



**Les déterminants de l'adoption en situation  
professionnelle des réseaux sociaux numériques :  
Etude au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes**

Sylvestre Kouassi KOUAKOU

Thèse présentée le 22 juin 2015, en vue de  
l'obtention du grade académique de  
Docteur en Information et communication

sous la direction de  
Madame la Professeure Françoise D'Hautcourt  
co- direction de  
Monsieur le Professeur Christian Brouwer

Année académique 2014-2015

Les déterminants de l'adoption en situation  
professionnelle des réseaux sociaux numériques :  
Etude au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes

Dissertation doctorale présentée par  
Sylvestre Kouassi KOUAKOU

**Jury de la défense publique**

**Présidente** : Prof. Cecile Van De Leemput, Université Libre de Bruxelles

**Secrétaire** : Prof. Seth Van Hooland, Université Libre de Bruxelles

**Rapporteurs** :

Prof. Widad Mustapha El Hadi, Université Charles De Gaulle Lille 3

Prof. Mamadou Diarra, Université Cheikh Anta Diop de Dakar

**Membres** :

Prof. Françoise D'Hautcourt, Université Libre de Bruxelles

Prof. Christian Brouwer, Université Libre de Bruxelles

*A mon père, cet illettré, mais intellectuel dont le courage m'a permis d'être scolarisé.*

*A ma mère, cette vaillante ménagère très tôt arrachée à notre affection.*

*A ma merveilleuse épouse, Naomie et à ma fille Zoé, qui ont souffert de mon absence ces dernières années.*

## Remerciements

Cette thèse, fruit de quatre années de travail difficile par moment et agréable par d'autres, n'a été possible qu'avec le concours direct ou indirect de personnes, que je veux ici remercier.

Je tiens tout d'abord à remercier mon promoteur de thèse, Madame la Professeure François D'Hautcourt, pour avoir accepté de diriger mes recherches. Malgré ses charges académiques et administratives qui n'ont pas facilité les premières années de recherche, son exigence, sa rigueur scientifique et la pertinence de ses observations m'ont permis de progresser dans l'élaboration de ma recherche et de développer d'excellentes aptitudes de jeune chercheur.

J'exprime également ma gratitude à mon copromoteur, Monsieur le Professeur Christian Brouwer (Directeur de la bibliothèque des Sciences humaines de l'ULB), qui a accepté de codiriger la fin de ce travail.

Je suis reconnaissant à Madame la professeure Diéyi Diouf, Enseignante-Chercheure à l'Ecole des Bibliothécaires Archivistes et Documentalistes de Dakar (Sénégal) pour avoir conduit mes premiers pas dans la recherche scientifique et pour m'avoir encouragé à entreprendre ce projet doctoral.

Je remercie les responsables des universités et des bibliothèques qui ont donné leur accord pour la réalisation de nos enquêtes. Merci également aux bibliothécaires qui ont répondu aux questionnaires et participés aux entrevues. Je n'oublie pas de remercier les étudiants (Carine, Aymar, Macaire et Olivier) qui m'ont aidé à réaliser ces enquêtes.

Je remercie les doctorants du Centre de Recherche en Sciences de l'Information et de Communication (ReSIC), en particulier Lassané Yameogo et Simon Hengchen, ainsi que mes amis Bodoua Oscar (Doctorant en sociologie à l'Université de Bouaké en Côte d'Ivoire) et Kouakou Elysée (Animateur socioculturel à Bondoukou en Côte d'Ivoire) pour la relecture de ce travail. Ma gratitude à Yann Van Der Linden (Doctorant au Centre de Recherche en psychologie du travail et de la consommation) pour son aide lors du traitement statistique de mes données quantitatives.

Je suis également très reconnaissant à Madame Kakou Delphine, Avocate au barreau d'Abidjan pour les sacrifices consentis afin de me permettre d'entamer cette aventure doctorale.

J'adresse ma gratitude à l'ARES-CCD (Académie de Recherche et de l'Enseignement Supérieur – Commission de Coopération au Développement) et à la fondation Van Buuren pour avoir financé la fin de la rédaction de ce travail.

Enfin, je remercie ma belle-famille et ma famille pour avoir pris soin de mon épouse et de ma fille lors de mes longues absences.

## Résumé

Les Réseaux Sociaux Numériques (RSN) constituent de réelles opportunités pour les bibliothèques des pays du Sud. Ces bibliothèques, en particulier, celles des universités ivoiriennes, vu leur environnement économique et technologique peinent à exister. Souvent méconnues ou même méprisées de leurs propres usagers, elles n'ont pas les moyens de communiquer et d'interagir efficacement (à distance) avec leurs utilisateurs. Leurs fonds documentaires, leurs nouvelles acquisitions, leurs activités menées et les services rendus par elles sont ignorés des utilisateurs. Elles ne disposent que de moyens très limités, ne pouvant leur permettre de s'offrir un site internet, un catalogue en ligne et/ou d'assurer une excellente médiation informationnelle.

Dans un tel contexte, nous pensons que les bibliothèques des universités ivoiriennes devraient profiter des fonctionnalités qu'offrent gratuitement les RSN, pour rattraper leur retard technologique et améliorer leurs offres de services. Cependant, force est de constater que cela n'est pas le cas. Contrairement à leurs homologues des pays du Nord, les bibliothèques des pays uest-africains ne semblent pas intéressées par ces opportunités offertes par les RSN, ni les enjeux et les défis qu'ils imposent aux bibliothèques et au métier de bibliothécaire.

Face à ce constat, nous nous sommes posé la question de savoir ce qu'il faudrait faire pour amener les bibliothécaires ivoiriens à utiliser les RSN dans leurs pratiques professionnelles ? Autrement dit, quels sont les facteurs qui pourraient influencer leur intention d'adopter les RSN en situation professionnelle ? C'est donc à cette question principale de recherche que notre étude intitulée « *Les déterminants de l'adoption en situation professionnelle des réseaux sociaux numériques : étude au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes* » se propose de répondre.

Notre recherche a pour objectif principal d'identifier et d'évaluer les facteurs déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes afin d'en proposer un modèle théorique prédictif. Cet objectif principal a été décliné en trois objectifs spécifiques que sont :

- Dresser un panorama de l'organisation des bibliothèques des universités ivoiriennes en faisant un état des lieux de leurs ressources matérielles technologiques et humaines ;
- Présenter les avantages des RSN tels que perçus par les bibliothécaires des universités ivoiriennes pour la bibliothèque et pour l'exercice de leur métier ;
- Identifier et évaluer les facteurs favorables et ceux constituant des obstacles à l'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires des universités ivoiriennes.

Pour atteindre ces objectifs, nous sommes partis de la problématisation de notre objet de recherche pour aboutir à la présentation et à l'interprétation des résultats, en passant par l'élaboration des cadres théorique, conceptuel et méthodologique.

Notre travail s'est construit autour d'un modèle de recherche basé sur les théories d'acceptation des technologies, notamment de la Théorie Unifiée de l'Acceptation et de l'Utilisation des Technologies (UTAUT) de Venkatesh et coll. (2003).

La méthodologie adoptée pour réaliser nos enquêtes est quant à elle mixte, c'est-à-dire une approche à la fois quantitative par questionnaire et qualitative par entretien semi-directif. Elle nous a permis de décrire et d'expliquer clairement le phénomène étudié à travers une triangulation des approches et méthodes d'analyses des données (analyse statistiques descriptives, analyse de régressions et analyse de contenu thématique). Au terme de notre recherche, nous avons noté ce qui suit :

Le panorama des bibliothèques universitaires ivoiriennes a montré des bibliothèques dont la configuration institutionnelle varie des universités publiques aux universités privées. Elles ne disposent pour la plupart ni de budget pour le fonctionnement ni pour les acquisitions. Elles ne sont quasiment pas informatisées et aucune n'est présente ni active sur les RSN. Toutefois, elles disposent dans l'ensemble d'un pourcentage relativement suffisant de personnel formé et qualifié aux métiers des sciences de l'information (bibliothécaire, documentaliste et archiviste).

Les résultats concernant la perception que les bibliothécaires de notre étude ont des avantages qu'offrent les réseaux sociaux numériques ont été rapportés par une partie de nos entrevues semi-directives. Ils ont montré que nos répondants perçoivent trois avantages significatifs offerts par les RSN : la communication sur la vie de la bibliothèque, la valorisation des collections et la réalisation d'une veille professionnelle efficace.

Pour ce qui est du dernier objectif, à savoir l'identification et l'évaluation des facteurs significatifs qui expliqueraient l'adoption des réseaux sociaux numériques au sein des bibliothèques universitaires ivoiriennes, le croisement des résultats quantitatifs et qualitatifs nous a permis de proposer un modèle pour l'acceptation des technologies que nous avons nommé **Modèle d'Adoption des Technologies en situation professionnelle : MATsp**. Ce modèle en plus des variables initiales de l'UTAUT, suggère une nouvelle variable qui est l'« engagement personnel des employés » avec deux construits : « attitude face à l'innovation » et « ouverture à l'apprentissage ».

Au total, notre étude fournit d'une part des recommandations pour la mise en œuvre de scénarios d'intégration des RSN dans les bibliothèques des universités ivoiriennes et d'autre part propose un modèle théorique de l'adoption des RSN et des technologies de l'information en général.

**Mots clés :** adoption réseau social, UTAUT, bibliothèque ivoirienne, acceptation technologie

## Abstract

Digital Social Networks (DNS) are real opportunities for libraries in the South. These libraries, in particular those of Ivorian universities, because of their economic and technological environment are struggling to exist. Often misunderstood or even despised by their own users, they can not afford to communicate and interact effectively (remotely) with their users. Their documentary collections, their new acquisitions, their activities carried out and the services rendered by them are ignored by the users. They have only very limited means, not being able to afford a website, an online catalog and / or to provide excellent information mediation.

In this context, we believe that libraries in Ivorian universities should take advantage of the features offered by NSRs free of charge, to catch up with technology and improve their service offerings. However, it is clear that this is not the case. Unlike their counterparts in the North, libraries in West African countries do not seem interested in these opportunities offered by NSRs, nor the issues and challenges they pose to libraries and the librarian profession.

Faced with this observation, we asked ourselves the question of what should be done to get Ivorian librarians to use the RSN in their professional practices? In other words, what are the factors that could influence their intention to adopt NSRs in a work situation? It is therefore to this main research question that our study entitled "Determinants of the adoption in professional situation of digital social networks: a study in the libraries of Ivorian universities" proposes to answer.

The main objective of our research is to identify and evaluate the determinants of the adoption of digital social networks in libraries of Ivorian universities in order to propose a predictive theoretical model. This main objective has been broken down into three specific objectives:

- Develop an overview of the organization of Ivorian universities' libraries by taking stock of their material technological and human resources;
- Present the advantages of the RSN as perceived by the librarians of the Ivorian universities for the library and for the exercise of their profession;
- Identify and evaluate the enabling factors and obstacles to the adoption of digital social networks by librarians of Ivorian universities.

To achieve these objectives, we started from the problematization of our research object to lead to the presentation and interpretation of results, through the development of theoretical, conceptual and methodological frameworks.

Our work has been built around a research model based on theories of technology acceptance, including the Unified Theory of Acceptance and Use of Technologies (UTAUT) of Venkatesh et al. (2003).

The methodology adopted to carry out our surveys is mixed, that is to say a quantitative and qualitative approach by semi-directive interview. It allowed us to describe and explain clearly the phenomenon studied through a triangulation of approaches and methods of data analysis (descriptive statistical analysis, regression analysis and thematic content analysis). At the end of our research, we noted the following:

The panorama of Ivorian university libraries has shown libraries whose institutional configuration varies from public universities to private universities. Most have neither a budget for operations nor for acquisitions. They are hardly computerized and none are present or active on the RSN. However, they generally have a relatively large percentage of trained and qualified personnel in the information science professions (librarian, documentalist and archivist).

Results regarding the perceptions that librarians in our study have about the benefits of digital social media have been reported by some of our semi-directive interviews. They showed that our respondents perceive three significant advantages offered by the RSN: communication on the life of the library, the valorization of the collections and the realization of an effective professional intelligence.

Regarding the last objective, namely the identification and evaluation of the significant factors that would explain the adoption of digital social networks in Ivorian university libraries, the cross-fertilization of quantitative and qualitative results allowed us to propose a model for the acceptance of the technologies we have named **Modèle d'Adoption des Technologies en situation professionnelle: MATsp**. This model, in addition to the initial UTAUT variables, suggests a new variable that is "employee personal commitment" with two constructs: "attitude to innovation" and "openness to learning".

All in all, our study provides on the one hand recommendations for the implementation of scenarios of integration of the RSN in libraries of Ivorian universities and on the other hand proposes a theoretical model of the adoption of the RSN and technologies of the information in general.

**Keywords:** social network adoption, UTAUT, Ivorian library, technology acceptance

## Liste des acronymes

- BU : Bibliothèque Universitaire
- BUC : Bibliothèque Universitaire Centrale
- CDD : Classification Décimale de Dewey
- CDU : Classification Décimale Universelle
- CERAP : Centre de Recherche et d'Action pour la Paix
- CIRES : Centre Ivoirien de Recherches Economiques et Sociales
- CNRA : Centre National de Recherche Agronomique
- DI : Théorie de la diffusion des innovations
- OPAC : Online Public Access Catalog
- RSN : Réseaux Sociaux Numériques
- SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
- TAM : Model d'Acceptation des Technologies
- TAR : Théorie de l'Action raisonnée
- TCI : Théorie du Comportement Interpersonnel
- TCP : Théorie du Comportement Planifié
- TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
- UTAUT : Théorie Unifiée de l'Acceptation et de l'Utilisation de la technologie  
(*Unify Theory of Acceptance and Use of Technology*)

## SOMMAIRE

<b>0. INTRODUCTION .....</b>	<b>13</b>
0.1 LE PROBLEME ET LA QUESTION DE RECHERCHE .....	14
0.2 LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE .....	18
0.3 ARTICULATION DE LA THESE .....	18
<b>CHAPITRE 1 : CONTEXTE ET CONCEPTS DE LA RECHERCHE.....</b>	<b>21</b>
1.1 CONSIDERATIONS CONTEXTUELLES DE LA RECHERCHE .....	22
1.2 LES CONSIDERATIONS CONCEPTUELLES DE NOTRE RECHERCHE.....	32
<b>CHAPITRE 2 : BIBLIOTHEQUES ET RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES .....</b>	<b>52</b>
2.1 « BIBLIOTHEQUE 2.0 » ET « BIBLIOTHECAIRE 2.0 » .....	53
2.2 ENJEUX DES RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES POUR LES BIBLIOTHEQUES.....	58
2.4 QUELQUES UTILISATIONS DE RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES EN BIBLIOTHEQUE.....	66
<b>CHAPITRE 3 : CADRE THÉORIQUE DE LA RECHERCHE.....</b>	<b>74</b>
3.1 REVUE DES THEORIES DE L'ACCEPTATION DES TECHNOLOGIES.....	75
3.2 NOTRE MODELE DE RECHERCHE .....	96
<b>CHAPITRE 4 : CADRE METHODOLOGIQUE .....</b>	<b>108</b>
4.1 CHOIX METHODOLOGIQUE ET POPULATION D'ETUDE.....	109
4.2 METHODE DE L'ENQUETE QUANTITATIVE .....	111
4.3 METHODOLOGIE DE L'ENQUETE QUALITATIVE.....	121
<b>CHAPITRE 5 : PRESENTATION DES RESULTATS ENQUETE QUANTITATIVE.....</b>	<b>128</b>
5.1 ANALYSE STATISTIQUE DESCRIPTIVE .....	130
5.2 ANALYSE FACTORIELLE EN COMPOSANTE PRINCIPALE .....	136
5.3 ANALYSE DE REGRESSION : VERIFICATION DES HYPOTHESES DE NOTRE RECHERCHE .....	149
<b>CHAPITRE 6 : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE QUALITATIVE</b>	<b>164</b>
6.1 LA PERCEPTION DES AVANTAGES QUE REPRESENTENT LES RSN .....	166
6.2 LES FACTEURS FAVORISANT L'ADOPTION DES RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES .....	173
6.3 LES FACTEURS D'OBSTACLES A L'ADOPTION DES RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES .....	182
<b>CHAPITRE 7 : INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS QUANTITATIFS ET QUALITATIFS DANS UNE PERSPECTIVE DE COMPLEMENTARITÉ.....</b>	<b>187</b>
7.1 L'IMPACT DE LA COMPATIBILITE TACHE-TECHNOLOGIE SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN.....	188
7.2 L'IMPACT DE LA COMPATIBILITE TACHE-TECHNOLOGIE SUR L'UTILITE PERÇUE .....	189
7.3 L'IMPACT DE L'UTILITE PERÇUE SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN.....	190
7.4 L'IMPACT DE L'EXPERIENCE D'UTILISATION SUR LA FACILITE D'UTILISATION PERÇUE.....	192
7.5 L'IMPACT DE LA FACILITE D'UTILISATION PERÇUE SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN.....	192
7.6 L'IMPACT DES INFLUENCES SOCIALES SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN .....	194
7.7 L'IMPACT DES CONDITIONS DE FACILITATION SUR L'INTENTION D'ADOPTION .....	199
7.8 L'IMPACT DE L'ATTITUDE FACE A L'INNOVATION SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN .....	201
7.9 L'IMPACT DE L'OUVERTURE A L'APPRENTISSAGE SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN .....	202
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>205</b>
8.1 SYNTHESE DU PANORAMA DES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES IVOIRIENNES .....	207
8.2 SYNTHESE DE LA PERCEPTION DES AVANTAGES OFFERTS PAR LES RSN.....	209
8.3 NOTRE CONTRIBUTION THEORIQUE.....	210
8.4 RECOMMANDATIONS MANAGERIALES .....	215
8.5 PISTES DE RECHERCHES FUTURES .....	217
<b>9. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE .....</b>	<b>220</b>

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Promotion d'un évènement par la Bibliothèque de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar sur Facebook.....	67
Figure 2 : Signalisation du fonds documentaire par la Bibliothèque Nationale de Côte d'Ivoire sur Facebook.....	67
Figure 3 : Valorisation d'un document particulier par la Bibliothèque Nationale de Côte d'Ivoire sur Facebook.....	67
Figure 4 : Exemple de <i>live-tweeting</i> avec le <i>hashtag</i> #LaboBnF où les utilisateurs sont invités à <i>tweeter</i> en direct pendant l'atelier donné par la Bibliothèque nationale de France sur Twitter .....	69
Figure 6 : Exemple de veille professionnelle et partage de connaissance d'un bibliothécaire sur Twitter .....	69
Figure 5 : Veille sur ce qui est dit à propos d'une bibliothèque indienne et réponse de celle-ci via Twitter.....	69
Figure 7 : LibraryThing : affichage du catalogue en ligne de la Bibliothèque du service commun de documentation de l'université de Paris 1 (France) .....	71
Figure 8 : Théorie de la diffusion des innovations traduite du schéma de Rogers (1995) .....	76
Figure 9 : Théorie de l'action raisonnée traduite du schéma Ajzen et Fishbein (1975) .....	81
Figure10 : Modèle du comportement planifié traduit d'Ajzen (1991).....	84
Figure 11: Schéma de la théorie des comportements interpersonnels (adapté de Triandis, 1980) .....	86
Figure 12: Modèle d'adoption de la technologie adapté de Davis, Bagozzi et Warshaw (1989) .....	88
Figure13: Notre modèle de recherche.....	99
Figure 14: Schéma du modèle UTAUT, d'après Venkatesh et al. (2003).....	91
Figure 15: Paradigme de Churchill extrait et adapté (Igalens et Roussel, 1998) .....	112
Figure 16 : Distribution de l'échantillon en fonction de l'expérience d'utilisation des RSN .....	131
Figure17 : Distribution de l'échantillon en fonction de la moyenne d'utilisation des RSN .....	133



## Liste des tableaux

Tableau 1: Récapitulatif des théories de l'acceptabilité des technologies .....	95
Tableau 2 : Effectif estimé de la population totale de notre étude .....	110
Tableau 3: Présentation des variables, construits et items de l'étude.....	115
Tableau 4: Chronogramme de déroulement de l'enquête par questionnaire.....	118
Tableau 5: portrait des participants aux entrevues .....	123
Tableau 6 : Chronogramme de déroulement des entretiens.....	123
Tableau 7: Description sociodémographique de l'échantillon .....	130
Tableau 8: Répartition de l'échantillon en fonction de la fréquence moyenne d'utilisation des RSN ...	132
Tableau 9: Répartition de l'échantillon en fonction de la fréquence et du lieu d'usage des RSN.....	133
Tableau 10: Indice KMO « Compatibilité tâche-technologie » .....	138
Tableau 11: Matrice des composantes <sup>a</sup> sur l'échelle de mesure de la « Compatibilité tâche-technologie » .....	138
Tableau 12: Statistiques d'échelle « Compatibilité tâche-technologie » .....	138
Tableau 13: Matrice des composantes <sup>a</sup> de l'échelle de mesure « Utilité perçue ».....	139
Tableau 14: Indice KMO sur l'échelle de mesure « Utilité perçue » .....	139
Tableau 15 : Statistiques d'échelle « Utilité perçue » .....	139
Tableau 16: Indice KMO « Facilité d'utilisation » .....	140
Tableau 17: Matrice des composantes <sup>a</sup> « Facilité d'utilisation perçue ».....	140
Tableau 18 : Statistiques d'échelle « Facilité d'utilisation perçue ».....	140
Tableau 19: Indice KMO et test de Bartlett sur l'échelle de mesure « Influences sociales » .....	141
Tableau 20: Matrice des composantes après rotation de l'échelle de mesure « Influences sociales »..	142
Tableau 21: Statistiques d'échelle du construit « Influence des collègues ».....	143
Tableau 22: Statistiques d'échelle « Valorisation professionnelle attendue » .....	143
Tableau 24: Statistiques d'échelle « Influence du supérieur hiérarchique » .....	144
Tableau 23: Statistiques d'échelle « Image espérée».....	144
Tableau 25 : Indice KMO sur l'échelle de mesure « Conditions de facilitations » .....	145
Tableau 26: Matrice des composantes après rotation .....	145
Tableau 27: statistiques d'échelle du construit « Disponibilité d'une assistance technique ».....	146
Tableau 28: Statistiques d'échelle « Implication de la direction ».....	146
Tableau 29: Indice KMO et test de Bartlett sur l'échelle de mesure « Adoption des RSN ».....	147
Tableau 30: Matrice des composantes de la variable « Intention d'adoption ».....	147
Tableau 31 : statistique d'échelle « Adoption des RSN ».....	147
Tableau 32: Récapitulatif des échelles de mesure et items après le test de dimensionnalité .....	148

Tableau 33: Influence de la compatibilité tâche-technologie sur l'intention d'adoption des RSN .....	150
Tableau 34: Influence de la compatibilité tâche-technologie sur l'utilité perçue .....	151
Tableau 35: Influence de l'utilité perçue sur l'intention d'adoption les RSN.....	152
Tableau 37: Influence entre la facilité d'utilisation et l'intention d'adoption des RSN .....	154
Tableau 38: Impact des influences sociales sur l'adoption des RSN.....	155
Tableau 39: Influence des conditions de facilitation sur l'intention d'adoption des RSN.....	157
Tableau 40: Modération de l'âge sur la relation facilité d'utilisation perçue – adoption des RSN .....	159
Tableau 41: Modération du genre sur la relation image espérée – adoption des RSN .....	160
Tableau 42 : Modération de l'âge sur la relation disponibilité d'assistance technique – adoption des RSN .....	160
Tableau 43: Récapitulatif du test des hypothèses.....	162

*« Vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage,  
Polissez-le sans cesse, et le repolissez,  
Ajoutez quelquefois, et souvent effacez (...) »*

Nicolas Boileau, *Recueil Art Poétique, Chants 1 – 1674*

## 0. INTRODUCTION

## 0.1 *Le Problème et la question de recherche*

Le « Web 2.0 », nouvelle génération de développement sur le Web qualifié de Web participatif ou encore de Web social réunit à la fois des améliorations technologiques et une nouvelle manière d’appréhender l’information (qui doit être facilement et rapidement accessible, qui peut être gérée et créée par les internautes eux-mêmes). Cette innovation qui influence l’ensemble des domaines de l’activité sociale n’a pas épargné les bibliothèques. En effet, le « Web 2.0 » qui a amené les réseaux sociaux numériques (RSN) a été rapidement mis en parallèle avec une nouvelle manière de percevoir la bibliothèque et le métier de bibliothécaire, on parle de « bibliothèque 2.0 » et « bibliothécaire 2.0 »<sup>1</sup>.

Par ailleurs, avec la montée en puissance des nouveaux outils et plateformes 2.0 dont les RSN, les sites Web des bibliothèques qui s’étaient jusque-là imposés comme principal mode d’accès à distance aux services proposés par la bibliothèque, sont de plus en plus délaissés par leurs usagers qui prennent plaisir à accéder aux informations sur recommandation (effet boule de neige) des membres de leur « communauté» au travers des RSN (Galvani, 2012 ; Cachard, 2010). Ainsi, posséder un site Web, ne garantit plus à la bibliothèque que son catalogue sera consulté et qu’une communication pourra être établie avec ses usagers inscrits et potentiels. Cet état des faits est bien illustré par une situation vécue à la Bibliothèque du Congrès. En effet, en décrivant les réactions des internautes après la numérisation et la publication des photographies patrimoniales détenues par la bibliothèque sur le site Flickr, l’équipe chargée du projet affirme :

*«Ironiquement, certains des mails et des commentaires que nous avons reçus après le lancement de l’opération insistèrent sur la satisfaction du public à voir que la Bibliothèque commençait à numériser ses photographies et les mettaient en ligne librement (...) Pourtant bien avant le lancement du projet Flickr, plus d’un million de photographies avaient déjà été numérisées et rendues disponibles sur le site Web de la bibliothèque» (Galvani, 2012).*

---

<sup>1</sup> Ces concepts seront définis au chapitre 2

De plus, Cachard (op.cit.), en décrivant les pratiques des étudiants face à l'émergence des solutions numériques multimédia, confirme que ces nouveaux médias ont réellement bouleversé la manière d'apprendre et de rechercher de l'information, ainsi que la perception de la bibliothèque et les rapports entre bibliothécaires et étudiants. Dans cette mouvance du 2.0, les étudiants ivoiriens ne sont pas en reste. Une étude menée par Mian (2011) auprès d'un groupe d'étudiants fréquentant un institut universitaire à Abidjan en Côte d'Ivoire a montré que plusieurs d'entre eux en plus d'utiliser les RSN notamment Facebook pour leurs activités ludiques et personnelles les utilisent également dans le cadre de leur formation académique. Ainsi, ils s'en servent pour mener des activités d'apprentissage, établir des communications informelles et impersonnelles autour des activités de classe ; pour discuter sur des sujets académiques et faire des recommandations de lecture. La collaboration entre ces étudiants est facilitée par les RSN. Désormais, il n'est plus indispensable pour ceux-ci de se regrouper physiquement à la bibliothèque pour discuter du cours ou travailler sur un exposé, car ces médias sont devenus pour eux, des plateformes d'instruction, d'auto-apprentissage et de collaboration. Quand un étudiant, a besoin d'une information précise, il recourt d'abord à ces réseaux en ligne, avant de songer ensuite à la bibliothèque et aux bibliothécaires.

Face à cette situation (ascension des RSN et nouveau comportement informationnel des usagers réels et potentiels), les bibliothèques universitaires sont invitées à réfléchir sur les enjeux qui se présentent à elles. En utilisant les RSN, les bibliothèques se construisent une identité numérique, facilitent les interactions avec leurs usagers réels et potentiels et assurent une meilleure visibilité à leurs collections, les rendant ainsi disponibles en permanence sur le Web. Ils permettent également aux bibliothécaires d'assurer une veille professionnelle efficace, de travailler de façon collaborative et de remplir efficacement leur mission de médiation.

Si les RSN constituent de réelles opportunités pour les bibliothèques, ces enjeux sont encore plus considérables pour les bibliothèques des pays du sud et nous rejoignons Philippe Accart lorsqu'il souligne « *de nombreux bibliothécaires pensent que le "Web 2.0" pourrait constituer une vraie opportunité de développement pour le Sud* »<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Le blog Librarian 1.5 : <http://lib1point5.wordpress.com/2006/11/20/ifla-20/>

Ces bibliothèques, en particulier, celles des universités ivoiriennes, vu leur environnement économique et technologique peinent à exister. Souvent méconnues ou même méprisées de leurs propres usagers, elles n'ont pas les moyens de communiquer et d'interagir efficacement (à distance) avec leurs utilisateurs. Leurs fonds documentaires, leurs nouvelles acquisitions, leurs activités menées et les services rendus par elles sont ignorés des utilisateurs. Elles ne disposent que de moyens très limités, ne pouvant leur permettre de s'offrir un site internet, un catalogue en ligne et/ou d'assurer une excellente médiation informationnelle.

Dans un tel contexte, nous pensons que les bibliothèques des universités uest-africaines et donc des universités ivoiriennes devraient profiter des fonctionnalités qu'offrent gratuitement les RSN, pour rattraper leur retard technologique et améliorer leurs offres de services. Cependant, force est de constater que cela n'est pas le cas. Contrairement à leurs homologues des pays du Nord<sup>3</sup>, les bibliothèques des pays uest-africains ne semblent pas intéressées par les opportunités offertes par les RSN.

Nous avons mis en évidence ce manque d'engouement lors de nos recherches et appels sur la liste de diffusion Bibliodoc<sup>4</sup>, et sur la page Facebook de l'Association Internationale Francophonie des Bibliothécaires et Documentalistes (AIFBD). Nous avons constaté une absence notoire de ces bibliothèques sur les RSN : deux pages Facebook de bibliothèques (Bibliothèques Université Cheikh Anta Diop de Dakar et Université Gaston Berger de Saint-Louis toutes deux du Sénégal), et un seul compte Twitter (Bibliothèque Université Gaston berger de Saint-Louis Sénégal). En ce qui concerne les bibliothécaires, bien que présents sur les médias sociaux en général et particulièrement sur Facebook, la question était de savoir s'ils les utilisaient dans le cadre professionnel.

---

<sup>3</sup> Ainsi, l'on a constaté que depuis les années 2007, les bibliothèques et les bibliothécaires (notamment des pays du nord) ont commencé à intégrer ces outils du Web 2.0 dans leur fonctionnement, dans leurs offres de services et dans leurs pratiques professionnelles.

Voir également : recensement des Bibliothèques françaises et francophones sur Facebook à la date du 3 juillet 2013 : [http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8ques\\_sur\\_Facebook](http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8ques_sur_Facebook) (consulté le 10 septembre 2013)

<sup>4</sup> Liste regroupant la plupart des bibliothécaires de l'espace francophone : <http://diffusion.francophonie.org>

Nous n'avons pu dénombrer que cinq blogs actifs de bibliothécaires africains, dont deux seulement animés, par des bibliothécaires ivoiriens<sup>5</sup>.

Face à ce constat, nous nous sommes posé la question de savoir ce qu'il faudrait faire pour amener les bibliothécaires ivoiriens à utiliser les RSN dans leurs pratiques professionnelles ? Autrement dit, quels sont les facteurs qui pourraient favoriser l'adoption des RSN en situation professionnelle ? C'est donc à cette question principale de recherche que notre étude intitulée « *Les déterminants de l'adoption en situation professionnelle des réseaux sociaux numériques : étude au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes* » se propose de répondre.

Notre étude s'est construite autour d'un modèle de recherche basé sur les théories d'acceptation des technologies, notamment de la Théorie Unifiée de l'Acceptation et de l'Utilisation des Technologies (UTAUT) de Venkatesh et coll. (2003). Cette recherche empirique a été effectuée auprès d'une population de 82 répondants en utilisant une approche méthodologique mixte, c'est-à-dire à la fois quantitative par questionnaire et qualitative via des entretiens semi-directifs. L'analyse des données s'est réalisée également au travers de deux approches : une approche descriptive et analytique, notamment par l'utilisation des méthodes économétriques (analyse factorielle en composante principale et les régressions linéaires simple et multiple) pour les données du questionnaire ; et une approche par analyse de contenu thématique pour les informations recueillies lors des entrevues. Cette combinaison de différentes approches nous a permis de décrire et d'expliquer clairement le phénomène étudié à travers une triangulation des données.

Au terme de cette étude, nous identifierons les facteurs explicatifs de l'adoption des réseaux sociaux numériques au sein des bibliothèques universitaires ivoiriennes afin d'une part de fournir des recommandations pour la mise en œuvre de scénarios d'intégration des nouvelles technologies dans ces bibliothèques et d'autre part de proposer un modèle théorique qui pourra être testé par des études postérieures sur l'adoption des RSN et des technologies de l'information en général dans d'autres contextes professionnels en Côte d'Ivoire ou en Afrique subsaharienne.

---

<sup>5</sup> Ivorybibliodoc.wordpress.com et attidoc.blogspot.com

## ***0.2 Les Objectifs de la recherche***

Notre recherche a pour objectif principal d'identifier et d'évaluer les facteurs déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes afin d'en proposer un modèle théorique prédictif. Cet objectif principal a été décliné en trois objectifs spécifiques que sont :

- Dresser un panorama de l'organisation des bibliothèques des universités ivoiriennes en faisant un état des lieux de leurs ressources matérielles technologiques et humaines ;
- Présenter les avantages des RSN tels que perçus par les bibliothécaires des universités ivoiriennes pour la bibliothèque et pour l'exercice de leur métier ;
- Identifier et évaluer les facteurs favorables et ceux constituant des obstacles à l'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires des universités ivoiriennes.

## ***0.3 Articulation de la thèse***

Le présent texte se subdivise en sept chapitres en dehors de l'introduction, de la conclusion et des annexes. Ces chapitres se structurent comme suit :

Le premier chapitre se rapporte aux considérations contextuelles et conceptuelles de la recherche. Il vise essentiellement à décrire et à délimiter les champs géographique et sémiologique de l'étude. Ce chapitre en son premier point commence par évoquer le contexte général de notre étude en dressant un panorama des bibliothèques universitaires en Côte d'Ivoire. Le deuxième point de ce chapitre est consacré aux considérations conceptuelles de notre étude, c'est-à-dire à la définition et à la présentation des concepts essentiels de notre sujet que sont : « réseaux sociaux numériques » et « adoption ».

Le second chapitre traite de la bibliothèque et des réseaux sociaux numériques. Ici sera présentée dans un premier temps une analyse discursive des concepts de « bibliothèque 2.0 » et de « bibliothécaire 2.0 ».

Dans un second temps, en nous appuyant sur la littérature existante, nous avons relevé les enjeux que peuvent représenter les RSN tant pour les bibliothèques, que pour les bibliothécaires.

Le troisième chapitre établit le fondement théorique sur lequel notre étude empirique va se bâtir. Dans cette section organisée autour de deux points, nous présenterons premièrement une revue des théories de l'acceptation des technologies et deuxièmement nous élaborerons notre modèle de recherche. La revue des théories portera sur six théories les plus connues et les plus usitées dans le cadre d'études sur l'adoption des technologies. A l'issue de cette revue critique, nous opterons pour l'une d'entre elles, en l'occurrence, l'UTAUT<sup>6</sup> : Théorie Unifiée de l'Acceptation et de l'Utilisation de la Technologie à partir de laquelle, nous concevons notre modèle théorique de recherche.

Le Chapitre quatre fait état de l'ancrage méthodologique de l'étude. L'approche méthodologique de type mixte adoptée nous oblige à faire un focus sur chacune de ces méthodes (quantitative et qualitative). Pour chacune des approches, nous présentons les méthodes d'échantillonnage, les outils de collecte de données, le processus de recrutement des répondants, le mode d'administration et le déroulement des enquêtes. Nous y décrivons également les méthodes d'analyse des données.

Le cinquième chapitre présente les résultats des analyses des données quantitatives recueillies. Ce chapitre qui vise à répondre à la question principale de la recherche se décline en trois parties en fonction des méthodes d'analyses de l'enquête quantitative. La première partie se rapporte à la présentation des résultats de l'analyse statistique descriptive. Nous établissons un profil sociodémographique des répondants et y dressons un bref panorama des usages personnels et privés des RSN par les répondants. La seconde partie présente les résultats de l'analyse factorielle en composante principale. Cette analyse a permis de dimensionner notre questionnaire et de calculer les scores factoriels des différentes variables avait pour but de préparer les données pour les analyses de régressions.

---

<sup>6</sup> Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

La troisième partie de ce chapitre fait mention des résultats des analyses de régressions. C'est ici qu'est vérifiée la validité des hypothèses de la recherche énoncées dans notre modèle théorique de recherche.

Le sixième chapitre présente les résultats de l'enquête qualitative. Cette enquête complémentaire vise à élucider, à enrichir et à compléter les premiers résultats quantitatifs obtenus. Ce chapitre se subdivise en trois points suivants les trois thématiques à l'étude dans cette enquête par entrevues semi-directives. Ainsi, le premier point traite de la perception des avantages des RSN par les bibliothécaires ; le second montre les facteurs que les bibliothécaires perçoivent comme favorables à l'adoption des RSN au sein de leur bibliothèque ; et enfin le troisième souligne les facteurs perçus comme pouvant se dresser en obstacles à ladite adoption.

Le septième et dernier chapitre s'intéresse à l'interprétation de l'ensemble des résultats obtenus. Dans une perspective de complémentarité, les résultats des deux types d'enquêtes sont discutés à la lumière des relations entre les variables de notre modèle de recherche. Ils sont nuancés et confrontés avec les résultats obtenus par d'autres recherches sur l'acceptation des technologies. Ce chapitre relève explicitement les apports théoriques et empiriques de notre recherche. Et se termine par la présentation d'un nouveau modèle théorique permettant d'étudier les facteurs influençant l'adoption en situation professionnelle des technologies et précisément dans un contexte ouest-africain.

La conclusion fait un rappel des principaux résultats obtenus en prenant le soin de relever les apports de notre étude à la communauté scientifique, de formuler des recommandations de type managériales et terminer par esquisser des pistes de recherches futures.

Les annexes servent d'archives et de preuves de la réalisation du travail. Elles rassemblent en plus d'une copie des demandes et autorisations pour les enquêtes, le questionnaire, les guides d'entretien, les tableaux statistiques du traitement des données ainsi que quelques-unes de nos communications et publications dans le cadre de la thèse.

**CHAPITRE 1 :**  
**CONTEXTE ET CONCEPTS DE LA RECHERCHE**

Ce premier chapitre se rapporte aux considérations contextuelles et conceptuelles de notre recherche. Il vise essentiellement à décrire et à délimiter les champs géographique et épistémologique de l'étude. Ainsi, ce chapitre en son premier point commence par évoquer le contexte général de l'étude en dressant un panorama des bibliothèques universitaires en Côte d'Ivoire. Le deuxième point est consacré aux considérations conceptuelles, c'est-à-dire à la définition des concepts essentiels de notre sujet que sont : « réseaux sociaux numériques » et « adoption ».

## ***1.1 Considérations contextuelles de la recherche***

Notre étude se déroule dans le contexte de l'enseignement supérieur ivoirien et plus particulièrement au sein des bibliothèques des universités publiques et privées de Côte d'Ivoire. Il s'agira ici de présenter les bibliothèques universitaires en Côte d'Ivoire en établissant une vue panoramique de leur organisation, leur fonctionnement et leurs ressources humaines et documentaires.

### **1.1.1 Catégorisation des bibliothèques universitaires ivoiriennes**

En Côte d'Ivoire, il existe en fonction de la taille des locaux, du volume des ressources documentaires disponibles, des ressources humaines et du budget différentes catégories de bibliothèques universitaires. Nous en distinguons trois types que sont : la bibliothèque centrale, la bibliothèque facultaire, ainsi que la bibliothèque de centre de recherche et de laboratoire.

**La Bibliothèque Universitaire Centrale (BUC)** est une bibliothèque qui dépend directement de la direction de l'université. La BUC, se caractérise par la richesse de ses collections, la relative grande taille de ses locaux et son important effectif (généralement entre 10 et 30 bibliothécaires). Elle dispose d'un fonds documentaire couvrant l'ensemble des domaines d'enseignement de l'université. Elle offre également plusieurs salles de travail de grande capacité d'accueil dont généralement une salle de connexion à internet. Tout cela fait d'elle le lieu idéal où les étudiants se retrouvent régulièrement. Elle constitue le hub autour duquel se rassemblent les autres bibliothèques (facultés, laboratoires et centres de recherche) pour former ce qu'on appelle le service commun de la documentation.

Ce service fonctionne comme le centre du réseau des bibliothèques de l'université. Il a pour objectif essentiel de créer un catalogue collectif. Ce qui permettra à l'ensemble de la communauté universitaire d'avoir connaissance du fonds documentaire de chacune des bibliothèques de l'université. Toutefois, des problèmes d'ordre infrastructurel et structurel ne permettent pas de rendre effectif et fonctionnel ce service, notamment au sein des bibliothèques des universités publiques.

En Côte d'Ivoire, nous notons que chaque université, qu'elle soit publique ou privée dispose d'une bibliothèque universitaire centrale. Soulignons que la plupart des universités privées et les nouvelles universités publiques<sup>7</sup> ne disposent que d'une seule bibliothèque, qualifiée d'office de bibliothèque centrale. Cependant, elles s'apparentent beaucoup plus à des bibliothèques facultaires.

**La bibliothèque facultaire** comme son nom l'indique est rattachée à une faculté. Les collections de ce type de bibliothèques sont spécialisées dans les filières d'enseignement de la faculté de rattachement. La bibliothèque de faculté vient en complément de la bibliothèque centrale en permettant de répondre aux questions spécifiques des étudiants et des enseignants de la faculté. Ce type de bibliothèque dispose d'un budget très limité et de locaux le plus souvent exigus. Ces difficultés infrastructurelles et financières (qui limitent les acquisitions) sont des raisons qui expliquent le regroupement autour de la bibliothèque centrale pour créer le service commun de la documentation.

Nous rencontrons ce type de bibliothèque dans les trois plus grandes universités publiques du pays. D'un nombre d'environ 18 bibliothèques de facultés, elles sont reparties entre les universités Félix Houphouët Boigny de Cocody (13), Nangu Abrogoua d'Abobo-Adjamé (2) et Alassane Ouattara de Bouaké (3).

**La bibliothèque de laboratoire et centre de recherche** : Bibliothèque spécialisée, ou encore « centre de documentation », la bibliothèque de laboratoire est généralement d'une taille réduite avec de la documentation très spécialisée. Ce type de bibliothèque est pour la plupart du temps mise en place par une équipe de recherche dont les publications et ouvrages personnels des membres constituent les premières acquisitions.

---

<sup>7</sup> Université Peleforo Gon Coulibaly et l'université Lorougnon Guédé créées en 2012 par les décrets N° 2012-985/986 du 10 octobre 2012

L'objectif est de mutualiser la documentation de ses membres afin de les mettre à la disposition de chercheurs (doctorants et enseignants) du laboratoire.

Les bibliothèques des centres de recherche quant à elles sont créées soit par des centres institués par l'état, soit par des organismes internationaux de recherche. Contrairement aux autres types de bibliothèques, celles-ci bénéficient d'un budget souvent conséquent et d'une meilleure organisation. Elles font partie des bibliothèques les mieux équipées en matériels informatiques et disposent d'un fonds documentaire riche et pertinent. À titre d'exemple, nous pouvons citer les bibliothèques du CERAP<sup>8</sup>, du CNRA<sup>9</sup> et du CSRS<sup>10</sup>.

### **1.1.2 Panorama des bibliothèques des universités de Côte d'Ivoire**

Nous établirons ici, une vue panoramique des bibliothèques de notre étude. Cette vue montrera l'organisation, le fonctionnement, les services offerts, le fonds documentaire, les ressources humaines et le budget des bibliothèques universitaires.

#### **1.1.2.1 Cadre institutionnel et missions des bibliothèques universitaires**

Les Bibliothèques universitaires notamment les BUC et les bibliothèques de facultés, ainsi que certaines bibliothèques de laboratoires dépendent administrativement et financièrement de l'université. Toutefois pour les bibliothèques des universités publiques, elles devraient bénéficier de l'expertise technique de la direction de l'information scientifique et technique du Ministère de l'Enseignement supérieur. Il n'existe pas de décret ni d'arrêté ministériel qui précise exactement le cadre institutionnel et les missions de la bibliothèque universitaire. Elles sont organisées par décision rectoriale.

Notons aussi qu'il existe une apparente autonomie de gestion pour les bibliothèques des universités publiques notamment celles dites centrales. Quant aux bibliothèques facultaires et celles des universités privées, nous notons une dépendance quasi totale de l'administration de la faculté ou de la direction de l'université.

---

<sup>8</sup> CERAP : Centre d'Etudes, de Recherche et d'Action pour la Paix

<sup>9</sup> CNRA : Centre National de Recherche Agronomique

<sup>10</sup> CSRS : Centre Suisse de Recherche Scientifique

Pour ce qui concerne les missions des bibliothèques universitaires publiques, elles sont consignées dans le décret de création de chaque université : décrets N° 2012-982/983/984/985/986 du 10 octobre 2012. En ce qui concerne les bibliothèques des centres de recherche et des universités privées, leurs missions sont fixées par le conseil d'administration de ces centres (ces missions ne diffèrent pas fondamentalement de celles des autres types de bibliothèques universitaires). Dans l'ensemble les missions sont de soutenir l'enseignement et la recherche scientifique en favorisant l'apprentissage et l'acquisition de connaissance par la mise à disposition des enseignants-chercheurs et des étudiants, des collections, des locaux et par le développement de nouveaux des services.

### **1.1.2.2 Budget, locaux et conditions de travail**

Les bibliothèques universitaires en Côte d'Ivoire disposent pour la plupart de ligne budgétaire réservée pour elles dans le budget de l'université ou encore celui de la faculté ou du centre de recherche auquel elles sont rattachées. Toutefois, notons que pour l'ensemble de ces bibliothèques (qu'elles soient des universités publiques ou privées) les lignes budgétaires allouées sont très modestes et donc très insuffisantes. Aussi soulignons que certaines bibliothèques de laboratoires ne disposent d'aucune ligne budgétaire. Elles ne fonctionnent qu'avec la bonne volonté et les fonds des enseignants qui les ont mises sur pied. Pour pallier l'insuffisance ou l'inexistence de budget, toutes ces bibliothèques notamment celles des universités publiques ont instauré les frais d'inscriptions à la bibliothèque. Ces frais<sup>11</sup> directement versés à la bibliothèque ne sont gérés que par leurs responsables sans aucun contrôle ni de la direction de l'université ni du décanat. Pour certaines bibliothèques facultaires, il existe une cogestion entre les responsables de la bibliothèque et le décanat.

En ce qui concerne les locaux, les bibliothèques universitaires centrales bénéficient de locaux construits pour servir à cet effet. Même si les bâtiments sont vétustes et inadéquats (à l'image de la bibliothèque centrale de l'université Félix Houphouët Boigny), ils offrent de grands magasins pour la conservation des collections et disposent de deux à trois salles de lecture de grande capacité. A l'inverse, les

---

<sup>11</sup> Ces frais varient entre 500fcfa et 5000fcfa selon qu'on soit en présence d'un étudiant, ou d'un enseignant de l'université, ou qu'on soit étudiant d'une autre université ou un visiteur quelconque.

bibliothèques des facultés, les bibliothèques des universités privées et quelques bibliothèques de centre de recherche, disposent de locaux inadaptés (qui n'ont pas été construits pour accueillir une bibliothèque). Ils sont souvent très exigus et donc d'une capacité d'accueil très limitée tant pour les collections que pour les usagers. En outre, soulignons que bien souvent les bibliothèques des centres de recherche et celles de la plupart des universités privées malgré leurs locaux exigus, sont les mieux équipées en matériels informatiques et de télécommunication.

### 1.1.2.3 Organisation et fonctionnement

Les bibliothèques universitaires ivoiriennes hormis celles dites centrales et celles des centres de recherches internationaux, n'ont pas une véritable organisation. En effet, les bibliothèques facultaires et de laboratoires, ainsi que celles des universités privées, n'étant pas de grande envergure avec un nombre réduit de personnels (généralement entre 2 et 5 personnels à temps plein) ne peuvent donc pas mettre en place une organisation réelle. Le personnel est souvent regroupé autour du responsable de la bibliothèque, qui est chargé de coordonner leurs activités. Tous les membres du personnel sont donc amenés à participer aux différentes opérations de la chaîne documentaire à l'exception des acquisitions, qui la plupart du temps sont l'affaire du responsable de la bibliothèque et du doyen de l'UFR. Dans certaines facultés ou laboratoires, le secrétaire principal<sup>12</sup> ou le directeur du laboratoire intervient dans cette procédure d'acquisition. Pour les universités privées, ce rôle est dévolu au directeur académique.

Si les bibliothèques des universités privées sont généralement sous la tutelle de la direction académique ou de la direction générale, les bibliothèques facultaires des universités publiques dépendent quant à elles du secrétariat principal de l'UFR. Les bibliothèques des centres de recherche sont généralement rattachées à la direction de la recherche ou de l'information scientifique et technique du centre.

Par ailleurs, les bibliothèques centrales et celles des centres de recherche internationaux sont de loin les plus organisées. La plupart d'entre elles sont structurées en sections, qui tiennent compte des grandes opérations de la chaîne

---

<sup>12</sup> Fonctionnaire non enseignant, il est le chef du secrétariat général, coordonnateur des services administratifs et techniques de la faculté. Il est nommé par arrêté ministériel sous proposition du doyen d'UFR et de la Direction des Ressources humaines.

documentaire (sections : acquisition, traitement, diffusion, accueil, etc.) et des domaines d'enseignement couverts par l'université (lettres, sciences sociales, droit, médecine, etc.). Nous notons également au sein de ces types de bibliothèques, l'existence de services autres que ceux exerçant des fonctions bibliothéconomiques : la comptabilité, l'informatique, l'entretien, la reprographie, etc. Tous ces services connexes sont placés sous la responsabilité du responsable de la bibliothèque.

#### 1.1.2.4 Les Ressources humaines

Le personnel des BU ivoiriennes n'est pas composé uniquement de professionnels des sciences de l'information (bibliothécaires, documentalistes et archivistes). Ces acteurs clés de la vie des bibliothèques ne sont pas les seuls à y travailler. En plus d'eux, l'on retrouve ceux qu'on appelle les aide-bibliothécaires<sup>13</sup>. Ils constituent près de la moitié du personnel<sup>14</sup> de ces bibliothèques. Ce type de personnel est composé d'anciens magasiniers, des agents de bureau ou encore des ex-cuisiniers au centre des œuvres universitaire (pour les bibliothèques des universités publiques). Toutefois certains parmi eux ont suivi des formations aux métiers de bibliothécaires à l'Ecole de Formation à l'Action Culturelle (EFAC), qui par ailleurs est la seule école nationale d'enseignement des sciences de l'information. A côté, nous notons (en 2015) quatre autres écoles privées de formation dans le domaine. C'est donc de ces écoles très récentes qu'est sorti l'essentiel des actuels professionnels de l'information. Auparavant (jusqu'en 1991), les bibliothécaires, documentalistes et archivistes de la Côte d'Ivoire suivaient tous la formation initiale à l'Ecole des Bibliothécaires Archivistes et Documentalistes (EBAD) de Dakar.

---

<sup>13</sup> Il s'agit de fonctionnaire ou des agents non-fonctionnaires, disposant de formation universitaire ou pas, souvent niveau collège, qui aide dans les bibliothèques. Ils sont pour la plupart avancés en âge et en service à l'université depuis des dizaines d'années. Ils sont mutés à la bibliothèque, souvent en guise de punition ou lorsqu'on ne sait que faire d'eux.

<sup>14</sup> À titre d'exemple, à la bibliothèque de la faculté de droit (2008-2013), il n'y avait que 2 professionnels des sciences de l'information sur 06 membres du personnel de la bibliothèque, soit 67%. Dans le même temps à la faculté des lettres et arts et à la bibliothèque centrale, la situation était identique.

Nous notons par ailleurs quatre catégories de professionnels dans les bibliothèques universitaires ivoiriennes. Ce sont : les conservateurs<sup>15</sup>, les bibliothécaires<sup>16</sup>, les aide-bibliothécaires et le personnel de soutien<sup>17</sup>. Nous remarquons de plus en plus la présence d'informaticiens (généralement un informaticien par bibliothèque) dans les bibliothèques universitaires publiques. Ils ont pour rôle d'apporter leur appui au processus d'informatisation et de numérisation de ces bibliothèques.

La formation continue des bibliothécaires est également encouragée, même si elle n'est pas soutenue financièrement par l'université ou la faculté. Plusieurs professionnels des bibliothèques universitaires ivoiriennes (environ 20) ont déjà bénéficié du stage à l'usage des TIC dans les bibliothèques universitaires organisées par l'ULB/CTE et financé entièrement par l'ARES-CCD<sup>18</sup> (ex CUD). Aussi, le programme FOAD : Formation Ouverte à Distance organisée par l'Agence Université de la Francophonie (AUF) avec des universités partenaires notamment l'EBAD, est une excellente occasion pour bon nombre de professionnels de continuer à se former. Plusieurs bibliothécaires ivoiriens ont bénéficié d'allocation de l'AUF (couvrant 75% de la scolarité), pour suivre des formations de niveau Licence 3, Master 1 et 2 en sciences de l'information documentaire.

Enfin, nous constatons la présence dans les bibliothèques des universités ivoiriennes d'une nouvelle génération de jeunes bibliothécaires engagés dans la modernisation de leur institution. Cette situation pourrait s'expliquer en partie par la création de nouvelles écoles dont nous avons parlé ci-dessus, mais surtout elle s'explique par le nouvel intérêt que suscite cette profession dans le pays. Cet intérêt est la résultante du taux de chômage<sup>19</sup>, car en Côte d'Ivoire les métiers des sciences de l'information ne subissent en général pas un fort taux de chômage.

---

<sup>15</sup> Titulaire du BAC+4 et BAC+6 en sciences de l'information, ils sont chargés de l'administration des bibliothèques et de diriger les services et les bibliothèques de facultés.

<sup>16</sup> Titulaire du BAC+2 en sciences de l'information, ils sont des personnels d'exécution, il travaille sous la supervision des conservateurs. Souvent par manque de personnel conservateur, ils assument les fonctions de chefs de service et de responsable de bibliothèques de faculté.

<sup>17</sup> Il s'agit du personnel qui apporte son appui en matière d'administration (secrétaire, adjoint administratif), de comptabilité (comptable) et support technique (informaticien, reprographe, etc.)

<sup>18</sup> Académie Régionale de l'Enseignement supérieur - Commission de la Coopération au Développement (ex Commission universitaire de Développement)

<sup>19</sup> Taux de chômage estimé à 27,4% par l'Institut National de la Statistique : <http://www.ins.ci/n/>

Et cela parce qu'ils étaient moins considérés jusqu'à récemment, donc ils attiraient moins de personnes. Ainsi, l'offre était plus ou moins égale et parfois supérieure à la demande.

### 1.1.2.5 Les fonds documentaires

Les bibliothèques universitaires ivoiriennes disposent d'un fonds documentaire pauvre et non actualisé. Cela est dû à l'inexistence et à l'insuffisance de budget pour les acquisitions, ce qui déteint clairement sur la qualité et la taille des collections. Elles varient entre 1000<sup>20</sup> et 60 000 ouvrages, avec presque aucune acquisition annuelle par achat pour la plupart d'entre elles, notamment les bibliothèques des universités publiques.

Nous notons également qu'il n'existe aucun abonnement ni aux revues scientifiques ni à des ressources électroniques. Toutefois, un partenariat a été signé en 2010 entre la direction de l'information scientifique (DIST) du ministère de l'Enseignement supérieur et INASP<sup>21</sup> pour mettre à disposition des bibliothèques universitaires publiques des ressources électroniques. Malheureusement ce projet n'a pu avancer faute de collaboration entre la DIST et les bibliothèques.

En outre, nous avons constaté une méconnaissance de la part des bibliothécaires des plateformes et bases de données offrant un accès libre en ligne à certaines documentations scientifiques (JSTOR, Erudit, etc.). Aucune des bibliothèques ne communique sur ces possibilités et donc ne les proposent à leurs usagers.

### 1.1.2.6 Le niveau d'informatisation

Les BU publiques ivoiriennes étaient engagées dans un processus d'informatisation en utilisant le logiciel PMB, quand la Côte d'Ivoire a connu le conflit post électoral de 2010. Pendant cette crise, ces bibliothèques ont été cambriolées et tout le matériel informatique emporté. Avant cette crise et ses corolaires, certaines bibliothèques de l'université Félix Houphouët Boigny notamment celles des facultés de médecine, des

---

<sup>20</sup>Ce chiffre est surtout observé pour les bibliothèques de laboratoires notamment pour celle de l'UFR Sciences de la Structure et Technique de la Matière.

<sup>21</sup> International Network for the Availability of Scientific Publications

sciences économiques et de droit, ainsi que les bibliothèques du CERAP et de l'école normale supérieure, étaient déjà informatisées avec le logiciel de gestion documentaire Winisis (CDS-ISIS).

Depuis la rentrée académique 2013-2014, la direction de l'information scientifique et technique du ministère de l'Enseignement supérieur (avec l'appui de l'agence universitaire de la francophonie) a entrepris un vaste mouvement de ré-informatisation des bibliothèques et de numérisation de la littérature grise des universités et des grandes écoles supérieures publiques. Le but est la création d'un catalogue collectif qui utilise le système intégré de gestion de bibliothèque PMB. Toutefois, ce projet dont la réalisation effective était fixée pour la rentrée 2014-2015 connaît un retard considérable dû en grande partie à l'absence de stratégie d'intégration des TIC.

### 1.1.2.7 Les services offerts

L'essentiel des services rendus par les bibliothèques universitaires (BU) ivoiriennes tourne autour des prêts d'ouvrages pour une consultation sur place ou à domicile. Chaque bibliothèque définit sa politique de prêt d'ouvrages. Cette politique (délai et nombre d'ouvrages, les amendes en cas de dépassement du délai, perte ou détérioration) tient compte des catégories d'usagers (étudiants, enseignants, chercheurs indépendants, autres catégories). Pour les services de prêts, les bibliothèques ne disposent pas d'automate de prêts<sup>22</sup>.

De plus, les BU ivoiriennes n'utilisent pas à bon escient les TIC. Les outils et plateformes du « Web 2.0 » en particulier les réseaux sociaux numériques sont absents dans leurs offres de service. Ils ne sont utilisés ni pour réaliser et diffuser leur catalogue, ni pour communiquer et informer leurs usagers, ou encore pour répondre à leurs questions donc assurer une médiation.

Faisons également remarquer que si la plupart des universités disposent de site internet, aucune bibliothèque ne dispose de son site internet propre. De plus, à l'exception de quelques bibliothèques des universités et des centres de recherche

---

<sup>22</sup> Système électronique conçu pour répondre à l'augmentation des transactions de prêts, pour désengorger les files d'attente et consacrer plus de temps au service des lecteurs. Ils gèrent les prêts et/ou des retours de tous les types de documents (sauf de cassettes audio et vidéo).

privées, aucune d'entre elles ne voit pas ses activités, ni son fonds documentaire être signalés sur le site internet de l'université.

Par ailleurs, en Côte d'Ivoire, les bibliothèques universitaires ne suivent pas la dynamique de l'évolution des bibliothèques. En effet, depuis quelques années (notamment avec l'évolution de l'internet et le comportement informationnel des usagers) en plus d'être des espaces de conservation et de mise à disposition de la connaissance, les bibliothèques sont devenues des espaces pédagogiques et d'animation (formation et apprentissage), c'est-à-dire, le lieu où des séances de formation à la maîtrise de l'information et des activités culturelles<sup>23</sup> y sont organisées (Kalenga, 2009).

Dans les bibliothèques de notre étude, l'aspect culturel n'est pas pris en compte, quand celui concernant la pédagogie (formation) est mal compris. En effet, dans ces bibliothèques les salles de lecture sont souvent réquisitionnées et transformées en espace d'enseignement pour assurer les cours et pour effectuer les examens (cela à cause de l'insuffisance de salles). Cette situation a pour conséquence immédiate la fermeture de la bibliothèque aux usagers pendant quelques heures dans la journée et durant des semaines en période d'examens.

En outre, en tant qu'espace d'apprentissage, seule la bibliothèque de la faculté de médecine de l'université Félix Houphouët Boigny assure la formation des usagers. Aucune des autres bibliothèques, qu'elles appartiennent à des universités publiques ou privées, ne dispense de formations à la recherche documentaire. La principale raison évoquée est le manque de compétences des bibliothécaires en matière de formation à la maîtrise de l'information et également le manque d'infrastructure (salle, ordinateur et connexion à internet).

---

<sup>23</sup> Les activités exposition d'ouvrages, des manifestations audiovisuelles, des ateliers d'écriture, de lecture et des salons du livre, etc.)

## 1.2 Les considérations conceptuelles de notre recherche

Comme l'indique le titre de cette section, nous présenterons les concepts clés tirés de l'intitulé de notre recherche. Ainsi, nous évoquerons les concepts « adoption » et « réseaux sociaux numériques ». Ces concepts seront présentés en partant des assertions et des définitions générales pour aboutir à leur considération particulière pour les besoins de notre étude.

### 1.2.1 Concept de « réseaux sociaux numériques »

Du concept de « réseau social numérique », nous relevons d'abord les notions de « réseau » et de « réseau social ». Nous débuterons cette section par définir brièvement ces deux notions avant de nous attarder sur le concept « réseaux sociaux numériques ». Si pour le concept « réseau », nous donnons uniquement la définition, avec le concept « réseau social », nous irons un peu plus loin en donnant en plus de la définition, les caractéristiques et la typologie de ces réseaux sociaux, ainsi que les différents niveaux d'analyses de ces réseaux. Pour le concept « réseaux sociaux numériques », après avoir faire un bref historique de son émergence, nous le définirons. Et nous terminerons par établir ses caractéristiques en le distinguant de certaines autres plateformes du « Web 2.0 ».

#### 1.2.1.1 Le concept de « réseau »

La notion de « réseau » n'est pas un néologisme. Elle a d'abord été utilisée au XVIIe siècle, pour qualifier les filets dont les chasseurs se servaient. Ensuite, elle fut très employée dans le domaine médical, au XVIIIe siècle pour désigner le système sanguin et le système nerveux. Ce n'est qu'à partir du XIXe siècle que cette notion « réseau » a été usitée pour désigner « *les ensembles d'individus et les relations qu'ils entretiennent les uns avec les autres* » (Mercklé, 2004 : p. 2). Le concept de « réseau » est donc polysémique. De la définition du dictionnaire de sociologie qui affirme que « *le terme de réseau désigne aussi bien des réseaux physiques (routes, téléphone, Web) que des réseaux sociaux (relations entre personnes, etc.) ou des modèles (réseaux neuronaux)* », nous pouvons retenir que le concept de « réseau » peut se décliner en trois dimensions non exhaustives :

- **une dimension technique, le « réseau technique »** : un ensemble formé de routes, de voies navigables, de lignes aériennes ou chemin de fer qui communiquent ou s'entrecroisent ;
- **une dimension médicale, le « réseau médical »** : un ensemble de vaisseaux ou de nerfs, etc., entrelacés entre eux et qui parcourent l'ensemble du corps humain ;
- **une dimension sociale, le « réseau social »** : un ensemble de liens, d'attaches, de contacts (adresses) et des interactions qui s'établissent entre des individus.

C'est bien cette dernière dimension à laquelle nous nous intéresserons dans cette étude en parlant de « réseau social ».

### 1.2.1.2 Le concept de « Réseau social »

Le concept de « réseau social » (social network) a été évoqué pour la première fois par l'anthropologue britannique John A. Barnes en 1954. Il a défini le « réseau social » comme « *une structure sociale faite de nœuds qui sont généralement des individus et des organisations. Il représente des flux et des relations entre les gens, les groupes, les organisations* ». De cette définition, nous comprenons qu'un réseau social est un ensemble d'entités sociales (individu, groupes ou organisations), reliées entre elles par leurs interactions sociales. Barnes a également proposé trois « champs sociaux » dans lesquels ces interactions peuvent être possibles :

- **la sphère du travail** : il s'agit des relations administratives et hiérarchiques avec les supérieurs hiérarchiques ;
- **la sphère mixte entre le travail et la vie privée** : ce sont les relations à l'intérieur du monde du travail, notamment les relations avec les collègues ;
- **La sphère privée** : il est question des liens plus informels que les individus entretiennent entre eux et qui contrairement aux deux précédentes relations sont caractérisés par l'absence de hiérarchie formelle.

C'est ce dernier champ cité (sphère privée) qui reçoit la dénomination de « réseau social ». Il se constitue, d'abord des interactions d'un individu avec les personnes qui l'entourent. Le premier cercle de son entourage est composé des liens familiaux,

amicaux et de travail. Ensuite à travers des contacts médiatisés ou recommandés. Il se noue des relations avec les amis des amis. Ce qui étend son réseau, marquant ainsi l'importance de ses relations sociales.

Au total, nous retiendrons qu'un « réseau social » est un ensemble de liens directs ou indirects, formels ou informels entre un ensemble d'acteurs (individu, groupe ou organisations) organisé ou non. Et que ces liens peuvent être de différentes natures : familiales, amicales, sentimentales, professionnelles, économiques, etc. (Forsé, 2003).

#### ***1.2.1.2.1 Caractéristiques des réseaux sociaux***

Deux dimensions essentielles caractérisent les réseaux sociaux : la dimension sociale et la dimension économique.

- La dimension sociale est perçue par le développement de liens affectifs, amicaux ou corporatistes entre les acteurs (Lazerga, 1998).
- La dimension économique est quant à elle perçue à travers l'opportunité qu'offre le réseau social à ses membres pour bénéficier d'avantage comparatif les uns envers les autres (Curien, 2000 ; Assens, 2003).

Toutefois, soulignons qu'un réseau social ne réunit pas forcément ces deux dimensions. En effet, nous pouvons être en présence soit de réseaux sociaux purement économiques (les réseaux d'affaires, les liens inter-organisationnels, etc.), soit être face à d'autres uniquement fondés sur les relations sociales et affectives (liens amicaux et familiaux), ou encore retrouver certains qui sont basés sur les deux dimensions sociales et économiques.

#### ***1.2.1.2.2 Les différents types de réseaux sociaux***

Il existe différents types de réseaux sociaux. Sans prétendre être exhaustif et en nous appuyant sur la littérature notamment celle de Lemieux (1999), qui en démontrant la pluralité de ces réseaux a fait émerger cinq types :

- **Le réseau d'entraide** se base sur des rapports de soutien de diverses natures (financiers, biens, services, etc.) entre les membres du réseau.

- **Le réseau d'amis (sympathisants)** se fonde sur les liens entre amis et avec les amis des amis (des proches). Ce réseau rassemble également les liens familiaux et met en avant le sentiment d'appartenance.
- **Le réseau commercial (intérêt économique)** se caractérise par des échanges à des fins purement économiques de ressources matérielles, humaines ou monétaires entre membres du réseau.
- **Le réseau de propagande (mobilisation)** regroupe un ensemble d'acteurs réunis pour défendre une cause ou s'y opposer. Les associations ou les syndicats en représentent des exemples.
- **Le réseau de connaissances** rassemble des membres partageant un même centre d'intérêt intellectuel et/ou professionnel. Ces derniers partagent leurs expériences et leurs connaissances afin de générer de la valeur.
- **Le réseau d'entreprises** réunies employées d'une même organisation (réseau intra-organisationnel) ou de différentes organisations (réseau inter-organisationnel).

#### **1.2.1.2.3 Les niveaux d'analyse des réseaux sociaux**

Pour notre étude, nous avons besoin de situer le niveau d'analyse sur lequel elle se focalisera. Pour ce faire, nous notons que Lazega (1998) relève trois niveaux d'analyse des réseaux sociaux : l'analyse structurale, l'analyse relationnelle et l'analyse individuelle.

- **L'analyse structurale** vise à étudier de façon exhaustive un réseau social (la structuration, les acteurs, etc.) afin de décrire son fonctionnement ;
- **l'analyse relationnelle** se consacre à étudier et à expliquer les comportements des acteurs et les relations entre les membres du réseau afin de les catégoriser ;
- **L'analyse individuelle**, quant à elle s'intéresse aux comportements de chaque individu au sein et vis-à-vis du réseau social étudié. Elle met l'accent sur l'individu et non sur le réseau ou la structure sociale examinée.

Pour la présente recherche, nous prendrons en compte l'analyse au niveau individuel. En effet notre étude vise à étudier le comportement d'adoption des RSN par les individus, il ne s'agit donc pas d'étudier les RSN dans leur fonctionnement, ni des relations ou interaction entre les membres des RSN.

### 1.2.1.3 Les « Réseaux sociaux numériques »

Après avoir présenté le concept de réseau social « traditionnel » qui par ailleurs est à l'avant-garde des regroupements sociaux en ligne (réseaux sociaux numériques), qui eux ont été vulgarisés avec l'évolution technologique amenée par le « Web 2.0 ». Dans cette section nous nous proposons de présenter ces réseaux sociaux numériques (RSN) et d'établir leurs différentes catégories et dimensions, ainsi que leurs spécifications par rapport aux autres plateformes « Web 2.0 ».

#### 1.2.1.3.1 Le « Web 2.0 »

Tim O'Reilly (auteur du concept « Web 2.0 »), dans son article de septembre 2005 « Qu'est-ce que le « Web 2.0? » oppose ce concept au « Web 1.0 »<sup>24</sup>. Pour lui, le « Web 1.0 » s'inscrivait dans une hiérarchie « lecteurs subordonnés à l'auteur » (le webmaster décidait seul de sa ligne éditoriale et des informations qu'il souhaitait diffuser aux internautes). Alors que, le « Web 2.0 », fait des lecteurs, de véritables acteurs (producteurs de contenus) qui sont au centre des échanges sur le web. Il réduit ainsi toutes formes de hiérarchies et dorénavant, tous sont des « webmasters ». Le « Web 2.0 » se présente donc comme une (r)évolution du Web qui permet, grâce à des applications ou des plateformes faciles à manipuler, une interaction constante entre les internautes. Ils peuvent eux-mêmes créer et diffuser du contenu comme ils le veulent, construisant ainsi une intelligence collective et un espace de socialisation.

Au total, nous retiendrons que le « *Web 2.0* » consiste à ne plus considérer l'utilisateur comme un simple consommateur de l'information, mais plutôt comme producteur potentiel de contenu et donc un acteur vital à l'alimentation du Web » (Musser et al, 2005).

---

<sup>24</sup> Le Web, pouvant être traduit par « grande toile d'araignée mondiale », est un système hypertexte qui est public, qui fonctionne sur internet et qui à l'aide d'un navigateur permet de consulter des pages mises en ligne dans les sites Web. L'image de la toile vient des hyperliens qui lient les pages Web entre elles.

Bien que le « Web 2.0 » soit une notion difficile à cerner, il pourrait présenter une double dimension technologique et sociale.

- La dimension technologique se perçoit par le fait qu'avec le « Web 2.0 », le Web devient une plateforme de services, présente des interfaces faciles à prendre en main, souple, légère, personnalisables et accessibles sur différents dispositifs matériels en dehors du pc.
- La dimension sociale (relationnelle) se perçoit quant à elle sous trois aspects : une architecture de participation, l'émergence de communautés en ligne et la création d'une intelligence collective.

Ces deux dimensions constituent les fondamentaux des réseaux sociaux numériques. Nous comprenons pourquoi l'avènement en 2005 du concept de « Web 2.0 » a contribué plus que jamais à populariser les RSN, qui existaient depuis 2002. Les RSN et d'autres plateformes ont donc été appelés plateformes 2.0.

#### **1.2.1.3.2 *Les outils et plateformes Web2.0***

Le « Web 2.0 » se caractérise par un nombre important et diversifié d'outils et de plateformes, dont les réseaux sociaux numériques (RSN). Nous présenterons ici les différentes catégories de ces plateformes :

**Les plateformes de publication de contenu** : elles sont spécifiquement dédiées à la production et à la diffusion d'information, qu'elles soient sous formes textuelles ou audiovisuelles. Elles permettent également de partager des opinions et des connaissances sur le Web sans disposer de connaissances approfondies en développement informatique. Il existe plusieurs plateformes à cet effet, nous citerons à titre d'exemple : blogger.com, overblog.com, canalblog.com, etc.

**Les plateformes de partage de contenu multimédia** : ces plateformes offrent la possibilité de mettre en ligne gratuitement des contenus de différentes natures et de les partager avec les internautes. Nous distinguons les outils de partage de vidéos (YouTube, Dailymotion, Vimeo), de photos (Flickr, Instagram), de musique (Deezer), de diaporamas (Slideshare, Scribd), de sites communautaires (Pinterest), etc.

**Les plateformes et applications de syndication et d'agrégation de contenu** : elles permettent à l'utilisateur de recevoir instantanément des mises à jour de divers sites qui l'intéressent (blogs, sites spécifiques, réseaux sociaux, etc.). Ces outils de veille procurent une efficacité remarquable à l'utilisateur en lui épargnant la consultation quotidienne de nombreux sites internet et la confrontation à des pages non encore mises à jour.

**Les plateformes de travail collaboratif** : ce sont des sites internet qui permettent à plusieurs individus appelés contributeurs de travailler en ligne (à distance) sur un même contenu, de le modifier et de l'enrichir. Le plus connu et le plus usité des wikis au monde est l'encyclopédie en ligne Wikipédia.

**Les plateformes d'indexation** : ce sont des outils qui permettent à l'utilisateur d'organiser en étiquetant ou en « taggant » des pages internet pour les classer par catégories ou par thèmes afin de les retrouver facilement et de les exploiter. Ils se présentent également comme des outils indispensables pour assurer une veille informationnelle sur internet. À titre d'exemple, nous pouvons citer les outils comme : Diigo, Delicious, StumbleUpon, Bookmarkt, etc.

**Les plateformes de réseautage autour du livre** : Comme leur nom l'indique, elles sont spécialement dédiées aux livres et à la lecture. Ce sont des plateformes communautaires de catalogage et de catalogue en ligne, qui offre la possibilité aux usagers individuels de faire connaitre leurs lectures (effectives, en cours ou souhaitées) et aux usagers institutionnels (bibliothèque) de faire connaitre leurs fonds documentaires. Ce sont également des espaces d'échange et de critique qui permettent de créer des forums de discussions. Enfin pour les bibliothécaires, ce sont des espaces de catalogage, d'indexation et/ou de récupération de notice catalographique. Parmi ces plateformes, les plus connues sont LibraryThing et Babelio.

**Les plateformes de réseautage social en ligne (réseaux sociaux numériques)** : ce sont des sites en ligne dont le but primordial est de mettre en contact des individus et de faciliter les interactions entre eux. Via leurs pages de profil, ils peuvent communiquer et échanger tous types de contenus avec leurs contacts, mais également rechercher de nouveaux contacts. Nous pouvons citer les réseaux sociaux

numériques à usage privé et personnel : Facebook, MySpace, google Plus, etc. ; et ceux à vocation professionnelle : LinkedIn, Viadeo, etc.

Comme nous le constatons, il existe plusieurs plateformes et outils du « Web 2.0 ». Pour ce qui concerne notre étude, nous tiendrons compte des plateformes de réseautage social en ligne, de partage de contenu et celle autour du livre. Nous les regrouperons toutes sous l'appellation de réseaux sociaux numériques.

#### **1.2.1.3.3 Définition du concept « réseaux sociaux numériques »**

Apparus en 2002 avec le site américain Friendster (Balague et al, 2010), les réseaux sociaux numériques (RSN) ont connu leur succès et leur reconnaissance auprès du grand public avec le succès fulgurant de Facebook en 2006. Les RSN se présentent comme des plateformes sur le Web permettant une mise en relation (d'individus ou d'organisations) désormais affranchie des contraintes physiques et sociales qui limitaient le développement des réseaux sociaux « traditionnels ». Ces relations caractérisées par les échanges de contenus divers (textes, images, vidéos et son) sont de diverses natures allant des liens informels (familiaux, amicaux, etc.) aux liens formels (professionnels) ; des liens forts (les proches) aux liens faibles (les amis des amis). Les RSN sont conceptuellement définis comme des services Web qui :

*« (1) permettent aux individus de construire un profil public ou semi-public au sein d'un système (2) de gérer une liste des utilisateurs avec lesquels ils partagent un lien (3) de voir et naviguer sur leur liste de liens et sur ceux établis par les autres au sein du système ; et (4) fondent leur attractivité essentiellement sur les trois premiers points et non sur une activité particulière » (Coutant et Stenger, 2009).*

Cette définition relativement récente semble décrire parfaitement les RSN en prenant en compte la dimension technique (les usages) et la dimension sociale. En effet, Coutant et Stenger présentent les RSN comme des services offerts via le Web et fondés sur la sociabilité permettant à l'individu de se créer des profils, de se constituer des réseaux d'amis avec lesquels il interagit. Cette définition qui apparaît complète convient à l'objet de notre étude.

