



Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

Dans le cadre de ses enquêtes estivales sur la provenance et la satisfaction des publics, la SMQ souhaite améliorer les processus de collecte de données pour faciliter la participation du plus grand nombre de musées et assurer une meilleure couverture de la population observée.

Le présent sondage vise à dresser un portrait des outils disponibles et des méthodologies existantes en matière de collecte de données pour mieux comprendre les besoins de la communauté muséale en termes de connaissance des publics, de méthodes de collecte et d'analyse de données et de freins à cette collecte. **Il s'adresse autant aux institutions ayant déjà participé aux enquêtes estivales de la SMQ qu'à celles qui n'y participent pas.**

Ce questionnaire d'une durée de 10 minutes s'adresse à la direction, au responsable des communications, au responsable de l'accueil et/ou de la billetterie ou à toute autre personne en charge de la connaissance des publics **(une personne par institution)**.

Nous vous invitons à remplir ce sondage au plus tard le **6 février 2023**.

Soyez assuré.e.s que les données recueillies ne seront pas partagées publiquement.

Solidaires de l'effort collectif, nous vous remercions de votre précieuse collaboration.



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

IDENTIFICATION

* 1. Nom de l'institution muséale

* 2. Région touristique

* 3. Coordonnées de la personne qui remplit ce questionnaire

Nom

Prénom

Courriel

Téléphone

Titre de votre
poste

4. Afin d'évaluer la maturité numérique de votre institution, pouvez-vous nous dire quels outils numériques, parmi les suivants, sont utilisés au sein de votre institution ?

- Suites collaboratives (ex : Google Workspace, Microsoft 365)
- Plateformes de communication (ex : Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)
- Plateformes intranet nouvelle génération (ex : Teams, Zoom)
- Outils de gestion de contenus CMS (ex : Wordpress, Drupal, Joomla)
- Outils de stockage en ligne (ex : Google Drive, DropBox, Cloud Drive)
- Outils de gestion de projets (ex : Monday, Trello, Jira, Asana)
- Aucun de ces outils



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

5. Utilisez-vous un logiciel de billetterie

Oui

Non



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

6. Comment le logiciel est-il installé ?

- En version locale
- En infonuagique



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

7. Pourquoi n'avez-vous pas de système de billetterie numérique ?

- Nous ne vendons pas de billets
- Ce ne serait pas rentable
- Nous n'avons pas de site internet
- Je ne sais pas
- Autre (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

8. Comment les billets peuvent-ils être achetés ?

- Uniquement en ligne
- Uniquement sur place ou par téléphone
- En ligne et sur place
- Je ne sais pas



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

9. Quel logiciel de billetterie numérique utilisez-vous ?

- Amilia
- ADN communication
- Audience view
- Dator/LogikPos
- Émisys
- GMH
- Icible Tuxedo
- Le point de vente
- Logilys (Proloc)
- Outbox
- Ovation
- Oziom
- Réservatech
- Simplyk
- Ticketmaster
- Ticketpro
- Tictatix
- XPerience
- Je ne sais pas
- Autre (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

10. Quel(s) type(s) de données votre logiciel de billetterie permet-il de recueillir ?

- Données de provenance
- Données de satisfaction
- Je ne sais pas
- Autre(s) (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

11. Quel(s) type(s) de données de provenance collectez-vous ?

- Pays
- Région
- Ville
- Adresse civique
- RTA (Trois premiers caractères du code postal)
- Code postal
- Autre(s) (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

12. Utilisez-vous des données de votre logiciel de billetterie à des fins d'analyse ?

Oui

Non



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

13. Pourquoi vos données ne sont-elles pas utilisées ?

- Je ne sais pas comment les analyser
- Je n'ai pas eu le temps de les analyser
- Les données ne sont pas pertinentes
- Les données ne sont pas de bonne qualité ou incomplètes
- Autre(s) (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

14. Quel est votre niveau de satisfaction concernant votre logiciel de billetterie ?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas satisfaisant



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

15. Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait.e par votre logiciel de billetterie ?



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

16. Comment comptabilisez-vous le nombre de visiteur.euse.s dans votre institution ?



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

17. Utilisez-vous un CRM ?

Un CRM (Customer Relationship Management) est un logiciel destiné à gérer des relations clients en créant des profils personnalisés permettant, entre autres, de les fidéliser en leur offrant des services spécifiques.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

18. Quel est le nom de votre CRM ?

- Adobe
- Eudonet
- HubSpot
- Microsoft Dynamics
- Oracle
- Salesforce
- SAP
- Zendesk
- Zoho
- Autre (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

19. Pourquoi n'utilisez-vous pas un CRM ?

- La gestion des relations clients n'est pas une priorité organisationnelle
- La valeur ajoutée d'un CRM n'est pas claire
- Les ressources financières pour acquérir et implanter un CRM ne sont pas disponibles
- Les ressources humaines pour acquérir et implanter un CRM ne sont pas disponibles
- Nous utilisons un autre système pour nos relations clients (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales ENQUÊTES

20. Faites-vous des enquêtes auprès de vos publics ?

- Oui, nous participons aux enquêtes de la SMQ
- Oui, nous menons nos propres enquêtes à l'interne
- Oui, nous menons des enquêtes avec un organisme ou une firme externe
- Non
- Autre(s) (veuillez préciser)



Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

21. À quelle(s) **enquête(s) de provenance** avez-vous participé ?

