

Conception du site web du Refuge pour animaux « Les p'tites patounes ».

Valérie BARBIER

Aperçu du projet



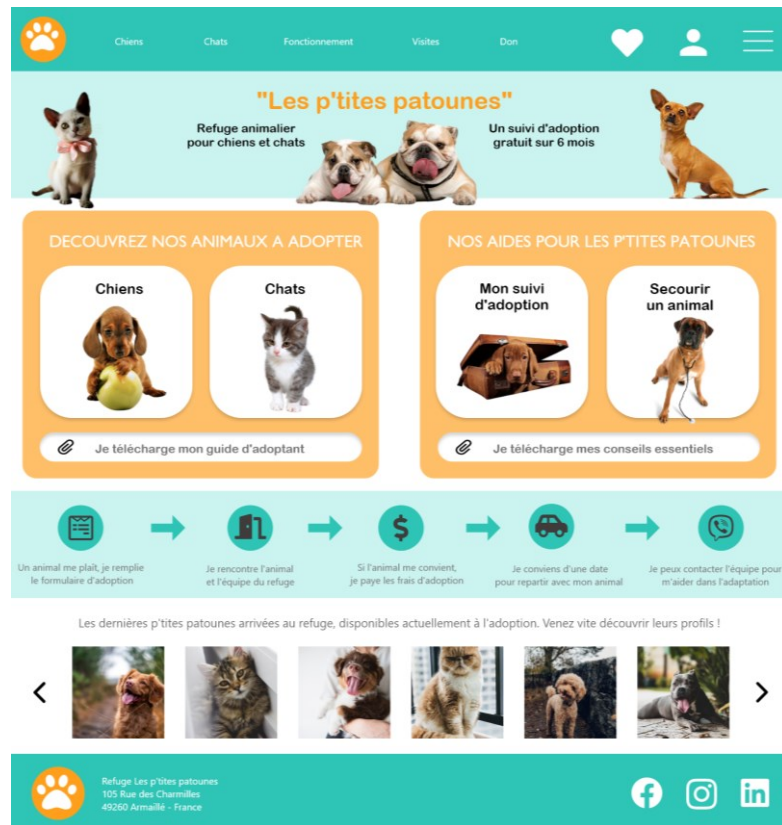
Le produit :

Les P'tites Patounes est un refuge pour chiens et chats qui permet aux utilisateurs d'adopter un animal en attente d'une nouvelle vie remplie d'amour et de bienveillance. Le site web a pour but de faire découvrir les différents profils des pensionnaires chiens et chats aux utilisateurs en leur permettant de faire une demande d'adoption en ligne avant de venir les rencontrer directement au refuge et si tout se passe bien, de confirmer l'adoption sur place.



Durée du projet :

De juillet 2023 à août 2023



Aperçu du projet



Le problème :

Certains utilisateurs sont méfiants sur l'adoption des animaux provenant des refuges, ils veulent être rassurés sur leurs antécédents, le caractère de l'animal et savoir s'il pourra être compatible avec leur mode de vie (enfants, autres animaux, sédentarité ou sportif...).



L'objectif :

Concevoir un site Web convivial pour « Les p'tites patounes » offrant une navigation claire et un descriptif détaillé du profil des animaux.

Aperçu du projet



Mon rôle :

Designer UX responsable de la conception du site Web « Les p'tites patounes ».



Responsabilités:

Conduite d'entretiens, conception de maquette fonctionnelle papier et numérique, prototypage basse et haute-fidélité, réalisation d'études d'utilisabilité, prise en compte de l'accessibilité et itération des conceptions et conception réactive.

Comprendre l'utilisateur

- Recherche utilisateur
- Personas
- Énoncés de problème
- Cartes du parcours utilisateur

Recherche utilisateur : résumé



J'ai mené des entretiens avec les utilisateurs que j'ai ensuite transformés en cartes d'empathie pour mieux comprendre l'utilisateur cible et ses besoins. J'ai découvert que de nombreux utilisateurs adorent les animaux mais préfèrent les adopter dès leur plus jeune âge dans des élevages plutôt que de donner une seconde chance à un animal provenant d'un refuge. La principale crainte vient des utilisateurs ayant des enfants et qui appréhendent le vécu de l'animal et le caractère difficile supposé qui a pu mener à l'abandon.

