

## Caractéristiques de schémas de classification personnels des documents administratifs électroniques : éléments d'analyse et de discussion

### The Characteristics of Personal Classification Systems Used for Electronic Administrative Records: Analysis and Discussion

### Características de los esquemas personales de clasificación de documentos administrativos electrónicos: elementos de análisis y discusión

Sabine Mas

Volume 55, numéro 1, janvier-mars 2009

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1029047ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1029047ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

#### Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

#### ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

#### Citer cet article

Mas, S. (2009). Caractéristiques de schémas de classification personnels des documents administratifs électroniques : éléments d'analyse et de discussion. *Documentation et bibliothèques*, 55 (1), 5–17. <https://doi.org/10.7202/1029047ar>

#### Résumé de l'article

Les employés d'un organisme utilisent souvent un schéma de classification personnel pour organiser les documents électroniques qui sont sous leur contrôle direct, ce qui suggère la difficulté pour d'autres employés de repérer ces documents et la perte possible de documentation pour l'organisme. Le premier objectif de notre recherche doctorale était de décrire les caractéristiques de 21 schémas de classification utilisés par des employés de l'Université de Montréal pour organiser et classer des documents administratifs électroniques. La caractérisation de schémas de classification personnels nous a permis d'approfondir notre connaissance des schémas de classification personnels sur les plans structurel, logique et sémantique. Les résultats révèlent plusieurs caractéristiques communes à une majorité de schémas de classification personnels dont leur macrostructure étendue, leur structure peu profonde, complexe et déséquilibrée, le regroupement par thème, l'ordre alphabétique des classes. L'identification de traits communs suggère un certain décalage entre les caractéristiques des schémas de classification personnels et les caractéristiques des schémas de classifications institutionnels, conçus par des professionnels de la gestion des documents et des archives. Ce décalage permet de mieux comprendre la réticence de certains employés à utiliser les schémas de classification institutionnels pour l'organisation des documents administratifs électroniques qui sont sous leur contrôle direct.

# Caractéristiques de schémas de classification personnels des documents administratifs électroniques : éléments d'analyse et de discussion\*

**SABINE MAS**

Professeure adjointe  
EBSI, Université de Montréal  
sabine.mas@umontreal.ca

## RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Les employés d'un organisme utilisent souvent un schéma de classification personnel pour organiser les documents électroniques qui sont sous leur contrôle direct, ce qui suggère la difficulté pour d'autres employés de repérer ces documents et la perte possible de documentation pour l'organisme. Le premier objectif de notre recherche doctorale était de décrire les caractéristiques de 21 schémas de classification utilisés par des employés de l'Université de Montréal pour organiser et classer des documents administratifs électroniques. La caractérisation de schémas de classification personnels nous a permis d'approfondir notre connaissance des schémas de classification personnels sur les plans structurel, logique et sémantique. Les résultats révèlent plusieurs caractéristiques communes à une majorité de schémas de classification personnels dont leur macrostructure étendue, leur structure peu profonde, complexe et déséquilibrée, le regroupement par thème, l'ordre alphabétique des classes. L'identification de traits communs suggère un certain décalage entre les caractéristiques des schémas de classification personnels et les caractéristiques des schémas de classifications institutionnels, conçus par des professionnels de la gestion des documents et des archives. Ce décalage permet de mieux comprendre la réticence de certains employés à utiliser les schémas de classification institutionnels pour l'organisation des documents administratifs électroniques qui sont sous leur contrôle direct.

### **The Characteristics of Personal Classification Systems Used for Electronic Administrative Records : Analysis and Discussion\*\***

The staff of an organization often uses a personal classification system to organize the electronic administrative records over which they have control, making it difficult for other members of the same organization to find these documents. There is also the risk of losing documents. The objective of this doctoral research project was to describe the characteristics of 21 classification systems used to organize and classify the electronic administrative records by the employees of the Université de Montréal. The characteristics of these personal classification systems allowed a

better understanding of their structures, logic and semantics. The results show that several of their characteristics are shared by a majority of systems, namely their extended macro-structure, the fact that they are shallow, complex and unbalanced, and that they use thematic grouping and alphabetical order of classes. The identification of shared traits suggests a gap between the characteristics of personal classification systems and institutional classification systems developed by records management professionals and archivists. This gap explains the resistance of certain employees when it comes to using institutional systems for the electronic administrative documents under their control.

### **Características de los esquemas personales de clasificación de documentos administrativos electrónicos : elementos de análisis y discusión\*\*\***

Los empleados de los organismos suelen utilizar esquemas personales de clasificación para organizar documentos electrónicos que se encuentran bajo su control directo, lo que origina una dificultad para otros empleados a la hora de localizar estos documentos y una posible pérdida de documentación por parte del organismo. El primer objetivo de nuestra investigación doctoral consistió en describir las características de 21 esquemas de clasificación utilizados por empleados de la Universidad de Montreal para organizar y clasificar documentos administrativos electrónicos. La caracterización de estos esquemas personales de clasificación nos ha permitido profundizar nuestro conocimiento estructural, lógico y semántico sobre ellos. Los resultados revelan algunas características comunes a la mayoría de los esquemas de clasificación personales, tales como su amplia macroestructura; su estructura poco profunda, compleja y desequilibrada; el reagrupamiento por tema, y el orden alfabético de las clases. La identificación de rasgos comunes sugiere un desajuste entre las características de los esquemas personales de clasificación y las de los esquemas institucionales de clasificación, concebidos por profesionales de la gestión de documentos y archivos. Este desajuste permite comprender mejor la reticencia de algunos empleados a utilizar los esquemas de clasificación institucionales para organizar los documentos administrativos electrónicos que se encuentran bajo su control directo.

\* Cet article rend compte d'une partie des résultats d'une recherche doctorale en sciences de l'information, réalisée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, sous la direction de Louise Gagnon-Arguin et de Michèle Hudon. La version complète de la thèse est disponible en ligne à l'adresse <<http://hdl.handle.net/1866/1433>> sous le titre *Schémas de classification et repérage des documents administratifs électroniques dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles*.

\*\* This article reports part of the results of a doctoral research project in information science undertaken at the École de bibliothéconomie et des sciences de l'information of the Université de Montréal, under the supervision of Louise Gagnon-Arguin and Michèle Hudon. The complete thesis is available on-line at <http://hdl.handle.net/1866/1433> under the title *Schémas de classification et repérage des documents administratifs électroniques dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles*.

\*\*\* Este artículo da cuenta de parte de los resultados de una investigación doctoral en ciencias de la información, realizada en la Escuela de biblioteconomía y ciencias de la información de la Universidad de Montreal bajo la dirección de Louise Gagnon-Arguin y Michèle Hudon. La versión completa de la tesis se encuentra disponible en línea en la siguiente dirección <http://hdl.handle.net/1866/1433> bajo el título *Esquemas de clasificación y localización de documentos administrativos electrónicos en un contexto de gestión descentralizada de los recursos de información*.

## Introduction

Pour répondre au besoin d'organiser et de retrouver les documents électroniques dans un milieu de travail, les archivistes préconisent l'utilisation du schéma de classification institutionnel déjà conçu pour l'organisation des documents sur support papier. Les schémas de classification institutionnels utilisés pour l'organisation des documents administratifs électroniques sont représentés dans l'environnement informatique par une structure arborescente de répertoires et de sous-répertoires. Cet outil d'organisation, basé sur une structure hiérarchique de catégories descriptives relatives aux fonctions et aux activités de l'institution, permet de regrouper logiquement et physiquement tous les documents relatifs à une même activité ou à un même dossier. Il est établi que le schéma de classification institutionnel permet d'organiser des documents à plus ou moins long terme et facilite la localisation des documents par l'ensemble des employés (Rousseau, 1980 ; Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec, 1994 ; Gagnon-Arguin et Bannouri, 1998 ; Dhérent et coll., 2002).

Malgré les recommandations à cet effet, il est démontré que le schéma de classification institutionnel est rarement utilisé par les employés pour organiser et retrouver les documents électroniques se trouvant sur leur poste de travail. Les employés privilégient des schémas de classification plus « personnels » des documents électroniques, répondant davantage à leurs besoins pour la réalisation des activités quotidiennes qu'à une vision institutionnelle (Gagnon-Arguin et Bannouri, 1998). Les individus semblent se retrouver assez bien dans l'utilisation de leur propre schéma, mais on peut s'interroger sur la capacité de tierces personnes à repérer des documents à l'aide de schémas de classification personnels avec lesquels ils ne sont pas familiers.

Notre recherche doctorale visait à décrire les caractéristiques d'un échantillon de schémas de classification utilisés par des employés pour l'organisation des documents administratifs électroniques qui sont sous leur contrôle direct. Notre recherche s'intéressait également à l'efficacité du repérage réalisé à l'aide de schémas de classification ayant des caractéristiques diverses. Les résultats de la recherche devaient nous apporter une meilleure connaissance des schémas de classification conçus par des employés et nous permettre d'identifier les caractéristiques des schémas qui favorisent un repérage efficace d'un ensemble donné de documents électroniques par des individus autres que le créateur du schéma de classification lui-même.

