

I- Observation de l'expérience utilisateur :

L'expérience du site web de Sayna :

I- La liste de toutes les questions que je peux poser lorsque j'utilise la plateforme SAYNA.

1. Qu'est-ce que SAYNA et quel est son objectif principal ?
2. Comment puis-je m'inscrire sur la plateforme SAYNA ?
3. Quels sont les cours ou programmes de formation proposés sur SAYNA ?
4. Quelle est la durée typique des cours ou programmes ?
5. Quels sont les prérequis pour s'inscrire à des cours SAYNA ?
6. Comment fonctionne le processus d'inscription et de paiement ?
7. Quels types de ressources pédagogiques sont disponibles sur la plateforme ?
8. Y a-t-il des instructeurs ou des tuteurs pour aider les étudiants ?
9. Comment se déroulent les évaluations et les examens sur SAYNA ?
10. Quels sont les avantages de l'apprentissage sur SAYNA par rapport à d'autres plateformes ?
11. Y a-t-il une communauté ou un forum en ligne où les étudiants peuvent interagir ?
12. Quelles sont les opportunités de carrière ou d'emploi après avoir suivi des cours sur SAYNA ?
13. SAYNA propose-t-il des certificats ou des diplômes à la fin des programmes de formation ?

II- Les réponses aux questions :

1. Qu'est-ce que SAYNA et quel est son objectif principal ?
 - SAYNA est une plateforme d'apprentissage en ligne qui vise à fournir des cours et des programmes de formation de haute qualité dans divers domaines.
2. Comment puis-je m'inscrire sur la plateforme SAYNA ?
 - Pour vous inscrire sur SAYNA, rendez-vous sur leur site web et suivez les instructions d'inscription qui y sont fournies.
3. Quels sont les cours ou programmes de formation proposés sur SAYNA ?

- SAYNA propose une gamme de cours dans des domaines tels que le développement comme front-end et back-end, le marketing digital, l'UI/UX design. Vous pouvez consulter leur catalogue pour voir la liste complète des cours disponibles.
4. Quelle est la durée typique des cours ou programmes ?
 - En totalité des cours dure 9 mois mais la durée des cours peut varier en fonction du sujet. Certains cours peuvent durer quelques semaines, tandis que d'autres peuvent être plus longs. Consultez les détails du cours pour obtenir des informations spécifiques.
 5. Quels sont les prérequis pour s'inscrire à des cours SAYNA ?
 - Les prérequis dépendront du cours spécifique. Certains cours peuvent être adaptés aux débutants, tandis que d'autres peuvent nécessiter certaines compétences préalables.
 6. Comment fonctionne le processus d'inscription et de paiement ?
 - Suivez les instructions d'inscription sur le site de SAYNA. Le processus de paiement peut varier, mais il y aura généralement des options de paiement en ligne.
 7. Quels types de ressources pédagogiques sont disponibles sur la plateforme ?
 - SAYNA peut fournir des vidéos, des documents, des quiz, des exercices pratiques, etc. pour soutenir l'apprentissage.
 8. Y a-t-il des instructeurs ou des tuteurs pour aider les étudiants ?
 - Oui, il y a des instructeurs ou des tuteurs pour aider les étudiants
 - SAYNA peut offrir aussi un support de la part d'instructeurs ou de tuteurs pour certains cours. Vérifiez les détails du cours pour savoir si un support pédagogique est inclus.
 9. Comment se déroulent les évaluations et les examens sur SAYNA ?
 - Les évaluations peuvent varier, mais elles peuvent inclure des quiz, des devoirs, et des examens en ligne. Consultez les instructions du cours pour plus de détails.
 10. Quels sont les avantages de l'apprentissage sur SAYNA par rapport à d'autres plateformes ?
 - Les avantages peuvent inclure un contenu de qualité, un support pédagogique, des options de carrière, etc. Vous pouvez comparer ces avantages avec d'autres plateformes d'apprentissage pour prendre une décision éclairée.
 11. Y a-t-il une communauté ou un forum en ligne où les étudiants peuvent interagir ?

- Oui, SAYNA a une communauté en ligne où les étudiants peuvent interagir, poser des questions et partager des informations.
12. SAYNA propose-t-il des certificats ou des diplômes à la fin des programmes de formation ?
- Oui, SAYNA propose des certificats à la fin des programmes de formation.
13. Quelles sont les opportunités de carrière ou d'emploi après avoir suivi des cours sur SAYNA ?
- Les opportunités de carrière ou d'emploi après avoir suivi des cours sur SAYNA dépendent du domaine de formation que vous choisissez.

