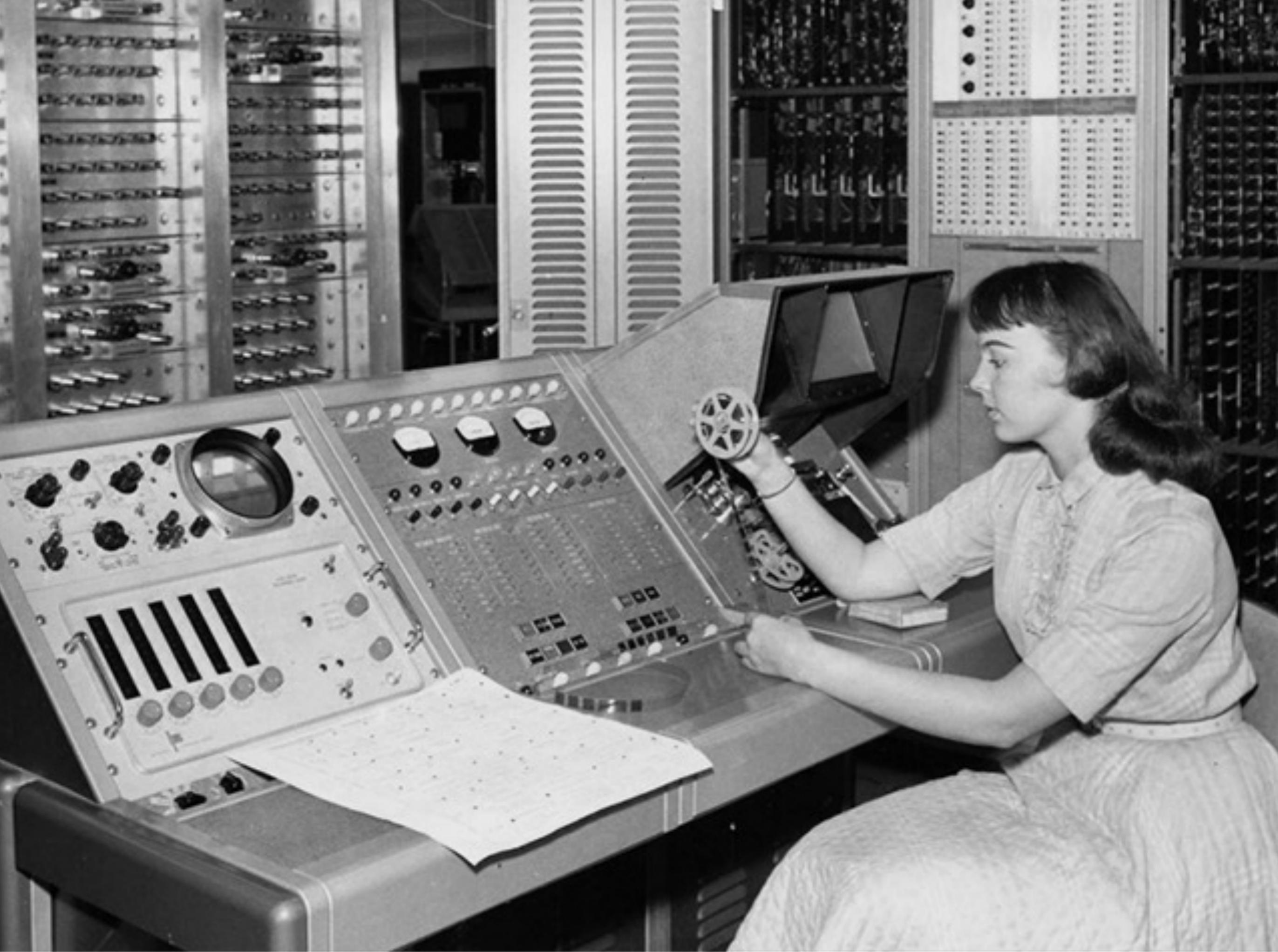


L'UX Design

Comment se définit
et en quoi consiste l'UX design



Définition

- *D'après la norme ISO 9241-210, l'expérience utilisateur correspond « aux réponses et aux perceptions d'une personne qui résultent de l'usage ou de l'anticipation de l'usage d'un produit, d'un service ou d'un système ».*
- Au niveau du digital, cette notion va plus loin :
L'expérience utilisateur, c'est la qualité d'une expérience globale perçue par une personne qui utilise un produit ou un service.
- **L'ensemble des interactions vécues qui marquera, positivement ou négativement le souvenir de l'utilisateur.**

