

Conception de l'application Floralia

Valérie BARBIER

Aperçu du projet



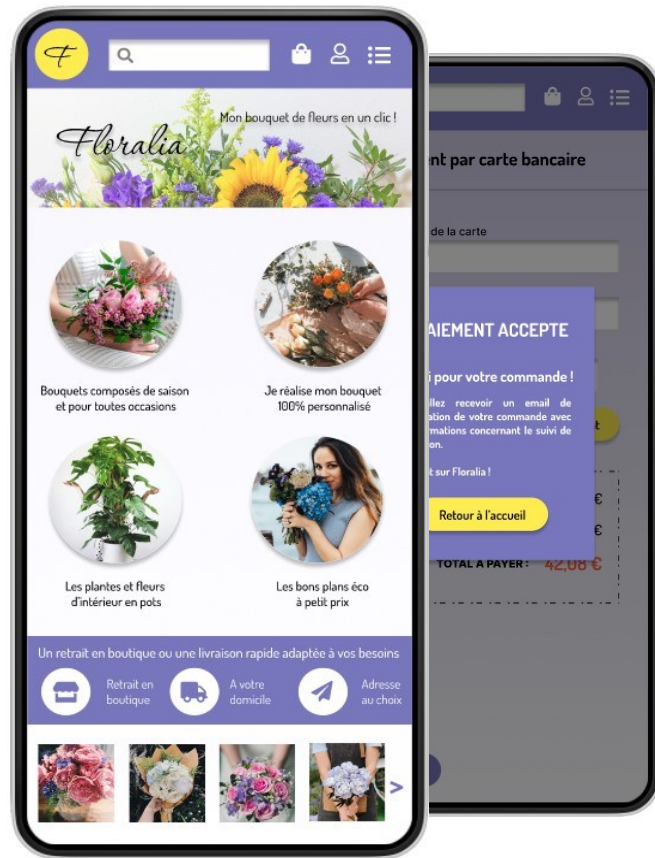
Le produit :

L'application Floralia est conçue pour aider les utilisateurs à réaliser une commande rapide de fleurs de qualité confectionnée par un fleuriste de l'enseigne Floralia et obtenir un service de livraison à l'adresse de leur choix ou bien de récupération de leur commande en boutique.



Durée du projet :

10/03/2023 au 08/07/2023



Aperçu du projet



Le problème :

Les travailleurs, les parents surbookés, les personnes handicapées ou bien les personnes sans permis n'ont pas forcément le temps ou de facilité de déplacement pour se rendre directement en boutique chez un fleuriste.



L'objectif :

Concevoir une application pour Floralia qui permettra aux utilisateurs de commander et de récupérer facilement leurs commandes de fleurs en boutique ou en choisissant une livraison directement à l'adresse de leur choix.

Aperçu du projet



Mon rôle :

Chercheur UX et UX designer de la conception de l'application à la livraison.



Responsabilités :

Recherche utilisateur, audit concurrentiel, conduite d'entretiens, création de wireframes papier et numériques, maquettes, prototypage basse et haute fidélité, réalisation d'études d'utilisabilité, prise en compte de l'accessibilité et itération sur les conceptions.

Comprendre l'utilisateur

- Recherche utilisateur
- Personnages
- Storyboard de conception UX
- Énoncés de problème
- Cartes du parcours utilisateur

Recherche utilisateur : résumé



Mes hypothèses étaient plutôt orientées vers des personnes habituées aux achats sur internet mais qui manquaient de temps pour se déplacer en magasin. J'ai mené des entretiens en présentiel et par téléphone et créé des cartes d'empathie pour comprendre les utilisateurs et leurs besoins. Un groupe utilisateur principal identifié grâce à la recherche était des adultes actifs qui manquaient de temps pour se déplacer en boutique.

Grace à ces entretiens j'ai également pu identifier des problèmes pour les utilisateurs autre que celui du temps tels que les problèmes liés aux difficultés de déplacement, aux petits budgets financiers et aux craintes liées à la mauvaise qualité des produits lors d'achats en ligne.

Recherche utilisateur : points sensibles

1

Temps

Les adultes qui travaillent et/ou avec une vie de famille chargée n'ont pas le temps de se déplacer en boutique chez un fleuriste.

2

Locomotion

Les personnes handicapées, âgées ou sans moyen de locomotion ont des difficultés pour se déplacer en boutique.

