



Mobilizön

ux research - Mastère 1 ux design

Mathilde Villanti , Claire Orvain, Thibault Dabout



Sommaire

1. Contexte de l'étude
2. Méthodologie mise en oeuvre
3. Premières hypothèses
4. Shadowing + Questionnaire de complétion de phrases
5. Questionnaires quantitatifs x2
6. Entretiens qualitatifs
7. Synthèse de la recherche et recommandation stratégiques

Contexte de l'étude

Mobilizon est un logiciel libre développé par l'association Framasoft. Mobilizon n'est pas un média, ni un passe temps : c'est un outil !

Framasoft souhaite développer des outils qui permettent aux personnes qui le souhaitent de s'affranchir de la souveraineté des GAFAM.

Cet outil collaboratif a été lancé grâce à un financement participatif. Elle aura permis de vérifier l'intérêt de la communauté pour le projet et d'en assurer le financement (58 000 euros récoltés).

Une première version aura pu voir le jour en octobre 2019, mais le site a été réellement disponible à partir d'avril 2021.

Son but ? Créer un réseau collaboratif et décentralisé, respectueux de la vie privée et des données personnelles. Ce logiciel éthique nous permet aussi de nous émanciper de Facebook, Meetup, Eventbrite et des autres plateformes à but lucratif qui utilisent les données personnelles des utilisateurs à des fins mercantiles.

Mobilizon nous propose plusieurs fonctionnalités : créer des événements, des groupes, dialoguer par messagerie, fédérer des instances pour afficher plus d'événements sur l'une ou sur l'autre.

Mais ce fonctionnement n'est pas simple. En effet, la liberté n'est pas à portée de clic pour les néophytes. Des questions se posent alors, faut-il être initié par un ami pour s'en sortir ? Faut-il des bases solides en informatique pour créer sa propre instance ? La documentation est-elle accessible et compréhensible pour tout le monde ?



Méthodologie mise en oeuvre



Premières hypothèses

Ces hypothèses nous servent d'angles d'attaque. Notre objectif n'est pas de prouver que ces hypothèses soient vraies, elles sont construites sur notre ressenti personnel. Notre ambition est d'avoir un point de vue objectif sur ces affirmations à la fin de l'étude



Mobilizon peut-il être un alternative acceptable face outils déjà en place (Facebook entre autre) ?

Nous avons constaté que Mobilizon était un outil peu intuitif et qui manque de lisibilité et de compréhension.



Comment inciter des utilisateurs à migrer de leur outil habituel vers Mobilizon ?

Le marketing tient une grande place chez les GAFAM et n'est pas une priorité pour Framasoft. Il s'agit d'un paradoxe ici, puisque pour que mobilizon ait un sens il faut que l'outil vive au travers de ses utilisateurs.



Comment réussir l'onboarding d'un utilisateur ?

Il s'agit de la première impression que laissera Mobilizon dans l'esprit des personnes qui voudront s'en servir. C'est une phase cruciale qui joue sur le taux de rétention de l'outil.

Shadowing + Entretiens individuels



Protocole :

Durée du test :

Environ 1 heure :

- 20 à 25 minutes commentées en autonomie sur Mobilizon.
- 15 minutes max pour compléter le texte à trous
- 10 à 20 minutes de debrief et de discussion libre

Dispositifs :

- 1 interlocuteur
- 1 personne chargée de la prise de note
- 1 ordinateur portable

Objectifs visés :

Évaluer la facilité de compréhension du concept de Mobilizon et sa prise en main.

Le panel testé :

6 personnes :

2 femmes

4 hommes

Age : de 23 à 32 ans

Utilisateur occasionnel ou régulier d'un ordinateur.

Qui a déjà utilisé un outil informatique pour répondre ou organiser un événement

Outils utilisés :

Le shadowing : "Do you see what they see?"

En d'autres termes le shadowing consiste à se placer auprès de l'utilisateur lors de sa première découverte en autonomie du site internet. Aucune information ne lui a été donnée en amont pour ne pas induire de biais. Nous pouvons ainsi observer des réactions authentiques et des réflexions formulées à chaud pour mieux comprendre comment est perçu le site sur lequel on les fait naviguer.

Questionnaire à compléter :

Ce type de questionnaire est très intéressant pour faire ressortir une idée, car il permet de faire émerger le mot le plus pertinent, plutôt que de s'épancher sur une réponse longue et parfois complexe à analyser. Ce type de questionnaire est associé à une démarche de type qualitatif.

Protocole :

Trame du shadowing :

“Vous organisez le pot de départ d’un collègue. Pour réussir à réunir tout le monde, vous organisez un événement sur une plateforme en ligne.”

- Aller sur le site de Mobilizon
- Décrivez nous comment vous allez vous y prendre pour monter cet événement en ligne

Trame du texte à compléter :

Actuellement, lorsque je souhaite organiser un événement pour regrouper des amis et des collègues, j'utilise
Le logiciel libre aujourd’hui c’est
Après ma première connexion sur Mobilizon, je me suis senti.e
Si je devais conseiller Mobilizon à quelqu’un, je lui dirais que

Je décrirais le concept d’instance comme étant ...
Le concept de Mobilizon me semble
Par rapport à mes habitudes, j’aurais tendance à utiliser Mobilizon pour....
Pour moi, un outil informatique doit être et





Anais, 26 ans Etudiante - Beaux arts

Anais est une utilisatrice régulière des réseaux sociaux. elle organise régulièrement des évènements grâce à des outils numériques que ce soit pour se retrouver en famille ou entre amis ou pour ses activités d'artiste ou de militante.

Elle est sensible aux idéaux libertaires des débuts du web et donc comprend l'intérêt des logiciels libres.

Cependant, Anais est cliente chez Apple, ce qu'elle aime c'est la facilité de prise en main et la complémentarité des différents devices.

Verbatims forts

"J'ai la flemme d'aller sur la présentation détaillée"

"Je comprends pas ce qui se passe du coup je fais retour "

"C'est les mêmes outils que framapad"

Résumé du test technique

Les +

- Données protégées
- Pas de publicités
- Concept intéressant et intension vertueuse

Les -

- Nompliqué de trouver comment s'inscrire/se connecter
- Navigation difficile
- Le parcours pour s'incirre ne fonctionne pas
- Trop technique
- Incompréhension/ se sent perdue

Conclusion du shadowing :

L'utilisatrice est intéressée par le service mais n'a pas pu mener à bien la tache demandée : organiser un evènement. Beaucoup de difficultés à comprendre comment faire. la fonctionnalité d'inscription ne fonctionnait pas, l'expérience a donc tourné court.



Anais, 26 ans
Etudiante - Beaux arts

Actuellement, lorsque je souhaite organiser un événement pour regrouper des amis et des collègues, j'utilise **facebook messenger**,

Car c'est le plus pratique et habituel, on peut savoir au fur et à mesure les changements en suivant le cours de la discussion.

Le logiciel libre aujourd'hui c'est un logiciel éthique, certains plus utiles que d'autres (framapad par exemple).
Pour vos amis le logiciel libre c'est pas forcément utile, sauf s'il faut protéger ses données.

Après ma première connexion sur Mobilizon, je me suis sentie perdue mais curieuse.

Si je devais conseiller Mobilizon à quelqu'un, je lui dirais de laisser tomber, il y a des sites plus simples.

Je décrirais le concept d'instance comme étant un moment à organiser, une sorte de page web qui regroupe les infos de l'événement mis en place.

Le concept de Mobilizon me semble bien et intéressant mais trop complexe dans son utilisation

Par rapport à mes habitudes, j'aurais tendance à utiliser Mobilizon pas forcément car ce n'est pas pratique mais le côté éthique du truc me donne envie de m'y intéresser.

Pour moi, un outil informatique doit être simple et efficace.



Mathilde, 23 ans Développeuse

Mathilde aime bien organiser des soirées jeux de société ou jeux vidéo avec ses amis et pour ça elle utilise Discord car elle a son propre serveur. Dans le cas d'un évènement de plus large ampleur, elle préfère utiliser Messenger.

Elle est familière les réseaux sociaux populaires tels que : Facebook , Messenger et Instagram.

Sensibilisée à la pollution numérique, elle a déjà participé à la Fresque Numérique. Elle cherche toujours une alternative pour mieux correspondre à ses valeurs.

Elle connaît le principe de logiciel libre mais n'en utilise pas.

Verbatims forts

“Si je dois scroller la page d'accueil sans trouver ce que je cherche, je pars.”

“La frustration est bien grande.”

“C'est quoi une instance ? ”

Résumé du test technique

Les +

- Le concept du site

Les -

- Pas de barre de recherche sur Mobilizon.org
- Esthétique désagréable
- Le menu est confus, il renvoie sur plusieurs pages extérieures au site (guide de l'utilisateur, framagenda...)
- Le principe d'instance est encore trop flou. Expliqué maladroitement avec des termes parfois peu adéquat.

Conclusion du shadowing :

Durant ce test, Mathilde a senti une grande frustration à l'égard du site. Elle n'a pas compris pourquoi il n'était pas plus simple de pouvoir créer un évènement. Un de ses points de frustration a été la navigation du site qu'elle a trouvé incohérente. Mais également les différents textes trop verbeux avec un manque de vulgarisation pour sa compréhension. Elle a insisté pour prolonger le shadowing quand dans la vraie vie elle serait partie “au bout de 5 min”.