Si les individus ont recours aux RSN pour s'informer et informer leurs contacts quasiment en mode instantané, les organisations (dont les bibliothèques) s'en servent de plus en plus pour des raisons diverses telles que :

- se créer une identité numérique pour renforcer leurs images de marque ;
- accroître leur audience pour acquérir de la notoriété sur un plan public ;
- établir une communication marketing afin de proposer leurs produits et services, ainsi que pour recevoir un feedback sur leurs activités ;
- offrir aux collaborateurs le loisir de partager des informations de tous types.

#### **1.2.1.3.4 Catégorisation des réseaux sociaux numériques**

Comme les plateformes et outils du « Web 2.0 », il existe plusieurs types de réseaux sociaux numériques, que nous pouvons subdiviser en trois grands groupes : les réseaux sociaux de contact, les réseaux sociaux de contenu et les réseaux sociaux professionnels.

- **Les réseaux sociaux de contact** : ils mettent l'accent sur la constitution de cercles d'amis. Ils offrent l'opportunité de rechercher d'autres membres et d'interagir directement avec eux. La mise en relation des membres se fait de manière très simple : soit en invitant un membre du réseau à se joindre à son cercle d'amis, soit en choisissant de suivre un membre du réseau.
- **Les réseaux sociaux de contenu** : ils favorisent la publication de contenus de natures diverses destinés à être partagés avec la communauté et susciter des réactions sous forme de commentaires.
- **Les réseaux sociaux professionnels** : ils visent clairement à la constitution d'un réseau dans le cadre d'une recherche d'emploi, d'opportunités de partenariat ou encore de financement. Pour ce faire, la création d'une fiche personnelle complète, une sorte de curriculum vitae (ou de carte de visite) définissant explicitement les objectifs professionnels est indispensable.

Par ailleurs, de cette pluralité de réseaux sociaux numériques, nous notons qu'ils possèdent tous des caractéristiques fondamentales communes. Ainsi, chaque réseau social numérique offre :

- **Un profil d'utilisateur** : il permet de connaître l'identité de l'utilisateur (ou du moins, celle qu'il veut afficher), ensuite son avatar (qui peut être soit sa photo ou une image quelconque), et la liste de ses amis, ainsi qu'une liste de

suggestion d'amis. Le profil peut être privé ou public selon le choix de l'utilisateur. Il permet de se mettre en relation avec d'autres utilisateurs. Pour ce faire, il est nécessaire que les deux parties s'accordent pour entamer cette relation d'amitié. Plus explicitement, cela fonctionne de la manière suivante : « je te demande en ami » et « j'accepte ta demande ». Toutefois, ce n'est pas pour toutes les plateformes de réseaux sociaux qu'un consentement mutuel est nécessaire. C'est le cas de Twitter, YouTube et des plateformes de blog, où un utilisateur peut suivre un autre, s'abonner à sa chaîne ou à son blog et interagir avec lui sans son accord préalable ;

- **une fenêtre de messagerie instantanée** : elle offre la possibilité de discuter instantanément sans que cela ne s'affiche sur le profil public ;
- **un mur ou une page d'accueil** : qui permet de publier ou de commenter du contenu et de suivre l'actualité des membres de son réseau ;
- **une boîte de messagerie** : elle permet d'envoyer ou de recevoir des messages privés sans que les autres membres du réseau c'est-à-dire les amis les lisent ;
- **un moteur de recherche d'amis** : comme son nom l'indique, il permet à l'utilisateur de rechercher de nouveaux amis et d'agrandir ainsi son réseau ;
- **des paramètres dont ceux de confidentialité** : Ces paramètres permettent à l'utilisateur non seulement de personnaliser l'interface de son profil, mais aussi, et surtout de contrôler l'accès à ses informations personnelles et publications. Ils sont généralement délicats à mettre en place.

Comme, nous l'avons signifié, il existe une diversité de réseaux sociaux numériques, qui ont chacun une cible et une finalité définies. Dans notre étude, nous considérerons les réseaux sociaux qui sont actuellement les plus populaires : Facebook et Twitter. Le réseau social autour du livre et de la lecture Librarything est aussi pris en compte. Nous considérons également dans notre étude les plateformes de blogging. Et cela vu que la création de blogs fut la première manifestation de la présence des bibliothèques et des bibliothécaires sur le « Web 2.0 ». Dans le chapitre 2, nous nous employerons à présenter en détail ces plateformes 2.0, en prenant le soin d'évoquer leur mise en œuvre en bibliothèque.

## 1.2.2 L'adoption des technologies

L'introduction d'une technologie dans une organisation conduit à se poser la question de savoir si elle sera acceptée ou détournée, voire rejetée par les utilisateurs. Il devient donc indispensable d'évaluer et d'analyser les facteurs favorables ou ceux pouvant se dresser en obstacle à l'utilisation réelle de la technologie. Il s'agit donc d'évaluer le processus de l'adoption. C'est justement ce processus et spécifiquement le concept « adoption » que nous allons aborder dans cette section. Nous réaliserons une succincte revue des différentes approches, dimensions et facteurs permettant d'expliquer l'adoption des technologies. Ensuite, les approches de l'acceptabilité et de l'acceptation seront présentées de façon plus approfondie. Et, nous terminerons par livrer la considération du concept « adoption » dans le cadre de la présente étude.

### 1.2.2.1 Évaluation de l'adoption des technologies : Utilité, utilisabilité et acceptabilité

Les études sur l'évaluation et la prédiction des intentions d'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) se réalisent en utilisant les théories de la psychosociologie ergonomique. Celles-ci recommandent de prendre en compte les trois (3) dimensions suivantes : l'utilité, l'utilisabilité et l'acceptabilité (Dillon & Morris, 1996 ; Tricot et coll., 2003 ; Terrade et coll., 2009).

**L'utilité** d'un système technologique renvoie à la compatibilité partielle ou totale entre les capacités techniques (les fonctionnalités) du système et les besoins exprimés ou futurs de l'utilisateur. Plus explicitement, l'utilité se définit comme « *la correspondance entre ce que la technologie est susceptible de réaliser et ce que l'usager veut en faire* » (Terrade et coll., 2009). Ainsi, ce concept renvoi aux construits tels que la compatibilité tâche-technologie, la performance espérée, l'avantage relatif et la motivation extrinsèque.

**L'utilisabilité** quant à elle fait référence au « *degré selon lequel un produit peut être utilisé (...), pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié* » (ISO 9241, 1998)<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> La norme ISO 9241 constitue un standard international d'« exigences ergonomiques pour le travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation » [notre traduction]. La partie 11, plus particulièrement, fait référence aux « lignes directrices relatives à l'utilisabilité » [notre traduction].

Plus simplement, l'utilisabilité pose la problématique de la prise en main facile de la technologie suggérée. Pour l'évaluation de cette dimension (l'utilisabilité), Nielson (1993) propose de tenir compte de cinq critères :

- La facilité d'apprentissage (*easy to learn*) : le système ne doit pas être difficile à maîtriser ;
- L'efficacité offerte (*efficiency to use*) : la performance que peut offrir le système dans l'atteinte du but fixé ;
- la facilité de retenir l'utilisation des fonctionnalités (*easy to remember*) : la capacité à pouvoir se remémorer facilement la manière d'utiliser le système après une période de non-usage ;
- les marges d'erreur (*few errors*) : l'évaluation de la fiabilité du système ;
- la satisfaction d'utilisation (*subjective satisfaction*) : le système doit être plaisant à utiliser.

Enfin, l'**acceptabilité** renvoie au comportement d'adoption (favorable ou non) d'un individu ou d'un collectif au vu des enjeux liés à l'utilité, l'utilisabilité, aux atouts, aux bénéfices, aux risques et opportunités d'une technologie donnée. Ainsi, Dillon et Morris (1996) définissent l'acceptabilité comme « *la volonté explicite des utilisateurs de faire usage de la technologie pour effectuer la tâche pour laquelle elle a été conçue* ».

Plusieurs modèles théoriques (sur lesquels nous reviendrons dans le chapitre 3) proposent pour l'évaluation de l'acceptabilité d'une technologie des variables telles que l'utilité, l'utilisabilité, les influences sociales, les conditions de facilitations, les attitudes. Ces variables sont considérées comme les plus prédictives de l'engagement d'utiliser (Terrade et al, 2009).

En résumé, l'utilité d'une technologie renvoie à la correspondance entre ce que la technologie est susceptible de réaliser et ce que l'usager veut en faire alors que l'utilisabilité renvoie à la facilité d'utilisation d'une technologie (Tricot et coll. 2003). Et l'acceptabilité, quant à elle, se rapporte à l'intention d'utiliser une technologie.

### 1.2.2.2 Continuum de l'adoption : de l'acceptabilité à l'acceptation

L'adoption d'une technologie fait référence à un processus progressif et parfois complexe qui part des représentations de l'acceptabilité pour aboutir à l'acceptation effective (Bobillier-Chaumon et Dubois, 2009). Ainsi, Rogers (1995) définit ce processus comme « *le processus mental par lequel un individu passe et qui va de la connaissance de l'innovation à la confirmation de la décision d'adopter, en passant par la formation d'une opinion vis-à-vis de l'innovation, la décision de l'adopter ou de la rejeter, et sa mise en œuvre* ». Dans cette section nous nous intéresserons aux deux phases du processus que sont l'acceptabilité et l'acceptation. Aussi, au terme de la section, nous indiquerons la phase sur laquelle se focalisera notre étude.

#### 1.2.2.2.1 L'acceptabilité

La phase de l'acceptabilité est déterminante dans la décision d'adopter une technologie. Elle renvoie à la perception subjective de l'utilité d'une technologie et de l'intention manifeste de son utilisation ou pas. Etudié l'acceptabilité demande de réfléchir sur les conditions d'ordre technique (liées aux fonctionnalités) et d'ordre social pouvant rendre la technologie acceptable (ou pas) pour l'individu avant d'envisager son utilisation effective. Il s'agit d'adopter une posture prospective concernant l'usage de la technologie avant sa mise en œuvre. Les auteurs du domaine (Nielsen, 1993 ; Tricot et al, 2003 ; Terrade et al, 2009 ; Bobillier-Chaumon et Dubois, 2009) distinguent l'acceptabilité « *pratique* », de l'acceptabilité « *sociale* ».

**L'acceptabilité pratique** s'intéresse au rapport entre les fonctionnalités offertes par la technologie et la facilité d'utilisation. Pour cela elle prend en compte des déterminants liés aux aspects techniques, comme l'utilité et l'utilisabilité et d'autres liés aux aspects économiques, tels que le coût de la technologie et sa compatibilité avec les systèmes et l'organisation existants. Toutefois, soulignons que l'utilité et l'utilisabilité sont considérées comme les principaux déterminants de l'acceptabilité pratique. Ils vont par ailleurs être à la base des travaux de Davis et coll. (1989) pour concevoir son modèle d'acceptation des technologies (cf. chapitre 3).

**L'acceptabilité sociale** se rapporte quant à elle aux perceptions et aux attitudes (qui elles-mêmes sont influencées par les normes sociales et subjectives) des utilisateurs

pouvant influencer leur intention d'adoption d'une technologie. Pour une étude au niveau de l'acceptabilité sociale, Bobillier-Chaumon et Dubois (2009) proposent de suivre trois orientations que sont :

- **La recherche et l'évaluation de déterminants dans le processus d'acceptabilité des technologies**

Cette première orientation porte sur la détermination des caractéristiques organisationnelles (taille, structure et environnement de l'organisation, etc.), technologiques (serviabilité, utilité, utilisabilité, etc.) et sociodémographiques de l'individu (genre, âge, niveau de formation, expérience, etc.) qui peuvent influencer positivement ou négativement le processus d'acceptabilité de la technologie. Cette approche déterministe qui vise à proposer des variables prédictives de l'adoption de la technologie est centrée sur des aspects fonctionnels et opératoires.

- **L'impact des cognitions sociales sur le processus d'acceptabilité**

Cette seconde orientation considère que la décision d'utilisation d'une technologie donnée est réfléchie et totalement sous le contrôle de l'individu. Elle prend en compte les perceptions individuelles sur les attributs de la technologie (avantages relatifs, compatibilité tâche-technologie, facilité d'utilisation et l'observabilité), les moyens organisationnels (structure, culture et environnement de l'organisation, etc.) mis en œuvre pour favoriser l'adoption de la technologie, ainsi que les perceptions sociétales (influences sociales, normes subjectives, etc.).

Cette orientation de l'acceptabilité sociale s'appuie sur les théories de l'innovation (Rogers, 1989, 1995), les théories de l'acceptation des technologies notamment la théorie de l'action raisonnée et plus récemment la théorie unifiée de l'acceptation des technologies (voir chapitre 3). Bien que cette seconde orientation s'appuie sur les théories psychosociales, elle n'exclut pas pour autant les perceptions des utilisateurs quant aux aspects ergonomiques et fonctionnels de la technologie.

- **L'impact des cognitions sociales dans l'évaluation des écarts entre les espérances des utilisateurs et les expériences d'utilisation de la technologie**

Cette troisième orientation rassemble les théories qui invitent le chercheur à aller au-delà de la simple description des perceptions des utilisateurs quant à leurs utilisations de la technologie, pour analyser ces perceptions sous l'angle des écarts entre les attentes préalables et l'expérience d'utilisation. Pour évaluer cette perception de la satisfaction chez les utilisateurs, sont considérées les variables comme la performance attendue ou encore l'efficacité attendue ; la jouissance perçue et la facilité d'usage ; l'adéquation entre les attentes et la technologie.

Au total, si la première orientation de l'acceptabilité sociale s'inscrit dans un certain déterminisme, les deux dernières orientations se focalisent sur les perceptions psychologiques (attitudes, normes subjectives, intention d'usage, etc.) intervenant dans le processus d'adoption d'une technologie. Notre étude prendra en compte dans la conception du modèle de recherche, différents éléments de chacune de ces orientations.

#### **1.2.2.2.2 L'acceptation**

La phase de l'acceptation s'insère dans la suite logique de l'acceptabilité. Elle s'intéresse à « *l'intention avérée d'utiliser une technologie voire au comportement réel des utilisateurs vis-à-vis de cette technologie* » (Février, 2011). Il ne s'agit donc pas de s'intéresser à l'implantation d'une nouvelle technologie comme cela pourrait être le cas dans le processus d'acceptabilité, mais bien à l'expérience réelle d'usage d'une technologie donnée, existante et disponible. Nous pouvons donc ressortir deux notions clés qui pourraient expliquer la phase d'acceptation : usage et appropriation.

- **L'Usage (s)**

La notion d'« usage » a longtemps été limitée à la simple utilisation d'une technologie ou d'un système et a été évaluée par des variables comme le temps ou la fréquence et le lieu d'utilisation ; alors qu'elle désigne un phénomène beaucoup plus large pour analyser les comportements, les attitudes et les perceptions des individus vis-à-vis d'une technologie donnée que la simple pratique. Ainsi, pour Proulx (2015), parler

d'« usage » consiste à analyser, à observer et à décrire les « *interactions entre toutes les personnes concernées par l'activité, contrainte et possibilité liée à la tâche et aux activités de coordination, contraintes organisationnelles, caractéristiques du dispositif technique et interaction des agents humains avec la machine...* ».

Pour mieux saisir les pratiques et les situations d'usage, Proulx et Jauréguiberry (2011) proposent de tenir compte de cinq niveaux d'analyse. En nous appuyant sur le recadrage méthodologique de Proulx (2015) et la contribution de Domenget (2015), nous présenterons succinctement ces niveaux d'analyses.

- 1- *L'approche centrée sur l'interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique* : il s'agit de décrire l'interaction entre l'utilisateur et la technologie.
- 2- *L'approche centrée sur la coordination entre l'usager et le concepteur du dispositif* : il est question de la relation entre le concepteur de la technologie et l'utilisateur. Elle se caractérise par le feedback envoyé par l'utilisateur au concepteur après expérience d'utilisation afin de lui permettre d'améliorer son dispositif.
- 3- *L'approche descriptive des pratiques quotidiennes* : elle fait référence à la description compréhensive et détaillée de la situation d'usage et de l'expérience de l'usager individuel ou collectif.
- 4- *L'approche normative* : ici, l'objet technique (la technologie) devient prescripteur de normes politiques et morales. Ces normes ainsi que les rapports sociaux de pouvoir, inscrits dans le design de l'objet technique participent à la « configuration de l'usager ».
- 5- *L'approche sociohistorique de l'usage* : elle vise à retracer un « historique des usages » dans des séries et séquences structurelles (logiques).

### - **L'Appropriation**

Le concept d'appropriation considéré comme essentiel dans l'étude de l'adoption d'une technologie désigne un processus par lequel la technologie va être effectivement acceptée, usitée de façon régulière par les utilisateurs (Rogers, 1995), intégré dans leurs habitudes et adaptée à leurs situations particulières. Selon De Vaujany (2006), l'appropriation d'une technologie doit tenir compte de trois critères

que sont : 1) une connaissance minimale des fonctionnalités de la technologie concernée, 2) une intégration sociale significative de l'usage de cette technologie dans le quotidien privé ou professionnel de l'individu, 3) l'émergence de nouveautés dans la vie de l'utilisateur.

Contrairement aux « usages », il existe très peu de chercheurs qui se sont intéressés à la problématique de l'appropriation des technologies (Carton et coll., 2006 ; De Vaujany, 2006 ; Grimand, 2006). De ces travaux et notamment de ceux de De Vaujany, nous notons que l'appropriation peut être appréhendée sous trois angles : rationnelle, psycho-cognitive et sociopolitique. Si la première approche semble mécaniste, c'est-à-dire qui s'inscrit dans un processus automatique, les deux dernières s'inscrivent dans un processus soit collectif, soit individuel beaucoup plus lent, contrôlé et influencé par des facteurs intrinsèques comme extrinsèques.

L'acceptation s'appréhende également suivant cinq dimensions : intra-individuelles, interindividuelle, socio-organisationnelle, trans-personnelle, impersonnelle (Bobillier-Chaumon et Dubois, 2009).

- **La dimension intra-individuelle :** elle indique que l'acceptation d'une technologie devrait prendre en compte les facteurs psychologique et affectif. Le facteur psychologique fait référence à la charge cognitive, c'est-à-dire les efforts d'acquisition de connaissance que représente l'utilisation d'une technologique. Elle peut être évaluée par la densification et l'intensification de l'activité qu'induit la nouvelle technologie. Le facteur affectif (la charge émotionnelle) fait référence soit à l'enjouement, soit à l'inconfort émotionnel et l'insatisfaction avec la nouvelle technologie.
- **La dimension interindividuelle :** elle révèle que l'acceptation d'une technologie en situation professionnelle est fonction de l'influence que peut avoir la technologie sur les relations entre les membres de l'organisation. Ainsi toute technologie, qui dans son déploiement, s'attaque aux équilibres sociaux en place, aux réseaux de travail constitués (formels et informels), aux sentiments d'appartenance à une communauté, ainsi qu'à la régulation et au contrôle des marges de manœuvre dont disposent les salariés d'une

organisation, pourrait se voir rejeter par ceux-ci (Bobillier-Chaumon et Dubois, 2009).

- **La dimension socio-organisationnelle :** elle s'intéresse au contrôle des employés et à leur autonomie. Deux situations sont généralement observées ici : l'hétéronomie et l'autonomie « imposée ». La première fait référence aux règles et manières de fonctionner imposées par la nouvelle technologie. La seconde (l'autonomie « imposée ») quant à elle renvoie à la liberté qu'offre la technologie aux membres de l'organisation de prendre des initiatives dans leurs démarches et actions de travail.
- **La dimension trans-personnelle :** elle montre que l'acceptation de la technologie est fonction de ce que l'individu pense qu'elle va lui apporter en termes de valorisation professionnelle ou encore d'affirmation de son identité professionnelle. En effet, selon Bobillier-Chaumon et Dubois (2009) : « *Cette dimension identitaire va conditionner l'acceptation à partir de l'estimation subjective de ce que la technologie va reconnaître et/ou mettre en valeur dans la contribution de l'individu (en termes d'expériences, de qualifications, d'aptitudes, mais aussi d'utilité sociale et professionnelle)* ». Deux facteurs principaux permettent d'évaluer cette dimension : la perte de sens au travail et la déqualification professionnelle.
- **La dimension impersonnelle :** elle s'intéresse à la fiabilité technique de la technologie. En effet, son acceptation passe inéluctablement par la confiance que l'utilisateur lui accorde. La problématique liée à la qualité, la fiabilité, à l'adéquation avec les tâches et à la pertinence des fonctionnalités proposées par la technologie se pose ici.

### 1.2.2.3 Acceptabilité ou acceptation : quel positionnement pour notre recherche ?

Comme souligné en début de cette section, l'adoption des technologies s'inscrit dans un processus partant de l'acceptabilité de la technologie pour aboutir à son acceptation effective.

La phase de l'acceptabilité repose d'un point de vue théorique sur la prédition et la modélisation via des indicateurs fonctionnels et sociocognitifs des comportements, attitudes ou intentions probables des utilisateurs. Du point de vue méthodologique, l'acceptabilité vise à évaluer *à priori* en s'appuyant sur des variables (utilité, facilité d'utilisation, influences sociales, image de soi, etc.) l'intention d'adoption de la technologie. Pour ce faire elle mobilise les théories et modèles psychosociaux de la diffusion des innovations et de l'acceptation des technologies.

La phase d'acceptation, quant à elle se fonde d'un point de vue théorique sur les analyses systématiques et pragmatiques de l'utilisation *in situ* de la technologie. Au niveau méthodologique, elle vise à analyser les usages et pratiques réels (les traces, les ressentis et l'expérience vécue, etc.) de la technologie par auto-confrontations et analyses d'activité (Bobillier-Chaumon et Dubois, 2009).

Même si les deux phases sont importantes dans le processus global de l'adoption des technologies, il n'en demeure pas moins que chacune d'entre elles concerne une période bien déterminée dans le processus. Aucune d'entre elles ne saurait à elle seule prétendre rendre compte au mieux de l'ensemble de ce processus complexe entre l'individu et la technologie.

Pour notre étude nous adoptons une position centrée sur l'acceptabilité, toutefois, nous tiendrons compte de la phase de l'acceptation notamment sur un aspect de l'usage, c'est-à-dire l'utilisation de la technologie dans la sphère privée et personnelle de l'individu. En effet, nous étudions une technologie (les réseaux sociaux numériques : RSN) déjà connue et déjà usitée par notre population d'étude. Cependant, la question qui reste posée est celle de son utilisation dans leur pratique professionnelle et donc son implantation au sein des bibliothèques. C'est pourquoi en choisissant la phase d'acceptabilité, nous évaluerons les probabilités d'adoption des RSN en nous appuyant sur un modèle de recherche tiré des théories de l'acceptation des technologies. La phase de l'acceptation sera considérée parce que nous

évaluerons les usages des RSN dans la sphère privée et personnelle de notre population pour voir l'impact qu'ils peuvent avoir sur l'acceptabilité en milieu professionnel.

En outre, les termes « acceptation », « acceptabilité » et « adoption » sont utilisés de façon interchangeable par les chercheurs en systèmes d'information (Williams N.D. et coll. 2009), c'est pourquoi pour un souci de clarté et de cohérence, nous utiliserons dans la présente étude exclusivement le terme « adoption » pour désigner l'« acceptabilité » et l'« acceptation ».

Par ailleurs, nous distinguons deux niveaux d'adoption d'une technologie : l'adoption au niveau individuel et l'adoption au niveau organisationnel (Bobillier-Chaumon et Dubois, 2009). L'adoption individuelle d'une nouvelle technologie se définit comme le comportement de l'utilisateur vis-à-vis d'une nouvelle technologie, alors que l'adoption au niveau organisationnel fait allusion à la prise de conscience d'une nouvelle technologie, et ensuite à la décision de l'acheter ou de l'implémenter et de la faire utiliser par les membres d'une organisation.

Dans le cadre de notre étude, nous prendrons en compte les deux niveaux d'adoption de la technologie en mettant l'accent sur l'adoption au niveau individuel. Et ce, vu que nous étudions l'adoption de la technologie par les individus (les bibliothécaires) au sein d'une organisation (la bibliothèque). En effet, notre démarche ici vise à comprendre ce qui peut motiver ou freiner les bibliothécaires des universités ivoiriennes par rapport à la décision d'utiliser ou non les réseaux sociaux numériques dans leurs pratiques professionnelles. Plus précisément, nous essayerons d'identifier et d'évaluer les facteurs favorables ou contraignants à l'adoption des réseaux sociaux numériques en situation professionnelle chez ceux-ci.

**CHAPITRE 2 :**  
**BIBLIOTHEQUES ET RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES**

La révolution sociotechnique du « Web 2.0 » a eu des conséquences bien perceptibles sur les missions et le fonctionnement de la bibliothèque et par ricochet sur le métier de bibliothécaire. Cette révolution a fait naître dans le monde de la bibliothéconomie deux concepts que sont la « bibliothèque 2.0 » et le « bibliothécaire 2.0 ». Nous définirons ces concepts dans cette partie de notre travail. Aussi, les réseaux sociaux numériques pourraient se positionner comme de réels avantages tant pour les bibliothèques que pour les bibliothécaires. C'est pourquoi dans cette section, nous évoquerons les enjeux que représentent les réseaux sociaux numériques et au-delà les médias sociaux pour les bibliothécaires et les bibliothèques. Nous terminerons cette partie en présentant des exemples d'utilisation en bibliothèque de plateformes de RSN.

## 2.1 « Bibliothèque 2.0 » et « Bibliothécaire 2.0 »

### 2.1.1 « Bibliothèque 2.0 »

Evoqué pour la première fois en septembre 2005 par Michael Casey sur son blog *Librarycrunc*<sup>26</sup>, le concept « bibliothèque 2.0 » (Library 2.0) se rapporte littéralement à l'intégration des outils du « Web 2.0 » en bibliothèque. Toutefois, ce concept apparaît multiforme et difficile à cerner<sup>27</sup>. Il ne peut donc y avoir une définition formelle et conventionnée. De la variété de définitions possibles, les conceptions qui semblent émerger sont celles faisant allusion à la bibliothèque centrée sur les usagers, c'est-à-dire ouverte sur les usagers, en leurs conférant un rôle de plus en plus important, les amenant à participer à la vie de la bibliothèque. Les propos ci-dessous de Mercier (2007) établissent bien cette conception de la bibliothèque 2.0 :

« *La bibliothèque 2.0 c'est une démarche de mise en œuvre de services en ligne (...) rendus possibles par les outils ou technologies du « Web 2.0 ». Elle s'élabore autour de deux préoccupations : 1/aller vers l'usager – 2/construire avec l'usager.* »<sup>28</sup>.

Ainsi, dans sa volonté d'aller vers les usagers et de leur donner la parole, la « bibliothèque 2.0 » se positionne comme un forum social, une bibliothèque « plus

<sup>26</sup> Michael Stephens. "Working Towards a Definition of Library 2.0" in *Librarycrunch*. Billet du 21 octobre 2005 [http://www.librarycrunch.com/2005/10/working\\_towards\\_a\\_definition\\_o.html](http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html)

<sup>27</sup> Is library 2.0 a trivial pursuit ? Diskus Centre, London, Wednesday 21st November, 2007. <http://www.jibs.ac.uk/events/workshops/web2.0/intro.html#booking>

<sup>28</sup> [http://www.adbs.fr/secteurs/article.php3?id\\_article=212](http://www.adbs.fr/secteurs/article.php3?id_article=212)

humaine », qui se construit au moyen des outils et plateformes « Web 2.0 » une communauté d'usagers. Pratiquement, il s'agit par exemple de faire participer l'usager à la gestion de la bibliothèque via ses commentaires sur son blog ou son compte Facebook ; d'informer l'usager en temps réel des dernières acquisitions ou des actualités de la bibliothèque sans qu'il ait à se déplacer pour se rendre sur le site physique ou virtuel de la bibliothèque et cela grâce aux flux RSS, les réseaux sociaux ; de le faire participer à l'indexation des documents par l'entremise des folksonomies et des tags, etc. La « bibliothèque 2.0 » est donc un ensemble d'offres de services qui permet (à la bibliothèque) d'élargir son audience, d'assurer une nouvelle forme de médiation (en ligne) et d'attirer de nouveaux usagers (Le Deuf, 2010).

Par ailleurs, pour certains auteurs comme Michael Casey (2005), la « bibliothèque 2.0 » ne rime pas forcément avec la technologie. Il s'agit d'élargir, de renouveler et d'améliorer les outils existants et de développer de nouveaux services sans indispensablement recourir aux technologies émergentes (RSN). Ainsi, Casey propose que la « bibliothèque 2.0 » soit fondée sur le triptyque : expérience, évaluation et ouverture. Il affirme :

*« (...) La bibliothèque 2.0 est d'après moi, une philosophie du service construite sur trois choses : une détermination à changer et à essayer de nouvelles choses ; une détermination à constamment réévaluer nos offres de service ; et finalement, une détermination à regarder en dehors de notre monde pour trouver des solutions, qu'elles soient technologiques ou non » (Michael Casey, 2005).*

Nous retiendrons que la définition du concept de « bibliothèque 2.0 » invite la bibliothèque à rompre avec la logique centrée sur les collections pour adopter une logique centrée sur les usagers. Krajewski (2006) propose cinq axes qui circonscriivent la « bibliothèque 2.0 ». Pour notre part, ces axes résument l'essentiel des principes de la « bibliothèque 2.0 » :

«

- *Se promouvoir (pour aller [re]conquérir son/le public) ;*
- *s'ouvrir à l'usager (il devient "contributeur") ;*
- *améliorer les outils existants (il s'agit d'un approfondissement des missions traditionnelles) ;*
- *délivrer de nouveaux services (il s'agit d'une diversification des missions traditionnelles) ;*
- *se poser en forum social (se positionner comme lieu central pour la communauté). »*



Image des cinq piliers de la bibliothèque 2.0  
(tirée de Gaudion, 2011)

Au terme de cette approche définitionnelle, notons que le concept de la « bibliothèque 2.0 » a suscité bien d'interrogations. Notamment quant à sa relation avec la bibliothèque dite « classique » ou encore « 1.0 ». Serait-elle « la fille ingrate » qui devra remplacer sa mère ? A ce sujet, nous notons deux tendances. La première qui répond par l'affirmative est celle qui évoque le changement de paradigme invitant la bibliothèque à se positionner comme un lieu de médiation et un espace d'animation physique comme virtuel et dont la priorité n'est plus la mise à disposition de connaissance. La seconde tendance, qui elle répond par la négative, maintient que la « bibliothèque 2.0 » n'est pas un nouveau modèle de bibliothèque, mais plutôt une nouvelle manière de rendre le service aux usagers en utilisant les outils du « Web 2.0 ». Au fait, c'est la bibliothèque « 1.0 » ou « classique », qui utilise les plateformes 2.0 pour améliorer ses services en étant ainsi en phase avec les évolutions technologiques et le nouveau comportement informationnel des usagers. Nous nous positionnons sur cette seconde tendance pour affirmer que la bibliothèque 2.0 loin d'être un nouveau modèle est plutôt une invitation à un repositionnement et à une amélioration des offres de services en utilisant les outils et plateformes web2.0. Ainsi, suivant la logique du numérique et de l'informatique, nous proposons qu'elle ne soit pas nommée bibliothèque 2.0 mais plutôt bibliothèque 1.2.0. L'utilisation préconisée des outils et plateformes 2.0 en bibliothèque a fait naître une nouvelle conception du métier de bibliothécaire, celle de « bibliothécaire 2.0 ».

## 2.1.2 Le « Bibliothécaire 2.0 »

La technologie du « Web2.0 » a influencé la plupart des secteurs d'activités liés à l'information parmi lesquels la bibliothèque. En effet, le déplacement du centre d'intérêt de la bibliothèque des collections vers les usagers à un impact logique sur la manière de rendre désormais les services en bibliothèque et par ricochet sur le métier de bibliothécaire : on parle de « bibliothécaire 2.0 ». Au vu de l'importance prise par ce concept de « bibliothécaire 2.0 » il y a quelques années, certains auteurs ont affirmé que si les bibliothécaires ne s'inscrivaient pas dans ce mouvement du « 2.0 », ils verraient leur métier disparaître comme ce fut le cas des dactylographes avec l'avènement de l'ordinateur. Même si aujourd'hui, le terme « bibliothécaire 2.0 » a perdu de la vitesse, il n'en demeure pas moins qu'il est toujours d'actualité. Toutefois, comme la « bibliothèque 2.0 », ce concept est difficile à cerner et donc aucune définition unanime et conventionnelle n'est disponible ! De la littérature, deux principales conceptions de la définition du « bibliothécaire 2.0 » se dégagent.

La première fait mention d'un bibliothécaire qui désormais développe et utilise de nouvelles compétences technologiques, celles du « Web 2.0 » pour offrir de nouveaux services à ses usagers. Helen Partridge, Julie Lee et Carrie Munro (2010), dans un article consacré au « *Librarian 2.0* » soutiennent que le « bibliothécaire 2.0 » est « *avant tout un état d'esprit ouvert au changement et à l'adoption de nouvelles technologies* ». Autrement dit, le « bibliothécaire 2.0 » ne doit plus développer des compétences limitées à ses collections, mais posséder des connaissances en informatique et privilégier la relation avec les usagers. Pour les auteurs de cette première conception, le « bibliothécaire 2.0 » est conscient de l'évolution dans le comportement informationnel de ses usagers, il évalue objectivement cette situation et propose de nouveaux services et de nouvelles manières de fournir les services en utilisant les outils du « Web 2.0 ». Il est prêt à modifier ses offres de services en fonction des commentaires des usagers, faisant ainsi, de ces derniers des participants à la vie et à la construction des services de la bibliothèque.

La seconde conception, postule que le « bibliothécaire 2.0 », n'est pas seulement celui qui développe des activités sur les plateformes « Web 2.0 », mais bien plus celui qui devient un « accompagnateur » (Calenge, 2010), c'est-à-dire celui qui désormais

individualise le service à l'usager, se positionne comme un médiateur, un formateur à la maîtrise de l'information. En effet, vu que la bibliothèque n'est plus considérée par la plupart des utilisateurs-internautes comme le lieu privilégié d'accès à l'information, le « bibliothécaire 2.0 » doit donc en étant imaginatif et créatif adopter le marketing public<sup>29</sup> pour aller vers ses usagers afin de les convaincre de son importance dans cet univers d'« infobésité » et essayer de « *favoriser les pratiques culturelles et l'appropriation de l'information sans forcément utiliser les collections de la bibliothèque* » Caracco (2011). Aussi, Oggioni (2009) soutient cette conception en affirmant que le bibliothécaire 2.0 « *n'est plus préposé derrière une banque de prêt, il est un agent qui se déplace dans les locaux, à la rencontre des usagers. Ce n'est plus le public qui vient au bibliothécaire, mais le bibliothécaire qui vient au public* ». Le « bibliothécaire 2.0 » est enfin invité à développer des compétences en gestion de projet et à disposer d'excellentes aptitudes interpersonnelles (Galaup, 2007) pour faire face à son nouvel environnement de travail et à l'évolution de ses missions (qui désormais s'inscrivent dans une politique à la fois culturelle, éducative et sociale).

Notons par ailleurs, qu'il existe une autre position, moins affirmé mais plus radicale, qui rejette le concept de « bibliothécaire 2.0 ». La plupart des partisans de cette conception sont des personnes « moins branchées », c'est-à-dire qui n'ont pas une expérience d'utilisation personnelle des plateformes 2.0 (Le Deuf, op.cit).

Nous pensons que les deux premières conceptions évoquées ci-dessus se rejoignent. Nous partageons la définition consensuelle du « bibliothécaire 2.0 » proposée par Le Deuf (op.cit). Selon lui, il s'agit d'« *un professionnel qui manie les différents outils à sa disposition dans un souci de satisfaction de l'usager et avec une volonté d'innover et de permettre aux différents profils d'usagers de participer davantage à la construction de l'identité de la bibliothèque* ».

Au total nous retiendrons que tout comme le concept de « bibliothèque 2.0 », celui de « bibliothécaire 2.0 », ne traduit pas un nouveau type de bibliothécaires, mais marque incontestablement l'évolution du métier de bibliothécaire, qui induit le développement de nouvelles compétences. En effet, le bibliothécaire ne peut plus se limiter aux compétences bibliothéconomiques et à la connaissance de son fonds

---

<sup>29</sup> Il s'agit d'attirer les usagers en leur présentant les résultats et les performances de la bibliothèque.

documentaire, mais doit développer de nouvelles compétences techniques (pour assurer une présence et une activité sur les plateformes 2.0), pédagogiques (pour dispenser des formations à la maîtrise de l'information) et marketing (pour concevoir des stratégies visant à améliorer l'image de la bibliothèque auprès des usagers réels et potentiels). Enfin, tout comme nous avons renommé le concept « bibliothèque 2.0 », nous proposons que celui de « bibliothécaire 2.0 » soit considéré comme « bibliothécaire 1.2.0 ».

## ***2.2 Enjeux des réseaux sociaux numériques pour les bibliothèques***

Les réseaux sociaux numériques constituent désormais la porte d'entrée sur le Web pour la plupart des internautes. En considérant les fonctionnalités qu'ils développent, il est indispensable pour les bibliothèques de réfléchir à leur présence sur ces plateformes. Elles présentent de nombreux atouts et constituent de réelles opportunités pour les bibliothèques. Même si les critiques à l'encontre des réseaux sociaux numériques sont nombreuses et quelques fois fondées, les bibliothèques ont cependant la possibilité de tirer parti de ces plateformes. Dans cette section, en nous appuyant sur la littérature existante et sur des expériences partagées par certains bibliothécaires, nous allons présenter les enjeux que représentent les RSN pour les bibliothèques.

Par ailleurs, soulignons qu'en parlant de réseaux sociaux numériques ici, nous faisons allusion à l'ensemble des plateformes du « Web 2.0 » à savoir les plateformes de réseautage (communautaire) que sont les réseaux sociaux numériques (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) ; les plateformes de partage de contenu multimédia (Blogs, YouTube, Flickr, etc.), les plateformes d'agrégation et syndication de contenus (flux RSS, Netvibes, etc.) et les plateformes de travail collaboratif (wikis, google docs, etc.).

### **2.2.1 Enjeux pour une existence numérique des bibliothèques**

Les évolutions technologiques avec l'émergence des réseaux sociaux numériques (Facebook, twitter, etc.) et leur impressionnante adoption par le public remettent en cause la visibilité des sites Web traditionnels. Ils interrogent également les fondements de la communication conventionnelle. Ce qui oblige les diverses institutions, et particulièrement les bibliothèques, à repenser leur présence sur

internet. Il leur faut désormais se construire une identité numérique. Chaimbault (2010) définit quatre identités principales que les bibliothèques peuvent mettre en avant sur les réseaux sociaux numériques : institutionnelle, thématique, de service et de personnes-ressources.

Quel que soit le type d'identité choisi, le défi pour la bibliothèque est de constamment surveiller son profil et de contrôler toutes ces activités sur ces réseaux. En effet, les informations diffusées restent toujours accessibles (dans certains cas, même quand elles ont été supprimées par leur auteur) et disponibles via les moteurs de recherche. Elles peuvent construire ou déconstruire son identité numérique et de ce fait entraîner des répercussions sur son e-réputation et par conséquent sur sa réputation réelle.

### **2.2.2 Enjeux pour un positionnement stratégique : accroître son audience**

Malgré la présence de plus en plus accrue des bibliothèques sur le Web, leur visibilité n'est pourtant pas acquise auprès des internautes. En effet, ces dernières années, les bibliothèques ont développé d'excellents sites Web. Ces sites internet de plus en plus attrayants avec du contenu étoffé et régulièrement actualisé ne retiennent pas pour autant l'attention de leurs usagers. La bibliothèque voit la fréquence de visite de son site Web institutionnel stagner, voire diminuer. Les bibliothécaires constatent que le site institutionnel, véritable vitrine de la bibliothèque sur internet n'est pas aussi utilisé qu'il devrait l'être par les internautes. La plupart des usagers méconnaissent ou ignorent les services proposés par la bibliothèque. Cette situation peut s'expliquer selon Lionel Maurel par la manière dont les bibliothèques utilisent le Web. Une utilisation qu'il a qualifiée lors des journées de l'association des bibliothécaires français en juin 2010 de « modèle du restaurant ». Il s'agit d'un modèle dans lequel la bibliothèque invite par le biais de son site Web l'usager à se déplacer pour consulter les ressources et services qu'elle lui propose.

Vu que pour les usagers de la bibliothèque et particulièrement ceux des bibliothèques universitaires, les réseaux sociaux numériques sont la porte d'entrée sur le Web (Cachard, 2010), les bibliothèques se doivent de se repositionner face à ces nouvelles

réalités. Et cela d'autant plus que les possibilités offertes par les plateformes « Web 2.0 » représentent de réelles opportunités pour elles.

Ces plateformes leur permettent d'aller à la rencontre de leurs usagers, de s'adresser directement à eux, d'interagir avec eux pour se construire une communauté en ligne et acquérir la réputation d'une institution moderne avec des services à la page (Mumenthaler, 2010). Ainsi Maurel (2010) propose de quitter le modèle du « restaurant » pour adopter celui de la « pêche ». Ce second modèle encourage la bibliothèque à se développer « hors des murs ». En effet, contrairement au premier modèle qui voudrait que la bibliothèque attende les usagers sur son site physique comme virtuel, le modèle de la « pêche » recommande à la bibliothèque d'aller à la rencontre des usagers.

En misant donc sur les réseaux sociaux numériques, la bibliothèque accroît ses chances d'élargir son audience, dans la mesure où aujourd'hui, elle est face à un nouveau type d'usagers : les « digitales natives ». Dans ce même ordre d'idée, Leclercq (2011) affirme qu'*« en s'inscrivant sur un réseau social, la bibliothèque prend en considération cette évolution et fait la démarche d'aller vers l'usager, d'adapter à ses propres habitudes plutôt que de le forcer à s'habituer à celles de la bibliothèque, qui de son point de vue ne sont pas toujours claires ni utiles. Elle entre dans la vie quotidienne de l'usager et fait appel à ses standards et à ses automatismes dans le domaine de la communication »*.

Le nouveau mode de communication, amené par les réseaux sociaux numériques et qui visent à l'échange et au partage des informations entre internautes provoquent un phénomène de dissémination permettant à la bibliothèque de toucher un public bien plus large que celui initialement visé (les usagers inscrits). Ces réseaux sociaux à travers des onglets de partage, que chaque bibliothèque peut insérer dans les différentes pages et rubriques de son site internet institutionnel permettent désormais aux usagers de partager ou de diffuser en un simple clic, une information sur le ou les réseaux sociaux qu'ils utilisent. Ainsi, avec Twitter par exemple, l'utilisateur peut « retwitter » les informations publiées sur un « fil ». Il met ainsi en avant une information sur son propre réseau, ce qui permet aux membres de son réseau de voir l'information et surtout de pouvoir à nouveau le « retwitter ». Facebook propose également de partager les « posts » publiés par ses utilisateurs.

L'information circule ainsi de mur en mur et par un effet boule de neige est de plus en plus vue et commentée.

Cette forme de communication, qui fonctionne en termes de recommandation constitue un véritable atout pour la bibliothèque. Olivier Erztscheid, maître de conférences en sciences de l'information évoque ici les enjeux de la recommandation : « *Pour capter l'économie de l'attention, pour permettre à un internaute de choisir tel site ou tel produit plutôt que tel autre, l'une des techniques majeures consiste à faire remonter de manière prioritaire les conseils ou recommandations de son cercle relationnel, du plus proche au plus éloigné* »<sup>30</sup>.

En s'inscrivant sur les réseaux sociaux numériques, la bibliothèque au travers des liens et ramifications s'offre la possibilité d'interagir avec ses utilisateurs inscrits, mais aussi les utilisateurs du réseau dans leur ensemble. Elle développe donc un réseau de « fans » ou de « followers » c'est-à-dire une communauté en ligne, qui n'est pas forcément ses usagers inscrits. Elle élargit ainsi ses capacités d'accroître son audience et améliore sa communication par des interactions directes avec ses usagers via des commentaires, qu'ils peuvent déposer directement sur les informations et les documents qu'elle poste. Ces réseaux se positionnent donc comme de véritables « *relais entre le personnel de la structure et les usagers, permettant de faire remonter les remarques positives et négatives des usagers. [Ils peuvent], ainsi, faciliter la définition des besoins de ces derniers, offrant aux professionnels de l'ID un moyen d'être plus proche de leur client* » Gareau (2005).

### 2.2.3 Enjeux pour une valorisation des collections de la bibliothèque

Ces dernières années ont été marquées par la numérisation et la mise en ligne des collections des bibliothèques. Plusieurs bibliothèques disposant de collections rares, patrimoniales, de généalogie et d'histoire locale, ont eu recours à la numérisation afin d'assurer une meilleure conservation de ces documents et leur assurer un l'accès plus ouvert et plus de visibilité.

---

<sup>30</sup> Erztscheid Olivier. « Prescriptions et recommandations. Des pairs et des tiers », in *Affordance.info*, 4 octobre 2010. [Billet en ligne] [http://affordance.typepad.com/mon\\_weblog/2010/10/prescription-et-recommandation-des-pairs-et-des-tiers.html](http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2010/10/prescription-et-recommandation-des-pairs-et-des-tiers.html) [consulté le 05/10/2013]

Les bibliothèques passent donc beaucoup de temps à acquérir, cataloguer, indexer, conserver et numériser leur collection et à y donner accès. Ce travail colossal peut cependant s'avérer inutile si les chercheurs et usagers ignorent l'existence de cette documentation ou manquent de connaissance et de compétence pour la consulter. Aujourd'hui, nous constatons que la majorité des usagers des bibliothèques et plus particulièrement ceux des bibliothèques universitaires passent beaucoup de leur temps sur internet et les réseaux sociaux numériques, les bibliothèques se doivent d'être présentes sur ces réseaux pour être sûre que l'existence de leur collection sera connue. A ce sujet, Leclerc (2011) affirme que : « *La mise en place de collections patrimoniales numérisées sur des réseaux sociaux permet aux bibliothécaires d'utiliser les fonctionnalités de ces sites, pour accroître la visibilité de leur patrimoine sur le Web général* ».

Les réseaux sociaux numériques en complément aux sites Web existants présentent également l'avantage d'offrir à la bibliothèque la possibilité de diffuser les nouveautés du catalogue et les produits documentaires disponibles. (Gareau, op.cit.), ajoute que les bibliothécaires parlent des blogs comme des outils qui leur permettraient de rendre compte de leur politique d'acquisition de la bibliothèque. Aussi, avec les RSN, les usagers peuvent participer à la mise en place de cette politique d'acquisition en laissant leurs commentaires sur les livres présentés par exemple et en émettant des suggestions d'acquisitions.

Par ailleurs, source privilégiée d'information dans le milieu scientifique jusqu'à la décennie passée, la bibliothèque fait face aujourd'hui à la profusion d'informations disponible sur le Web. Ces informations, non traitées, non validées, sont prisées par les usagers des bibliothèques. Les digital natives, constitués des générations Y<sup>31</sup> et Z<sup>32</sup>, dont la recherche d'information est dictée par les moteurs de recherche, accorde immédiatement du crédit à toutes ces informations.

C'est là l'intérêt d'utiliser les outils du « Web 2.0 » pour se positionner comme des médiateurs numériques afin de se faire rencontrer une offre et une demande de contenus (Mercier, 2007).

---

<sup>31</sup> Les individus nés entre 1980 et 1995

<sup>32</sup> Les individus nés entre 1996 et aujourd'hui

## 2.2.4 Enjeux pour une médiation numérique

La bibliothèque, qui jusque dans la décennie passée était considérée comme source privilégiée d'information dans le milieu scientifique fait aujourd'hui face à la profusion d'informations disponibles sur le Web. Ces informations, non traitées, non validées, sont prisées par les usagers des bibliothèques. Les digitales natives, dont la recherche d'information est dictée par les moteurs de recherche, accordent immédiatement du crédit à toutes ces informations. C'est là l'intérêt pour la bibliothèque d'utiliser les outils du « Web 2.0 » pour se positionner comme des médiateurs numériques afin de se faire rencontrer une offre et une demande de contenus (Mercier, 2007).

Si l'activité de médiation dans les bibliothèques existait avant l'avènement des outils du « Web 2.0 », il est à noter qu'avec ces nouveaux outils et plateformes, elle a évolué et ne se limite plus ni aux offres et collections de sa bibliothèque, ni aux offres de son portail numérique, ni même aux activités culturelles et de formation offerte. Ainsi, la médiation numérique est une passerelle entre toutes ces actions *in situ*. Elle a pour but d'assurer d'une part « *une visibilité et une valorisation aux compétences des bibliothécaires et des usagers* » et d'autre part à « *la mise en relation (...) en créant notamment un système de recommandations* » (Oggioni, 2009). Contrairement à l'ancien modèle de médiation dite traditionnelle dans laquelle le bibliothécaire croyait tout connaître et que l'usager était ignorant des ressources, la médiation numérique se fonde sur le partage et la collaboration (entre le bibliothécaire et l'usager). Le bibliothécaire remplit donc une mission d'accompagnateur et non de guide (Chourrot, 2007).

Soulignons aussi que la plupart des bibliothèques continuent de remplir la mission traditionnelle de médiation en utilisant les plateformes « 2.0 » pour rendre attractive la même offre et pour atteindre le public qui n'a pu se déplacer en bibliothèque.

## 2.2.5 Enjeux pour une veille collaborative

Les plateformes et outils du « Web 2.0 » ont modifié la manière de communiquer des bibliothèques, la mise en valeur des collections, ainsi que leurs relations avec les usagers. Cette relation basée sur l'interactivité permettrait aux bibliothèques d'assurer une veille informationnelle et stratégique efficace. En effet, les échanges favorisés par les RSN représentent une mine d'informations que la bibliothèque peut examiner pour en tirer profit. Les bibliothèques peuvent donc profiter de la relation proximale offerte par les RSN pour recueillir rapidement des informations, des réactions sur des sujets concernant la vie de la bibliothèque, et pour lesquels il serait difficile d'obtenir des réponses par enquête ou in situ (Bourdier, 2007). Avec les RSN, la veille évolue donc pour devenir une veille collaborative, c'est-à-dire qui ne se pratique plus par le seul professionnel, mais, qui se faire avec l'usager.

La veille collaborative peut également être appréhendée sous un autre aspect, qui est celui de la veille professionnelle. En effet, via les réseaux sociaux numériques, les blogs, les flux RSS, les bibliothécaires peuvent de façon régulière et rapide se tenir au courant de l'actualité scientifique de leur discipline, des expériences et bonnes pratiques mises en place par d'autres bibliothèques, des annonces de colloques, les appels à contribution, les conférences, les appels à bourses de stage et de participation aux congrès, etc. À titre d'exemple, nous avons la page Facebook de l'AIFBD<sup>33</sup>, qui en plus d'être un espace de partage et d'échanges d'expériences des bibliothécaires francophones, est également un espace de publication d'informations. Ainsi, en aimant une telle page, le bibliothécaire se crée une alerte sur son profil et ainsi reçoit directement dans son journal ou directement dans sa boîte mail, les différentes publications des membres du réseau.

---

<sup>33</sup> Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes

## 2.2.6 Enjeux pour une indexation collaborative

Avec les RSN, notamment les folksonomies, les tags, les usagers participent à l'indexation des documents. Ils ont la possibilité sans connaître les langages documentaires classificatoires (CDD et CDU) d'annoter et de structurer le contenu dans un langage naturel. Cette collaboration bibliothécaires-usagers présente aussi bien des avantages, que des inconvénients.

Les avantages de l'indexation collaborative se résument en la liberté, la spontanéité et la meilleure adéquation des tags aux besoins de recherche de l'usager. Aussi, la diversité des tags pour indexer un même contenu donne au bibliothécaire une meilleure représentation des profils de ses usagers et de comprendre leurs habitudes et préoccupations de recherche. Ce qui permet aux bibliothèques de fournir des services personnalisés aux usagers. Ainsi, elles peuvent grâce aux traces de taggage laissées par les usagers assurer une veille sur leurs centres d'intérêt et ainsi leur proposer des flux ou des ressources de la bibliothèque. De plus, à travers les tags, les usagers collaborent avec les bibliothécaires pour améliorer l'indexation des collections en enrichissant leurs mots-clés ou descripteurs. Ce qui permet d'obtenir de meilleurs résultats au cours des recherches documentaires (surtout en plein texte) dans le catalogue de la bibliothèque.

Quant aux inconvénients, la première chose à relever est la qualité de l'indexation. En effet, il est inévitable que la méconnaissance des règles de l'indexation, combinée à la possibilité d'influence mutuelle dans le choix des tags puissent affecter la pertinence de ceux-ci. Un second inconvénient fait mention de l'indexation pour des fins personnelles, c'est-à-dire que l'usager attribue les tags en ne tenant pas compte de la communauté d'usagers, mais dans une perspective d'utilisation personnelle. Cet important inconvénient peut être limité dans le cas où la bibliothèque crée une communauté de « tagueurs », qui auront le souci d'indexer pour l'ensemble de la communauté d'usagers. Cette communauté sera encadrée par les bibliothécaires qui pourront apporter leur expertise à la structuration, à la synonymie et à la hiérarchisation des tags. (Bourdier, op.cit ; Lebreton, 2008).

## 2.4 Quelques utilisations de réseaux sociaux numériques en bibliothèque

Sans prétendre à l'exhaustivité, nous voulons ici décrire brièvement les réseaux sociaux numériques choisis pour notre étude et leur utilisation en bibliothèque. Cette description, nous permettrons de mieux cerner le fonctionnement de ces plateformes et surtout de percevoir les avantages qu'elles peuvent apporter à la bibliothèque.

### 2.4.1 Facebook

Créé en février 2004, par Mark Zuckerberg, Facebook avec 1,393 milliard d'utilisateurs<sup>34</sup> (en 2014) est aujourd'hui le réseau social numérique le plus utilisé. Il se présente comme une plateforme qui offre à ses utilisateurs les possibilités d'établir ou de rétablir des liens avec les autres utilisateurs inscrits, de publier des photos, des vidéos, etc., et partager ses relations. Pour appartenir au réseau Facebook, il suffit de créer soit un profil<sup>35</sup>, un groupe<sup>36</sup> ou une page<sup>37</sup>.

Pour les institutions comme les bibliothèques, il est conseillé la création d'une page. En effet, bien que la différence entre une page, un journal personnel ou un groupe soit minime, l'avantage d'ouvrir une page réside dans le fait que contrairement aux profils personnels, elle offre une possibilité d'administration à plusieurs. De plus, la page Facebook permet d'accéder aux statistiques de visite et de lecture, permettant ainsi à la bibliothèque d'évaluer l'impact des publications sur le réseau (nombre de personnes ayant vu le *post*, personnes ayant été actives avec la page, etc.).

---

<sup>34</sup> Chiffres donnés par Frédéric Cavazza (consultant sur les médias sociaux, l'utilisabilité et l'ergonomie incitative, etc.) sur son blog, <http://www.mediassociaux.fr/2015/02/06/recapitulatif-des-derniers-chiffres-et-annonces-des-grandes-plateformes-sociales/>, consulté le 20/03/2015

<sup>35</sup> Les profils ou encore les journaux personnels : destinés à un usage personnel, ils représentent des particuliers et ne doivent être associés qu'à un seul nom. Ils permettent également d'accéder aux mises à jour publiques des personnes qui vous intéressent, mais qui ne font pas partie de vos amis en vous abonnant à leurs journaux.

<sup>36</sup> Les groupes : sont des espaces privés (pas plus de 250 membres) au sein desquels des personnes peuvent discuter de leurs intérêts communs. Tout le monde peut créer des groupes.

<sup>37</sup> Les Pages : elles ressemblent aux journaux personnels, mais offrent des outils uniques (statistiques, onglets de présentation, publicité, absence de fonctionnalités comme les jeux, le tchat et la gestion par un ou plusieurs administrateurs) aux entreprises, aux organisations, aux marques, aux personnalités de partager leur histoire et de communiquer avec les usagers-internautes. Les Pages permettent d'intéresser et d'élargir son public grâce à des publications régulières. Ainsi, il suffit de cliquer sur le bouton « J'aime » pour être abonné ou « Fan » et recevoir les mises à jour dans son fil d'actualité. Notons que seul le représentant officiel ou légal d'un organisme, d'une entreprise ou d'une marque est autorisé à créer les pages de son institution.

La possibilité est aussi offerte de créer des applications personnalisées afin de rendre la page plus attractive et plus intéressante. Enfin, à l'inverse du nombre limité d'amis sur les comptes personnels et groupes, le nombre de « fans » (utilisateurs pouvant aimer une page Facebook) n'a pas de limite.

Facebook offre un moyen de communication assimilable au bouche-à-oreille, plus efficace ou plus apprécié que la recherche ou l'agrégation automatisée de contenu. C'est pourquoi, dans le but d'accroître le nombre de leurs visiteurs, les bibliothèques intègrent désormais sur leurs sites Web le fameux bouton « j'aime » ou l'icône 

L'essentiel de l'activité des bibliothèques sur Facebook consiste à la diffusion des informations. Il s'agit des informations pratiques de la bibliothèque (horaires, site Web, contact téléphonique, etc.), des rappels de service, promotion d'un évènement (figure 1), signalisation du fonds documentaire (figure 2), valorisation d'un document particulier (voir figure 3).



Figure 1 : Promotion d'un évènement par la Bibliothèque de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar sur Facebook



Figure 2 : Signalisation du fonds documentaire par la Bibliothèque Nationale de Côte d'Ivoire sur Facebook



Figure 3 : Valorisation d'un document particulier par la Bibliothèque Nationale de Côte d'Ivoire sur Facebook

## 2.4.2 Twitter

Réseau social de microblogging, Twitter inventé par Jack Dorsey a été lancé en juillet 2006, compte aujourd’hui (an 2014) 288 millions d’usagers (Cavazza, op.cit.). Il offre la possibilité à ses utilisateurs de publier et de recevoir en temps réel de courts messages composés de 140 caractères au maximum. Ces messages appelés *tweets* visent à divulguer une information d’actualité, à signaler un évènement à une communauté en proposant le plus souvent des liens vers l’article ou le contenu détaillé. Les utilisateurs peuvent également suivre des personnes ou des organisations et être ainsi informés de ce qu’elles disent et font. Contrairement à Facebook, où il faut un accord des deux parties avant mis en relation, avec Twitter, il n’y a pas besoin d’accord entre les parties, c’est pourquoi on parle de réseau de suiveurs « *followers* » et non d’amis (Balagué et Fayon, 2010).

Selon le guide des médias sociaux (2012), toutes les grandes marques ont également adopté ce réseau social numérique pour accompagner leur communication : communiqués, agendas, nouveaux produits, jeux-concours, etc.

En bibliothèque, Twitter est moins utilisé à cause de la rigidité du format de 140 signes et de sa « difficile » syntaxe<sup>38</sup>, pourtant créée pour pallier ses limites de caractères (Leclercq, 2011). Comme Facebook, l’essentiel de l’activité des bibliothèques sur Twitter a une visée de diffusion des informations. Toutefois, des utilisations particulières avec Twitter sont à noter. À titre d’exemple, nous pouvons noter avec Wagnieres (2012) la possibilité de *live-tweeting* (*tweet* en direct) durant des ateliers, conférences liées à la bibliothèque (figure 4) et de veille réalisée sur l’université et surtout sur la réputation de la bibliothèque (figure 5).

Par ailleurs, Twitter est le plus souvent utilisé par les professionnels des bibliothèques (notamment ceux des pays du nord) comme outil permettant d’assurer leur veille professionnelle et documentaire et de partager leurs expériences et connaissances (figure 6).

---

<sup>38</sup> hashtags, liens raccourcis, utilisation de l’arobase pour renvoyer à un autre membre, etc.

Figure 4 : Exemple de *live-tweeting* avec le hashtag #LaboBnF où les utilisateurs sont invités à *tweeter* en direct pendant l'atelier donné par la Bibliothèque nationale de France sur Twitter

Logan Lynch @loglynch  
It never fails to be within radius of one of the smelly homeless people in the library no matter where you sit. #JUPU #LibraryProbs  
Dérouler

University Library @JUPU\_Lib  
@loglynch If someone's odor is bothering you, please call our Circulation/Security Desk at 274-0472 and report the problem. We'll handle it.  
Masquer la conversation Répondre Retweeter Favori  
depuis Indianapolis, IN  
20:34 - 26 Avr 12 via web · Détails

Figure 6 : Exemple de veille professionnelle et partage de connaissance d'un bibliothécaire sur Twitter

### 2.4.3 LibraryThing

Crée par Tim Spalding le 29 aout 2005, LibraryThing est à l'instar de Babelio, Delicious, une plateforme communautaire de catalogage en ligne, de catalogue collectif et de partage de lectures, qui compte en fin de l'année 2014, 1 925 067 utilisateurs et plus de 96 millions de livres catalogués<sup>39</sup>. Il permet à ses utilisateurs (nommés de manière informelle les *thingamabrarians*) premièrement d'organiser leurs collections de livres, les faire connaitre au Web entier et deuxièmement de rencontrer d'autres utilisateurs, avec lesquels, ils ont des livres en commun ou qu'ils partagent les mêmes thématiques de lecture. Autrement dit « *LibraryThing est un service en ligne pour aider les gens à cataloguer leurs livres facilement. Vous pouvez accéder à votre catalogue à partir de n'importe où, même sur votre téléphone mobile. Parce que chacun catalogue ensemble, LibraryThing relie également les gens avec les mêmes livres, arrive avec des suggestions de ce qu'il faut lire...* »<sup>40</sup>.

Pour s'inscrire sur LibraryThing, deux types de comptes sont possibles : soit un compte personnel, soit un compte institutionnel.

<sup>39</sup> Statistiques générales, consultées le 25/09/2013 sur <http://www.librarything.fr/zeitgeist>

<sup>40</sup> <http://www.librarything.fr/> [consulté le 20/09/2013]

Pour le compte personnel, l'inscription est gratuite dans la limite de 200 livres catalogués. Au-delà, l'utilisateur doit souscrire à différents types de services payants.

Pour les comptes dédiés aux organisations, l'inscription est gratuite avec des services payants (à l'exemple du LibraryThing for Librairies). Tout type d'organisation peut s'inscrire et se créer un catalogue en ligne limité à 10.000 livres. Après son inscription, l'organisation se doit de choisir une catégorie afin de pouvoir interagir avec des institutions similaires. L'organisation pourra également agrémenter sa fiche d'images, indiquer ses horaires, ses évènements et ainsi toucher le public présent sur le réseau à proximité (Wagnieres, 2012).

Avec LibraryThing, les bibliothèques peuvent mettre en ligne leurs collections entières (figure 7). Elles peuvent organiser ces collections suivantes :

- les nouvelles acquisitions ;
- une liste sur une thématique spécifique ;
- une bibliographie en relation avec un évènement particulier, un projet ou un programme.

Aussi, via la fonctionnalité « recommandations », les bibliothèques reçoivent des propositions de nouvelles acquisitions d'ouvrages. Librarything propose un nouveau service payant dénommé « *LibraryThing for libraries* », qui permet aux bibliothèques de rendre leur catalogue accessible sur téléphone mobile.

Nom de la collection (Novetas Nouveautés), navigation entre les différentes collections

URL spécifique de la collection, accessible sans être connecté

Date d'ajout du livre dans la collection

Personnalisation du style d'affichage de ses références

Figure 7 : LibraryThing : affichage du catalogue en ligne de la Bibliothèque du service commun de documentation de l'université de Paris 1 (France)

#### 2.4.4 Les Blogs

Nés officiellement en 1997<sup>41</sup>, les blogs sont l'un des outils les plus anciens du Web social. Journaux personnels en ligne, sites personnels de 2<sup>e</sup> génération, les blogs sont des outils de publication de toutes sortes de contenu. Selon Wikipédia, donne une définition des blogs, qui nous semble la plus complète :

« *Un blog (mot-valise de Web log) est un site Web constitué par la réunion de billets écrits dans l'ordre chronologique, et classés la plupart du temps par ordre ante chronologique (les plus récents en premiers). Chaque billet (appelé aussi note ou article) est à l'image d'un journal de bord ou d'un journal intime, un ajout au blog ; le blogueur (celui qui tient le blog) y délivre un contenu souvent textuel, enrichi d'hyperliens et d'éléments multimédias, sur lequel chaque lecteur peut généralement apporter des commentaires ou opinions personnelles* »<sup>42</sup>.

<sup>41</sup> Les tout premiers blogs étaient constitués de simples listes de liens pointant vers de nouveaux sites, parfois classés par date, parfois agrémentés de succincts commentaires de l'auteur desdites compilations. Dave Winer démarre en avril 1997 un blog (liens commentés par l'auteur) au style plus « journalistique » (<http://www.scriptingnews.com>). Pour la première fois en septembre 1997, Rob Malda introduit le concept de commentaires des utilisateurs et rencontre une très forte popularité (<http://slashdot.org/>). Le blog est né officiellement.

<sup>42</sup> <http://fr.wikipedia.org/wiki/Blog>

Contrairement aux sites personnels de première génération, la création d'un blog ne nécessite pas de connaissances techniques des langages de programmation et de développement Web. Les blogs se singularisent donc par leur facile création, en utilisant des applications en ligne gratuite offerte par certaines plateformes de gestion de contenus ou CMS en anglais (Content Management System). Les blogs sont constitués de courts articles appelés « billets » ou « posts ». Notons qu'avec les fonctionnalités documentaires intrinsèques aux blogs, ils se positionnent comme d'excellents outils de diffusion pour la bibliothèque et de veille pour les bibliothécaires. Ainsi, sur le site internet<sup>43</sup> de l'Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes, Gazo (2009) propose des moyens d'applications des blogs en bibliothèque, que nous résumons ci-dessous :

- Outil pour disséminer les informations et nouvelles (les nouvelles bases de données, expositions, évènements, horaires, et services) de la bibliothèque. Il faut donc rejoindre les usagers et espérer intéresser les non-usagers avec les outils qu'ils utilisent.
- Le blog peut être un outil complémentaire au site de la bibliothèque. Avec le blog, le personnel paraît accessible aux lecteurs et humanise le service rendu. Des photos du personnel, des photos des évènements passés, de courtes vidéos.
- Le blog peut être utile pour approfondir les ateliers de formation offerts par la bibliothèque. Il peut héberger des ressources et suggérer des liens Web pour apporter des explications complémentaires.
- Le blog peut permettre de recueillir les commentaires, des usagers sur les collections, les services, etc. Ainsi les usagers se sentent impliqués dans la vie de la bibliothèque.
- Le blog permet aux bibliothécaires de remplir leur rôle de médiateur numérique. Ainsi, les lecteurs se voient suggérer des documents qu'ils n'auraient peut-être jamais connus autrement.

---

<sup>43</sup> [www.aifbd.org](http://www.aifbd.org)

- Pour le personnel des bibliothèques, un blog interne peut permettre d'annoncer les réunions, discuter les problèmes, et de poser des questions aux autres employés. Le personnel peut aussi utiliser le blog pour recueillir et échanger des ressources professionnelles.

## Conclusion partielle

Au terme de cette section, nous retiendrons que les RSN constituent pour la bibliothèque de puissantes plateformes de communication, d'interaction et de collaboration avec ses usagers réels et potentiels. Ils permettent à la bibliothèque d'améliorer son offre de service et de le rendre autrement. Ainsi, les RSN pourraient offrir à la bibliothèque les possibilités d'exister numériquement, d'accroître son audience et de mettre en valeur ces collections afin de les rendre plus visibles. Les RSN offrent des opportunités de collaboration avec les usagers, qui peut se percevoir sous trois angles, que sont la veille collaborative, l'indexation collaborative et la médiation numérique.

Au total, nous notons que l'investissement des bibliothèques sur les RSN, bien que présentant de nombreux avantages, comporte également quelques risques, par exemple celui d'exister sur des plateformes appartenant à des entreprises privées, à vocation commerciale pendant qu'ils (la bibliothèque et le bibliothécaire), remplissent une mission publique d'intérêt général. Toutefois, il leur est recommandé de ne pas se laisser infléchir par ce risque, mais d'exploiter pleinement et avec prudence les nombreuses opportunités et possibilités qu'offrent ces RSN.

## **CHAPITRE 3 : CADRE THÉORIQUE DE LA RECHERCHE**

Ce troisième chapitre établit le fondement théorique sur lequel notre étude empirique va se bâtir. Il est organisé autour de deux points. Nous proposons premièrement une revue des théories de l'acceptation des technologies et deuxièmement nous élaborerons notre modèle de recherche. La revue des théories portera sur les six théories les plus connues et les plus usitées (DI, TAR, TCP, TCI, TAM, UTAUT) dans le cadre des études sur l'acceptation ou l'adoption des technologies. Il s'agira de définir chacune de ces théories, d'évoquer leur postulat en les mettant en parallèle avec l'objet et les exigences de notre recherche et faire mention de quelques validations empiriques. Deuxièmement, après la justification du choix de l'une de ces théories, en l'occurrence l'UTAUT, nous passerons à la conception de notre modèle de recherche. Toujours en nous appuyant sur la littérature et sur le modèle théorique choisi, nous définirons les variables dépendantes et indépendantes à étudier et formulerons par la même occasion nos hypothèses de recherche.

### ***3.1 Revue des théories de l'acceptation des technologies***

Plusieurs théories ont été développées afin d'expliquer et prédire le comportement des individus face à une technologie. Les plus connues sont les théories psychosociales et les modèles de l'intention d'usage. Dans le cadre de la présente recherche doctorale, nous avons retenu six importantes de ces théories et modèles dont plusieurs auteurs en systèmes d'information se sont servis pour bâtir leur modèle de recherche. Il s'agit de la théorie de la diffusion des innovations (Rogers, 1983, 1995), la théorie de l'action raisonnée (Ajzen et Fishbein, 1975, 1980), la théorie du comportement planifié (Ajzen, 1991), la théorie du comportement interpersonnel (Triandis, 1980), le modèle d'adoption de la technologie (Davis, 1989) et la théorie unifiée de l'adoption et de l'utilisation de la technologie (Venkatesh et al, 2003). Cette section vise dans un premier temps à faire la revue de ces différentes théories et dans un second temps à choisir et justifier la théorie adoptée pour conceptualiser notre étude.

### 3.1.1 La théorie de la diffusion des innovations (DI)

Développée par Rogers (1983 ; 1995), la Diffusion des Innovations (DI) est l'une des théories les plus anciennes et les plus usitées dans le domaine de l'adoption des technologies (bien qu'au départ, elle était destinée à expliquer les phénomènes de l'adoption des innovations dans le domaine agricole).

La diffusion des innovations postule que l'adoption d'une innovation est fonction de cinq déterminants : la perception des attributs de l'innovation, le type de décision, le canal de diffusion de l'innovation, le système social et les agents de changement (Rogers, 1995). La théorie s'illustre donc par la figure (8) ci-après.

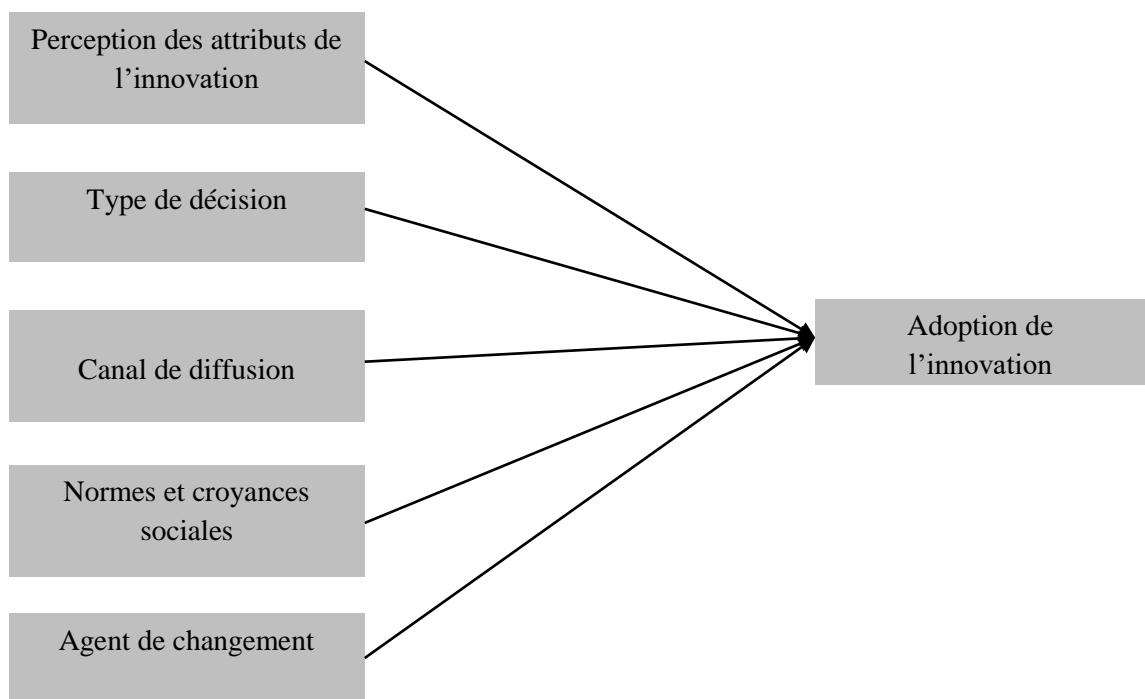


Figure 8 : Théorie de la diffusion des innovations traduite du schéma de Rogers (1995)

⇒ **La perception des attributs de l'innovation** est selon Rogers, le déterminant le plus explicatif de l'adoption de l'innovation dans la mesure où elle explique 49 à 87% de la variance de l'adoption. Elle comporte cinq attributs que sont :

- **l'avantage relatif** : « *is the degree to which an innovation is perceived as being better than the idea it supersedes. The degree of relative advantage is often expressed as economic profitability, social prestige, or other benefits* » (Rogers, 1995: p212).

Autrement dit, il s'agit du degré de valeur ajoutée apporté par une innovation et donc la perception qu'elle améliore la situation précédente.

- **La compatibilité** : « *is the degree to which an innovation is perceived as consistent with the existing values, past experiences, and needs of potential adopters* » (Rogers, op.cit : p224). En d'autres termes, elle traduit le degré auquel l'innovation est perçue comme étant conforme aux valeurs existantes et aux expériences antérieures ainsi qu'en adéquation aux besoins des utilisateurs potentiels. Dès lors, pour sa facile adoption, l'innovation doit parfaitement s'imbriquer dans les pratiques courantes et aux valeurs préexistantes établies.
- **La complexité** : « *is the degree to which an innovation is perceived as relatively difficult to understand and use* ». (Rogers, op.cit : p243). Il s'agit donc du degré de difficulté que l'usager imagine que l'utilisation de l'innovation peut poser. Une innovation ne devrait pas présenter de difficulté à être assimilée par les adoptants potentiels, auquel cas, l'adoption serait difficile. Ainsi, la perception de la facilité d'utilisation favorise l'adoption de l'innovation.
- **La testabilité**: *is the degree to which an innovation may be experimented with on a limited basis* » (Rogers, op.cit: p243). Cet attribut fait mention de la possibilité d'essayer une technologie avant de s'engager dans l'utilisation. Autrement dit, il s'agit de l'opportunité d'une phase expérimentale. En effet, une technologie ou une innovation en générale sera plus facile à adopter s'il y a possibilité de la tester avant.
- **l'observabilité**: « *is the degree to which the results of an innovation are visible to others.* » (Rogers, op.cit : p244). En d'autres termes, il s'agit du fait que les résultats et valeurs ajoutées d'une innovation soient clairs et tangibles. Ainsi, il est plus probable qu'une innovation soit adoptée, si les avantages qu'elle présente sont observables.

