

Phase 1.1 : Parcours express

Instructions

Voir la page dédiée dans [Lallemand, C., & Gronier, G. \(2019\). Méthodes de Design Ux: 30 méthodes fondamentales pour concevoir des expériences optimales. Eyrolles. – Chapitre 12 : Experience Maps](#)

Dans cette phase, chaque membre du groupe interroge un autre membre du groupe en lui demandant de se projeter dans les scénarios ci-après (chaque membre du groupe effectue tous les scénarios). Comment s'attendrait-il à résoudre, pas à pas, la problématique donnée sur un site internet ? Que s'attend-il à trouver comme information ou fonctionnalité ? Idéalement, vous enregistrez (son) l'échange et le retranscrivez dans un document texte avant d'en faire une courte synthèse.

i Ces scénarios ne demandent pas un temps d'échange très long, cela peut être une ou deux minutes pour un scénario simple.

▲ Il est cependant nécessaire de bien comprendre ce que l'on souhaite obtenir : un parcours au sein d'un site web, constitués de plusieurs étapes de navigation. On veut donc que l'utilisateur décrive les pages qu'il s'attend à voir, leur contenu, et la navigation jusqu'à son but. Il ne faut pas hésiter à le relancer pour lui demander de donner un minimum de détail sur ce qu'il s'attend à voir et à pouvoir faire.

Comment procéder

Lisez le passage mis en lien en début de document.

Munissez-vous d'un dispositif d'enregistrement audio et assurez-vous que l'enregistrement est de qualité suffisante.

Comme au semestre précédent où vous deviez réaliser des interviews, vous devez présenter la démarche à la personne interviewée, lui demander l'autorisation d'être enregistrée, etc. Il faut lui demander de se mettre en situation : une personne qui souhaiterait utiliser le site d'une agence immobilière pour effectuer différentes actions. On cherche à recueillir les attentes des personnes en termes de parcours et de contenus, et pour cela on va avoir besoin que la personne verbalise à quoi elle pense de manière détaillée. N'hésitez pas à relancer la personne.

Une fois votre enregistrement terminé, remerciez la personne et transcrivez l'échange dans la partie ci-après après avoir fait une copie de ce document. La transcription doit résumer les principaux points du parcours proposé par l'utilisateur.

Rendez sur Moodle votre enregistrement et votre transcription.

Critères d'évaluation (points à titre indicatif)

- Enregistrement rendu et audible (1 point)
- Qualité de l'introduction auprès de la personne interviewé (1 point)

- La personne interviewée présente bien les parcours demandés et ceux-ci sont clairs et détaillés (5 points)
- Qualité de la conclusion auprès de la personne interviewée (1 point)
- La synthèse de l'entretien donne bien à lire les différentes étapes des parcours proposés (3 points)

Scénarios

1. L'utilisateur souhaite en savoir plus sur l'agence immobilière qui édite le site internet
2. L'utilisateur souhaite rentrer en contact avec l'agence immobilière
3. L'utilisateur souhaite obtenir des informations sur l'estimation de son bien par l'agence immobilière
4. L'utilisateur souhaite effectuer une recherche sur un bien à louer dans une zone géographique précise
5. L'utilisateur souhaite effectuer une recherche sur un bien à acheter dans une zone géographique précise

Rendu

Scénario 1 : L'utilisateur souhaite en savoir plus sur l'agence immobilière qui édite le site internet

Transcript

Audio file

[Audio Parcours Express Jun Rault MMI2 TD2 TP4.mp3](#)

Transcript

00:00:00 Interviewer

Bonjour, comment allez-vous ?

00:00:02 Utilisateur

Bonjour, bien sûr que ça va et vous ?

00:00:04 Interviewer

Très bien, merci d'avoir accepté de participer. Est-ce que vous m'autorisez à enregistrer notre échange afin que je puisse le retranscrire ensuite ?

00:00:12 Utilisateur

Oui bien sûr, pas de problème.

00:00:14 Interviewer

Parfait merci. Alors je vais vous proposer plusieurs petites situations, comme si vous utilisiez le site d'une agence immobilière. L'idée c'est que vous m'expliquiez ce que vous feriez étape par étape et ce que vous vous attendriez à trouver sur le site. On peut commencer ?

00:00:28 Utilisateur

Allez-y.

00:00:29 Interviewer

Alors première situation, vous arrivez sur le site et vous souhaitez en savoir un peu plus sur l'Agence. Que feriez-vous ?

00:00:37 Utilisateur

En arrivant sur le site, je pense que je chercherais une rubrique ou une page nommée probablement "à propos" où dans cette page j'aimerais voir quand est-ce que l'Agence a été créée, où est-ce qu'elle est située, ses valeurs peut-être, une liste des membres d'équipe et éventuellement quelques avis clients aussi.

00:01:00 Interviewer

Et vous aimeriez trouver quoi d'autre sur cette page ?

00:01:03 Utilisateur

Rien de spécial.

00:01:05 Interviewer

Très bien. Maintenant, imaginons que vous vouliez contacter l'Agence via le site. Comment procéderiez vous ?

