

Introduction à l'architecture de l'information

Module 2 : Les compétences d'un architecte de l'information



Jean-Michel Salaün
ENS de Lyon



JMS



Un architecte de l'information s'occupe principalement de conception, de « design » au sens anglais du terme.

En France, on confond souvent le design avec la conception graphique ou l'invention de formes. Mais, pour nous, le design comprend l'ensemble du processus de conception.

En France, on ne sait pas bien valoriser cette fonction. On a l'habitude de séparer la maîtrise d'œuvre d'un côté et la maîtrise d'ouvrage de l'autre, c'est-à-dire les responsables de la fabrication pour la maîtrise d'œuvre et ceux qui prennent les décisions, qui font les choix stratégiques, pour la maîtrise d'ouvrage. Dans ce découpage entre maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage, la fonction de conception, intermédiaire entre les deux rôles est trop négligée.

L'architecte de l'information se trouve bien, lui, dans cet entre-deux. Il aura donné tous les éclairages indispensables à une prise de décision pertinente à la maîtrise d'ouvrage, les responsables du système d'information et de ses objectifs. Et il viendra épauler au moment de la mise en place des solutions, la maîtrise d'œuvre, généralement les informaticiens, les développeurs. Comme concepteur, il se trouve entre la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage.

Voyons plus précisément quelles sont les compétences d'un architecte de l'information.

6 compétences = 3 expertises + 3 contextuelles



[D3] Nous avons repéré six compétences pour faire un bon architecte de l'information. Trois sont des expertises utilisant des outils et méthodes précises. Elles constituent [1] le noyau central des compétences de l'architecte. Les trois autres sont plus contextuelles, sociales, gestionnaires et concernent l'environnement de son travail.

[2] La première expertise est issue des sciences de l'information, c'est-à-dire des savoir-faire des professions du document (les bibliothécaires, les archivistes, les documentalistes), savoir-faire qui ont été très largement transformés par le numérique. La deuxième expertise [3] vient du design et concerne l'analyse de l'expérience utilisateur que l'on appelle l'UX en reprenant l'acronyme de sa désignation anglaise : User Experience. La troisième expertise est strictement technique, [4] il s'agit de maîtriser les bases informatiques du numérique.

Autour de ces trois expertises centrales, trois autres compétences, managériales cette fois, viennent les compléter, les enrichir et les mettre en contexte : [5] la maîtrise de la démarche projet tout d'abord, [6] la capacité à comprendre et dialoguer avec de multiples cultures-métiers ensuite, [7] et enfin la nécessité de tenir à jour ses savoirs et savoir-faire.

Voyons maintenant plus en détail ce que cachent ces pictogrammes.

Compétence 1 - Expertise



Savoir structurer
l'écosystème
informationnel

[D4] La photo qui illustre la première expertise présente la salle de catalogage de la bibliothèque du Congrès aux États-Unis au début du siècle dernier. Chaque livre est décrit et inventoriée sur une fiche calibrée qui est ensuite classée dans des tiroirs normalisés constituant ainsi progressivement le catalogue de la bibliothèque. Sur la photo, on observe une sorte de « tri par cartes » géant, impressionnant, d'une échelle industrielle.

Catégoriser, classifier, hiérarchiser, évaluer sont des fonctions familières au monde du document traditionnel. Mais aujourd'hui dans celui du Web et des applications numériques, les anciennes méthodes ne sont plus opératoires.

Ironiquement le tri par carte est devenu dans une version beaucoup plus simple et artisanale une technique courante des architectes de l'information pour classer des éléments en nombre limité. Les grands nombres d'éléments, les très très grands nombres d'éléments même, qu'on appelle aujourd'hui le big data sont classés par des automates informatiques.

Structurer l'écosystème informationnel c'est organiser l'information. L'organisation se construit principalement à partir des retours des utilisateurs, soit explicites, soit implicites. L'architecte saura aussi bien évaluer qu'organiser les contenus et les systèmes de navigation et de recherche ainsi que coordonner l'ensemble des canaux de diffusion.

