

# **Pourquoi et comment utiliser les méthodes mixtes dans l'amélioration continue de la qualité**

Vera Granikov, Quan Nha Hong, Pierre Pluye  
Congrès des professionnel·le·s de l'information (CPI)  
8 novembre 2023

---

# Plan

**01**

Amélioration  
continue de la  
qualité (ACQ)

**02**

Méthodes  
mixtes

**03**

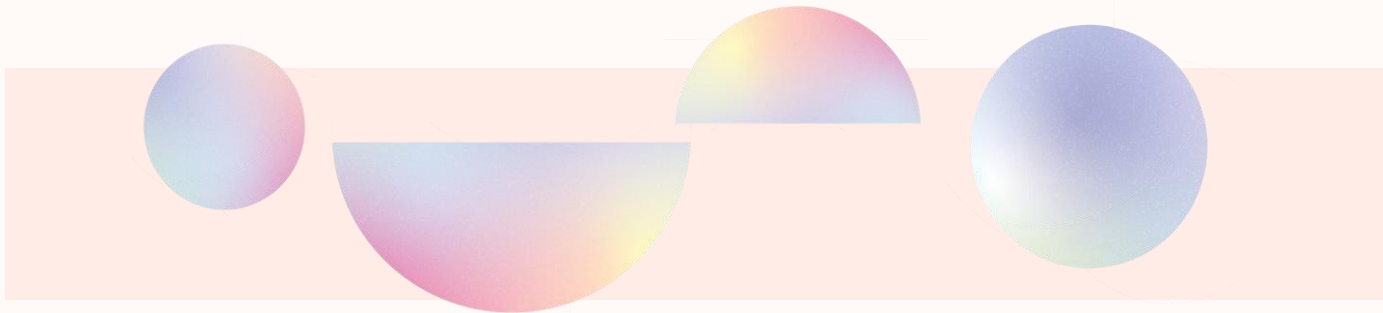
Pourquoi et  
comment utiliser  
des méthodes  
mixtes

---

---

**01**

**Qu'est-ce que l'amélioration continue de la qualité (ACQ)?**

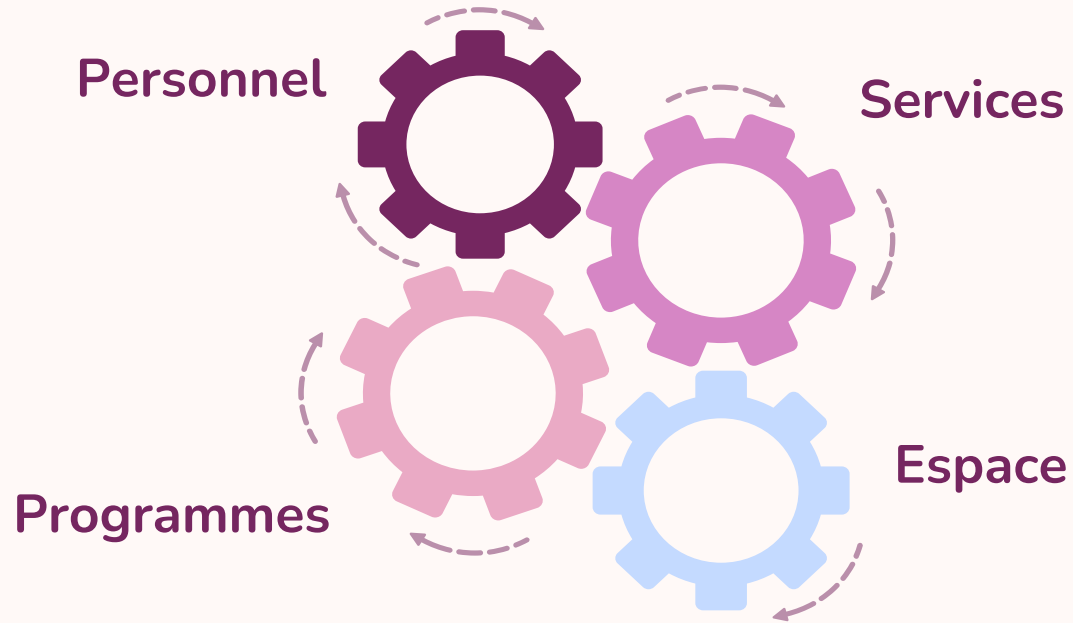




## L'amélioration continue de la qualité (ACQ)

- une démarche systématique pour **résoudre les problèmes**, **repenser les processus** de travail, et **améliorer les services**
  - permet également de tester des changements à l'échelle locale
-

