

Questionnaire du projet SPSS

Bonjour,

Le présent questionnaire est destiné à recueillir des informations sur les différents facteurs concernant l'achat en ligne en Tunisie.

À travers ce questionnaire, nous nous intéressons aux habitudes de consommation des Tunisiens en matière de e-commerce.

Très rapide, anonyme, répondre à ce questionnaire ne prendra que 5 minutes de votre temps.

Un grand merci par avance, pour vos réponses d'une aide précieuse !

Questions : [🔗url](#)

Partie 1 : l'avis des tunisiens sur l'achat en ligne

1. Connaissez-vous des sites web marchands en Tunisie ?
 1. Oui
 2. Non
2. Pensez-vous que l'achat en ligne en Tunisie est en train de devenir de plus en plus populaire ?
 1. Oui
 2. Non
3. Avez-vous déjà acheté un produit/service moyennant un site web marchand ?
 1. Oui
 2. Non
4. Si oui de quelle nature ?
 1. Paiement des factures (STEG, SONEDE...)
 2. Inscription en ligne
 3. Achat en ligne
 4. Achat et paiement par carte
 5. Autre...
5. Quelle était la fréquence à laquelle vous effectuiez des achats en ligne en Tunisie avant la pandémie de COVID-19 ?
 1. Rarement
 2. Souvent
 3. Très souvent
6. Depuis le début de la pandémie de COVID-19, avez-vous vu votre fréquence d'achat en ligne en Tunisie augmenter, diminuer ou rester inchangée ?
 1. Augmenter
 2. Diminuer
 3. Inchangée

7. Sur une échelle de 0 à 5, Quel est votre niveau de satisfaction général concernant votre expérience d'achat en ligne ?
 1. Pas du tout Satisfaisant
 2. Pas satisfaisant
 3. Plutôt satisfaisant
 4. Satisfaisant
 5. Tout à fait satisfaisant
8. Quel(s) facteur(s) est (sont) source(s) de motivation dans le cadre de vos achats sur Internet ?
 1. Accéder à des prix compétitifs
 2. Livraison à domicile ou à proximité de chez vous
 3. La possibilité d'acheter à n'importe quel moment
 4. La rapidité et l'immédiateté de l'achat
 5. La facilité d'achat
 6. Accéder à une offre vaste
 7. La possibilité de comparer
 8. Le caractère innovant de l'e-commerce
 9. Autre ...
9. Quels sont pour vous les critères les plus importants lors d'un achat en ligne ?
Veuillez classer les réponses de 1 à 5 : 1 étant le plus important et 5 le moins important
 1. La livraison
 2. Un paiement sécurisé
 3. Le prix
 4. La qualité
 5. Le choix
10. Si non, pourquoi n'êtes-vous pas satisfait de vos achats en ligne ?
 1. Insécurité liée au paiement
 2. Manque de confiance
 3. Aucun contact physique avec l'objet
 4. Délais de livraison
 5. Perte d'anonymat
 6. Difficultés d'accès
 7. Autre ...

Partie 2 : l'avis des tunisiens sur le paiement en ligne

1. Avez-vous déjà effectué un paiement en ligne ?
 1. Oui
 2. Non
2. Si oui, avez-vous rencontré des problèmes lors de vos paiements en ligne ?
 1. Oui
 2. Non
3. Si oui, lesquels ?
 1. Mauvais fonctionnement du site de paiement
 2. Problème de sécurité lors de la transmission des données
 3. Difficulté à trouver les informations nécessaires pour effectuer le paiement
 4. Autre...

4. Comment préférez-vous payer ?
 1. Paiement en ligne
 2. Paiement à réception (espèce)
5. Comment évaluez-vous votre expérience de paiement en ligne en Tunisie sur une échelle de 1 à 5 ?
 1. Pas du tout Satisfaisant
 2. Pas satisfaisant
 3. Plutôt satisfaisant
 4. Satisfaisant
 5. Tout à fait satisfaisant
6. Quels sont pour vous les critères les plus importants lors du Paiement en ligne ? Veuillez classer les réponses de 1 à 5 : 1 étant le plus important et 5 le moins important
 1. Sécurité
 2. Facilité d'utilisation
 3. Options de paiement
 4. Frais de transaction
 5. Assistance client
7. Est-ce que vous recommanderiez l'utilisation de sites ou d'applications de paiement en ligne aux autres Tunisiens ?
 1. Oui
 2. Non
8. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'expérience de paiement en ligne en Tunisie ?

Partie 3 : Fiche personnel

1. Êtes-vous ?
 1. Homme
 2. Femme
2. Votre âge ?
3. Votre gouvernorat ?
 1. Ariana
 2. Béja
 3. Ben Arous
 4. Bizerte
 5. Gabès
 6. Gafsa
 7. Jendouba
 8. Kairouan
 9. Kasserine
 10. Kébili
 11. Le Kef
 12. Mahdia
 13. La Manouba
 14. Médenine
 15. Monastir
 16. Nabeul

17. Sfax
 18. Sidi Bouzid
 19. Siliana
 20. Sousse
 21. Tataouine
 22. Tozeur
 23. Tunis
 24. Zaghouan
4. Dans quelle catégorie socioprofessionnelle vous situez-vous ?
1. Etudiant
 2. Salarié
 3. Sans emplois
 4. Autre...