3

Financier

Les personnes aux petits budgets achètent leurs fleurs dans des grandes enseignes de type jardinerie plutôt que chez un fleuriste qui propose des fleurs à un tarif plus élevé.

4

Qualité

En commandant sur internet, les personnes ont peur de recevoir des produits qui ne correspondent pas exactement aux photos présentées sur une application.

Persona

Énoncé de problème :

Louis est une personne handicapée qui a besoin de pouvoir commander et se faire livrer des fleurs directement à son domicile parce que les déplacements sont difficiles pour lui.

**LOIS
BERNARD**

**SANS EMPLOI / EN SITUATION
D'HANDICAP**

OBJECTIFS

- Eviter les déplacements peu pratiques avec son handicap.
- Décorer son intérieur pour égayer son quotidien.
- Faire des petites attentions à sa femme plus souvent.



J'ai très peu de contact avec la nature ou l'extérieur en général et j'aimerais pouvoir combler cela en achetant de temps en temps de quoi apporter un peu de gaieté dans mon quotidien et celui de ma femme.

● PROFIL

Âge : 40 ans
Études : Bac STI2D
Ville natale : Lyon, France
Famille : En couple, 2 enfants
Profession : Sans (situation de handicap)

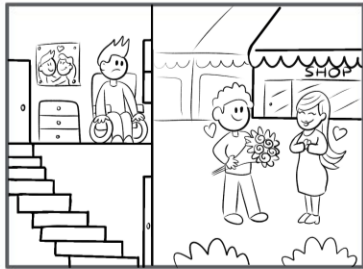
FRUSTRATIONS

- Ne peut pas se déplacer facilement en raison de son handicap.
- Se sent coupable de ne pas faire d'attentions à sa femme plus souvent.
- A peur de recevoir ses commandes en mauvais état au moment de la livraison.

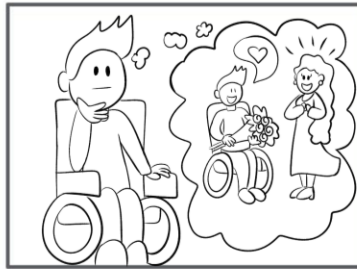
Louis est un homme 40 ans, handicapé depuis 10 ans, il vit en couple et a 2 grands enfants (adolescents). Il ne peut plus travailler en raison de son handicap, il sort donc très peu de chez lui. Il passe beaucoup de temps sur internet et adore la technologie. Il se décrit comme peu romantique et a plus de facilité avec la technologie qu'avec la nature. Il aimerait pouvoir faire plaisir à sa femme avec des petites attentions faciles à prévoir en raison de son handicap. Il aimerait aussi égayer leur quotidien en décorant leur foyer de diverses plantes et fleurs faciles d'entretien.

Storyboard de conception UX

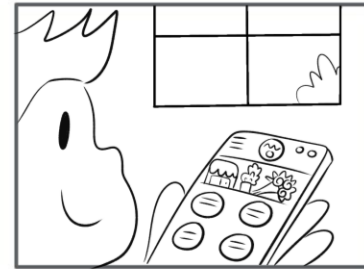
Scénario : Une application de fleuriste qui permet de recevoir un bouquet de fleurs sans avoir à se déplacer en boutique.



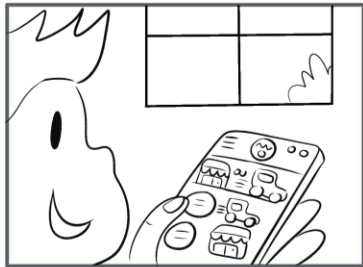
Lois est frustré de ne pas pouvoir se déplacer facilement pour faire une surprise à sa femme.



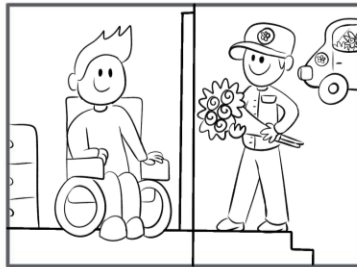
Lois se demande comment il pourrait offrir un joli bouquet à sa femme.



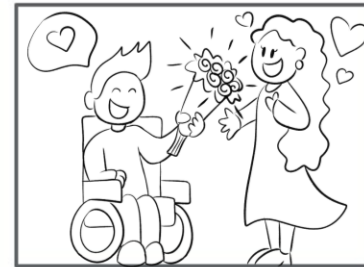
Lois est content de découvrir l'application mobile du fleuriste.



