

Qu'est-ce que l'expérience utilisateur ?

Le terme "Expérience Utilisateur" a été diffusé dans les années 90 par [Donald Norman](#) (auteur du célèbre "[Design of everyday things](#)" et aussi de la méthode de design centrée sur l'utilisateur) et, d'après la norme [ISO 9241-210](#), 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".

Les plus attentifs auront noté "l'anticipation de l'usage" qui montre que l'expérience utilisateur est quelque chose de profondément lié à la psychologie de l'être humain (c'est aussi pourquoi ce domaine est si passionnant) et aussi souvent si subjectif car il me semble encore difficile de mesurer l'anticipation émotionnelle de l'être humain (enfin heureusement pour nous). Les émotions sont d'ailleurs un élément central de l'expérience utilisateur. D'ailleurs il faut savoir que [Donald Norman](#) avant d'être un des experts de l'expérience utilisateur vient en premier lieu des sciences neurocognitives et de la psychologie.

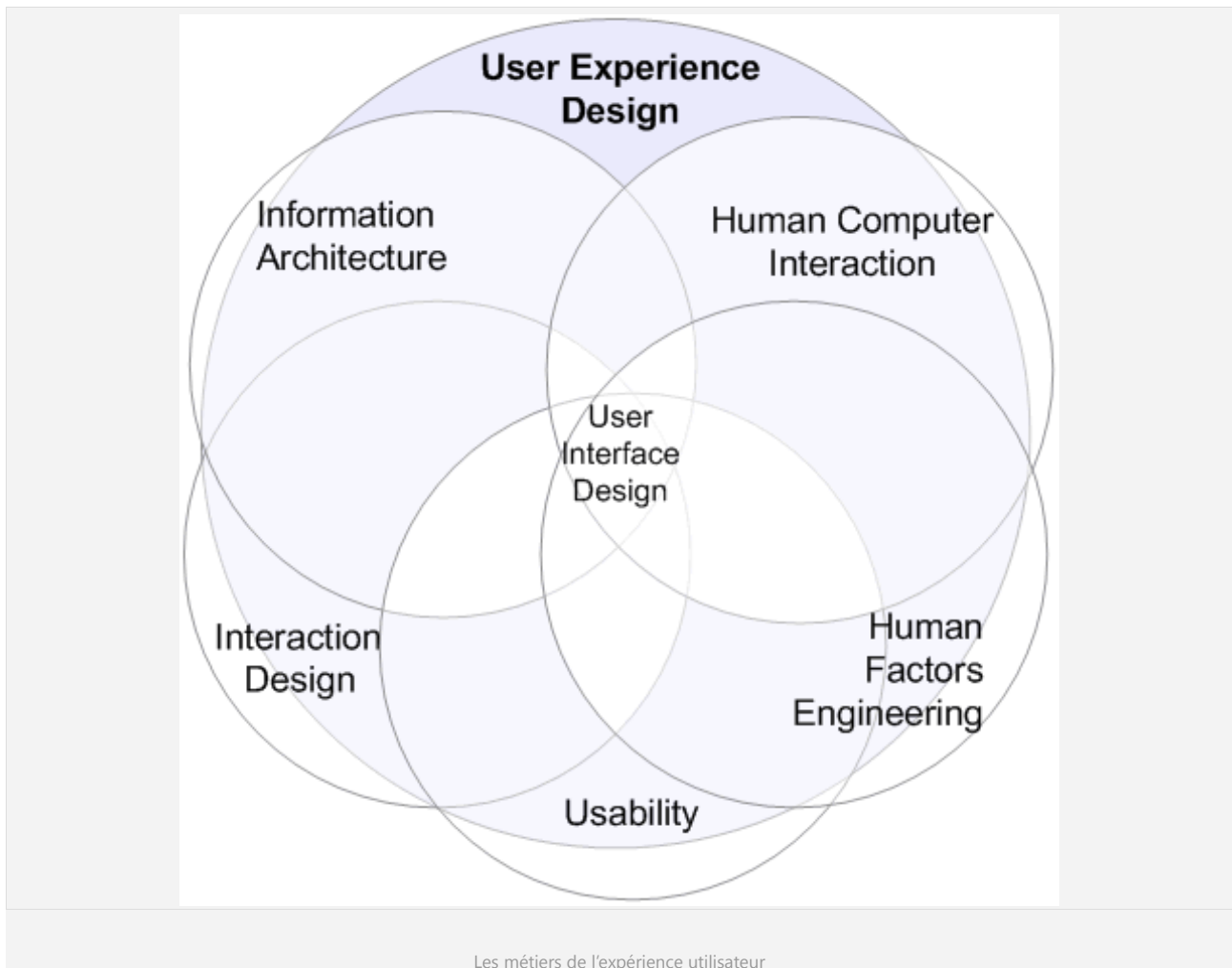
Enfin les plus curieux auront noté que la norme ISO est d'abord une norme d'ergonomie pour l'interaction homme-machine. Mais alors l'expérience utilisateur serait de l'ergonomie ? Oui en quelque sorte mais nous allons d'abord essayer de clarifier les termes.

