



SATISFACTION & RECOMMANDATION : QUOI & COMMENT MESURER ?

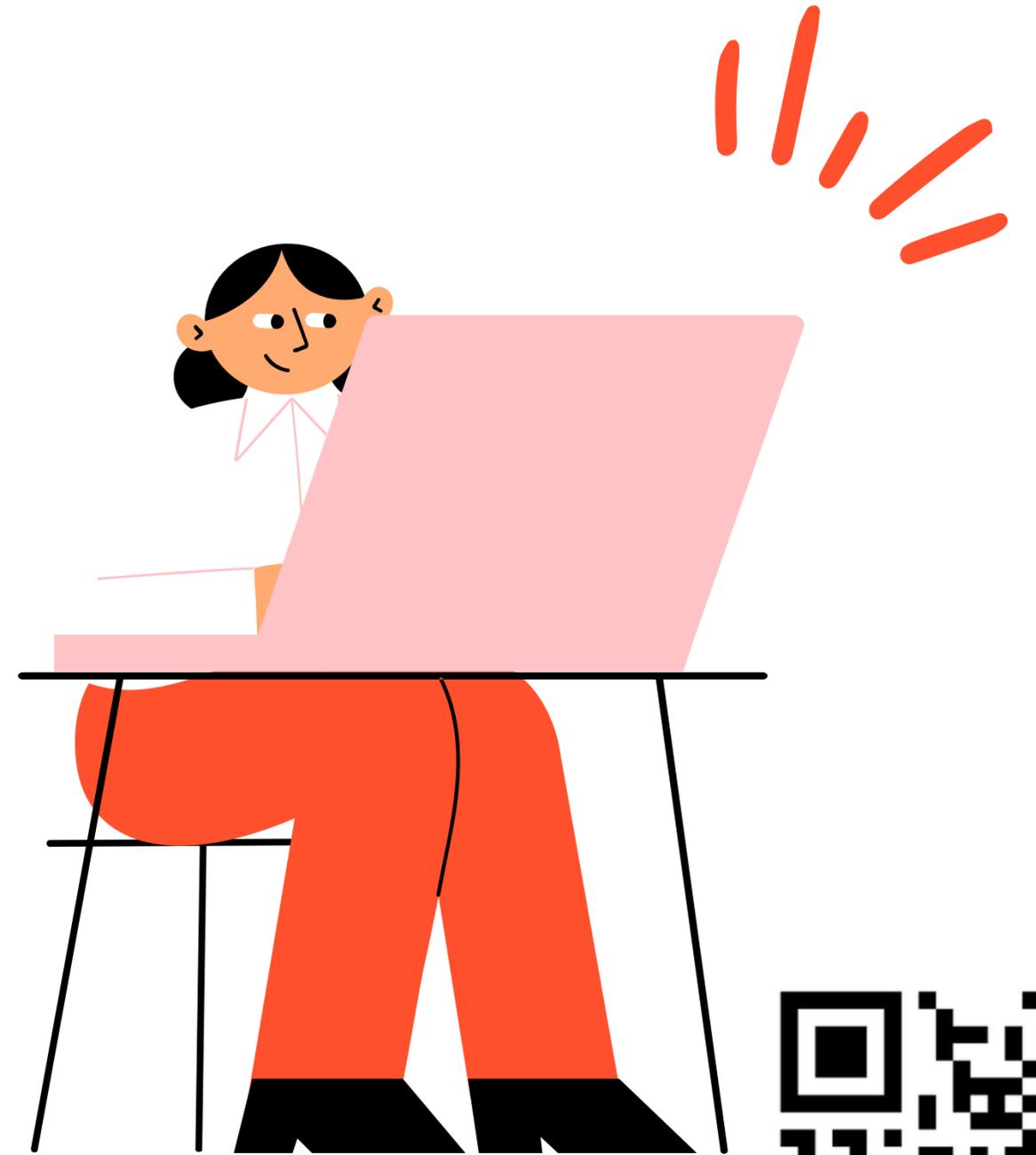
Cécile Touitou, Cellule Prospective, DRIS, Sciences Po
Henriette de Daran, université Toulouse3



Comment évaluer la satisfaction des usagers ?