● **Pour évaluer l'expérience utilisateur (UX) d'une application, nous allons examiner l'application Twitter, un réseau social très populaire. Voici trois éléments de l'application Twitter qui font partie de son ensemble de qualités UX observable :**

1. **Utilité** : Twitter offre un flux d'informations en temps réel provenant d'une variété de sources, y compris des amis, des personnalités publiques, des médias, etc. Cela répond au besoin de rester informé et de suivre les actualités et les intérêts personnels de l'utilisateur. L'application propose également des fonctionnalités pour la publication de tweets, ce qui permet aux utilisateurs de s'exprimer et de partager leurs pensées.
2. **Utilisabilité** : L'interface de Twitter est conçue pour être conviviale, avec une disposition claire et des icônes facilement reconnaissables. Les utilisateurs peuvent naviguer rapidement entre leur fil d'actualité, les tendances, les notifications et leur profil. La fonction de recherche est également bien en vue, facilitant la recherche d'informations ou de comptes spécifiques. Les tweets sont affichés de manière chronologique, ce qui facilite la compréhension du contenu.
3. **Désirabilité** : Twitter utilise efficacement des éléments de conception pour susciter l'émotion et l'appréciation. Par exemple, le logo de l'oiseau bleu est facilement identifiable et évoque la notion de communication rapide. Les images de profil, les couvertures personnalisées et les emojis permettent aux utilisateurs d'exprimer leur identité et leur personnalité. De plus, la fonction de "j'aime" (pouce) et le compteur de retweets encouragent l'interaction sociale et la validation des utilisateurs, renforçant ainsi l'attrait émotionnel de la plateforme.
4. **Trouvable** : Twitter est conçu pour rendre la recherche d'informations et la navigation simples. L'application propose une fonction de recherche en haut de l'écran qui permet aux utilisateurs de trouver des comptes, des hashtags ou des sujets spécifiques. Les tendances en cours sont également affichées pour aider les utilisateurs à découvrir des discussions populaires. De plus, la navigation dans l'application est fluide, avec un menu d'icônes en bas de l'écran pour accéder

rapidement à des sections clés telles que le fil d'actualité, les notifications, les messages et le profil.

5. **Accessible** : Twitter s'efforce de rendre son contenu accessible aux personnes handicapées. L'application propose des options d'accessibilité, notamment la possibilité d'ajouter des descriptions aux images pour les utilisateurs aveugles ou malvoyants. De plus, Twitter prend en charge l'utilisation de lecteurs d'écran et propose une interface conviviale pour les utilisateurs atteints de handicaps visuels ou auditifs.
6. **Crédible** : La crédibilité de Twitter repose en grande partie sur le contenu partagé par les utilisateurs et l'authenticité des comptes. Twitter s'efforce de lutter contre la désinformation en vérifiant les comptes d'utilisateurs notables, en signalant les faux comptes et en appliquant des règles strictes contre les activités nuisibles. Les utilisateurs ont la possibilité de signaler du contenu inapproprié ou faux, ce qui renforce la crédibilité de la plateforme.

● **La façon dont les gens voient un produit interactif et comprennent son utilisation et son fonctionnement dépend de plusieurs facteurs, notamment leur expérience antérieure, leur éducation, leur niveau de familiarité avec la technologie, la convivialité du produit et les informations disponibles. Voici comment cela fonctionne généralement :**

1. **Expérience antérieure** : Les individus qui ont déjà interagi avec des produits similaires auront généralement une meilleure compréhension de la manière dont fonctionne un nouveau produit interactif. Par exemple, si quelqu'un a déjà utilisé un distributeur automatique de billets auparavant, il sera plus à l'aise pour comprendre son utilisation.
2. **Instructions et informations** : Les informations fournies par le fabricant, telles que les guides d'utilisation, les étiquettes explicatives ou même les messages à l'écran, peuvent grandement influencer la compréhension de l'utilisateur. Des instructions claires et intuitives rendent le produit plus facile à utiliser.
3. **Connaissances technologiques** : Le niveau de compétence technologique de l'individu peut également jouer un rôle. Les personnes familiarisées avec les écrans tactiles, les interfaces numériques et les opérations bancaires en ligne peuvent plus facilement comprendre le fonctionnement d'un distributeur automatique de billets.
4. **Convivialité de la conception** : La conception de l'interface utilisateur est essentielle. Une conception intuitive, avec des icônes claires, des menus faciles à naviguer et des instructions simples, facilite la compréhension de l'utilisateur.

