Contribution de l'architecture de l'information à l'utilisabilité informationnelle : le cas des intranets

The Contribution of Information Architecture to Information Usability: The Case of Intranets

Catherine Bellino

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/5390>

DOI : 10.4000/edc.5390

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2013

Pagination : 71-88

ISBN : 978-2-917562-10-9

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Catherine Bellino, « Contribution de l'architecture de l'information à l'utilisabilité informationnelle : le cas des intranets », *Études de communication* [En ligne], 41 | 2013, mis en ligne le 01 décembre 2013, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/5390> ; DOI : 10.4000/edc.5390

CATHERINE BELLINO
CONTRIBUTION DE L'ARCHITECTURE
DE L'INFORMATION À L'UTILISABILITÉ
INFORMATIONNELLE : LE CAS DES INTRANETS

Introduction

Depuis deux décennies environ, les intranets se développent dans un contexte d'accroissement continu des volumes d'informations au sein des entreprises, de complexité des organisations, de cohabitation de métiers, cultures et domaines de connaissances divers, parfois étanches les uns aux autres. Face à l'accélération des évolutions, voire des ruptures technologiques, et alors que l'injonction de connaissance exerce de plus en plus de pression sur les employés, la capacité à trouver les informations pertinentes devient un défi. L'enjeu cognitif est majeur, l'utilisabilité est déterminante.

En tant que discipline, quel rôle l'architecture de l'information peut-elle jouer vis-à-vis des intranets, et plus particulièrement de ce que nous proposerons de définir comme « l'utilisabilité informationnelle » ?

En nous appuyant sur notre expérience de terrain, nous présenterons l'évolution et les problématiques des intranets en tant qu'objet d'étude pour l'architecture de l'information. Nous développerons une proposition pour la notion « d'utilisabilité informationnelle » appliquée aux intranets. Nous étudierons ensuite

la façon dont l'architecture de l'information peut y contribuer. Nous concluons en proposant quelques questions et perspectives sur l'évolution de l'architecture de l'information vis-à-vis des intranets en particulier et de l'entreprise plus largement.

Intranets : définitions, périmètre, évolutions

Qu'est-ce qu'un intranet ?

Un intranet est un site web interne à une entreprise ou organisation, accessible uniquement par ses employés (et parfois par des partenaires ou intervenants extérieurs). Sur le plan technique, l'intranet est un « réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle qui utilise les mêmes protocoles qu'Internet »¹.

Si la différence entre intranets et sites web tient sur le plan technique essentiellement à la gestion et à la sécurisation des droits d'accès, elle est plus significative au niveau des usages et des enjeux d'architecture de l'information, comme nous le verrons plus loin dans cet article.

Les principales générations d'intranets

Les premiers intranets sont apparus à la fin des années 1990. Aujourd'hui coexistent des intranets correspondant à différents stades de maturité, selon les contextes particuliers des organisations auxquelles ils appartiennent.

On peut globalement distinguer trois principales générations d'intranets. La première génération correspond à des dispositifs de diffusion d'information relativement « statiques » pouvant inclure des informations sur l'entreprise gérées de façon descendante telles que des informations et actualités sur l'entreprise, l'accès à l'annuaire

1 Wikipedia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/intranet>, date de la dernière visite : 26 Août 2013.

interne, etc. La publication est généralement centralisée entre les mains d'un nombre limité de personnes, voire d'un unique webmaster. La plupart du temps, ces dispositifs suscitent peu d'intérêt de la part des directions aussi bien que des employés.

La génération suivante apparaît dans les années 2000. L'effort porte plus particulièrement sur les services en ligne pour les employés et sur l'intégration de quelques applications de productivité. Des dispositifs de gestion de contenu (CMS)² permettent la mise à jour des contenus de façon décentralisée par fonctions ou sites géographiques. Alors que les sites intranet se multiplient parfois au sein d'une même organisation, apparaît le portail d'entreprise : celui-ci agrège une identité, des contenus et des applications communs. De plus en plus de contenus et fonctionnalités dédiés à la réalisation du travail quotidien sont intégrés. L'intranet devient fréquemment un passage obligé pour réaliser certaines tâches. Les entreprises s'intéressent désormais à l'intranet comme à un véritable outil de travail, voire à un enjeu stratégique notamment dans les cas de réorganisations ou de fusions-acquisitions. De nombreux projets de développement ou de refonte d'intranets voient le jour.

