

Amélioration de l'UX du portail Geotrek-rando

Réunion de travail à Nice le 6 décembre 2017

Cette fiche a pour but de définir un périmètre ressenti par l'équipe, pour Geotrek-rando. En listant les objectifs, les publics et les attentes, elle aboutit à un cadre par le biais des jalons de réussite.

Personnes présentes :

Antonio Fidalgo : Expert ergonomiste Makina Corpus,

Samuel Priou (RSI – PNM)

Camille Monchicourt (RSI – PNE)

Jean Lenormand (Stagiaire SI - PNE)

Emmanuel Gastaud (Service Sensibilisation et Valorisation du Territoire - Chef de service adjoint – PNM)

Sophie Poudou (Chargée de Mission ALCOTRA / Ecotourisme – PNM)

Description

(Nous ne sommes pas revenu dessus, donc pas de description).

Les objectifs

Nous avons listé à la fois les objectifs de l'application mais aussi de l'atelier.

- Simplifier l'UX
- Positionner clairement l'outil
- Faciliter la navigation dans l'offre
- Accéder facilement à l'offre
- Permettre de rendre compréhensible la recherche
- Rendre les fonctionnalités intuitives
- Accéder rapidement à l'information
- Remettre la randonnée comme élément central
- Identifier les services annexes
- Gérer le fait qu'il y est des packages de parcours
- Répondre à des besoins divers de la communauté avec des évolutions génériques
- Partager une vision commune
- Hiérarchiser les offres pour mettre en valeur la randonnée
- Revaloriser la randonnée
- Contrôler la fréquentation en proposant d'autres offres
- Contrôler le message randonnée pour ne pas le laisser uniquement aux structures privées et aux offres plateformes

- Valoriser des offres de pleines nature › proposer des offres de plateforme externe ???
- Segmenter les portails par pratiques ???
- Différencier les parcours, les services (les types de service)
- Commercialiser sur la plateforme › principe de panier pour l'itinérance

Les publics

- Touristes occasionnels, famille à la journée
- Touristes randonneurs sportifs
- Touristes randonneur en itinérance liberté
- Touristes randonneur en itinérance accompagnée
- Touristes en ballade, qui ne font pas de randonnée
- Randonneurs locaux réguliers
- Randonneurs locaux occasionnels
- Collectivité, partenaire › vitrine relais d'information
- International › langue
- Club de randonnée locaux
- Vélo
- Équestre
- Randonnée hivernale (raquette...)
- Trail

(ces profils ont été ensuite détaillés sous forme de personas)

Les attentes

- Trouver une randonnée adaptée
- Identifier des services
- Avoir accès à une information sur les patrimoines, la faune, la flore etc...
- Avoir accès à une information pratique technique
 - Accès à la randonnée
 - Niveau facilement identifiable
 - Niveau de dénivelé
 - Longueur
 - Durée
 - Risque
 - Effort
 - Technicité
- Organiser le séjour
- Découvrir les paysages
- Trouver où manger
- Trouver des toilettes

- Savoir où dormir
- Rendre thématique le parcours › secondaire, voir inutile...
- Commenter les parcours, retours utilisateurs › peu utilisé
- Avoir un approche communautaire › peu utilisé car usage sur plateforme externe
- Partager avec ma communauté › réseaux sociaux › peu utilisé
- Signaler des soucis › ne fonctionne pas › une solution est envisagée avec suricate
- Retrouver une carte avec un fond IGN

Les jalons de réussite.

- Permettre à l'utilisateur d'obtenir l'information qu'il recherche aisément
- Amener l'utilisateur à consulter une fiche
- Informer et sensibiliser l'utilisateur sur le patrimoine et l'offre de services locaux (apport conseils)

Personas

Touristes occasionnels, famille à la journée

Information

Gérard Lambert
52 ans
Avocat

Citation

Que c'est beau le Mercantour !

Niveau

- expertise domaine : 3/4
- Fréquence d'usage : 4/4
- Aisance numérique : 3/4

Motivations

- Souhaite découvrir la faune du Mercantour tout en randonnée
- Se rendre au refuge de Vens et manger une tarte aux myrtilles

Buts

- Trouver une randonnée qui réponde à ses motivations
- Trouver des informations pratiques : Où garer sa voiture ? Où démarre l'itinéraire ?

