



GameStatistics

DIABLO III

Rapport d'Enquête



Une enquête indépendante basée sur les opinions des joueurs





A propos de cette enquête...

- *GameStatistics* réalise de façon indépendante des études sur les jeux vidéo. Ces études se basent sur des données issues de **sondages** menés auprès des joueurs.
- La présente enquête concerne le jeu de rôle / action **Diablo III**, de **Blizzard Entertainment**, sorti officiellement le 15 Mai 2012.
- Cette enquête n'a pas été commanditée par les développeurs / éditeurs du jeu, mais réalisée à la seule initiative de *GameStatistics*. Le présent rapport d'étude est public, et aura été parallèlement transmis à Blizzard.
- Par commodité, le terme anglo-saxon de « hack and slash » sera repris dans ce rapport pour désigner le style de jeu de Diablo III.



Sommaire

I. Objectifs et méthodologie

II. Descriptif de l'échantillon

III. Satisfaction

IV. Forces et faiblesses

V. L'hôtel des ventes

VI. Autres

VII. Conclusion

I. OBJECTIFS et METHODOLOGIE





Diablo III

- **Diablo III** est le dernier titre de **Blizzard Entertainment**, studio de développement réputé pour ses prestigieuses licences que sont Warcraft, Starcraft et Diablo.

- Ses deux prédécesseurs directs, Diablo premier et second du nom, avaient durablement marqué les esprits :
 - Le premier avait pour ainsi dire créé et défini ce style de jeu, les « hack and slash », mélanges de jeux de rôle et d'action.
 - Le second avait repris la recette du premier épisode, en enrichissant notablement ses principes. Des années plus tard et malgré de nombreux concurrents, Diablo II était toujours joué et considéré comme la référence en son genre.

- Par définition, un titre aussi attendu que Diablo III ne pouvait que générer d'innombrables débats parmi les innombrables « fans » des précédents épisodes. Ceux-ci se sont révélés d'autant plus virulents que plusieurs polémiques ont accompagné le développement puis le lancement du jeu :
 - ✓ Une refonte de certains mécanismes qui a pu être considérée par certains joueurs comme une simplification outrancière du jeu, destinée à satisfaire un nouveau public au détriment de la richesse du jeu et des principes fondateurs de la série.
 - ✓ Une connexion obligatoire sur les serveurs de Blizzard pour jouer, alors que le jeu reste perçu comme se jouant essentiellement en solitaire.
 - ✓ Enfin et surtout, l'intégration d'un « hôtel des ventes » utilisant de l'argent réel pour les transactions entre joueurs, Blizzard prélevant une taxe sur celles-ci.

- Malgré ces polémiques, Blizzard peut se féliciter d'un énorme succès commercial, avec plus de 10 millions d'exemplaires vendus en à peine trois mois, ainsi que d'un succès critique auprès de la presse spécialisée.



Objectifs de l'enquête

- Au-delà de la réussite commerciale effective du titre, de nombreuses questions restent en suspens :
 - Diablo III se révèle-t-il à la **hauteur des espérances** nées de cette longue attente?
 - Réussit-il à **satisfaire** ses joueurs, et leur donner envie de **s'investir sur le long terme**?
 - Sera-t-il désormais considéré comme **la nouvelle référence du** « hack and slash », et le **digne successeur de Diablo II**?
 - Comment est perçue l'hôtel des ventes utilisant l'argent réel? A quelle fréquence les joueurs y recourent-ils?
- *GameStatistics* est allé chercher des éléments de réponse à toutes ces questions en interrogeant les premiers concernés : **les joueurs de Diablo III**.
- Ils sont des milliers à s'exprimer publiquement et quotidiennement sur le jeu, via les blogs, forums et autres réseaux sociaux. Tout ceci constitue une masse d'informations riche et quasi-infinie mais aussi difficilement exploitable, car non-mesurable et biaisée par nature : les détracteurs du jeu les plus virulents, ou bien au contraire les « fan-boys » les plus enthousiastes, sont ceux s'y exprimant le plus.
- *GameStatistics* a donc cherché à **donner des éléments de réponse quantitatifs** à toutes ces questions, en procédant à une **enquête en ligne auprès des joueurs francophones de Diablo III**.



Méthodologie

- **Méthodologie** : sondage online diffusé via des invitations publiques sur quatre forums de jeux vidéo francophones.

- **Limites méthodologiques** : Cette façon de procéder n'est évidemment pas optimale, dans la mesure où *GameStatistics* est dépendant du flux et de la popularité de ces forums dans la constitution de son échantillon, sans possibilité de « cibler » de façon précise une catégorie de joueurs. On prendra donc de soin dans un premier temps d'étudier les caractéristiques de l'échantillon retenu.

- **Sélection des forums** : Cette limite méthodologique - incontournable dans l'immédiat - est toutefois atténuée par une sélection de forums d'audiences variées, permettant ainsi l'expression d'un nombre important de « sensibilités » différentes:
 - **JeuxOnline** : site de référence sur les jeux en ligne
 - **Jeuxvideos.com** : site de référence sur les jeux vidéo en général
 - **CanardPC** : site de référence pour les jeux vidéo PC
 - **RPGFrance** : site spécialisé dans les jeux de rôle solo
 - ...Ainsi que les inscrits à la lettre d'informations de GameStatistics

II. DESCRIPTIF de l'ECHANTILLON





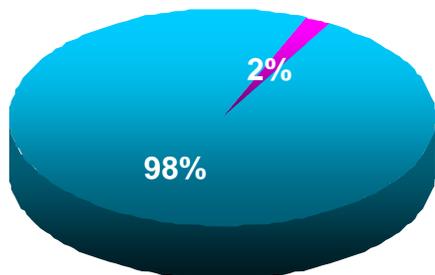
Terrain

- Les invitations à l'enquête ont été diffusées du 22 au 29 Juillet 2012, soit **environ 2 mois après la sortie du jeu** (période de référence pour les enquêtes GameStatistics). Dans la mesure où la plupart des études précédentes ont été effectuées dans le même « timing », avec un questionnaire et une méthodologie similaire, *GameStatistics* est en mesure de comparer les résultats obtenus d'une enquête à l'autre.
- Il est important de noter que ce qui est analysé n'est pas tant les « qualités intrinsèques » de Diablo III, mais sa **perception par les joueurs à un instant donné**. *GameStatistics* n'a aucune prétention à « juger » le jeu sondé, mais simplement à recueillir et synthétiser les avis de ceux qui y ont joué.
- **Environ 600 réponses complètes ont été reçues et prises en compte dans l'analyse**. Ce nombre de répondants assez élevé (expliqué par la forte notoriété du jeu) assure un bon degré de *précision*.