La troisième génération d'intranets apparaît vers la fin des années 2000 avec les premières fonctionnalités dites « sociales » ouvrant la voie à la contribution individuelle dans un contexte plus flexible (wikis, forums, *blogs*...). C'est à cette période qu'apparaît le terme « intranet 2.0 » qui s'étoffe depuis quelque temps avec le développement intensif des « médias sociaux », des outils collaboratifs ainsi que de la mobilité (Cavazza, 2011).

Aujourd'hui, les intranets sont fréquemment conçus comme des outils de partage de connaissances et d'aide à l'activité professionnelle³. Ils sont souvent complexes sur les plans technique, fonctionnel et des contenus. L'augmentation exponentielle du nombre de sites et de la quantité d'informations, la diversité des fonctionnalités d'interaction engendrent souvent des problèmes d'utilisabilité.

2 *Content Management Systems* ou Systèmes de Gestion de Contenu.

3 Voir à ce sujet les publications de l'Observatoire de l'intranet qui étudie chaque année les tendances d'évolution des intranets en France.

L'utilisabilité informationnelle appliquée aux intranets

Qu'est-ce que l'utilisabilité informationnelle ?

De l'utilisabilité à l'utilisabilité informationnelle

L'utilisabilité est définie par la norme ISO 9241-171 comme le « degré selon lequel un système, un produit ou un service peut être utilisé, par des utilisateurs spécifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié »⁴. La notion d'utilisabilité place l'utilisateur au centre du processus de conception. Nous proposons d'appliquer le concept d'utilisabilité à l'objet « information » en tant que « collection de données organisées dans le but de délivrer un message, le plus souvent sous une forme visible, imagée, écrite ou orale. La façon d'organiser les données résulte d'une intention de l'émetteur » (Prax, 2007). L'information se situe entre la donnée et la connaissance.

L'utilisabilité informationnelle met particulièrement en jeu deux paramètres que nous proposons de développer ici. D'une part, pour être utilisée, une information doit pouvoir être trouvée : c'est la notion de « repérabilité ». D'autre part, pour un utilisateur spécifié, vis-à-vis d'un but défini et d'un contexte spécifié, l'information trouvée doit dans son contenu répondre aux besoins de cet utilisateur : c'est la qualité de l'information qui est en jeu ici.

La repérabilité

Le néologisme « repérabilité » est une traduction possible du terme « *findability* », défini comme « l'habileté des utilisateurs à identifier un site pertinent et à naviguer dans les pages du site pour découvrir et rechercher les informations pertinentes » (Morville, 2005). Alors que l'intranet devient un point d'accès stratégique à l'information au sein des organisations, la repérabilité apparaît très souvent comme un aspect critique d'architecture de l'information.

Lors de nos études d'utilisabilité d'intranets, nous avons régulièrement entendu ce type de témoignages : « on ne trouve rien sur l'intranet » ; « j'ai cherché dans la rubrique x, je ne l'ai pas

4 Norme ISO 9241-210: 2010 – Ergonomie de l'interaction homme-système – Partie 210 : Conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs.

trouvé » ; « l'information était enterrée » ; « personnellement je ne l'aurais pas rangée là », « je préfère contacter directement la personne qui a l'information », etc. Les frustrations sont également fréquentes de la part des « producteurs » qui mettent en ligne des informations difficiles à retrouver pour les « consommateurs »⁵.

La qualité de l'information

La question de la qualité informationnelle se pose de façon particulière dans le contexte des intranets. Contrairement aux sites web, la publication d'information sur intranet n'est généralement pas confiée à des professionnels de l'information. Lorsque l'intranet est intégré en tant qu'outil de travail au coeur de l'activité de l'organisation, les producteurs d'informations se multiplient et les niveaux de qualité peuvent varier considérablement en fonction des individus.

Peu de référentiels et de définitions existent pour établir les critères de qualité informationnelle, en particulier dans le contexte des intranets. Toutefois, dans le cadre de nos travaux de terrain, nous avons identifié des problèmes récurrents de qualité qui nous ont amenés à établir une liste de critères heuristiques. Le tableau ci-après présente ces critères, sans caractère d'exhaustivité.

