

Entrez votre recherche sur

Tout VNUnet.fr

GO



PUBLICITÉ

Votre E-commerce Magento

Réalisation de boutiques en ligne Les Experts E-commerce Open Source
businesshop.com

Guide e-commerce

Un modèle de cahier des charges avec 143 critères technologiques
www.guidescomparatifs.com/ecommerce

Simplifiez vos interfaces

Usabilis vous aide à concevoir des interfaces ergonomiques
www.usabilis.com


[Accueil](#) > [Actualite](#) > [TPE/PME - Business](#)

Partager sur Viadeo

Version imprimable

Envoyer à un ami



ACTUALITES

- La messagerie Gmail connaît des ratés
- Vente liée : Orange perd l'exclusivité de la diffusion de ses matchs de foot
- Téléphonie mobile : les cartes prépayées séduisent davantage aux USA
- Norme Wi-Fi : la sécurité et l'expérience utilisateur doivent être améliorées
- Ubuntu se tourne vers le cloud computing

[Toutes les actualites](#)

LIENS ASSOCIES

Catégories :

- TPE/PME - Business
- Commerce électronique

SERVICES

- Flux RSS (XML)
- Newsletters (E-mail)
- Forums
- Emploi
- Edition de poche (PDA)

BOUTIQUE

- Appareil Photo Numérique
- Finance Personnelle
- Hifi, Photo et Vidéo
- Informatique
- Jeu Vidéo et Jouet
- Livres, Musique, Film
- Nouveautés
- Téléphonie et ADSL

Sites de e-commerce : une expérience utilisateur à améliorer

Une étude révèle que les sites marchands, s'ils ne souffrent d'aucun handicap majeur, ont des progrès à faire, notamment en ce qui concerne l'ergonomie.

Thomas Pagbe 23-02-2009

Effectuer ses achats sur le Web est loin d'être une promenade de santé pour tout le monde. [Selon une étude](#) de l'Observatoire e-Performance, réalisée conjointement par Ciao Surveys et Yuseo, 63% des internautes européens interrogés se disent satisfaits de l'expérience utilisateur vécue sur les 14 sites high-tech servant de référence pour l'enquête (Amazon, Cdiscount, Rueducommerce, Alapage, etc.). Pour les autres internautes, l'expérience, sans être éprouvante, reste laborieuse.

Sur les sites testés, seuls 22% des 3.600 internautes sondés affirment n'avoir rencontré aucun problème lors de leurs achats effectués sur la Toile. Avec respectivement 20% et 15%, cyber-acheteurs britanniques et allemands semblent bénéficier d'un parcours d'achat moins compliqué.

Les utilisateurs français mettent en avant plusieurs difficultés, comme l'ergonomie. Ainsi, pour 32% des personnes interrogées, les sites de e-commerce testés sont trop lents. 29% des internautes ont, quant à eux, l'impression de tourner en rond. Ils sont en revanche moins nombreux à rencontrer des problèmes d'accès au site (8%) ou à être dans l'incapacité de payer leurs achats (5%). Mais ce n'est pas tout.

L'ergonomie des sites de e-commerce n'invite pas à acheter

Ils sont 41% à estimer que le "design" et la mise en page laissent à désirer. Plus de 40% considèrent que le panier d'achat n'est pas assez visible. Quant aux possibilités de retour ou de remplacements, 48% des internautes les estiment insuffisantes.

Néanmoins, d'une manière générale, les cyber-acheteurs français ne sont pas trop mécontents de leurs sites. Ils leur trouvent un certain nombre de qualités. 70% des interrogés trouvent le moteur de recherche de leur site d'achat efficace, 69% s'estiment en sécurité, donc hors d'atteinte d'éventuelles tentatives de vol en ligne. Ces données sont toutefois loin d'être uniformes, certains sites s'en sortant mieux que d'autres.

Résultat : les sites de e-commerce, s'ils ne souffrent d'aucun gros handicap, doivent s'améliorer sur certains points. Gain de visiteurs uniques et progression du nombre d'achats se feront à ce prix.

