

Annexes :

Annexe 1 : guide d'entretien

■ Pré-test – Guide d'entretien

Objectifs

1. Prise de contact avec l'individu
2. Étudier les habitudes et les préférences sur un site Web et un application de mode de l'individu
3. Étudier les connaissances et les préférences de l'individu sur la marque Zalando

Thème 1 : Site Web et application de mode en ligne

→ *Objectif : étudier les habitudes de l'individu sur les sites Web de mode en ligne*

1. Achetez-vous des vêtements de mode en ligne ?
 - a. Oui
 - b. Non

Si oui :

2. Sur quel(s) site(s) de mode en ligne achetez-vous ?
 - a. Zara
 - b. Zalando
 - c. Sarenza
 - d. Asos
 - e. Booho
 - f. H&M
 - g. Topshop
 - h. Autres

1. Par quel moyen achetez-vous des vêtements de mode en ligne ?
 - a. L'ordinateur
 - b. Le smartphone
 - c. La tablette

Si non :

3. Quel(s) site(s) en ligne de mode connaissez-vous ?
 - a. Zara
 - b. Zalando
 - c. Sarenza
 - d. Asos
 - e. Booho
 - f. H&M
 - g. Topshop
 - h. Aucun
 - i. Autres

4. Pour quelle(s) raison(s) n'achetez-vous pas de vêtements en ligne ?

.....
.....

→ *Objectif : étudier les préférences de l'individu sur les sites Web et applications de mode en ligne*

2. Par quel moyen préférez-vous visiter des sites de mode en ligne ?
 - a. L'ordinateur
 - b. Le smartphone

c. La tablette

3. Accordez-vous de l'importance à l'ergonomie d'un site de mode en ligne ?
- Oui
 - Non

Si non :

4. Pour quelle(s) raison(s) n'accordez-vous pas de l'importance à l'ergonomie d'un site de mode en ligne ?

.....
.....

5. D'après vous, quels sont les 3 aspects les plus importants d'un site de mode en ligne ?

- Le contenu de qualité (photos, vidéos, articles...)
- Le confort de navigation
- Le design du site (couleurs, la police, taille de la police...)
- La mise à jour régulière du site web
- La taille des images
- Le témoignage de client
- Autres

6. Sur quel aspect visuel faites-vous attention en premier lieu ?

- Le contenu de qualité (photos, vidéos, articles...)
- Le confort de navigation
- Le design du site (couleurs, la police, taille de la police...)
- La mise à jour régulière du site web
- La taille des images
- Le témoignage de client
- Autres

Thème 2 : Site web et application Zalando

→ *Objectif : étudier les connaissances et les préférences de l'individu sur la marque Zalando*

1. Connaissez-vous le site Web Zalando ?

- Oui
- Non

Si non : Zalando est un site de mode en ligne.

Si oui :

2. À quelle fréquence consultez-vous le site Zalando ?

- Tous les jours
- Plusieurs fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois tous les 2-3 mois
- Une fois par an
- Jamais

3. Avez-vous déjà acheté sur le site Zalando ?

- Oui
- Non

Si oui :

4. Pour quelles raisons avez-vous acheté sur le site Web Zalando à la place d'un autre site de mode ?

.....

.....

5. Par quel moyen achetez-vous sur le site Zalando ?

- a. L'ordinateur
- b. Le smartphone
- c. La tablette

6. Par quel moyen préférez-vous visiter le site Web Zalando ?

- a. L'ordinateur
- b. Le smartphone
- c. La tablette

7. Sur quel aspect visuel faites-vous attention sur le site Zalando ?

- o. Le contenu de qualité (photos, vidéos, articles...)
- p. Le confort de navigation
- q. Le design du site (couleurs, la police, taille de la police...)
- r. La mise à jour régulière du site web
- s. La taille des images
- t. Le témoignage de client
- u. Autres
- v.

8. Combien de fois par an achetez-vous sur le site Zalando ?

- a. 1 à 2 fois par an
- b. 2 à 3 fois par an
- c. 3 à 4 fois par an
- d. 4 à 5 fois par an
- e. 5 à 6 fois par an
- f. 6 à 7 fois par an
- g. 7 à 8 fois par an
- h. 8 à 9 fois par an
- i. 9 à 10 fois par an
- j. 10 fois et plus par an

Si non :

9. Pour quelles raisons n'avez-vous jamais acheté sur le site Zalando ?

.....

.....

Thème 3 : Identification de l'individu

→ *Objectif : Connaître les caractéristiques socio-démographiques de l'individu*

1. Quel est votre sexe ?

- a. Femme
- b. Homme
- c. Autre

2. Quel est votre nom-prénom ?

.....

3. Quel est votre code postal ?

.....

4. Quel est votre âge ?

- a. 16-19
- b. 15-19
- c. 20-24
- d. 25-29
- e. 30-34
- f. 35-39
- g. 40-44
- h. 45-49
- i. 50-54

5. Quelle est votre profession ?

- a. Étudiant
- b. Indépendant
- c. Employé
- d. Autre

▪ Post-test – Guide d’entretien

Objectifs

1. Identifier l’impact de la taille des affichages sur l’individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d’exploration visuelle de l’individu

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l’expérience ?**
2. **À quel prix était votre pull ?**
3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**
4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**
5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

Thème 2 : Perception de l’application mobile VS le site Web sur l’ordinateur

→ *Objectif : Connaître la perception de l’individu sur l’application mobile VS le site web.*

1. **Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?**
2. **Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l’ordinateur et l’application mobile ?**
3. **Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?**
4. **Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?**
5. **Préférez-vous acheter via le site Web ou via l’application ? Pour quelle(s) raison(s) ?**
6. **Avez-vous l’intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?**
7. **Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l’ordinateur et/ou sur le mobile ?**

▪ Post-test – Guide d’entretien : 2 semaines suivantes

Objectifs

1. Identifier l’impact de la taille des affichages sur l’individu.
2. Déterminer les aspects et éléments qui ont affecté le comportement d’exploration visuelle de l’individu.
3. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l’expérience ?**
2. **À quel prix était votre pull ?**

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**
4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**
5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

Annexe 2 : formulaire de consentement

Formulaire de consentement

Intitulé du projet : « Dans quelle mesure la taille des affichages affecte-t-elle le comportement d'exploration visuelle des utilisateurs de site web et d'application mobile : étude de cas à travers l'enseigne Zalando. »

Chercheur : HUBERT Jessica – étudiante UCLouvain

Institution : Université Catholique de Louvain

Vous êtes invité(e)s à participer à une expérimentation. Veuillez lire attentivement ce formulaire de consentement.

A. Objectif général de l'étude

Ma recherche porte sur l'usage de l'eye-tracker¹ dans l'analyse des sites Web. Il existe peu d'études oculomètre ou eye-tracker portant sur la taille d'affichage et sur la comparaison entre les différents moyens de communication que sont l'ordinateur et le mobile. Plus précisément, je souhaite avoir des mesures précises sur les mouvements oculaires des individus. Mais également, sur la mémorisation qui permettrait d'avoir des données qui ne sont pas possibles avec l'outil de l'eye-tracking telles que les informations dont le lecteur se souvient.

B. Description de l'expérimentation

L'expérimentation se déroulera sur un ordinateur et un smartphone à l'aide du dispositif eye-tracking. Il vous sera demandé d'effectuer cinq mêmes tâches sur les deux moyens de communications.

Si vous acceptez de participer à cette expérimentation, il vous sera également demandé de répondre à une interview à l'issue de celle-ci ainsi que de compléter un questionnaire qui vous sera envoyé dans deux semaines.

C. Confidentialité

- Votre identité dans cette étude sera traitée comme confidentielle. Les résultats de l'étude peuvent être publiés à des fins scientifiques, mais ni votre nom ni aucune référence permettant de vous identifier ne sera communiquée.
- Tous les enregistrements ou données obtenus à la suite de votre participation à cette étude ne peuvent pas être partagés gratuitement en ligne avec la communauté scientifique académique.
- Aucun enregistrement ou donnée obtenu à la suite de votre participation à cette étude ne sera vendu à une tierce partie. Tous les enregistrements ou données obtenus seront utilisés uniquement à des fins de recherche scientifique.

D. Formulaire de consentement

Je soussigné(e)(nom et prénom) certifie sur l'honneur que j'ai lu et compris ce formulaire de consentement, que j'ai lu et compris la description de l'expérience et que je me porte volontaire pour participer à cette étude.

Date :

Signature :

¹ L'oculomètre ou eye-tracker est un instrument permettant de capturer et analyser les parcours oculaires des individus sur un écran. On entend par parcours oculaire l'ensemble des fixations oculaires (mouvements relativement lents de l'œil), saccades oculaires (mouvements rapides entre deux fixations) et les parcours oculaires ou les stratégies de balayage de l'écran adoptées par les utilisateurs.

Annexe 3 : Retranscription des entretiens pré-tests

Objectifs

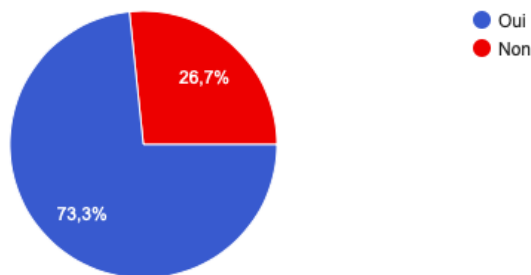
4. Prise de contact avec l'individu
5. Étudier les habitudes et les préférences sur un site Web et un application de mode de l'individu
6. Étudier les connaissances et les préférences de l'individu sur la marque Zalando

Thème 1 : Site Web et application de mode en ligne

→ Objectif : étudier les habitudes de l'individu sur les sites de mode en ligne

Achetez-vous des vêtements de mode en ligne ?

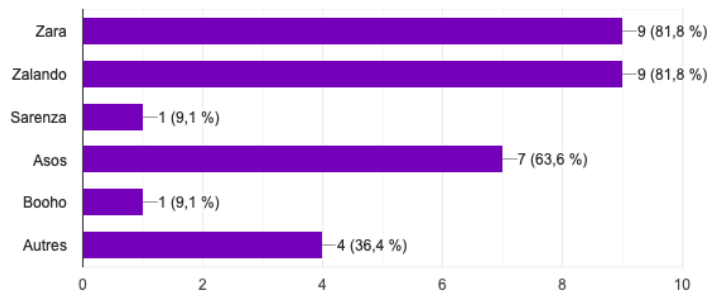
15 réponses



Si oui

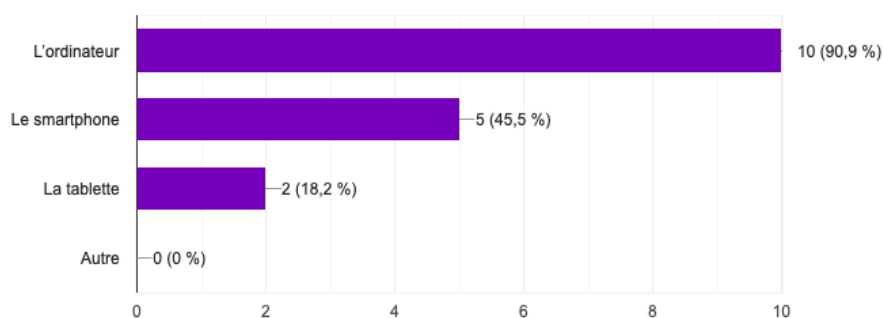
Sur quel(s) site(s) de mode en ligne visitez-vous ?

11 réponses



Par quel(s) moyen(s) préférez-vous acheter des vêtements en ligne ?

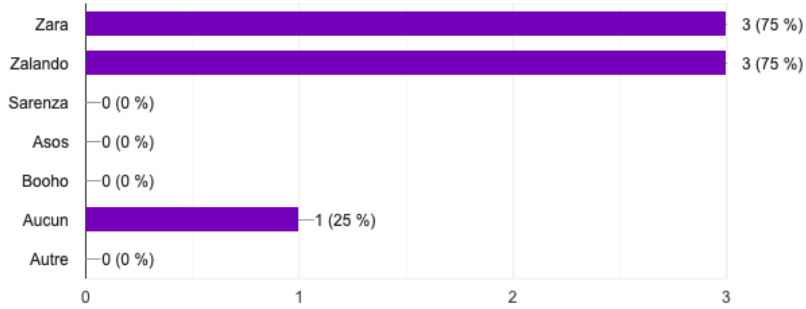
11 réponses



Si non

Sur quel(s) site(s) de mode en ligne connaissez-vous ?

4 réponses



Pour quelle(s) raison(s) n'achetez-vous pas de vêtements en ligne ?

4 réponses

Je prends pas le temps

Je n'aime pas , je préfère toucher en vrai les vêtements

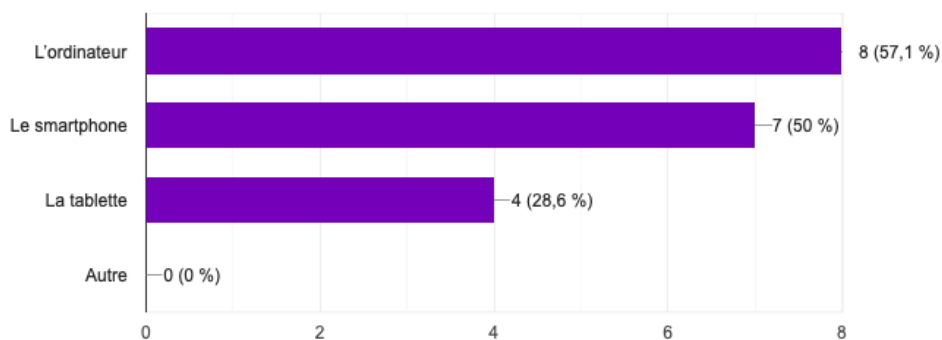
Pas sécurisé assez

Pas confiance pour lepaiement

→ **Objectif : étudier les préférences de l'individu sur les sites Web et applications de mode en ligne**

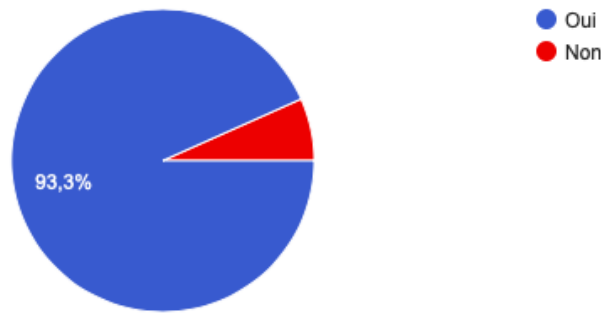
Par quel(s) moyen(s) préférez-vous visiter des sites de mode en ligne ?

14 réponses



Accordez-vous de l'importance à l'ergonomie d'un site de mode en ligne ?

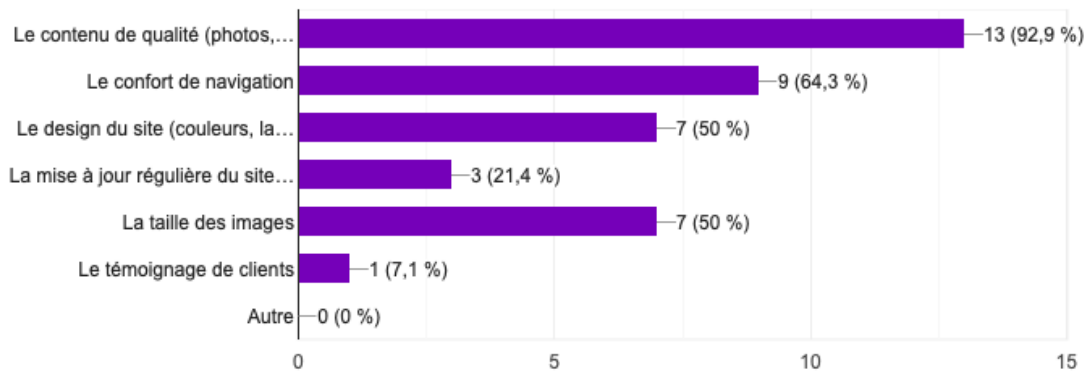
15 réponses



Si oui

D'après vous, quels sont les 3 aspects les plus importants d'un site de mode en ligne ?

