

Aspects Techniques et Psychosociologiques du Questionnaire

Lakhdar YDROUDJ*

ABSTRACT

Sources of data for research can be infinitely varied, combining various techniques, including survey methods. Using more than one technique for data gleaning may probably increase the value of the collected data and consequently ways of knowing. With the introduction of questionnaires in social investigation, the aim is directed towards "statistical" confidence in interpretations and empirical generalisations of findings. However, problems related to questionnaire's usage can be complex and manifold because involving psychosociological aspects of human behaviour and technical factors that must be taken with great care in the construction of a questionnaire schedule.

Introduction : Dialogue méthodologique

La collecte d'informations et de données empiriques est une opération méthodologique qui s'inscrit dans le processus intellectuel de la recherche et de l'investigation sociologique (1).

Les sciences sociales et humaines avaient pour fondement des raisonnements relevant de la compétence de la logique philosophique en l'absence d'outils de recherche rationnels dotés de notions scientifiques susceptibles d'opérer une dichotomie conceptuelle avec des notions philosophiques.

En effet, ce n'est qu'avec l'épistémologie sur le plan des méthodes qu'une rupture fut possible pour dégager des aspects scientifiques des sciences sociales et humaines combinant une transposition de quelques méthodes expérimentales avec de nouvelles techniques imposées par le caractère et la nature des études psychosociologiques.

Par ailleurs, cette rupture a aussi renforcé l'objectivité des disciplines sociologiques sur le plan de l'investigation pratique par la possibilité de se rapprocher beaucoup plus du terrain et des groupes sociaux.

L'introduction de la méthode Bernardienne utilisée

en sciences naturelles constitue un des facteurs ayant permis de lancer les fondements de la "scientificité" - relativement bien sûr - par une intégration de données empiriques dans des schémas de conception complexes.

Dans ce sens, et pour mémoire, les conceptions théoriques faisaient l'objet d'une inclusion philosophique, voire métaphysique excluant toute éventualité d'interprétations rationnelles et scientifiques des items de toute l'activité humaine et les rapports sociaux. A ce stade de la réflexion, il est possible de dire que l'interprétation des schémas d'évolution des sociétés a toujours été tributaire des méthodes et du modèle sur lequel repose le processus de la recherche et du raisonnement ou de l'analyse. Ce n'est qu'avec l'utilisation de méthodes de la dynamique naturelle (2) que les recherches en sciences sociales ont mis fin à l'investigation des "dernières causes" en apportant une contribution à la formulation de principes fondamentaux d'une approche méthodologique scientifique (3).

La première tentative de rupture fut l'œuvre d'Adolphe Quetelet qui en publiant son traité de sociologie s'est appuyé sur des notions statistiques pour opérer une dichotomie et une séparation entre les conceptions classiques du raisonnement et la nouvelle

*Enseignant Chercheur au CERIST

approche en donnant une considération aux techniques statistiques dans la comparaison des diverses hypothèses pour arriver à une explication scientifique (4).

Les techniques d'analyse des faits et des objets en sciences sociales et humaines ne peuvent être exhaustivement inventoriées car la production de données est en constante évolution d'où la difficulté d'établir une grille de techniques dans l'investigation. Nous devons admettre, donc, qu'il y a une gestation continue dans cette perspective technique où parfois le recours à plusieurs techniques s'impose automatiquement au chercheur pour améliorer le modèle d'approche sur la base de techniques appropriées.

Ces techniques de recherche constituent le mécanisme sous-tendant une interrelation entre le concept et son opérationnalisation qui sont aussi le moyen par lequel la méthodologie est mise en œuvre. Elles sont aussi considérées comme procédé "expérimental" pour l'explication des hypothèses, objectif de la recherche à atteindre.

Processus d'investigation

Afin d'éviter toute ambiguïté conceptuelle et dégager une rupture entre les significations rapprochées par usage, nous tenterons des définitions préalables entre deux concepts, en l'occurrence, méthode et méthodologie qui prêtent souvent à des confusions pouvant engendrer des incompréhensions ayant un rapport avec la formulation de l'objet de la recherche.

Si la méthodologie a pour signification fondamentale, le processus spécifique adopté par le chercheur dans la recherche et faisant appel des méthodes déterminées dans l'approche globale, la méthode par contre "(...) est essentiellement la démarche intellectuelle qui vise d'un côté à établir vigoureusement un objet de science, et de l'autre, à mesurer le raisonnement portant sur cet objet de la manière la plus rigoureuse" (5).