L'enquête de provenance de la SMQ propose des outils pour collecter systématiquement la provenance des visiteurs et visiteuses dans le musée.

- 2018
- 2019
- 2020
- 2021
- 2022
- Je ne sais pas
- Aucune



Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

22. À quelle(s) **enquête(s) de satisfaction** avez-vous participé ?

L'enquête de satisfaction de la SMQ propose un sondage à tous les visiteurs et visiteuses qui souhaitent donner leur avis sur l'expérience vécue au musée.

- 2018
- 2019
- 2020
- 2021
- 2022
- Je ne sais pas
- Aucune

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

23. Pourquoi ne participez-vous pas aux **enquêtes de provenance** de la SMQ ?
L'enquête de provenance de la SMQ propose des outils pour collecter systématiquement la provenance des visiteurs et visiteuses dans le musée.

- Nous avons d'autres outils disponibles
- Nos ressources humaines sont limitées
- Nous n'avons pas le temps
- Absence d'outils
- Ces enquêtes ne nous semblent pas pertinentes
- Nous ne connaissons pas les enquêtes de la SMQ
- Autre(s) (veuillez préciser)

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

24. Pourquoi ne participez-vous pas aux **enquêtes de satisfaction** de la SMQ ?
L'enquête de satisfaction de la SMQ propose un sondage à toutes les personnes qui souhaitent donner leur avis sur l'expérience vécue au musée.

- Nous avons d'autres outils disponibles
- Nos ressources humaines sont limitées
- Nous n'avons pas le temps
- Absence d'outils
- Ces enquêtes ne nous semblent pas pertinentes
- Nous ne connaissons pas les enquêtes de la SMQ
- Autre(s) (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

25. Quel(s) type(s) de données collectez-vous avec ces enquêtes ?

- Provenance (lieu de résidence principal : adresse, code postal, pays, etc.)
- Satisfaction (appréciation de l'expérience de visite)
- Données sociodémographiques (âge, niveau de scolarité, etc.)
- Conditions de visite (en groupe ou autonome, espaces visités)
- Autre(s) (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

26. Avec qui collaborez-vous lorsque vous menez des enquêtes avec un organisme externe ?



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

27. Comment effectuez-vous ces enquêtes ?

De façon automatisée

De façon manuelle



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

28. Quel logiciel utilisez-vous principalement lorsque vous réalisez des enquêtes de publics ?

- SurveyMonkey
- Google Forms
- Eval&GO
- Simple sondage
- Je ne sais pas
- Aucun logiciel
- Autre(s) (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

29. Comment est transmis le questionnaire d'enquête auprès du public ?

- Personnel d'accueil
- Bénévole(s)
- Médiateur.trice(s)
- Code QR
- Envoi automatisé
- Formulaire papier
- Tablette mise à disposition
- Autre(s) (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

30. Après de quel(s) public(s) réalisez-vous des enquêtes ?

	Individuel	Groupe
Tous les publics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ainé.e.s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adultes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Étudiant.e.s post-secondaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adolescent.e.s (secondaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous avez coché autres(s), veuillez préciser



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

31. À quelle période recueillez-vous vos données ?

- Printemps
- Été
- Automne
- Hiver
- Toutes ces réponses
- Autre (veuillez préciser)



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

32. À quelles fins utilisez-vous les données collectées ?

- Développement de la stratégie marketing
- Adaptation de l'offre muséale (programmation des activités, contenu des expositions, etc.)
- Prise de décisions
- Partage des résultats en équipe et avec la direction
- Priorisation des actions et faire des choix
- Amélioration continue des guides
- Demandes de subvention
- Développement des partenariats
- Reddition de comptes
- Nous n'avons pas encore utilisé les données collectées
- Autre(s) (veuillez préciser)



Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

PROJET PILOTE

À l'hiver 2023, la SMQ souhaite travailler avec une cohorte de musées membres pour évaluer leurs besoins en matière de collecte de données.

Ce projet a pour but d'**améliorer les processus de collecte et d'analyse de données** en fonction des besoins des participant.e.s en matière de connaissance des publics. Plus spécifiquement, nous avons pour objectif de mieux répondre aux besoins des musées en matière de connaissance de la provenance et de la satisfaction des visiteur.euse.s. Nous analyserons les réponses collectées lors de ce sondage afin d'identifier un échantillon de musées représentatif de la diversité du réseau pour participer à ce projet pilote qui s'échelonnera de **mars à juin 2023**.

33. Souhaitez-vous participer à ce projet pilote ?

*Veuillez noter que la SMQ ne contactera que les musées correspondant aux critères retenus pour constituer un échantillon représentatif.

Oui

Non



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

34. Qui serait la personne à contacter ?

Nom

Prénom

Adresse courriel

Numéro de
téléphone



SOCIÉTÉ DES MUSÉES
DU QUÉBEC

Sondage sur la collecte de données dans les institutions muséales

35. Avez-vous d'autres commentaires à nous transmettre ?

Merci de votre précieuse collaboration !