

L'utilisateur au centre de la réflexion

I - Observer l'expérience utilisateur

Comment se passe l'expérience du site web de SAYNA ?

➔ En générale la plateforme SAYNA est simple et apte pour suivre la totalité des cours, mais il y a encore quelques remarques pour l'amélioration de celle-ci :

- Il y a des fréquents problèmes d'accès au quiz et aussi dans la page d'accueil qu'il indique que non sécurisé
- Quelques contenus de cours notamment sur le module UX/UI, sont mal organisés ou bien mal décorés.
- La plateforme devrait disposer une application mobile, car, des fois j'aimerais avoir un accès rapide à la plateforme ou encore un accès sans avoir faire appel à la connexion internet.
- Le webinaire doit être directement lié à la plateforme SAYNA, afin que nous n'ayons plus à remplir le formulaire d'inscription pour pouvoir visionner la vidéo.
- L'avatar fourni ne correspond pas à la personne propriétaire du compte.

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

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

➔ Les questions et les réponses correspondantes (question N°1 et 2) :

- Qu'est-ce qu'on gagne en parrainant ? (le petit robot sur la partie en bas à gauche)

➔ On gagne de l'argent à titre de commission.

- Pourquoi les menus ne fonctionnent pas ?

➔ Quelques fonctionnalité n'est pas opérationnelle car la plateforme est encore en phase d'évolution.

- Sur cette plateforme, est ce qu'on va recevoir aussi les micros tâches ?

- Si oui, Est-ce que les Freelances de SAYNA utilisent aussi la même plateforme que nous actuellement ?

➔ Peut-être, Actuellement, les anciens apprenants utilisent une autre plateforme pour acquérir leur mission.

- Si non, à quoi sert le barème en MGA concernant l' "Account Balance"?

Pour payer les frais de formation ou pour retirer l'argent obtenu ?

→ L' "Account Balance", c'est la valeur totale de l'argent gagné.

3. Ensuite, choisissez une application de votre choix et vérifiez son expérience utilisateur. Identifiez trois éléments de l'application qui font parties d'un ensemble de qualités UX observable (un élément à identifier au minimum) :

→ On prend l'application mobile **Navigateur : Google chrome**

1. **Utile** : Pour naviguer sur internet
2. **Utilisable** : Elle est Simple, rapide et accessible et facile à utiliser.
3. **Désirable** : Pour les smartphones Android, elle est fortement recommandée, car parfois les Android ont du mal à naviguer sur internet sans l'aide de chrome, à cause de la forte liaison qui réside entre ce système d'exploitation et Google.
4. **Trouvable** : C'est parmi les outils de Google, donc c'est quasiment facile à trouver.
5. **Accessible** : Malheureusement, certaines personnes n'ont pas accès au contenu visuel.
6. **Crédible** : Vu sa forte renommée à travers le monde entier et auprès des utilisateurs de smartphone Android, elle est belle et bien crédible.
7. **Valable** : Jusqu'à ce jour, Google chrome fait partie des navigateurs le plus utiliser à l'échelle mondiale, donc c'est aussi une application validée et populaire.

L'objectif de cette tâche est de se familiariser avec les modèles mentaux des personnes et d'apprendre à mieux connaître et comprendre les utilisateurs. Comment les gens voient-ils un produit interactif et quelle est leur compréhension de ce produit en termes d'utilisation et de fonctionnement?

4. Commencez par vous-même ! Comment pensez-vous qu'un distributeur automatique de billets fonctionne-t-il ? Notez vos réponses.

→ Le banquier rajoute manuellement des billets de manière régulière à l'intérieur la machine distributeur automatique de billets (**D.A.B**) ou Guichet Automatique de Billet (**GAB**). Et puis, le DAB permet aux titulaires de compte chez la banque ou détenteurs de la carte de consulter son compte et de retirer l'argent en espèce.

5. Ensuite, demandez à deux autres personnes et comparez vos réponses ! Voici quelques questions pour vous guider dans ce processus de compréhension d'un distributeur de billets :

→ **Interview :**

● Quels sont vos objectifs lorsque vous utilisez un distributeur automatique de billets ?

Réponse 1 : je ne veux pas faire la queue au caissier donc, pour ne pas être en retard, je choisis le DAB.

Réponse 2 : Pour, moi c'est beaucoup plus pratique que d'aller remplir les bordereaux. On est trop exposé à l'erreur quand on écrit sur papier. Le DAB c'est pour faire le retrait facilement.

● Que ressentez-vous ? Qu'est-ce que vous aimeriez ressentir en l'utilisant ?

Réponse 1 : A chaque fois que j'aille faire mon retrait, je suis un peu inquiet car des fois il bug ou bogue un peu et j'ai peur de ne pas avoir ce que je voulais. J'aimerais ressentir de la confiance mais non pas la peur ou bien de l'inquiétude.

Réponse 2 : Avant, j'ai paniqué un peu car c'était si compliqué pour moi, mais au fil du temps, je me suis habitué. Ce que j'aimerais ressentir c'est la simplicité et la rapidité.

● À quelle fréquence retirez-vous de l'argent ? Pourquoi ?

