

Parcours : DESIGN UX/UI

Module : Apprendre les
fondamentaux du Design

Projet 2 - Fondamentaux de
l'UX/UI

I – Introduction

Repository Name : SAYNA-UXUI-PROJET2

II - Objectif

III – Consignes

IV – Énoncé

IV.1 - Observer l'expérience utilisateur

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

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.

Voici des questions que je pourrais me poser et les réponses possibles :

- Où dois-je cliquer pour commencer un cours ou un module ?

- Une fois connecté à la plateforme, les cours disponibles apparaissent généralement sur la page d'accueil ou dans la section "Mes Cours". Il suffit de cliquer sur un cours pour le commencer.

- Y a-t-il un tutoriel pour m'expliquer comment utiliser la plateforme ?

- Sayna propose des tutoriels pour guider les nouveaux utilisateurs et les liens sont accessibles sur discord, ou tout simplement dans le ZLE Générales sur Youtube.

- Est-ce que je dois suivre les modules dans un ordre spécifique, ou puis-je les choisir librement ?

- La plupart des programmes ont un ordre recommandé, mais tu peux parfois accéder librement aux modules. L'ordre recommandé t'aide à suivre une progression logique dans l'apprentissage.

- Comment revenir à la page d'accueil ou à une section précédente ?

- Tu peux généralement cliquer sur le logo Sayna pour revenir à la page d'accueil ou utiliser les menus de navigation en haut ou sur les côtés de la page pour revenir en arrière.

- Y a-t-il une barre de recherche pour que je puisse retrouver un cours ou un module rapidement ?

- Non, pas pour le moment.

- Comment télécharger ou accéder aux ressources supplémentaires proposées dans les cours (PDF, vidéos, exercices) ?

- Les ressources supplémentaires comme les PDF et les exercices sont souvent disponibles sous forme de liens téléchargeables à la fin des leçons.

- Est-ce que je peux consulter les vidéos et les documents sans être connecté à Internet ?

- Sayna propose une option de téléchargement des projets et ressources liés aux projets, et celles disponibles sur youtube. Sinon, une connexion est nécessaire.
- Où sont stockées les ressources ou les projets que j'ai déjà réalisés ?
- Sur mon compte github.
- Comment savoir si j'ai bien avancé dans mon cours ou dans mon programme ?
- Chaque cours ou programme affiche ta progression sous forme de pourcentage ou de chapitre complété.
- Que se passe-t-il si j'interromps ma session ? Vais-je perdre mon avancement ?
- Il suffit de retrouver le module sur lequel on s'est arrêté et poursuivre.
- Pourquoi la plateforme est-elle lente ou ne se charge-t-elle pas correctement ?
- Cela peut être dû à une connexion internet instable ou à des problèmes techniques du côté de la plateforme. Il faut soit essayer de rafraîchir la page ou de vérifier sa connexion. Et si le problème persiste, contacter le support technique.
- Que faire si une vidéo ou une ressource ne fonctionne pas ?
- Si une ressource ne fonctionne pas, je contacte l'assistance technique.
- Où puis-je trouver de l'aide si j'ai un problème technique ou une question sur le fonctionnement de la plateforme ?
- La section "Aide" ou "Support" est représentée par une icône en forme de message sur la plateforme. Et il y a aussi le groupe WhatsApp et le canal discord.

- Puis-je modifier l'apparence de l'interface (couleur, taille du texte, etc.) pour que ce soit plus confortable pour moi ?

- Je n'ai pas encore eu la possibilité de faire de cette manipulation mais ça devrait être possible avec l'icone en forme de crayon sur le Dashboard.

- Si je ne comprends pas un terme ou un concept, où puis-je trouver une explication plus simple ?

- Sur le canal discord en posant la question aux différentes IA ou aux formateurs.

- Que se passe-t-il si je ne comprends pas quelque chose ou que je me sens bloqué dans mon apprentissage ?