Premièrement, ce que je pense du fonctionnement d'un distributeur automatique de billets d'après les questions fournis :

1. **Les objectifs courants de l'utilisation d'un distributeur automatique de billets sont :**
 - **Le retrait d'argent en espèces** d'où l'objectif est de retirer de l'argent en espèces pour effectuer des paiements en liquide, qui peuvent inclure des dépenses courantes, des achats ou des situations d'urgence
 - **L'accès aux services bancaires en dehors des heures d'ouverture** où il y a la disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 d'un distributeur automatique de billets, offrant aux utilisateurs un accès à leurs services bancaires en dehors des heures d'ouverture des agences bancaires
2. **Sentiments et préférences :** Les utilisateurs souhaitent également éviter les problèmes de sécurité, comme la fraude ou le skimming de carte, lors de l'utilisation d'un distributeur automatique de billets. Ils veulent se sentir en confiance dans la sécurité de leurs transactions.
3. **Fréquence des retraits :** La fréquence des retraits dépend du style de vie et des besoins financiers de chaque personne. Certaines personnes retirent de l'argent fréquemment pour des dépenses quotidiennes, tandis que d'autres utilisent moins fréquemment des espèces.
4. **Informations sur la carte :** Les informations sur la carte, telles que le numéro de compte et le code PIN, sont essentielles pour vérifier l'identité de l'utilisateur et sécuriser la transaction.
5. **Mot de passe incorrect :** La sécurité est une priorité, c'est pourquoi le distributeur bloque généralement une carte après plusieurs tentatives infructueuses pour empêcher l'accès non autorisé. L'utilisateur devra contacter sa banque pour débloquer la carte.
6. **Carte à l'intérieur du distributeur:** Le maintien de la carte à l'intérieur du distributeur pendant la transaction contribue à réduire les risques de vol ou de perte de la carte pendant l'opération.
7. **Comptage de l'argent :** La plupart des gens vérifient l'argent qu'ils reçoivent du distributeur pour s'assurer que le montant est correct.
8. **Limite de retrait :** Les limites de retrait sont établies pour des raisons de sécurité financière et pour se conformer aux règles de sécurité de la banque émettrice de la carte. Si vous essayez de retirer plus que cette limite, la transaction sera refusée.
9. **Appui sur les boutons pendant le traitement :** Appuyer sur des boutons supplémentaires pendant que la machine traite la transaction peut entraîner des erreurs, des frais supplémentaires ou un retard dans le traitement.
10. **Indications de la machine :** Les indications de la machine sont essentielles pour rassurer les utilisateurs en indiquant clairement l'état de la transaction et en expliquant les étapes à suivre pour éviter toute confusion.

Ensuite, j'ai demandé à deux autres personnes pour comparer nos réponses :

Pour Monsieur Y :

1. **Objectifs lors de l'utilisation d'un distributeur** : Les utilisateurs ont divers objectifs lorsqu'ils utilisent un distributeur, allant de la simple obtention d'argent liquide pour des dépenses courantes à des transactions plus complexes, telles que le dépôt de chèques.
2. **Sentiments et préférences** : Les utilisateurs souhaitent généralement avoir une expérience d'utilisation fluide et sécurisée. Ils préfèrent éviter toute frustration ou confusion lors de l'utilisation d'un distributeur.
3. **Fréquence des retraits** : La fréquence des retraits d'argent varie en fonction des besoins individuels. Certaines personnes retirent de l'argent régulièrement pour les dépenses courantes, tandis que d'autres le font de manière plus occasionnelle.
4. **Informations sur la carte** : Une carte bancaire contient généralement des informations personnelles et financières, telles que le numéro de compte, la date d'expiration, le nom du titulaire de la carte, et un code de sécurité. Ces informations sont utilisées pour vérifier l'identité de l'utilisateur lors de la transaction.
5. **Mot de passe incorrect** : Si un utilisateur entre un mauvais code PIN, le distributeur peut bloquer la carte après un certain nombre de tentatives infructueuses pour des raisons de sécurité. L'utilisateur devra alors contacter sa banque pour résoudre le problème.
6. **Carte à l'intérieur du distributeur** : La carte reste généralement à l'intérieur du distributeur pendant la transaction pour des raisons de sécurité, mais elle est restituée à l'utilisateur à la fin de la transaction.
7. **Comptage de l'argent** : Compter l'argent est une précaution pour éviter tout écart dans le montant reçu, ce qui est particulièrement important pour les utilisateurs soucieux de leur budget.
8. **Limite de retrait** : Le distributeur a généralement une limite quotidienne de retrait en espèces, qui varie en fonction des politiques de la banque. Si vous essayez de retirer plus que cette limite, la transaction sera refusée.
9. **Appuyer sur les boutons pendant le traitement** : Il est recommandé de ne pas appuyer sur d'autres boutons pendant que la machine traite la demande, car cela pourrait interrompre ou annuler la transaction.
10. **Indications de la machine** : Oui, la machine devrait fournir des indications claires à l'utilisateur pendant le processus, comme "Traitement de la transaction" ou "Transaction réussie". Cela aide les utilisateurs à comprendre l'état de la transaction et à savoir quand ils peuvent retirer leur carte et leur argent.