Expérience utilisateur, ergonomie ou design ?

En fait il est extrêmement difficile de définir correctement tous les termes utilisés pour définir les domaines et les rôles compris dans la sphère de l'expérience utilisateur. Le design est un terme très général qui pour moi est affilié à la conception d'un produit avec des contraintes ([mais je pense qu'on pourrait en discuter longtemps](#)).

On parle d'ailleurs de [User Experience Design](#).

L'ergonomie est le terme que les anciens connaissent le mieux et l'ergonome est très souvent quelqu'un qu'on appelle pour créer une bonne expérience utilisateur. Nous reste à savoir si le Usability Expert, le Web Designer, l'Information Architect ou encore l'UI Designer (et j'en oublie certainement) sont des spécialistes de sous-domaines de l'expérience utilisateur ou des rôles dont les frontières sont très souvent floues.



Mais alors qu'est-ce que l'expérience utilisateur ?

L'expérience utilisateur (ou UX pour alléger le texte) a pour but de rendre les logiciels (là aussi je me permet de réduire le contexte) :

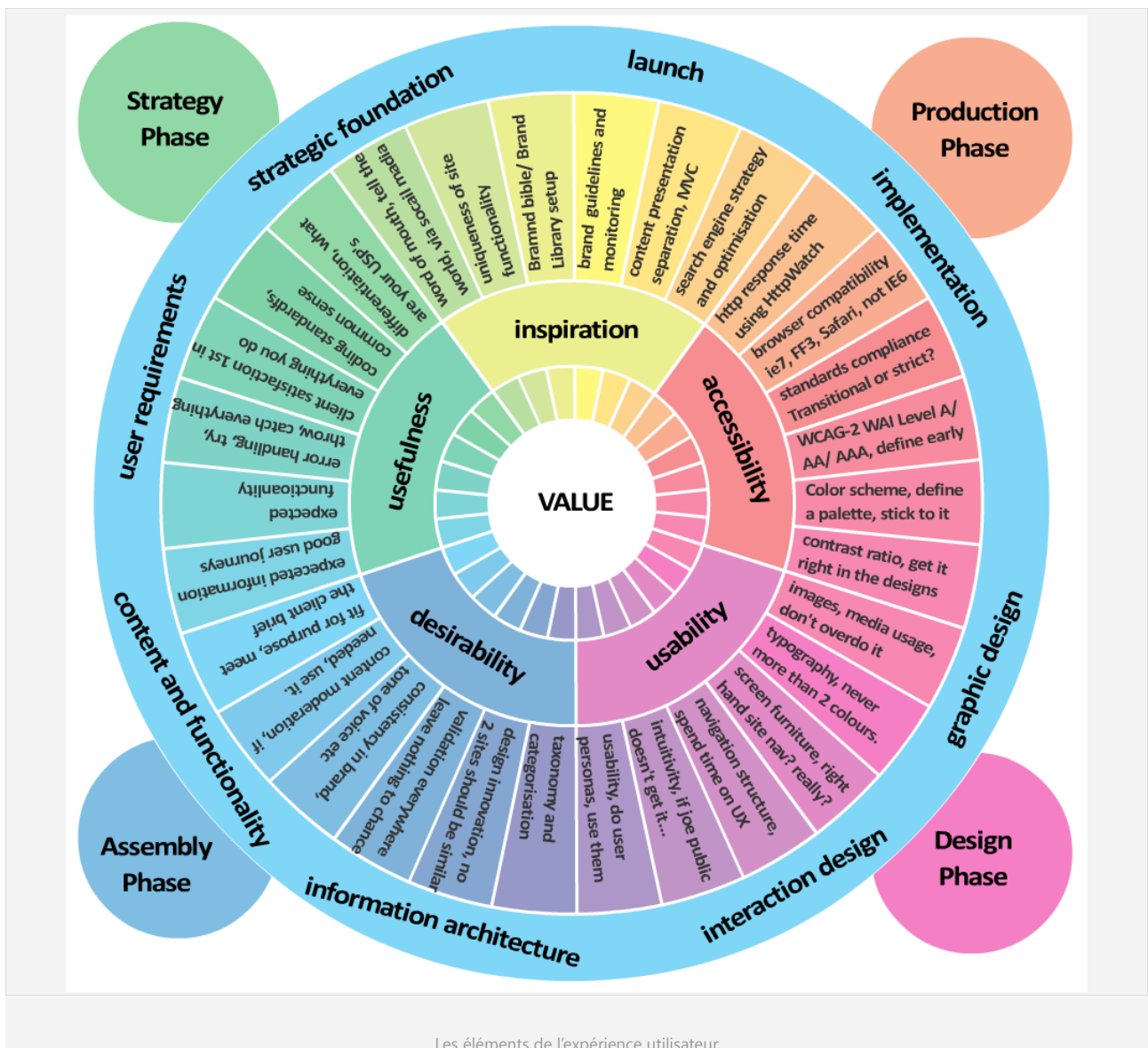
- plus utiles ... car toutes les fonctionnalités n'ont pas toujours leur place
- plus utilisables ... car le logiciel doit être facile à utiliser
- plus désirables ... car l'attrait visuel et émotionnel a beaucoup d'importance chez tout être humain
- plus navigables ... car on ne veut pas perdre son temps à chercher des éléments
- plus accessibles ... pour les personnes ayant des handicaps
- plus crédibles ... parce qu'une bonne UX renforce la qualité perçue du logiciel

Cet ensemble de qualités permet de fortement augmenter la valeur globale de notre logiciel.



L'UX est constituée d'un vaste ensemble d'éléments et de connaissances qui peuvent être le marketing, le visuel, la typographie, les fonctionnalités, le nommage, la cohérence de l'ensemble en passant par les temps de

