

Architecture de l'information : quelles relations à l'ergonomie ?

(date de rédaction : 12.11.2003)

Sommaire

Introduction

1. Objectifs et préoccupations de l'architecture de l'information
2. Architecture de l'information et utilisabilité
3. Un pôle de méthodes communes
4. Deux disciplines entrelacées

Conclusion

Pour en savoir plus...

Référence

<http://ergolab.net/articles/architecture-information-et-ergonomie.html>

Introduction

Architecture de l'information et ergonomie sont des domaines par définition très proches et qui se confondent souvent. Ils entretiennent en effet des dépendances étroites et leur pratique vise un même objectif global, à savoir prendre en compte l'utilisateur dans la conception d'une interface. Les deux approches se différencient cependant par certains points.

L'idée développée dans cet article consiste à poser que chacune de ces approches peut bénéficier de l'autre pour devenir plus complète. Nous situons le débat aussi bien dans le domaine du web que dans les applications logicielles.

Vous pouvez vous reporter aux articles C'est quoi l'ergonomie informatique et Architecture de l'information pour une définition plus précise de chacun de ces domaines.

1. Objectifs et préoccupations de l'architecture de l'information

Selon Louis Rosenfeld (voir les lectures complémentaires), l'objectif de l'architecte de l'information est l'amélioration de la navigation et de la recherche. Pour réaliser cet objectif, on essaie d'organiser et de nommer les contenus de façon cohérente et adaptée à la cible utilisateur.

S'intéresser à l'architecture de l'information, c'est essayer que l'utilisateur trouve rapidement ce qu'il cherche sur le site ou dans l'application, sache à tout moment où il se trouve et où il lui est possible d'aller (autrement dit ce qu'il lui est possible de faire).

Si on prend pour exemple un site web, les préoccupations de l'architecte de l'information concourent à améliorer l'utilisabilité du site. Il travaillera notamment sur :

- La facilité de la navigation,
 - L'architecture des contenus,
 - Tout ce qui concerne la recherche (localisation de la recherche dans le site, présentation et accès aux résultats de la recherche, fonctionnement du moteur de recherche, possibilités de recherches avancées / croisées...)
 - La façon de nommer les choses (options de menus, liens, boutons, titres de pages...)
- Ces éléments permettront à l'utilisateur de savoir à tout moment de quoi parle le site, où il se trouve et où il peut aller.

2. Architecture de l'information et utilisabilité

L'ergonome travaillant sur un site web prendra aussi en compte ces éléments. Cependant, l'utilisabilité d'un site est liée à d'autres points-clés :

- Lisibilité des contenus (taille des caractères, rapports de luminances fond / caractère, longueur et organisation des paragraphes, hiérarchisation des informations par le format...),
- Ecriture des messages d'erreur,
- Conception des formulaires,
- Temps de téléchargement,
- Accessibilité en fonction des caractéristiques des utilisateurs et des plates-formes...

Cette liste n'est évidemment pas exhaustive. Elle nous permet simplement de montrer que l'architecture de l'information participe de l'ergonomie sans lui être suffisante.

Si on part du domaine de l'ergonomie, on peut donc concevoir les préoccupations autour de l'architecture de l'information comme un moyen de satisfaire aux critères ergonomiques.

Parallèlement, l'architecture de l'information trouve dans l'ergonomie des moyens d'atteindre les objectifs qu'elle vise. Peter Morville (voir les lectures complémentaires) considère ainsi l'architecture de l'information comme un sous-domaine de l'ergonomie, et l'ergonomie comme un sous domaine de l'architecture de l'information.

Les deux champs sont réunis par un but commun : faire des produits utilisables conçus pour les besoins de l'utilisateur. On ne peut que bénéficier des apports de disciplines proches, que cette discipline soit l'architecture de l'information ou une autre dans le champ de l'interaction homme-machine.

3. Un pôle de méthodes communes

Les méthodes utilisées dans ces deux domaines sont très proches. Il est d'ailleurs difficile de différencier les méthodes utilisées en ergonomie de celles utilisées en architecture de l'information puisque la plupart des spécialistes en interfaces centrées utilisateur appartiennent à ces deux domaines. Les deux disciplines recourent donc à des méthodes communes, mais se spécialisent dans certaines de ces méthodes.

Ainsi, l'architecture de l'information insiste particulièrement sur la conception de plans de site. L'importance de cette visualisation est un pilier de la discipline (voir dans les lectures complémentaires le site de Kahn + Associates).

De même, la méthode du tri de cartes, si elle est aussi utilisée en ergonomie, devient un incontournable en architecture de l'information. L'organisation des contenus bénéficie d'études plus poussées en architecture de l'information. C'est en effet son but premier et ce pourquoi on attribue du temps et un budget à l'architecte de l'information. L'ergonome s'y intéresse et conduit les tests pour optimiser l'architecture du site ou du logiciel, mais ce n'est pour lui qu'une partie du travail. (Pour plus d'informations sur la méthode du tri de cartes, vous pouvez lire l'article Tri de cartes et ergonomie web).

On peut encore citer une méthode plus particulièrement utilisée en architecture de l'information, la conception de "personas", ou personnages virtuels. Ces personnages doivent être les représentants des utilisateurs typiques de l'application. Cette méthode permet de définir pour chaque persona un panel de tâches et de besoins et d'y associer le développement des fonctionnalités de l'application. (> voir à ce propos les lectures complémentaires sur les personas).

