

Site de vente de billets de concert en ligne

CONCEPTION CENTRE UTILISATEUR

MORELLON Maxime
YANLIN QU

I) Présentation générale de la démarche suivie

Le but du projet qui nous a été proposé est de concevoir une application web de vente de billets en ligne. Afin de concevoir un système qui pourrait répondre au mieux aux exigences, les étapes que nous avons suivies sont les suivantes:

- Analyser et modéliser les utilisateurs cibles avec leurs environnements.
- Comprendre leurs besoins et leurs exigences liés aux tâches
- Concevoir des solutions possibles, des prototypes et les évaluer. Recommencer une itération si les exigences ne sont pas atteintes.
- Evaluer l'utilisabilité du produit.

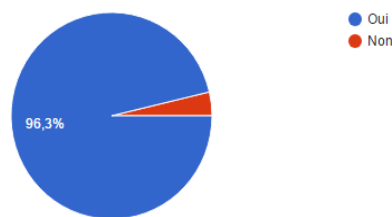
II) Présentation des utilisateurs visés

A – Focus group

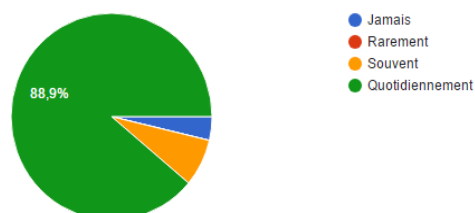
Afin de pouvoir mieux comprendre et modéliser les utilisateurs qui utiliseront le site de vente de billets de concert en ligne, nous avons utilisé les informations recueillies par un **questionnaire**. Ce questionnaire est visible à l'adresse suivante : [Questionnaire en ligne](#). Ce questionnaire nous a permis de différencier un groupe d'utilisateur qui répond à peu près aux mêmes caractéristiques, nous l'appellerons **le groupe utilisateur « Etudiant »**. Voici les informations recueillies concernant ce groupe d'utilisateur :

Profil internet/informatique

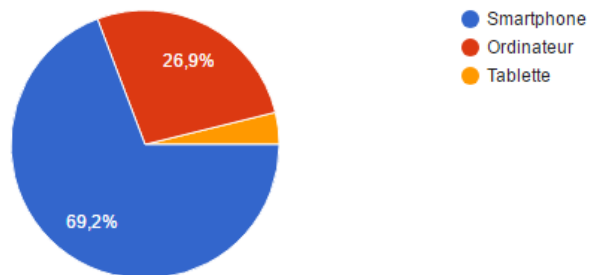
Possédez-vous un ordinateur chez vous? (27 réponses)



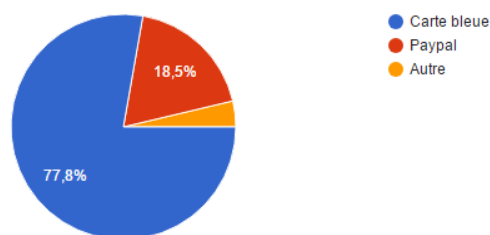
A quelle fréquence utilisez-vous internet? (27 réponses)



Quel support utilisez-vous le plus souvent ? (26 réponses)

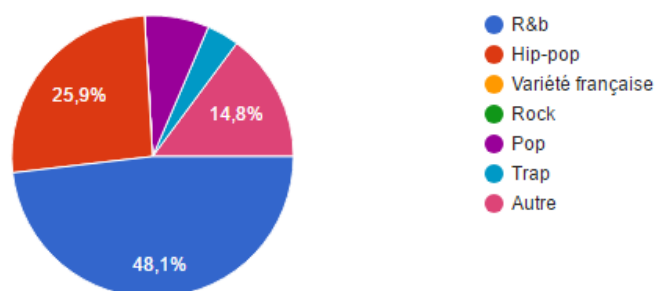


Quel moyen de paiement préférez-vous utiliser sur internet? (27 réponses)