Recherche utilisateur : difficultés

1

Navigation

Les conceptions de sites Web de refuges pour animaux sont souvent chargées, ce qui entraîne une navigation confuse

2

Information

Les profils des animaux sur les sites Web n'offrent pas assez de détails sur le vécu de l'animal et son caractère

3

Expérience

Les sites Web de refuges pour animaux n'offrent pas une expérience de navigation attrayante

Persona : Marine Duflot

Énoncé de problème :

Marine est une maman de 2 enfants en bas âge qui a besoin d'un animal doux et affectueux adapté à la vie de famille pour que ses enfants puissent s'en occuper facilement et sans crainte.



Marine DUFLLOT

Âge : 28 ans
Études : BTS Assistante de gestion
Ville natale : Vannes, France
Famille : Mariée, 2 enfants
Profession : assistante administrative
en congé maternité

« Ma fille serait tellement heureuse de pouvoir s'occuper d'un animal. J'aimerais lui faire ce plaisir ainsi qu'à toute ma famille mais pour cela il faut que je sois sûre du comportement et de l'éducation à lui apporter pour que tout le monde soit pleinement épanoui. »

Objectifs

- « J'aimerais pouvoir faire plaisir à ma fille en adoptant un animal qui agrandira la petite famille. »
- Prendre le temps de choisir et de se renseigner sur le vécu et le comportement des animaux.
- Privilégier un animal au caractère doux et affectueux adapté à la vie de famille.

Frustrations

- Craint les problèmes de comportement liés au vécu d'un animal provenant d'un refuge.
- Peu rassurée à l'idée d'adopter un animal âgé de plus de 10 ans par crainte des problèmes de santé et de trop s'attacher alors qu'il lui reste peu de temps à vivre.

Marine a 28 ans, elle est mariée et a 2 enfants de 4 ans et moins d'1 an. Elle aimerait faire plaisir à sa fille de 4 ans qui aimerait avoir un chien mais Marine est assez craintive du comportement des chiens envers les enfants et souhaiterait être vraiment sûre de trouver un animal doux et affectueux qui conviendrait parfaitement à leur vie de famille.

Carte du parcours utilisateur

J'ai créé une carte du parcours utilisateur à partir de l'expérience de Marine lors de son utilisation du site afin d'aider à identifier les éventuels points de friction et les opportunités d'amélioration.

Persona : Marine DUFLOT

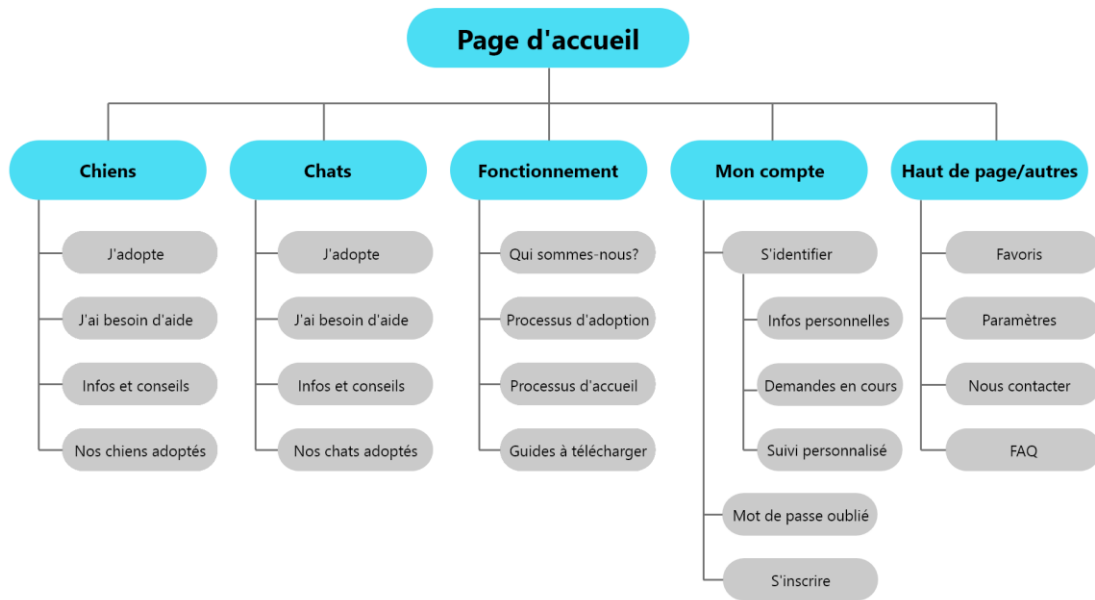
Objectif : Adopter un animal au caractère doux qui s'épanouira dans une vie de famille avec 2 enfants

