

## Projet 2 – Fondamentaux de l'UX/UI

### IV - L'utilisateur au centre de la réflexion

#### IV.1 - Observer l'expérience utilisateur

##### **Expérience du site web de SAYNA**

1. Liste des questions sur la plateforme SAYNA :
  - a) Qu'est-ce que SAYNA ?
  - b) Quels contenus nous propose-t-elle ?
  - c) Comment peut-on y accéder ?
  - d) Qui peut y avoir accès ?
  - e) Est-ce accessible via les mobiles ?
2. Réponses aux questions :
  - a) SAYNA est une plateforme d'apprentissage et d'accès au travail pour les jeunes voulant travailler dans le domaine du numérique.
  - b) On peut y trouver des initiations au monde du numérique, cours par modules, quizzes, exercices, projets diversifiés.
  - c) Elle est accessible via <https://sayna.academy/>
  - d) Seules les personnes inscrites et abonnées y ont accès.
  - e) Oui, elle est accessible via les mobiles, quoique l'expérience utilisateur sur ordinateur reste plus conviviale.

##### **Expérience utilisateur d'un site : Instagram**

3 éléments de l'application qui font parties d'un ensemble de qualités UX observable :

- Utile : Instagram répond aux besoins des utilisateurs en leur permettant de partager des photos et des vidéos avec leur réseau social, tout en offrant la possibilité de découvrir du contenu visuellement attrayant.
- Utilisable : Instagram propose une interface conviviale avec des icônes claires et des fonctionnalités intuitives, rendant la navigation et l'interaction avec l'application faciles et fluides.
- Désirable : L'application Instagram utilise des éléments de conception, tels que des couleurs et des icônes attractives, tout en encourageant les utilisateurs à personnaliser leur profil et à rendre leurs photos plus attrayantes grâce à des filtres et des outils d'édition. Cela suscite des émotions positives et une appréciation de l'application.

Comparaison des réponses :

Question	Mes Réponses	Réponse de la Personne 1	Réponse de la Personne 2
1. Quels sont vos objectifs lorsque vous utilisez un DAB ?	Retirer de l'argent en espèces pour les dépenses courantes.	Retirer de l'argent en espèces pour les dépenses courantes.	Accéder à de l'argent liquide rapidement.
2. Que ressentez-vous en l'utilisant ?	Habituellement, je me sens en confiance car je suis familier avec le processus.	Je me sens en confiance car je suis familier avec le processus.	Je ressens un peu d'anxiété liée à la sécurité.
3. À quelle fréquence retirez-vous de l'argent ? Pourquoi ?	Environ une fois par semaine pour les dépenses en espèces.	Environ une fois par semaine pour les dépenses en espèces.	Moins souvent, principalement pour des raisons d'urgence.
4. Quelles informations sur votre carte ? Comment sont-elles utilisées ?	Numéro de carte, code PIN. Le numéro de carte est utilisé pour identifier le compte, et le code PIN est utilisé pour la sécurité.	Numéro de carte, code PIN. Le numéro de carte est utilisé pour identifier le compte, et le code PIN est utilisé pour la sécurité.	Numéro de carte, code PIN.
5. Que se passe si vous entrez un mauvais mot de passe ?	La machine émet un avertissement et bloque la carte après trois tentatives infructueuses.	La machine émet un avertissement et bloque la carte après trois tentatives infructueuses.	La machine émet un avertissement et bloque la carte après plusieurs tentatives infructueuses.
6. Qu'advient-il de la carte à l'intérieur du distributeur ?	La carte est temporairement retenue pendant la transaction, puis rendue à la fin.	La carte est temporairement retenue pendant la transaction, puis rendue à la fin.	La carte est temporairement retenue pendant la transaction, puis rendue à la fin.
7. Comptez-vous l'argent qui sort de la machine ?	Oui, je compte généralement l'argent pour vérifier son exactitude.	Oui, je compte généralement l'argent pour vérifier son exactitude.	Non, je fais confiance à la machine pour délivrer le bon montant.
8. Combien d'argent pouvez-vous prendre ? Que se passe s'il dépasse la limite ?	Il y a une limite quotidienne de retrait qui dépend de l'accord avec la banque. Si vous dépassez la limite, la transaction est refusée.	Il y a une limite quotidienne de retrait qui dépend de l'accord avec la banque. Si vous dépassez la limite, la transaction est refusée.	Il y a une limite quotidienne de retrait qui dépend de l'accord avec la banque. Si vous dépassez la limite, la transaction est refusée.

9. Que se passe si vous appuyez continuellement sur des boutons pendant le traitement ?	Appuyer continuellement sur les boutons n'a aucun effet, la machine traite la transaction normalement.	Appuyer continuellement sur les boutons n'a aucun effet, la machine traite la transaction normalement.	La machine émet un avertissement pour patienter.
10. La machine devrait-elle indiquer ses actions ?	Oui, une indication claire du processus de transaction est importante pour la compréhension de l'utilisateur.	Oui, une indication claire du processus de transaction est importante pour la compréhension de l'utilisateur.	Oui, une indication claire du processus de transaction est importante pour la compréhension de l'utilisateur.

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

1. Elodie, âgée de 22 ans, est une jeune étudiante active et employée chez Mc Do qui excelle dans la gestion de son emploi du temps. Elle se distingue par son dynamisme au travail et ses compétences en matière de technologies. Elle préfère travailler dans un environnement paisible et, bien que sociable, elle apprécie de ne pas être dérangée. En outre, Elodie ne fume pas. Pendant son temps libre, elle fréquente assidûment la bibliothèque universitaire pour étudier et nourrir sa passion pour la lecture. Cependant, elle rencontre parfois des difficultés, notamment en raison de problèmes de connexion et du manque de prises pour brancher son ordinateur, ainsi que de l'absence d'un espace détente non-fumeur pour prendre une pause-café.

2. Fonctionnalités pour répondre à ses aspirations et rendre sa vie plus facile et plus agréable :

- Soutien Académique Personnalisé : Un service de conseil académique pour aider Elodie dans son parcours universitaire et pour la guider dans l'amélioration de ses compétences académiques.
- Environnement d'Étude Optimal : Un système de réservation de salles d'étude silencieuses dans la bibliothèque universitaire, avec des prises électriques accessibles, pour garantir qu'elle puisse se concentrer.
- Connexion Wi-Fi Améliorée : L'amélioration de la connectivité Wi-Fi dans toute la bibliothèque universitaire, en particulier dans les zones où elle a des problèmes de connexion.
- Espace de Pause-Café Non-Fumeurs : La création d'un espace de détente non-fumeurs près de la bibliothèque où Elodie et ses camarades pourraient prendre une pause-café sans être dérangés par la fumée.
- Ressources Académiques en Ligne : Un portail en ligne qui offre un accès facile aux ressources académiques, y compris des revues et des livres électroniques, pour faciliter ses recherches.

- Salles de Travail en Groupe : La mise en place de salles de travail en groupe équipées de prises électriques pour les sessions de travail collaboratives.
- Service de Support Technique : Un service de support technique dédié pour résoudre rapidement les problèmes liés aux ordinateurs portables et à la connectivité Wi-Fi.
- Application Mobile Universitaire : Une application mobile de l'université qui permet aux étudiants de réserver des salles, de consulter des ressources académiques, et d'obtenir des informations sur les événements universitaires.
- Offres Étudiantes au McDo : Des avantages étudiants au McDo pour Elodie et d'autres étudiants travaillant là-bas, comme des réductions spéciales ou des horaires de travail flexibles pour s'adapter à son emploi du temps académique.