Mathilde, 23 ans Développeuse

Le logiciel libre aujourd'hui c'est une bonne alternatives aux logiciels payant, à condition que la communauté soit assez grande pour maintenir et rendre le logiciel compétitif.

Pour vos amis le logiciel libre c'est un concept flou pour ceux qui ne sont pas issus d'un parcours informatique, et pour ceux qui sont dans le domaine de l'informatique c'est pratique pour pas payer, mais ça manque souvent de fonctionnalité.

Après ma première connexion sur Mobilizon, je me suis senti.e perdue d'abord, car le site met très peu en avant son concept. De plus, la home page est assez fouilli, avec beaucoup de textes pour pas dire grand chose, et le menu est beaucoup trop complexe, pour au final pas grand chose non plus. Après plusieurs clics je me suis sentie frustrée et agacée parce que la navigation du site n'est pas assez précise, alors que je voulais faire quelque chose de simple. Puis enfin, après plusieurs tentatives désespérées d'accéder à la création d'un événement j'ai finalement lu une partie de la documentation utilisateur et regardé la démo pour me rendre compte qu'il n'y avait pas le bouton "créer" sur ma page. Quel ne fut pas mon désarroi...

Si je devais conseiller Mobilizon à quelqu'un, je lui dirais d'utiliser le site pour lui perdre du temps, parce que si je dois conseiller ce site, c'est que je n'aime vraiment pas la personne.

Je décrirais le concept d'instance comme étant flou, malgré une tentative de définition, mais cette dernière était floue aussi. Bel effort cependant.

Le concept de Mobilizon me semble complexe pour pas grand chose, au final c'est juste des groupes d'événements, et ils ont réussi à rendre la navigation impossible.

Par rapport à mes habitudes, j'aurais tendance à utiliser Mobilizon à aucun moment, le faire par message est plus rapide en l'état.

J'utilise Facebook si mes amis n'ont pas Discord, sinon au travail j'utilise le logiciel utilisé par l'entreprise (teams ou autre)



Simon, 30 ans Consultant expert qualité

Simon est quelqu'un de pragmatique. Sportif dans l'âme, il aime aussi se poser sur des jeux de gestion comme Satisfactory mais également Minecraft, qui stimulent sa réflexion. Longtemps éloigné géographiquement de son groupe d'ami il communique avec eux via Messenger ou les appelle.

Il est à l'aise avec l'outil numérique de manière générale avec une appétence pour le hardware. Il est habitué à utiliser des logiciels métiers compliqués qui nécessitent d'avoir reçu une formation pour s'en servir (SAP). De ce fait, l'esthétique d'un site lui importe peu, il favorise le fonctionnel.

Verbatims forts

"C'est un site qui inspire confiance"

"Les visuels sont beaux, ça donne envie "

"L'esthétique va aussi beaucoup jouer dans ma décision d'achat "

Résumé du test technique

Les +

- La fluidité de la navigation
- Simplicité de l'utilisation du site
- Créer un évènement facile à faire (ajouter une date, un lieu ...)
- Créer un compte est très simple.

Les -

- Incompréhension sur certains champs (champs URL...)
- Difficulté à supprimer son compte une fois créer.
Confusion entre la suppression du profil et celle du compte

Conclusion du shadowing :

Le test de Simon a été réalisé très rapidement et sans encombre. Il a réussi à s'acheminer rapidement vers la création d'un évènement sans rencontrer de difficulté.

Il n'a aucun avis sur l'esthétique du site qui ne lui a ni plu ni déplu. Il a trouvé que c'était un outil intéressant même si il ne rentrerait pas dans ses habitudes d'utilisation.

Pour Simon le concept de Mobilizon est "spécifique au besoin et non pour les besoins du quotidien ou entre amis ou famille."



Simon, 30 ans Consultant expert qualité

Le logiciel libre aujourd'hui c'est un logiciel dont on a pas la propriété mais dont on peut participer au développement.

Pour vos amis le logiciel libre c'est un logiciel que tu peux utiliser librement

Après ma première connexion sur Mobilizon, je me suis senti.e amener directement à la fonction première du site et près à commencer à créer un évènement à partir de mobilisons.fr

Si je devais conseiller Mobilizon à quelqu'un, je lui dirais que c'est simple

Je décrirais le concept d'instance comme étant une politique de l'entreprise de ne pas acheter de serveur

Le concept de Mobilizon me semble spécifique à un besoin organisationnelle et non pour les besoins du quotidien ou entre amis ou famille.

Par rapport à mes habitudes, j'aurais tendance à utiliser Mobilizon pour un vrai besoin d'organisation

Pour moi, un outil informatique doit être simple d'utilisation et techniquement fiable

Actuellement, lorsque je souhaite organiser un évènement pour regrouper des amis et des collègues j'utilise une conversation Messenger car ils sont tous sur et outil et on est familier avec. Au travail c'est Outlook ou google meet.



Enzo, 22 ans Etudiant en astrophysique

Enzo est un étudiant brillant et dynamique.

Musicien depuis plusieurs années, il est très investi dans la fanfare de l'école et dans plusieurs groupes de musiques. Sa vie associatif est très riche !

Il est habitué à utiliser l'intranet de l'ENS pour organiser des événements car comme il l'explique la plupart des étudiants de l'école montrent un fort désir de se détacher des GAFAM.

Verbatims forts

"C'est une sorte de frama on est d'accord. J'utilise beaucoup Framasoft dans le milieu associatif"

"C'est moche. J'ai l'impression de lire un PDF alors que ça doit être un site. J'aime quand l'espaça est optimisé."

"Moi j'ai la flemme de lire les trucs, j'essaye et après je veux bien lire. Là je peux pas tester donc j'arrête là. "

"Je connais déjà des trucs qui marchent bien. Il faudrait que qqn me motive pour y retourner. Pour le moment je n'ai rien vu de révolutionnaire. "

Résumé du test technique

Les +

- Les illustrations font sourire et véhicule une image sympathique du site
- Le principe du logiciel libre est encouragé
- Les fiches d'événement sont bien mises en pages et sont facilement compréhensibles

Les -

- La page d'accueil de Mobilizon n'est pas assez synthétique. Les messages se perdent dans une grande quantité de texte
- Frustration vis-à-vis de la démo qui n'est pas fonctionnelle.
- Il aurait aimé retrouver une définition du mot instance pour bien comprendre comment fonctionne Mobilizon

Conclusion du shadowing :

Enzo est un bon candidat pour l'utilisation de Mobilizon au quotidien. En effet, déjà habitué à l'utilisation de logiciels FRAMA il montre une réel appétence pour les logiciels libres. Dans sa discipline (astrophysique) il est également habitué au quotidien à utiliser l'outil informatique ainsi qu'a réaliser des tâches sur des logiciels complexes. Malheureusement la démo planté de Mobilizon et le manque d'explication claires sur la marche à suivre pour acquérir sa propre instance l'on complètement bloqué. Mais comme il l'exprime dans la dernière phrase de son texte à trous, le concept de Mobilizon lui semble "sympathique" et lui fais ressentir de la "confiance".



Enzo, 22 ans
Etudiant - ENS Lyon

Actuellement, lorsque je souhaite organiser un événement pour regrouper des amis et des collègues, j'utilise framagenda/messenger.

car j'en ai l'habitude et car c'est pratique..

Le logiciel libre aujourd'hui c'est important. Pour vos amis le logiciel libre ça dépend...

Après ma première connexion sur Mobilizon, je me suis senti.e en confiance..

Si je devais conseiller Mobilizon à quelqu'un, je lui dirais que c'est joli mais que ça bug un peu..

Je décrirais le concept d'instance comme étant obscur.

Le concept de Mobilizon me semble sympathique.

Par rapport à mes habitudes, j'aurais tendance à utiliser Mobilizon pour les évènements associatifs..

Pour moi, un outil informatique doit être fiable et pratique.



Nicolas, 28 ans Brasseur et Barman

Nicolas est un jeune actif spécialisé dans l'univers de la bière. Il est habitué à utiliser l'outil informatique de part son ancienne formation en géographie où il avait à manipuler de grandes bases de données. Il l'utilise également dans le cadre de son travail. En effet, la bière brassée dans le bar est ensuite mise en canette et vendue sur leur site e-commerce prestashop. Il doit donc ajouter et gérer les stocks sur le CMS.

Verbatims forts

"J'aime bien le petit renard"

" Je ne comprends pas"

"Ça à l'air cool, j'aurais bien aimé essayer "

" Toutes les fonctionnalités pratiques de Facebook sans le côté Facebook.... Dans l'idée c'est chouette ! »

"Il y a que 80 personnes sur le site. Du coup je me dis que c'est un petit groupe de gens. Tu peux pas te greffer dessus comme ça..."

Résumé du test technique

Les +

- C'est un logiciel libre
- L'ambiance graphique du site est rassurante

Les -

- Incompréhension totale sur le fonctionnement des instances
- Peur d'être seul à utiliser Mobilizon

Conclusion du shadowing :

L'ambiance graphique du site à dans un premier rassurée Nicolas. Il à vite déchanté après un premier coup de scroll. Il s'est sentie submergé par la grande quantité de texte présents sur la page d'accueil.

