



Points clés

- Identifier les thèmes majeurs sans devoir lire la totalité des réponses.
 - Effectuez facilement la distinction entre les commentaires positifs et négatifs.
 - Utilisez des catégories préconfigurées pour les enquêtes de satisfaction concernant les clients, les salariés et les produits.
 - Créez plus rapidement des catégories et catégorisez les réponses de façon plus cohérente.
 - Économisez de l'argent en supprimant ou réduisant le recours à des services externes.
 - Gagnez du temps et renforcez la cohérence de vos résultats en réutilisant les catégories dans les enquêtes en cours ou similaires.
 - Augmentez le taux de satisfaction grâce aux résultats de l'enquête.
-

IBM SPSS Text Analytics for Surveys

Transformez facilement les réponses textes de vos enquêtes en connaissance à des fins d'analyses quantitatives

Les mots que les personnes utilisent pour répondre à une question en disent long sur leur opinion et leur ressenti. C'est pour cette raison que les enquêtes comprennent des questions ouvertes, car celles-ci fournissent des informations plus riches et plus détaillées que les questions fermées. En général, la classification par catégories des réponses au format texte à une enquête est un processus long, fastidieux et coûteux, qui bride souvent votre capacité à exploiter tout le potentiel de ces réponses.

IBM SPSS Text Analytics for Surveys vous permet de quantifier de façon précise, fiable et rapide des réponses au format texte en vue d'une analyse en complément des autres données de l'enquête. SPSS Text Analytics for Surveys est en outre un produit facile à utiliser, même si vous n'avez encore jamais effectué d'analyse textuelle. Il automatise le processus, tout en vous permettant d'intervenir manuellement pour affiner les résultats. Vous ne perdez jamais la maîtrise du processus de catégorisation.

SPSS Text Analytics for Surveys permet de classer par catégories des réponses au format texte dans des enquêtes destinées à faciliter la prise de décision dans le secteur public et privé, de l'enseignement, ou dans le cadre d'une recherche scientifique. Quel que soit votre domaine, vous avez désormais le moyen de combiner vos analyses qualitatives et quantitatives à l'aide d'un logiciel pour PC unique, à la fois avancé tout en restant simple d'emploi.

Un moyen efficace pour donner de l'importance aux réponses au format texte

SPSS Text Analytics for Surveys est un outil idéal pour catégoriser les réponses au format texte et quantifier la satisfaction des clients, des salariés ou des étudiants, afin d'intégrer les nouveaux résultats aux autres données en vue d'exécuter une analyse.

Conçu spécialement pour le texte contenu dans les enquêtes, ce produit se base sur nos technologies logicielles de traitement automatique du langage naturel (NLP). Ces technologies analysent le texte qui est considéré comme un ensemble d'expressions et de phrases dont la structure grammaticale crée le contexte donnant le sens de la réponse. Il vous évite de devoir lire les réponses dans leur totalité, en faisant ressortir les principaux thèmes et en établissant une distinction entre les sentiments positifs et négatifs.



Ce logiciel automatise la création de catégories et la catégorisation des réponses et permet ainsi de transformer des données d'enquête non structurées en données quantitatives.

SPSS Text Analytics for Surveys est un logiciel autonome qui se combine efficacement avec IBM SPSS Statistics et d'autres produits IBM SPSS que vous utilisez déjà peut-être, notamment IBM SPSS Custom Tables et les logiciels de la famille IBM SPSS Data Collection. Vous pouvez aussi l'utiliser avec Microsoft® Excel.

Deux versions de SPSS Text Analytics for Surveys sont commercialisées : l'une permet d'analyser le texte dans les enquêtes rédigées en anglais, en néerlandais, en français, en allemand et en espagnol ; l'autre concerne les enquêtes rédigées en japonais. La version pour la langue anglaise comporte également une interface qui prend en charge des options de traduction d'éditeur tier qui sont commercialisées séparément.

Facile à utiliser et à contrôler

SPSS Text Analytics for Surveys est simple à utiliser. Vous devez d'abord importer vos réponses au format texte. L'assistant de projet vous guide tout au long de la configuration, vous permettant ainsi d'importer rapidement vos réponses au format texte, d'extraire des concepts et d'obtenir de premiers résultats. Les résultats de l'extraction s'afficheront sous la forme de listes de termes, de types et de modèles.