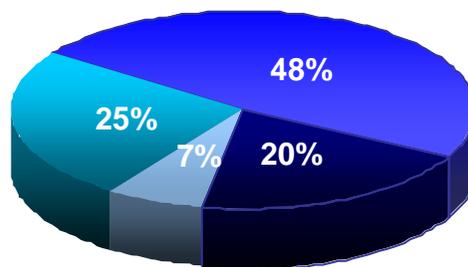
Socio-démographie

... Par genre



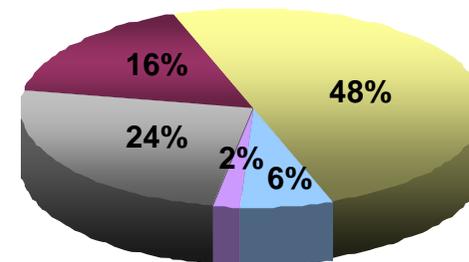
■ Hommes ■ Femmes

... Par tranche d'âge
(moyenne = 29 ans)



■ Moins de 18 ans ■ Entre 18 et 25 ans
■ Entre 26 et 34 ans ■ 35 ans et plus

... Par Forum d'origine



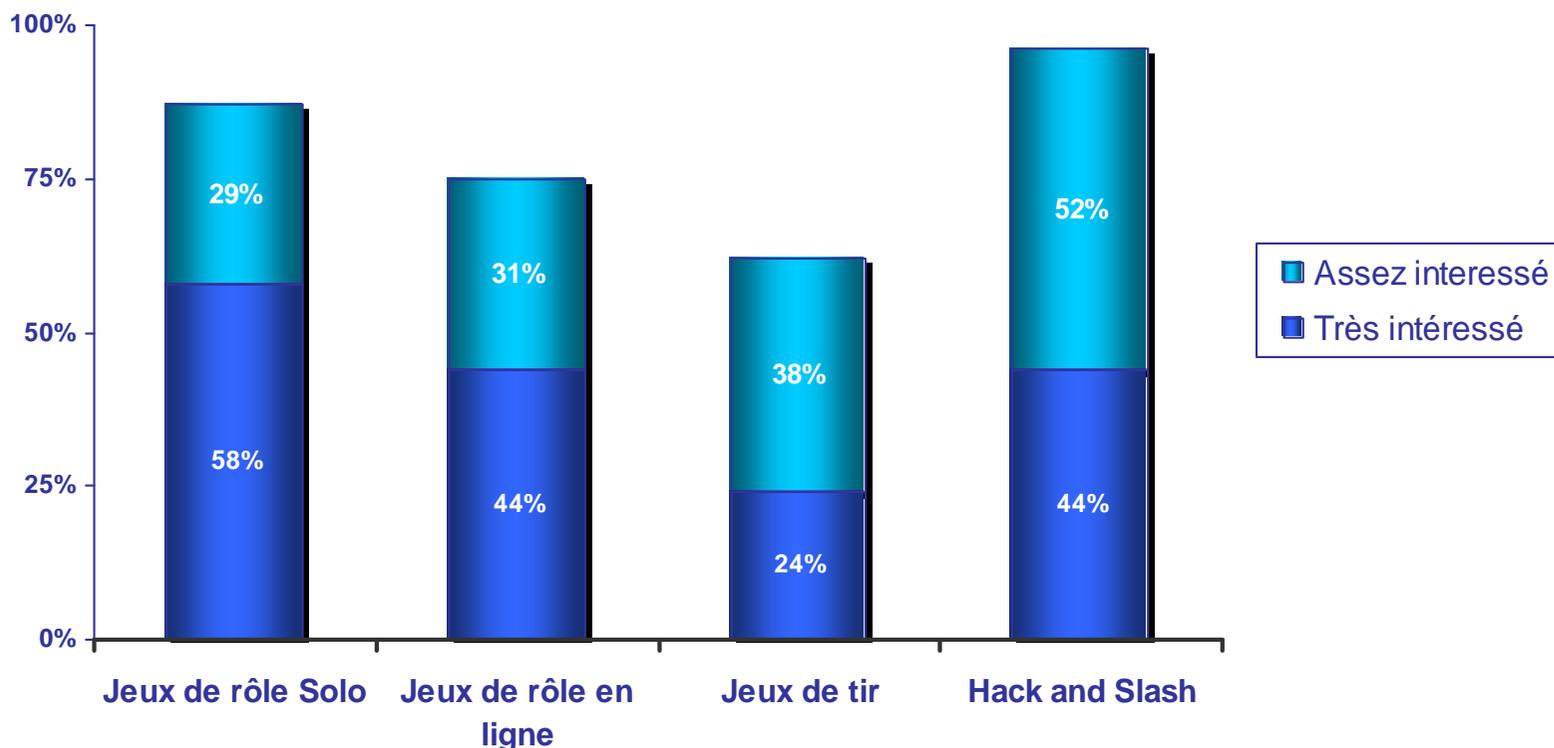
■ CanardPC ■ JeuxVideos.com
■ JeuxOnLine ■ RPGFrance
■ Autres

- Cet échantillon est donc essentiellement **masculin** (comme souvent!), avec une moyenne d'âge de **29 ans**. Presque la moitié des répondants proviennent du forum **JeuxOnline**, ce qui n'est pas surprenant au vu du positionnement de Diablo III, à mi-chemin entre le jeu purement solo et le jeu fondamentalement multi-joueurs.



Affinités par type de jeu

Quel intérêt portez-vous à chacun des types de jeu suivants?

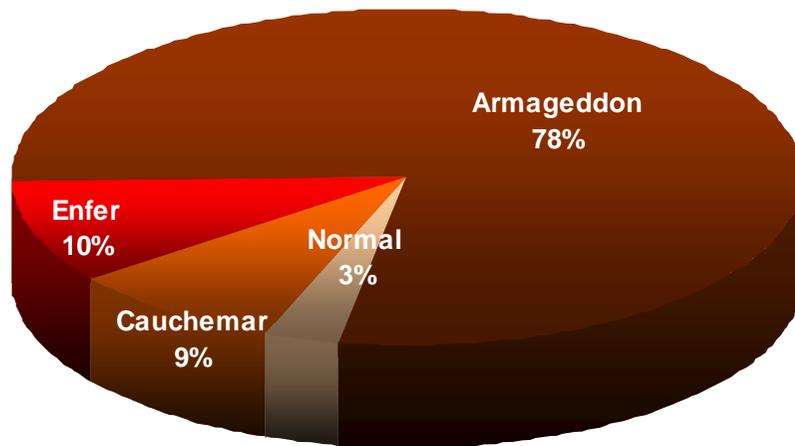


- Cet échantillon est par ailleurs majoritairement constitué de joueurs adeptes de la catégorie : la quasi-totalité des répondants se déclarent « très intéressés » ou « assez intéressés » par les jeux du même genre que Diablo III. Ils sont également particulièrement nombreux à être intéressés par les jeux de rôle (en ligne ou non).

