

Guide utilisateur

Manuel de prise en main rapide d'Eloquant Feedback 4.1.1

eloquant.com



Restreint



Table des matières

1. Conception	3
1.1. Création d'un questionnaire	3
1.2. Construction du questionnaire	3
1.2.1. Création des questions.....	3
1.2.2. Les autres éléments du questionnaire	4
1.2.3. Les conditions	5
1.3. Pages associées	5
1.4. Données externes	5
1.5. Mise en forme	6
2. Diffusion par message	6
2.1. Lancer une publication par message	6
2.2. Préparer une publication par message	7
3. Exploitation des réponses	7
3.1. Export	7
3.2. Liste des réponses	8
4. Restitutions	8
4.1. Les filtres	8
4.2. Le tableau de bord prédéfini	8
4.3. Les onglets d'analyse	9
4.4. Les verbatim	9

1. Conception

1.1. Création d'un questionnaire

The screenshot shows the 'feedback' application interface. The top navigation bar includes 'Documentation' and a search field. The main menu on the left has 'ACCUEIL', 'COLLECTE', 'Conception', 'Diffusion', 'Exploitation', and 'Bibliothèque'. The 'Projets' tab is active, showing a list of questionnaires. A red box highlights the 'Créer un questionnaire' button in the top right of the 'Projets' section.

Type	Nom	Questions	Données externes	Réponses	Version
*	20160520	€ 2	13	☰	Français
*	20160520 2	€ 2	0	☰	Français
	Aide à l'utilisation de l'analyse sémantique	3	0	☰	Français
	Courseurs	10	1	☰	Français
	Démo Analyse sémantique 16122016	7	0	☰	🔄

The screenshot shows the 'Paramètres généraux' form. It includes fields for 'Nom du projet', 'Titre du projet', 'État du projet' (set to 'Actif'), 'Activer les options Quiz' (checkbox), and 'Version' (set to 'Français'). There are buttons for 'Enregistrer' and 'Enregistrer et créer des questions'. A red box highlights the 'Nom du projet' input field.

Dans la page d'accueil du menu Collecte / Conception, cliquer sur « Créer un questionnaire ».

Renseigner ensuite le nom du projet. Il sera affiché dans la liste des projets (onglet Conception / Projets / Liste).

Si le nom du questionnaire ne doit pas apparaître tel quel aux répondants, préciser le titre à faire apparaître dans le champ « titre ».

Enregistrer la page grâce au bouton « Enregistrer ».

1.2. Construction du questionnaire

1.2.1. Création des questions

► Les champs communs à tous les types de questions

A la création d'une question, plusieurs champs communs à tous les types de questions sont proposés :

The screenshot shows the 'QUESTION Q1 - SATISFACTION SUITE À VISITE MAGASIN' form. It includes fields for 'Texte de la question web', 'Type de question' (set to 'Fermée unique'), 'Libellé pour les restitutions' (set to 'Satisfaction suite à visite magasin'), and 'Nom de variable' (set to 'SAT'). There are also checkboxes for 'Réponse obligatoire' and 'Question bloquante'. Buttons for 'Enregistrer et créer un nouvel élément' and 'Enregistrer' are visible.

L'intitulé de la question :

Saisir ici la question elle-même, telle que vous souhaitez la poser.

Les consignes :

Pour saisir une consigne, il faut d'abord cliquer sur le lien « Afficher une consigne ». Les consignes permettent d'explicitier le contexte ou la manière de répondre. Elles s'affichent sous les questions.

Ces 2 éléments peuvent être mis en forme avec l'éditeur de texte, en cliquant sur [Activer la mise en forme enrichie](#).

Le type de la question : (Cf. § suivant)

Il doit être choisi en fonction du type de réponse attendue et de la manière dont on souhaite exploiter cette information lors de l'analyse des résultats.

Le libellé pour les restitutions et le nom de variable (40 car. max.) : utilisés essentiellement pour la phase de restitution et d'analyse des résultats. Ils ne sont pas visibles par le répondant.