Lois est heureux de commander un bouquet à livrer à domicile.



Lois est ravi de recevoir le bouquet en mains propres directement chez lui.



Lois est très heureux de pouvoir faire une jolie surprise à sa femme.

Carte du parcours utilisateur

La cartographie du parcours utilisateur de Lois a révélé à quel point il serait utile pour les utilisateurs d'avoir accès à une application Floralia.

Persona : Lois BERNARD

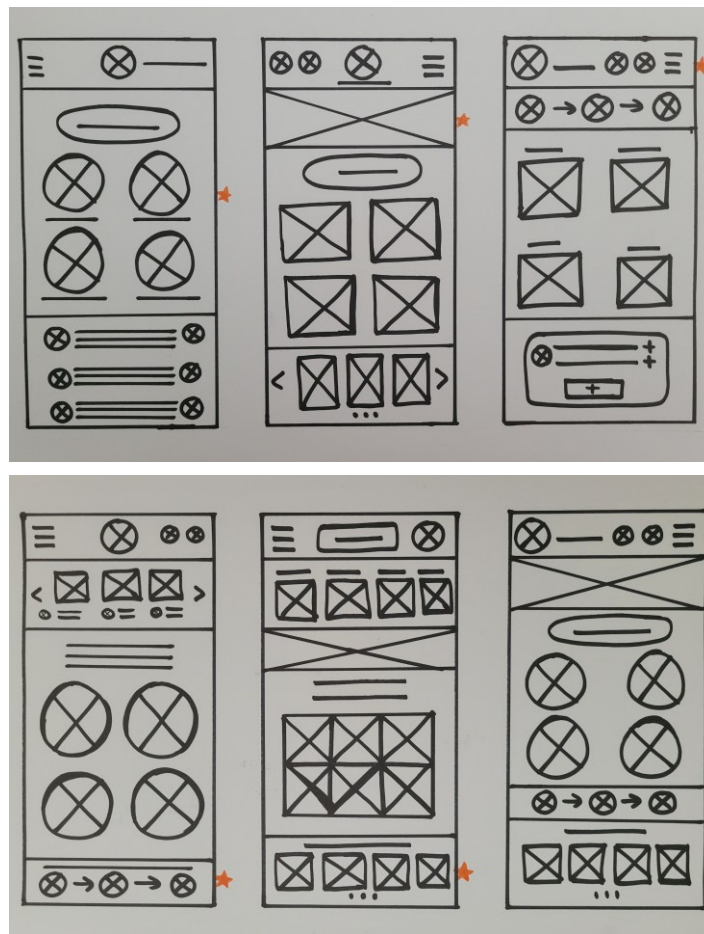
Objectif : Composer et acheter un bouquet de fleurs pour sa femme sans avoir à se déplacer en magasin

ACTION	Chercher sur internet	Choisir des fleurs	Passer commande	Sélectionner la livraison à domicile	Suivre et attendre la livraison
LISTE DES TÂCHES	Tâches A. Faire une recherche de sites proposant des fleurs à livrer à domicile B. Découvrir les différents sites C. Choisir le site le plus intéressant et rassurant	Tâches A. Découvrir les différentes formules proposées B. Réaliser un bouquet personnalisé C. Choisir des fleurs appropriées	Tâches A. Ajouter le bouquet personnalisé à son panier d'achat B. Créer un compte de connexion au site C. Valider son panier d'achat	Tâches A. Vérifier la livraison possible au domicile B. Consulter les délais et tarifs d'envoi C. Valider la livraison à domicile	Tâches A. Attendre la confirmation d'achat B. Obtenir une date de livraison C. Suivre l'avancée de la commande et de la livraison
ADJECTIF D'ÉMOTION	• Confus • Curieux	• Incertain	• Impatient	• Inquiet • Rassuré	• En alerte • Satisfait
OPPORTUNITÉ D'AMÉLIORATION	• Donner des explications claires et attractives sur la livraison dès l'arrivée sur la page d'accueil du site • Possibilité de consulter des avis d'acheteurs sur la page d'accueil	• Photos attractives des différentes fleurs • Apporter des descriptions sur les fleurs (nom, durée de vie, signification, conseils d'entretien) • Système de proposition automatique d'autres fleurs à ajouter aux fleurs déjà choisies	• Icône « panier » accessible sous chaque présentation • Apparition d'une fenêtre de demande de création de compte après validation du panier • Retour direct au panier après validation et accès au compte de connexion	• Ajouter des précisions sur les délais, la conservation et la protection des fleurs durant le trajet et les tarifs d'envoi • Choix de sélection pour une livraison à domicile	• Envoyer un email de confirmation d'achat avec date prévue de livraison • Possibilité de suivre l'avancée de la commande + réception d'un sms ou email quelques heures avant la livraison