Dans cet article, nous présentons la première phase de notre recherche, soit l'étude des caractéristiques des schémas de classification observés. Nous exposons brièvement la méthodologie utilisée pour sélectionner, identifier et décrire les caractéristiques des schémas de classification personnels utilisés par des employés pour organiser les documents administratifs électroniques

qui sont sous leur contrôle direct. Nous présentons et discutons ensuite plus longuement des résultats de cette caractérisation sur les plans structurel, logique et sémantique. En terminant, nous formulons des recommandations et identifions des pistes de recherche reliées à la conception des schémas de classification destinés à l'organisation des documents administratifs électroniques, dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles, et davantage adaptés aux besoins et contraintes des employés.

## Méthodologie

### Sélection des employés concepteurs et utilisateurs de schémas de classification personnels

Dans notre recherche, nous avons attaché une importance particulière au rôle professionnel des employés en vue d'explorer la diversité des schémas de classification d'une catégorie d'employés à l'autre. Plusieurs chercheurs ont en effet observé des différences dans la gestion des documents personnels basées sur les tâches des employés (« *job content* ») (Kidd, 1994 ; Whittaker et Hirschberg, 2001). A. Kidd (1994) a défini trois types de travailleurs de bureau : les travailleurs du savoir (« *knowledge workers* »), les travailleurs de la communication (« *communication workers* ») et les travailleurs « cléricaux » (« *clerical workers* »). Selon elle, les secrétaires ou les assistants personnels, par exemple, sont des travailleurs cléricaux dans le sens où ils gèrent les documents de « quelqu'un d'autre » ; la gestion des documents constitue une part importante de leurs fonctions. Les travailleurs non cléricaux gèrent leurs propres documents. Pour ces derniers, la gestion des documents ne constitue pas une activité importante. Dans le cadre de notre recherche, nous avons obtenu la participation volontaire de 19 travailleurs cléricaux (des techniciens à la coordination de travail de bureau) et de huit travailleurs non cléricaux (des coordonnateurs de stages) de l'Université de Montréal, afin de pouvoir observer les différences ou les ressemblances dans les caractéristiques des schémas de classification personnels utilisés dans le cadre de leurs fonctions. Tous les employés interrogés se percevaient comme des utilisateurs expérimentés en informatique.

### Procédure de collecte des données

Nous avons rencontré individuellement chaque participant à la recherche sur son lieu de travail, devant son poste informatique. Les rencontres individuelles ont duré entre une heure et demie et deux heures. L'objectif de ces rencontres était de colliger, en présence de l'employé, des données de nature quantitative (par exemple, le nombre total de classes) et qualitative (c'est-à-dire la description des classes) sur le schéma de classification

**Figure 1**

Critères d'analyse des schémas de classification personnels

### **Dimension structurelle**

1. Étendue de la structure : nombre de classes principales ; nombre moyen de classes à chaque niveau ;
2. Profondeur de la structure : nombre maximum de niveaux hiérarchiques ; nombre moyen de niveaux hiérarchiques ;
3. Complexité de la structure : nombre total de classes ;
4. Équilibre de la structure : écart-type de la moyenne du nombre de classes à chaque niveau.

### **Dimension logique**

1. Critère de division logique : critère de division au premier niveau hiérarchique ; critère de division au deuxième niveau hiérarchique ;
2. Ordre de succession des classes : par exemple, ordre alphabétique, ordre numérique, ordre chronologique.

### **Dimension sémantique**

1. Longueur moyenne (en nombre de caractères) des noms de classes ;
2. Stratégies d'abréviation utilisées (par exemple, troncature, contraction, acronyme, code numérique) ;
3. Degré de redondance structurelle (répétition d'une sous-chaîne de caractères) et conceptuelle (répétition d'un même concept).

personnel utilisé pour l'organisation des documents électroniques. Nous avons réalisé, toujours avec leur accord et en présence des employés, des captures d'écran (Voir Annexe 1 : Exemple de captures d'écran) montrant l'arborescence des classes situées dans le répertoire racine « Mes documents » ou son équivalent. L'objectif de cette opération était d'obtenir, pour des fins d'analyse, une « photo » de la structure arborescente des classes et sous-classes créées par l'employé. Préalablement à cette opération, l'employé avait été invité à identifier les classes ou les sous-classes (généralement une ou deux classes par schéma) qu'il ne désirait pas utiliser, ou ne pouvait pas décrire, pour des raisons de confidentialité ou de respect de la vie privée. Ces classes ont été exclues de l'analyse des schémas de classification personnels.

Pour accélérer la collecte des données quantitatives, nous avons recouru au programme informatique d'analyse de l'espace documentaire personnel PDS (« *Personal Document Space* ») conçu par Gonçalves et Jorge (2003). Ce logiciel permet procéder à la collecte et à une analyse statistique automatisées d'une partie des données sur les caractéristiques structurelles des schémas de classification personnels (nombre total de classes et de sous-classes, nombre total de fichiers, nombre moyen de classes à chaque niveau hiérarchique et écart-type de la moyenne du nombre de classes à chaque niveau hiérarchique).

À la suite de l'opération de capture d'écran et à la collecte automatique des données relatives aux caractéristiques structurelles, chaque employé était invité à décrire verbalement et brièvement la signification et le contenu de ces classes et sous-classes. En raison de la polysémie de certains termes et de l'usage d'abréviations

dans la dénomination des classes, il s'agissait de valider la nature des concepts représentés par les classes.

Les entrevues menées auprès des employés ont permis de colliger des données sur les caractéristiques de 21 schémas de classification personnels : 11 schémas utilisés par des techniciens et 10 schémas utilisés par des coordonnateurs de stages<sup>1</sup>.

### **Modèle d'analyse des données**

La littérature scientifique a servi de cadre de référence pour la conception d'un modèle d'analyse visant à décrire de manière uniforme et systématique les caractéristiques des schémas de classification personnels de notre échantillon.

Les schémas de classification ont été analysés à partir d'un modèle qui comporte des mesures continues (données quantitatives) et des mesures catégorielles (données qualitatives) regroupées selon trois dimensions : une dimension structurelle, une dimension logique et une dimension sémantique (voir figure 1). Le processus de conception de cette grille ainsi que les indicateurs de mesure retenus pour caractériser les schémas de classification personnels ont été décrits par S. Mas et L. Gagnon-Arguin (2008).

La discussion des résultats de notre étude est organisée en trois sections faisant référence aux trois types de caractéristiques analysées : 1. les caractéristiques

1. Deux employés parmi les huit coordonnateurs de stages interrogés utilisaient deux schémas de classification personnels : un schéma de classification partagé avec d'autres collègues de travail et un schéma de classification pour leurs besoins personnels.

structurelles ; 2. les caractéristiques logiques et 3. les caractéristiques sémantiques.

## Résultats

### Caractéristiques structurelles des schémas de classification de l'échantillon

Nous présentons dans cette section une discussion des résultats pour les quatre variables relatives à la dimension structurelle des schémas de classification, soit l'étendue, la profondeur, la complexité et l'équilibre des structures classificatoires. Le tableau 1 présente la synthèse des caractéristiques structurelles des schémas de classification personnels de notre échantillon.

### Étendue de la structure

Les résultats montrent qu'il existe de grandes différences dans l'étendue de la macrostructure (c'est-à-dire la structure de base) des schémas de classification personnels, puisqu'elle peut contenir de 6 à 105 classes de premier niveau. La moyenne de 28,14 classes de premier niveau est bien au-dessus du maximum de 10 classes jugé suffisant pour décrire efficacement des ressources documentaires dans un domaine ou dans un contexte administratif donné (Roberge, 1985). Étonnamment, le plus grand nombre de classes de premier niveau n'est pas systématiquement associé aux structures les plus complexes, celles qui présentent le nombre total de classes le plus élevé.

Deux facteurs peuvent influencer la diversité observée dans l'étendue de la macrostructure des schémas de classification personnels : 1. le premier critère de division privilégié par l'employé et 2. l'utilisation d'un schéma de classification qui reproduit la structure classificatoire des documents sur support papier.

L'étendue de la macrostructure varie en fonction du premier critère de division privilégié par les employés. Les deux schémas de classification ayant le plus petit nombre de classes de premier niveau (c'est-à-dire de six à sept classes) privilégient une logique basée soit sur des classes d'activités génériques (par exemple, « Adminis-

tration », « Communications », « Formation », « Publicité »), soit sur des applications (par exemple, « Word », « WordPerfect », « PowerPoint », « Excel »). À l'inverse, les schémas de classification ayant un plus grand nombre de classes de premier niveau (c'est-à-dire 40 et plus) privilégient un regroupement thématique plus spécifique (par exemple, « Plagiat ») ou un regroupement mixte qui combine plusieurs concepts (par exemple, « Correspondance 2004 »).