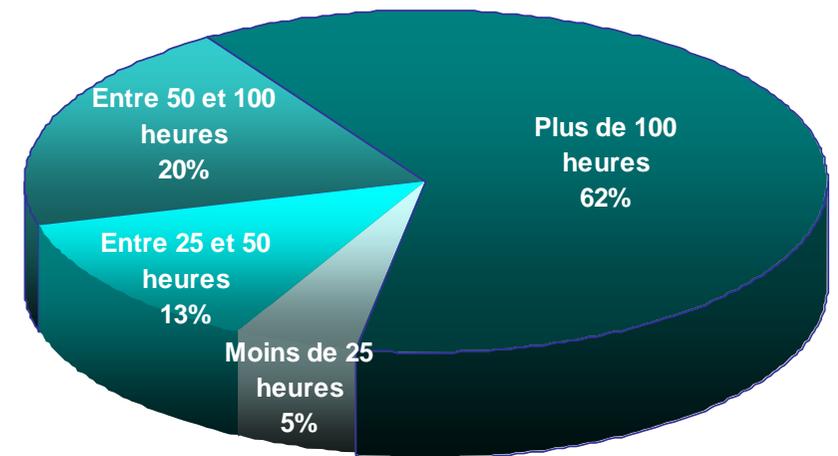


Investissement dans le jeu

Quel est le plus haut niveau de difficulté que vous avez débloqué sur Diablo III?



Au total, combien d'heures avez-vous consacrées au jeu Diablo III?



- Au vu des fortes proportions de joueurs ayant débloqué le niveau de difficulté le plus élevé (presque 4 joueurs interrogés sur 5), ou bien s'étant investis dans le jeu plus de 100 heures, on retiendra que l'échantillon pour cette enquête n'est probablement pas représentatif de l'ensemble des joueurs de Diablo III, mais plutôt de son **noyau dur de joueurs assidus**.

III. Satisfaction



Satisfaction des joueurs 1/3

- Deux mois après la sortie du jeu, GameStatistics est en mesure de dresser un **premier bilan quant au niveau de satisfaction des joueurs**. Une première question leur était posée afin d'avoir leur ressenti immédiat sur le jeu, moyennant une échelle de valeurs en cinq points.



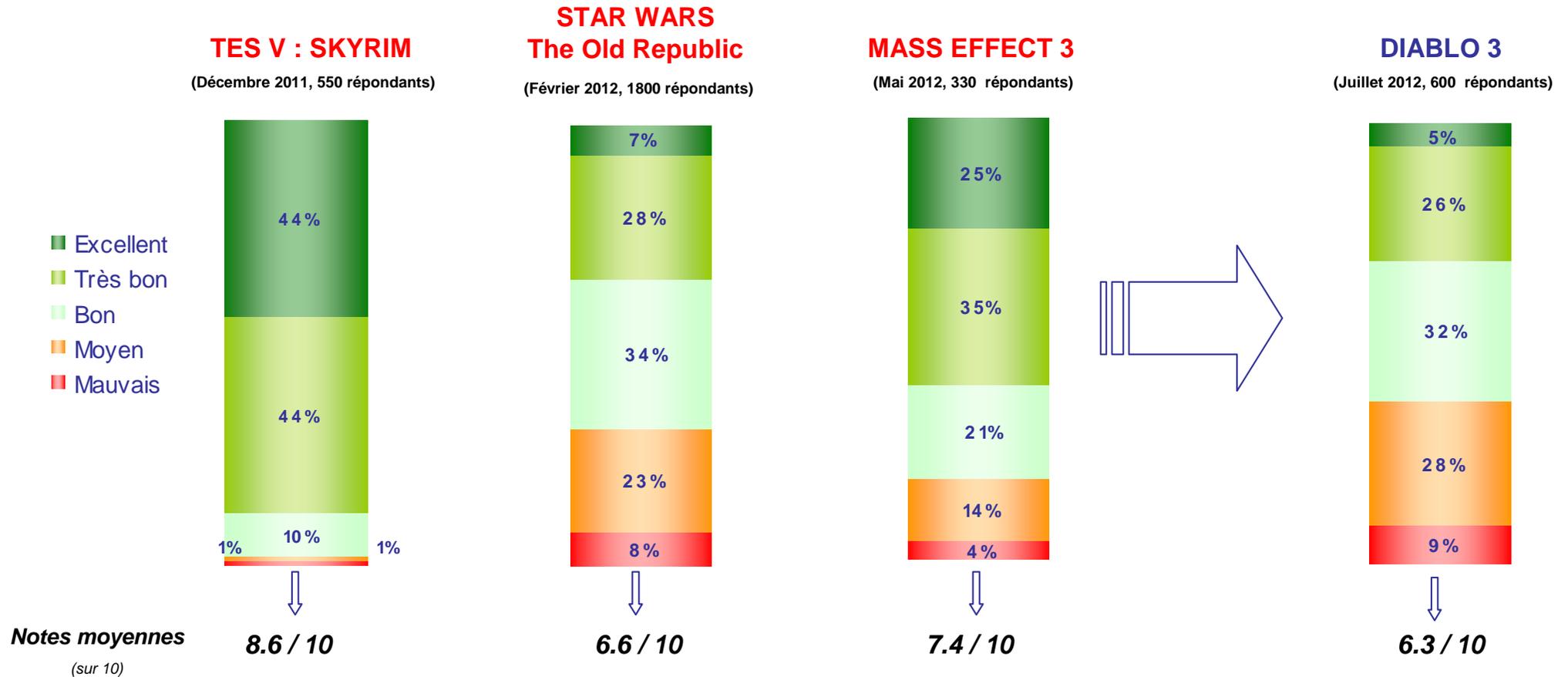
- L'enquête proposait également aux joueurs d'attribuer une note sur 10 à Diablo III, ainsi qu'à d'autres jeux issus de la même catégorie (et en particulier ses deux prédécesseurs) :

	Note moyenne / 10
Diablo III	6.3
Diablo II	8.5
Diablo I	8.0
Torchlight	6.5
Sacred 2	6.0



Satisfaction des joueurs 2/3

- Si ces résultats « bruts » révèlent une certaine tendance de l'image véhiculée par le jeu, on s'intéressera surtout à leur comparaison avec les résultats issus de précédentes enquêtes. On se limitera ici à comparer les résultats de Diablo III avec trois autres « blockbusters » de l'année 2012, bien qu'il ne s'agisse pas exactement des mêmes catégories de jeu.