Nicolas est sensible à la problématiques auquel répondent les logiciels libres. Il a donc beaucoup aimé le concept de Mobilizon. C'est malheureusement l'aspect technique/élististe de l'installation du logiciel qui l'a complètement bloqué et ne lui donne pas envie de s'en servir aujourd'hui.



Nicolas, 28 ans
Brasseur et Barman

Actuellement, lorsque je souhaite organiser un événement pour regrouper des amis et des collègues, j'utilise généralement Facebook.

Car une majorité de mes amis ou collègues possèdent un compte Facebook, et qu'il est donc plus simple de trouver les gens intéressés et de les inviter à l'événement.

Le logiciel libre aujourd'hui, pour moi, c'est une alternative gratuite à d'autres applications, plate-formes, sites, logiciels, systèmes d'exploitation payants et développés par de grosses entreprises.

Pour vos amis le logiciel libre c'est quelque chose pour les personnes qui sont passionnées d'informatique, qui ont un côté un peu "geek", ou encore quelque chose pour les personnes qui souhaitent de détacher au maximum des logiciels ou sites proposés par les grosses entreprises du Web (Facebook, Apple, Microsoft, Google...) et qui souhaitent protéger au maximum leurs données personnelles.

Après ma première connexion sur Mobilizon, je me suis senti frustré, car je n'ai pas réussi à créer un compte pour essayer Mobilizon.

Si je devais conseiller Mobilizon à quelqu'un, je lui dirais que ce n'est pas très clair, et qu'il y a sûrement une solution plus simple d'utilisation.

Je décrirais le concept d'instance comme étant un peu flou pour moi, n'étant pas très à l'aise ni au point avec le concept de serveurs ou d'hébergement.

Le concept de Mobilizon me semble intéressant sur le papier (l'idée de proposer seulement des événements, des ressources, des discussions et des groupes, sans être rattaché à Facebook et sans certains aspects propre à Facebook comme les likes, le scroll sur un fil d'actualité...), cependant dans la pratique, j'ai des doutes sur son efficacité et le fait que mes amis ou les personnes concernés comprennent son fonctionnement et l'utilisent.

Par rapport à mes habitudes, j'aurais tendance à utiliser Mobilizon si je suis poussé à l'utiliser (pour le travail, une asso, etc.), si j'ai le choix, je ne l'utiliserais pas.

Pour moi, un outil informatique doit être donner envie d'être utilisé, accessible, simple et clair à utiliser.



Evan, 32 ans Artisan à son compte

Evan n'est vraiment pas familier de l'outil informatique. Il oeuvre 30 heures par semaine à la création de hang drum à partir de bouteilles de gaz recyclés, c'est un grand manuel ! Les problématiques environnementales et la prise de contrôle de GAFAM sur nos vies le préoccupe.

Très investi dans la vie associative de son petit village Breton, il fait parti du bureau de "Comme un établi" une association qui promouvoit le upcycling et les petits artisans. Il est donc régulièrement confronté à l'organisation de réunions et d'assemblées générales.

Verbatims forts

"ça me semble pas être une page officielle, on dirait une page pour comprendre comment fonctionne le site. "

" Quand je vois ça, je me dis qu'il existe beaucoup plus simple ailleurs part " "il y a trop de texte"

"J'ai l'impression que je vais devoir apprendre quelque chose pour m'en servir."

"Les instances, je comprends pas... qui est Framasoft ? C'est écrit nulle part.. Pour moi ça veut rien dire de tous ces termes informatiques "

"En soit je serais déjà parti vu que je ne comprends pas comment créer un compte ! "

Résumé du test technique

Les +

- Les illustrations sont très belles
- Éthique du logiciel libre

Les -

- Trop de contenu sur la page d'accueil.
- Manque d'onglets de menu explicite
- Wording Obscur
- Ne se sent pas rassuré

Conclusion du shadowing :

Il rencontre déjà de nombreuses difficultés pour promouvoir ses créations sur Instagram alors utiliser un logiciel libre... n'en parlons pas. Evan souligne de façon très juste qu'il va devoir apprendre pour réussir à utiliser Mobilizon. Il rencontre déjà des difficultés à organiser son temps entre son travail d'artisan et sa vie associative, il ne peut pas se permettre de passer trop de temps à prendre en main et à expliquer aux autres membres de son association le fonctionnement de Mobilizon. Le constat est le suivant il préfère garder ses méthodes plus chronophages mais plus simples à prendre en main.



Evan, 32 ans
Artisan à son compte

Actuellement, lorsque je souhaite organiser un événement pour regrouper des amis et des collègues, j'utilise ... Les SMS ou mails car j'ai leurs numéros ou mails à tous ou presque

Le logiciel libre aujourd'hui c'est.... un logiciel gratuit améliorable par une communauté d'avertis (geeks)

Pour vos amis le logiciel libre c'est ... une très bonne idée mais ça ne fonctionne que rarement bien

Après ma première connexion sur Mobilizon, je me suis senti.e pas au bon endroit,

Si je devais conseiller Mobilizon à quelqu'un, je lui dirais que..... ça pourrait être pas mal pour organiser un événement avec des inconnus mais tout en gérant l'affluence...

Je décrirais le concept d'instance comme étant..... compliqué !

Le concept de Mobilizon me semble potentiellement intéressant mais dépassé (Facebook me semble déca faire le taf)

Par rapport à mes habitudes, j'aurais tendance à utiliser Mobilizon jamais

Pour moi, un outil informatique doit être attractif et simple d'utilisation

Conclusion du shadowing et du texte à compléter

Observation et d'exploration de l'interface

Nous avons choisi de commencer par une phase d'observation suivi d'un texte à compléter. La tâche à accomplir : "Organiser le pot de départ d'un collègue"
Il était important de pouvoir observer un utilisateur face à un outil comme Mobilizon alors nous avons décidé de constituer un panel n'incluant que des personnes qui n'avaient jamais approché Mobilizon. Ce qui ne fut pas difficile car l'outil était récent.

Nous avons pu interroger des profils assez disparates et obtenir des résultats parfois en demi-teintes. Là a été notre majeure difficulté : la frustration a été tellement grande chez certains participants que la session a dû être interrompue.

De là est née une peur : Mobilizon renvoie une image trop élitiste et les usagers se sentent offensés quand ils essaient de le prendre en main.

Les pages suivantes vous détailleront le contenu de nos séances de shadowing.

Complétion de phrases

Alors que le shadowing nous a semblé être une étape cohérente, presque naturelle mais, nous souhaitions avoir un ressenti écrit sur lequel nous pourrions revenir pour tirer des conclusions.
En cherchant dans notre éventail de méthodes de user research, la complétion de phrase nous a semblé idéale pour notre parcours. Nous l'avons choisi pour que nos questionnés puissent se poser dessus et donner leur ressenti à chaud.

La crainte que nous aurions pu avoir était de se retrouver avec des complétions de phrases empreints d'une certaine aversion pour Mobilizon. Il aurait été facile de tomber dans le retour destructif plus que constructif. Nous aurions alors été dans une impasse vis-à-vis de nos recherches.

Notre chance est que notre panel ne s'est pas laissé abattre par leurs frustrations grandement dû à leur curiosité face aux logiciels libres. Et ça c'est un côté très positif pour nous et Mobilizon.

Il faut que l'utilisateur se sente toujours en maîtrise de ce qu'il se passe. Nous observons sinon un fort tôt d'abandon.

Concernant le shadowing

Cette étape de notre plan de recherche a été la plus cruciale. Nous avons pu récolter des avis qualitatifs, observer en réel les frustrations et les satisfactions d'utilisateurs nouveaux.

C'était une méthode que nous n'avions pas encore expérimenté alors nous voulions le faire le plus sérieusement possible pour avoir des résultats exploitables. C'est un peu la frontière entre "il s'agit d'un travail scolaire" et "c'est notre futur métier".

Ici, nous avons été maître de la recherche, formulant nos hypothèses, écrivant notre propre protocole. Cela s'accompagne aussi d'une vague de doute : est-ce que nous avons choisi la bonne méthode ? Qu'est-ce qui rend cette méthode plus pertinente que d'autre ?

Néanmoins, l'expérience s'est avérée riche parce que conduit avec sérieux et curiosité. Avec le même protocole, chaque shadowing a été différent ce qui n'a fait que souligné la diversité du panel et nous a conforté dans l'idée que c'était une méthode adaptée.

Nous sommes ressorti très content de nos séances, avec de la donnée exploitable. Nous avons ainsi commencé à réfléchir à la suite.