- Les termes sont des mots simples ou composés.
- Les types sont des groupes de termes similaires, par exemple des commentaires positifs ou négatifs.
- Les modèles sont une combinaison de termes et de types ou de plusieurs différents types, tels que des qualificatifs et des adjectifs révélant des opinions sur un sujet précis.

A l'écran, vous voyez s'afficher les termes, types ou modèles extraits, ainsi que les réponses au format texte. Plusieurs méthodes permettent de créer des catégories :

- Création automatique – Utilisez l'un des ensembles préconfigurés de catégories (représentant l'indice de satisfaction concernant les clients, les salariés ou les produits) à l'aide d'algorithmes linguistiques, d'un réseau sémantique* ou d'une fréquence.
- Création manuelle – Faites glisser les termes, types, modèles ou réponses dans des catégories particulières.
- Combinaison des deux méthodes.

Il est facile d'alterner entre les méthodes et vous contrôlez ainsi pleinement le processus de catégorisation.

Pour obtenir une catégorisation performante de toutes les réponses, une intervention manuelle peut être nécessaire. Il peut être nécessaire d'affecter et réaffecter les réponses individuelles aux catégories, ainsi que de créer, combiner et renommer les catégories. IBM SPSS Text Analytics for Surveys vous permet d'effectuer rapidement et facilement cette opération, à tout moment, à l'aide de la fonction glisser-déposer ou de menus contextuels.

Si votre organisation a déjà défini des catégories, vous pouvez recréer leurs règles avec précision et automatiser leur création. Pour ce faire, vous pouvez créer des règles conditionnelles à l'aide de résultats d'extraction et d'opérateurs booléens. Cela vous permet de catégoriser les réponses en fonction d'informations plus complexes ou de filtrer les réponses erronées.

Les fonctions de visualisation du produit permettent d'affiner manuellement les catégories. Par exemple, utilisez un histogramme, un graphique réseau de relations ou un tableau des relations pour identifier rapidement les catégories contenant des réponses communes. Vous pouvez alors décider si vous devez combiner certaines catégories ou en créer de nouvelles prenant mieux en compte les réponses partagées.

Vous pouvez aussi personnaliser SPSS Text Analytics for Surveys en catégorisant un sous-ensemble de vos réponses au format texte, puis importer tout le jeu de données et ré-exécuter l'extraction et la catégorisation. En ce qui concerne les enquêtes en cours, vous pouvez créer des catégories une seule fois puis importer les nouvelles versions des données dans le logiciel afin de disposer d'une catégorisation rapide, fiable et cohérente.

Lorsque vous avez terminé la catégorisation de vos réponses, vos données d'enquête non structurées ont été transformées en données quantitatives. Vous pouvez exporter ces données sous forme de dichotomies ou de catégories et les analyser avec d'autres données quantitatives dans des logiciels tels que SPSS Statistics, SPSS Data Collection ou Excel.

SPSS Text Analytics for Surveys facilite la collaboration. Vous pouvez partager des fichiers de projet, comprenant des résultats extraits, des catégories et des ressources linguistiques, dans toute votre organisation. En outre, vous pouvez partager des catégories en les important et les exportant au format XML. Ces fonctions permettent aux personnes avec qui vous collaborez de réutiliser facilement vos catégories dans de nouveaux projets.

Les technologies linguistiques font toute la différence

SPSS Text Analytics for Surveys extrait des concepts et catégorise les réponses au format texte sans aucune personnalisation. Vous pouvez cependant personnaliser une partie des dictionnaires du projet afin d'affiner les résultats de l'extraction. Cela permet une exécution plus harmonieuse du processus de catégorisation. Par exemple :

- Pour indiquer que certains noms de produit appartiennent à la même gamme de produits, modifiez le Dictionnaire des types.
- Pour extraire et regrouper des termes spécifiques à un secteur d'activité et à un domaine, ajoutez ces termes au Dictionnaire des types.
- Pour indiquer que des variantes du nom d'un composé chimique, d'un gène ou d'un médicament désignent la même chose, modifiez le Dictionnaire des substitutions.
- Pour éviter qu'un terme "parasite", par exemple le nom de votre organisation, ne pollue les résultats de l'extraction et des catégories, modifiez le Dictionnaire des exclusions.