L'utilisation d'un schéma de classification des documents électroniques qui reproduit intégralement la structure classificatoire conçue pour organiser les documents sur support papier peut également être un facteur d'influence sur l'étendue de la macrostructure. Au cours des entrevues, quatre employés ont dit utiliser un schéma de classification des documents électroniques identique au schéma de classification conçu pour l'organisation des documents sur support papier. Parce qu'il existe un nombre très élevé de documents relatifs à diverses activités, le schéma de classification conçu pour l'organisation des documents sur support papier comporte généralement de nombreuses classes de premier niveau, ce qui explique la macrostructure également étendue du schéma de classification des documents électroniques correspondant.

Bien que l'utilisation d'un même schéma de classification soit théoriquement possible dans des environnements analogique et numérique (Molholt, 1995), des caractéristiques comme le nombre de classes principales ou subordonnées du schéma de classification originellement conçu pour organiser les documents sur support papier sont souvent modifiées par les archivistes pour être adaptées à l'environnement électronique (Sabourin, 2001 ; Beaupré, 2004 ; Chamard, 2004). Or les données empiriques indiquent que les employés ne font pas ces mêmes adaptations dans leurs schémas d'organisation personnels. Au contraire, nous avons pu y observer la présence et le maintien délibéré de nombreux « répertoires vides », représentant des classes utilisées dans un environnement recourant au support papier, mais qui ne servent à classer aucun document électronique.

L'utilisation d'un seul schéma de classification personnel pour l'organisation de l'ensemble des docu-

**Tableau 1**

Synthèse des caractéristiques structurelles des schémas de classification personnels de l'échantillon

|                                                               | MOYENNE | ÉCART-TYPE |
|---------------------------------------------------------------|---------|------------|
| Nombre total de fichiers                                      | 2829,72 | 4664,90    |
| Nombre total de classes                                       | 355,05  | 742,25     |
| Nombre de classes principales                                 | 28,14   | 22,93      |
| Nombre de niveaux maximum                                     | 4,38    | 1,60       |
| Nombre de niveaux minimum                                     | 1,05    | 0,22       |
| Nombre moyen de niveaux                                       | 1,67    | 0,46       |
| Nombre moyen de classes à chaque niveau                       | 2,73    | 0,89       |
| Écart-type de la moyenne du nombre de classes à chaque niveau | 6,61    | 3,72       |

ments, quel qu'en soit le support, permet de simplifier la tâche des employés non seulement en diminuant l'effort cognitif lié à la maîtrise et à la gestion de plusieurs structures classificatoires (Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec, 2004), mais aussi en leur rappelant qu'une copie papier existe sur le même sujet ou qui concerne les mêmes activités.

## Profondeur de la structure

Nos résultats indiquent que les schémas de classification personnels de notre échantillon se déploient sur un nombre moyen de 1,67 niveaux hiérarchiques. Ces résultats sont très inférieurs au nombre de niveaux hiérarchiques maximum de trois à quatre niveaux de profondeur préconisés par les archivistes pour la conception des schémas de classification documentaires et institutionnels (Beaupré, 2004 ; Chamard, 2004). Deux catégories de facteurs peuvent expliquer la préférence des employés pour des structures aussi peu profondes : 1. des facteurs cognitifs liés à la facilité de navigation au sein de la structure et 2. des facteurs pragmatiques liés à la rapidité d'accès à l'information.

Un nombre de niveaux hiérarchiques peu élevé éviterait aux employés d'être « désorientés » durant le processus de navigation (Jones, 2007). Les schémas de classification sont représentés dans l'environnement électronique par une structure arborescente de répertoires (ou classes) qui offre un « menu » de termes principaux à côté d'une icône représentant un dossier. En sélectionnant un des répertoires – ou points d'entrée – de premier niveau, les répertoires de second niveau sont dévoilés et ainsi de suite jusqu'à ce que l'on atteigne le document recherché. Plusieurs employés ont déclaré en entrevue être insatisfaits lorsque le nombre de niveaux est trop élevé car ils n'aiment pas « chercher trop loin », « c'est là qu'on se perd ». L'observation de schémas de classification personnels dont la macrostructure est étendue mais peu profonde suggère que certains employés privilégient une lecture horizontale plutôt que verticale, et une localisation spatiale de leurs classes qui s'appuie sur la capacité de la mémoire (Berlin *et al.*, 1993 ; Barreau et Nardi, 1995 ; Berchtold, Biliris et Panagos, 1999 ; Hertzum, 1999). En effet, pour localiser une classe, il faut que cette dernière soit visible, ce qui n'est pas toujours le cas dans un environnement numérique où les classes subordonnées des niveaux inférieurs ne deviennent visibles qu'à l'ouverture des répertoires.

Une structure peu profonde présente aussi l'avantage d'offrir un accès plus rapide aux documents, tout en limitant le nombre d'étapes ou de manipulations nécessaires pour atteindre le document ciblé. Un coordonnateur de stages a délibérément conçu un schéma de classification à un seul niveau hiérarchique en vue d'éviter un trop grand nombre de manipulations dans l'ouverture des répertoires. Il a également exprimé le désir de faire en sorte que « d'un clic [il puisse] arriver tout de suite à l'endroit où il aimerait aller » et d'éviter d'« aller à une

place, à une place, à une place ». Il est cependant permis de douter qu'une telle structure demeure efficace au fil des ans pour organiser un nombre sans cesse croissant de documents.

## Complexité de la structure

Les résultats indiquent un nombre total de classes très variable selon les schémas de classification personnels observés, allant d'un minimum de 13 à un maximum de 3 541. Outre la relation connue entre le nombre total de classes et le nombre total de documents à organiser (Gonçalves et Jorge, 2003), plusieurs facteurs d'ordre professionnel peuvent influencer le niveau de complexité des schémas de classification personnels de notre échantillon : 1. l'ancienneté de l'employé au sein de l'unité ; 2. l'expérience de l'employé dans le poste occupé ; 3. la formation reçue en gestion de documents et 4. la nature du poste occupé.

Il se peut qu'il y ait une relation entre l'ancienneté de l'employé et le niveau de complexité de son schéma de classification (par exemple, la présence de nombreuses classes, de nombreux regroupements). Un nouvel employé ne sait pas d'emblée quels documents et quelles informations lui seront utiles ou pertinents pour effectuer son travail (Whittaker et Hirschberg, 2001). Par précaution, il peut être réticent à « supprimer » les documents déjà présents sur le poste informatique qu'il occupe et être porté à conserver une grande proportion des documents qu'il reçoit. Cette présomption s'appuie sur l'observation de l'existence de documents dont la valeur informationnelle, c'est-à-dire l'utilité personnelle ou institutionnelle, est incertaine pour l'employé ; ces documents sont groupés au premier niveau de la hiérarchie, à l'intérieur de classes « provisoires » ou directement sous le « répertoire racine » (c'est-à-dire « Mes documents » ou son équivalent), dans l'attente d'une évaluation ultérieure de leur utilité dans l'accomplissement des tâches.

L'attitude prudente de nouveaux employés au sujet de la disposition des documents que mentionnent Whittaker et Hirschberg (2001) a été observée dans notre recherche non seulement pour ce qui est des documents, mais aussi en ce qui concerne le schéma de classification créé par l'employé qui occupait précédemment le poste. Certains employés en poste depuis cinq ans ou moins ont dit en entrevue qu'ils ne modifiaient pas tout de suite le schéma de classification utilisé par leur prédécesseur. Au fil des années, les employés ont dit avoir acquis une meilleure connaissance de leurs tâches et des documents utiles à l'accomplissement de celles-ci. Le schéma de classification existant est alors réorganisé, ou un nouveau schéma de classification est créé en fonction d'une meilleure connaissance de la valeur informationnelle des documents, des tâches à réaliser et de l'évolution des responsabilités de l'employé.

Plusieurs chercheurs ont observé que l'expérience dans le poste occupé peut aussi entraîner l'accumula-

tion d'une plus grande quantité de documents, incitant l'employé à consacrer des efforts à l'implantation d'un mode d'organisation plus élaboré (Lansdale, 1988 ; Barreau, 1995 ; Whittaker et Sidner, 1996 ; Jones, Dumais et Bruce, 2002 ; Henderson, 2003). En effet, les employés les plus expérimentés semblent utiliser des structures plus complexes et développent des stratégies, des « petits trucs observés à droite et à gauche », permettant d'améliorer l'organisation et le repérage ultérieur des documents administratifs électroniques qui sont sous leur contrôle direct.

