

Certificat de spécialisation Design d'expérience utilisateur intégrée et de services (UXI) pour la transition responsable

Formacode : CS3600A

- + [Voir la fiche complète de la formation](#)
- + [Voir le site de la formation](#)

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.

Tarifs (sous réserve de modifications)

Financement possible en tarif individuel ou par un tiers financeur. Le CPF est aussi mobilisable. Pour toutes informations sur les tarifs veuillez contacter numerique2.0@cnam.fr

Responsables :

Pr Manuel ZACKLAD
Pr Sylvie PARRINI-ALEMANN

Contacts

Département Innovation
2 rue conté - 75003 Paris
Accès 37 - 2e étage - bureau 47

Gestionnaire pédagogique

Laurent BICHAUD
laurent.bichaud@lecnam.net
numerique2.0@cnam.fr
Tel : 01 40 27 28 22

Admission

Entretien préalable avec les responsables de la formation

<https://innovation.cnam.fr/sous-domaines-de-formation/information-communication/certificat-de-specialisation-design-d>