Certains nomment cette compétence, limitée à l'organisation des informations, little Information Architecture la petite architecture de l'information, marquant ainsi qu'il s'agit de la première expertise de l'architecte, mais qu'elle doit être complétée par d'autres

Compétence 2 - Expertise



Analyser, concevoir et évaluer l'expérience utilisateur (UX)



[D5] L'architecte de l'information modélise l'expérience des utilisateurs de façon à concevoir les systèmes d'information les plus satisfaisants possible. Il est expert en design UX.

L'expérience utilisateur concerne toutes les dimensions d'utilisation d'un produit ou d'un service : le ressenti de la manipulation, la capacité à répondre à des besoins, la compréhension de son fonctionnement, les sensations qu'il procure et son intégration dans son contexte d'utilisation.

Comme on voit sur l'illustration, les utilisateurs contournent souvent les injonctions, même les plus matériellement signifiées. En architecture de l'information, on tient compte des pratiques réelles des utilisateurs plutôt que des souhaits des autorités, même quand ils paraissent justifiés. S'ils sont étrangers au comportement naturel des utilisateurs, ils seront généralement contournés.

L'architecte doit donc adopter une attitude d'empathie pour se mettre à la place de l'utilisateur, comprendre les modalités de son expérience, connaître les méthodes de prototypage de l'expérience et savoir l'évaluer.

Enfin l'architecte devra appliquer ces méthodes, qui influent sur les comportements humains, avec un souci de déontologie, trop souvent encore absent chez les UX designers.

Compétence 3 - Expertise



Comprendre et
expérimenter les
technologies
numériques

Incrustation vidéo

Memex animation - Vannevar Bush's diagrams made real
<http://youtu.be/c539cK58ees>

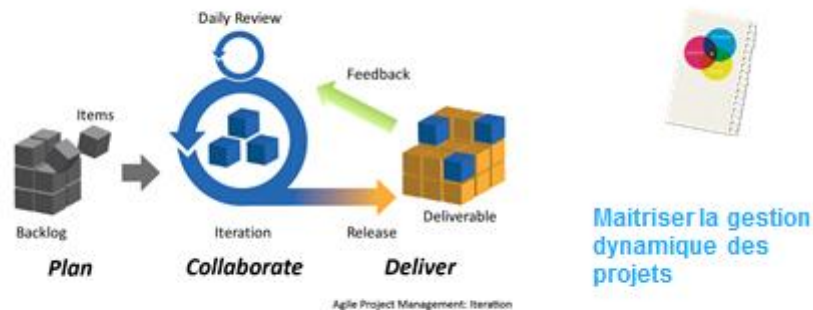
[D6] Sans être un informaticien, l'architecte de l'information doit comprendre la logique informatique et pouvoir réaliser quelques applications numériques simples pour prototyper les services qu'il conçoit.

Notamment il devra comprendre les mécanismes du web, savoir en dégager les notions essentielles, et développer des applications simples. Il devra aussi connaître les développements de l'informatique ubiquitaire et être capable de prévoir la gestion des données dans un système d'information.

Les architectes de l'information anglo-saxons ont tendance à négliger cette expertise dans leurs présentations pour se concentrer sur les deux précédentes. Mais cette attitude ne doit pas faire illusion, ils ont déjà tous intégré une compétence informatique.

L'illustration en forme de clin d'œil présente le prototypage du Memex, un des ancêtres du Web imaginé par Vannevar Bush au lendemain de la seconde guerre mondiale. Celui-ci a été réalisé pour son cinquantième anniversaire.

Compétence 4 - Contexte



[D7] Quittons maintenant les expertises pour aborder les compétences contextuelles, managériales. L'architecte de l'information doit d'abord avoir le recul et l'autorité suffisante pour maîtriser la gestion dynamique des projets. La gestion de projet est réalisée et ajustée en interaction continue d'une part avec le commanditaire et d'autre part en fonction des réactions observées des utilisateurs. Il doit comprendre les logiques des institutions dans lesquelles il intervient, connaître et appliquer les différentes étapes de la gestion de projet et maîtriser l'organisation du travail en mode projet. Toute la subtilité de cette compétence pour l'architecte de l'information est de savoir marier les méthodes traditionnelles avec les méthodes dites « agiles », souvent plus adaptées au numérique, mais plus délicates à mettre en œuvre efficacement. Sans pour autant, bâtir une usine à gaz comme on pourrait le craindre à la vue de ce schéma.