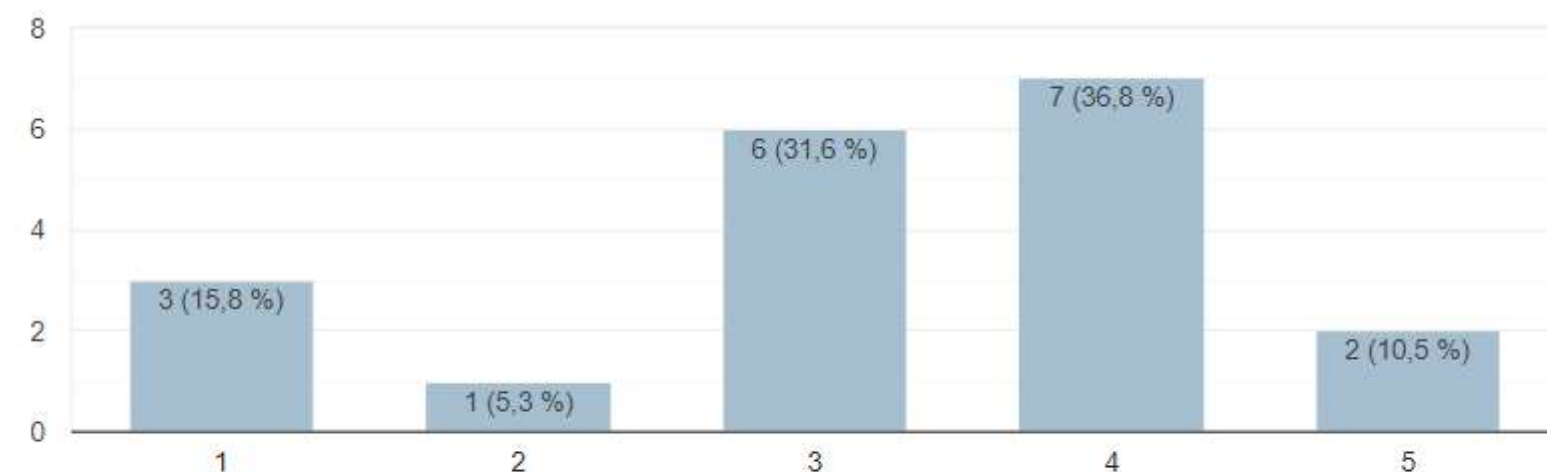
Questionnaire Quantitatif



Questionnaire 1 :

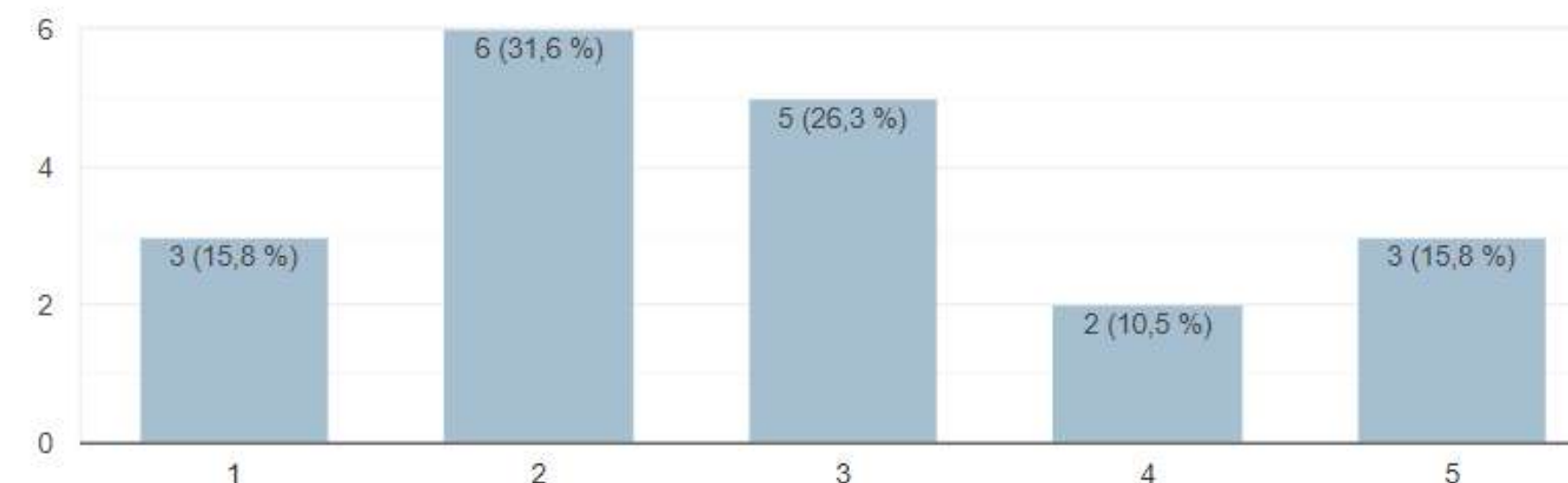
“Quel est votre outil en ligne pour organiser des évènements ? :)”

Vous sentez-vous concerné par les questions d'utilisation de vos données par les GAFAM?



1 pas du tout concerné - 5 tout à fait concernés

Vous sentez-vous assez informé sur la question d'utilisation de vos données par les GAFAM?



1 pas du tout informés - 5 très informés



 **19 participants entre 19 et 30 ans**

Après études des différents de canaux de communications pour l'organisation d'évènement voici nos résultats :

Sphère personnel : 68 % utilisent facebook et messenger

Sphère professionnelle : 40% utilisent les moyens de communications interne

Sphère associatif : 42 % par téléphone et 36% par whatsapp

Nous observons également que 36% de nos sondés sont sensibles à la question de l'utilisation de leurs données. Ils expriment cependant, pour une majorité, être mal informés au quotidien sur ce sujet.

On change de cap !

L'UX research c'est aussi prendre du recul et savoir se remettre en question pour changer de direction.

La rédaction de notre premier questionnaire a été rapide. Nous étions dans une forme d'incertitude sur ce que nous voulions chercher mais avions une réelle envie de connaître les habitudes des gens quant à leurs organisations d'évènements.

À ce moment de la recherche et avec les résultats de notre shadowing, il nous est apparu presque automatique de creuser notre exploration avec un questionnaire quantitatif. Mais dans notre processus, nous avons sans doute perdu de vue nos hypothèses.

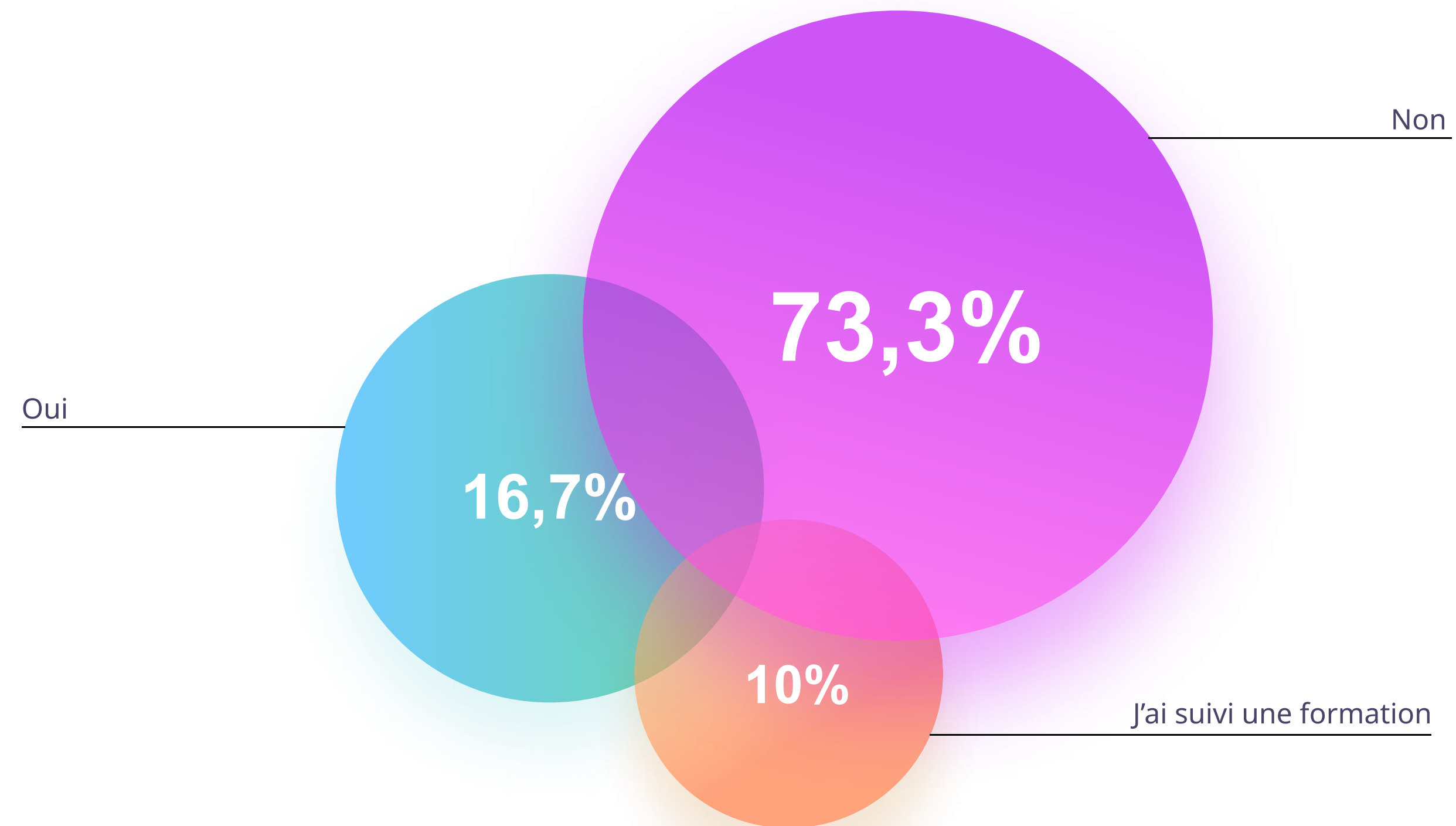
Nous avons donc rapidement confectionné ce questionnaire et avons eu des retours mitigés sur sa structure de la part d'autres étudiants en UX. Ce revers a mis en lumière un manque de discernement sur notre sujet.