Maquettes papier

J'ai pris le temps de rédiger des itérations de chaque écran de l'application sur papier afin de garantir que les éléments qui se rendaient sur les wireframes numériques seraient bien adaptés pour résoudre les problèmes des utilisateurs.

Pour l'écran d'accueil, j'ai donné la priorité à un accès rapide aux catégories pour aider les utilisateurs à gagner du temps et j'ai mis en avant un bref récapitulatif des avantages de l'application Floralia qui permettra aux utilisateurs de comprendre facilement le fonctionnement de l'application dès l'ouverture.

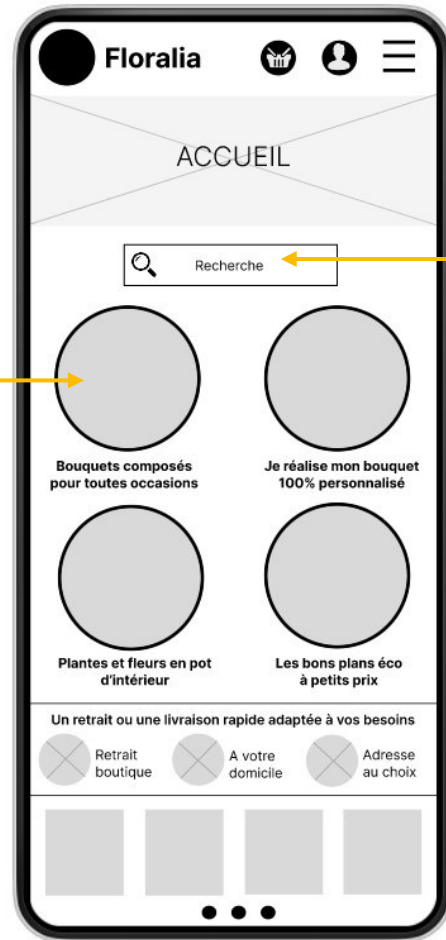


Des étoiles ont été utilisées pour marquer les éléments de chaque croquis qui seraient utilisés dans les maquettes numériques initiales.

Maquettes numériques

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 de la recherche utilisateur.

Des gros boutons de forme arrondie pour permettre à l'utilisateur de choisir facilement et rapidement parmi 4 catégories.

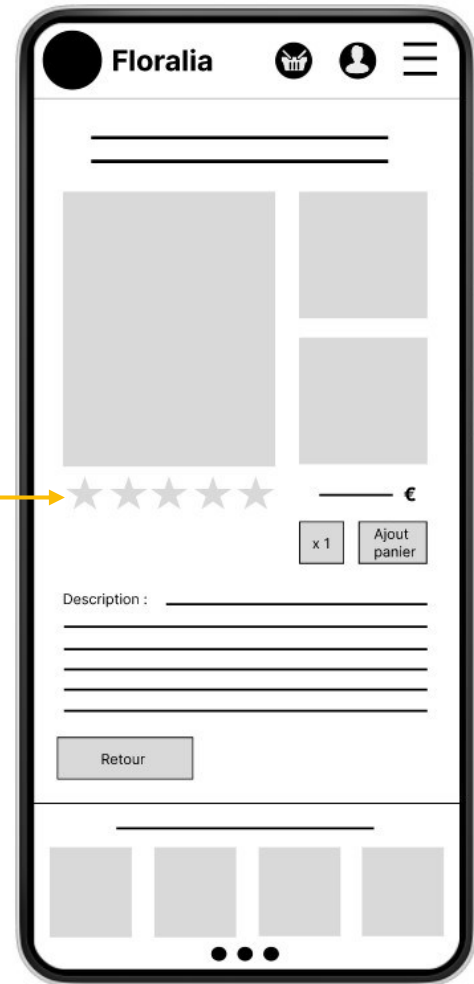


Une barre de recherche sur l'écran d'accueil afin de faciliter le temps de recherche.