De même, il se peut qu'il existe un lien entre la formation reçue en gestion des documents et la complexité d'un schéma de classification personnel. Tous les employés ayant bénéficié d'une formation semblent plus à l'aise pour mettre en place et gérer des structures très complexes, basées ou non sur le schéma de classification institutionnel. Plusieurs employés ont reconnu ne pas avoir eu connaissance de l'existence d'un schéma de classification institutionnel et attendent avec impatience de recevoir une formation en gestion des documents qui les aidera à mieux structurer l'organisation des documents qui sont sous leur contrôle direct.

Kidd (1994) ainsi que Whittaker et Hirschberg (2001) ont observé des différences dans la gestion des documents personnels qui semblent basées sur le rôle professionnel. Ainsi, les schémas de classification des techniciennes et des coordonnateurs de stages ont des traits structurels communs, sauf sur le plan de la complexité. Nos résultats confirment que le poste occupé peut avoir une influence sur la complexité des schémas de classification personnels. Dans notre échantillon, les employés qui conservent le plus grand nombre de documents électroniques et qui utilisent le plus grand nombre de classes sont des techniciennes, toutes responsables de la gestion des documents et mandatées ou enclines à vouloir « tout conserver ».

## Équilibre de la structure

L'équilibre de la structure correspond à l'écart-type de la moyenne du nombre de classes à chaque niveau. Ce critère nous permet de déterminer si un schéma de classification a un nombre moyen de sous-classes à chaque niveau qui soit similaire d'une classe à l'autre (Gonçalves et Jorge, 2003). Les schémas de classification personnels de notre échantillon sont généralement des structures peu équilibrées, l'écart-type de la moyenne du nombre de classes à chaque niveau variant entre 6 et 7. Autrement dit, la structure n'est pas uniforme, certaines classes se subdivisant en une seule sous-classe (fréquent), alors que d'autres se divisent en plus d'une vingtaine de sous-classes (plus rare). Un contexte de création « pragmatique » des classes et les différentes fonctionnalités que les employés leur attribuent peuvent expliquer ce déséquilibre.

Un schéma de classification hiérarchique spécialisé doit être spécifiquement adapté à un fonds documen-

taire particulier, en tenant compte à la fois du nombre de documents à organiser (par une approche inductive) et de la structure logique du domaine à classer (par une approche déductive) (Maniez, 1987 ; Langridge, 1992 ; Canonne, 1993 ; Iyer, 1995). Le mode de conception des schémas de classification personnels observés correspond à la première de ces deux approches. Au fil des années, les schémas de classification personnels s'enrichissent d'un nombre de plus en plus grand de classes et de sous-classes pour répondre au besoin d'organiser un nombre croissant de documents électroniques portant sur des sujets multiples ou relatifs à diverses activités. Autrement dit, certains employés créent naturellement une nouvelle classe lorsque la quantité de documents électroniques l'exige. Par exemple, un employé a déclaré en entrevue ne pas subdiviser une classe en sous-classes tant qu'il y a moins qu'une dizaine de documents à organiser à l'intérieur de cette classe. C'est intuitivement qu'est appliquée cette pratique du principe classificatoire de caution bibliographique (« *Literary warrant* »), qui consiste à tenir compte du nombre de documents existants sur un sujet en vue de s'assurer d'élaborer un schéma de classification spécifique à l'ensemble documentaire (Langridge, 1992 ; Canonne, 1993 ; Iyer, 1995).

Les employés peuvent aussi créer des classes sans tenir compte du nombre de documents à organiser (« un seul document ou une dizaine »). Nous avons déjà mentionné que les classes, même vides, permettent à l'employé de se rappeler de l'existence de documents sur support papier portant sur le même sujet. Des classes peuvent aussi être créées dès l'ouverture d'un dossier, au moment de la réception d'un document (par exemple, le *curriculum vitae* d'un étudiant pour un stage). Enfin, certaines classes « provisoires » sont créées en vue de regrouper les documents « éphémères » et d'en faciliter l'élimination ultérieure.

Le contexte de création pragmatique des classes et leurs différentes fonctionnalités peuvent donc expliquer l'observation de schémas de classification personnels déséquilibrés et pas nécessairement compatibles entre eux sur les plans structurel et logique.

## Caractéristiques logiques des schémas de classification de l'échantillon

Nous présentons dans cette partie une analyse des résultats obtenus selon les deux indicateurs de mesure retenus pour l'examen de la dimension logique des schémas de classification personnels de notre échantillon, c'est-à-dire les critères de division logique et l'ordre de succession des classes. On trouvera dans le tableau 2 la synthèse des caractéristiques logiques des schémas de classification personnels de notre échantillon.

### Critères de division logique

La classification désigne l'organisation d'entités en classes (par exemple, des documents) sur la base de



**Tableau 2**

Synthèse des caractéristiques logiques des schémas de classification personnels de l'échantillon

|                                         | MOYENNE                               |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 <sup>er</sup> critère de division (a) | Thème<br>(47,61 %)<br>(n = 10)        |
| 2 <sup>e</sup> critère de division (b)  | Aucun critère ne prédomine            |
| Ordre de succession des classes (a)     | Alphabétique<br>(80,95 %)<br>(n = 17) |
| Ordre de succession des classes (b)     | Alphabétique<br>(85,71 %)<br>(n = 18) |

(a) : Proportion ( %) et nombre (n) de schémas de classification qui privilégient ce critère de division-ordre de succession des classes au premier niveau hiérarchique.

(b) : Proportion ( %) et nombre (n) de schémas de classification qui privilégient ce critère de division-ordre de succession des classes au deuxième niveau hiérarchique.

caractéristiques ou de critères de division communs (Maniez, 1987 ; Hunter, 2000). Le premier critère de division est un élément très important, puisque c'est à partir de lui qu'est réparti et organisé le fonds documentaire en classes logiques (Kwasnik, 1989). Cependant, même les documents les plus simples présentent plusieurs caractéristiques (par exemple, le type de document ou le thème représenté) qui pourraient être utilisées comme base de regroupements. Ainsi, les possibilités de regroupements peuvent être infinies et les mêmes documents peuvent être classifiés de différentes manières (Langridge, 1992). Les résultats de notre recherche indiquent que les employés n'appliquent pas le principe de division logique, puisque aucun critère de division ne prédomine dans les deux premiers niveaux hiérarchiques. Les techniciennes et les coordonnateurs de stages interrogés font davantage preuve de créativité dans l'organisation des documents administratifs qui sont sous leur contrôle direct, dont il découle une faible cohérence et de prévisibilité dans leur schéma de classification. D'un point de vue théorique, l'utilisation de plusieurs critères de division à un même niveau hiérarchique génère des classes qui ne s'excluent pas mutuellement (Iyer, 1995 ; Bowker et Star, 2000) et favorise l'incertitude au moment de la sélection d'une classe particulière (Van Der Walt, 1998). Or les employés privilégient comme base de classification tantôt le thème du document (« Plagiat »), tantôt le type de document (« Rapport »), tantôt l'activité (« Communications ») dans laquelle il s'insère ; le document peut de fait être classifié et repéré à plusieurs endroits (par exemple, un rapport sur le plagiat pourrait être associé à « Plagiat » ou à « Rapport »).

Les employés interrogés ont cependant dit être généralement satisfaits de leur schéma de classification personnel et n'éprouvent que rarement de la difficulté à repérer un document donné ; cela est conforme aux

observations déjà faites par Chapman (1999) ainsi que Boardman et Sasse (2004). Nos résultats confirment que les employés qui utilisent indifféremment plusieurs critères de division, sans éprouver de difficulté à repérer ultérieurement les documents, se fient sur leur mémorisation d'une ou de plusieurs caractéristiques du document pour classer et repérer les documents, plutôt que sur un raisonnement logique (Lansdale, 1988). Cela dit, le processus continu de développement ou de mise à jour inhérent aux schémas de classification documentaire est l'une des plus importantes difficultés exprimées par les employés qui remettent toujours à plus tard le « ménage » de leur schéma de classification personnel. Cette difficulté, caractéristique d'un schéma de classification peu flexible (Molholt, 1995 ; Hertzum, 2004), s'explique non seulement par le recours à des critères de division divers qui ne facilite pas la mise à jour de la structure classificatoire, mais aussi par un contexte de travail et un effort cognitif lié à la classification le plus souvent contraignants.

Qu'est-ce qui peut expliquer cette diversité dans les critères de division logique des schémas de classification personnels observés ? Les recherches antérieures suggèrent que le choix de la stratégie de classification mise en place par les individus peut être influencé, entre autres, par : 1. la nature des tâches à effectuer (Henderson, 2003) ; 2. le manque de temps (Whittaker et Hirschberg, 2001) et 3. la difficulté à catégoriser (Cole, 1982 ; Malone, 1983 ; Lansdale, 1988). Nos résultats révèlent également que le caractère partagé ou non d'un schéma de classification peut influencer le critère de division logique.