Nouvelles fonctionnalités

La nouvelle édition de SPSS Text Analytics for Surveys peut désormais créer et utiliser les structures de catégories hiérarchiques (c'est-à-dire les catégories contenant des sous-catégories). Cela vous permet de capturer plus d'information et d'obtenir une représentation plus précise de l'organisation des concepts.

La version pour le japonais de cette édition prend aussi en charge le système d'exploitation 64 bits afin d'améliorer les performances lors du traitement de gros fichiers de données.

Ces améliorations reposent sur de nouvelles fonctionnalités ajoutées aux versions précédentes :

- Des TAP supplémentaires qui permettent d'analyser les opinions et le ressenti vis-à-vis de la publicité, des services bancaires et des marques*.
- Un réseau sémantique (ainsi que des algorithmes linguistiques) qui vous permet de créer automatiquement des catégories et de catégoriser les réponses.
- Un réseau sémantique qui prend en charge plusieurs centaines de thèmes généraux permettant d'améliorer la création de catégories*.
- Des bibliothèques supplémentaires fournissant des termes bancaires et financiers, des émoticônes et des expressions argotiques.

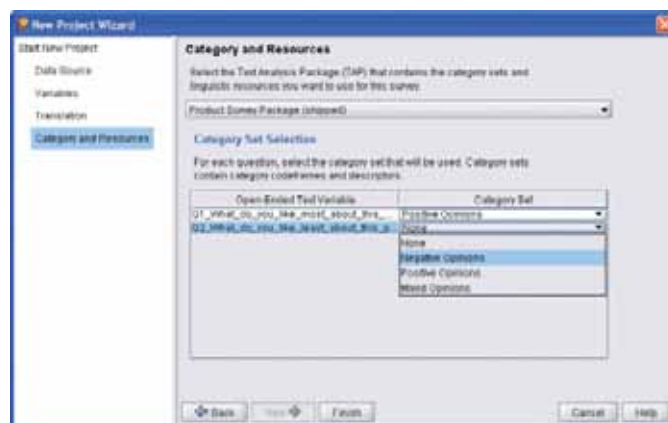


Figure 1 : La création d'un projet est un jeu d'enfant avec l'Assistant de projet. L'Assistant vous guide tout au long du processus de sélection d'une source de données, de variables et de TAP (Text Analysis Packages) contenant des catégories préconfigurées et des ressources linguistiques.

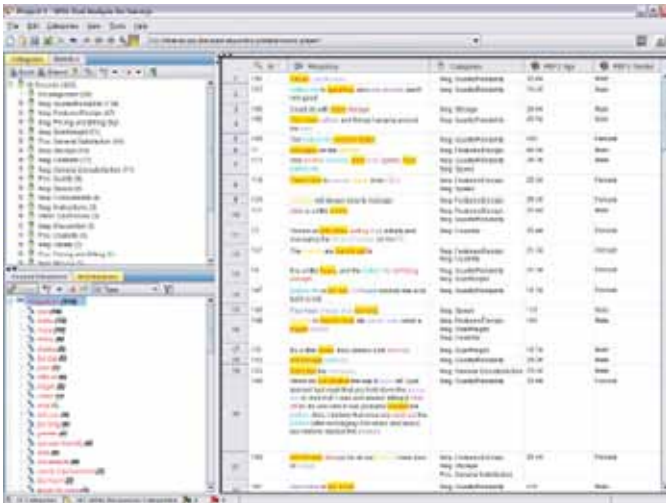


Figure 2 : IBM SPSS Text Analytics for Surveys rend le processus facile à comprendre en affichant les réponses texte dans le panneau droit et les concepts extraits dans le panneau situé en bas à gauche. Un codage par couleur automatique identifie les termes extraits et identifie leur type.