# La bibliothèque en tant que système



# L'ACQ peut impliquer de multiples parties prenantes:

- usagers
- bibliothécaires
- personnel
- décideurs
- membres de la communauté



# Que pouvons-nous étudier dans le contexte de l'ACQ?



**Problèmes**

Besoins non  
comblés



**Solutions**

Efficacité



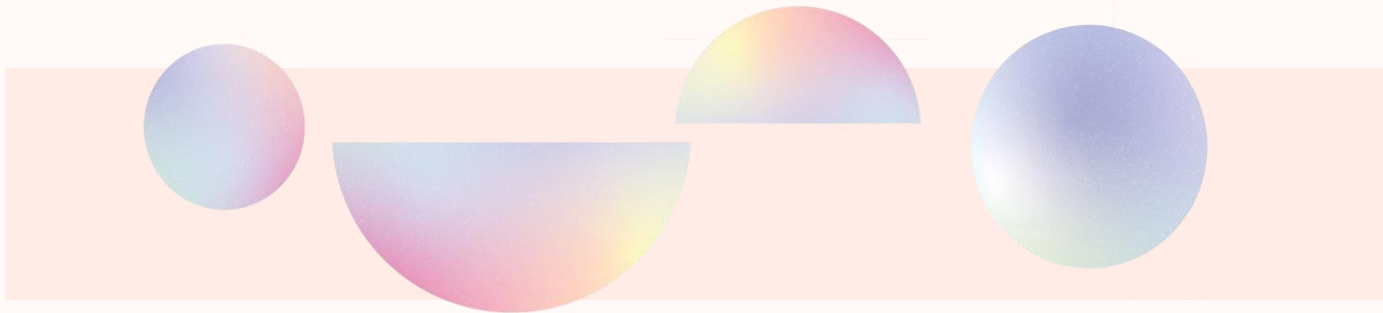
**Impact**

Engagement des  
usagers

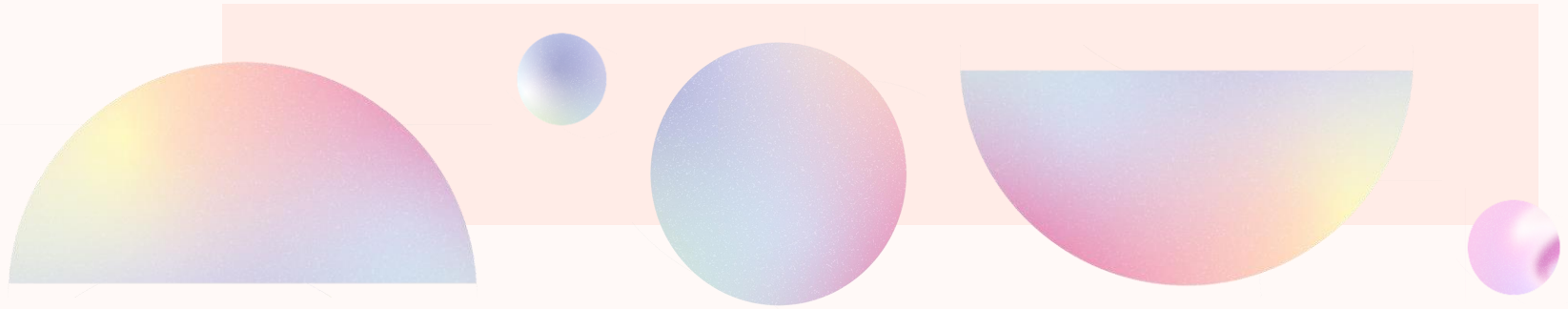
---

# 02

Qu'est-ce que les méthodes mixtes (MM)?







