Sondages – remarques pour l’analyse des résultats

Les choix de réponses varient d’une question à l’autre. Toutes les réponses à 4 choix valent le même nombre de point entres elles, de même que les réponses à 3 choix. Les OUI NON sont l’équivalent de tout ou rien (oui = 4, non = 1)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Très bonne | Très importante | Quelques secondes | Excellent | Excellent | Très élevé | Très satisfaisant | Très satisfait | 4 |
| Bonne | Importante | Environ 1 minute | Acceptable | Très bon | Élevé | Satisfaisant | Satisfait | 3 |
| Mauvaise | Pas importante  | Plusieurs minutes | Trop long | Bon | Bas | Insatisfaisant | Insatisfait | 2 |
| Très mauvaise | Ne sait pas | Ne sait pas | Ne sait pas | Mauvais | Insatisfait | Ne sait pas | Très insatisfait | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| Oui | 4 |
| Non | 1 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Immédiatement | Préfère utiliser les services en ligne | Tout à fait probable | 3 |
| Étapes additionnelles | Préfère utiliser le service à la clientèle | Probable | 2 |
| Ne sait pas | Ne sait pas | Jamais | 1 |