En d'autres termes, la méthodologie est un plan élaboré durant l'initiation de l'objet de la recherche pour mettre en liaison la démarche de travail et le processus du raisonnement de celle-ci. Ainsi, la méthode est spécialement conçue comme instrument utilisée pour mettre au point une série d'idées théoriques devenant aussi "les noyaux non-problématiques" (6) de la méthodologie adoptée par le chercheur.

La notion "non-problématique" engendre une clarté de la conception transitoire avant la mise en œuvre du dispositif préalablement défini pour la collecte de données.

L'interrelation entre la théorie et les formulations hypothétiques exige une attention particulière dans le sens où elle pose un problème d'ordre relationnel quant au choix de la méthode la plus appropriée pour l'explication d'un phénomène. L'identification des besoins des utilisateurs, par exemple, ne permet pas l'utilisation de la méthode descriptive, monographique ou fonctionnelle. L'opportunité de la méthode expérimentale serait plus recommandée dans ce cas précis.

Si le thème consiste à déterminer le rôle de l'information dans la prise de décision, l'approche fonctionnelle peut aider le chercheur à déterminer les enjeux stratégiques de l'information. Ces exemples démontrent d'une manière inéluctable que le thème ou l'objet prédétermine la méthode qui permet de rapprocher le raisonnement et la mesure de l'objet par rapport à la discipline.

Par ailleurs, la mise en œuvre du rapport relationnel exige une adéquation de l'ensemble des opérations-exclusivement préparées dans le cadre d'une méthode - du processus explicatif et les moyens de son opérationnalisation car tout travail de recherche repose sur "un processus de production de données" (7).

Il est nécessaire de rappeler que l'élaboration d'un objet de recherche en sciences sociales exige une démarche rigoureuse, commençant par des références théoriques dans lesquelles on peut inscrire notre objet.

Ceci pour deux raisons principales :

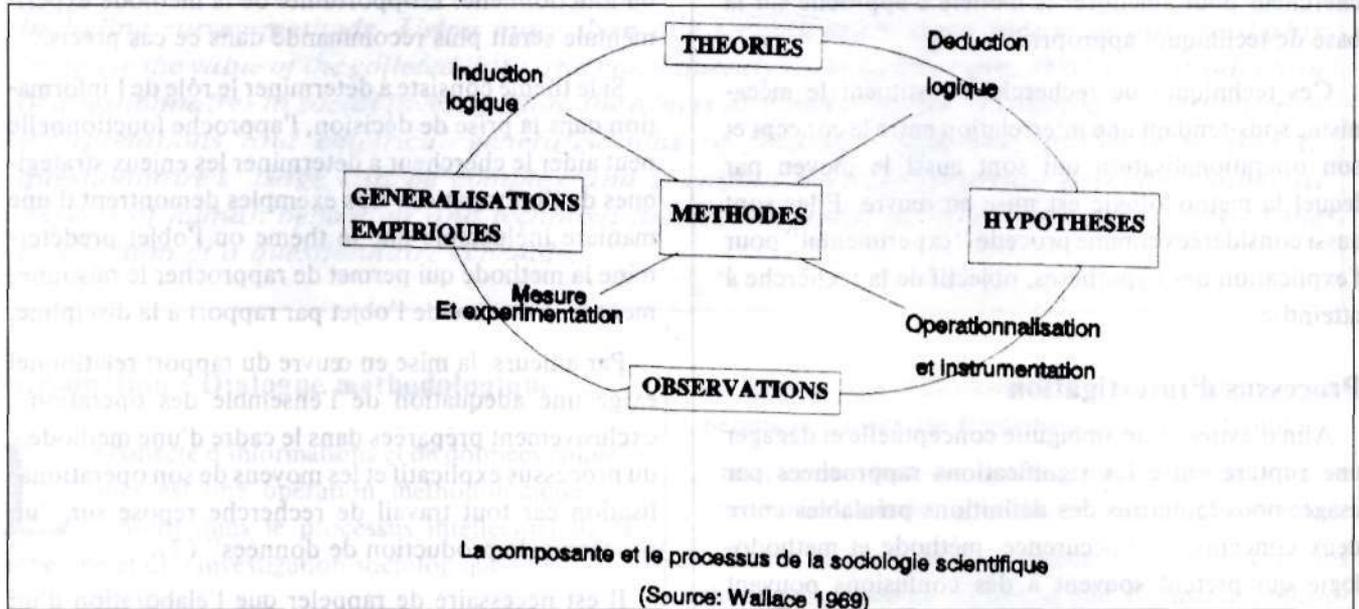
- d'une part cette construction théorique s'impose pour permettre au chercheur de dériver ses propres formulations théoriques en fonction du travail déjà entrepris par ses prédécesseurs dans le domaine,
- d'autre part, l'opérationnalisation des concepts s'inscrit aussi dans le cadre du cumul de la connaissance, d'où la nécessité de répondre à des préoccupations objectives de la problématique définie. L'étape suivante, consiste à rassembler les informations relatives à l'objet dont la signification n'est pas la problématique - afin de pouvoir se rapprocher le plus possible d'éventualités explicatives du phénomène. Si la méthode est expérimentale, une enquête s'impose pour plusieurs raisons dont la plus importante est de rassembler les moyens d'explication des hypothèses.

