

Comment réaliser un sondage d'opinion d'un site Web

Qu'est ce que les visiteurs pensent vraiment d'un site Web ?

Trouvent-ils facilement ce qu'ils sont venus chercher ? Qu'aimeraient-ils voir ajouter au site ? Est ce que le site est facile à utiliser ? Les commentaires et autres livres d'or ne donnent pas assez d'informations qualitatives pour répondre à ces questions. Les statistiques nous donnent des informations sur la quantité des visites mais pas vraiment sur leurs qualités. Bien qu'il est possible d'estimer la durée moyenne d'une visite, le nombre de pages-vues ou le chemin le plus populaire, nous n'en savons pas plus sur ce que les visiteurs pensent vraiment du site Web. La meilleure façon d'obtenir une réponse est de demander directement aux utilisateurs du site. Le sondage d'opinion en ligne nous donne une estimation précise des impressions des visiteurs, si précise qu'aucun autre outil ne supporte la comparaison. Cependant un certain nombre de critères doivent être pris en compte afin d'obtenir des informations valides: Il est nécessaire dans un premier temps de déterminer l'objectif de l'enquête. Quelle information voulez vous obtenir du sondage ? l'enquête doit se concentrer sur cette priorité. Ne posez pas de questions qui ne vont pas permettre de réaliser l'objectif fixé. Le choix des questions est bien sur essentiel. Les questions doivent s'adresser à la plus grande proportion possible de visiteurs du site. Si le site parle d'automobile, ne posez pas de questions sur les camions, à moins que votre objectif est de créer une nouvelle section sur les camions. Afin d'obtenir des informations ciblées et utiles, il est nécessaire de poser les questions le plus précisément possible. Trop de questions ouvertes ne vont pas vous permettre de voir les tendances significatives du public car les réponses seront trop variées. Une question ouverte est une question où les visiteurs peuvent répondre ce qu'ils désirent. Trop de questions fermées ne vont pas vous permettre de savoir avec précision ce que les gens désirent du site. Une question fermée est une question où les visiteurs choisissent les réponses à partir d'une liste de réponses établies. Une bonne enquête qualitative est un équilibre entre questions ouvertes et fermées afin de réaliser l'objectif que le sondeur s'est fixé. Il est nécessaire de limiter le sondage d'opinion à une adresse IP par enquête remplie. De cette façon, le sondage n'est pas faussé par des réponses multiples du même utilisateur. Une bonne application de sondage en ligne a la possibilité de bloquer l'adresse IP d'un utilisateur dès qu'il a rempli le questionnaire. Un programme de sondage en ligne vous aide à construire, gérer et analyser l'enquête sans connaissance technique particulière. Certaines sont installées sur le même serveur que le site à analyser. D'autres fonctionnent sur le serveur du prestataire qui propose ses services de sondage d'opinion en ligne. De façon à obtenir les meilleures informations possibles, dans le style graphique le plus proche du site à sonder, l'option la plus efficace est d'installer l'application sur le serveur à analyser et de configurer le questionnaire selon vos besoins. Je recommande CsPoller, un script cgi-bin, abordable, flexible et facile à utiliser. Les alternatives sont des prestataires tels que SurveyMonkey et Zoomerang. Une bonne enquête d'opinion doit avoir:

- Moins de 10 questions: les utilisateurs n'ont pas le temps. Ils ont seulement quelques minutes à consacrer au questionnaire.
- Une estimation du temps nécessaire pour compléter l'enquête: donner une idée du temps moyen qu'un utilisateur mettra à remplir le questionnaire.
- Un équilibre entre questions ouvertes et fermées:

Une question fermée donne des informations quantitatives.

Exemple: Veuillez noter la facilité d'utilisation du site ?

Très bonne - Bonne - Moyenne - Mauvaise - Très mauvaise Une question ouverte donne des informations qualitatives.

Exemple: Quel sujet aimeriez vous voir aborder?

Les utilisateurs sont libres de donner la réponse qu'ils souhaitent. Les questions fermées sont plus faciles à analyser. Car avec des questions ouvertes vous pouvez obtenir autant de réponses différentes qu'il y a de sondés. Il peut être utile quelquefois de combiner fermée et ouverte dans la même question.

Exemple: Quel sujet voulez vous voir sur le site ?

Réponse: Information - Interview - Image - Jeu - Autre, veuillez préciser - Pas d'informations personnelles qui ne sont pas nécessaires au besoin de l'enquête: avez vous besoin de l'adresse postale ou du numéro de téléphone ? Le plus d'informations personnelles demandées, le moins de questionnaires remplis vous obtiendrez car beaucoup de gens rechignent à donner certaines informations. - Laisser un espace de commentaire à la fin du questionnaire: les utilisateurs peuvent mettre ce qu'ils désirent. Vous saurez s'ils ne sont pas contents d'un point précis du site ou si au contraire ils ont apprécié, le tout sans même le demander. Informez les utilisateurs que vous pourrez utiliser les commentaires comme témoignages plus tard sur le site. - Offrez quelque chose: une fois le questionnaire rempli, proposez aux utilisateurs de participer à un concours ou bien l'accès à un contenu exclusif réservé aux sondés, n'importe quoi du moment que ca motive les visiteurs à répondre à toutes les questions. - Quand vous écrivez les questions et les réponses, il faut prendre en considération les efforts d'analyse que ces réponses vont demander. Ne proposez pas trop de réponses dans les questions fermées. Ne posez pas trop de questions ouvertes. Plus il y a de réponses différentes et plus les tendances qui devraient être évidentes sont diluées dans la masse et sont de moins en moins visibles. Le meilleur outil pour analyser les résultats est un tableur tel que Excel. Certaines applications de sondage en ligne proposent de très bons outils d'analyse. Il n'est pas recommandé de partager les résultats de l'enquête avec les visiteurs. Cela peut influencer les réponses des utilisateurs qui n'ont pas encore rempli le questionnaire. Cela peut aussi être utilisé par des compétiteurs. Voici quelques exemples de questions à inclure dans un sondage en ligne: Que pensez vous du contenu du site ?

Très bon - Bon - Moyen - Mauvais - Très mauvais Que pensez vous de la navigation ?

Très bon - Bon - Moyen - Mauvais - Très mauvais Est ce que le site est facile à utiliser ?

Oui ? Non Aimez vous le design du site ?

Oui ? Non Quel contenu aimerez vous voir ajouter au site ?

Question ouverte, le sondé est libre de répondre ce qu'il désire. Après 100 ou 1 000 questionnaires remplis et analysés, vous avez une bonne idée de l'opinion des utilisateurs du site. La prochaine étape est d'adapter le site en fonction des résultats du sondage et ainsi de satisfaire ses visiteurs.

Au sujet de l'auteur

Phil Blasco a 10 ans d'expérience du marketing en ligne. Il partage ses conseils dans [Guide-Webmaster](#), un site pour vous aider à construire, gérer et faire connaître un site Web: <http://www.guide-webmaster.com>

Source: <http://www.webmaster-gratuit.com>