Pour Madame X :

1. **Objectifs lors de l'utilisation d'un distributeur** : Les objectifs principaux lors de l'utilisation d'un ATM sont généralement le retrait d'argent en espèces, la vérification

du solde du compte, le dépôt d'argent ou de chèques, le transfert de fonds, ou la réalisation d'autres transactions bancaires courantes.

2. **Sentiments et préférences** : Les utilisateurs souhaitent généralement se sentir en sécurité et confiants lorsqu'ils utilisent un distributeur. Ils préféreraient éviter toute complication ou problème technique.
3. **Fréquence des retraits** : Certains utilisateurs retirent de l'argent en espèces pour des dépenses spécifiques, comme des achats sur des marchés en espèces, tandis que d'autres utilisent principalement des paiements électroniques.
4. **Informations sur la carte** : Les informations sur la carte, en particulier le code PIN, sont essentielles pour authentifier l'utilisateur et garantir la sécurité de la transaction.
5. **Mot de passe incorrect** : L'erreur de code PIN est généralement suivie de mesures de sécurité, telles que le blocage de la carte, pour protéger les fonds et le compte de l'utilisateur.
6. **Carte à l'intérieur du distributeur** : La rétention temporaire de la carte dans le distributeur assure que personne d'autre ne peut l'extraire pendant la transaction.
7. **Comptage de l'argent** : La vérification de l'argent reçu est une précaution importante pour s'assurer que la transaction s'est déroulée correctement et que le montant est exact.
8. **Limite de retrait** : Les limites de retrait sont établies par les banques pour des raisons de sécurité et pour limiter les pertes en cas de vol ou d'utilisation frauduleuse.
9. **Appui sur les boutons pendant le traitement** : Appuyer sur des boutons supplémentaires pendant le traitement de la transaction pourrait entraîner des erreurs ou des interruptions, c'est pourquoi cela n'est généralement pas recommandé.
10. **Indications de la machine** : Les indications de la machine sont essentielles pour tenir les utilisateurs informés de l'état de la transaction et pour fournir une expérience utilisateur transparente. Cela aide à éviter la confusion et les erreurs.

D'après Les réponses de ces trois persona qui partagent de nombreuses similitudes dans leur compréhension du fonctionnement et des objectifs d'un distributeur automatique de billets, il existe également quelques nuances dans la manière dont ils ont formulé leurs réponses. Voici une comparaison de leurs réponses :

Similitudes :

- Toutes les réponses reconnaissent que le retrait d'argent en espèces est l'un des objectifs principaux de l'utilisation d'un distributeur automatique de billets.

- Les trois réponses mettent en évidence l'importance de la sécurité, notamment en ce qui concerne la nécessité d'un code PIN pour effectuer une transaction et les mesures de sécurité en cas de saisie incorrecte du code.
- Chacune des réponses souligne l'importance des indications de la machine pour informer l'utilisateur de l'état de la transaction.
- Les réponses notent également l'existence de limites de retrait et le blocage de la carte en cas de tentative de retrait au-delà de ces limites.

Nuances :

- La réponse originale mentionne également l'accès aux services bancaires en dehors des heures d'ouverture comme un objectif courant, tandis que les autres réponses ne le font pas explicitement.
- La réponse de Monsieur Y inclut le dépôt de chèques comme un objectif d'utilisation du distributeur automatique de billets, ce qui n'est pas mentionné dans les autres réponses.
- La réponse de Madame X insiste sur la vérification du solde du compte comme un objectif principal, tandis que les autres réponses le mentionnent plus brièvement.

