

PROJET DESIGN/02 :

Observation de l'expérience utilisateur sur le site web de SAYNA :

1. Dressez la liste de toutes les questions que vous pouvez vous poser lorsque vous

utilisez la plateforme SAYNA Questions à poser lors de l'utilisation de la plateforme SAYNA :

Comment naviguer sur le site de manière efficace ?

Quelles sont les informations disponibles sur SAYNA ?

Comment puis-je m'inscrire ou me connecter sur la plateforme ?

Quels sont les services ou les cours proposés par SAYNA ?

Comment puis-je contacter le support client en cas de besoin ?

Y a-t-il des témoignages ou des retours d'anciens utilisateurs ?

Comment fonctionne le processus de paiement sur le site ?

Comment obtenir mes certificats d'études sur la plateforme en ligne ?

2. Essayez de voir comment y répondre par vous-même.

Réponses possibles :

La navigation est généralement facilitée par un menu clair en haut de la page d'accueil.

Les informations sur SAYNA, ses services et ses offres de formation sont disponibles sur la page d'accueil et dans la section "Cours" ou "Formations".

L'inscription et la connexion se font généralement en cliquant sur les boutons correspondants en haut à droite de la page.

Les services et les cours sont répertoriés avec des descriptions détaillées et des prix le cas échéant.

Les contacts du support client sont généralement accessibles via la page "Contactez-nous".

Les témoignages sont souvent affichés sur la page d'accueil ou dans une section dédiée.

Le processus de paiement se déroule généralement lors de l'inscription à un cours, avec des options de paiement claires.

On peut obtenir le certificat manuellement.

Ensuite, choisissez une application de votre choix et vérifiez son expérience utilisateur.

Identifiez 3 éléments de l'application qui font parties d'un ensemble de qualités UX

observable (un élément à identifier au minimum) :

Éléments de l'application qui correspondent aux qualités UX observables :

Utiles : Les descriptions détaillées des cours et des services sur le site de SAYNA répondent clairement aux besoins des utilisateurs en fournissant des informations essentielles pour prendre des décisions éclairées.

Utilisables : La navigation intuitive et la disposition claire des informations sur SAYNA rendent le site facile à utiliser, permettant aux utilisateurs de trouver rapidement ce qu'ils cherchent.

Désirables : La présence de témoignages et d'une esthétique visuelle agréable contribuent à susciter des émotions positives et à renforcer l'appréciation du site.

1)-Compréhension de l'expérience utilisateur avec un distributeur automatique de billets :

Notifications et reçus : Les utilisateurs apprécient généralement de recevoir un reçu après chaque transaction pour confirmer l'opération et garder une trace de leurs dépenses.

Accessibilité : Les distributeurs automatiques de billets doivent être conçus de manière à être accessibles aux personnes handicapées, ce qui peut inclure des fonctionnalités telles que des boutons en relief ou des instructions vocales.

Protection contre la fraude : Les utilisateurs se préoccupent de la sécurité de leurs informations bancaires. Ils s'attendent à ce que le distributeur automatique de billets soit équipé de mesures de sécurité, comme la protection contre la fraude.

Maintenance technique : Les utilisateurs peuvent se demander comment obtenir de l'aide en cas de problème technique avec la machine, comme un billet coincé.

Retrait partiel : Certains utilisateurs peuvent vouloir effectuer un retrait partiel, c'est-à-dire retirer une partie de leur solde disponible sans vider complètement leur compte.

Multilinguisme : Les distributeurs automatiques de billets dans des régions linguistiquement diverses peuvent être équipés de fonctionnalités multilingues pour garantir que les utilisateurs comprennent les instructions.

Confiance dans la machine : Les utilisateurs doivent avoir confiance dans la sécurité de la machine pour effectuer des transactions financières. Ils s'attendent à ce que la machine protège leurs informations personnelles et leur argent.

Prise en charge des cartes étrangères : Certains utilisateurs peuvent être des voyageurs internationaux et s'attendent à ce que le distributeur automatique de billets prenne en charge les cartes étrangères et effectue automatiquement les conversions de devises.

Retrait de reçus non pris : Si un reçu n'est pas pris par l'utilisateur, les distributeurs automatiques de billets doivent prévoir un mécanisme pour le récupérer sans compromettre la sécurité des informations de la transaction.

Objectifs : Les objectifs courants pour l'utilisation d'un distributeur automatique de billets sont de retirer de l'argent liquide, vérifier le solde du compte et effectuer des dépôts.

Sentiments : Les utilisateurs aimeraient se sentir en sécurité et en confiance lors de l'utilisation d'un distributeur automatique de billets. Ils souhaitent également que le processus soit rapide et sans tracas.

Fréquence de retrait : La fréquence de retrait dépend des besoins individuels, comme la gestion de la trésorerie quotidienne ou le besoin ponctuel d'argent liquide.

Informations sur la carte : Les informations sur la carte incluent le numéro de compte et le code PIN, et elles sont utilisées pour identifier le compte et autoriser les transactions.

Mauvais mot de passe : En cas de mauvais mot de passe, la machine peut bloquer la carte après plusieurs tentatives infructueuses.

Carte à l'intérieur du distributeur : La carte est généralement retenue temporairement par la machine pendant la transaction et est restituée à la fin.

