

les *blogs* qui constituent autant de médias au travail. Ainsi est-posée la « question de la représentation, au moyen d'artefacts qui relèvent de la logique des médias. » (p. 258)

Pour finir, soulignons l'heureuse volonté qui s'affiche à travers les analyses et les réflexions théoriques de cet ouvrage pour réconcilier les enjeux sémiotiques et technologiques, enjeux incontournables aujourd'hui dans la compréhension des formes médiatiques contemporaines.

SHIMA SHIRKHODAEI

CeReS, Université de Limoges

Pervasive information architecture : designing cross-channel user experiences

Andrea Resmini, Luca Rosati

Morgan Kaufmann 2011

Dans l'ouvrage *Pervasive information architecture : designing cross-channel user experiences*, Andrea Resmini et Luca Rosati proposent une nouvelle approche de l'architecture d'information. Loin d'en laisser tomber les composantes plus classiques (organisation de l'information, catégorisation, navigation, etc.), les auteurs les actualisent en faisant appel à une approche plus systémique, véritablement dérivée de la réalité informationnelle et technologique d'aujourd'hui. Forts de leurs expériences professionnelles et de leurs qualités de chercheurs, les auteurs présentent un ouvrage important qui intéressera tout lecteur désirant approfondir les nouvelles problématiques d'architecture d'information, grandissantes proportionnellement à la multiplicité des moyens de communication présents et à venir.

L'ouvrage comporte trois parties : les fondements, les heuristiques, qui constituent le cœur de l'ouvrage, et la synthèse. Les chapitres qui les composent adoptent une structure analogue tout au long de l'ouvrage. Tout d'abord, une mise en contexte, souvent présentée sous forme d'une courte histoire, introduit le sujet abordé dans le chapitre. S'ensuit un approfondissement plus théorique illustré par des exemples et des études de cas. Tout au long de l'ouvrage, une quinzaine de contributeurs souvent bien connus en architecture d'information, dont Peter Morville, Eric Reiss et Donna Spencer, viennent approfondir certains aspects, ce qui diversifie et dynamise la lecture, tout en mettant en lumière certains enjeux prioritaires. Une liste de références variées conclut chaque chapitre (articles scientifiques, vidéos, articles de blogue, etc.).

Dans la première partie de l'ouvrage, les auteurs présentent les fondements de cette dernière. Un des chapitres présente notamment un historique détaillé de l'architecture d'information, qui a par ailleurs été publié à nouveau dans le *Journal of Information Architecture* du deuxième semestre 2011. Les auteurs décrivent aussi diverses approches préconisées en architecture d'information dont leur approche systémique qu'ils exposent plus en détail. Leur postulat : les canaux informationnels se multiplient et les technologies actuelles permettent des interactions de plus en plus complexes, ce qui accroît le besoin d'adopter une approche plus flexible pour refléter cette réalité.

Si le contexte informationnel présent comporte des avantages évidents, il n'en demeure pas moins qu'il ébranle les pratiques courantes dans ce domaine. Afin de guider le designer dans la conception de structures informationnelles de systèmes à voies communicationnelles multiples, les auteurs proposent cinq heuristiques, qui sont présentées en deuxième partie de l'ouvrage. C'est grâce à leur expérience en tant que praticien, à leurs nombreuses lectures et aux échanges fréquents avec d'autres acteurs de la discipline, que les auteurs ont développé ces heuristiques. La première vise à guider l'architecte d'information dans l'amélioration du *wayfinding* d'un outil ou d'un service, qu'il soit disponible dans un environnement physique ou virtuel en limitant la désorientation (*place-making*). La deuxième souligne l'importance d'adapter le contenu au contexte d'utilisation et à son public tout en s'assurant d'une cohérence entre les canaux informationnels (*consistency*). Ensuite, les auteurs proposent des moyens permettant l'adaptation de la structure informationnelle aux besoins des utilisateurs tout en les guidant dans l'adoption de stratégies de recherche appropriées (*resilience*). L'avant-dernière heuristique (*reduction*) présente un enjeu de taille : la capacité, pour l'architecte d'information, de gérer une grande quantité d'information tout en amenuisant les risques de surcharge cognitive chez l'utilisateur. Pour terminer, la cinquième et dernière heuristique nous invite à établir des liens entre les structures informationnelles et les différents services offerts (*correlation*).

La troisième et dernière partie vise à intégrer les heuristiques dans un cadre cohérent tout en illustrant leur utilisation. Pour ce faire, les auteurs proposent une démarche s'articulant autour de trois axes : les heuristiques, les canaux informationnels et les tâches des utilisateurs. Afin d'explicitier la mise en place de leur démarche, les auteurs présentent une étude de cas où chacune des heuristiques est mise en contexte et expliquée. C'est dans cette partie que les heuristiques prennent véritablement tout leur sens, car elles sont présentées comme un tout cohérent, tout en s'ancrant efficacement dans une démarche de design. Bien qu'il eut été peu judicieux d'inverser complètement les deux dernières parties, il aurait tout de même été pertinent d'explicitier la démarche

dès le début de l'ouvrage afin d'avoir préalablement accès à un cadre lors de la lecture de la partie présentant les heuristiques.

Dans cet ouvrage, les auteurs s'évertuent à mettre en évidence que le travail de l'architecte d'information ne se limite plus qu'à l'organisation d'un site web. Son travail se fait sentir partout, autant dans un environnement virtuel que physique, car l'architecture d'information agit maintenant comme connecteur entre les divers canaux informationnels. La proposition d'une approche systémique se concrétisant par l'utilisation d'heuristiques est à la fois pertinente et rafraîchissante. Cela permettra sans contredit de faire face plus habilement aux nouveaux défis occasionnés par les réalités technologiques et informationnelles actuelles. L'un des intérêts majeurs de cet ouvrage est qu'il sensibilise le lecteur à l'importance de la prise en compte des divers canaux informationnels (web, mobile, télévision, journal, etc.). Beaucoup seront convaincus de la nécessité d'actualiser leur approche pour ainsi tenir compte de ces aspects désormais incontournables. Quelques bémols toutefois. Bien que ce livre comporte une certaine base théorique qui saura satisfaire la majorité des lecteurs, il peut en laisser d'autres sur leur faim, certains sujets étant traités de façon trop superficielle. Utile pour les gens cherchant une introduction à cette nouvelle approche de l'architecture d'information, cet ouvrage le sera toutefois moins pour ceux qui recherchent un cadre et une réflexion approfondie et aboutie. Ne nous y trompons pas, Resmini et Rosati contribuent cependant incontestablement à faire évoluer la discipline par cet ouvrage qui pose sans contredit plusieurs jalons intéressants et suggère des orientations à explorer.

ISABELLE SPERANO

École de design, Université Laval