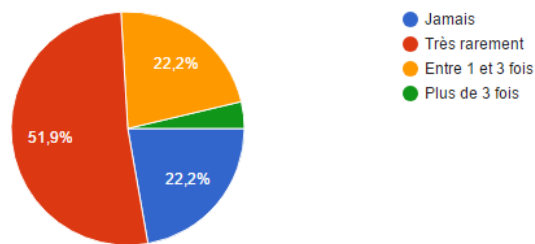
Profil musical

Quel type de concert/musique préférez-vous? (27 réponses)

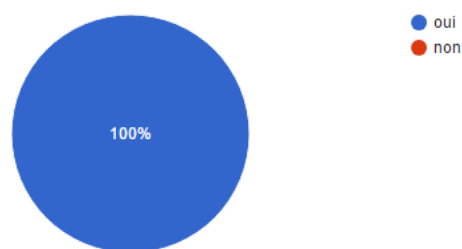


Profil lié aux concerts

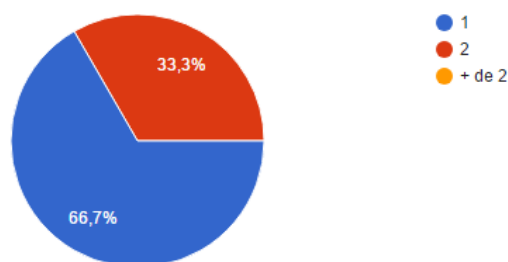
Combien de fois assistez-vous en moyenne à des concerts par an? (27 réponses)



Lorsque vous assistez à un concert êtes-vous accompagné?

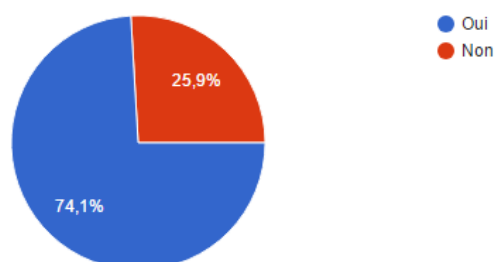


Si oui combien de personne vous accompagne généralement?



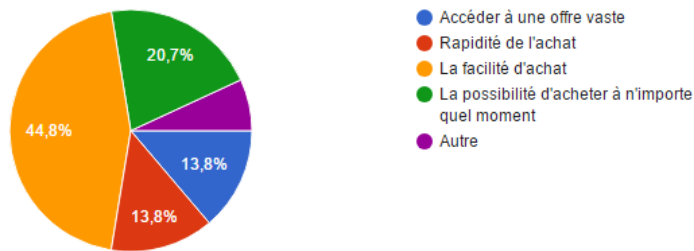
Expériences liées au site de vente de billets en ligne

Avez-vous déjà acheté un billet de concert sur internet? (27 réponses)



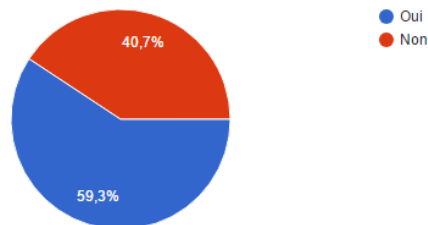
Quels éléments sont, pour vous, une source de motivation dans le cadre de l'achat d'un billet de concert sur internet ?

(27 réponses)




L'obligation de "créer un compte" peut-elle vous freiner dans le cadre d'un achat sur internet?

(27 réponses)



B – Personas

Afin de mieux modéliser les idées qui émergent des observations, nous avons modélisé un persona.

Prénom	Patrick	
Age	22 ans	
Nationalité	Célibataire	
Situation familiale	Vit seul avec sa mère dans un petit appartement du centre-ville	
Formation	Actuellement en 2 ^{ème} année de bts genie logistique	
Profession	Etudiant	
Niveau de competence informatique et Web	Maitrise de la suite bureautique de Microsoft, utilisation de SIG, logiciel de modélisation, facebook, mail	
Betes noires techniques	Les publicités intrusives, le vol des coordonnées bancaires	
Motivation pour l'utilisation des nouvelles technologies	Communiquer avec ses amis, sa famille, regarder des films, jouer à des jeux-vidéos, réaliser des projets pour l'école	

Ojectifs personnels et professionnels	Devenir ingénieur logistique
---------------------------------------	------------------------------

III) Présentation des scénarios d'utilisation

En plus des scénarios déjà proposé sur le cahier des charges, nous avons créé deux autres scénarios d'utilisation permettant modéliser la suite d'action possible d'un utilisateur.