14 réponses



Si non

Pour quelle(s) raison(s) n'accordez-vous pas de l'importance à l'ergonomie d'un site de mode en ligne ?

Une réponse

Pas essentiel

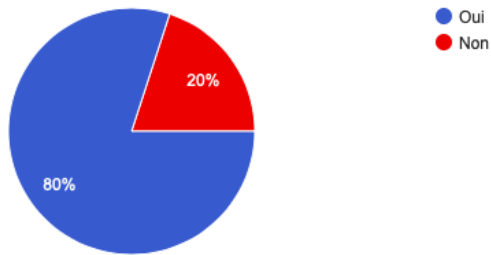
Thème 2 : Site web et application Zalando

→ Objectif : étudier les connaissances et les préférences de l'individu sur la marque Zalando

Site web en ligne Zalando

Connaissez-vous le site Web Zalando ?

15 réponses

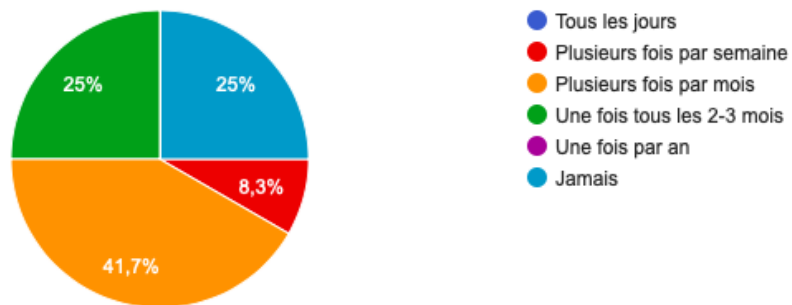


Zalando est un site de mode en ligne.

Zalando

À quelle fréquence consultez-vous le site Zalando ?

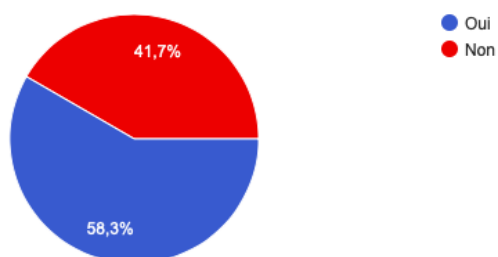
12 réponses



Oui et non

Avez-vous déjà acheté sur le site Zalando ?

12 réponses



Oui

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous acheté sur le site Web Zalando ?

6 réponses

Efficacité et suggestions

L'article me plaisait

les promotions

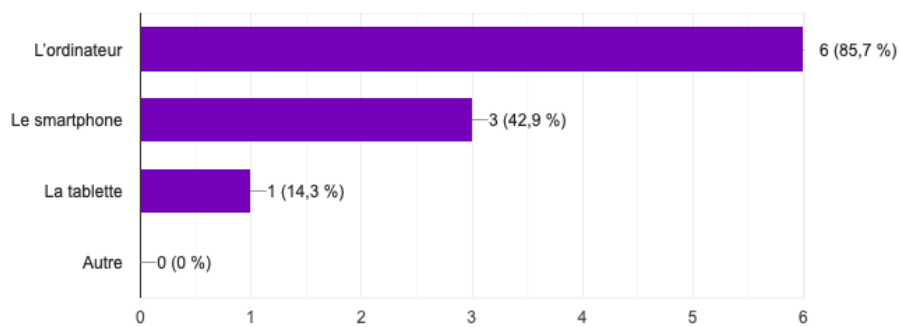
Payement par facture

Car il y a beaucoup de proposition de produit

il y avait ce que je voulais dessus

Par quel(s) moyen(s) achetez-vous sur le site Zalando ?

7 réponses



Non

Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous jamais acheté sur le site Zalando ?

5 réponses

Parce que ce n'est pas mon site de référence

Je prends pas le temps

Parce que j'ai mes habitudes sur mes autres sites de mode

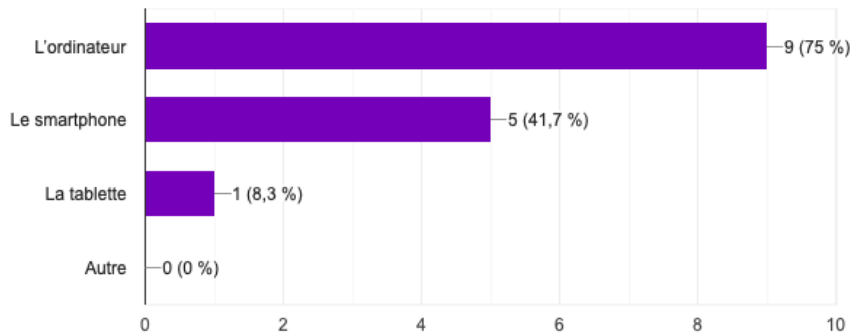
Je préfère acheter en magasin

J'achète rarement sur internet

Zalando

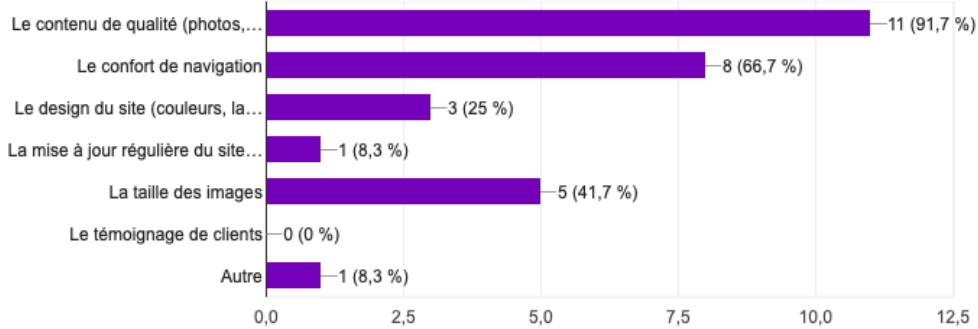
Par quel(s) moyen(s) préférez-vous visiter le site Web Zalando ?

12 réponses



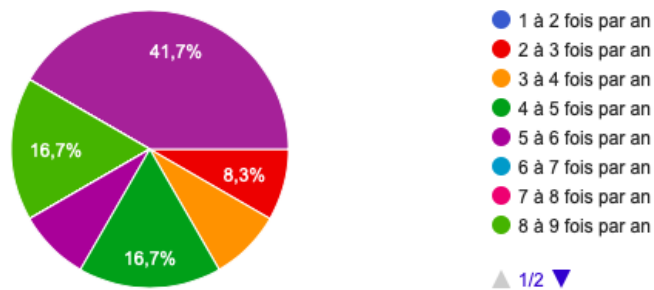
Sur quel(s) aspect(s) visuel(s) faites-vous attention sur le site Zalando ?

12 réponses



Combien de fois par an achetez-vous sur le site Zalando ?

12 réponses



Thème 3 : Identification de l'individu

→ Objectif : Connaître les caractéristiques socio-démographiques de l'individu

Données confidentielles.

Annexe 4 : Retranscription des entretiens post-tests et 2 semaines suivantes

▪ Post-test

Personne 1 FEMME (20-24 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

4. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
5. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

Site web : « *Toutes les couleurs, c'est assez coloré. Honnêtement je ne me suis pas concentrée sur les éléments visuels, je me concentrais sur les articles.* »

Application : « *J'aime bien car c'est plus petit, mieux organisé, mieux centré. Il y a toujours autant de couleurs et je me souviens avoir vu des promotions.* »

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « Je me souviens plus trop, 50€ je crois »

Application : « Heuuu je crois 65€, je n'ai pas retrouvé le même pull ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « Ça je me souviens, c'est Versace. En noir et dorée. »

Application : « Versace, comme sur l'ordinateur et en couleur noir et dorée ».

4. Par quel moyen pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je ne me souviens plus, par la poste je crois.... Je n'ai pas retenue, c'était long ».

Application : « Alors là je me souviens, dans un distributeur automatique, dans une grande surface, à domicile et au travail. »

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « Aaah je pense que c'était 1.003€ ».

Application : « Mmmm'h 1053€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Le smartphone parce que c'est plus petit, on voit des choses plus concrètes et je trouve que sur l'ordinateur on peut voir des publicités, des bannières avec de la pub et ça me gêne alors que sur le gsm on ne voit pas de publicité ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« Je dirais.... Pour l'ordinateur 7/10 et sur le gsm 8/10 »

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« Oui je trouve qu'ils sont bien présentés sur les mannequins. J'aime bien voir des mannequins différents. Et je trouve que les affiches sont assez lumineuses ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Je trouve sur les deux. Je n'ai pas de problème avec ça »

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Je préfère sur l'application, donc le gsm... car c'est plus simple, plus facile à payer et à mettre les produits dans le panier. »

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui et sur le smartphone sûrement ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Si je pouvais conseiller ce serait la page d'accueil sur l'ordinateur... Il y a trop 'de blah blah', trop d'informations sur la page d'accueil au contraire de la page mobile. Par contre j'ai l'impression qu'on rate

des nouveautés sur le mobile. Je trouve qu'on ne voit pas tous les produits sur le mobile alors que sur l'ordi, oui ».

Personne 2 HOMME (50-54 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

Site web : « Cette impression de grandeur... tout est plus grand, les tendances et promotions comme -70% en grand, comme sur le gsm mais ...sauf en plus grand »

Application : « Quand on arrive sur la première page il y a directement des grandes images, des grands titres PROMO, des articles qui pourraient nous intéresser. Encore des promos -70% ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

Site web : « 47€ »

Application : « 50€ »

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

Site web : « De la marque Versace et de couleur dorée ».

Application : « La marque je ne sais plus mais la couleur c'est gris je crois »

4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

Site Web : « Je n'ai pas trouvé sur l'ordinateur" »

Application : « Je n'ai pas trouvé sur le gsm »

5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

Site Web : « 1000€ »

Application : « 700€ je crois »

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ *Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.*

1. **Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?**

« Sur l'ordinateur. L'écran est plus grand et c'est plus agréable à naviguer. On voit plus de choses d'un coup. »

2. **Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?**

« Sur l'ordi 7/10 et le mobile 5/10. »

3. **Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?**

« Ouais... c'est bien présenté, les produits sont assez clairs, on voit bien sur l'ordinateur. »

4. **Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?**

« Oui, sur l'ordinateur ».

5. **Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?**

« Sur l'ordinateur. C'est par habitude. C'est plus sécurisé par l'ordinateur selon moi ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Non. Parce que Zalando ne m'intéresse pas et puis je préfère aller sur place et toucher les produits ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Je n'aime pas trop utiliser le gsm car pour faire une recherche c'est trop petit. L'écran est plus petit, on a l'impression qu'il y a moins de marchandises. Je recommanderais d'acheter sur l'ordi et pas sur le gsm. Et encore, peut-être que regarder sur la tablette c'est mieux que sur le gsm ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 3 FEMME (20-24 ans): SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

Site web : « Je ne sais pas trop. Il y a trop d'informations... je me souviens plus trop. »

Application : « Je me souviens du chiffre -70% et une femme avec un manteau ».

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « Je ne sais plus ».

Application : « Désolée je ne sais plus ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « Ca je sais, c'est Versace, en dorée ».

Application : « Cartier je crois...non ? ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je n'ai pas trouvé ».

Application : « Désolée je sais pas ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « Je sais plus ».

Application : « 400€ je crois »

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur. C'est plus simple, on peut voir directement ce qu'on cherche. On peut voir les onglets alors que sur le mobile pas du tout. Je ne comprends pas bien sur le gsm, sur l'ordi l'écran c'est mieux ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« Sur l'ordi 10/10 car tout est bien aligné, les onglets sont clairs et c'est facile pour trouver. Application 6/10 car c'est pas clair, je suis perdue... pas de menu clair c'est en bas mais on voit pas bien. Les modes de livraison sont difficiles à trouver , en cliquant en arrière et en chipotant on trouve mais c'est pas facile à trouver directement ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« Oui ça donne envie d'acheter. »

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui, sur l'ordinateur et gsm ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« En gros sur l'ordi...on voit plus de lignes de 4 alors que sur l'application c'est une ligne de 2. Je trouve que cela donne plus envie d'acheter sur une ligne de 4. C'est plus facile pour acheter et intuitive du coup. Par exemple pour chipoter au niveau des chiffres c'est plus simple l'ordi. Le site est plus intuitif que sur le mobile ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur. ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Pour l'application mobile : faire un menu, un carré simple pour voir les infos, aller faire quelque chose de plus intuitive. Pull nike c'était précis, alors que si je veux regarder des tendances je ne sais pas ou aller. Si on veut voir en détail les modes de livraison ce n'est pas clair... je ne mettrais pas dans l'onglet aide. Pour le site : pas spécialement à changer c'est quelque chose d'intuitive, plus de facilité. »

Post-test – Guide d'entretien

Personne 4 FEMME (16-19 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

Site web : « Les grands titres dans le menu comme 'Homme et Femme' ».

Application : « Les nouvelles tendances des chaussures, le nom de Zalando en grand ».

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « 59€ »

Application : « Je ne sais plus ».

3. Quelle marque de montre avez-vous acheté à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « Je ne sais plus mais de couleur dorée ».

Application : « Je ne sais plus mais de couleur dorée ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je ne sais plus ».

Application : « Je ne sais plus »

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « Aucune idée ».

Application : « Je sais plus ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« J'aime bien les deux, l'ordi c'est grand et on voit mieux les articles, on voit plus les produits. Mais le gsm j'avoue que c'est un peu embêtant car on doit le prendre à la main et c'est plus petit ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« Sur l'ordi : 9/10 à cause des infos qu'on ne trouve pas. Et mobile : 10/10 car plus simple. Les deux ne me dérangent pas. »

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« Oui je n'ai pas trop de choses à dire. Pour moi si je vois bien le produit c'est bon ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui, sur l'ordinateur ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur. Car les images sont plus grandes et l'écran aussi ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui. Sur le gsm car j'utilise souvent mon gsm ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Sur l'ordinateur, les informations pour les livraisons sont trop petites. Pour les infos sur le gsm il faut deviner où c'est et je trouve ça dommage, peut-être qu'il faudrait faire quelque chose de plus intuitive sur le gsm pour aller plus vite ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 5 FEMME (50- 54 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

Site web : « Je me souviens des robes car c'est l'été, les fleurs, le grand titre "tendance" de l'été, maillot de bain, des couleurs vives beiges/ flashes. ».

Application : « Je n'ai pas trouvé tous les onglets tout de suite... j'ai vu que les chaussures alors que j'aurais d'abord voulu voir les chaussures d'été. Des couleurs, le fond en blanc ».

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « 51€ »

Application : « 42€ ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « De la marque Versace, dorée beige ».

Application : « Versace en argent et or ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je ne sais pas ».

Application : " Aucune idée car je n'ai pas trouvé sur le gsm "

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « 1093€ ».

