

A la découverte de pépites dans l'information

Herman Miller enrichit ses études avec des questions ouvertes en texte libre

Herman Miller (CA : 2 Milliards de \$; Nasdaq : MLHR ; www.hermanmiller.com) est un leader mondial du mobilier qui compte parmi ses clients les plus grandes entreprises du Fortune 500. Chez Herman Miller, un effort continu de recherche est mené pour déterminer l'environnement de travail qui permettra au client d'améliorer sa performance: car le design de l'environnement de travail influence non seulement le partage d'informations et la collaboration, mais aussi la satisfaction et la fidélisation des collaborateurs.

Chez Herman Miller, des consultants travaillent avec les clients pour mesurer les progrès sur la performance liés à l'environnement de travail. Les consultants conduisent des études *in situ* pour collecter des données: ces études contiennent des questions à choix multiples (questions fermées) et des questions ouvertes.

Les questions à choix multiples font l'objet de traitements statistiques et d'analyses dans le temps. Selon Patty Bergquist, Consultante Senior et Attachée de Recherche, « autant l'information statistique est importante pour notre travail de recherche, autant nous nous sommes rendus compte que les **questions ouvertes permettent de découvrir de vraies pépites** d'information ». « Quand on propose aux collaborateurs la possibilité d'apporter des commentaires sur leur expérience concrète dans un environnement de travail, ils donnent très souvent des idées et des informations qui nous auraient échappées avec les seules questions à choix multiples. »

Malheureusement, l'analyse des questions ouvertes est très manuelle et consommatrice de temps. Pour ce faire, Herman Miller a étudié de nombreux logiciels du marché : « les logiciels proposés étaient soit très 'basiques', soit très complexes à utiliser, soit très limités, soit pas assez orientés sur notre problématique de business », dit Patty Bergquist. Il leur manquait la capacité à appréhender vite et simplement une quantité importante d'information en texte libre. « Il leur manquait aussi la capacité à présenter efficacement des conclusions au client, ce qui est critique pour nous car nos clients sont peu disponibles », ajoute Patty Bergquist.

Eaagle Full Text Mapper (FTM) est apparu comme la réponse à ces besoins. Récemment mis sur le marché par Triviumsoft, Eaagle FTM permet d'analyser rapidement et efficacement des réponses à des questions ouvertes. La représentation visuelle du contenu en texte libre est simple, facile à utiliser: c'est un tableau de bord qui permet d'analyser des données de façon rapide, facile et efficace. La représentation visuelle, unique sur le marché, permet de voir et explorer les données de façon pertinente, de communiquer les résultats au client.

« Mes clients comprennent vite la cartographie, qui montre à la fois la fréquence des mots dans les réponses par son code de couleurs, et les associations de mots faits par les répondants », dit Patty Bergquist. « La possibilité d'accéder directement aux réponses des collaborateurs est très précieuse car cela permet d'illustrer directement les thèmes que montre la carte. »

Désormais, avec Eaagle Full Text Mapper, il est tout à fait facile et rentable d'analyser les questions ouvertes. « **En utilisant FTM, je gagne plus de 50% du temps que je passais auparavant pour analyser les réponses aux questions ouvertes** », dit Patti Bergquist. « Je sélectionne les données dans mon tableur et je clique pour découvrir les thèmes en quelques secondes ». On peut utiliser les questions ouvertes de façon extensive car FTM permet d'une part de les analyser vite et efficacement, d'autre part de les présenter au client.