Scénario 3 – Achat de plusieurs billets du même artiste pour Anne et Marie
Anne et marie sont les plus grandes fans du groupe « Coldplay ». Anne et marie, ayant pris connaissance de leur tournée en France, décident d'aller dans les trois concerts les moins chers du groupe. Anne s'occupe de réserver les billets. Anne effectue une recherche en tapant le nom du groupe dans la barre de recherche, puis une liste lui est proposée. Elle trie la liste par prix et après vérification du nombre de place disponible, elle réserve les billets les moins chers pour elle et son amie Marie. Anne redirige le paiement des billets de son amie en rentrant son numéro de portable. Deux jours après Anne imprime tous les billets.

Scénario 4 – Achat rapide d'un billet de concert pour julien
Dans quelques heures les amis de Julien se rendront au concert de Kenji Jirac à Paris Bercy. Julien a envie d'y aller mais n'a pas encore acheté son billet. Julien décide de se connecter au site de vente de billets en ligne et tape le nom de l'artiste dans la barre de recherche, il trie la liste par date, ajoute le billet et paie le billet. Il n'a pas le temps de l'imprimer donc il décide de faire scanner le code directement sur son portable sur le lieu du concert.

IV) Présentation de la liste des fonctionnalités

Voici la liste préliminaire des fonctionnalités :

Recherche de places pour un concert :

- Par date
- Par thème
- Par salle/lieu
- Par ville
- Par avis d'autres clients

Sélection des paramètres du billet :

- Concert
- Date
- Lieu
- Ville

Achat de plusieurs billets pour un concert

- Achat de place sans compte client
- Achat de places avec compte client
- Redirection de la réservation et du paiement vers un autre compte client

Voici la liste préliminaire des fonctionnalités que nous avons ajoutées afin de répondre aux besoins des utilisateurs :

- Possibilité de d'obtenir un code après l'achat du billet afin de le faire scanner directement sur le lieu du concert
- Possibilité de télécharger son billet sur son smartphone
Nous avons décidé de raffiner quelques exigences :
- Il est possible de rediriger le paiement d'un billet a une ou des personnes tiers et d'accéder l'historique des billets déjà achetés uniquement si un utilisateur possède un compte.

V) Présentation des modèles de tâches

Nous avons modélisé la navigation entre les différentes pages web. Il représente de manière formelle l'ensemble de chemins possibles entre les principales pages proposées à l'utilisateur, bref, l'aspect dynamique de l'interface utilisateur.