5 Dans cet article, nous utiliserons cette terminologie pour distinguer les deux rôles principaux que peuvent jouer les utilisateurs d'un intranet.

Critère	Définition
Fiabilité	L'information est digne de confiance et vérifiable (identification de la source)
Validité	L'information est valide au moment où elle est consultée, et cette validité est vérifiable (date de mise à jour, etc.)
Exhaustivité	L'information est complète (en elle-même ou par des liens ou renvois à des informations complémentaires)
Intelligibilité	L'information est compréhensible par son destinataire (par sa rédaction, terminologie, présentation)
Concision	L'information est concise (par sa syntaxe, par l'organisation de ses composants)
Pertinence	L'information correspond à l'usage qui doit en être fait par son utilisateur (critère dépendant de l'usage)
Richesse	L'information est mise en relation avec d'autres informations (éclairages, liens...)
Cohérence	Pour un sujet donné, l'information est traitée de façon cohérente et non contradictoire à travers ses différentes occurrences (critère transversal)

Tableau 1 : *critères heuristiques de qualité informationnelle*

Aujourd'hui, la question de la qualité de l'information se pose en de nouveaux termes pour les intranets. Les outils de contribution tels que les wikis, blogs et médias sociaux en général ont amené de nouvelles modalités de contribution : chacun peut potentiellement publier toutes sortes de contenus sans que les rôles soient forcément formalisés au départ. La « qualité » de ces contenus peut être évaluée par les utilisateurs eux-mêmes (systèmes de notation, favoris, etc.). On passe ainsi d'un modèle de contrôle qualitatif orienté « du haut vers le bas » à un modèle orienté « du bas vers le haut ».

Le risque de surcharge cognitive

Plus les volumes d'information augmentent, plus l'accès et le traitement de l'information sont coûteux sur le plan cognitif, et peuvent conduire à une surcharge cognitive, notion mise en évidence par Jean-François Rouet dans le contexte de l'apprentissage : « la recherche d'informations est une activité stratégique, qui demande un bon niveau de contrôle métacognitif : savoir évaluer ses connaissances et ses besoins d'informations en fonction d'un objectif, contrôler si l'information traitée est pertinente, prendre des décisions utiles en cas de difficultés, etc. » (Rouet, 2000).

L'enjeu de l'architecture de l'information pour les intranets consiste à permettre aux utilisateurs de disposer de la bonne information, au bon moment, dans le bon contexte, en évitant la surcharge cognitive.

Contribution de l'architecture de l'information à l'utilisabilité informationnelle des intranets

Définitions

Nous retiendrons deux définitions complémentaires de l'architecture de l'information. Celle de (Morville & Rosenfeld, 2006) met l'accent sur la distinction entre processus, résultat et discipline : « la combinaison de l'organisation, du catalogage et des schémas de navigation au sein d'un système d'information ; la conception de la structure d'un espace d'information pour faciliter la réalisation des tâches et l'accès intuitif au contenu ; l'art et la science de structurer et de classer les sites web et les intranets pour aider les gens à trouver et à gérer l'information ; une discipline émergente et une communauté de pratique axée sur la contribution au paysage numérique par l'établissement de principes de conception et d'architecture ».

Celle de Dillon (Dillon, 2002) met en avant l'objectif d'acceptabilité : « le processus de conception, de mise en oeuvre et d'évaluation d'espaces d'information qui soient humainement et socialement acceptables pour les personnes concernées ». L'architecture de l'information s'inscrit dans les champs de l'expérience utilisateur (UX pour *User eXperience*) : elle vise à simplifier l'interaction et l'utilisation de l'information. Dans son

célèbre schéma des « éléments de l'expérience utilisateur », Jesse James Garrett (Garrett, 2003) la positionne sur le plan de la structure, parallèlement au *design* d'interaction.

Nous nous intéresserons ici à la façon dont l'architecture de l'information en tant que processus et en tant que résultat peut participer à l'expérience utilisateur des intranets en améliorant l'utilisabilité informationnelle.

