
Prise en compte des utilisateurs dans les systèmes d'information

Philippe Lopistéguy * — André Tricot **

** IUT de Bayonne - LIUPPA
2, Allée du Parc Montauray - 64 600 Anglet
philippe.lopisteguy@iutbayonne.univ-pau.fr*

*** Université de Toulouse 2 - IUFM de Midi-Pyrénées
CLLE-LTC (UMR 5263 CNRS)
5, allées Antonio Machado - 31 058 Toulouse cedex 9
andre.tricot@toulouse.iufm.fr*

Les systèmes d'information ont vocation à être utilisés par des êtres humains, ils permettent d'améliorer l'organisation de leur travail, de favoriser la circulation de l'information et d'assister la prise de décision, de faciliter la mise en œuvre de procédures prescrites ou émergentes, etc. Globalement, les systèmes d'information permettent de trouver, de traiter, d'organiser, de présenter, de stocker et d'échanger des informations. Tout système d'information est donc destiné à des usagers dont les caractéristiques conduisent parfois à observer qu'ils :

- ne font pas ce qu'on leur dit de faire ;
- ne font pas ce qu'ils disent qu'ils font ou même ce qu'ils croient faire ;
- ne disent pas ce qu'ils font ou même ne le savent pas, n'en sont pas conscients ;
- ne sont pas conscients de leurs besoins, ou ne parviennent pas à les exprimer clairement.

Ainsi, même si un concepteur sait bien que le système d'information qu'il conçoit est destiné à des usagers, prendre effectivement en compte les caractéristiques de ceux-ci pose un véritable problème.

Face à ce problème, deux grandes perspectives se dégagent. Selon la première, le système d'information doit posséder des qualités intrinsèques (ex. cohérence, complétude) et l'utilisateur apprend à s'en servir, il s'adapte au système. Selon la seconde, le concepteur doit prendre en compte les usagers et adapte son système. Cette seconde approche est dite « centrée utilisateur » ou « ergonomique ». Mais, cette dernière approche est confrontée à la prise en compte d'un nombre de variables absolument démesuré, chacune entrant en interaction avec les autres, conduisant à des modèles difficiles à décrire et ayant des comportements peu satisfaisants. Dit autrement, on ne peut attendre de la recherche en psychologie qu'elle fournisse des connaissances sur les usagers qui soient générales et tout le temps vraies. Si bien

que, depuis de nombreuses années, la recherche en ergonomie a défini un principe qui permet de cadrer cette ambition : la connaissance des usagers se définit en fonction d'une tâche particulière (ou un ensemble de tâches), pour un individu particulier (ou un groupe d'individus), pour un système particulier et dans un contexte particulier. Même si cette approche est assez classique dans divers domaines de l'informatique (ex. IHM, EIAH) de nombreux problèmes demeurent récurrents.

Ce numéro spécial est consacré à cette approche, les travaux présentés proposent des schémas de solution pour prendre en compte concrètement et effectivement les usagers au cours du processus de conception d'un système d'information. Nous les avons regroupés en conception participative, profils usagers et fédérations de pratiques, et adaptation au contexte :

- la conception participative dans (Pernin *et al*) intègre dès les phases hautes les intentions et stratégies de l'utilisateur-concepteur ; dans (Tetchueng *et al*) il s'agit de considérer les pratiques de l'utilisateur dans un souci d'acceptabilité du produit ; enfin, dans (Cottier et El-Kechaï) elle permet l'implémentation d'un même service selon différentes vues usagers ;
- les profils usagers permettent une adaptation du système d'information, en recherche d'information par exemple (Chevalier *et al*) ; le partage de pratiques et d'expériences entre usagers au sein d'une organisation permet de faire émerger un capital connaissances, comme dans (Cabanac *et al*) via les activités de gestion et d'annotation documentaire ; (Favre *et al*) pour leur part, présentent une expérience combinant profils usagers et partages de pratiques pour faciliter l'accès à une information adaptée à l'utilisateur ;
- l'adaptation au contexte de l'IHM du système d'information dans (Hariri *et al*) est considérée pour les facettes usager, environnement et plate-forme.

D'autres dimensions continuent de se développer pour la prise en compte de l'utilisateur : le besoin d'information, la surcharge cognitive ou informationnelle, l'analyse des tâches de recherche ou de traitement de l'information. Plus généralement, la nature précise des processus cognitifs mis en œuvre dans le traitement de l'information mérite d'être considérée avec attention : évaluation de l'information, prise de décision, compréhension, traitement partagé de l'information, élaboration de stratégies, etc.

L'objectif de ce numéro spécial est donc de rendre compte d'expériences de chercheurs travaillant à la prise en compte de l'utilisateur dans les SI pour une organisation et une utilisation adaptées, adaptables et/ou adaptatives de services, de contenus ou de présentations en fonction de caractéristiques sur l'utilisateur. Ces articles ont été sélectionnés parmi les communications présentées lors des deux ateliers PeCUSI organisés conjointement aux conférences Inforsid 2007 et 2008.