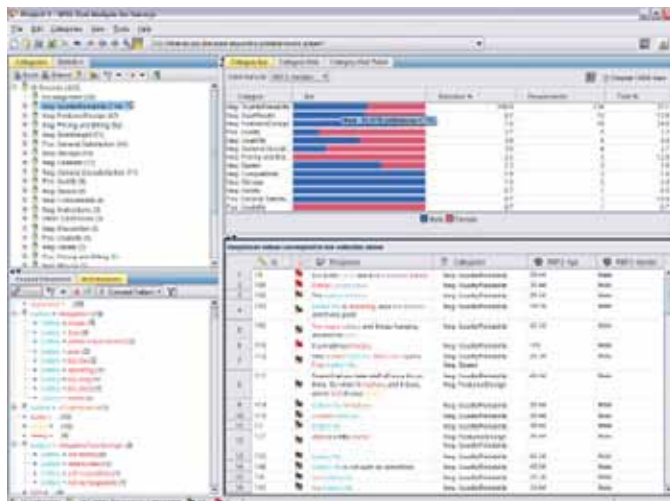


Figure 3 : La fonction de visualisation d'IBM SPSS Text Analytics for Surveys vous permet de superposer des variables de référence, telles que le sexe, sur un diagramme à barres afin de profiler les catégories. Lorsque vous cliquez sur la partie bleue ou "Homme" de la barre dans cet exemple, toutes les réponses des répondants de sexe masculin de cette catégorie s'affichent dans le panneau des données.

Fonctionnement d'SPSS Text Analytics for Surveys

Obtenez plus rapidement des résultats fiables avec les fonctions automatiques suivantes.

1. Extraction des principaux concepts et opinions

Extrayez automatiquement les principaux concepts à partir des réponses et envoyez-les dans une question ouverte. Le logiciel crée une liste de termes, de types et de modèles. Un codage par couleur automatique identifie les termes extraits ainsi que leur type.

2. Création de catégories et catégorisation des réponses au format texte

Créez automatiquement des catégories et catégorisez les réponses à l'aide de la dérivation et de l'inclusion des termes, d'un réseau sémantique ou de la fréquence. Catégorisez aussi manuellement les réponses en faisant glisser les termes, les types et les réponses dans l'interface.

3. Affinez les catégories

Les fonctions de visualisation vous permettent de repérer rapidement celles des catégories qui partagent des réponses. Cela vous permet d'affiner manuellement les catégories. Un graphique réseau de relations indiquant les catégories se partageant des réponses permet à l'utilisateur de décider s'il doit combiner certaines catégories ou en créer de nouvelles, prenant mieux en compte les réponses partagées.

4. Synthèse des résultats

Créez et exportez rapidement et facilement un histogramme récapitulatif à tout moment pendant le projet. Utilisez-le pour communiquer vos catégories principales aux autres utilisateurs. Les résultats peuvent être exportés vers le presse-papier ou vers des pages HTML pour créer des graphiques des résultats de l'enquête dans vos présentations.

5. Exportation des résultats à des fins d'analyse et de création de diagrammes

Lorsque vous êtes satisfait de vos catégories, vous pouvez exporter les résultats sous la forme de dichotomies ou de catégories. Ils vous permettent de créer des tables et des graphiques, soit séparément, soit en les combinant avec d'autres données de l'enquête. Exportez les résultats vers SPSS Statistics Base afin de créer des tableaux croisés ou d'autres éléments nécessaires à votre analyse. Les résultats peuvent aussi être exportés vers SPSS Statistics Base afin de créer des graphiques de publication des résultats de l'enquête.

“Grâce à l’introduction et au développement inspiré de sa solution IBM SPSS Text Analytics for Surveys, IBM a réussi là où d’autres éditeurs de logiciels ont échoué. Nous disposons enfin d’un outil intuitif et puissant qui nous fait gagner du temps sur l’analyse de gros volumes de données qualitatives et ouvre la porte à de nouvelles méthodes d’analyse ciblée.”

– Karl Buchholz
Executive Vice President, Développement sectoriel
Data Specialists Inc.