- N'hésite pas à poser des questions aux formateurs ou dans la communauté d'apprenants.

- **Identifiez 3 éléments de l'application qui font parties d'un ensemble de qualités UX observable (un élément à identifier au minimum)**

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

Expérience utilisateur de l'application Yango

Yango est une application de VTC (Véhicule de Transport avec Chauffeur) qui permet aux utilisateurs de commander des trajets en temps réel ou à l'avance via une interface mobile.

Globalement, l'expérience utilisateur (UX) de Yango est conçue pour offrir un service de transport rapide, pratique et sécurisé.

Voici une vue d'ensemble de l'UX de Yango :

1. Interface conviviale et intuitive : L'application a une interface utilisateur simple et épurée qui permet de saisir rapidement une destination et de voir les différentes options de trajets. Dès la première utilisation, l'utilisateur comprend facilement comment demander un trajet, choisir un véhicule et voir le prix estimé.

2. Localisation en temps réel : Yango permet aux utilisateurs de suivre en temps réel l'arrivée de leur chauffeur, ainsi que leur progression pendant le trajet. Cette transparence renforce la confiance et réduit l'incertitude pendant l'attente.

3. Facilité de paiement : Yango propose plusieurs options de paiement, y compris en espèces ou via des moyens électroniques (cartes bancaires, etc.). Cela rend l'application accessible à une large base d'utilisateurs, peu importe leurs préférences de paiement.

4. Réactivité et efficacité : Les utilisateurs apprécient la rapidité du service. L'application est conçue pour minimiser le temps d'attente grâce à une connexion efficace avec le réseau de chauffeurs disponibles.

Trois éléments de l'application Yango et leurs qualités UX

1. Fonctionnalité de géolocalisation en temps réel (qualité : utilisable)

- La carte en temps réel qui montre la localisation du chauffeur et son arrivée est un excellent exemple d'une fonctionnalité bien utilisable. Elle permet aux utilisateurs de suivre facilement le statut de leur course et réduit l'anxiété liée à l'attente. L'information est présentée de manière claire et sans encombre, rendant l'expérience fluide.

2. Interface simple et épurée pour demander un trajet (qualité : trouvable)

- L'écran de commande d'un trajet est un modèle d'élément trouvable. La destination et les options de transport sont directement visibles et les actions essentielles

(saisir l'adresse, choisir le type de véhicule) sont accessibles en quelques clics. Cette simplicité permet aux utilisateurs de rapidement naviguer dans l'application sans confusion.

3. Options de paiement multiples (qualité : accessible)

- L'application propose des options de paiement variées (numéraire, carte, etc.), ce qui la rend accessible à une audience diverse, en tenant compte des préférences et des situations financières des utilisateurs. Cette inclusivité améliore l'accessibilité pour une grande variété d'utilisateurs, notamment dans des régions où les cartes bancaires ne sont pas universellement adoptées.

En combinant ces qualités, Yango fournit une expérience utilisateur fluide, efficace, et largement accessible, tout en garantissant que les utilisateurs trouvent rapidement ce dont ils ont besoin et interagissent de manière simple et directe.

Comment les gens voient-ils un produit interactif et quelle est leur compréhension de ce produit en termes d'utilisation et de fonctionnement ?

Lorsqu'une personne interagit avec un produit interactif, sa perception et sa compréhension de l'utilisation et du fonctionnement de ce produit passent par plusieurs étapes clés. Ces étapes sont influencées par des principes de psychologie cognitive, d'ergonomie et de design d'interface utilisateur. Voici les principaux aspects à prendre en compte pour comprendre comment les gens perçoivent et utilisent un produit interactif :

1. Perception initiale (Look and Feel)

La première interaction avec un produit interactif se fait par la perception visuelle. Les utilisateurs jugent le produit principalement sur :

- L'apparence visuelle : Le design esthétique influence la première impression.