Nous nous sommes posés sur le sujet et avons eu des discussions autour de ce que nous voulions chercher. et nous avons décidé de changer de cap : **nous avons pris le chemin du monde associatif !**



Questionnaire 2: "Numérique & associatif"

Travaillez-vous dans l'informatique ? (développement, ingénierie, administration système, etc...)

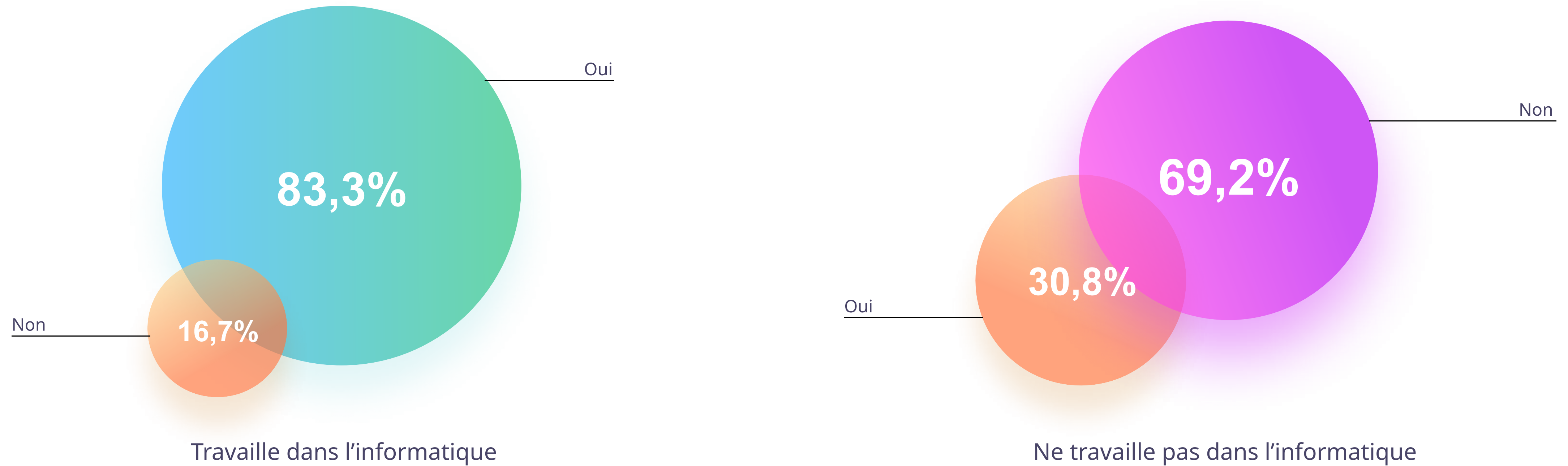


 30 participants

Après études de nos entretiens qualitatifs nous avons pu observer deux typologies d'utilisateurs.
Les utilisateurs non-initiés ou très peu, à l'informatique
Et les utilisateurs travaillant dans ce domaine ou habitués à manipuler des systèmes informatiques complexes.
Les résultats de ce questionnaire quantitatif seront donc séparés et analysés sur ce critère.

Questionnaire 2: "Numérique & associatif"

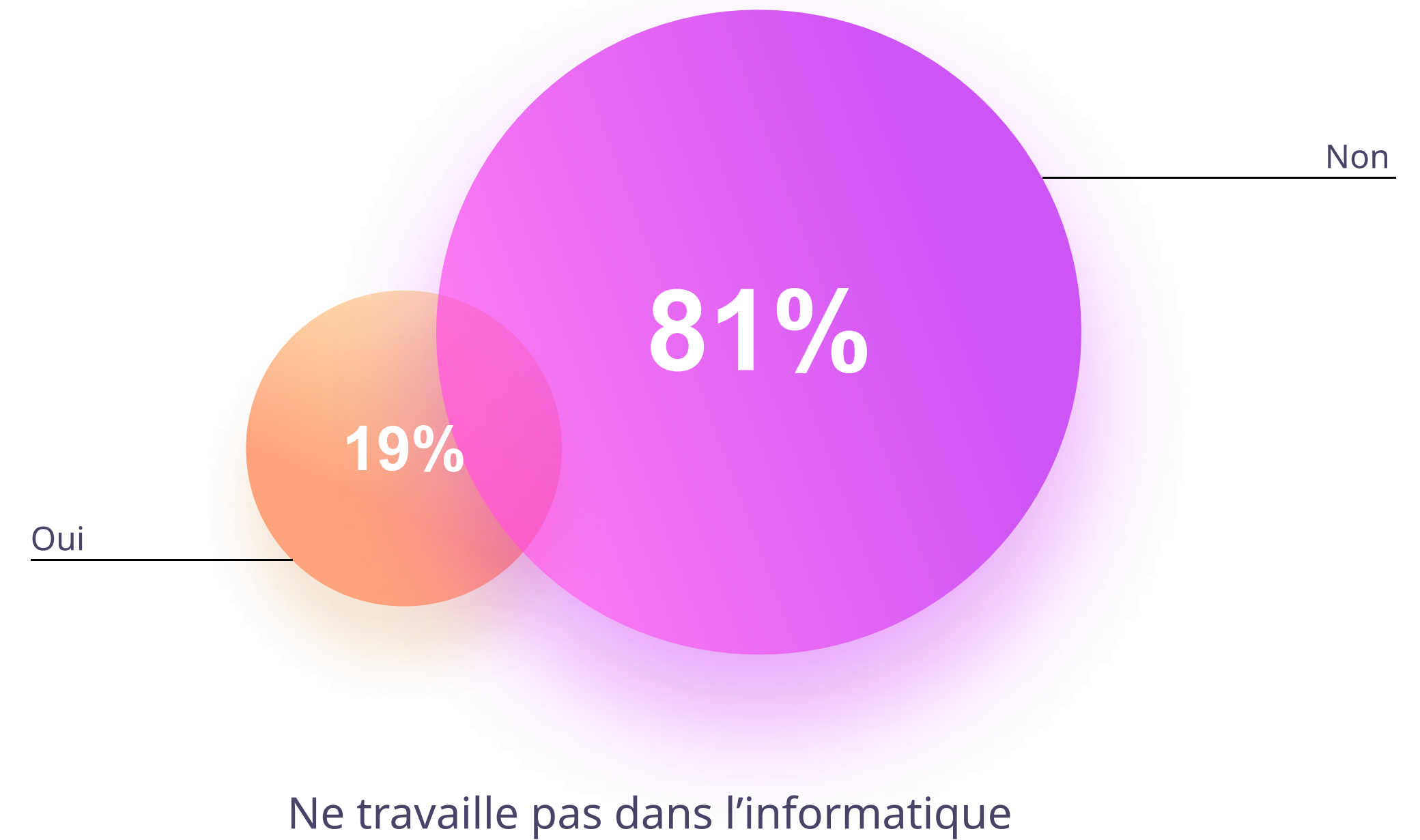
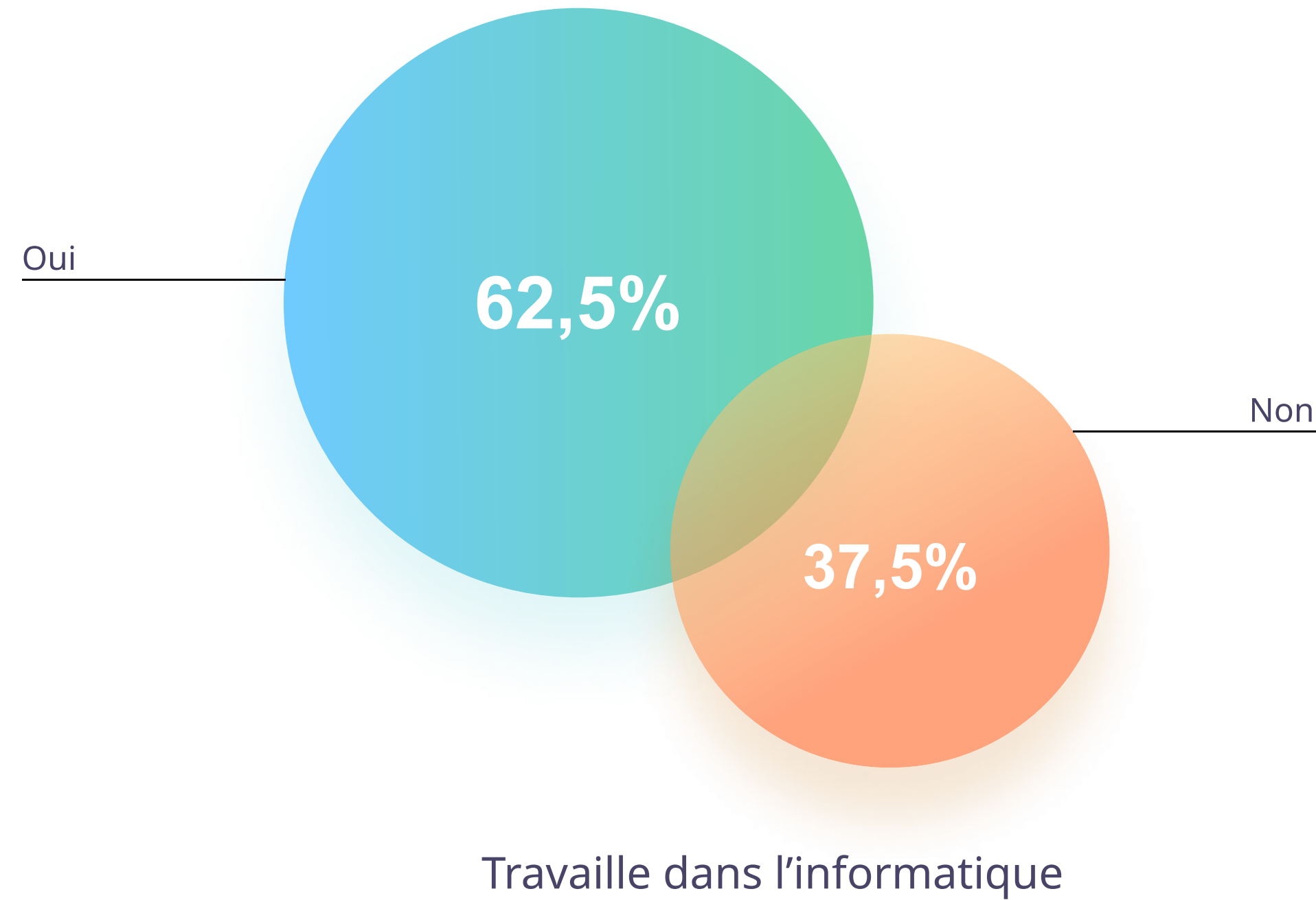
Connaissez-vous des logiciels libres ?