Cette transposition est inévitable pour déboucher sur la technique du questionnaire et ses aspects techniques et psychologiques pour permettre aux utilisateurs de cet outil, non pas, une compréhension pratique de son administration mais diriger l'attention sur les précautions de la conception et la construction.

Avant cela, nous proposons une schématisation du processus de la recherche en sciences sociales qui établit l'interrelation entre les différentes étapes de la recherche de l'investigation ainsi que les méthodes placées au centre du processus.

techniques de collecte d'information permettant des niveaux d'analyses en fonction du dépouillement qu'on opère après la récupération d'instruments d'usage devenu une caractéristique des études, un moyen de différenciation entre les deux tendances analytiques et aussi un instrument qui pénètre toutes les disciplines d'activités.

En effet, devons-nous citer les domaines de cette prolifération ou juste rappeler que les domaines sont variés, qu'un listing nous semble une opération téméraire et audacieuse.



SCHEMA N°1 :
Processus et composants en sociologie scientifique (8)

Cette image traditionnelle ne démontre pas l'orientation de l'utilisation des méthodes dont la définition de la nature du problème et sa zone prédispose le chercheur à mettre une grille d'analyse pratique comme nous pouvons le constater dans le tableau de la rupture épistémologique.

NATURE DU PROBLEME

		Philosophique	Pratique
Zone du problème	Collection de données	Réactivité	Choix de mots du questionnaire
	Analyse	Inférence de Causalité	Niveau d'analyse du questionnaire

Typologie de problèmes dans les recherches psychosociologiques (9)

Comme nous l'avons déjà démontré et au risque de nous répéter, l'aspect pratique repose sur l'utilisation des

Ainsi, le questionnaire, à même pénétré le domaine de la médecine pour la pertinence, la précision et la "rapidité" dans le processus de la production de données chiffrées ou non d'un phénomène dans cette discipline (10).

Donc, parallèlement à l'utilisation classique du questionnaire, il est devenu, une des techniques les plus appréciées pour la planification économique et sociale et la prise de décision (11) ainsi que l'instrument le plus fiable pour les sondages d'opinions (12).

Préalable de la construction du questionnaire

Cette réflexion se limite à la collecte de l'information par l'instrument interrogatif et sa formulation ainsi que les mesures optionnelles qui sont intégrées par méconnaissance ou souci d'ouvrir les voies alternatives aux questions du genre.

La définition d'un questionnaire, selon le dictionnaire de sociologie se résume à "une suite de questions standardisées auxquelles l'interviewé ne peut qu'apporter des réponses préfabriquées, et en nombre limité" (13).

Cette définition à caractère obligeant et même artificiel ne donne pas une lecture "flexible" à la notion du questionnaire comme technique d'investigation et de collecte d'information notamment pour sa dimension explorative dans la mesure des attitudes et le sondage d'opinions.

Le questionnaire peut être utilisé sous deux formes : Le "direct" ou le "posté" ce vocable engendre la notion de structuration de questions formulées dans un ordre classé sous forme de rubriques visant à une étude de reconnaissance, de recensement, d'enquête, de sondage d'opinions ou d'évaluation. Il engendre aussi une notion de représentativité d'une population déterminée ; car destiné à un échantillon homogène ou hétérogène selon le cas étudié*.

Si quelques spécialistes des enquêtes par sondage estiment qu'il "n'existe pas de véritable méthodologie à suivre pour rédiger un bon questionnaire" (14) d'autres par contre insistent sur l'importance d'une bonne structuration, organisation et formation linguistique. Ce qui permet d'éviter les incompréhensions pour les répondants et éviter les biais lors de l'interprétation des données.