Particularités des intranets pour l'architecture de l'information

Des différences significatives existent entre les intranets et les sites web « externes »⁶ en matière d'utilisateurs, de contextes et de buts d'utilisation. Les sites web visent généralement des objectifs définis, par exemple de communication, d'information, de marketing ou de service, vis-à-vis d'une population potentiellement très large, la plupart du temps peu familiarisée avec l'organisation émettrice. Au contraire, les intranets sont conçus pour être utilisés par une population identifiable d'utilisateurs appartenant à l'organisation émettrice, à des fins professionnelles et pour un spectre souvent très large d'objectifs couvrant potentiellement l'ensemble des activités de l'entreprise.

Les motivations à l'utilisation sont différentes. Comme pour toute application professionnelle, l'utilisateur ne choisit pas lui-même l'intranet qu'il va utiliser, contrairement à un internaute vis-à-vis d'un site web. Les utilisateurs d'intranets en font un usage souvent quotidien. L'intranet doit être pour eux une véritable « place » de vie, pour emprunter à la notion proposée par (Resmini & Rosati, 2011). Par métaphore, on peut dire qu'à la différence des sites web, les utilisateurs d'un intranet en sont les « habitants » et non les « visiteurs ».

Ce terme d'utilisateur peut couvrir deux rôles différents : celui de « producteur » et celui de « consommateur » d'information⁷. Un utilisateur est ainsi un « *prosumer* »⁸. La viabilité d'un intranet en

6 Par convention nous utiliserons dans cet article les termes de « site web » pour définir les sites web à destination d'un public externe par distinction avec les intranets.

7 Dans la suite de notre propos nous utiliserons ces termes pour distinguer les deux rôles de l'utilisateur d'intranet.

8 Le terme *prosumer* a été inventé par Alvin Toffler dans les années 80.

tant qu'outil de travail dépend du juste équilibre entre ces rôles. Il est à noter que, avec l'intégration des médias sociaux, la notion de *prosumer* se développe aussi bien pour les intranets que pour les sites web.

Enfin, l'intranet accueille des volumes importants de documents hétérogènes, plus ou moins structurés, plus ou moins élaborés. Le constat fait par (Davis, 2010) s'applique tout particulièrement aux intranets : « Avec l'augmentation du nombre d'utilisateurs actifs et la multiplicité des modes d'interactions, c'est un véritable défi pour l'architecture de l'information que de pouvoir faciliter l'organisation et la mise en relation intelligente des informations »⁹.

Problématiques courantes d'architecture de l'information des intranets

Nous présentons ici quelques problématiques fréquemment rencontrées dans notre pratique, qui illustrent particulièrement les enjeux de l'architecture de l'information pour les intranets.

Approche par silos

Dans les entreprises, l'information est souvent organisée par fonctions et non de la façon dont pensent les utilisateurs. Il en va ainsi de la structure de certains intranets, en particulier ceux des premières générations. Cela conduit à des silos généralement peu reliés. Ce choix de conception convient aux contributeurs d'informations. Différents services, divisions, sites géographiques... configurent « leurs » espaces et les organisent selon leur propre logique. En revanche, cela pose un problème aux consommateurs d'information qui, pour trouver l'information, doivent savoir qui la détient et quelle est la logique particulière de classement. Du point de vue de l'entreprise dans son ensemble, l'intranet devient ainsi souvent une véritable galaxie de sites disparates.

Cette problématique renvoie également à des enjeux stratégiques et identitaires : l'intranet est devenu un lieu de visibilité et de reconnaissance pour les entités qui composent l'organisation et

cette visibilité peut contribuer à l'appropriation de l'intranet par les utilisateurs – producteurs et consommateurs d'information. L'enjeu pour l'architecte de l'information consiste alors à trouver le juste équilibre entre identité et repérabilité.

Global contre local

L'articulation de ce que l'on appelle le « global » avec le « local » est une problématique récurrente d'architecture de l'information pour les intranets, en particulier dans les organisations de grande taille. Dans une multinationale par exemple, un utilisateur donné appartient généralement à un service, une division de l'entreprise, un site géographique, une entité juridique, etc.

Comment articuler ces dimensions pour donner une vision et un accès cohérent aux différentes perspectives ? Comment offrir à l'utilisateur à la fois une vision générale de ce à quoi il peut accéder à l'échelle de l'entreprise dans son ensemble, et une pertinence vis-à-vis de ce qui le concerne directement dans son contexte particulier ?