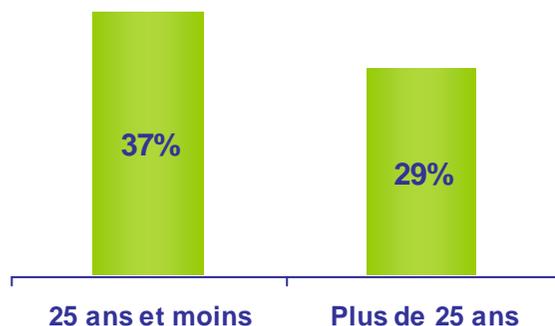


Satisfaction des joueurs 3/3

- En croisant les résultats de ces questions de satisfaction avec d'autres variables, il est possible de les affiner sous différents critères :
 - Par age (appréciation des joueurs de moins de 25 ans, contre celle des joueurs de plus de 25 ans)
 - Par degré d'investissement (joueurs ayant débloqué le mode de difficulté supérieur « armageddon », contre ceux étant dans les niveaux inférieurs)
 - Par degré d'affinité avec les « hack and slash » (joueurs ayant déclaré être très intéressés par ce type de jeu, contre ceux l'étant à des degrés moins prononcés)

... Par Age

■ Très bon ou Excellent



... Par degré d'investissement

■ Très bon ou Excellent



... Par degré d'affinité avec les "hack and slash"

■ Très bon ou Excellent



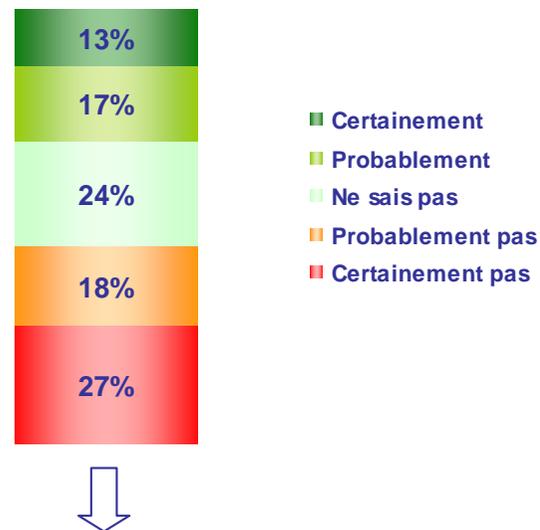
- Au final, on retiendra un **niveau de satisfaction mitigé**, présentant **assez peu de variations d'une catégorie de joueurs à une autre**. La comparaison de ces résultats avec ceux des précédentes enquêtes n'est pas vraiment valorisante pour Diablo III, puisqu'ils se situent au niveau de *Star Wars : The Old Republic* (dont le nombre de joueurs a chuté de façon vertigineuse quelques mois après sa sortie), et nettement en-dessous de ce qu'ont pu recueillir des jeux comme *Mass Effect 3* ou plus encore *Skyrim*.



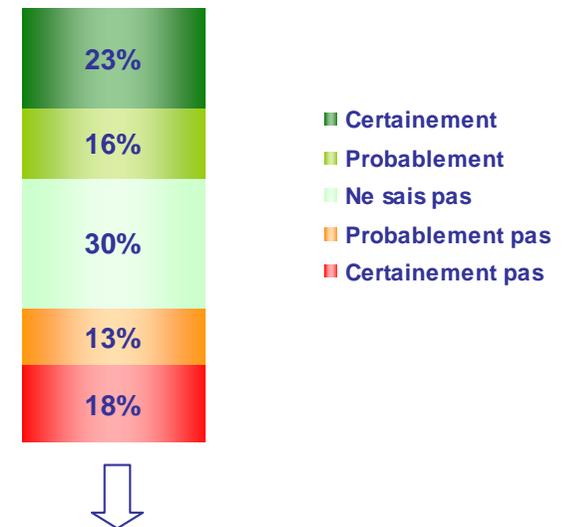
Fréquentation à long terme

- Diablo III n'est pas à proprement parler un jeu multi-joueurs, où le maintien d'une population élevée de joueurs est une nécessité de première importance. Toutefois, il s'en rapproche de par l'obligation de se connecter aux serveurs, ses fonctionnalités de jeu communautaires et enfin son hôtel des ventes (introduisant pour Blizzard un intérêt financier certain à ce que la population de joueurs reste importante au fil du temps). Par ailleurs, Diablo II était joué encore massivement plusieurs années après sa sortie, ce qui explique en partie cette image très positive entretenue au fil du temps. Aussi la « réussite » de Diablo III passe t'elle également par un certain maintien de la popularité du jeu auprès des joueurs.

Pensez-vous que vous jouerez encore à Diablo III d'ici 3 mois ?



Envisagez-vous l'achat de la prochaine extension de Diablo III?



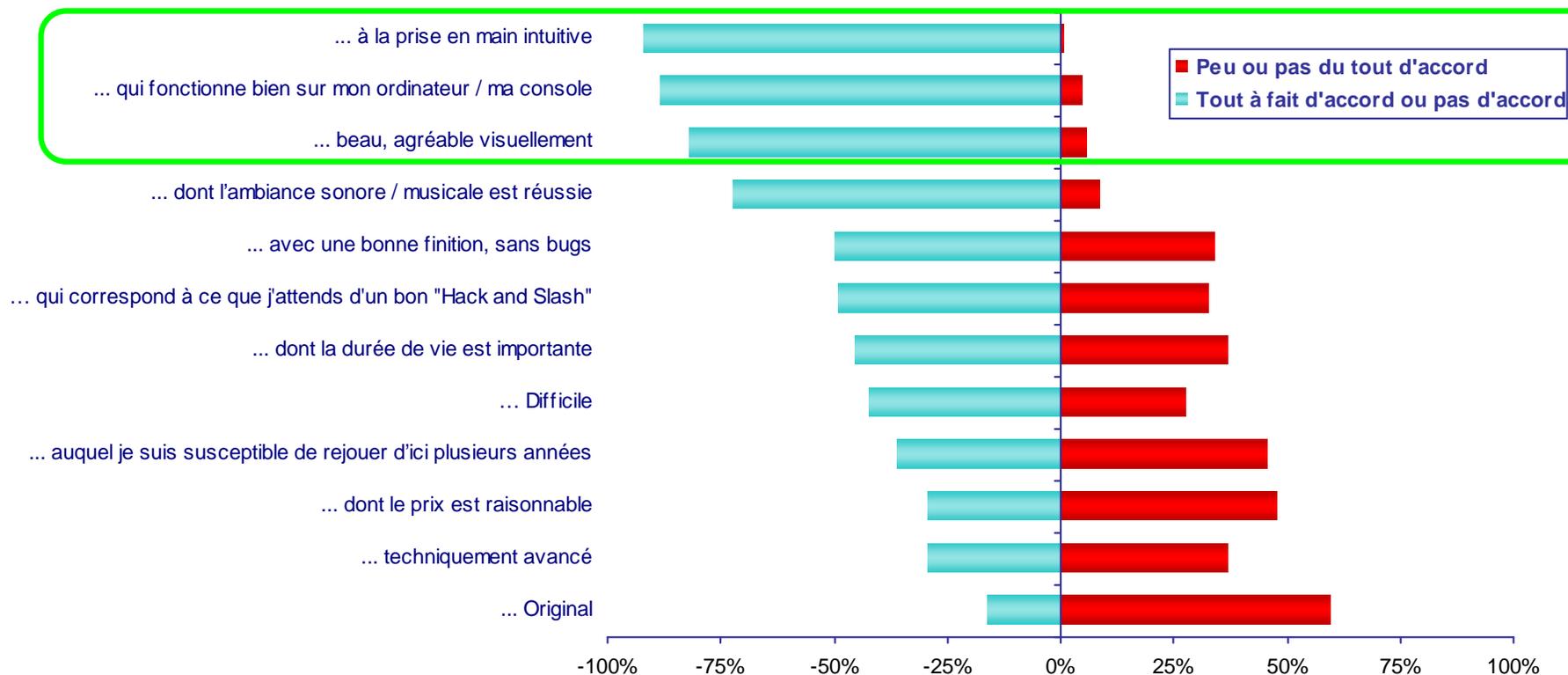
Avec seulement 30% de répondants envisageant de jouer encore au jeu dans les trois mois, les perspectives à long terme de Diablo 3 ne sont pas franchement positives. Pour ce qui est des extensions toutefois, une part non négligeable d'entre eux est prête à se laisser tenter : une opportunité pour Diablo 3 de se relancer?