De multiples solutions existent

<https://www.menti.com/nqh2urwzxx>



Commentaires sur les résultats

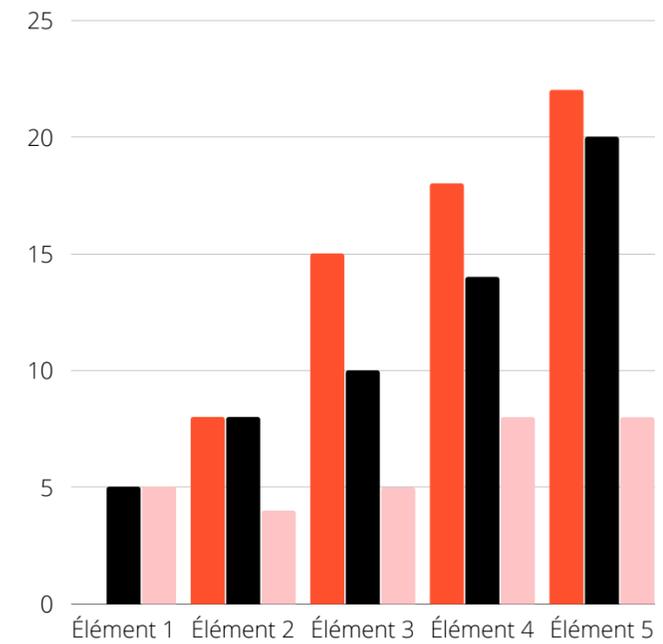


Données induites

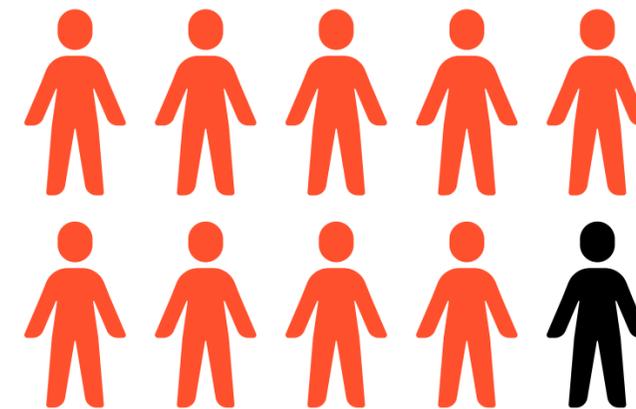
On exploite les données disponibles dans les différents outils métiers.

Attention aux chiffres ! Quel impact sur les populations à desservir ?

Less is more "Les droits de prêts : moins de prêts, plus de jouissance" (3)



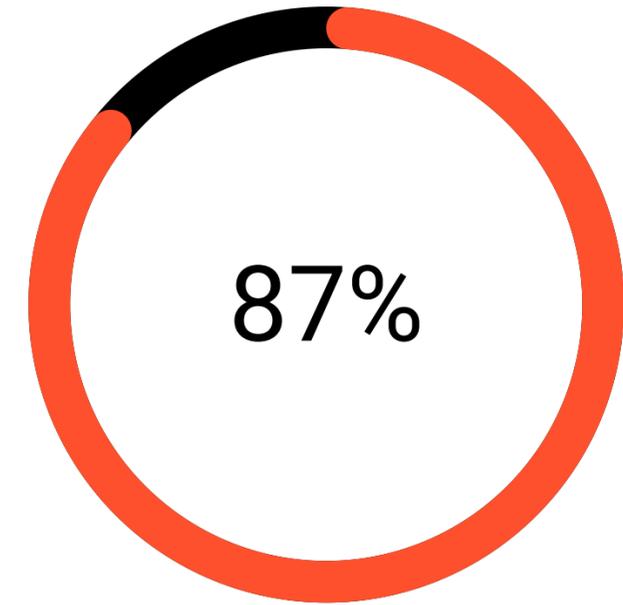
Nombre de prêts



Nombre d'inscrits

Données sollicitées

On mène des enquêtes par questionnaire.
Difficulté à construire des enquêtes exemptes de
biais.