Annonces Google

Votre E-commerce Magento

Réalisation de boutiques en ligne Les Experts E-commerce Open Shop
businesshop.com

Guide e-commerce

Un modèle de cahier des charges avec 143 critères technologiques

PUBLICITÉ

Optimisation des communications unifiées

ADVERTISEMENT

Recommandez ↗

THINK

Trouvez l'inspiration dans la
galerie Efficacité Énergétique d'IBM.
Entrée gratuite.

[CLIQUEZ POUR VISITER](#)

* Pensez

Méthodologie utilisée

Pour cette étude, un total de 3.650 personnes a évalué les 14 sites étudiés sur une période allant du 14 décembre 2008 au 22 janvier 2009 (périodes variables selon les pays) : 1 300 internautes français ont testé cinq sites high-tech, 1 600 participants britanniques en ont testé six, et 750 internautes allemands en ont évalué trois.

Sites évalués : Pixmania.com (3 fois), Alapage.com, Amazon.fr, Cdiscount.com, RueduCommerce.com, Amazon.co.uk, ebuyer.com, Laskys.com, Littlewoods.com, Play.com, Amazon.de, Redcoon.com, Digitalo.de

L'affectation du site a été réalisée de manière aléatoire et l'ensemble des 8 tâches répliquées à l'identique pour chacun des sites. Après chaque tâche, le ressenti et la perception des participants sont recueillis par des questions spécifiques et contextuelles. Cela permet de confronter ce qu'ils déclarent à la réalité du comportement de navigation observé.

[Insérer un commentaire](#)

Les autres articles sur ce sujet :

- [Luc Chatel veut lutter contre la contrefaçon sur le Net](#)
- [Le commerce électronique toujours plus haut, malgré un tassement du panier moyen](#)
- [Forum e-Marketing : Oxatis parie sur un suivi personnalisé des e-commerçants](#)

Autres actus du jour :

- [La messagerie Gmail connaît des ratés](#)
- [Vente liée : Orange perd l'exclusivité de la diffusion de ses matchs de foot](#)
- [Téléphonie mobile : les cartes prépayées séduisent davantage aux USA](#)
- [Norme Wi-Fi : la sécurité et l'expérience utilisateur doivent être améliorées](#)
- [Ubuntu se tourne vers le cloud computing](#)
- [Virtualisation : Citrix et Microsoft font front commun contre VMware](#)
- [Sites de e-commerce : une expérience utilisateur à améliorer](#)
- [Luc Chatel veut lutter contre la contrefaçon sur le Net](#)
- [Netbook : Asus s'intéresse au potentiel d'Android](#)
- [E-communautés : une des clés du succès de la relation client](#)

Rubriques les plus visitées

[Page d'accueil](#) | [Actualités](#) | [Dossiers](#) | [TPE-PME business](#) | [Grands comptes](#) | [Sécurité](#) | [Réseau](#) | [Télécommunications](#) | [Matériels](#) | [Logiciels](#) | [Green IT](#)

Entrez votre recherche sur

Tout VNUNet.fr

GO



[ACCUEIL](#) | [ACTUALITÉ](#) | [LIVRES BLANCS](#) | [DOSSIERS](#) | [TÉLÉCHARGER](#) | [BLOGS](#) | [SERVICES](#)

[Plan du site](#) | [Nous contacter](#) | [Charte de confiance](#) | [Publicité / Sales](#) | [Conditions Générales d'Utilisation](#) | [Haut de la page](#)

[VNUNet.fr](#) | [Silicon.fr](#) | [TheInquirer.fr](#) | [Gizmodo.fr](#) | [ChannelInsider.fr](#) | [eWeekEurope.fr](#)

[Italie](#) | [Allemagne](#) | [Espagne](#) | [Belgique](#)

VNUNet.fr, membre du réseau NetMediaEurope

© Copyright 2007 Tous droits réservés