Nous observons qu'une majorité de nos sondés connaissent les logiciels libres. La question maintenant est de savoir si malgré leurs connaissances de ces outils si ils les utilisent ?

Questionnaire 2: "Numérique & associatif"

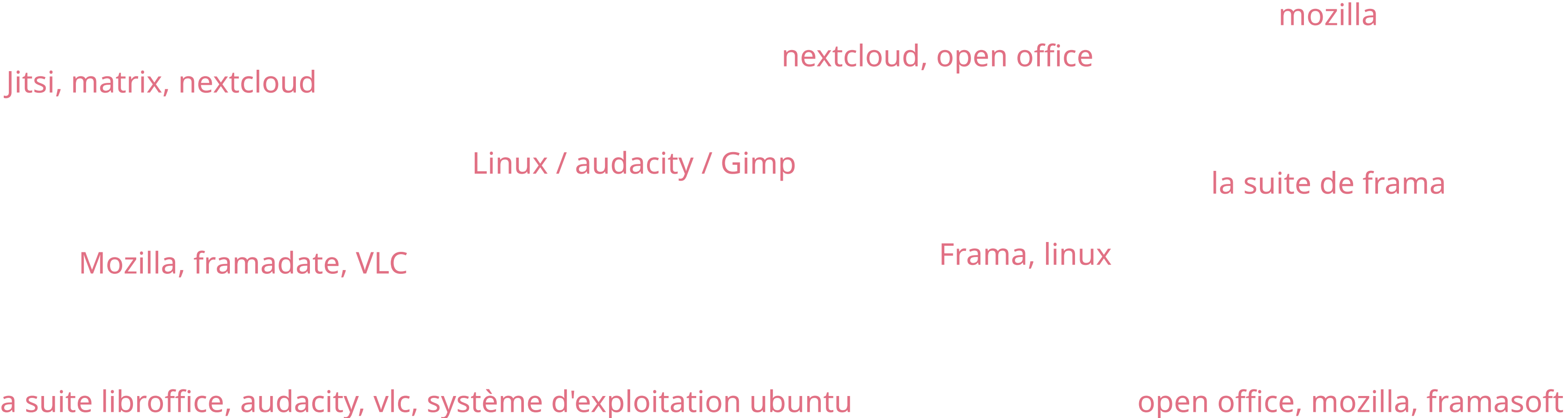
Utilisez-vous des logiciels libres ?



On observe tout de suite un pourcentage d'utilisation des logiciels libres beaucoup plus important chez les personnes travaillant dans l'informatique ou ayant reçu une formation dans ce domaine.

Questionnaire 2: "Numérique & associatif"

Les logiciels libres cités dans le questionnaire



Bonne nouvelles, nos sondés connaissent la suite Framasoft !

Conclusion des questionnaires quantitatifs

Questionnaire sur l'organisation d'évènement en ligne

Le premier questionnaire que nous avons déroulé concernait les habitudes des individus quand il s'agit de créer des évènements en lignes.

Nous avons pu constater en analysant les résultats que trois chemins se dessinaient :

- le contexte personnel
- le contexte professionnelle
- le contexte associative

Selon le contexte dans lequel on se trouve, les habitudes changent. Par exemple au travail, la tendance ira vers les réseaux sociaux d'entreprise tels que SpiritTalk ou Yammer alors que Facebook et Messenger règnent en maître sur le contexte personnel.

On observe également que le milieu associatif se démarque par des habitudes semblant aujourd'hui dépassé (un simple coup de téléphone). Mixant cela avec l'utilisation d'un autre leader du marché : Whatsapp.

Ici, nous avons vu émerger une nouvelle piste de recherche : les habitudes du milieu associatif avec le numérique.

Questionnaire sur le numérique et l'associatif

Notre deuxième questionnaire s'est tourné vers le milieu associatif et son utilisation du numérique.

Qu'utilisent les associations pour communiquer ? Comment font-elles pour organiser des évènements ? Connaissent-elles les logiciels libres ? Autant de questions que nous nous sommes posés. Ici, nous avons pris le temps de définir nos critères et surtout de les réfléchir avant de les poser. C'est ce qui a fait la différence sur cette phase.

Ce sont Facebook et Whatsapp qui sont les plus prisés pour la communication entre membres d'une association.

Ce sont deux solutions qui sont installées sur le marché depuis assez longtemps et que les utilisateurs connaissent bien. Ils les apprécient notamment pour leurs fonctionnalités embarquées : faire des sondages, créer des évènements ...

Même si depuis quelques années, on entend parler de logiciels libres particulièrement dans le milieu professionnel (alternative à des solutions parfois trop coûteuse), on constate que les personnes non-initiées à l'informatique ont peu de connaissances sur le sujet.



Sphère personnel : 68 % utilisent facebook et messenger
Sphère professionnelle : 40% utilisent les moyens de communications interne
Sphère associatif : 42 % par téléphone et 36% par whatsapp

