Introduction

C’est dans les années 1940 au sein de l’usine Toyota, que des premières reflexions sont réalisées autour de l’amélioration de la chaîne de production. On voit émerger les premiers principe de l’UX.

Mais qu’entend t-on exactement par UX ? UX c’est l’acronyme anglais, qui signifie User Experience, soit expérience utilisateur. Anciennement nommé ergonome web interface homme machine, le métier d’UX designer est arrivé en France dans les années 2000.

Plus proche encore de nous, l’arrivée de la première version de l’iPhone en 2007 changea radicalement la notion de conception centrée utilisateur. L’évolution des usages concomitante à l’accés étendu aux nouvelles techynologies, voit alors de nouvelles caractéristiques produit émerger : écran plus petit, disparition du clavier au profit du tactile, connexion nomade ; autant d’éléments qui vont alors influencer et développer grandement le travail des UX designer.

Avant d’entrer dans le monde de l’UX, il convient d’appréhender le terme de design plus comme un synonyme de conception que de création visuelle. Pour faire du design d’expérience il est impératif de prendre en considération les attentes mais aussi les réels besoins des utilisateurs.

Toutefois ce métier qui tend à être connu davantage du grand public, est fréquemment confondu avec celui d’UI designer, dont l’acronyme signie Interface Utilisateur. Appliqué au web et notamment dans le cadre de la conception d’un site web, un designer d’interface peut s’interroger sur la couleur d’un bouton pour que celui-ci soit visible immédiatement. Au préalable le designer d’expérience s’interroge quant à lui sur le besoin de ce bouton. L’UX designer travaille donc en amont de l’UI designer.

Parceque nous sommes passés progressivement et sans toujours en avoir conscience de l’ère de l’information à l’ère de l’assistance, certaines questions sont au cœur du design utilisateur : Quelle expérience vais-je proposer à un utilisateur sur l’ensemble de son parcours d’achat ? Quelle offre de service proposer ? Comment rendre l’expérience de navigation web agréable ? Comment fidéliser une clientèle volatile et exigeante ?

Afin d’avoir un apperçu factuel et pertinent de l’UX designer, nous étudierons dans un premier temps les contours de ce métier, puis nous verrons plus en détails quelques principes régisseurs de l’UX design afin de comprendre en quoi cette discipline est vecteur de transformation et d’amélioration continue dans les outils informatiques que nous utilisons dans notre vie quotidienne.

Conclusion

Nous avons donc vu tout au long de notre exposé que le métier d’UX designer repose sur des fondements d'ordre analytiques et méthodologique (la méthode des personas en est un exemple), psychologiques (avec la prise en compte, entre autre, des biais cognitifs qui modifient l'expérience utilisateur) mais également mathématiques (par la modélisation du comportement humain, notamment par la loi de Fitts).

Dans une approche pratique, nous avons vu au travers d’une journée type, que l’UX designer “construit” le produit au même titre que les équipes commerciales ou les développeurs. Plus encore, ses découvertes issues de l’analyse des besoins, et des comportements humains, sont une réelle “boussole” pour construire le produit. Elles ont d’ailleurs du poids, puisqu’elles s’appuient sur des tests quantitatifs et qualitatifs.

C’est donc un véritable professionnel du numérique qui a de nombreuses casquettes : sociologue, architecte 2.0, consultant, product manager, parfois même développeur.

En définissant ses fondements nous avons mis en lumière la légitimité et la valeur ajouté de l’UX designer, et ainsi nous avons approché de plus prés les subtilités de ce métier passionnant.