

Évaluation heuristique de l'interface de Vinted

Introduction

Ce document présente une évaluation heuristique de l'interface de Vinted, une plateforme d'achat et de vente de vêtements d'occasion entre particuliers. L'analyse repose sur les heuristiques de Nielsen et met en évidence cinq problèmes UX observés sur l'application. Pour chaque problème, une description, l'impact sur l'utilisateur et une suggestion d'amélioration sont fournis.

1. Difficulté à gérer les transactions en tant que vendeur

Heuristique concernée : Visibilité de l'état du système

Localisation du problème : Onglet des messages

Problème UX observé

L'interface des messages ne distingue pas clairement les discussions liées aux ventes et aux achats. Toutes les conversations sont regroupées dans un même espace, ce qui complique la gestion des transactions.

Impact sur l'utilisateur

- Confusion entre les messages d'achats et de ventes.
- Risque de manquer des offres ou des questions importantes.
- Perte de temps à rechercher des informations spécifiques.

Suggestion d'amélioration

- Séparer les messages en deux onglets distincts : "Messages liés aux achats" et "Messages liés aux ventes".
- Ajouter des filtres permettant de trier les conversations par statut (nouvelle offre, question en attente, vente confirmée).

2. Absence de filtres d'exclusion dans la recherche

Heuristique concernée : Contrôle et liberté de l'utilisateur

Localisation du problème : Barre de recherche et filtres

Problème UX observé

L'utilisateur ne peut pas exclure certains termes ou marques lors de ses recherches. Par exemple, il est impossible d'exclure une marque spécifique pour ne voir que les autres résultats.

Impact sur l'utilisateur

- Frustration face à des résultats non pertinents.
- Temps perdu à parcourir des annonces non désirées.

Suggestion d'amélioration

- Ajouter une option "Exclure de la recherche" dans le menu des filtres.
- Permettre aux utilisateurs d'enregistrer leurs préférences d'exclusion pour les recherches futures.

3. Changements soudains dans les options de livraison

Heuristique concernée : Notification des erreurs

Localisation du problème : Page de sélection du mode de livraison

Problème UX observé

Certaines options de livraison sont modifiées ou supprimées sans communication préalable aux utilisateurs. Par exemple, l'arrêt de certains services de livraison a surpris de nombreux vendeurs sans information claire en amont.

Impact sur l'utilisateur

- Frustration due au manque de transparence.
- Erreurs dans le choix du mode de livraison.
- Retards dans l'expédition des commandes.

Suggestion d'amélioration

- Afficher une notification en cas de modification des modes de livraison disponibles.
- Envoyer un email aux vendeurs pour les informer des changements à venir et proposer des alternatives.

4. Risques de sécurité liés au contenu utilisateur

Heuristique concernée : Protection contre les erreurs

Localisation du problème : Gestion des images des annonces

Problème UX observé

Certaines images téléchargées par les utilisateurs ont été détournées et utilisées sans consentement sur des plateformes tierces.

Impact sur l'utilisateur

- Atteinte à la vie privée.
- Perte de confiance envers la plateforme.

Suggestion d'amélioration

- Ajouter un filigrane automatique sur toutes les images téléchargées.
- Interdire le téléchargement des images depuis l'application pour éviter leur réutilisation abusive.

5. Difficultés à séparer les ventes des achats dans les commandes

Heuristique concernée : Conception esthétique et minimaliste

Localisation du problème : Section "Mes commandes"

Problème UX observé

Les ventes et les achats sont affichés dans une seule liste, sans séparation claire.

Impact sur l'utilisateur

- Difficulté à retrouver une transaction spécifique.
- Confusion entre les ventes et les achats en cours.

Suggestion d'amélioration

- Ajouter des onglets distincts pour les ventes et les achats.
- Permettre le tri des commandes par date, statut ou montant.

Conclusion

Cette évaluation met en évidence plusieurs problèmes UX impactant la navigation et l'expérience utilisateur sur Vinted. En mettant en place les améliorations suggérées, la plateforme pourrait offrir une interface plus intuitive, améliorer la gestion des transactions et renforcer la sécurité des utilisateurs.