- * **Réponse obligatoire** : Si cette option est cochée, le répondant ne pourra pas passer à la page suivante tant qu'il n'aura pas répondu à cette question.
- * **Question bloquante** : Si cette option est cochée, le répondant doit répondre à cette question afin que les questions suivantes de la même page s'affichent.

► *Les options propres à chaque type de questions*

La question fermée unique (1 seul choix de réponse possible)

4 types de présentation des choix sont possibles : Bouton radio Liste déroulante Curseur Auto-complétion (?)

En option :

- pondération des choix pour l'analyse (ex : Très satisfait = 10 ; ...)
- déclaration d'un choix en NSP (choix non pris en compte dans le calcul des pourcentages)
- association d'images aux choix
- association de crédits aux choix (pour gérer des réservations)
- différentes possibilités de tri des choix et de présentation pour les répondants

La question fermée multiple (plusieurs choix de réponse possibles)

4 types de présentation des choix sont possibles : Case à cocher Liste déroulante Ordonnée Auto-complétion (?)

En option :

- mêmes options que celles des questions fermées uniques
- possibilité de déclarer un choix exclusif (sa sélection empêche la sélection des autres choix)
- paramétrage d'un nombre minimum et/ou maximum de choix
- présentation en « drag&drop » pour les questions fermées multiples ordonnées

La question texte

Possibilités :

- définition de la taille de la zone de saisie et d'un nombre de caractères maximum.
- Contrôle du format de saisie (option avancée). Ex : saisie d'un numéro de téléphone.

La question numérique

Possibilités :

- définition d'un minimum et d'un maximum
- contrôler du nombre de décimales des réponses.

1.2.2. Les autres éléments du questionnaire

- **Les tableaux de questions** : ils permettent de regrouper au sein d'un même tableau plusieurs questions. En lignes sont présentés les critères évalués et en colonne(s) la ou les question(s) à poser. Pour leur construction, se référer au guide utilisateurs.
- **Les commentaires** : ils permettent, à tout moment du questionnaire, d'apporter une information au répondant.
- **Les parties** : elles permettent de structurer le questionnaire en grands thèmes.
- **Les sauts de page** : l'insertion d'un saut de page obligera le répondant à changer de page dans son questionnaire, en cliquant sur le bouton « questions suivantes ».

1.2.3. Les conditions

Il est possible de paramétrer une condition d'affichage sur chaque question / tableau de question / commentaire, et également sur les choix des questions fermées.

Dans l'onglet Conditions de l'élément concerné, cliquer sur « Ajouter une condition ».

Choisir alors la question et le(s) choix sur lesquels porte la condition.

Cet élément est affiché si

Q7 - Vous êtes... est = Un homme

Plusieurs conditions peuvent s'enchaîner (+)

Bon à savoir !

A tout moment lors de la phase de création du questionnaire, le bouton Répondre en haut de page, permet de visualiser le questionnaire.

1.3. Pages associées

Projets Questionnaire Pages associées Données externes Versions

Authentification Choix des versions Accueil Remerciements Clôture

Enregistrer N'oubliez pas d'enregistrer

AFFICHER UNE PAGE D'ACCUEIL ?

Paragraphe Polices de c... Tailles de la... A B I U S x x' Ix

Trois pages peuvent être annexées à tout questionnaire :

- **Une page d'accueil** : c'est une page qui précède la première page de questions. La page d'accueil sert généralement à apporter des informations générales sur le questionnaire (contexte, objectifs...). Cette page est optionnelle.

- **Une page de remerciements** qui s'affichera après la dernière page de questions. Cette page sert à remercier les répondants. Elle est également optionnelle, elle peut être remplacée par une adresse de redirection.

- **Une page de clôture**. Cette page s'affiche quand on tente de se connecter au questionnaire alors qu'il a déjà été clôturé.