L'enjeu pour l'architecture de l'information consiste à trouver la bonne complémentarité entre information « globale », pertinente pour tous les employés, et information « locale », destinée spécifiquement à des individus ou des groupes.

Richesse contre pertinence

L'accroissement exponentiel d'informations au sein des intranets conduit parfois à la remise en question de l'architecture de l'information existante. Le problème provient généralement à la fois de la quantité – l'information utile se trouvant noyée dans une masse d'informations plus ou moins pertinentes – et de l'apparition de nouveaux types de contenus qui n'existaient pas ou n'avaient pas été prévus à l'origine. Cette problématique se renforce aujourd'hui avec l'apparition de médias sociaux au sein – ou à côté – des intranets, tels que les « communautés en ligne » dans lesquelles les utilisateurs peuvent partager des informations et documents indépendamment d'une architecture de l'information préétablie.

Le défi soumis ici à l'architecture de l'information réside dans le maintien de la repérabilité et de l'attention humaine afin de permettre aux utilisateurs de l'intranet de se concentrer sur leurs tâches et leurs décisions tout en disposant d'un cadre flexible de publication.

Complémentarité ou concurrence des outils

L'intranet n'est pas la seule composante de l'environnement informationnel de l'entreprise. Il coexiste généralement avec de multiples outils (messagerie, logiciels, bases de données, mais également documentation imprimée) et avec d'autres composantes du système d'information de l'entreprise. L'intranet lui-même se diversifie dans ses modalités : il devient nomade sur ordinateur portable, tablette ou *smartphone*. Il s'inscrit dans la « *Digital Workplace* »¹⁰, définie comme « l'homologue numérique » du lieu de travail physique, et constituant « l'ensemble agrégé des services technologiques à travers lesquels nous travaillons : l'intranet, les communications unifiées, le *microblogging*, les systèmes de ressources humaines, le mél, les applications mobiles, les espaces collaboratifs, les systèmes de gestion de chaînes d'approvisionnement et de la relation client, etc. » (Miller, 2013).

L'enjeu pour l'architecture de l'information consiste alors à contribuer à ce que l'information soit fluide, transposable, cohérente et disponible à travers les différentes composantes de cet environnement.

La contribution de l'architecture de l'information

De façon générale et pour les intranets en particulier, l'architecture de l'information prend en compte les utilisateurs, les contenus et les contextes d'utilisation. Concrètement, elle établit des structures, une navigation, une terminologie et des labels, et des systèmes de recherche.

Nous nous intéresserons ici plus particulièrement aux spécificités des intranets sur ces différents aspects.

10 Originellement employé par Hewlett Packard en 1998, le terme *Digital Workplace* a été plus récemment développé par Jane Mc Connell, Mark Morrell, James Robertson et Stephen Schillerwein, cités par Paul Miller (Miller, 2013).

Structure

Par structure, nous entendons ici l'organisation des contenus d'un intranet, de la vision « macro » – organisation du ou des « sites » ou « espaces » qui composent l'intranet de l'entreprise au sens large – au niveau « micro » – organisation des contenus au sein des « espaces d'affichage » (pages, zones...). Les choix de structure conditionnent particulièrement la repérabilité. Ils impactent également la dimension symbolique et identitaire de la « place » que représente l'intranet. Cette dimension est particulièrement en jeu dans le cas de réorganisations ou de fusions-acquisitions : la structure du nouvel intranet, tout comme l'identité visuelle, est souvent l'une des premières représentations visibles de la nouvelle entité pour les employés.

Navigation

Les systèmes de navigation tels que les menus et plans de sites permettent l'orientation et le déplacement à travers le contenu. Sur le plan cognitif, la tâche de navigation nécessaire à l'accès à l'information dans l'intranet doit le moins possible concurrencer la tâche de traitement et d'exploitation de l'information elle-même. Cet enjeu cognitif est également un enjeu de productivité.

Sur le plan stratégique, les choix de navigation sont souvent liés à la façon dont l'intranet est positionné dans sa « mission ». Ainsi une navigation principalement « hiérarchique », permettant de se déplacer du général au particulier, reflète la spécialisation et l'organisation par silos. Une navigation offrant des points d'entrée complémentaires, par facettes, et des liens transversaux entre les rubriques par exemple, favorise la sérendipité, l'interdisciplinarité et le développement des connaissances.