Application : « J'ai pas regardé ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ *Objectif* : Connaitre la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Les deux. Le gsm ... je peux l'avoir partout et c'est facile de transport et j'aime bien l'ordi car l'écran est plus grand ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« Sur l'ordi : 8/10 , les inscriptions sont parfois trop petites et mobile : 8/10 , les inscriptions pareil ...j'ai des problèmes de vues ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« Oui je trouve que les mannequins sont bien, il y a de toutes les rondeurs pour bien imaginer les produits sur nous. »

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui, sur l'ordinateur et le gsm ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Les deux moyens c'est bien pour moi ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur les 2 supports ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Moins d'inscription sur les deux supports, ça doit aller vite pour moi, tu dois vite trouver (taille et prix) alors que j'ai fait l'expérience je trouvais que j'allais pas assez vite pour trouver des infos. Je ne cherche pas loin. Le restant est bien c'est précis et bien fait. Seulement, il faut s'habituer au site. Mais, les modes de livraisons c'est compliqué à trouver. Plus facile d'accès pour d'autres informations ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 6 homme (25 – 29 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif* : Connaitre les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

Site web : « Alors je me souviens des grands titres comme promo en grand, et des visages des mannequins ».

Application : « Je me souviens des chaussures, des couleurs, des prix, d'avoir vue des noms de marque et les images de mannequin ».

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « 49,50€ »

Application : « Aucune idée ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « Versace de couleur or ».

Application : « Salvatore Ferragamo quelque chose et elle était de couleur rose ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je ne sais plus ».

Application : « Je n'ai pas bien lu les moyens ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « 1044€ ».

Application : « 1200€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Aucun des deux. Quand tu ne connais pas ce n'est pas facile mais plus facile sur le gsm que sur l'ordi car sur l'ordi l'image est trop grande, il y a trop d'information. Mais quand l'image est trop grande, tu vois mieux le produit. C'est positif comme négatif.

Mais ça reste plus dure sur l'ordinateur que le gsm parce qu'il y a trop de détails (où aller, dans quel menu pour chercher des chaussures, contacts, les paramètres en général) ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« Sur l'ordi : 6,5/10 et sur le gsm : 8,5/10 ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« Oui je trouve que le site en général est bien présenté, j'aime bien voir les articles. »

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui, sur l'ordinateur et le gsm ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur le gsm car c'est plus rapide ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur les gsm ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Quand quelqu'un ne connaît pas le site, dès que tu rentres sur le site, ce serait sympa d'avoir une petite explication (comme un robot, comme pour les jeux). Faire une présentation du site. A cause du coronavirus pas tout le monde sait utiliser le site, il faudrait présenter car de moins en moins de gens vont faire les courses au shopping.

Il y a trop d'information sur le site web et ça donne pas envie de faire les courses. Trop de choses à observer qui est désagréable, il faut aller moins dans le détail, les titres, promos,...). Plus accentuer sur les vêtements, faire en sorte que nous sommes attirés par les images et moins attirés par la tête des gens parce que moi je regarde la tête des gens. ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 7 HOMME (20 – 24 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu

2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

Site web : « Je me souviens des nouvelles tendances mais ça ne m'intéressait pas, j'ai cherché les catégories. La première page n'était top ».

Application : « Les soldes... -70% en grand, les petites choses soldées et des titres "nouveau", des marques comme Pull and Bear, ».

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « 42€ »

Application : « 49,95€ ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « Armani et de couleur argenté rosé ».

Application : « Armani et de couleur argenté ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je ne sais pas ».

Application : « Dans une grande surface , à domicile et au travail ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « 410€ ».

Application : « 390€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Le smartphone. Mais bon après c'est vrai que sur l'ordi c'est grand, on voit mieux que sur un gsm. Mais ça reste trop regroupé que sur un gsm. En temps normal je préfère le gsm. »

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« Je mettrais une note équivalente 7/10 ordi et 7/10 gsm. J'ai vu les soldes sur le gsm alors que rien sur l'ordi mais j'ai vu des bonnes choses dans les deux côtés. Mais je préfère le gsm. ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« Oui ça va mais je trouve qu'il faut revoir la page de garde parce que on ne sait pas où regarder ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui je n'ai pas de problème sur l'ordinateur et le gsm ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur, car c'est plus clair sur l'ordi , déjà acheté sur un coup de tête sur le gsm mais je préfère quand même l'ordi. ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Je préfère toujours le gsm car je suis jeune mais j'ai eu du mal à trouver ce que je voulais, les catégories sont claires sur l'ordi et pas sur le gsm. Moins de place sur le gsm c'est plus compliqué mais je m'en sors quand même ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 8 HOMME (30 – 34 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

Site web : « Je me souviens des images assez grandes pour tout voir, trois images juste bien pour tout regarder, assez de produits par page. Les couleurs sont bien choisis parce que sur certains sites de mode que j'aime bien, le fond du site est trop chargé et du coup, je trouve qu'on ne voit pas directement les produits ».

Application : « C'était plus grand, les images prennent toute l'écran au lieu de 3 sur l'ordi. Et la couleur orange m'a percuté ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

Site web : « 44,95€ ».

Application : « 55€ ».

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

Site web : « Armani avec un rose fade ».

Application : « " La couleur est mauve rose foncé et la marque c'était Salvatore quelque chose " ».

4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

Site Web : « Je ne sais pas ».

Application : « Aucune idée, je ne me souviens pas pourtant je pense avoir vu les moyens ».

5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

Site Web : « 444€ ».

Application : « 1014€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ *Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.*

1. **Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?**

« L'ordinateur. L'interface est mieux faite sur le pc, plus de possibilité de venir en arrière alors que sur le gsm c'est plus restreint par la contrainte du mobile. Il faut s'adapter au gsm alors que sur le pc c'est instinctif ».

2. **Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?**

« 8/10 ordi car la navigation homme est mieux faite , on peut sortir facilement et bouger sur la section femme et 6/10 sur le gsm : par contre, on a pas directement l'accès , on ne peut pas quitter la page sans perdre tout, il n'y a pas de sous onglet pour retrouver des produits ».

3. **Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?**

« Oui c'est agréable à regarder, les produits sont assez clairs ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s)?

« Sur l'ordinateur, le gsm c'est plus petit pour passer une commande. Je préfère voir les choses en grand quand je dois mettre ma carte de crédit par exemple ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur les deux. Après, c'est plus facile, plus instinct sur l'ordi, on peut bien lire ce qu'on achète et faire attention au détail alors que sur le gsm, je suis plus préoccupé sur l'interface, à regarder où est-ce que je dois aller maintenant. Mais c'est vrai que j'ai une préférence pour le pc ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Le gsm je trouve que c'est plus mieux quand tu veux juste regarder au quotidien mais l'ordi c'est mieux pour commander.

Je conseillerais sur l'ordi et le gsm d'améliorer la navigation sur les articles. Faire par exemple un coin petite fenêtre sur l'article précédent... comme youtube. Pour éviter d'aller sur n'importe où et de perdre la page. Il est bien fait le site. Ça se voit que c'est du travail et il met en confiance avec toutes les marques affiliées. On est en confiance ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 9 FEMME (30 – 34 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

- 1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

Site web : « Des images assez grande pour tout voir, trois images juste bien pour tout regarder, assez de produits par page, ».

Application : « En vue d'ensemble, je me souviens avoir vu des articles, des titres, des catégories comme le sport, des t-shirts, des marques. »

- 2. À quel prix était votre pull ?**

Site web : « 55€ ».

Application : « 55€ ».

- 3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

Site web : « Versace en or ».

Application : « Versace en noir et or ».

- 4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

Site Web : « Je ne sais pas ».

Application : « Je ne me souviens pas ».

- 5. À combien était le montant total de votre panier ?**

Site Web : « 1044€ ».

Application : « 1014€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« L'ordinateur. J'ai une plus grande vue et c'est plus facile de naviguer. Je préfère naviguer sur l'ordi, mieux voir et j'ouvre à chaque fois ... je garde les onglets, comme ça je peux tout trouver rapidement et facilement ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« gsm 7/10 et ordi 8/10 ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« Oui c'est bien ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur, mais je regarde souvent sur le gsm pour regarder mais pour finaliser les achats, je vais sur l'ordi ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Je trouve que les catégories dans le menu ne sont pas bien faites sur les deux, ce n'est pas clair. La livraison ce n'est pas clair du tout, je ne sais pas où directement aller chercher. Mais je préfère vraiment l'ordinateur mon choix... après je trouve que les textes sur l'ordi pourraient être plus grand, sur le gsm c'est parfait ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 10 HOMME (35 – 39 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

Site web : « Je me souviens de moins d'élément mais après ça reste beaucoup plus percutant sur l'application... les caractères sont trop petits. Je me souviens du filtre, ... On reçoit trop d'infos d'un coup... sa dissuade ».

Application : « Je me souviens des thématiques en fonction des saisons, un style de confort, image bien choisi, les articles sont bien mis en avant, très facile de mettre dans son panier, taille des titres sont biens, une bonne visibilité, les filtres sont biens, on voit les sous-catégories directement ».

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « 54€ ».

Application : « 54€ ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « Armani rose gold aussi ».

Application : « Armani rose gold ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je ne sais pas ».

Application : « Je crois dans une grande surface, dans un distributeur automatique, et au bureau et au travail ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « 425€ ».

Application : « 425€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ *Objectif* : Connaitre la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur le gsm. Sur le gsm on est plus concentré sur un élément... moins dissipé ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« ordi : si je sais ce que je veux 9/10 mais sinon 8/10 , tu cliques directe tu vois clairement les informations, comment tu seras livré , pas de pop pup... Et le gsm 9/10 : beaucoup plus facile à choisir ce que je veux, comme c'est plus centralisé je ne vais pas avoir une vue d'ensemble et donc moins vouloir acheter. Quand tu clôtures tu veux cette vue d'ensemble. Quand tu cliques sur un pull tu peux scroller pour voir direct , et pas sur l'ordi et voir les similarités directement. ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« Oui je trouve que c'est cool de proposer des looks d'influenceurs ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur, mais c'est générationnelle selon moi... j'ai pas de problème de confiance, plus en contrôle sur le site internet que sur l'application car c'est mobile. Je me sens plus à l'aise sur le pc. C'est personnel rien avoir avec le site ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur le gsm ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Je passe plus de temps sur le gsm que sur l'ordi, et le gsm attire plus mon attention que sur le pc. Cette vue d'ensemble qu'on retrouve sur l'ordi va me perdre. Par contre je vais aller acheter sur le pc. Mettre un petit coeur et puis clôturé. Outre le fait d'enregistrer un vêtement, ce serait cool de sauver des paniers. Il y a une différence entre un panier et un article sauver. Tu dois encore sauver des articles alors que le panier c'est encore à sauver.

Bon jeu de couleur, le menu derrière en fond blanc, les caractères sont trop fins mais il ne faut pas faire en gras car c'est trop lourd.

Quand je vais sur le produit je veux pouvoir retrouver mon produit, je veux pouvoir avoir quelque chose qui me retrouve le produit. Genre aller sur quelque chose et puis pouvoir revenir en arrière facilement.

Les avis, je voulais cliquer, pas bien fait. C'est quoi le chiffre que je vois .. je ne comprends pas.

Leur Home page très bien fait. Les articles sont suggérés par ce qu'on regarde, j'adore de voir les dernières tendances, il y a toujours une dimension solde, ce qui est bien c'est d'avoir aussi quand un produit manque ... de pouvoir rajouter son mail pour l'avoir.

Les looks sont à améliorer. Les looks sont mieux mis en avant que les autres articles proposés Les photos sont importants de comment c'est porté sa permet de mieux visualiser. Il y a une association d'image sur qui tu es et à quoi tu veux ressembler.

Quand tu cherches un logos, exemple design bro, le site internet te fait passer sur une sélection de 5 choses et après les designers vont te proposer des choses. En gros, préparer ton profil Zalando "j'aime ou j'aime pas".

Pour fidéliser, je vois pas en quoi, quand je vais revenir je serais un client fidèle. Exemple, Uber Eats, " il vous reste 9 commandes avant de recevoir un cadeau". Un système de parrainer, un point, comme Booking d'office 10% après 2000euro de commande chez eux.... Comme Abercombie ont un système de point après des achats -10%. En achetant quelque chose je trouve que c'est excitant de participer dans quelque chose que je vais gagner...Te sentir fidéliser. Devenir plus personnel. On fait attention à toi, sur le fait que tu as été de nouveau sur le site ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 11 HOMME (45 – 49 ans) : SITE WEB→ APPLICATION

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

Site web : « Un peu de tout, des montres, des couleurs comme le bordeaux, gris , rose ... les prix en bas dans chaque présentation de produit ».

Application : « Je me souviens des couleurs (crème, rose) , 2 pulls noirs, la montre acier (couleur bleu foncé) et des baskets ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

Site web : « 0€, je n'ai pas trouvé de pull nike ».

Application : « 26€ ».

3. **Quelle marque de montre avez-vous acheté à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

Site web : « Hugo Boss en bleu ».

Application : « Hugo Boss aussi en acier bleu foncé ».

4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

Site Web : « Aucune idée, je n'ai pas trouvé ».

Application : « Je ne me souviens pas ».

5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

Site Web : « 476€ ».

Application : « 730€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ *Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.*

1. **Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?**

« Les deux. L'ordinateur j'aime bien parce que c'est plus grand mais après ça va moins vite que sur le gsm. Sur le gsm j'ai l'habitude de l'utiliser. Je n'ai pas d'ordinateur chez moi ».

2. **Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?**

« ordi : 8/10 et gsm : 9/10 ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« Oui les mannequins sont bien. On voit bien les produits ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur le gsm, parce que c'est plus facile à manipuler qu'avec la souris d'un ordinateur ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur le gsm ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Rien parce que j'achète très peu sur internet, ça met égal ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 12 FEMME (45 – 49 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

Site web : « Eco responsabilité écrit en grand et j'ai vu des prix chers ».

Application : « Je me souviens d'avoir vu des prix et des pourcentages -15% et des titres ».

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « 44,45€ ».

Application : « Je me souviens plus pourtant j'ai vu ».

3. Quelle marque de montre avez-vous acheté à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « Je ne sais plus la marque mais la couleur était rose ».

Application : « Je pense que la marque c'était Versace de couleur argenté »

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je me souviens juste dans un distributeur ».

Application : « J'ai vu mais je me souviens plus ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « 700€ je crois ».

Application : « 700€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur car c'est plus grand, plus facile à naviguer et on voit mieux les images ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« 9/10 sur l'ordinateur et 7/10 sur le gsm. Sur le gsm je suis trop concentrée, il y a trop de manipulation tandis que sur l'ordinateur, je trouve qu'on est moins brouillé ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« C'est bien, tout à l'air correctement bien porté ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur mais bien que le gsm j'ai confiance en plus mais un peu plus sur l'ordinateur ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur car c'est plus clair, plus précis et grand. ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur le gsm parce que je n'ai pas d'ordinateur ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Pour la livraison j'ai trouvé que c'était super compliqué de trouver les informations alors que c'est le moyen de transport que propose Zalando, je trouve que ce n'est pas normal.

Je te trouve que ça devrait être plus clair sur le gsm. Parce que sur l'ordi c'est plus simple. La loupe devait me diriger et la j'ai rien eu (sur le gsm) ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 13 FEMME (35 – 39 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

Site web : « De la couleur orange, la tête des mannequins ...celui avec les rastas. ».

Application : « Je me souviens avoir vu une montre, des pulls noir, des baskets, ... ».