Moore et Benbasat (1991) ont proposé d'enrichir ces attributs par deux autres, que sont l'image et le volontarisme de l'usage.

- **L'image** : c'est le fait que l'innovation soit perçue comme étant un facteur qui permettrait d'accroître le statut de l'individu dans un système social.
  - **Le volontarisme de l'usage (Voluntariness of use)** : il est question du fait que l'utilisation de l'innovation se fait sans contrainte.
- ⇒ Le **type de décision**, il est question de la manière dont l'innovation peut être acceptée. A ce niveau, Rogers distingue trois types de décisions que sont la décision volontaire, celle qui est collective et la décision obligatoire. Le premier fait allusion à une adoption personnelle et privée hors d'un cadre organisationnel. Le second type, lui se rapporte à une adoption par un groupe de personnes formel ou informel. Ici la décision d'adoption peut être influencée par les membres du groupe. Le troisième type est quant à lui sous forme d'injonction. Il y a là une contrainte, qui généralement est professionnelle.
- ⇒ Le **canal de diffusion** est perçu par Rogers (1995) comme l'ensemble des moyens de communication permettant d'informer et de communiquer sur l'innovation afin de faciliter son adoption. Rogers considère les mass médias (TV, Radio, Journaux, internet, etc.) et les réseaux interpersonnels de communication comme les canaux de diffusion les plus efficaces.
- ⇒ Les **normes et croyances sociales** sont définies par un ensemble de normes, de valeurs et de comportements établis par les membres d'un regroupement informel ou formel d'individus ou d'organismes ayant un but commun appelé système ou organisation sociale. Ces croyances véhiculées ont une conséquence immédiate sur la vitesse de diffusion des innovations et leur niveau maximal de pénétration.
- ⇒ L'**agent de changement** est un individu qui mène des actions cohérentes dans l'objectif d'influencer la décision d'adoption de l'utilisateur. En effet, la diffusion d'une innovation commence lentement par le biais de ces « agents de changement » ou adoptants « précoce », qui vont après l'avoir adopté, la promouvoir activement auprès de leurs pairs : c'est la phase du processus d'adoption qualifiée de « décollage ». Le processus d'adoption sera bien enclenché que lorsque que « *le nombre de premiers adoptants [a atteint] une masse critique entre 5 et 15% des utilisateurs potentiels* » (Baile, 2005).

Ainsi, Rogers classe les individus en cinq catégories d'adoptants en tenant compte de leur facilité à accepter une innovation : (1) *les innovateurs* (2) *les premiers adoptants* (3) *la première majorité* (4) *la dernière majorité*, et (5) *les trainards*.

⇒ **L'adoption** : il s'agit d'un processus qui comprend cinq phases allant de la connaissance de l'innovation pour aboutir à la confirmation d'utilisation en passant par la persuasion, la prise de décision et l'exécution. Rogers dans ses recherches estime que l'adoptant potentiel d'une innovation doit s'informer et s'instruire sur l'innovation (connaissance), être convaincu qu'elle peut l'aider avec ses fonctionnalités (la persuasion), décider de l'adopter (la décision), implémenter l'innovation ou commencer à l'utiliser (l'exécution) et réaffirmer la décision d'adoption (la confirmation).

Depuis 1977, la théorie de la diffusion des innovations (DI) a commencé à être utilisée pour étudier l'adoption des innovations technologiques. Plusieurs études, se sont donc inspirées de cette théorie (DI) pour étudier les déterminants individuels d'adoption des systèmes d'information.

Moore et Benbasat (1991), se sont évertués à tester et démontrer la validité des différents attributs proposés par la DI. Les résultats obtenus au cours de leurs recherches ont suggéré d'ajouter les attributs « image de soi » et « volontarisme de l'usage ». Ils ont également confirmé que l'attribut « observabilité » c'est-à-dire la visibilité et la tangibilité de la valeur ajoutée offerte par la technologie influence significativement l'adoption de celle-ci. Les apports de ces travaux ont été reconnus par Rogers lui-même, qui d'ailleurs en a tenu compte pour la révision de sa théorie en 1995 (Rogers, 1995 ; p209).

Agarwal et Prasad (1997) ont confirmé que trois des cinq attributs de perception de la technologie notamment « l'observabilité », « la compatibilité » et « la testabilité » influençaient significativement l'utilisation d'une technologie. Ils ont aussi montré dans leur étude que l'attribut « le volontarisme » proposé par Moore et Benbasat était aussi significativement associé à l'adoption de l'innovation. Ces auteurs ont également mesuré l'intention des répondants de poursuivre l'utilisation de la technologie. Les résultats ont indiqué que les attributs avantage relatif et observabilité influencent l'intention d'utilisation d'une technologie.

Agarwal et Prasad (1997) ont également montré que la DI permet d'expliquer 48 % de la variance de l'utilisation de la technologie et 46 % de la variance dans l'intention de poursuivre l'utilisation.

Karahanna et al (1999) ont relevé que les résultats de la plupart des études ayant utilisé la DI indiquent que les déterminants de l'adoption les plus significatifs sont l'avantage relatif, la complexité, ou l'observabilité et la testabilité.

Pour finir, rappelons qu'à l'origine, la théorie de diffusion des innovations avait été développée pour expliquer l'adoption d'une innovation à l'intérieur d'un groupe social (notamment des agriculteurs), ensuite, de par sa flexibilité, elle a pu être adaptée et appliquer aux études sur l'adoption au niveau individuel (Moore & Benbasat, 1991). Cependant, bien qu'elle tienne compte des éléments relatifs à la perception des individus concernant les attributs d'une innovation, cette théorie demeure limitée, car elle ne permet pas d'expliciter clairement les relations entre ces attributs (déterminants) et le comportement d'adoption.

Une autre limite rapportée par Chau et Tarn (1997) indique que cette théorie manque de spécificité. En effet, la théorie de la diffusion des innovations a été développée pour s'appliquer de façon générale à toutes les innovations, alors que l'adoption d'une innovation comme les technologies de l'information peut présenter des aspects particuliers.

### 3.1.2 La Théorie de l'Action Raisonnée

La Théorie de l'Action Raisonnée (TAR) proposée par Ajzen et Fishbein (1975) a pour objet de prédire et de comprendre le comportement des individus. Elle postule que le comportement (par exemple l'adoption ou le rejet d'une technologie) de tout individu est réfléchi et directement influencé par son intention de le réaliser. Cette intention comportementale est elle-même déterminée par deux variables : les attitudes et les normes subjectives. Ces deux déterminants de l'intention comportementale sont à leur tour directement et respectivement influencés par les croyances concernant les conséquences du comportement et les croyances normatives sur le comportement en question (voir figure 9).

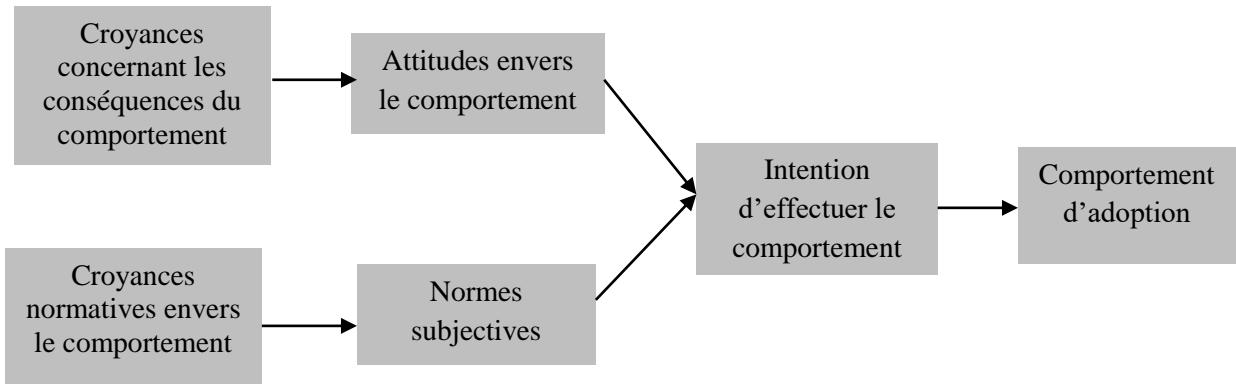


Figure 9 : Théorie de l'action raisonnée traduite du schéma Ajzen et Fishbein (1975)

Les différents déterminants de la TAR se définissent comme suit :

- L'intention **d'effectuer le comportement** (intention comportementale) est considérée comme la mesure de l'expression du désir d'adopter un comportement donné. Plus simplement, l'intention est formée d'un ensemble de facteurs de motivation qui influencent un comportement et qui permettent d'évaluer à quel point l'individu est engagé à essayer et à adopter un comportement.
- Les **attitudes envers le comportement** sont définies par Ajzen et Fishbein (1975) comme « *an individual's positive or negative feelings about performing the target behavior* ». Elles se rapportent donc à l'ensemble des sentiments positifs ou négatifs formés par l'individu vis-à-vis d'une technologie ou d'un comportement. Les attitudes se forment durant des processus répétitifs au travers desquels « *l'individu considère un ensemble restreint de croyances quant aux conséquences de la réalisation du comportement, pondérées par l'importance que l'individu accorde à chacune de ces conséquences* » (Ajzen et Fishbein, 1980).
- Les **normes subjectives**, ce sont « *les perceptions d'un individu que la plupart des personnes qui sont importantes pour lui pensent qu'il devrait ou ne devrait pas adopter un comportement donné* » (Fishbein et Ajzen, 1975). Ces perceptions sont le plus souvent le fruit de l'opinion des proches, ou groupes de référence (la famille, les amis, les supérieurs hiérarchiques et les collègues) de l'individu. (Bobilier et Chaumon, 2009).

Il s'agit donc d'une sorte de pression morale ou psychologique, ou encore financière que perçoit l'individu et qui le pousse à adopter ou à ne pas adopter un comportement donné.

- Les **croyances (envers le comportement et ses conséquences)** se construisent sur la base des variables sociodémographiques, de la personnalité de l'individu, des caractéristiques particulières liées à son travail, des retours d'expériences d'utilisation (Fishbein et Ajzen, 1975).

La théorie de l'action raisonnée a été utilisée pour différentes études dans plusieurs disciplines telles que la psychologie sociale, le marketing, le management, la médecine et plus récemment les technologies de l'information pour prédire et expliquer les comportements des individus.

Barki et Hartwick (1994) ont démontré la validité de la TAR notamment pour l'adoption des technologies de l'information et de la communication au sein d'une organisation. Leur étude a montré qu'en plus de l'attitude, la norme subjective était un déterminant important dans l'adoption des technologies. De plus, elle a relevé que la TAR permet d'expliquer 72% de la variance dans l'intention d'utiliser le système, ainsi que 41% de la variance dans l'utilisation du système. L'étude de Tai-Kuei Yu et Guey-Sen Wu (2007) sur le comportement d'achat sur internet a également confirmé la signification des variables « attitude » et « normes subjectives » de la TAR dans l'explication de l'adoption de la pratique d'achat en ligne.

Bien que la Théorie de l'Action Raisonnée ait été démontrée comme ayant une puissante capacité prédictive des comportements dans divers domaines, elle présente quelques limites.

Premièrement, comme le fait remarquer Lassoued (2010), sur le plan empirique les variables notamment les croyances entrant en jeu lors de la formation de l'intention envers un comportement donné sont difficiles à opérationnaliser à cause de leur degré de généralité élevé.

Deuxièmement, sur le plan conceptuel les auteurs de la théorie estiment que le comportement de l'individu est sous son contrôle total. La TAR ne tient donc pas compte des autres facteurs internes et externes dont l'individu n'a pas la maîtrise et qui peuvent influencer sur la formation de son comportement.

Nous sommes donc d'avis avec Mlaiki (2012) quand elle affirme que la TAR : « *ne tient pas compte du rôle des variables qui limitent la liberté individuelle dans l'exécution du comportement souhaité : l'intention d'agir ne suffit pas pour qu'un individu exécute l'action, car des contraintes en ressources pourraient intervenir dans le cadre de cette représentation* ».

Nous ajouterons à ces limites, le nombre très réduit des variables explicatives. Les auteurs de la TAR eux-mêmes le reconnaissent et n'occultent donc pas le fait que certaines variables qu'ils qualifient d'extérieures et ayant un effet distal, influencerait les variables clés de leur modèle, qui elles ont un effet proximal (Mlaiki, op.cit).

Ces critiques et notamment celles concernant le postulat que le comportement de tout individu est réfléchi et totalement sous son contrôle ont été le point de départ des travaux de Ajzen (1991), qui ont donné naissance à la théorie du comportement planifié.

### 3.1.3 Théorie du Comportement Planifié (TCP)

Proposée par Ajzen (1991), la Théorie du Comportement Planifié (TCP) est une extension de la TAR (évoquée ci-avant), afin de tenir compte des critiques émises sur le fait que le comportement n'est pas entièrement impulsé par la volonté et la raison de l'individu. Ajzen a donc suggéré une nouvelle variable appelée le « *contrôle perçu du comportement* » (la perception du contrôle sur le comportement), qui se définit comme « *la facilité ou la difficulté perçue d'exécuter le comportement et il est supposé refléter l'expérience passée ainsi que les entraves et les obstacles anticipés* » (Ajzen, 1991). Il a proposé cette nouvelle variable en s'appuyant sur deux construits existants que sont l'« *efficacité perçue* » de Bandura (1982), selon laquelle « *si une personne estime ne pas pouvoir produire de résultats satisfaisants dans un domaine, elle n'essaiera pas de les provoquer* » ; et les « *conditions facilitatrices* » de Triandis (1980), qui font allusion à « *la disponibilité des ressources nécessaires à l'engagement d'un comportement, telles que le temps, l'argent ou d'autres ressources spécifiques* ».

Cette nouvelle variable (contrôle perçu du comportement) est influencée par deux construits que sont : les croyances de contrôle et les facilitations perçues.

Le premier construit cité désigne les perceptions de l'individu quant à ses habiletés et ses capacités pour adopter un comportement. Le second, lui se rapporte au degré de facilité associé à l'exécution du comportement.

En définitive, comme le montre la figure (10) ci-dessous, la TCP postule que le comportement de tout individu est déterminé par son intention comportementale, qui elle-même est directement influencée par les attitudes, les normes subjectives et le contrôle perçu du comportement (qui également influence directement le comportement). Ces variables sont à leur tour respectivement influencées par différents types de croyances.

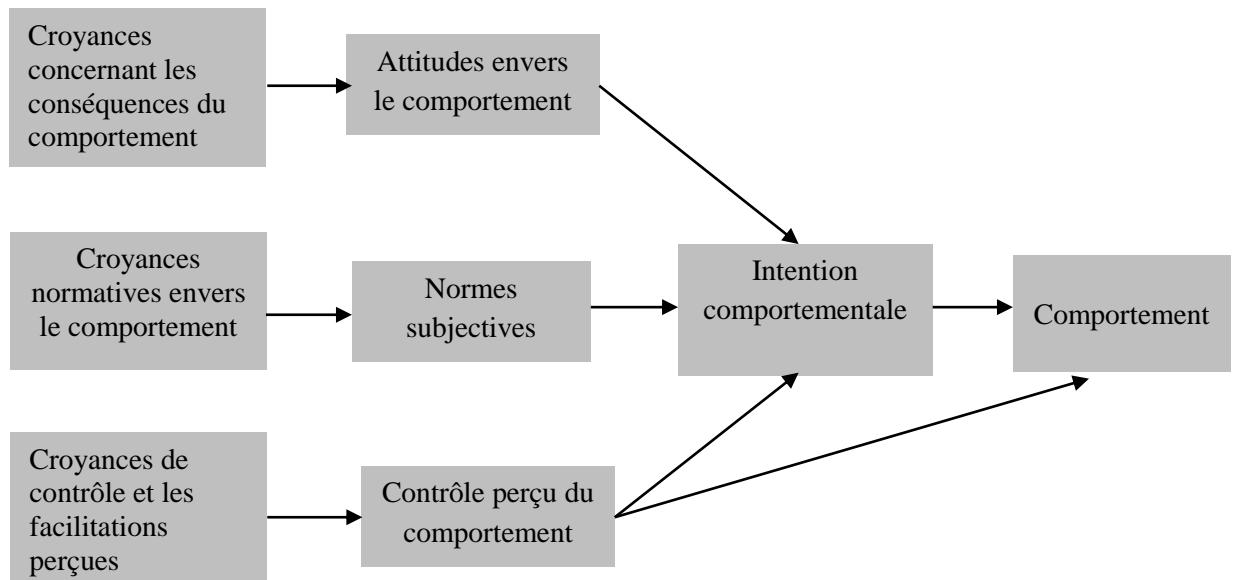


Figure10 : Modèle du comportement planifié traduit d'Ajzen (1991)

La TCP a été utilisée par plusieurs chercheurs pour étudier l'adoption des technologies de l'information. Les études de Mathiesen (1991) et de Madden et Ajzen (1992) ont confirmé que la prise en compte du « contrôle perçu du comportement » dans la théorie de l'action raisonnée, lui conférait une plus grande capacité prédictive.

D'autres recherches comme celles de Barki et Hartwick (1994), Taylor et Told (1995), Moris et Venkatesh (2000), Venkatesh et al (2000), Ajzen (2002) en utilisant la théorie du comportement planifié pour étudier les comportements d'adoption des technologies de l'information, ont montré que les trois construits fondamentaux de cette théorie exerçaient une influence significative sur l'intention d'adopter la technologie.

Toutefois, quelques suggestions de variables modératrices (genre, âge, expérience d'utilisation et caractère volontaire ou obligatoire) ont été apportées. Ainsi, « Barki et Hartwick (1994) ont montré que la norme subjective variait selon que l'utilisation de la technologie était volontaire ou obligatoire. Venkatesh et coll. (2000), ont eux vérifié d'une part que l'expérience d'utilisation, le genre et l'âge modèrent l'influence de la norme subjective sur l'intention comportementale ; et d'autre part, que l'influence de l'attitude variait en fonction du genre et de l'âge.

Au total, malgré que bon nombre d'études aient montré la robustesse de la théorie du comportement planifié, il n'en demeure pas moins qu'elle souffre de quelques limites. Parmi elles, nous rejoignons Lassoued (2010) qui considère que la TCP a hérité de la théorie de l'action raisonnée (de laquelle elle est issue) une importante limite à savoir la non-spécification des variables concernant les différentes croyances. En effet, dans la TCP, il est difficile de mesurer les croyances qui influencent « les normes subjectives », « l'attitude » et « le contrôle perçu du comportement ». Aussi, du point de vue conceptuel, nous notons avec Lassoued (op.cit) que le « *contrôle perçu peut ne pas être particulièrement réaliste lorsqu'une personne a relativement peu d'informations sur le comportement, quand les conditions ou les ressources disponibles ont changé ou quand de nouveaux éléments sont entrés dans la situation. Il est clair alors que la contribution du contrôle perçu dans la prévision du comportement ne peut être que peu significative* ». Nous retiendrons que le nouveau construit « contrôle perçu du comportement » ne saurait permettre de mieux évaluer le comportement réel, comme postule la TAR.

### 3.1.4 La Théorie des Comportements Interpersonnels (TCI)

En s'inspirant de la théorie de l'action raisonnée (TAR), Triandis (1980) a élaboré la Théorie des Comportements Interpersonnels (TCI). Cette théorie qui reprend la plupart des variables de la TAR propose une nouvelle variable qui est « l'habitude ». En effet, pour Triandis, l'intention d'adopter un comportement ne suffit pas à elle seule pour la réaliser, car des facteurs externes et les habitudes peuvent l'empêcher. C'est pourquoi il avance dans sa théorie (voir figure 11) que le comportement d'un individu est déterminé en même temps par ce qu'il a l'intention de faire (l'intention),

ce qu'il a l'habitude de faire (l'habitude) et les conditions favorables (conditions facilitatrices).

- **L'intention comportementale** est définie comme l'expression de la motivation à adopter un comportement. Elle est influencée par quatre types de variables que sont les facteurs sociaux (normes et influences sociales), les conséquences perçues (analyse subjective des avantages et des désavantages qui résulteraient de l'adoption du comportement), les conditions de facilitations et l'habitude.
- **L'habitude** désigne le degré d'automatisme d'un comportement dans une situation donnée.
- Les **conditions facilitatrices** se rapportent aux circonstances qui rendent plus ou moins difficile l'adoption du comportement chez un individu.

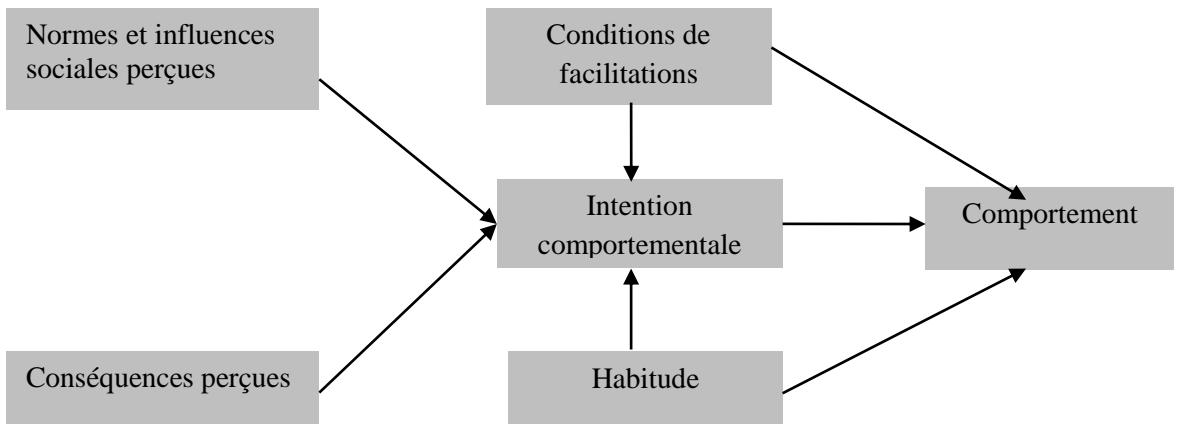


Figure 11 : Schéma de la théorie des comportements interpersonnels (adapté de Triandis, 1980)

Très peu de recherches en technologie de l'information ont utilisé cette théorie. Selon Scheneewege (2012), la TCI a été pour la plupart utilisée en médecine pour des études sur l'utilisation de contraceptifs, des vaccins, d'exercices physiques ou l'adoption de la télémédecine. Avec elle, nous citons également quelques études sur l'adoption des technologies ayant utilisé la TCI : « *L'utilisation de PC dans une multinationale* (Thompson, Higgins et Howell, 1991, 1994), *l'adoption d'un ordinateur personnel* (Paré et Elan, 1995), *l'utilisation du réseau internet* (Limayen et Chabchoub, 1998), *l'achat en ligne* (Zaoui et El Akremi, 2003) et plus récemment, *l'utilisation des systèmes*

*informatiques dans les ressources humaines d'entreprises marocaines (Gassemi, 2008) »* (Scheneewege, op.cit).

Au total, bien que la théorie des comportements interpersonnels fournit un nombre élevé et pertinent de construits pour expliquer et prédire le comportement d'adoption, elle demeure complexe et difficile à mettre en œuvre (ce qui expliquerait sa faible utilisation). En effet, certains construits comme l'habitude et les conséquences perçues sont difficiles à évaluer et ne sont donc pas prises en compte dans la plupart des études sur l'adoption des TIC. Ainsi, vu la complexité de la TCI, les quelques études sur l'acceptation des technologies qui l'ont utilisé, l'on fait de manière simplifiée et partielle, c'est-à-dire en n'opérationnalisant qu'une partie du modèle.

### **3.1.5 Le Modèle d'Adoption de la Technologie (TAM)**

S'inspirant des travaux de Ajzen et Fishbein (1975), donc de la théorie de l'action raisonnée (TAR), Davis (1989) a développé le Modèle de l'Adoption Technologique (en anglais, The Technology Acceptance Model [TAM]). Ce modèle s'intéresse spécifiquement au comportement d'adoption des technologies de l'information, avec pour objectif essentiel d'expliquer l'intention d'utilisation et le comportement d'utilisation d'un outil informatique en évaluant l'impact de divers facteurs externes sur les croyances internes, les attitudes et l'intention des utilisateurs (Davis, Bagozzi et Warshaw, 1989 : p.985).

Par ailleurs, contrairement à la TAR, le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) en plus de ne pas tenir compte de l'influence que peuvent exercer les normes subjective sur l'intention d'adoption et l'adoption (utilisation effective) de la technologie, parce que difficile à évaluer, suggère un nouveau construit qui influence directement l'intention comportementale et l'attitude : l'utilité perçue.

En somme, à l'observation de la figure (12) ci-dessous, nous retiendrons que les deux déterminants de l'intention d'utilisation sont : *l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue*.

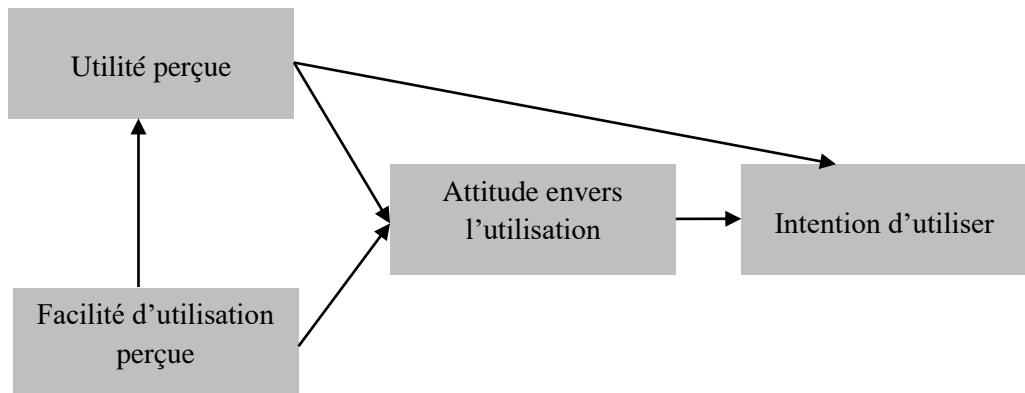


Figure 12 : Modèle d'adoption de la technologie adapté de Davis, Bagozzi et Warshaw (1989)

**L'utilité perçue** se définit comme étant « *l'intensité avec laquelle un individu croit que l'utilisation du système améliorera sa performance au travail* » (Davis, 1989 : p.320). Il est donc fonction du degré auquel une technologie ou un système est vu comme avantageux et profitable à son utilisateur dans son travail. Ce déterminant s'apparente au concept avantage relatif de la théorie de la diffusion des innovations de Rogers.

Par ailleurs, l'utilité perçue est présentée par l'auteur du TAM comme le déterminant le plus significatif dans l'explication du comportement d'adoption et d'utilisation d'une technologie. Selon le TAM, il existe aussi une forte relation entre l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue. En effet, si un individu se trouve en face de deux systèmes qui offrent des fonctionnalités similaires, il trouvera que le plus utile est celui qui est le plus facile à utiliser.

La **facilité d'utilisation perçue**, quant à elle, renvoie à « *l'intensité avec laquelle un individu croit que l'utilisation d'un système se fera sans difficulté ni effort supplémentaire* » (Davis, 1989, p.320). Ce constat fait allusion au degré auquel une personne pense que l'utilisation d'un système ne nécessite pas « trop » d'efforts cognitifs. La facilité d'utilisation perçue est très proche de deux construits fondamentaux de la diffusion de l'innovation de Rogers : la compatibilité et la complexité.

Les travaux de validation du modèle TAM ont donné lieu à un premier enrichissement avec l'ajout par ses auteurs d'un troisième déterminant : « l'amusement perçu » (Davis et coll. 1991, Davis et al, 1992 ; Venkatesh et Davis, 2000). Ce nouveau facteur est apparu très important notamment pour les études concernant les réseaux sociaux numériques (Lin et Lu, 2011 ; McKnight et coll., 2011 ; Barnes, 2011 ; Shiao et Luo, 2010 ; Kim et al, 2007 ; Kim, 2008 ; Hong et coll., 2006). En outre, le TAM de par sa « *spécificité (...) pour les études sur les technologies de l'information, la précision des construits qu'il propose...* » (Lassoued, 2010) est largement utilisé pour expliciter les comportements d'usage et bénéficie depuis sa création de plusieurs validations empiriques dans différents contextes (Mathieson, 1991 ; Subramanian, 1994 ; Taylor et Todd, 1995 ; Venkatesh & Brown, 2001 ; Venkatesh & Davis, 2000 ; Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003 ; Sun & Zhang, 2006). Le TAM a été appliqué dans des études qui portent sur les portails Web et l'enseignement à distance (Pituch et Lee, 2006 ; Saadé, Nebebe et Tan, 2007 ; Liu, Chen, Sun, Wible et Kuo, 2010). Il a aussi été utilisé pour étudier l'acceptation des plateformes d'enseignement en ligne (Ngai, Poon et Chan, 2007 ; Raaij et Schepers, 2008 ; Sanchez et Hueros, 2010).

Comme toutes les théories ! Malgré ses qualités, le TAM n'est pas exempt de critiques. Ces insuffisances sont de trois ordres à savoir :

- le caractère centré sur l'individu : pour certains auteurs comme Brangier et coll. (2009), le TAM en se focalisant sur les individus au détriment de l'aspect organisationnel de l'implantation de la technologie montre ainsi une limite fondamentale ;
- les résultats statistiques divergents et souvent instables : Baile (2005) dans une analyse du TAM a fait remarquer que les résultats de certaines études ayant utilisés le TAM étaient souvent instables, surtout quand des variables externes telles que le genre (Gefen et Straub, 1997) et l'expérience d'utilisation étaient intégrées au modèle (Venkatesh et coll. 2000) ;
- la puissance explicative et prédictive limitée : Brangier et coll. (2010), révèlent qu'avec le TAM, la proportion de la variance expliquant les intentions d'usage, est de 24 % pour le modèle original et compris entre 34 et 52 % pour le modèle enrichit d'autres, construits.

Venkatesh et coll. (1996, 2000 et 2003) ont proposé d'améliorer le modèle par l'ajout de nouvelles variables comme le contrôle interne (l'auto efficacité informatique), le contrôle externe (les conditions facilitatrices), la motivation intrinsèque (enjouement en informatique), l'émotion (l'anxiété face à l'outil informatique), les caractéristiques de la technologie à utiliser et l'expérience de l'utilisateur.

### **3.1.6 La Théorie Unifiée d'Adoption et d'Utilisation de la Technologie (UTAUT), de Venkatesh et coll. (2003)**

La Théorie Unifiée d'Adoption et d'Utilisation de la Technologie (UTAUT), plus connue sous la signification anglaise Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) créée par Venkatesh et coll. (2003) se présente comme une théorie synthétisée et complète, qui reprend des théories<sup>44</sup> de l'acceptation des technologies pré-existantes, les variables, dont la validité et la puissance prédictive, se sont avérées les plus significatives. L'UTAUT en rassemblant, en consolidant et en raffinant les modèles d'acceptation des technologies antérieurement établies est considéré par ses auteurs comme celui qui rend au mieux compte de l'adoption et de l'utilisation des technologies et donc qui « *pourrait servir comme un piédestal des modèles d'acceptation dans la littérature* » (Rosen, 2008).

Comme l'indique la figure (13) ci-après, le modèle unifié (UTAUT) de Venkatesh et coll. (2003) met en évidence quatre variables clés comme déterminant l'adoption des technologies c'est-à-dire qui influencent directement l'intention d'utilisation et indirectement l'utilisation effective. Ce sont : la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions de facilitation. Par ailleurs, ce modèle (UTAUT) a mis en exergue l'action des variables modératrices (genre, âge, expérience d'utilisation et caractère obligatoire ou volontaire) sur l'impact qu'exercent les variables déterminantes (indépendantes) sur l'intention d'utilisation et l'utilisation réelle de la technologie. Ainsi, l'UTAUT postule que les influences de la performance attendue, de l'effort attendu sur l'intention d'utilisation, varient respectivement en

<sup>44</sup> La théorie de l'action raisonnée (TAR) (Ajzen et Fishbein, 1975), le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) (Davis, 1989 ; Davis et al, 1989), la théorie du comportement planifié (TCP) (Ajzen, 1991), la théorie du comportement interpersonnel de triandis (1980) le modèle de l'utilisation du PC (MPCU) (Thompson et coll., 1991), la théorie de la diffusion des innovations (DI) (Rogers, 1983, 1995 Moore), le modèle de la motivation (Davis et al, 1992 ; Vallerand, 1997) et la théorie cognitive sociale (TCS) (Bandura 1989, Compeau et Higgins 1995).

fonction du genre, de l'âge et de l'expérience d'utilisation. Ensuite, que l'impact de l'influence sociale sur l'intention d'utilisation varie en fonction du genre, de l'âge, de l'expérience d'utilisation et du caractère volontaire ou obligatoire de l'usage.

Enfin que l'influence des conditions de facilitation sur l'utilisation réelle de la technologie est fonction de l'âge et de l'expérience d'utilisation.

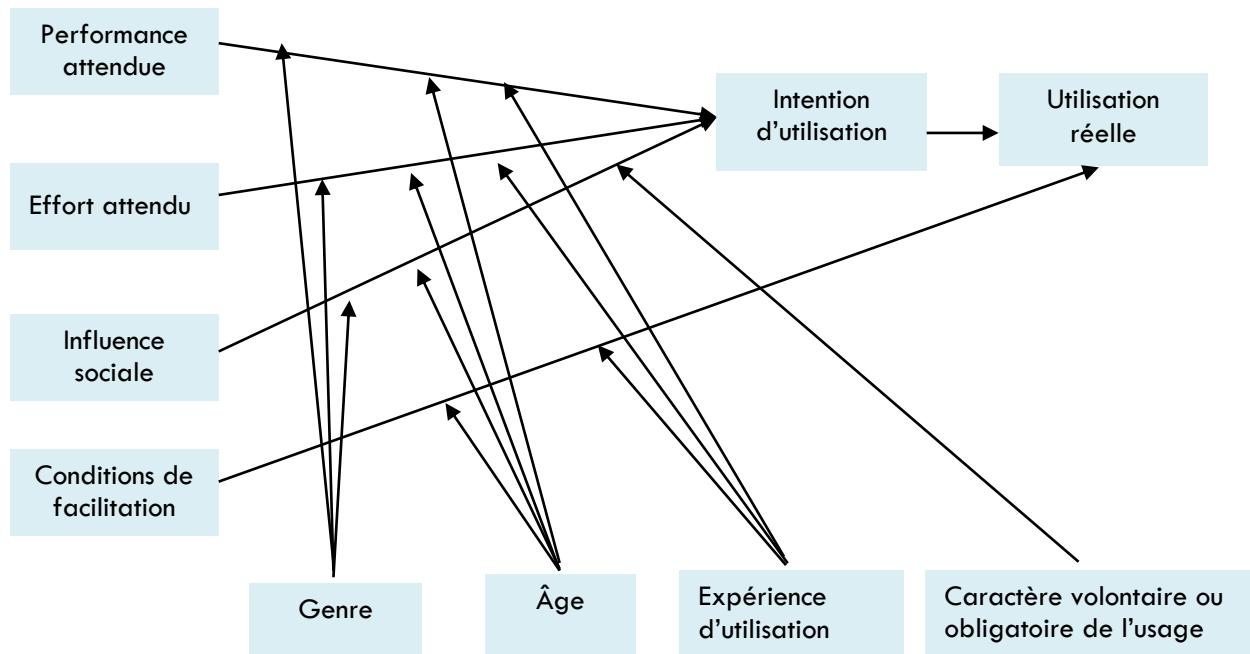


Figure 13 : Schéma du modèle UTAUT, d'après Venkatesh et coll. (2003)

La **performance attendue** est définie comme « *le degré auquel un individu estime que l'utilisation du système pourra l'aider à atteindre des objectifs de rendement au travail* » (Venkatesh et coll., 2003, p. 447). Elle s'inspire des construits comme l'utilité perçue du TAM (Davis, 1989) et l'avantage relatif de la DI Rogers (1995).

L'**effort attendu** renvoie au « *degré de facilité associé à l'utilisation du système* » (Venkatesh et al, 2003, p. 450). Cette variable a été construite à partir de trois construits des modèles existants : la facilité d'utilisation perçue du TAM (Davis, 1989), la complexité de la DI (Rogers, 1995).

L'**influence sociale** est définie comme le « *degré de perception d'un individu sur le fait que les personnes qu'il considère comme importantes croient qu'il ou elle doit utiliser le nouveau système* » (Venkatesh et coll. 2003, p. 451). Cette variable fait allusion à

l'importance des opinions du groupe social dans la formation de l'intention d'usage d'un nouveau système. Elle intègre des construits tirés des modèles antérieurs que sont : les normes subjectives de la TAR et des TAM/TCP combinées, les normes sociales de la TCI et l'image de soi de la DI.

Les **conditions de facilitation** se définissent comme « *le degré auquel un individu estime que l'organisation dispose d'une infrastructure technique pour soutenir l'utilisation du système* » (Venkatesh et coll., 2003, p. 453). Cette variable a été reprise à la théorie des comportements interpersonnels de Triandis (1980) et prend en compte la variable compatibilité de la DI (Rogers, 1995).

L'UTAUT a été validée à l'issue d'une étude longitudinale menée auprès des employés de grandes firmes industrielles aux États-Unis (Venkatesh, et al, 2003 ; Venkatesh et al, 2000). Les auteurs de la théorie (UTAUT) ont montré qu'elle avait une forte valeur prédictive des usages en permettant d'expliquer 70% de la variance de l'intention d'utilisation. Un taux plus important que celui du modèle TAM de Davis (1989) qui avoisine les 40% selon Sun & Zhang (2006).

Etant donné les apports de l'UTAUT par rapport aux autres modèles d'acceptation des technologies, il (le modèle) a fait l'objet de plusieurs validations empiriques dans différents contextes. Ainsi, nous notons son utilisation dans le domaine académique pour étudier le comportement d'usage des plateformes de formation en ligne, de dispositif technique par les étudiants et les enseignants. Dans le monde professionnel, l'UTAUT a servi pour évaluer l'acceptabilité des médias sociaux et l'importance de l'influence sociale dans les entreprises. Parmi ces études ayant utilisé l'UTAUT, nous avons identifié trois qui sont récentes. Deux d'entre elles ont été réalisées dans un contexte africain, dont une dans une université de l'Afrique de l'ouest.

**1-** Lassoued (2010) dans son étude sur les déterminants de l'adoption de l'e-learning au sein de la poste tunisienne a utilisé l'UTAUT pour identifier et évaluer les facteurs qui influencent l'intention d'utiliser cette plateforme par les employés. Cette étude menée auprès de trois-cent-quatre-vingt-douze employés de la poste tunisienne a utilisé une enquête par questionnaire et une méthode d'analyse en régression standardisée. Les résultats de cette enquête ont montré que les variables « facilité perçue », « l'image de soi », « l'assistance technique »,

« l'implication de la direction générale » exercent un effet significatif et positif sur la décision d'adoption de l'e-learning. Cette étude a aussi révélé que l'« utilité perçue » (l'un des principaux déterminants de l'UTAUT), les « influences des collègues », l'« influence du supérieur hiérarchique », la « compatibilité avec la nature de travail », et « le contrôle perçu du comportement » n'avaient aucun effet significatif sur l'adoption de l'e-learning. Par ailleurs, les effets significatifs des variables modératrices « sexe » et « âge » ont été observés respectivement sur les variables « *valorisation professionnelle* » et « *assistance technique* » (significativité de la relation variable sur l'intention d'adoption, chez la tranche d'âge 36 à 50 ans).

- 2- Ibanescu (2011) a réalisé son étude sur les facteurs d'acceptation et d'utilisation du logiciel « Rational Suite » dans une entreprise informatique au Canada. Cette recherche visait d'une part à tester l'UTAUT et d'autre part à l'enrichir de deux nouvelles variables que sont l'incertitude d'emploi et le contexte de l'entreprise. Elle a été menée auprès de cent-soixante-sept spécialistes TI et les données analysées par la méthode de régression linéaire simple. Les résultats ont montré qu'à l'exception de la variable « incertitude de l'emploi », tous les facteurs considérés comme déterminants pour l'acceptation d'une TI se sont révélés significatifs : « facilité perçue d'utilisation », « utilité perçue », « adéquation tâche-technologie », « performance espérée », « image espérée », « conditions favorables », ainsi que la nouvelle variable « attitude face au nouveau ». L'étude a également mis en exergue les variables « utilité perçue » (44%), « adéquation tâche-technologie » (43,5%), ainsi que de la « performance espérée » (41,8%) comme exerçant les influences les plus fortes dans la décision d'utilisation de la nouvelle technologie.
3. Ouedraogo (2011) a utilisé le modèle UTAUT avec pour objectif d'identifier et d'évaluer les variables qui déterminent l'acceptation et l'utilisation des nouvelles technologies par les enseignants-chercheurs de l'université de Ouagadougou dans leurs pratiques pédagogiques. Une enquête réalisée auprès d'une population de quatre-vingt-deux répondants et dont les données ont été analysées via la régression logistique de type logit dichotomique (logit binomial) a montré que

l'UTAUT avait un très grand pouvoir explicatif en expliquant 63,60% de l'intention d'acceptation des TIC par les professeurs. Cette étude a également souligné que les variables « utilité perçue », « résultats espérés » et « influences sociales » influençaient significativement et positivement l'acceptation des TIC par les professeurs. Quand, les variables « effort attendu », « conditions de facilitation » influençaient significativement, mais négativement l'intention d'accepter d'utiliser les TIC par les professeurs. Aussi, les variables « compatibilité » et « motivation ou engagement personnel » ont eu des effets non significatifs sur l'acceptation des TIC par les professeurs (avec une signification  $P>0,10$ ). Par ailleurs, si la variable modératrice « l'expérience d'utilisation d'internet » exerce un effet significatif positif sur l'intention et les usages spécifiques des TIC par les professeurs, il n'en est pas de même pour l'« âge », qui exerce un effet significatif négatif.

### 3.1.7 Récapitulatif des modèles théoriques

Le tableau1 ci-après dresse un récapitulatif des différentes théories développées ci-dessus en prenant le soin de rappeler leur postulat.

Théories	Concepts clés	Postulat
Théorie de diffusion des innovations de Rogers (1983, 1995)	Avantage relatif Compatibilité Complexité Testabilité Observabilité Volontarisme Image Type de décision Canal de diffusion, Système social Agent de changement	La diffusion des innovations postule que l'adoption d'une innovation est fonction de cinq déterminants la perception des attributs de l'innovation, le type de décision, le canal de diffusion de l'innovation, le système social et les agents de changement (Rogers, 1995). Toutefois, les attributs avantage relatif, compatibilité, complexité, testabilité et observabilité sont les plus importants qui expliquent le comportement d'adoption d'une innovation.
Théorie de l'Action Raisonnée de Ajzen et Fishben (1980)	Attitudes, normes subjectives, comportement intention comportementale Norme subjective	Le comportement des individus est guidé par l'intention comportementale qui est fonction de deux éléments : l'attitude de l'individu envers le comportement et les normes subjectives.

Théorie du Comportement Planifié de Ajzen (1991)	Attitude, normes subjectives, Contrôle perçu du comportement, intention comportementale, comportement	Le comportement de l'individu est guidé par l'intention comportementale, qui est fonction de trois éléments clés : l'attitude à l'égard du comportement, les normes subjectives et la maitrise comportementale perçue (la perception de l'aptitude de l'individu à réaliser le comportement étudié).
Théorie du Comportement Interpersonnel de Triandis (1980)	Intention comportementale, l'habitude conditions de facilitation, conséquences perçues, normes sociales.	Les comportements vis-à-vis des SI s'expliqueraient par des facteurs sociaux, attitudinaux et affectifs.
Modèle d'Adoption de la Technologie de Davis, 1989	Utilité perçue, facilité d'utilisation, intention comportementale	L'intention comportementale est influencée par l'utilité perçue, la facilité d'utilisation perçue et les normes subjectives. Elle influence à son tour le comportement d'utilisation du SI. Les variables « expérience » et « volonté » sont des variables modératrices
Théorie Unifiée de l'Adoption et de l'Utilisation de la Technologie de Venkatesh et coll. (2003)	Performance attendue Effort attendu Influence sociale Condition de facilitation Intention comportementale, comportement d'utilisation, âge, sexe, expérience, le caractère volontaire ou obligatoire	La performance espérée, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions facilitatrices sont déterminants dans le développement de l'intention comportementale d'usage et dans le comportement d'usage.

Tableau 1 : Récapitulatif des théories de l'acceptabilité des technologies tirée de Mlaiki (2012)

### **3.2 Notre modèle de recherche**

Dans cette section, il est question de justifier le choix de la théorie sur laquelle nous nous appuierons pour bâtir notre modèle de recherche. Ce sera également l'occasion de formuler les hypothèses de notre étude.

#### **3.2.1 Choix et justification du modèle théorique : UTAUT**

Après le passage en revue des différents modèles et théories sur l'adoption des technologies, nous retiendrons pour la présente recherche doctorale la théorie UTAUT de Venkatesh et al (2003) pour concevoir notre modèle de recherche. Toutefois, certaines terminologies seront empruntées au modèle d'acceptation des technologies (TAM) de Davis (2000).

Pour justifier notre choix, nous commencerons par passer en revue les limites des autres modèles pour relever en quoi ils ne sont pas adaptés à notre recherche.

La Théorie de la diffusion des innovations (DI) de Rogers ne constitue pas pour nous un modèle adéquat pour l'explication de l'adoption des technologies en situation professionnelle. En effet, elle a été développée pour s'appliquer à toutes sortes d'innovations, alors que l'adoption d'une innovation comme les technologies de l'information peut présenter des aspects particuliers. De plus cette théorie, ne considère que les perceptions individuelles sans tenir compte des implications organisationnelles, qui peuvent influer sur le processus d'adoption d'une technologie.

Il en est de même pour la Théorie de l'Action Raisonnée (TAR) de Fishbein et Ajzen, qui en plus du nombre réduit de variables explicatives ne tient pas compte de l'influence de facteurs extérieurs à l'individu dans l'explication de son comportement. Alors que notre étude qui en plus des perceptions de l'individu vis-à-vis de la technologie prend également en compte les facteurs essentiellement techniques et organisationnels. Elle ne peut donc se fonder ni sur la DI, ni sur la TAR.

D'autre part, la Théorie du Comportement Planifié (TCP) d'Ajzen n'est également pas retenue dans le cadre de la présente étude à cause de la difficulté à évaluer l'un des déterminants directs du comportement de l'individu : le contrôle perçu du comportement.

Aussi, la relation entre les différents déterminants de cette théorie semble ne pas permettre de rendre au mieux compte de l'effet de chaque élément sur le comportement. Notre but étant d'évaluer l'influence de chaque variable sur l'adoption des RSN par les bibliothécaires, il est évident que cette théorie n'est pas adaptée.

Par ailleurs, la théorie du comportement interpersonnel de Triandis, malgré le raffinement de ses construits n'est pas retenue pour notre étude, car elle souffre d'un défaut de validation empirique à cause de sa difficile opérationnalisation. N'ayant donc pas de base empirique suffisante, il nous serait très difficile d'analyser, d'interpréter et de comparer nos résultats à l'existant.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons été tentés d'adopter le Modèle d'Adoption de la Technologie (TAM) à cause de sa spécificité aux technologies de l'information, la précision de ces construits et sa parcimonie (Mathieson, 1991). Cependant, vu que l'UTAUT se présente comme une amélioration du TAM, il nous est apparu juste de choisir le modèle le plus récent. De plus, l'UTAUT présente par rapport aux modèles et théories précédents deux importants avantages.

Premièrement, les variables ont été construites à partir d'une synthèse des construits les plus significatifs des autres modèles. L'UTAUT est donc comme son nom l'indique une théorie unifiée, qui est riche de sa diversité de variables explicatives.

Deuxièmement, cette théorie intègre de nouvelles variables dites « modératrices ». Elles permettent donc de préciser et d'expliciter les influences que peuvent avoir les déterminants (variables explicatives) sur l'intention et le comportement d'usage de la technologie.

De plus, la validité empirique de cette théorie a été largement prouvée par sa mise en œuvre dans plusieurs études comme évoqué au point 2 de ce chapitre. Cette base empirique nous permettra d'examiner, d'analyser et de confronter nos résultats à ceux d'études préexistantes.

En somme, nous avons opté pour l'UTAUT en raison de sa validité et de sa consistance ponctuée par sa facile compréhension, sa flexibilité et surtout sa richesse conceptuelle.

### **3.2.2 Conception de notre modèle de recherche**

Pour mener la présente recherche, nous avons choisi de nous appuyer essentiellement sur la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation des technologies (UTAUT) de Venkatesh et coll. (2003). Ainsi, après des modifications et des adaptations, nous avons conçu un modèle de recherche qui nous permettra d'évaluer les déterminants de l'adoption des RSN au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes. Ces différentes modifications sont illustrées dans le schéma ci-après (voir figure 14) et expliquées en détail dans les lignes qui suivent.

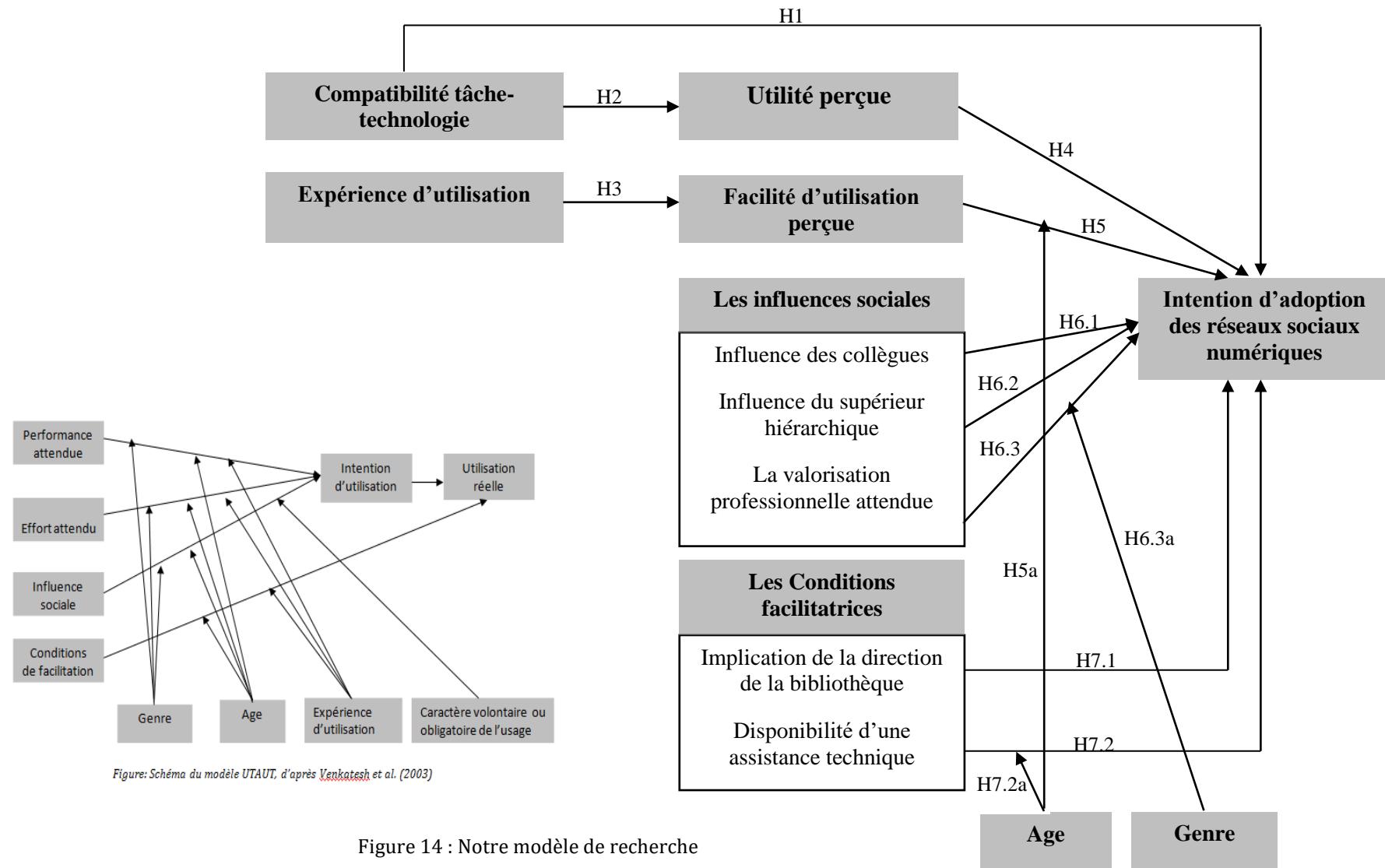


Figure 14 : Notre modèle de recherche

Pour tenir compte de l'objectif principal de notre étude (qui vise à identifier et à évaluer les facteurs déterminants l'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires des universités ivoiriennes), nous avons adapté la théorie de l'UTAUT. Cette adaptation (perceptible en comparant les figures 13 et 14) porte sur les changements terminologiques et la structuration des variables.

Du point de vue terminologique nous avons dans un premier temps choisi de renommer les variables « performance attendue » et « effort attendu ». Nous les avons renommées respectivement « utilité perçue » et « facilité d'utilisation perçue » (variables explicatives clés du TAM). Dans la revue des théories, nous avons souligné que ces deux variables de l'UTAUT émanaient des deux variables clés du TAM. Nous avons donc voulu utiliser les termes originels, qui par ailleurs, nous semblent plus expressifs et compréhensibles. Dans un second temps, nous avons modifié l'écriture de la variable explicative de l'UTAUT l'« influence sociale » (qui était écrit au singulier) par les « influences sociales ». La raison de cette modification tient simplement au fait que pour nous cette variable renferme plusieurs construits et donc il serait plus juste et logique de la mettre au pluriel. Pour terminer, la variable à expliquer « utilisation réelle » de la technologie est considérée dans notre modèle comme l'« adoption des réseaux sociaux numériques ». Cela pour être en cohérence avec les concepts de notre étude.

Pour ce qui concerne l'adaptation de l'UTAUT de par la structuration des variables, nous avons apporté trois grands changements. D'abord, nous avons proposé plusieurs construits pour évaluer les variables « influences sociales » et « conditions de facilitation ». Ainsi, pour la variable influences sociales nous avons proposé les construits « influence des collègues », « influence du supérieur hiérarchique » et la « valorisation professionnelle attendue ».

Pour l'estimation de la variable « conditions de facilitation », notre modèle en s'appuyant sur la définition de la variable donnée par les auteurs de l'UTAUT, retient le construit de la « disponibilité d'une assistance technique » (en y incluant non seulement la disponibilité de matériel informatique, mais aussi d'une équipe de support). Aussi, vu que notre étude se déroule dans un contexte professionnel, nous avons proposé un construit tenant compte de l'environnement institutionnel à savoir « l'implication de la direction ».

Par ailleurs, dans la construction de l'UTAUT, ses auteurs ont considéré le construit « compatibilité aux valeurs existantes » de Moore et Benbasat (1991) qui servait à évaluer la variable « conditions de facilitation ». Dans la présente étude, cette variable a été nommée « compatibilité tâche-technologie » et considérée comme variable explicative (indépendante) de l'« utilité perçue » et de l'« intention d'adoption des réseaux sociaux numériques ». Nous estimons que la technologie qui s'intègre aux tâches anciennes de l'individu, donc compatibles avec les valeurs existantes, sera trouvée utile. Aussi, cette compatibilité perçue pourrait influencer directement l'intention d'adoption de la technologie.

Ensuite, « l'expérience d'utilisation », variable modératrice dans l'UTAUT est considérée dans notre modèle de recherche comme une variable explicative qui exerce une influence sur la « facilité d'utilisation perçue ». Cette modification tient du contexte de notre étude. En effet, la technologie étudiée est connue et déjà utilisée par notre population. Cependant cette utilisation l'est à des fins personnelles, privées et parfois ludiques, alors que notre étude se penche sur l'utilisation dans le cadre professionnel et donc pour l'exécution des tâches professionnelles. C'est pourquoi, nous estimons comme Lu, Yu, Liu et Yao (2003) que contrairement à la modération supposée sur l'impact des variables « performance attendue » et les « conditions de facilitation », l'influence de la variable « expérience d'utilisation » serait très significative et directe sur « la facilité d'utilisation perçue ».

En outre, la variable modératrice « caractère volontaire » ou « obligatoire d'utilisation » proposée par l'UTAUT n'a pas été retenue dans notre modèle de recherche. La raison est que nous ne sommes pas en présence d'une technologie nouvelle et implémentée par la bibliothèque elle-même. Aussi, notre étude se situant dans une posture de prospection cette variable nous apparaît comme difficile à évaluer. Les récentes études évoquées dans la section de la revue des théories (hormis l'étude de Ouedraogo, 2011) n'ont d'ailleurs pas tenu compte de cette variable. Toutefois, les variables modératrices « genre » et « âge » ont été maintenues dans notre modèle. Dans un souci de simplicité et en considérant les résultats de travaux antérieurs (Marchewka et coll., 2007), leurs influences sur l'impact exercé par les variables explicatives sur la variable expliquée ont été réduites.

Ainsi, la variable « genre » modère seulement l'impact du construit influence des collègues et la variable « âge », l'influence des construits « facilité d'utilisation perçue » et « disponibilité d'une assistance technique ».

Enfin, dans notre modèle les variables expliquées « intention d'utilisation » et « utilisation effective » de l'UTAUT ont été regroupées en une seule variable appelée conformément au titre de notre étude « intention d'adoption des réseaux sociaux numériques ». Ce regroupement répond d'une part à un souci de simplification de notre modèle et d'autre part, tient compte de ce que l'adoption est un processus intégrant la phase d'acceptabilité et d'acceptation (Baubilier-Chaumon et coll. 2007). L'acceptabilité renvoyant à l'intention d'utilisation et l'utilisation à l'acceptation (voir chapitre 1).

En définitive, notre modèle est composé des variables suivantes :

- **variable à expliquer ou dépendante** (il s'agit du phénomène étudié) : l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques ;
- **variables explicatives ou indépendantes** (ce sont les facteurs qui exercent une influence sur le phénomène à l'étude et permettant ainsi de le comprendre) : la compatibilité tâche-technologie, l'utilité perçue, l'expérience d'utilisation, la facilité d'utilisation, les influences sociales (les influences des collègues, les influences des supérieurs hiérarchiques, la valorisation professionnelle attendue) et les conditions de facilitations (implication de la direction de la bibliothèque, la disponibilité d'une assistance technique) ;
- **variables modératrices** : le genre et l'âge.

### 3.2.3 Formulation des hypothèses de la recherche

Notre modèle de recherche (figure 14) ci-dessus laisse apparaître les liens entre les différentes variables. Ces liens constituent les hypothèses de notre recherche. Il s'agit ici de définir nos construits (variables) et de formuler nos hypothèses.

#### 3.2.3.1 La compatibilité tâche-technologie

Cette variable se définit comme le degré auquel la technologie est perçue comme étant en adéquation aux besoins et aux activités professionnelles de l'utilisateur potentiel. Selon les travaux de Dishaw et Strong (1999) et Venkatesh (2003), la compatibilité entre les tâches à exécuter et la technologie utilisée est considérée comme ayant une influence directe sur son utilisation. Aussi, nous partons du constat qu'un individu, qui perçoit une technologie comme étant compatible à ses activités professionnelles verra sûrement en elle une utilité. C'est pourquoi, en plus de l'effet direct que peut avoir cette variable sur l'« intention d'adoption », nous proposons de vérifier son impact sur « l'utilité perçue ». Ainsi, nous émettons les hypothèses suivantes :

*H1 : la compatibilité des réseaux sociaux numériques avec les tâches des bibliothécaires influence leur intention d'adoption.*

*H2 : la compatibilité tâche-technologie exerce une influence sur l'utilité perçue des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires.*

#### 3.2.3.2 L'utilité perçue

L'utilité perçue, qui se définit comme la perception d'un individu quant à ce que l'utilisation d'un système pourrait accroître sa performance au travail a été démontrée par plusieurs travaux comme étant un déterminant très significatif dans l'explication de l'intention d'adoption d'une technologie (Lassoued, 2010 ; Ibanescu, 2011 ; Ouedraogo, 2011 ; Venkatesh et al. 2003). En effet, les réseaux sociaux numériques ne peuvent être adoptés au sein des bibliothèques, que si les bibliothécaires en perçoivent les gains en termes d'efficacité, de rapidité et de performance dans l'exécution des tâches.

La certitude de l'apport des RSN au niveau de la veille professionnelle, au niveau de la promotion des activités de la bibliothèque et pour la valorisation de ses fonds documentaires est à considérer. Cette variable « l'utilité perçue » servira donc à évaluer la perception de l'utilité des réseaux sociaux numériques pour la réalisation des missions de la bibliothèque et pour l'accomplissement des tâches et activités des bibliothécaires. Nous formulons l'hypothèse que :

*H3 : l'utilité perçue des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires pour l'exécution de leurs tâches professionnelles influence leur intention d'adoption.*

### **3.2.3.3 L'expérience d'utilisation**

L'« expérience d'utilisation » fait allusion à la connaissance et à la pratique de la technologie. Certaines études (Ouedraogo, 2011 ; Jiang, Hsu, Klein et Lin, 2000) ont montré que cette variable modère la force de la relation entre la variable indépendante « facilité d'utilisation » et l'« intention d'adoption ». Toutefois, comme expliqué lors de la construction de notre modèle de recherche, nous considérons « l'expérience d'utilisation » comme une variable indépendante, qui exerce une influence directe sur la perception de la « facilité d'utilisation ». Dans notre étude, elle sera mesurée par l'ancienneté d'inscription sur un ou plusieurs réseaux sociaux numériques et la fréquence de leur utilisation. Ainsi, nous proposons l'hypothèse suivante :

*H4 : l'expérience d'utilisation personnelle des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires influence la facilité d'utilisation perçue de ces réseaux dans le contexte professionnel.*

### **3.2.3.4 La facilité d'utilisation perçue**

La facilité d'utilisation, c'est « *l'intensité avec laquelle un individu croit que l'utilisation d'un système particulier se fera sans difficulté ni effort supplémentaire* » (Davis, 1989). En effet, la probabilité qu'il y ait adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires est d'autant plus grande que le processus d'apprentissage est facile à comprendre et à utiliser. La facilité d'utilisation dans le TAM comme avec l'UTAUT est considérée comme un déterminant très significatif de l'intention d'adoption.

Par ailleurs, plusieurs études sur l'acceptation et l'utilisation des technologies soulignent l'influence de la variable « âge » sur l'intention d'adoption. Baile (2005) affirme à ce sujet qu'*« il semblerait que plus l'utilisateur est âgé, plus les chances d'utiliser un micro-ordinateur (Igbaria, 1993), la messagerie électronique, ou un logiciel de bureau, comme Word (Hubona et Kennick, 1996), diminuent »*. Par conséquent, la variable « âge » pourrait être un facteur qui modère l'intention d'adoption des RSN.

Nous avons donc retenu comme hypothèses :

*H5 : la facilité d'utilisation perçue des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires, influence leur intention d'adoption.*

*H5a : l'impact exercé par la facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques varie en fonction de l'âge.*

### 3.2.3.5 Les influences sociales

Les influences sociales incluent l'impact que pourraient exercer les personnes importantes (collègues, supérieurs hiérarchiques, etc.) pour l'individu sur sa décision d'adopter un comportement (Lassoued, 2010). Avant l'UTAUT, plusieurs modèles d'acceptation des technologies (TAR, TCI, TCP) et la théorie de la diffusion des innovations ont montré que cette variable « influences sociales » (aussi appelée normes subjectives ou facteurs sociaux) exerce une influence significative sur l'intention d'utilisation d'une technologie. Dans notre étude, cette variable « influences sociales » sera mesurée de façon distincte par des construits tirés des différents modèles précités : l'*« influence des collègues »*, l'*« influence du supérieur hiérarchique »* et la valorisation professionnelle attendue ». Nous postulons que :

*H6.1 : l'utilisation professionnelle des réseaux sociaux numériques par certains collègues influence l'intention d'adoption des autres.*

*H6.2 : l'engagement du supérieur hiérarchique en faveur de l'utilisation des réseaux sociaux numériques influence l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires.*

*H6.3 : la valorisation professionnelle attendue influence l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires.*

Par ailleurs, Venkatesh et coll. (2000) et Lassoued (2010) ont montré que le lien entre la « valorisation professionnelle attendue » et l'intention d'utilisation d'une

technologie était plus fort chez les hommes. C'est pourquoi, dans notre modèle, nous avons considéré que la variable « genre » pouvait exercer une influence modératrice sur la variable indépendante « valorisation professionnelle attendue ».

*H6.3a : l'influence de valorisation professionnelle attendue sur l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques varie selon le genre.*

### **3.3.3.6 Les conditions de facilitation**

Dans le contexte de notre étude, les « conditions de facilitation » se rapportent à l'estimation de l'environnement institutionnel et infrastructurel des bibliothèques comme favorable à l'adoption des RSN. Nous évaluerons cette variable à travers deux construits que sont : L'implication de la direction de la bibliothèque et/ou de la faculté (de l'université), la disponibilité d'une assistance technique.

Le support organisationnel ou encore l'implication des dirigeants que Dishaw et Strong (1999) ont appelé les « agents de changement » est présenté par Venkatesh (2003) comme un facteur déterminant dans le processus d'adoption d'une technologie au sein d'une organisation. Singh et Shoura (2006) l'ont également confirmé en affirmant que c'est un facteur essentiel dans le succès d'une technologie. Nous suggérons donc l'hypothèse suivante :

*H7.1 : l'implication de la direction de la bibliothèque et/ou de l'université influence l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires.*

L'assistance technique constitue une facilitation de grande importance pour l'adoption des nouvelles technologies. Il s'agit ici d'évaluer dans un premier temps les la disponibilité de ressources matérielles (ordinateur, connexion à internet, etc.) qui facilitent l'utilisation de la technologie. Il sera également, considérée la disponibilité d'un service de support (service informatique, présence de community manager) au sein de la bibliothèque ou encore la disponibilité des quelques rares collègues présents et actifs sur les réseaux sociaux numériques à apporter une assistance technique et à dispenser des formations formelles ou informelles aux collègues en cas de besoin. Nous retiendrons donc l'hypothèse suivante :

*H7.2 : la disponibilité d'une assistance technique au sein de la bibliothèque influence l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires.*

Par ailleurs, les travaux de Lassoued (2010), de Igbaria (1993), et de Hubona et Kennick (1996) en utilisant l'UTAUT et le TAM ont montré que la variable « âge » modère significativement l'impact de la disponibilité d'une assistance technique sur l'intention d'utiliser une technologie.

*H7.2a : l'influence de la disponibilité d'une assistance technique sur l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques varie selon l'âge.*

### **Conclusion partielle**

Au total, après une revue critique des théories de l'acceptation de la technologie, qui a concerné six théories (DI, TAR, TCP, TCI, TAM, UTAUT) les plus usitées et connues, nous avons opté pour l'UTAUT. Ce choix a été justifié par sa robustesse (parce qu'elle rassemble les construits les plus significatifs des autres théories) et son caractère relativement récent. Ainsi, de cette théorie nous avons conçu notre modèle de recherche en apportant des modifications d'ordres terminologiques et structurels. Notre modèle de recherche qui présente les relations hypothétiques de notre étude est composé des variables suivantes :

- **variable à expliquer ou dépendante** : intention d'adoption des réseaux sociaux numériques ;
- **variables explicatives ou indépendantes** : la compatibilité tâche-technologie, l'utilité perçue, l'expérience d'utilisation, la facilité d'utilisation, les influences sociales (les influences des collègues, les influences des supérieurs hiérarchiques, la valorisation professionnelle attendue) et les conditions de facilitations (implication de la direction de la bibliothèque, la disponibilité d'une assistance technique) ;
- **variables modératrices** : le genre et l'âge.

**CHAPITRE 4 :**  
**CADRE METHODOLOGIQUE**

Nous retiendrons dans le cadre de cette recherche une approche méthodologique mixte c'est-à-dire alliant analyse qualitative, à analyse quantitative. La force de l'approche mixte adoptée réside dans la complémentarité des techniques de collecte de données et des méthodes d'analyses. La combinaison de deux outils de collecte de données (questionnaire et entretien semi-directif) va permettre de rassembler différentes informations qui sont favorables à l'analyse en profondeur du phénomène à l'étude et qui sont susceptibles de guider des décisions.

Dans le présent chapitre, nous commencerons par justifier le choix de cette approche méthodologique mixte. Et pour chacune d'entre elles (approche quantitative et qualitative), nous présenterons successivement la méthode d'échantillonnage, le processus de réalisation de l'enquête, les instruments de collecte des données et les méthodes d'analyses.

## 4.1 *Choix méthodologique et population d'étude*

### 4.1.1 **Une approche méthodologique mixte : quantitative et qualitative**

Notre étude va mobiliser une approche mixte, c'est-à-dire une utilisation complémentaire des approches quantitative et qualitative. Ce choix se justifie par le fait que nous désirons cerner le phénomène étudié en l'occurrence l'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires des universités ivoiriennes dans « toutes » ses dimensions. Aussi, loin de s'opposer, ces deux approches quantitative et qualitative sont complémentaires (Pires, 1987). En effet, même si certains chercheurs comme Guba et Lincoln (1994) proposent de n'utiliser que l'une des deux approches dans une recherche, d'autres chercheurs à l'instar de Karsenti et Savoie-Zajc (2000), Rousseau (1997) ont montré ces dernières années, que les résultats obtenus avec l'approche méthodologique mixte étaient plus pertinents en permettant de mieux comprendre les phénomènes étudiés.

Par ailleurs, le choix de l'approche mixte se justifie par les natures différentes et complémentaires des objectifs spécifiques de notre étude. Et cela conformément aux propos de Fielding et Schreier (2001: p.10) « *More often, hybrid approaches comprise a number of phases, some of which are qualitative, others quantitative; all, however, are equally necessary for achieving the objective of the approach* ».

#### 4.1.2 Notre population d'étude

Le terrain de notre étude est constitué des bibliothèques des universités publiques de la Côte d'Ivoire et celles des universités privées. Il existe en Côte d'Ivoire en 2013<sup>45</sup>, 5 universités publiques et 6 centres de recherches publiques avec 26 bibliothèques et 40 universités privées et 2 centres de recherches privés avec environ 25 bibliothèques. Les participants à la présente étude quant à eux incluent uniquement les professionnels des sciences de l'information c'est-à-dire les bibliothécaires, archivistes et documentalistes en activité au sein des bibliothèques des universités et centres de recherches sus mentionnés. Dans un souci d'homogénéité des termes, nous utiliserons indifféremment le terme générique « bibliothécaire » pour désigner l'ensemble des participants aux enquêtes, même si au sein des bibliothèques, l'on peut retrouver plusieurs spécialistes des sciences de l'information (conservateurs, assistant conservateur, documentalistes, archivistes) et que le rang de bibliothécaire est le plus bas dans la hiérarchie.

En l'absence de statistiques fiables<sup>46</sup>, nous nous sommes appuyés sur les informations recueillies auprès des responsables de bibliothèques pour estimer notre population d'étude à 206 bibliothécaires répartis dans 51 bibliothèques et centres de recherche des universités publiques et privées (voir tableau 2).

Terrain d'étude		Nombre	Effectif Bibliothécaire
Bibliothèques et centres de recherche des universités publiques	Bibliothèques centrales	3	55
	Bibliothèques de faculté	18	83
	Bibliothèque de centres de recherches	3	15
Bibliothèques des universités privées et centres de recherches privés	Bibliothèques universitaires	25	45
	Bibliothèque de centre de recherche	02	8
Total		51	206

Tableau 2 : Effectif estimé de la population totale de notre étude

<sup>45</sup> Statistiques du ministère de l'enseignement supérieur en octobre 2013, disponible à l'adresse <http://enseignement.gouv.ci/>

<sup>46</sup> En l'absence de statistiques au ministère de l'enseignement supérieur, nous avons utilisé certaines estimations de chiffres datant de 2011 données par Cécile Coulibaly (conservateur, responsable de la bibliothèque de l'UFR sciences médicales à l'université Félix Houphouët Boigny) lors de sa communication au séminaire sur les bibliothèques numériques organisées par l'UNESCO à Dakar.

## **4.2 Méthode de l'enquête quantitative**

### **4.2.1 Choix et justification de l'approche quantitative par questionnaire**

L'approche quantitative, qui se veut essentiellement hypothético-déductive est un excellent moyen de démonstration du phénomène étudié (Grawitz, 1990). Elle nous permet de décrire, d'expliquer, de prédire en nous appuyant sur l'observation de faits la situation existante. Cette approche utilise des instruments qui visent à recueillir des données observables et chiffrables. Ces données permettent de réaliser des analyses descriptives, des tableaux et des graphiques, d'établir des relations entre variables par l'estimation de fonctions, de calculer des probabilités, des moyennes, des variances, des fréquences à l'aide de formules mathématiques, d'effectuer des analyses de corrélation, et d'effectuer des analyses de régressions linéaires simples et multiples. Pour la présente étude, nous avons opté pour une approche quantitative par questionnaire. Dans notre étude, cette démarche quantitative en plus du décompte d'individus émettant une opinion ou faisant état d'un comportement, nous servira à tester nos hypothèses et à illustrer notre modèle de recherche par la mise en évidence de corrélations entre les variables.

En dépit de ses qualités reconnues, la méthode quantitative par questionnaire présente quelques limites qui peuvent biaiser les résultats de l'étude et mettre en cause la validité de la recherche. Pour faire face à ce problème, nous avons inséré notre procédure d'enquête dans le cadre d'un paradigme établi en méthodologie de recherche en sciences sociales : le paradigme de Churchill (1979). Ce paradigme énonce les étapes à suivre dans une démarche méthodologique par questionnaire. Elles sont présentées dans la figure (15) ci-dessous.

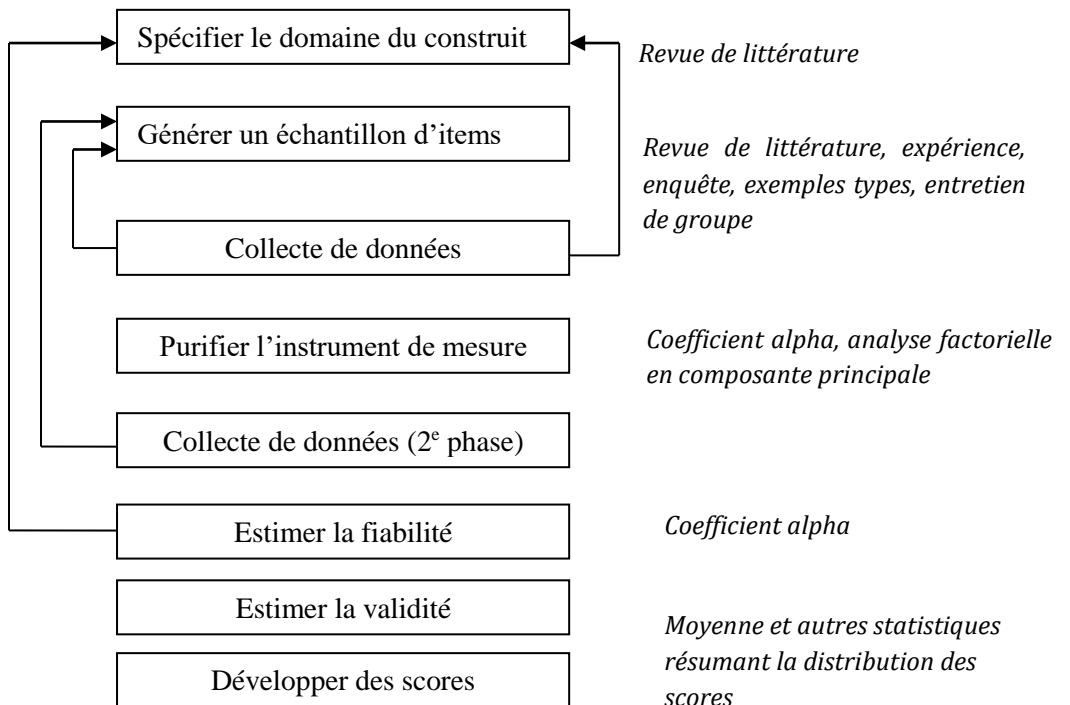


Figure 15 : Paradigme de Churchill extrait et adapté (Igalens et Roussel, 1998)

Dans la mise en œuvre de cette procédure, nous ne tiendrons pas compte de la seconde collecte de données préconisée. Cela à cause des contraintes de délais, du manque de ressources financières et de l'indisponibilité des participants.