Maquettes numériques

La notation des bouquets de fleurs par les clients était un besoin utilisateur important dans les conceptions afin de rassurer les utilisateurs sur la qualité des fleurs après le transport.

Système de notation jusqu'à 5 étoiles pour permettre à l'utilisateur de connaître l'avis des autres utilisateurs sur chaque produit.



Prototype basse-fidélité

En utilisant l'ensemble complet de maquettes numériques, j'ai créé un prototype basse-fidélité. Le principal flux utilisateur que j'ai connecté consistait à créer et à commander un bouquet de saison, de sorte que le prototype puisse être utilisé dans une étude d'utilisabilité.

<https://www.figma.com/proto/Rk0JJo2bT5GQS0CZdIID2h/Prototype-application-mobile-pour-un-fleuriste?type=design&node-id=11-505&t=a2Gsn64AHP80wiGn-1&scaling=scale-down&page-id=11%3A4&starting-point-node-id=11%3A505&mode=design>



Étude sur la facilité d'utilisation : conclusions

J'ai mené deux séries d'études d'utilisabilité. Les conclusions de la première étude ont aidé à orienter les conceptions des maquettes fonctionnelles aux maquettes. La deuxième étude a utilisé un prototype haute-fidélité et a révélé quels aspects des maquettes devaient être affinés.

Conclusions du Tour 1

- 1 Les catégories ne sont pas toujours claires
- 2 La barre de recherche doit être plus accessible
- 3 Mettre en avant les choix de retrait en boutique ou de livraison

Conclusions du Tour 2

- 1 La couleur de l'arrière-plan est à adoucir
- 2 Les écritures sur les photographies ne sont pas assez lisibles.

Peaufiner la conception

- Maquettes
- Prototype haute-fidélité
- Accessibilité

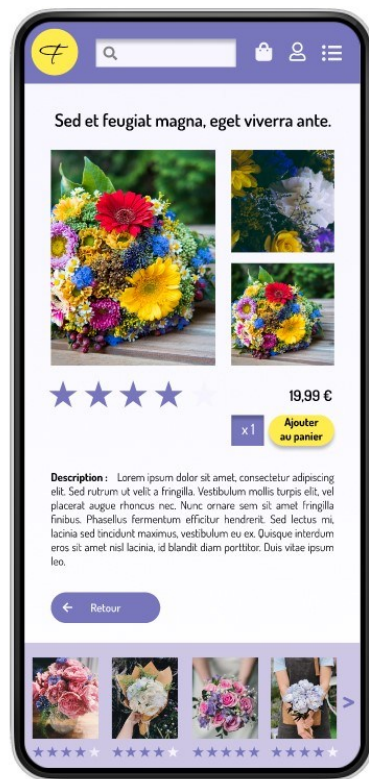
Maquettes

Les premières conceptions permettaient d'accéder à l'outil de recherche directement sur l'écran d'accueil ou en cliquant sur l'icône « Menu » sur la barre du haut de l'écran. J'ai révisé la conception en ajoutant une barre de recherche sur le haut de l'application plus visible pour les utilisateurs qui pourront y accéder plus rapidement quel que soit l'endroit où ils se trouvent dans l'application.

Avant l'étude sur la facilité d'utilisation



Après l'étude d'utilisabilité



Maquettes

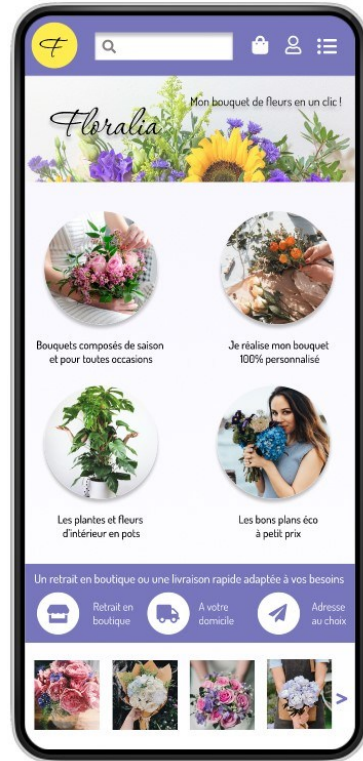
La deuxième étude d'utilisabilité a révélé une frustration face à la couleur de l'arrière-plan qui paraissait trop chargé.

J'ai modifié la couleur en blanc cassé afin que l'application soit plus lisible et plus aérée pour l'œil de l'utilisateur.