Réponse 1 : Une ou deux fois par mois, pour retirer l'avance sur salaire et mon salaire.

Réponse 2 : Deux ou trois fois par mois. Je ne veux pas retirer d'un seul coup la totalité de mon argent.

● Quelles informations peut-on trouver sur votre carte ? Comment sont-elles utilisées ?

Réponse 1 : oh! Sur ma carte on peut trouver pas mal d'informations, on voit le logo du banque qui l'a fabriqué, le numéro de compte ou de carte et le type de la carte (visa, gold sésame), la date d'expiration et il y a aussi le nom du titulaire de la carte ou de compte. La carte est utilisée uniquement pour faire des opérations retraits d'argent, de consultation de solde et de même de faire des avances sur le DAB.

Réponse 2 : il y a le nom de titulaire de la carte ou de compte, le numéro de la carte pour la récupérer en cas de perte ou blocage, la date d'expiration pour connaître sa durée de validité et le type de la carte (visa, gold sésame), c'est pour qu'on est conscient de ses caractères peut-être. Ma carte est une carte sésame.

● Que se passe-t-il si vous entrez un mauvais mot de passe ?

Réponse 1 : Je n'ai jamais rencontré ce genre de problème, mais on m'a dit qu'on ne peut pas obtenir l'argent et que la carte va rester bloquer à l'intérieur du DAB jusqu'à ce qu'on fait une demande de récupération.

Réponse 2 : Elle indique qu'on a insère un mauvais mot de passe. Et si on insiste 2 fois de suite avec, la carte va être bloquée directement et on fait une demande de réactivation auprès de service client pour la récupérer.

● Qu'advient-il de la carte à l'intérieur du distributeur ?

Réponse 1 : La carte va être conservée par les agents de la banque ou par les banquiers, en attendant la réclamation.

Réponse 2 : La carte reste intacte, mais n'est plus fonctionnelle une fois récupéré, jusqu'à ce qu'on la réactive en attribuant un nouveau mot de passe.

● Comptez-vous l'argent qui sort de la machine ?

Réponse 1 : Oui mais bien sûr, je compte toujours.

Réponse 2 : Évidemment, il s'agit de l'argent, il faut toujours compter, on ne sait jamais s'il y a un manque quelque part.

● Combien d'argent pouvez-vous prendre ? Que se passe-t-il si vous essayez d'obtenir plus que cette limite ?

Réponse 1 : Le client a la possibilité de faire retrait 800.000 Ar par jour. Il indique tout simple qu'on ne peut pas faire de retrait d'argent si la somme qu'on a inscrit est incorrecte.

Réponse 2 : La limite est 800.000 Ar par jour. Si on essaie d'obtenir plus que cette limite, l'opération ne peut pas être exécutée et le DAB affiche un indice sur l'écran en disant que le solde est inférieur au montant demandé ou on ne peut pas dépassé de plafond de retrait par jour.

● Que se passe-t-il si vous continuez à appuyer sur des boutons pendant que la machine traite votre demande ?

Réponse 1 : j'ai jamais essayé cela hein! J'attends toujours que la machine termine l'opération de ma commande avant de faire une autre opération de commande.

Réponse 2 : peut-être que la machine va essentiellement continuer à exécuter l'ancienne commande. Et avertir de ne pas y toucher.

● La machine devrait-elle dire ce qu'elle fait ?

Réponse 1 : Oui, c'est évident.

Réponse 2 : Elle doit afficher en écran que la demande est en cours d'exécution.

II - Comprendre les besoins d'un utilisateur Observez ce modèle de Persona et essayez d'en tirer une analyse.

1. Qu'avez-vous appris d'Elodie ?

➔ Elodie est une jeune fille active, qui aime beaucoup travailler et surfer sur internet. Elle est sociable, mais très sensible que même l'environnement peut la rendre nerveuse. Elle utilise très souvent son téléphone et son ordinateur.

2. Pouvez-vous imaginer des fonctionnalités pour répondre à ses aspirations et rendre sa vie plus facile et plus agréable ?

➔ Pour Elodie, elle est importante que ses appareils soient toujours en état de marche. Et qu'elle veuille à tout prix être tranquille lorsqu'elle travaille.

Afin qu'Elodie ait une vie agréable, on doit-elle fournir :

- pour ses appareils, des batteries qui peuvent fonctionner pendant des heures (et même des jours), mais très peu de temps pour le recharger voir quelques minutes.

- l'internet presque gratuit, plus performant que le forfait existant, contre le nombre des micros tâche effectués par jours. A propos de ce système, en arrière-plan, elle doit y avoir une entreprise qui offre ce service en fonction de nombre de tâche accompli. (exemple de tâche : résolution de captcha pour une autre entreprise ou plateforme qui est en visite automatique des nombreux sites). Dorénavant, les tâches rapportent beaucoup plus pour l'entreprise que la valeur de l'internet offerte.
- L'endroit idéal pour une belle concentration disposé des livres, un peu comme la bibliothèque mais beaucoup plus d'espace et de liberté.
- Un écouteur assistant intelligent connecté à l'endroit sus-mentionné.