Les répondants sont soumis à une "exigence" - relative - de lecture d'un ensemble de questions et à donner des réponses ce qui nécessite une prédisposition particulière à la collaboration pour finaliser ces exigences. Dans ce cadre précis, le questionnaire doit être élaboré correctement pour atteindre un tripe objectif :

- Collecte d'informations et de données,
- renforcer la prédisposition psychosociologique des répondants,
- faciliter les opérations de dépouillements.

Une expertise de spécialistes en la matière détermina les effets négatifs cumulés après la distribution d'un questionnaire mal ou peu organisé et démontra les limites des résultats collectés lors du dépouillement.

L'un des inconvénients réside dans l'adoption répétée de l'alternative "sans opinion" ou "sans réponse" révèle l'existence d'un refuge pour le répondant à ne pas positionner son attitude à un niveau

quelconque de l'échelle de mesure. Par ailleurs, la mention "autres", qui peut ne pas être accompagnée de précision engendre des interprétations incohérentes par rapport aux autres rubriques. De même que le remplacement de ces alternatives par d'autres possibilités réelles de réponse peut changer complètement le raisonnement du répondant (15).

La recommandation méthodologique globale de la conception du questionnaire réside dans l'instrumentation des questions pour guider l'étude ou l'investigation, d'où la nécessité de prise en charge totale de l'ensemble des aspects.

A ce titre Moser et Kalton, distinguent entre l'espace de question, l'espace de réponse et l'espace de codage pour mettre en œuvre la conception et la construction d'un bon questionnaire qui doit être soumis à des principes fondamentaux car le "lay-out" ou la disposition des rubriques influe considérablement sur le taux global des réponses. En effet, les auteurs insistent sur ce point qui peut être déterminant sur les aboutissants de l'investigation (16).

La programmation - au sens linguistique - est clairement contenue dans le paragraphe suivant qui illustre l'importance de ces paramètres :

"(...) une enquête complète doit commencer par une phase qualitative, sous la forme d'un ensemble d'entretiens non directifs ou structurés, suivie d'une phase quantitative, l'application d'un questionnaire à un échantillon permettant une inférence statistique au cours de laquelle on vérifie les hypothèses élaborées au cours de la première phase ou on les complète par des renseignements chiffrés. (...) pour construire un questionnaire, il faut évidemment savoir de manière précise ce qu'on cherche, s'assurer que les questions ont un sens pour chacun, que tous les aspects de la question ont été abordés..." (17).

Cette tendance de distinction entre la phase qualitative et quantitative impose donc au chercheur de refléter toutes les composantes de sa problématique dans le contenu du questionnaire pour pouvoir effectuer toutes les vérifications possibles de ses formulations hypothétiques, sans que les questions aient le sens d'un discours assertif qui peut donner des orientations spécifiques et des suggestions biaisées aux répondants.

Le questionnaire documentaire

L'enquête par questionnaire est aussi utilisée en bibliothéconomie comme mécanisme d'exploration problématique de tous les aspects de la discipline. Cette considération dévouée au questionnaire n'est pas le fait d'un aléatoire méthodologique, mais elle s'impose parfois inévitablement au chercheur comme meilleur procédé d'investigation qui rentre dans le cadre de l'objet de la recherche pour améliorer les sources d'informations.

Selon SINGH, l'utilisation du questionnaire répond à des préoccupations spécifiques du documentaliste, dont l'identification listée des domaines s'établit de la manière suivante :

- d'examiner et d'évaluer l'état des collections,
- déterminer la condition de la collection en fonction des paramètres spécifiques i.e : l'organisation, la maintenance, et la pertinence des travaux auxquels la bibliothèque est mise en place,
- de développer des études compréhensives ou sélectives des sujets relatifs au domaine de la connaissance avec l'intention de satisfaire les besoins,
- d'estimer la valeur des collections internes par rapport aux mêmes collections d'autres institutions documentaires,
- de présenter les résultats des différentes évaluations sous forme de rapport ou de document (18).

Principes de construction du questionnaire

Quelque soit la nature et la forme du questionnaire utilisé des recommandations sont émises par les experts en la matière pour accommoder les objectifs de l'étude avec l'utilisation de la technique devenant ainsi un enjeu principal, spécialement pour le volet expérimental de l'étude.

A l'inverse de l'interview ou de l'entretien libre connus comme techniques de conversations sous tendantes des objectifs et nécessitant des moyens d'enregistrement et d'analyses plus importants, le questionnaire par contre peut être considéré comme un instrument qui intègre un "contrat de communication" cherchant à établir un rapport pragmatique entre le chercheur et le répondant dans un cadre "pertinent, cohérent, réciproque et non influent" (19).