Comptage de l'argent : Les utilisateurs ont rarement besoin de compter l'argent, car le distributeur automatique de billets délivre la somme demandée.

Limite de retrait : Il existe une limite de retrait quotidienne, et la machine refusera de délivrer plus que cette limite.

Appuyer sur des boutons pendant le traitement : Si l'utilisateur continue d'appuyer sur des boutons pendant que la machine traite la demande, cela peut entraîner des erreurs ou des annulations de transaction.

Affichage des actions de la machine : Il est préférable que la machine affiche clairement ses actions, comme le traitement de la transaction, pour que les utilisateurs sachent ce qui se passe.

Maintenance de la machine : Les utilisateurs peuvent se demander comment la machine est entretenue et si elle est régulièrement vérifiée pour éviter les pannes.

IV.2 - COMPRENDRE LES BESOINS D'UN UTILISATEUR

Ce que nous avons appris d'Elodie :

Elodie est une étudiante en lettres modernes en L3.

Elle a déménagé de Nancy à Metz pour un meilleur cursus universitaire.

Elle passe de 2 à 5 heures à la bibliothèque universitaire (BU) certains jours.

Elle préfère travailler au calme à la BU.

Elle apprécie la possibilité de travailler avec ses camarades par moments.

Elle utilise son ordinateur portable (Macbook) et a besoin d'un accès WiFi et de prises de courant.

Elle souhaite également avoir accès à des revues ou livres sur place.

Ses frustrations incluent le manque de prises de courant disponibles, une mauvaise connexion Wi-Fi dans certaines zones de la BU, l'absence de possibilité de pause-café sans fumée, et un nombre limité d'espaces de travail en groupe.

Elle est introvertie, active, non fumeuse, et assez sociable.

Elle utilise un smartphone, un ordinateur portable MacBook, Internet, et parfois une tablette.

Idées de fonctionnalités pour répondre à ses aspirations :

Amélioration de l'infrastructure de la BU : Pour résoudre le problème des prises de courant insuffisantes, la BU pourrait installer davantage de prises de courant près des zones de travail. En outre, ils pourraient offrir des rallonges électriques ou des stations de charge pour les ordinateurs portables.

Amélioration du Wi-Fi : Investir dans une meilleure infrastructure Wi-Fi pour assurer une connexion fiable dans l'ensemble de la BU, en particulier dans les zones de travail préférées d'Elodie.

Espaces de travail en groupe : Créer davantage d'espaces de travail en groupe pour répondre à ses besoins d'interactions occasionnelles avec ses camarades. Ces espaces pourraient être équipés de tables et de chaises pour faciliter la collaboration.

Espace de pause-café non-fumeurs : Créer un espace de pause-café non-fumeurs où les étudiants peuvent prendre une pause sans être exposés à la fumée. Cela pourrait inclure des distributeurs de boissons et de collations.

Accès aux revues et livres en ligne : Fournir un accès numérique aux revues et aux livres pour permettre aux étudiants de consulter des ressources en ligne depuis leurs ordinateurs portables.

Réservation d'espaces de travail : Mettre en place un système de réservation en ligne pour les espaces de travail en groupe afin que les étudiants puissent planifier à l'avance.

Application mobile : Développer une application mobile de la BU qui permet aux étudiants de vérifier l'état de l'occupation des espaces, de réserver des salles de groupe, et d'accéder à des ressources numériques.

Événements sociaux : Organiser des événements sociaux à la BU pour favoriser les interactions entre les étudiants introvertis, ce qui pourrait lui permettre de rencontrer de nouvelles personnes.

En comprenant les besoins et les préférences d'Elodie, la BU peut améliorer son offre de services pour rendre l'expérience des étudiants plus agréable et efficace, tout en créant un environnement propice au travail et à la collaboration.

Selon l'analyse dans le domaine du design centré sur l'utilisateur (UX design), Elodie serait généralement considérée comme une "utilisatrice" ou une "cliente" potentielle. Voici pourquoi :

Utilisatrice de services universitaires : Elodie utilise les services de la bibliothèque universitaire (BU) pour ses besoins d'étudiante. Elle fréquente la BU pour étudier et accéder à des ressources académiques.

Cliente potentielle de la BU : Dans le contexte du design centré sur l'utilisateur, Elodie pourrait être considérée comme une cliente potentielle de la BU, car elle bénéficie de ses services et de ses installations. Sa satisfaction et son expérience utilisateur à la BU sont importantes pour qu'elle continue à utiliser ces services.

Bénéficiaire des améliorations UX : Les améliorations suggérées pour la BU, telles que l'ajout de prises de courant, une meilleure connexion Wi-Fi, des espaces de travail en groupe, etc., sont conçues pour répondre aux besoins d'utilisateurs comme Elodie et améliorer leur expérience lorsqu'ils utilisent les services de la BU.

En résumé, Elodie est une utilisatrice réelle de la BU, et elle est au cœur du processus de conception centré sur l'utilisateur visant à améliorer son expérience et celle d'autres étudiants qui partagent des besoins similaires. Elle est donc une cliente potentielle des services de la BU dans le sens où son expérience et sa satisfaction sont essentielles pour fidéliser les utilisateurs et répondre à leurs besoins.