#### 4.2.2 Méthode d'échantillonnage

La population mère de notre étude se compose de tous les bibliothécaires des universités ivoiriennes. C'est de cette population que nous avons obtenu notre échantillon de répondants. Il existe deux grandes méthodes couramment utilisées pour la détermination d'un échantillon : méthode d'échantillonnage probabiliste<sup>47</sup> et celle non probabiliste. Pour la présente enquête quantitative, nous avons choisi la technique d'échantillonnage non probabiliste par convenance en milieu naturel. Le choix de cette technique se justifie premièrement par l'indisponibilité de statistique fiable sur le nombre de bibliothécaires des universités ivoiriennes et la taille restreinte de notre population.

<sup>47</sup> La méthode probabiliste (au hasard) se fonde sur le fait que tous les individus de la population mère aient la même probabilité, ou les mêmes chances de faire partie de l'échantillon à l'étude (Ghewy, 2010 : p.68). Quatre techniques d'échantillonnage composent cette méthode probabiliste : échantillonnage aléatoire simple, échantillonnage aléatoire systématique, échantillonnage stratifié et échantillonnage en grappes (Zagre, 2013 : pp.76-78).

Deuxièmement, sa facile et rapide mise en œuvre à moindre coût (Ghewy, 2010 : p.78), associée à la possibilité qu'elle offre d'améliorer la représentativité de l'échantillon (en opposition à la méthode par quotas), renforçant ainsi la validité et la pertinence des traitements statistiques ont guidé notre choix (Usunier et al, 2000).

#### **4.2.3 Sélection des participants**

Des 51 bibliothèques et centres de documentation des universités publiques et privées de Côte d'Ivoire, seulement 20 dont 04 issus des universités privées et 16 des universités et centres de recherche publics avec une population totale estimée à 120 bibliothécaires ont répondu favorablement à notre demande d'enquête (voir un exemple de demande et de réponse en annexes C et D).

Nous avons donc distribué 120 questionnaires, desquels nous avons récolté 90 réponses, dont 8 se sont avérées invalidées, car ces répondants ont manqué de répondre à plus de 50% des questions notamment celles concernant la partie 3 du questionnaire relative à l'évaluation des déterminants de l'adoption. Nous avons donc enregistré 82 réponses fiables, soit un taux de réponse de 68,33%.

#### **4.2.4 Construction du questionnaire**

Notre questionnaire (annexe E) est composé de trois (3) grandes parties. La première, permet d'identifier le répondant (sexe, tranche d'âge, expérience professionnelle, fonction, etc.), la seconde s'attèle à décrire les usages des réseaux sociaux numériques (typologie des réseaux sociaux numériques utilisés, fréquence d'utilisation, etc.) et la troisième partie, se consacre à l'opérationnalisation des variables (utilité perçue, facilité d'utilisation perçue, influences sociales et conditions facilitatrices) proposées dans notre modèle de recherche. Alors chaque variable et/ou construit du modèle est attribuée un ensemble d'items tirés de la littérature énumérée ci-après et adapter au contexte de la recherche. Cette dernière partie du questionnaire devrait nous permettre de répondre à la question principale de notre recherche. Nous, nous attèlerons donc à la présenter en détail.

Cette partie de notre questionnaire a été guidée et inspirée par trois travaux sur la problématique de l'adoption des technologies (Lassoued, 2010 ; Ouedraogo, 2011 ; Ibanescu, 2011). Les items retenus pour chaque variable et/ou construit sont récapitulés dans le tableau (3) ci-dessous.

<i>Variables</i>	<i>Items</i>
<i>Compatibilité tâche - technologie</i> (COMP)	COMP_1. l'utilisation des réseaux sociaux numériques est adaptée à la nature de mon travail. COMP_2. L'utilisation des réseaux sociaux numériques est compatible avec tous les aspects de mon travail. COMP_3. Les réseaux sociaux numériques offrent les fonctionnalités desquelles j'ai besoin pour accomplir mes tâches professionnelles.
<i>Utilité perçue</i> (UTPE)	UTPE_1. L'utilisation des réseaux sociaux numériques m'aide à accomplir mes tâches d'une meilleure manière. UTPE_2. L'utilisation des réseaux sociaux numériques rend mon travail plus facile. UTPE_3. L'utilisation des réseaux sociaux numériques peut améliorer mon niveau d'interaction sociale avec mes collègues et les usagers. UTPE_4. L'utilisation des réseaux sociaux numériques peut améliorer mon efficacité au travail et augmenter ma productivité.
<i>Facilité d'utilisation</i> (FAUT)	FAUT_1. Il sera facile pour moi d'apprendre à utiliser les réseaux sociaux numériques dans mes pratiques professionnelles. FAUT_2. Je trouverai les réseaux sociaux numériques faciles à utiliser pour mes pratiques professionnelles. FAUT_3. Je pourrai éprouver des difficultés dans l'utilisation des réseaux sociaux numériques. FAUT_4. Il sera facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation des réseaux sociaux numériques.
<i>Expérience d'utilisation</i> (EXPE)	EXPE_1. Avez-vous déjà une expérience d'utilisation personnelle des réseaux sociaux numériques ? EXPE_2. Depuis combien d'années utilisez-vous les réseaux sociaux numériques de façon personnelle ? EXPE_3. Quelle est votre fréquence hebdomadaire d'utilisation personnelle des réseaux sociaux numériques ?
<i>Influence des collègues</i> (INCO)	INCO_1. La plupart de mes collègues comptent sur les réseaux sociaux numériques pour assurer une excellente veille professionnelle et améliorer la visibilité et les services de la bibliothèque. INCO_2. La majorité de mes collègues sont présents et actifs sur les réseaux sociaux numériques.

<i>Influence des supérieurs hiérarchiques (INSU)</i>	INSU_1. Mon supérieur hiérarchique soutient explicitement mon utilisation des réseaux sociaux numériques. INSU_2. Mon supérieur hiérarchique est convaincu des avantages que présentent les réseaux sociaux numériques.
<i>Valorisation professionnelle attendue (VAPA)</i>	VAPA_1. Dans ma bibliothèque, les personnes qui utilisent les réseaux sociaux numériques ont plus de prestige, que celles qui ne l'utilisent pas. VAPA_2. Dans ma bibliothèque, les personnes qui utilisent les réseaux sociaux numériques ont une bonne image. VAPA_3. L'utilisation des réseaux sociaux numériques me donne de meilleures chances pour améliorer ma position professionnelle. VAPA_4. Le fait d'utiliser les réseaux sociaux numériques est professionnellement valorisant.
<i>Implication de la direction (IMDI)</i>	IMDI_1. La direction de l'université accorde un intérêt particulier à l'usage ses réseaux sociaux numériques. IMDI_2. L'utilisation des réseaux sociaux numériques est fortement encouragée et recommandée par la direction de l'université /faculté. IMDI_3. Mon université/Mon UFR est présente et active sur les réseaux sociaux numériques.
<i>Assistance technique (ATEC)</i>	ATEC_1. Les collègues actifs sur les réseaux sociaux numériques sont toujours disponibles pour aider ceux qui en ont besoin. ATEC_2. Ma bibliothèque dispose d'un service informatique avec des community managers prêts à m'aider en cas de besoins. ATEC_3. Les instructions nécessaires à une meilleure présence sur les réseaux sociaux numériques sont disponibles pour moi.
<i>Adoption des RSN (INTA)</i>	INTA_1. J'ai décidé d'adopter les réseaux sociaux numériques dans l'exercice de ma profession, quelque soit la position de ma bibliothèque. INTA_2. J'ai l'intention d'utiliser les réseaux sociaux numériques en complément de mes méthodes traditionnelles de travail pendant les six (6) prochains mois. INTA_3. Tous aspects pris en compte, je pense qu'il est très bien d'utiliser les réseaux sociaux numériques en bibliothèques.

Tableau 3 : Présentation des variables, construits et items de l'étude

Pour évaluer ces items, nous avons choisi comme échelle de mesure, l'échelle à intervalle de Likert à cinq points. L'interviewé devra répondre en choisissant une note comprise entre (1) et (5), avec : (1) « Pas du tout d'accord » (2) « Pas d'accord » (3) « Moyennement d'accord » (4) « D'accord » (5) « Tout à fait d'accord ».

Ce choix est motivé par le fait que l'échelle doit éviter d'être ni trop détaillée (échelle à onze points) « *au point d'embarrasser les répondants* », ni trop restreinte (échelle à quatre points) « *obligeant les répondants à faire des choix moins nuancés que ceux qu'ils auraient souhaité exprimé* » (Usinier et coll. 2000 : pp.180-181).

Notre questionnaire a fait l'objet d'un pré-test afin d'apprécier la validité de son contenu. Il a été réalisé en auto-administration auprès de 10 bibliothécaires de l'université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan et en administration face à face avec 15 étudiants en master des sciences de l'information. Ce pré-test nous a donné d'apprécier la clarté, la cohérence et l'objectivité de nos items. En outre, hormis les quelques difficultés liées à l'incompréhension de certains items concernant l'évaluation des déterminants de l'adoption (ces items ont été soit supprimés, soit reformulés), ce test a surtout mis en évidence les difficultés concernant l'échelle de mesure utilisée. En effet, avec l'échelle de mesure utilisée initialement, les répondants avaient tendance à se réfugier dans la neutralité en cochant le point « 3 », qui était libellé « sans opinion ». Pour remédier à cette difficulté, nous avons dans la construction du questionnaire final, conservé l'échelle de Likert à cinq points en prenant le soin de renommer le point « 3 » afin de « contraindre » le répondant à se positionner. Ainsi, de « sans opinion », nous sommes passés au libellé « Moyennement d'accord ».

#### 4.2.5 Administration du questionnaire

Cette phase d'administration du questionnaire et de recueil des données est capitale dans la mesure où d'elle dépend la qualité des résultats et logiquement la qualité de la recherche. Cinq méthodes sont proposées pour réaliser cette opération : l'administration en face à face, l'auto-administration par téléphone, l'auto-administration par voie postale, l'auto-administration en contact direct, l'auto-administration par internet (Roussel et Wacheux, 2006 : p254).

Pour notre enquête, nous avons eu recours aux deux dernières méthodes citées, que sont : l'auto-administration en contact direct et par internet. Toutefois, notons que nous avons tenté en vain d'utiliser la méthode d'auto-administration par voie postale pour atteindre les bibliothécaires des universités de province (quatre bibliothèques universitaires publiques à Yamoussoukro, Bouaké, Korhogo et Daloa).

En effet, nous avons buté sur des difficultés logistiques, notamment le non-fonctionnement des adresses postales des bibliothèques et de la plupart des universités. Nous avons opté pour l'enquête par internet afin de pallier cette difficulté que nous. Ainsi, via le courriel, notre questionnaire a directement été diffusé auprès des bibliothécaires des universités de province. Ce mode en plus de nous permettre de distribuer sur l'ensemble du territoire sans nécessiter de déplacement, présente l'avantage d'offrir la latitude au répondant de réfléchir et de répondre au questionnaire à sa convenance. Il pourra le modifier autant qu'il voudra avant de l'envoyer, ce qui nous garantit des données beaucoup plus complètes et exactes.

Pour les bibliothécaires des universités de la capitale, nous avons utilisé la méthode d'auto-administration par contact direct. Cette méthode contrairement à l'administration en face à face permet d'éviter les biais liés à l'influence de l'enquêteur sur les réponses. Le formulaire a donc été remis directement aux participants disposés à participer à l'enquête. Après une brève explication donnée sur les objectifs de l'étude et l'intérêt de l'enquête, le questionnaire a été rempli de façon autonome par le participant. Cependant, au vu de notre proximité avec la plupart des répondants (notamment ceux des universités publiques, qui furent nos collègues) et vu les contraintes temporelles, nous avons sollicité une équipe constituée de quatre de nos étudiants (en année de licence et master en sciences de l'information), pour réaliser les enquêtes sur le terrain.

En outre, pour réduire les fausses réponses et augmenter le taux de répondants, nous avons dès l'introduction de notre questionnaire rassuré les répondants sur le caractère anonyme et la confidentialité des réponses, qui par ailleurs, ne seront utilisées que pour la présente recherche. Nous avons également indiqué nos coordonnées directes (téléphone et courriel) en invitant les répondants à nous contacter pour toute question relative à l'enquête.

Au total, l'administration du questionnaire s'est effectuée au moyen des modes d'auto-administration en contact direct et par internet. Elle s'est étendue sur un laps de temps de trois (3) mois courant de janvier à mars 2014.

Le déroulement de l'ensemble de l'enquête est présenté dans le tableau 4 suivant :

Etapes (Tâches)	Déc. 2013	Janv. 2014	Fév. 2014	Mars 2014	Avril 2014	Mai 2014
Les demandes d'autorisation d'enquête.						
La construction et validation du questionnaire (pré-test)						
L'administration du questionnaire						
Le dépouillement et validité des réponses récoltées						
Encodage dans le logiciel SPSS IBM Statiscs				1		
Test de validité interne des données					1	
Le traitement des données						

Tableau 4 : Chronogramme de déroulement de l'enquête par questionnaire

Après la collecte des données, il faut les analyser afin de produire le rapport de recherche. C'est pourquoi le point suivant va présenter et justifier les stratégies d'analyse des données adoptées pour notre étude.

#### 4.2.6 Méthodes de traitement des données du questionnaire

L'objectif de cette étape est d'analyser les données recueillies pour d'une part en dégager le panorama des usages personnels des RSN et d'autre part pour réaliser le test de nos hypothèses de recherche afin d'assurer une validité empirique à notre modèle conceptuel. Pour ce faire, nous utiliserons complémentairement trois méthodes d'analyses, à savoir l'analyse statistique descriptive, l'analyse factorielle en composantes principales (ACP) et les analyses de régression. Toutes ces analyses seront effectuées avec le logiciel de traitement statistique IBM SPSS Statistics 21.

##### 4.2.6.1 L'analyse statistique descriptive

Cette approche sera utilisée pour présenter et décrire les caractéristiques sociodémographiques de notre échantillon. Ainsi, elle permet de répertorier les répondants selon l'âge, le genre, le niveau d'études et l'expérience professionnelle. En outre, cette approche fournit les indicateurs de synthèses (moyenne statistique, écart-type, les valeurs minimum et maximum, etc.).

#### 4.2.6.2 L'analyse factorielle en composantes principales (ACP)

Cette analyse nous servira à dimensionner et tester de la fiabilité de nos construits afin d'aboutir au calcul du score factoriel pour chacune des variables. Pour ce faire, nous nous sommes conformés à la littérature et aux principes de l'ACP énoncés par Ghewy (2010). Ainsi, les construits présentant une valeur absolue inférieure à 0,40 ne seront pas retenus pour les analyses de régressions. Pour ce qui est de la vérification de la fiabilité de nos construits, nous utiliserons l'alpha de Cronbach<sup>48</sup>. Selon Evard et al (2000), pour les études empiriques, l'alpha de Cronbach pour être acceptable devra prendre les valeurs suivantes :

- pour les études exploratoires, une valeur comprise entre 0,6 et 0,8 ;
- pour les études confirmatoires, une valeur comprise entre 0,8 et 1.

Notre étude se voulant à la fois exploratoire et confirmatoire, nous considérerons comme seuil d'acceptabilité, l'alpha de Cronbach compris entre 0,7 et 1.

#### 4.2.6.3 Les analyses de régression

Après avoir dimensionné et testé la fiabilité de nos construits, nous utiliserons les analyses de régression linéaire simple et multiple pour tester nos hypothèses de recherche et décrire en expliquant les liens de causalités entre les variables de notre modèle. Cette combinaison des régressions simple et multiple répond au besoin et à la structure de notre modèle de recherche. En effet, le modèle met en œuvre un ensemble de relations directes et indirectes entre les variables (selon la position dans le modèle, une variable peut être explicative ou à expliquer). Ainsi Ghewy (2010, p.26) recommande qu'au cours de l'analyse des données, le modèle soit décomposé pour respecter les différents statuts des variables étudiées. Nous aurons donc à analyser les relations suivantes :

---

<sup>48</sup> « *L'alpha de Cronbach est un indicateur qui permet de mesurer la fiabilité d'un ensemble de questions (ou items) censées mesurer un même phénomène (ou concept) selon des approches différentes* » Ghewy, Pierre (2010, p292)

- **Avec la régression linéaire simple :**

<i>Compatibilité tâche-technologie</i>	→	<i>Utilité perçue</i>
<i>Compatibilité tâche-technologie</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN</i>
<i>Utilité perçue</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN</i>
<i>Expérience d'utilisation</i>	→	<i>Facilité d'utilisation perçue</i>

- **Avec la régression linéaire multiple :**

**Bloc 1 : « variables des influences sociales »**

<i>Les influences des collègues</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN</i>
<i>Les influences des supérieurs hiérarchiques</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN</i>
<i>La valorisation professionnelle attendue</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN</i>

**Bloc 2 : « variables des conditions de facilitations »**

<i>Implication de la direction de la bibliothèque</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN</i>
<i>Disponibilité d'une assistance technique</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN</i>

Pour les relations modérées par des variables dites « modératrices », nous combinerons l'analyse statistique descriptive et l'analyse de régression simple pour réaliser le test de validité des hypothèses et l'explication des relations. Les relations de notre modèle qui suppose des modérations sont :

<i>La facilité d'utilisation perçue</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN -- - âge</i>
<i>La valorisation professionnelle attendue</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN -- - genre</i>
<i>Disponibilité d'une assistance technique</i>	→	<i>Intention d'adoption des RSN -- - âge</i>

Par ailleurs, notons que la régression linéaire simple permet de décrire les corrélations et d'expliquer les relations entre les variables indépendantes à un seul construit et la variable expliquée. Aussi, cette méthode servira à analyser les liens modérateurs des variables modératrices sur les variables indépendantes. La régression multiple, quant à elle est utile pour décrire les corrélations entre les variables explicatives à plusieurs construits et la variable à expliquer. Le choix de cette méthode se justifie par le fait que notre modèle d'étude présente une seule variable à expliquer (dépendante) par plusieurs autres variables explicatives

(indépendantes). Aussi, vu que les variables indépendantes de notre étude ne sont pas liées entre elles, il n'y a donc pas risque de multicolinéarité, qui pourrait influer sur les coefficients de régression (pouvant créer des coefficients instables et parfois erronés). De plus, ce type de régression convient aux variables métriques, c'est-à-dire à échelle d'intervalle comme les nôtres. Chewy (2010, p198) renchérit en affirmant que : « *L'intérêt de cette analyse par rapport à la régression simple est de mettre en évidence le poids relatif de chacune des variables explicatives (ou des variables indépendantes) dans l'explication du comportement de la variable à expliquer (ou variable dépendante)* ».

Enfin, soulignons qu'à l'issue de chaque analyse de régression, nous écrirons des équations de régression.

- Soit une équation de régression linéaire simple de  $y$  en  $x_1$  avec les paramètres  $b_1$ , comme coefficient de régression partiel :  $y = b_1(x_1)$ .
  - Soit une équation de régression linéaire multiple de  $y$  en  $x_1, x_2, \dots, x_p$  avec les paramètres  $b_1, b_2, \dots, b_p$  comme les coefficients de régression partiels :
- $$y = b_1(x_1) + b_2(x_2) + \dots + b_n(x_n)$$

### 4.3 Méthodologie de l'enquête qualitative

L'enquête qualitative subséquente à l'analyse quantitative (dont l'objectif est de tester les hypothèses de recherche) nous a paru nécessaire pour expliquer les premiers résultats obtenus. Nous cherchons donc au travers de cette étude complémentaire à enrichir et à illustrer les résultats de l'enquête quantitative par des témoignages individualisés et détaillés. Notre démarche se veut donc exploratoire et explicative. Dans la présente section, nous commencerons par présenter et justifier le choix de notre approche qualitative par entretien individuel semi-directif pour aboutir au développement de la méthode d'analyse des données, en passant par l'échantillonnage et déroulement des entrevues.

### 4.3.1 Approche qualitative par entretien semi-directif

Il existe trois grandes techniques de collecte de données en recherche qualitative : l'entretien individuel, l'entretien de groupe et l'observation (Thiethart et coll. 2007 : p240). Pour la présente enquête, nous avons choisi l'entretien individuel semi-directif. Ce type d'entretien consiste à aborder avec l'interviewé les thèmes prédefinis par l'enquêteur, qui sont structurés et consignés dans un guide. De plus cette technique, qui est la plus usitée des techniques d'entretien (Wacheux, Roussel et al, op.cit), de par la possibilité qu'elle offre d'obtenir un discours librement formé par les interviewés nous permettra de comprendre les logiques qui pourraient expliquer les intentions d'adoption des RSN de nos interviewés en suscitant chez eux des témoignages individualisés et détaillés.

### 4.3.2 Méthode d'échantillonnage

Pour cette enquête qualitative, nous avons opté pour l'échantillonnage probabiliste par stratification. Le choix de l'échantillonnage stratifié répond à notre volonté de rapporter les opinions, les témoignages, les perceptions de deux catégories des répondants (bibliothécaires et responsables de bibliothèques), qui même si d'accord sur les facteurs influençant l'intention d'adoption des RSN peuvent ne pas leur accorder la même importance.

Cette technique consiste « *à segmenter la population à partir d'un ou de plusieurs critères définis à priori (...) Les éléments de l'échantillon sont ensuite sélectionnés de manière aléatoire dans chacune des strates en fonction d'un taux de sondage proportionnel ou non à l'effectif des strates dans la population.* » (Usunier et al, op.cit.). Ainsi de façon pratique, nous avons procédé à une stratification, ensuite au tirage au sort des participants. Cette opération a été réalisée en tenant compte des pourcentages de participation des différentes catégories de répondants à l'enquête par questionnaire. Toutefois, il convient de préciser que pour cause de contrainte temporelle, nous avons choisi d'interviewer 25% des participants à la première enquête par questionnaire, soit un total de 20 répondants à interviewer. Notre échantillon se compose donc de 15 bibliothécaires et 5 responsables de bibliothèques, présenté dans le tableau (5) suivant :

Bibliothèques	Code des interviews	Rôle au sein de la bibliothèque
Universitaires publiques	RB01-UP	Responsable bibliothèque centrale
	B02-UP	Bibliothécaire
	B03-UP	Bibliothécaire
	B04-UP	Assistante conservatrice de bibliothèque
	RB05-UP	Responsable bibliothèque facultaire
	B06-UP	Assistant conservateur de bibliothèque
	RB07-UP	Responsable bibliothèque facultaire
	B08-UP	Bibliothécaire
	B09-UP	Archiviste-Bibliothécaire
	B10-UP	Conservateur de Bibliothèque
	B11-UP	Bibliothécaire
	B12-UP	Conservatrice de bibliothèque
	B13-UP	Bibliothécaire
Universitaires privées	RB14-UPV	Responsable bibliothèque centrale
	B15-UPV	Assistant conservateur de Bibliothèque
	B16-UPV	Bibliothécaire Documentaliste
	B17-UPV	Assistante conservatrice de bibliothèque
	RB18-UPV	Responsable bibliothèque centrale
	B19-UPV	Bibliothécaire
	B20-UPV	Bibliothécaire

Tableau 5 : portrait des participants aux entrevues

#### 4.3.3 Le déroulement de l'enquête qualitative

Cette enquête qualitative s'est déroulée en 5 étapes et sur une période de 05 mois allant de juin à octobre 2014. Le calendrier du déroulement est présenté et décrit ci-dessous (tableau 6).

Etapes (Tâches)	Juin 2014	Juillet 2014	Aout 2014	Sept. 2014	Oct. 2014
Sélection et Prise de contact avec les interviewés					
Validation des outils de collectes de données					
La réalisation des interviews					
La retranscription des enregistrements					
Le traitement des données					

Tableau 6 : Chronogramme de déroulement des entretiens

La première étape (7jours) a consisté à sélectionner nos interlocuteurs et à prendre contact avec eux pour savoir d'une part leur disponibilité à participer à l'interview et dans l'affirmative connaitre leur emploi du temps pour fixer la date et l'horaire de l'entretien.

La seconde étape qui a duré 14 jours a permis de valider nos instruments de collecte. Cette validation s'est opérée auprès de 2 bibliothécaires et 2 enseignants-chercheurs (l'un en sciences de l'éducation et l'autre en sciences de l'information), qui ont donné leurs avis sur les guides d'entretiens.

La troisième étape, d'une longueur égale à 40 jours a constitué la phase opératoire de notre enquête. Nous avons durant ces jours rencontrés les participants à leur bureau (lieu de travail) pour les interviewer *in situ*. Dans l'optique de baliser les interviews, nous avons prévu une durée comprise entre 20 et 45 minutes. Dès démarrage de l'entretien, nous essayons de mettre en confiance l'interviewé en garantissant l'anonymat, la confidentialité dans le traitement des informations recueillies. Après l'énonciation et l'explication de l'objet de l'étude, ainsi que les thèmes à aborder, libre cours est laissé aux échanges en prenant le soin de suivre le guide d'entretien.

Les deux dernières étapes que sont la retranscription des enregistrements et le traitement des données se sont réalisées simultanément. Ces opérations longues dans la durée (60 jours pour la retranscription et 90 jours pour le traitement des données) ont constitué les phases d'explorations et d'analyse des données.

#### **4.3.4 La description des guides d'entretien**

Nous avons élaboré deux guides d'entretiens destinés aux responsables de bibliothèques et aux bibliothécaires (voir annexes F et G). Ils comptent chacun une dizaine de questions ouvertes qui se rapporte à trois grands thèmes. Ils sont subdivisés en quatre grandes catégories à savoir : informations générales, opinions sur les avantages que peuvent représenter les réseaux sociaux numériques, les facteurs de résistances et les facteurs favorables à l'adoption de ces réseaux au sein de la bibliothèque. Certaines questions sont orientées vers l'état des lieux des infrastructures et des supports technologiques, l'existence de politique d'incitation et

les opinions sur la compatibilité des réseaux sociaux numériques avec les tâches des bibliothécaires et les missions cardinales de la bibliothèque.

#### **4.3.5 La réalisation des entretiens**

Les auteurs comme Lapage (2004), Wacheux, Roussel et coll. (2006), proposent que l'entretien se déroule en trois phases chronologiques qu'ils nomment généralement : l'accueil, l'entrevue, la clôture. Pour réaliser nos entretiens, nous avons adopté ces trois phases, que nous avons nommées autrement. Ainsi, nos entretiens se sont déroulés comme suit :

- La phase introductory**

Cette phase qui marque le début de l'entrevue est cruciale et déterminante pour son bon déroulement. Elle a donc consisté à accueillir l'interviewé, à nous présenter à lui et lui rappeler le sujet de la recherche, le contexte et les objectifs poursuivis par l'entrevue, avant de commencer nos échanges sous forme de questions-réponses.

- La phase des interactions**

Il s'agit du déroulement de l'entrevue. Durant cette phase orientée (de façon souple) par le guide d'entretien, il s'est agi de recueillir les opinions de l'interviewé. Toutefois, pour être sûrs que nous parlions de la même chose et que nous nous sommes bien compris sur certains points, nous effectuons des résumés, des reformulations. Aussi, quand nous nous apercevons que l'interviewé s'éloigne du sujet, nous le ramenons en recentrant les échanges. Aussi, nous relançons l'interviewé, quand il nous semble ne pas avoir bien cerné son propos ou encore quand nous souhaitons un approfondissement.

- La phase conclusive**

Au terme de l'entrevue, nous faisons un résumé des principaux points abordés et laissons la parole à l'interviewé pour ajouter quelques choses qui lui auraient échappé ou sur lequel il voudrait insister. Nous terminons en le remerciant de sa disponibilité et le rassurons à nouveau de la confidentialité des données recueillies et de la destruction immédiate de l'enregistrement après transcription et analyse.

#### 4.3.6 Méthode d'analyse qualitative : Analyse de contenu thématique

Pour l'analyse des données des entrevues, nous avons choisi la technique de l'analyse de contenu thématique (catégorielle). Le choix de cette technique apparaît judicieux compte tenu de la structuration et de la méthode de collecte utilisée (l'entrevue de type semi-directif). Notons également que sa grande utilisation, son efficacité et sa rapidité à mettre en œuvre ont guidé notre choix.

Pour la réalisation de notre analyse de contenu thématique, nous avons adopté de façon globale la démarche proposée par Laurence Bardin (2013 : p125). Ainsi, les étapes suivantes ont été observées :

- **La lecture et relecture des verbatims :** Cette activité nous a permis de prendre contact avec les enregistrements et les notes prises au cours des entretiens. Il s'est agi ici d'écouter les enregistrements et de lire les notes dans les 24heures qui suivaient chaque interview.
- **La retranscription des entrevues :** Comme Bardin (2013 : p131) l'explique, cette phase vise à « *une préparation matérielle et éventuellement d'une préparation formelle (édition) [du corpus]*. » Ainsi, les interviews enregistrées ont été retranscrites en version texte et structurées en fonction du guide d'entretien en les recouplant avec les notes prises lors des entretiens pour nous assurer de leur fidélité.
- **La codification :** cette étape a consisté à repérer les unités de sens (les thèmes, les mots, les phrases, les groupes de phrases, les expressions) en tenant compte des trois principales thématiques de notre étude identifiées à travers nos objectifs de recherche. L'unité de sens « *correspond au segment de contenu à considérer comme unité de base en vue de la catégorisation et du comptage fréquentiel* » (Bardin, op.cit : p135). Nous avons dans un exercice itératif repéré à partir des entrevues, copies et notes écrites, les contenus pertinents (les unités de sens) liés aux trois thématiques de notre recherche. Pour réaliser cette étape, nous avons opté pour un traitement manuel en utilisant comme support matériel, le support papier. Ce choix se justifie par le fait qu'elle ne requiert pas d'apprentissage et la manipulation du matériel en est très facile, contrairement à la prise en main d'un logiciel par exemple.

- **Regroupement thématique :** A la suite de l'identification des unités de sens, celles-ci ont été regroupées suivant les trois thématiques de la présente enquête qualitative que sont les avantages perçus des RSN, les facteurs favorables et les facteurs d'obstacles à l'adoption des RSN. Afin, d'expliciter ces thématiques et de représenter le plus fidèlement possible la pensée des interviewés tout en décrivant les concepts ciblés, des citations extraites des transcriptions mot à mot ont été choisies.
- **Catégorisation :** elle consiste à faire émerger des catégories conceptuelles à partir des unités de sens. Les catégories sont donc des rubriques rassemblant des unités de sens ayant des caractères communs sous un titre générique. Pour la détermination de nos catégories, nous avons adopté une démarche de catégorisation en continu. Cette démarche a consisté à noter les catégories au fur et à mesure que nous étudions, classions et combinions les unités de sens. Plus explicitement, il s'est agi pour nous après le regroupement thématique d'analyser, d'interpréter et de nuancer les unités de sens de manière à faire émerger diverses catégories qui se ressemblent ou qui se distinguent significativement. Ensuite, nous avons regroupé, structuré et fusionné ce qui est apparu pertinent pour notre enquête. Finalement, nous les avons hiérarchisées à partir des trois thèmes principaux, ce qui nous a permis de construire différents arbres thématiques (annexe H).

**CHAPITRE 5 :**  
**PRESENTATION DES RESULTATS**  
**DE L'ENQUETE QUANTITATIVE**

Le présent chapitre présente les résultats des analyses statistiques effectuées sur les données recueillies lors de l'enquête par questionnaire. Ce chapitre se subdivise en trois parties en fonction des analyses effectuées.

La première partie se rapporte à la présentation des résultats de l'analyse statistique descriptive. Nous établissons ici un profil sociodémographique des répondants selon l'âge, le genre, le niveau d'études et le nombre d'années d'expérience professionnelle. Nous y dressons également un bref panorama des usages personnels des RSN par les répondants (fréquence d'utilisation des RSN selon les lieux, expérience d'utilisation des RSN et typologie des RSN les plus usités).

La seconde partie présente les résultats de l'analyse factorielle en composante principale. Cette analyse a pour but de préparer les données pour les analyses de régressions. Il s'est essentiellement agi de dimensionner nos échelles de mesure et de nous assurer de la fiabilité interne de nos construits pour finir par le calcul des scores factoriels des différentes variables.

La troisième et dernière partie de ce chapitre fait mention des résultats des analyses de régressions. C'est ici qu'est vérifiée la validité des hypothèses de la recherche énoncées dans notre cadre théorique (chapitre 3). Cette partie de notre travail a testé la significativité des relations entre variables de notre modèle de recherche. C'est les facteurs influençant significativement l'intention d'adoption des RSN ont été mis en évidence pour répondre à la question principale de notre étude.

Le présent chapitre se termine par une synthèse des résultats, qui est présentée dans un tableau récapitulatif du test des hypothèses. A partir de ce tableau, nous réalisons un premier aperçu de notre modèle théorique (incluant uniquement les liens qui se sont avérés significatifs).

## 5.1 Analyse statistique descriptive

### 5.1.1 Les caractéristiques sociodémographiques de notre échantillon

Les caractéristiques sociodémographiques de notre échantillon (82 répondants) seront présentées suivant le genre, l'âge, le niveau d'études et l'expérience professionnelle dans le tableau (7) ci-après.

Variables	Caractéristiques	
Sexe du répondant	64,6% (53) Masculin 35,4% (29) Féminin	
Âge du répondant	15,9% (13) moins de 25 ans 41,5% (34) entre 25 et 35 ans 35,4% (29) entre 36 et 50 ans 07,3% (06) Plus de 50 ans	
Niveau d'études du répondant	04,9% (04) moins que le BAC 06,1% (05) BAC 39% (32) BAC+2 50% (41) BAC+4 et plus	
Expérience professionnelle du répondant dans la bibliothèque	58,5% (48) moins de 5 ans 23,2% (19) entre 5 et 10 ans 13,4% (11) entre 10 et 20 ans 04,9% (04) plus de 20 ans	
Nombre de répondant selon le type d'université	<u>Universités publiques</u> 65,86% (54)	<u>Universités privées</u> 34,14% (28)

Tableau 7 : Description sociodémographique de l'échantillon

Nous constatons que les répondants sont pour la majorité des hommes. Ces données confirment le constat selon lequel au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes l'on dénombre plus d'hommes que de femmes. Ce constat qui semble être le même dans la plupart des bibliothèques universitaires des pays de l'Afrique de l'Ouest francophone est différent de la situation qu'on peut observer dans les bibliothèques des pays du nord au sein desquelles, il existerait un nombre plus élevé de femmes que d'hommes.

Par ailleurs, en ce qui concerne l'âge et l'expérience professionnelle, nous relevons que la majorité de nos répondants sont relativement jeunes d'âge (41,5% compris entre 25 et 35 ans) et en même temps sont de jeunes professionnels (58,5% disposent d'une expérience professionnelle inférieure ou égale à 5 années).

Nous pouvons en déduire une présence dans les bibliothèques des universités ivoiriennes d'une nouvelle génération de bibliothécaires<sup>49</sup>.

En outre, nous notons que la moitié de nos répondants disposent d'un diplôme de niveau master en sciences de l'information, avec un pourcentage relativement important (39%) qui possède un BAC+2 c'est-à-dire une licence en bibliothéconomie ou en documentation, et seulement très peu qui n'ont que le BAC ou un diplôme inférieur (10,10%). Nous concluons que nous sommes en face de personnes qualifiées dans leur domaine.

### 5.1.2 Vue panoramique des usages des réseaux sociaux numériques

Nous remarquons à la lecture du graphique ci-après (figure 16) que la très grande majorité de nos répondants (89% soit 73/82) ont déjà une expérience d'utilisation des RSN pour leurs activités personnelles et seuls 11% à savoir 9/82 affirment n'avoir pas encore utilisé les RSN. Ce constat confirme notre hypothèse de départ, selon laquelle les RSN ne sont pas inconnus des bibliothécaires de notre étude. Toutefois, la question qui reste posée est celle de leur utilisation dans leurs pratiques professionnelles. Aussi, quels RSN connaissent-ils ? A quelle fréquence les utilisent-ils ?

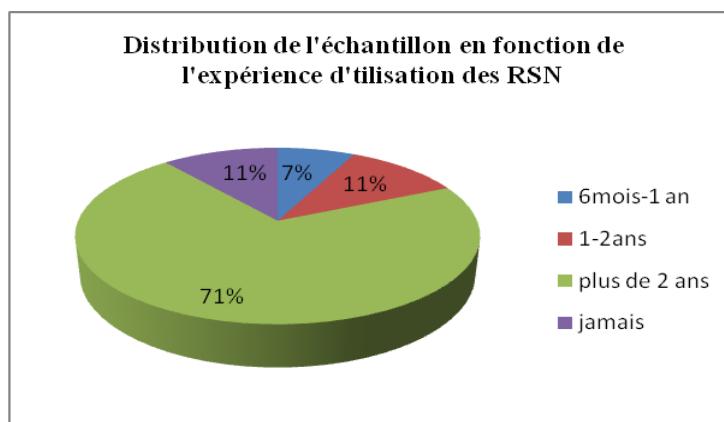


Figure 16 : Distribution de l'échantillon en fonction de l'expérience d'utilisation des RSN

<sup>49</sup> Cette situation pourrait s'expliquer par le nouvel intérêt que suscitent les professions des sciences de l'information (archiviste -bibliothécaire et documentaliste) en Côte d'Ivoire. Cet intérêt est la résultante du taux de chômage élevé que connaît le pays depuis des décennies (plus de 26%, selon l'Institut National des statistiques). En effet, si les autres corps de métiers sont pour la plupart saturés, il n'en est pas de même pour les métiers des sciences de l'information. Ces métiers qui jusque récemment étaient méprisés ne totalisaient pas assez de professionnels, ce qui équivaut à une offre plus élevée que la demande

Le tableau (8) ci-dessous, nous montre clairement qu'en combinant les modalités de réponses « utilisation régulière » et « utilisation quotidienne », le RSN le plus usité par les bibliothécaires est Facebook. Il vient largement en tête avec 84,93% (62/73) des répondants, devant les plateformes de partages de contenus multimédias (28,75%)<sup>50</sup>, les plateformes de réseautage professionnel (27,39%) et les plateformes de blogging (23,27%). Faisons également remarquer qu'aucun des répondants n'utilise les agrégateurs de contenu et que plusieurs avouent ne jamais utiliser Twitter (57,53%) ni les plateformes de réseautage professionnel (67,12%).

Bien que présents sur les RSN, nous comprenons que les bibliothécaires des universités ivoiriennes en font un usage très limité. En effet, ils les utilisent essentiellement pour échanger et interagir avec leurs amis et de façon ludique pour se distraire et se détendre en écoutant de la musique et en visionnant des vidéos.

	<b>Je ne l'utilise jamais</b>	<b>Je l'utilise rarement</b>	<b>Je l'utilise régulièrement</b>	<b>Je l'utilise quotidiennement</b>	<b>Total</b>
Facebook	00	11 (15,06%)	46 (56,1%)	16 (19,5%)	73 (100%)
Twitter	42 (57,53%)	26 (35,61%)	5 (6,84%)	00	73 (100%)
Plateformes de partage de contenus (Blog, Google+, etc.)	34 (46,57%)	22 (26,8%)	15 (20,54%)	2 (2,73%)	73 (100%)
Agrégateur de contenu (Digg, Bookmark, etc.)	73 (100%)	00	00	00	73 (100%)
Plateformes de partages de contenus multimédias (Flickr, YouTube, etc.)	37 (50,68%)	15 (20,54%)	19 (26,02%)	2 (2,73%)	73 (100%)
Plateformes de réseautage professionnel (LinkedIn, Viadeo, etc.)	49 (67,12%)	4 (5,47%)	20 (27,39%)	00	73 (100%)

Tableau 8 : Répartition de l'échantillon en fonction de la fréquence moyenne d'utilisation des RSN

<sup>50</sup> Il convient de souligner que la quasi-totalité des répondants qui utilisent les plateformes de partage de contenus multimédias (notamment You tube, slideshare) le fait en tant que « consommateur » et non « producteur ».

En outre, à l'observation du graphique ci-dessous (figure 17), la présence et les activités de nos répondants sur les RSN s'évaluent pour la moitié d'entre eux (52,4%) à moins de 8 h par semaine. Seulement 11% d'entre eux ont une présence quasi permanente sur les RSN. Ce constat pourrait nous amener à penser que nous sommes en présence d'employés, qui sont occupés à leurs tâches professionnelles et par conséquent moins actifs sur les RSN.

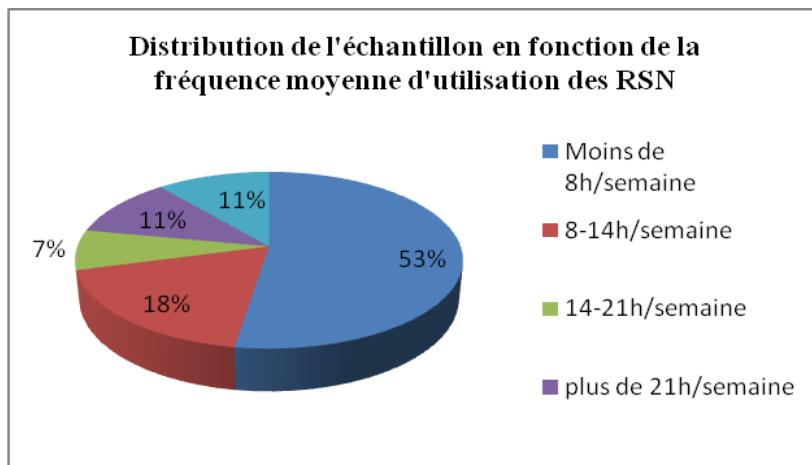


Figure 17 : Distribution de l'échantillon en fonction de la moyenne d'utilisation des RSN

Parmi les répondants (73) ayant exprimé une utilisation des RSN, le tableau (9) ci-dessous nous donne à constater que la plupart de nos répondants se connectent aux réseaux sociaux numériques plus régulièrement à partir de leurs lieux de travail (63/73 soit 83,30%) qu'à partir des espaces publics (10/73 soit 13,69%). Le taux relativement important de réponse affirmant ne jamais se connecter aux réseaux sociaux numériques à partir de leur bureau (11/73, 15,06%) attire notre attention. Il en est de même pour les taux de répondants affirmant ne jamais se connecter à partir de leur domicile (21/73, 28,76%) et des espaces publics (38/73, 52,05%).

	Jamais	Rarement	Régulièrement	En Permanence
Depuis votre lieu de travail	11 (15,06%)	8 (10,95%)	50 (68,49%)	13 (17,80%)
Depuis un lieu privé (votre domicile)	21 (28,76%)	15 (20,54%)	26 (35,61%)	11 (15,06%)
Depuis des espaces publics	38 (52,05%)	25 (34,24%)	8 (10,95%)	2 (2,73%)

Tableau 9 : Répartition de l'échantillon en fonction de la fréquence et du lieu d'usage des RSN

Deux raisons essentielles peuvent expliquer ces résultats inattendus. Soit les répondants ne disposent pas sur leur lieu de travail de poste ordinateur et/ou d'un accès à internet, soit les responsables de bibliothèques interdisent l'utilisation des RSN au travail ou pendant les horaires de travail. Toutefois, nous n'occultons pas le fait que les réponses données aient été influencées par la crainte pour les bibliothécaires de passer aux yeux de leurs responsables comme des professionnels, qui passent leur temps sur les RSN pendant les heures de travail.

Par ailleurs, le fait qu'un nombre élevé de nos répondants (38/73) affirme ne jamais utiliser ou d'utiliser rarement (25/73) les RSN à la maison pose le problème de l'accès à internet à domicile. Ce constat semble contredire les résultats de notre enquête menée en 2012 auprès de 140 bibliothécaires des universités ouest-africaines. Cette enquête avait montré que la grande majorité (76%) des répondants disposait d'ordinateurs et de connexion à domicile<sup>51</sup>. Nous étions tentés de dire que la fracture numérique était en voie de guérison. Cependant, la situation particulière en Côte d'Ivoire peut expliquer la situation constatée.

En effet, les bibliothécaires ivoiriens pour la plupart ne disposent pas de moyens financiers suffisant pour se procurer du matériel informatique et une connexion internet à domicile. Soulignons au passage que disposer d'un accès à internet haut débit en Côte d'Ivoire est encore un « luxe », que le bibliothécaire ne peut se payer<sup>52</sup>.

Le faible taux de connexion à partir des espaces publics pourrait s'expliquer par le fait que se connecter dans ces endroits est payant (200 à 300fcfa/h ; 30 à 50 centimes d'euros en 2014). De plus, l'usage des RSN étant principalement personnel et privé, il serait difficile pour les répondants de mener de telles activités en public où il n'y a pas de confidentialité.

---

<sup>51</sup> Voir en annexe B

<sup>52</sup> En effet, la rémunération mensuelle oscille entre 124.000 et 264.000 FCFA (189 et 402 euros), alors qu'un ordinateur coûte en moyenne 200.000fcfa (304 euros) et le forfait internet le moins couteux 15.550 FCFA (30 euros). Pour plus de détails, se référer à l'annexe A. Egalement disponible sur le site de la revue e ligne *adjectif* : <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article270>

### **Conclusion partielle**

En guise de conclusion à cette partie, nous retiendrons que nous sommes en présence d'un échantillon varié en termes de genre et de tranche d'âge. De plus, les répondants disposent dans leur grande majorité d'un niveau d'études relativement élevé et spécialisé en sciences de l'information. Par ailleurs, nous avons pu noter d'une part que les RSN ne leur sont pas inconnus et que le plus usité est Facebook. Et d'autre part, si les enquêtés se connectent pour la plupart à internet au bureau, il est à noter que leurs activités sur les RSN ne sont pas pour l'essentiel consacrées à l'exécution de leurs tâches professionnelles.

## 5.2 Analyse factorielle en composante principale

Cette étape préliminaire au test des hypothèses vise à vérifier l'unidimensionnalité et la cohérence interne des items, ainsi que le bon enregistrement des données. Ces tests, notons-le ne concernent que les variables métriques de notre questionnaire. Ainsi, suivant la méthodologie proposée par Ghewy (op. cit.) nous réaliserons les trois opérations suivantes : la vérification de la dimensionnalité, de la cohérence interne et la factorisation des items.

### - La vérification de la dimensionnalité des items

La plupart des items de notre questionnaire ont été inspirés des études antérieures qui les ont validés. Ils sont donc considérés comme unidimensionnels. Toutefois, vu que nous les avons adaptés à l'objet de notre recherche, la vérification de leur dimensionnalité s'avère nécessaire. Cette opération permet de lever tout biais dans le questionnaire (instrument de mesure) et de préparer l'analyse de la fiabilité des items pour aboutir au calcul du score factoriel des différents construits et variables redimensionnés. Pour mener notre test de dimensionnalité, nous avons eu recours à l'analyse factorielle en composantes principales (ACP). Cette analyse nous permettra d'agréger l'information contenue à l'intérieur des items de notre questionnaire pour faire émerger les composantes auxquelles elles pourraient être sous-jacentes.

Pour interpréter les résultats de notre ACP, nous :

- identifierons les corrélations possibles entre les construits. Il s'agit de s'assurer qu'il existe des corrélations minimales entre les items qui feront l'objet de l'analyse. Pour ce faire nous examinerons les coefficients générés par la matrice des corrélations. Une corrélation est considérée comme très forte si le coefficient présente une valeur absolue proche de 1. Un coefficient proche de 0 indique une corrélation faible ;
- déterminerons la pertinence de l'ACP. Elle sera mesurée avec l'indice de Kaiser-Meyer et Olkin (KMO). Pour l'indice KMO, plus il est proche de 1, meilleure est la représentativité de l'ACP. Un indice KMO inférieur à 0,50 ne peut donc être fiable. Par ailleurs, pour que la valeur statistique de l'indice KMO soit acceptée, il faudrait que le test de sphéricité de Bartlett affiche un seuil de signification inférieur à 0,05 ( $p<0,05$ ).

- déterminerons les composantes issues des combinaisons linéaires. Pour ce faire nous adopterons la méthode de rotation Varimax avec normalisation de Kaiser. Le critère de Kaiser propose de ne retenir que les composantes principales dont la valeur propre initiale est supérieure à 1.

#### - **La vérification de la fiabilité des items**

Après la dimensionnalité des items qui a abouti à la détermination de différentes composantes principales, il est indispensable de vérifier la cohérence interne de chacune de ces composantes. Autrement dit, nous nous intéresserons à la fiabilité interne des items d'une même composante pour nous assurer de leur stabilité dans le temps et de leur homogénéité. Nous réaliserons ce test en utilisant l'indicateur de mesure qui est l'alpha de Cronbach. Comme annoncé dans le chapitre 4 (cadre méthodologique), nous ne retiendrons comme étant fiables, que les construits dont la valeur de l'alpha de Cronbach est comprise entre 0,7 et 1.

#### - **La factorisation des items**

Cette opération vise à condenser l'information contenue par chaque composante (construit), pour obtenir un score factoriel, que nous ne symboliserons pas «  $F_$  ». C'est avec ce résultat statistique que nous allons entreprendre le test des hypothèses. Pour obtenir ce score, nous avons introduit la formule ci-après dans le logiciel statistique utilisée SPSS :

$$F_X = (Y_a + Y_b + \dots + Y_z) / n$$

Avec  $\left\{ \begin{array}{l} F_X : \text{score factoriel du construit } X \\ Y_a \dots Y_z : \text{items} \\ n = \text{nombres d'items} \end{array} \right.$

### 5.2.1 Détermination des items relatives à la variable « Compatibilité tâche-technologie »

Les résultats de l'ACP (annexe J.1) réalisé sur les items de la « compatibilité tâche-technologie » donnent lieu à un indice KMO de 0,674 significatif à  $p=0,000$  (tableau 10). L'ACP est donc ajusté aux données. Elle a aussi révélé que la compatibilité tâche-technologie (COMP) est unidimensionnelle avec une seule composante ayant une valeur propre égale à  $1,911 > 1$ . L'alpha de Cronbach de 0,714 supérieur à 0,7 indique que les items présentent une cohérence interne. Il est donc possible au regard du tableau (11) de calculer le score factoriel comme suit :

$$F_{COMP} = (COMP_1 + COMP_2 + COMP_3) / 3.$$

Tableau 10 : Indice KMO « Compatibilité tâche-technologie »

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,674
Khi-deux approximé	45,550
Test de sphéricité de Bartlett	3
Signification de Bartlett	,000

Tableau 11 : Matrice des composantes<sup>a</sup> sur l'échelle de mesure de la « Compatibilité tâche-technologie »

	Composante
	COMP
COMP_1	,815
COMP_2	,809
COMP_3	,770

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composante extraite.

Tableau 12 : Statistiques d'échelle « Compatibilité tâche-technologie »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
10,1220	5,590	2,36429	3

En tenant compte de notre échelle de mesure, la variable « Compatibilité tâche-technologie » qui regroupe trois items devra prendre comme score factoriel une valeur comprise entre 3 et 15.

*Le score factoriel obtenu (Tableau 12) est de 10,12 avec un écart-type de 2,36, ce qui suggère que les répondants sont d'accord pour reconnaître que les RSN sont en adéquation avec leurs tâches professionnelles.*

## 5.2.2 Détermination des items relatifs à la variable « utilité perçue »

L'utilité perçue (UTPE) est considérée dans la littérature comme l'une des variables les plus significatives pour expliquer le comportement (individuel et/ou organisationnel) d'adoption d'une technologie. Dans notre étude, nous avons retenu 4 items adaptés des travaux d'Ibanescu (2011), Ouedraogo (2011) et Lassoued (2010) pour mesurer cette variable.

Les résultats du test l'ACP (annexe J.2) réalisé donnent un indice KMO égal 0,792 et significatif à  $p=0,000$  (tableau 13). Ils montrent que l'« utilité perçue » est unidimensionnelle en présentant une composante principale ayant une valeur égale à  $3,102>1$ .

Tableau 13 : Indice KMO sur l'échelle de mesure  
« Utilité perçue »

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,792
Khi-deux approximé	217,7
Test de sphéricité de Bartlett	04 ddl 6
Signification de Bartlett	,000

Tableau 14 : Matrice des composantes<sup>a</sup> de l'échelle de mesure « Utilité perçue »

	Composante
	UTPE
UTPE_1	,934
UTPE_4	,887
UTPE_3	,853
UTPE_2	,845

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composante extraite.

Les quatre items constituants cette composante (tableau 14) sont cohérents entre eux avec un alpha de Cronbach égal à 0,9. Le score factoriel pour cette variable utilité perçue se calcul donc comme suit :

$$F_{UTPE} = (UTPE_1 + UTPE_2 + UTPE_3 + UTPE_4) / 4.$$

Tableau 15 : Statistiques d'échelle « Utilité perçue »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
15,3659	8,976	2,99593	4

Avec ces quatre items, la valeur du score factoriel de l'« utilité perçue » devrait être comprise entre 4 et 20. *Les réponses recueillies nous donnent un score factoriel de 15,36 avec un écart-type égal à 2,99 (tableau 15). Cela voudrait dire que les répondants sont d'accord pour reconnaître que les RSN leur sont utiles dans l'accomplissement de leurs tâches professionnelles.*

### 5.2.3 Détermination des items relatifs à la variable « facilité d'utilisation perçue »

Comme l'« utilité perçue », la variable « facilité d'utilisation perçue » (FAUT) est l'une des principales des théories sur l'acceptation de la technologie (le TAM de Davis et l'UTAUT de Venkatesh). Cette variable a été démontrée empiriquement par plusieurs travaux (Ibanescu, 2011 ; Ouedraogo, 2011 ; Lassoued, 2010 ; Venkatesh et al. 2003) comme déterminant fondamental de l'acceptation des technologies. Nous avons tiré quatre items de ces travaux antérieurs afin de nous permettre de mesurer et expliquer la « facilité d'utilisation perçue ». Même si les études précédemment citées ont attesté de l'unidimensionnalité et de la fiabilité des items de la facilité d'utilisation, il apparaît nécessaire de les tester à nouveau, vu que nous les avons adaptés à notre objet de recherche.

Les résultats de l'ACP (annexe J.3) réalisée ont confirmé que les items de la variable facilité perçue sont unidimensionnels (indice KMO= 0,750, significatif à p=0,000 [tableau 16]). Une seule composante principale a donc émergé avec pour valeur propre 2,339. Aussi, les items de cette variable présentent une fiabilité interne acceptable avec un alpha de Cronbach égal à 0,75. Ainsi, le score factoriel peut se calculer conformément au tableau 17 comme suit :

$$\text{FAUT} = (\text{FAUT}_1 + \text{FAUT}_2 + \text{FAUT}_3 + \text{FAUT}_4) / 4.$$

Tableau 16 : Indice KMO « Facilité d'utilisation »

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,750
Khi-deux approximé	78,794
Test de sphéricité de Bartlett	ddl
Signification de Bartlett	,000

Tableau 17 : Matrice des composantes<sup>a</sup> « Facilité d'utilisation perçue »

	Composante
	FAUT
FAUT_4	,856
FAUT_1	,745
FAUT_3	,729
FAUT_2	,722

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

a. 1 composante extraite.

Tableau 18 : Statistiques d'échelle « Facilité d'utilisation perçue »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
15,4878	8,796	2,96583	4

Vu les quatre items de la « facilité d'utilisation perçue » et conformément à notre échelle de mesure, le score factoriel moyen devra prendre pour valeur minimale 4 et pour valeur maximale 20. *Les réponses recueillies suggèrent que le score factoriel est égal à 15 (tableau 18). Nous pouvons donc considérer que les répondants sont d'accord pour affirmer qu'ils trouveraient les RSN faciles à utiliser dans l'exercice de leur profession.*

#### 5.2.4 Détermination des items relatifs à la variable « Influences sociales »

La variable « influences sociales » est composée de trois construits (Influences des collègues : INCO ; influence du supérieur hiérarchique : INSU ; Valorisation professionnelle attendue : VAPA) mesurés par huit items. Ces construits et items ont été tirés des travaux antérieurs sur l'acceptation des technologies en situation professionnelle (Ouedraogo, 2011 et Lassoued, 2010).

Les résultats de l'ACP (annexe J.4) réalisée pour ces construits se sont avérés ajustés aux données avec un indice KMO=0,507 à la limite du seuil d'acceptabilité et significatif à  $p=0,000$ (tableau 19).

Tableau 19 : Indice KMO et test de Bartlett sur l'échelle de mesure « Influences sociales »

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,507
Test de sphéricité de Bartlett	
Khi-deux approximé	256,44
ddl	2
Signification de Bartlett	,000
	28

L'ACP a également de façon inattendue ressortie quatre composantes principales ayant des valeurs propres supérieures à 1 au lieu de trois (tableau 20). Avec quatre composantes principales pour trois construits de départ, nous notons l'émergence d'un nouveau construit permettant d'évaluer les influences sociales. Par ailleurs, pour identifier l'appartenance des items aux composantes, nous réalisons sur la matrice des composantes une rotation Varimax avec la normalisation de Kaiser.

Tableau 20 : Matrice des composantes après rotation de l'échelle de mesure « Influences sociales »

	Composante			
	INCO	VAPA	IMEP	INSU
INCO_1	,952			
INCO_2	,951			
VAPA_4		,928		
VAPA_3		,917		
VAPA_2			,927	
VAPA_1			,915	
INSU_1				,917
INSU_2				,868

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Méthode de rotation : Varimax avec normalisation de Kaiser.

a. La rotation a convergé en 4 itérations.

Cette opération dont les résultats figure dans le tableau (20) ci-dessus, nous donne de constater que la nouvelle composante apparue a émergé de celle intitulée la « valorisation professionnelle ». Ainsi, nous retenons, ce qui suit :

- la composante 1 fait allusion à l'« Influence des collègues » et associe les items INCO\_1 & INCO\_2.
- La composante 2, au vu de l'intitulé des items garde son appellation initiale « Valorisation professionnelle attendue » et rassemble les items VAPA\_4 et VAPA\_3.
- La composante 3 qui associe les items VAPA\_1 et VAPA\_2 est le nouveau construit qui a émergé. En tenant compte de l'intitulé des items, nous le nommons « Image espérée » et est codé IMEP. Les items VAPA\_1&\_2 sont également recodés respectivement IMEP\_1 & IMEP\_2. En conséquence de ce qui précède, nous sommes dans l'obligation de formuler de nouvelles hypothèses (hypothèses H6.4 et H6.4a).

**H6.4 : l'image espérée par le bibliothécaire en utilisant les réseaux sociaux numériques influence son intention d'adoption.**

**H6.4a : l'influence de l'image espérée sur l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques varie selon le genre.**

- La composante 4, regroupe les items INSU\_1&\_2 et fait référence au construit de départ « Influence du supérieur hiérarchique ».

Le test de fiabilité réalisé sur l'ensemble de ces composantes a montré qu'elles présentent chacune une excellente cohérence interne avec des indicateurs d'alpha de Cronbach compris entre 0,754 et 0,902 (annexe J.4). Les items à l'intérieur de chacun de ces construits sont donc stables dans le temps et uniformes. Nous pouvons par conséquent calculer le score factoriel pour chacun des construits comme suit :

- $F_{INCO} = (INCO\_1 + INCO\_2) / 2$ .
- $F_{VAPA} = (VAPA\_3 + VAPA\_4) / 2$ .
- $F_{IMEP} = (IMEP\_1 + IMEP\_2) / 2$ .
- $INSU = (INSU\_1 + INSU\_2) / 2$ .

Chacun des construits de la variable « Influences sociales » est composé de deux items mesurés sur une échelle de Likert à 5 points allant de pas du tout d'accord (1) à tout à fait d'accord (5). Les valeurs des différents scores factoriels moyens doivent être comprises entre 2 et 10.

Pour le construit « influence des collègues », *nous relevons un score factoriel de 5,35 et un écart-type de 1,97 (tableau 21), ce qui équivaudrait à dire que les répondants ne sont pas d'accord avec les affirmations selon lesquelles leurs collègues « adoptants précoces » pourraient influencer leur intention d'adoption des RSN.*

Le construit « valorisation professionnelle attendue », *avec un score factoriel égal à 7,75 et un écart-type de 0,89 (tableau 22), amène à considérer que les répondants, sont d'accord pour affirmer qu'ils attendraient une valorisation professionnelle s'il devait adopter les RSN dans leurs pratiques professionnelles.*

Tableau 21 : Statistiques d'échelle du construit « Influence des collègues »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
5,3537	3,910	1,97748	2

Tableau 22 : Statistiques d'échelle « Valorisation professionnelle attendue »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
7,7561	,804	,89665	2

L'analyse des statistiques (tableau 23) de l'échelle du construit « Image espérée » montre qu'il possède *un score factoriel moyen de 4,58 et un écart-type de 1,44. Ce qui équivaudrait à dire que les répondants pensent que leur image au sein de la bibliothèque ne sera pas améliorée même s'ils adoptent les RSN dans l'exercice de leur métier.*

La lecture des statistiques de l'échelle (tableau 24) du construit « Influence du supérieur hiérarchique » indique *un score factoriel moyen égal à 7,45 et un écart-type de 1,68. Ce résultat laisse comprendre que les répondants sont d'accord pour reconnaître que leurs supérieurs hiérarchiques sont conscients des enjeux et opportunités que représentent les RSN pour la bibliothèque et les bibliothécaires. Par conséquent, ils pourraient influencer leur intention d'utilisation professionnelle des RSN.*

Tableau 23 : Statistiques d'échelle « Image espérée »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
4,5854	2,098	1,44830	2

Tableau 24 : Statistiques d'échelle « Influence du supérieur hiérarchique »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
7,4512	2,843	1,68620	2

### 5.2.5 Détermination des items relatifs à la variable « Conditions de facilitation »

Deux construits (Implication de la direction : IMDI et disponibilité d'une assistance technique : ATEC) mesurés par six items composent la variable « conditions de facilitation ». Ces construits et items ont été tirés de la littérature (Lassoued, 2010 ; Schillewaert et al, 2001). Ils sont présentés par leurs auteurs comme unidimensionnels et fiables, toutefois comme les autres variables, vu que les items ont été adaptés, nous vérifierons à nouveau leur validité et leur fiabilité.

L'Analyse factorielle (annexe J.5) conduite sur ces items s'est montrée adaptée aux données avec un indice KMO égal à 0,665, significatif à  $p=0,000$  (tableau 25). Cette analyse a également confirmé les deux construits initiaux en donnant deux composantes principales ayant une valeur propre supérieure à 1.

Pour identifier les items qui appartiennent aux différentes composantes, nous effectuons une rotation Varimax avec la normalisation de Kaiser (tableau 26). Nous remarquons que les items se positionnent de façon adéquate sur leur construit de départ.

Tableau 25 : Indice KMO sur l'échelle de mesure  
« Conditions de facilitations »

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.		,665
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-deux approximé ddl	394,9 28 15
	Signification de Bartlett	,000

Tableau 26 : Matrice des composantes après rotation

	Composante	
	ATEC	IMDI
IMDI_1		,932
IMDI_2		,958
IMDI_3		,842
ATEC_1	,939	
ATEC_2	,940	
ATEC_3	,939	

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Méthode de rotation : Varimax avec normalisation de Kaiser.

a. La rotation a convergé en 3 itérations.

Ainsi nous notons que :

- la composante 1 se rapporte au construit « Disponibilité d'une assistance technique » (ATEC) et associe les items ATEC\_1, ATEC\_2 et ATEC\_3 ;
- La composante 2 regroupe les items IMDI\_1, IMDI\_2 et IMDI\_3 et fait référence au construit de départ « Implication de la direction » (IMDI).

Le test de fiabilité appliqué à l'ensemble des items de chaque construit a montré qu'ils présentent d'excellentes cohérences internes avec respectivement des coefficients alpha de Cronbach égale à 0.930 et 0.899. La fiabilité des données dans le temps est donc garantie. Nous pouvons calculer les scores factoriels comme suit :

- « Assistance technologique » :  $F_{ATEC} = (ATEC_1 + ATEC_2 + ATEC_3) / 3$ .
- « Implication de la direction » :  $F_{IMDI} = (IMDI_1 + IMDI_2 + IMDI_3) / 3$

Les deux construits comportant chacun trois items, qui se mesure sur une échelle de Likert à 5 points allant de pas du tout d'accord (1) à tout à fait d'accord (5), les valeurs que peuvent prendre les scores factoriels moyens doivent être comprises entre 3 et 15.

Les statistiques d'échelle (tableau 27) nous montrent que la « disponibilité d'une assistance technique » possède un score factoriel de 11,10 et un écart-type de 3,09. Les répondants semblent donc moyennement d'accord pour considérer qu'au sein de leur bibliothèque, ils pourraient trouver de la documentation sur l'usage des RSN en bibliothèque, un service de support offert par l'unité informatique.

Les réponses recueillies (tableau 28) pour le construit, « implication des dirigeants » indiquent un score factoriel égal 8,29 et un écart-type de 2,99. Les répondants sont moyennement d'accord avec les affirmations du questionnaire sur l'implication de leurs dirigeants pour l'adoption des RSN au sein de la bibliothèque. Selon eux, leurs responsables ne sont pas engagés dans des actions visant à assurer une présence et une activité de la bibliothèque sur les RSN. De plus, ces derniers ne les encourageraient pas à utiliser les RSN dans l'accomplissement de leurs tâches professionnelles.

Tableau 27 : statistiques d'échelle du construit  
« Disponibilité d'une assistance technique »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
11,1098	9,580	3,09522	3

Tableau 28 : Statistiques d'échelle « Implication de la direction »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
8,2927	8,950	2,99171	3

## 5.2.6 Détermination des items relatifs à la variable « intention d'adoption »

Trois items tirés des travaux d'Ibanescu (2010), de Berrajah (2008) et Vankatesh (2003) ont été retenus pour évaluer « l'intention d'adoption des RSN » (INTA), qui du reste demeure très importante dans une étude explicative des facteurs explicatifs de l'acceptation des technologies comme la notre. Pour cette variable, une première ACP conduite sur les trois items de départ, avec un indice KMO=0, ne s'est pas montrée ajustée aux données. Une seconde ACP a donc été effectuée, en supprimant cette fois l'item codé INTA\_2, parce qu'il présentait les plus faibles taux d'extraction 0,895 et 0,794 (annexe J.6).

Cette deuxième ACP réalisée avec les deux items retenus à la suite de différents essais (INTA\_1 et INTA\_3), nous a donné d'observer que l'indice KMO est à la limite du seuil d'acceptabilité c'est-à-dire égal à 0,50 (tableau 29), ce qui est acceptable.

Tableau 29 : Indice KMO et test de Bartlett sur l'échelle de mesure « Adoption des RSN »

Cette dernière analyse a également montré que notre variable « intention d'adoption des RSN » est unidimensionnelle en présentant une seule composante principale avec une valeur propre supérieure à 1 (tableau 30).

Tableau 30 : Matrice des composantes de la variable « Intention d’adoption »

Composante	Valeurs propres initiales		
	Total	% de la variance	% cumulés
1	1,949	97,472	97,472
2	,051	2,528	100,000

Les items de cette variable présentent une très bonne cohérence interne avec un Alpha de Cronbach égal à 0,885. Ils sont donc fiables, nous pouvons calculer le score factoriel comme suit :  $F_{INTA} = (INTA_1 + INTA_3) / 2$ . Vu que cette variable regroupe deux items mesurés sur une échelle de Likert à 5 points allant de pas du tout d'accord (1) à tout à fait d'accord (5), la valeur que peut prendre le score factoriel doit être comprise entre 2 et 10.

Tableau 31 : statistique d'échelle « Adoption des RSN »

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
6,3415	3,042	1,74426	2

Les statistiques (tableau 31) de l'« Intention d'adoption des RSN » montrent *un score factoriel moyen égal à 6,34 avec un écart-type de 1,74. Les répondants sont moyennement d'accord pour adopter les RSN dans l'exercice de leur métier dans un futur proche.*

## Conclusion partielle

Cette étape préliminaire et importante de purification et d'opérationnalisation de nos construits, nous a conduit de la dimensionnalité de nos variables au calcul des scores factoriels en passant par le test de fiabilité interne. Au terme de cette étape, nous faisons deux constats :

- Premièrement, l'ensemble de nos variables présente un bon niveau d'explication de l'information et la grande majorité d'entre elles dispose d'un très bon alpha de Cronbach (supérieur à 0,8). Seuls trois construits (« Compatibilité tâche-technologie » « Facilité d'utilisation perçue » et « Image espérée ») présentent des coefficients alpha compris entre 0,70 et 0,80, ce qui est largement acceptable. Ces valeurs attestent de l'existence d'une cohérence interne entre les items de notre instrument de mesure.
- Deuxièmement, le construit « valorisation professionnelle attendue » a été redimensionnée en deux construits. Ainsi le construit « image espérée » a été créé et deux nouvelles hypothèses ont été formulées (H6.4 et H6.4a). Aussi, l'item INTA\_2 du construit « intention d'adoption » a été supprimé.

L'ensemble des résultats est récapitulé dans le tableau (32) ci-dessous.

Construits (échelle de mesure)	Items	Score factoriel moyen	Ecart-type	Alpha de Crobach
Compatibilité tâche-technologie	COMP_1, _2, et _3	15,487	2,965	0,714
Utilité perçue	UTPE_1, _2, _3 & _4	10,122	2,364	0,900
Facilité d'utilisation perçue	FAUT_1, _2, _3 & _4	15,487	2,965	0,759
Influence des collègues	INCO_1 & _2	5,353	1,977	0,902
Influence du supérieur hiérarchique	INSU_1 & _2	7,451	1,686	0,812
Valorisation professionnelle attendue	VAPA_1 & _2	7,756	0,896	0,823
Image espérée	VAPA_3&VAPA_4	4,585	1,448	0,754
Implication de la direction	IMDI_1, _2 et _3	8,292	2,991	0,899
Disponibilité d'une assistance technique	ATEC_1, _2 et _3	11,109	3,095	0,930
Adoption des RSN	INTA_1, _3	6,341	1,744	0,885

Tableau 32 : Récapitulatif des échelles de mesure et items après le test de dimensionnalité

### 5.3 Analyse de régression : vérification des hypothèses de recherche

Après les tests de dimensionnalité de nos construits qui ont abouti à la validité et à la fiabilité de nos items, nous réalisons dans cette partie de notre travail le test des hypothèses. Autrement, il s'agit d'analyser et d'expliquer les différentes relations entre les variables indépendantes (explicatives) et dépendantes (expliquées) de notre modèle d'étude. En clair, il est question de prédire l'intention d'adoption des RSN (variable expliquée) à partir d'un ou d'une combinaison linéaire de facteurs explicatifs (variables explicatives). La mise en œuvre de notre analyse explicative et prédictive obéira aux étapes proposées par Ghewy (2010).

Nous commencerons donc par vérifier l'hypothèse nulle selon laquelle il n'existe pas de relation entre la ou les variables indépendantes et la variable dépendante. Cette vérification se fera en analysant la valeur de « F ». Pour que l'hypothèse d'existence de lien soit admise, la valeur de F doit être supérieure à 1 et significative à  $p<0,01$ . Si cette hypothèse est rejetée, cela signifie que de nos variables indépendantes, il n'y en a aucune qui est significativement associée à la variable que nous tentons d'expliquer.

Ensuite, nous évaluerons les différents indicateurs<sup>53</sup> de la relation testée. Ces indicateurs sont le coefficient de  $R^2$  (pourcentage de la variance expliquée), la signification de F (coefficient déterminant la signification de la valeur statistique de F), le test t (valeur statistique observée pour l'échantillon) coefficient de Bêta (évaluation le degré de significativité), le test VIF (vérification du taux de colinéarité) pour les analyses de régression linéaire multiple.

Il convient de rappeler qu'à l'issue de chaque analyse de régression, nous écrirons des équations de régression selon que nous serons face à une régression simple ou multiple. Pour une régression linéaire simple de  $y$  en  $x_1$  avec les paramètres  $b_1$ , comme coefficient de régression partiel, l'équation s'écrira comme suit :  $y = b_1(x_1)$ . Pour une régression linéaire multiple de  $y$  en  $x_1, x_2, \dots, x_p$  avec les paramètres  $b_1, b_2, \dots, b_p$  comme les coefficients de régression partiels, équation s'énoncera comme suit :  $y = b_1(x_1) + b_2(x_2) + \dots + b_n(x_n)$

---

<sup>53</sup> Ces indicateurs de l'interprétation de données des analyses de régression sont définis en Annexe L.

### 5.3.1 Impact de la compatibilité tâche-technologie sur l'intention d'adoption

Il s'agit ici de vérifier l'hypothèse H1, selon laquelle la compatibilité tâche technologie exerce une influence sur l'intention d'adoption des RSN par les bibliothécaires.

Cette vérification a été réalisée en effectuant une analyse de régression linéaire simple (Annexe K.1).

Tableau 33 : Influence de la compatibilité tâche-technologie sur l'intention d'adoption des RSN

Relation de régression	R <sup>2</sup>	F	Sig. F	Coef. Non stand.	β	Test t	Test VIF
Compatibilité tâche-technologie → Intention d'adoption RSN	0,86	502,73	0,000	0,841	0,985	22,422***	1,00

\*\*\*p<0,01

Les résultats (tableau 33) révèlent la pertinence de la relation linéaire entre les variables analysées. La valeur de F significative à p < 0,01, ce qui indique que nous avons moins de 0,1% de chance de nous trompé en affirmant que la variable compatibilité tâche-technologie contribue à mieux expliquer l'intention adoption des RSN que la simple moyenne calculée dans la section précédente. L'hypothèse de présence de lien est admise.

De plus, avec la valeur de R<sup>2</sup> (0,861), les données sont bien ajustées au modèle, la compatibilité tâche-technologie permet d'expliquer une proportion significative (86%) de la variation de l'intention d'adoption des RSN.

Le test t de la régression est significatif (p<0,01 ; t=22,422>2), la valeur de Béta est positive et très proche de 1 (0,985), nous pouvons conclure que la compatibilité tâche-technologie exerce une influence significative et positive sur l'intention d'adoption des RSN. **L'hypothèse H1 est vérifiée.** Autrement dit, un bibliothécaire qui percevrait les fonctionnalités offertes par les RSN comme étant en adéquation avec ses tâches professionnelles serait plus disposé à les adopter.

L'équation de régression s'écrit comme suit :

$$\text{Intention d'adoption des RSN} = 0,841 \times (\text{Compatibilité tâche-technologie})$$

### 5.3.2 L'impact de la compatibilité tâche-technologie sur l'utilité perçue

L'hypothèse H2 de notre étude qui suggère que la compatibilité tâche-technologie exerce une influence sur l'utilité perçue des RSN est testée ici. Nous avons réalisé une analyse de régression linéaire simple (annexe K.2) pour chercher à vérifier s'il existe un lien de causalité entre ces deux variables.

Tableau 34 : Influence de la compatibilité tâche-technologie sur l'utilité perçue

Relation de régression	R <sup>2</sup>	F	Sig. F	Coef. Non stand.	β	Test t	Test VIF
Compatibilité tâche-technologie → Utilité perçue	0,93	1117,5	0,000	1,042	0,966	33,43***	1,000

\*\*\*p<0,01

Les résultats de cette analyse (tableau 34) montrent bien qu'il existe un lien de causalité significatif entre les deux variables. Ainsi, avec une valeur F significative à p < 0,01, l'hypothèse de présence de lien entre les variables est admise.

Par ailleurs, la variable explicative avec ( $R^2= 0,932$  soit 93,2%) expliquent une proportion significative de la variance de l'utilité perçue, l'ajustement des données au modèle testé est excellent.

Le test t de la régression est significatif ( $p<0,01$  ;  $t=33,43>2$ ), la valeur Bêta (0,966) positive et très proche de 1, nous pouvons ainsi affirmer que la compatibilité tâche-technologie exerce une influence significative et positive sur l'utilité perçue. **L'hypothèse H2 est donc vérifiée.** Ce qui voudrait dire qu'un bibliothécaire qui percevrait la compatibilité entre ses tâches professionnelles et les RSN les considèrerait comme étant utiles.