ACTION	Parcourir le site internet	Découvrir les animaux à adopter	Choisir un animal	Faire une demande d'adoption	Chercher l'animal au refuge
LISTE DES TÂCHES	Tâches A. Découvrir le refuge. B. Parcourir les dernières publications. C. Chercher les animaux à adopter.	Tâches A. Choisir une catégorie (chien ou chat). B. Découvrir tous les profils des animaux disponibles. C. Cliquer sur les informations d'un profil.	Tâches A. Cliquer sur le cœur pour mettre en favori les animaux intéressants. B. Choisir un animal mis en favori et cliquer sur demande d'adoption.	Tâches A. Remplir le formulaire B. Valider la demande.	Tâches A. Lecture du mail de proposition de visite. B. Déplacement au refuge pour rencontrer l'animal, et payer les frais de réservation (si nouveau rendez-vous) ou frais d'adoption et repartir avec l'animal.
ADJECTIF DE SENTIMENT	Curieuse Impatiente	Enthousiaste	Emotive	Enthousiaste Incertaine	Ravie Joyeuse
OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION	- 2 catégories simples chien et chat - Indications rapides sur le processus d'une réservation	- Infos sur le sexe, l'âge, le nom, type (race), ententes enfants animaux, caractère, histoire, frais d'adoption, stérilisation, pucé et vacciné	- Un cœur dès la première photo pour une mise en favori rapide - Une catégorie favoris en haut de la barre	- Questionnaire et formulaire de contact avec informations claires - Télécharger le guide de l'adoption	- Fenêtre validation demande d'adoption avec infos démarches à suivre.

Plan de site

La difficulté de navigation sur le site Web était l'un des principaux problèmes pour les utilisateurs. J'ai donc utilisé ces connaissances pour créer un plan de site.

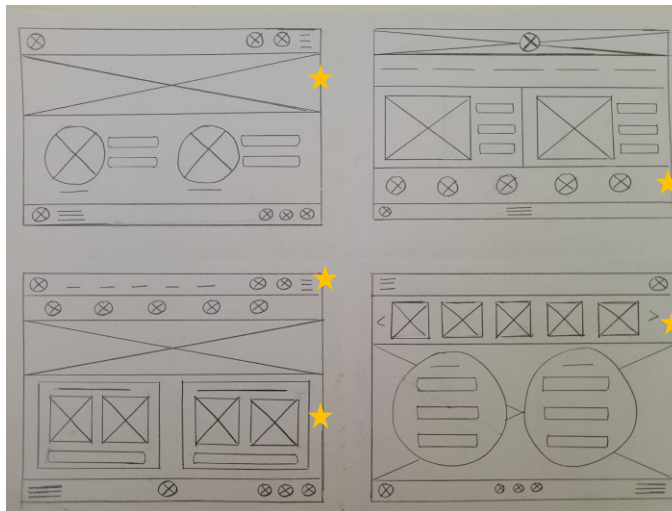
Mon objectif ici était de prendre des décisions stratégiques sur l'architecture des informations qui amélioreraient la navigation globale sur le site Web. La structure que j'ai choisie a été conçue pour rendre les choses simples et faciles.



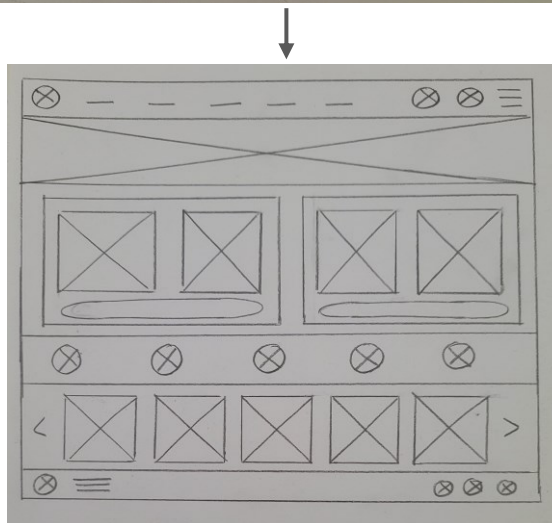
Maquettes papier

Ensuite, j'ai esquisé des maquettes papier pour chaque écran de mon application, en gardant à l'esprit les problèmes de l'utilisateur concernant la navigation et le manque d'information

Les différentes maquettes papier de l'écran d'accueil à droite se concentrent sur l'optimisation de l'expérience de navigation pour les utilisateurs tout en permettant de donner des informations essentielles et de susciter l'intérêt de l'utilisateur dès la page d'accueil.



Des étoiles ont été utilisées pour marquer les éléments de chaque esquisse qui seraient utilisés dans les maquettes numériques initiales.