Dans l'ensemble, les trois réponses montrent une compréhension cohérente de l'utilisation et du fonctionnement d'un distributeur automatique de billets, mettant en avant des objectifs communs tels que le retrait d'argent et la sécurité des transactions. Les différences se situent principalement dans la manière dont ces informations sont formulées et présentées.

II - Comprendre les besoins d'un utilisateur

Observation du modèle de Persona et en essayant d'en tirer une analyse.

1. D'après les informations fournies, voici ce que nous pouvons apprendre d'Elodie :

- Âge et niveau d'études : Elodie a 23 ans et est en troisième année de lettres modernes (L3), ce qui indique qu'elle est étudiante universitaire.
- Disponibilité quotidienne : Elle dispose de 2 à 5 heures par jour pour étudier ou travailler à la bibliothèque universitaire (BU).
- Préférences pour la BU : Elodie préfère la BU car c'est un endroit calme où elle se sent en sécurité et performante pour travailler.
- Attentes à la BU : Elle s'attend à pouvoir travailler au calme, parfois collaborer avec ses camarades, utiliser son ordinateur portable, accéder au Wi-Fi, brancher son ordinateur et avoir accès à des revues et des livres sur place.
- Frustrations à la BU : Ses frustrations comprennent le manque de prises de courant disponibles, une mauvaise connexion Wi-Fi dans certaines parties de la BU, l'absence de possibilité de faire une pause-café en dehors d'un espace fumeurs, et un manque d'espaces de travail en groupe.

En résumé, Elodie est une étudiante de 23 ans en lettres modernes qui apprécie travailler à la bibliothèque universitaire pour son calme et sa sécurité, mais elle a des besoins non satisfaits en termes d'infrastructures, notamment en ce qui concerne les prises de courant, la connexion Wi-Fi et les espaces de travail en groupe.

2. Voici quelques fonctionnalités et améliorations qui pourraient répondre aux aspirations d'Elodie et rendre sa vie à la bibliothèque universitaire plus facile et plus agréable :

- **Plus de prises de courant** : Installer des prises de courant supplémentaires dans différentes zones de la bibliothèque pour permettre aux étudiants de brancher leurs ordinateurs portables et autres appareils électroniques.
- **Meilleure connexion Wi-Fi** : Améliorer la couverture Wi-Fi dans toute la bibliothèque afin que les étudiants comme Elodie puissent accéder à Internet de manière fiable depuis n'importe où dans l'établissement.
- **Espaces de travail en groupe** : Créer des espaces de travail en groupe dédiés, équipés de tables, de chaises et de prises de courant, pour permettre aux étudiants de collaborer plus efficacement.
- **Espaces de pause-café conviviaux** : Aménager des espaces de pause-café où les étudiants peuvent prendre une pause, discuter avec des camarades, et se détendre sans avoir à fumer. Assurer que ces espaces soient confortables et équipés de boissons et de collations.
- **Réservation de salles de travail en groupe** : Mettre en place un système de réservation en ligne pour les salles de travail en groupe, permettant aux étudiants de planifier à l'avance et de garantir un espace pour leurs travaux collaboratifs.
- **Service de prêt de câbles et adaptateurs** : Offrir un service de prêt de câbles et adaptateurs pour les étudiants qui oublient les leurs, afin de faciliter le branchement de leurs appareils.
- **Répertoires en ligne des ressources disponibles** : Mettre à disposition un répertoire en ligne des ressources disponibles, y compris les revues, les livres et les outils de recherche, pour que les étudiants puissent accéder à ces informations plus facilement.
- **Espaces polyvalents** : Créer des espaces polyvalents qui permettent à Elodie de travailler individuellement tout en restant proche de ses camarades, pour qu'elle puisse alterner entre la concentration et la collaboration selon ses besoins.
- **Service d'assistance technique** : Offrir un service d'assistance technique sur place pour aider les étudiants en cas de problèmes techniques liés à leur ordinateur ou à la connexion Wi-Fi.

En mettant en œuvre ces fonctionnalités et améliorations, la bibliothèque universitaire pourrait mieux répondre aux besoins et aux aspirations d'Elodie, offrant ainsi un environnement plus efficace et agréable pour ses études et son travail.