L'équation de régression s'écrit comme suit :

$$\text{Utilité perçue} = 1,042 \times (\text{Compatibilité tâche-technologie})$$

### 5.3.3 L'impact de l'utilité perçue sur l'intention d'adoption des RSN

Il est question ici de tester l'hypothèse H3, qui postule que l'intention d'adoption des RSN par les bibliothécaires est influencée par leurs perceptions de l'utilité de ces outils et plateformes. Pour ce faire nous avons réalisé une analyse de régression linéaire simple (annexe K.3) dont les résultats sont résumés dans le tableau 35.

Tableau 35 : Influence de l'utilité perçue sur l'intention d'adoption les RSN

Relation de régression	R <sup>2</sup>	F	Sig. F	Coef. Non stand.	β	Test t	Test VIF
Utilité perçue → Intention d'adoption RSN	0,90	742,82	0,000	0,798	0,950	27,25***	1,00

\*\*\*p<0,01

Ces résultats donnent de comprendre qu'il existe bien une relation linéaire statistiquement significative entre l'utilité perçue et l'intention d'adoption des RSN. En effet, avec la valeur F significative à p=0,000< 0,01, l'hypothèse de présence de lien est admise. La régression permet donc de mieux expliquer le lien en présence que la simple moyenne.

De plus, la valeur de R<sup>2</sup> (0,902) indique qu'une excellente proportion de la variance est expliquée. Les données sont donc bien ajustées au modèle testé.

Le test t de la régression est significatif (p<0,01 ; t=27,25>2), la valeur de Bêta (0,950) est positive et très proche de 1, nous pouvons conclure que l'utilité perçue exerce une influence significative et positive sur l'intention d'adoption des RSN. **L'hypothèse 3 est donc vérifiée.** Ainsi, un bibliothécaire qui percevrait l'utilité des RSN pour accomplir ses tâches professionnelles est disposé à les adopter.

L'équation de régression se présente comme suit :

$$\text{Intention d'adoption des RSN} = 0,798 \times (\text{Utilité perçue})$$

### 5.3.4 Impact de l'expérience d'utilisation sur la facilité d'utilisation perçue

Il s'agit ici de vérifier l'hypothèse H4, selon laquelle l'expérience d'utilisation des RSN exerce une influence sur la facilité d'utilisation perçue par les bibliothécaires. Ce test a été effectué par le biais d'une analyse de régression linéaire simple (annexe K.4).

Tableau 36 : Influence de l'expérience d'utilisation sur la facilité d'utilisation perçue

Relation de régression	R <sup>2</sup>	F	Sig. F	Coef. Non stand.	β	Test t	Test VIF
Expérience d'utilisation → Facilité d'utilisation perçue	0,85	474,22	0,000	0,818	0,924	21,777***	1,00

\*\*\*p<0,01

Les résultats (tableau 36) ont permis d'observer qu'il existe bien une relation linéaire statistiquement significative entre l'expérience d'utilisation et la facilité d'utilisation perçue. En effet, avec une valeur F significative à  $p=0,000 < 0,01$ , l'hypothèse d'existence d'un lien entre les variables testées est admise. La régression permet donc de mieux expliquer la relation en présence qu'une simple moyenne.

Aussi, la valeur de R<sup>2</sup> (0,854) indique que les données sont donc bien ajustées au modèle. Une importante proportion de la variance est à noter, la qualité du modèle est bonne, le lien entre les variables peut être donc analysé.

De plus le test t de la régression est significatif ( $p<0,01$  ;  $t=21,777>2$ ), la valeur de Bêta (0,924) est positive et très proche de 1, nous pouvons conclure que l'expérience d'utilisation exerce une influence significative et positive sur la facilité d'utilisation perçue. **L'hypothèse 4 est donc vérifiée.** En d'autres termes, un bibliothécaire qui disposera d'une expérience d'utilisation privée et personnelle des RSN les percevrait comme faciles à utiliser dans l'exercice de son métier.

L'équation de régression se présente comme suit :

$$\text{Facilité d'utilisation perçue} = 0,818 \times (\text{Expérience d'utilisation})$$

### 5.3.5 L'impact de la Facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption

L'hypothèse H5 qui postule que la facilité d'utilisation perçue exerce une influence sur l'intention d'adoption des RSN par les bibliothécaires est testée ici. Pour ce faire, nous avons effectué une régression simple (annexe K.5) dont les résultats sont présentés dans le tableau (37) ci-après.

Tableau 37 : Influence entre la facilité d'utilisation et l'intention d'adoption des RSN

Relation de régression	R <sup>2</sup>	F	Sig. F	Coef. Non stand.	β	Test t	Test VIF
Facilité d'utilisation perçue → Intention d'adoption RSN	0,89	675,24	0,000	0,788	0,945	25,985***	1,000

\*\*\*p<0,01

Ces résultats révèlent qu'il existe bien une relation linéaire statistiquement significative entre les variables du modèle testé. En effet, nous observons que la valeur de F est significative à p=0,000< 0,01. L'hypothèse de présence de lien entre les variables est admise. La régression permet donc de mieux expliquer la relation existante.

Nous notons également que les données sont bien ajustées au modèle avec R<sup>2</sup>=0,893. La facilité d'utilisation permet donc d'expliquer 89% de la variation de l'intention d'adoption des RSN. Le modèle étant pertinent et les données bien ajustées, nous pouvons analyser les liens entre les variables.

Le test t de la régression est significatif (p<0,01 ; t=25,985>2), la valeur de Bêta (β=0,945) est positive et très proche de 1, nous donc noter que la facilité d'utilisation perçue exerce une influence significative et positive sur l'intention d'adoption des RSN par les bibliothécaires. **L'hypothèse 5 est donc vérifiée.**

L'équation de régression se formule comme suit :

$$\text{Intention d'adoption des RSN} = 0,788 \times (\text{Facilité d'utilisation perçue})$$

Plus explicitement, cela voudrait dire que le bibliothécaire qui percevrait les RSN comme faciles à utiliser pour ses tâches professionnelles est plus favorable à les adopter.

### 5.3.6 Impact des influences sociales sur l'intention d'adoption des RSN

Nous voulons ici identifier et évaluer l'impact des différents construits de la variable influences sociales sur l'intention d'adoption des RSN par les bibliothécaires. Il s'agit donc de tester les hypothèses H6.1, H6.2, H6.3 et H6.4 qui stipulent respectivement que l'influence des collègues, l'influence du supérieur hiérarchique, la valorisation professionnelle et l'image espérée exercent une influence significative sur l'intention d'adoption des RSN. Nous avons pour mener ce test réalisé une analyse de régression linéaire multiple (annexe K.6).

Tableau 38 : Impact des influences sociales sur l'adoption des RSN

Relation de régression	R <sup>2</sup>	F	Sig. F	Coef. Non stand.	β	Test t	Test VIF
Influence des collègues → Intention d'adoption RSN	0,92	249,1	0,000	-0,099	-0,088	-1,009 ns	8,15
Influence du supérieur hiérarchique. → Intention d'adoption RSN				0,029	0,034	0,257 ns	18,1
Valorisation professionnelle → Intention d'adoption RSN				0,691	0,821	2,099 ns	29,8
Image espérée → Intention d'adoption RSN				0,274	0,200	4,830**	9,75

\*\*p<0,05 ; ns : non significatif = p>0,05

A l'examen du récapitulatif du modèle (tableau 38), nous pouvons admettre avec la valeur de F obtenue que l'hypothèse selon laquelle il existerait une relation linéaire entre la combinaison de variables indépendantes et la variable dépendante. En effet, la valeur de F est significative à  $p <0,001$ , ce qui indique que nous avons moins de 0,1% de chance de nous tromper en affirmant que notre modèle contribue à mieux expliquer l'intention d'adoption des RSN qu'une simple moyenne.

Les résultats obtenus montrent également que cette combinaison de variables permet d'expliquer une très large proportion de la variable adoption des RSN, avec  $R^2 = 0,927$  (92,7%). De plus, le test de Durbin-Watson<sup>54</sup> avec une valeur de 1,633 proche de 2

<sup>54</sup> Le test de Durbin-Watson est un test statistique destiné à tester l'autocorrélation des résidus dans un modèle de régression linéaire.

(voir annexe K.6) nous donne à considérer que les risques d'erreurs sont négligeables.

Le modèle testé est pertinent, les données sont bien ajustées au modèle, le seuil de significativité associé est acceptable, nous pouvons donc analyser les relations dyadiques en présence.

Toutefois, avant l'analyse des relations, qui aboutira à l'écriture de l'équation de régression, nous devons nous assurer de l'interdépendance des variables explicatives du modèle testé. Ainsi, les statistiques de colinéarité déterminées par le test VIF révèlent des niveaux acceptables pour seulement deux variables. Ces variables présentent des valeurs VIF inférieures au seuil d'acceptabilité commun, qui est 10. Il s'agit des variables « influence des collègues » (VIF= 8,155<10) et « image espérée » (VIF=9,750<10). Quant aux variables « influence du supérieur hiérarchique » et « valorisation professionnelle attendue » avec des valeurs VIF supérieures à 10 (18,519 et 29,804), elles ne peuvent pas être analysées à cause de ce fort taux de colinéarité. Les deux liens sont exclus de la suite de l'analyse et par conséquent les **hypothèses H6.2 et H6.3 ne sont pas validées.**

A l'analyse des deux relations qui ont présenté un taux de colinéarité acceptable, nous notons que :

- si le taux de colinéarité est acceptable pour la variable « influence des collègues », il n'en est pas de même au niveau de la significativité du lien entre elle et l'intention d'adoption des RSN. En effet, avec  $p=0,581>0,05$ , l'hypothèse d'existence de lien ne peut être admise. Le lien est alors exclu comme les deux précédents. **L'hypothèse H6.1 n'est donc pas validée** ;
- seule la variable « image espérée » montre en plus d'un taux de colinéarité acceptable, un test t de la régression significatif ( $p= 0,039<0,05$  ;  $t=4,930>2$ ) et une valeur de bêta positive ( $\beta=0,274$ ). Ce qui nous amène à admettre l'hypothèse de présence lien et à conclure que l'image espérée exerce une influence positive sur l'intention d'adoption des RSN. **L'hypothèse H6.4 est validée.**

L'équation de régression peut s'écrire comme suit :

***Intention d'adoption des RSN= 0,274 x (Image espérée)***

Au total, nous retiendrons que l'impact des influences sociales sur l'intention d'adoption des RSN est seulement déterminé par le construit image espérée. Ainsi, un bibliothécaire qui verrait son image améliorée au sein de sa bibliothèque et dans sa communauté professionnelle grâce à l'utilisation des RSN dans l'exécution de ses tâches est plus favorable à les adopter.

### 5.3.7 Impact des conditions de facilitation sur l'intention d'adoption des RSN

Les Hypothèses H7.1 et H7.2 de notre modèle de recherche postule d'une part que l'implication de la direction et d'autre part que la disponibilité d'une assistance technique influencent l'intention d'adoption des RSN. Il est question pour nous de vérifier ici l'existence de ces relations, et si elles existent, de les expliquer, voir de prédire l'adoption des RSN par les construits de la variable conditions de facilitation. Comme pour le test précédent, nous avons procédé à une régression linéaire multiple (annexe K.7).

Tableau 39 : Influence des conditions de facilitation sur l'intention d'adoption des RSN

Relation de régression	R <sup>2</sup>	F	Sig. F	Coef. Non stand.	β	Test t	Test VIF
Implication de la direction → Intention d'adoption RSN	0,89	328,51	0,000	0,394	0,352	4,151***	5,30
Disponibilité technique → Intention d'adoption RSN				0,526	0,615	7,247***	5,30

\*\*\*p<0,01

Nous relevons à la lecture du tableau ci-avant (tableau 39), que selon la valeur F obtenue, l'hypothèse d'existence de lien ne peut-être rejetée. En effet, F est significatif à p=0,000<0,01, ce qui suppose que la régression effectuée est pertinente. Aussi, la combinaison de variables explicatives restitue 89,10% ( $R^2= 0,891$ ) de la variance de l'intention d'adoption des RSN, les données sont donc bien ajustées.

Les statistiques de colinéarité déterminées par le test VIF montrent que les deux variables explicatives présentent des valeurs VIF égales à 5,300, ce qui est largement inférieur au seuil d'acceptabilité commun. Les relations du modèle peuvent être analysées sans crainte d'une instabilité des résultats ni de coefficient de régression erroné.

Par ailleurs, les résultats nous indiquent que les deux variables explicatives du modèle testé présentent une bonne significativité ( $p= 0,000 <0,05$ ). L'hypothèse d'existence de lien entre les variables testées est donc admise dans les deux cas. De plus, le test t de la régression pour chacune des ces variables est significatif avec des valeurs de bêta positives ( $\beta=0,352$  et  $0,615$ ). Ainsi, l'« implication de la direction » ( $p=0,000<0,01$  ;  $t=4,151>2$ ) et la « disponibilité d'une assistance technique » ( $p=0,000<0,01$  ;  $t=7,247>2$ ) exercent chacune une influence significative positive sur l'intention d'adoption des RSN. Les **hypothèses H7.1 et H7.2 sont donc validées**. Ainsi, un bibliothécaire serait enclin à adopter les RSN si le projet est porté, impulsé ou encore soutenu par sa direction, qui mettra à sa disposition une assistance technique assurée soit par ses pairs ou par un service spécialisé.

L'équation de régression s'écrit de la manière suivante :

$$\begin{aligned} \text{Intention d'adoption des RSN} = & 0,394 \times (\text{Implication de la direction}) \\ & + 0,526 \times (\text{disponibilité d'une assistance technique}) \end{aligned}$$

### 5.3.8 Vérification des hypothèses avec les variables modératrices

Ces tests concernent les modérations que pourraient exercer les variables genre et âge. Quatre relations supposées de médiation devraient être analysées. Il s'agit de :

- H5a : L'impact de la facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption des RSN varie selon l'âge.
- H6.3a : L'impact de la valorisation professionnelle attendue sur l'intention d'adoption des RSN varie le genre.
- H6.4a : L'impact de l'image espérée sur l'intention d'adoption des RSN varie selon le genre.
- H7.2a : l'impact de la disponibilité d'une assistance technique sur l'intention d'adoption des RSN varie selon l'âge.

Il convient de noter qu'il ne peut y avoir une quelconque modération sur une relation qui à priori n'existe pas d'entrée.

Ainsi, vu que la relation entre la valorisation professionnelle attendue et l'intention d'adoption des RSN n'a pas été prouvée lors du test des hypothèses, l'hypothèse secondaire **H6.3a n'est d'ores et déjà pas validée.**

### 5.3.8.1 L'impact de la facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption des RSN varie en fonction de l'âge (H5a)

A l'observation des résultats des analyses de régressions menées (annexe K.8), l'âge ne s'avère pas un modérateur de l'influence de la facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption des RSN. Les résultats obtenus (tableau 40) montrent bien qu'aucun groupe d'âge n'exerce un effet significatif sur la relation testée (moins de 25 ans, Sig de  $F=0,324>0,05$  ; 25-35ans, Sig de  $F=0,281>0,05$  ; 36-50ans, Sig de  $F=0,416>0,05$  ; +50 ans, Sig.F=0,118>0,05). **L'hypothèse H5a n'est donc pas validée.**

Tableau 40 : Modération de l'âge sur la relation facilité d'utilisation perçue – adoption des RSN

Relation de régression	R <sup>2</sup> deux	Bêta	Sig. de F
Facilité d'utilisation perçue → Intention d'adoption des RSN : - 25ans	0,088	0,297	0,324 ns
Facilité d'utilisation perçue → Intention d'adoption des RSN : 25à35 ans	0,036	-0,190	0,281 ns
Facilité d'utilisation perçue → Intention d'adoption des RSN : 36à50 ans	0,025	-0,157	0,416 ns
Facilité d'utilisation perçue → Intention d'adoption des RSN : + 50 ans	0,517	-0,719	0,118 ns

ns : non significatif =  $p>0,05$

### 5.3.8.2 L'impact de l'image espérée sur l'intention d'adoption des RSN en fonction du genre (H6.4a)

Les résultats de régression obtenus (annexe K.9) et récapitulés dans le tableau (41) ci-après montrent bien que le genre ne modère pas l'influence de l'image espérée sur l'intention d'adoption des RSN par les bibliothécaires. En effet, les liens testés ne se sont pas avérés significatifs (Sig de F : Masculin=0,132>0,05 ; Sig de F : Féminin = 0,457>0,05). **L'hypothèse H6.4a n'est donc pas validée.**

Tableau 41 : Modération du genre sur la relation image espérée – adoption des RSN

Relation de régression	R <sup>deux</sup>	Bêta	Sig de F
Image espérée → intention d'adoption des RSN : Masculin	0,044	0,210	0,132 <sup>ns</sup>
Image espérée → Intention d'adoption des RSN : Féminin	0,021	0,144	0,457 <sup>ns</sup>

ns : non significatif = p&gt;0,1

### 5.3.8.3 L'impact de la disponibilité d'assistance technique sur l'intention d'adoption des RSN varie selon l'âge.

A l'analyse du tableau (42), qui résume les résultats de l'analyse de régression réalisée (annexe 10), l'âge semble ne pas modérer l'effet de la disponibilité d'une assistance technique sur l'intention d'adoption des RSN. En effet, les résultats montrent qu'aucune influence significative n'a été relevée pour chacun des groupes d'âge (-25ans, Sig de F=0,242>0,10 ; 25-35ans, Sig de F=0,448>0,10 ; 36-50ans, Sig de F=0,184>0,10 ; +50 ans, Sig de F=0,391>0,10). **L'hypothèse H7.2a n'est donc pas validée.**

Tableau 42 : Modération de l'âge sur la relation disponibilité d'assistance technique-adoption des RSN

Relation de régression	R <sup>deux</sup>	Bêta	Sig. de F
Assistance technique → Intention d'Adoption des RSN : - 25ans	0,122	-0,349	0,242 <sup>ns</sup>
Assistance technique → Intention d'Adoption des RSN : 25à35 ans	0,018	-0,135	0,448 <sup>ns</sup>
Assistance technique → Intention d'Adoption des RSN : 36à50 ans	0,108	0,326	0,184 <sup>ns</sup>
Assistance technique → Intention d'Adoption des RSN : + 50 ans	0,188	-0,433	0,391 <sup>ns</sup>

\*p&lt;0,10 ; \*\*p&lt;0,05 ; \*\*\*p&lt;0,01 ; ns : non significatif

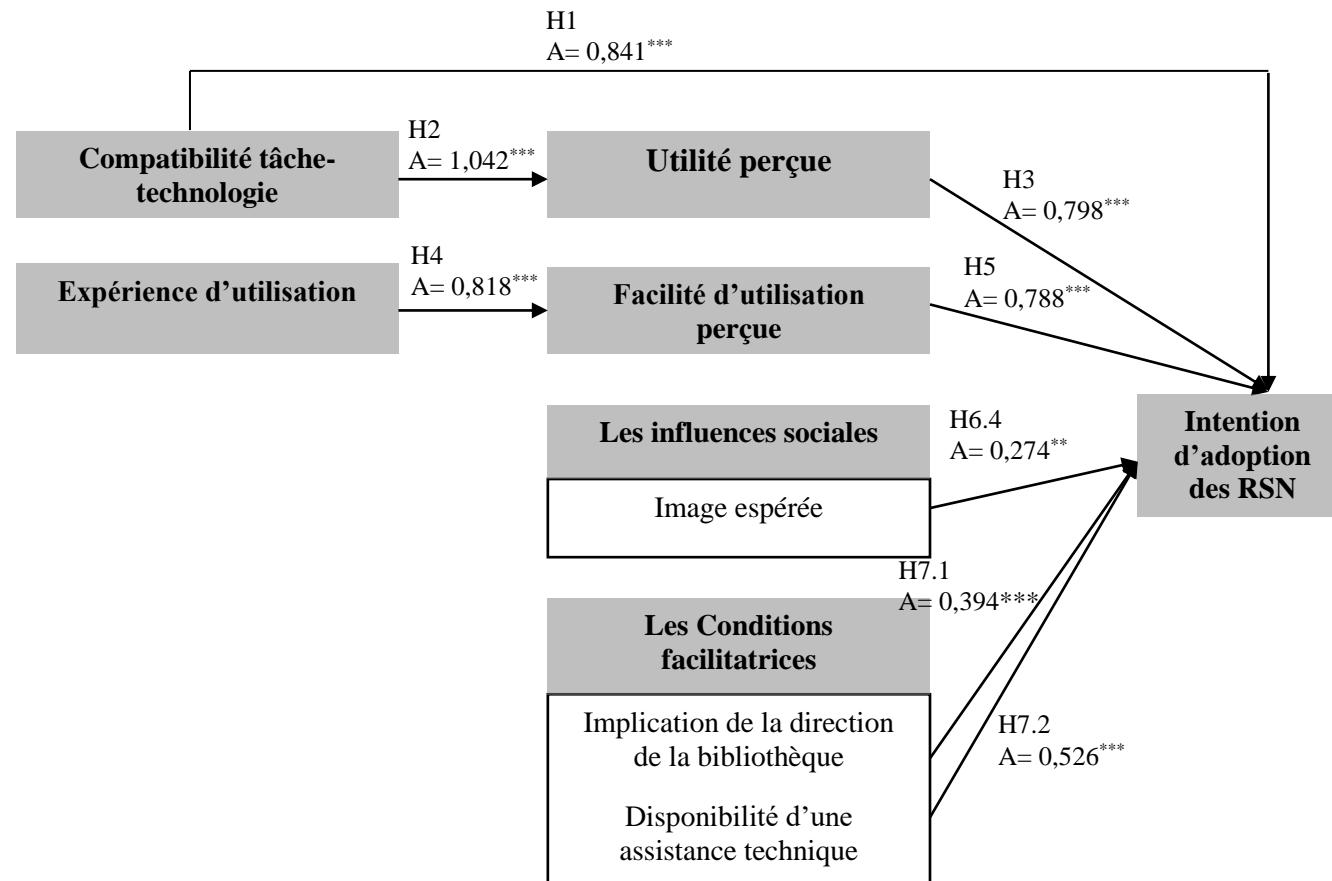
### ***Récapitulatif du test des hypothèses***

Au terme de cette section concernant la vérification des hypothèses de recherche, nous remarquons que les construits « compatibilité tâche technologie », « utilité perçue », « facilité d'utilisation », « image espérée », « implication de la direction » et « disponibilité d'une assistance technique » se sont révélées comme déterminants dans l'intention d'adoption des RSN par les bibliothécaires des universités ivoiriennes.

Ces résultats récapitulés dans le tableau (43) ci-après nous ont permis d'élaborer une première ébauche de notre modèle théorique d'adoption des technologies (figure 18). Ce modèle sera croisé avec les données recueillies au cours de la seconde enquête par entretien semi-directif, pour proposer à la fin de notre étude un modèle conceptuel sur l'adoption en situation professionnelle des technologies dans le contexte ivoirien.

Hypothèse de recherche	Résultat
H1 : la compatibilité des réseaux sociaux numériques avec les tâches des bibliothécaires influence leur intention d'adoption.	Validée
H2 : la compatibilité tâche-technologie exerce une influence sur l'utilité perçue des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires.	Validée
H3 : l'utilité perçue des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires pour l'exécution de leurs tâches professionnelles influence leur intention d'adoption.	Validée
H4 : l'expérience d'utilisation personnelle des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires influence la facilité d'utilisation perçue de ces réseaux dans le contexte professionnel.	Validée
H5 : la facilité d'utilisation perçue des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires, influence leur intention d'adoption.	Validée
H5a : l'impact exercé par la facilité d'utilisation perçue sur l'adoption des réseaux sociaux numériques varie en fonction de l'âge.	Rejetée
H6.1 : l'utilisation professionnelle des réseaux sociaux numériques par certains collègues influence leur intention d'adoption	Rejetée
H6.2 : l'engagement du supérieur hiérarchique en faveur de l'utilisation des réseaux sociaux numériques pour le travail influence l'intention d'adoption par les bibliothécaires.	Rejetée
H6.3 : la valorisation professionnelle attendue influence l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires.	Rejetée
H6.3a : l'influence de valorisation professionnelle attendue sur l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques varie selon le genre.	Rejetée
H6.4 : l'image espérée par le bibliothécaire en utilisant les réseaux sociaux numériques influence son intention d'adoption.	Validée
H6.4a : l'influence de l'image espérée sur l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques varie selon le genre.	Rejetée
H7.1 : l'implication de la direction de la bibliothèque et/ou de l'université influence l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires.	Validée
H7.2 : la disponibilité d'une assistance technique au sein de la bibliothèque influence l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires.	Validée
H7.2a : l'influence de la disponibilité d'une assistance technique sur l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques varie selon l'âge.	Rejetée

Tableau 43 : Récapitulatif du test des hypothèses



\*p<0,10 ; \*\*p<0,05 ; \*\*\*p<0,01

Figure 18 : Notre modèle théorique de l'adoption des technologies

## **CHAPITRE 6 : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE QUALITATIVE**

Le présent chapitre fait état des résultats de l'analyse de contenu effectuée sur le corpus les comptes rendus des entrevues semi-dirigées. Il convient de rappeler que cette étude qualitative, complémentaire à la première étude par questionnaire quantitative a pour objectif principal de compléter et d'expliquer avec des témoignages d'enquêtés les premières données quantitatives. Cette seconde enquête a été menée via des entretiens semi-directifs auprès d'une population de 20 répondants (dont 15 bibliothécaires et 5 responsables de bibliothèques) tirée parmi les 82 ayant participé à l'enquête par questionnaire [chapitre 4].

La présentation des résultats de l'enquête qualitative se fera suivant trois thématiques. Ainsi, nous commencerons par livrer les perceptions des avantages qu'offrent les RSN aux bibliothèques et aux bibliothécaires. Ensuite, nous évoquerons les facteurs considérés comme favorables à la réussite d'un projet d'innovation technologique au sein des bibliothèques universitaires en l'occurrence, l'intégration des RSN. Puis, nous terminerons par les facteurs perçus par les répondants comme obstacles au processus d'adoption des RSN.

Par ailleurs, en établissant un parallèle entre ces thématiques et les variables de notre modèle de recherche (figure14 : p99), nous notons que :

- La thématique « avantage perçu » se rapporte à la variable « utilité perçue » ;
- les facteurs favorables font allusion à la « compatibilité tâche-technologie », à la « facilité d'utilisation perçue », aux construits<sup>55</sup> de la variable « influences sociales » et à un construit de la variable « conditions de facilitations »<sup>56</sup> ;
- les facteurs d'obstacles se rapprochent quant à eux de l'un des construits de la variable « conditions de facilitations » à savoir la « disponibilité d'une assistance technique ».

Par ailleurs, dans un souci de clarté et d'allègement de notre texte, nous ne reproduirons pas en totalité les citations ou propos retenus pour illustrer chacun des facteurs explorés. Et afin de garder l'anonymat des répondants, ils seront identifiés par un code composé du numéro de l'interview suivi de la fonction (tableau 5 : p123).

<sup>55</sup> Les construits de la variable « influences sociales » : la valorisation professionnelle, l'image espérée, l'influence des collègues et l'influence du supérieur hiérarchique

<sup>56</sup> Le construit de la variable « conditions de facilitation » : l'implication de la direction

Il convient également de souligner que les perceptions et facteurs rapportés ici sont ceux qui se sont avérés significatifs et récurrents dans le discours de l'ensemble des interviewés.

## ***6.1 La perception des avantages que représentent les RSN***

La perception qu'ont les bibliothécaires et les responsables de bibliothèques des avantages que pourraient représenter les RSN dans l'exercice de leur profession a été observée ici. Les questions posées au cours des entrevues étaient directement liées aux enjeux que pourraient représenter les RSN pour la bibliothèque en tant qu'institution et pour le bibliothécaire en tant que professionnel. Les répondants en s'appuyant sur leurs expériences d'utilisation personnelle et privée des RSN ont dans leur discours fait ressortir des avantages pour la bibliothèque et pour l'exercice de leur profession, qui peuvent être catégorisés comme suit : promouvoir la bibliothèque et assurer une veille professionnelle efficace.

Par ailleurs, nous avons remarqué que du discours de l'ensemble des interviewés, il ressort clairement et significativement l'opportunité qu'offrent les RSN pour promouvoir la bibliothèque. Aussi, alors que la totalité des responsables de bibliothèques souligne l'avantage relatif à la réalisation d'une meilleure veille professionnelle, la moitié des bibliothécaires seulement le mentionnent.

### **6.1.1 La Promotion de la bibliothèque**

Dans la perception des interviewés, la promotion de la bibliothèque constitue un avantage indéniable qu'offrent les RSN. Cet avantage se décline en deux principaux axes. Premièrement, les RSN offriraient la possibilité de communiquer sur la vie de la bibliothèque, ce qui devrait avoir pour conséquence de la faire connaître et d'élargir son public. Deuxièmement, ces réseaux proposeraient des opportunités pour la valorisation des collections de la bibliothèque.

### 6.1.1.1 La Communication sur la vie de la bibliothèque

Cette opportunité de communication offerte par les RSN permet à la bibliothèque et aux bibliothécaires d'aller vers l'usager pour lui porter les informations de la bibliothèque et par la même occasion interagir avec lui afin de recueillir ses remarques et ses suggestions. Ce faisant, les usagers sont désormais considérés non plus comme des « consommateurs » de services, mais bien plus des acteurs de la construction de ces services et donc des participants à la vie de la bibliothèque.

En effet, selon nos interviewés, les RSN pourraient permettre de rendre compte de la vie de la bibliothèque et de la présenter de façon structurée : annonces de nouveaux services et valorisation des services existants, l'annonce d'activités et « un ancrage de terrain » qui passeraient par la rediffusion des informations et contenus de la faculté, de l'université ou encore de ses partenaires locaux ou régionaux (bibliothèques des autres facultés de l'université, bibliothèques des universités partenaires, etc.). Les RSN offrent donc à la bibliothèque la possibilité de se créer une identité numérique afin de communiquer et d'interagir avec ses usagers réels et potentiels.

Les morceaux d'interviews ci-dessous illustrent nos propos :

*« (...) Nous pourrions dans le cadre de nos activités d'animation, utiliser les RSN pour informer et inviter nos usagers... »* (Interviewé B03-UP).

*« [...] Sur une page Facebook ou un compte Twitter, la bibliothèque peut poster les informations concernant les horaires d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque, les conditions et la durée des prêts... Aussi, en temps réel, nous pourrions tenir au courant les usagers de ce qui se passe à la bibliothèque. Elle [la bibliothèque] peut également ré-tweeter ou aimer les évènements et les annonces de ses partenaires [faculté, bibliothèques de la même université, bibliothèque] »* (Interviewé RB01-UP).

Les RSN permettraient en plus de faire connaître la bibliothèque, de montrer aux usagers des images des bibliothécaires au travail. Cette forme de communication marketing vise à donner une image plus humaine de la bibliothèque en leur présentant des bibliothécaires engagés et dévoués à la tâche pour offrir un meilleur service. Ainsi, des interviewés affirment :

« *Avec les RSN, on peut faire connaitre aux usagers les personnes qui travaillent à la bibliothèque. Cela peut passer par exemple par la publication des images des bibliothécaires au travail...* » (Interviewé B08-UP).

« *[...] Pour toute institution culturelle de service public comme la bibliothèque, un des premiers avantages d'une inscription et d'une activité sur les RSN est sans nul doute de se faire connaitre* » (Interviewé RB14-UPV).

En outre, la grande majorité des interviewés affirment que la visibilité acquise par la bibliothèque grâce aux RSN pourrait lui permettre d'accroître son audience. En effet, vu que la quasi-totalité des bibliothèques de notre étude et partant l'ensemble des bibliothèques des universités ivoiriennes ne disposent pas de site internet, les RSN grâce à l'effet boule de neige, qui les caractérise constitue d'excellents moyens pour atteindre un public dont la taille est insoupçonnée. Elle (la bibliothèque) communique désormais avec un public bien plus large et disséminé sur la toile. Les propos ci-dessous de nos interviewés montrent bien la perception de cet avantage que représentent les RSN :

« *A défaut de disposer d'un site internet pour la bibliothèque et surtout le fait de ne pas avoir de moyens [financiers et matériels] pour la bibliothèque de s'en doter. Je crois qu'avec les plateformes de blogs, Facebook et autres, qui d'ailleurs sont gratuits, la bibliothèque pourra se créer une sorte de site internet qui va la présenter, ainsi que ses services, son personnel, ses projets... et lui permettre de discuter avec ses usagers... Je sais que certaines bibliothèques des pays du Nord le font déjà, mais chez nous...* » (Interviewée B17-UPV).

« *Les RSN disposent d'un puissant pouvoir que tous nous leur(s) reconnaissons, il s'agit de leurs capacités à mettre les gens en réseaux. Cette manière de fonctionner peut être bénéfique pour la bibliothèque. En effet, la publication d'un post sur la page Facebook de la bibliothèque apparaît systématiquement sur la page de ses abonnés, et si ce dernier aime votre annonce, l'information est signalée immédiatement dans le(s) réseau(x) d'amis de ce dernier. Vous comprenez qu'avec ça on peut atteindre un nombre incroyable de personnes [qui peuvent ne pas être forcément notre public]* » (Interviewé B10-UP).

### 6.1.1.2 La Valorisation des collections

Les interviewés sont dans leur grande majorité d'accord pour affirmer que les bibliothèques peuvent tirer profit des opportunités qu'offrent les RSN pour faire connaître leurs fonds documentaires. Pour eux, elles peuvent diffuser auprès de leurs usagers réels et potentiels des informations en temps réel sur les nouveaux titres disponibles dans le catalogue.

*« [...] C'est vrai que notre catalogue n'est pas en ligne, mais on peut quand même via les réseaux sociaux dire à nos usagers les nouveaux ouvrages qu'on vient d'acquérir »* (Interviewé B02-UP).

De plus, grâce à leur multifonctionnalité, les RSN offrent désormais aux bibliothèques la possibilité d'enrichir leurs catalogues en y associant les images de la page de couverture, les tables des matières, les résumés fournis par les éditeurs, etc. Cette nouvelle façon de présenter les catalogues des bibliothèques a fait naître le concept de « catalogablogs ». Déjà usités dans les bibliothèques des pays du Nord, notamment dans les bibliothèques universitaires (Ertzscheid, 2009), les « catalogablogs » sont une nouvelle manière d'enrichir les portails documentaires des bibliothèques via les ressources externes, la mise à jour des signets d'une autre bibliothèque et la personnalisation de la page de recherche de l'usager. Ces nouvelles pratiques sont pour l'heure aux antipodes de ce qui se fait dans les bibliothèques des pays du sud, dont la Côte d'Ivoire. Toutefois, les interviewés ont connaissance de ces opportunités que peuvent leur offrir les RSN. Ainsi, pour nos interviewés, à défaut de disposer d'un site Web ou d'un portail documentaire, les bibliothèques peuvent utiliser les RSN comme des plateformes d'information, de communication et de valorisation des ressources documentaires, et ce de façon plus attrayante.

*« J'ai entendu parler de Librarythink au cours du stage à l'usage des TIC dans les bibliothèques effectué à l'ULB en 2012. Cette plateforme peut nous permettre de créer un catalogue en ligne avec les photos des ouvrages (...), je trouve cela très intéressant et très avantageux pour nos bibliothèques qui n'ont pas les moyens financiers matériels et techniques pour se créer des catalogues en ligne »* (Interviewé RB05-UP).

Les RSN sont également perçus comme des plateformes signalétiques et de signalisation permettant de disséminer et de multiplier les accès aux ressources documentaires proposées par la bibliothèque. Cette perception des RSN est parfaitement illustrée par les propos ci-dessous d'un responsable de bibliothèque dont le catalogue bien qu'informatisé et accessible en ligne via le Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) PMB, ne rencontre pas la visibilité escomptée. Il dit ceci :

*« (...) Notre catalogue est en ligne, mais la moyenne de visite hebdomadaire est environ 100 visites par semaine. Ce qui est très faible pour la bibliothèque centrale d'une école de formation de l'enseignement supérieur revendiquant plus de 1365 étudiants, 159 enseignants-chercheurs. (...) Cependant, après que nous ayons posté l'information avec un lien vers le catalogue sur notre page Facebook, le taux de visite s'est accru d'environ 75 %. (...) Nous sommes donc convaincus qu'une présence plus active sur les RSN pourrait accroître davantage la visibilité de notre catalogue »* (Interviewé RB01-UP).

La situation évoquée par le responsable de bibliothèque cité ci-avant est identique à celle vécue par l'équipe de projet « Flickr » de la bibliothèque du congrès aux États-Unis et que nous avons rapporté à l'introduction de cette dissertation (p.14).

Au total, malgré l'absence d'un usage professionnel avéré des RSN au sein des bibliothèques de notre enquête, il est à noter que les interviewés ont une idée plus ou moins claire de ce que les RSN peuvent offrir comme moyens pour parler de la vie de la bibliothèque (et dans la bibliothèque), mais aussi comme plateforme de promotion du patrimoine documentaire de la bibliothèque. Par ailleurs, soulignons que cette perception des avantages des RSN est certainement la conséquence logique de l'absence de site Web institutionnel pour la très large majorité des bibliothèques de notre enquête.

### 6.1.2 La veille professionnelle

La veille définit par l'AFNOR (norme XP X50-053) comme « *une activité continue et en partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions.* », pourrait être envisagée dans notre étude sous deux angles, à savoir la veille documentaire et la veille professionnelle. La première citée fait allusion à la « *création d'outils de veille coopératifs alimentés par plusieurs bibliothèques, par exemple des blogs de veille scientifique (...) Les fils RSS serviraient à la fois à alimenter ces blogs (syndication) et à informer les utilisateurs en temps réel* » (Brochard, 2005). Et la seconde c'est-à-dire la veille professionnelle se définit comme « *se former et s'informer sur des sujets précis, ou au contraire servir à anticiper les évolutions de la profession. Elle peut servir pour alimenter un projet ou permettre de suivre l'actualité de la profession, ou les publications. Elle peut être personnelle, à destination d'un groupe déterminé ou destiné à l'ensemble de la communauté professionnelle* » (Oliviero et Jacquet, 2013).

Le discours de nos interviewés notamment les responsables de bibliothèques et de quelques rares bibliothécaires fait beaucoup plus référence au dernier axe évoqué ci-avant, c'est-à-dire la veille professionnelle. Pour eux, il est question d'utiliser les RSN pour d'une part s'informer sur les évolutions de leur métier afin d'améliorer leurs pratiques professionnelles et d'autre part pour avoir connaissance des opportunités pour développer leur carrière professionnelle.

Pour leur quête d'information sur l'actualité de la profession, ils affirment que cela peut être possible en s'abonnant aux blogs et/ou aux comptes Facebook ou encore en suivant les comptes Twitter des collègues et des bibliothèques des pays du nord et des quelques rares collègues africains présents et actifs sur ces plateformes. Les extraits ci-après illustrent nos propos :

« *Très intéressé par les questions du libre accès et de la bibliothèque 2.0, je suis personnellement abonné au blog senbibliodoc pour les actualités sur les logiciels libres et ivorybibliodoc pour les questions liées à la bibliothèque 2.0. Cela me permet grâce aux billets publiés de rester informée sur l'évolution dans ces deux domaines* » (Interviewée RB07-UP).

*« En tant que responsable, les RSN peuvent me permettre de me tenir aux courants des évolutions afin de collecter des idées, des expériences réalisées ailleurs par d'autres collègues et si elles sont intéressantes, je peux les adapter et les mettre en pratique dans ma bibliothèque »* (Interviewé RB14-UPV).

Aussi, pour ce qui concerne l'amélioration de la carrière professionnelle, la veille selon les interviewés peut passer par l'inscription sur des listes de diffusion et des sites Web des bibliothèques via les outils de syndication de contenu.

*« La liste de diffusion bibliodoc, par exemple m'a permis d'obtenir des informations sur les appels à candidatures pour des stages de perfectionnement dont celui organisé par l'Université Libre de Bruxelles et financé par la Commission Universitaire au Développement [actuelle Académie de Recherche et de l'Enseignement Supérieur] »* (Interviewé B15-UPV).

Comme nous l'avons souligné au début de cette section (p.166), la perception de la veille professionnelle comme avantage offert par les RSN a été retrouvée dans le discours de tous les responsables de bibliothèque (y compris les chefs de section) alors que seulement la moitié des bibliothécaires en parlent. Cela pourrait dénoter du plus grand désir pour les responsables de se tenir au courant de l'actualité dans leur métier vu leur position de décideurs.

Par ailleurs, à la lecture de certaines réponses des interviewés comme celles rapportées ci-dessous, nous sommes tentés de croire qu'ils ont mentionné les RSN comme avantageux pour une veille professionnelle efficace en s'appuyant sur les informations reçues de façon formelle (au cours de formations, de stage, lecture, etc.) et de façon informelle (discussions et échanges entre collègues, etc.). Cela confirme les résultats de notre analyse statistique descriptive, qui a montré un usage limité des RSN pour communiquer et pour des activités ludiques (tableau 8, p:132).

Ces propos sont les suivants :

*« Au cours du stage de la CUD en 2010, nous avons été sensibilisés sur les flux RSS comme excellent moyen de veille. Bien qu'étant convaincu à l'écoute des explications et au vu des démonstrations faites avec les agrégateurs de contenu comme Google+, Digg, Netvibes, depuis mon retour au pays, je n'ai véritablement plus utilisé ces plateformes... Mais ça va venir... »* (Interviewé B06-UP).

## ***6.2 Les facteurs favorisant l'adoption des réseaux sociaux numériques***

Ce point de notre dissertation vise à présenter les différents facteurs considérés par nos interviewés comme étant favorables à la réussite d'un projet d'adoption et d'usage des RSN dans leurs bibliothèques. Les questions liées à cette catégorie visaient à recueillir la perception des bibliothécaires et des responsables de bibliothèques sur les dispositions préalables et pratiques pour réussir une intégration des RSN dans leurs habitudes professionnelles au sein de leur bibliothèque. Sachant que les bibliothèques et les bibliothécaires de notre enquête n'ont pas encore une utilisation avérée des RSN dans l'exercice de leur métier, nous avons abordé les questions sous un angle prospectif et de projection.

Les résultats obtenus montrent une perception des facteurs favorables variant d'un type de répondants à un autre. Autrement dit, bien que nos deux types d'interviewés soient d'accord sur les différents facteurs favorables à l'adoption des RSN (que nous évoquerons ci-après), ils semblent cependant ne pas y accorder la même importance. Ainsi de façon logique, les bibliothécaires insistent sur l'implication de leurs dirigeants et l'amélioration de leurs conditions au sein de la bibliothèque (statut professionnel) comme facteurs essentiellement favorables à la réussite d'un projet d'adoption des RSN, alors que les responsables de bibliothèques eux se focalisent sur la formation et l'engagement personnel des bibliothécaires. Toutefois les deux catégories de répondants sont unanimes sur le fait que la compatibilité des RSN avec leurs tâches professionnelles et les missions fondamentales de la bibliothèque, ainsi que le sentiment de résolution des difficultés et de réduction des efforts constituent des facteurs favorables très importants.

### **6.2.1 La compatibilité entre la tâche et la technologie**

La plupart des répondants ont souligné dans leur discours l'importance de ce facteur dans le processus d'adoption d'un RSN au sein de leur bibliothèque. Selon ces interviewés, il s'agit de l'ajustement des fonctionnalités qu'offre la technologie avec les missions cardinales de la bibliothèque, ainsi qu'avec les tâches fondamentales du bibliothécaire.

Leur perception pourrait nous faire penser au débat (né dans les débuts de l'introduction des outils du « Web 2.0 » en bibliothèque) lié à la question de l'identité et du rôle des bibliothèques et des bibliothécaires avec la vulgarisation de l'internet et l'éclosion des plateformes « Web 2.0 », dont les RSN avec notamment Facebook, Twitter, Flickr, etc. Pour nos répondants, un projet d'intégration des RSN ne peut réussir que si la technologie (les RSN) se présente à la bibliothèque comme un moyen complémentaire c'est-à-dire un allié pour remplir ses missions fondamentales et non un « aliénant ». Les deux extraits retranscrits ci-après le montrent :

*« Mes collaborateurs et moi sommes conscients des avantages que représentent les RSN, pour le service des relations publiques que je dirige. Ces avantages en terme de communication et d'interaction avec les usagers rencontrent les fondamentaux de notre tâche. Nous avons même proposé à la direction un projet de création d'une page Facebook »* (Interviewé B12-UP).

*« Nous serions très enthousiastes de voir notre bibliothèque utiliser les RSN, du moment où c'est très important pour nous en tant que service d'acquisition. Ce sera une opportunité pour nous de communiquer sur nos nouvelles acquisitions (...) comme nous le faisons actuellement au travers la conception de produits documentaires »* (Interviewé B10-UP).

### 6.2.2 Le sentiment de réduction des efforts et d'efficacité perçue

Pour la majorité de nos répondants si les RSN bien qu'impulsant de nouvelles façons de faire et de travailler, ne remettent pas en cause les anciennes méthodes de travail et en plus s'ils offrent une facilité dans l'exécution de leurs tâches (sans effort supplémentaire, mais au contraire avec une plus grande aisance), alors leur adoption se fera avec moins de difficultés. Pour les répondants, un projet intégration des RSN au sein de la bibliothèque devrait leur permettre de mieux rendre le service aux usagers en contournant les problèmes financiers et infrastructurels. C'est pourquoi ils affirment ce qui suit :

*« L'on parle aujourd'hui de la mort du catalogage, à cause des RSN. Ce qui faisait jadis, la fierté de notre métier (...) Mais bon... pour nous à la section de catalogage nous serions très intéressés à l'intégration des RSN dans notre métier vu que ces outils pourraient faciliter l'accomplissement de notre travail, qui jusqu'ici est très fastidieux »* (Interviewé B11-UP).

*« Je pense que si les RSN s'ajustent aux tâches quotidiennes des bibliothécaires et ne leur demandent pas de fournir des efforts supplémentaires, alors une adoption de ces nouveaux outils est possible. »*(Interviewée B20-UPV).

### 6.2.3 L'implication des dirigeants

Dans cette catégorie liée à l'engagement des dirigeants (les responsables de bibliothèque, les responsables de faculté, les dirigeants de l'université) sont apparus deux facteurs considérés comme favorables à l'adoption des RSN : l'ouverture aux idées nouvelles et le respect de la vocation.

#### 6.2.3.1 L'ouverture aux idées nouvelles.

A l'écoute de nos interviewés, il ne peut y avoir adoption des RSN, que si un projet est mis en route par les responsables. Et selon eux, c'est l'esprit d'ouverture aux idées nouvelles (notamment les innovations technologies) de leurs dirigeants qui détermine l'impulsion d'une telle politique. Nous définissons donc ce facteur qu'est l'ouverture aux idées nouvelles comme la volonté manifeste du dirigeant à quitter la routine dans l'organisation du travail en bibliothèque pour adopter de nouvelles façons de faire incluant l'usage des nouvelles technologies. Aussi, cette ouverture aux idées nouvelles pourra s'exprimer à travers la définition et la mise en place d'une politique claire de développement technologique et d'automatisation de la gestion de la bibliothèque. Les extraits ci-après montrent l'importance que les interviewés attachent à cette forme d'implication de la direction :

*« Si le patron n'est pas ouvert à l'innovation et qu'il semble "allergique" aux nouvelles technologies, surtout celles qui utilisent le Web, alors vous comprenez qu'il ne peut même pas avoir de politique dans ce sens. De plus, si un projet d'utilisation de ces nouveaux médias est proposé par les collaborateurs, il va les balayer... »*(Interviewé B13-UP).

*« Il est vrai qu'en tant que responsable de la bibliothèque, il nous faut une ouverture d'esprit et une capacité à adapter nos bibliothèques aux évolutions (il y en a eu beaucoup ces dernières années) dans notre domaine »*(Interviewé RB18-UPV).

### 6.2.3.2 Le Respect de la vocation.

La grande majorité des interviewés laisse entendre au travers de leur discours que le respect de la vocation est un facteur favorable très important pour la réussite de l'intégration des RSN. Ce facteur est perçu comme la capacité du responsable de la bibliothèque à déceler les habiletés, prédispositions et les limites de chacun de ses agents afin de rendre les compétences individuelles et celles de l'équipe, plus puissantes pour s'ajuster aux procédures innovatrices. Il renvoie donc à la reconnaissance des talents et des centres d'intérêt des bibliothécaires afin de s'en servir dans le cadre d'un processus d'intégration des RSN ; en témoigne la sélection ci-après des morceaux d'entrevues de deux interviewés :

*« (...) En effet, c'est bien important pour un responsable de reconnaître les capacités de ses collaborateurs. Être capable de connaître leurs centres d'intérêt et de déceler ce qui les passionne dans le métier. Ainsi dans un projet d'adoption d'une innovation, il pourra s'appuyer sur ceux dont les passions rencontrent le projet. »* (Interviewé B15-UPV).

*« (...) Dans un processus d'adoption d'une technologie, quand vous avez dans votre effectif [parlant des bibliothécaires] des collaborateurs qui aiment déjà cette technologie ou qui sont portés et très intéressés par les questions de modernisation via les technologies, alors, il ne faut pas hésiter une seule seconde à s'appuyer sur eux en les responsabilisant par rapport au projet. Et puis qu'ils aiment, vous avez la garantie [en tout cas un fort taux de chance] de réussir. »* (Interviewée RB07-UP).

### 6.2.4 Les motivations pécuniaire et honorifique

La grande majorité des interviewés dans leur discours ont évoqué la motivation pécuniaire et la motivation comme des moyens qui pourraient les inciter à adopter les RSN dans leurs pratiques professionnelles. Il convient de souligner que si la motivation pécuniaire est le plus ressortie dans le discours des bibliothécaires, les responsables de bibliothèques, eux font plus mention de la motivation honorifique.

#### 6.2.4.1 La motivation pécuniaire

La motivation de nature pécuniaire est perçue ici par l'instauration d'une prime financière d'encouragement accordé aux « adoptants précoce ». Cette prime pourrait être accordée dans un premier temps à l'équipe restreinte en charge du projet de

présence et d'activité de la bibliothèque sur le RSN et dans un second temps à l'ensemble des agents de la bibliothèque, qui se seront distingués par leur engagement dans l'usage des RSN au profil de la bibliothèque.

Par ailleurs même si ce facteur de la motivation pécuniaire est important tant chez les bibliothécaires, que chez les responsables de bibliothèque, il convient de rappeler que les points de vue sont partagés entre la motivation soutenue par une action pécuniaire et celle juste honorifique, dont le bibliothécaire peut jouir auprès de ses collègues ! Pour la grande majorité des bibliothécaires, créer une saine émulation en instaurant une prime pécuniaire pourrait dans le cadre d'adoption d'une innovation technologique (comme les RSN) amener des bibliothécaires à se surpasser et à faire des efforts insoupçonnés pour la réussite du projet. Les extraits d'entrevues rapportés ci-dessous illustrent bien notre propos :

*« (...) normalement, si l'on veut entamer et réussir une innovation technologique dans notre contexte, où beaucoup sont démotivés à cause des conditions difficiles de travail, je crois qu'il faut prévoir des incitations financières (...), mais »* (Interviewé B02-UP).

*« Dans le cadre d'un projet d'adoption d'une technologie au sein de notre bibliothèque, je pense que l'institution d'une prime d'incitation va créer une saine émulation au sein des collègues, qui vont tout donner pour bénéficier de cette prime »* (Interviewé B08-UP).

*« Si l'adoption des RSN devait induire un changement de méthode de travail, ou encore nécessiter des efforts d'apprentissage et de savoir-faire alors, il est indispensable de prévoir un budget pour intéresser les bibliothécaires. »* (Interviewée B17-UPV).

#### 6.2.4.2. La motivation honorifique

Comme mentionné ci-avant, cet aspect de l'incitation à l'adoption des RSN qu'est la motivation honorifique est présent et récurrent dans le discours de tous les responsables de bibliothèques interviewés. La motivation honorifique se perçoit comme l'amélioration de l'image des bibliothécaires adoptants auprès de leurs collègues sans qu'il y ait de retombées financières directes. En effet, pour les responsables de bibliothèques, cette motivation devrait passer par la satisfaction personnelle et la notoriété dont ils pourraient bénéficier auprès de leurs collègues et bien plus largement auprès de la communauté des bibliothécaires ivoiriens. Le témoignage d'un responsable de bibliothèque rapporté ci-après le confirme :

« *Tu sais, l'admiration et le respect que certains de mes bibliothécaires vous<sup>57</sup> vouent, parce que vous faites partie des premiers et rares bibliothécaires ouest-africains à tenir des blogs professionnels. Cette admiration combinée au désir d'avoir de la notoriété dans la communauté des bibliothécaires comme certains collègues sénégalais peut être utilisée pour inciter nos bibliothécaires à adopter eux aussi les RSN dans leurs pratiques professionnelles.* » (Interviewé RB05-UP).

Dans notre quête de savoir pourquoi tous les responsables de bibliothèque ont insisté sur la motivation honorifique alors que la grande majorité des bibliothécaires ont évoqué avec récurrence la motivation pécuniaire, nous avons adressé systématiquement la question aux cinq responsables interviewés. Les témoignages de deux d'entre eux sont rapportés ci-dessous :

« *Il est très important pour le responsable qui veut voir son projet d'intégration des RSN ou de toutes technologies en général dans les habitudes de ses employés (les bibliothécaires), de trouver des moyens de les inciter. Bien, que les bibliothécaires, je le sais auraient souhaité une motivation pécuniaire, mais je crains que cela ne soit possible dans le contexte actuel de nos bibliothèques...* » (Interviewé RB14-UPV).

« *Les bibliothécaires des universités publiques, eux-mêmes savent que la valorisation et leur promotion professionnelle ne dépendent pas de nous. Ils devront passer un concours professionnel national, qui fixe les conditions en fonction du nombre d'années d'expérience professionnelle. Vous comprenez donc la complexité de la question de valorisation professionnelle. La seule chose que nous pouvons faire pour le bibliothécaire entreprenant et compétent, c'est de le nommer chef de section, poste qui n'induit pas toujours un avantage pécuniaire.* » (Interviewé RB01-UP).

Au total, nous notons que les responsables de bibliothèques, bien que conscients de l'importance de la motivation pécuniaire dans le processus d'adoption des RSN, expliquent que la mise en œuvre d'un tel type de motivation est difficile, voire impossible. D'une part, parce que la bibliothèque ne dispose pas de moyens financiers suffisants pour de telles actions, en rappelant que certaines bibliothèques notamment celle des facultés et des universités privées ne disposent d'aucun budget et d'autre part, pour une raison d'ordre organisationnel à savoir que la question de promotion professionnelle ne relève pas de leur compétence.

---

<sup>57</sup> En parlant des quelques rares collègues ivoiriens et sénégalais disposant de blogs les plus consultés : [atticdoc.blogspot.com](http://atticdoc.blogspot.com), [senbibdoc.wordpress.com](http://senbibdoc.wordpress.com), [ivorybibliodoc.wordpress.com](http://ivorybibliodoc.wordpress.com)

## 6.2.5 Engagement personnel des bibliothécaires

« (...) pour la réussite de tout projet d'adoption d'une technologie en bibliothèque, il est très important de requérir l'adhésion des bibliothécaires. Ce sont eux qui vont l'utiliser quotidiennement. Leur engagement est donc indispensable » (Interviewée B20-UPV).

Ce propos d'un de nos interviewés montre clairement que la réussite d'un projet d'intégration des technologies dans une bibliothèque ne peut être possible qu'avec l'engagement des acteurs premiers de la manipulation de ces outils, c'est-à-dire les bibliothécaires. Au travers du discours de l'ensemble de nos répondants, cet engagement des bibliothécaires passe par une bonne attitude face à l'innovation et à une ouverture à l'apprentissage.

### 6.2.5.1 La bonne attitude face à l'innovation

Vu que l'adoption en situation professionnelle d'une innovation requiert toujours des changements partiel ou total des procédures et techniques de travail existantes, la réussite d'un tel projet est largement tributaire de la volonté et de la capacité des employés à respecter ces nouvelles procédures. Ainsi, nos interviewés notamment les responsables de bibliothèques ont reconnu que pour la réussite d'un projet d'intégration des RSN, il est indispensable de modifier les comportements en abandonnant les anciennes procédures et pratiques pour incorporer de nouvelles valeurs. Pour se faire, les bibliothécaires doivent développer une bonne attitude face à l'innovation. Les propos ci-dessous montrent bien l'importance d'un tel facteur sur l'intention d'adoption :

« Les bibliothécaires constituant les principaux acteurs des bibliothèques, alors leur disponibilité et promptitude à changer d'habitude de travail pour adopter les nouvelles induites par l'adoption des RSN, seront très déterminantes dans la réussite d'un projet d'adoption des RSN » (Interviewée RB07-UP).

« Si j'arrive dans ma bibliothèque et que je "balance" une technologie soit un RSN ou un SIGB, je suis conscient que cela ne servira à rien... si "mes" bibliothécaires n'ont pas compris et été sensibilisés sur les nouvelles habitudes de travail inhérentes à cette nouvelle technologie » (Interviewé RB14-UPV).

Le changement de comportement et l'adoption de nouvelles pratiques induites par les RSN ne peuvent être possibles sans un apprentissage.

### 6.2.5.2 L'Ouverture à l'apprentissage

Du discours de la grande majorité des répondants, nous pouvons comprendre que les nouvelles valeurs et les nouvelles habitudes de travail sont assimilées progressivement durant l'apprentissage. Cet apprentissage peut être *in situ*, c'est-à-dire sur le lieu de travail avec les nouvelles techniques ou technologies à adopter. Il peut aussi, se réaliser sous forme de stage dans d'autres bibliothèques ou institution qui ont un usage reconnu et donc une expérience avérée de mise en place d'une innovation technologique.

L'apprentissage vise en amont la sensibilisation aux changements et en aval la possession de nouvelles connaissances pour amorcer une intégration réussie des technologies. Pour cette raison, l'ouverture à l'apprentissage est très présente dans le discours des interviewés comme facteur favorable à l'adoption des RSN. Aussi, nous constatons que les bibliothécaires sans responsabilité pensent que le fait d'avoir une expérience d'utilisation personnelle des RSN est « largement » suffisant pour adopter de nouvelles habitudes et assurer une présence de la bibliothèque sur les RSN.

*« (...) moi j'utilise déjà Facebook, donc s'il s'agit de l'utiliser pour mes tâches professionnelles, je ne pense pas éprouver de véritables difficultés, qui nécessiteraient une formation accrue »* (Interviewé B03-UP).

Les responsables de bibliothèque semblent plus conscients des enjeux que représentent la présence et l'activité de la bibliothèque sur les RSN, c'est pourquoi ils insistent sur ce facteur d'apprentissage. L'un d'entre eux affirme ce qui suit :

*« L'usage de Facebook ou Twitter ou encore d'un blog personnel est très différent de l'utilisation pour des activités professionnelles. C'est pourquoi j'insiste sur la formation »* (Interviewé RB01-UP).

L'ouverture à l'apprentissage est également perçue comme un moyen de sensibilisation. Cette perception est surtout ressortie du discours des bibliothécaires ayant déjà participé à des stages de formation à l'usage des TIC dans les bibliothèques tant sur le plan national que dans d'autres pays notamment occidentaux. Deux extraits de discours rapportés par des répondants ayant effectué des stages à la faculté de droit et des sciences économiques à l'université de Nantes (France) et à l'Université libre de Bruxelles (Belgique). Ils rapportent que ces formations ont joué

un rôle de déclencheur les poussant à mesurer les énormes possibilités que peuvent leur offrir les technologies.

*« (...) c'est à cette formation de Nantes en 2007 que j'ai eu connaissance de la disponibilité des bases de données gratuites (...). Aussi, j'ai appris la gestion automatisée d'une bibliothèque. De retour j'ai réalisé l'informatisation et la mise en ligne du catalogue de notre bibliothèque »* (Interviewée B12-UP).

*« Ma participation en 2012 au stage à l'usage des TIC en bibliothèques universitaires organisées par l'ARES-CDD et l'ULB, notamment le cours sur le "Web 2.0" a créé en moi un déclic et je fus encouragé à l'adoption des RSN dans mes pratiques professionnelles »* (Interviewé RB05-UP).

Par ailleurs, la perception de l'ouverture à l'apprentissage comme permettant de disposer de nouvelles compétences et de développer celles existantes afin de pouvoir amorcer avec succès l'adoption ou encore l'utilisation d'une technologie est illustré par les déclarations rapportées ci-dessous :

*« Certains de mes bibliothécaires pensent que leurs usages personnels des RSN les équipent pour utiliser les RSN dans l'exercice de leur profession, ce qui n'est pas le cas. Si on doit être sur les RSN, je souhaite que ce ne soit pas dans l'à-peu-près. Il serait donc indispensable pour eux de suivre des cours pour savoir les techniques et les bonnes méthodes pour assurer une bonne présence institutionnelle et professionnelle sur les RSN »* (Interviewé RB18-UPV).

*« (...) il serait bien avant la mise en place effective d'un projet d'adoption d'une technologie, de faire participer les bibliothécaires à un ou plusieurs stages afin qu'ils apprennent et sachent ce qu'il faudrait vraiment faire »* (Interviewée RB07-UP).

### Conclusion partielle

En conclusion, nous retiendrons que les facteurs identifiés comme favorables à l'adoption des RSN dans les bibliothèques universitaires ivoiriennes tels que perçus par nos interviewés sont la compatibilité tâche-technologie, la reconnaissance des vocations, la motivation pécuniaire, la motivation honorifique, la bonne attitude face à l'innovation et l'ouverture à l'apprentissage. Aussi, faudrait-il noter que si l'ensemble des interviewés (bibliothécaire et responsable de bibliothèques) sont d'avis sur tous les facteurs évoqués, ils n'y accordent pas la même importance.

Ainsi, quand les bibliothécaires insistent sur la motivation de nature pécuniaire, les responsables de bibliothèques se focalisent sur la motivation honorifique. Aussi, quand ces responsables soulignent l'importance de la formation des bibliothécaires et la bonne attitude face à l'innovation des bibliothécaires, ces derniers insistent à leur tour sur l'ouverture aux idées nouvelles et le respect de la vocation de la part de leurs dirigeants.

### ***6.3 Les facteurs d'obstacles à l'adoption des réseaux sociaux numériques***

Ce point va aborder les barrières à l'adoption des RSN au sein des bibliothèques universitaires ivoiriennes telles que perçues par les bibliothécaires. Autrement dit, il est question de faire ressortir les phénomènes qui pourraient se dresser comme des obstacles à la réussite d'un projet d'adoption et d'utilisation des RSN dans les bibliothèques de notre étude. Par ailleurs, nous soulignons qu'on peut comprendre que certains des facteurs favorables considérés à l'inverse peuvent se dresser comme des obstacles à l'adoption des RSN. Toutefois, nous relèverons dans cette partie, les facteurs qui se sont avérés les plus récurrents dans le discours des interviewés. A la suite d'un exercice exhaustif de catégorisation et de ré-catégorisation des transcriptions des entrevues, nous sommes parvenus aux trois facteurs d'obstacles que sont : la résistance aux changements, la difficulté d'apprentissage et le manque d'infrastructures technologiques. Ce sont donc ces facteurs qui seront exposés dans les lignes qui suivent. Cependant, nous avons noté avec étonnement que quasiment aucun de nos répondants à l'exception d'un responsable de bibliothèque centrale d'une université publique n'a fait cas du « manque de moyens financiers » comme facteur d'obstacles à l'adoption des RSN.

#### **6.3.1 Le manque d'infrastructures technologiques adéquates**

L'implication des dirigeants passe inéluctablement par la création de conditions de travail favorables à l'adoption des technologies. Dans le contexte des bibliothèques de notre étude, la question du manque d'infrastructures technologiques est revenue de façon très récurrente aussi bien dans le discours des bibliothécaires, que dans celui des responsables de bibliothèques.

D'une part, le manque d'infrastructures qui est l'un des principaux déterminants de l'adoption des RSN fait référence à l'indisponibilité du matériel technique tel que les ordinateurs, la connexion à internet haut débit, etc. comme le témoignent les propos de nos interviewés rapportés ci-dessous :

*« En dépit des avantages que peuvent présenter les RSN et malgré notre bonne volonté en tant que responsables et l'engagement des bibliothécaires, leur adoption dans les pratiques professionnelles est sujette au taux d'équipement et de performance du matériel informatique dont disposent nos bibliothèques »* (Interviewé RB01-UP).

*« Avant de me demander d'adopter les RSN, il me faut bien avoir un ordinateur connecté à internet (...) Dans ma section, nous sommes cinq (5) agents à disposer de deux ordinateurs, avec une connexion à internet, très instable »* (Interviewé B09-UP).

D'autre part, ce facteur d'indisponibilité d'infrastructures fait référence à l'inexistence d'une équipe de support technologique pouvant accompagner la mise en place de la technologie. L'extrait ci-dessous illustre bien l'indispensabilité de ce facteur dans la réussite d'un projet d'adoption des RSN.

*« Je pense que pour réussir la mise en place d'un projet d'innovation technologique notamment l'usage des RSN doit nécessiter la présence d'au moins un spécialiste du domaine dans l'équipe (...) c'est vrai que la plupart ont un usage personnel et ludique des RSN, mais l'usage professionnel et institutionnel est d'une autre affaire. C'est pourquoi, un community manager est nécessaire au sein de la bibliothèque si un tel projet doit être mis en œuvre. Mais... »* (Interviewé RB18-UPV).

### 6.3.2 La résistance aux changements

Ce facteur d'obstacle se présente dans notre étude comme l'attitude manifeste que pourraient avoir certains bibliothécaires et responsables de bibliothèques à préserver leurs anciennes habitudes de travail en s'opposant à l'innovation. Cette résistance se traduit par la préservation des valeurs fondamentales du métier, voyant en l'innovation une menace qui va modifier les routines, les façons de faire. Cette menace apparente les pousserait à rejeter systématiquement les nouvelles habitudes que peut induire l'innovation. C'est ce que nous rapportent les extraits des entrevues ci-dessous :

*« (...) Nous espérons que l'adoption que l'adoption des RSN dans nos bibliothèques ne nous amènera pas à changer pour devenir un autre corps de métier que les gens appelle "cyberthécaires". Auquel cas, je pense qu'un tel projet rencontrerait beaucoup de rejet de la part des collègues. »* (Interviewé B13-UP).

*« (...) avec tout se qu'il y a comme problème de sécurité, de confidentialité, de droits d'auteur avec les contenus sur internet et en principalement sur les RSN, moi je préfère rester avec mes anciennes habitudes de travail. Là au moins, je sais qu'on ne viendra pas pirater mon compte pour par exemple dire ce que je n'ai pas dit, ou faire autre chose au nom de la bibliothèque (...) ce qui demeure très important pour l'image d'une institution, donc attention ! »* (Interviewé B15-UPV).

Par ailleurs, en considérant les propos ci-dessous tenus par nos interviewés, nous pouvons déduire que la résistance envers l'innovation peut-être la conséquence de la perception négative des RSN comme étant une solution pour la bibliothèque.

*« Notre directrice n'est même pas spécialiste en science de l'information, elle ne perçoit donc pas les défis actuels auxquels notre métier est confronté. Elle considère toujours la bibliothèque comme un lieu de conservation des ouvrages, que les usagers viennent consulter... et elle semble (dans son discours) opposé à toute présence et activité de la bibliothèque sur les RSN »* (Interviewé B11-UP).

*« Je ne vois pas en quoi les RSN pourraient m'aider dans mes tâches fastidieuses de prêts et retours de prêts, etc. J'ai donc besoin d'un SIGB pour régler mon problème et non des RSN... »* (Interviewé B16-UPV).

Il convient de noter que le facteur d'obstacles qu'est la résistance au changement ressort beaucoup plus du discours des bibliothécaires que de celui des responsables de bibliothèques. Ce qui pourrait paraître logique dans la mesure où ce sont eux qui sont les acteurs principaux de l'adoption de la technologie et donc, qui devront le plus faire face aux changements d'habitudes et de façons de faire.

### 6.3.3 La difficulté à assimiler de nouvelles connaissances

La difficulté d'assimilation de nouvelles connaissances c'est-à-dire la difficulté d'apprentissage s'est révélée comme étant un facteur d'obstacle à la réussite d'un projet d'adoption des RSN dans les bibliothèques de notre étude. Ce facteur est relatif à la difficulté éprouvée par les bibliothécaires à développer de nouvelles compétences et habiletés technologiques, à acquérir des capacités et des connaissances pour modifier leurs savoirs afin de les adapter aux nouvelles exigences induites par l'adoption des RSN. Cette difficulté peut être la conséquence d'un faible niveau d'instruction ou de l'inexistence de prédispositions et pré-requis en matière de connaissances technologiques. Le second justificatif est le plus plausible dans notre cas, dans la mesure où plus de la moitié de nos répondants disposent d'un niveau d'étude master et que seulement très peu ont un diplôme moins que le baccalauréat (tableau 7, p : 130). Les extraits de discours ci-dessous illustrent notre propos :

*« Les bibliothécaires ont besoin de formation spécialisée en usage des outils du "Web 2.0" (...) sauf qu'au vu du niveau d'instruction de certains, cela peut s'avérer difficile »* (Interviewé RB05-UP).

*« L'une des difficultés qui pourrait se poser aux bibliothèques dans un projet d'adoption des RSN, c'est bien les compétences technologiques des bibliothécaires (...) Mais cela remonte à leur formation initiale... il n'y a aucun cours sur la bibliothèque 2.0, ou encore sur l'évolution du métier de bibliothécaires et ses implications. Même les cours d'informatique documentaire sont très théoriques. Vous comprenez que ces bibliothécaires formés dans nos écoles ne disposent pas de pré-requis pour envisager de conduire des projets d'innovations technologiques dans nos bibliothèques ».*  
*(Interviewée RB07-UP).*

Au total, nous pouvons donc comprendre que l'adoption d'une technologie dans les bibliothèques ivoiriennes, tient compte dans certaines limites du niveau d'instruction de son personnel et de sa capacité à développer de nouvelles compétences et habiletés techniques afin de faire face aux problèmes qui peuvent se poser à lui dans le processus d'adoption.

## Conclusion partielle

Au terme de ce chapitre qui a consisté à étudier l'avis des bibliothécaires concernant les facteurs influençant l'adoption des RSN au sein des bibliothèques universitaires ivoiriennes, nous proposons ici une synthèse de l'analyse des résultats obtenus. Ces résultats ont été organisés en fonction des trois thématiques étudiées : les avantages perçus, les facteurs favorables et les facteurs d'obstacles à l'adoption des RSN.

En résumé :

- Pour les avantages perçus, qui se définissent comme les bénéfices que la technologie peut apporter à la bibliothèque en tant qu'institution et au bibliothécaire en tant que professionnel, deux perceptions ont été notées : la « Promotion de la bibliothèque » et la « Veille professionnelle ». La promotion de la bibliothèque passe par la communication sur la vie de la bibliothèque, et la valorisation des collections. La veille professionnelle, elle se rapporte à la possibilité de se tenir au courant en temps réel des actualités et de l'évolution du métier.
- Les facteurs favorables, c'est-à-dire les éléments et dispositions pratiques favorisant l'adoption de la technologie, se sont révélés sous trois angles : la « compatibilité tâche-technologie », l'« implication des dirigeants » et l'« engagement des bibliothécaires ». La « compatibilité tâche-technologie » fait allusion à l'ajustement entre les fonctionnalités de la technologie et les missions cardinales de la bibliothèque et les tâches fondamentales du bibliothécaire. L'« implication des dirigeants » se traduit quant à elle par l'ouverture aux idées nouvelles (innovations technologiques) de ces dirigeants, le respect de la vocation et la motivation pécuniaire ou honorifique. Et l'« engagement personnel du bibliothécaire » passe par la bonne attitude face à l'innovation et l'ouverture à l'apprentissage de ces derniers.
- Les facteurs d'obstacles : ils se perçoivent comme les phénomènes ou éléments se dressant comme des barrières à l'adoption de la technologie. Les variables identifiées pour cette catégorie sont : le « manque d'infrastructures technologiques adéquates », la « résistance aux changements » et la « difficulté d'assimilation de nouvelles connaissances ».

**CHAPITRE 7 :**  
**INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS QUANTITATIFS ET**  
**QUALITATIFS DANS UNE PERSPECTIVE DE**  
**COMPLEMENTARITE**

Tant notre étude quantitative que notre analyse qualitative nous ont permis de déceler les facteurs qui expliquent et influencent l'intention d'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires des universités ivoiriennes. Cette section vise à réaliser dans une perspective de complémentarité une discussion des résultats obtenus en les comparant à d'autres recherches effectuées dans le domaine de l'acceptation des technologies. Nous avons structuré cette discussion en fonction des variables exprimées et des liens testés dans notre modèle de recherche.

## ***7.1 L'impact de la compatibilité tâche-technologie sur l'intention d'adoption des RSN***

Notre enquête quantitative a révélé une influence très significative et positive de la « compatibilité tâche-technologie » ( $R^2=0,861$  ;  $\beta=0,928$  ;  $p=0,000<0,01$ ) sur l'« intention d'adoption des RSN ». Ces résultats sont conformes à ceux des travaux d'Ibanescu (2011), Paré (2006), Venkatesh et Davis (2000), ainsi que Strong (1999). Par contre, ils sont opposés à ceux de deux études récentes (Lassoued, 2010 et Ouedraogo, 2011) qui ont utilisé l'UTAUT dans un contexte africain. Les raisons fondamentales qui pourraient justifier cette divergence sont que ces deux études ont été menées auprès d'une population hétérogène, c'est-à-dire composée à la fois d'adoptants et de non-adoptants de la technologie à l'étude. Dans ces recherches (notamment dans celle de Lassoued), les répondants n'avaient pas le choix d'utiliser ou non la technologie. Elle leur était imposée directement ou indirectement par la direction. Il s'agissait donc d'études focalisées sur la seconde phase du processus d'adoption des technologies à savoir l'acceptation [p.45], alors que notre étude s'intéresse principalement à la première phase du processus à savoir l'acceptabilité<sup>58</sup> [p.44]. De plus, notre population d'enquête est homogène, c'est-à-dire composée uniquement de répondants non-adoptants (qui n'utilisent pas encore de façon formelle et avérée les RSN dans l'exercice de leur métier). Ces facteurs liés au profil des répondants et au caractère volontaire ou obligatoire d'utilisation de la technologie, combinés à l'orientation des différentes études et leur contexte

---

<sup>58</sup> Parce que, bien que connus par nos répondants, les RSN ne sont pas instaurés et usités au sein des bibliothèques de notre étude.

particulier sont à la base des différences constatées entre nos résultats et ceux des études susmentionnées.

Ces résultats de type quantitatif ont été enrichis par ceux des entretiens réalisés. En effet, au cours des entretiens, les participants ont été unanimes pour reconnaître que la compatibilité entre la tâche et la technologie constitue un facteur favorable à l'adoption des RSN dans les bibliothèques. Ils estiment qu'étant donné les avantages qu'offrent les RSN, ils pourraient mieux correspondre à leurs besoins et aux défis actuels auxquels leurs bibliothèques doivent faire face. Ainsi, leurs propos ont clairement montré comment, les RSN en s'intégrant à leurs activités quotidiennes seraient très favorablement acceptés par eux. Plus explicitement, ils perçoivent les RSN comme étant en adéquation avec leurs activités d'animation et de relations publiques, de catalogage, de conception de produits documentaires, ainsi que de diffusion des informations sur les nouvelles acquisitions par exemple (interviewés B10-UP, B12-UP [p.174]). Cette perception de l'adéquation des tâches avec la technologie par les bibliothécaires ivoiriens est intéressante dans la mesure où des débats ont eu lieu sur l'opportunité d'intégrer les RSN en bibliothèque et notamment les notions de « bibliothèque 2.0 » et de « bibliothécaire 2.0 » (chapitre 2). Cette perception des bibliothécaires ivoiriens sur la question alimente positivement ce débat.

## ***7.2 L'impact de la compatibilité tâche-technologie sur l'utilité perçue***

Notre enquête quantitative a montré que la « compatibilité tâche-technologie » peut également exercer une influence significative et positive sur l'« utilité perçue » ( $R^2=0,932$  ;  $\beta=0,966$  ;  $p=0,000 <0,01$ ). Soulignons qu'à notre connaissance aucune étude sur l'acceptation des technologies (utilisant l'UTAUT) n'a évalué une telle relation. La plupart des études se limitaient à l'impact que pourrait avoir cette variable sur l'intention d'adoption. Le résultat obtenu ne nous est pas apparu surprenant dans la mesure où lorsqu'une technologie s'intègre dans les tâches professionnelles quotidiennes des employés (bibliothécaires), il est évident qu'ils en perçoivent l'utilité.