IV. Forces et faiblesses



Caractéristiques générales

Diriez-vous que Diablo III est un jeu...

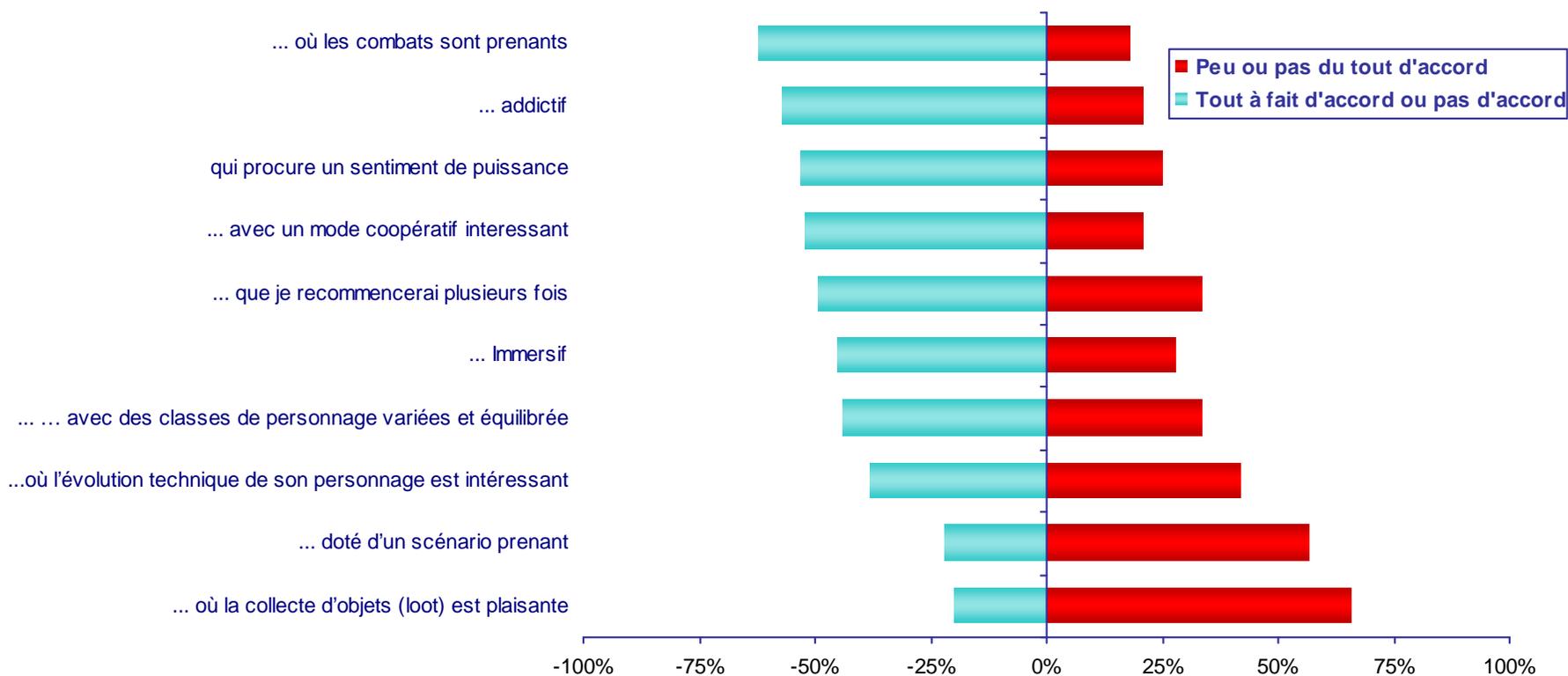


- **Prise en main intuitive, fluidité et aspect visuel attrayant sont reconnus assez largement comme étant des points forts du jeu.** D'ailleurs, même les répondants ayant une mauvaise appréciation de Diablo III restent globalement satisfaits sur ces trois éléments. Sur la plupart des autres critères « généraux » toutefois, le bilan est mitigé voire négatif. On nuancera certes les critiques sur la difficulté ou l'aspect technique, ces critères étant souvent pointés du doigt par les joueurs dans la plupart des enquêtes. En revanche, **le point «clivant» concerne la durée de vie du jeu**, particulièrement pointée du doigt par les joueurs déçus par le jeu, là où les autres sont nettement plus indulgents.



Caractéristiques spécifiques aux « hack and slash »

Diriez-vous que Diablo III est un jeu...



- Sans véritable élément de comparaison sur ces critères plus spécifiques aux « hack and slash » (les précédentes enquêtes concernant des types de jeux sensiblement différents), on peut toutefois constater des jugements dans l'ensemble très moyens, qui deviennent même largement négatifs lorsque l'on se limite aux joueurs les plus critiques. Les combats et ce qui s'en rapproche sont relativement épargnés, mais d'autres critères d'importance comme l'équilibre des classes ou l'évolution technique du personnage sont plutôt sévèrement jugés. **Le manque d'intérêt de la collecte d'objets est clairement le point le plus largement critiqué**, même par ceux ayant par ailleurs apprécié le jeu. La nécessité de passer par l'hôtel des ventes pour s'équiper est clairement visée sur ce point.