00:01:11 Utilisateur

Assez simplement, je chercherais une page contacts, c'est régulièrement d'ailleurs en bas des pages, à côté de l'adresse mail, numéro de téléphone, adresse physique aussi. Et pourquoi pas sur la page contacts du coup, avoir un formulaire pour envoyer un message et voilà.

00:01:32 Interviewer

Et vous attendez-vous à autre chose sur cette page ?

00:01:35 Utilisateur

Oui, si possible, peut-être les horaires d'ouverture de l'Agence.

00:01:41 Interviewer

C'est très clair. Passons à une autre situation. Vous souhaitez estimer votre appartement ou votre maison en ligne. Que feriez-vous sur le site ?

00:01:50 Utilisateur

Une section pour estimer le bien du coup. Où faudrait remplir un formulaire avec adresse, type de bien, surface, etc.

00:02:03 Interviewer

Et après avoir rempli ces informations, que voudriez-vous obtenir ?

00:02:08 Utilisateur

Eventuellement pouvoir prendre contact, ou à être pris en contact par l'Agence pour prendre un rendez-vous.

00:02:18 Interviewer

Très bien. Maintenant, si vous vouliez chercher un bien à louer dans une zone précise, comment feriez-vous ?

00:02:25 Utilisateur

Du coup je chercherais sur la page d'accueil, une page qui s'appellerait location, quelque chose comme ça. Et là je m'attendrais surtout à avoir un moteur de recherche avec des filtres : localisation, budget, nombre de pièces, etc. Où du coup, on pourrait taper notre ville, enfin la ville où on souhaite louer un bien.

00:02:48 Interviewer

Et lorsque vous voyez les résultats, que souhaitez vous trouver?

00:02:51 Utilisateur

Et du coup on pourra regarder les annonces, et cliquez sur celle qui m'intéresse le plus.

00:02:57 Interviewer

Dernière situation, vous souhaitez acheter un logement, que feriez-vous sur le site ?

00:03:02 Utilisateur

Bah c'est très semblable du coup pour la location, mais juste une page acheter cette fois ou même chose. Utiliser les filtres : ville, budget, type de bien. Et même chose pour pouvoir défiler la liste des annonces et cliquer sur celle qui m'intéresse le plus.

00:03:19 Interviewer

Et si vous cliquez sur une annonce précise par exemple ?

00:03:23 Utilisateur

J'aimerais bien du coup pouvoir consulter une liste de photos. Avoir plus d'informations précises : la surface, le prix, le quartier, je sais pas voilà.

00:03:36 Interviewer

Parfait nous avons terminé. Merci beaucoup pour vos réponses, elles étaient très claires et détaillées. Je vous souhaite une bonne journée, au revoir.

00:03:44 Utilisateur

Bonne journée, au revoir à vous.

[Synthèse \(parcours attendu, informations ou fonctionnalités attendues\)](#)

L'utilisateur indique qu'il commencerait par chercher une rubrique ou une page *A propos*. Sur cette page, il s'attend à trouver une présentation générale de l'agence : l'histoire de l'agence, les zones où elles sont placées, une liste des différents postes et membres, ainsi que des avis client pour mettre en confiance.

Scénario 2 : L'utilisateur souhaite rentrer en contact avec l'agence immobilière

Synthèse (parcours attendu, informations ou fonctionnalités attendues)

Pour entrer en contact, l'utilisateur irait directement dans une rubrique *Contact* en bas de page. Il s'attend à trouver un formulaire à remplir, mais aussi les coordonnées complètes de l'agence : numéro de téléphone, adresse e-mail, et une adresse physique, heures d'ouvertures.

Scénario 3 : L'utilisateur souhaite obtenir des informations sur l'estimation de son bien par l'agence immobilière

Synthèse (parcours attendu, informations ou fonctionnalités attendues)

L'utilisateur chercherait une section du type *Estimer le bien*. Il pense qu'on lui proposerait un formulaire avec des infos précises à fournir : type de logement, surface, lieu du bien.

Il s'attend ensuite soit à être recontacté par un conseiller ou bien qu'on lui propose un rendez-vous.

Scénario 4 : L'utilisateur souhaite effectuer une recherche sur un bien à louer dans une zone géographique précise

Synthèse (parcours attendu, informations ou fonctionnalités attendues)

Pour une recherche de location, l'utilisateur commencerait par chercher sur la page d'accueil une rubrique *Location*. Il s'attendrait à avoir un moteur de recherche avec filtres où il pourrait rentrer la ville souhaitée, le budget maximum, nombre de pièces,...
Il attend ensuite une liste claire et pertinente de biens lié à ses filtres.

Scénario 5 : L'utilisateur souhaite effectuer une recherche sur un bien à acheter dans une zone géographique précise

Synthèse (parcours attendu, informations ou fonctionnalités attendues)

L'utilisateur irait dans la rubrique ou page *Acheter*. Il préciserait dans la barre de recherche avec filtres, la ville, son budget, et le type de bien. Dans les résultats, il voudrait pouvoir obtenir des biens pertinents à ses recherches. Chaque annonce devrait afficher les infos essentielles : photos, prix, surface, et localisation.