Recherche

On entend régulièrement les utilisateurs d'intranets nous dire : « donnez-nous simplement un moteur de recherche à la Google ». Cette revendication est la plupart du temps liée à des problèmes de structure. Richesse, hétérogénéité et évolution des contenus, diversité

des besoins d'utilisation, rendent en effet l'exercice de définition d'une structure particulièrement difficile. Outils de recherche et navigation ne sont pourtant pas concurrents mais complémentaires. Le choix de l'un ou de l'autre dépend des préférences personnelles des utilisateurs mais surtout de leurs buts et contextes spécifiques d'utilisation.

On ne cherche que ce dont on connaît l'existence. Les usages des intranets incluent à la fois des tâches d'exploration (par exemple, explorer un domaine de connaissance déterminé sans avoir de but de recherche précis) et des tâches de recherche ciblée. La connaissance de ce qui existe est également un aspect important de la repérabilité.

Le rôle de l'architecte de l'information consiste à trouver pour l'intranet la juste complémentarité entre ces moyens d'accès à l'information. Il doit également optimiser l'efficacité de la recherche (définition du périmètre de recherche, des modalités de requêtes et de résultats, des vocabulaires contrôlés permettant l'indexation du contenu...).

Terminologie et labels

Conditionnant la façon dont les informations et les différents éléments de l'interface sont identifiés et compris, la terminologie est souvent source de problèmes d'utilisabilité informationnelle en intranet. Elle contribue à la repérabilité (elle permet de savoir ce qu'on trouve) et à la qualité informationnelle (par le lien de pertinence qu'elle instaure entre l'information et le but de l'utilisateur). Elle concerne différents aspects de l'intranet : les composantes visibles de la structure (menus, liens, titres de pages...), les éléments d'information eux-mêmes (texte affiché sur une page, document) et les métadonnées associées à ces éléments d'information.

Les vocabulaires contrôlés (thesaurii, taxonomies...) visent à surmonter les problèmes de cohérence et d'intelligibilité liés à la terminologie¹¹. Cependant ces projets « *top-down* »¹² sont souvent lourds, complexes et parfois infructueux. Les difficultés de conception et de mise en place conduisent à la recherche d'alternatives. Nées avec les médias sociaux, les *folksonomies* posent ainsi la question de

11 Voir les définitions des modèles de classification (Bellino, 2013).

12 Au sens d'un projet géré de façon centralisée.

l'indexation « *bottom-up* » (du bas vers le haut). Des tentatives de mixage entre *top-down* et *bottom-up* voient le jour¹³.

Dans la pratique, la question de la terminologie dépasse le cadre de l'intranet pour se confronter à l'architecture de l'information de l'entreprise.

Les méthodes de l'architecture de l'information pour les intranets

Qu'il s'agisse d'intranets ou de sites web, les méthodes de l'architecture de l'information sont les mêmes. Dans les deux cas, elle recourt à des techniques de conception centrées sur l'utilisateur, en particulier celles de l'ergonomie cognitive des interfaces homme-machine¹⁴. Certaines modalités d'intervention peuvent cependant différer.

Tout d'abord, en intranet, il est possible d'avoir accès aux utilisateurs directs pour des activités de recueil de besoins ou d'évaluation, sous réserve de certains freins (par exemple la résistance de l'encadrement à mobiliser du personnel pour des tâches qui ne sont pas directement productives).

Par ailleurs, comme pour tout outil de travail largement utilisé, la mise en place ou la refonte d'un intranet peuvent nécessiter une profonde démarche de gestion du changement. Les techniques de conception centrées sur l'utilisateur facilitent cette démarche.

Architecture de l'information des intranets et expérience utilisateur

L'utilisabilité informationnelle contribue à « l'expérience utilisateur » qui, selon la norme ISO 9241-210, « inclut toutes les émotions, convictions, préférences, perceptions, réactions physiques et psychologiques, comportements et réalisations de [l'utilisateur], qui interviennent avant, pendant et après l'utilisation ». Lorsque l'architecture de l'information d'un intranet est perçue comme un carcan imposé et inadapté, elle devient un facteur d'expérience

13 Voir en particulier le projet de BBC Backstage and Cambiassi. Cité par (Resmini & Rosati, 2011).

14 L'ergonomie cognitive des interfaces homme-machine vise à décrire et à expliquer les interactions entre un être humain et un système informatique afin d'améliorer le bien-être des utilisateurs (Baccino *et al.*, 2005).

utilisateur négative et un frein à l'appropriation¹⁵ de ces outils, pour lesquels la participation des utilisateurs est essentielle, qu'ils soient « producteurs » ou « consommateurs ».