Compétence 5 - Contexte



Savoir faire dialoguer
et coopérer les métiers
connexes

[D8 L'architecte de l'information pilote une équipe d'experts aux cultures diverses : des informaticiens, des documentalistes, des designers, des ergonomes, des professionnels du marketing, des juristes, des communicants ou encore des formateurs. Il doit les faire dialoguer, coopérer et participer à un projet commun. Pour cela il doit à la fois faire preuve d'écoute et de leadership.

Le système d'information qu'ils doivent concevoir peut, lui-même, s'appliquer aux domaines les plus divers. Il faut aussi comprendre la logique et le vocabulaire de chacun d'entre eux. Notamment, il doit savoir les réunir au sein de séances créatives.

Cet ensemble de personnes et leurs interactions forment une sorte de tour de Babel, tout le monde ne parle pas la même langue. Pire, les mêmes mots disent parfois des choses différentes. L'architecte de l'information a la responsabilité de faciliter le dialogue pour un avancement du projet collectif le plus harmonieux possible dans un esprit éthique, citoyen et responsable.

Compétence 6 - Contexte



Poursuivre de façon autonome et critique son développement professionnel

[D9] L'environnement technique et informationnel de l'architecte de l'information est très mouvant. Des services, des opportunités s'ouvrent et se ferment chaque jour. Plus que pour d'autres professions sans doute, il lui faut tenir à jour son expertise être très attentif aux alertes de son domaine, maîtriser ou faire évoluer son propre positionnement.

Il doit exister, être présent, repérable sur le réseau. Il doit aussi contribuer aux discussions et réflexions sur la profession. Il doit enfin surveiller les évolutions.

Il lui faut construire un système de veille personnel, hiérarchiser les différents signaux qui lui arrivent, être présent et actif dans sa communauté professionnelle, ouvert aux innovations sans pour autant se laisser noyer par le flot des changements continuels.

Un référentiel de compétences

Expertises

1. Savoir structurer l'écosystème informationnel
2. Analyser, concevoir et évaluer l'expérience utilisateur (UX)
3. Comprendre et expérimenter les technologies numériques

Contexte

4. Maitriser la gestion dynamique des projets
5. Savoir faire dialoguer et coopérer les métiers connexes
6. Poursuivre de façon autonome et critique son développement professionnel



Référentiel développé :

<https://archinfo01.hypotheses.org/2018>

Incrustation vidéo

[D10] Ainsi la combinaison de ces six compétences :

Pour les expertises :

- [1] Savoir structurer l'écosystème informationnel
- [2] Analyser, concevoir et évaluer l'expérience utilisateur (UX)
- [3] Comprendre et expérimenter les technologies numériques

Et pour le contexte :

- [4] Maitriser la gestion dynamique des projets
- [5] Savoir faire dialoguer et coopérer les métiers connexes
- [6] Poursuivre de façon autonome et critique son développement professionnel

représente l'expertise globale d'un architecte de l'information.

Avec l'aide de professionnels, nous les avons réunies en un référentiel, où chaque compétence est déclinée en une dizaine de sous-compétences. Vous le trouverez à l'Url indiquée sur la diapositive.

<https://archinfo01.hypotheses.org/2018>

Crédits

- Memex animation - Vannevar Bush's diagrams made real, 50th anniversary of Bush's 1945 "As we may think" paper. Dynamic Diagrams, ACM SIGIR conference 1995.
<http://youtu.be/c539cK58ees>
- People working in Card Division in the Library of Congress, Washington, D.C., between 1900 and 1920, ID cph.3c18631.
- Design vs User Experience by timmyvee, <http://imgur.com/gallery/KOW6oTO>
- *La Tour de Babel* vue par Pieter Brueghel l'Ancien au XVIe siècle, Kunsthistorisches Museum Vienna (Museum of Fine Arts).
- Poteau indicateur de Key-West, ID 16990025 Tom Ricciardi | Dreamstime.com.
- Agile Project Management : Iteration by Planbox.png.