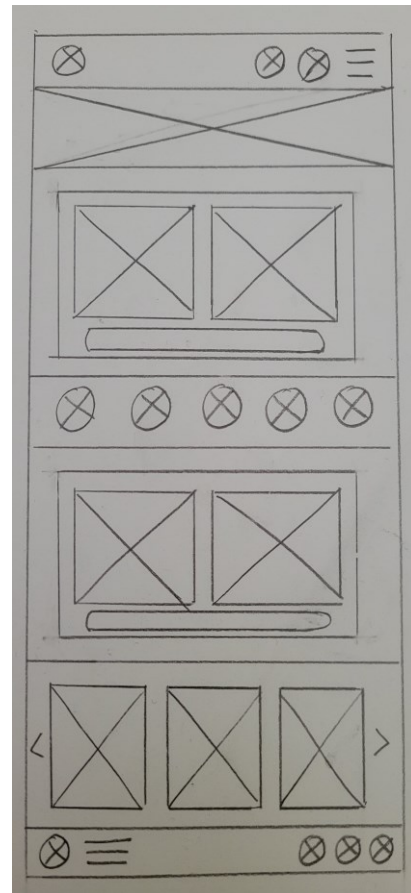


Maquette papier peaufinée

Maquette papier

Différentes tailles d'écran

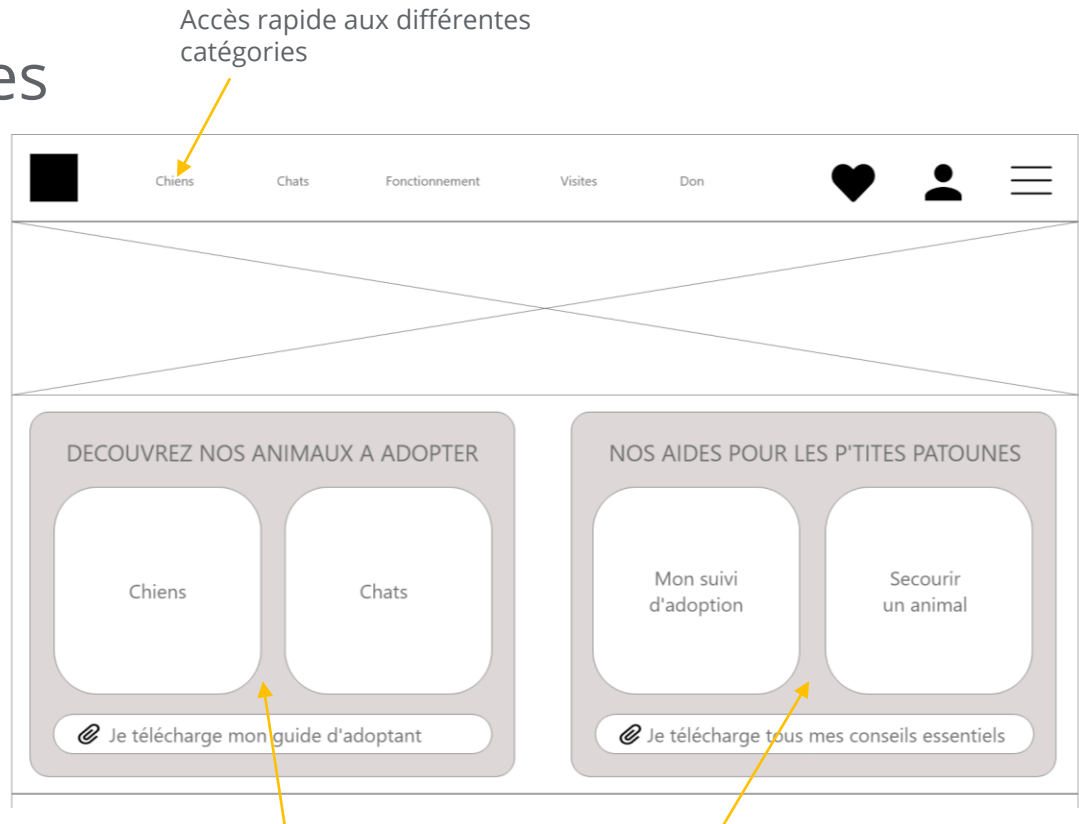
Étant donné que les utilisateurs des P'tites patounes accèdent au site également via leur téléphone mobile, j'ai commencé à travailler sur des conceptions pour une taille d'écran supplémentaire afin de m'assurer que le site serait parfaitement réactif.