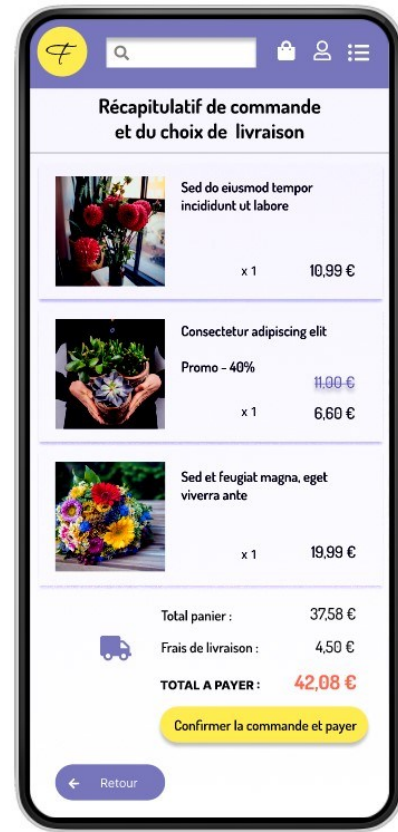
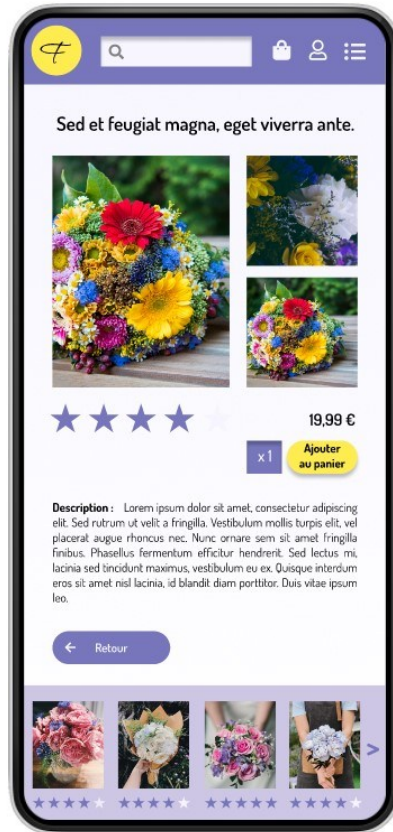
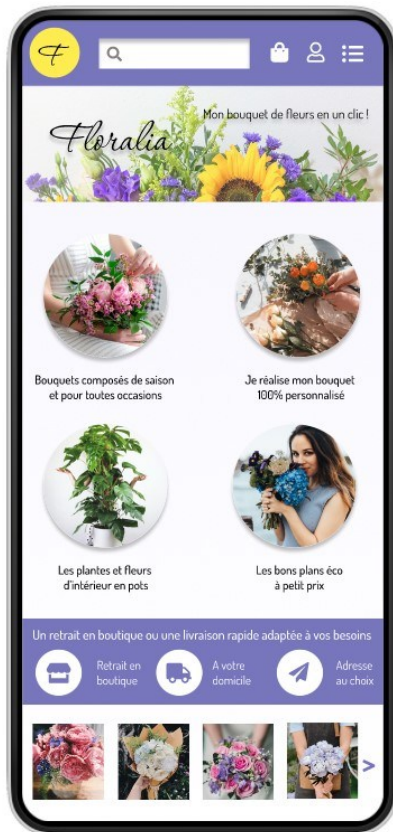
Avant l'étude sur la facilité d'utilisation