Si un produit semble moderne, épuré et bien conçu, il inspire confiance et semble plus facile à utiliser.

- L'organisation des éléments : Les utilisateurs remarquent rapidement la disposition des éléments (boutons, menus, icônes) et tentent de déduire leur fonction. Les utilisateurs s'attendent à ce que les éléments interactifs (boutons, liens) soient visibles et clairement distingués des éléments non interactifs.

2. Affordances et Signifiants

Les gens comprennent un produit interactif grâce aux affordances et aux signifiants présents dans le design :

- Affordances : Ce sont les propriétés qui suggèrent comment un élément devrait être utilisé. Par exemple, un bouton surélevé suggère qu'il peut être cliqué. Les utilisateurs déduisent les actions possibles par la forme, la texture, et la disposition des éléments interactifs.

- Signifiants : Ce sont les indices visuels ou sonores qui aident l'utilisateur à comprendre comment interagir avec le produit. Une icône de panier sur un site e-commerce est un signifiant qui indique où placer les articles pour les acheter.

3. Modèle mental

Les utilisateurs forment un modèle mental du produit dès leur première interaction. Ce modèle mental est une représentation simplifiée de son fonctionnement interne et est souvent basé sur des expériences passées avec des produits similaires :

- Si l'interface ressemble à un produit déjà utilisé (par exemple, un site de shopping en ligne classique), l'utilisateur pourra facilement anticiper les actions à effectuer.

- Un bon produit interactif se base sur des conventions établies, aidant les utilisateurs à comprendre rapidement comment il fonctionne, sans apprentissage long ou manuel complexe.

4. Simplicité et apprentissage

Les utilisateurs s'attendent à ce que le produit soit intuitif. Un produit est considéré comme intuitif lorsque :

- Les actions de base (comme naviguer dans un menu, remplir un formulaire, envoyer un message) peuvent être réalisées sans effort cognitif important.
- Les interactions sont prévisibles : les utilisateurs veulent savoir ce qui va se passer après avoir cliqué sur un bouton ou interagi avec un élément.
- L'apprentissage est rapide, avec une courbe d'apprentissage faible pour les tâches principales.

5. Feedback

Les utilisateurs comprennent mieux un produit interactif s'il fournit un feedback clair et immédiat en réponse à leurs actions :

- Visuel : Un changement de couleur, une animation ou une notification qui indique que l'action a bien été effectuée (par exemple, un bouton qui devient vert après un clic pour signaler la validation).
- Auditif : Un son peut indiquer que quelque chose s'est bien ou mal passé.
- Tactile (haptique) : Les vibrations sur un smartphone après une action sont aussi un type de feedback important.

6. Satisfaction et confiance

Les utilisateurs sont plus à l'aise avec un produit lorsqu'ils peuvent anticiper son fonctionnement et qu'ils obtiennent les résultats attendus sans effort excessif. Cela renforce la confiance dans le produit :

- Si les utilisateurs ressentent que le produit est fiable (pas de bugs, réactif) et qu'il correspond à leurs attentes, ils développeront une certaine satisfaction et seront plus enclins à l'utiliser régulièrement.
- Les erreurs sont tolérées si l'interface propose des solutions ou des correctifs immédiats, comme un message d'erreur clair qui aide à rectifier une mauvaise action.

7. Accessibilité et inclusivité

Enfin, les utilisateurs perçoivent un produit comme facile d'utilisation s'il est conçu de manière à être accessible à tous :

- Les produits interactifs doivent répondre aux besoins de personnes ayant des handicaps visuels, auditifs ou moteurs, par des ajustements comme le contraste des couleurs, la taille du texte, ou des options de navigation alternatives.
- Un bon produit interactif anticipe aussi la diversité des utilisateurs, en proposant plusieurs langues ou en simplifiant l'interface pour des niveaux de compétences variés.

1. Commencez par vous-même !

Comment pensez-vous qu'un distributeur automatique de billets fonctionne-t-il ?

