le cnam

Communication,culture,numérique

Design d'expérience utilisateur intégrée et de services (UXI)

Responsable : Professeur Manuel Zacklad

Les inscriptions pour 2024 sont ouvertes merci de déposer ici votre CV et Lettre de Motivation : Dépôt CV et LM

L'expérience utilisateur des applications numériques et des services associés ne se résume pas à l'usabilité des interfaces homme machine et encore moins à une vision de l'usabilité augmentée par la prise en compte des émotions des usagers dans une logique persuasive.

Afin de promouvoir un design responsable dans le contexte de la transition numérique des organisations, nous préconisons l'adoption d'une approche de design d'Expérience Utilisateur Intégrée (UXI). Cette approche intègre le design de l'interface homme-machine (UI) et le design de service, les interfaces étant une composante intrinsèque des services. De plus, elle aborde la production des services, tant internes qu'externes, dans une perspective collaborative. Cette collaboration engage la responsabilité des concepteurs, des parties prenantes et des utilisateurs à toutes les étapes du processus, facilitant ainsi la réalisation d'une performance durable dans une logique de design collaboratif.

Corollairement, notre vision du service ne se limite pas aux services marchands standardisés et au marketing même si elle ne les exclut pas. Les relations de service intègrent toutes les relations productives ou civiques entre les organisations et leurs usagers, soin, enseignement, conseil, maintenance, etc… mais également à l'intérieur des organisations, entre les entités et entre les entités et les projets. Notre approche met particulièrement l'accent sur la perspective de la co-production du service entre les producteurs et les bénéficiaires et sur ses dimensions sémiotiques et langagières. Cette approche en termes de co-production de service revient à mettre l'accent sur la performance des transactions coopératives en lien avec les trois facettes du design, de solution, de relation et de milieu.

Sur un plan scientifique, l'association du design des interfaces et du design de services correspond à l'intégration de la perspective des sciences de l'information, notamment de l'architecture de l'information, et de celle des sciences de la communication, pour autant que la communication soit envisagée dans une logique collaborative en lien avec la vision transactionnelle de la communication (basée sur la "sémiotique des transactions coopératives"). Dans cette approche, les interfaces numériques sont elles-mêmes abordées comme des dispositifs d'accès rendant possible les conversations médiatisées plus ou moins standardisées et asynchrones, allant des formulaires interactifs à la navigation multimédia en passant par les réseaux socio-numériques communautaires.



Compétences visées :

Conduite de projet pour l'UX design et le service ;
Méthodes de facilitation d'équipe en gestion de projet UX ;
Démarches et les outils permettant spécifier les interfaces et les services : personnas, wireframes, etc. ;
Méthodes de recherche utilisateur pour le design d'expérience et de service ;
Compréhension des différents niveaux d'analyse des interfaces et des services

Ces compétences préparent à différentes fonctions dans les domaines de la transformation digitale, de la gestion de projet ou de la création d'entreprise :

responsable projet de UX et service design ;
consultant UX et service design ;
assistant maîtrise d'ouvrage ;
maîtrise d'usage représentant des utilisateurs ;
designer de service 2.0 ;
créateur de jeune pousse 2.0 (startup).

Public :

Auditeurs ayant déjà une expérience des projets en entreprise soit dans une fonction de management opérationnel (RH, vente, marketing, achats, communication, documentation et veille, etc.), soit dans le domaine du numérique et du design (informatique, DSI, e-learning, designer d'interface, designer de service, etc.). L'objectif est de croiser les compétences opérationnelles et numériques pour permettre aux auditeurs d'exercer des fonctions d'interface.

Programme de la formation :

CCE 213 -Conduite de projet agile pour le design d'expérience et de service

Ce module présente les différentes méthodes de conduite de projet au service du design d'expérience et de service depuis les méthodes de conception centrée utilisateurs jusqu'aux méthodes de design collaboratif en passant par le design thinking ou les méthodes agiles. Des méthodes de facilitations d'équipe relevant de l'agilité ou d'autres domaines sont présentées.

CCE 214 -Démarches créatives de preuve de concept et de maquettage pour l'UX design et le design de service

Ce module présente les démarches et les outils permettant spécifier les interfaces et les services ainsi que les principes de design sur lesquels ils s'appuient des personnas aux wireframes. Les dimensions sémiotiques, notamment visuelle, et sémantique sont prises en compte. Il donne lieu à la réalisation de projets permettant d'expérimenter les outils proposés.

CCE 215 -Méthodes de recherche utilisateur pour le design d'expérience et de service (UX research)

Ce module introduit les concepts et les méthodes de recherche des sciences humaines et sociales et du design qui peuvent être mobilisées pour analyser les situations et les contextes d'usage dans le domaine de la conception des services et des interfaces. Les différents niveaux d'analyse des activités et leur interdépendance sont introduits : physique, cognitif, pratiques quotidiennes ou professionnelles, définition de la stratégie. Symétriquement on présentera différentes dimensions des artefacts à concevoir les dimensions de valeur sémiotique des contenus et des supports dans une optique "dispositive".

Conditions d'accès :

Entretien préalable avec les responsables de la formation

Organisation et dates pour 2024 :

Volume horaire de la formation : 105 heures

Nombre de crédits ECTS : 12

Février 2024 : 22-23 ; 29
Mars 2024 : 01 ; 07-08 ; 14-15 ; 21-22 ; 28-29
Avril 2024 : 04-05
Mai 2024 : 24

/**/ /**/

Contacts

Adresse :
CNAM
Formation : Communication
Case courrier : EPN 16 - INNOVATION
75141 Paris Cedex 03

Secrétariat :
Caroline Marie

2, rue de Conté
Métro : Arts & Métiers

Tél : 01 40 27 28 22
Fax : 01 40 27 28 37
Mail : numerique2.0 at cnam.fr

Agenda

Février 2024 : 22-23 ; 29
Mars 2024 : 01 ; 07-08 ; 14-15 ; 21-22 ; 28-29
Avril 2024 : 04-05
Mai 2024 : 24

Entretien de sélection dès janvier *sur RDV en nous déposant d'abord votre CV et votre lettre de motivation en suivant le lien suivant :*

Dépôt CV et LM
numerique2.0 at cnam.fr

Coût

En individuel : Voir tarif du Centre Cnam de Paris
Par l'entreprise : Voir tarif du Centre Cnam de Paris

https://communication-culture.cnam.fr/design-d-experience-utilisateur/design-d-experience-utilisateur-integree-et-de-se