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « 44,99€ ».

Application : « 54€ ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « Je ne sais plus la marque mais la couleur était dorée ».

Application : « C'était Salvatore Ferragamo en rose ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je me souviens juste dans un distributeur automatique ».

Application : « Je ne me souviens pas ce que j'ai lu ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « 1154€ ».

Application : « 900€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur car c'est plus grand, les images sont plus grandes. Je navigue plus sur l'ordi aussi que sur le gsm. ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« ordi : 9/10 et gsm : 7/10. Sur le gsm c'est plus petit et j'ai plus l'habitude de naviguer sur l'ordi. Je reste à l'aise sur le gsm mais pour chercher des vêtements je suis plus à l'aise sur l'ordi. ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« C'est bien présenté, c'est très bien ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur car c'est plus clair, plus précis et grand et j'ai plus l'habitude, de temps en temps quand j'ai quelque chose de bien précis à chercher sur le gsm. ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur. ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Ça ne me dérange pas d'aller sur le gsm. J'ai eu facile à trouver les infos ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 14 FEMME (16 – 19 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

Site web : « Je me souviens de la couleur blanche, les menus homme-femme, vêtements femme avant homme, menu déroulant à gauche, les filtres sont à chaque fois au-dessus des résultats ».

Application : « Je me souviens de la couleur orange, le menu déroulant, les accessoires entre les deux chaussures, présentation par 4 produits, le filtre pour la marque plus difficile à trouver et la jauge du prix ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

Site web : « 54,90€ ».

Application : « 54,90€ ».

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

Site web : « J'ai trouvé la même montre, Daniel Wellington de couleur grise et cadran noir ».

Application : « La marque c'était Daniel Wellington, de couleur grise et cadran noir ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Dans un distributeur de paquet, à domicile et au travail ».

Application : « Heuuu dans un distributeur de paquet, à domicile et au travail ? ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « 223€ ».

Application : « 200€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur car c'est plus grand, plus facile à trouver, le filtre est facile à utiliser... je suis sur l'ordi pas sur le gsm d'habitude. Sur le gsm le nombre de résultats j'aime pas trop, je me trompais dans les boutons ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« ordi : 9/10 et gsm : 7,5/10. ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« C'est bien présenté, j'ai pas trop de chose à dire ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Sur l'ordinateur et le gsm ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur, c'est une question d'habitude, je regarde et j'achète sur l'ordi ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Ordi rien à dire mais sur le gsm j'inverserais le bouton en haut à droite réinitialiser. Sinon le reste c'est top. ».

Post-test – Guide d'entretien

Personne 15 FEMME (35 – 39 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Identifier l'impact de la taille des affichages sur l'individu
2. Déterminer les aspects et éléments qui affectent le comportement d'exploration visuelle de l'individu

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

Site web : « J'ai vu de la couleur orange, blanc, les promos en rouge et on les voit bien ».

Application : « Je me souviens de la couleur blanc et orange, des promos moins visibles et des photos en grand ».

2. À quel prix était votre pull ?

Site web : « 54,95€ ».

Application : « 54,95€ ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

Site web : « Versace Couture, de couleur et cadran beige ».

Application : « Michael Kors en couleur rose ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

Site Web : « Je me souviens de 4 choses, le distributeur de paquet, au travail ou à domicile et en grande surface ».

Application : « Même chose que sur le site web ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

Site Web : « 7765€ ».

Application : « 500€ ».

Thème 2 : Perception de l'application mobile VS le site Web sur l'ordinateur

→ Objectif : Connaître la perception de l'individu sur l'application mobile VS le site web.

1. Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur car c'est plus facile, plus clair, les modes de livraison c'est plus facile à trouver, il y a 5 menus pour trouver, c'est plus intuitive sur l'ordi que sur le gsm ».

2. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?

« ordi : 9/10 et gsm 7/10 , moins pratique mais utilisable ».

3. Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?

« C'est bien présenté ».

4. Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Sur l'ordinateur et le gsm. L'ordi pour être à mon aise et réfléchir sinon sur le gsm dès que j'aime un truc direct quand il y a 1 pièce ! ».

5. Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?

« Sur l'ordinateur, c'est une question d'habitude, je regarde et j'achète sur l'ordi. ».

6. Avez-vous l'intention de revisiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?

« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».

7. Y a-t-il quelque chose que vous me recommanderiez de changer pour rendre le site Zalando plus confortable à naviguer sur l'ordinateur et/ou sur le mobile ?

« Sur l'ordi, j'ai rien mais sur le gsm ça devrait être plus clair et accessible... le filtre ça va , le pull sur le gsm c'était bizarre quand je tape nike et j'ai pas nike. Le gsm est facile à utiliser mais le site est pas clair. Sur l'ordinateur je préfère les tailles des images, mais il n'y a pas une grande différence. On voit bien sur les 2 moyens. »

Post-test – Guide d'entretien : 2 semaines suivantes

Personne 1 FEMME (20-24 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

« Je me souviens d'avoir vu des chaussures en mule, des masques, je me souviens avoir vu des promotions, des couleurs vives. »

2. À quel prix était votre pull ?

« Je crois 50 euro tous les deux ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

« Versace sur les deux en promotion. Dorée et à l'intérieur il y avait une couleur bleue ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

« Dans un distributeur automatique de paquets et à domicile ou au travail ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

« Entre 1000 et 1500 ».

Personne 2 HOMME (50-54 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

« J'avais déjà du mal à comprendre le site, je me souviens avoir vu des montres, je me souviens des promos et du chiffre -70%, des grandes images sur le gsm et l'ordi ».

2. À quel prix était votre pull ?

« Je me souviens plus ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

« Je sais plus mais de couleur dorée ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

« Je sais pas ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

« Je sais pas ».

Personne 3 FEMME (20-24 ans): SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

« Je me souviens plus trop parce qu'il y a avait trop d'information, mais je souviens d'un chiffre -70%. »

2. À quel prix était votre pull ?

« Je sais plus ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

« Versace et Cartier je crois, couleur dorée ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

« Désolée je ne sais pas ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

« Désolée ».

Personne 4 FEMME (16-19 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

« L'ordinateur je me souviens qu'on nous proposait des choses différentes (vêtements), des promotions, et sur le gsm c'était la même chose. »

2. À quel prix était votre pull ?

« Je sais plus ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

« Versace sur les deux je crois, couleur dorée ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

« Non je me souviens plus à part livrer à la maison ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

« Aucune idée ».

Personne 5 FEMME (50- 54 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

« Je me souviens du fond blanc et du texte en noir, des couleurs grâce aux vêtements, rien de spécial »

2. À quel prix était votre pull ?

« Non ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

« Non en couleur argent ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

« A la maison ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

« Entre 1000 et 1200 euro ».

Personne 6 FEMME (25 – 29 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

« Des grands titres , promo en grand, des visages des mannequins. Je me souviens des chaussures, des couleurs et d'avoir vu des prix ».

2. À quel prix était votre pull ?

« Je crois 50 euro sur l'ordi et le gsm ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

« Sur le site web c'était Salvatore de couleur mauve et contour dorée et l'autre je sais plus, peut-être la même marque de couleur rose ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

« A la maison, dans une grande surface, dans un distributeur de paquet et à domicile ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

« Entre 1000 et 1200 euro ».

Personne 7 HOMME (20 – 24 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

« Je me souviens des nouvelles tendances, des soldes -70% en grand, des choses soldées et des titres "nouveau". »

2. À quel prix était votre pull ?

« Je crois 49 euro sur l'appli ou l'ordi ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

« Armani et de couleur argenté ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

« A la maison et je sais plus ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

« 400 euro ».

Personne 8 HOMME (30 – 34 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

« Je me souviens de la couleur orange, qu'on ne voit pas directement les produits, et la présentation des trois images sur l'ordi, cette impression de grandeur ».

2. À quel prix était votre pull ?

« Dans les alentours de 50euro ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

« Armani avec un rose fade et une Versace en noir ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

« Je sais plus ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

« 400 et 1000 euro ».

Personne 9 FEMME (30 – 34 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?

« Je me souviens de la couleur orange, des images grandes pour tout voir, et les trois images ».

2. À quel prix était votre pull ?

« Dans les alentours de 55euro ».

3. Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?

« Versace en or et Salvatore en couleur rose gold ».

4. Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?

« Je sais plus ».

5. À combien était le montant total de votre panier ?

« 1000 euro ».

Personne 10 HOMME (35 – 39 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

« *Je me souviens du filtre avec les sous-catégories, qu'on reçoit trop d'infos, des thématiques en fonction des saisons, des tailles de titres* ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

« *Dans les alentours de 50 euro* ».

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

« *Armani rose gold* ».

4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

« *Je sais plus* ».

5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

« *Dans les 500 euro* ».

Personne 11 HOMME (45 – 49 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

« *Des couleurs comme le rose, crème, bordeaux, des promos et des montres* ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

« *Je sais plus* ».

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

« *Hugo Boss en bleu foncé* ».

4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

« *Je sais plus* ».

5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

« *Dans les 700 euro* ».

Personne 12 FEMME (45 – 49 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

« *J'avais vu des prix chers, le -15% en grand et des titres mais je me souviens plus* ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

« *50 euro je crois* ».

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

« *Je pense que la marque c'était Salvatore Ferragamo et de couleur rose* ».

4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

« *Je sais plus* ».

5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

« *Dans les 700 euro* ».

Personne 13 FEMME (35 – 39 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ *Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus*

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

« *Couleur orange, des mannequins, et des grands titres* ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

« *25 et 50 euro je crois* ».

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

« *Je pense que c'était Armani en acier argenté et l'autre en dorée* ».

4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

« *Je sais plus* ».

5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

« *Dans les 1000 euro* ».

Personne 14 FEMME (16 – 19 ans) : APPLICATION → SITE WEB

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

« La couleur orange et blanche, il y avait un menu déroulant, par 4 produits, le menu homme-femme, et des prix ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

« 50 euro je crois ».

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

« Daniel Wellington de couleur grise et cadran noir ».

4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

« Je sais plus ».

5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

« Dans les 200 euro ».

Personne 15 FEMME (35 – 39 ans) : SITE WEB → APPLICATION

Objectifs

1. Évaluer ce qui a été mémorisé à plus long terme.

Thème 1 : Mémorisation

→ Objectif : Connaître les aspects qui ont marqué la mémoire des individus

1. **Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?**

« De la couleur orange, du blanc et noir du rouge pour les promos en rouge ».

2. **À quel prix était votre pull ?**

« 41,65€ et 54€ ».

50 euro je crois ».

3. **Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?**

« Versace Couture, de couleur et cadran beige et Michael Kors en couleur rose ».

4. **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?**

« Je sais plus ».

5. **À combien était le montant total de votre panier ?**

« 7765€ et 200 euro ».

Annexe 4.1 : Grille d'analyse post-test et 2 semaines suivantes

- Post-test

ENQUETE POST-TEST

	SITE WEB					APPLICATION			
	Question 1	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5
GROUPE 1									
Participant 1 FEMME (20 - 24 ans)	« Toutes les couleurs...c'est assez coloré. Honnêtement je ne me suis pas concentrée sur les éléments visuels, je me concentrais sur les articles. »	« Je me souviens plus trop, 50€ je crois »	« Ça je me souviens, c'est Versace. En noir et dorée. »	« Je ne me souviens plus, par la poste je crois... Je n'ai pas retenue, c'était long. »	« Aahh je pense que c'était 1.003€ ». »	« Heuuu je crois 65€ , je n'ai pas retrouvé le même pull ». »	« Versace, comme sur l'ordinateur et en couleur noir et dorée ». »	« Alors là je me souviens, dans un distributeur automatique, dans une grande surface, à domicile et au travail. »	« Mmmm'h 1053€ ». »
Participant 2 HOMME (50 - 54 ans)	« Cette impression de grandeur... tout est plus grand, les tendances et promotions comme -70% en grand, comme sur le gsm mais...sauf en plus grand »	« 47€ »	« De la marque Versace de couleur dorée ». »	« Je n'ai pas trouvé sur l'ordinateur »	« 100€ »	« 50€ »	« La marque je ne sais plus mais la couleur c'est gris je crois »	« Je n'ai pas trouvé sur le gsm »	« 700€ je crois »
Participant 3 FEMME (20 - 24 ans)	« Je ne sais pas trop. Il y a trop d'informations... je ne souviens plus trop. »	« Je ne sais plus ». »	« Ça je sais, c'est Versace, en dorée. ». »	« Je n'ai pas trouvé ». »	« Je sais plus ». »	« Désolée je ne sais plus ». »	« Cartier je crois...non ?». »	« Désolée je sais pas ». »	« 400€ je crois »
Participant 4 FEMME (16 - 19 ans)	« Les grands titres dans le menu comme "Homme et Femme" ». »	« 59€ »	« Je ne sais plus mais de couleur dorée ». »	« Je ne sais plus ». »	« Aucune idée ». »	« Je ne sais plus ». »	« Je ne sais plus mais de couleur dorée ». »	« Je ne sais plus ». »	« Je sais plus ». »
Participant 5 FEMME (50 - 54 ans)	« Je me souviens des robes car c'est l'été, des fleurs, le grand titre "tendance" de l'été, maillot de bain, des couleurs vives beiges/ flashs. ». »	« 51€ »	« De la marque Versace, dorée beige ». »	« Je ne sais pas ». »	« 1093€ ». »	« 42€ ». »	« Versace en argent et or ». »	« Aucune idée car je n'ai pas trouvé sur le gsm" »	« J'ai pas regardé" »
GROUPE 2									
Participant 6 HOMME (25 - 29 ans)	« Alors je me souviens des grands titres comme promo en grand, et des visages de mannequin ». »	« 49,50€ »	« Versace de couleur oro. »	« Je ne sais plus. »	« 1044€ ». »	« Aucune idée ». »	« Salvatore Ferragamo quelque chose et elle était de couleur rose ». »	« Je n'ai pas bien lu les moyens ». »	« 1200€ ». »
Participant 7 FEMME (20 - 24 ans)	« Je me souviens des nouvelles tendances, en grand en titre... mais ça ne m'intéressait pas, j'ai cherché les catégories. La première page n'était top ». »	« 42€ »	« Armani et de couleur argenté rosé ». »	« Je ne sais pas ». »	« 410€ ». »	« 49,95€ ». »	« Armani et de couleur argenté ». »	« Dans une grande surface, à domicile et au travail ». »	« 390€ ». »
Participant 8 HOMME (30 - 34 ans)	« Je me souviens des images assez grandes, trois rangs d'image juste bien pour tout regarder, beaucoup de produits par page. Les couleurs sont bien choisies parce que sur certains sites de mode que j'aime bien, le fond du site est trop chargé et du coup, je trouve qu'on ne voit pas directement les produits ». »	« 44,95€ ». »	« Armani avec un rose fade ». »	« Je ne sais pas ». »	« 400€ ». »	« 55€ ». »	« La couleur est mauve rose foncé et la marque c'était Salvatore quelque chose " ». »	« Aucune idée, je ne me souviens pas pourtant je pense avoir vu les moyens. »	« 1014€ ». »
Participant 9 FEMME (30 - 34 ans)	« Des images assez grande, trois images par rang, assez de produits par page. »	« 55€ ». »	« Versace en oro. »	« Je ne sais pas ». »	« 444€ ». »	« 55€ ». »	« Versace en noir et or" »	« Je ne me souviens pas ». »	« 1014€ ». »
Participant 10 HOMME (35 - 39 ans)	« Je me souviens de moins d'éléments mais après ça reste beaucoup plus percutant sur l'application... les caractères sont trop petits. Je me souviens du filtre, des visages... On reçoit trop d'infos d'un coup... ça dissuade ». »	« 54€ ». »	« Armani rose gold aussi. »	« Je ne sais pas ». »	« 425€ ». »	« 54€ ». »	« Armani rose gold ». »	« Je crois dans une grande surface, dans un distributeur automatique, et au bureau et au travail ». »	« 425€ ». »
GROUPE 3									
Participant 11 HOMME (45-49 ans)	« Un peu de tout, des montres, des couleurs comme le bordeaux, gris, rose... les prix en bas dans chaque présentation de produit ». »	« 0€ , je n'ai pas trouvé de pull miki ». »	« Hugo Boss en bleu ». »	« Aucune idée, je n'ai pas trouvé ». »	« 476€ ». »	« 26€ ». »	« Hugo Boss aussi en acier bleu foncé ». »	« Je ne me souviens pas ». »	« 730€ ». »
Participant 12 FEMME (45-49 ans)	« Eco responsabilité écrit en grand et j'ai vu des prix chers ». »	« 44,50€ ». »	« Je ne sais plus la marque mais la couleur était rose ». »	« Je me souviens juste dans un distributeur ». »	« 700€ je crois ». »	« Je me souviens plus pourtant j'ai vu ». »	« Je pense que la marque c'était Versace de couleur argenté? »	« Je n'ai pas trouvé ». »	« 700€ ». »
Participant 13 FEMME (35-39 ans)	« De la couleur orange, la tête des mannequins...celui avec les rastas. »	« 44,99€ ». »	« Je ne sais plus la marque mais la couleur était dorée ». »	« Je me souviens juste dans un distributeur automatique ». »	« 1154€ ». »	« 54€ ». »	« C'était Salvatore Ferragamo en roses ». »	« Je ne me souviens pas de ce que j'ai lu ». »	« 900€ ». »
Participant 14 FEMME (16-19 ans)	« Je me souviens de la couleur blanche, les menus homme-femme, vêtements femme avant homme, menu déroulant à gauche, les filtres sont à chaque fois au-dessus des résultats ». »	« 54,90€ ». »	« J'ai trouvé la même montre, Daniel Wellington de couleur grise et cadran noir ». »	« Dans un distributeur de paquet, à domicile et au travail ». »	« 223€ ». »	« 54,90€ ». »	« La marque c'était Daniel Wellington, de couleur grise et cadran noir ? ». »	« Heu dans un distributeur de paquet, à domicile et au travail ? ». »	« 200€ ». »
Participant 15 FEMME (35-39 ans)	« J'ai vu de la couleur orange, blanc, les promos en rouge ». »	« 54,95€ ». »	« Versace Couture, de couleur et cadran beige ». »	« Je me souviens de 4 choses, le distributeur de paquet, au travail où à domicile et en grande surface ». »	« 765€ ». »	« 54,95€ ». »	« Michael Kors en couleur rose ». »	« Même chose que sur le site web ». »	« 500€ ». »