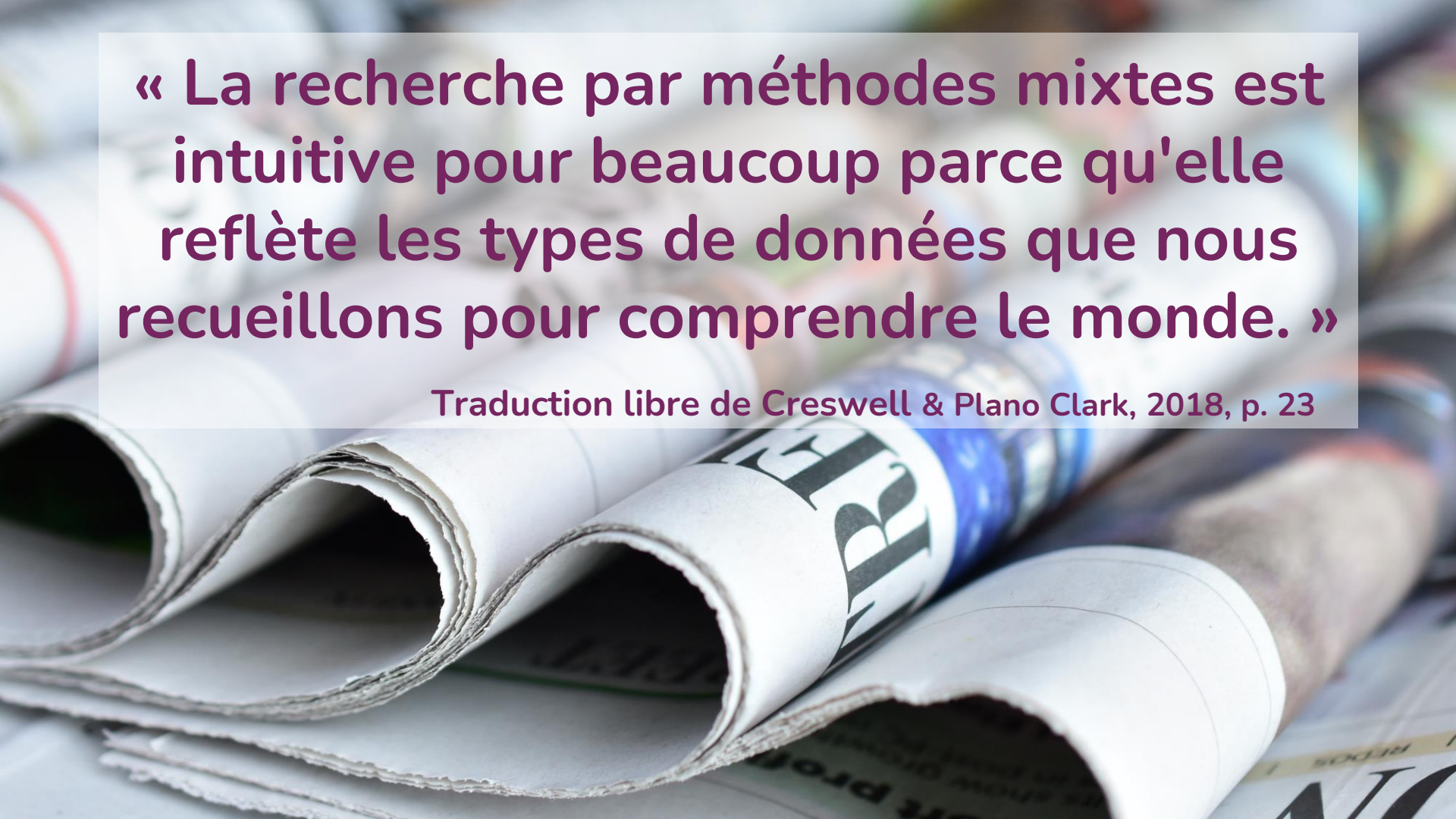
Les méthodes mixtes **combinent des éléments d'approches de recherche qualitatives et quantitatives** (par exemple, la collecte de données, l'analyse de données et l'intégration de données qualitatives et quantitatives) afin d'élargir et d'approfondir la **compréhension et la corroboration**.

Adapté de Johnson et al., 2007, p. 124

---

# Caractéristiques principales

	Quantitative	Qualitative
<b>Objectif</b>	Mesurer un phénomène	Comprendre un phénomène
<b>Questions</b>	Combien? Questions avec une réponse oui/non	Quoi? Comment? Pourquoi?
<b>Données</b>	Chiffres, questionnaires	Mots, images, son(s), entrevues, observations

The background of the image shows several rolled-up newspapers and documents. The papers are white and appear to be stacked or piled together. The text is overlaid on a semi-transparent white rectangular box in the upper half of the image.