Maquettes numériques

Passer des maquettes papier aux maquettes numériques a permis de comprendre facilement comment la conception repensée pourrait aider à résoudre les problèmes des utilisateurs et à améliorer l'expérience utilisateur.

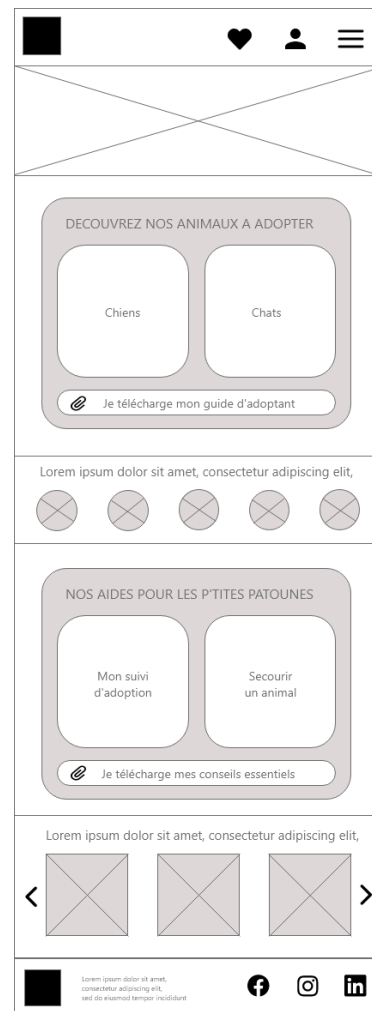
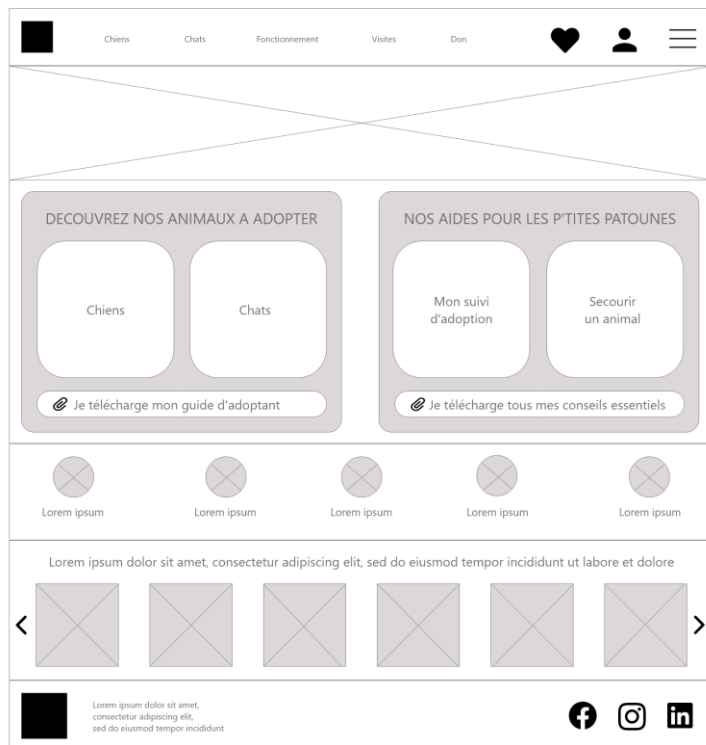
Donner la priorité aux accès rapides des différentes catégories et au placement des éléments dès la page d'accueil avec d'un côté la recherche d'adoption et de l'autre les aides que les utilisateurs peuvent obtenir constituait un élément clé de ma stratégie.



La page d'accueil est optimisée pour faciliter la navigation entre d'un côté l'adoption des animaux : chiens ou chats et de l'autre les aides apportées par le refuge aux utilisateurs.