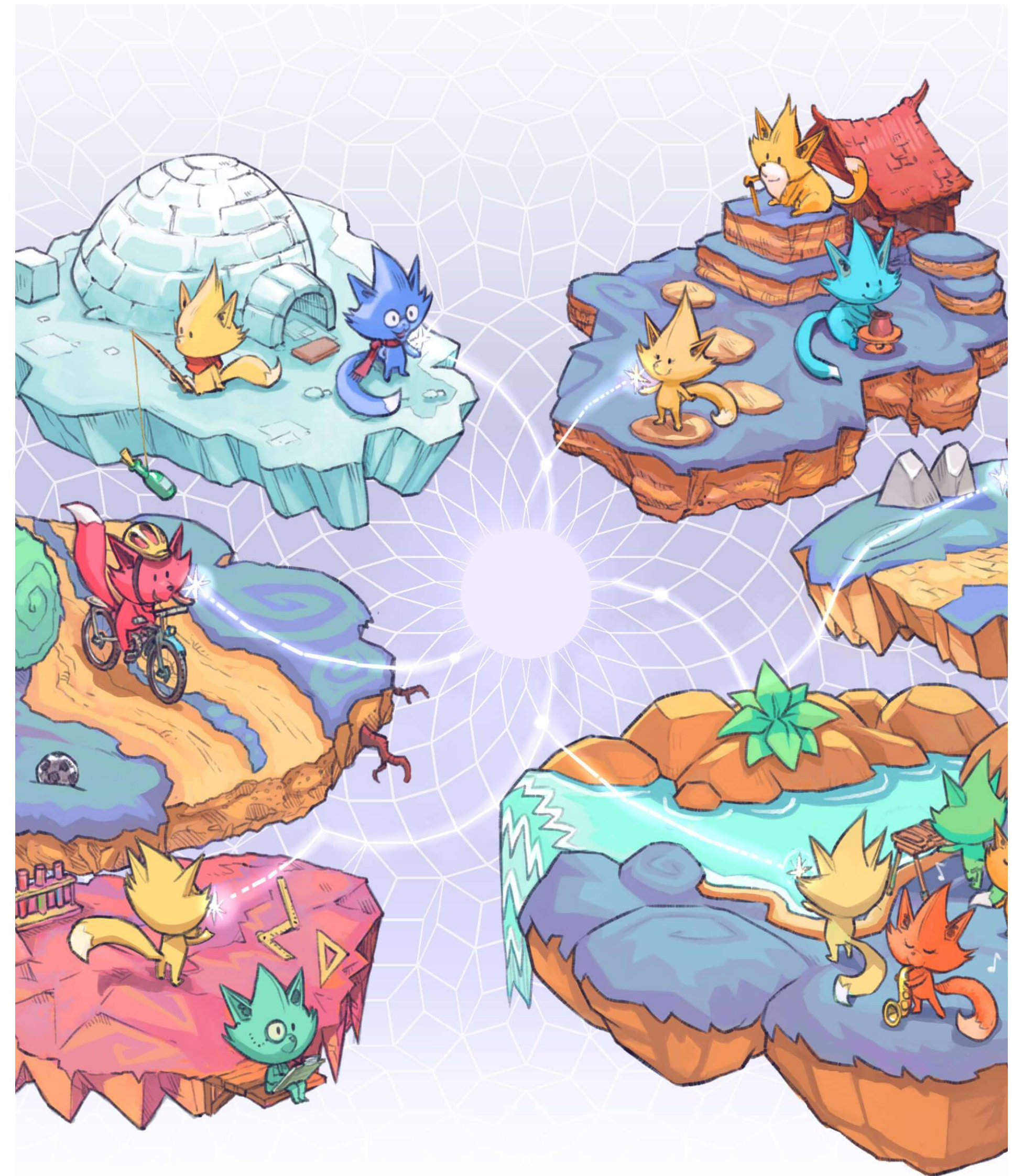
Le classique questionnaire

Au cours de l'année sur les différents projets que nous avons effectué au sein de l'ESD, le questionnaire devient une étape classique et incontournable. Pour autant est-il vraiment pertinent ?

Cela a été notre majeure difficulté sur cette phase. Admettons qu'il est difficile de se dire que nous n'allons pas faire de questionnaire et de voir qu'autour de nous, tous les autres groupes en ont fait un. Il existe la même interrogation sur le persona.

Comme dit précédemment, notre premier questionnaire a reçu des retours critiques sévères à juste titre car nous ne savions pas vers quoi nous orienter et nous n'avons pas pris le temps de réellement prendre une direction. C'est à ce moment que nous avons dû faire marche arrière et fatalement ça nous a coûté du temps.

Il nous a fallu nous dire que ce n'était pas un échec pour autant mais plutôt que nous nous étions trompé sur une étape et qu'il fallait simplement corrigé notre erreur car malgré tout le premier questionnaire nous a apporté quelques éléments de réponses. Et des ruines du premier, nous avons pu bâtir un deuxième questionnaire plus solide et soigné.



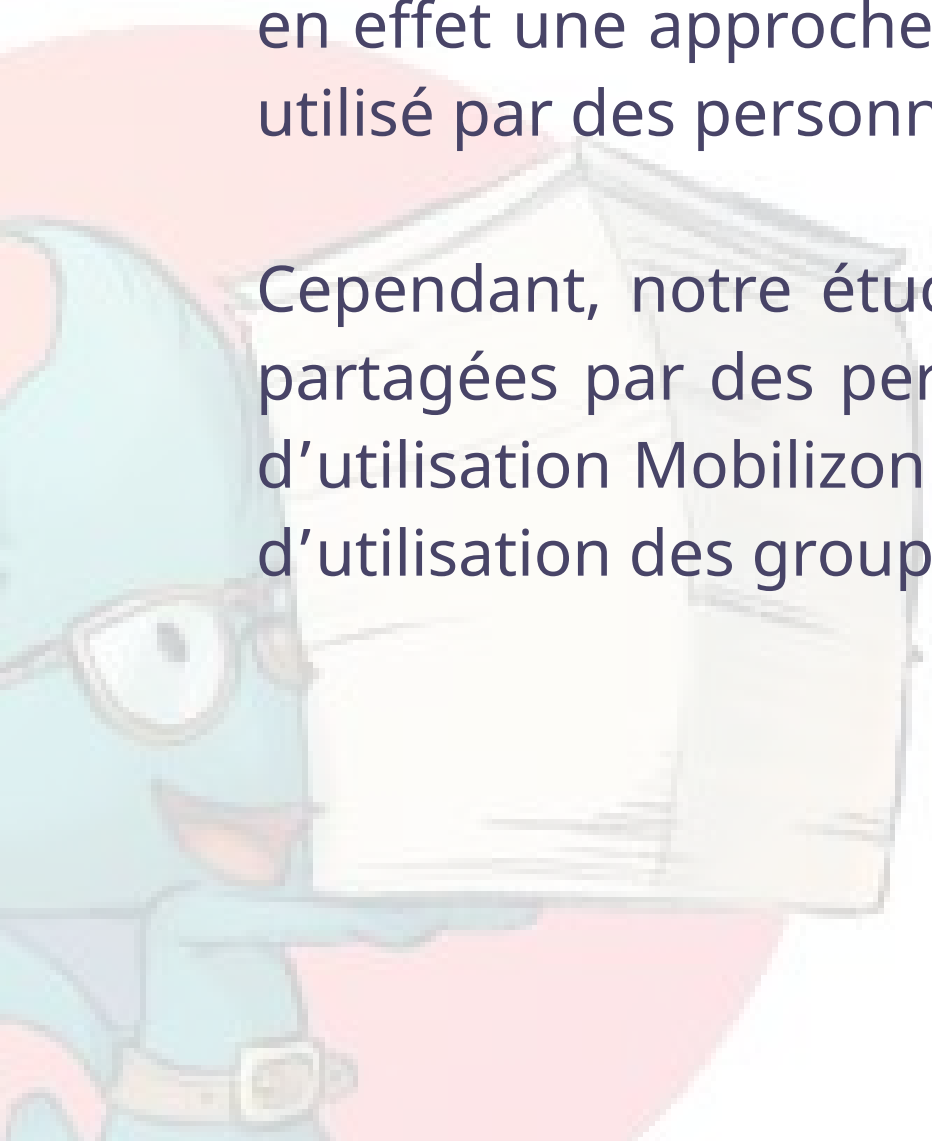
Entretiens qualitatifs avec les utilisateurs de Mobilizon



Notre étude présente cependant un point faible : nous n'avons pas pu entrer en contact avec des utilisateurs de Mobilizon et donc avoir une perception plus précise de l'évolution des utilisateurs du service. notre premier qualitatif a révélé l'intérêt des fonctionnalités de mobilizon dans un cadre associatif. Suite au shadowing nous avons pu comprendre que la prise en main de mobilizon, la compréhension du système d'instance méritait certainement un tutoriel ou une petite séance de formation ce qui est absolument possible dans un cadre associatif et moins dans un cadre privé, ou entre amis. Dans ce même exercice de shadowing il est apparu que les personnes avec un usage plus poussé des outils informatiques (pros, passionnés) avaient, sans surprise, moins de difficultés à prendre en main l'outil.

En effet, mener des entretiens qualitatifs plus poussés aurait pu permettre de collecter des données plus précises. L'appellation logiciel libre est vague, elle recouvre de nombreux logiciels, applications et services différents tant par leur typologies que par leurs usages. Ceci est ressorti suite à l'analyse des résultats de notre questionnaire quantitatif que les utilisateurs citaient des logiciels comme Framapad qui sont des outils de niche avec des outils plus populaires et avec une diffusion plus large comme Mozilla Firefox. Dans le cadre d'une démarche itérative et pour soumettre des préconisations plus précises et pertinentes, nous pensons qu'il est nécessaire de diffuser un nouveau questionnaire. Ce questionnaire devra prendre en compte les disparités entre les logiciels du monde libre : quel outil pour quel usage ? Qu'est-ce qui est attirant dans ces logiciels ? Ainsi, il sera possible de croiser le niveau informatique des utilisateurs avec le type d'outils utilisés. On ne peut pas considérer de la même manière un utilisateur de Gimp qui utilise Gimp par manque de moyens et un utilisateur d'un logiciel tel que VLC, qui présente un réel intérêt d'usage tant il est devenu incontournable. A noter également qu'un outil comme Mozilla n'est certainement pas utilisé pour les mêmes raisons que les outils de l'univers Framapad. Les utilisateurs Framapad ont en effet une approche plus conscientisée et en un sens, militante du web. tandis que Mozilla est devenu plus "Mainstream" dans la mesure où il est utilisé par des personnes qui n'ont pas conscience de sa qualité de logiciel libre.

Cependant, notre étude a tout de même pu confirmer les impressions qui ont découlé de notre propre atelier de découverte de mobilizon étaient partagées par des personnes entrant en contact pour la première fois avec mobilizon. Nous avons pu également comprendre dans quelles conditions d'utilisation Mobilizon pourrait être pertinent, la principale difficulté étant de faire connaître mobilizon qui ne jouit pas de la popularité et de la facilité d'utilisation des groupes Facebook ou Messenger, bien que leurs usages soient moins bien adaptés à la mise en place d'une communauté virtuelle.