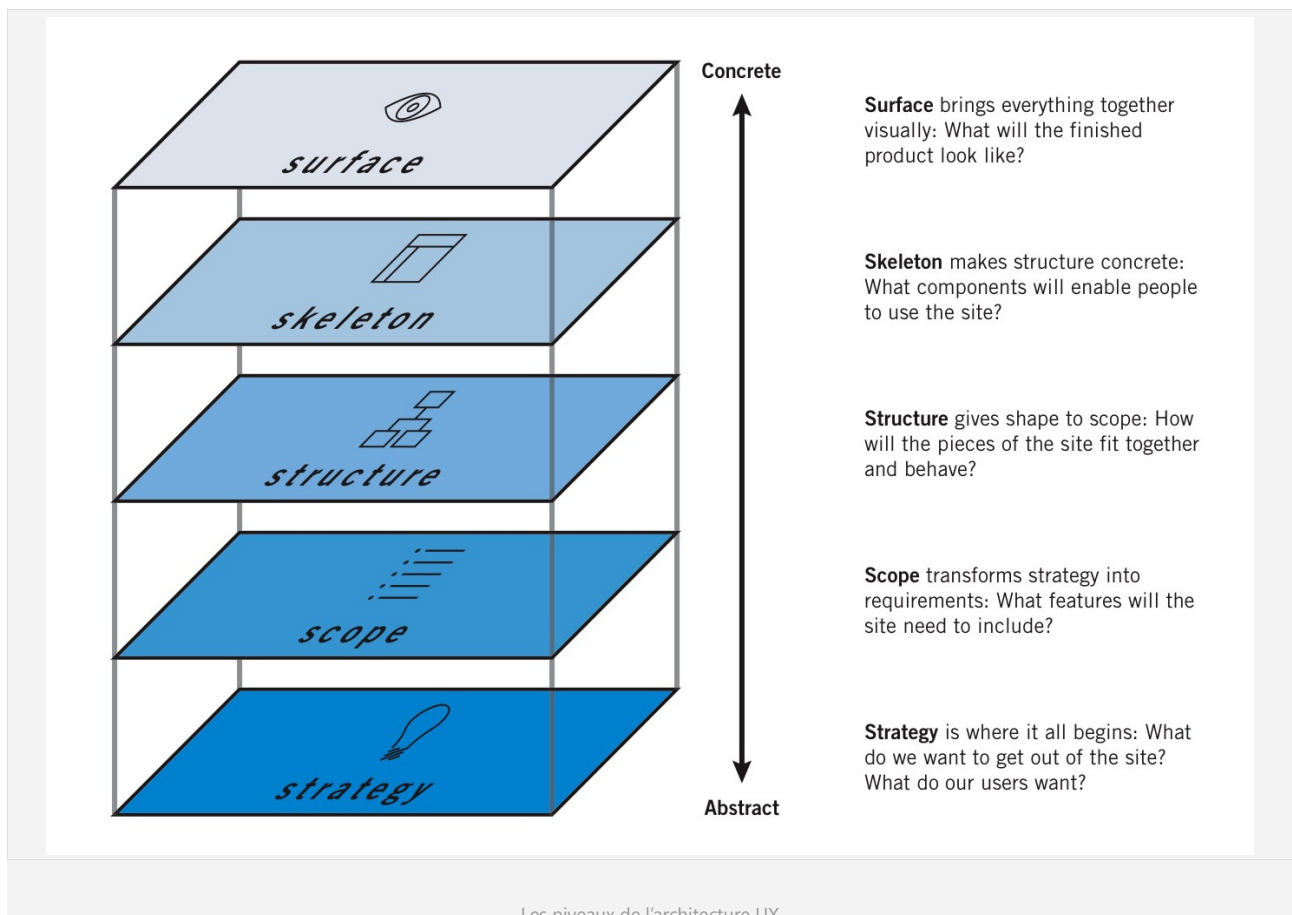
réponse ou encore la compatibilité avec les navigateurs (sauf IE 6 hein l'UX ne fait pas la nécrologie).



