

## **I. Observer l'expérience utilisateur**

### **1. la liste de toutes les questions que vous pouvez vous poser lorsque vous utilisez la plateforme SAYNA :**

- Cette plateforme est destinée à qui ?
- Combien coûte un abonnement pour utiliser la plateforme ?
- Comment on a construit cette plateforme ?
- Qui a construit cette plateforme ?
- Combien de personnes ont collaboré pour faire cette plateforme ?
- Pourquoi avoir fait cette plateforme ?

### **2. la liste de toutes les questions que vous pouvez vous poser lorsque vous utilisez la plateforme SAYNA :**

- **Cette plateforme est destinée à qui ?**

A toute personne qui s'intéresse et qui est motivée pour apprendre et maîtriser le numérique et les outils digitaux.

Profils présents dans la communauté de Sayna : étudiants, salariés qui s'intéressent au numérique, Modérateurs (backoffice de la plateforme), les formateurs (professionnels dans le métier)

- **Combien coûte un abonnement pour utiliser la plateforme ?**

Je ne sais pas mais c'est normalement abordable.

- **Comment on a construit cette plateforme ?**

C'est comme créer un site web. Une équipe dévouée l'a créé.

- **Pourquoi avoir fait cette plateforme ?**

Matina étant la fondatrice a pour vision de donner une accessibilité à la formation numérique en Afrique.

- **Qu'est-ce dont les utilisateurs ont besoin ?**

Plusieurs versions à la plateformes puisque tout le monde n'a pas un ordinateur qui a accès à une connexion internet. Donc la plateforme est accessible à la fois par PC et par mobile.

### **3. L'expérience utilisateur de Facebook**

- Utile : Site pour s'échanger facilement et instantanément. Facebook peut rassembler plusieurs communauté mais aussi présente une fonctionnalité de marketplace pour vendre les produits.
- Utilisable : Plusieurs versions (ordinateur, mobile et tablette), facile à manipuler et présente plusieurs forfaits de connexion auprès des opérateurs.
- Désirable : Chacun veut partager sa vie, ses moments heureux, ses succès donc créer un compte devient un désir impératif à combler afin de satisfaire le besoin d'appartenance.
- Trouvable : Une barre de recherche facile pour trouver des informations, des amis ou d'autres services intéressants comme les restaurants.

- Accessible : une connexion pas chère grâce au forfait internet et facile à manipuler grâce à son interface fluide.
- Crédible : Les utilisateurs ont confiance puisqu'ils partagent leurs photos sans crainte sur la plateforme tout en ayant confiance par rapport au fait que Facebook sera toujours là en cas de contenus ou de piratage à travers le menu « signaler un compte »
- Valable : Les contenus peuvent être commentés, partagés et localisés en cas de mentionnés de la localisation.

#### 4. Qu'est-ce que je pense d'un smartphone

##### a) Comment il fonctionne ?

C'est un produit innovant qui a révolutionné la vie humaine. Maintenant je ne peux plus m'en passer. C'est un produit 5, 10 voire 20 en 1. Mes objectifs sont : de communiquer, d'effectuer des recherches et de partager mes passions ainsi que d'organiser mes journées.

Le smartphone fonctionnait au début juste pour communiquer à distance avec des proches. Puis, on a intégré petit à petit les fonctionnalités comme le message, l'heure, le calendrier, la photo, la vidéo, la calculatrice etc. Depuis c'est un produit en perpétuel innovation qui est devenu indispensable dans la vie quotidienne des Hommes.

Je suis très satisfaite de mon smartphone par rapport à ses fonctionnalités diversifiées : recherche, communication, calculatrice, agenda, divertissement, prise de note, photo et vidéos.

Je possède même 2 : un pour les fonctionnalités basiques et l'autre pour les multimédias (photo, vidéo, etc.)

##### b) Comparaison de mes réponses à celles de 2 autres personnes

Personne 1	Personne 2
-Le Plaisir donné quand j'utilise mon smartphone ; réduire mon ennui -J'achète un smartphone pour me divertir, pour m'informer des actualités et communiquer avec mes proches ainsi que faire des recherches -Amélioration proposée : la qualité de mes photos et changer en double puce.	-Communiquer avec mes proches (réduisant la distance) -Plusieurs variétés dont prix abordables -Facilement cassable contrairement à ceux des téléphones fixes et avec touche.

## II. Comprendre les besoins d'un utilisateur

### 1. Ce que j'ai appris d'Elodie

Elodie est une étudiante qui travaille au Mc Do. Elle aime bien aller à la BU pour travailler mais rencontre certains problèmes qui l'empêchent d'avoir une expérience utilisateur satisfaisante. Elle a donc besoin d'avoir au moins une prise libre afin de charger son ordinateur. Ensuite, Elodie veut également avoir accès à internet partout dans la BU mais surtout d'avoir le même débit dans tous l'endroit. Puis, elle propose de créer un espace dédié à tout le monde qu'il soit fumeur ou non, où l'on puisse faire une pause-café. Enfin, il est nécessaire selon Elodie de multiplier les tables et les chaises pour agrandir les espaces de

travail en groupe.

## **2. Des fonctionnalités qui répondent aux attentes d'Elodie**

D'abord, concernant les prises : l'achat de prise multiple s'avère une solution facile et pertinente pour remédier aux problèmes. De plus, je propose d'ajouter une affiche et une notice à chaque étudiant qui utilise le service, d'amener une prise multiple s'ils veulent garantir une prise de courant libre de manière gentille et réconfortante.

Ensuite, pour la mauvaise connexion, l'approvisionnement en routeur présente un investissement rentable pour palier à la mauvaise connexion dans certains endroits de la BU. Puis, par rapport à la pause-café, les espaces dédiés aux pause-café devront être ouverts à la fois aux personnes fumeurs et non-fumeurs.

Enfin, concernant le manque d'espace de travail en groupe, Investir dans un nouvel endroit pour annexer est une bonne idée. Néanmoins, je propose de multiplier les tables et les chaises pour assurer un espace dédié à un groupe de travail tout en ajoutant des méthodes de réservation des tables pour le travail en groupe. Donc, le premier qui réserve l'espace sera le groupe qui obtiendra l'espace de travail en groupe.