L'architecture de l'information en tant que discipline ne peut toutefois répondre de façon isolée à ces problématiques. D'autres aspects tels que la formation des producteurs de contenu et la gouvernance sont à prendre en compte pour l'amélioration de l'utilisabilité informationnelle.

Comme l'indique le rapport de l'*Ark Group*, (Musselwhite, 2008) « Les intranets sont de plus en plus complexes et souffrent d'une diversité de problèmes d'utilisabilité, mais la réponse à leurs problèmes a tendance à ne pas être aussi simple que pour les sites web, où les questions de stratégie, de gouvernance et de contribution de contenu sont clairement définies en tant que responsabilités d'une équipe dédiée ».

En conclusion : quelques perspectives pour l'architecture de l'information en entreprise

Au fil de cet article, nous avons témoigné du caractère opérationnel de l'architecture de l'information lorsqu'elle s'applique aux intranets. Nous avons également abordé quelques-uns des territoires mitoyens à cette discipline. En conclusion, nous proposons quelques pistes de discussion sur les perspectives d'évolution de l'architecture de l'information en relation avec ces autres territoires.

Architecture de l'information... de l'entreprise

Qu'il s'agisse de structure, de terminologie, de modalités d'accès, concevoir une architecture de l'information pour un intranet appelle inévitablement à considérer l'ensemble du dispositif informationnel de l'entreprise, et à s'interroger sur la façon dont l'entreprise gère l'ensemble de ses connaissances dans un environnement large et distribué.

15 L'appropriation renvoie à la façon dont l'individu investit personnellement l'objet ou le système et dans quelle mesure celui-ci est en adéquation avec ses valeurs personnelles et culturelles, lui donnant envie d'agir sur ou avec celui-ci, et pas seulement de subir son usage (Barcellina & Bastien, 2009).

Selon nous, pour apporter aux problématiques des intranets des réponses utilisables, pertinentes, durables et cohérentes, l'architecture de l'information doit s'inscrire dans une approche holistique d'architecture de l'information de l'entreprise. Comme l'écrit Tom Reamy (Reamy, 2006) « Le cœur de l'architecture de l'information est l'information et la connaissance, et nous devons construire sur cette fondation ».

Architecture de l'information... et de l'interaction

Nous avons vu que les médias sociaux entraînent de plus en plus dans le champ – voire le hors-champ – des intranets. D'une part les modèles de structuration a priori des intranets n'ont pas toujours conduit à l'appropriation par les utilisateurs. D'autre part les médias sociaux suscitent un engouement certain, y compris au sein des entreprises, jusqu'à être parfois envisagés comme une alternative aux intranets. Si la limite de flexibilité caractérise le premier cas, la faible structuration dans le deuxième cas induit des problèmes d'utilisabilité informationnelle. Peut-on toujours parler d'architecture de l'information alors que les structures émergent par les usages ? L'architecture de l'information doit-elle évoluer vers une architecture de l'interaction, en fournissant un cadre de fonctionnement en support à une structuration organique par les usages ?

Architecture de l'information... omniprésente

En matière d'intranet comme dans la sphère privée, l'information ne se cantonne plus à l'espace restreint des écrans fixes et du papier, aux frontières du bureau et des horaires de travail. Elle sort des murs de l'entreprise pour être également disponible en voyage ou chez soi. Elle circule via une multitude d'interfaces et d'objets¹⁶, s'embarque dans de nouvelles applications telles que les « jeux sérieux ». Comme le note (Guenther, 2013), « les ressources et les fonctionnalités sont disponibles tout le temps sur le *Cloud*, dans différents contextes et situations d'utilisation [...]. Les terminaux tels que les tablettes et les smartphones, et tout un ensemble d'interfaces

16 Voir le développement de « l'internet des objets » qui consiste à étendre Internet à des choses et des lieux du monde physique.

et de systèmes naturels émergents embarqués dans les choses de tous les jours permettent l'interaction ubiquitaire, comme une couche invisible d'information qui couvrirait le monde ». L'information devient omniprésente. (Resmini & Rosati, 2011) parlent de *Pervasive Information Architecture*, appellation que nous pouvons traduire par « Architecture de l'information omniprésente ».