Frustrations

- Ne pas trouver l'outil sur Internet
- Ne pas trouver la fiche qui va au refuge de Vens (Un utilisateur ne trouvant pas sa recherche doit conserver une bonne expérience d'utilisation) (elle n'est pas dans le site)

Touristes randonneurs sportifs

Information

Fabien
34 ans
Ingénieur Airbus

Citation

Le dépassement de soi jusqu'au bout

Niveau

- expertise domaine : 3/4
- Fréquence d'usage : 2/4
- Aisance numérique : 3/4

Motivations

- Trouver des randonnées sportives
- Relever de nouveaux défis
- S'évader, se découvrir, repousser ses limites
- Décompresser le week-end
- Se déconnecter
- Outil informatif pour le sportif (infos rapides, efficaces)

Buts

- Avoir des informations techniques précises et détaillées en amont

- Ne pas perdre de temps
- Aller à l'essentiel
- Découvrir des patrimoines (secondaire)
- Valoriser et partager ses performances et son parcours
- En amont récupérer son parcours
- Embarquer de l'information (type montre connectée)

Frustrations

- Avoir une information incomplète ou pas à jour
- Ne pas accéder à de l'information technique correspondant à son niveau
- Se voir proposer des pubs ou offres commerciales décalées de sa volonté de liberté et de découverte
- infantilisation

Touristes randonneur en itinérance liberté

Information

Michel (et son épouse)

55 ans

Cadre

Citation

Je souhaite enrichir mon expérience itinérance

Niveau

- expertise domaine : 3/4
- Fréquence d'usage : 4/4
- Aisance numérique : 2/4

Motivations

- Découverte nature / culture dans un environnement préservé
- Services liés à la pratique itinérante (Logements, points infos, services transport bagages, épicerie, santé, restaurants...)

Buts

- Préparation séjour
- Recherche typé itinérance

- Clef en main pour voyage en autonomie (technique, étapes ou dessertes, pré et post cheminement, accès...)

Frustrations

- Impossibilité de réserver
- Difficulté à utiliser l'outil
- Trop de rubriques qui sont non essentielles

Touristes randonneur en itinérance accompagnée

Information

Sylvain

35 ans

AMM accompagnateur

Citation

Je souhaite un produit pour mes clients

Niveau

- expertise domaine : 4/4
- Fréquence d'usage : 4/4
- Aisance numérique : 3/4

Motivations

- Recherche idées pour monter un circuit pour ses clients (tests)
- Comparaisons avec d'autres itinéraires
- Recherche d'information pratiques (tarifs, technicité, périodes année, marketing, etc...)

Buts

- Vendre séjour
- Satisfaction de ses clients

Frustrations

- Manque d'informations commerciales
- Impossibilité de comparer, de stocker, les circuits (panier, favoris)

Collectivité, partenaire › vitrine relais d'information

Information

Colette Gioanni

61 ans

Office du Tourisme Allos, hôtesse d'accueil

Citation

Ma vallée c'est la plus belle

Niveau

- expertise domaine : 2/4
- Fréquence d'usage : 4/4
- Aisance numérique : 4/4

Motivations

- Renseigner les touristes et les satisfaire
- Bien faire son travail d'hôtesse d'accueil
- Valoriser sa vallée et le patrimoine

Buts

- Trouver une randonnée adaptée à la demande du touriste
- Valoriser le patrimoine de la vallée
- Fournir des outils efficaces aux randonneurs

Frustrations

- Connexion lente
- Elle se perd dans l'outil et éprouve de la difficulté à présenter l'itinéraire (réfléchir à la mise en page de l'export, ex.: carte, descriptif...)

Club de randonnée locaux

Information

Diego Pietri

48 ans

Responsable travaux à la Mairie de Tuluc

Membre club local

Citation

Ma ville, ma montagne, ma famille

Après l'effort, l'apéro

Niveau

- expertise domaine : 2/4
- Fréquence d'usage : 3/4
- Aisance numérique : 1/4

Motivations

- Reçoit mail du club avec lien du WE prochaine.
- Savoir ce qui est proposé ce WE
- Voir si ça correspond à son niveau et son intérêt
- On lui propose une randonnée, il veut savoir si cela lui convient, si c'est adapté à son niveau, y-a-t-il un bar au parking de la randonnée ?

Buts

- S'amuser sans en baver
- Visibilité sur les services annexes

Frustrations

- Ne comprend pas la fiche randonnée
- Ça gèle, ça lague
- C'est incompréhensible
- N'a pas d'autres moyen d'avoir les infos
- Ne sait pas se servir du smartphone qu'on lui a offert à Noël passé

Benchmark

Sélection faite par les agents des parcs nationaux du Mercantour et des Écrins

Sites faisant la promotion de la randonnée :

<https://www.outdooractive.com/fr/>

<https://ignrando.fr/fr/>

<https://www.visugpx.com/>

<http://www.openrunner.com/>

<https://www.cirkwi.com/> (sur lequel s'appuie IGN rando)

<https://mhikes.com/> (qui est surtout une application mobile)

<https://www.camptocamp.org/> (avec une entrée par pratique et une ergonomie bien améliorée suite à la refonte récente).