V. Hôtel Des Ventes

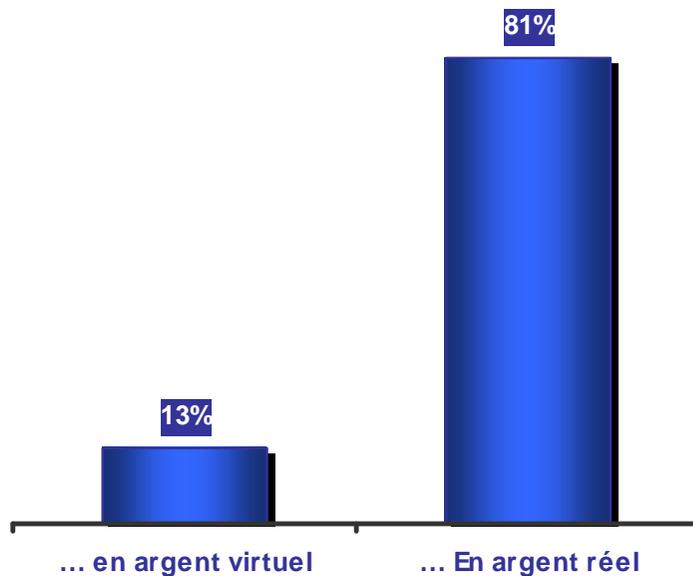


68.50	UNCH	-47.20	47.28	00	00	13,773,000	NYSE New York	
87.03	UNCH	-65.30	66.99	66.76	66.05	7,200,000	NYSE New York	
39.16		-82	-85.00	67.95	68.54	67.64	4,307,500	NYSE New York
23.18		-65	+37.53	41.14	39.70	39.13	2,756,100	NYSE New York
16.71		+17	-23.20	23.25	23.54	22.84	50,448,000	NYSE New York
35.39		-06	-16.71	16.74	16.89	16.53	57,358,400	NYSE New York
69.47		-18	-35.00	36.35	35.87	35.34	8,808,000	NYSE New York
24.41		-65	-69.25	70.49	70.10	69.34	1,674,000	NYSE New York
49.24		-73	-24.37	24.65	25.10	24.41	4,464,000	NYSE New York
42.58		-45	-48.50	50.32	49.87	49.24	1,729,400	NYSE New York
63.16		-36	-42.05	44.25	43.02	42.47	9,740,500	NYSE New York
83.48		-52	-62.78	64.14	63.71	62.70	3,275,000	NYSE New York
		-86	-83.07	84.00	84.50	83.12	10,228,400	NYSE New York
				36.20	36.50	36.99	35,480,200	NYSE New York

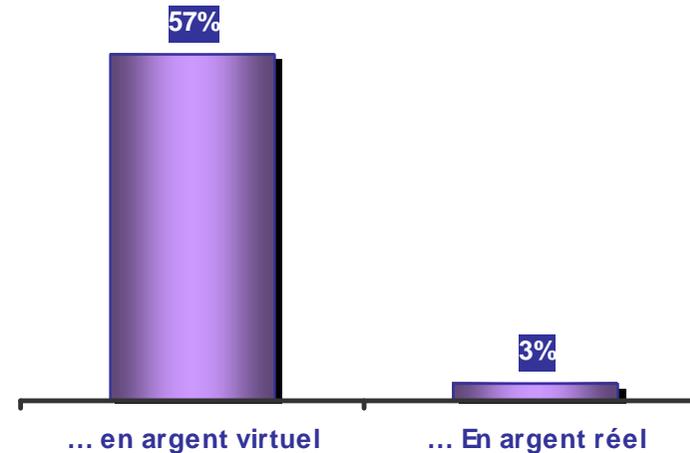


HDV : Fréquences d'utilisation

*Pourcentages de joueurs n'utilisant
JAMAIS l'hôtel des ventes...*



*Pourcentages de joueurs utilisant
REGULIEREMENT l'hôtel des ventes...*



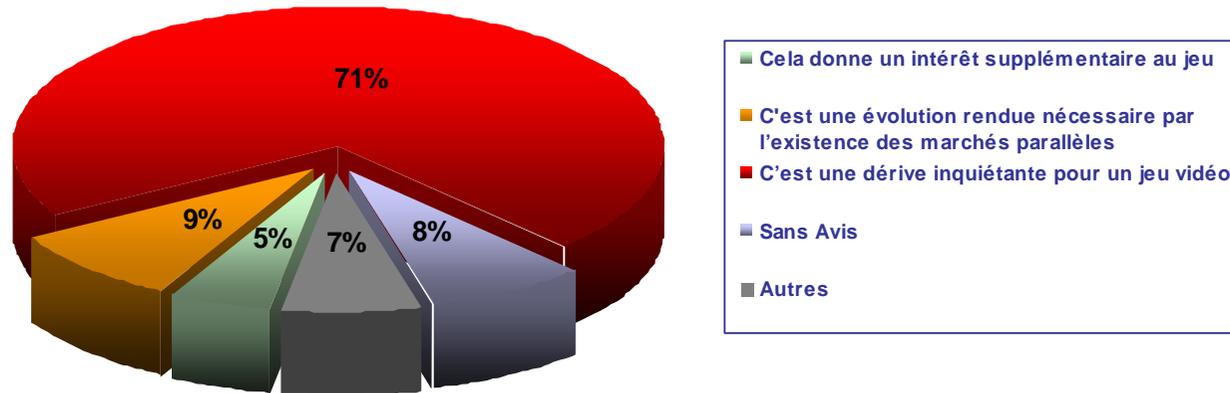
- Sans surprise, l'hôtel des ventes en argent réel n'est utilisé que par une minorité des répondants, quoiqu'il s'agisse d'une question potentiellement gênante dont les résultats peuvent être sous-estimés. On constate en revanche que plus de la moitié des joueurs utilisent régulièrement la version « virtuelle » de l'hôtel des ventes: celui-ci est installé au cœur du gameplay de Diablo III et la majeure partie des joueurs s'en accommode (bon gré mal gré), seule une minorité d'irréductibles cherchant à s'en passer totalement.

Note : une erreur d'échelle dans le questionnaire empêche la comparaison sur les points intermédiaires



HDV : Image et opinion

De façon générale, quel regard portez-vous sur l'hôtel des ventes en argent réel ?



- L'introduction officielle de l'argent réel dans les transactions entre joueurs a très mauvaise presse auprès des joueurs interrogés : **ils sont presque 75% à considérer cette nouveauté comme une dérive jugée inquiétante**. L'argument avancé par Blizzard pour justifier ces mécanismes (évolution rendue nécessaire pour contrer les marchés parallèles) ne convainc guère, et ils sont encore plus minoritaires à juger positivement cet ajout.
- L'étude des « réponses libres » liées à cette question confirme l'image très largement négative véhiculée par l'hôtel des ventes en argent réel. Au-delà des reproches sur ce principe jugé comme purement mercantile (environ 40% des réponses « autres »), ils sont aussi nombreux (30%) à critiquer le fait que le jeu ait été trop largement conçu autour de cet hôtel des ventes, perturbant le gameplay traditionnel du jeu. On citera quelques exemples d'explications allant en ce sens :
 - « Destruction des mécaniques de loot »
 - « L'hôtel des ventes a détruit le principe même du H'nS : la progression de ses personnages par le loot »
 - « Le jeu étant conçu pour forcer l'utilisation de l'HV, le plaisir de base du tappe/loot a complètement disparu »
 - « Cela peut constituer un ajout intéressant si il est annexe, mais D3 est actuellement entièrement conçu autour de cet HVAR »



HDV : Profil des utilisateurs

- Quel est le profil moyen de cette minorité de joueurs utilisant activement l'hôtel des ventes en argent réel?

