

Questionnaire étude de satisfaction Campanuna

Plus d'une année après la mise en ligne du site Web de vente en ligne *campanuna.com*, le *Groupe Paccard* a décidé de réaliser une enquête de satisfaction pour savoir si le site de sa filiale répondait aux besoins et aux attentes des utilisateurs.

Objectif de l'enquête :

L'analyse des réponses à un questionnaire soumis à l'ensemble des clients de la première année et aux utilisateurs du site Internet, pendant deux semaines doit permettre :

- D'analyser l'adéquation entre les besoins des internautes et les services et informations proposés sur le site
- De dégager des améliorations du site dans 3 dimensions (infos générales, contenu et structure du site et navigation, convivialité)
- D'améliorer la visibilité du site

Méthodologie :

Ce questionnaire sera laissé à disposition des internautes sur le site *campanuna.com*, de plus il sera effectué par téléphone auprès des anciens clients de *Campanuna* ayant acheté une cloche

Questionnaire en 3 parties :

1. Informations générales (types d'utilisateurs, âge, sexe etc.)
2. Structure du site et contenu
3. Navigation et convivialité

À la fin de l'enquête, les utilisateurs sont invités à donner des propositions pour améliorer le site ou laisser des commentaires.

Ce questionnaire doit avoir une durée maximum de 15 minutes et durera 2 semaines.

1. Informations générales

Vous êtes : *non obligatoire*

Madame Mademoiselle Monsieur

Nom : *non obligatoire*

Prénom : *non obligatoire*

Adresse : *non obligatoire*

Email : *non obligatoire*

Téléphone : *non obligatoire*

Profession : *non obligatoire*

Age : *non obligatoire*

20/30 ans 30/40 ans 40/50 ans 50/60 ans 60/70 ans + de 70 ans

Comment avez-vous été informé de l'existence du site *campanuna.com* ?

- Par moteur de recherche
- Lors d'une visite au *Musée Paccard*
- Par un prospectus
- Dans un article de journal
- Par lien
- Autre (précisez) :

Avez-vous déjà effectué un achat sur le site *Campanuna.com*?

oui non

Si oui, celui-ci a-t-il été facile ?

oui non

Si non, pourquoi ?

En dehors du processus d'achat d'une cloche, consultez-vous ou retournez-vous sur le site :

- Jamais
- Rarement
- Une fois par mois
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par semaine
- Plusieurs fois par semaine
- Tous les jours

Pouvez-vous en justifier la raison ?

Pour vous, la place de *Campanuna* au sein du groupe *Paccard* est-elle clairement définie ?

oui non

2. Structure du site et contenu

Avez- vous déjà consulté la rubrique guide d'achat ? oui non
Si oui, vous paraît-elle pertinente ? oui non
Si non, pourquoi ?

Les informations sur la taille des cloches sont-elles suffisantes pour vous aider dans votre choix? oui non

La rubrique Who's who vous paraît-elle intéressante ?
Noter de 1 à 10 (1 = mauvais ; 10 = très bien)

Seriez-vous prêts à participer à cette rubrique ? oui non

Le lexique vous paraît-il complet ? oui non
Si non, souhaiteriez-vous nous soumettre un mot ?

Souhaiteriez-vous ajouter une question sous la rubrique « FAQ » ?

La rubrique *événement* vous paraît-elle intéressante ? oui non

La rubrique *découvrir* vous parait-elle intéressante ? oui non

La rubrique *témoignages/actualités* vous parait-elle intéressante ? oui non

Avez-vous déjà cherché une information sans obtenir de résultat ? oui non
Si oui, laquelle ?

Pensez-vous qu'il y ait sur le site des informations inutiles ? oui non
Si oui, lesquelles ?

Le vocabulaire employé est-il clair ? oui non

Autres remarques :

3. Navigation et convivialité

Le site est-il facile à utiliser ? *Noter de 1 à 10 (1 = mauvais ; 10 = très bien)*

Quelles modifications pourrions-nous apporter afin de l'améliorer ?

L'information est-elle facilement accessible (nombre de clics) ?

Noter de 1 à 10 (1 = mauvais ; 10 = très bien)

Quelles modifications pourrions-nous apporter afin d'augmenter sa facilité d'utilisation ?

Le plan d'accès à la fonderie vous paraît-il clair ? oui non

Avez-vous rencontré des problèmes pour visualiser certaines pages ? oui non
Si oui, lesquelles ?

Le site est-il convivial et attractif ? oui non

Comment trouvez-vous de manière générale le site *campanuna.com* ?

- Agréable
- Intéressant
- Original
- Compliqué
- Pas attractif
- Autres :

Souhaiteriez-vous nous donner des propositions pour améliorer ce site ?