TOTAL 10 femmes et 5 hommes

	Question 1 : Sur quel support trouvez-vous le site Zalando facile de navigation ? Pour quelle(s) raison(s) ?	Question 2 : Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous au site web sur l'ordinateur et l'application mobile ?	Question 3 : 3 Que pensez-vous des produits Zalando ? Sont-ils bien présentés ?	Question 4 : 4 Le site Zalando vous inspire-t-il confiance ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?	Question 5 : Préférez-vous acheter via le site Web ou via l'application ? Pour quelle(s) raison(s) ?	Question 6 : Avez-vous l'intention de visiter le site Web ? Si non, pourquoi ? Si oui, sur quel(s) support(s) ?
GROUPE 1						
Participant 1 FEMME (20 - 24 ans)	« Le smartphone parce que c'est plus petit, on voit des choses plus concrètes et je trouve que sur l'ordinateur on peut voir des publicités, des bannières avec de la pub et ça me gêne alors que sur le gsm on ne voit pas de publicité ».	« Le dirais... Pour l'ordinateur 7/10 et sur le gsm 8/10 »	« Oui je trouve qu'ils sont bien présentés sur les mannequins. J'aime bien voir des mannequins différents. Et je trouve que les affiches sont assez lumineuses ».	« Je trouve sur les deux . Je n'ai pas de problème avec ça »	« Je préfère sur l'application, donc le gsm ... car c'est plus simple, plus facile à payer et à mettre les produits dans le panier ».	« Oui sur le smartphone sûrement ».
Participant 2 HOMME (50 - 54 ans)	« Sur l'ordinateur . L'écran est plus grand et c'est plus agréable à naviguer. On voit plus de choses d'un coup. »	« Sur l'ordi 7/10 et le mobile 5/10. »	« Ouais ... c'est bien présenté, les produits sont assez clairs, on voit bien sur l'ordinateur. »	« Oui , sur l'ordinateur ».	« Sur l'ordinateur . C'est par habitude. C'est plus sécurisé par l'ordinateur selon moi ».	« Non. Parce que Zalando ne m'intéresse pas et puis je préfère aller sur place et toucher les produits ».
Participant 3 FEMME (20 - 24 ans)	« Sur l'ordinateur . C'est plus simple on peut voir directement ce qu'on cherche. On peut voir les onglets alors que sur le mobile pas du tout. Je ne comprends pas bien sur le gsm, sur l'ordi l'écran c'est mieux ».	« Sur l'ordi 10/10 car tout est bien aligné, les onglets sont clairs et c'est facile pour trouver. Application 6/10 car c'est pas clair, je suis perdue... pas de menu clair c'est en bas mais on voit pas bien. Les modes de livraison sont difficiles à trouver, en cliquant en arrière et en chipotant on trouve mais c'est pas facile à trouver directement ».	« Oui ça donne envie d'acheter. »	« Oui , sur l'ordinateur et le gsm ».	« En gros sur l'ordi... on voit plus de lignes de 4 alors que sur l'application c'est une ligne de 2. Je trouve que cela donne plus envie d'acheter sur une ligne de 4. C'est plus facile pour acheter et intuitive du coup. Par exemple pour chipoter au niveau des chiffres c'est plus simple l'ordi. Le site est plus intuitif que sur le mobile ».	« Oui sur l'ordinateur ».
Participant 4 FEMME (16 - 19 ans)	« J'aime bien les deux , l'ordi c'est grand et on voit mieux les articles, on voit plus les produits. Mais le gsm j'avoue que c'est un peu embêtant car on doit le prendre à la main et c'est plus petit ».	« Sur l'ordi : 9/10 à cause des infos qu'on ne trouve pas. Et mobile : 10/10 car plus simple. Les deux ne me dérangent pas. »	« Oui je n'ai pas trop de choses à dire. Pour moi si je vois bien le produit c'est bon ».	« Oui , sur l'ordinateur ».	« Sur l'ordinateur . Car les images sont plus grandes et l'écran aussi ».	« Oui . Sur le gsm car j'utilise souvent mon gsm ».
Participant 5 FEMME (50 - 54 ans)	« Les deux . Le gsm... je peux l'avoir partout et c'est facile de transporter j'aime bien l'ordi car l'écran est plus grand ».	« Sur l'ordi : 8/10, les inscriptions sont parfois trop petites et mobile : 8/10, les inscriptions pareil... j'ai des problèmes de vues ».	« Oui je trouve que les mannequins sont bien, il y a de toutes les rondeurs pour bien imaginer les produits sur nous ».	« Oui , sur l'ordinateur et le gsm ».	« Les deux moyens c'est bien pour moi ».	« Oui sur les 2 supports ».

GROUPE 2						
Participant 6 HOMME (25 - 29 ans)	« Aucun des deux . Quand tu ne connais pas ce n'est pas facile mais plus facile sur le gsm que sur l'ordi car sur l'ordi l'image est trop grande, il y a trop d'information. Mais quand l'image est trop grande, tu vois mieux le produit. C'est positif comme négatif. Mais ça reste plus dur sur l'ordinateur que le gsm parce qu'il y a trop de détails (où aller, dans quel menu pour chercher des chaussures, contacts, les paramètres en général) ».	« Sur l'ordi : 6,5/10 et sur le gsm : 8,5/10. »	« Oui je trouve que le site en général est bien présenté, j'aime bien voir les articles ».	« Oui , sur l'ordinateur et le gsm ».	« Sur le gsm car c'est plus rapide ».	« Oui sur les gsm ».
Participant 7 FEMME (20 - 24 ans)	« Le smartphone . Mais bon après c'est vrai que sur l'ordi c'est grand, on voit mieux que sur un gsm. Mais ça reste trop regroupé que sur un gsm. En temps normal je préfère le gsm ».	« Je metrais une note équivalente 7/10 ordi et 7/10 gsm. J'ai vu les soldes sur le gsm alors que rien sur l'ordi mais j'ai vu des bonnes choses dans les deux côtés. Mais je préfère le gsm ».	« Oui ça va mais je trouve qu'il faut revoir la page de garde parce que on ne sait pas où regarder ».	« Oui je n'ai pas de problème sur l'ordinateur et le gsm ».	« Sur l'ordinateur , car c'est plus clair sur l'ordi, déjà acheté sur un coup de tête sur le gsm mais je préfère quand même l'ordi ».	« Oui sur l'ordinateur ».
Participant 8 HOMME (30 - 34 ans)	« L'ordinateur . L'interface est mieux faite sur le pc, plus de possibilité de venir en arrière alors que sur le gsm c'est plus restreint par la contrainte du mobile. Il faut s'adapter au gsm alors que sur le pc c'est instinctif ».	« 8/10 ordi car la navigation homme est mieux faite, on peut sortir facilement et bouger sur la section femme et 6/10 sur le gsm par contre, on a pas directement l'accès, on ne peut pas quitter la page sans perdre tout, il n'y a pas de sous onglet pour retrouver des produits ».	« Oui c'est agréable à regarder, les produits sont assez clairs ».	« Sur l'ordinateur , le gsm c'est plus petit pour passer une commande. Je préfère voir les choses en grand quand je dois mettre ma carte de crédit par exemple ».	« Sur les deux. Après, c'est plus facile, plus instinctif sur l'ordi, on peut bien lire ce qu'on achète et faire attention au détail alors que sur le gsm, je suis plus préoccupé sur l'interface, à regarder où est-ce que je dois aller maintenant. Mais c'est vrai que j'ai une préférence pour le pc ».	« Oui sur l'ordinateur ».
Participant 9 FEMME (30 - 34 ans)	« L'ordinateur . J'ai une plus grande vue et c'est plus facile de naviguer. Je préfère naviguer sur l'ordi, mieux voir et j'ouvre à chaque fois... je garde les onglets, comme ça je peux tout trouver rapidement et facilement ».	« gsm 7/10 et ordi 8/10. »	« Oui c'est bien ».	« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».	« Sur l'ordinateur , mais je regarde souvent sur le gsm pour regarder mais pour finaliser les achats, je vais sur l'ordi ».	« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».
Participant 10 HOMME (35 - 39 ans)	« Sur le gsm . Sur le gsm on est plus concentré sur un élément... moins dissipé ».	« ordi : si je sais ce que je veux 9/10 mais sinon 8/10, tu cliques directe tu vois clairement les informations, comment tu seras livré, pas de pop up... Et le gsm 9/10 : beaucoup plus facile à choisir ce que je veux, comme c'est plus centralisé je ne vais pas avoir une vue d'ensemble et donc moins vouloir acheter. Quand tu cliques tu veux cette vue d'ensemble. Quand tu cliques sur un pull tu peux scroller pour voir direct, et pas sur l'ordi et voir les similarités directement ».	« Oui je trouve que c'est cool de proposer des looks d'influenceurs ».	« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».	« Sur l'ordinateur , mais c'est générationnelle selon moi... j'ai pas de problème de confiance, plus en contrôle sur le site internet que sur l'application car c'est mobile. Je me sens plus à l'aise sur le pc. C'est personnel rien avoir avec le site ».	« Oui sur le gsm ».

GROUPE 3						
Participant 11 HOMME (45-49 ans)	« Les deux . L'ordinateur j'aime bien parce que c'est plus grand mais après ça va moins vite que sur le gsm. Sur le gsm j'ai l'habitude de l'utiliser. Je n'ai pas d'ordinateur chez moi ».	« ordi : 8/10 et gsm : 9/10. »	« Oui les mannequins sont bien. On voit bien les produits ».	« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».	« Sur le gsm , parce que c'est plus facile à manipuler qu'avec la souris d'un ordinateur ».	« Oui sur le gsm ».
Participant 12 FEMME (45-49 ans)	« Sur l'ordinateur car c'est plus grand, plus facile à naviguer et on voit mieux les images ».	« 9/10 sur l'ordinateur et 7/10 sur le gsm. Sur le gsm je suis trop concentrée, il y a trop de manipulation tandis que sur l'ordinateur, je trouve qu'on est moins brouillé ».	« C'est bien , tout à l'air correctement bien porté ».	« Oui sur l'ordinateur mais bien que le gsm j'ai confiance en plus mais un peu plus sur l'ordinateur ».	« Sur l'ordinateur car c'est plus clair, plus précis et grand ».	« Oui sur le gsm parce que je n'ai pas d'ordinateur ».
Participant 13 FEMME (35-39 ans)	« Sur l'ordinateur car c'est plus grand, les images sont plus grandes. Je navigue plus sur l'ordi aussi que sur le gsm ».	« ordi : 9/10 et gsm : 7/10. Sur le gsm c'est plus petit, et j'ai plus l'habitude de naviguer sur l'ordi. Je reste à faire sur le gsm mais pour chercher des vêtements je suis plus à l'aise sur l'ordi ».	« C'est bien présenté , c'est très bien ».	« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».	« Sur l'ordinateur car c'est plus clair, plus précis et grand et j'ai plus l'habitude, de temps en temps quand j'ai quelque chose de bien précis à chercher sur le gsm ».	« Oui sur l'ordinateur ».
Participant 14 FEMME (16-19 ans)	« Sur l'ordinateur car c'est plus grand, plus facile à trouver, le filtre est facile à utiliser... je suis sur l'ordi pas sur le gsm d'habitude. Sur le gsm le nombre de résultats j'aime pas trop, je me trompais dans les boutons ».	« ordi : 9/10 et gsm : 7,5/10 ».	« C'est bien présenté , j'ai pas trop de chose à dire ».	« Sur l'ordinateur et le gsm ».	« Sur l'ordinateur , c'est une question d'habitude, je regarde et j'achète sur l'ordi ».	« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».
Participant 15 FEMME (35-39 ans)	« Sur l'ordinateur car c'est plus facile, plus clair, les modes de livraison c'est plus facile à trouver, il y a 5 menus pour trouver, c'est plus intuitif sur l'ordi que sur le gsm ».	« ordi : 9/10 et gsm 7/10, moins pratique mais utilisable ».	« C'est bien présenté ».	« Sur l'ordinateur et le gsm l'ordi pour être à mon aise et réfléchir sinon sur le gsm dès que j'aime un truc direct quand il y a 1 pièce ! ».	« Sur l'ordinateur , c'est une question d'habitude, je regarde et j'achète sur l'ordi ».	« Oui sur l'ordinateur et le gsm ».