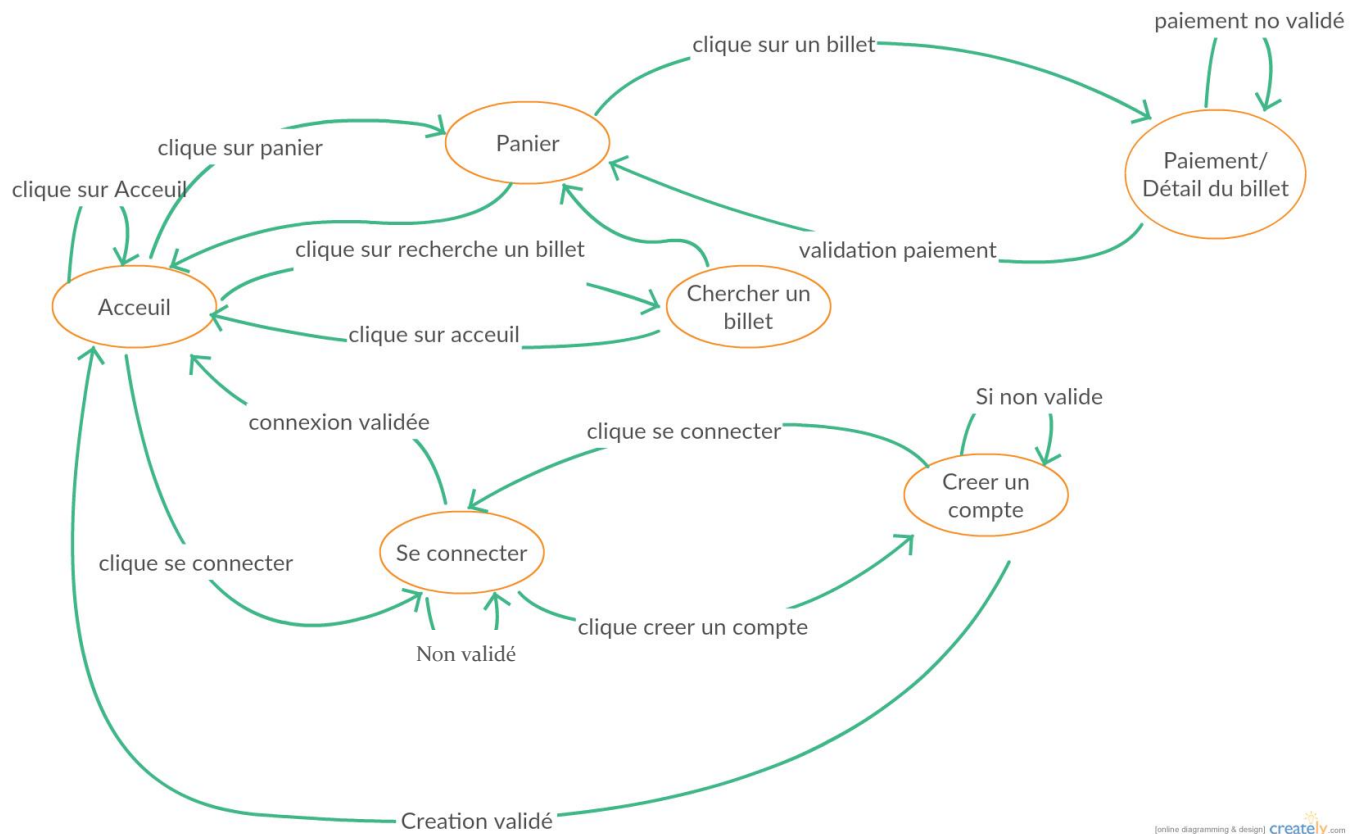


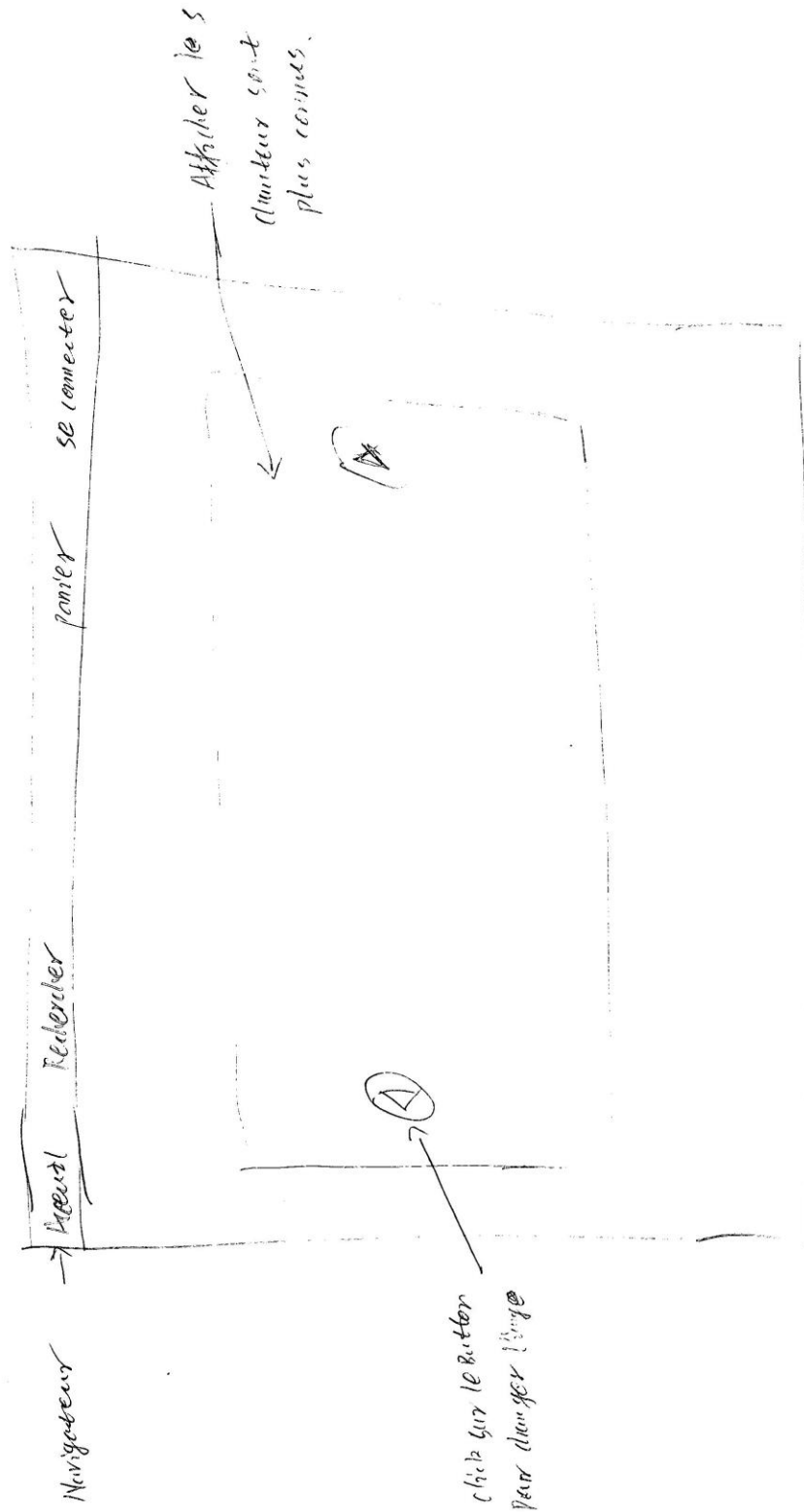
Figure 1 - Diagramme de navigation

VI) Présentation des prototypes basse-fidélité, moyenne-fidélité et haute-fidélité

Voici les images du prototype basse-fidélité que nous avons mis en place.

Index

ACCUEIL



Verapil

Rédiger

Acces

1. 23. 07. 05. 27 A. 2. 1. 05.