Analyse des mots « Ux Design »

- **Expérience** : « fait d'éprouver quelque chose » = quelque chose de subjectif, qui change au fil du temps et des circonstances où nos a priori, ressentie et habitudes personnelles ne doivent pas interférer dans le processus.
- **Design** : ne dois pas être assimiler au graphisme. **L'UX Design est avant tout la conception d'un site, d'un produit ou d'un service en adéquation avec l'ergonomie et le comportement des utilisateurs finaux.**

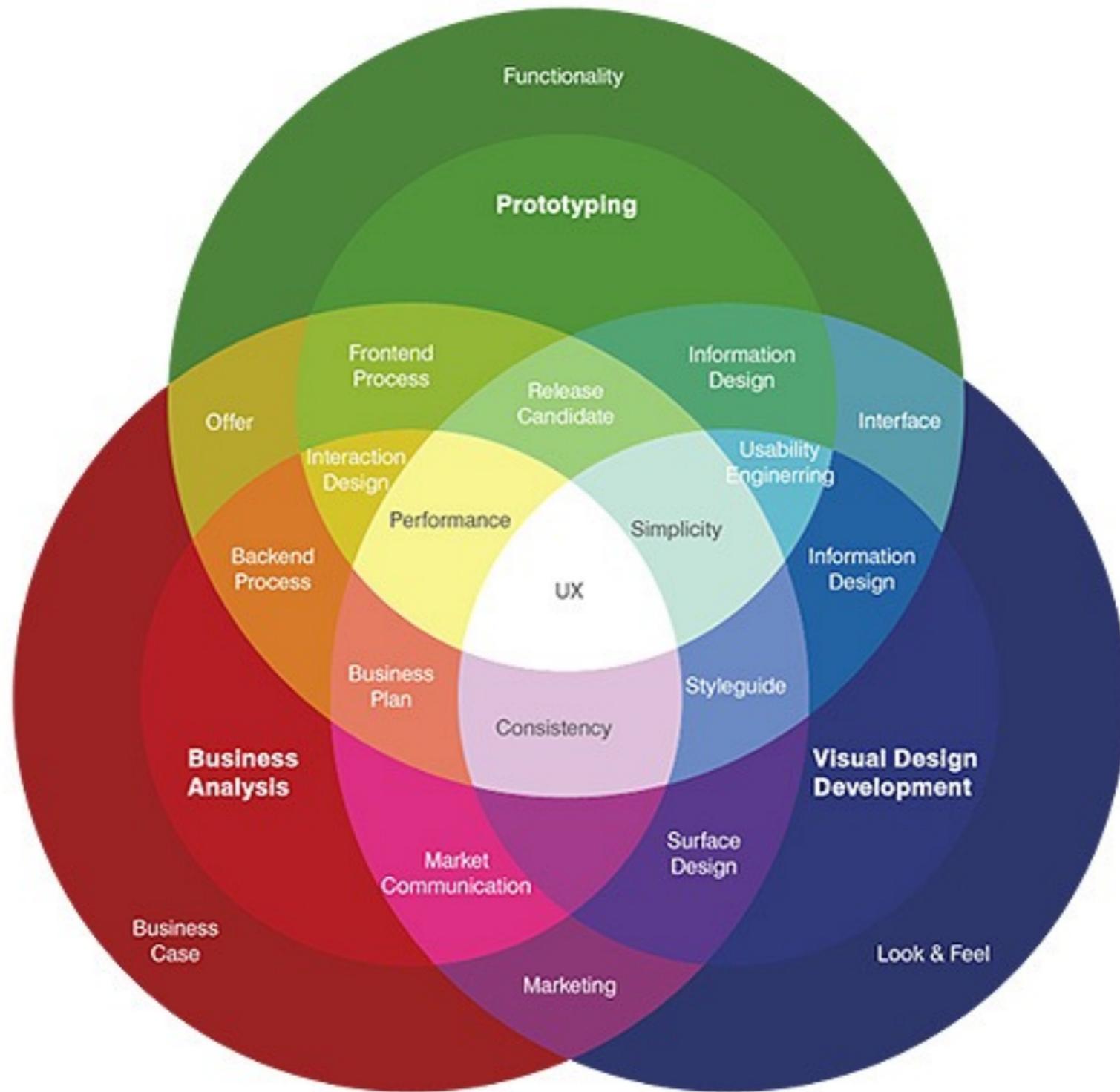
Ux design = User eXperience

- L'**UX design** correspond aux techniques de design mises en œuvre afin d'atteindre la meilleure **expérience utilisateur** sur le web, « **User eXperience** »

- L'UX Design = **positionner l'utilisateur au centre de la réflexion**, se focaliser sur ce qu'il souhaiterait faire et de quelle façon.
- Il y a, dans l'expérience utilisateur, quelque chose d'intimement lié à la psychologie. **Les utilisateurs sont des êtres rationnels et émotionnels.**

- Une bonne expérience utilisateur sur le web = une visite d'internaute **positive, efficace** et **utile** qui laissera un bon souvenir et **donnera au client l'envie de revenir**.
- A l'inverse, une mauvaise expérience liée à une navigation laborieuse, un temps de chargement trop long, l'apparition d'un message 404, laisse un souvenir négatif impérissable. Résultat : peu de chances pour que l'on revienne sur le site en question.

- **Le UX design consiste à prendre en compte en amont de la conception du site web l'ensemble des paramètres qui participeront à rendre l'expérience utilisateur positive.**
- **L'ergonomie critère n°1** pris en compte par le designer : apparence, design, positionnement des différentes briques qui composent le site.