	Utilisateurs HV réel	Non-utilisateurs HV réel
Age moyen	28.0	29.2
Ayant joué au jeu plus de 100 heures	83%	56%
Jugeant Diablo comme "Très bon" ou "Excellent"	39%	29%
Note moyenne attribuée à Diablo III	6.8	5.9
Achat probable ou certain de la prochaine extension	46%	29%
Jugeant l'Hotel des ventes comme une dérive inquiétante	39%	77%

Note : les utilisateurs de l'hôtel des ventes en argent réels sont définis comme ceux ayant déclaré l'utiliser « fréquemment » ou « régulièrement »

- Ainsi les utilisateurs réguliers de l'hôtel des ventes en argent réel sont-ils en moyenne **légèrement moins âgés** que ceux ne l'utilisant jamais.
 - Ils ont une **opinion de Diablo III plus positive**, bien que celle-ci reste assez mitigée. Ils sont par ailleurs plus enclins à se procurer la prochaine extension.
 - Leur **pratique du jeu est plus intensive**, plus de 80% d'entre eux y ayant joué plus de 100 heures.
 - Enfin, ils sont naturellement beaucoup moins nombreux à juger ce principe comme étant une « dérive inquiétante ».
- Par ailleurs, parmi tous les répondants ayant déclaré avoir utilisé au moins une fois l'hôtel des ventes en argent réel, le **montant moyen de leur transaction déclarée la plus élevée est de 34 euros**. Un peu moins de 50% d'entre eux ont déclaré avoir déjà effectué une transaction dépassant les 20 euros.

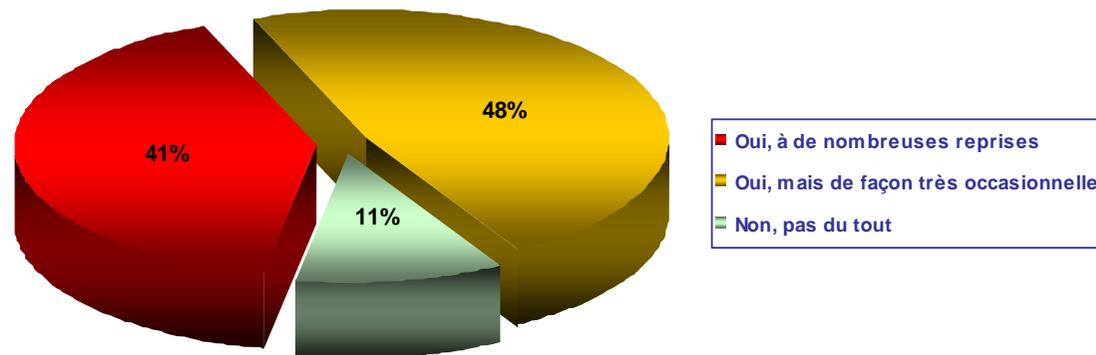
VI. Divers



Problèmes de connexion

- Diablo III a également été particulièrement critiqué de par l'obligation d'être connecté en permanence sur les serveurs BattleNet pour y jouer, alors que le jeu se pratique essentiellement en solitaire. Présenté comme une méthode pour contrer le piratage tout en enrichissant le contenu communautaire, les critiques ont été d'autant plus vives que les serveurs étaient saturés les premiers jours de son lancement. Les répondants ont donc été interrogés sur leurs difficultés de connexion éventuelles, afin d'estimer l'ampleur du phénomène.

Avez-vous déjà rencontré des problèmes pour vous connecter aux serveurs Diablo 3 via Battle.net ?

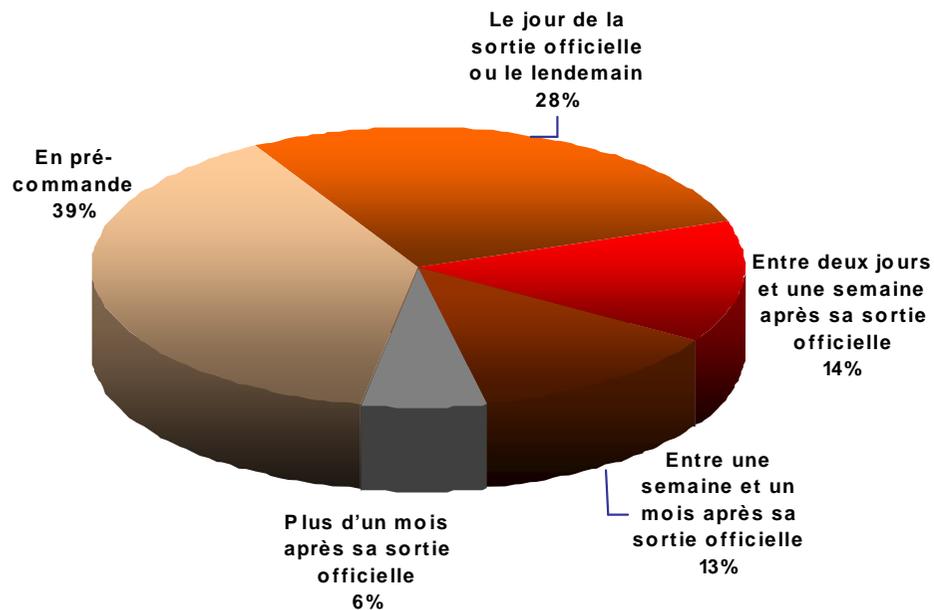


- Ces difficultés de connexion ont donc touché une grande partie des joueurs interrogés. Si les problèmes de serveurs saturés sont sans doute loin derrière désormais (la population de joueurs ayant nettement décru par rapport aux premiers jours), ils auront sans doute laissé une empreinte négative.

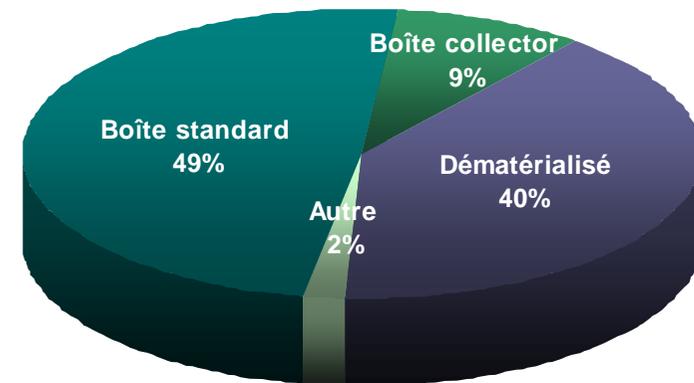


Dates et type d'achat

Quand vous êtes-vous procuré le jeu Diablo III?



De quelle façon vous êtes-vous procuré le jeu Diablo III?