La nature des tâches à réaliser suggère qu'un employé peut avoir besoin d'accéder plus fréquemment et plus rapidement à certaines catégories spécifiques de documents. Par exemple, les techniciens travaillent de manière récurrente avec des modèles et des types de documents (par exemple, des formulaires ou des étiquettes), de la documentation de référence sur différentes thématiques (par exemple, sur le plagiat) et sont appelés à gérer les documents de réunions (par exemple, des avis de convocation et des procès-verbaux). Cette catégorie particulière d'employés est plus encline à établir dès le premier niveau de la hiérarchie des classes spécifiques représentant des « types de contenus » et des « thèmes », plutôt que des classes génériques telles que des classes d'activités (implicites pour l'employé), qui ajouteraient un niveau hiérarchique et augmenteraient inutilement la profondeur de la structure classificatoire et le temps d'accès au document pertinent.

La diversité des critères de division peut aussi s'expliquer par des contraintes de temps qui obligent les employés à classer rapidement les documents créés ou reçus dans le cadre de tâches souvent interrompues (Jones, 2007). Plutôt que de prendre le temps d'assigner le document à une classe existante, les employés vont créer une nouvelle classe dans laquelle ils sauvegardent le document, sans souci d'une quelconque cohérence avec le reste de la structure et en oubliant souvent qu'une



classe, nommée différemment, existe déjà et regroupe des documents similaires. Ce dédoublement des classes, déclaré indésirable par plusieurs employés, se manifeste à l'intérieur d'un même schéma de classification par une proportion élevée de classes principales redondantes et parfois équivalentes (par exemple, « Rencontres annuelles avec les milieux » et « Rencontres d'équipe »). De telles pratiques confirment l'éparpillement des documents relatifs à un même sujet et l'incohérence dans la dénomination personnelle des classes observés par Whittaker et Sidner (1996), Skupsky (1999) et Guercio (2002).

La difficulté cognitive liée à la décision à prendre au moment de classer un document, celle d'assigner le document à une classe préexistante ou d'établir une nouvelle classe (Malone, 1983), conduit plusieurs employés à retarder ce processus décisionnel en laissant les documents administratifs électroniques « à la racine », sous le répertoire « Mes documents » (ou son équivalent). À la suite des propos obtenus d'une technicienne : « Si on perd du temps à chercher où mettre un document, c'est qu'on ne sait pas où le classer et qu'il y a une ambiguïté sur les sujets », on pourrait envisager que la rapidité du classement des documents à l'aide d'un schéma de classification, et non seulement le repérage, puisse être un indicateur de mesure intéressant pour évaluer la qualité d'un schéma de classification.

Nous avons observé une autre stratégie visant à limiter l'effort cognitif lié à la catégorisation des documents qui consiste à organiser ces derniers sous une classe « Divers » ou son équivalent. La présence de cette classe, qualifiée par les employés de fourre-tout, a été relevée dans une majorité de schémas de classification personnels. L'utilisation d'une classe « Divers » pourrait correspondre à la classe « Généralités », souvent disponible dans les schémas de classification institutionnels. L'utilisation d'une telle classe est théoriquement justifiée lorsqu'elle est réservée à la classification des documents qui ne peuvent être classifiés ailleurs. Cependant, la fréquence d'utilisation de cette classe, jugée parfois excessive par les employés eux-mêmes, suggère une fonction davantage pragmatique que théorique dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles. Autrement dit, l'utilisation fréquente de la classe « Divers » répondrait à un besoin d'économie cognitive et serait finalement révélatrice d'un schéma de classification peu fonctionnel.

Nos résultats nous apprennent que le partage d'un schéma de classification peut également influencer le critère de division logique. Les deux coordonnateurs de stages qui utilisent à la fois un schéma de classification partagé et un schéma de classification non partagé ont dit avoir conscience de mieux structurer l'organisation des documents électroniques quand ces derniers sont partagés avec un ou plusieurs collègues de travail. Nos résultats indiquent la présence de classes très spécifiques et informatives à l'intérieur des schémas de classification partagés par des coordonnateurs qui privilégient un

regroupement par thème ou qui mélangent ou combinent plusieurs concepts (par exemple, « Calendrier des tâches 2005-2006 »).

## Ordre de succession des classes

L'ordre de succession des classes est en théorie relativement indifférent, puisque ce qui importe c'est que ces classes demeurent distinctes les unes des autres (Maniez, 1987). Nos résultats indiquent que les employés se contentent le plus souvent d'utiliser l'ordre de succession alphabétique des classes proposé par défaut par le système d'exploitation Windows. Quant aux quatre employés qui ont fondé leur schéma de classification sur le schéma de classification institutionnel ou sur un schéma de classification personnel utilisé dans l'environnement papier, ils ne sont pas non plus enclins à changer l'ordre numérique proposé.

Si certains employés interrogés sont généralement satisfaits de l'ordre alphabétique ou numérique de leurs classes, l'analyse des résultats révèle que plus du quart d'entre eux manipulent occasionnellement les noms des classes pour leur imposer un ordre personnel. Cette manipulation consiste le plus souvent à y inclure des caractères alphabétiques, numériques ou symboliques devant le premier caractère du nom de la classe (par exemple, « \_Stages » ou « zArchives »).

Plusieurs motivations mentionnées en entrevue par les employés sont à l'origine des modifications personnelles apportées à l'ordre alphabétique. On préfère un ordre qui permet la localisation « spatiale » de classes particulières (par exemple, les classes importantes ou provisoires seront localisées « en haut » ou « en bas de la liste ») ou qui rapproche les classes qui ont un lien entre elles. Nos résultats confirment le besoin de proximité spatiale entre les classes déjà observé par Jones *et al.* (2005). Ces observations pourraient se révéler utiles dans la conception de schémas de classification qui permettent, dans l'environnement électronique, de modifier l'ordre (alphabétique ou numérique) de succession des classes pour répondre aux besoins pragmatiques et cognitifs exprimés par les employés.

## Caractéristiques sémantiques des schémas de classification de l'échantillon

Nous présentons dans cette section une discussion des résultats pour les deux niveaux d'analyse retenus de la dimension sémantique des schémas de classification observés : 1. l'analyse structurelle et conceptuelle des intitulés des classes pris hors-hiérarchie (c'est-à-dire la longueur moyenne en nombre de caractères des intitulés d'un échantillon de classes et les principales stratégies d'abréviation utilisées) ; et 2. l'analyse structurelle et conceptuelle des intitulés des classes à l'intérieur de la hiérarchie (c'est-à-dire le degré de redondance structu-

**Tableau 3**

Synthèse des caractéristiques sémantiques des schémas de classification personnels de l'échantillon

|                                                               | TECHNICIENNES            |            | COORDONNATEURS DE STAGE                    |            | ENSEMBLE DES EMPLOYÉS  |            |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|--------------------------------------------|------------|------------------------|------------|
|                                                               | MOYENNE                  | ÉCART-TYPE | MOYENNE                                    | ÉCART-TYPE | MOYENNE                | ÉCART-TYPE |
| Longueur moyenne (en nombre de caractères) des noms de classe | 15,99                    | 4,06       | 16,26                                      | 3,27       | 16,12                  | 0,19       |
| Proportion de classes abrégées                                | 40,55 %                  | 11,71      | 33,20 %                                    | 21,77      | 37,05 %                | 17,20      |
| Stratégie d'abréviation privilégiée (tous niveaux confondus)  | Acronyme (54,54 %) (n=6) |            | Acronyme (30 %) (n=3)<br>Code (30 %) (n=3) |            | Acronyme 42,85 % (n=9) |            |
| Stratégie d'abréviation privilégiée (1 <sup>er</sup> niveau)  | Acronyme (45,46 %) (n=5) |            | Acronyme (40 %) (n=4)                      |            | Acronyme 42,85 % (n=9) |            |
| Stratégie d'abréviation privilégiée (2 <sup>e</sup> niveau)   | Acronyme (54,54 %) (n=6) |            | Acronyme (30 %) (n=3)                      |            | Acronyme 42,85 % (n=9) |            |
| Classes redondantes (1 <sup>er</sup> niveau hiérarchique) (a) | 45,46 % (n=5)            |            | 60 % (n=6)                                 |            | 52,38 % (n=11)         |            |

(a) : Proportion ( %) et nombre (n) de schémas de classification dotés de classes principales redondantes.

relle et conceptuelle). Le tableau 3 présente la synthèse des caractéristiques sémantiques des schémas de classification personnels de notre échantillon.

