

## IV-1- Observer l'expérience utilisateur

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

1- Voici quelques questions que je me suis posées :

- Est-ce que toutes les personnes qui utilisent cette plateforme sont des passionnés de l'univers robotique ?
- Qui peut accéder à la plateforme ? Faut-il obligatoirement s'inscrire pour consulter le contenu des formations, comme le plan de formation ?
- Où peut-on trouver les activités rémunérées ?
- Pourquoi avoir choisi un univers galactique comme thématique ?
- Quel est le public cible ? Est-ce plutôt destiné aux garçons ?
- Combien de temps, en moyenne, faut-il pour suivre l'ensemble des formations ?
- Toutes les personnes présentes sur le serveur Discord sont-elles passées par SAYNA, ou travaillent-elles simplement dans le domaine du numérique ?

2- Les réponses à mes questions :

- Je pense que non, toutes les personnes ne sont pas forcément passionnées par l'univers robotique, mais peut-être qu'au moins 50 % sont captivées par le thème. C'est original, ça change de l'ordinaire, et c'est vrai que ça nous fait sortir un peu du cadre classique des formations en ligne.
- Oui, seuls ceux qui se sont inscrits peuvent accéder à la plateforme. Cela dit, ils proposent une formation gratuite de 7 jours — si je ne me trompe pas — pour permettre aux curieux de découvrir le concept avant de s'engager.
- Avant, les activités rémunérées étaient publiées un peu partout : sur leur page Facebook, LinkedIn, ou même sur Discord. J'avoue que c'était un peu dispersé. Mais maintenant, il existe une section dédiée au travail directement sur la plateforme, et ça change tout : c'est bien plus structuré.
- Pourquoi avoir choisi un univers galactique ? Je ne sais pas exactement, mais comme je l'ai déjà dit, je trouve que c'est captivant et surtout authentique. Je mettrais vraiment l'accent sur cette authenticité qui fait la différence.
- Concernant le public cible, je dirais que c'est ouvert à tous, mais plus particulièrement à des personnes issues de milieux où l'accès à l'éducation est limité, ou qui n'ont pas

les moyens de suivre un cursus universitaire long (comme le système LMD en informatique). C'est aussi pour celles et ceux qui souhaitent se lancer dans le numérique sans devoir passer par des années d'études classiques. La thématique galactique n'est pas forcément réservée aux garçons — peut-être qu'il y a un stéréotype là-dessus — mais je remarque quand même qu'il y a beaucoup de femmes dans la communauté. Cela dit, ce sont souvent les hommes qui sont plus actifs sur Discord.

- Pour suivre l'ensemble des formations sans se spécialiser, je dirais que ça peut prendre environ un an... mais tout dépend de chacun. Personnellement, j'étudie sur la plateforme, je réalise les projets, je fais des recherches complémentaires en lien avec les cours, je me documente sur d'autres sites ou réseaux, donc ça prend du temps.
- Pour ce qui est de Discord, c'est une vraie communauté. En général, si tu es dessus, c'est que tu t'es inscrit à un parcours ou que tu as été admis à un programme soutenu par SAYNA.

### Application de mon choix : Pinterest

Pour évaluer l'expérience utilisateur de Pinterest, j'ai prêté attention à ce que je ressens en tant qu'utilisatrice régulière, en particulier en tant que personne introvertie. L'application m'offre une expérience à la fois apaisante, intuitive et inspirante.

#### **1- Utilisable**

Pinterest est très facile à utiliser. Dès qu'on ouvre l'application, on peut directement faire défiler les contenus. Pas besoin de tutoriel compliqué, tout est fluide : on tape une idée ou un mot-clé, et on accède immédiatement à une multitude de visuels inspirants. L'interface est claire, bien pensée, et les fonctionnalités principales (recherche, épinglage, création de tableaux) sont accessibles en quelques clics.

#### **2- Désirable**

L'esthétique de Pinterest joue un rôle central dans l'expérience. On y trouve de très belles images, des mises en page harmonieuses et un univers visuel très agréable. C'est une application où l'on apprend à apprécier la beauté dans les détails, à travers des contenus artistiques, créatifs et inspirants. Contrairement à d'autres réseaux sociaux où les interactions sont souvent surchargées de commentaires ou de réactions (parfois en excès), ici, on se concentre sur l'essentiel : l'image, l'inspiration, l'idée.

### 3- Utile

Pinterest répond à un vrai besoin : celui de s'inspirer, d'organiser ses idées visuellement, et de créer un univers personnel, que ce soit pour un projet créatif, une idée de décoration, un look, une recette... C'est une application idéale pour nourrir sa curiosité et développer sa créativité, sans la pression sociale d'autres plateformes plus toxiques comme Instagram ou Facebook.

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

- 1- Je pense qu'il y a un système de stockage d'argent à l'intérieur du distributeur, un peu comme un coffre sécurisé. C'est sans doute pour cette raison qu'il arrive parfois que le distributeur affiche un message indiquant que les fonds sont insuffisants — cela signifie qu'il n'a plus assez de billets disponibles à l'intérieur pour répondre à la demande. J'imagine aussi qu'il est connecté à un réseau bancaire qui lui permet de vérifier en temps réel le solde du compte de l'utilisateur, avant de valider un retrait. Une fois cette vérification faite, le système mécanique interne sélectionne et délivre les billets demandés.
- 2- Elle pense que le DAB fonctionne un peu comme une imprimante à billets : il y a plusieurs compartiments avec différentes coupures. Quand on demande un retrait, la machine choisit les bons billets et les sort. Mais avant ça, elle vérifie forcément avec la banque si on a assez d'argent sur le compte. Cette personne se dit surtout que c'est une machine connectée à internet. Elle lit notre carte, vérifie notre code secret, puis elle demande à la banque si elle peut donner l'argent. Si on fait trois erreurs de code, la carte est bloquée. Et si la connexion avec la banque ne marche pas, on ne peut rien faire.

#### IV-2- Comprendre les besoins d'un utilisateur

En observant le modèle de Persona :

- 1- Ce que j'ai retenu d'Élodie, c'est qu'elle sait apprécier l'environnement dans lequel elle vit, même s'il manque de confort comme l'électricité, la connexion ou l'espace. Elle est plutôt introvertie, mais ça ne l'empêche pas d'aimer les échanges et de se montrer sociable. Elle cherche à se dépasser, comme en témoigne son choix réfléchi de changer d'université après

deux ans à Nancy. Elle aime travailler, et elle est aussi attentive aux autres, notamment à ses colocataires, ce qui montre qu'elle est empathique et pense au collectif.

- 2- Pour répondre aux besoins d'Élodie et lui offrir un cadre de travail à la fois pratique et agréable, je propose la création d'un espace hybride : une maison numérique avec bibliothèque intégrée. Ce lieu serait pensé pour les étudiants comme elle, qui recherchent à la fois le calme pour se concentrer et des moments de travail collectif.

Elle pourrait s'y installer seule ou avec ses camarades, selon ses besoins. L'espace serait équipé d'un bon accès wifi, de prises pour brancher son ordinateur, et d'une sélection de revues et de livres en libre consultation. Ce serait un environnement propice au travail personnel comme au partage d'idées.

Pour plus de confort, un espace détente serait également prévu, avec du café ou du thé à disposition, et des zones séparées pour fumeurs et non-fumeurs. Enfin, un système de réservation en ligne permettrait à chaque usager de choisir à l'avance son espace de travail, selon ses préférences : silencieux, collaboratif, ou détente.