1.4. Données externes

Projets Questionnaire Pages associées Données externes Versions

Liste Paramètres généraux Conditions Options avancées

Créer une donnée Actions

D1	<input checked="" type="radio"/>	Agent	07/07/2020 10:30	Agent
D2	<input checked="" type="radio"/>	NumDepartement	07/07/2020 10:30	NumDepartement
D3	<input checked="" type="radio"/>	Departement	07/07/2020 10:30	Departement

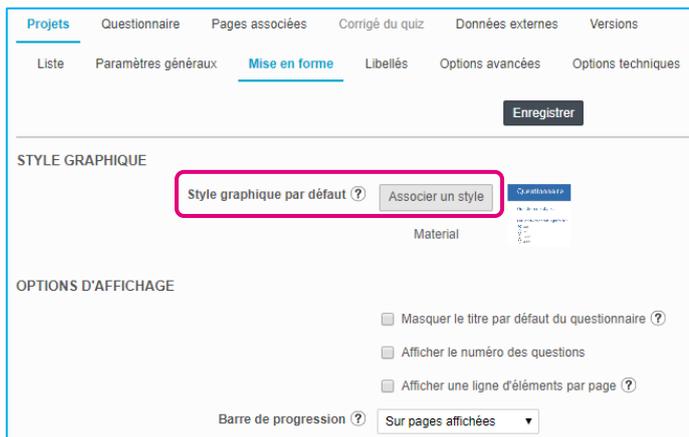
Peuvent être déclarées comme « données externes » des informations contenues dans le fichier de diffusion et qui sont utiles pour l'analyse des résultats (si elles ne sont pas déclarées en données externes, ces informations seront ignorées au moment de la diffusion).

Une donnée externe se crée comme une question (toutes les options des questions ne sont cependant pas disponibles). Le contrôle des fichiers de diffusion s'appuie sur le nom de variable de la donnée

externe : les colonnes du fichier de diffusion doivent porter le même nom que le champ 'Variable' de la donnée externe associée.

1.5. Mise en forme

Choisir le style graphique du questionnaire dans l'onglet « Mise en forme ». Plusieurs styles sont proposés par défaut au niveau de l'espace utilisateur. Les styles sont modifiables depuis le menu Bibliothèque.