- **L'utilisateur doit trouver facilement ce qu'il est venu chercher.**
 - On intègre les notions de référencement naturel,
 - La capacité du site à rassurer l'utilisateur : il doit se sentir en confiance,
 - Une navigation facile et fluide.
- **Le site doit être utilisable sans difficulté quel que soit le support utilisé** : PC, tablette ou mobile. (Ergonomie, Responsive Design, navigation adaptée)



- A ce titre, il faut envisager deux ergonomies :
- **Une ergonomie fonctionnelle** = s'appuie sur une recherche d'efficacité et d'efficience :
 - L'utilisateur est-il en capacité de le faire ?
- **Une ergonomie émotionnelle** = cherche à mettre en confiance et séduire :
 - L'utilisateur a-t-il envie de le faire ?
- C'est la prise en compte de cette couche émotionnelle qui permet de parler d'expérience.

Ergonomie, design, expérience
utilisateur, etc. : je suis perdu !

- Il est difficile d'envisager les nuances entre chacun de ces aspects. **Les termes se chevauchent et les disciplines sont transverses.**

L'imbrication des notions

Ergonomie = Hiérarchie de l'information + Design d'interaction + Parcours utilisateurs

Design d'interface = Prototypage graphique + Affordance (*capacité d'un élément à suggérer sa fonction*)

- DONC :

Ergonomie \neq Design d'interface

Ergonomie = Expérience utilisateur

MAIS

Expérience utilisateur ≠ Ergonomie

- **L'ergonomie sert l'expérience utilisateur** mais l'expérience utilisateur ne se résume pas à l'ergonomie.

Design d'interface = Expérience utilisateur

MAIS

Expérience utilisateur \neq Design d'interface

- **Le design d'interface sert l'expérience utilisateur** mais l'expérience utilisateur ne se résume pas au design d'interface.