Maquette numérique

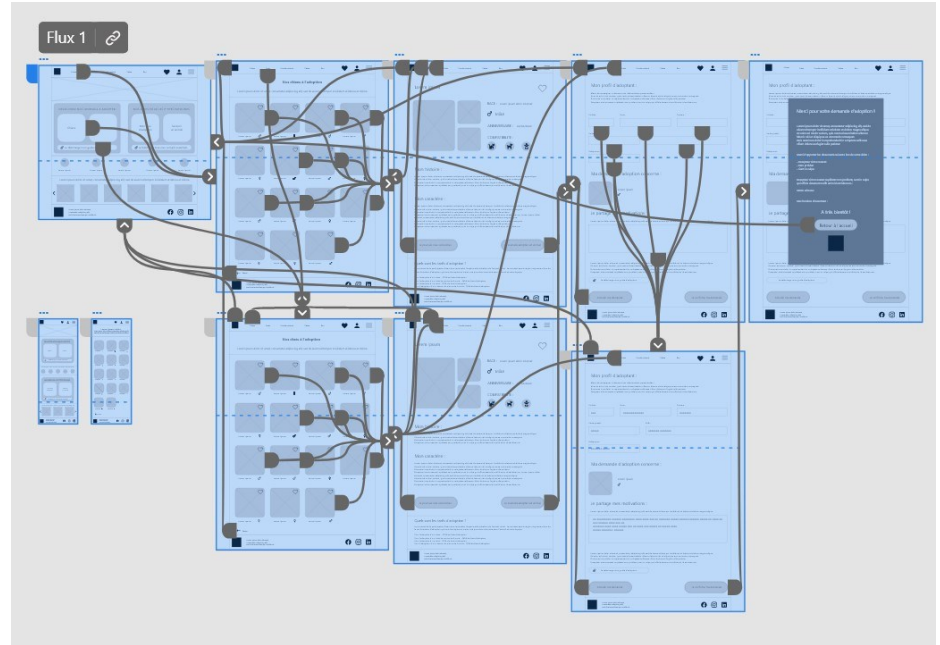
Différente(s) taille(s) d'écran



Prototype basse-fidélité

Pour créer un prototype basse fidélité, j'ai connecté tous les écrans intervenant dans le flux principal de l'utilisateur du choix d'un animal à la confirmation de demande d'adoption.

Au fur et à mesure que la phase de conception initiale se poursuivait, je me suis assurée de baser la conception des écrans sur les commentaires et les résultats d'une première étude d'utilisabilité.



Voir le [prototype basse fidélité](#) pour le processus d'adoption d'un animal de sexe mâle.

Étude d'utilisabilité : paramètres



Type d'étude :

Étude d'utilisabilité non modérée



Localisation :

France, à distance



Participants :

5 participants



Durée :

20 à 30 minutes

Étude d'utilisabilité : conclusions

Voici les principales conclusions révélées par l'étude d'utilisabilité :

1

Tarifs

Après avoir finalisé la demande d'adoption, les utilisateurs n'avaient aucun moyen de savoir quels sont les tarifs d'adoption.

2

Favoris

Les utilisateurs ont pensé qu'il serait utile d'ajouter une mise en favori rapide dès la page générale des catégories chats et chiens et non pas seulement sur leur profil détaillé.

3

Retour accueil

Au cours du flux d'utilisateur, les utilisateurs n'avaient pas de moyen de retourner à la page d'accueil en cliquant sur le logo du site web.