### Analyse structurale et conceptuelle des intitulés des classes pris hors-hiérarchie

Pendant de nombreuses années, les archivistes ont recommandé l'utilisation d'un maximum de huit caractères pour nommer les classes, particulièrement en raison de contraintes informatiques. Or nos résultats indiquent que les employés utilisent des noms de classes d'une longueur moyenne de 16 caractères, soit le double de la limite longtemps préconisée. De plus, nous avons observé que l'utilisation d'un schéma de classification institutionnel ou d'un schéma de classification partagé avec des collègues de travail peut augmenter la longueur moyenne des noms de classes. Cela permet de présumer que les employés nomment leurs classes de façon plus brève lorsqu'ils conçoivent un schéma de classification pour leurs propres besoins. Deux facteurs peuvent expliquer ces résultats : 1. l'assertion selon laquelle plus un énoncé est long plus il est significatif ; et 2. l'observation d'une forte proportion de noms de classes abrégés qui a comme corollaire une diminution de la longueur des noms de ces classes.

Il est reconnu que plus un descripteur est long, plus il représente un sujet de manière précise et détaillée (Saffady, 2002). Nos résultats indiquent que plus le nom d'une classe est long, plus il pourrait être significatif non seulement pour l'employé lui-même, mais aussi pour une tierce personne. Le souci d'attribuer des noms plus longs, donc plus significatifs, aux classes destinées à être communiquées ou partagées avec des collègues a été formellement exprimé par les employés utilisant des schémas de classification partagés, mais aussi par des employés soucieux de la qualité de la dénomination des classes qui ne sont pas partagées, de manière à

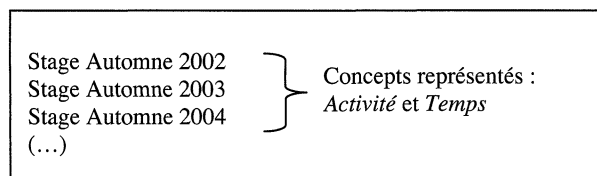
ce « qu'elles soient repérables par n'importe qui ». L'attention particulière accordée au nom des classes en vue d'augmenter leur fonction descriptive a déjà été relevée par Chapman (1999).

La longueur moyenne des noms de classes doit aussi être mise en relation avec les résultats qui indiquent une proportion élevée d'abréviations et particulièrement d'acronymes. Selon Jones (2004), la dénomination des classes, une tâche souvent effectuée rapidement dans un contexte de travail, peut être une des raisons qui motive l'emploi de titres courts, souvent abrégés et pas toujours significatifs pour une tierce personne (par exemple, « nn » ou « nnn »). Les employés interrogés n'hésitent pas à désigner leurs classes par des acronymes ou des « bouts de noms » qui sont facilement reconnaissables et significatifs au niveau institutionnel (par exemple, « BRI » pour « Bureau de la recherche institutionnelle ») ou au sein d'une même unité (par exemple, « CO » pour « Communautaire »). On peut s'interroger sur les conséquences de telles pratiques sur la recherche effectuée par une tierce personne non familière avec le lexique personnel, local ou institutionnel.

Les noms des classes créés pour des besoins classificatoires personnels ne sont ni immuables ni constants, une même classe pouvant être nommée différemment par un même individu. Les « incohérences » dans la dénomination personnelle des classes relevées par Berlin *et al.* (1993, p. 29), Kidd (1994), Whittaker et Sidner (1996) ainsi que par Whittaker et Hirschberg (2001) ont également été observées dans notre recherche. De plus, l'analyse des données recueillies permet d'observer une tendance à la « troncature » des noms de classes au fil des années. Par exemple, la classe « Assignations en milieu communautaire » devient l'année suivante « Assignations CO » puis, l'année d'après, « CO ». Dans le même ordre d'idée, la classe « Suivi des cas problèmes » est renommée « Cas problèmes », puis « Cas prob ». Une telle simplification n'est significative que pour les

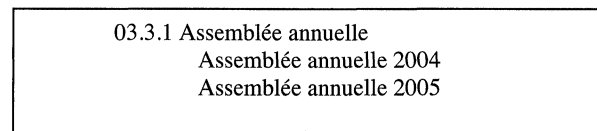
**Figure 2**

Exemple de classes redondantes au premier niveau de la hiérarchie



**Figure 3**

Exemple de classes redondantes au deuxième niveau de la hiérarchie



employés qui connaissent la relation entre « CO » et « Assignations en milieu communautaire » ou entre « Cas prob » et « Suivi des cas problèmes ». Il serait intéressant de vérifier l'existence d'une corrélation entre l'évolution de la longueur des noms de classes à travers le temps et l'ancienneté de l'employé, par exemple dans le cadre d'une étude longitudinale. Il ne serait pas étonnant de constater que la longueur moyenne des noms de classes diminue au fur et à mesure que l'employé s'approprie le discours et le lexique rattachés à sa fonction. On peut ainsi s'attendre à ce que les employés ayant le plus d'ancienneté utilisent davantage d'abréviations personnelles, locales ou institutionnelles, devenues familières avec le temps.

## Analyse structurelle et conceptuelle des intitulés des classes pris en contexte

Nos résultats montrent que la proportion de classes redondantes structurellement, par réutilisation d'une même chaîne de caractères et, conceptuellement, par reprise d'un même concept, varie selon que le schéma de classification est partagé ou non. Les schémas de classification non partagés que nous avons observés présentent généralement un nombre de classes redondantes moins élevé que les schémas de classification partagés.

Le degré de redondance le plus élevé observé dans les schémas de classification partagés doit être mis en relation avec les résultats qui indiquent la présence de classes très spécifiques et informatives à l'intérieur des schémas qui privilégient un regroupement thématique ou mixte (c'est-à-dire un « mélange » de plusieurs concepts). La redondance structurelle et conceptuelle des noms de classes nous paraît inévitable quand les classes principales combinent plusieurs concepts (voir figure 2).

Le degré de redondance structurelle et conceptuelle des classes de premier niveau nous apparaît être un

signe d'éparpillement et pourrait être facilement corrigé en effectuant des regroupements. La redondance dans les classes principales n'est d'ailleurs pas préconisée, car elle entraîne une certaine confusion et un dédoublement inutile des classes. Par exemple, un employé s'est rendu compte durant l'entrevue de la présence de deux classes intitulées « Dossier Vaccination permis travail » et « Permis de travail », et ne savait plus lui-même ce qui distinguait ces deux classes.

Alors que la redondance conceptuelle et structurelle observée au premier niveau hiérarchique d'un schéma de classification apparaît être un indicateur d'ambiguïté des classes, la redondance observée aux niveaux hiérarchiques inférieurs paraît au contraire en augmenter l'univocité et la clarté (voir figure 3).

La redondance dans les classes subordonnées permet de rendre ces dernières plus explicites en incluant dans leur intitulé le titre de la classe supérieure. Cette règle d'écriture a l'avantage de préciser le contexte dans lequel la classe doit être interprétée et contribue à éviter à l'employé d'être « désorienté » dans sa navigation à travers la structure.

## Conclusion et recommandations

Les schémas de classification de notre échantillon ont été qualifiés avec raison de « personnels », car ils correspondent bien, pour reprendre l'expression de Peyrelog et Accart (2002, p. 3), « à une logique d'acteur singulière dans un contexte de travail particulier ». Si nous sommes d'accord avec les propos de Jones (2007), pour qui la gestion personnelle de l'information réalisée par un individu est unique, les résultats de notre recherche révèlent cependant plusieurs caractéristiques structurelles, logiques et sémantiques communes à une majorité des schémas de classification personnels que nous avons analysés. Les caractéristiques des schémas de classification personnels de notre échantillon ont été comprises et interprétées en tenant compte de plusieurs contextes : un contexte documentaire (par exemple, une quantité de documents à organiser), un contexte professionnel (par exemple, la nature du poste occupé), un contexte cognitif (par exemple, la localisation spatiale des classes) et un contexte pragmatique (par exemple, le besoin d'accéder rapidement à l'information).

Dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles, nos résultats confirment la nécessité de concevoir des structures classificatoires peu profondes pour répondre à la fois à des besoins d'économie cognitive et pragmatiques. De façon surprenante, les résultats nous apprennent que les employés s'accommodent d'une structure déséquilibrée, d'un nombre élevé de classes de premier niveau et de l'utilisation d'un schéma de classification identique pour l'organisation de l'ensemble des documents sur support papier et numériques. De plus, nos résultats indiquent que les employés ayant reçu une formation en gestion des documents sont plus enclins à concevoir et à utiliser des structures clas-

sificatoires très complexes pour organiser les documents administratifs électroniques qui sont sous leur contrôle direct. Enfin, nous avons pu constater qu'un schéma de classification personnel est bien plus qu'un outil d'organisation documentaire pour les employés puisqu'il peut être utilisé par ces derniers comme objet de mémoire de travail (par exemple, pour se rappeler l'existence de documents sur support papier sur un même sujet) ou comme outil de planification de tâches (par exemple, l'évaluation d'un document) ou d'activités à venir (par exemple, l'évaluation des étudiants).