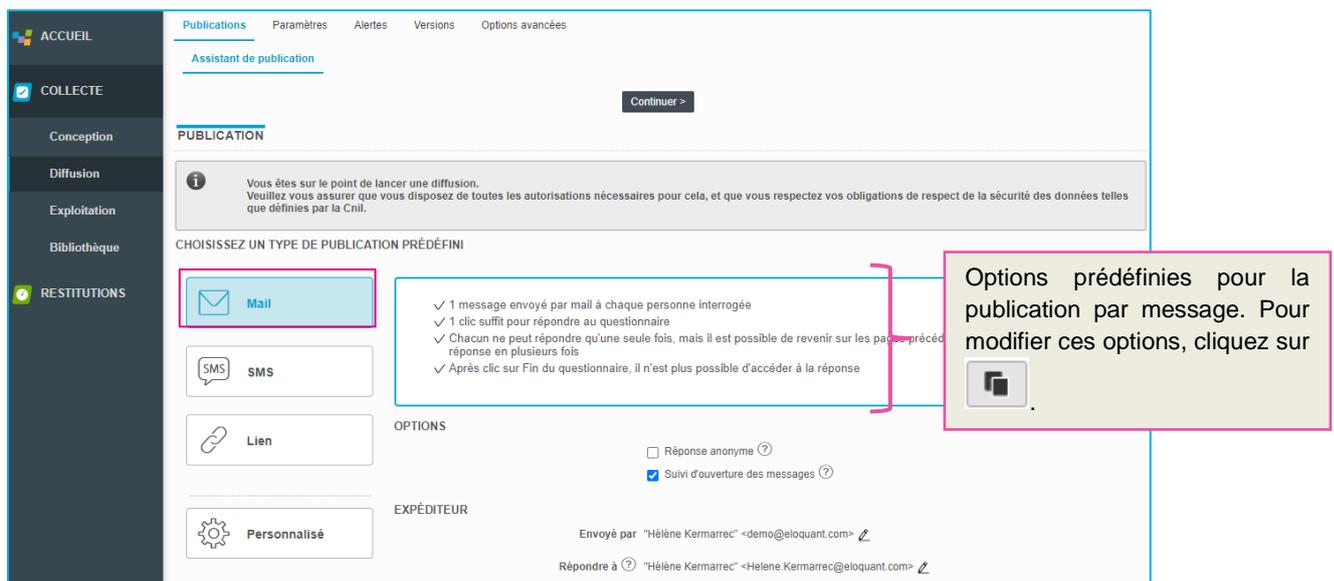


2. Diffusion par message

Pour lancer une publication, aller dans le menu Diffusion / Publications et cliquer sur le bouton « Créer une publication ». L'assistant de publication se lance. Il suffit alors de suivre les étapes de publication.

2.1. Lancer une publication par message

Etape Publication (Accès)



Etape Population

Publications Paramètres Alertes Versions

Assistant de publication

< Revenir Continuer >

PUBLICATION > POPULATION

▼ SÉLECTION DES DESTINATAIRES

Source des destinataires

Saisie directe

Fichier de diffusion ?

Annuaire Destinataires par défaut Mettre à jour les statistiques

Saisir directement les adresses mail des personnes à interroger ou sélectionner le fichier (txt ou csv) les contenant.

Si vous avez déclaré des adresses données externes dans le menu Conception, vous devez, ici, sélectionner un fichier de diffusion qui contient ces données externes en colonnes

Etape Planification :

- Définir la date et l'heure de diffusion (par défaut la diffusion est immédiate)
- Prévoir une date de relance et de clôture (*optionnel*)

Etape Message : Définir dans cette page :

- Le sujet du message
- Le texte du message de diffusion
- L'étiquette de diffusion (optionnelle) : cette étiquette est reprise dans la liste des diffusions mais n'est pas visible des destinataires.
- Le texte du lien d'accès au questionnaire (lien pour répondre)
- Possibilité d'attacher des pièces jointes au message.

2.2. Préparer une publication par message

Il est possible de préparer toutes ces étapes de la publication (Accès / Publication / Planification / Message) dans l'onglet Diffusion / Paramètres.

3. Exploitation des réponses

3.1. Export

Il est possible d'exporter l'ensemble des réponses dans un fichier Excel.

Ce fichier présente une réponse par ligne et les questions en colonnes.

Des options d'export sont disponibles dans l'onglet Réponses / Paramètres généraux.

Réponses Notifications Versions

Liste Paramètres généraux Export

Format de l'export SYLK (Excel)

Version Français

Générer nouvel export

L'export s'est terminé avec succès

DERNIER FICHIER D'EXPORT

25/06/2018 16:06 Enquête de satisfaction - SYLK (Excel)

LISTE DES DOCUMENTS EXPORTÉS

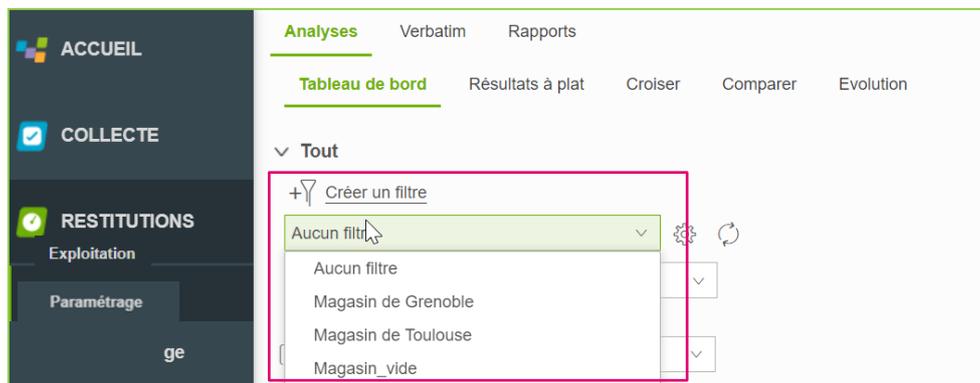
3.2 Liste des réponses

Dans la liste des réponses (Exploitation / Réponses / Liste), le bouton Actions permet de visualiser, d'imprimer, de modifier ou de supprimer des réponses.