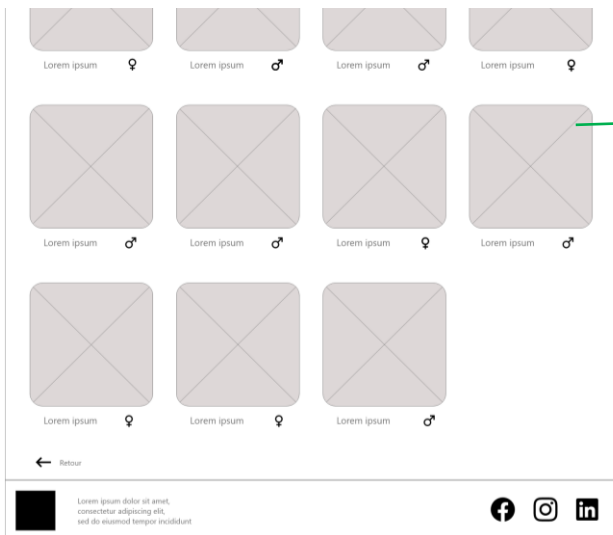
Affiner la conception

- Maquettes
- Prototype haute-fidélité
- Accessibilité

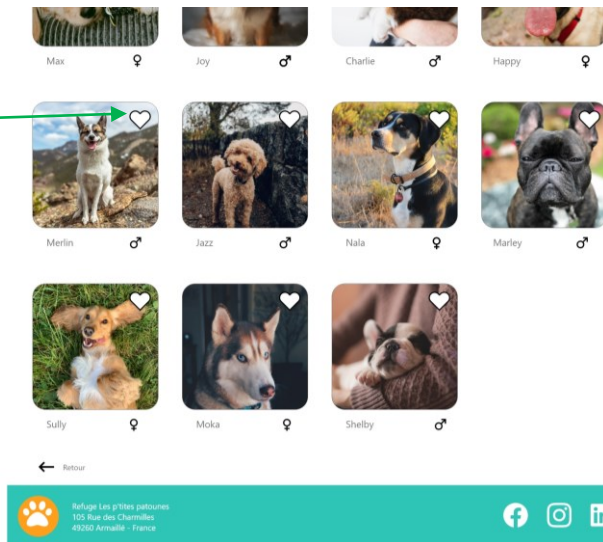
Maquettes

Sur la base des informations issues de l'étude d'utilisabilité, j'ai apporté des modifications afin d'améliorer le processus de mise en favori. L'une des modifications que j'ai apportées a été d'ajouter un cœur sur chaque photo des animaux dès la page générale des chiens ou chats à adopter. Cela a permis d'offrir aux utilisateurs la possibilité d'une mise en favori rapide de plusieurs animaux afin de retrouver facilement leur profil et de faciliter leur choix final.

Avant étude d'utilisabilité



Après étude d'utilisabilité

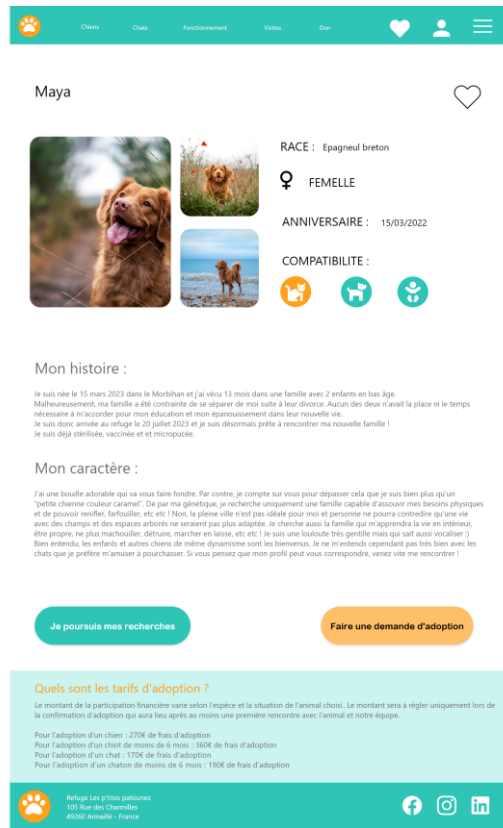


Maquettes

Pour permettre aux utilisateurs d'avoir des informations sur les tarifs d'adoption, j'ai ajouté un descriptif avant de faire la demande d'adoption directement sur le bas de page du profil des animaux.

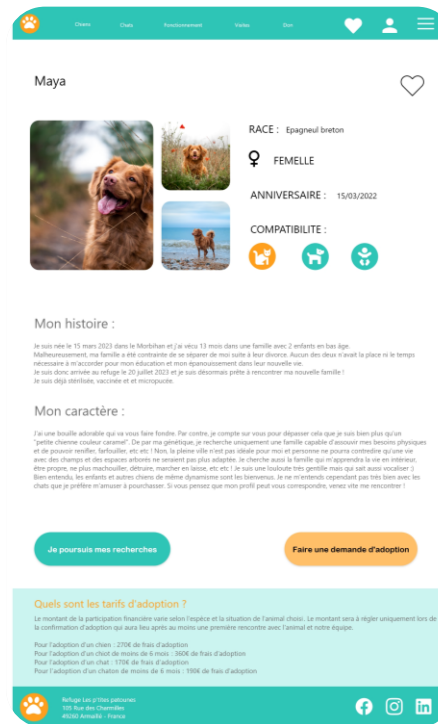
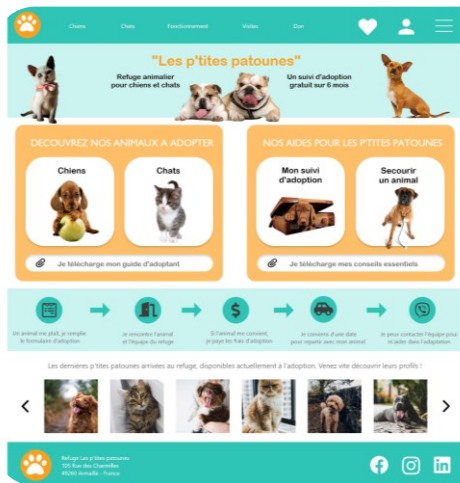