% de satisfaits



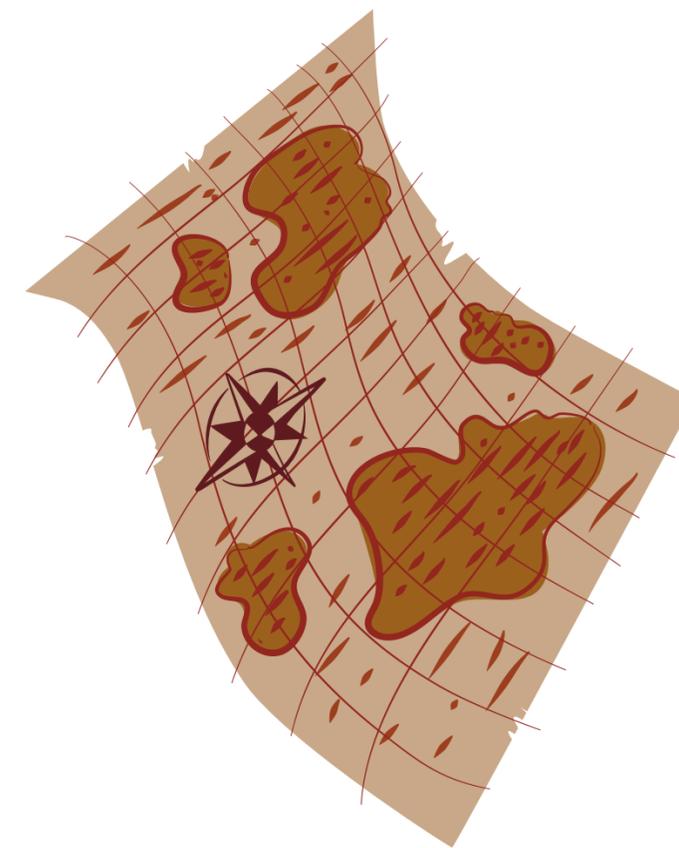
ENQUETES

Données observées

Observations, améliorations à partir d'itérations
essais/erreurs.



OBSERVATIONS



On améliore les parcours
d'utilisateurs

Livre blanc

AFNOR/CN46-8
Qualité - Statistiques et évaluation des résultats
Février 2016

La norme ISO 16439 complète la perspective de l'évaluation de la satisfaction en l'élargissant. Il ne s'agit plus seulement d'interroger les usagers sur la perception qu'ils ont de tel ou tel service, de mesurer quel est l'écart entre le perçu et le désiré, mais de compléter ces mesures déclaratives par une évaluation étayée – via l'expression de la satisfaction – des services ou ressources de la bibliothèque, dont l'impact est significatif au point de modifier l'expérience de l'utilisateur, qui constatera des changements dans ses compétences et ses savoirs, qui pourra éventuellement peser sur la réussite de sa scolarité, de ses études, de sa carrière ou influencer sur ses centres d'intérêt.

L'expression de la satisfaction qui nous intéresse ici peut être une des mesures ou preuve d'impact induites (*inferred evidence*), mais aussi, comme on le verra dans un deuxième temps, une donnée sollicitée.

La démarche proposée dans la norme est donc particulièrement originale dans la mesure où elle préconise de combiner données issues des enquêtes et des statistiques (données induites ou observées) et données sollicitées auprès des usagers. Cette dernière approche met l'utilisateur au cœur du dispositif d'évaluation. Même si la norme recommande de relativiser les données sollicitées, dans la mesure où elles sont déclaratives, elle incite à les collecter pour les mettre en relation avec des données plus "objectives". C'est la confrontation de ces deux types d'évaluation qui construit un diagnostic puissant et étayé de la bibliothèque sous le double regard de ses propres mesures et de celles exprimées par le public cible.

Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?



Avantages et inconvénients des différentes méthodes

Leur demander s'ils sont satisfaits (oui/non)

Attention aux biais !
Effet "appel pie" (1)

"Viser au moins 80% à 90% d'utilisateurs satisfaits"(2)

Compter leurs usages et en déduire leur satisfaction

Difficultés d'interprétation
ex. les visites
la rotation

Cerner leurs attentes, puis évaluer leur satisfaction

Exemple Libqual+
Encadrer un "perçu" par un "désiré" et un "attendu"

Observer leurs usages et en déduire leur satisfaction

Difficultés d'interprétation
Au plus près de la réalité des usages à un instant T



Une approche marketing : Le NPS

Net Promoter Score : "Les entreprises travaillant dans le secteur privé ont depuis longtemps remarqué que la satisfaction des usagers, bien qu'élevée, ne rimait pas forcément avec fidélité. Elles ont pris l'habitude d'intégrer des questions plus comportementales sur l'intention de fidélité ou de recommandation à l'entourage (NPS), plus « impliquantes » qu'une question de satisfaction" (2)

NPS = Pourcentage des promoteurs (notes 9 et 10) – Pourcentage des détracteurs (notes de 0 à 6)

Est-ce que vous recommanderiez nos produits et services à une de vos connaissances ?