Toutefois, les résultats de nos entrevues n'ont pas permis d'expliciter ceux de l'enquête quantitative. En effet, à l'analyse des entrevues très peu parmi les interviewés ont évoqué implicitement cette probable influence de la compatibilité tâche-technologie sur l'utilité perçue de la technologie. Nous rapportons cependant l'extrait du discours d'un des répondants sur la question :

*« Je pense que si les RSN, s'ajustent aux tâches quotidiennes des bibliothécaires et ne leur demandent pas de fournir des efforts supplémentaires, alors une adoption de ces nouveaux outils est possible. »*(Interview B20-UPV).

Nous suggérons donc qu'il serait judicieux que des travaux postérieurs puissent tester cette relation entre la compatibilité tâche-technologie et l'utilité perçue afin de confirmer sa validité.

### **7.3 L'impact de l'utilité perçue sur l'intention d'adoption des RSN**

Les résultats quantitatifs de notre étude montrent que l'« utilité perçue » exerce une influence très significative et positive sur l'« intention d'adoption » des RSN ( $R^2=0,902$  ;  $\beta=0,950$  ;  $p=0,000 <0,01$ ). Ils sont conformes à ceux de certaines études antérieures (Ibanescu, 2011 ; Yi et al, 2006 ; Venkatesh, 2003 ; Venkatesh et Davis, 2000 ; Dishaw et Strong, 1999 et 2002 ; Davis et al, 1989), qui ont montré que l'utilité perçue est un bon prédicteur de l'intention d'adoption des technologies.

L'influence très significative de l'« utilité perçue » obtenue ici peut s'expliquer par le fait que les bibliothécaires interrogés perçoivent les RSN comme utiles à leurs activités, surtout dans le contexte actuel de mutation dans les missions de la bibliothèque et dans son rapport avec ses usagers.

Ces résultats quantitatifs ont été explicités par les résultats qualitatifs, notamment quand les interviewés évoquent leurs perceptions des avantages offerts par les RSN pour l'exercice de leur métier et pour la bibliothèque. Nous comprenons que l'influence significative de cette variable « utilité perçue » sur l'« intention d'adoption » observée par l'enquête par questionnaire se justifie par la situation particulière des bibliothèques ivoiriennes. En effet, elles ne disposent ni de budget ni de moyen de communication institutionnel, alors les réseaux sociaux numériques se présentent à elles comme de véritables plateformes pour communiquer et interagir avec leurs usagers réels et potentiels (interviewés RB01-UP, B03-UP, B08-UP, B10-

UP, RB14-UPV, B17-UPV [pp.167-168.]), ainsi que pour diffuser et faire connaitre leur patrimoine documentaire (interviewés RB01-UP, B02-UP, RB05-UP [p.169-170]).

Pour les bibliothécaires l'« utilité perçue » des RSN passe également par l'opportunité qu'ils leur offrent d'assurer une meilleure veille professionnelle. Toutefois, nous notons que cette perception des RSN comme moyen de veille se limite à rester informer pour améliorer sa carrière et développer leur réseau professionnel. Elle (activité de veille des répondants) s'intéresse très peu à la surveillance de leur domaine d'activité. La raison est essentiellement liée à la méconnaissance et au manque de compétences technologiques. En effet, la plupart des bibliothécaires méconnaissent les outils et plateformes 2.0 pouvant leur permettre d'assurer une bonne veille. Ils se limitent donc à se créer un profil LinkedIn ou Viadeo (souvent mal renseigné et référencé) pour se rendre professionnellement visible et espérer s'établir des contacts. Aussi, ils utilisent en grande partie Facebook, pour se tenir au courant des possibilités d'emplois, de stages, etc., ainsi que pour obtenir des informations sur l'actualité dans les bibliothèques des pays du nord et des collègues francophones (interviewés RB07-UPV, RB14-UPV, B15-UPV [pp.171-172]).

Par ailleurs, les résultats des entrevues nous ont permis de comprendre que l'utilité perçue peut également être appréhendée sous l'angle de la facilité offerte pour l'exécution des tâches. Cette considération de l'« utilité perçue » s'apparente au concept de la « performance espérée » telle que proposée par Ouedraogo (2011). Selon lui, ce concept s'exprime d'une part en termes d'opportunités d'amélioration et d'innovation des services sans cout financier ou du moins à des couts financiers très réduits permettant ainsi de contourner les difficultés infrastructurelles et budgétaires. Et d'autre part en termes de gain en temps et en rendement par la facilité offerte dans la réalisation des activités fastidieuses (interviewés B11-UP, B20-UPV [p.174-175]). Ces résultats montrent clairement qu'il pourrait exister une influence significative de la « facilité d'utilisation perçue » sur « l'utilité perçue ». Dans notre modèle de recherche, nous n'avons pas considéré cette relation, qui par ailleurs était l'une des plus importantes de la TAM (p.88). Nous proposons que ce lien soit examiné dans le cadre d'études ultérieures utilisant l'UTAUT.

## 7.4 L'impact de l'expérience d'utilisation sur la facilité d'utilisation perçue

Les résultats obtenus par notre enquête quantitative ont montré que l'« expérience d'utilisation » exerce une influence significative et positive sur la « facilité d'utilisation perçue » ( $R^2=0,854$  ;  $\beta=0,924$  ;  $p=0,000 < 0,001$ ). Rappelons qu'à notre connaissance aucune recherche sur l'acceptabilité des technologies n'a encore étudié cette relation. La significativité de cette nouvelle relation nous permet de comprendre que les bibliothécaires qui disposent déjà d'une pratique des RSN à des fins personnelles et privées trouvent plus facile de les utiliser dans le cadre de leurs activités professionnelles. Ainsi, nous notons qu'avec l'expérience d'utilisation acquise dans le temps et par l'habitude, l'usage de ces plateformes de RSN devient presque automatique, ce qui implique la perception d'une facilité d'utilisation.

Par ailleurs, notre modèle de recherche n'a pas pris en compte une relation entre l'« expérience d'utilisation » et l'« intention d'adoption des RSN ». Nous pensons à l'écoute de quelques interviewés que cette relation d'influence directe de l'« expérience d'utilisation de la technologie » sur l'« intention d'adoption » mérite d'être considérée. Les propos comme celui rapporté ci-après nous poussent à proposer que cette relation qui n'a été jusque là prise en compte par aucune théorie de l'acceptation des technologies préétablies soit considérée dans des études ultérieures afin de vérifier sa validité.

*« Certains de mes bibliothécaires pensent que leurs usages personnels des RSN les équipent pour utiliser les RSN dans l'exercice de leur profession... »* (Interviewé RB18-UPV).

## 7.5 L'impact de la facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption des RSN

L'influence de la « facilité d'utilisation perçue » sur l'« intention d'adoption des RSN » s'est avérée très significative et positive ( $R^2=0,893$  ;  $\beta=0,945$  ;  $p=0,000 < 0,001$ ). Ces résultats sont conformes à ceux des travaux de Davis et coll. (1989), Dishaw et Strong (1999 et 2002), Venkatesh (2003) et Yi et coll. (2006). Ils supposent que plus le bibliothécaire trouve que l'utilisation des RSN dans l'exercice de sa profession ne requiert pas d'effort, plus les chances de les adopter s'accroissent.

La « facilité d'utilisation perçue », conséquence logique de l'« expérience d'utilisation » personnelle, peut procurer de bonnes dispositions à leur utilisation pour accomplir les tâches professionnelles. Au croisement de nos données quantitatives et qualitatives, cette influence significative de la facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption des RSN peut s'expliquer suivant trois points :

Le premier point fait allusion au fait que pour les répondants, il ne s'agit pas d'une technologie nouvelle et inconnue, mais plutôt d'une technologie qu'ils ont l'habitude de pratiquer dans leurs sphères personnelle et privée. En effet, près de 80 % des répondants affirment disposer d'au moins une année d'ancienneté d'utilisation des RSN. Ils sont donc dans leur grande majorité assez habitués à ces plateformes.

Le second point concerne la disponibilité des supports d'apprentissage sur l'usage des RSN en bibliothèque. En effet, à défaut d'avoir des ouvrages de référence, les bibliothécaires disposent gratuitement sur internet de la documentation (livre, présentation, articles, guide, vidéos) sur le sujet de l'application des outils du « Web 2.0 » en bibliothèque conçu et/ou traduit dans la langue maternelle.

Le troisième facteur est lié au niveau d'études relativement élevé des bibliothécaires de notre échantillon. Avec 39 et 50 % d'entre eux, disposant respectivement d'un diplôme de niveau BAC+4 et de BAC+2, nous pouvons croire qu'ils possèdent des capacités intellectuelles qui leur faciliteraient l'utilisation des RSN dans l'exécution de leurs tâches professionnelles.

En outre, un extrait explicite et frappant du discours d'un des interviewés confirme la signification de l'influence que peut avoir la facilité d'utilisation perçue et l'intention d'adoption des RSN :

*« (...) moi j'utilise déjà Facebook, donc s'il s'agit d'utiliser les RSN dans ma profession, je ne pense pas éprouver de véritables difficultés, qui nécessiteraient une formation accrue »* (Interviewé B03-UP).

Par ailleurs, la modération supposée de l'« âge » concernant l'influence de la « facilité d'utilisation perçue » sur l'« intention d'adoption » n'a pas été vérifiée dans notre étude. Nous avons pensé que plus les bibliothécaires étaient âgés, plus ils trouveraient les RSN difficiles d'utilisation.

Les résultats inattendus obtenus peuvent s'expliquer par le fait que peu importe l'âge, les bibliothécaires utilisent régulièrement les RSN, donc ils pensent pour la grande majorité d'entre eux que leur utilisation professionnelle serait plus facile. En effet, le tableau croisé (annexe K.8) réalisé entre l'expérience d'utilisation des RSN et la variable âge a montré que les bibliothécaires de notre échantillon considérés comme les plus âgés (c'est-à-dire ceux dont l'âge varie entre 36-50ans et les plus de 50 ans) disposent d'une expérience d'utilisation des RSN d'au moins un an. Ainsi, de par l'habitude ils trouveraient les RSN facile d'utilisation, par conséquent la variable âge ne saurait influencer l'impact de la facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption des RSN.

Ces résultats sont identiques à ceux de certaines études sur la technologie et le vieillissement. Citons celle réalisée par le Centre belge de recherche Travail & Technologie<sup>59</sup>, qui en menant une étude sur l'engouement des séniors pour internet en Belgique a montré que les « *55-59 ans utilisent internet aussi fréquemment que la moyenne de la population wallonne. [Et en conclut que] la fracture numérique liée à l'âge recule avec le temps, elle se situe aujourd'hui au-delà de 65 ans* ».

## 7.6 *L'impact des influences sociales sur l'intention d'adoption des RSN*

Dans la plupart des études sur l'adoption en situation professionnelle des technologies dans le contexte africain (Lassoued, 2010 ; Ouedraogo, 2011) les construits « influence des collègues » et « influence du supérieur hiérarchique » ont été regroupés sous l'appellation des « influences sociales ». Pour l'évaluation de cette variable, nous avons considéré de façon distincte les deux construits cités ci-avant (« influence des collègues » et « l'influence des supérieurs hiérarchiques ») en y intégrant un troisième construit : la « valorisation professionnelle attendue ». En cours de traitement des données, plus précisément lors du test de dimensionnalité du construit « valorisation professionnelle attendue », un quatrième construit s'est révélé, nous l'avons nommé « l'image espérée » (p.142). A notre connaissance toutes les études sur l'acceptation des technologies ont toujours regroupé ces deux variables (valorisation professionnelle attendue et image espérée) sous l'intitulé de l'un ou de

<sup>59</sup> Centre de recherche Travail & Technologie « Engouement des séniors pour internet », in la lettre émérite : n° spécial Technologie et vieillissement. 1<sup>er</sup> trimestre 2006, n° 45. Namur. pp 7-8.

l'autre. Cette apparition en cours de traitement des données est intéressante et devrait susciter la nécessité pour des travaux ultérieurs de dissocier ces deux construits afin d'obtenir une cohérence interne fiable permettant de mieux expliquer et prédire l'impact des « influences sociales » sur le comportement d'adoption.

Les résultats obtenus à l'issue de notre enquête quantitative ont montré qu'aucun des construits de la variable « influences sociales » à l'exception du construit « image espérée » (qui est apparu en cours d'analyse) n'exerce d'influence significative sur l'intention d'adoption des RSN. EN croisant ces données quantitatives aux données qualitatives recueillies lors des entrevues, nous expliquons ces résultats inattendus comme suit.

### **7.6.1 L'absence de lien entre l'influence des collègues et l'intention d'adoption des RSN**

L'absence de lien significatif entre l'« influence des collègues » et l'« intention d'adoption » des RSN ( $\beta=-0,088$  ;  $p=0,316>0,05$ ) confirme que dans le contexte de notre enquête, les bibliothèques auxquelles appartiennent nos répondants ne comptaient pas en leur sein des adoptants « précoces » pouvant les inciter à utiliser les RSN pour leurs pratiques professionnelles. Toutefois, là où il en existait (des adoptants précoces), nous supposons en nous appuyant sur le score factoriel calculé (p.143) que l'intégration des RSN dans les pratiques professionnelles ne faisait pas partie des sujets les plus évoqués entre collègues.

En outre, cette absence de lien constatée laisse comprendre que les répondants n'avaient pas bien cerné les items concernant les « influences des collègues ». Ils les ont sans doute appréhendés en considérant comme collègues uniquement les bibliothécaires avec lesquels ils travaillent dans la même bibliothèque, c'est-à-dire leurs collègues immédiats. En effet, si les items avaient été plus explicites en précisant que la notion de « collègue » en question était affranchie de la distance géographique et qu'elle prenait en compte tout bibliothécaire que le répondant connaît et avec lequel il collabore, les résultats auraient été différents. Cette explication s'illustre par les propos du responsable de bibliothèque rapportés ci-après :

« *Tu sais, l'admiration et le respect que certains de mes bibliothécaires vous<sup>60</sup> vouent, parce que vous faites partir des premiers et rares bibliothécaires ouest-africains à tenir des blogs professionnels.* » (Interview RB05-UP).

### 7.6.2 L'absence de lien entre l'influence du supérieur hiérarchique et l'intention d'adoption des RSN

Notre enquête quantitative, nous a donné de constater l'inexistence d'un lien de causalité significatif de l'« influence du supérieur hiérarchique » sur l' « intention d'adoption » des RSN ( $\beta=0,034$  ;  $p=0,798>0,05$ ). Ce constat nous indique clairement que pour les répondants, l'intention d'adopter les RSN n'est pas fonction de l'encouragement du supérieur hiérarchique direct. Ces résultats quantitatifs sont identiques à ceux de Lassoued (2010) sur l'adoption de l'e-learning au sein de la poste tunisienne.

Pour nous, ces résultats s'expliquent par le fait que les bibliothèques de notre étude s'inscrivent dans une structure organisationnelle très autocratique, où les décisions sont essentiellement descendantes c'est-à-dire qu'elles viennent de la direction. L'avis du supérieur hiérarchique (qui n'est pas toujours membre de la direction) semble ne pas compter. Par ailleurs, nous constatons que le score factoriel de ce construit (p.144) s'avère opposer au résultat de la régression sur le même construit. Cette instabilité des résultats s'explique simplement par l'appartenance organisationnelle de notre échantillon. En effet, nos répondants proviennent de différentes catégories de bibliothèques. La notion de « supérieur hiérarchique » est donc perçue différemment et confondue dans la plupart des cas à la direction de la bibliothèque ou encore à celle de la faculté ou de l'université (notamment pour les universités privées). C'est d'ailleurs, pourquoi nous constatons que la grande majorité des participants aux interviews n'ont pas fait expressément mention de l'influence du supérieur hiérarchique, mais bien plus de l'implication de la direction.

---

<sup>60</sup> En parlant des quelques rares collègues ivoiriens et sénégalais disposant de blogs les plus consultés : [atticdoc.blogspot.com](http://atticdoc.blogspot.com), [senbibdoc.wordpress.com](http://senbibdoc.wordpress.com), [ivorybibliodoc.wordpress.com](http://ivorybibliodoc.wordpress.com)

### 7.6.2 L'impact de la valorisation professionnelle attendue sur l'intention d'adoption des RSN

Nous avons postulé que la perspective d'une valorisation professionnelle pouvait influencer l'intention d'adoption des RSN par les bibliothécaires. Ainsi, un individu qui verrait en l'adoption d'une technologie la possibilité d'améliorer sa position ou sa carrière professionnelle est prêt à faire des efforts pour l'adopter. Les résultats quantitatifs de notre recherche qui viennent à l'encontre des travaux de Schillewaert (2001) ont montré que le construct « valorisation professionnelle attendue » n'exerce aucune influence sur l'intention adoption des RSN ( $\beta=0,821$  ;  $p=0,000<0,001$  ;  $VIF=29,804>10$ ). Ce surprenant constat fourni par notre enquête quantitative s'explique par la nature des bibliothèques de notre enquête, qui sont pour la plupart (65,86 %) issues du secteur public. Dans ce contexte géographique et structurel de notre étude, la promotion ne se fait pas par efficacité professionnelle ou par la propension à innover (par exemple en utilisant les RSN, comme outils, applications et plateformes pour offrir de nouveaux services aux usagers), mais plutôt par voie de concours professionnel (organisé non par la bibliothèque ou encore l'université, mais par la fonction publique nationale). La grande majorité des bibliothécaires ne voit donc pas le lien entre l'adoption de ces réseaux sociaux et l'amélioration de la position professionnelle.

Toutefois, soulignons que l'analyse des entrevues tout comme le score factoriel moyen obtenu (p. 143) vont à l'encontre du résultat de la régression, qui comme nous l'avons mentionné, nous est apparu surprenant. Ainsi, l'enquête qualitative a fait ressortir que la plupart des interviewés notamment les bibliothécaires ont insisté sur deux facteurs favorables à l'adoption des RSN et qui se rapportent à la valorisation professionnelle : le respect de la vocation et la motivation pécuniaire.

En effet, pour les bibliothécaires, vu leur situation de précarité financière (salaires les plus bas de l'administration) et les conditions difficiles de travail, la motivation pécuniaire pour les adoptants « précoces » serait très encourageante et stimulante pour une adoption rapide et généralisée des RSN. Soulignons également, que la « valorisation professionnelle attendue », qui avait été considérée dans notre modèle de recherche comme l'un des construits de la variable « influences sociales », s'est avéré à l'issue de notre enquête qualitative bien ajustée à la catégorie des moyens

d'incitations et d'encouragement, qui elle-même s'apparente à la variable « conditions de facilitation » de notre modèle de recherche. Nous retenons que c'est probablement le « mauvais » positionnement de ce construit dans notre modèle de recherche qui explique la forte multicolinéarité constatée lors de la régression et qui a conduit à l'invalidation de l'hypothèse de présence de lien. Nous proposons donc de considérer la « valorisation professionnelle attendue » comme un construit de la variable « conditions de facilitation » et non plus comme appartenant aux « influences sociales ». Aussi, nous suggérons qu'elle soit renommée motivation pécuniaire.

#### **7.6.4 L'influence de l'image espérée sur l'intention d'adoption des RSN**

Notre enquête quantitative a montré que pour la variable « influences sociales », seul le construit « image espérée » exerce une influence significative et positive sur l'intention d'adoption des RSN ( $\beta=0,200$  ;  $p=0,038<0,05$ ). Ce résultat est conforme à ceux de plusieurs études antérieures : Ibanescu (2011), Lassoued (2010), Venkatesh (2003), Venkatesh et coll. (2000) et Davis et coll. (2000). Ce construit apparu à l'issue du test de dimensionnalité est perçu comme l'attente d'une certaine notoriété ou encore d'un certain respect de la part des pairs. Les résultats obtenus montrent que les répondants associent l'amélioration de leur image en bibliothèque à leur intention d'adoption des RSN. Pour eux, si le fait de faire partie des premiers adoptants pouvait leur conférer un certain respect, un certain prestige auprès de leurs collègues et de leurs supérieurs, alors, ils seraient incités à adopter les RSN dans leurs pratiques professionnelles.

L'influence de l'« image espérée » sur le comportement d'adoption a été confirmée et enrichie par les résultats de l'enquête qualitative. Ce construit est perçu au travers du discours des interviewés comme une motivation honorifique, c'est-à-dire une possibilité de nomination à un poste de responsabilité sans effet financier ou encore une distinction honorifique, une admiration manifestée acquise au sein de la bibliothèque et auprès de la communauté de bibliothécaires ivoiriens. C'est la raison pour laquelle certains répondants ont affirmé leur admiration et le respect qu'ils vouent aux quelques rares bibliothécaires présents et actifs sur les réseaux sociaux numériques (interview RB05-UP).

Nous notons également que le genre ne s'avère pas être un modérateur de l'impact de l'image espérée sur l'intention d'adoption des RSN. Ce résultat identique à celui de Ibanescu (2011) peut vouloir dire que devant l'éventualité de devenir une référence ou encore une notoriété, les hommes aussi bien que les femmes se sentent tous concernés. Ce qui ne nous semble pas étonnant dans la mesure où la promotion du genre ou encore l'affirmation de la gent féminine est de plus en plus une réalité en Afrique et particulièrement en Côte d'Ivoire.

## ***7.7 L'impact des conditions de facilitation sur l'intention d'adoption***

Notre enquête quantitative à l'instar de bien des études antérieures (Singh et Shoura, 2006 ; Lassoued, 2010 ; Ibanescu, 2011) a montré que les deux construits de la variable « conditions de facilitation » à savoir l'« implication de la direction » ( $\beta=0,352$  ;  $p=0,000<0,001$ ) et la « disponibilité d'une assistance technique » ( $\beta=0,615$  ;  $p=0,000<0,001$ ) exercent chacun une influence relativement significative sur l'intention d'adoption des RSN.

La signification de l'influence de « l'implication de la direction » nous fait comprendre que les bibliothécaires attachent une importance capitale à l'engagement de leurs dirigeants dans tout projet d'innovation technologique. Ainsi, à partir des interviews réalisées, nous notons que cet engagement des dirigeants passe par une ouverture aux idées nouvelles (interviewés B13-UP et RB18-UPV [p. 175]) et par le respect de la vocation (interviewés B15-UPV et RB07-UP [p. 176]). Cette implication des dirigeants passe également par la définition claire d'une politique de mise en œuvre d'un projet d'intégration des RSN au sein des bibliothèques.

Les bibliothécaires se sentiront encouragés et motivés à utiliser les RSN pour leurs activités professionnelles si cette utilisation était institutionnalisée. En effet, nous pouvons considérer que les répondants sont conscients qu'en dépit des importants avantages qu'offrent les RSN, une présence et une activité sur ces plateformes privées et commerciales posent d'importants défis (l'e-réputation de la bibliothèque, la responsabilité des publications, quel profil mettre en avant, etc.), que seul un cadre organique (institutionnel et réglementaire) élaboré par la direction peut résoudre.

Par ailleurs, l'influence significative du construit « disponibilité d'une assistance technique » sur l'« intention d'adoption » des RSN soulignée par notre recherche, s'explique simplement par le fait que malgré la bonne volonté des bibliothécaires, s'il n'existe pas d'infrastructures techniques, ou si elles ne sont pas adéquates et qu'il n'y a pas de connexion à internet « haut débit », il ne peut y avoir une prétention à adopter les RSN. Ainsi, la mise à disposition du matériel informatique, de la connexion internet et d'une assistance technique, ainsi que la mise en place d'une politique de formation pour accompagner l'adoption des RSN s'avère indispensable pour nos répondants. A titre d'illustration, le propos ci-dessous d'un des interviewés :

*« Avant de me demander d'adopter les RSN, il me faut bien avoir un ordinateur connecté à internet (...) Dans ma section, nous sommes cinq (5) agents à disposer de deux ordinateurs, avec une connexion à internet, très instable »* (Interviewé B09-UP).

En effet, au vu des réalités du contexte de notre étude, ce construit « disponibilité d'une assistance technique » est apparu très important dans la mesure où les bibliothèques sont sous équipées voire pas du tout équipées. Aussi, la crise militaro-politique qu'a connue la Côte d'Ivoire au cours des années 2010 et 2011, les universités publiques étaient des champs de bataille. Ce qui n'a pas du tout épargné les équipements déjà insuffisants et obsolètes dont disposaient les bibliothèques. Ils ont tous été pillés. Dans un tel environnement, il est tout à fait logique que les bibliothécaires insistent sur ce facteur comme déterminant dans leur intention d'adoption de la technologie.

Enfin comme le souligne Ibanescu (2011), pour l'évaluation de l'influence des « conditions favorables » sur l'intention d'adoption des technologies, les auteurs de l'UTAUT (Venkatesh et coll. 2003) se sont focalisés sur les facteurs techniques. Les résultats de notre enquête qualitative à l'instar des résultats quantitatifs de certaines recherches (Singh et Shoura, 2006 ; Lassoued, 2010 ; Ibanescu, 2011) encouragent la prise en compte des facteurs organisationnels (qui pourraient faire allusion à l'encouragement direct et indirect, par différents moyens comme le soutien à l'apprentissage et le respect des vocations) et un facteur individuel que nous nommerons l'« engagement des bibliothécaires ». Cette nouvelle variable pourra être mesurée au travers de deux construits à savoir : l'attitude face à l'innovation (facteur psychologique) et l'ouverture à l'apprentissage (facteur lié à la formation).

## 7.8 L'impact de l'attitude face à l'innovation sur l'intention d'adoption des RSN

N'ayant pas été pris en compte par notre modèle de recherche, c'est à dire dans notre enquête quantitative comme une variable explicative du probable comportement d'adoption, l'« attitude face à l'innovation » est apparue dans le discours de nos interviewés comme un facteur déterminant de l'intention d'adoption des RSN. Ce résultat est en conformité avec ceux de certaines études antérieures (Ibanescu, 2011 ; Chen et al, 2002 ; Karahanna et al, 1999 ; Agarwal et Prasad 1997, 1999). Il convient également de souligner que ce facteur (attitude face à l'innovation) est l'une des variables fondamentales des théories de l'acceptation de la technologie telles que la théorie du comportement interpersonnel de Triandis (1979), la théorie de l'action raisonnée (Ajzen, 1975) et la théorie du comportement planifié (Ajzen 1985). De ces théories, nous retiendrons que l'« attitude face à l'innovation » est la propension individuelle vers l'aspect nouveau d'une technologie, l'ouverture d'esprit, la curiosité et l'intérêt soulevés par la nouveauté technologique, et la volonté de l'individu à essayer cette nouvelle technologie.

Dans le cadre de notre étude, cette attitude fait allusion à la réaction probable du bibliothécaire face à l'introduction des RSN dans leurs pratiques professionnelles. Elle se rapporte à l'engagement personnel du bibliothécaire et prend en considération le respect des nouvelles procédures techniques de travail ainsi que la nécessité de modifier le comportement pour en incorporer de nouvelles. A ce sujet, l'un des responsables de bibliothèques interviewés affirme :

*« Les bibliothécaires constituant les principaux acteurs des bibliothèques, alors leur disponibilité et promptitude à changer d'habitude de travail pour adopter les nouvelles induites par l'adoption des RSN seront très déterminantes dans la réussite d'un projet d'adoption des RSN »* (interviewée RB07-UP).

Par ailleurs, Baubilier-Chaumon et Dubois (2009) dans leur étude sur l'acceptation des technologies en situation professionnelle parlent de l'« attitude face au nouveau » et l'assimilent à une certaine « dimension trans-personnelle ». En effet, pour eux la dématérialisation du travail induite par l'introduction d'une nouvelle technologie invite l'individu dans l'exercice de ses activités à collaborer avec des dispositifs, qui

prennent en charge une part de plus en plus importante et valorisante de son activité. Ainsi, si l'individu voit que l'innovation l'éloigne des fonctions cardinales et stimulantes de son métier et que « *d'experts reconnus, le nouveau dispositif [faire de lui] un auxiliaire passif* » (Bobillier-Chaumon, 2003), alors il peut être amené à développer une attitude de réticence, voire de rejet de l'innovation. Sous cet angle, ce facteur rejoint celui de la compatibilité entre la tâche et la technologie.

En somme, au vu de nos résultats et des conclusions des études antérieures évoquées ci-avant, nous proposons une amélioration de notre modèle de recherche en y incluant l'« attitude face à l'innovation » comme un construit qui influence directement l'intention d'adoption des RSN.

### **7.9 L'impact de l'ouverture à l'apprentissage sur l'intention d'adoption des RSN**

Notre étude qualitative a fait ressortir un nouveau construit l'« ouverture à l'apprentissage » comme un facteur déterminant de l'intention d'adoption des RSN. A notre connaissance aucune théorie antérieurement établie n'a fait allusion de façon explicite à ce construit comme influençant significativement l'intention d'adoption des technologies. L'intégration d'une technologie dans une organisation appelle souvent à acquérir de nouvelles connaissances et de nouveaux savoir-faire. Bobillier-Chaumon et Dubois (2009) parle de « charge cognitive ». Elle est perçue comme « *l'intensification de l'activité lorsque le nouveau dispositif réclame des compétences nouvelles ou différentes de celles déployées jusqu'alors (dans les manières de penser et de faire son travail, au niveau des logiques d'activité, etc.)* » (Op.cit : p363). Ainsi, pour garantir une adoption de la technologie par les employés, il faudrait qu'ils soient disposés à apprendre, c'est-à-dire ouverts à l'apprentissage.

L'« ouverture à l'apprentissage » s'inscrit dans un processus organisationnel, qui s'étale sur trois étapes comme nous le propose Jimmy (2004) dans les résultats de sa thèse sur l'acceptation des innovations dans des PME. Il est question des phases de décrastallisation, de transition et de recristallisation des procédures de travail.

Dans notre cas, la phase de décrastallisation est l'étape de discernement des compétences ainsi que des lacunes des uns et des autres afin de mieux construire un

scénario d'apprentissage. C'est à cette phase que nos répondants font allusion quand ils parlent du « respect de la vocation ».

La phase de transition se rapporte à la mise en œuvre de nouvelles manières d'apprendre afin de développer de nouvelles compétences de base qui favoriseraient l'adoption de la technologie. Dans le contexte de notre recherche, ces modalités d'acquisition de connaissances peuvent passer par une formation qui s'appuie sur l'expérience d'utilisation c'est-à-dire en laissant les bibliothécaires qui ont déjà une expérience d'utilisation personnelle et privée des RSN essayer sur le tas d'assurer une présence et une activité professionnelle sur ces réseaux. Cette activité réalisera sous la supervision d'un spécialiste (dans notre cas, il s'agira d'un community manager). Ainsi, pendant cette phase, ils pourront apprendre comment faire face aux nouvelles exigences et défis qu'impose la technologie. Ce qui constituera pour eux une étape d'évaluation pour juger de son adoption. Aussi, l'apprentissage peut se faire sous forme de formation continue de courte ou longue durée, ou encore sous forme de stage professionnel dans une bibliothèque ayant une présence et une activité avérées sur les RSN.

La phase de recristallisation fait quant à elle allusion à l'acquisition de nouvelles habitudes que Jimmy appelle « nouvelle culture organisationnelle » et au transfert de connaissances. Le transfert de connaissance peut se faire de deux manières : « *La formation articulée autour des innovations... et la formation construite en cohérence avec l'organisation du travail* » (Jimmy, 2004).

## Conclusion partielle

Au terme de cette discussion croisée des résultats quantitatifs et qualitatifs de notre étude, nous retiendrons que des liens supposés de notre modèle de recherche ont été explicités par les entrevues. Certains liens n'ont pas été évoqués et nous avons noté l'apparition de nouveaux construits qui expliqueraient l'intention d'adoption des RSN.

Ainsi, pour l'influence de l'« utilité perçue » sur l'« intention d'adoption », nous avons compris que l'« utilité » était perçue sous l'angle des avantages offerts par les RSN (communication, valorisation des ressources documentaires et veille professionnelle) et le sentiment d'efficacité perçu.

Pour ce qui concerne la variable « influences sociales » seule, le construit, « image espérée » s'est avéré significatif. Le croisement discursif a permis de comprendre que les répondants considèrent le construit « image espérée » comme une motivation honorifique et le construit « valorisation professionnelle attendue » comme une motivation pécuniaire. Si ce dernier construit n'a pas été vérifié par l'enquête quantitative, la seconde analyse qualitative a proposé de considérer ce construit comme appartenant à la variable « conditions de facilitation » et exerçant une influence significative sur l'intention d'adoption. Le croisement des données a aussi permis de comprendre que si la notion de « collègue » avait été précisée, le construit « influence des collègues » aurait exercé une influence significative sur l'intention d'adoption. Nous avons également compris que la non-signification du lien de « l'influence du supérieur hiérarchique » sur l'intention d'adoption est causée par la nature variée des bibliothèques auxquelles appartient notre population d'étude.

Pour la variable « conditions de facilitation », la complémentarité des enquêtes quantitative et qualitative a permis de savoir d'une part que les répondants perçoivent l'« implication des dirigeants » sous l'angle de l'« ouverture aux idées nouvelles » et du « respect de la vocation ». Et d'autre part que la « disponibilité d'une assistance technique » en plus de faire allusion à l'inexistence de matériels technologiques adéquats, renvoie à la disponibilité au sein de la bibliothèque d'une équipe de support.

Par ailleurs, soulignons que si le lien entre la compatibilité tâche-technologie et l'intention d'adoption ; le lien entre l'expérience d'utilisation et la facilité d'utilisation perçue ; le lien entre la facilité d'utilisation et l'intention d'adoption, ont été validés par notre enquête quantitative, il est à noter avec stupéfaction que les interviewés n'en font pas explicitement mention. Toutefois, nous croyons que ces liens méritent d'être pris en compte par des études ultérieures.

En outre, à l'issue de notre analyse qualitative complémentaire, une nouvelle variable, l'« engagement personnel des bibliothécaires », composée de deux construits, « attitude face à l'innovation » et « ouverture à l'apprentissage » s'est avéré comme un facteur déterminant l'intention d'adoption des RSN.

## **8. CONCLUSION**

Notre recherche avait pour objectif principal d'identifier et d'évaluer les facteurs déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques (RSN) au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes en vue de proposer un modèle théorique prédictif. Cet objectif a été décliné en trois objectifs spécifiques que sont :

- Dresser un panorama de l'organisation des bibliothèques des universités ivoiriennes en faisant un état des lieux de leurs ressources matérielles technologiques et humaines ;
- Présenter les avantages des RSN tels que perçus par les bibliothécaires des universités ivoiriennes pour la bibliothèque et pour l'exercice de leur métier ;
- Identifier et évaluer les facteurs favorables et ceux constituant des obstacles à l'adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires des universités ivoiriennes.

Pour atteindre ces objectifs, nous sommes partis de la problématisation de notre objet de recherche pour aboutir à la présentation et à l'interprétation des résultats, en passant par l'élaboration des cadres théorique, conceptuel et méthodologique.

Notre travail s'est construit autour d'un modèle de recherche basé sur les théories d'acceptation des technologies, plus spécifiquement sur la Théorie Unifiée de l'Acceptation et de l'Utilisation des Technologies (UTAUT) de Venkatesh et coll. (2003).

L'approche méthodologique adoptée est mixte, c'est-à-dire qu'elle allie à la fois enquête quantitative par questionnaire à enquête qualitative par entretien semi-directif. Cette approche mixte nous a permis de décrire et d'expliquer clairement le phénomène étudié à travers une triangulation des méthodes d'analyses de données. Les instruments de collecte des données (questionnaire et guides d'entretien) ont été conçus en nous appuyant sur les principaux concepts relevés dans la littérature.

Les données ont été collectées auprès d'une population de 82 bibliothécaires, choisis sur la base d'un échantillonnage non probabiliste à convenance pour l'enquête quantitative par questionnaire et un échantillonnage probabiliste stratifiée pour l'enquête qualitative par entrevues (20 entretiens semi-directifs réalisés).

L'analyse s'est faite au moyen de méthodes statistiques descriptive et analytique, notamment l'analyse factorielle en composante principale et les régressions linéaires simple et multiple pour les données quantitatives ; et par analyse de contenu thématique pour les informations recueillies lors des entrevues.

Dans cette conclusion à notre étude, nous nous proposons de présenter la synthèse des résultats obtenus en fonction des objectifs de la recherche. Ensuite, nous évoquerons les contributions théoriques et les implications managériales de notre recherche. Nous terminerons par esquisser quelques pistes de recherches futures.

### ***8.1 Synthèse du panorama des bibliothèques universitaires ivoiriennes***

Le panorama des bibliothèques universitaires ivoiriennes a montré des bibliothèques dont la configuration institutionnelle varie des universités publiques aux universités privées. Les universités privées ne disposent que d'une seule bibliothèque dite centrale, mais qui a des caractéristiques de bibliothèque facultaire. Dans les universités publiques, nous avons trois types de bibliothèques à savoir la centrale, les facultaires et celles des laboratoires ou centre de recherche.

La grande majorité de ces bibliothèques (qu'elles appartiennent à des universités publiques ou privées) ne disposent pas de budget. Quelques rares bibliothèques disposent d'un budget pour les acquisitions. Ce budget très insuffisant n'est pas géré pour la plupart du temps par la direction ou le responsable de la bibliothèque, mais par le décanat (bibliothèques facultaires) ou la direction académique (universités privées). Seules les bibliothèques centrales des universités publiques (à l'exception des universités de Daloa et de Korhogo) disposent d'un budget d'acquisition et de fonctionnement, qui est géré par le directeur de la bibliothèque.

En matière d'infrastructures technologiques, les bibliothèques des universités et centres de recherches privés sont en généralement les mieux équipées. En effet, elles disposent de suffisamment de matériels informatiques et de connexion à internet plus rapide et d'un fonds documentaire relativement moins volumineux, mais riche. Elles offrent également des salles internet à leurs usagers et quelques fois des services de périodiques en ligne. Par ailleurs, bien que les bibliothèques des

universités publiques soient mal équipées en infrastructures technologiques du fait de la crise poste électorale, elles peuvent bénéficier de l'assistance du service informatique de l'université, sous forme d'équipe technique de support.

Au niveau de l'informatisation, nous notons que très peu de bibliothèques sont informatisées. La plupart des bibliothèques informatisées utilisent les SIGB libres, principalement « PMB » et « Winisis » avec son extension « ABCD ». De plus, elles le sont partiellement, c'est-à-dire uniquement les catalogues, qui ne sont pas accessibles en ligne (à distance). Nous notons également que quelques bibliothèques des universités privées (à l'exemple de la FUPA) ont fait développer leur SIGB par des sociétés de prestations informatiques. Mais là encore ce n'est que le module catalogage et quelques fois le module prêt qui sont informatisés.

En termes de ressources humaines, il convient de souligner que les bibliothèques des universités ivoiriennes disposent de personnels qualifiés, c'est-à-dire formés aux métiers des sciences de l'information. Notre étude a montré que plus de la moitié des répondants dispose d'une licence en sciences de l'information et 25 % possèdent au moins un master (BAC+4). Même si les spécialistes des sciences de l'information ne sont pas les seuls et les plus nombreux employés dans les bibliothèques, il n'en demeure pas moins qu'il y en a dans chaque bibliothèque un pourcentage suffisant. Ce sont eux qui assument les responsabilités de directeurs ou de chefs de section. Au niveau de leurs compétences en TIC et l'usage professionnel des RSN, en considérant que l'expertise ou encore la compétence technologique peut s'avérer au fil de son utilisation, nous pouvons affirmer que les bibliothécaires des universités ivoiriennes disposent d'une expérience d'utilisation personnelle et privée des RSN qui pourrait leur permettre de réussir une intégration de ces réseaux dans l'exercice de leur profession. En effet, selon notre étude 71 % utilisent les RSN (notamment Facebook) depuis plus de deux ans avec parmi eux, 52,4 % qui en ont un usage régulier (pp. 133-134).

## **8.2 Synthèse de la perception des avantages offerts par les RSN**

L'analyse des entretiens semi-directifs a montré que les bibliothécaires ivoiriens perçoivent trois avantages significatifs offerts par les RSN : la communication sur la vie de la bibliothèque, la valorisation des collections et la réalisation d'une veille professionnelle efficace.

En ce qui concerne la communication sur la vie de la bibliothèque, les interviewés estiment que les RSN constituent d'excellents moyens pour informer leurs usagers en temps réel au sujet des activités menées en et par la bibliothèque, sur ses offres de services et pour assurer des interactions verticales (entre les bibliothécaires et leurs collègues) et horizontales (entre les bibliothécaires et leurs usagers réels et potentiels).

La valorisation des collections représente un avantage indéniable selon les répondants en particulier pour les responsables de bibliothèques. En effet, les interviewés perçoivent les RSN comme de véritables plateformes pour assurer une existence numérique de la bibliothèque, et cela vu qu'elle ne dispose pas de site Web institutionnel. De plus, ces RSN permettraient de faire connaître les fonds documentaires (catalogues, nouvelles acquisitions, etc.) de la bibliothèque.

La veille professionnelle efficace est également considérée par nos interviewés comme un des avantages qu'offrent les RSN. Ainsi, les RSN leur permettraient de se tenir au courant des activités des autres bibliothèques « partenaires » et de suivre l'actualité de leur métier, qui est en pleine mutation. Pour eux, c'est aussi un moyen de se tenir informés des opportunités d'emplois et de stage à l'international. Ce sont donc des outils et plateformes permettant d'améliorer leur carrière et de se développer un réseau professionnel.

### 8.3 Notre contribution théorique

L'identification et l'évaluation des facteurs susceptibles d'expliquer de manière significative l'adoption des réseaux sociaux numériques au sein des bibliothèques universitaires ivoiriennes constituent la partie principale de notre recherche. Du point de vue théorique, notre étude qui constitue l'une des rares applications de l'UTAUT dans le contexte universitaire ouest-africain (en dehors de celle de Ouedraogo, 2011) propose à partir de ce modèle un nouveau modèle théorique de l'adoption des RSN, qui pourrait être peaufiné et validé par d'autres études sur l'acceptabilité des technologies dans un contexte africain. **Ce modèle que nous nommons Modèle d'Adoption des Technologies en situation professionnelle (MATsp).** Avec le MATsp (figure 19), nous notons par rapport au model UTAUT :

- L'apparition d'une nouvelle variable : engagement personnel avec deux construits que sont « la bonne attitude face à l'innovation » et l'« ouverture à l'apprentissage ».
- la suggestion de nouveaux liens :
  - La relation entre l'« expérience d'utilisation » et la « facilité d'utilisation perçue » ;
  - le lien entre « compatibilité tâche-technologie » et l'« utilité perçue » ;
  - le lien entre la « facilité d'utilisation perçue » et l' « utilité perçue » ;
  - les influences distinctes des construits « avantages perçus », « sentiment d'efficacité perçu » et « image espérée » sur l'« intention d'adoption ».
- Le déplacement de certains construits dans le modèle de recherche initial : la variable « expérience d'utilisation » est retenue non plus comme une variable modératrice, mais comme une variable explicative de la « facilité d'utilisation perçue ». Le construit « compatibilité tâche-technologie » quant à lui, est considérée comme une variable explicative de l'« utilité perçue », et non plus comme un construit de la variable « conditions de facilitation ». La « motivation pécuniaire » (valorisation professionnelle attendue), initialement considérée comme un construit de la variable « influences sociales » fait désormais partir des construits de la variable « conditions de facilitation ».

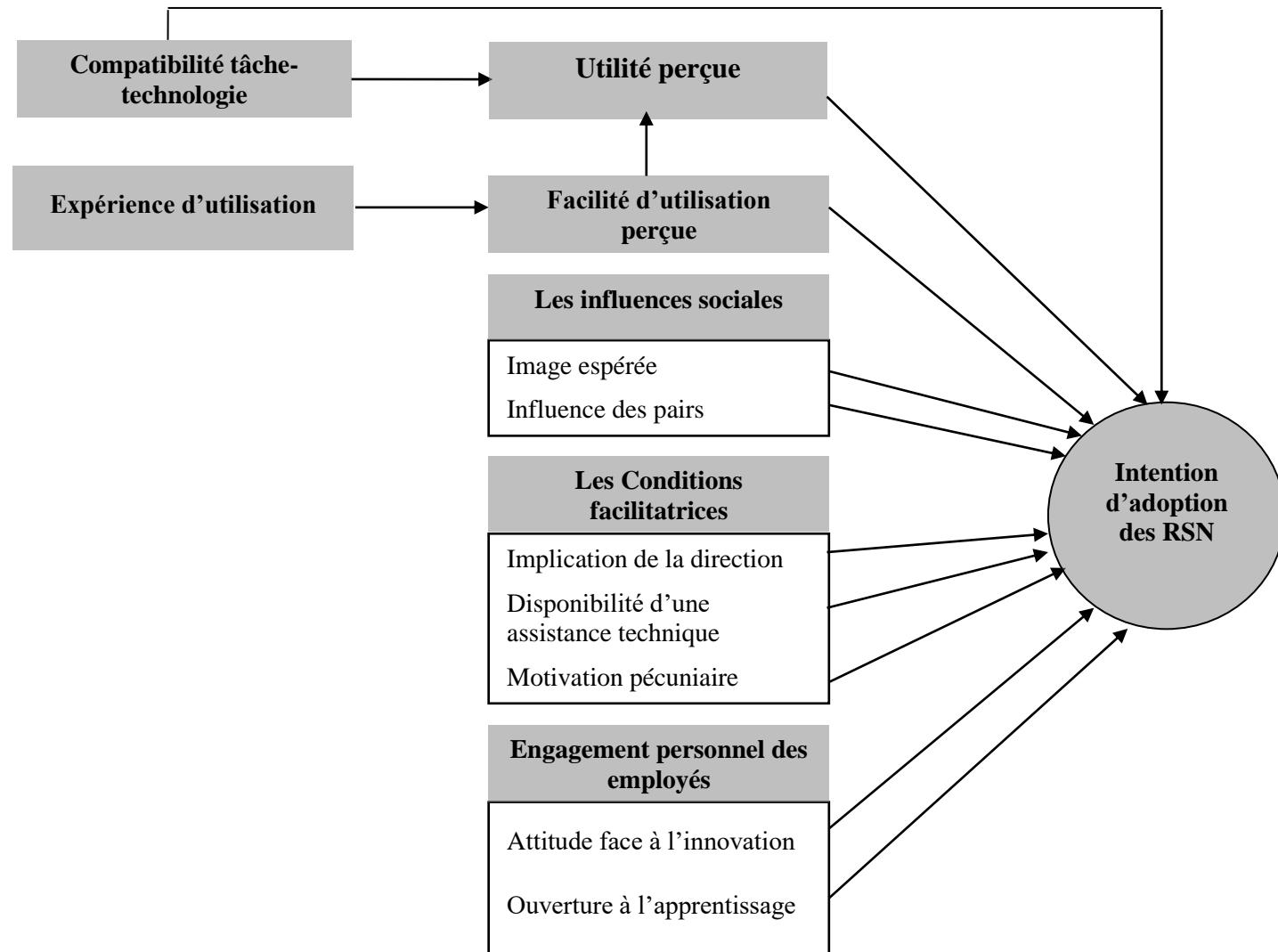


Figure 19 : Modèle d'Adoption des Technologies en situation professionnelle (MATsp)

Les variables de notre modèle (MATsp) telles que présentées dans la figure ci-avant, se définissent comme suit :

— **L'Utilité perçue** : Il s'agit de la perception qu'a l'employé concernant les avantages indéniables que la technologie présente pour son organisme et pour lui-même dans l'exercice de sa profession. Deux construits caractérisent cette variable :

- *Les avantages perçus* : il s'agit de la perception des apports de la technologie dans l'accomplissement des missions cardinales de l'organisme et la réalisation des tâches quotidiennes de l'employé. Dans notre cas, les bibliothécaires ont perçu les RSN d'une part comme permettant de communiquer sur la vie de la bibliothèque et d'interagir avec les usagers réels et potentiels. Et d'autre part, comme des canaux efficaces pour assurer une valorisation des ressources documentaire et des services offerts par la bibliothèque. Pour le bibliothécaire, l'avantage le plus perçu est celui de la réalisation d'une veille professionnelle efficace.
  - *Le sentiment d'efficacité perçu* : il est question de la perception des employés quant au fait que la technologie leur permettrait de mieux rendre le service (assurer leurs tâches quotidiennes) en contournant les problèmes financiers et infrastructurels et cela sans effort supplémentaire, mais avec une bien plus grande aisance.
- **La Compatibilité tâche-technologie** : elle fait allusion à l'ajustement des fonctionnalités de la technologie aux missions de l'institution (la bibliothèque), ainsi qu'avec les tâches fondamentales de l'employé (du bibliothécaire).
- **La Facilitation d'utilisation perçue** : Il s'agit de la perception que l'utilisation de la technologie suggérée ne présente pas de grandes difficultés d'apprentissage à surmonter. En effet, la probabilité qu'il y ait adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires est d'autant plus grande que le processus d'apprentissage est clair et aisément à réaliser.
- **L'Expérience d'utilisation** : elle se définit par la connaissance et la pratique de la technologie. Dans le cas d'une étude sur l'acceptabilité professionnelle d'une technologie déjà connue et utilisée, cette variable pourra être mesurée à travers

l'expérience d'utilisation personnelle et privée de la technologie. Les indicateurs comme l'ancienneté d'utilisation, la fréquence d'utilisation et les fonctionnalités utilisées, etc. pourront être prises en compte.

— **Les influences sociales** : il s'agit de l'ensemble des influences subies par les employés en provenance des membres de leur entourage immédiat (collègues), lointain (homologue d'un autre organisme), ainsi que leurs perceptions de ce que l'adoption de la technologie améliorera leur position au sein de leur communauté professionnelle. Elle (cette variable) est évaluée via deux construits que sont :

- *L'image espérée (motivation honorifique)* : elle se perçoit comme l'attente d'une notoriété (sans retombées financières directes) acquise auprès des collègues et bien plus largement auprès de la communauté professionnelle. Ce qui permettrait de tirer une satisfaction personnelle.
- *L'influence des pairs* : il s'agit de l'influence que peut exercer l'attitude d'un collègue immédiat ou un homologue ayant acquis une notoriété ou un avancement professionnel à la suite de l'adoption d'une innovation technologique dans ses pratiques professionnelles.

— **les conditions de facilitation** : cette variable renvoie à la disponibilité des moyens organisationnels, infrastructurels et financiers pouvant encourager et inciter à l'adoption de la technologie. Elle regroupe trois construits :

- *L'implication des dirigeants* : il est question du niveau d'engagement des responsables (les responsables de bibliothèque, les responsables de faculté, les dirigeants de l'université) dans la mise en place et la réussite d'une politique d'intégration des technologies au sein de l'organisme (la bibliothèque). Cet engagement se perçoit à travers deux facteurs : l'ouverture aux idées nouvelles et le respect de la vocation.
  - *L'ouverture aux idées nouvelles* : elle se définit comme la volonté manifeste des dirigeants à quitter la routine dans l'organisation du travail (en bibliothèque) pour adopter de nouvelles façons de faire incluant l'usage de nouvelles technologies.

- *Le respect de la vocation* : Ce facteur est perçu comme la capacité des dirigeants à déceler les habiletés, prédispositions et les limites de chacun de ses agents afin de rendre les compétences individuelles et celles de l'équipe, plus puissantes pour s'ajuster aux procédures innovatrices.
- *La motivation pécuniaire* : Il s'agit de l'existence au sein de l'organisme, d'une incitation financière, qui peut aller d'une simple prime à une amélioration dans la carrière professionnelle (avec effet financier). Et cela afin de créer une saine émulation favorisant l'adoption rapide et généralisée de la technologie ou l'innovation.
- *La disponibilité d'une assistance technique* : Elle fait allusion d'une part à l'existence de matériels technologiques adéquats pour entamer une intégration de la technologie, et d'autre part, elle renvoie à la disponibilité au sein de l'organisme (la bibliothèque) d'une équipe de support, qui pourra accompagner et assister les employés (les bibliothécaires) en cas de difficultés rencontrées.
- **L'engagement personnel des employés (bibliothécaires)** : il indique le niveau d'implication des employés (bibliothécaires) dans la réussite d'un projet d'adoption d'une technologie (les RSN). Cette implication est évaluée au travers de deux construits : l'attitude face à l'innovation et l'ouverture à l'apprentissage.
- *L'attitude face à l'innovation* : Elle se rapporte à la volonté de respecter de nouvelles procédures techniques de travail et la nécessité de modifier les comportements en abandonnant les anciennes procédures et pratiques pour manipuler la nouvelle technologie. Autrement dit, elle (cette bonne attitude) se caractérise par les modifications comportementales pour incorporer de nouvelles valeurs et de nouveaux savoir-être.
- *L'ouverture à l'apprentissage* : Il s'agit des dispositions et capacités de l'employé à suivre des formations lui permettant d'acquérir des compétences nécessaires à l'utilisation de la technologie. L'ouverture à l'apprentissage est considérée comme un facteur transversal. Elle vise en amont la sensibilisation aux changements sachant que les nouvelles valeurs et les nouvelles habitudes

de travail sont assimilées progressivement durant l'apprentissage. Et en aval, elle se rapporte à la possession de nouvelles connaissances (savoir-faire) pour amorcer une intégration réussie de la technologie.

## ***8.4 Recommandations managériales***

Après ces apports théoriques et empiriques, les résultats de notre étude nous invitent à formuler quelques recommandations managériales pour faciliter l'adoption des RSN et des technologies en générales dans les bibliothèques universitaires et autres types de bibliothèques en Côte d'Ivoire.

### **8.4.1 Nécessité d'actions de sensibilisation**

Nos résultats ont montré que si les bibliothécaires perçoivent l'utilité et la compatibilité des RSN avec leurs tâches professionnelles, ils seront plus enclins à adopter la technologie. C'est pourquoi nous proposons des actions de sensibilisation relatives aux avantages et opportunités que peuvent représenter les RSN pour la bibliothèque et le bibliothécaire. Cette sensibilisation peut passer par des offres de formations (stages, séminaires, etc.). En effet, lors de nos entrevues plusieurs répondants qui ont participé à des stages de formation à l'usage des TIC dans les bibliothèques ont relevé le déclic et la prise de conscience qui s'en est suivie. Aussi, vu que le construit « image espérée » influence l'intention d'adoption, les actions de sensibilisation devront souligner l'épanouissement personnel et l'acquisition d'une certaine notoriété auprès des pairs que peut procurer l'utilisation professionnelle des RSN.

Par ailleurs, soulignons que nos résultats suggèrent que la sensibilisation se fasse en amont auprès des responsables de bibliothèques et/ou des universités. Ils pourraient être sensibilisés sur les enjeux que représentent les RSN pour les bibliothèques et être instruit sur la mise en place d'une politique de présence et d'activité sur les RSN.

### **8.4.2 Disponibilité d'infrastructures et de supports techniques.**

La disponibilité d'une assistance technique et le manque de matériels technologiques se sont avérés dans notre étude comme exerçant une influence très significative sur l'intention d'adoption des RSN. Étant donné que pour qu'une technologie soit utilisée, il faut que les infrastructures technologiques et une équipe de support technique soient disponibles. Il est donc indispensable d'équiper les bibliothèques de matériels informatiques et de les connecter au réseau internet haut débit.

En outre, il convient de souligner la nécessité pour les bibliothèques de disposer en leur sein d'au moins un « community manager » qui pourra assurer la présence et les activités de la bibliothèque sur les RSN et former les bibliothécaires à l'usage des RSN dans leurs pratiques professionnelles. Toutefois, si pour des questions de budget, il est difficile d'engager à temps plein un « community manager », la bibliothèque devra au moins pour le démarrage du projet disposer d'un professionnel de ce type. Ce dernier pourra former des bibliothécaires qui assureront la relève. Le « community manager », apportera une assistance ponctuelle aux bibliothécaires qui en ont besoin. Par ailleurs, dans l'hypothèse de l'inexistence d'un budget quelconque pour engager même à temps partiel et limité un « community manager », la bibliothèque peut se tourner vers le service informatique de l'université. Ce service pourra mettre à disposition de la bibliothèque un informaticien spécialiste du développement Web et actif sur les RSN pour l'assister de façon pratique dans sa présence institutionnelle sur les RSN.

### **8.4.3 Implication des dirigeants**

Ce qui précède conduit à évoquer l'implication de la direction soit de la bibliothèque (quand il s'agit d'une bibliothèque centrale), soit de la faculté (pour les bibliothèques facultaires) ou même de l'université. Notre étude a montré que dans le cadre d'adoption d'une innovation technologique (RSN), les bibliothécaires considèrent l'implication de leurs dirigeants comme essentielle pour la réussite du projet. Pour eux cette implication se traduit par l'ouverture aux idées nouvelles et au respect de la vocation. Ainsi, comme nous l'avons suggéré, les activités de sensibilisation pourront

encourager et contribuer à l'ouverture des responsables aux enjeux que représentent les technologies du web 2.0 pour les bibliothèques.

De plus, au vu des résultats de notre étude, nous conseillons aux dirigeants qui envisagent d'intégrer une technologie au sein de sa bibliothèque de discerner, de reconnaître les attitudes et les prédispositions technologiques des bibliothécaires afin de les utiliser pour initier et mettre en œuvre l'innovation technologique.

Par ailleurs, nous avons constaté que l'influence du supérieur hiérarchique n'était pas déterminante dans l'intention d'adopter les RSN, certainement parce qu'ils [les supérieurs hiérarchiques] n'ont aucun moyen de pression sur leurs collaborateurs. Une politique bien élaborée et des directives données par la haute hiérarchie [direction de la bibliothèque, de la faculté ou de l'université] leur permettraient de sensibiliser leurs agents à l'adoption des RSN. Et vu que les travailleurs sont très sensibles aux recommandations de leurs supérieurs hiérarchiques directs, l'adoption s'en suivra.

Enfin, les résultats de l'étude soulignent que « l'image espérée » [motivation honorifique] et la motivation pécuniaire influencent l'intention d'adoption des RSN. La direction de la bibliothèque pourrait donc instituer des prix honorifiques et symboliques, des primes financières pour les premiers adoptants (adoptants précoce, selon Rogers, 1989).

## ***8.5 Pistes de recherches futures***

Notre recherche doctorale s'est appuyée sur le modèle pertinent de l'UTAUT pour rendre compte du phénomène de l'adoption des RSN au sein des bibliothèques. Cependant, la présence et l'activité de la bibliothèque sur ces réseaux ne sauraient être effectives que si les autorités universitaires ou facultaires sont impliquées. L'aspect organisationnel se présente comme essentiel dans le processus d'adoption en situation professionnelle d'une technologie. Même si la présente recherche a tenté de prendre en compte l'aspect organisationnel et institutionnel dans l'explication de l'intention d'adoption des RSN, force est de reconnaître que nous nous sommes focalisés sur les aspects individuels. La raison est que, vu le contexte politique de la

Côte d'Ivoire lié à la crise post-électorale 2011<sup>61</sup>, les autorités universitaires et facultaires n'ont pu être interviewées. Nous n'avons donc pas pu recueillir leurs perceptions sur le sujet. Des recherches futures pourraient dans une approche systémique s'intéresser à la perception des dirigeants des universités ivoiriennes quant à l'intégration des technologies en général et l'adoption des RSN en particulier au sein de leur institution. Ainsi, à l'instar de la présente étude qui a abouti à une modélisation de l'intention d'adoption des RSN, un modèle conceptuel de la perception des dirigeants des universités pourra être établi et servira aux organismes de coopération et aux institutions gouvernementales d'élaborer des scénarios visant à faciliter l'intégration des technologies dans les universités ivoiriennes et partant celles de l'Afrique de l'ouest francophone.

Par ailleurs, le sujet de l'adoption des technologies en situation professionnelle dans le contexte uest-africain est particulièrement vaste et récent. Il serait intéressant de l'étudier davantage pour aboutir à une théorie unifiée d'adoption des technologies propre à l'Afrique de l'Ouest et partant à l'ensemble des pays en voie de développement. Des études sont à réaliser avec pour but d'affiner et améliorer les approches théoriques et empiriques existantes sur le sujet. Ainsi, le modèle d'adoption des technologies en situation professionnelle (MATsp) que nous proposons nécessite d'éventuelles améliorations et validations empiriques au sein des bibliothèques dans le contexte des autres pays de la région uest-africaine. Ces recherches futures peuvent intégrer au MATsp des variables socio-culturelles, qui caractérisent les cultures propres à chaque pays ou chaque région afin d'enrichir le modèle de l'adoption des technologies par les particularités interculturelles. En effet, l'étude de Van de Leemput et coll. (2013) sur l'acceptation de l'e-GRH au sein d'une entreprise ayant des représentations en Europe et aux USA a montré que les résultats notamment celles concernant la « facilité d'utilisation perçue » et l' « utilité perçue » divergeaient significativement en fonction du lieu géographique.

Par ailleurs, ces recherches futures pourront également intégrer la variable socio-organisationnelle, « distance hiérarchique », la variable cognitive, « ergonomie » et les variables sociodémographiques que sont le « genre », « âge » et le « niveau d'études ». Ces dernières variables (sociodémographiques citées ont toujours été considérées

---

<sup>61</sup> Cette crise a occasionné des difficultés organisationnelles au niveau des universités publiques [de la plupart desquelles sont issues nos bibliothèques d'enquêtes]

comme des variables modératrices, cependant à l'issue de notre étude ces liens de modération ne se sont pas avérés significatifs, c'est pourquoi pour les prochaines études, nous recommandons qu'elles soient prises en compte comme des variables explicatives qui influencerait directement l'intention d'adoption des technologies.

## **9. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

- Agarwal R., Karahanna E., (2000), « Time flies when you're having fun : cognitive absorption and beliefs about information technology usage », *MIS Quarterly*, 24, n° 4, pp. 665-694.
- Agarwal R, Prasad. J., (1997), « The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies », *Decision Sciences*, VOL. 28, N°3, summer, p.557-582.
- Ahmed Y. M., « Contemporary Information Systems Alternative Models to TAM: A Theoretical Perspective », *Prairie View A&M University, Texas, USA*, p229-231
- Ajzen I, (1991), « The theory of planned behavior », *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp. 179-211.
- Ajzen I., (1988), *Attitudes, personality and behavior*. Chicago : Dorsey Press.
- Ajzen I., Madden T.J., (1986), « Prediction of goal-directed behavior : attitudes, intentions, and perceived behavioral control » *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, pp. 453-474.
- Ajzen I., (1985), From intentions to actions: A theory of planned behavior. In Kuhf, J., & Ajzen. I., Fishbein. M., (1980), « Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior », *Prentice-Hall Inc*, NJ. Englewood Cliffs.
- Ajzen I., Fishbein M., (1975), « *Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research* ». Addison-Wesley, Reading
- Ajzen I., Fishbein M., (1973), « Attitudinal and normative variables as predictors of specific behaviors », *Journal of Personality and Social Psychology*, 27, n° 1, pp.41-57.
- Al-Gahtani S. S., Hubona G. S., Wang J., (2007), « Information technology (IT) in Saudi Arabia : Culture and the acceptance and use of IT », *Information & Management*, 44, pp. 681-691.
- Amar M., Mesguich V., (2009), *le Web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Paris, Edition du Cercle de la Librairie.
- Assens C., (2003), « Le réseau d'entreprises : vers une synthèse des connaissances », *Management international*, 7, n° 4, pp. 49-59.
- Baile S., (2005), L'approche comportementale de l'évaluation des systèmes d'information : théories et taxonomie des modèles de recherche. Dans *Actes de la 23e Université d'été de l'Audit Social 1er et 2 septembre 2005 à l'IAE de Lille*.
- Baker R. K., White K. M., (2010), « Predicting adolescents' use of social networking sites from an extended theory of planned behavior perspective », *Computers in Human Behavior*, 26, n° 6, pp. 1591-1597.
- Balagué C., Fayon D., Serfaty D., (2010), *Facebook, Twitter et les autres... : intégrer les réseaux sociaux dans une stratégie d'entreprise*. Paris : Pearson.
- Bandura A., (1986), *Social foundation of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, New York : Prentive-Hall.
- Bandura A, (1982), « Self-efficacy mechanism in human aging ». *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura A., (1977), « Self efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change », *Psychological Review*, 84, n° 2, pp. 191-215.

- Bangor A., Kortum P., Miller J., (2008), « An Empirical Evaluation of the System Usability Scale », *International Journal of Human-Computer Interaction*, 24(6), 574-594.
- Barabási A. L., (2002), *Linked : How everything is connected to everything else and what it means for business, science, and everyday life*, Perseus Books Group.
- Barcenilla J., Bastien J., (2009), L'acceptabilité des nouvelles technologies : quelles relations avec l'ergonomie, l'utilisabilité et l'expérience utilisateur ? *Le travail humain*, 72(4), 311-331.
- Bardin L., *L'analyse de contenu*. Quadrige (Presses universitaires de France), 2013, 2e éd.
- Baret C., Huault I., Picq T., (2006), « Management et réseaux sociaux : jeux d'ombres et de lumière sur les organisations », *Revue Française de Gestion*, 32, n° 163, pp. 93-106.
- Bagozzi R. (2007), « the legacy of technology Acceptance Model and a proposal for a paradigm shift », *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 8, pp 244-254.
- Bagozzi R. P., (1982), « A field investigation of causal relations among cognitions, affect, intention and behavior », *Journal of Marketing Research*, 19, pp. 562-584.
- Barillot P., (1998), « Facteurs explicatifs de l'utilisation de la messagerie électronique textuelle : résultats d'une enquête réalisée au sein d'organisations municipales » *Systèmes d'Information et Management*, Vol. 3, N° 1, pp. 41-68.
- Barki H., Hartwick J., (1994), « Measuring user participation, user involvement, and user attitude », *MIS Quarterly*, 18, 1, p. 59-82.
- Barnes S. J., (2011), « Understanding use continuance in virtual worlds: Empirical test of a research model », *Information & Management*, 48, pp. 313-319.
- Behrens J.T., Smith M.L., (1996), Data and data analysis. In D.C. Berliner et R.C. Calfee (dir.), *Handbook of educational psychology* (p. 945-989). New York, NY : Simon and Schuster Macmillan.
- Beitone A., (2011), *Sociologie des groupes sociaux et des réseaux sociaux*. Dossier documentaire, 8 p.
- Bergeron F., Raymond L., Rivard S. Gara S., (1995), « Determinants of EIS Use : testing a behavior model », *Decision Support Systems*, 14, n° 2, pp. 131-146.
- Beuscart J.-S., Couronné T., (2009), « La distribution de la notoriété artistique en ligne : une analyse quantitative de MySpace », *Terrains & travaux*, 1, n° 15, pp. 147-170.
- Beuscart J.-S., (2008), « Sociabilité en ligne, notoriété virtuelle et carrières artistiques : les usages de MySpace par les musiciens autoproduits », *Réseaux*, 6, n° 152, pp. 139-168. 301
- Bhattacherjee A., Premkumar G., (2004), « Understanding Changes in Belief and Attitude toward Information Technology Usage : A Theoretical Model and Longitudinal Test », *MIS Quarterly*, 28, n° 2, pp. 229-254.
- Bhattacherjee A., (2001), « Understanding Information Systems Continuance : An expectation-Confirmation Model », *MIS Quarterly*, 25, n° 3, pp. 351-370.
- Bidar C., (2008) « Etudier les réseaux sociaux », *Information sociale*, 2008/3, n° 147, 71-78.

- Blanchet A., Gotman A., (2001), *l'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Paris, Nathan Université.
- Böhringer M., Barnes S. J., (2009), « Continuance Usage Intention in Microblogging Services: The Case of Twitter », *Proceedings of the 17th European Conference on Information Systems ECIS*, Verona, du 8 au 10 juin.
- Boissonneault J., (2003), Représentations des TIC en milieu professionnel : réflexions sur le changement. *Revue d'intervention sociale et communautaire*, 9(2), 207-221.
- Bobillier-Chaumon M., Dubois M., (2009), « L'adoption des technologies en situation professionnelle : quelles articulations possibles entre acceptabilité et adoption ? », *Le travail humain*, 2009/4 Vol. 72, p. 355-382.
- Bobillier Chaumon M.E., Dubois M., Retour D., (2006), « L'acceptation des nouvelles technologies d'information : le cas des systèmes d'information en milieu bancaire ». *Psychologie du travail et des organisations*, 12(4), 247-262.
- Bocquet R., Brossard O., (2008), « Adoption des TIC, proximité et diffusion localisée des connaissances », *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, 2008/3 octobre, p. 411-446.
- Borlandi M., Boudon R., Cherkaoui M., Valade B., (2005), Dictionnaires de la pensée sociologique Paris,PUF (la notice « Réseaux sociaux » est rédigée par Michel Forsé)
- Boughzala Y., (2010), *Le rôle de la confiance dans l'adoption des systèmes d'information : Cas de l'E-achat public en France*. Thèse en Sciences de Gestions, 14 octobre 2010, Institut de Management de l'Université de Savoie.
- Bourdier S., (2007), Enjeux et apports du Web 2.0 pour la circulation de l'information dans l'entreprise, mémoire master, ENSSIB, Lyon.
- Bourgeaux L., (2009), *Musées et bibliothèques sur internet : le patrimoine au défi du numérique*, mémoire de master 2, Université Paris I – Panthéon Sorbonne.
- Boyd D., Ellison N., (2007), « Social networks sites : Definition, History and Scholarship », *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, n° 1, Paper 11, <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>. 302
- Boyd D. (2006), « Social network sites : my definition », disponible à l'adresse [http://www.zephoria.org/thoughts/archives/2006/11/10/social\\_network-2.html](http://www.zephoria.org/thoughts/archives/2006/11/10/social_network-2.html), consulté le 28 novembre 2013.
- Boyd D., Heer J., (2006), « Profiles as Conversation : Networked Identity Performance on Friendster », *Proceedings of the Hawai'i International Conference on System Sciences (HICSS-39)*, Persistent Conversation Track. Kauai, HI: IEEE Computer Society. 4 – 7 Janvier.
- Brangier E., Hammes S., Bastien J.M.C., (2010), « Analyse critique des approches de l'adoption des technologies : de l'utilisabilité à la symbiose humain-technologie-organisation », *Revue européenne de psychologie appliquée*, Vol. 60, p. 129-146.
- Brangier E. et al., (2009), « Approche symbiotique de la relation humain-technologie : perspectives pour l'ergonomie informatique », *Le travail humain*, 2009/4 Vol. 72, p. 333-353.

- Brangier E., Hammes S., (2007), Comment mesurer la relation humain- technologie organisation ? Élaboration d'un questionnaire de mesure de la relation humain-technologie organisation basée sur le modèle de la symbiose. *Pistes*, 9(2).
- Brangier E., Hammes S., (2006), Élaboration et validation d'un questionnaire de mesure de l'acceptation des technologies de l'information et de la communication basé sur le modèle de la symbiose humain-technologie-organisation. *Proceedings of Ergo'IA*, 8-15 octobre.
- Boudreault P, (2004), La recherche quantitative. In Karsenti, T., Savoie-Zajc, L. (2004), *La recherche en éducation : étapes et approches* (pp.150-180). Sherbrooke : Éditions du CRP.
- Brousseau E., (1994), EDI and inter-firm relationships: Toward a standardization of coordination process? *Information Economics and Policy*, 6, pp. 319-347.
- Cachard P.-Y., (2010), « Les bibliothèques universitaires face à l'écran », *bulletin des bibliothèques de France*, n° 5, p62-66
- Calenge B., (2010), « Le nouveau visage des collections ». *Bulletin des bibliothèques de France*[en ligne], n° 3, 2010. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0006-001>
- Cao M., Zhang Q., (2004), « Web systems design and online consumer behavior », In Yuan, G. (Ed.), *Web site quality and usability in E-commerce*. London : Idea Group Inc., 107-124.
- Caraco B., (2012) Bibliothèque de sciences humaines et sociales : quelles particularités dans le contexte du XXIe siècle ? Mémoire de master, ENSSIB, Lyon.
- Carton S, De Vaujany F. – X., Perez M., Romeyer C., (2006), « Vers une théorie de l'appropriation des outils de gestion informatisés : une approche intégrative », *Management & Avenir*, 3, n° 9, pp.159 - 179, Management Prospectives éd.
- Cavazza F., (2009), « Une définition des médias sociaux ». In : *MediasSociaux.fr* <http://www.mediassociaux.fr/2009/06/29/une-definition-des-medias-sociaux>
- Chai S., Kim M., (2012), « A socio-technical approach to knowledge contribution behavior : An empirical investigation of social networking sites users », *International Journal of Information Systems*, 32, n °2, pp. 118-126.
- Chaimbault T., (2010), *Des réseaux et des bibliothèques [en ligne]* <http://www.slideshare.net/Faerim/des-reseaux-sociaux-et-des-bibliotheques>
- Chak K., Leung L., (2004), « Shyness and locus of control as predictors of internet addiction and internet use”, *CyberPsychology and Behavior*, 7, n° 5, pp. 559-570.
- Chang Y. P., Zhu D.H., (2011), « Understanding social networking sites adoption in China : A comparison of pre-adoption and post-adoption », *Computers in Human behavior*, 27, n°5, pp. 1840-1848.
- Chang Y. P., Zhu,D.H., (2012), « The role of perceived social capital and flow experience in building users' continuance intention to social networking sites in China », *Computers in Human Behavior*, 28, n°3, pp. 995-1001.
- Chang M. K., Man Law S. P., (2008), « Factor structure for Young's Internet Addiction Test: A confirmatory study », *Computers in Human Behavior*, 24(6), 2597-2619.
- Chau P. Y. K., (1996), « An empirical assessment of a modified technology acceptance model », *Journal of Management Information Systems*, 13, n° 2, pp. 185-204.

- Chen A-Y., Looi C-K., (1999), « Teaching, learning and inquiry strategies using computer technology », *Journal of Computer Assisted Learning*, 15, n°2, pp.162-172
- Chen L. T., (2003), « Technology adaptation in e-commerce: Key determinants of virtual Stores Acceptance ». *European Management Journal*, vo1.22, n°.1
- Chourrot O., (2007), « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? » *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 6, 2007. <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-000>>.
- Churchill G., (1979), « A paradigm for developing better measures of marketing constructs », *Journal of Marketing Research*, Vol.16, N° 1, pp.64-73.
- Chuttur M.Y., (2009), « Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions », Indiana University, USA. Sprouts: *Working Papers on Information Systems*, 9(37). <http://sproutsaisnet.org/9-37>.
- Coëllo I., (2009), *Les déterminants de l'adoption de la technologie PLM : le cas du pôle de compétitivité Arve Industries*, Mémoire master de recherche, Institut de Management de l'Université de Savoie 66p.
- Cooper R. B., Zmud R. W., (1990), « Information Technology Implementation Research : A Technological Diffusion Approach », *Management Science*, 36, n° 2, pp. 123-139.
- Cousin C., (2010), *Tout sur le « Web 2.0 » et 3.0*, DUNOD.
- Coutant A., Stenger T., (2009), « Les configurations sociotechniques sur le Web et leurs usages : le cas des réseaux sociaux numériques », *7ème Colloque du chapitre français de l'ISKO : intelligence collective et organisation des connaissances*. Lyon, France. pp.27-34.
- Curien N., (2000), *Economie des réseaux*, La Découverte, Paris.
- Dahab, D., (2001), Les déterminants de l'adoption des technologies de l'information et de la communication par les utilisateurs finals : Application à la messagerie électronique dans une organisation industrielle, Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, ESUG, Université de Toulouse 1.
- Davis F. D., Bagozzi R. P., Warshaw P. R, (1992), « Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace », *Journal of Applied Social Psychology*, 22, n° 14, pp. 1111-1132.
- Davis F. D., (1989), « Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology », *MIS Quarterly*, 13, n°3, pp. 319-340.
- Davis F., Bagozzi R. P., Warshaw P. R., (1989), « User Acceptance of Computer Technology: A comparison of two », *Management Science*, 35, n° 8, pp. 982-1003.
- Davis F. D., (1986), *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems : Theory and Results*, Doctoral Dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology. 306
- De Vaujany F. - X., (2006), « Pour une théorie de l'appropriation des outils de gestion : vers un dépassement de l'opposition conception – usage », *Management & Avenir* 3, n° 9, pp. 109 – 126, Management Prospective éd. Deci E., Ryan R. (1985), *Intrinsic motivation and self-determination*
- Dehe M., (2010), « Qui sont les acteurs de l'internet en Côte d'Ivoire ? », *Côte d'Ivoire économie* N° 3- Juin, p12, consulté le 11/11/2013.