Le non-respect du principe de division logique semble être la règle. La diversité des critères de division logique utilisés par les employés pour organiser les documents administratifs électroniques qui sont sous leur contrôle direct peut s'expliquer par différents facteurs tels que la nature des tâches à exécuter et les besoins documentaires qui y sont rattachés, le manque de temps, la difficulté cognitive à les catégoriser et le caractère partagé ou non d'un schéma de classification personnel. L'observation d'un usage répandu de classes qui représentent plusieurs concepts ou facettes, comme « Assemblée PV 2004 » ou « Dossiers étudiants 2005 », incite à la poursuite de travaux explorant le remplacement de la structure arborescente traditionnelle par une structure à facettes. Le recours à une classification à facettes permettrait d'éliminer certaines contraintes liées au fait que le schéma de classification personnel soit un langage de représentation précoordonné. Par ailleurs, l'ordre de succession alphabétique des classes proposé par défaut dans l'environnement Windows semble satisfaisant. Cependant, cet ordonnancement alphabétique ne permet pas de contrôler l'ordre de présentation de classes souvent nommées différemment d'un individu à l'autre. Or, selon plusieurs employés ayant été amenés à effectuer de fréquents remplacements, une présentation uniforme et familière des classes principales des schémas de classification personnels en faciliterait la compréhension, et donc l'utilisation.

Les employés qui utilisent des schémas de classification personnels partagés avec des collègues de travail, ou qui ont été amenés à effectuer fréquemment des remplacements, ont dit être soucieux et attentifs à créer des classes dont l'intitulé soit compréhensible par autrui. Les classes « significatives » se caractérisent par des intitulés généralement plus longs et spécifiques (c'est-à-dire degré de redondance élevé) que ceux utilisés pour désigner les classes qui ne sont pas destinées à être communiquées ou partagées. Par ailleurs, dans un contexte de travail exécuté rapidement et souvent interrompu, les employés utilisent un nombre important d'abréviations pour nommer leurs classes. La proportion de noms de classes abrégés peut augmenter au fil du temps, au point de les rendre peu explicites pour un individu non familier avec les abréviations utilisées. Il serait intéressant d'effectuer une analyse lexicale et d'identifier systématiquement les abréviations les plus fréquemment utilisées par une même catégorie d'employés pour nommer leur domaine

d'activités. Existe-t-il une nomenclature personnelle qui repose sur l'emploi d'un certain nombre de désignations officielles, à l'exclusion d'autres ? À la suite d'une telle analyse, il serait possible d'envisager la conception et l'emploi d'un référent commun, une liste d'abréviations ou de sigles qui permettraient d'officialiser et de définir les acronymes, les troncatures et autres expressions abrégées qui ont un sens au niveau local ou au niveau institutionnel.

Bien que la taille de l'échantillon et la technique d'échantillonnage n'autorisent pas la généralisation statistique des résultats, cette recherche a permis d'enrichir notre connaissance d'un type de schéma de classification particulier, celui qui est créé par un employé dans un contexte de travail de bureau. Les schémas de classification conçus par les employés peuvent être qualifiés de « naïfs », pour reprendre l'expression de Beghtol (2003), par opposition aux schémas de classification « professionnels », conçus par des professionnels de la gestion des documents. L'intérêt théorique de décrire des schémas de classification « naïfs » a été de permettre l'étude des caractéristiques de schémas de classification dont la conception ne se base pas *a priori* sur une connaissance de la théorie de la classification. Le décalage observé entre les exigences institutionnelles et les besoins individuels permet de mieux comprendre la réticence de certains employés à recourir à un schéma de classification institutionnel doté d'une structure plus profonde et moins étendue, par exemple, pour l'organisation des documents administratifs électroniques qui sont sous leur contrôle direct.

Nous croyons que notre recherche présente un intérêt certain pour les archivistes qui pourraient être tentés de s'appuyer sur ses résultats pour bâtir des schémas de classification davantage adaptés aux besoins et aux contraintes de travail des employés, et ce, pour faciliter l'organisation des documents administratifs électroniques dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles. ☉

## Sources consultées

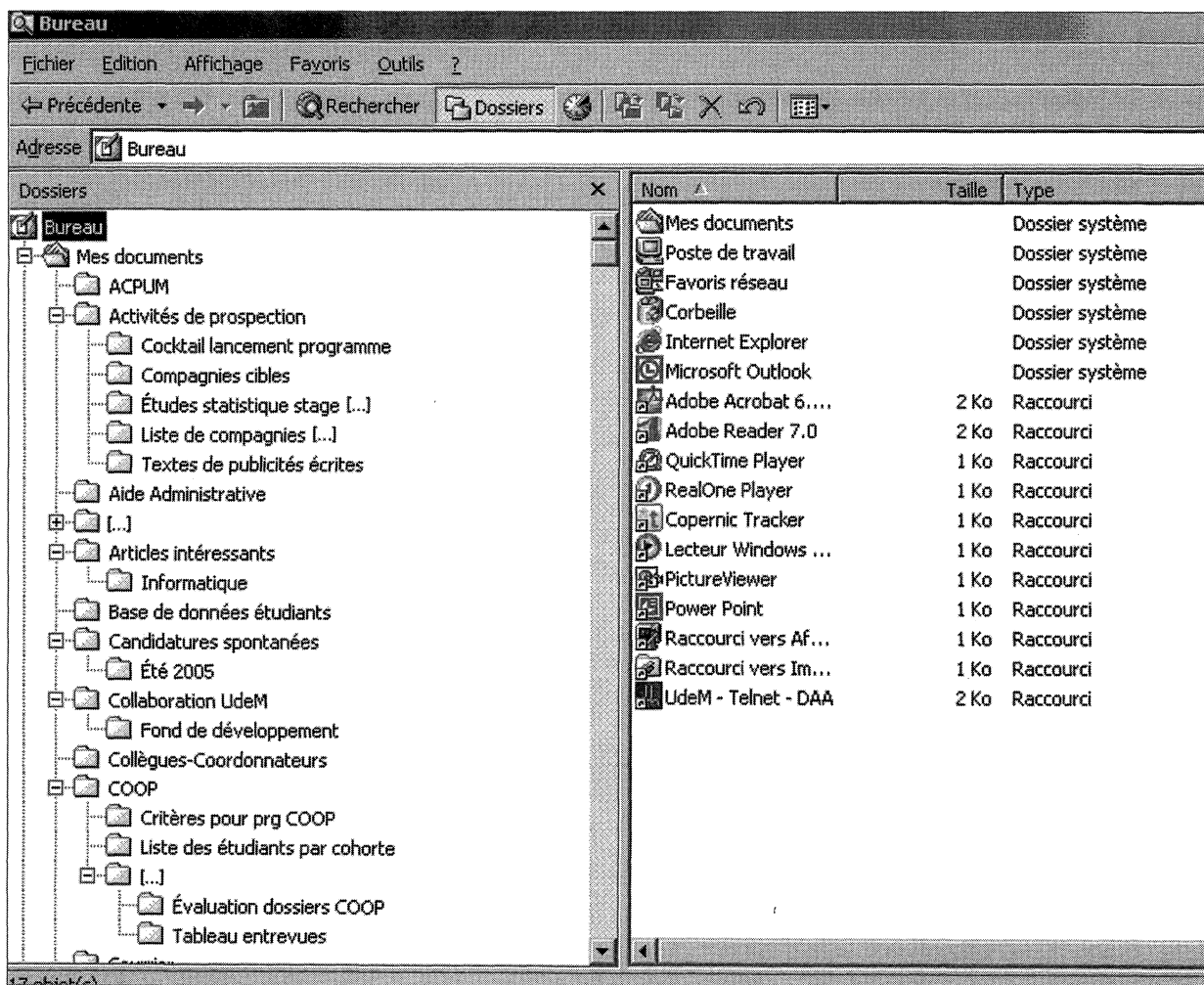
- Barreau, D. K. 1995. Context as a factor in personal information management systems, *Journal of the American Society for Information Science* 46 (5) : 327-339.
- Barreau, D. K. et B. A. Nardi. 1995. Finding and reminding : File organization from the desktop, *SIGCHI Bulletin* 27 (3) : 39-43.
- Beaupré, L. 2004. Classification des documents électroniques : expérience à la Sûreté du Québec, *Actes du 33<sup>e</sup> congrès de l'Association des archivistes du Québec*, 27-29 mai 2004, Sainte-Adèle, Québec, p. 54-57. Québec, Association des archivistes du Québec.
- Beghtol, C. 2003. Classification for information retrieval and classification for knowledge discovery : Relationships between professional and naive classifications, *Knowledge Organization*, 30 (2) : 64-73.
- Berchtold, S., A. Biliris et E. Panagos. 1999. SaveMe : A system for archiving electronic documents using messaging groupware, dans *Proceedings of the International Joint Conference on Work Activities Coordination and Collaboration*, February 22-25,

