# La réactivité des sites web reste à améliorer

Par ***admin***
Créé le ***08/01/2000 - 00:00***

## La réactivité des sites web reste à améliorer

***Vendredi, 07/01/2000 - 23:00*** 0 commentaire

- Diminuer la police
- Augmenter la police
- Imprimer
- Version PDF

- 
- Tweeter
- 
- 

0 avis :

zoom

La société Cocedal Conseil vient de rendre publics les résultats de sa deuxième étude, intitulée QualiWeb 1999/2000, portant sur la qualité d'accueil des sites Web français. Réalisée auprès de 200 sites appartenant aux 16 secteurs d'activités les plus représentatifs du Web, l'étude apporte des conclusions qui, malgré un léger progrès par rapport à l'édition précédente, laissent encore dubitatifs. En effet, sur 1 000 eMails mystères envoyés entre le 13 septembre et le 8 novembre 1999, il apparaît que seuls 19 % des sites répondent de manière systématique (ils n'étaient que 9 % lors de la première étude), 12 % ne répondent jamais, et 47 % ne donnent une réponse qu'à 3 ou 4 messages sur 5. De plus, 58 % des messages ont reçu une réponse dans un délai de deux semaines, et 80 % de celles-ci sont encore imparfaites. Pourtant la situation s'améliore, puisque 50 % des messages reçoivent une réponse correcte (contre 42 % lors du premier baromètre), et 23 % des sites, contre 15 % l'année dernière, ont une qualité d'accueil jugée excellente. Les sites de bourse en ligne sont les plus réactifs (72 % d'entre eux répondent aux eMails et 95 % des réponses parviennent sous 24h), suivis par les sites de vente de produits culturels, les hébergeurs et les opérateurs de télécommunication. Bonnet d'âne en revanche pour les sites du secteur de l'audiovisuel et de la presse, qui ne répondent qu'à 45 % des messages. Les meilleurs taux de réponse sont constatés sur les sites qui ont pour vocation affichée le service aux clients, l'image de l'entreprise ou une démarche commerciale, par opposition au x sites d'information de masse. De leur côté, les sites de commerce électronique "pur" répondent plus rapidement que leurs homologues alliant distribution traditionnelle et commerce électronique ; ces derniers obtiennent toutefois des résultats

supérieurs à la moyenne (64 %). Cette seconde étude confirme les tendances dégagées lors de la première édition : les eMails sont soit traités immédiatement (72 % des réponses reçues sont réceptionnées sous 24 h), soit tout simplement oubliés. Le style des réponses est plutôt informel, très convivial et proche de la langue parlée. Les lauréats de cette étude sont CNP Assurances, Biotherm (dont le service eMail est assuré par NetForce, via sa solution MailForce), AXA Assurances, PSA Peugeot Citroën, CPR-ETrade et Dégriftour.

## Noter cet article :

## Recommander cet article :


- 
- Tweeter
- 

- **Nombre de consultations :** 104
- **Publié dans :** Internet
- **Partager :**
  - Facebook
  - Viadeo
  - Twitter
  - Wikio


Internet

---

**URL source:** https://www.rtflash.fr/reactivite-sites-web-reste-ameliorer/article