- Dehe M., (2010), « internet mobile : quatre solutions au banc d'essai », *Côte d'Ivoire économie* N° 3- Juin, p14, consulté le 11/11/2013.
- Deslauriers J.-P., (1991), *Recherche qualitative. Guide pratique*. Montréal : Chenelière.
- Deltour F., (2004), *Satisfaction, acceptation, impacts : une analyse multidimensionnelle et contextualisée de l'évaluation individuelle des intranets*. Thèse en sciences de gestion, Université de Lille.
- Deslauriers A., Laperrière R., Pires A. P., (1991), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Boucherville : Gaétan Morin Éditeur, p. 309-340.
- Dishaw M., Strong D., (1999), « Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs ». *Information & Management*, vo1.36, 9-21.
- Donaldson O., Duggan E. W., (2011), « Examining SNS Adoption through Motivational Lens », *Americas Conference on Information Systems Proceedings*, Paper 419. [http://aisel.aisnet.org/amcis2011\\_submissions/419](http://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions/419).
- Domenget J-C., (2015), « Usages professionnels et figures d'usager des médias socionumériques », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* 6 | 2015.
- Donath J., Boyd D., (2004), « Public displays of connection », *BT Technology Journal*, 22 n° 4, pp 71-82.
- Drew S., (2010), « Utiliser les réseaux sociaux pour développer les collections généalogiques et d'histoires locales et apprendre aux personnes comment les utiliser », congrès IFLA, Göteborg, 14 p.
- Duguet E. (2008), *Econométrie des Variables Qualitatives*, Version 5, 174 p.
- Dussert-Carbone I., (2005), « Faut-il encore enseigner le catalogage », *BBF*, t50, n° 4.
- Dwyer C., Hiltz S. R., Passerini K., (2007), « Trust and privacy concern within social networking sites : a comparison of Facebook and Myspace », *Proceedings of the Americas Conference on information Systems*, 9-12 Août, Colorado.
- Dyer J. H., Singh H., (1998), « The relational view: Cooperative strategy and sources of inter-organizational competitive advantage», *Academy of Management Review*, n° 4, pp. 660-679.
- El Akremi A., Ben Naoui, N., Gaha C., (2004), Les déterminants d'utilisation de la formation électronique : approche par les théories d'adoption des technologies. *1st European Conference on e-Learning and IS Education*, 19 mars 2004, Milan, Italie. Eddy,
- El Akremi A., Ben Naoui, N., Gaha C. (2003), L'acceptation de la formation électronique : Approche par les théories d'adoption des technologies/Analyse empirique dans le contexte tunisien. *Journée d'études GRH et TIC, Groupe thématique AGRH-AIM*, mai 2003, Centre de recherche CREPA, Paris.
- Emin S., (2004), « Les facteurs déterminant la création d'entreprise par les chercheurs publics : application des modèles d'intention », *Revue de l'Entrepreneuriat*, 2004/1 Vol. 3, p. 1-20.
- Ertzscheid O., (2010), « *Facebook : le Web social comme nouvelle arme de distraction massive* ». In : *affordance.info*. [En ligne] [http://affordance.typepad.com/mon\\_weblog/2010/06/facebook-le-web-social-comme-nouvelle-arme-de-distraction-massive.html](http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2010/06/facebook-le-web-social-comme-nouvelle-arme-de-distraction-massive.html)

- Evard Y. et al, (2000), *Market-études et recherches en marketing*, Dunod.
- Fevrier F., (2011), *Vers un modèle intégrateur « expérience-adoption » Rôle des affects et de caractéristiques personnelles et contextuelles dans la détermination des intentions d'usage d'un environnement numérique de travail*, Thèse de doctorat, Université de Rennes, 339p.
- Fenech T., (1998), Using perceived ease of use and perceived usefulness to predict acceptance of the World Wide Web. *Computer Networks*, 30(1-7), 629-630.
- Fischer H., Köhler T., (2011), Adopter Types of E-Learning Innovations in Higher Education. Empirical Findings. In Bastiaens, T. & Ebner, M. (éds.), *Proceedings of World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications*, 3298-3306. Chesapeake : VA : AACE.
- Fishbein M., Ajzen I., (1975), *Belief, attitude, intention and behavior : an introduction to theory and research*, Adisson-Wesley, Reading, MA.
- Ford K., Schmidt A., (2003), « Learning within a learner control of training environment: The interactive effects of goal orientation and metacognitive instruction on learning outcomes ». *Personnel Psychology*, 56(2), 405-420.
- Forsé M., (2008), « Définir et analyser les réseaux sociaux : les enjeux de l'analyse structurale », *Informations sociales*, n° 147, pp. 10-19.
- Fuller H.L., (2000), First teach their teachers: Technology support and computer use in academic subjects. *Journal Research of Computing in Education*, 32(4), 511-537.
- Gagné C., Godin G., (1999), *Les théories sociales cognitives : guide pour la mesure des variables et le développement de questionnaire*, Université Laval, 79 p.
- Gagnon M.P., (2003), *Déterminants psychosociaux et organisationnels de l'adoption des technologies de télémédecine dans le réseau québécois de télésanté élargi (RQTE)*. Thèse en philosophie, Faculté des études supérieures de l'Université Laval, Québec.
- Galaup X. (2007), *L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude, ENSSIB, Lyon.
- Gallego M. D., Luna P., Bueno S., (2008), « User acceptance model of open source software ». *Computers in Human Behavior*, 24(5), 2199-2216.
- Galvani W., (2012), *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux*, Mémoire. Villeurbanne : ENSSIB.
- Garfield M. J., (2005), « Acceptance of Ubiquitous Computing », *Information Systems Management*, 22, n° 4, pp. 24-31.
- Garreau A., (2005), Les blogs entre outil de publication et espace de communication : un nouvel outil pour les professionnels de la documentation, mémoire de maîtrise, université catholique de l'Ouest-Angers.
- Gassemi K., (2008), Les facteurs Incitant à l'Utilisation des Systèmes d'Information Ressources Humaines dans les Entreprises Marocaines. *Communication of IBIMA*, 6(29), 189-199.
- Gazo D., (2008), *Le « Web 2.0 » et les bibliothèques 2.0*. [en ligne] : [http://bibliodoc.francophonie.org/article.php3?id\\_article=257](http://bibliodoc.francophonie.org/article.php3?id_article=257).
- Gefen D., Karahanna E., Straub D. W., (2003), « Trust and TAM in online shopping: An integrated model », *MIS Quarterly*, 27, n° 1, pp. 51-90.

- Gefen D., Detmar S., (1997), « Gender Differences in the Perception and Use of E-Mail : An Extension to the Technology Acceptance Model », *Management Information Systems Quarterly*, 21, n°4, pp. 389-400.
- Genest M.-È., (2007), *L'influence du leadership sur la satisfaction des membres d'une équipe multiculturelle et leur perception d'efficacité en tant qu'équipe : Caractéristiques personnelles, styles de leadership et attentes*, Thèse de doctorat, Université de Sherbrooke.
- George J.F., (2004), « The theory of planned behavior and Internet purchasing », *Internet Research*, 14, n° 3, pp. 198-212.
- Ghewy, P. (2010), Guide pratique de l'analyse des données : avec application sous IBM SPSS Statistics et Excel. Questionnez, analysez...et décidez !, Bruxelles, De Boeck.
- Godin G. (1991). L'éducation pour la santé : les fondements psycho-sociaux de la définition des messages éducatifs. *Sciences Sociales et Santé*, 9(1), 67-94. Disponible sur : <http://dx.doi.org/10.3406/sosan.1991.1185> (consulté le : 12/05/2012).
- Guba E. G., Lincoln Y., (1994), *Competing Paradigms in Qualitative Research*.
- Granovetter M., (1973), « The strength of weak ties ». *American Journal of Sociology*, disponible en ligne <http://www.jstor.org/pss/2776392>, consulté le 17/09/2013.
- Grawitz M., (1990), Méthodes des sciences sociales. Paris : Dalloz (8° ed.).
- Grimand A., (2006), « Introduction - l'appropriation des outils de gestion, entre rationalité instrumentale et construction du sens », in A. Grimand (éd.), *L'appropriation des outils de gestion : vers de nouvelles perspectives théoriques ?*, Publications de l'Université de Saint - Etienne, Saint Etienne, pp. 13 – 27.
- Hong S.-J., Thong J. Y. L., Tam K. Y., (2006), « Understanding continued Information Technology usage behavior : A comparison of three models in the context of mobile Internet », *Decision Support Systems*, 42, pp. 1819-1834.
- Hsieh J. P- A, Rai A., Keil M., (2008), « Understanding digital inequality : comparing continued use behavioral models of the socio-economically advantaged and disadvantaged », *MIS Quarterly*, 32, n° 1, pp. 97-126.
- Hsieh J. P.-A., Zmud, R.W., (2006), « Understanding post-adoptive usage behaviors : A two- dimensional view », *DIGIT Proceedings*, Paper 3.
- Hsu C.L., Wu C., (2011), « Understanding Users' Continuance of Facebook : An Integrated Model with the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, Expectation Confirmation Model, and Flow Theory », *International Journal of virtual communities and social networking (IJVCSN)*, 3, n° 2, pp. 1-16.
- Hsu M.-H., Yen C.-H., Chiu C.-M., Chang C.-M., (2006), « A longitudinal investigation of continued online shopping behavior : An extension of the theory of planned behavior », *Human Computer Studies*, 64, n°9, pp. 889-904,
- Hsu C.-L., Lu H.-P., (2004), « Why do people play on-line games? An extended TAM with social influences and flow experience ». *Information & Management*, 41(7), 853-868.
- Huang W., J.D'Ambra, V. Bhalla, (2002), « An empirical investigation of the adoption of egovernment in Australian citizens: some unexpected research findings», *Journal of Computer Information Systems*, 43(1), pp.15-22.
- Hung S. Y., Chang C. M., Yu, T. J., (2006), « Determinants of user acceptance of the egovernment services: the case of online tax filing and payment system», *Government Information Quarterly*, n° 23, pp.97-122.

- Huon G., Spehar B., Adam P., Rifkin W., (2007), «Resource use and academic performance among first year psychology students», *Higher Education*, 53(1), 1-27.
- Ibanescu G., (2011), Facteurs d'adoption et d'utilisation des technologies d'information : Une étude empirique sur l'usage du logiciel « Rational Suite » par les employés d'une grande compagnie de services informatiques, Mémoire de maitrise, Université du Québec, Montréal.
- Igbaria M., Guimaraes T., Davis G.B, (1995), « Testing the determinants of microcomputer usage via a structural equation model ». *Journal of Management Information Systems*, 11(4), 87-114.
- Igolens J., Roussel P., (1998), *Méthodes de recherche en gestion des ressources humaines*, Economica.
- Ilie V., Van Slyke C., Green G., (2005), « Gender differences in perceptions and use of communication technologies : A diffusion of innovation approach », *Information Resource Management Journal*, 18, n° 3, .pp. 13-31. 311
- Isaac H., Kalika M., Charki N. B. (2008), « An Empirical Investigation of E-mail Use versus Face-to-Face Meetings : Integrating the Napoleon Effect Perspective », *Communications of the Association for Information Systems*, Paper 22, p. 27.
- Jackson L.A., Ervin K.S., Gardner P.D., Schmitt N., (2001), Gender and the internet : Women Communicating and Men Searching. *Sex Roles*, 44(5/6), 363-379.
- Jamet E., Février F., (2008), *Utilisabilité, utilité et acceptabilité des nouvelles technologies dans l'entreprise : une approche de psychologie ergonomique. Méthodes et démarche d'analyse des usages des TIC en contexte professionnel*. Paris : Éd. de l'ANACT.
- Jan A.U., Contreras V., (2011), Technology acceptance model for the use of information technology in universities. *Computers in Human Behavior*, 27(2), 845-851.
- Jauréguiberry F., Proulx S., (2011), Usages et enjeux des technologies de communication, Toulouse, Éditions Érès.
- Jeanrie C., (1997), La mesure du sentiment d'efficacité personnelle : Outils et principes d'élaboration. *Mesure et évaluation en éducation*, 19, 41-68.
- Jiang J.J., Hsu M.K., Klein G., Lin B., (2000), Ecommerce user behaviour model : an empirical study, *Human Systems Management*, n° 19, pp.265-276.
- Jimmy P., (2004), Les facteurs favorables et d'obstacles aux innovations dans un contexte de changement organisationnel des PME de l'État de Pernambouc au Brésil, Thèse de doctorat, Université de Sherbrooke.
- Jin X-L., Zhou Z., Lee M. K. O., Cheung, C. M. K., (2012), « Why users keep answering questions in online question answering communities : A theoretical and empirical investigation », *International Journal of Information Management*.
- Jouët J., (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 18, n° 100, pp. 486-521.
- Jouët J., (1993), « Usages et pratiques des nouveaux outils de communication », in L. Sfez (dir.), *Dictionnaire critique de la communication*, PUF, Paris.
- Junco R., Merson D., Salter D. W., (2010), « The effect of gender, ethnicity, and income on college students' use of communication technologies », *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 13, n° 6, pp 619-627.

- Kalika M., Romelaer P., (2006), *Recherches en management et organisation*, Economica, Paris.
- Karahanna E., Straub D. W., Chervany N. L., (1999), « Information Technology Adoption across time : A cross-sectional comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption beliefs », *MIS Quarterly*, 23, n° 2, pp. 183-213.
- Karsenti T., Savoie-Zajc L., (2004), Introduction. Vers une formation globale à la recherche. Dans Karsenti, T. ; Savoie-Zajc, L. (2004). *La recherche en éducation : étapes et approches*. (p.11-18). Sherbrooke : Éditions du CRP.
- Karsenti T., Savoie-Zajc L., (2000), *Introduction à la recherche en éducation*. Sherbrooke : Éditions du CRP.
- Kim B., (2008), « Understanding the difference in adoption and continued usage of mobile data services », *PACIS Proceedings*, Paper 271.
- Kim B., (2011), « Understanding antecedents of continuance intention in social networking services », *Cyberpsychology, behavior and social networking*, 14, n° 4, pp. 199-205.
- Kim H., Kim J., (2003), « Post-Adoption behavior of Mobile Internet Users: A model-based comparison between continuers and discontinuers », *Special Interest Group on Human-Computer Interaction (SIGCHI) Proceedings*, Paper 4.
- Kim H., Lee I., Kim J., (2008), « Maintaining continuers vs. converting discontinuers: relative importance of post-adoption factors for mobile data services », *International Journal of Mobile Communications*, 6, n° 1, pp. 108-132.
- Kim H. W., Chan H. C., Chan Y. P., (2007), « A balanced thinking-feelings model of Information Systems Continuance », *International Journal of Human-Computer Studies*, 65, n° 6, pp. 511-525.
- Kim S. S., Malhotra N. K., (2005), « A longitudinal model of continued IS use: an integrative view of four mechanisms underlying post adoption phenomena », *Management Science*, 51, n° 5, pp. 741-755.
- Kim S. S., Son J.-Y., (2009), « Out of dedication or Constraint? A dual Model of Post-Adoption Phenomena and its empirical test in the context of online services », *MIS Quarterly*, 33, n° 1, pp. 49-70.
- Kim Y., Sohn D., Choi S. M., (2011), « Cultural difference in motivations for using social network sites: A comparative study of American and Korean college students », *Computers in Human Behavior*, 27, n°1, pp. 365-372.
- Kefi H., (2010), « Culture, action et réseaux sociaux numériques : l'analyse de M. Archer revisitée », *Management & Avenir*, 9, n° 39, pp. 265-282.
- Kefi H., Mlaïki A., Kalika M., (2010), « Shy People and Facebook Continuance of Usage : Does Gender Matter? » *AMCIS Proceedings*, Paper 27.
- King W. R., He J. (2006), « A meta-analysis of the Technology Acceptance Model », *Information & Management*, 43, pp. 740-755.
- Kossaï M. et coll. (2010), « Adoption des technologies de l'information et capital humain : le cas des PME tunisiennes », *Management & Avenir*, 2010/1 n° 31, p. 137-159.

- Kouakou S. K., (2014), « Les déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques en situation professionnelle par les bibliothécaires ivoiriens » In *Revue Frantice*, n° 9, Novembre 2014, pp54-73.
- Kouakou S. K., (2014), « Réseaux sociaux numériques, quels enjeux pour les bibliothécaires ? » In *Revue Infodoc*, Juillet-Décembre 2014, Cotonou, 10 p.
- Kouakou S. K., (2014), « Réseaux sociaux numériques, quels enjeux pour les bibliothèques ? » In *Revue les Cahiers de la Documentation de l'Association belge de Documentation*, n° 2, Juin 2014, 11 p.
- Kouakou K. S., (2014), « Environnement internet de la Côte d'Ivoire : le cas des possibilités de connexions à l'université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan », *Adjectif*, janvier 2014. <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article270>
- Kwon O., Wen Y., (2010), « An empirical study of the factors affecting social network service use », *Computers in Humans Behavior*, 26, n° 2, pp. 254-263.
- Ladhari R., (2005), La satisfaction du consommateur, ses déterminants et ses conséquences. *Revue de l'Université de Moncton*, 36(2), 171-201.
- Laperrière A., (1997), *La théorisation ancrée (grounded theory) : démarche analytique et comparaison avec d'autres approches apparentées*. Dans J. Poupart, L-H. Groulx, J-P.
- Lassoued T., (2010), Les déterminants de l'adoption de l'e-learning : étude empirique au sein des entreprises tunisiennes. Thèse de doctorat : université de Lyon
- Lazega E., (2006), « Le capital social de l'organisation flexibilisée », *Revue Française de Gestion*, 32, n° 163, pp. 127-137.
- Lazega E., (1998), *Réseaux sociaux et structures relationnelles*, PUF, Paris.
- Lazega E., (1994), « Analyse des réseaux sociaux et sociologie des organisations », *Revue française de sociologie*, XXXV, p. 293.
- Lebreton C., (2008), Bibliothèques, tags et folksonomies : l'indexation des bibliothèques à l'ère sociale, mémoire d'étude, ENSSIB, Lyon.
- Leblanc D., Lollivier S., Marpsat M., Verger D., (2000) *L'économétrie et l'étude des comportements : Présentation et mise en œuvre de modèles de régression qualitatifs - Les modèles univariés à résidus logistiques ou normaux (LOGIT, PROBIT)*, INSEE, 93 p.
- Leclercq N., (2011), Valorisation du patrimoine numérisé des bibliothèques françaises sur les réseaux sociaux, mémoire d'étude, ENSSIB, Lyon.
- Le Corre M., (2011), *Les réseaux sociaux dans une stratégie de communication d'une grande entreprise*. Mémoire master, ESC Bretagne Brest.
- L'Ecuyer R., (1990), *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu. Méthode GPS et concept de soi*. Quebec : Presses de l'Université du Québec.
- Lecomte J., (2004), Les applications du sentiment d'efficacité personnelle. *Savoirs, Hors série* (5), 59.
- Lederer A.L., Maupin D.J., Sena M.P., Zhuang Y., (2000), « The technology acceptance model and the World Wide Web ». *Decision Support Systems*, 29(3), 269-282.

- Lee M.K.O., Cheung C.M.K., Chen Z., (2005), « Acceptance of Internet-based learning medium: the role of extrinsic and intrinsic motivation ». *Information & Management*, 42(18), 1095-1104.
- Lefebvre E., Lefebvre L-A., Colin D., (1990), « Facteurs d'adoption des nouvelles technologies de production dans les PME manufacturières innovatrices ». *Revue Internationale PME*, vol. 3, n° 2.
- Lemieux V., (1999), *Les réseaux d'acteurs sociaux*, PUF, Paris.
- Levine T., Donitsa-Schmidt S., (1998), « Computer use, confidence, attitudes, and knowledge : A causal analysis ». *Computers in Human Behavior*, 14(1), 125-146.
- Levy P., (1997), *L'intelligence collective, pour une anthropologie du cyberspace*, La Découverte, Paris.
- Liao C., Palvia P., Chen J.-L., (2009), « Information technology adoption behavior life cycle : Toward a technology continuance theory (TCT) », *International Journal of Information Management*, 29, n° 4, pp. 309-320.
- Liao C., Chen J.L., Yen D.C., (2007), « Theory of planning behavior (TPB) and customer satisfaction in the continued use of e-service: An integrated model ». *Computers in Human Behavior*, 23(6), 2804-2822.
- Liaw S.S., Huang H.M., (2003), « An investigation of user attitudes toward search engines as an information retrieval tool ». *Computer in Human Behavior*, 19(6), 751-765.
- Limayem M., Cheung M. K., Chan W. W. G., (2003), « Explaining Information Systems Adoption and Post-Adoption : Toward an integrative model », *ICIS Proceedings*, Paper 59.
- Limayem M., Chabchoub N., (1998), « Les facteurs influençant l'utilisation d'internet dans les organisations canadiennes ». *System d'informations et Management*, 1(4), 29-56.
- Lin K. Y., Lu H. P., (2011), « Why people use social networking : An empirical study integrating network externalities and motivation theory », *Computers in Human Behavior*, 27, n° 3, pp. 1152-1161.
- Lin J., Chan H., Jin Y., (2004), « Instant messaging acceptance and use among college students », *The 7th PacificAsia Conference on Information Systems*, Cairns, Australia, pp.181-194.
- Liu I. L. B., Cheung C. M. K., Lee M. K.O., (2010), « Understanding Twitter Usage : What Drive People Continue to Tweet », *PACIS Proceedings*. Paper 92, <http://aisel.aisnet.org/pacis2010/92>
- Liu I.-F., Chen M.C., Sun Y.S., Wible D., Kuo C.-H., (2010), « Extending the TAM model to explore the factors that affect Intention to Use an Online Learning Community ». *Computers & Education*, 54(2), 600-610.
- Lok P., Crawford J., (2004), « The effect of organisational culture and leadership style on job satisfaction and organisational commitment ». *Journal of Management Development*, 23, 321 -
- Lou H., Luo W., Strong D., (2000), « Perceived critical mass effect on groupware acceptance », *European Journal of Information System*, 9, n° 2, pp. 91-103.
- Lu J., Yu C-S., Liu C., Yao J.E., (2003), « Technology acceptance model for wireless Internet », *internet Research:Electronic Networking Applications and Policy*, (13:3), pp.206-222.

- Mace G., Pétry F., (2000), *Guide d'élaboration d'un projet de recherche*. Québec : Presses de l'Université Laval, De Boeck éditeur.
- Madden T.J., Ellen P.S., Ajzen I., (1992), A comparison of the theory of planned behavior and the theory of reasoned action, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 3-9.
- Mahler A., Rogers E. M., (1999). « The Diffusion of Interactive Communication Innovations and the Critical Mass : The Adoption of Telecommunications Services by German Banks », *Telecommunications Policy*, 23, n° 10, pp. 719-740.
- Malhotra Y., Galletta D.F., (1999), « Extending the Technology Acceptance Model to Account for Social Influence: Theoretical Bases and Empirical Validation », *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*, pp. 6 - 14.
- Martins L.L., Kellermanns F.W., (2004), A model of business school students' acceptance of a web-based course management system. *Academy of Management Learning and Education*, 3(1), 7-26.
- Mathieson K., (1991), « Predicting user intention : comparing technology acceptance model with the theory of planned behavior », *Information System Research*, Vol. 2, N°3, September, p. 173-191.
- Maurel L., (2010), « Être là où le public passe », in *Journée de l'Association des bibliothèques françaises : Les bibliothèques à l'heure du numérique*. Paris, 14 juin. [En ligne] <http://www.slideshare.net/Bibliolab/maurel-abf-14-juin-2010-etre-l-o-le-public-passe> [Consulté le 05/10/2013]
- Mayer A., Pires P., (1989), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 113-169). Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur.
- Mazman G., Usluel Y. K., (2011), « Gender differences in using social networks », *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 10, n°2.
- Mboungou V., « Les réseaux sociaux en Afrique : un marché en plein boom », [En ligne] : <Http://www.afriqueexpansion.com/les-reseaux-sociaux/2359-reseaux-sociaux-en-afric-un-marche-en-plein-boom.html>. [Consulté le 05/10/2013]
- McFarland D.J., Hamilton D., (2006), « Adding contextual specificity to the technology acceptance model ». *Computers in Human Behavior*, 22(3), 427-447.
- McKnight D. H., Lankton N., Tripp J., (2011), « Social Networking Information disclosure and continuance intention: A disconnect », *44th Hawaii International Conference on System Sciences*, pp. 1 - 10.
- Mercier S., (2010), « Bibliothèques et réseaux sociaux littéraires, où en est-on ? » In : *Bibliobsession*
- Mercklé P., (2004), *La sociologie des réseaux sociaux*. Paris : La Découverte.
- Meyer T., Verlhac J.-F., (2004), « Auto-efficacité : quelle contribution aux modèles de prédiction de l'exposition aux risques et de la préservation de la santé ? », *Savoirs*, 2004/5 Hors série, p. 117-134.
- Mian S., (2010), Usages et compétences TIC en formation initiale à l'ENS d'Abidjan (Côte d'Ivoire) : le cas des formateurs et des futurs enseignants, thèse de doctorat, université de Montréal, 199 p.

- Michel F., (2003), « *Définir et analyser les réseaux sociaux* », *Informations sociales*, n° 147, (pp. 10-11).
- Miles M. B., Huberman A.M., (2003), *Analyse des données qualitatives*, Collection Méthodes en Sciences Humaines, 2e éd., De Boeck.
- Miller D., Ewing J. (2000). Beyond knowledge transmission? Computer-supported learning in teacher education: some benefits in terms of stress, control and selfbelief. *Technology, Pedagogy and Education*, 9(3), p.363 - 376.
- Mitra A., Willyard J., Platt C.A., Parsons M., (2005), « Exploring Web Usage and Selection Criteria Among Male and Female Students ». *Journal of Computer Mediated Communication*, 10(3).
- Mlaïki A., (2011), « Mister President, Facebook is watching you! Révolution 2.0 : l'exemple tunisien », *RiMe*, n° 6,
- Mlaïki A., (2012), « La continuité d'utilisation des réseaux sociaux numériques : dynamiques à l'œuvre », *IT and culture AIM Workshop Proceedings*, 22 juin, Strasbourg.
- Mlaïki A., Kalika M., Kefi H., (2011), « Facebook encore... encore ! Rôle de l'affect, de l'habitude et de la surcharge informationnelle dans la continuité d'utilisation des RSN », *Colloque de l'AIM*, Saint Denis, Ile de La Réunion.
- Mlaïki A., Kefi H., Kalika M., (2012), « Facteurs psychosociaux et continuité d'utilisation des réseaux sociaux numériques : le cas de Facebook », *Recherches en Sciences de Gestion – Ciencias de gestion*.
- Mucchielli A., (2004), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines*. Paris : Armand Colin.
- Mumenthaler R., (2010), « Library Marketing 2.0 : Experiences of the ETH-Bibliothek with Social Media », in *IFLA Preconference: Marketing Libraries in a « Web 2.0 » World*, Stockholm.
- Moore G. C., Benbasat I., (1991), Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation, *Information Systems Research*, Volume 2, pp. 192-222.
- Moon J., Kim Y., (2001), « Extending the TAM for a World-Wide-Web context », *Information & Management*, 38(4), 217-230.
- Mucchielli, A., (1996), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris : Colin.
- N'da P., (2006), Méthodologie de la recherche de la problématique à la discussion des résultats, educi, Abidjan, 3<sup>e</sup> éd revue et complétée, 160 p.
- Ngai E.W.T., Poon J.K.L., Chan Y.H.C., (2007), Empirical examination of the adoption of WebCT using TAM. *Computers & Education*, 48(2), 250-267.
- Nisrine Z., (2012), Réseaux Sociaux numériques : essai de catégorisation et cartographie des controverses, Thèse, université de Rennes 2.
- Oggioni C., (2009), L'usager au cœur des « bibliothèques 2.0 » : analyse interdisciplinaire d'une mutation en cours, mémoire principal, Université de Provence.

- Ong C.S., Lai J.Y., Wang Y.S., (2004), Factors affecting engineers' acceptance of asynchronous e-learning systems in high-tech companies. *Information & management*, 41(6), 795-804.
- O'reilly Tim, « *What Is Web 2.0 - O'Reilly Media* ». In : *O'Reilly* [En ligne]. <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> (consulté le 14 octobre 2011)
- Ouedraogo B., (2011), *Les déterminants de l'intégration pédagogique des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les enseignants à l'Université de Ouagadougou (Burkina Faso)*, thèse de doctorat, Université de Montréal, 2011.
- Ouedraogo, H.B. Nacro, M. Lepage, Mahamoudou K. (2007), « Déterminants de l'adoption du zaï forestier et perspectives de valorisation de la technique (province du Yatenga, Burkina Faso) », *Actes des JSIRAF*, Hanoi.
- Page-Lamarche V., (2004), *Style d'apprentissage et rendement académique dans les formations en ligne*. Thèse Ph.D, Université de Montréal (Canada).
- Paillé P., (1996), « De l'analyse qualitative en général et de l'analyse thématique en particulier », *Revue de l'association pour la recherche qualitative*, 15, p. 179-195.
- Paillé P., (1997), *Colligé de textes pour le cours d'analyse qualitative - EDU 707*. Sherbrooke : Université de Sherbrooke.
- Paillé P., Mucchielli A., (2003), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris, Armand Colin.
- Paré G., Elam J., (1995), Discretionary use of personal computers by knowledge workers:Testing of a social psychology theoretical model. *Behavior & Information Technology*, 14(4), 215-218.
- Partridge H., Lee J., Munro C., (2010), « Becoming Librarian 2.0 »: The Skills, Knowledge, and Attributes Required by Library and Information Science Professionals in a Web 2.0World (and Beyond). *Library Trends*. Summer 2010/Fall 2010, vol. 59, n° 1-2, p. 315-335.
- Pempek T. A., Yermolayeva Y.A., Calvert S. L, (2009), « College students' social networking experiences on Facebook », *Journal of Applied Development Psychology*. 30, n° 3, pp. 227 - 238
- Pfeil U., Arjan R., Zaphiris P., (2009), « Age differences in online social networking sites – A study of user profiles and the social capital divide among teenagers and older users in Myspace », *Computers in Human Behavior*, 25, n° 3, pp. 643 - 654.
- Pires A. P., (1997), Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière.
- Proulx S., (2015), « La sociologie des usages, et après ? », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* n° 6-2015.
- Proulx S., (2001), Usage des technologies de l'information et de la communication : reconstruire le champ d'étude ? Emergence et continuités dans les recherches en information et communications. *Actes du XIIe congrès national des sciences de l'information et de la communication*, Unesco, 10-13 janvier 2001, Paris, 57-66.
- Quivy R., Van Campenhoudt L., (2006), *Manuel de recherche en sciences sociales*, 3e éd., Dunod.
- Raaij E.M., Shepers J.J.L., (2008), « The acceptance and use of a virtual learning environment in China ». *Computer & Education*, (50), 838-852.

- Riemenschneider C., Harrison D. A., Mykytyn Jr. P. P., (2003), « Understanding IT adoption decisions in small business: integrating current theories », *Information et Management*, 40, n° 4, pp. 269-285.
- Ringle C. M., Sarstedt M., Straub D. W., (2012), « Editor's comments : A critical look at the use of PLS- SEM in MIS Quarterly », *MISQ*, 36, n° 1, pp. iii-xiv
- Roblyer M. D., McDaniel M., Webb M., Herman J., Witty J. V., (2010), « Findings in Facebook in Higher education: A comparison of college faculty and student uses and perceptions of social networking sites », *Internet and Higher Education*, 13, n°3 , pp. 134 - 140.
- Rogers E. (1995), Diffusion of innovation, Free Press, 4è éd. pp 201-251
- Rogers E. (1962), Diffusion of innovation, Free Press (5è éd., 2003)
- Rosen P. A., Kluemper D.H., (2008), « The impact of the big five personality traits on the acceptance of social networking website », *Proceedings of the Americas Conference on Information Systems*, Paper 274.
- Rousseau R. (1997). Questions éthiques et recherche expérimentale et quasi expérimentale : quelques considérations. In R. Rousseau, C. Landry, & B. Isabel (sous la direction de), *Éducation, recherche et considérations éthiques* (Monographie no 48). Rimouski : Département des sciences de l'éducation, Université du Québec à Rimouski.
- Wacheux F., Roussel P. *Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales*. De Boeck, 2006.
- Saadé R.G., Nebebe F., Tan W., (2007), « Viability of the 'Technology Acceptance Model' in Multimedia Learning Environments: A Comparative Study», *Interdisciplinary Journal of knowledge and learning objects*, pp. 175-184.
- Saga V. L., Zmud R. W. (1994), « The Nature and Determinants of IT Acceptance, Routinization and Infusion », in : Levine L. (éd.), *Diffusion, Transfer and Implementation of Information Technology*, Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, Pittsburgh, PA, pp. 67-86.
- Sánchez R.A., Hueros A.D., (2010), « Motivational factors that influence the acceptance of Moodle using TAM». *Computers in Human Behavior*, pp.1632-1640.
- Savoie-Zajc L., Karsenti T., (2004), La méthodologie. Dans Karsenti, T. ; Savoie-Zajc, L.(2004). *La recherche en éducation : étapes et approches*. (p. 109-121). Sherbrooke : Éditions du CRP.
- Savoie-Zajc L., Karsenti T., (2000), Méthodologie. In T.Karsenti et L.Savoie-Zajc, (2000) *Introduction à la recherche en éducation*. Sherbrooke: Edition du CRP.
- Scapin D.L., Bastien J.M.C., (1997), « Ergonomic criteria for evaluating the ergonomic quality of interactive systems ». *Behaviour & Information Technology*, 16, 220-231.
- Scealy M., Phillips J. G., Stevenson R., (2002), « Shyness and anxiety as predictors of patterns of Internet usage », *CyberPsychology and Behavior*, 5, n° 6, pp. 507 - 515.
- Schepers J., Wetzels M., (2007), « A meta-analysis of the technology acceptance model: Investigating subjective norm and moderation effects ». *Information & Management*, 44(1), 90-103.
- Schillewaert. N., Ahearne. M.J., Frambach. R.T., Moenaert. R.K., (2001), «acceptance of Information Technology in the sales Force », *e-Business Research Centre*, 2001, Working

- Selim H.M, (2003), «An empirical investigation of student acceptance of course websites». *Computers & Education*, 40(4), 343-360.
- Servet M, (2009), *Les bibliothèques troisième lieu*, mémoire d'étude, ENSSIB.
- Shiau W.- L., Luo M. M., (2010), « Continuance Intention of Blog Users : The Impact of Perceived Enjoyment and User Involvement », *PACIS Proceedings*, Paper 85. <http://aisel.aisnet.org/pacis2010/85>.
- Shin S., Hall D., (2011), « Identifying factors affecting SNS users as a temporary or persistent user: an empirical study », *Americas Conference on Information Systems (AMCIS) Proceedings*, Paper 316.
- Sbihi, (2010), les outils du « Web 2.0 » au service de l'administration électronique, RESI, Rabbat, pp9-33.
- Singh A., Shoura M. M. (2006), « A life cycle of evaluation of change in an engineering organization: A case study », *International Journal of Project Management*, 24 (337-348).
- Sledgianowski D., Kulwiwat S., (2008), « Social Network Sites: antecedents of user adoption and usage », *Proceedings of the Americas Conference on Information Systems*, Paper 83. <http://aisel.aisnet.org/amcis2008/83>.
- Straub D., Keil M., Brenner W., (1997), « Testing the technology acceptance model across cultures: A three country study ». *Information & Management*, (33), 1-11.
- Subramanian G.H., (1994), A replication of perceived usefulness and perceived ease of use. *Decisions Sciences Journal*, 25(5-6), 863-874.
- Sun H., Zhang P., (2006), « The role of moderating factors in user technology acceptance ». *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(2), 53-78.
- Sun H., Zhang P., (2006), « The role of moderating factors in user technology acceptance. International ». *Journal of Human-Computer Studies*, 64(2), 53-78.
- Tanoh G., (2013), « Environnement numérique : internet en Côte d'Ivoire : un marché apurement disputé », *Côte d'Ivoire économie* du 17 mai, consulté le 11/11/2013
- Taylor S., Todd P. A., (1995), « Assessing IT Usage : The Role of Prior Experience », *MIS Quarterly*, 19, n° 4, pp. 561 - 570.
- Taylor S., Todd P. A., (1995), « Understanding Information Technology usage : A test of competing models », *Information Systems Research*, 6, n° 2, pp. 144 - 176.
- Teixeira M., (2009), L'émergence de réseaux sociaux sur le Web comme nouveaux outils de marketing, Mémoire de maîtrise, Université d'Otawa.
- Terrade F., al., (2009), « L'acceptabilité sociale : la prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques », *Le travail humain*, 2009/4 Vol. 72, p. 383-395.
- Thibeault A., (2012), « Incidence des récents déploiements de câbles sous-marins sur l'accès à la société de l'information et de la communication en Afrique francophone : Après l'âge du cuivre, celui de la fibre optique ? », *ADJECTIF*, URL : <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article111&lang=fr>.
- Thiethard R-A., et coll. (2007), *Méthodes de recherche en management*. 3e éd, DUNOD.
- Thivierge J., (2011), *Jeunes, TIC et nouveaux médias : une étude exploratoire au Cégep de Jonquière*. Jonquière, Cégep de Jonquière.

- Thompson S., Loughee E. (2012), « Frazzled by Facebook? An exploratory study of gender differences in social network communication among undergraduate men and women », *College Student Journal*, 46, n° 1, pp. 88 - 98.
- Thompson R.L., Higgins C.A., Howell J.M., (1994), « Influence of experience on personal computer utilization: Testing a conceptual model ». *Journal of Management Information Systems*, 11(1), 167-187.
- Thompson R.L., Higgins C.A., Howell J.M., (1991), « Personal computing: Towards a conceptual model of utilization ». *MIS Quarterly*, 15(1), 125-142.
- Triandis H.C., (1971), *Attitude and Attitude Change*, John Wiley, New York
- Triandis H. C., (1980), « Values, attitudes, and interpersonal behavior », in H. E. Howe (éd.), *Nebraska Symposium on Motivation, 1979 : Beliefs, Attitudes and Values*, Lincoln: University of Nebraska Press, pp. 195 - 259.
- Tricot, A. (2001). « Interpréter les liens entre utilisabilité et utilité des documents électroniques ». In Tricot, A., Plégat-Soutjis, F., Camps, J.F., Amiel, A., Lutz, G., & Morcillo, A. (2003). Utilité, utilisabilité, acceptabilité : interpréter les relations entre trois dimensions de l'évaluation des EIAH. *Environnements Informatiques pour l'Apprentissage Humain*, 15-17 avril 2003, Strasbourg, 391-402.
- Tsai C.C., Lin S.S.J., Tsai M.J., (2001), « Developing an Internet Attitude Scale for high school students ». *Computers & Education*, 37, 41-51.
- Turner M., Kitchenham, B., Brereton, P., Charters, S., & Budgen, D. (2010). "Does the technology acceptance model predict actual use?" A systematic literature review. *Information and Software Technology*, 52(5), 463-479.
- Usunier J-C. et coll. (2000), *Introduction à la recherche en gestion*, 2e éd, Economica. an Raaij, E.M., & Schepers, J.J.L. (2008). The acceptance and use of a virtual learning environment in China. *Computers & Education*, 50(3), 838-852.
- Van De Leemput C., Amiel A., Sarnin P., Kouabenan R., Bobillier Chaumon M. E., et Dubois M., (2012). « Acceptabilité de l'E-GRH: Étude auprès de cadres et d'employés d'une entreprise internationale ». *Santé et bien-être au travail*, sp.
- Vallerand R.J., Ratelle C.F., (2002), Intrinsic and extrinsic motivation: A hierarchical model. In Deci, E.L., & Ryan, R.M. (éds.), *The motivation and self-determination of behavior: Theoretical and applied issues*. Rochester, New York : University of Rochester Press.
- Venkatesh V., Bala H., (2008), « Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions », *Decision Sciences*, 39, n° 2, pp. 273 - 315. 326.
- Venkatesh V., Michael. G. M., Gordon. B. Davis., Fred D. Davis., (2003), « User acceptance of information technology: Toward a unified view », *MIS Quarterly*, 27, 3, I/INFORM Global, p. 425-478.
- Venkatesh V., Brown S., (2001), « A longitudinal investigation of personal computers in homes : Adoption determinants and emerging challenges », *MIS Quarterly*, 25, n° 1, pp. 71 - 102.
- Venkatesh. V., Davis. F.D., (2000), « A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal studies », *Management Science*, Vol. 46, N° 2, February, p. 186-204.

- Venkatesh V., Morris M. G., (2000), « Don't Men Ever Stop to Ask for Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior », *MIS Quarterly*, 24, n° 1, pp. 115 - 139.
- Venkatesh V., (2000), « Determinants of Perceived Ease of Use: Integration Control, Intrinsic Motivation and Emotion into the Technology Acceptance Model », *Information Systems Research*, 11, n° 4, pp. 342 - 365.
- Venkatesh V., (1999), « Creation of Favorable User Perceptions: Exploring the Role of Intrinsic Motivation », *MIS Quarterly*, 23, n° 2, pp. 239 - 260.
- Venkatesh V., Davis F. D., (1996), « A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test », *Decision Sciences*, 27, n° 3, pp. 451-481.
- Wacheux F., (1996), *Méthodes Qualitative et Recherches en Gestion*, Economica, Paris.
- Wagnieres F. (2012), *Étude sur l'utilisation des réseaux sociaux en bibliothèque universitaire : le cas de l'intégration de la Bibliothèque de l'EPFL*. Mémoire de Bachelor, Ecole Polytechnique Fédéral de Lausane, 169p.
- Wanlin P. (2007), *Recherches qualitatives* – Hors Série – numéro 3, Actes du colloque bilan et prospectives de la recherche qualitative, p243-272
- Wang Y.- S., Shih Y.-W., (2009), « Why do people use information kiosks? A validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology », *Government Information Quarterly*, 26, n° 3, pp. 158 - 165.
- Wellhof T., (2012), *Guide média social*. Agence Wellcom, disponible en ligne <http://www.wellcom.fr/guidesocialmedia/guide2012/>
- Williams M.D., Dwivedi Y.K., Lal B. and Schwarz A. (2009), "Contemporary trends and issues in IT adoption and diffusion research", *Journal of Information Technology* (24), pp. 1-10 ;
- Wu C., Gerlach J. H., Young C. E., (2007), « An Empirical Analysis of Open Source Software Developers' Motivations and Continuance Intentions », *Information & Management*, 44, n° 3, pp. 253
- Yi M., Jackson J.D., Park J., Probst J., (2006), « Understanding information technology acceptance by individual professionals: Toward an integrative view ». *Information & Management* no 43, p350-363
- Yu Tai-Kuei., Wu. Guey-Sen., (2007), « Determinants Of Internet Shopping Behavior: An Application Of Reasoned Behaviour Theory International Journal Of Management ,, Dec 2007
- Zagre A., (2013), *Méthodologie de la recherche en sciences sociales*, L'Harmattan.
- Zahonogo P., (2011), « Les déterminants de l'adoption de la téléphonie mobile au Burkina Faso », *Mondes en développement*, 2011/1 n° 153, p. 121-132.
- Zaoui I., El Akremi A., (2003), L'intention d'achat du consommateur sur internet : déterminants et rôle modérateur de la confiance : Cas du site marchand du Magasin Général. *Congrès de l'Association Information & Management*, 21-23 mai 2003, Grenoble.

## WEBOGRAPHIE

### Généralités sur le « Web 2.0 » et les réseaux sociaux

<http://oreilly.com/web2/archive/whatt-is-web-20.html>, [consulté le 03/09/2013]

[http://fr.wikipedia.org/wiki/G%C3%A9n%C3%A9ration\\_X](http://fr.wikipedia.org/wiki/G%C3%A9n%C3%A9ration_X), [consulté le 04/09/2013]

<http://www.mediassociaux.fr/2013/04/16/panorama-des-medias-sociaux-2013/>, [consulté le 06/09/2013]

Gaudion, A-G. (2011) « S'approprier l'environnement « Web 2.0 » en bibliothèque », <http://fr.slideshare.net/angiegaudion/sapproprier-lenvironnement-web-20-en-bibliothque>, consulté le 22/08/2014.

### Facebook

<http://www.facebook.com/> [consulté le 01/09/2013]

[http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8ques\\_sur\\_Facebook](http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8ques_sur_Facebook) [Consulté le 10/09/2013]

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Facebook> [consulté le 14 /09/2013]

<https://www.facebook.com/help/281592001947683/> [Consulté le 18/09/2013]

<http://www.alexa.com/topsites>, consulté de 18/09/2013

[http://fr.wikipedia.org/wiki/Critiques\\_de\\_Facebook#Sociologie](http://fr.wikipedia.org/wiki/Critiques_de_Facebook#Sociologie), [Consulté le 18/09/2013]

<http://pisani.blog.lemonde.fr/2007/11/30/facebook-fait-volteface-ecoute-les-usagers/>, [Consulté le 18/09/2013]

[https://www.facebook.com/legal/terms?locale=fr\\_FR](https://www.facebook.com/legal/terms?locale=fr_FR), [Consulté le 18/09/2013]

<http://www.voxpi.info/2009/02/24/facebook-la-controverse-ou-comment-articuler-respect-de-la-vie-privee-et-circulation-des-donnees-personnelles-sur-le-reseau-internet/>, [Consulté le 18/09/2013]

### Twitter

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Twitter> [Consulté le 22/09/2013]

<http://www.journaldunet.com/ebusiness/le-net/nombre-d-utilisateurs-twitter0112.shtml> [Consulté le 22/09/2013]

<http://www.blogdumoderateur.com/twitter-relations-diplomatiques/> une étude de L'étude Twiplomacy réalisée par Burson-Marsteller, [Consulté le 22/09/2013]

### Librarything

<http://www.librarything.fr/> [Consulté le 25/09/2013]

<http://www.librarything.com/forlibraries> [Consulté le 25/09/2013]

<http://www.librarything.fr/organizations> [Consulté le 25/09/2013]

<http://www.librarything.fr/tour/3> [Consulté le 25/09/2013]

## ANNEXES

- A. Article sur l'environnement internet en Côte d'Ivoire publié dans la revue en ligne Adjectif en janvier 2014.
- B. Communication lors des doctorales la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication, CNAM (Paris), 2013.
- C. Demande d'autorisation d'enquêter
- D. Exemple de réponse à la demande d'autorisation d'enquêter
- E. Questionnaires d'enquête
- F. Guide d'entretien pour les responsables de bibliothèques
- G. Guide d'entretien pour les bibliothécaires
- H. Arborescence thématique de l'analyse des interviews
- I. Tableaux statistiques des analyses de régression
- J. Tableaux des tests de dimensionnalité
- K. Tableaux des tests de régression
- L. Les indicateurs d'interprétation de la régression

## ANNEXE A : *Environnement internet de la Côte d'Ivoire*

### **Environnement internet de la Côte d'Ivoire**

LE CAS DES POSSIBILITÉS DE CONNEXIONS À L'UNIVERSITÉ FÉLIX

HOUPHOUËT BOIGNY D'ABIDJAN

dimanche 5 janvier 2014 par Sylvestre Kouassi Kouakou

#### **Mots-clés**

- Accès à l'internet
- Côte d'Ivoire
- Enseignement supérieur

Par Sylvestre Kouassi Kouakou

*Doctorant en Information et Communication à l'Université Libre de Bruxelles*

**Mots-clés : Connexion internet, infrastructures, université Félix Houphouët Boigny, Côte d'Ivoire**

#### **Introduction**

L'acquisition des connaissances et de la maîtrise du savoir ont largement été bouleversées par les évolutions technologiques notamment l'internet. Cette situation est d'autant plus vraie pour les universités que Bahi (2008) affirme que « la survie même des institutions en charge de la recherche, évoquée dans les discours les plus divers, semble être nécessairement liée aux usages et à l'appropriation par les acteurs individuels et collectifs des technologies de l'information et de la communication (TIC) en général et d'internet en particulier ».

Le champ universitaire ivoirien et celui de l'Université Félix Houphouët Boigny (UFHB) en particulier sont « malgré tout déjà en contact avec internet dans ses activités ordinaires à des degrés très différents » (Bahi, 2006 : 154). Aujourd'hui, il est question de la mise en œuvre d'une réforme de l'enseignement supérieur ivoirien. Cette réforme qui vise principalement à encourager un enseignement et un apprentissage par des méthodes faisant appel aux technologies de l'information et de la communication et à développer la formation à distance, oblige la communauté universitaire ivoirienne (enseignants, étudiants et personnel administratif) à un plus grand recours aux TIC. La question de l'accès aux TIC et à internet dans les foyers en général et particulièrement sur le campus de l'UFHB apparaît donc très importante.

C'est pourquoi notre article se propose principalement de décrire l'environnement internet de l'université, autrement dit de présenter les différentes possibilités de connexions à internet offertes par l'université à l'ensemble de ses acteurs (enseignants, personnel administratif, et étudiants). Mais avant, il donnera une vue panoramique des offres de

connexion à internet offertes en Côte d'Ivoire. Nous terminerons par la proposition de quelques pistes afin d'améliorer la connectivité à l'UFHB.

### Typologie des connexions internet en Côte d'Ivoire

Il existe, en Côte d'Ivoire, deux possibilités majeures de se connecter à internet : via la ligne ADSL, c'est-à-dire les lignes de téléphonie fixe ou filaire ou par l'internet mobile fournie par les opérateurs de téléphonie mobile qui utilisent essentiellement deux technologies, à savoir : la 3G [1] et la WIMAX[2].

#### internet via l'ADSL : le monopole de Côte d'Ivoire Télécom

La Côte d'Ivoire est desservie en internet via les câbles sous-marins. Aujourd'hui, ils sont au nombre de quatre, ce sont : le câble sous-marin ACE [3], le Glo-1 [4], le Main One [5] et le SAT3 [6] qui est le plus ancien des câbles et qui assure la connectivité principale à la "dorsale internet".

L'ensemble des câbles est géré par Côte d'Ivoire Télécom, entreprise étatique chargée de l'établissement de réseaux et de la fourniture de services de télécommunications. Elle gère sans partage les lignes téléphoniques du pays. La distribution d'internet aux ménages et entreprises est assurée par cinq Fournisseurs d'Accès internet (FAI) : Afnet de MTN, Vipnet, Africaonline d'Afrique Technologies, Alink d'Atlantique Telecom et Aviso de Côte d'Ivoire Télécom (opérateur historique, qui a le monopole des lignes ADSL, et qui les loue aux autres FAI qui, à leur tour, les commercialisent aux utilisateurs finaux). Ils offrent des connexions allant de 256 Kpbs/s, à 2Mbs/s.

Au premier semestre 2013, internet via la ligne ADSL comptait 124 336 abonnés [7]. Le nombre d'internautes du pays s'élevait, en 2012, à environ 2 millions de personnes. On dénombrait également près de 600 cybercafés officiellement déclarés répartis sur le territoire national (Le Mandat, 2012 [8]). Le coût d'achat et de mise en service des modems s'évalue entre 31.300 FCFA [1] et 295.000 FCFA selon les opérateurs.

Pour les abonnements, les prix diffèrent d'un opérateur à un autre. Nous donnons ici une fourchette des coûts mensuels, recueillis sur le site internet de l'ARTCI [9] :

- pour les particuliers et les ménages : de 12.500 FCFA à 45.000 FCFA,
- pour les petites entreprises : de 32.500 FCFA à 85.000 FCFA,
- pour les grandes entreprises : de 65.000 FCFA à 300.000 FCFA.

Le coût relativement élevé des modems et des abonnements est dû au monopole détenu par l'entreprise étatique Côte d'Ivoire Télécom. Germain Tanoh (2013) [10] explique clairement qu'« en Côte d'Ivoire, une seule entreprise fait du transport et de la réception d'internet (Téléport) son activité économique : Côte d'Ivoire Télécom. L'entreprise se fournit elle-même la connexion internet et se positionne en tant que Aviso FAI

(Fournisseur d'Accès internet) avant d'approvisionner tous les autres FAI du pays. En somme, l'écosystème de l'internet en Côte d'Ivoire tourne autour de Côte d'Ivoire Télécom, l'opérateur historique, présent à tous les niveaux de la chaîne de distribution.

### **Internet mobile : réelle opportunité de connexions pour tous**

La connectivité à internet en Côte d'Ivoire a connu une évolution, désormais, les opérateurs de téléphonie mobile (MTN-CI, Moov-CI et Orange-CI) offrent des solutions internet en situation de mobilité. Ces opérateurs utilisent les technologies GPRS/EDGE, CDMA (le protocole EVDO), la 3G et la Wimax. Ces moyens de connexion à internet peuvent être catégorisés en trois groupes à savoir : les clés USB data internet, les box et les bornes Wifi.

#### *Les clés USB data internet*

Avec cette solution, nous avons besoin d'une clé data et d'un ordinateur pour être connecté à internet. Cette solution offerte par les opérateurs de téléphonie mobile utilise les capacités du réseau GPRS/EDGE, les technologies 3G et Wimax pour connecter leurs abonnés au Web. Ainsi, grâce à une carte SIM embarquée dans la clé USB (pour les clés 3G), les données sont émises et reçues. L'avantage que présente cette solution est le volume négligeable du support et la simplicité d'installation, sans oublier la possibilité d'être connecté partout où le signal de l'opérateur de téléphonie mobile émet. En Côte d'Ivoire, deux types de clés internet sont proposées par les trois opérateurs : les clés Wimax (uniquement MTN) et les clés 3G (Orange-CI, Moov, MTN). Le débit de connexion offert par ces clés est de 1Mbps pour les 3G et 3Mbps pour la Wimax.

En Afrique, ces cinq dernières années et grâce à l'essor des réseaux large bande mobiles et sans fil, la couverture mobile des zones rurales est passée de 65 % en 2007 à près de 100 % en 2011 [11] : cette technologie apparaît comme une véritable opportunité pour rester connecté, même dans le village le plus reculé, de la zone rurale la plus reculée. Cependant, le coût de ces modems et des forfaits d'abonnement demeure onéreux pour les ménages à faibles revenus.

Le prix des clés est de 14 900 FCFA pour les 3G et 29 000 FCFA pour la Wimax. Le coût des connexions varie entre 200 FCFA pour le jour avec 50Mo de téléchargement à 15 000 FCFA pour le mois, avec 4Go. Cependant, il y a des forfaits mensuels qui coûtent 30 000 FCFA avec une capacité de téléchargement de 10Go. En 2010, on comptait en Côte d'Ivoire 200.000 abonnés à internet via les clés sur 443 364 abonnés[12], c'est-à-dire environ la moitié des abonnés.

#### *Les Box internet*

Il s'agit d'un boîtier wifi qui utilise les technologies 3G ou Wimax pour accéder à internet. Il permet, grâce à son mode routeur, le partage par wifi ou par câble de la connexion à plusieurs ordinateurs, tablettes, etc. Cette solution fournit une connexion internet haut débit

sans ligne téléphonique. Pour les opérateurs qui utilisent la 3G, notamment Orange-CI et Moov, une carte SIM est embarquée dans le routeur. C'est elle qui permet les échanges de données. La Box est une solution adéquate pour les ménages et les entreprises. Elle présente l'avantage de connecter plusieurs ordinateurs à partir d'un seul point d'accès (les opérateurs autorisent généralement jusqu'à 35 ordinateurs).

Bien que faisant partie de la catégorie de l'internet mobile, l'utilisation de la Box en situation de mobilité demeure difficile à cause de sa taille qui ne permet pas de déplacements aisés.

Les trois opérateurs de téléphonie mobile cités plus haut offrent chacun son pack Box. Ainsi, MTN offre la « Wibox », Moov la « BOX Wifi » et Orange-CI propose la « Livebox ». Les Box coûtent, selon les opérateurs, 55.000 FCFA pour 5Go de données téléchargeables, 79.000 FCFA ou 99.900 FCFA pour 10Go. Le débit de connexion oscille entre 1Mbs et 3Mbs. Les forfaits de connexion des Box, s'élèvent entre 19.000 FCFA à 39.000 FCFA par mois pour un téléchargement de données allant de 5Go à l'illimité.

#### *Les Bornes Wifi mobile*

Ce sont des modems qui jouent quasiment le même rôle que les box. Ils permettent un accès internet mobile partout, à tout moment, peu importe le type de terminal utilisé. Cependant, contrairement à la Box, ils sont de très petite taille, donc facilement transportables. En plus d'offrir un accès à internet après recharge, ces modems sont très pratiques en situation de mobilité, pour partager sa connexion par wifi avec plusieurs ordinateurs.

Chaque opérateur présente sa borne de manière différente : MTN parle de « Wifi pocket » ; Moov de « Wimo » et Orange-CI de « Diamono ». Le prix des bornes wifi s'élève à 40.000 FCFA (5Go, 1Mbs), 49.000 FCFA (10Go, 3Mbs) et 69.000 FCFA (10Go, 1Mbs). Quant aux tarifs de connexion, ils sont compris entre 200 FCFA pour 20Mo et 39.000 FCFA pour 50Go.

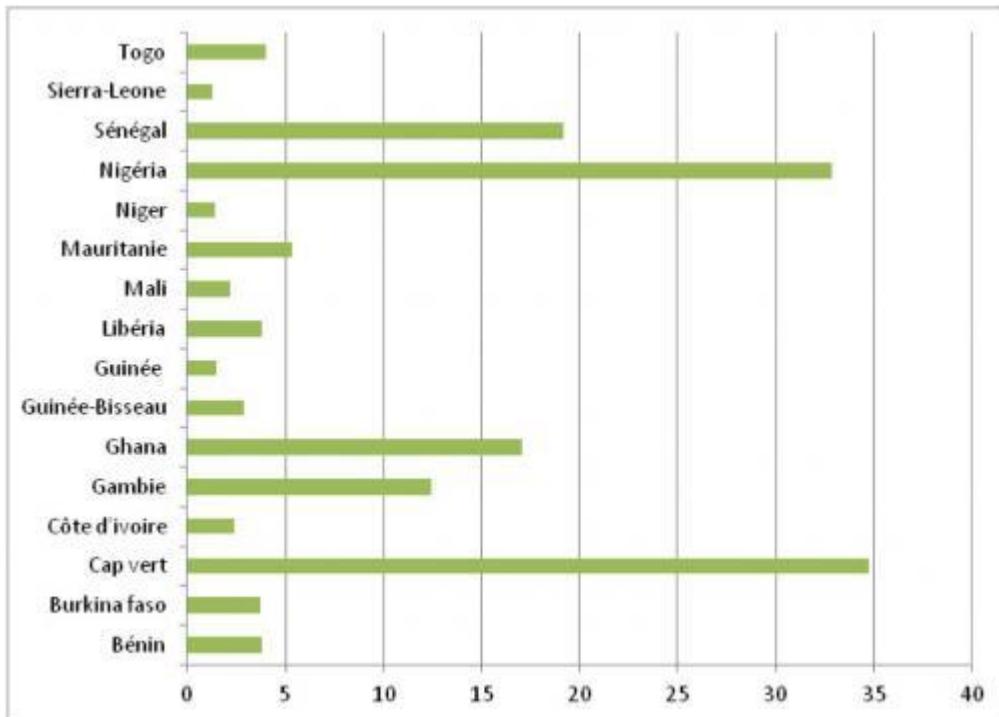
### **Utilisation de l'internet haut débit filaire en Afrique de l'Ouest : la Côte d'Ivoire à la traîne**

En Afrique généralement et particulièrement dans les pays de l'Afrique de l'Ouest, il est difficile de déterminer avec certitude le nombre d'utilisateurs d'internet. En effet, un abonnement à internet est partagé par plusieurs personnes. Beaucoup de personnes ont un accès à internet sur leur lieu de travail. Par ailleurs, les cybercafés urbains et les CMC (Centre Multimédia de Communautaire) en milieu rural sont les principaux moyens de connexion à internet dans la plupart des pays de l'Afrique de l'Ouest. Il est par conséquent très difficile d'évaluer la pénétration d'internet dans ces pays.

Face à cette difficulté, on utilisera le nombre d'utilisateurs d'internet pour cent habitants tel qu'il est défini et utilisé par la Banque Mondiale. Soulignons que ces chiffres sont les plus

récents (ils datent de 2012) et qu'ils concernent le nombre d'utilisateurs de l'internet filaire haut débit. Le graphique ci-dessous montre le nombre d'utilisateurs pour cent habitants pour l'ensemble des 16 pays de l'Afrique de l'Ouest.

**Figure1 : nombre d'utilisateurs d'internet pour cent personnes en 2012, par pays de l'Afrique de l'Ouest. Source : Banque mondiale**



Les statistiques ci-dessus montrent que nous avons affaire à trois groupes de pays. Le premier considéré a une forte connectivité à internet, les pays concernés ont franchi la barre des 30. Il s'agit du Cap Vert (32,87) et du Nigéria (34,74). Ces deux pays se démarquent nettement des autres.

Le second groupe de pays est celui des pays considérés comme ayant un taux de pénétration internet moyen, c'est-à-dire compris entre 10 et 20 personnes/cent. On a, dans ce groupe, trois pays : le Sénégal (19,20), le Ghana (17,10) et la Gambie (12,44).

Enfin, le troisième groupe (celui dans lequel se trouve la Côte d'Ivoire) rassemble les pays dont le taux de pénétration internet est inférieur à 5. Ce groupe, dont les pays sont qualifiés de « trainards », est composé de la plupart des pays restants, ce qui éclaire le faible taux de pénétration en Afrique de l'Ouest. Ce sont la Mauritanie (5,36), le Togo (4), le Bénin (3,79), le Burkina-Faso (3,72), la Guinée-Bissau (2,89), la Côte d'Ivoire (2,37), le Libéria (3,79), la Guinée (1,49), le Niger (1,40) et la Sierra-Leone (1,3).

Au vu des chiffres analysés ci-dessus, il apparaît clairement que le nombre d'utilisateurs d'internet pour cent habitants reste faible pour l'ensemble des pays de l'Afrique de l'Ouest. Mais, particulièrement pour la Côte d'Ivoire, il convient souligner que ces statistiques ne

concernent que la connexion internet filaire. Or, en Côte d'Ivoire, l'internet mobile (à distinguer de l'internet avec ou à partir des téléphones mobiles) est l'une des principales sources de connexion.

### Possibilités de connexion à internet dans le champ universitaire

A l'université et dans ses environs, trois possibilités de connexion à internet sont offertes aux étudiants, enseignants-chercheurs et personnels administratif et technique :

- ▶ même si beaucoup de cybercafés situés sur le campus ont été détruits, il en reste quelques-uns aux alentour de l'université ;
- ▶ à l'issue de la crise poste électorale qu'a connu le pays en 2010-2011, le Campus Numérique Francophone (CNF) a été délocalisé à l'École Normale Supérieure (qui partage le même site que l'université) ;
- ▶ après la réhabilitation et l'inauguration de l'université, des connexions ont été installées sur le campus.

### Connexions offertes par l'université

L'université Félix Houphouët Boigny utilise la technologie de l'internet mobile pour connecter ses services. Le service des ressources informatiques et technologiques de l'université a installé pour chaque service et faculté des Wibox. Ainsi, il n'existe pas de réseau local, c'est-à-dire que chaque service ou faculté ne dispose pas de sa propre connexion, il y a interconnexion entre eux.

Pour l'heure, on soulignera que les étudiants, contrairement aux enseignants disposant d'un bureau et aux membres du personnel, ne bénéficient pas de possibilité de connexion offerte par l'université sur le campus. La plupart d'entre eux se connectent via leurs clés internet ou essaient de capter, à certains endroits, le signal des connexions sans fil non sécurisées.

Sur le site internet de l'université, il est prévu une plateforme appelée « Espace Numérique de Travail ». Cet espace devrait remplacer la seconde possibilité de connexion que nous évoquerons ci-dessous. Cette plateforme destinée exclusivement aux étudiants et aux personnels (enseignant et personnel administratif), de l'université devrait offrir les avantages suivants : "une adresse email : @univ-fhb, un espace de stockage, un agenda, un blog, une messagerie instantanée, un outil de travail collaboratif, une téléphonie IP, un forum de discussion » [\[13\]](#).

### Connexion offerte par le Campus Numérique Francophone [\[14\]](#)

Les Campus Numérique Francophone (CNF) sont des représentations locales de l'Agence Universitaires de la Francophonie (AUF). Implantés au cœur même des universités, un de leurs objectifs consiste à promouvoir l'appropriation des TIC au sein de la communauté scientifique et universitaire en se constituant comme une plateforme technique qui offre aux enseignants-chercheurs et aux étudiants des facilités pour accéder à internet, aux

formations à distance (pour les étudiants) et à un accompagnement pour la production de contenus pédagogiques en utilisant les TIC (pour les enseignants).

A ce titre, Le Campus Numérique Francophone d'Abidjan fait partie des quarante-deux existants dans l'espace francophone. Il offre toute une gamme de services aux acteurs universitaires (aux enseignants-chercheurs ainsi qu'aux étudiants de 3e cycle [15]) parmi lesquels un accès à internet, la création et l'hébergement de sites, la location de ressources-machines, la fourniture de documents primaires, la location de salles de formation.

Parlant d'accès à internet, notons que le CNF d'Abidjan offre un abonnement annuel [16], semestriel [17], trimestriel [18] et mensuel [19]. En prenant un abonnement, les utilisateurs ont droit à : une adresse électronique de type "votreidentifiant@ci.refer.org", une boîte à lettres électronique de taille illimitée, à laquelle ils pourront accéder à partir de n'importe quel ordinateur connecté à internet via un webmail, naviguer de manière illimitée sur internet dans les locaux du CNF, un hébergement de leur site Web personnel jusqu'à concurrence de 10 Mo d'espace de disque.

Par ailleurs, notons que la connexion à internet et les autres services du CNF sont gratuits pour les étudiants inscrits à la Formation Ouverte à Distance (FOAD). Ces étudiants ne sont nécessairement pas des étudiants de l'université Félix Houphouët Boigny.

### **Cybercafés [20] sur le campus et dans les alentours de l'université**

L'université ayant fermé pour réhabilitation en avril 2011, il existait plusieurs cybercafés privés sur le campus et dans le voisinage immédiat du campus. Sur le campus, un était situé à la bibliothèque universitaire centrale et d'autres dans les UFR, notamment à la faculté de géographie et à la faculté des sciences économiques. Dans la cité universitaire, contigüe au campus, se trouvaient également plusieurs cybercafés.

Ces cybercafés constituaient le premier moyen de connexion tant pour les étudiants que pour le personnel administratif et technique ainsi que pour les enseignants. Depuis leur fermeture, les étudiants peinent à se connecter sur le campus et sont contraints de se rendre dans les cybercafés des quartiers proches de l'université. Une recherche rapide nous a permis d'en dénombrer une quinzaine. La connexion coûte en moyenne 200 FCFA l'heure. Nos observations et échanges avec quelques gérants de cybercafés nous ont permis de constater que les fréquentations sont en baisse considérable. Cela peut s'expliquer par le développement de l'internet mobile en Côte d'Ivoire.

Ainsi, les enseignants qui étaient autrefois frustrés et gênés de devoir lutter pour utiliser les ordinateurs avec les étudiants (Bahi et Dakouri, 2008) disposent désormais, pour la très large majorité d'entre eux, de l'une des formes de connectivités offertes par les opérateurs de mobile. Les étudiants sont désormais les seuls à fréquenter les cybercafés. Ils sont en moyenne dix étudiants par jour à les fréquenter. Les étudiants disent être obligés de fréquenter ces cybercafés, car ils ne disposent pas de ressources financières suffisantes pour se procurer un ordinateur. Un étudiant affirme ceci : « je peux bien m'acheter une

clé 3G ou Wimax et la recharger quand j'en ai besoin, le problème est que je ne peux pas m'acheter un ordinateur, préalable pour envisager une connexion à internet ».

### **Quelle adoption des TICE avec un accès à internet très limité sur les campus ?**

La description de l'environnement internet de l'université Félix Houphouët Boigny montre qu'actuellement, il n'existe pas de possibilité de connexion à internet sur le campus pour les étudiants et une partie (relativement importante) des enseignants-chercheurs. D'autre part, même si la quasi-totalité des enseignants-chercheurs dispose d'internet à domicile, il n'en est pas le cas pour la très large majorité des étudiants (parce qu'issus de familles à revenus faibles ou moyens). Cet état de fait n'est donc pas favorable à la mise en œuvre de la réforme de l'enseignement supérieur ivoirien qui a pour objectifs d'encourager la mise en œuvre de méthodes faisant appel aux technologies de l'information et de la communication et de développer l'enseignement à distance.

### **Quelques propositions pour une amélioration de la connectivité à l'université Félix Houphouët Boigny**

Au vu de ces constats, nous proposons quelques pistes pour améliorer la connectivité sur le campus de l'université Félix Houphouët Boigny.

En premier lieu, il conviendrait d'encourager et de soutenir la création de salles multimédias pour chaque faculté. Même si le service des ressources informatiques et technologiques de l'université dispose déjà d'une salle comprenant des ordinateurs connectés à internet, il serait utile que chaque UFR dispose au moins de sa salle multimédia : ceci afin, d'une part, d'offrir des possibilités de connexions aux étudiants et, d'autre part, de permettre d'organiser des enseignements et des apprentissages par les TIC.

Par la suite, il paraît pertinent que l'université mette en place une connexion globale de toute l'université. Cette connexion pourrait utiliser l'ADSL, comme c'était le cas avant la réhabilitation de l'université en 2011-2012, ou l'internet mobile. Toutefois, si l'université devait utiliser l'internet mobile pour réaliser cette connexion globale, il serait indispensable qu'elle installe des bornes wifi sur l'ensemble du campus afin de relayer la connexion et qu'elle permette à la communauté universitaire de se connecter partout sur le campus. Dans ce cas, il faudra prendre en compte le problème de sécurité de la connexion et de sécurisation des appareils. La mise en place de cette connexion globale pourra propulser la mise en service la plateforme « ENT ».

### **Pour conclure**

Notre article a consisté à décrire l'environnement internet en Côte d'Ivoire en général et, particulièrement, les possibilités de connexions offertes par l'université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan. Il a été également question, suite aux constats, de proposer quelques pistes de solution.

Au terme de cette rédaction, nous notons que l'internet mobile connaît une évolution spectaculaire en Côte d'Ivoire. Les opérateurs de téléphonie mobile rivalisent en concept et offres de connectivité, cela au grand bonheur des populations et surtout des enseignants-chercheurs et des étudiants (grands utilisateurs d'internet).

Cependant, le coût de connexion reste relativement élevé à cause du monopole de Côte d'Ivoire Télécom. Par ailleurs, nous retenons aussi que, pour l'heure, même si l'université Félix Houphouët Boigny offre des possibilités de connexions aux personnels administratifs et techniques, ce n'est pas le cas pour la plupart des enseignants et des étudiants. En effet, le nouveau mode de connectivité (l'installation de box pour chaque service et faculté) ne permet pas aux enseignants-chercheurs qui ne disposent pas de bureau (une part importante) de se connecter. Pour les étudiants, ce nouveau mode de connexion ne leur offre pas la possibilité de capter le signal envoyé par les box des différentes facultés. Ils essaient donc de se connecter via les connexions Wifi non sécurisées, dont ils peuvent capter le signal par endroits sur le campus. Cet état de connectivité très limité sur le campus paraît pouvoir être résolu par la création de salles multimédias dans chaque UFR et le déploiement d'un réseau internet global pour l'université.

Nous soulignons que notre article n'a nullement la prétention d'avoir fait une description exhaustive de la connectivité tant en Côte d'Ivoire et particulièrement sur le campus de l'université Félix Houphouët Boigny. En outre, les quelques solutions proposées pourraient faire l'objet d'études plus approfondies afin d'évaluer les tenants et les aboutissants de leur mise en œuvre. D'autres études peuvent s'atteler à faire une analyse comparative de la connectivité des différentes universités de pays africains (par région) afin d'évaluer le niveau d'accès à internet et de donner une vue panoramique de la connectivité des campus africains.

[1] Les licences ont été attribuées depuis le début de l'année 2012. La technologie est utilisée par tous les trois opérateurs mobile. Par ailleurs, chacun a donné un nom commercial à la technologie, ainsi on entendra : 3G+, 3.5 G, 3.75 G.

[2] Technologie uniquement utilisée en Côte d'Ivoire par l'Opérateur mobile MTN. En effet, il a bénéficié de cette technologie lors du rachat de l'entreprise AFNET.

[3] Le déploiement du câble sous-marin Africa Coast to Europe (ACE) est l'un des grands chantiers d'ingénierie de télécommunication au monde. D'une longueur de plus de 17 000 kilomètres, ce câble relie la France à l'Afrique du Sud tout en connectant potentiellement 21 pays au total dont la Côte d'Ivoire.

Le câble sous-marin ACE est actuellement entré en phase opérationnelle depuis la fin de l'année 2011. Il intègre les toutes dernières technologies et, avec un débit minimal de 1, 92Tbit/s, est donc à même de fournir la connectivité réseau requise pour faire face aux besoins de nombreux pays africains (Thibeault, 2012).

[4] Glo-1 relie le Nigéria au Royaume-Uni. Opérationnel depuis avril 2011, il est long de 9 800 kilomètres et dispose d'une capacité initiale de 640 Gbit/s. Les pays desservis sont :

le Nigéria, le Ghana, le Sénégal, la Mauritanie, le Maroc, le Portugal, l'Espagne et le Royaume-Uni.

[5] Long de 14 000 kilomètres, et mis en service en juillet 2010, le Main One relie Lagos (Nigéria) à Seixal (Portugal). D'une capacité de 1280 Gbit/s, il dessert actuellement : le Portugal, le Maroc, les îles Canaries, le Sénégal, la Côte d'Ivoire le Ghana et le Nigéria.

[6] Inaugurer le 28 mai 2002 à Dakar le câble sous-marin, le 'Sat-3/Wasc/Safe' permet de connecter l'Afrique au réseau mondial via la fibre optique. Les trois câbles SAT-3/WASC/SAFE avec une capacité totale de 340Gb/s pour le segment sud et de 420Gb/s pour le segment nord sont inter-reliés et couvrent 28 000 km de longueur, et traverse des pays comme l'Angola, la Côte d'Ivoire, le Bénin, l'Espagne, le Portugal, l'Inde et la Malaisie. Cette réalisation a permis d'améliorer la connexion à l'internet de bon nombre de pays africains principalement côtiers et a contribué à réduire considérablement le coût d'accès à l'internet dans ces pays (Thibeault, 2012).