21.10.2012

1901

1000

三

1

— 274 —

1926

1960

PAGE 9

se connecter

Se Connecter

Accueil Rechercher

passer se connecter

se connecter

Identifiant

mot de pass

Se connecter

Se connecter

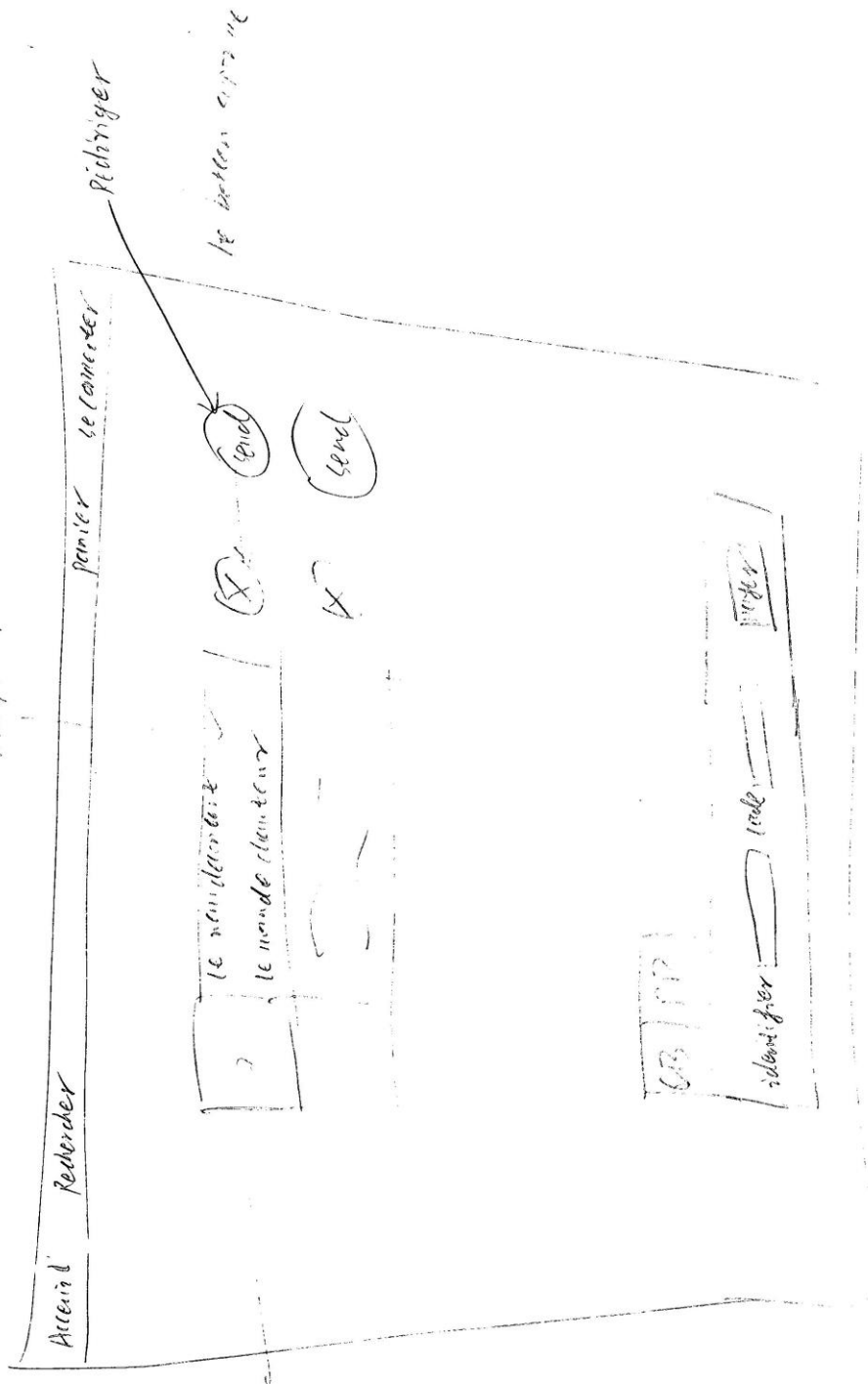
mot de pass oublié, créer un compte

mot de pass oublié, créer un compte

le lien de mot de pass oublié

panier

PAVIER description



Rechercheur

Rechercheur en billet

in élève
général

Rechercheur
Date : thème : lieu : ville : chambre : n° : ☐

Régulation

Ajoutez le
Billet change les
permis

Titre : nom : date : lieu : ville : n° : ☐

Signe

Après l'avoir évalué auprès d'utilisateurs, nous avons détecté plusieurs problèmes

Ces problèmes sont les suivants :

- Oublie de la partie « Créer un compte » dans notre prototype basse-fidélité et dans le diagramme de navigation
- Oublie d'une page « Détail du billet» dans le prototype moyenne-fidélité (mock up) et dans le prototype haute-fidélité.

Nous avons dû par la suite concevoir une nouvelle fois, un modèle de tâches, un diagramme de navigation et reproduire tous les prototypes qui en découle. Nous les avons à nouveau évalué afin d'observer le bon déroulement des enchainements des pages.

Concernant le prototype haute-fidélité, nous l'avons développé en JAVA JEE. Ce prototype est développé grâce à l'IDE intellij.

VII) Résultats de l'évaluation de l'utilisabilité de chacun des prototypes

Test réalisé sur le prototype haute-fidélité. Nous avons évalué le temps d'exécution de la réalisation de chaque étape.