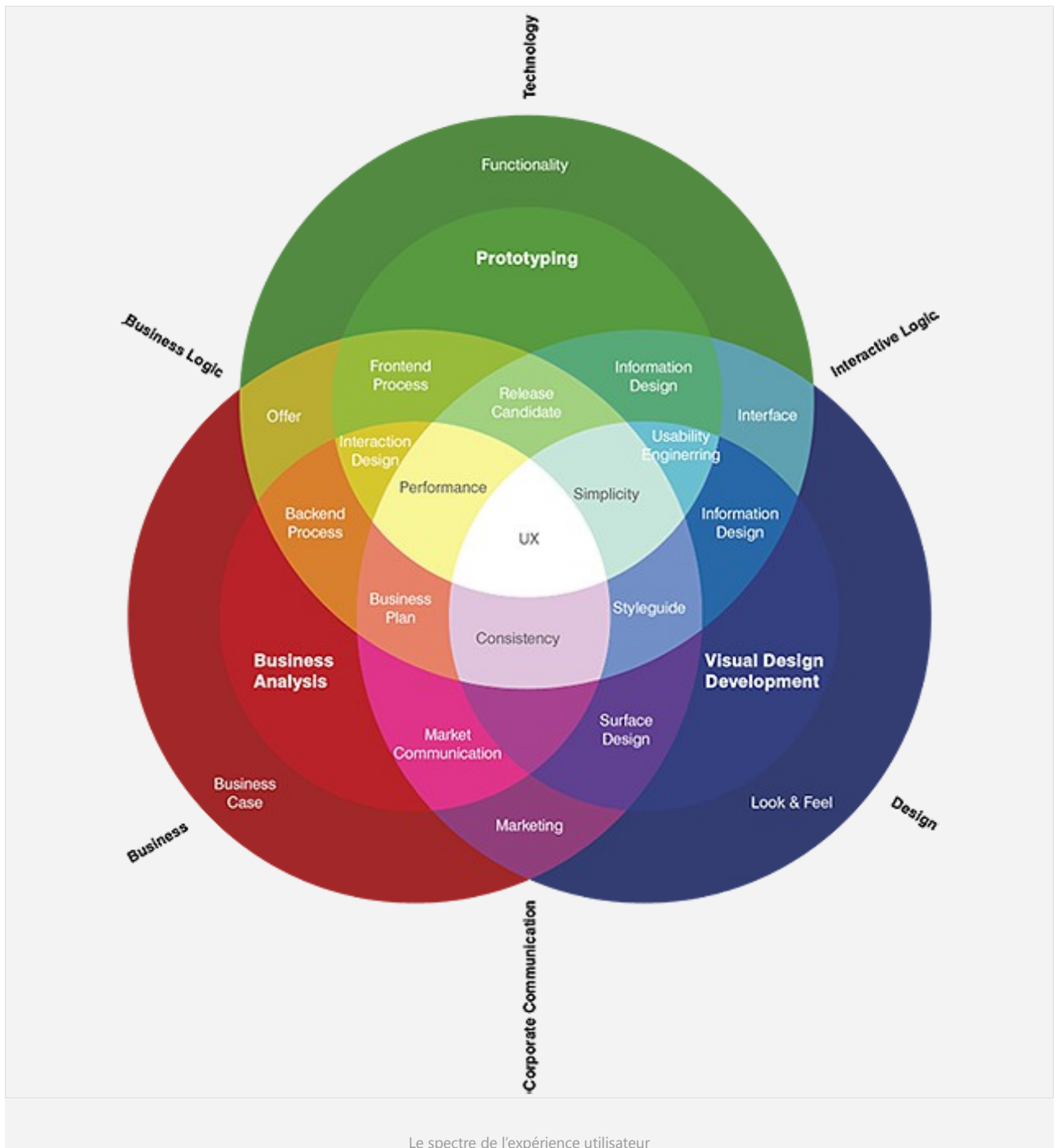
Mais la définition que je préfère est sûrement celle amené par Jesse James Garret dans son livre "The elements of user experience" <http://www.jjg.net/elements/pdf/elements.pdf>

L'UX est alors vue selon 5 plans (ou niveaux) qui vont permettre de construire un bon logiciel (ou un bon site). Du plus abstrait au plus concret (mais des premières phases de conceptions jusqu'à la complétion), nous avons:

- la vision stratégique qui va nous permettre de définir les besoins de l'utilisateur et donc les objectifs
- les fonctionnalités de l'application ou le contenu du site qui découlent directement des objectifs
- la structure, c'est à dire l'enchaînement des pages ou des écrans (on parle soit d'interaction design pour une application soit d'information architecture
- le squelette qui va définir la clarté et la lisibilité
- l'aspect visuel qui permettra de rendre l'ensemble plus désirable et d'agir principalement sur nos émotions



Et pour finir encore une autre façon de voir l'UX:



J'espère que vous avez maintenant une meilleure vision de ce qu'est l'expérience utilisateur. N'hésitez pas à poser des questions ou à venir sur mon blog pour continuer d'explorer le sujet.