- Qu'est ce qui distingue le design d'interface du design d'expérience utilisateur ?
- **L'expérience utilisateur, c'est un design qui se vit, qui s'éprouve et qui s'expérimente.**



Design

User Experience

Expérience utilisateur = Ergonomie + Design d'interface

- **L'expérience utilisateur d'un site internet, c'est la somme du travail de conception ergonomique et du design d'interface.**
- Le design d'expérience utilisateur, ce n'est pas (que) le beau. C'est aussi résoudre des problèmes.
- *« ... le design, ce n'est pas seulement l'apparence et le style. Le design, c'est comment ça marche ». Steve Jobs.*

Pourquoi est-il si important de concevoir
une expérience utilisateur de qualité ?

- La multiplication de sites, d'offres et de produits exige de soigner son expérience utilisateur.
- Cette surabondance du choix amènent **les utilisateurs à rechercher des expériences qui ont de la valeur.**

Fidélisation et tests utilisateurs

- Le développement exponentiel de l'offre et donc de la concurrence nécessite également de **fidéliser ses utilisateurs** durement acquis.
- Il coûte en effet plus cher de conquérir de nouveaux clients plutôt que de fidéliser ceux déjà présents.
- **Un utilisateur satisfait de son expérience sera votre stratégie commerciale** > il reviendra et fera venir les autres.

- 88% des visiteurs ne reviendront pas s'ils ont une mauvaise expérience utilisateur sur un site internet.
- 68% des utilisateurs quittent un site car son interface est mal conçue.

- La nature itérative* du design d'expérience utilisateur peut permettre d'améliorer très significativement le taux de conversion.
- Grâce aux feedbacks de tests utilisateurs, on améliore continuellement l'expérience.
- Exemple : changer l'intitulé d'un bouton.

**L'itération correspond au processus de répéter un ensemble d'opérations jusqu'à ce qu'un résultat spécifique soit atteint. L'itération du design intervient lorsqu'on explore, teste et affine les concepts de design*

- 85% des problèmes UX peuvent être résolus par des tests de 5 utilisateurs
- L'impact d'une démarche UX est multiple car elle aide dans :
 - L'accessibilité du site
 - La crédibilité de vos messages
 - L'utilisabilité du site

Itération du Design & du développement

L'itération du design

- **L'itération du design** intervient lorsqu'on explore, teste et affine les concepts de design.
- Chaque cycle dans le design restreint la large gamme de possibilités jusqu'à ce que le design soit conforme aux besoins.
- Des prototypes d'une fidélité en progression sont utilisés pour tester les concepts et identifier les variables inconnues
- Des membres du public visé sont mis à contribution sur différentes étapes des itérations pour participer aux tests et valider les besoins.
- Les échecs aussi bien que les succès fournissent d'importantes informations à propos de ce qui marche et ce qui ne marche pas.