■ Post-test après deux semaines

ENQUETE POST- TEST 2 SEMAINES SUIVANTES

	Question 1 : Quels sont les éléments visuels (couleurs, personnes, textes, produits...) que vous vous souvenez lors de l'expérience ?	Question 2 : A quel prix était votre pull ?	Question 3 : Quelle marque de montre avez-vous achetée à votre mère ? De quelle couleur était votre montre ?	Question 4 : Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous faire livrer ?	Question 5 : A combien était le montant total de votre panier ?
GROUPE 1					
Participant 1 FEMME (20 - 24 ans)	« J'avais déjà du mal à comprendre le site, je me souviens avoir vu des montres, je me souviens des promos et du chiffre -70%, des grandes images sur le gsm et l'ordi».	« Je me souviens plus ».	« Je sais plus mais de couleur dorée ».	« Je sais plus , franchement j'ai ».	« Je sais pas ».
Participant 2 HOMME (50 - 54 ans)	« Je me souviens avoir vu des chaussures en mule, des masques, je me souviens avoir vu des promotions, des couleurs vives. »	« Je crois 50 euro tous les deux ».	« Versace sur les deux en promotion. Dorée et à l'intérieur il y avait une couleur bleue ».	« Je sais pas ».	« Entre 1000 et 1500 ».
Participant 3 FEMME (20 - 24 ans)	« Je me souviens plus trop parce qu'il y a avait trop d'information, mais je souviens d'un chiffre -70% ».	« Je sais plus ».	« Versace je crois en couleur dorée ».	« Désolée je ne sais pas ».	« Désolée ».
Participant 4 FEMME (16 - 19 ans)	« L'ordinateur je me souviens qu'on nous proposais des choses différentes (vêtements), des promotions, et sur le gsm c'était la même chose. »	« Je sais plus ».	« Aucune idée, mais c'était dorée ».	« Non je me souviens plus à part livrer à la maison ».	« Aucune idée ».
Participant 5 FEMME (50 - 54 ans)	« Je me souviens du fond blanc et du texte en noir, des couleurs grâce aux vêtements, rien de spécial »	« Non ».	« Non en couleur argent ».	« A la maison ».	« Entre 1000 et 1200 euro ».
GROUPE 2					
Participant 6 HOMME (25 - 29 ans)	« Des grands titres, promo en grand, des mannequins. Je me souviens des chaussures, des couleurs et d'avoir vu des prix ».	« Je crois 50 euro sur l'ordi et le gsm ».	« Sur le site web c'était Salvatore de couleur mauve et contour dorée et l'autre je sais plus, peut-être la même marque de couleur rose ».	« Je sais plus ».	« Entre 1000 et 1200 euro ».
Participant 7 FEMME (20 - 24 ans)	« Je me souviens des nouvelles tendances, des soldes -70% en grand, des choses soldées et des titres "nouveau" ».	« Je crois 49 euro sur l'appli ou l'ordi ».	« Armani et de couleur argentée ».	« Désolée ».	« 400 euro ».
Participant 8 HOMME (30 - 34 ans)	« Je me souviens de la couleur orange, qu'on ne voit pas directement les produits, et la présentation des trois images sur l'ordi, cette impression de grandeur ».	« Dans les alentours de 50euro ».	« Armani avec un rose fade et une Versace en noir ».	« Je sais plus ».	« 400 et 1000 euro ».
Participant 9 FEMME (30 - 34 ans)	« Je me souviens de la couleur orange, des grandes images pour tout voir, et les trois images ».	« Dans les alentours de 55euro ».	« Versace en or et Salvatore en couleur rose gold ».	« Je sais plus ».	« 1000 euro ».
Participant 10 HOMME (35 - 39 ans)	« Je me souviens du filtre avec les sous-catégories, qu'on reçoit trop d'infos, des thématiques en fonction des saisons, des tailles, des titres ».	« Dans les alentours de 50 euro ».	« Armani rose gold ».	« Je sais plus ».	« Dans les 500 euro ».
GROUPE 3					
Participant 11 HOMME (45-49 ans)	« Des couleurs comme le rose, crème, bordeaux, des promos et des montres ».	« Je sais plus ».	« Hugo Boss en bleu foncé ».	« Je sais plus ».	« Dans les 700 euro ».
Participant 12 FEMME (45-49 ans)	« J'avais vu des prix chers, le -15% en grand et des titres mais je me souviens plus ».	« 50 euro je crois ».	« Je ne sais plus la marque c'était de couleur rose je crois ».	« Désolée ».	« Dans les 700 euro ».
Participant 13 FEMME (35-39 ans)	« Couleur orange, des mannequins, et des grands titres ».	« 25 et 50 euro je crois ».	« Je pense que c'était Armani ? Je sais plus mais de couleur dorée ».	« Heuuu je sais plus ».	« Dans les 1000 euro ».
Participant 14 FEMME (16-19 ans)	« La couleur orange et blanche, il y avait un menu déroulant, par 4 produits, le menu homme-femme, et des prix ».	« 50 euro je crois ».	« Daniel Wellington de couleur grise et cadran noir ».	« A la maison, dans un distributeur de paquet, et au travail ».	« Dans les 200 euro ».
Participant 15 FEMME (35-39 ans)	« De la couleur orange, du blanc et noir du rouge pour les promos en rouge ».	« 41,65€ et 54€ ».	« Versace Couture, de couleur et cadran beige et Michael Kors en couleur rose ».	« Au travail ou à domicile et en grande surface? ».	« 7765€ et 200 euro ».

- **Participant 2**

TACHE 1 sur le site Web

« **Moi** : Avant de lancer cette première vidéo sur le site Web Zalando, je vous rappelle la première tâche qui était : ‘*Vous aimeriez connaître les nouvelles tendances modes. Naviguez sur le site*’.

Maintenant je vais lancer la vidéo, regardons là ensemble.

Moi : Et à la suite de cette première tâche je vous ai demandé ensuite : ‘*Quels étaient les éléments visuels (couleurs, images, produits, textes, ...) que vous vous souvenez lors de votre navigation ?*’ Après avoir visionné cette partie première tâche, que vous vous souvenez vous ?

Participant : Je me souviens avoir vu le menu, une grande image et les titres des marques.

Moi : C’est tout ce que vous vous souvenez lors de l’expérimentation car vous m’avez dit ‘*Cette impression de grandeur... tout est plus grand, les tendances et promotions comme -70% en grand, comme sur le gsm mais ...sauf en plus grand*’ ?

Participant : Ca remonte à loin mais c’est vrai que j’ai regardé le -70% maintenant que vous me le dites.

TACHE 2

Moi : La tâche n°2 était la suivante : ‘*Vous aimeriez vous acheter un pull noir de la marque Nike pour un budget entre 30 et 100€. Ajoutez-le à votre panier*’. Regardons la vidéo maintenant.

Moi : Pourquoi n’avez-vous pas été sélectionner un pull Nike ?

Participant : Je ne savais pas où je devais chercher. Je ne vais jamais sur le site Zalando. Pour moi ce n’était assez pas intuitif. Il aurait fallu présenter ça autrement.

Moi : Comment alors ?

Participant : Je dirais de ne pas mettre le menu comme ça, et le mettre plus simple. Il y a trop de choses que je regarde en même temps dans le menu. Trop de propositions.

Moi : Et à quel prix était votre pull ?

Participant : Heuuu j’ai oublié.

Moi : Qu’est-ce qui expliquerait, selon vous, la raison pour laquelle vous n’avez pas retenu le prix ?

Participant : Le prix ne m’a pas frappé. Il n’est pas resté dans ma tête. Il n’est pas très bien placé.

TACHE 3 :

Moi : Passons à la tâche 3 : ‘*Vous voulez offrir un cadeau à votre mère. Vous décidez de lui offrir une montre d’une valeur de 1000€. Ajoutez-le à votre panier*’. Est-ce que par hasard, vous souviendrez-vous de la marque ou de la couleur de la montre ?

Participant : Je me souviens de cette tâche mais plus de ma montre ?

Moi : Regardons les images... La question posée pour cette tâche était : ‘*Quelles étaient la marque et la couleur de la montre*’ ?

Participant : Versace et de couleur dorée ».

Moi : Comment expliquez-vous que vous avez pu retenir la marque et la couleur ?

Participant : Bien parce qu'il est écrit en grand sur l'image de l'article, sur la boîte où se trouve la montre dorée. C'était facile à retenir.

TACHE 4 :

Moi : Alors la tâche 4 était : *''Vous aimeriez connaître les différents moyens de livraison. Cherchez les différents moyens de livraison''*. Regardons.

Moi : vous étiez pourtant partie sur la bonne voie. Vous êtes passée sur le titre à cliquer pour connaître les moyens de livraisons. Comment expliquez-vous cela ?

Participant : Mais je vais jamais sur des sites comme ça... Peut-être par déduction... les informations se trouvent généralement en bas du site internet. Mais j'aime pas comment c'est présenté, c'est tout petit, ça me dérange.

Moi : Qu'est-ce qui est petit ?

Participant : le texte, c'est trop petit pour moi, c'est limite si je ne devrais pas avoir une loupe.

TACHE 5 :

Moi : Alors la dernière tâche sur le site Web était : *''Vous avez fini vos achats. Passez commande''*. Vous souvenez-vous du prix du panier ?

Participant : Aucune idée...

Moi : Regardons les images.

Participant : Aaah 1.600€

Moi : Oui, pourtant lors de la session vous m'aviez dit 1.000€

Participant : C'est parce que j'ai retenu approximativement. En plus le prix est mal placé. Encore une fois en tout petit.

TACHE 1 sur l'application :

Moi : Nous arrivons sur vos images sur l'application. La première tâche était la même que sur l'ordinateur, on va visionner les images. ... Que pouvez-vous me dire ce dont vous vous souvenez avoir vu ?

Participant : Des images de produit par contre je me souviens que j'ai eu du mal à utiliser l'application. C'était la première fois sur Zalando. Je ne savais même pas où je devais chercher pour les hommes.

Moi : Lors de la session vous m'avez dit aussi que « des grands titres PROMO, des articles qui pourraient nous intéresser. Encore des promos -70% ».

Participant : Oui... Mais là ça moins frappé que les images. C'est plus grand que sur l'ordinateur.

TACHE 2 :

Moi : Regardons les images pour la tâche n°2. Pourquoi vous n'avez pas été sélectionner un pull Nike ?

Participant : C'est le même problème que le site Web, je ne savais pas où je devais chercher. Je ne vais jamais faire du shopping online. Il me faut peut-être un temps d'adaptation. Mais j'avais trouvé des t-shirts pour homme...

Moi : Oui mais c'était un pull Nike qu'il fallait rajouter.

Participant : C'est très rare que j'utilise des applications, ce n'est pas de mon âge. Je préfère aller dans le magasin et acheter sur place.

Moi : Qu'est-ce que vous conseillerez à Zalando pour mieux gérer l'application alors ?

Participant : Je dirais de mettre à chaque fois le menu en évidence parce que moi je ne sais pas où chercher.

TACHE 3 :

Moi : Alors la tâche 3 était sur la montre à offrir à sa mère. Regardons les images.

Participant : aaaah c'est Armani en gris.

Moi : reprenons ce que vous m'avez dit lors de la session « La marque je ne sais plus mais la couleur c'est gris je crois »?

Participant : C'est marrant parce que je vois bien que c'est gris maintenant.

Moi : Comment expliquez-vous cela ?

Participant : Déjà je regarde bien la marque parce que c'est super grand et j'ai pas bien retenu la couleur parce que le produit est en petit sur le bras du mannequin. Le mannequin est plus mis en évidence que la montre.

TACHE 4 :

Moi : Passons à la tâche 4. Regardons vos images.

Participant : Je n'ai pas trouvé où chercher.

Moi : Pourquoi ?

Participant : Je ne savais pas où était le menu... et j'ai voulu faire comme l'ordinateur et regardé tout en bas mais il n'y avait rien. J'aime pas du tout quand je ne trouve pas ce que je cherche.

TACHE 5 :

Moi : Alors la dernière tâche, regardons vos images.

Participant : C'est très mal fait. J'ai vu à la fin de l'expérience la petite barre en bas. Heureusement que j'ai regardé sinon je n'aurais pas trouvé non plus comment regarder mon panier.

Moi : que vous souvenez-vous avoir vu comme prix ?

Participant : Je sais pas , j'ai pas vu.

Moi : Et pourquoi ? Regardons les images.

Participant : Le prix est très petit. Et mon doigt est toujours sur le prix ! C'est le comble ! C'est mal fait.

Moi : Comment faire alors ?

Participant : Déjà ne pas mettre le prix en bas à droite, là où on pose notre doigt pour faire des recherches, et le mettre plus en évidence.

• **Participant 4**

TACHE 1 sur le site Web

« **Moi :** Avant de lancer cette première vidéo sur le site Web Zalando, je vous rappelle la première tâche qui était : *‘Vous aimeriez connaître les nouvelles tendances modes. Naviguez sur le site’* ».

Maintenant je vais lancer la vidéo, regardons là ensemble.

Participant : (rire)... je regarde partout...

Moi : Et à la suite de cette première tâche je vous ai demandé ensuite : *‘Quels étaient les éléments visuels (couleurs, images, produits, textes, ...) que vous vous souvenez lors de votre navigation ?’* Après avoir visionné cette partie première tâche, que vous vous souvenez-vous ?

Participant : les imprimées animales et je trouve que je vais très vite.

Moi : C'est tout ce que vous vous souvenez car lors de l'expérimentation vous m'avez dit *‘Les grands titres dans le menu comme ‘Homme et Femme’* ?

Participant : ah oui...c'est vrai. C'est vrai que je regardais directement les titres et le menu.

TACHE 2

Moi : Très bien, passons à la tâche n°2 qui était la suivante : *‘Vous aimeriez vous acheter un pull noir de la marque Nike pour un budget entre 30 et 100€. Ajoutez-le à votre panier’*. Regardons la vidéo maintenant.

Moi : À quel prix était votre pull ?

Participant : Je pense entre 50 et ... je sais plus combien j'ai mis... pourtant je suis sûre que j'ai regardé...

Moi : oui vous avez regardé, je vais remettre ce petit passage.

Participant : ah oui... c'est dingue.

Moi : Qu'est-ce qui expliquerait, selon vous, la raison pour laquelle vous n'avez pas retenu le prix ?

Participant : Parce que je ne me suis pas dit de retenir le prix, et le prix est très petit, moi je faisais plus attention aux grandes lettres, au texte en gras...

TACHE 3 :

Moi : Passons à la tâche 3 : *‘Vous voulez offrir un cadeau à votre mère. Vous décidez de lui offrir une montre d'une valeur de 1000€. Ajoutez-le à votre panier’*. Est-ce que par hasard, vous souviendrez-vous de la marque ou de la couleur de la montre ?

Participant : Versace je crois ?

Moi : On va voir ça.... La question posée pour cette tâche était : ‘*Quelles étaient la marque et la couleur de la montre*’ ? Durant la session vous m’avez répondu « je sais plus mais de couleur dorée . Pourquoi vous n’avez pas retenu la marque ?

Participant : Parce que je ne connaissais pas la marque...

Moi : Vous avez regardé la marque ?

Participant : Oui et plusieurs fois mais je pense que je n’ai pas retenu ... car c’est écrit en petit.

TACHE 4 :

Moi : Alors la tâche 4 était : ‘*Vous aimeriez connaître les différents moyens de livraison. Cherchez les différents moyens de livraison*’. Regardons.

Participant : (rire) je cherche , je cherche !

Moi : oui... et comment avez-vous su qu’il fallait chercher à cet endroit ? Qu’avez-vous lu ?

Participant : je sais pas, pourtant j’ai vu avec le point rouge que j’ai vu ! Maintenant j’ai pas retenue/ lu correctement parce que , je pense que les écritures qui ne sont pas en gras ne restent pas dans mon esprit alors que je regarde encore une fois les titres en gras. Et puis c’est vrai que c’est encore en petit...