« La recherche par méthodes mixtes est intuitive pour beaucoup parce qu'elle reflète les types de données que nous recueillons pour comprendre le monde. »

Traduction libre de Creswell & Plano Clark, 2018, p. 23

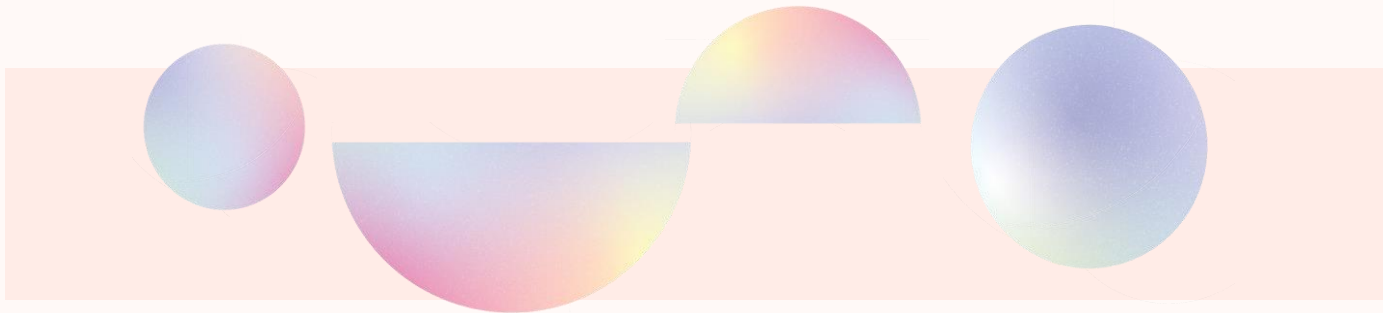
# Ce qui n'est pas considéré comme des méthodes mixtes

- Une combinaison de méthodes QUAN
- Une combinaison de méthodes QUAL
- La collecte et l'analyse des données QUAL et QUAN effectuées et rapportées séparément
- Questions ouvertes dans un sondage

---

# 03

## Pourquoi et comment utiliser des méthodes mixtes?



# Avantages & inconvénients



Une compréhension  
**plus complète** et  
**plus approfondie**

Les forces et les  
limites de chaque  
méthode peuvent  
**se compenser**

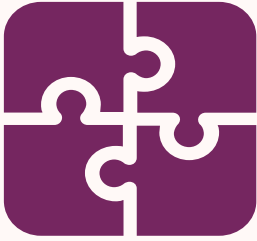
Processus plus  
**complexe**

Prend du **temps** et  
**des ressources**

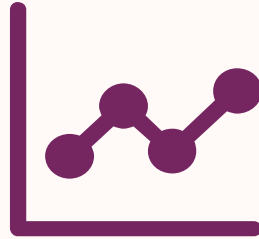


---

# Pourquoi utiliser des méthodes mixtes?



**Explorer**  
qualitativement et  
**mesurer**  
quantitativement  
un phénomène



**Expliquer** des  
résultats  
**quantitatifs**



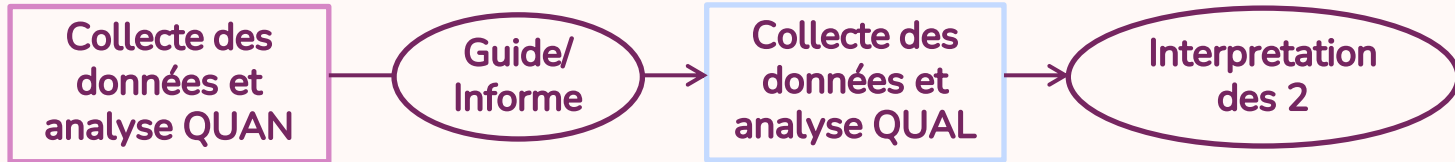
**Généraliser**  
statistiquement  
les résultats  
**qualitatifs**

# Devis séquentiel explicatif

(Sequential explanatory)

PHASE 1 QUAN

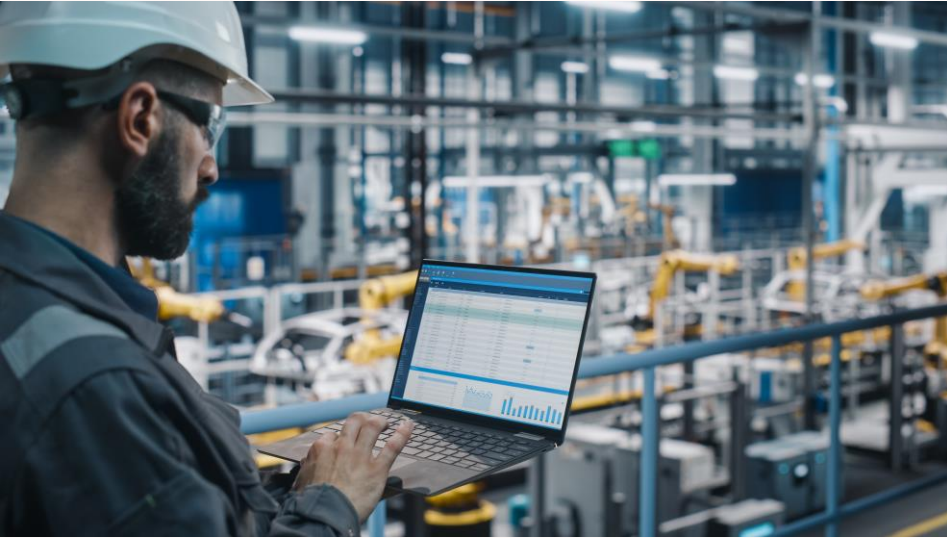
PHASE 2 QUAL



(Creswell & Plano Clark, 2011)