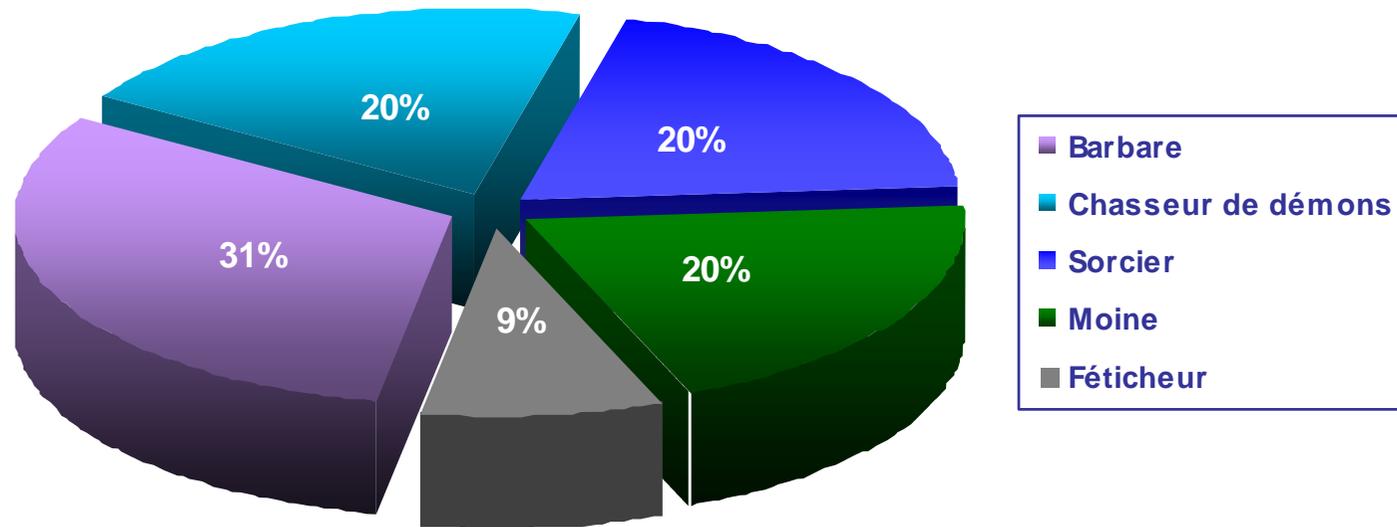


- Le taux de pré commandes, sans surprise, est particulièrement élevé parmi les joueurs interrogés, la marque d'un jeu particulièrement attendu par les joueurs et jugé « sûr ». Ce taux reste toutefois sensiblement inférieur à ce qui avait pu être relevé pour Mass Effect 3.
- Le taux d'achat en dématérialisé est sensiblement supérieur à qui a pu être observé pour les précédents de jeux, celui-ci étant habituellement plus ou moins centré autour de 30% alors qu'il atteint ici les 40%.



Classes de personnages

Quelle est la classe de votre principal personnage sur Diablo III?



- Parmi les joueurs interrogés, le **barbare semblait être la classe la plus populaire** au moment de l'enquête, 31% d'entre eux l'utilisant pour leur personnage principal. Le féticheur est visiblement moins répandu, tandis que les trois autres remportent une adhésion similaire.

VII. Conclusion





Conclusion

- Les jeux vidéo estampillés Blizzard ont toujours été un peu à part : s'ils n'ont jamais été épargnés par les critiques de toutes sortes, la quasi-totalité d'entre eux ont fini par s'imposer comme une nouvelle référence en leur genre. Il en avait été ainsi pour les deux premiers Diablo, et pour ce troisième épisode les joueurs attendaient le début d'une nouvelle ère pour les « hack and slash ».
- Certes, Diablo III est très loin d'être un échec, avec ses ventes records et ses critiques spécialisées globalement très favorables. Toutefois, pour un titre de cette ampleur, **la présente enquête révèle un niveau de satisfaction des joueurs interrogés très mitigé**, semblable à ce qu'avait recueilli *Star Wars : The Old Republic* il y a quelques mois. Aussi, ceux qui ont joué aux précédents opus en gardent une image nettement plus positive, même si l'on peut penser que le poids des années ait tendance à embellir ces illustres ancêtres.
- Dans le même ordre d'idée, la **majeure partie des joueurs interrogés ne compte pas s'investir durablement dans le jeu**. Avec l'implémentation de l'hôtel des ventes, le pari implicite de Blizzard était probablement d'orienter Diablo III sur du long terme ; hors, tout laisse à penser que sur ce point la tendance n'est guère favorable, même si un suivi et/ou une extension de qualité pourraient vraisemblablement atténuer (renverser?) la tendance.
- Il est certain qu'un jeu aussi attendu que Diablo III génère des attentes très élevées, et que le jugement des joueurs en est d'autant plus sévère. La multiplicité des polémiques tournant autour de Diablo 3 a probablement accru cette défiance à l'égard d'un jeu qui se devait d'être irréprochable.



Conclusion

- Parmi les reproches faites au jeu par les joueurs interrogés, on en retiendra deux de particulièrement marquées : **une durée de vie considérée comme trop limitée**, et **le rôle prépondérant accordé à l'hôtel des ventes**. Sur le premier point, on pourrait relever un certain paradoxe, dans la mesure où le temps de jeu déclaré par les joueurs est très élevé, si tout du moins on le compare à d'autres jeux « solo »... Mais sur ce point, Diablo III hérite des attentes créées par ses ancêtres, joués et appréciés de longues années.
- Quant à l'hôtel des ventes, il n'est pas surprenant de constater que sur le principe, **la grande majorité des joueurs réagissent de façon négative à l'introduction de l'argent réel dans les transactions entre joueurs**. Dans la pratique, il reste toutefois difficile d'évaluer son impact à long terme sur l'image de Blizzard : si à l'avenir d'autres jeux emboîtent le pas en proposant des principes similaires, alors il est probable que les joueurs finiront bon gré mal gré à s'y accoutumer (comme ils l'ont fait pour d'autres procédés contestés comme la généralisation des « DLC » ou l'obligation d'activer en ligne les jeux). Dans ce scénario, Diablo III n'aurait été finalement qu'un précurseur ; dans le cas contraire, cette tentative isolée risque de porter préjudice à l'image de Blizzard auprès des joueurs.
- Quoi qu'il en soit, une première extension pour Diablo III a d'ores et déjà été annoncée. Le planning des mois à venir est par ailleurs plutôt chargé pour Blizzard, avec en outre la sortie prochaine de la quatrième extension de *World of Warcraft*. Un rendez-vous de première importance donc, où *GameStatistics* risque de s'inviter...



A propos de GameStatistics...

- ❖ *GameStatistics* est né d'une volonté de concilier **une expérience professionnelle des statistiques** à la **passion des jeux vidéo**.
- ❖ Son objectif est de réaliser des **études indépendantes** sur les jeux vidéo, principalement basées sur des sondages diffusés aux joueurs.
- ❖ Tous les sondages menés à ce jour par *GameStatistics* sont avant tout des enquêtes de satisfaction sur un jeu donné. Toutefois, des dispositifs d'étude peuvent être potentiellement envisagés pour couvrir divers sujets liés à l'opinion et au comportement des joueurs.
- ❖ Pour tout commentaire, question ou critique, n'hésitez pas à nous contacter : contact@gamestatistics.fr