L'itération du développement

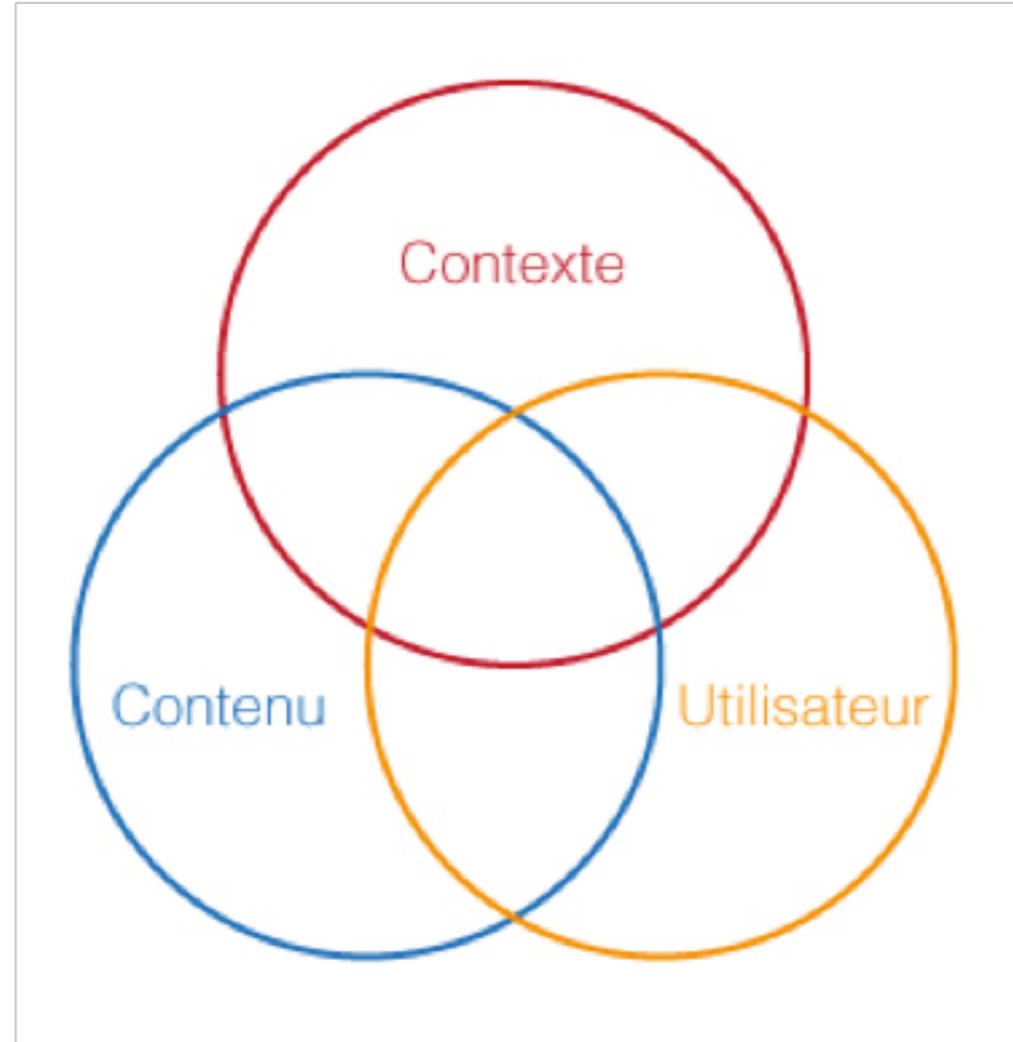
- **L'itération du développement** est l'itération non prévue qui intervient lors de la construction du produit.
- C'est une refonte ou encore un gaspillage dans le cycle de développement.
- Cette itération est coûteuse, non désirée et très généralement la cause de spécifications incorrectes, non adéquates, ou encore de problème de management ou de planning.

Processus de l'UX

- **Le processus de l'UX suit un ordre logique avec plusieurs phases successives.**
- Cependant, les projets étant différents les uns des autres, il s'agit plus d'**un cadre de travail qu'un mode d'emploi prédéfini et invariable.**

Trois sujets d'étude

- Même si l'utilisateur final est au cœur du projet, l'UX Design ne concentre pas toute son attention sur lui. **Trois éléments centraux sont pris à part égale** par l'architecture de l'information :
 - **L'utilisateur** avec ses motivations, ses comportements et ses attentes
 - **Le contenu** qui va comprendre l'information (textes, images, sons, vidéos...) et les services proposés
 - **Le contexte** c'est-à-dire les objectifs du projet, l'état d'esprit du client et les ressources dédiées au projet



- Quatre phases de travail vont se succéder lors du processus :
- **La recherche** (analyse de la concurrence, interviews...)
- **Le concept**
- **Le prototype** (prototypes papier, wireframe...)
- **Le design** (logo, maquettes graphiques...)

L'UX Design

Comment se définit et en quoi consiste l'UX design

Virginie Boullé - virginie.b.formation@gmail.com
Enseignante en Technologies Web et Communication Digitale

Sources : <http://www.tetrapolis.fr>, <http://www.appaloosa.fr>, <http://ux-fr.com>