Pour cela, LUCAS évoque deux facteurs fondamentaux pour avoir la possibilité de réaliser le feed-back à savoir :

- L'isolation des items du questionnaire pour ne pas engendrer la confusion dans le sens des questions,
- La cohérence et la précision pour s'assurer de la spontanéité des répondants (20).

Pour leur part, les auteurs de "Survey methods in social investigation" arrêtent une liste de recommandations très importantes susceptibles de renforcer le mécanisme exploratif du questionnaire. Cette liste est établie sous forme d'instructions à éviter :

- les questions qui ne sont pas spécifiques,
- l'ambiguïté conceptuelle des vocables,
- l'ambiguïté dans la formulation linguistique,
- les questions d'intentions ou de préjugées,
- les questions hypothétiques,
- les questions embarrassantes,
- la retrospective sur le behaviourisme (comportement) périodique,
- les retrospectives (21).

Par le biais de cet ensemble instructif, les auteurs estiment qu'il est possible de réaliser un feed-back dans le discours de l'enquête, et d'aboutir à une meilleure exploration de la problématique.

En plus de ces recommandations formulées essentiellement pour la structuration du contenu, Philliber (et Autres) introduisent "d'autres" paramètres pour l'élaboration du questionnaire final ayant pour objectif "d'explicitier la coopération des répondants" potentiels avant l'administration ou l'envoi du questionnaire (22).

Les co-auteurs de "Social research" attirent l'attention sur des facteurs d'ordre psychosociologique, technique et même esthétique afin d'instaurer une atmosphère adéquate pour l'administration du questionnaire. A ce titre les recommandations sont groupées sous formes de quatre axes :

1. L'opportunité de l'administration du questionnaire.
2. L'introduction de l'enquête.
3. Le format et les caractères du questionnaire.
4. Le contenu (23).

Nonobstant, tous les avantages offerts par un bon questionnaire et sa contribution effective dans le processus de collecte d'informations, celui-ci présente plusieurs limites qui peuvent entraver tout le processus de la recherche, notamment, expérimentale. Le désavantage majeur réside dans le refus catégorique du répondant à être questionné, par les techniques de l'entretien. Ce genre de problème ne peut être surmonté

qu'avec la disposition totale de l'échantillonnage à être soumis à l'interrogatoire scientifique.

Si le test ou l'enquête pilote, permet de corriger les lacunes du questionnaire sur le plan de l'élaboration conceptuelle, il est très difficile d'engager les répondants dans une discussion sur les items de la problématique.

A ce titre, le préambule ou la note d'introduction a semble-t-il un effet sur le taux de réponse. Pagell et Lusk ont lancé une expérience sur l'effet du sponsorship des études par sondage en envoyant des questionnaires à une seule population ayant des institutions de patronage différentes.

Les résultats ont démontré qu'une définition des objectifs et des organismes de sponsor à un effet déterminant pour la stimulation ou non des attitudes du groupe pour remplir les rubriques du questionnaire (24).

Le "design" de cette enquête a induit l'importance et la valeur de facteurs indirects de celle-ci, tels que l'objet, le sponsor, la date, etc... D'autres limites relatives à l'utilisation du questionnaire ont fait l'objet d'une énumération dans le travail très élaboré de MOSER et KALTON et que nous résumons ci-après :

- Relativité de compréhension : le chercheur peut penser que le sens attribué aux concepts dans un questionnaire peut paraître évident. Néanmoins, ce préjugé est corollaire d'interprétations variées au sein du groupe de l'échantillon.
- Les réponses collectées à travers un questionnaire - autoadministré ou posté sont considérées comme finales. Dans ce cas l'enquêteur ne peut prétendre à "une autre opportunité pour une vérification des questionnaires ou demander des clarifications sur d'éventuelles ambiguïtés" (25).

D'une manière plus spécifique, les auteurs démontrent les lacunes d'un questionnaire posté qui influe directement sur la valeur de l'enquête, c'est pourquoi il serait recommandé de renforcer le questionnaire par l'utilisation d'autres ressources de collecte d'information. La tendance à combiner cette technique avec l'observation pour supplanter les limites et les lacunes du questionnaire.

Parmi les inconvénients majeurs du questionnaire posté, notons le phénomène "Non-réponse" qui donne lieu à des biais d'analyses incontrôlables et transforme

la représentativité de toute la population car les non-réponses, n'ont pas la même valeur statistique que - sans opinion ce qui affecte la moyenne de la population (26).