Avant étude d'utilisabilité



Après étude d'utilisabilité

Maquettes : taille d'écran d'origine



Maquettes : différentes tailles d'écran

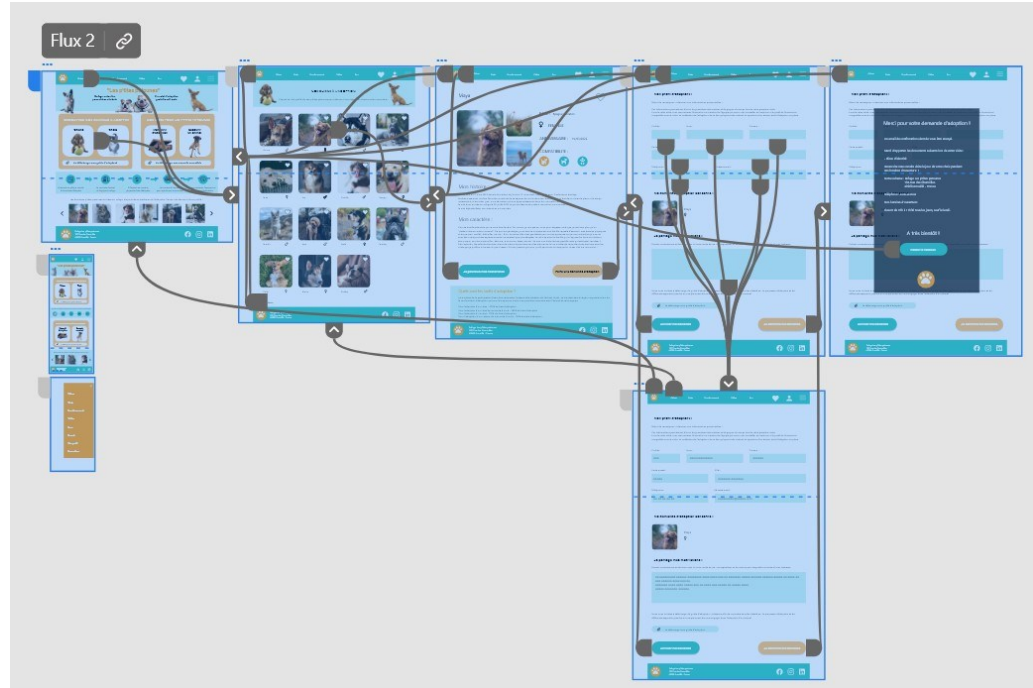
J'ai inclus des options pour une taille d'écran supplémentaire dans mes maquettes, sur la base de mes précédentes maquettes fonctionnelles. Étant donné que les utilisateurs achètent en utilisant différents appareils, j'ai pensé qu'il était important d'optimiser l'expérience de navigation pour les mobiles, afin que les utilisateurs aient l'expérience la plus fluide possible.



Prototype haute-fidélité

Mon prototype haute-fidélité suivait le même flux utilisateur que le prototype basse-fidélité et incluait les modifications de conception apportées après l'étude d'utilisabilité, ainsi que plusieurs modifications suggérées par les membres de mon équipe.

Voir le [prototype haute fidélité](#) pour le processus d'adoption d'un chien femelle.



Considérations relatives à l'accessibilité

1

J'ai utilisé des en-têtes
avec du texte de
différentes tailles pour
une hiérarchie visuelle
claire

2

J'ai utilisé des points de
repère pour aider les
utilisateurs à naviguer sur
le site, y compris les
utilisateurs qui s'appuient
sur des technologies
d'assistance

3

J'ai conçu le site avec un
texte alternatif disponible
sur chaque page, pour un
accès fluide par lecteur
d'écran

Pour aller de l'avant

- Points à retenir
- Prochaines étapes

Points à retenir



Incidence :

Nos utilisateurs cibles ont indiqué que la conception permettait une navigation intuitive et que le processus d'adoption était simple et clair.



Ce que j'ai appris :

J'ai appris que même un petit changement de conception peut avoir un impact énorme sur l'expérience utilisateur. Le point à retenir le plus important pour moi est qu'il faut toujours se concentrer sur les besoins réels de l'utilisateur lors de l'élaboration d'idées et de solutions de conception.

Prochaines étapes

1

Réaliser des tests
d'utilisabilité sur le suivi
d'adoption du site web

2

Identifier tout besoin
supplémentaire et
conceptualiser de
nouvelles fonctionnalités

Connectons-nous !



Merci d'avoir évalué mon travail sur le site web « Les p'tites patounes » !

Si vous souhaitez en savoir plus ou si vous souhaitez me contacter, mes coordonnées sont indiquées ci-dessous.

E-mail : valiline.contact@gmail.com

Site Web : <https://sites.google.com/view/vbarbier>