4. Restitutions

4.1. Les filtres

Les **filtres** sont des sous-ensembles de réponses que l'on veut analyser. Ils pourront être appliqués dans les différents onglets d'analyse du menu Restitutions.



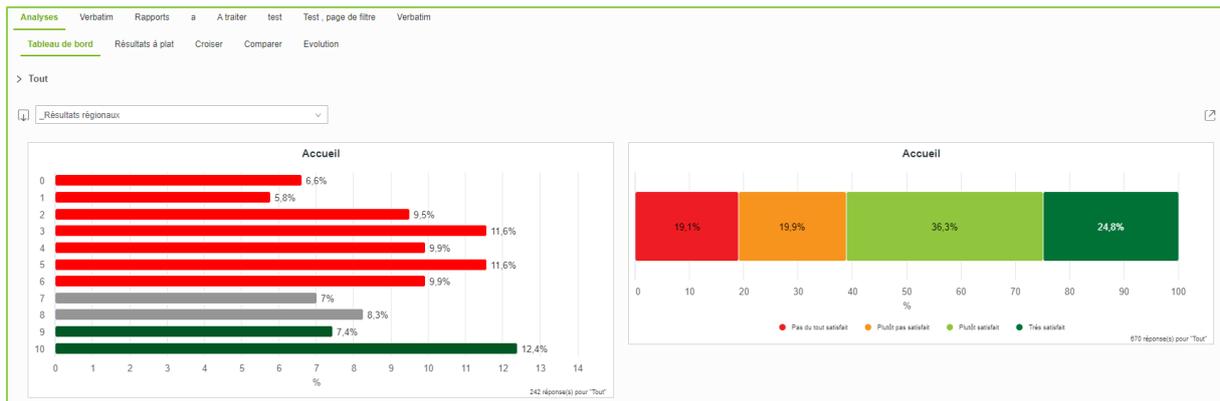
4.2. Le tableau de bord prédéfini

Le tableau de bord prédéfini est affiché par défaut quand on se connecte à Restitutions. Il présente les statistiques à plat de chacune des questions du questionnaire.

Le premier graphique du tableau de bord prédéfini est celui de l'état des réponses. Les différents états (message remis, message ouvert, lien ouvert, réponse incomplète, réponse complète) vous permettent de qualifier votre échantillon.

Il est possible de créer des tableaux de bord personnalisés (voir manuel utilisateur de Restitutions) et d'en sélectionner un comme tableau de bord par défaut. Il sera alors présenté à chaque connexion au menu Restitutions.

Exemple d'un tableau de bord personnalisé :



4.3. Les onglets d'analyse

Plusieurs onglets vous permettent d'analyser les résultats d'un questionnaire. Vous pourrez ainsi faire des tris à plat, croiser les questions 2 à 2, comparer les filtres ou visualiser des évolutions dans le temps de résultats.

Chaque analyse ... :

- est disponible sous forme de graphique et de tableau,
- peut être exportée dans Excel ou dans un fichier PDF,
- peut être ajoutée à un panier d'analyses 🛒.

4.4. Les verbatim

Les réponses aux questions texte sont listées dans l'onglet Exploitation / Verbatim. Il est possible d'ajouter jusqu'à 3 colonnes au tableau afin de caractériser chaque verbatim avec d'autres questions.

Verbatim - Agence 131 (99 envois)

QUESTION

- Questions sans partie associée
- Que pourrions-nous faire pour améliorer nos services ? **Questions texte**

→ Que pourrions-nous faire pour améliorer nos services ?

RECHERCHE (?) | | Rechercher | Afficher tout

--- Choisissez une colonne à ajouter au tableau (maximum 3) ---

Lignes 1 à 50 sur 99

Que pourrions-nous faire pour améliorer nos services ?
Améliorer l'espace détente (télé, wifi etc...)
Améliorer leurs services.
Améliorer l'heure de restitution

En option, vous pouvez coder manuellement les réponses d'une question texte pour l'analyser comme une question fermée.