Toutes les considérations émises sur les lacunes du questionnaire comme technique de collecte d'informations, ne change pas notre intérêt vis à vis de cet instrument comme un outil inévitable dans les études de différents niveaux car c'est un rapport qui met en relation deux parties dans un cadre formel nécessitant parfois un premier rapprochement psychosociologique préalable à la distribution du questionnaire pour une finalité d'analyse sociologique et scientifique.

Bibliographie :

- (1) Ce vocable est utilisé pour recouvrir l'ensemble des sciences humaines et sociales.
- (2) Notamment la méthode expérimentale et ses étapes successives dont l'observation, la construction hypothétique et l'expérimentation.
- (3) IMOGEN (Serge) : Introduction to sociology : Theory, Method, Practise; London, Rupert Hart Davis, 1972, p.20.
- (4) BOUDON a consacré un chapitre au dialogue historique des méthodes en sciences sociales pour le raisonnement scientifique. CP: Boudon (Raymond) : Les méthodes en sociologie, Paris, PUF, 3^e édition, 1972, pp.5-30.
- (5) JAVEAU (Claude) : Comprendre la sociologie, Paris, ed : Marabout, 1976, p.68.
- (6) BULMER (Martin) : "Problems, theories and methods in sociology: How do they interrelate?" **Polycopie** p.10.
- (7) BLANCHET (A) et autres : Les techniques d'enquête en sciences sociales, Paris, Dunod, 1987, 1.
- (8) BULMER: Problems... Op. cité, p.11.
- (9) MARCH (Catherine) : "Problems with surveys: Method or epistemology" In Journal of Sociology, 13,2,1979, P.297.
- (10) HUBERT (M) : "Exposition au risque ; perception du risque et changement du comportement" In Recherches Sociologiques, 20,1,1989.
- (11) BIRCH (A.L) et SCHMID (A.A) : "Public opinion surveys as guides to public policy and spending" In Social Indicators Research, 7,1980.
- (12) CHAMPAGNE (P) : "Le cercle politique: Usages sociaux des sondages et nouvel espace politique" In Actes de la Recherche en Sciences Sociales, 1988,71,72 - pp.71-97.

- (13) SUMP (Joseph) et HUGUES (Michel) : Dictionnaire de sociologie, Paris, Librairie Larousse, 1973, P. 190.
*L'homogénéité d'une population est vérifiée par les caractéristiques générales : sexe, âge, niveau d'instruction, profession.
Dans le cas d'une investigation relative à l'évaluation documentaire on peut parler d'homogénéité par classe, telle que le besoin des chercheurs en matière d'informations. Si le besoin est élargi aux utilisateurs la population peut être hétérogène.
- (14) CHIROUZE (Yves) : Le marketing : De l'étude de marché au lancement d'un nouveau produit. Tome 1, 2^e éd., Alger, OPU, 1990, p.45.
- (15) BISHOP (G.F), OLDENDICK (R.W) et TUCHFARBER (A.J): "Effects of filter questions in public opinions surveys" In Public Opinion Quarterly, Vol.47, 1983, p.529.
- (16) MOSER (C.A) et KALTON (G): Survey methods in social investigation; Guildford, BIDLERS L^{TD}, 1985, p.263-64.
- (17) GHIGLIONE (R) : Les enquêtes sociologiques cité in BLANCHET (A) : Les techniques ... Op. cité p.127.
- (18) SINGH (M): "Survey methods in the evaluation of library ressources" In Annual Libraries Sciences Documentation, 24 (3-4), 1977, p.154.
- (19) BLANCHET et Autres : Les techniques... Op. cité p.129-30.
- (20) MORAN (B.B) : Construction of the questionnaire in survey research" In Public Libraries, 24,2,1985, p.75
- (21) MOSER et KALTON: Survey... Op. cité, p.319-331.
- (22) PHILLIBER (S.G), SCHWAB (M.R) et SLOSS (G.S): Social Research: Guides to a decision making process, Illinois, Peacock Publishers, 1980, p.95.
- (23) Ibid p.94-100.
- (24) PAGELL (A.R) et LUSK (J.E): "An experimental design to test sponsorship and dating effets in Library Qesitonnaire Design" In College and Research libraries, Nov. 1984, p.494. Cf aussi : MOSER et KALTON: Survey... Op. cité, p.262.
- (25) Ibid 260.
- (26) Ibid 262 ff.