G	M	O	KLM (s)	KLM (T)
Goal	Chercher un billet	1. Cliquer sur la barre « rechercher un billet » 2. Par thème 3. Par ville 4. Cliquer sur le bouton rechercher	1.5 2.6 2.6 1.5	8.2
	Consulter le detail-1	1. Cliquer sur la barre HOME 2. Cliquer sur l'image que vous voulez consulter	1.5 1.5	3.0
	Consulter le detail-2	1. Chercher un billet(M) 2. Cliquer sur le concert dans la liste de recherche	8.2 1.5	9.7

	Réserver les billets-1	1. Consulter le detail-1(M) 2. Cliquer le bouton « Ajouter » sur la page détail	3.0 1.5	4.5
	Réserver les billets-2	1. Consulter le detail-2(M) 2. Cliquer sur le bouton « Ajouter » de la page détails.	9.7 1.5	11.2
	Réserver les billets-3	1. Consulter le detail-2(M) 2. Sélectionner les billets au choisis 3. Cliquez le bouton Ajouter sur la page rechercher	9.7 4.55 1.5	15.75
	Aller à l'accueil	1. cliquer sur le bouton "HOME" dans la barre	1.5	1.5
	Aller à la page panier-1	1. cliquer sur le bouton "panier"	1.5	1.5
	Aller à la page panier -2	1. Consulter le detail-1(M) 2. cliquer sur le bouton "ajouter"	3.0 1.5	4.5
	Aller à la page panier -3	1. Consulter le detail-2(M) 2. Cliquer sur le bouton "ajouter"	9.7 1.5	11.2
	supprimer le billet réservé-1	1. Aller à la panier-1(M) 2. Cliquer sur l'image "supprime"	1.5	1.5
	supprimer le billet réservé-2	1. Aller sur la page panier -2(M) 2. cliquer sur l'image "supprimer"	4.5 1.5	6.0
	supprimer le billet réservé-3	1. Aller sur la page panier -3(M) 2. cliquer sur l'image "supprime"	11.2 1.5	12.7
	Payer tous les billets dans le panier	1. Cliquer sur le bouton "Panier" 2. Taper le numéro 3. Taper le code CSC 4. Cliquer sur le bouton "payer" 5. Cliquer sur le bouton "Valider"	1,1 1.28 0,24 1,1 1,1	4,82
	payer un seul billet-1	1. Aller sur la page panier-1(M) 2. cliquer sur le concert que vous voulez payer seul 3. taper les informations de la carte bancaire ou paypal 4. cliquer sur le bouton "payer"	1.5 1.5 4.0 1.5	8.5

	payer un seul billet-2	1. Aller à la page panier-2(M) 2. Cliquer sur un concert ce que vous voulez payer tout seul 3. taper les informations de la carte ou paypal 4. cliquer sur le bouton "payer"	4,5 1,5 4,0 1,5	11,5
	payer un seul billet-3	1. Aller sur la page panier-3(M) 2. cliquer sur un concert ce que vous voulez payer tout seul 3. taper les informations de la carte ou paypal 4. cliquer sur le bouton "payer"	11,2 1,1 2 1,1	15, 4
	redirection -1	1. Aller sur la page panier-1(M) 2. cliquer sur un concert ce que vous voulez payer tout seul 3. cliquer l'image send 4. Entrer le numéro 5. Cliquer sur le bouton "yes"	1,5 1,1 1,1 0,8 1,1	6,7
	redirection -2	1. Aller sur la page panier-2(M) 2. Clique sur un concert que vous voulez payer tout seul 3. Clique sur l'image send 4. Entrer le numéro 5. Clique sur le bouton "yes"	4,5 1,1 1,1 0,8 1,1	8,6
	redirection -3	1. Aller sur la page panier-3(M) 2. cliquer sur un concert ce que vous voulez payer tout seul 3. cliquer l'image send 4. entrer le numéro 5. cliquer sur le bouton "yes"	11,2 1,1 1,1 0,8 1,1	15,03
	Se connecter	1. cliquer sur le bouton se connecter 2. taper son identifiant 3. taper son mot de passe 4. cliquer sur le bouton "se connecter"	1,1 0,8 0,8 1,1	3,8
	Créer un compte	1. Cliquer la barre de "se connecter" 2. Cliquer sur le lien "Créer un compte" 3. Taper son nom 4. Taper son prenom 5. Taper son adresse mail 6. Taper son de passe 7. Confirmer le mot de passe 8. Taper le numero 9. Appuyer sur le bouton valider	1,1 1,1 0,72 0,72 0,96 0,8 0,8 0,8 1,1	9,54