# Expérience utilisateur

 Écrit par [B. Bathelot](https://www.definitions-marketing.com/auteur/), modifié le 06/04/2018  
Glossaires : [E-commerce et conversion](https://www.definitions-marketing.com/glossaire/e-commerce-conversion/)  [Ergonomie et web design](https://www.definitions-marketing.com/glossaire/ergonomie-et-web-design/)

La notion d'expérience utilisateur peut s'appliquer à des produits, services ou interfaces digitales.  
Dans un contexte digital, l’expérience utilisateur recouvre la façon dont un site web ou une application est perçue et ressentie par ses utilisateurs en fonctions de ses qualités ergonomiques, de navigation et de contenu. L'expérience utilisateur joue un rôle très important dans l'efficacité d'un site web ou d'une application mobile et constitue également un facteur de fidélisation.  
  
Dans le cadre du e-commerce et des parcours clients cross-canal, l'expérience utilisateur est une composante importante, voire essentielle de l'expérience client. En dehors du marketing et commerce digital, la notion d'expérience utilisateur est également utilisée pour d'autres types d'interfaces "homme-machine" et joue un rôle clé dans le développement de produits logiciels.  
  
La notion d'expérience utilisateur s'applique également à des produits ou services non digitaux pour désigner l'expérience d'usage de ces produits ou services qui constitue une des composantes de l'[expérience client](https://www.definitions-marketing.com/definition/experience-client/) globale.  
  
L'expérience utilisateur est le plus souvent désignée par le terme d'UX.