- 1999, San Francisco, California, United States : 167-176. <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=295684>>.
- Berlin, L. M. et al. 1993. Where did you put it ? Issues in the design and use of a group memory, dans *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, April 24-29, 1993, Amsterdam, The Netherlands, p. 23-30. Amsterdam, The Netherlands, IOS Press.
- Boardman, R. et M. A. Sasse. 2004. Stuff goes into the computer and doesn't come out : A cross-tool study of personal information management. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, April 24-29, 2004, Vienna, Austria, p. 583-590, <<http://www.iis.ee.ic.ac.uk/~rick/research/pubs/boardman-chio4.pdf>>.
- Bowker, G. C. et S. L. Star. 2000. *Sorting things out : Classification and its consequences*, Cambridge, Massachusetts, MIT Press.
- Canonne, A. 1993. *Vocabulaire élémentaire des classifications*, Liège, Belgique, Éditions du CÉFAL, coll. « Bibliothèque du bibliothécaire ».
- Chamard, J.-P. 2004. La classification des documents électroniques : expérience du ministère de la Justice du Québec. *Actes du 33<sup>e</sup> Congrès de l'Association des archivistes du Québec*, 27-29 mai 2004, Sainte-Adèle, Québec, Canada, p. 58-62. Québec, Association des archivistes du Québec.
- Chapman, H. 1999. *The file naming habits of personal computer users*. A Master's paper for the M.S. in I. S. degree, University of North Carolina at Chapel Hill.
- Cole, I. 1982. Human aspects of office filing : Implications for the electronic office, dans *Proceedings of the Human Factors Society 26th Annual Meeting*, Santa Monica, Californie, États-Unis, p. 59-63. Santa Monica, California, Human Factors Society.
- Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ). 1994. *La gestion des archives informatiques*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.
- \_\_\_\_\_. 2004. *La gestion des documents numériques des établissements universitaires du Québec : état de situation et planification stratégique*. <<http://www.crepuq.qc.ca/documents/arch/Rapport-GGDN.htm>>.
- Dhérent, C. et collaborateurs. 2002. *Les archives électroniques : manuel pratique*. [Paris], Direction des archives de France <<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/archivistique/DAFmanuel%20version%207.html>>.
- Gagnon-Arguin, L. et R. Bannouri. 1998. *La classification des documents institutionnels dans les ministères du gouvernement du Québec et le défi informatique : rapport de recherche*, Montréal, Université de Montréal, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information. <<http://www.msg.gouv.qc.ca/fr/publications/enligne/administration/ingenierie/classification.pdf>>.
- Gonçalves, D. J. et J. A. Jorge. 2003. An empirical study of personal document spaces, dans *Proceedings DSV-IS'03*, June 4-6, 2003, Funchal, Madeira Island, Portugal, p. 46-60. <[http://immi.inesc-id.pt/publication.php?publication\\_id=34](http://immi.inesc-id.pt/publication.php?publication_id=34)>.
- Guercio, M. 2002. Records classification and content management : Old functions and new requirements in the legislations and standards for electronic record-keeping systems, dans *Proceedings of the DLM Forum 2002. Access and preservation of electronic information : Best practices and solutions*, May 6-8, 2002, Barcelona, Spain, p. 432-442. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities.
- Henderson, S. 2003. *Information workspaces : Investigating the information behaviour of knowledge workers and its implications for the design of usable information workspaces*, PhD Dissertation Proposal, University of Auckland.
- Hertzum, M. 1999. Six roles of documents in professionals' work, dans *Proceedings of the 6th European Conference on Computer Supported Cooperative Work*, September 12-16, 1999, Copenhagen, Denmark, p. 41-60. <<http://www.dcs.qmw.ac.uk/~mounia/PROJECTS/DocRoles.doc>>.
- Hertzum, M. 2004. Small-scale classification schemes : A field study of requirements engineering, *Computer Supported Cooperative Work* 13 (1), p. 35-61. <[http://akira.ruc.dk/~mh/z/Research/Publ/JCSCW2004\\_preprint.pdf](http://akira.ruc.dk/~mh/z/Research/Publ/JCSCW2004_preprint.pdf)>.
- Hunter, E. J. 2000. Do we still need classification ? dans R. Marcella et A. Maltby, dir., *The future of classification*, London, United Kingdom, Gower : 1-17.
- Iyer, H. 1995. *Classificatory structures : Concepts, relations and representation*, Frankfurt/Main, Indeks (Textbooks for knowledge organization ; v. 2).
- Jones, W. P. 2004. Finders, keepers ? The present and future perfect in support of personal information management, *First Monday* 9. 3. <[http://www.firstmonday.org/issues/issue9\\_3/jones/](http://www.firstmonday.org/issues/issue9_3/jones/)>.
- Jones, W. P. 2007. Personal information management, *Annual Review of Information Science and Technology*, 41 : 453-504.
- Jones, W.P. et al. 2005. Don't take my folders away ! : Organizing personal information to get things done, dans *CHI'05 extended abstracts on Human factors in computing systems*, April 2-7, 2005, Portland, Oregon, United States, p. 1505-1508, <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1056952&dl=GUIDE&coll=GUIDE&CFID=48509855&CFTOKEN=8097759>>.
- Jones, W. P., S. T. Dumais et H. Bruce. 2002. Once found, what then ? : A study of « keeping » behaviours in the personal use of web information, dans *Proceedings of the 65th ASIST Annual Meeting*, Philadelphia, United States, p. 391-402, <<http://kftf.ischool.washington.edu/docs/ASIST2002.pdf>>.
- Kidd, A. 1994. The marks are on the knowledge worker, dans *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, April 24-28, 1994, Boston, Massachusetts, United States, p. 186-191, <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=191740>>.
- Kwasnik, B. H. 1989. How a personal document's intended use or purpose affects its classification in an office, dans *Proceedings of the 12th Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval*, Cambridge, Massachusetts, United States, p. 207-210, <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=75334.75356>>.
- Langridge, D. W. 1992. *Classification : Its kinds, elements, systems, and applications*, London, United Kingdom, Bowker-Saur.
- Lansdale, M. 1988. The psychology of personal information management, *Applied Ergonomics* 19 (1) : 55-66.
- Malone, T. W. 1983. How do people organize their desks ? Implications for the design of office information systems, *ACM Transactions on Office Information Systems*, 1 (1) : 99-112.
- Maniez, J. 1987. *Les langages documentaires et classificatoires : conception, construction et utilisation dans les systèmes documentaires*, Paris, Éditions d'Organisation.
- Mas, S. et L. Gagnon-Arguin. 2008. Problématique de l'organisation et du repérage des documents administratifs dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles, *Archives*, 39 (2) : 47-87.
- Molholt, P. 1995. Qualities of classification schemes for the information superhighway, *Cataloging and Classification Quarterly*, 21 (2) : 19-22.
- Peyrelong, M.-F. et J.-P. Accart (2002). Du système d'information personnel au système d'information collectif : réalités et mirages du partage de l'information en entreprise, dans *Proceeding of the 30th Annual Conference of the Canadian Association for Information Science : Advancing knowledge : Expanding Horizons for Information Science*, May 30-June 1, 2002, University of Toronto : Faculty of Information Studies, p. 136-149, <<http://eprints.rclis.org/archive/00007305/>>.
- Roberge, M. 1985. *La classification universelle des documents administratifs*, La Pocatière, Documentor.
- Rousseau, J.-Y. 1980. Le choix d'un système de classement et son application, *Archives* 11 (1) : 3-19.
- Sabourin, P. 2001. Constructing a function-based records classification system : Business activity structure classification system, *Archivaria*, 51 : 137-154.

- Saffady, W. 2002. *Managing electronic records*, Prairie Village, Kansas, ARMA International.
- Skupsky, D. S. 1999. Applying records retention to electronic records. *The Information Management Journal*, 33, 3 : 28-35.
- Van Der Walt, M. S. 1998. The structures of classification schemes used in Internet search engines, dans *Proceedings of the 5th International ISKO Conference, August 25-29, 1998, Lille, France*, p. 379-387. Würzburg, Germany, Ergon.
- Whittaker, S. et J. Hirschberg. 2001. The character, value and management of personal paper archives, *ACM Transactions on Computer Human Interaction*, 8 (2) : 150-170, <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=376932>>.
- Whittaker, S. et C. Sidner. 1996. Email overload : Exploring personal information management of email, dans *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems, April 13-18, 1996, Vancouver, British Columbia, Canada*, 276-283, <<http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/emlch96.pdf>>.

## Annexe 1

### Exemple de capture d'écran



Note : le symbole « [...] » présent dans les intitulés de certains répertoires a été ajouté par la chercheuse pour préserver l'anonymat de l'employé ou la confidentialité de certains répertoires.