Peu probable

Neutre

Très probable

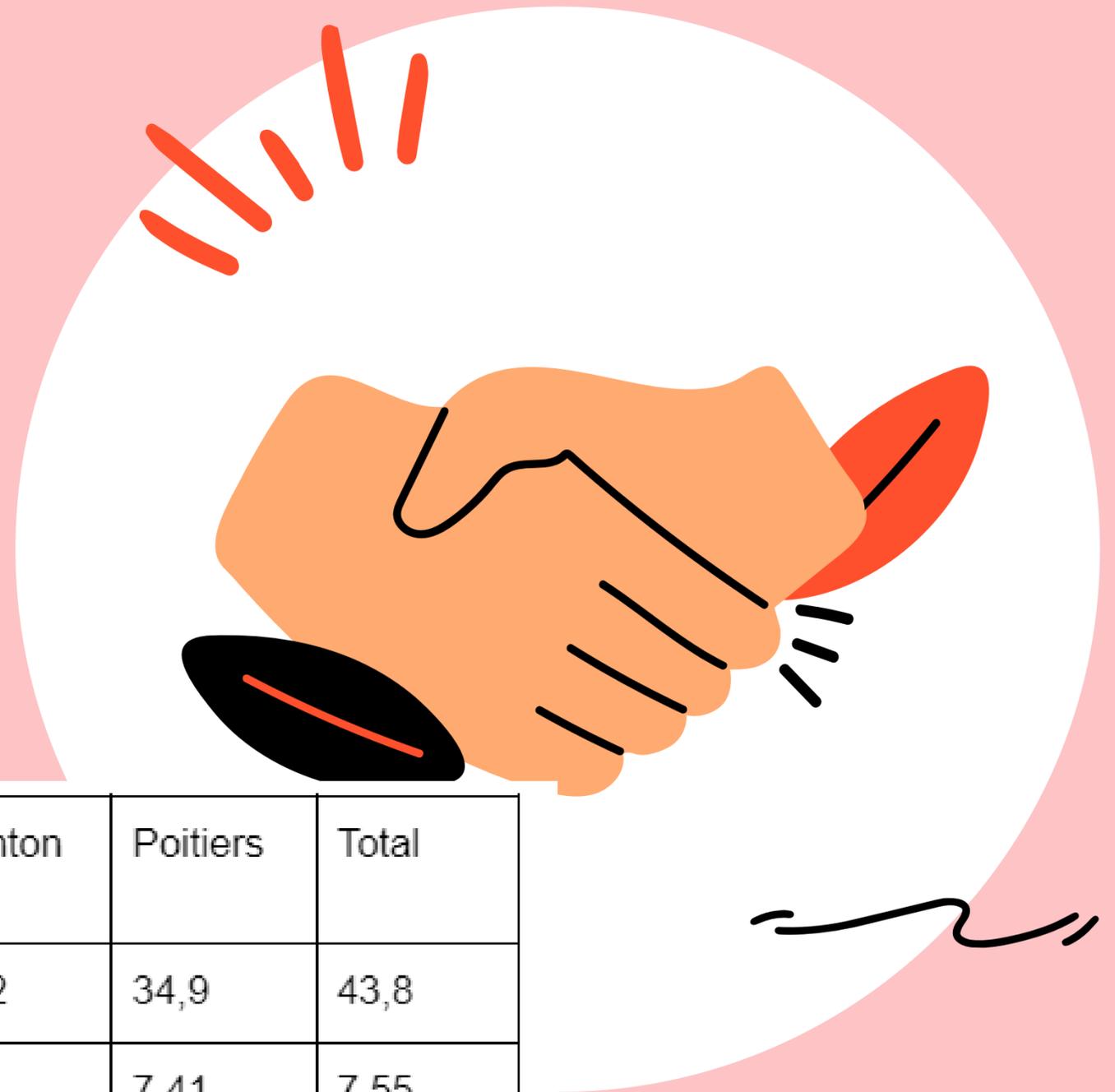


NPS = Les promoteurs (9 & 10) – Détracteurs (0 à 6)

Au-delà de notes de satisfaction moyennes, le NPS permet de repérer les personnes réellement satisfaites, celles qui sont plutôt neutres, et les insatisfaites.

Exemple sur des formations

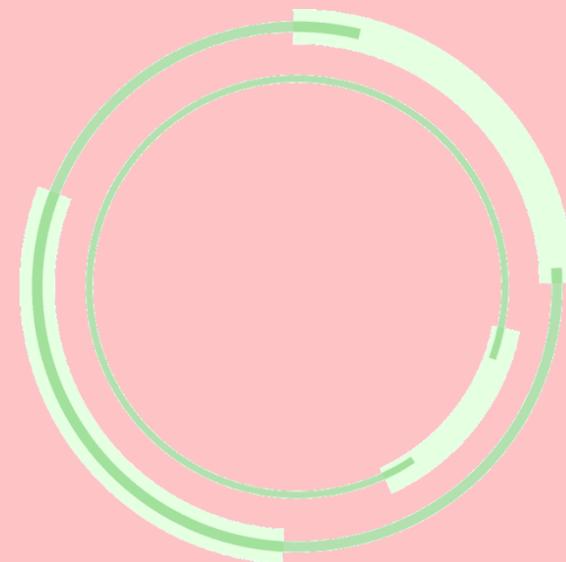
Qu'en conclure ?



	Paris	Reims	Le Havre	Nancy	Dijon	Menton	Poitiers	Total
NPS	53,3	42,6	45,2	32,7	50,8	34,2	34,9	43,8
Note moyenn e/10	7,88	7,47	7,67	7,22	7,72	7,2	7,41	7,55

WHAT ELSE? (RETRO)AGIR

"Car au final, évaluer sans décider est vide de sens". (3)





(1) Joseph R. Mathews, « Customer satisfaction, a new perspective », Public librairies, novembre/décembre 2008

et

The Evaluation and Measurement of Library Services, 2nd Edition/ Joseph R. Matthews

(2) Pour une approche renouvelée des études de satisfaction; Lien

CLOT, Nathalie. Arrêter, commencer, continuer : évaluer pour décider In : Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016 : <<http://books-openedition-org.acces-distant.sciencespo.fr/pressesenssib/5739>>. ISBN : 9782375460917. DOI : <https://doi.org.acces-distant.sciencespo.fr/10.4000/books.pressenssib.5739>.

En savoir plus