4. Deux disciplines entrelacées

Architecture de l'information et ergonomie partagent une préoccupation commune : améliorer l'utilisabilité des interfaces. On ne peut pas hiérarchiser ces deux approches. Chacune fournit à l'autre des méthodes et connaissances pour évoluer.

On imagine donc difficilement un ergonome qui ne s'intéresserait pas à l'architecture de l'information (puisque c'est une composante de l'ergonomie) et réciproquement. La plupart des spécialistes considèrent que dans le but de concevoir des interfaces utilisables, on doit se préoccuper à la fois de leur ergonomie et de l'architecture de leurs contenus. Les objectifs visés étant très proches, un expert en ergonomie sera forcément intéressé par tout ce qui touche à l'architecture de l'information. C'est en effet ce qui lui permettra de bien faire son travail. Optimiser l'architecture de l'application augmentera la qualité ergonomique de l'interface en question.

Finalement, peu importent les appellations puisque ce qui compte est que l'utilisabilité de l'interface soit améliorée. Que cet objectif soit atteint par l'utilisation de connaissances et de méthodes appartenant au champ X ou Y semble peu important.

Il devient difficile de distinguer les deux approches puisque les spécialistes de ces domaines sont souvent les mêmes. Les rôles de l'ergonome et de l'architecte de l'information dans le développement d'un produit sont combinés et peuvent être remplis par deux personnes distinctes ou par une seule. En effet, la même personne peut prendre en charge tout ce qui touche à l'optimisation de la qualité utilisateur du projet.

On peut donc difficilement affirmer que "l'architecture de l'information, c'est ça...". Un expert en architecture de l'information qui écrit un ouvrage y inclut forcément des questionnements concernant la qualité ergonomique de l'interface. Il peut très bien déborder du champ strict de l'architecture de l'information, si toutefois il existe un tel champ bien délimité.



On est de toutes façons à la frontière de disciplines très proches. On pourrait même dire que chacun dans son exercice professionnel construit sa propre discipline, constituée du fruit de ses connaissances, méthodes et rencontres. L'objectif global reste le même, à savoir prendre en compte l'utilisateur final dans un projet informatique.

Conclusion

Pour conclure, lorsque les projets ont une ampleur suffisante pour distinguer architecte de l'information et ergonomiste, ces deux spécialistes doivent forcément travailler en collaboration sur les aspects concernant les deux disciplines. Lorsque les projets sont plus petits, une seule personne peut prendre en charge les questions d'architecture de l'information et d'ergonomie.

Quelque soit la façon dont on nomme les choses, ce qui reste est ce que font réellement les personnes. Ce dernier aspect n'est jamais le même selon l'entreprise, les caractéristiques du projet, les collaborateurs, les clients, les connaissances de l'expert... Quelqu'un avec une formation initiale en ergonomie informatique peut être amené à travailler plus spécifiquement en architecture de l'information, design d'interaction, design d'information, plus largement conception centrée utilisateur ... Les appellations données à son activité peuvent être variées mais sous-entendent toutes une préoccupation autour de l'utilisabilité de l'interface. Pour une fois, est-ce que les mots ont réellement une importance ?

Pour en savoir plus...

» Ressources en ligne

Kimien, S. (2003). 10 questions about Information Architecture (Question 8. How Does Usability Relate to IA?), builder.com
(<http://builder.com.com/5100-31-5074224.html>)

Lash, J. (2002). Information Architecture is not Usability, IAnything Goes, Digital Web
(http://www.digital-web.com/columns/ianythinggoes/ianythinggoes_2002-11.shtml)

Olsen, G. (2002). Building the Beast : Talking with Peter Morville, Boxes and Arrows Interviews.
(http://www.boxesandarrows.com/archives/building_the_beast_talking_with_peter_morville.php)

Wodtke, C. (2000). Information Architecture Defined, SitePoint (<http://www.sitepoint.com/article.php?aid=302&pid=0>)

Kahn, P. & Lenk, K. (2001). Mapping web sites. Extrait (chapitre 4. Diagrammes de planification de sites web) disponible sur le site de Kahn + Associates (<http://www.kahnplus.com/publication/fr/ouvrages.htm>)

» Ressources externes

Rosenfeld, L. & Morville, P. (2002). Information Architecture for the World Wide Web, 2nd Edition - Designing Large-Scale Web Sites, Part I. Introducing Information Architecture (1. Defining Information Architecture et 2. Practicing Information Architecture)

Wodtke, C. (2002). Information Architecture : Blueprints for the Web, New Riders Publishing. (> lire la chronique ergolab)

» En savoir plus sur les personas :

Robinson, D.K. (2003). Pratical Persona Creation, Evolt.org
(http://www.evolt.org/article/Practical_Persona_Creation/4090/56111/)

Freydenson, E. (2002). Bringing Your Personas to Life in Real Life, Boxes and Arrows
(<http://www.boxesandarrows.com/archives/002343.php>)

Hourihan, M. (2002). Taking the “You” Out of User: My Experience Using Personas, Boxes and Arrows
(<http://www.boxesandarrows.com/archives/002330.php>)

Goodwin, K. (2001). Perfecting your personas
(http://www.cooper.com/newsletters/2001_07/perfecting_your_personas.htm)

Cooper, A. : The Origin of Personas
(http://www.cooper.com/content/insights/newsletters/2003_08/Origin_of_Personas.asp)

Perfetti, C. : Personas: Matching a Design to the Users' Goals, User Interface Engineering (<http://www.uie.com/Articles/Personas.htm>)