Après l'étude d'utilisabilité

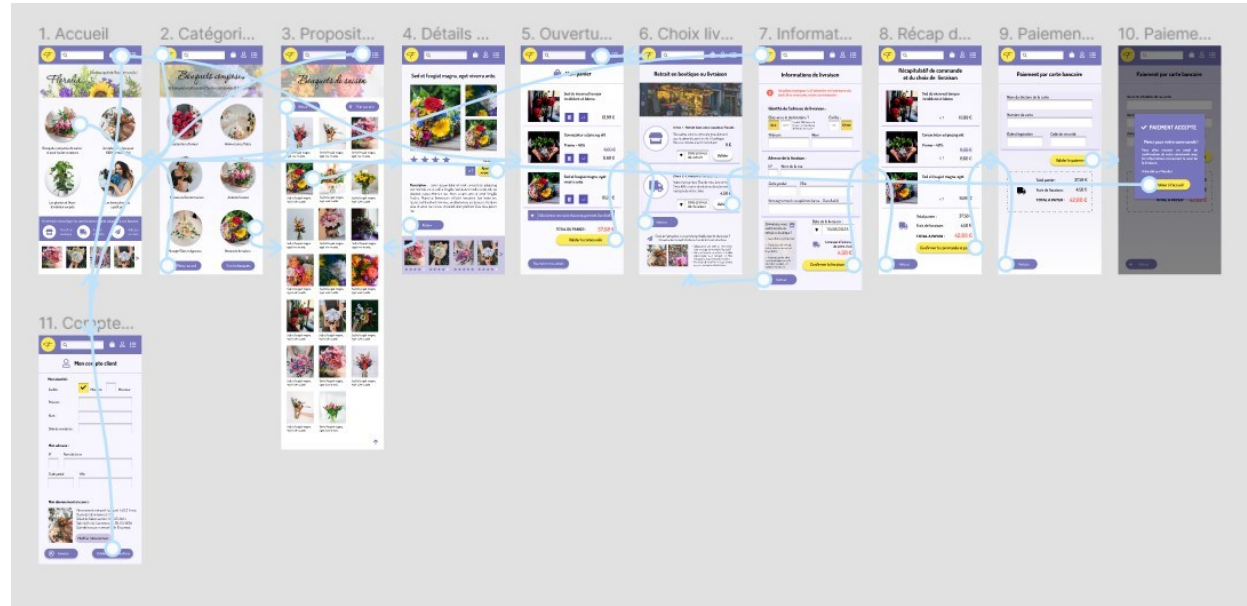


Maquettes



Prototype haute-fidélité

<https://www.figma.com/proto/Rk0JJo2bT5GQ50CZdIld2h/Prototype-application-mobile-pour-un-fleuriste?type=design&node-id=185-2705&t=cnkBs0GjyC3nKmG5-1&scaling=scale-down&page-id=185%3A2341&mode=design>



Considérations relatives à l'accessibilité

1

Permet l'accès aux utilisateurs malvoyants en ajoutant du texte alternatif aux images pour les lecteurs d'écran.

2

Utilise des icônes pour faciliter la navigation.

3

Utilise une description détaillée de chaque bouquet afin d'aider tous les utilisateurs à mieux comprendre quel type de fleurs composent les bouquets (qui pourra être lu avec un lecteur d'écran pour les utilisateurs malvoyants).

Pour aller de l'avant

- Points à retenir
- Prochaines étapes

Points à retenir



Incidence :

Un extrait de feedback des utilisateurs :

« Je n'ai jamais pensé à commander de fleurs sur internet mais cela me donne envie car c'est intuitif et similaire à ce que l'on trouve actuellement lorsque l'on commande en ligne sur internet via différents sites/applications. »

« Le système de livraison semble fiable et rassurant et c'est super de pouvoir envoyer un bouquet directement à l'adresse de la personne à qui on veut l'offrir. Je commanderai certainement sur ce type d'application. »



Ce que j'ai appris :

Lors de la conception de l'application Floralia, j'ai appris que les premières idées de l'application sont évolutives tout au long du processus. Les études d'utilisabilité et le feedback des pairs ont influencé les conceptions de l'application et permis de les faire évoluer dans l'intérêt de l'expérience utilisateur.

Prochaines étapes

1

Mener une nouvelle étude d'utilisabilité pour vérifier si les difficultés rencontrées lors du précédent entretien ont été supprimées par le nouveau design.

2

Prévoir une étude d'utilisabilité avec des questions quantitatives et qualitatives afin de récolter les avis des utilisateurs concernant le service de livraison (suivi de commande, tarif, délai de livraison, craintes éventuelles...) afin de s'assurer que ce service réponde bien aux attentes des utilisateurs.

3

Prévoir une étude d'utilisabilité sur le service d'abonnement Floralia (tarifs, récurrence, gestion de l'abonnement...) afin de s'assurer que ce service réponde bien aux attentes des utilisateurs.

Connectons-nous !



Merci d'avoir examiné mon travail sur l'application Floralia ! Si vous souhaitez en voir plus ou entrer en contact, mes coordonnées sont indiquées ci-dessous.

E-mail : valiline.contact@gmail.com
Site Web : <https://sites.google.com/view/vbarbier>

Merci !