Ces territoires nouveaux appellent à une évolution et à un élargissement de l'architecture de l'information qui ne peut plus se cantonner à des espaces, temps et outils délimités – comme l'intranet – sans prendre en compte l'expérience globale des utilisateurs vis-à-vis d'une information omniprésente.

CATHERINE BELLINO
Dia-Logos

BIBLIOGRAPHIE

AFNOR, (2010), *Norme ISO 9241-9241-210 : 2010 Ergonomie de l'interaction homme-système – Partie 210 : Conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs*.

Baccino T., Bellino C. et Colombi T., (2005), *Mesure de l'utilisabilité des interfaces*, Paris, Hermès.

Barcellina J. et Bastien J. M. C., (2009), *L'acceptabilité des nouvelles technologies : quelles relations avec l'ergonomie, l'utilisabilité et l'expérience utilisateur ?*, Paris, P.U.F. « Le travail humain », vol. 72, pp. 311-331.

Bellino C., (2009), Schémas de classification : thésaurus, taxonomie, ontologie... : <http://www.dia-logos.net/ressources/schemas-de-classification-thsaurus-taxonomie-ontologie>, date de la dernière visite : 26 Août 2013.

Cavazza F., (2011), *Définition et usages de l'intranet 2.0.* : <http://www.entreprise20.fr/2011/03/03/definition-et-usages-de-lintranet-2-0/>, date de la dernière visite : 26 Août 2013.

Carroll J., (2000), *Making Use : Scenario-Based Design of Human-Computer Interactions*, MIT Press.

Cooper A. and Reimann M. R., (2003), *About Face 2.0: The Essentials of Interaction Design*, Indianapolis, Wiley Publishing.

Davis N., (2010), *The function of information architecture*, DSIA Portal of Information Architecture, Franklin Park (NJ), Methodbrain.

Dillon A., (2002), *Information Architecture in JASIST : Just where did we come from ?*, Journal of the American Society for Information Science and Technology, vol. 53, n° 10, pp. 821-823.

- Feyfant A.**, (2012), *Architecture de l'information, architecture des connaissances*, dossier d'actualité Veille et Analyses, n° 74, Avril.
- Garrett J. J.**, (2003), *The Elements of User Experience*, New Riders, New York.
- Guenther M.**, (2013), *Intersection. How enterprise design bridges the gap between business, technology and people*, Waltham (MA), Elsevier.
- Hinchcliffe D.**, (2010), *Social intranets: Enterprises grapple with internal change* : <http://www.zdnet.com/blog/hinchcliffe/social-intranets-enterprises-grapple-with-internal-change/1410>, date de la dernière visite : 26 Août 2013.
- Miller P.**, (2013), *What is the digital workplace ?* : <http://www.dwforum.com/2013/04/what-is-the-digital-workplace/>, date de la dernière visite : 26 Août 2013.
- Morville P.**, (2005), *Ambient Findability : What We Find Changes Who We Become*, First Edition, O'Reilly Media, 181 p.
- Morville P. and Rosenfeld L.**, (2006), *Information Architecture for the World Wide Web*, Third Edition, O'Reilly Media, 504 p.
- Musselwhite S.**, (2008), *Intranet usability and redesign*, London, Ark Group.
- Prax Y.**, (2007), *Le manuel du knowledge management – 2° édition*, Paris, Dunod, 511 p.
- Reamy T.**, (2006), *Enterprise Information Architecture : A Semantic and Organizational Foundation* : <http://boxesandarrows.com/enterprise-information-architecture-a-semantic-and-organizational-foundation/>, date de la dernière visite : 26 Août 2013.
- Resmini A. and Rosati L.**, (2011), *Pervasive Information Architecture : Designing Cross-channel User Experiences*, Burlington (MA), Morgan Kaufmann.
- Rouet J. F.**, (2000), *Cognition et technologies d'apprentissage : quelques questions et pistes de recherche*, in Systèmes d'information et management, vol. 5, n° 4. pp. 21-32.