

Guide d'entretien pour le projet Velib

Objectif : Comprendre les expériences et les pain points des utilisateurs avec le service Vélib pour trouver des opportunités d'amélioration

Introduction :

Se Présenter et expliquer le but de l'entretien

Demander à l'utilisateur de se présenter et de décrire ses habitudes de déplacement

• Questions générales :

Depuis combien de temps utilisez-vous Vélib' ?

- Moins de 6 mois
- Entre 6 mois et 2 ans
- Plus de 2 ans

Quelle est votre fréquence d'utilisation ?

- Quotidiennement
- Plusieurs fois par semaine
- Chaque semaine
- Quelques fois par mois

Quel type d'abonnement avez-vous ?

- V-Libre
- V-Plus
- V-Max
- Forfait temporaire

• Expérience avec la disponibilité des vélos et des stations :

Pour quelles raisons utilisez-vous Velib?

- Déplacements quotidiens / travail
- Loisirs / exercices
- Tourisme / Visite
- Autres

Comment percevez-vous la disponibilité des vélos Velib?

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyen
- Insatisfaisant
- Très Insatisfaisant

Comment évalueriez-vous la facilité de trouver une station de docking disponible?

- Très facile
- Assez facile
- Moyen
- Difficile
- Très difficile

Comment évalueriez-vous les vélos Vélib?

- Excellente
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

● **Expérience avec l'application mobile :**

Avez-vous déjà utilisé l'application mobile Vélib? Si oui, comment évalueriez-vous votre expérience?

- Très positive
- Plutôt positive
- Neutre
- Plutôt négative
- Très négative

Trouvez-vous l'application mobile intuitive et facile à utiliser ? Si oui, pouvez-vous préciser?

Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec l'application ? Si oui, lesquels?

Quelles fonctionnalités aimeriez-vous voir améliorées ou ajoutées ?

- **Tarification et Abonnements**

Comment évalueriez-vous la clarté des informations relatives aux tarifs et aux options d'abonnement Vélib?

- Très claire
- Assez claire
- Neutre
- Peu claire
- Pas claire du tout

Pensez-vous que les tarifs de Vélib sont équitables par rapport à la qualité du service offert?

- Tout à fait équitable
- Plutôt équitable
- Neutre
- Plutôt inéquitable
- Pas du tout équitable

Avez-vous déjà rencontré des difficultés ou des confusions concernant le processus d'abonnement ou de renouvellement?

- Oui
- Non
- Si oui, veuillez décrire :

- **Propreté et Entretien des Vélos**

Comment évaluez-vous la propreté générale des vélos Vélib?

- Très propre
- Assez propre
- Moyenne
- Sale
- Très sale

Avez-vous déjà trouvé un vélo Vélib en mauvais état (pneu crevé, chaîne cassée, batterie, etc.)?

- Oui, souvent
- Oui, quelquefois
- Rarement
- Jamais

Si vous avez signalé un vélo endommagé, comment évaluez-vous la rapidité de la réponse du service d'entretien?

- Très rapide
- Assez rapide
- Moyenne
- Lente
- Très lente

- **Répartition et Accessibilité des Stations**

Comment évaluez-vous la répartition géographique des stations Vélib?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

Avez-vous déjà eu des difficultés à trouver une station ou un point de docking libre près de votre destination?

- Oui, souvent
- Oui, quelquefois
- Rarement
- Jamais

Comment évaluez-vous l'accessibilité des stations Vélib pour les personnes à mobilité réduite?

- Très accessible
- Assez accessible
- Moyenne
- Peu accessible
- Pas accessible du tout

Quelles améliorations ou changements souhaiteriez-vous voir dans le service Vélib à l'avenir?

Conclusion

Avez-vous des remarques ou des commentaires supplémentaires à partager sur ce sujet ?

Merci beaucoup pour le temps que vous m'avez accordé.