TACHE 5 :

Moi : Dernière tâche sur le site Web , c’était : ‘*vous avez fini vos achats. Passez commande*’.

Participant : (rire) ... j’ai été vite.

Moi : oui et vous souvenez-vous du prix du panier ?

Participant : non parce que j’ai été très vite ! Et encore une fois je crois que j’ai pas vraiment retenu parce que le prix est en petit et pas en gras.

Moi : Oui c’est possible. Passons à la vidéo sur l’application.

TACHE 1 sur l’application :

Moi : alors, sur l’application, la première tâche était la même que sur l’ordinateur, on va visionner les images. ... Que pouvez-vous me dire ce que vous vous souvenez avoir vu ?

Participant : de nouveau très vite... que.. j’allais sur les articles récemment vus, je me baladais souvent en haut, j’ai vu des sandales, des jupes en jeans, des vêtements d’été... j’étais bloqué sur les images.

TACHE 2 :

Moi : alors on va regarder les images pour la tâche n°2. Vous ne vous souvenez pas du prix pourtant vous l’avez regardé, comment expliquez-vous cela ?

Participant : j’ai été très vite, et je pense que l’écriture du prix... comme j’ai dit avant, le prix est pas gras du coup , je pense que ça m’a pas frappé.

TACHE 3 :

Moi : La tâche 3 sur la montre à offrir à sa mère. Est-ce que vous vous souvenez de la marque et la couleur ?

Participant : Je pense Versace et dorée...

Moi : Regardons les images.

Participant : aaaah c'est Versace.

Moi : Oui , ici la marque c'était sur Versace mais elle est pas dorée. Elle est dorée ou argentée. Mais reprenons ce que vous m'avez dit lors de la session « Je ne sais plus mais de couleur dorée ». Après avoir visionné les images, comment expliquez-vous cela ?

Participant : je n'ai simplement pas retenu parce que... je pense que... la marque n'est pas assez mise en valeur.

TACHE 4 :

Moi : alors passons à la tâche 4. Regardons vos images. Comment avez-vous su qu'il fallait chercher à cet endroit ? Qu'avez-vous lu ?

Participant : Je sais pas pourquoi... peut-être parce que c'est mal écrit.

Moi : Mal écrit ?

Participant : Oui l'écriture ne m'a pas donné envie de retenir.

TACHE 5 :

Moi : Alors la dernière tâche, que vous souvenez-vous avoir eu comme prix ?

Participant : Aucune idée...

Moi : regardons les images.

Participant : (rire) mais je vais vite. J'ai même pas regardé plus d'une fois le prix.

Moi : Et pourquoi ?

Participant : Je pense parce qu'il est super petit. Ca reste pas dans mon esprit si c'est petit.

• **Participant 5 :**

TACHE 1 sur l'ordinateur :

Moi : Avant de lancer cette première vidéo sur le site Web Zalando, je vous rappelle la première tâche qui était : *“Vous aimeriez connaître les nouvelles tendances modes. Naviguez sur le site”*. Maintenant je vais lancer la vidéo, regardons là ensemble. Que vous souvenez-vous avoir vu ?

Participant : Le menu, les vêtements, les marques, ...

Moi : C'est tout ? Car lors de l'expérimentation vous m'avez dit *“ Je me souviens des robes car c'est l'été, les fleurs, le grand titre “tendance” de l'été, maillot de bain, des couleurs vives beiges/ flashes. “..*

Participant : Oui aussi...

TACHE 2.:

Moi : Alors la tâche n°2 était : *“Vous aimeriez vous acheter un pull noir de la marque Nike pour un budget entre 30 et 100€. Ajoutez-le à votre panier”*. Regardons la vidéo maintenant... A quel prix était le pull ?

Participant : 50 euros ? J'arrondis.

Moi : Oui mais précisément ?

Participant : je ne sais pas...

Moi : Mais le point rouge a montré que vous êtes passé dessus ?

Participant : Je n'ai pas retenu.

Moi : Pourquoi selon vous ?

Participant : Peut-être parce que le prix est petit, il aurait dû le mettre autrement, comme en gras.

TACHE 3 :

Moi : Alors la tâche 3 : *“Vous voulez offrir un cadeau à votre mère. Vous décidez de lui offrir une montre d'une valeur de 1000€. Ajoutez-le à votre panier”*. Est-ce que par hasard, vous souviendrez-vous de la marque ou de la couleur de la montre ?

Participant : oooh non..

Moi : Lors de l'entretien vous m'avez répondu que votre montre était de la marque « *De la marque Versace, dorée beige* ». Regardons ensemble la vidéo.

Participant : Ah j'ai cru avoir lu Versace alors que c'est une autre marque qui commence par V aussi. Ce n'est pas bien mis en évidence. Et c'est petit je trouve.

TACHE 4 :

Moi : Alors passons à la tâche 4 qui était : *“Vous aimeriez connaître les différents moyens de livraison. Cherchez les différents moyens de livraison”*. Regardons les images. Lors de la session, vous m'avez répondu à ma question « *Quelles sont les moyens de livraison ?* ».

Participant : Je ne sais pas retenir tout ça. Je ne prends pas la peine de retenir. Il y a trop d'information.

Moi : Vous étiez pourtant partie sur la bonne voie. Vous êtes passée sur le lien à cliquer. Comment expliquez-vous cela ?

Participant : Je dirais que c'est trop petit à lire et en plus il y a trop du même style de lien. Moi je ne sais pas où cliquer.

TACHE 5 :

Moi : Passons à la dernière tâche 5 : « *vous avez fini vos achats. Passez commande* ». Regardons ensemble. Vous souvenez-vous du prix ?

Participant : Non pas du tout

Moi : Et pourquoi ?

Participant : Je n'ai même pas fait attention

Moi : Et pourquoi ?

Participant : il est trop petit !

TACHE 1 sur l'application :

Moi : La première tâche était la même que celle sur l'ordinateur, on va visionner les images. ... Que pouvez-vous me dire ce dont vous vous souvenez avoir vu ?

Participant : Les produits sont beaucoup plus grands, des titres quand je suis arrivé sur la page, un grand titre en rouge en bas.

Moi : Lors de la session vous m'avez dit aussi que « Je n'ai pas trouvé les onglets tout de suite... j'ai vu que les chaussures alors que j'aurais d'abord voulu voir les chaussures d'été. Des couleurs, le fond en blanc ».

Participant : Oui parce que normalement que je vais sur Zalando je vais sur l'ordinateur de ma fille alors que sur le gsm je ne sais pas vraiment l'utiliser.

TACHE 2 :

Moi : La tâche n°2. Regardons les images....Vous vous ne souvenez pas du prix pourtant vous l'avez regardé, comment expliquez-vous cela ?

Participant : C'est trop petit. Le prix est trop petit. Je regarde juste l'image. Je sais que je ne vais pas acheter le produit alors je fais moins attention aussi.

TACHE 3 :

Moi : La tâche 3 était la montre à offrir. Lors de l'entretien , vous m'avez dit " *La couleur est mauve rose foncé et la marque c'était Salvatore quelque chose* ". Comment expliquez-vous que vous avez retenu sur l'application mais pas sur l'ordinateur ?

Participant : La marque est écrit en plus grand et gras sur l'application.

TACHE 4 :

Moi : Passons à la tâche 4 sur les moyens. Regardons vos images.

Participant : C'est pas très bien fait. J'étais attiré à regarder en bas. Mais je ne savais pas où chercher.

TACHE 5 :

Moi : La dernière tâche, regardons les images... que vous souvenez-vous avoir eu comme prix dans votre panier?

Participant : Je n'ai même pas regardé le prix (rire).

Moi : Pourquoi ?

Participant : Aucune idée, sûrement parce que il est super petit !

- **Participant 8 :**

TACHE 1 sur l'ordinateur :

Moi : Avant de lancer cette première vidéo sur le site Web Zalando, je vous rappelle la première tâche qui était : *'Vous aimeriez connaître les nouvelles tendances modes. Naviguez sur le site'*. Maintenant je vais lancer la vidéo, regardons là ensemble.

Participant : ah oui je me souviens de cette tâche.

Moi : Que vous souvenez-vous avoir vu ?

Participant : je regardais beaucoup les titres des marques, les têtes des gens, j'étais beaucoup dans le menu. Et j'allais très vite.

TACHE 2 :

Moi : Passons à la tâche n°2 qui était : *'Vous aimeriez vous acheter un pull noir de la marque Nike pour un budget entre 30 et 100€. Ajoutez-le à votre panier'*. Regardons la vidéo maintenant... A quel prix était le pull ?

Participant : Je me souviens plus du prix.

Moi : Pourtant vous avez regardé. Regardons ensemble ce passage. Quelle est la raison selon vous pourquoi vous n'avez pas retenu le prix ?

Participant : je ne sais pas... je regardais que le point rouge.

Moi : Mais le point rouge a montré que vous étiez dessus 11x ?

Participant : oui mais je n'ai pas retenu, ce n'est pas resté dans mon esprit. Alors que les choses en grands je me souviens avoir vu. Le prix est petit c'est peut-être à cause de ça. Parce que ce n'est pas gras peut-être.

TACHE 3 :

Moi : Okay, passons à la tâche 3 : *'Vous voulez offrir un cadeau à votre mère. Vous décidez de lui offrir une montre d'une valeur de 1000€. Ajoutez-le à votre panier'*. Est-ce que par hasard, vous souviendrez-vous de la marque ou de la couleur de la montre ?

Participant : Swarovski ? Je sais plus, c'est il y a longtemps. Dior ? Versace ?

Moi : Regardons ensemble la vidéo. Lors de l'entretien vous m'avez répondu que votre montre était de la marque « *Armani avec un rose fade* ». Alors qu'on a bien vu pendant la vidéo que vous avez regardée à plusieurs reprises Salvatore Ferragamo. Comment expliquez-vous cela ?

Participant : Je pense que la marque n'est pas mise en valeur alors que le produit est bien mis en valeur. Du coup, comme la marque est écrit en petit, j'avais peut-être en tête une autre marque que j'ai vu avant.

TACHE 4 :

Moi : D'accord. Alors passons à la tâche 4 qui était : *''Vous aimeriez connaître les différents moyens de livraison. Cherchez les différents moyens de livraison''*. Vous souvenez-vous ?

Participant : Non pas du tout.

Moi : Regardons les images. Lors de la session, vous m'avez répondu à ma question « Quelles sont les moyens de livraison ? » que vous n'aviez aucune idée ? Alors que vous avez lu à plusieurs reprises ?

Participant : Je ne sais pas retenir tout ça. Je ne prends pas la peine de retenir. Il y trop d'information.

TACHE 5 :

Moi : Passons à la dernière tâche 5 : *« vous avez fini vos achats. Passez commande »*. Regardons ensemble. Vous souvenez vous du prix ?

Participant : Non je n'ai pas retenu mais je suis passée dessus.

Moi : Et pourquoi ?

Participant : Mais je crois que c'est le fait que le prix n'est pas mis en évidence. Ça ne m'a pas marqué. Ce qui m'attire plus ce sont les gros titres, c'est normal je crois. C'est pour ça que je n'ai pas retenu.

TACHE 1 sur l'application :

Moi : La première tâche était la même que celle sur l'ordinateur, on va visionner les images. ... Que pouvez-vous me dire ce dont vous vous souvenez avoir vu ?

Participant : Je trouve que je vais moins vite, il y a moins de détail. J'ai l'impression que je prends plus de temps sur l'application que sur l'ordinateur. Je suis plus focalisé sur le titre, l'image le prix et c'est tout.

TACHE 2 :

Moi : La tâche n°2. Pourquoi vous n'avez pas été sélectionner un pull Nike ?

Participant : Je ne savais pas où je devais chercher. Je ne comprenais pas vraiment la logique du menu. Après j'ai rajouté un pull

Moi : Oui mais c'était un pull Nike qu'il fallait rajouter.

Participant : Oui mais si je ne comprenais pas le menu...

Moi : Qu'est-ce que vous conseillerez à Zalando pour mieux organiser le menu ?

Participant : Faire quelques choses des plus intuitives, parce que je ne savais pas où chercher, il y a trop de propositions.

TACHE 3 :

Moi : La tâche 3 était la montre à offrir. Lors de l'entretien , vous m'avez dit *" La couleur est mauve rose foncé et la marque c'était Salvatore quelque chose "*. Vous souvenez-vous de quelque chose ?

Participant : Non pas du tout...

Moi : Quelle était la couleur et la marque après ce visionnage ?

Participant : Or et c'était Versace.

TACHE 4 :

Moi : Passons à la tâche 4 sur les moyens. Regardons vos images.
Comment avez-vous su qu'il fallait chercher à cet endroit ? Qu'avez-vous lu ?

Participant : Je me souviens toujours pas. Ca ne me donne pas envie de retenir.

Moi : Pourquoi ?

Participant : Trop d'information à retenir...

TACHE 5 :

Moi : La dernière tâche, regardons les images... que vous souvenez-vous avoir eu comme prix dans ton panier?

Participant : Je n'ai de nouveau pas retenu.

Moi : Pourquoi ?

Participant : Déjà, mon pouce est sur le prix. Il était tellement petit en bas à droite et mon doigt est large, mon doigt cache le prix.

Annexe 5.1 : grille d'analyse « Retrospective Think-Aloud »

Site Web					
Participants	Tâche 1	Tâche 2	Tâche 3	Tâche 4	Tâche 5
Participant 2	Se rappelle du : menu, des grandes images, du chiffre en grand - 70% et des titres des marques.	Le participant trouve que : le site n'est pas intuitif, trop de choses à regarder en même temps, trop de propositions. Il ne se souvient pas du prix car il n'a pas fait attention, il n'est pas bien placé.	Le participant a pu retenir la marque car sur la photo de la montre, celle-ci est présentée dans sa boîte, avec écrit en grand la marque.	Le participant n'aime pas comment les informations sont présentées. Les textes sont trop petits.	Le participant trouve que le prix est très mal placé et est petit.
Participant 4	Se rappelle : des imprimées animales, des titres et le menu. La participante trouve qu'elle va très vite.	La participante trouve que le prix est petit, cela expliquerait pourquoi elle n'a pas retenu. Ce n'est pas resté en tête. Elle fait plus attention sur des textes en gras.	La participante n'a pas retenu la marque de la montre car c'est écrit en petit.	La participante n'a pas retenu les moyens de livraison car visuellement ce n'est pas attirants. Elle préfère les textes en gras, assez grand.	La participante trouve que le prix est trop petit pour bien observer.
Participant 5	Se rappelle : des vêtements, du menu et des marques.	La participante trouve que le prix est petit, cela expliquerait pourquoi elle n'a pas retenu. Elle propose de le mettre en gras.	La participante n'a pas retenu la marque de la montre car c'est mal mis en évidence et écrit en petit.	La participante ne prend pas la peine de retenir car il y a trop d'information sur la page, c'est petit à lire et pas assez intuitif.	La participante trouve que le prix est petit. C'est pour cette raison qu'elle n'a pas fait attention.
Participant 8	Se rappelle : les titres des marques, les têtes des gens, le menu. Et il trouve qu'il va très vite.	Le participant n'a pas retenu le prix car selon lui ce n'est pas assez marquant. Il aurait fallu que le prix soit en gras.	Le participant trouve que la marque n'est pas mise en valeur alors que le produit est bien mis en valeur.	Le participant trouve qu'il y a trop d'information à retenir.	Le participant trouve que le prix n'est assez mis en évidence. Ce qu'il l'attire plus c'est les titres en gras.

