

PROJET 2- FONDAMENTAUX DE L'UX/UI

I - Observer l'expérience utilisateur

Partie1 -Comment se passe l'expérience du site web de SAYNA ?

La liste de toutes les questions posées lors d'utilisation de la plateforme SAYNA et les réponses :

1- Qui sont les cibles du site ?

- Les apprenants
- Les équipes pédagogiques
- Les formateurs
- Les modérateurs

2- Est-ce que le site SAYNA est utile pour les apprenants ?

- oui, on arrive à trouver la ressource principale (les contenus du cours)

3- Est-ce que tout le monde peut y accéder ?

- seulement les apprenants inscrits

4- Quelle sont les choses qu'on aime bien ?

- le contenu du cours : il est facile de se concentrer grâce à l'écriture blanc sur un contraste sobre du site.
- pour moi la couleur est en accord avec le concept du site
- les quizz qui aident à l'apprentissage

5- Quelles sont les frustrations et les problématiques d'utilisation ?

- Taille de police est petite : pouvant être un gêne pour certains
- Pas beaucoup d'images pour illustrer les cours
- soucis d'accès aux quizz
- Il n'y a pas de rubrique (bouton) HELP, on est obligé d'aller sur discord ou d'attendre le webinaire pour poser des questions
- Il y a aucune animation dans le site
- On doit passer par des étapes avant de pouvoir accéder au cours
- Il y a moins de mariage de couleur

6- IL y a-t-il de difficulté d'accès ?

-oui aux quizz

7- Quels sont les fonctionnalités qui nous permettent d'apprendre des choses ?

-le webinaire

-les quizz

8- Comment est la rendue des projets en cours ?

-sur une autre plateforme : Git hub,...

9- Quels sont les propositions d'améliorations de fonctionnalités qu'on aimerait avoir ?

-Ajouter beaucoup plus d'images et des vidéos illustratives au cours, et plus de couleur

sur le site en général

- Ajouter le rubrique Questions/réponses

- Agrandir la taille de police

-Mettre le webinaire directement dans le site

-Faire le webinaire sous forme de réunion zoom ou tout le monde peut se voir et peut se parler comme dans les cours présentiellees, au lieu des sondages

-Avoir l'accès direct au module de notre choix

Partie2-l' application de mon choix et son expérience utilisateur :

-TELEGRAM

1. Utile : oui, pour envoyer des messages instantanément, passer des appels audio et vidéo entre deux personnes à des milliers de kilomètres

2. Utilisable : très facile à utiliser, pas beaucoup de démarche à faire après son téléchargement

3. Désirable : beaucoup d'animation (emoji animé), dès qu'il a été téléchargé, nos contacts qui ont cette application s'afficheront directement aussi

4. Trouvable : sur Play store sur d'autre navigateur

5. Accessible : seulement à ceux qui ont des connexions, difficiles à manipuler chez les malvoyants

6. Crédible : prévient lorsque des inconnus veulent nous contacter, les mettent sous formes de spams. Avec respects de confidentialités. Pas encore de plaintes auprès des utilisateurs disant qu'il y a eu de piratage de compte

Partie3-Comment les gens voient-ils un produit interactif et quelle est leur compréhension de ce produit en termes d'utilisation et de fonctionnement ?

-Un distributeur automatique de billets

MOI :

1-obtenir mon argent rapidement et facilement sans avoir à remplir un chéquier ni passer par une longue procédure

2-la satisfaction pour la qualité du service

3-Deux ou trois fois par mois voire plus, pour des courses ou en cas d'urgence

4-mon nom et la qualité de ma carte. En cas de perte, la personne qui la trouvera se rendra dans banque ou me la donner si elle me connaît

5-mot de passe incorrect s'inscrira sur l'écran du distributeur

6-il sera traité pour répondre aux besoins du client

7-souvent oui

8-à la limite de mon solde, il sera affiché que le solde est insuffisant

9-je ne sais pas, je n'ai pas encore essayé

10-oui, genre: veuillez patienter, nous procédons à votre demande

-Personne 1 :

1-Pour avoir l'argent rapidement sans remplir aucun bordereau et sans faire la queue.

2-J'aimerais que l'argent sorte rapidement et qu'il n'y ait aucun

problème de réseau.

3. Deux fois par semaine au minimum, car nous ne gardons pas de grosse somme à la maison pour une raison de sécurité.

4- Informations sur la carte : nom de la banque, nom de la carte, type de carte (visa par exemple), date d'expiration, une suite de 16 chiffres. Une partie pour mettre la signature du propriétaire.

5- Le distributeur demande de ressayer 3 fois et après il retient la carte.

6- La carte peut être récupérée à l'accueil de la banque par le propriétaire muni de carte d'identité.

7- Parfois si la somme n'est pas trop importante.

8- Plafond 800 000 Ar et l'argent ne sort pas au-delà de ce plafond.

9- je n'ai jamais essayé par peur que le distributeur retienne ma carte

10- Pas forcément à voix haute, car si on fait la queue la personne derrière soi peut entendre la somme qu'on a retirée par exemple.

-Personne 2

1- Pour retirer de l'argent (cash)

2- Rien de particulier, pouvoir retirer des espèces.

3- Occasionnel : 1 fois par mois (En France on n'utilise pas trop les espèces).

4- Numéro de la carte, nom du titulaire de la carte, code CVIC, logo de la banque, date de validité.

5- Le distributeur me laisse tenter une 2ème et 3ème fois

6- Lecture électronique des codes (info du titulaire, autorisation interbancaire, etc.)

7- Oui

8- 700 € (Je n'ai jamais essayé de retirer plus de 500 €)

9- La machine exécute

10- Oui

-On constate que les utilisateurs ont presque les mêmes réponses pour la 1ère question, le Dab facilite le mode de retrait d'argent, facilite la vie des gens. Elle est

Utile

- Elle est facile d'utilité en général
- Même si il y a une fausse manipulation, le Dab aide son utilisateur à rectifier ceci (essaie 2 à 3 fois)
- Désirable par la présence de renseignements de l'utilisateur sur la carte
- coté crédibilité, seule la propriétaire de la carte connaisse le mot de passe pour son retrait et pour sécurité le DAB retienne les cartes en cas de faux mot de passe, (ex : cas de vol)
- mais il y a malheureusement plafond de retrait même si les utilisateurs veulent prendre plus d'argent.

II - Comprendre les besoins d'un utilisateur

Le persona d'Elodie

<https://www.figma.com/file/UfRVSpSABS2yS4885AiR11/Persona-d'Elodie?node-id=0%3A1>