# But: Évaluation de la performance d'un système d'information dans une entreprise de pétrole et de gaz



**Phase 1:** Questionnaires après la tâche de recherche (ex., satisfaction par rapport à chaque tâche)

**Phase 2:** Des entretiens individuels semi-structurés (ex., informations plus approfondies sur pourquoi certaines activités ont été entreprises)

(Cleverly et al., 2017)

---

# Devis séquentiel exploratoire

(Sequential exploratory)

## PHASE 1 QUAL

Collecte des données et analyse QUAL

Guide/  
informe

## PHASE 2 QUAN

Collecte des données et analyse QUAN

Interpretation des 2

(Creswell & Plano Clark, 2011)

# But: aider une bibliothèque à mieux répondre aux besoins des étudiants de troisième cycle

**Phase 1:** groupes de discussion et entretiens individuels

**Phase 2:** sur la base des thèmes générés (Phase 1), une enquête de 18 questions (ex., confiance à accomplir des tâches et préférences liées à la recherche d'informations)

(Bussell et al., 2017)



# Devis convergent: QUAL + QUAN

## COMPOSANTE QUAL

Collecte des  
données



Analyse des  
données

**Résultats**

## COMPOSANTE QUAN

Collecte des  
données



Analyse des  
données

**Résultats**



Interprétation  
des résultats



# But: Étudier la relation entre la réussite scolaire des étudiants et la formation offerte par la bibliothèque



- **Groupes de discussion** : 15 étudiants en fin d'études qui avaient assisté à au moins une séance de formation (ex., commentaires sur la valeur des sources, l'espace, le personnel de la bibliothèque)
- **4 489 relevés de notes** et la **liste des classes** qui ont bénéficié d'une formation
- « **La combinaison des résultats qualitatifs et des résultats quantitatifs** permet d'obtenir une évaluation complète du programme d'enseignement. »

# Comment choisir un devis

- **Objectifs**
- Temps
- Expertise & ressources
- Complexité



# Références

- Bowles-Terry, M. (2012). Library Instruction and Academic Success: A Mixed-Methods Assessment of a Library Instruction Program. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(1), 82–95.
- Bussell, H., Hagman, J., & Guder, C.S. (2017). Research Needs and Learning Format Preferences of Graduate Students at a Large Public University: An Exploratory Study. *College & Research Libraries*, 78(7), 978.
- Cleverley, P. H., Burnett, S., & Muir, L. (2017). Exploratory information searching in the enterprise: A study of user satisfaction and task performance. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 68(1), 77-96.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research*. (2nd ed.). Thousand Oaks, CA
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J., & Turner, L. A. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(2), 112-133.

---

# Merci!

Questions?

[vera.granikov@chairepartenariat.ca](mailto:vera.granikov@chairepartenariat.ca)

[quan.nha.hong@umontreal.ca](mailto:quan.nha.hong@umontreal.ca)

CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), and includes icons by [Flaticon](#), and infographics & images by [Freepik](#)





← Quitter

## Comment participer ?



[Copier le lien de participation](#)



- 1 Allez sur [wooclap.com](https://wooclap.com)
- 2 Entrez le code d'événement dans le bandeau supérieur

Code d'événement  
**CPI2023**



- 1 Envoyez [@CPI2023](#) au [\(855\) 910-9662](tel:8559109662)
- 2 Vous pouvez participer

**DANS VOTRE TRAVAIL,  
QUE POURRIEZ-VOUS  
ÉVALUER DANS LE  
CADRE DE L'ACQ?**

**QUELLES DONNÉES  
QUANTITATIVES ET  
QUALITATIVES  
POUVEZ-VOUS  
• COLLECTER DANS  
VOTRE MILIEU?**

+

o

**DANS VOTRE CONTEXTE,  
QUELS DÉFIS ENVISAGEZ-  
VOUS POUR LA MISE EN  
ŒUVRE D'ACQ AVEC MM?**