Application				
Tâche 1	Tâche 2	Tâche 3	Tâche 4	Tâche 5
Se rappelle : des images et souligne la grandeur des images.	Le participant trouve qu'il faudrait mieux mettre le menu en évidence afin de savoir mieux où chercher des articles.	Le participant trouve que la marque est bien écrit en grand et que la montre n'est pas assez mise en évidence. Le mannequin est plus mis en évidence que la montre.	Le participant trouve que l'application n'est pas assez intuitive.	Le participant a mis son doigt sur le prix qui se situe en bas à droite. Le prix est petit.
Se rappelle : des images et des produits. Elle dit être plus attirée sur les images.	La participante n'a pas été frappée par le prix. Elle aurait peut-être retenu si il était en gras.	La participante trouve que la marque n'est pas assez mise en valeur.	La participante trouve que le style typographique ne lui a pas donné envie de retenir.	La participante trouve que le prix est de nouveau en petit caché. C'est pour cette raison que ca ne lui ai pas resté dans l'esprit.
Se rappelle : des produits qui sont plus grands, des titres, et un grand titre en bas.	La participante ne fait pas attention au prix car c'est trop petit.	La participante a retenu la marque car c'est écrit en grand en gras.	La participante trouve que ce n'est pas assez intuitive. Elle ne savait pas où regarder.	La participante trouve que le prix est petit, c'est pour cette raison qu'elle n'a pas regardé le prix.
Se rappelle : des titres, les images et le prix. Il trouve qu'il va moins vite. Il prend plus le temps à regarder.	Le participant trouve que le menu est difficile à comprendre, il faudrait faire quelque chose de plus intuitive. Il y a trop de proposition à regarder.	Le participant a retenu sans problème.	Le participant trouve qu'il y a trop de choses à retenir. La manière de comment c'est présenté ne donne pas envie de retenir.	Le participant a mis son doigt sur le prix qui se situe en bas à droite. Le prix est petit.

Annexe 6 : Grille d'analyse eye-tracker

Analyse eye-tracker										
SITE WEB										
Question 1	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5	Question 1	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5	
Participant 1 FEMME (20 - 24 ans)	15 sec - 1min10	1min40- 2min37	2min40 - 3min30	3min34 - 4min15	4min16- 4min39	4 sec - 1min	1min26 - 2min44	2min50 - 3min 25	3min28 - 3min40	3min40- 3min50
Participant 2 HOMME (50 - 54 ans)	10 sec - 1min22	1min37 - 4min	4min03 - 4min54	5min10 - 7 min	7min14-8min	10 sec - 3min20	3min35 - 3min56	4min0 - 5min30	5min35 - 7 min	7 min - 7 min 30
Participant 3 FEMME (20 - 24 ans)	1min - 3min26	3min26 - 4min50	4min55 - 5min40	5min40 - 6min04	6min07- 6min14	20 sec - 2min50	3min - 3min40	4min04 - 4m55min	5 min- 5 min30	5min30 - 5min42
Participant 4 FEMME (16 - 19 ans)	53 sec - 3min12	3min12 - 4min 22	4min22 - 4min59	5min - 6min23	6min23 - 6min30	15 sec - 2min40	2min45-4min05	4min25- 5min12	0 sec - 15sec	15 sec- 24sec
Participant 5 FEMME (50 - 54 ans)	1min30 - 4min55	5min - 8min26	8min26 - 11min25	11min25- 14min30	14min30 - 14min59	10 sec- 3min	3min05- 7 min10	7min30 - 10min10	10min20 - 11min	11min20-12min20

Annexe 7 : Grille de découpage eye-tracker

Analyse eye-tracker : découpage										
SITE WEB					APPLICATION					
Question 1	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5	Question 1	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5	
Participant 6 HOMME (25 - 29 ans)	55 sec - 2min45	2min46- 4min44	4min49 - 7min07	7min10 - 7min24	7min26 - 7min44	1sec - 1min30	1min36 - 2min50	3min30- 4min49	4min51 - 6min38	6min39 - 7 min
Participant 7 FEMME (20 - 24 ans)	1min - 3min40	7min41 - 7min55	5min02- 6min24	6min25 - 7min41	7min55- 8min02	10 sec- 3min40	3min44 - 4min50	5min - 6min05	6min10 - 7min33	7min33- 7min40
Participant 8 HOMME (30 - 34 ans)	1min25 - 4min17	4min18- 5min30	5min30 - 6min39	6min40 - 8min25	8min26-9min	4sec- 1min30	1min35- 2min30	2min41- 4min25	4min27- 5min29	5min29 - 5min37
Participant 9 FEMME (30 - 34 ans)	50 sec- 3min40	3min41- 5min10	5min13 - 6min48	6min50 - 7min39	7min40- 7min53	20 sec- 3min	3min01-4min48	4min50 - 5min57	6min - 6min14	6min15- 6min20
Participant 10 HOMME (35 - 39 ans)	1min - 3min25	3min29- 4min43	4min45- 7min35	7min36 - 8min30	8min37- 8min50	1sec - 2min47	2min50 - 4min44	4min46- 7min36	7min43 - 8min12	8min14 - 8min17
Participant 11 HOMME (45-49 ans)	1min - 7min43	7min45- 10min14	10min19- 12min13	12min25 - 13min40	13min41- 13min54	4sec - 4min	4min -8min11	8min13- 9min24	9min24- 10min33	10min41- 10min55
Participant 12 FEMME (45-49 ans)	47sec - 3min24	3min26 - 4min25	4min26- 5min28	5min44 - 6min36	6min40- 7min10	6sec- 1min44	1min45- 2min43	2min46 - 4min58	5min08 - 6min31	6min32 - 6min40
Participant 13 FEMME (35-39 ans)	44 sec - 2min50	2min55- 3min37	3min42- 4min33	4min39 - 4min52	4min53- 4min57	7 sec - 2min40	2min52 - 4min04	4min06 - 5min33	5min36 - 6min14	6min17- 6min22
Participant 14 FEMME (16-19 ans)	50 sec - 3min33	3min34- 4min29	4min34 - 6min30	6min33- 6min42	6min43- 6min53	1 sec- 4min30	4min35 - 6min	6min14- 7min51	7min53- 8min32	8min33 - 8min40
Participant 15 FEMME (35-39 ans)	55 sec - 3min14	3min15 - 4min10	4min12 - 4min43	4min44- 5min16	5min17 - 5min22	4sec - 1min52	1min53 - 3min15	3min16- 4min	4min01 - 5min13	5min15 - 5min32

Annexe 8 : Les vidéos eye-tracker des participants

Lien pour accéder aux vidéos eye-tracker :

<https://drive.google.com/drive/folders/1VUUEdOoRNqBMmFMGTu92YHZdM3p2fikk?usp=sharing>

Annexe 9 : Expérience pilote

Test expérience pilote

1.1 Adaptation au coronavirus

À cause de la pandémie du coronavirus, je n'ai pas pu réaliser mon expérience pilote correctement.

Afin de réaliser cette expérience au mieux, j'ai appliqué la méthode du *think-aloud protocol* (TAP) (Ericsson & Simon 1984/1993) qui appartient à la famille de méthodes appelées « protocoles verbaux » à la place de l'eye-tracker. Cette méthode de la pensée à voix haute, demande au participant de verbaliser tout ce qui lui passe par la tête pendant la visualisation de l'écran. Malheureusement, cette méthode ne répond pas aux mêmes attentes que l'eye-tracker mais elle peut néanmoins offrir des informations cognitives pertinentes en ce début de travail.

1.2 Première collecte des données

J'ai interrogé trois individus (une femme et deux hommes) de 19 ans (groupe 1), de 27 ans (groupe 2) et de 54 ans (groupe 2).

Le tableau 8 détermine le pourcentage de réussite de ma méthodologie selon mes différentes étapes (rappel figure 2). Pour me rapprocher des résultats que j'aurais obtenu avec l'eye-tracker, j'ai installé les individus dans les mêmes conditions que l'expérience prévue, c'est-à-dire dans une pièce isolée avec un bureau et un ordinateur avec un smartphone. J'ai ensuite filmé les individus lors de l'expérience afin de pouvoir analyser leurs commentaires.

Catégories	% de couvertures
Eye-tracking	0%
La méthode du think-protocol	100%
Enquête pré-test	100%
Tâches et questions pendant l'expérience et deux semaines suivant l'expérience	100%
Enquête post-test	100%

Tableau 8 : le pourcentage de couvertures réussites de la méthodologie.

1.3 Première analyse des données

1.3.1 Analyse des données de la méthode APA

Lors de l'analyse des vidéos des individus, j'ai pu remarquer que les individus étaient attirés par les prix en promotion, les grands titres et les grandes images. Ci-dessous un tableau (9) récapitulatif des éléments qui ont attiré le regard des individus.

	Tâche ordi 1	Tâche ordi 2	Tâche ordi 3	Tâche ordi 4	Tâche ordi 5	Tâche gsm 1	Tâche gsm 2	Tâche gsm 3	Tâche gsm 4	Tâche gsm 5
	<ul style="list-style-type: none"> - Regarde les grandes image avec les masques - Observe les chaussures qui bougent - Regarde un sac blanc et les image avec des imprimés 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Filtre le produit - Observe la tête des gens - Regarde le prix et les imprimés - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Regarde les prix - Regarde les montres avec une tache rose - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Se dirige en bas du site - Regarde les titres - Lit les modes de livraison - Lit les autres informations 	<ul style="list-style-type: none"> - Click sur le panier - Passe commande - Regarde le prix - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Observe les images avec les imprimés - Regarde le sac blanc 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Filtre le produit - Un pantalon rose attire son regard avec le pull - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Filtre les produits - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Cherche dans les informations de l'application - Lit les titres. - Lit les phrases pour la livraison 	<ul style="list-style-type: none"> - Observe le panier en logo - Click sur le panier - Lit les textes - Click sur le bouton orange
Individu 1	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Lit les titres sur la fête des pères - Regarde les réductions - Regarde les images avec les masques 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Filtre le produit - Regarde les couleurs - Lit la description du produit - Lit les témoignages du produit - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Lit les titres - Retourne à la navigation et filtre le produit - Regarde les photos proposées avec le choix du produit - Lit la description du produit - Lit les témoignages - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Se dirige en bas du site - Lit les titres - Click sur les questions fréquentes - Lit les modes de livraisons 	<ul style="list-style-type: none"> - Se dirige vers le panier - Lit les dates de livraisons - Regarde le prix - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Lecture des titres - Observe les images de jeans et des vestes - Les prix en réduction 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Filtre le produit - Regarde le titre - Les prix - Regarde le cœur pour ajouter au favoris - Regarde les articles proposés - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Filtre les produits - Regarde les promos - Click sur le bouton orange 	<ul style="list-style-type: none"> - Regarde les informations de l'application - Observe les titres - Lit les titres - Lit les phrases pour la livraison 	<ul style="list-style-type: none"> - Lit les titres dans son papier - Lit le prix - Lit les délais de livraison - Click sur le bouton orange
Individu 2										
Individu 3	<ul style="list-style-type: none"> - Regarde les produits - Regarde les images avec les masques - Regarde des montres - Regarde les noms des marques 	<ul style="list-style-type: none"> - Regarde les chaussures - Va dans la navigation - Regarde les premiers pulls - Regarde les prix et la description 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Lit les marques - Regarde le prix 	<ul style="list-style-type: none"> - Regarde tout en haut du site - Click sur les livraisons - Lit les moyens de livraisons 	<ul style="list-style-type: none"> - Se dirige dans son panier - Lit le total 	<ul style="list-style-type: none"> - Regarde des images de basket - Regarde les prix - Il regarde encore des baskets - Il click sur une paire de basket et regarde en grand le nom de la marque 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Lit des marques - Il prend un autre pull d'une marque ➤ N'a pas trouvé de pull noir Nike 	<ul style="list-style-type: none"> - Barre de navigation - Regarde les couleurs des montres - Lit le prix ➤ N'a pas trouvé une montre à 1000€ 	<ul style="list-style-type: none"> - Cherche dans la barre de navigation les moyens de livraison ➤ N'a pas trouvé les moyens de livraison 	<ul style="list-style-type: none"> - Chercher dans la navigation - Regarde le panier en bas - Click sur le bouton orange - Lit les moyens de paiement - Lit les délais de livraison

Tableau 9 : récapitulatif de commentaires récoltés lors de l'expérience.

Lors du déroulement de cette expérience, j'ai pu également constater que les trois individus ont eu des difficultés différentes (voir tableau 10).

Individu	Difficulté	Nombre de tâches réussies	Temps sur l'ordinateur	Temps sur le gsm
1	Facile	10/10	5 minutes	3 minutes
2	Moyen	10/10	7 minutes	9 minutes
3	Difficile	7/10	10 minutes	15 minutes

Tableau 10 : analyse de la difficulté des trois individus.

De manière générale, j'ai dû parfois guider les individus ou les rappeler à l'ordre lors de l'expérience. Par exemple, en rappelant l'énoncé des tâches et en leur demandant de ne pas oublier de parler. Pour finir, j'ai demandé leurs avis sur cette expérience. Ceux-ci m'ont dit qu'il faudrait reformuler les tâches de manière plus directe, moins longue.

1.3.2 Analyse des enquêtes pré-test et post-test

Des observations peuvent déjà être formulées :

Les trois individus préfèrent acheter sur le site Web Zalando pour diverses raisons telles que « c'est plus sécurisant » ou « je vois mieux ce que je fais ». De plus, ils donnent une moyenne de 6/10 pour l'application et 7/10 pour le site Web.

Deux individus sur trois trouvent que le site Web inspire plus confiance. Ils trouvent également qu'il est plus aisé de naviguer sur le site Web que sur l'application. Ceci dû au fait qu'il y a des grandes images, des grands

titres et une barre de navigation plus claire. Il est à noter que cette observation avait déjà été soulevée avant l'expérience.

Deux semaines après l'expérience, les mêmes questions posées lors de l'expérience leur ont été à nouveau soumises. Seuls les grands montants ont été retenus. Cependant, les caractéristiques du produit (par ex : pull à capuche ou en laine...) n'ont pas été retenus. Certaines images telles qu'une image avec une personne portant un masque de protection ont été gardées dans leurs mémoires.

1.3.3 Analyse de la méthode APA et les enquêtes

Les deux méthodes, APA et les enquêtes, conduisent à une même conclusion. Le site Web est plus apprécié que l'application pour diverses raisons. Celles-ci ont déjà été évoquées précédemment (point 6.3.2) et lors des résultats du déroulement des tâches (revoir tableau 11).

1.4 Cohérence du dispositif méthodologique

Le dispositif méthodologique, eye-tracker (à l'aide de l'APA) et enquêtes, convient à ma recherche. Ce dispositif me permet de mesurer l'affectation des tailles des affichages sur le comportement d'exploration visuelle des utilisateurs de site web et d'application mobile.

1.5 Faisabilité du mémoire

Même si je n'ai pas pu réaliser mes tests sur le logiciel de l'eye-tracker, les témoignages d'utilisateurs et lectures scientifiques indiquent qu'il est possible de réaliser mon expérience sur l'ordinateur et le smartphone. Selon moi, il sera toutefois nécessaire de refaire une expérience pilote afin d'éviter des problèmes techniques lors de l'expérience avec les individus.

Pour renforcer la pertinence de ma recherche avec l'eye-tracker, la syntaxe des tâches et des questions est à améliorer.