Caractéristiques Interface utilisateur

- L’Assistant de projets guide les professionnels tout au long du processus de codage
- Affichez les données, créez des catégories et catégorisez les réponses dans la fenêtre d’analyse de texte :
 - Affichez toutes les questions ouvertes et leurs réponses dans la vue de Projet
 - Affichez les réponses à une question dans la vue de Question
- Affichez toutes les réponses et les variables de référence dans le panneau des Données
- Affichez les résultats de l’extraction par terme, type ou modèle dans le panneau des résultats extraits
- Affichez les catégories et leur contenu dans le panneau de la catégorie
- Créez des règles conditionnelles à l’aide de résultats d’extraction et d’opérateurs booléens dans le panneau de règle conditionnelle
- Utilisez un éditeur de règles de catégorie pour créer de nouvelles règles booléennes (avec des caractères génériques et d’autres améliorations syntaxiques)
- Profilez les catégories et affichez les occurrences répétées des réponses à l’aide d’un diagramme à barres de catégories, d’un graphique réseau de relations ou d’un tableau de relations dans le panneau de visualisation
- Utilisez des indicateurs dans le panneau des données afin de marquer les réponses terminées et celles qui nécessitent un suivi
- Affichez et personnalisez des ressources linguistiques dans la fenêtre de l’éditeur d’annuaire

Importez les données depuis les programmes suivants :

- IBM SPSS Statistics (SAV)
- IBM SPSS Data Collection (MDD)
- Excel (XLS)
- Excel (XLSX) pour Office 2007
- Bases de données compatibles ODBC

Traduction en anglais

- Traduisez les autres langues en anglais à l’aide d’une solution de traduction automatique proposée par SDL. Licence SDL requise.

Extraction des principaux concepts et opinions

- Un Assistant de projet facilite la configuration
- Extrayez automatiquement les termes, les types et les modèles à l’aide des ressources linguistiques
- Créez automatiquement des catégories (ou manuellement si vous souhaitez les réviser et les affiner)
- Utilisez des algorithmes linguistiques et un nouveau réseau sémantique pour créer automatiquement des catégories et catégoriser des réponses
- IBM SPSS Semantic Network prend en charge plusieurs centaines de thèmes généraux permettant d’améliorer la création de catégories*
- Créez des règles conditionnelles pour catégoriser les réponses à l’aide de résultats d’extraction et d’opérateurs booléens
- Possibilité d’inclusion/exclusion forcée des réponses dans les catégories sans modification de la définition de la catégorie
- Possibilité de sauvegarder les observations techniques de l’extraction
- Prise en charge de la réutilisation des catégories créées dans d’autres programmes

Créez des catégories

- Utilisez des catégories et des ressources préconfigurées (TAP) pour les enquêtes de satisfaction concernant les clients/les salariés/les produits
- Des TAP permettant d’analyser les opinions et le ressenti vis-à-vis de la publicité, des services bancaires et des marques sont disponibles*.
- Créez et utilisez les structures de catégories hiérarchiques (c’est-à-dire les catégories contenant des sous-catégories).
- Réutilisez les catégories créées dans d’autres programmes
- Importez les trames de code client déjà existantes (un format Excel spécifique est requis)
- Utilisez des algorithmes linguistiques et un réseau sémantique pour créer automatiquement des catégories et catégoriser des réponses
- Des améliorations de la création/classification de catégories permettent de créer des catégories entièrement nouvelles ou de redéfinir celles qui existent déjà

- Prise en charge de la révision et de l'amélioration manuelle
- Affichez les occurrences répétées des réponses communes à l'aide d'un histogramme, d'un graphique réseau de relations ou d'un tableau de relations
- Triez vos réponses catégorisées en fonction de leur pertinence
- Forcez l'inclusion d'un mot ou d'une expression non extrait dans une définition de catégorie et affectez automatiquement des réponses ce mot ou cette expression à cette catégorie
- Imprimez les listes de catégorie et certaines restitutions
- Réutilisez les catégories dans d'autres enquêtes

Affinez les résultats

- Catégorisez manuellement les réponses en faisant glisser les termes, les types et les réponses dans l'interface
- Triez les catégories en fonction de leur pertinence
- Affichez les occurrences répétées des réponses communes à l'aide d'un diagramme à barres de catégorie, d'un graphique Web ou d'un tableau Web
- Utilisez des indicateurs pour marquer les réponses comme terminées ou nécessitant un suivi
- Profilez les catégories en superposant des variables de référence sur les diagrammes à barres
- Imprimez les listes de catégorie et certaines visualisations

Exportez les résultats en tant que dichotomies ou catégories (dans les formats de fichier suivants) :