Synthèse de la recherche et recommandations stratégiques



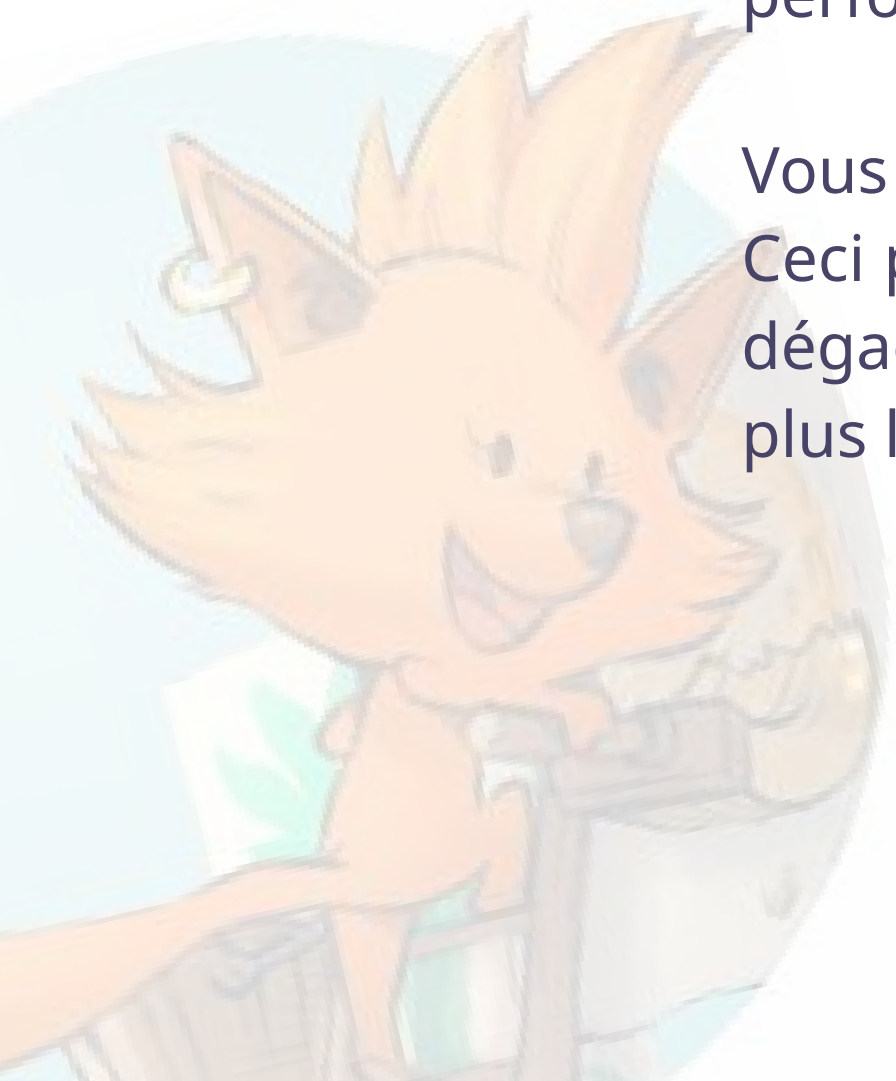
Suite à nos observations et analyse nous avons pu dégager deux cas d'usages correspondant à deux profils stéréotypés d'utilisateurs mis en évidence par notre shadowing et aux retours de nos questionnaires.

Cela permet de soulever deux points de blocage pour l'adoption de mobilisation par un utilisateur:

- Premièrement, un utilisateur peu à l'aise avec l'outil informatique peu ressentir de l'incompréhension face à une interface plus complexe ou un parcours dans lequel il est moins accompagné, cette incompréhension peut passer du sentiment d'inconfort à une sensation d'infériorité et donc déboucher sur une appréhension vis à vis de l'utilisation de l'outil.
- Deuxièmement, un utilisateur plus aguerri mais aussi plus pragmatique n'aura pas tendance à adopter un service qu'il ne maîtrise pas si les fonctionnalités offertes par ce service sont déjà disponibles sur un outil qu'il utilise déjà.

Se pose également la question des valeurs de l'utilisateur : est-il sensible aux valeurs de l'internet des débuts : libre (dans le sens anglo-saxon du terme), décentralisé et émancipateur ou est-il plutôt simplement intéressé par les performances d'un outil quel que soit son coût (économique, social, politique) d'utilisation.

Vous trouverez ci-après un détail de ces 2 profils, leurs craintes, compétences, leurs objectifs, motivations et frustrations. Ceci permettra d'avoir une compréhension holistique des attentes d'un utilisateur vis à vis d'un logiciel et de tenter de dégager des perspectives pour améliorer l'onboarding d'un logiciel libre pour leur permettre de séduire une audience plus large.



Cas d'usage 2 : Les fonctionnels

Un site / outils / application pourrait avoir autant de fioritures graphiques tant qu'il n'est pas fonctionnel, il est sans importance.

Tel est le mantra des personnes qui ne prêchent que le fonctionnel et qui passe à côté de toute notion d'esthétisme. Les fonctionnels ont un besoin et l'outil lui sert à le combler.

Parcours et Problèmes :

Pourquoi faire un outil qui existe déjà et qui fonctionne bien ? Mobilizon sort du cadre des habitudes et bien que l'outil soit intéressant, le fonctionnel a dû mal à comprendre son utilité quant il existe déjà des alternatives établies.

Pour autant l'intérêt est bien là et c'est parce que Mobilizon est un logiciel libre. Son interface est semée d'incohérences et l'ergonomie est rudimentaire mais les utilisateurs fonctionnels n'y verront rien tant qu'ils atteignent leur but. Ce sont des utilisateurs sur lesquels la complexité ne semble pas laisser de marque tant qu'ils peuvent atteindre leur but.

Objectifs :

Ici, il va être important de s'assurer que les utilisateurs fonctionnels puissent aller au bout de leurs intentions. Cela va passer par une simplification de la navigation afin de leur permettre d'atteindre plus rapidement leurs buts.

Les fonctionnels

Mode de pensée

“Tant que ça marche moi ça me va. Et si c'est rapide c'est encore mieux !”

Compétences

Informatique ● ● ● ● ● ● ● ●
Internet ● ● ● ● ● ● ● ●

Motivations

- Accomplir une tâche le plus efficacement possible
- Migrer vers un outil répondant précisément à leur besoin
- La curiosité de tester de nouveaux outils

Frustrations

- Les problèmes qu'ils ne peuvent résoudre eux-même (ex : problème de code)
- Les indications qui manquent de clarté
- Être le seul à utiliser l'outil dans son entourage

Ce que nous apprenons de nos cas d'usage

Comme on aura pu le voir, nous ressortons donc avec deux profils très différents : les résignés et les fonctionnels.

Pour les premiers qui ne se retrouvent pas forcément dans les solutions leader du marché (accord de valeur bafoué), l'élitisme véhiculé par Mobilizon leur laisse un goût très amer. Pour les seconds, l'outil qu'il utilise se doit avant tout de répondre à leurs besoins et de le faire de préférence vite et bien.

Mobilizon apparait donc comme un outil connu d'un noyau d'utilisateurs sensible au monde informatique, alors que le monde associatif pourrait l'adopter s'il tendait à être plus accessible. Cela passe par plusieurs étapes :

- **Construire une identité** : graphiquement c'est là, la mascotte, les couleurs. Mobilizon apparait presque comme enfantin en apparence. Cependant l'identité passe également par tout le texte. Quelle voix pour Mobilizon ? Quels tons ? Nous conseillons de réduire les termes techniques au maximum,
- **Souhaiter la bienvenue aux utilisateurs** : ça parait presque évident pourtant l'accueil de nouveaux utilisateurs est toujours compliqué. Notre conseil est de créer un accompagnement, ce qu'on appelle maintenant "l'onboarding". Il va s'agir d'accompagner l'utilisateur durant ses premiers pas sur l'outil. Cela peut prendre la forme d'un tutoriel ou bien d'une vidéo.
- **Simplifier la navigation** : après avoir bien accueilli les nouveaux utilisateurs, l'outil doit rester simple. Un chemin de navigation clair est rassurant pour les utilisateurs hésitants et rapide pour les plus aguerris. Cela va également jouer sur le taux de rétention car plus l'outil est simple et plus il paraît accessible. Les utilisateurs auront alors aucun mal à s'en servir et à le recommander !

Le terminus de notre étude : **Merci à vous !**

Mobilizon est un logiciel libre très jeune comparé à d'autres de ses confrères, il est donc important de prendre en compte que cette étude manque cruellement de témoignages d'utilisateurs réels du site.

Prenons le temps de laisser Moibilizon gagner un peu en trafic avant d'envisager tout travail de refonte. Cette étude représente la première pierre d'un travail de recherche qui mérite d'être poussé beaucoup plus loin et d'être réalisé main dans la main avec celles et ceux qui en ont un vrai usage.

Mobilizon, votre problématique nous touche et par conséquent, nous serions heureux de pouvoir intervenir bénévolement à vos côtés pour étoffer, faire évoluer et terminer ce travail !



Thibault DABOUT

Mathilde VILLANTI

Claire ORVAIN