



IUT Laval
Le Mans
Université



La PILE



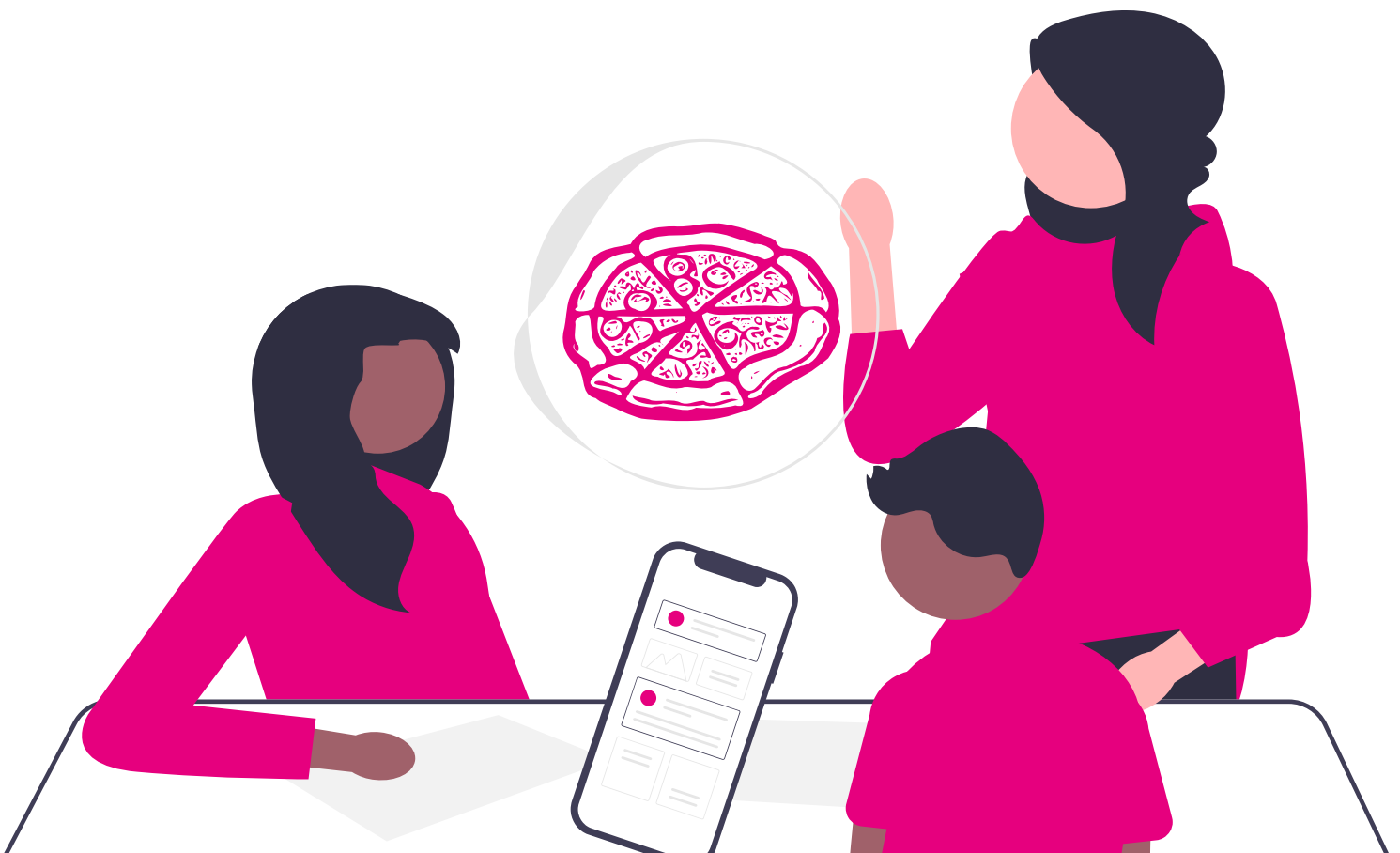
GUIDE D'ENTRETIEN



Groupe n°14 :

Aywen Bouyer, Erwan Hoedts, Hugo Joubat, Ness Robbes, Chloé Szczesny

BUT MMI1 TD11B



Date :	
Heure :	Je, soussigné(e) autorise, dans le cadre de cette étude :
Lieu :	<input type="checkbox"/> l'enregistrement audio (obligatoire) <input type="checkbox"/> l'enregistrement vidéo (optionnel)
Entretien n°:	... de ma personne par l'équipe n°14 (<i>Erwan Hoedts, Aywen Bouyer, Chloé Szczesny, Ness Robbes et Hugo Joubat</i>) à des fins pédagogiques.
Nom et Prénom de la personne interviewé :	Signature :

Introduction :

Bonjour et bienvenue dans cette interview. Mon équipe et moi-même sommes des étudiants à l'Université de Laval. Nous menons une étude pour connaître les habitudes de consommation de clients réguliers de pizzerias.

Cette interview durera approximativement 40 minutes. Toutes les informations recueillies seront utilisées uniquement dans le cadre de notre projet, et ne seront donc pas diffusées en externe. Vous serez également enregistré(e), nous aurons donc besoin de votre accord pour pouvoir procéder.

Si vous n'avez pas d'autres questions, nous allons pouvoir commencer. Et n'oubliez pas : toutes les réponses sont bonnes ! Le but est simplement de recueillir votre expérience personnelle.