Si je veux retirer de l'argent, je me dis que c'est aussi simple : je vais au distributeur, j'insère ma carte et je tape mon code. Ensuite, je choisis le montant que je veux retirer, et la machine se connecte à mon compte pour vérifier si j'ai assez d'argent. Une fois que c'est bon, elle me donne le montant demandé en billets. Pour moi, c'est juste une question de mettre la carte, suivre les étapes à l'écran, et récupérer l'argent, sans me poser de questions sur le fonctionnement interne.

-Notez vos réponses. 2. Ensuite, demandez à deux autres personnes et comparez vos réponses !

Les personnes à qui j'ai posé la question pensent à peu près la même chose que moi, c'est-à-dire qu'après avoir inséré sa carte, la machine se connecte à mon compte pour me vérifier que j'ai suffisamment d'argent pour couvrir la somme que j'ai entrée, et elle sort elle l'argent.

-Voici quelques questions pour vous guider dans ce processus de compréhension d'un distributeur de billets :

- Quels sont vos objectifs lorsque vous utilisez un distributeur automatique de billets ?
- Que ressentez-vous ? Qu'est-ce que vous aimeriez ressentir en l'utilisant ?
- À quelle fréquence retirez-vous de l'argent ? Pourquoi ?
- Quelles informations peut-on trouver sur votre carte ? Comment sont-elles utilisées ?
- Que se passe-t-il si vous entrez un mauvais mot de passe ?
- Qu'advient-il de la carte à l'intérieur du distributeur ?
- Comptez-vous l'argent qui sort de la machine ?
- Combien d'argent pouvez-vous prendre ? Que se passe-t-il si vous essayez d'obtenir

plus que cette limite ?

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

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

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

Mon principal objectif est de retirer de l'argent rapidement et en toute sécurité pour couvrir mes besoins, que ce soit pour des achats, des paiements ou des dépenses courantes.

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

Je me sens parfois un peu stressé que ma carte soit avalée durant ma manipulation, mais j'aimerais me sentir plus en confiance et détendu pendant le processus, surtout quand tout se passe bien.

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

Je retire de l'argent selon mes besoins, peut-être une fois chaque deux mois, surtout lorsque je dois payer quelque chose en liquide, comme pour les petits commerces qui n'acceptent pas les paiements par carte.

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

Sur ma carte, il y a mon nom, le numéro de carte, et la puce qui contient des informations liées à mon compte. La machine utilise ces informations pour identifier mon compte et vérifier mon solde avant de me permettre de retirer de l'argent.

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

Si j'entre un mauvais mot de passe, la machine me donne une autre chance pour corriger l'erreur. Si je me trompe plusieurs fois, elle pourrait bloquer ma carte pour des raisons de sécurité.

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

La machine garde la carte juste le temps de traiter ma demande. Une fois que tout est validé, elle me la rend. Si la carte reste trop longtemps sans être retirée, elle pourrait l'avaler pour éviter qu'elle soit oubliée.

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

Oui, je compte toujours l'argent pour m'assurer que j'ai reçu le montant exact que j'ai demandé, même si je fais confiance à la machine.

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

Il y a une limite quotidienne, disons 200 000 F CFA. Si j'essaie de retirer plus que cela, la machine me dira que je ne peux pas dépasser cette limite, et je devrai peut-être faire plusieurs retraits pour obtenir le montant total dont j'ai besoin.

