

C'est  
l'expérience  
qui doit être  
mémorable,  
et non l'interface.

L'interface est un outil au service de l'expérience. Si l'utilisateur doit faire des efforts cognitifs pour se servir de l'interface, il va s'en souvenir au détriment de l'expérience utilisateur.

# Le beau n'est pertinent que par les yeux des utilisateurs.

Nous ne savons pas ce que l'utilisateur considère comme étant beau ou laid. Le beau n'est pas directement l'objet de notre travail, même si les aspects esthétiques participent à l'expérience utilisateur.

L'utilisateur  
n'est rien;  
À la fin est  
l'utilisateur.

La recherche, la connaissance scientifique des utilisateurs, de leurs activités, de leurs contextes, de leurs comportements sont à l'origine de l'expérience utilisateur. Les utilisateurs doivent être impliqués dans la validation des services.

# Concevoir

l'expérience utilisateur,

**c'est un métier ingrat,**

plus on travaille,  
plus c'est propre,

**moins ça se voit !**

Une grande part du travail de conception est de supprimer les freins, les détails qui gêneraient l'utilisation du service. Cela ne se voit pas, l'utilisateur ne s'en rend pas compte, ni le client, ni la hiérarchie.

# Le plaisir commence par l'absence de déplaisir.

« offer usability plus reliability  
to prevent frustration from  
undermining the fun »  
Ben Shneiderman, Designing  
for fun: how can we design  
user interfaces to be more fun?,  
interactions, v.11 n.5, September +  
October 2004