QUESTIONS PRINCIPALES	RELANCES, CONCEPTS CLEFS, REFORMULATIONS
THÈME 1 : Les pizzas	
Q 1.1 : Si je vous parle de pizza, qu'est-ce que ça vous inspire ?	Décrivez l'apparence visuelle d'une pizza avec vos mots. Quelle est votre pizza préférée ? Pourquoi ?
Q 1.2 : Si Laval était une pizza, laquelle serait-elle ?	Pourquoi ? Pouvez-vous trouver un lien entre Laval et les pizzas ?
Q 1.3 : Quels sont pour vous les critères essentiels d'une bonne pizza ?	Quels éléments rendent une pizzeria meilleure qu'une autre selon vous ?
Q 1.4 : À quelle fréquence consommez-vous des pizzas ?	Pourquoi ? Êtes-vous satisfait(e) de votre consommation actuelle ?
Q 1.5 : Préférez-vous manger sur place ou à emporter ?	Pourquoi ? Avez-vous une situation de consommation particulière à nous partager ?
THÈME 2 : Les pizzerias	
Q 2.1 : Comment décririez-vous les pizzerias en général ?	Quelle image vous faites-vous d'elles à Laval ? Pourquoi ?
Q 2.2 : Comment ça s'est passé la dernière fois que vous êtes allé dans une pizzeria ?	Quelle était cette pizzeria / pizza que vous avez commandé ? Décrivez-moi le service client.
Q 2.3 : Comment effectuez-vous vos recherches de pizzeria ?	Comment trouvez-vous la qualité des pizzas que vous mangez à Laval ?
Q 2.4 : Qu'est-ce qui vous pousse à choisir une pizzeria plutôt qu'une autre ?	Comment trouvez-vous la qualité des pizzas que vous mangez à Laval ? À quel point les avis des clients sont importants pour vous ?
Q 2.5 : Que pensez-vous des moyens que vous avez actuellement pour trouver une pizzeria à Laval ?	Pourquoi ? Selon vous, en faudrait-il d'autres ? Qu'est ce que vous utilisez actuellement ? Est-ce que vous trouvez ces outils pratique ? Pourquoi ? Est-ce que vous avez des difficultés à utiliser ces outils ? Si oui, lesquels ?

THÈME 3 : Internet et site web

Q 3.1 : Quel est votre rapport au numérique et comment l'utilisez vous au quotidien ?	Combien de temps êtes-vous connecté(e) en moyenne chaque jour ? Est-ce que vous vous sentez à l'aise avec la navigation sur Internet ? Pourquoi ?
Q 3.2 : Utilisez-vous des sites ou applications en ligne pour trouver une pizzeria ?	Lesquels ? Pourquoi ces sites/applications en particulier ? Qu'est-ce que vous verrez comme améliorations pour ces sites/applications ?
Q 3.3 : Qu'est ce qui vous donnerai confiance dans un site internet ?	Pourquoi ? Vous sentez-vous en sécurité lorsque vous utilisez un site ? Est-ce que cela pourrait s'améliorer ? Quelles mesures pourraient être prises selon vous ?
Q 3.4 : De quelles informations avez-vous besoin lorsque vous trouvez une pizzeria en ligne ?	Pourquoi ? Avez-vous déjà eu ces informations ? Que faites-vous lorsque vous ne les trouvez pas ?

THÈME 4 : Outils de recherche

<p>(méthode projective)</p> <p><i>*La personne en charge de l'entretien présente 4 photos de pages web répertoriant des restaurants, en demandant de les classer par préférence. À la fin, on posera cette question :*</i></p> <p>Q 4.1 : Pourquoi avez-vous fait ce choix là ?</p>	<p>Quelle différences entre ses deux site web font que ce site web <i>*montre une des images*</i> est mieux que l'autre ?</p> <p>Quelle pourrait être les améliorations qui pourrait êtres fait sur ses sites ?</p>
<p>Q 4.2 : Est-ce que vous pouvez me décrire le site idéal pour trouver une pizzeria ?</p>	<p>Pour quelles raisons ?</p> <p>En quoi le fait de {citez sa réponse} change vos impressions lors de l'utilisation du site ?</p>
<p>Q 4.3 : Comment effectuez-vous vos recherches ? Sur quel(s) critère(s) vous basez-vous ?</p>	<p>Avez-vous un régime particulier ? Si oui, lequel ?</p> <p>Est-ce que les types de pizzas (végétariennes...) sont un critère essentiel pour une pizzeria ?</p>
<p>Q 4.4 : Qu'est ce qui vous énerve lorsque vous cherchez quelque chose sur internet ?</p>	<p>Pourquoi ? Avez-vous une anecdote à propos de ça ? Si oui, pouvez-vous développer ?</p>
<p>Q 4.5 : Qu'est ce qui rend la recherche d'une pizzeria en ligne difficile selon vous ?</p>	<p>Combien de temps cela vous prend t'il en moyenne pour trouver un bon restaurant ?</p>
<p>Q 4.6 : Selon vous, qu'est ce qui faciliterai la recherche d'une pizzeria sur un site Internet ?</p>	<p>Pourquoi ?</p> <p>Avez-vous des idées d'éléments pour une prise en main rapide ?</p> <p>Pensez-vous qu'un site internet peut vous permettre de faciliter vos choix de pizzeria ?</p>
<p>Q 4.7 : Décrivez-moi le cheminement que vous suivez lors d'une commande en ligne.</p>	<p>Pourquoi ? Pensez-vous qu'il puisse être améliorer et si oui comment ?</p>

Conclusion de l'entretien :

Avez vous un dernier mot à dire pour cet entretien ? Est ce que tout a été compris ? Un point ou une question sur laquelle vous voudriez revenir ?

Tout s'est il bien passé ? Quel est votre ressenti à chaud ?

Merci de votre participation ! Toutes les informations transmises dans cet entretien nous seront précieuses.

Fiche d'authentification à remplir :

Genre :

Nombre de pizzerias visitées chaque mois
(en moyenne) :

Âge :

Ville de résidence :

Dépenses accordées pour les pizzas chaque
mois (en moyenne) :

Situation professionnelle :