- IBM SPSS Statistics (SAV)
- Excel (XLS)
- Excel (XLSX) pour Office 2007

Partagez les ressources et les résultats

- Partagez des fichiers de projet, comprenant des résultats extraits, des catégories et des ressources linguistiques
- Exportez des catégories et des définitions de catégories afin de les utiliser dans les nouveaux projets
- Créez et exportez des diagrammes à barres récapitulatifs représentant vos catégories
- Partagez les bibliothèques personnalisées dans le cadre d'un fichier de projet ou d'un fichier distinct

Dictionnaires

- Des ressources avancées telles que les entités non-linguistiques (numéros de téléphone, dates, montants) peuvent être éditées par les utilisateurs expérimentés.
- Dictionnaire des types : prend en charge le regroupement de termes similaires (personnalisable)
- Dictionnaire de substitutions : contient des synonymes permettant de regrouper des termes similaires sous un seul nom cible (personnalisable)
- Dictionnaire des exclusions : contient des termes "parasite" à ignorer pendant l'extraction (personnalisable)

Bibliothèques

- Bibliothèque d'enquête : contient des ressources se rapportant aux modèles, règles et types, ainsi qu'une liste prédéfinie de synonymes et de termes exclus (propriétaire)
- Bibliothèque de projet : stocke les modifications du dictionnaire correspondant à un projet précis
- Bibliothèque de base : contient des dictionnaires de types réservés aux personnes, au lieu, au produit et à l'organisation
- Bibliothèque de budget : contient un type intégré qui correspond aux mots ou expressions représentant des qualifiant et des adjectifs
- Bibliothèque des opinions : contient sept types intégrés qui regroupent les termes correspondant aux qualifiants et aux adjectifs
- Bibliothèque des variantes anglaises : contient des cas dans lesquels certaines variantes de la langue anglaise nécessitent des définitions de synonyme pour pouvoir être regroupées correctement
- Des bibliothèques supplémentaires fournissant des termes bancaires et financiers, des émoticônes et des expressions argotiques* sont proposées

Configuration système requise

- La configuration varie selon la plate-forme. Pour plus d'informations, consultez ibm.com/spss/requirements
- Prise en charge de Windows 64 bits pour la version en langue japonaise

À propos d'IBM Business Analytics

Les logiciels IBM Business Analytics aident les entreprises à mesurer, comprendre et anticiper leur performance financière et opérationnelle en transformant les données en décisions et les décisions en action. IBM propose à cet effet une gamme complète et unifiée d'applications d'aide à la décision, d'analyse prédictive avancée, de pilotage de la stratégie et des performances financières, de gouvernance, de gestion du risque et de la conformité.

Avec les logiciels IBM, les entreprises peuvent détecter les tendances, les schémas récurrents et les anomalies, comparer des scénarios de simulation, prédire les menaces et opportunités potentielles, identifier et gérer les risques principaux, et planifier, budgétiser et prévoir les ressources. Grâce aux puissantes fonctions analytiques dont ils disposent, nos clients à travers le monde sont à même de mieux comprendre, anticiper et maîtriser leurs résultats métier.

Pour plus d'informations :

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur ibm.com/software/fr/analytics

Demander à être rappelé

Pour demander à être appelé ou pour poser une question, accédez au site ibm.com/software/fr/analytics
Un interlocuteur IBM vous répondra dans les deux jours ouvrés.



Compagnie IBM France
17 Avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Adresse de la page d'accueil IBM :
ibm.com

IBM, le logo IBM, ibm.com et SPSS sont des marques d'International Business Machines Corp. déposées dans de nombreuses juridictions réparties dans le monde entier. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web " Copyright and trademark information " à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Le présent document (y compris les références en matière de devises OU de tarification qui excluent les taxes applicables) contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication et qui peuvent être modifiées par IBM à tout moment. Toutes les offres mentionnées ne sont pas distribuées dans tous les pays où IBM exerce son activité.

LES INFORMATIONS DU PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES " EN L'ÉTAT " ET SANS GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE D'AUCUNE SORTE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats avec lesquels ils sont fournis.

© Copyright IBM Corporation 2012



Merci de recycler ce document