

User Journey

Afin d'améliorer notre fameuse tâche, il faut se préparer à plusieurs scénarios. C'est pourquoi je me suis mis dans la peau de plusieurs personnages lambda voulant réserver une entrée au musée. Ces derniers vont rencontrer plusieurs obstacles.

1er scénario

Situation :

Lenny est un étudiant et va souvent aux musées. Il décide d'aller à Mons car il n'a jamais été dans cette ville. Il aimerait découvrir de nouveaux artistes qu'on lui a conseillé dont Evelyne Duval qui est l'artiste préférée de sa meilleure amie qui est en ce moment en expo sur Mons. En rentrant de l'école, il décide d'aller sur son ordinateur et chercher quelques informations.

1. Il va sur Google et trouve le site de BAM.
2. Une fois arrivé sur le site, il est frappé par la quantité de contenu qu'il y a au centimètre carré. Mais il cherche quand même.
→ **Solution : Mieux arranger les informations et regrouper certaines catégories pour éviter de se perdre sur le site et surtout ne pas condenser les infos !**
3. Le slider l'a enfin aidé car il lui a montré une exposition de Emelyne Duval. Il s'attend à voir pleins d'info sur cette dernière.
4. Il trouve des longues infos inutiles sur l'expo mais rien sur l'artiste.
→ **Solution : Avoir une description de l'expo mais aussi de l'artiste (petite biographie et quelques-unes de ses œuvres). Une petite présentation pour en apprendre plus sur son univers.**
5. Il décide alors d'aller au musée sans s'informer davantage sur l'artiste.

2ème scénario

Situation :

Cindy est une maman qui s'occupe beaucoup de ses enfants. Pour une fois qu'elle a du temps libre et que les enfants sont à l'école, elle décide d'aller dans un musée car elle s'intéresse beaucoup à l'art. Elle décide alors d'aller voir sur internet pour réserver une place mais par téléphone car elle n'est pas familière avec la technologie d'aujourd'hui.

1. Cindy n'est pas très douée sur les ordinateurs mais elle arrive tout de même à accéder au site de BAM via Google.
2. Elle arrive sur site mais tout est tellement écrit petit qu'elle doit aller chercher ses lunettes pour pouvoir lire.

→ **Solution** : Même problème pour tout le monde. Mieux agencer le contenu pour qu'il soit plus lisible.

3. Elle trouve ses lunettes et lis un peu le contenu du site.
4. Elle trouve une exposition qui lui plait et décide de cliquer dessus pour en savoir plus et pouvoir réserver.
5. Elle lit un peu la description et remarque qu'il y a un numéro de téléphone pour réserver un ticket pour l'expo.
6. Elle fait un dernier check up des infos : l'horaire et le prix lui convient.

→ **Conseil** : Avoir la possibilité d'appeler le musée pour réserver.

7. Elle réserve au téléphone son ticket.

3ème scénario

Situation:

Lennie est un chef scout de l'Hollande et décide avec son groupe de 30 scouts d'aller visiter un musée entre 2 activités extérieures. Étant donné qu'ils sont à Mons, ils vont voir sur le site de BAM si il y a des expositions sympathiques pour les adultes comme pour les enfants disponibles en Néerlandais ou en anglais.

1. Ils vont sur le site de BAM sur leur téléphone.
2. Gros problème car le site ne s'affiche pas en mobile mais que en version desktop sur mobile.
→ **Solution** : Faire une version mobile du site pour permettre aux gens de visiter le site, acheter un ticket facilement sur un smartphone.
3. La navigation est catastrophique mais finalement j'ai trouvé le bouton pour changer la langue de français en anglais.
→ **Solution** : Pour changer la langue plus facilement et plus rapidement, mettre des drapeaux car en mettant sur le texte, il pourrait ne pas être vu surtout si le site ne s'affiche pas en mobile.
4. ils changent de langue.
→ **Solution** : Ajouter la possibilité de changer plusieurs langues : fr, nl , en
5. Une fois que la page a été chargée, le site a un tout autre contenu qu'en français.
→ **Solution** : Repenser TOUT le contenu affiché pour que ça soit pareil en français et en anglais.
6. Ils cherchent quand même quelque chose mais ne tombent sur rien. Que des infos inutiles.
7. Finalement, ils ne trouvent rien.
8. ils décident d'aller voir en éclaireur si le musée est ouvert et est-ce qu'il y aurait moyen de faire une visite du musée pour un groupe de 30 enfants.
9. Le musée a accepté et a fais un prix de groupe.