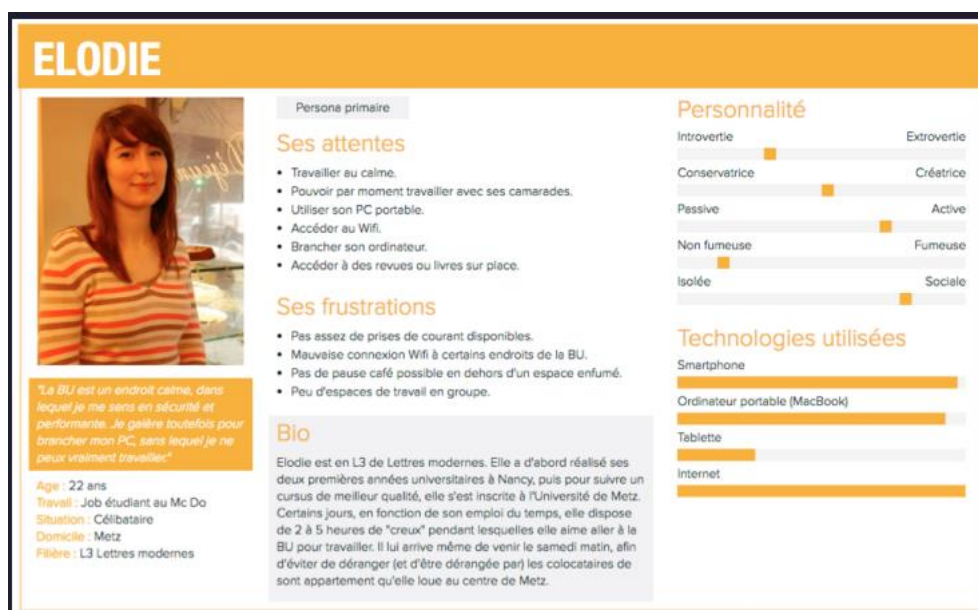
9. Que se passe-t-il si vous continuez à appuyer sur des boutons pendant que la machine traite votre demande ?

Rien ne devrait se passer, car la machine est programmée pour ignorer toute nouvelle commande tant qu'elle n'a pas terminé de traiter la première demande.

10. La machine devrait-elle dire ce qu'elle fait ?

Oui, cela me rassurerait. Si la machine donne des messages clairs sur ce qu'elle est en train de faire (par exemple, "Votre transaction est en cours" ou "Veuillez retirer votre carte"), cela aide à éviter l'anxiété et à comprendre ce qui se passe.

IV.2 - 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 ?

- Profil général : Élodie est une étudiante en L3 Lettres modernes à Metz, célibataire et travaille à temps partiel chez McDonald's.

- Ses attentes : Elle préfère travailler dans un environnement calme, aimerait se connecter à la WiFi et utiliser son ordinateur portable. Elle veut également pouvoir retrouver ses amis à la bibliothèque universitaire (BU) et apprécierait la livraison de livres directement sur place.

- Frustrations : Élodie est frustrée par le manque de prises disponibles à la BU, les problèmes de connexion WiFi et le bruit dans certains endroits. Elle trouve aussi difficile d'organiser des travaux en groupe et se sent dérangée par l'environnement parfois enfumé des cafés.

- Personnalité : Elle est plutôt introvertie, passive, non-fumeuse et apprécie de travailler seule dans des espaces calmes.

- Technologies utilisées : Elle utilise un smartphone, un MacBook, une tablette et Internet.

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

- Une meilleure connectivité WiFi : Assurer une connexion WiFi stable dans toute la BU pour permettre à Élodie de travailler efficacement avec son ordinateur portable sans interruptions.

- Espaces de travail silencieux : Créer des espaces insonorisés ou des zones spécifiques pour le travail en solo, où Élodie et d'autres étudiants pourraient se concentrer sans être dérangés par le bruit.

- Prises supplémentaires et gestion de l'alimentation : Installer davantage de prises électriques à la BU pour que les étudiants puissent facilement recharger leurs appareils électroniques.
- Outil de réservation de salles de groupe : Mettre en place une application ou un service de réservation d'espaces de travail pour faciliter les travaux de groupe dans un environnement calme.
- Livraison de livres sur place : Une application ou un service permettant aux étudiants de commander des livres et de les faire livrer directement à leur table à la BU, répondant ainsi à son souhait de ne pas avoir à se déplacer pour les récupérer.