[7] Selon l'Autorité de Régulation des Télécommunications en Côte d'Ivoire (ARTCI) : <http://www.artci.ci/index.php/Internet/evolution-abonnes-internet.html>

[8] [Article en ligne] : <http://news.abidjan.net/h/435550.html>, consulté le 10/10/2012

[9] Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire : <http://www.artci.ci/index.php/Internet/tarifs-service-internet.html>

[10] Environnement numérique/internet en Côte d'Ivoire : un marché âprement disputé, paru dans le mensuel Côte d'Ivoire économie du 17 mai 2013

[11] Etude réalisée par la BAD en 2013, intitulée « Connecter l'Afrique », disponible à l'adresse <http://www.afdb.org/>

[12] <http://www.journaldunet.com/web-tech/chiffres-internet/cote-d-ivoire/pays-civ>, consulté le 21/11/2013

[13] <http://www.univ-fhb.edu.ci/fr/index.php/intranet>

[14] <http://www.ci.refer.org/images/activitecnfa.html>, consulté le 03/10/2012

[15] Etudiants en année de Master et les doctorants

[16] Enseignant-Chercheur : 50.000 FCFA (77 €) ; Etudiant : 30.000 FCFA (46 €)

[17] Enseignant-Chercheur : 25.000 FCFA (38 €) ; Etudiant : 15.000 FCFA (23 €)

[18] Enseignant-Chercheur : 13.000 FCFA (20 €) ; Etudiant : 7.000 FCFA (11 €)

[19] Enseignant-Chercheur : 5.000 FCFA (8 €) ; Etudiant : 3.000 FCFA (5 €)

Chaque opérateur présente sa borne : MTN parle de « Wifi pocketlieux sont détenus par des personnes ou des entreprises privées (Bahi, 2004 : 23)

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BAHI A. et DAKOURI G.(2006), « internet et enjeux de pouvoir dans le champ universitaire ivoirien », *Communication* [en ligne], Vol. 26/2 | 2008, consulté le 02 mai 2012. <http://communication.revues.org/index811.html>
- BAHI, A. (2004), « Les jeunes abidjanais et internet : instrument de débrouillardise ou formation d'une socialité moderne ? », *Kasa Bya Kasa Revue ivoirienne d'anthropologie et de sociologie*, no 6, p. 20-44.
- BAHI, A. (2006), « Les universitaires ivoiriens et internet », *Afrique et développement*, XLV, 3, p. 152-173.
- BAHI, A. (2007), « TIC, Pratiques de recherche d'information et production du savoir des enseignants-chercheurs universitaires ivoiriens », *Africa Media Review*, 15(1/2), p. 125-149.
- THIBEAULT, A. (2012), « Incidence des récents déploiements de câbles sous-marins sur l'accès à la société de l'information et de la communication en Afrique francophone : Après l'âge du cuivre, celui de la fibre optique ? », *ADJECTIF*, 2012, URL : <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article111&lang=fr> Articles de journaux et magazines spécialisés
- Source : informations sur les infrastructures internet en Côte d'Ivoire : <http://cartunelo.ivoire-blog.com/archive/2008/02/16/infrastructures-de-l-internet-en-cote-d-ivoire.html>, consulté le 07/11/2013
- B.S « Téléphonie mobile : Les parts de marché de chaque entreprise » quotidien « le Mandat », paru le 18 juin 2012, URL : <http://news.abidjan.net/h/435550.html>, consulté le 10/11/2013,
- DEHE M. « Qui sont les acteurs de l'internet en Côte d'Ivoire ? », *Côte d'Ivoire économie* N° 3- juin 2010, p12, consulté le 11/11/2013
- DEHE M. « internet mobile : quatre solutions au banc d'essai », *Côte d'Ivoire économie* N° 3- juin 2010, p14, consulté le 11/11/2013
- TANOH G. « Environnement numérique : internet en Côte d'Ivoire : un marché âprement disputé », *Côte d'Ivoire économie* du 17 mai 2013, consulté le 11/11/2013
- Source pour les chiffres internet de la Côte d'Ivoire : <http://www.journaldunet.com/web-tech/chiffres-internet/cote-d-ivoire/pays-civ>, consulté le 21/11/2013.
- Site du CNF d'Abidjan : <http://www.ci.refer.org/images/activitecnfa.html>, consulté le 03/10/2012
- Site de l'Université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan : <http://www.univ-fhb.edu.ci/fr/index.php/intranet>, consulté le 18/11/2013
- Banque Africaine de Développement (2013), « Connecter l'Afrique - Évaluation des avancées en direction des objectifs du Sommet connecter l'Afrique - Rapport principal », tiré du site de la Banque Africaine de Développement, le 19/11/2013.

- Source : Base de données de l'ARTCI : Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire <http://www.artci.ci/index.php/Internet/tarifs-service-internet.html>, consultée le 20/11/2013

[1] à la date du 19/12/2013, 1 € équivalait à 655,96 FCFA

## ***ANNEXE B : Usages des TIC par les bibliothécaires des universités uest-africaines***

Communication lors des doctorales 2013 de la SFSIC : Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication.

### **Résumé**

La révolution des TIC est déjà une réalité pour les bibliothèques des pays avancés et de nombreux pays émergents, notamment les BRIC (Brésil, Russie, Inde, Chine). Mais qu'en est-il pour les bibliothèques des autres nations, principalement celles ivoiriennes ? Notre article vise à présenter un projet de recherche sur les déterminants de l'adoption des TIC et plus particulièrement sur les facteurs déterminants de l'adoption des TIC en situation professionnelle chez les bibliothécaires des universités de ces pays. En nous inspirant de la Théorie Unifiée de l'Acceptation et de l'Utilisation de la Technologie (UTUAUT) pour élaborer notre modèle de recherche et en nous appuyant sur une démarche économétrique rigoureuse (modèle de la régression linéaire), cette étude vise à mettre en évidence les variables explicatives les plus significatives de l'adoption des TIC par les bibliothécaires des universités de l'Afrique de l'Ouest.

### **1. Introduction**

Les bibliothèques en général et particulièrement celles des universités doivent relever de nombreux défis pour faire face à l'évolution constante de leur environnement interne et externe. Cet environnement est essentiellement marqué par le développement des TIC, amené par internet et ses évolutions qui ont considérablement modifié et élargit leurs offres de services. Désormais, les TIC sont utilisées comme outils de gestion et de fonctionnement des services, aussi, ont-elles obligé les bibliothécaires à devenir des médiateurs numériques. Ainsi, en plus de disposer d'un site internet, d'avoir leurs catalogues informatisés et en ligne, les bibliothèques ont créé des services tels que : les services virtuels de référence, des services de questions-réponses (les bibliothécaires répondent ainsi aux questions des lecteurs à distance, de façon simultanée par chat, sur un forum ou par courriel), les archives ouvertes ou dépôts institutionnels dans le milieu universitaire ; nous pouvons y ajouter sans être exhaustifs la recherche fédérée, les services d'autoformations en ligne, etc. En outre grâce aux applications du « Web 2.0 » (le RSS, les wikis, Tweeter, Facebook, les blogs, les folksonomies, etc.), les usagers sont invités à participer à la vie de la bibliothèque via leurs commentaires sur son blog ou son compte face book par exemple. Ils sont aussi informés des dernières acquisitions ou des actualités de la bibliothèque sans avoir à se déplacer pour se rendre sur le site physique ou virtuel de la bibliothèque et cela grâce aux fils RSS. Ils peuvent également participer à l'indexation des documents par l'entremise des folksonomies et des tags.

Toutes ces évolutions requièrent des besoins auprès des groupes d’acteurs clés qui sont impliqués : pour les bibliothèques en tant qu’institution, il s’agit d’équipements technologiques et de mise en œuvre de politiques d’incitations à l’usage des TIC ; en ce qui concerne les bibliothécaires, il est question d’acquisition de nouvelles compétences et l’adoption de ces nouvelles façons de travailler avec les TIC. Pour les pays de l’Afrique de l’Ouest, plusieurs initiatives ont été menées dans ce sens afin d’équiper les bibliothèques universitaires d’outils technologiques et de renforcer les capacités des bibliothécaires à l’usage des TIC dans leurs activités professionnelles. A ce titre, nous avons l’UNESCO, qui a financé et développé des Systèmes Intégrés de Gestion des Bibliothèques (SIGB) libres ; la Commission Universitaire pour le Développement, qui depuis un peu plus de dix années, subventionne et organise avec le Centre des Technologies pour l’Enseignement de l’Université Libre de Bruxelles des stages à l’usage des TIC dans les bibliothèques universitaires<sup>62</sup>.

Toutes ces initiatives, visant à introduire les TICS dans les bibliothèques universitaires ivoiriens modifient ainsi la relation des bibliothécaires et des bibliothèques à la technologie, mais aussi créent un second effet : l’adoption des TIC par les bibliothécaires, qui devient un enjeu stratégique.

En outre, soulignons que l’apparition des TIC dans les bibliothèques fait craindre les bibliothécaires concernant l’avenir de leur métier. Certains auteurs prédisent déjà la fin du métier de bibliothécaire comme ce fut le cas pour les dactylographes. D’autres, moins pessimistes, parlent plutôt de la mutation du métier. Pour ceux-ci les bibliothécaires seraient désormais appelés des médiateurs numériques ou encore des cyberthécaires.

Dans un tel contexte, il importe de connaître l’attitude des professionnels des bibliothèques face aux TIC notamment internet, lequel se présente comme leur adversaire. Si dans les pays développés, les bibliothécaires ont finalement accepté les TIC en bibliothèque et en font un usage très efficace dans leurs activités professionnelles, il semble ne pas être le cas dans les économies en développement et particulièrement en Afrique de l’Ouest.

C’est là que se noue l’intérêt de notre analyse qui vise principalement à identifier et évaluer les facteurs déterminants de l’adoption des TIC par les bibliothécaires des universités ivoiriennes pour l’exercice de leur profession. Elle vise à dégager des leviers d’actions qui permettent de faciliter l’adoption des TIC par les bibliothécaires.

Dans cet article, il s’agira pour nous de présenter notre projet de recherche. Pour ce faire nous partirons de l’énonciation du cadre théorique (section 2) pour aboutir à la présentation des résultats escomptés (section 5) en passant par l’établissement du cadre conceptuel (section 3) et de l’élaboration du cadre méthodologique de notre recherche (section4).

<sup>62</sup> L’objectif de ce programme est de permettre à des bibliothécaires d’acquérir des compétences et des connaissances technologiques et méthodologiques en vue de :

- développer la gestion et l'accès à l'information électroniques dans leurs bibliothèques, notamment via l'utilisation, la mise à disposition et la gestion des ressources documentaires électroniques ;
- Réévaluer l'informatisation de leurs bibliothèques à la faveur de l'évolution des technologies.  
<http://www.cud.be/content/view/443/203/lang/>

## 4. Cadre Méthodologique

### 4.1 Approche méthodologique : choix et justification

La démarche quantitative par questionnaire est adoptée pour notre étude. Le choix de la méthode de type quantitatif se justifie dans la mesure où elle permet d'établir des corrélations entre les variables par le calcul des moyennes, des écart-types, des fréquences et de construire des représentations graphiques du phénomène étudié.

En effet, l'on peut mesurer et chiffrer ou quantifier les usages professionnels des TIC par les bibliothécaires, leurs motivations, leurs attitudes face aux TIC, leurs compétences technologiques, ainsi que leurs perceptions de l'évolution technologique et des politiques d'incitations institutionnelles.

Cependant, comme Strauss et Corbin (1990), cités par Ouedraogo (2011), le disent « *la recherche qualitative ne se caractérise pas par les données, puisqu'elles peuvent aussi être quantifiées, mais bien par sa méthode d'analyse qui n'est pas mathématique* », alors les données qualitatives de notre recherche étant réduites à quelques questions ouvertes à courtes réponses, elles seront également traitées de manière quantitative. A ce titre, nous n'occultons pas le fait que nous devons tenir compte de certaines actions et comportement humain qui revêtent un caractère subjectif.

### 4.2 Population d'étude

La présente étude va mobiliser comme participants les bibliothécaires, quel que soit leur grade (conservateurs ou pas) en activités dans les bibliothèques des universités publiques de l'espace Union Economique et Monétaire Ouest Africain. Cet espace regroupe huit (8) pays francophones. Parmi ces pays, nous nous intéresserons à ceux dont les bibliothécaires ont participé au stage à l'usage des TIC dans les bibliothèques universitaires organisées par la CUD et l'ULB. Ainsi, nous avons :

- Université de Cocody Abidjan, Côte d'Ivoire
- Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Sénégal
- Université d'Abomey Calavi, Bénin
- Université d'Ouagadougou, Burkina Faso
- Université de Bamako, Mali

Par ailleurs, faisons remarquer que tous les autres spécialistes des sciences de l'information documentaire c'est-à-dire les documentalistes et archivistes en activités dans les bibliothèques seront considérés comme des bibliothécaires, donc feront partie de notre population d'enquête.

### 4.3 Outils de collecte des données

Deux questionnaires seront élaborés afin de recueillir les données de notre étude. Le premier va être rempli par les responsables des bibliothèques et le second par tous les bibliothécaires y compris les responsables de bibliothèques.

### 4.3.2 Construction du questionnaire de l'enquête sur l'adoption des TIC auprès des bibliothécaires

Plusieurs travaux empiriques sur la problématique de l'usage des TIC par les étudiants (Biteye, 2009 ; Guyot et Renaud, 2007) et l'intégration et les usages éducatifs des TIC par les enseignants du primaire (Diallo, 2011 ; Tchameni, 2007) ou universitaire (Ouedraogo, 2011 ; Bogui, 2007) ont guidé et inspiré la construction de notre questionnaire. Ainsi avec quarante-quatre 44 questions, ce questionnaire va mettre en relation plusieurs variables aussi bien les principales que les secondaires (modératrices), afin de répondre à nos questions de recherches et d'évaluer nos hypothèses. Les points essentiels soulevés par le questionnaire sont :

- les caractéristiques sociodémographiques des bibliothécaires (sexe, âge, grade, expérience professionnelle, etc.),
- les usages personnels et professionnels des TIC ( accès à un ordinateur, accès internet, temps de connexion hebdomadaire, activités principales sur internet, etc.)
- les compétences technologiques des bibliothécaires (maîtrise des applications informatiques générales et spécifiques, maîtrise et usage du web2.0, etc.)
- les facteurs contraignants de leurs usages des TIC (politique institutionnelle, équipement informatique au bureau, etc.)
- Les déterminants de l'adoption (performance attendue, effort attendu, influences sociales, condition facilitatrices).

Hormis quelques questions ouvertes (qui seront analysées quantitativement), il faut noter que la grande majorité des questions formulées dans notre questionnaire utilise l'échelle de Likert à cinq (5) points variant de 0 à 4 (de pas du tout important à extrêmement important ; de très mauvais à très bon ; de pas du tout d'accord à tout à fait d'accord).

### 4.3.3 Recueil des données

Cette phase d'administration du questionnaire et de recueil des données est très capitale dans la mesure où d'elle dépend la qualité des résultats et logiquement la qualité de la recherche. Pour mener à bien cette étape, nous avons commencé dans l'introduction de notre questionnaire par rassurer les répondants que le questionnaire est anonyme et que les données recueillies sont confidentielles et ne seront uniquement utilisées que pour la présente recherche. Pour renforcer cet effet, nous avons opté pour un mode de distribution par courriel. A ce titre, le lien vers le questionnaire a été inséré dans les courriels envoyés à la cible et la réponse est de ce fait complètement anonyme.

Par ailleurs, le mode de distribution par courriel contrairement au mode de distribution par téléphone ou par contact direct avec les enquêtés, offre la latitude au répondant de réfléchir et de répondre au questionnaire à sa convenance. Il pourra le modifier autant qu'il voudra avant de l'envoyer, ce qui nous garantit des données beaucoup plus complètes et justes.

En outre, vu que l'ensemble de notre cible est disséminé géographiquement, le mode de distribution par courriel est idéal, car, il nous permet de les toucher sans avoir à se déplacer dans tous ces pays.

Toutefois, la diffusion du questionnaire par courriel soulève certaines limites : le taux de retour des questionnaires en auto-administration est traditionnellement plus faible, les répondants potentiels ne contactent pas le plus souvent l'enquêteur pour leur clarifier certaines questions. Nous pouvons également noter le risque de surreprésentation de certaines catégories est accru.

Pour parer à ces limites, nous avons effectué une large diffusion de notre questionnaire qui devrait nous garantir un nombre de retours suffisants pour réaliser des analyses statistiques ultérieures. Ainsi, nous nous appuierons sur les anciens du stage à l'usage des TIC pour diffuser le questionnaire auprès de leurs collègues. Aussi, nous pourrions diffuser le questionnaire via la liste de diffusion bibliodoc ou le compte Facebook de l'Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes.

Dans la brève introduction du questionnaire, nous avons également marqué nos coordonnées directes (téléphone et courriel) en invitant les répondants à nous contacter pour toute question relative à l'enquête ou précision sur les questions.

Enfin, le risque de surreprésentation de certaines catégories est ici limité puisque nous nous adressons à une population homogène (constituée uniquement de bibliothécaires), utilisant quotidiennement le courriel et dont nous avons mesuré les caractéristiques individuelles susceptibles d'influencer le rapport à la technologie (âge, sexe, expérience).

Après avoir collecté les données, il faut les analyser afin de produire le rapport de recherche. Le point suivant va présenter et justifier les stratégies d'analyse des données adoptées pour notre étude.

#### **4.4 Méthodes d'analyse des données**

Dans notre étude, nous retiendrons les modèles d'analyse statistique descriptive et le modèle d'analyse économétrique.

##### **4.4.1 L'approche par la statistique descriptive**

Cette approche est d'une importance capitale pour mieux présenter et décrire le phénomène étudié. En effet, elle nous permettra de donner les caractéristiques de la population cible, ses habitudes dans l'utilisation de la technologie et les caractéristiques des différents types d'usages des TIC par les bibliothécaires. En outre, cette approche servira à calculer les indicateurs de synthèses (moyenne statistique, écart-type, etc.. ) et la présentation des données sous diverses formes (graphique, tableau simple et tableau croisé de variables, etc.).

Les principaux indicateurs qui vont être utilisés sont :

- Les indicateurs de tendance centrale : ce sont les moyennes arithmétiques, le mode, la médiane, les valeurs minimales et maximales, les sommes, etc.
- Les indicateurs de dispersion : ce sont la variance, l'écart-type, le coefficient de variation, etc.

Les analyses descriptives ont été effectuées sur le logiciel MS Excel puis sur SPSS 20

## **6. Présentation de quelques résultats partiels issus de l'enquête sur les usages des TIC par les bibliothécaires des universités ouest-africaines.**

Nous, nous évertuerons dans cette partie à présenter quelques résultats de l'enquête visant à atteindre notre deuxième objectif à savoir : Dresser une typologie de l'usage et des compétences en TIC des bibliothécaires des universités ouest-africaines.

Avant de donner ces quelques résultats, il importe de présenter les principales caractéristiques de notre échantillon. Essentiellement masculin (64%), il se constitue d'individus le plus souvent (50%) âgés de 31 à 40 ans. La plupart (79%) disposent d'un niveau Master (BAC + 4 ou BAC +5). Nos répondants sont issus de 4 pays à savoir la Côte d'Ivoire (57%), le Sénégal (29%), le Bénin (7%) et le Burkina Faso (7%).

### **6.1 L'Accès aux TIC**

Afin de déterminer l'importance du contexte d'usage des technologies d'information et de communication, une série de questions a été posée aux participants quant à leur accès à un ordinateur et à une connexion internet dans leur vie quotidienne privée et professionnelle. En effet, la possession d'un ordinateur au bureau est un facteur déterminant dans l'adoption des TIC.

Les résultats révèlent que 85,7% des répondants possèdent un ordinateur au bureau et que 76,8% bénéficient d'une connexion internet au travail. Parmi les 140 répondants qui possèdent un ordinateur, 73,9% ont un ordinateur portable et 41,8% ont un ordinateur fixe. Ils sont 15,7% à posséder l'un et l'autre de ces équipements.

Parmi les 140 répondants, 110 soit 76% déclarent posséder leur propre ordinateur. Tous (76%), disposent d'une connexion internet à domicile.

Notons que ceux qui ne disposent ni d'ordinateur propre, ni d'ordinateur au bureau, 14% déclarent toutefois pouvoir bénéficier d'un accès à un ordinateur, que ce soit l'ordinateur d'un cyber café (90%) ou les ordinateurs du campus Numérique Francophone (45%).

Ainsi, il semble que la grande majorité des bibliothécaires disposent de leurs propres ordinateurs et de plus sont tous connectés à internet à la maison. Cette situation, qui montre que la Fracture numérique est en voie de guérison en Afrique de l'Ouest, devrait favoriser l'adoption des TIC dans leurs pratiques professionnelles. Mais qu'en est-il réellement ?

### **6.2 Les Compétences en TIC des bibliothécaires**

Si les TIC occupent une place de choix chez les bibliothécaires, la question de la compétence à les utiliser se pose. L'auto-évaluation pouvant être une mesure peu fiable de la compétence réelle (Hargittai, 2010), nous avons opté pour l'énumération des formations

suivies. Même si là encore, l'appréciation peut être subjective, cependant, elle devrait permettre d'établir un profil de compétences en TIC des bibliothécaires. Ainsi, les résultats montrent que la plus part (85,7%) des répondants, ont déjà suivi une formation à l'usage des TIC. Parmi eux, 91,66% ont bénéficié de cette formation dans le cadre d'un stage continu et 8,34% en formation initiale. Seulement 14,28% affirment n'avoir reçu aucune formation en TIC. Pour être précis dans l'établissement du profil de compétences, nous avons demandé aux bibliothécaires d'énumérer les modules importants qu'ils ont étudiés. Nous notons que la plupart des répondants ont suivi des modules d'initiation à la bureautique et à la recherche sur internet (83,33%) et les modules sur les applications bibliothéconomiques (75%). Nous remarquons aussi des compétences en création de bases de données et de conception de site Web (58,33%).

Au vu de ces résultats, nous comprenons que les bibliothécaires disposent de solides compétences pour amorcer une véritable intégration des TIC dans leurs pratiques professionnelles. Cependant, la question qui se pose maintenant est de savoir s'ils les utilisent dans l'exercice de leur métier. Si oui, à quelle fin les utilisent-ils ?

### 6.3 Usages professionnels des outils du Web

Cette partie de l'analyse va se concentrer sur les applications du Web pour déterminer comment les TIC sont utilisées par les bibliothécaires dans leurs pratiques professionnelles. Selon les résultats obtenus par le biais du questionnaire (cf. tableau 3), en pourcentages cumulés des fréquences (jamais et occasionnel ainsi que régulièrement et continuellement), les TIC semblent principalement utilisées par les bibliothécaires comme une ressource documentaire (85,70%), ensuite comme un moyen de communication avec leurs collègues (80,93%). Ces deux résultats précédents ne sont guère une surprise. Par contre, ce qui paraît étonnant, c'est la très rare utilisation (7,14%) des TIC pour le catalogage, ainsi que la faible utilisation (17,85%) pour la communication avec les usagers de la bibliothèque.

Tableau 3 : Fréquence d'usage des outils des TIC dans les pratiques professionnelles des bibliothécaires

Libellé des usages	Fréquence des usages (%)	Jamais	Occasionnellement	Régulièrement	Continuellement
Communiquer avec les collègues	4,76	14,28	30,94	49,99	
Communiquer avec les usagers des bibliothèques	24,99	57,14	7,14	10,71	
Cataloguer et mettre à jour la base de données	49,99	42,85	3,57	3,57	
Recherche de documentation professionnelle	00	14,28	42,85	42,85	
Publication de contenu sur les expériences professionnelles	24,99	39,28	24,99	10,71	
Travail collaboratif	24,99	53,57	14,28	7,14	

## 6.4 Discussion

### 1. La fracture numérique en voie de guérison

Cette enquête permet de noter que les taux d'équipement et de connexion sont importants chez les bibliothécaires de l'Afrique de l'Ouest. Même si les bibliothèques en tant qu'institution offrent pour la plupart des outils technologiques, la grande majorité des bibliothécaires disposent eux-mêmes de leur propre ordinateur qui pour la plupart sont des portables et d'une connexion à domicile. En nous appuyant sur ces résultats, nous pouvons affirmer que la fracture numérique en Afrique est en voie de guérison. En effet, si l'on définit la fracture numérique sous deux angles complémentaires à savoir le non-accès ou l'accès limité aux ressources technologiques et le faible degré de maîtrise ou de compétences au sein des communautés et des individus pour en tirer le meilleur parti (Coumaré, 2011 et Venezky, 2000) ; nous pouvons affirmer que le premier volet est en voie de résolution. En plus des résultats de notre enquête, la littérature nous renseigne sur l'arrivée de deux nouveaux câbles sous-marins : le West African Câble System (WACS) en service depuis mai 2012 et l'Africa Coast to Europe (ACE), mis en utilisation depuis le 15 décembre 2012. La question qui se poser désormais, réside dans la compétence à utiliser de façon rationnelle cette technologie.

### 2. Un usage en situation professionnelle des TIC très limité

Notre enquête à montrer que la plupart des bibliothécaires ont reçu une formation à l'usage des TIC. Cependant, ces formations concernent pour beaucoup les rudiments pour le traitement de texte et la recherche sur internet. Aussi, ont-ils été formés à l'usage des Systèmes Intégrés de Gestion de Bibliothèque (SIGB). Toutes ces formations, ne leur permettent pas d'utiliser de façon rationnelle les TIC notamment les applications du « Web 2.0 » dans leurs pratiques professionnelles. C'est pourquoi, nous notons à travers les résultats, une forte utilisation des TIC pour la recherche documentaire et la communication entre collègues.

Pour la première utilisation à savoir la recherche documentaire, elle pourrait se justifier par le fait que le métier étant en perpétuelle mutation, les bibliothécaires, se servent pour la plupart des moteurs de recherche et pour certains des outils de syndication de contenu afin d'assurer une veille documentaire. Ils interrogent également les moteurs de recherche afin de consulter les revues professionnelles, ainsi que les catalogues en ligne des autres bibliothèques pour aider leurs usagers à rédiger une bibliographie. Ainsi, des répondants affirment ce qui suit (par souci d'anonymat, nous allons appeler les répondants par des noms imaginaires) :

Amegounde « *Les TIC nous permettent aussi de faire des recherches documentaires ou d'élaborer des produits documentaires (dossiers de presse) en ligne qu'on pourra mettre à la disposition des usagers* »

Mariama « *Rechercher des sites utiles selon le profil des enseignants* »

Siaka « *Pour la recherche documentaire, nous avons accès à des bases de données documentaires libres afin d'éclairer notre propre antenne et satisfaire aussi les besoins informationnels de nos utilisateurs* »

En ce qui concerne l'utilisation des TIC comme moyen de communication avec les collègues, elle, s'explique par l'abonnement aux listes de diffusion telles que Bibliodoc, Piaf, le groupe Face book de l'AIFBD, sans oublier les groupes de discussion et de diffusion des associations nationales. C'est ainsi que Anna affirme utiliser les TIC pour « *participer aux échanges des associations et réseaux professionnels dont [elle est] membre au plan international (AIFBD, ROADIS, Section maîtrise de l'information de l'IFLA, etc.)* ». Par ailleurs, ils sont très rares qui affirment utiliser les TIC pour communiquer avec leurs usagers. Pourtant, les outils du « Web 2.0 » sont d'excellents moyen pour communiquer avec les usagers de la bibliothèque sans qu'ils aient à se déplacer pour visiter le site physique ou virtuel de la bibliothèque. Il s'agit de les rejoindre dans leurs communautés et espérer intéresser de nouveaux usagers.

Par ailleurs, le résultat négatif qui a beaucoup attiré notre attention est la non-utilisation ou encore la méconnaissance des outils du « Web 2.0 » pour le catalogage et l'indexation des ouvrages. En effet, les applications libres comme Zotero, End Note Web et Mendeley, il est désormais possible d'importer et d'exporter des notices bibliographiques. Ainsi, le temps mis pour cataloguer est considérablement réduit. En outre, la plupart méconnaissent les outils de collaboration tels que Google docs, et les folksonomies. Ainsi, un faible taux déclare travailler sur les plates formes de travail collaboratif. Ce qui limite le partage de connaissances et la participation des usagers à l'indexation et l'étiquetage des ouvrages.

Au total, nous remarquons avec Zacharie que les usages des TIC par les enquêtés sont très limités. Il affirme que « *la plupart des utilisateurs sous-exploite l'outil internet* ». Il n'y a donc pas de véritable utilisation des TIC dans leurs pratiques professionnelles. La grande utilisation pour la recherche et pour la communication n'est rien d'autre que le prolongement de leurs usages quotidiens de ces outils (les mails, Face book, Google, etc.). Il ressort donc un réel besoin de formation sur l'usage des TIC en bibliothèque et particulièrement l'utilisation des outils du « Web 2.0 ».

## Conclusion

A la fin de notre communication, nous proposons de présenter la pertinence de notre recherche. En effet, dans un monde de plus en plus numérique, et marqué par l'arrivée dans les universités de la génération des « digitales natives » l'intégration des TIC dans les pratiques pédagogiques devient incontournable. Les bibliothèques universitaires, puissant moyen d'appui à la recherche, à l'enseignement et à l'apprentissage devront suivre ce processus. Cette intégration des TIC dans les bibliothèques passe inéluctablement par une adoption chez les professionnels des bibliothèques. C'est à ce niveau que réside tout l'intérêt de notre étude, qui est une première dans le domaine de la sociologie des TIC dans les activités professionnelles des bibliothécaires en Afrique de l'Ouest. L'absence de

référentiel est générale concernant l'intégration des TIC dans l'enseignement en Afrique à fortiori dans le domaine des bibliothèques. Ainsi comme le rapportent Tchameni (2007) et la World Bank (2002), il y a « un manque significatif de recherches sur les TIC en Afrique, tant sur le plan de l'efficience de la présence des TIC à l'école que sur l'impact potentiel de ces dernières sur l'amélioration de la qualité de l'éducation ». Une autre étude commanditée par CRDI (Centre de recherches en développement international) dans le domaine des TIC et Éducation (Karsenti, 2003), a révélé qu'il existe très peu de recherches sur les TIC et l'éducation dans le contexte des pays africains, mais en plus elles sont difficiles d'accès et ne sont pas suffisantes pour guider des politiques d'incitation à l'intégration des TIC dans le monde scolaire.

Par ailleurs, Mian (2010), cite Barton et Haydn (2006), pour confirmer que la littérature sur l'intégration des TIC dans l'éducation en Afrique devient abondante. Cependant, il reconnaît que ces recherches sont plus orientées vers l'intégration des TIC dans la formation des enseignants africains. Selon lui, cette littérature peut être divisée en deux catégories : celles qui se penchent sur l'apport des TIC dans l'amélioration de la qualité de formation des enseignants, et celles autres qui s'intéressent aux conditions d'une intégration réussie des TIC dans la formation des enseignants en Afrique.

De toute cette littérature, aucune n'aborde l'intégration des TIC en éducation sous l'angle de l'adoption des TIC par les autres acteurs du système éducatifs notamment les bibliothécaires. C'est justement là que se nouent l'intérêt et l'originalité de notre étude. Elle revêt donc une pertinence sociale et une pertinence scientifique.

La pertinence sociale se justifie par le fait que les résultats pourront servir d'instruments pertinents à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie d'incitations appropriées pour une adoption réussie des TIC dans les bibliothèques des universités ouest-africaines.

Sur le plan scientifique, ces résultats donneront lieu à des connaissances sur le profil des usages des TIC par les bibliothécaires des universités ouest-africaines et sur les facteurs contraignants l'adoption des TIC en situation professionnelle. Les résultats empiriques issus d'une telle étude devront fournir des informations pertinentes pour la conception de scénarios d'intégration des TIC dans les bibliothèques des universités ouest-africaines et pourront être transposés aux autres établissements d'enseignement supérieur et de recherche des autres régions d'Afrique.

## BIBLIOGRAPHIE

- Barillot, P. (1998), « Facteurs explicatifs de l'utilisation de la messagerie électronique textuelle : résultats d'une enquête réalisée au sein d'organisations municipales » *Systèmes d'Information et Management*, Vol. 3, N° 1, pp. 41-68.
- Bocquet R. et Brossard O. (2008), « Adoption des TIC, proximité et diffusion localisée des connaissances », *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, 2008/3 octobre, p. 411-446.
- Bourgeaux L. (2009), *Musées et bibliothèques sur internet : le patrimoine au défi du numérique*, mémoire de master 2, Université Paris I – Panthéon Sorbonne, 161p.
- Cécile P. (2011), *Quelle(s) place(s) pour les documents imprimés dans les futures bibliothèques ? Mises en perspective suite à l'essor des ressources électroniques*, mémoire d'étude, ENSSIB, 123 p.
- Cibois P. (2007), *Les méthodes d'analyse d'enquêtes*. Paris : Les Presses universitaires de France, 127 pages. Collection : Que sais-je ?, no 3782.
- Coëllo I. (2009), *Les déterminants de l'adoption de la technologie PLM : le cas du pôle de compétitivité Arve Industries*, Mémoire master de recherche, Institut de Management de l'Université de Savoie 66p.
- Couvreur A. et Lehude F. (2002), « Essai de comparaison de méthodes quantitatives et qualitatives a partir d'un exemple : le passage à l'euro vécu par les consommateurs », *cahier de recherche N° 176*, Novembre, 107 p.
- Mian S. (2010), *Usages et compétences TIC en formation initiale à l'ENS d'Abidjan (Côte d'Ivoire) : le cas des formateurs et des futurs enseignants*, thèse de doctorat, université de Montréal, 199 p.
- Ouédraogo B. (2011), *Les déterminants de l'intégration pédagogique des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les enseignants à l'Université de Ouagadougou (Burkina Faso)*, thèse de doctorat, Université de Montréal, 343 p.

**ANNEXE C : Demande d'enquête**

**KOUAKOU Kouassi Sylvestre**  
**Doctorant Information - Communication**  
**Archiviste – Bibliothécaire**  
**Ancien Responsable de la Bibliothèque UFR SJAP**  
**Université Félix Houphouët Boigny**  
**+225 08 67 47 33**  
**kkouakou@ulb.ac.be**

**Abidjan, le 02 décembre 2013**

**A**  
**Monsieur le Directeur**  
**Institut Universitaire d'Abidjan (IUA)**

**Objet : Autorisation d'enquête doctorale**

Monsieur le Directeur,

J'ai l'honneur de solliciter de votre haute bienveillance, une autorisation d'enquête doctorale dans la bibliothèque ou le centre de documentation de votre université. En effet, je réalise avec l'Université Libre de Bruxelles un doctorat en information et communication ; je travaille sous la direction du Professeur Françoise D'Hautcourt et sur la problématique des « *déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques par bibliothécaires et documentalistes des universités ivoiriennes dans leurs pratiques professionnelles* ».

Dans le cadre de cette étude doctorale qui entre dans sa phase opératoire (travaux sur le terrain), j'aimerais dans un premier temps sonder (via un questionnaire) les bibliothécaires, archivistes et documentalistes de différents grades et catégories exerçant au sein de votre université. Et dans un second temps réaliser une interview (30 à 45 mn) avec le responsable de la bibliothèque.

Par ailleurs, je me permets de vous rassurer que l'ensemble de ces enquêtes n'a aucunement pour but d'évaluer les bibliothécaires, mais juste recueillir des données qui seront traitées anonymement et uniquement utilisées pour la thèse.

Dans l'attente de la suite que vous voudriez bien accorder à ma demande, je vous prie d'agréer Monsieur le Directeur, l'expression de ma haute considération.

**p.j.**

- Copie certificat d'inscription
- Copie carte étudiante

## ANNEXE D : Réponse demande d'enquête



**FACULTES UNIVERSITAIRES PRIVEES D'ABIDJAN**  
*Notre Credo : un enseignement de qualité*

Abidjan, le 14 mars 2014

A Monsieur KOUAKOU Kouassi Sylvestre  
 Doctorant Information – Communication  
 Université Libre de Bruxelles - Belgique

**Objet :** Votre demande d'enquête doctorale

**Référence :** Votre courrier du 09 mars 2014

Monsieur,

Par lettre citée en référence ci-dessus, vous avez sollicité une enquête à la bibliothèque des FUPA et une interview avec le Responsable de celle-ci dans le cadre de votre recherche doctorale.

Par la présente, je voudrais vous notifier mon avis favorable pour la réalisation de cette enquête et vous inviter à prendre contact avec le Responsable du service documentation des FUPA pour déterminer les modalités pratiques de cette enquête.

Tout en vous souhaitant plein succès dans vos recherches, je vous adresse mes sincères encouragements.



Le Directeur Général

Prof. KOUADIO Bénié Marcel

## ***ANNEXE E : Le questionnaire***

Bonjour,

Je suis Sylvestre Kouassi KOUAKOU, Doctorant en Information-Communication à l'Université Libre de Bruxelles et je réalise une thèse sur « **Les déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques : étude empirique dans les bibliothèques des universités ivoiriennes** ». Dans le cadre de cette thèse, j'effectue la présente enquête qui vise ainsi à fournir des données statistiques qui permettront dans un premier temps d'apprécier l'influence des différentes variables sur le processus d'adoption et d'utilisation des réseaux sociaux numériques dans les bibliothèques et par les bibliothécaires ivoiriens dans leur travail. Et dans un second temps d'évaluer l'action des modérateurs tels que l'âge, le niveau scolaire, l'expérience professionnelle et l'expérience d'utilisation sur le processus d'adoption des médias sociaux par les bibliothécaires.

Je vous saurais donc gré de prendre quelques minutes (5 à 10 mn), pour répondre aux questions (simplement en cochant les cases). Aussi, je tiens à vous rassurer que ce questionnaire est anonyme et que les données recueillies seront uniquement utilisées pour la rédaction de ma thèse de doctorat.

Email : [kkouakou@ulb.ac.be](mailto:kkouakou@ulb.ac.be)

### **I. IDENTIFICATION DU REONDANT**

#### 1. Tranche d'âge

- Moins de 25 ans
- 25-35 ans
- 36-50 ans
- Plus de 50 ans

#### 2. Sexe

- Masculin
- Féminin

#### 3. Niveau d'études

- BAC
- BAC+2
- BAC+5 ou plus
- Moins que le BAC
- BAC+4

#### 4. Service de rattachement/fonction : .....

#### 5. Comptez-vous combien d'années d'expérience professionnelle ?

- Moins de 5 ans (1)
- 5-10 ans (2)
- 10-20 ans (3)
- Plus de 20 ans (4)

## II. Usages des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires

6. Depuis quand utilisez-vous les réseaux sociaux numériques ?

- Moins de 6 mois
- 6 mois-1 an
- 1-2 ans
- Plus de 2 ans
- Jamais (passer à la question 13)

7. Quels réseaux sociaux numériques utilisez-vous ?

Facebook				Je ne le connais pas = 0
Twitter				J'ai quelques notions = 1
Les Blogs				Je le maitrise passablement = 2
Librarythink				Je le maitrise bien = 3
You tube				Je le maitrise parfaitement = 4
Flickr				
Likedin				
Viadeo				
Google+				
Autres.....				

8. A quelle fréquence en moyenne utilisez-vous les réseaux sociaux numériques ?

- En permanence
- Au moins 1 fois par jour
- Au moins 1 fois par semaine
- Au moins 1 fois par mois
- Moins souvent

9. A quelle fréquence vous connectez-vous aux réseaux sociaux numériques selon le lieu ?

	En permanence			
Depuis votre lieu de travail	Au moins 1 fois par jour	Une fois par semaine ou plus	Quelques fois par mois	Plus rarement ou occasionnellement
Depuis un lieu privé (votre domicile)				
Depuis des espaces publiques (cybercafés)				

10. Quelles sont les raisons qui motivent votre présence sur les réseaux sociaux numériques ?

- Activités personnelles
- Activités professionnelles
- Les deux

#### IV. Les déterminants de l'adoption des Réseaux Sociaux Numériques par les bibliothécaires

N°	CONSTRUCTS/ITEMS	(1) Pas d'accord	(2) Pas d'accord	(3) Moyennement d'accord	(4) D'accord	(5) Tout à fait
11	<b>Ces items visent à évaluer l'utilité perçue par les bibliothécaires d'utiliser les médias sociaux</b>					
	L'utilisation des réseaux sociaux numériques m'aide à accomplir mes tâches d'une meilleure manière					
	L'utilisation des réseaux sociaux numériques rend mon travail plus facile					
	L'utilisation des réseaux sociaux numériques peut améliorer mon niveau d'interaction sociale avec mes collègues et les usagers					
	L'utilisation des réseaux sociaux numériques peut améliorer mon efficacité au travail et augmenter ma productivité					
12	<b>Ces items visent à évaluer la facilité d'utilisation des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires</b>					
	Il sera facile pour moi d'apprendre à utiliser les réseaux sociaux numériques dans mes pratiques professionnelles.					
	Je trouverai les réseaux sociaux numériques faciles à utiliser pour mes pratiques professionnelles					
	Je pourrai éprouver des difficultés dans l'utilisation des réseaux sociaux numériques.					
	Il sera facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation des réseaux sociaux numériques					
13	<b>Ces items visent à évaluer l'influence des collègues sur l'intention d'adoption et d'utilisation des réseaux sociaux numériques</b>					
	La plupart de mes collègues comptent sur les réseaux sociaux numériques pour assurer une excellente veille documentaire et professionnelle, ainsi que pour améliorer la visibilité et les services de la bibliothèque.					
	La majorité de mes collègues sont présents et actifs sur les réseaux sociaux numériques					
14	<b>Ces items visent à évaluer l'influence des supérieurs hiérarchiques sur l'intention d'adoption et d'utilisation des médias sociaux</b>					
	Mon supérieur hiérarchique soutient explicitement mon utilisation des réseaux sociaux numériques					
	Mon supérieur hiérarchique est convaincu des avantages que présentent les réseaux sociaux numériques.					

<b>15.</b>	<b>Ces items visent à évaluer l'impact de la valorisation professionnelle attendue sur l'intention d'adoption des médias sociaux</b>					
	Dans ma bibliothèque, les personnes qui utilisent les réseaux sociaux numériques ont plus de prestige, que celles qui ne l'utilisent pas					
	Dans ma bibliothèque, les personnes qui utilisent les réseaux sociaux numériques ont une bonne image					
	L'utilisation des réseaux sociaux numériques me donne de meilleures chances pour améliorer ma position professionnelle					
	Le fait d'utiliser les réseaux sociaux numériques est professionnellement valorisant.					
<b>16.</b>	<b>Ces items visent à évaluer l'implication de la direction de la bibliothèque pour l'adoption et d'utilisation des réseaux sociaux numériques</b>					
	La direction de l'UFR/Université accorde un intérêt particulier à l'usage ses réseaux sociaux numériques.					
	L'utilisation des réseaux sociaux numériques est fortement encouragée et recommandée par la direction de l'université.					
	Mon UFR/mon université est présente et active sur les réseaux sociaux numériques.					
<b>17.</b>	<b>Ces items visent à évaluer la disponibilité d'une assistance technique pour l'adoption et d'utilisation des réseaux sociaux numériques</b>					
	Les collègues actifs sur les réseaux sociaux numériques sont toujours disponibles pour aider ceux qui en ont besoin.					
	Ma bibliothèque dispose d'un service informatique avec des community managers prêts à m'aider en cas de besoins.					
	Les instructions nécessaires à une meilleure présence sur les réseaux sociaux numériques sont disponibles pour moi.					
<b>18.</b>	<b>Ces items visent à évaluer la compatibilité entre les réseaux sociaux numériques et les activités des bibliothèques et bibliothécaires</b>					
	l'utilisation des réseaux sociaux numériques (Facebook, Twitter, Librarything, et blog) est adaptée à la nature de mon travail					
	L'utilisation des réseaux sociaux numériques est compatible avec tous les aspects de mon travail					
	Les réseaux sociaux numériques offrent les fonctionnalités desquelles j'ai besoin pour accomplir mes tâches professionnelles					
<b>19.</b>	<b>Ces items visent à évaluer l'intention d'adoption d'utilisation des médias sociaux</b>					
	J'ai décidé d'adopter les réseaux sociaux numériques dans l'exercice de ma profession, quel que soit la position de ma bibliothèque					
	J'ai l'intention d'utiliser les réseaux sociaux numériques en complément de mes méthodes traditionnelles de travail pendant les six (6) prochains mois					
	Tous aspects pris en compte, je pense qu'il est très bien d'utiliser les réseaux sociaux numériques en bibliothèques					

20. Veuillez laisser votre mail si vous souhaitez participer à une éventuelle entrevue

.....  
**Merci de votre aimable collaboration !**

## ***ANNEXE F : Guide d'entretien avec responsables de bibliothèques***

Bonjour,

Je suis Sylvestre Kouassi KOUAKOU, Doctorant en Information-Communication à l'Université Libre de Bruxelles et je réalise une thèse sur « **Les déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques : étude empirique au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes** ». Dans le cadre de cette thèse, j'effectue la présente enquête qui vise essentiellement à identifier des pensées, des conceptions et des concepts propres au répondant, susceptibles d'influer sur le processus d'adoption des réseaux sociaux numériques.

Je vous saurais gré de bien vouloir m'accorder quelques 30 à 45 minutes pour participer à cette entrevue.

Aussi, tout en vous rassurant de la confidentialité et afin de garantir la fidèle retranscription de cette entrevue, je vous demande de m'autoriser à enregistrer notre conversation (pour les besoins du traitement des données).

Email : kkouakou@ulb.ac.be

### **I. Questions générales**

Nom et prénoms

Corps de métier

Bibliothèque et service de rattachement

### **II. Avantages perçus des réseaux sociaux numériques dans l'exercice du métier de bibliothécaire**

- Quels sont selon vous les enjeux que peuvent représenter les réseaux sociaux numériques pour la bibliothèque et le bibliothécaire ?
- Que pensez-vous de la position de vos collaborateurs concernant les réseaux sociaux numériques en bibliothèque ? Quels avantages trouvent-ils à l'utilisation des réseaux sociaux numériques dans leurs pratiques professionnelles ?

### **III. Facteurs de résistance à l'adoption des réseaux sociaux numériques dans le cadre professionnel**

- Pensez-vous disposer des compétences nécessaires pour utiliser les réseaux sociaux numériques dans votre métier ? avez-vous déjà suivi des formations dans ce sens ? Était-ce de votre propre initiative ou celle de la bibliothèque ?
- Pensez-vous que vos collaborateurs disposent de compétences nécessaires pour utiliser les réseaux sociaux numériques dans leur métier au sein de la

bibliothèque ? Ont-ils déjà suivi des formations dans ce sens ? Était-ce organisé et/ou financées par la bibliothèque ?

- Pensez-vous que l'utilisation des réseaux sociaux numériques va bouleverser la pratique habituelle de vos bibliothécaires ? Utiliser ces réseaux, constituerait une tâche supplémentaire à leur travail et peut-être une perte de temps ?
- Pouvez-vous nous parler des infrastructures technologiques et du support technique informatique dont dispose votre bibliothèque ?
- Votre bibliothèque n'est pas actuellement présente sur les réseaux sociaux numériques, pouvez-vous donner les raisons de cette absence ? Pensez-vous que l'utilisation de ces réseaux est en conformité avec les missions de la bibliothèque et par ricochet le métier de bibliothécaire ?

#### **IV. Facteurs favorables à l'adoption des réseaux sociaux numériques dans l'exercice du métier de bibliothécaire**

- Qu'est-ce qui pourrait vous motiver en tant que bibliothécaire à accepter et utiliser les réseaux sociaux numériques dans l'exercice de votre métier ?
- Selon vous qu'est-ce qui peut garantir le succès d'un projet de présence et d'activités sur les réseaux sociaux pour votre bibliothèque

**Merci de votre aimable collaboration !**

## ***ANNEXE G : Guide d'entretien avec les bibliothécaires***

Bonjour,

Je suis Sylvestre Kouassi KOUAKOU, Doctorant en Information-Communication à l'Université Libre de Bruxelles et je réalise une thèse sur « **Les déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques : étude empirique au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes** ». Dans le cadre de cette thèse, j'effectue la présente enquête qui vise essentiellement à identifier des pensées, des conceptions et des concepts propres au répondant, susceptibles d'influer sur le processus d'adoption des réseaux sociaux numériques.

Je vous saurais gré de bien vouloir m'accorder quelques 30 à 45 minutes pour participer à cette entrevue. Aussi, tout en vous rassurant de la confidentialité et afin de garantir la fidèle retranscription de cette entrevue, je vous demande de m'autoriser à enregistrer notre conversation (pour les besoins du traitement des données).

Email : kkouakou@ulb.ac.be

### **I. Questions générales**

Nom et prénoms

Corps de métier

Bibliothèque et service de rattachement

### **II. Avantages perçus des réseaux sociaux numériques dans l'exercice du métier de bibliothécaire**

- Quels sont selon vous les enjeux que peuvent représenter les réseaux sociaux numériques pour la bibliothèque et le bibliothécaire ?
- Que pensez-vous de la position de vos collègues concernant les réseaux sociaux numériques en bibliothèque ? Quels avantages trouvent-ils à l'utilisation des réseaux sociaux numériques dans leurs pratiques professionnelles ?

### **III. Facteurs de résistance à l'adoption des réseaux sociaux numériques dans le cadre professionnel**

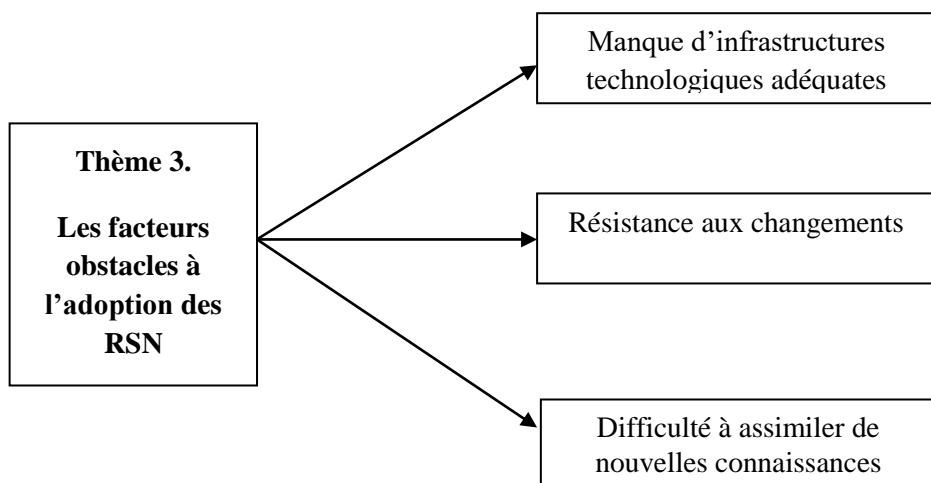
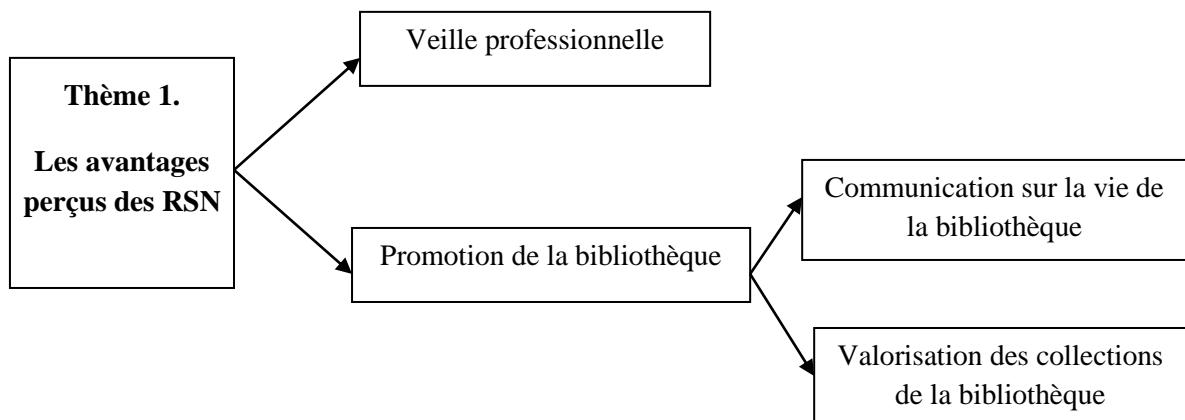
- Pensez-vous disposer des compétences nécessaires pour utiliser les réseaux sociaux numériques dans votre métier ? avez-vous déjà suivi des formations dans ce sens ? Était-ce de votre propre initiative ou celle de la bibliothèque ?
- Pensez-vous que l'utilisation des réseaux sociaux numériques va bouleverser la pratique habituelle de votre métier ? Utiliser ces réseaux, constituerait une tâche supplémentaire à votre travail et peut-être une perte de temps ?

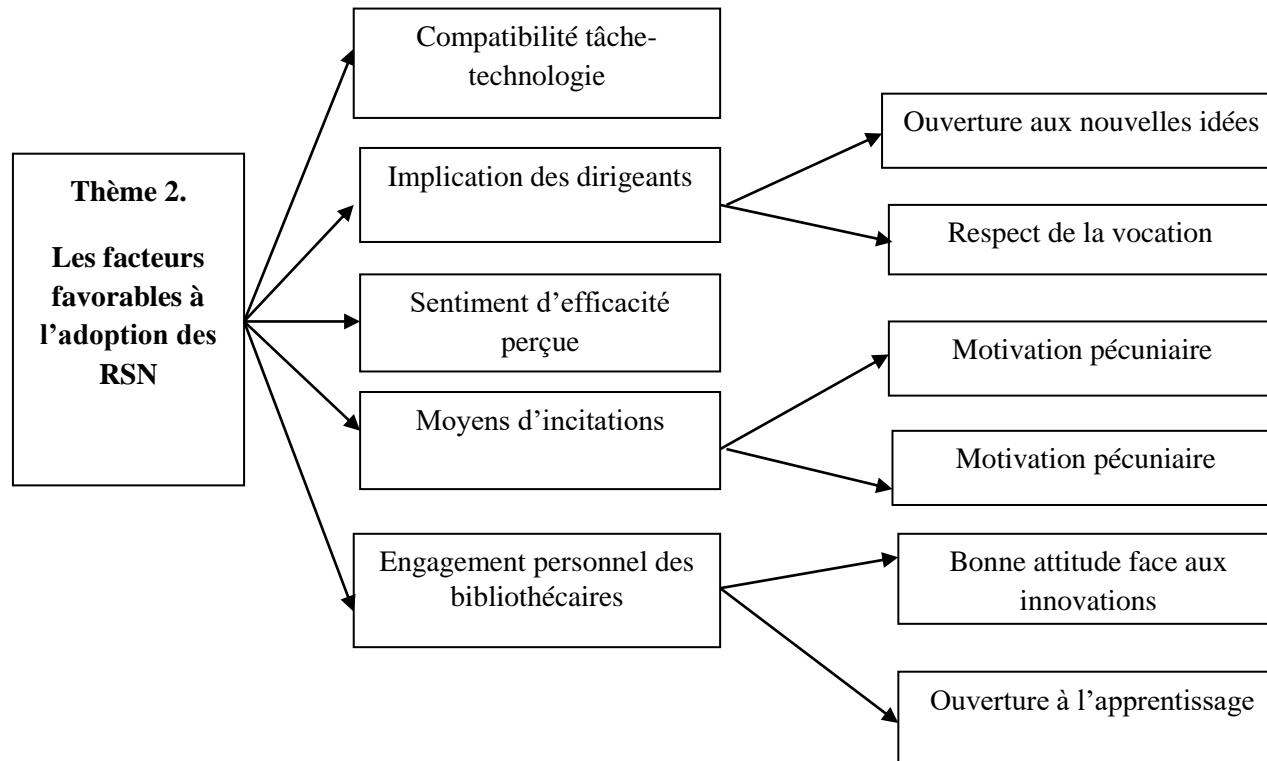
- Que pensez-vous des infrastructures technologiques et du support technique informatique dont dispose votre bibliothèque ?
- Vous n'utilisez pas actuellement les réseaux sociaux numériques dans votre métier, pouvez-vous m'en donner les raisons ? pensez-vous que leur utilisation est conforme à votre métier ?

#### **IV. Facteurs favorables à l'adoption des réseaux sociaux numériques dans l'exercice du métier de bibliothécaire**

- Qu'est-ce qui pourrait vous motiver en tant que bibliothécaire à accepter et utiliser les réseaux sociaux numériques dans l'exercice de votre métier ?
- Selon vous qu'est-ce qui peut garantir le succès d'un projet de présence et d'activités sur les réseaux sociaux pour votre bibliothèque

**Merci de votre aimable collaboration !**

**ANNEXE H : Arborescences thématiques**



## *ANNEXE I : Tableaux de l'analyse statistique descriptive*

### Tranche d'âge

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moins de 25 ans	13	15,9	15,9	15,9
	25-35 ans	34	41,5	41,5	57,3
	36-50 ans	29	35,4	35,4	92,7
	Plus de 50 ans	6	7,3	7,3	
	Total	82	100,0	100,0	100,0

### Sexe

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Masculin	53	64,6	64,6	64,6
	Féminin	29	35,4	35,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### Niveau d'études

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	BAC	5	6,1	6,1	6,1
	BAC+2	32	39,0	39,0	45,1
	BAC+4 et plus	41	50,0	50,0	95,1
	Moins que le BAC	4	4,9	4,9	
	Total	82	100,0	100,0	100,0

### Comptez-vous combien d'années d'expérience professionnelle

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moins de 5 ans	48	58,5	58,5	58,5
	5-10 ans	19	23,2	23,2	81,7
	10-20 ans	11	13,4	13,4	95,1
	Plus de 20 ans	4	4,9	4,9	
	Total	82	100,0	100,0	100,0

### Depuis combien de temps utilisez-vous les RSN ?

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	6mois-1 an	6	7,3	7,3	7,3
	1-2ans	9	11,0	11,0	18,3
	plus de 2 ans	58	70,7	70,7	89,0
	jamais	9	11,0	11,0	
	Total	82	100,0	100,0	100,0

**A quelle fréquence en moyenne utilisez-vous les réseaux sociaux numériques**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moins de 8 h/semaine	43	52,4	52,4
	8-14h/semaine	15	18,3	18,3
	14-21h/semaine	6	7,3	7,3
	plus de 21 h/semaine	9	11,0	11,0
	Jamais	9	11,0	11,0
	Total	82	100,0	100,0

**Tableau croisé Tranche d'âge \* depuis combien de temps utilisez-vous les RSN ?**

	Depuis combien de temps utilisez-vous les RSN ?				Total
	6mois-1 an	1-2ans	plus de 2 ans	jamais	
Tranche d'âge	Moins de 25 ans	2	2	8	1
	25-35 ans	0	3	29	2
	36-50 ans	3	2	18	6
	Plus de 50 ans	1	2	3	0
Total		6	9	58	82

## ANNEXE J : Tableaux des tests de dimensionnalité des construits

### J.1. Construit « Compatibilité tâche-technologie »

Matrice de corrélation échelle de mesure  
« Compatibilité tâche-technologie »

	COMP_1	COMP_2	COMP_3
COMP_1	1,000	,502	,437
COMP_2		1,000	,426
COMP_3	,437	,426	1,000

Indice KMO et test de Bartlett  
« Compatibilité tâche-technologie »

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,674
Khi-deux approximé	45,55
Test de sphéricité de Bartlett	0
Signification de Bartlett	,000

Variance totale expliquée sur l'échelle de mesure « Compatibilité tâche-technologie »

Composante	Valeurs propres initiales			Extraction Sommes des carrés des facteurs retenus		
	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés
1	1,911	63,696	63,696			
2	,591	19,708	83,404			
3	,498	16,596	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Statistiques de fiabilité de l'échelle de mesure  
« Compatibilité tâche-technologie »

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,714	,715	3

Statistiques de total des éléments sur l'échelle « Compatibilité tâche-technologie »

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
COMP_1	6,5732	2,791	,558	,313	,595
COMP_2	6,9634	2,628	,549	,305	,608
COMP_3	6,7073	3,098	,498	,248	,667

## J.2. Construit « Utilité perçue »

**Matrice de corrélation de l'échelle de mesure « Utilité perçue »**

	UTPE_1	UTPE_2	UTPE_3	UTPE_4	
Corrélation	UTPE_1	1,000	,783	,741	,756
	UTPE_2	,783	1,000	,552	,647
	UTPE_3	,741	,552	1,000	,716
	UTPE_4	,756	,647	,716	1,000

**Indice KMO et test de Bartlett sur l'échelle de mesure « Utilité perçue »**

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,792
Khi-deux	217,
Test de approximé	704
sphéricité de Bartlett	6
Signification de Bartlett	,000

**Variance totale expliquée sur l'échelle de mesure « utilité perçue »**

Composante	Valeurs propres initiales			Extraction Sommes des carrés des facteurs retenus		
	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés
1	3,102	77,549	77,549	3,102	77,549	77,549
2	,465	11,617	89,167			
3	,272	6,810	95,977			
4	,161	4,023	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

**Statistiques de fiabilité échelle de mesure « Utilité perçue »**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,900	4

**Statistiques de total des éléments sur l'échelle de mesure « Utilité perçue »**

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
UTPE_1	11,6098	5,253	,873	,840
UTPE_2	11,5854	5,184	,724	,892
UTPE_3	11,2073	5,401	,737	,885
UTPE_4	11,6951	5,029	,791	,866

### J.3. Le construit « Facilité d'utilisation perçue »

**Matrice de corrélation de l'échelle « Facilité d'utilisation perçue »**

	FAUT_1	FAUT_2	FAUT_3	FAUT_4
FAUT_1	1,000	,369	,378	,533
FAUT_2	,369	1,000	,347	,514
Corrélation FAUT_3	,378	,347	1,000	,519
FAUT_4	,533	,514	,519	1,000

**Indice KMO et test de Bartlett  
« Facilité d'utilisation »**

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,750
Khi-deux approximé	78,794
Test de sphéricité de Bartlett ddl	6
Signification de Bartlett	,000

**Variance totale expliquée sur l'échelle de mesure « Facilité d'utilisation perçue »**

Composante	Valeurs propres initiales			Extraction Sommes des carrés des facteurs retenus		
	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés
1	2,339	58,477	58,477	2,339	58,477	58,477
2	,654	16,355	74,832			
3	,617	15,417	90,249			
4	,390	9,751	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,759	,761	4

**Statistiques de total des éléments « Facilité d'utilisation perçue »**

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
FAUT_1	11,7317	4,890	,538	,308	,720
FAUT_2	11,5854	5,999	,508	,283	,728
FAUT_3	11,6829	5,725	,516	,290	,723
FAUT_4	11,4634	4,770	,686	,472	,626

#### J.4. La variable « Influences sociales »

Matrice de corrélation

	INCO_1	INCO_2	INSU_1	INSU_2	VAPA_1	VAPA_2	VAPA_3	VAPA_4	
Corrélation	INCO_1	1,000	,822	,026	,148	,038	,057	,028	,057
	INCO_2	,822	1,000	-,002	,176	-,030	,015	,112	,121
	INSU_1	,026	-,002	1,000	,618	-,103	-,065	,101	-,035
	INSU_2	,148	,176	,618	1,000	-,156	-,035	,252	,194
	VAPA_1	,038	-,030	-,103	-,156	1,000	,703	-,087	-,128
	VAPA_2	,057	,015	-,065	-,035	,703	1,000	,028	-,054
	VAPA_3	,028	,112	,101	,252	-,087	,028	1,000	,725
	VAPA_4	,057	,121	-,035	,194	-,128	-,054	,725	1,000

Indice KMO et test de Bartlett sur l'échelle de mesure « Influences sociales »

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,507
Khi-deux approximé	256,442
Test de sphéricité de Bartlett ddl	28
Signification de Bartlett	,000

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Extraction Sommes des carrés des facteurs retenus			Somme des carrés des facteurs retenus pour la rotation		
	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés
1	2,195	27,439	27,439	2,195	27,439	27,439	1,837	22,965	22,965
2	1,806	22,578	50,017	1,806	22,578	50,017	1,762	22,031	44,996
3	1,531	19,144	69,160	1,531	19,144	69,160	1,709	21,358	66,354
4	1,403	17,533	86,693	1,403	17,533	86,693	1,627	20,340	86,693
5	,363	4,532	91,225						
6	,294	3,678	94,903						
7	,240	3,004	97,907						
8	,167	2,093	100,000						

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

- *Test de fiabilité du construit « Influences des collègues »*

Statistiques de fiabilité du construit « Influence des collègues »

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,902	,902	2

- Test de fiabilité du construit « Valorisation professionnelle attendue »

**Statistiques de fiabilité du construit « Valorisation professionnelle attendue »**

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,812	,841	2

- *Test de fiabilité du construit « Image espérée »*

**Statistiques de fiabilité « Image espérée »**

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,823	,826	2

- *Test de fiabilité du construit « Influence du supérieur hiérarchique »*

**Statistiques de fiabilité du construit « Influence du supérieur hiérarchique »**

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,754	,764	2

## J.5. La variable « conditions de facilitation »

### Indice KMO et test de Bartlett sur l'échelle de mesure « Conditions de facilitations »

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,665
Khi-deux approximé	394,928
Test de sphéricité de Bartlett ddl	15
Signification de Bartlett	,000

### Matrice de corrélation

	IMDI_1	IMDI_2	IMDI_3	ATEC_1	ATEC_2	ATEC_3
Corrélation	IMDI_1	1,000	,902	,629	-,042	-,035
	IMDI_2	,902	1,000	,705	-,029	-,106
	IMDI_3	,629	,705	1,000	-,041	-,071
	ATEC_1	-,042	-,029	-,041	1,000	,825
	ATEC_2	-,035	-,106	-,071	,825	1,000
	ATEC_3	-,028	-,101	-,095	,823	,828

### Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Extraction Sommes des carrés des facteurs retenus			Somme des carrés des facteurs retenus pour la rotation		
	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés	Total	% de la variance	% cumulés
1	2,772	46,201	46,201	2,772	46,201	46,201	2,651	44,186	44,186
2	2,377	39,618	85,819	2,377	39,618	85,819	2,498	41,633	85,819
3	,414	6,898	92,717						
4	,196	3,267	95,984						
5	,171	2,851	98,835						
6	,070	1,165	100,000						

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

- *Test de fiabilité du construit « Disponibilité d'une assistance technique »*

### Statistiques de fiabilité du construit « Influence des collègues »

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,930	,934	3

**Statistiques de total des éléments du construit « Disponibilité d'une assistance technique »**

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
ATEC_1	7,4512	4,819	,861	,743	,900
ATEC_2	7,3659	4,531	,865	,749	,892
ATEC_3	7,4024	3,873	,864	,746	,903

**Statistiques d'échelle du construit « Disponibilité d'une assistance technique »**

Moyenne	Variance	Ecart-type	Nombre d'éléments
11,1098	9,580	3,09522	3

*- Test de fiabilité du construit « Implication de la direction »***Statistiques de fiabilité du construit « Implication de la direction »**

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,899	,898	3

**Statistiques de total des éléments du construit « Implication de la direction »**

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
IMDI_1	5,2195	3,828	,842	,813	,819
IMDI_2	5,3171	3,651	,899	,844	,765
IMDI_3	6,0488	5,059	,684	,497	,948

**Qualité de représentation échelle de mesure « Adoption des RSN »**

	Initial	Extraction
INTA_3	1,000	1,000
INTA_1	1,000	,899
INTA_2	1,000	,895

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

## J.6. La variable « intention d'adoption des RSN »

### 1<sup>re</sup> Matrice de corrélation<sup>a</sup> échelle de mesure « Adoption des RSN »

	INTA_3	INTA_1	INTA_2
INTA_3	1,000	,949	,945
INTA_1	,949	1,000	,794
INTA_2	,945	,794	1,000

a. Cette matrice n'est pas définie positive.

### 2<sup>de</sup> Matrice de corrélation<sup>a</sup> échelle de mesure « Adoption des RSN »

	INTA_1	INTA_3
INTA_1	1,000	,949
INTA_3	,949	1,000

### Indice KMO et test de Bartlett sur l'échelle de mesure « Adoption des RSN »

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.		,500
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-deux approximé ddl Signification de Bartlett	184,209 1 ,000

### Matrice des coefficients des coordonnées des composantes sur l'échelle « Adoption des RSN »

	Composante	
	1	
INTA_1		,506
INTA_3		,506

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Méthode de rotation : Varimax avec normalisation de Kaiser. Scores composante.

### La vérification de la fiabilité et factorisation de l'échelle de mesure « Adoption des RSN »

### Statistiques de fiabilité de l'échelle de mesure « Adoption des RSN »

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,885	,974	2

### Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
INTA_3	2,8415	,382	,949	,901	.
INTA_1	3,5000	1,315	,949	,901	.

## ANNEXE K : Tableau des analyses de régression

### K.1. Vérification du lien entre la Compatibilité tâche-technologie et l'Adoption des RSN

Récapitulatif du modèle<sup>c,d</sup> F\_COMP \* F\_INTA

Modèle	R	R-deux <sup>b</sup>	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,928 <sup>a</sup>	,861	,860	1,23200	,861	502,734	1	81	,000

a. Valeurs prédites : F\_COMP

b. Pour la régression à l'origine (modèle sans constante), R deux mesure la proportion de variabilité dans la variable dépendante autour de l'origine déterminée par régression.

c. Variable dépendante : F\_INTA

d. Régression linéaire à l'origine

Coefficients<sup>a,b</sup> du modèle F\_COMP \* F\_INTA

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1 F_COMP	,841	,038	,928	22,422	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Régression linéaire à l'origine

### K.2. Vérification du lien entre la Compatibilité tâche-technologie et l'Utilité perçue

Récapitulatif des modèles<sup>c,d</sup> F\_COMP \* F\_UTPE

Modèle	R	R-deux <sup>b</sup>	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,966 <sup>a</sup>	,932	,932	1,02349	,932	1117,534	1	81	,000

a. Valeurs prédites : F\_COMP

b. Pour la régression à l'origine (modèle sans constante), R deux mesure la proportion de variabilité dans la variable dépendante autour de l'origine déterminée par régression.

c. Variable dépendante : F\_UTPE

d. Régression linéaire à l'origine

**Coefficients<sup>a,b</sup> du modèle F\_COMP \* F\_UTPE**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1 F_COMP	1,042	,031	,966	33,430	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_UTPE

b. Régression linéaire à l'origine

**K.3 Vérification du lien entre l'utilité perçue et l'Adoption des RSN**

**Récapitulatif du modèle<sup>c,d</sup> F\_UTPE \* F\_INTA**

Modèle	R	R-deux <sup>b</sup>	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,950 <sup>a</sup>	,902	,900	1,03705	,902	742,824	1	81	,000

a. Valeurs prédites : F\_UTPE

b. Pour la régression à l'origine (modèle sans constante), R deux mesure la proportion de variabilité dans la variable dépendante autour de l'origine déterminée par régression.

c. Variable dépendante : F\_INTA

d. Régression linéaire à l'origine

**Coefficients<sup>a,b</sup> F\_UTPE \* F\_INTA**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1 F_UTPE	,798	,029	,950	27,255	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Régression linéaire à l'origine

**K.4 Vérification du lien entre l'Expérience d'utilisation et la Facilité d'utilisation perçue**

**Récapitulatif des modèles F\_EXPE \* F\_FAUT**

Modèle	R	R-deux <sup>b</sup>	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,924 <sup>a</sup>	,854	,852	1,51471	,854	474,225	1	81	,000

a. Valeurs prédites : EXPE

b. Pour la régression à l'origine (modèle sans constante), R deux mesure la proportion de variabilité dans la variable dépendante autour de l'origine déterminée par régression.

**Coefficients<sup>a,b</sup> F\_EXPE \* F\_FAUT**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreurs standard				Tolérance	VIF
1 EXPE	,818	,038	,924	21,777	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_FAUT

b. Régression linéaire à l'origine

**K.5 Vérification du lien entre la Facilité d'utilisation perçue et l'Adoption des RSN****Récapitulatif du modèle<sup>c,d</sup> F\_FAUT \* F\_INTA**

Modèle	R	R-deux <sup>b</sup>	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,945 <sup>a</sup>	,893	,892	1,08240	,893	675,243	1	81	,000

a. Valeurs prédites : F\_FAUT

b. Pour la régression à l'origine (modèle sans constante), R deux mesure la proportion de variabilité dans la variable dépendante autour de l'origine déterminée par régression.

c. Variable dépendante : F\_INTA

d. Régression linéaire à l'origine

**Coefficients<sup>a,b</sup> F\_FAUT \* F\_INTA**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreurs standard				Tolérance	VIF
1 F_FAUT	,788	,030	,945	25,985	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Régression linéaire à l'origine

## K.6 Vérification des liens entre les construits de l'influences sociales et l'Adoption des RSN

Récapitulatif du modèle<sup>c,d</sup> ( $F_{INCO}+F_{INSU}+F_{VAPA}+F_{IMEP}$ ) \*  $F_{INTA}$

Modèle	R	R-deux <sup>b</sup>	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,963 <sup>a</sup>	,927	,924	,90806	,927	249,124	4	78	,000	1,633

- a. Valeurs prédictives :  $F_{VAPA}$ ,  $F_{INCO}$ ,  $F_{IMEP}$ ,  $F_{INSU}$   
b. Pour la régression à l'origine (modèle sans constante), R deux mesure la proportion de variabilité dans la variable dépendante autour de l'origine déterminée par régression.  
c. Variable dépendante :  $F_{INTA}$   
d. Régression linéaire à l'origine

Coefficients<sup>a,b</sup> ( $F_{INCO}+F_{INSU}+F_{VAPA}+F_{IMEP}$ ) \*  $F_{INTA}$

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité		
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF	
1	$F_{INCO}$	-,099	,098	-,088	-,1,009	,316	,123	8,155
	$F_{INSU}$	,029	,113	,034	,257	,798	,054	18,519
	$F_{IMEP}$	,274	,130	,200	2,099	,039	,103	9,750
	$F_{VAP}$	,691	,140	,821	4,930	,000	,034	29,804
	A							

- a. Variable dépendante :  $F_{INTA}$   
b. Régression linéaire à l'origine

## K.7 Vérification de la relation entre les construits des conditions de facilitation et l'Intention d'adoption des RSN

Récapitulatif du modèle<sup>c,d</sup> ( $F_{IMDI} + F_{ATEC}$ ) \*  $F_{INTA}$

Modèle	R	R-deux <sup>b</sup>	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,944 <sup>a</sup>	,891	,889	1,09642	,891	328,513	2	80	,000	1,578

- a. Valeurs prédictives :  $F_{ATEC}$ ,  $F_{IMDI}$   
b. Pour la régression à l'origine (modèle sans constante), R deux mesure la proportion de variabilité dans la variable dépendante autour de l'origine déterminée par régression.  
c. Variable dépendante :  $F_{INTA}$   
d. Régression linéaire à l'origine

**Coefficients<sup>a,b</sup> (F\_IMDI + F\_ATEC) \* F\_INTA**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1	F_IMDI	,394	,095	,352	4,151	,000	,189 5,300
	F_ATEC	,526	,073	,615	7,247	,000	,189 5,300

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Régression linéaire à l'origine

**K.8. Régression FAUT-INTA modérée par l'âge****Récapitulatif des modèles**

Modèle	R		R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
	Tranche d'âge = Moins de 25 ans (sélectionné)				
1		,297 <sup>a</sup>	,088	,006	,70716

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_FAUT

**Coefficients<sup>a,b</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,456	2,075	,702	,497		
	F_FAUT	,533	,516	,297	1,033	,324 1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Tranche d'âge = Moins de 25 ans

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R		R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
	Tranche d'âge = 25-35 ans (sélectionné)				
1		,190 <sup>a</sup>	,036	,006	1,01527

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_FAUT

**Coefficients<sup>a,b</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1	(Constante)	4,101	,834	4,917	,000		
	F_FAUT	-,229	,209	-,190	-1,097	,281 1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Tranche d'âge = 25-35 ans

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
	Tranche d'âge = 36-50 ans (sélectionné)			
1	,157 <sup>a</sup>	,025	-,011	,89566

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_FAUT

### Coefficients<sup>a,b</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreurs standard				Tolérance	VIF
1 (Constante)	4,083	,950		4,296	,000		
F_FAUT	-,202	,245	-,157	-,826	,416	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Tranche d'âge = 36-50 ans

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
	Tranche d'âge = Plus de 50 ans (sélectionné)			
1	,719 <sup>a</sup>	,517	,396	,38143

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_FAUT

### Coefficients<sup>a,b</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreurs standard				Tolérance	VIF
1 (Constante)	5,227	,640		8,172	,001		
F_FAUT	-,350	,169	-,719	-2,067	,108	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Tranche d'âge = Plus de 50 ans

### K.9. Régression IMEP-INTA modérée par le genre

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
	Sexe = Féminin (sélectionné)			
1	,144 <sup>a</sup>	,021	-,016	,89625

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_IMEP

**Coefficients<sup>a,b</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1 (Constante)	2,978	,601		4,955	,000		
F_IMEP	,181	,239	,144	,755	,457	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Sexe = Féminin

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
	Sexe = Masculin (sélectionné)			
1	,210 <sup>a</sup>	,044	,025	,91846

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_IMEP

**Coefficients<sup>a,b</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1 (Constante)	2,733	,408		6,700	,000		
F_IMEP	,267	,174	,210	1,530	,132	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Sexe = Masculin

**K.10. Régression ATEC-INTA modérée par l'âge****Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
	Tranche d'âge = Moins de 25 ans (sélectionné)			
1	,349 <sup>a</sup>	,122	,042	,69402

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_ATEC

**Coefficients<sup>a,b</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1 (Constante)	5,649	1,677		3,369	,006		
F_ATEC	-,484	,391	-,349	-1,236	,242	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Tranche d'âge = Moins de 25 ans

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
	Tranche d'âge = 25-35 ans (sélectionné)			
1	,135 <sup>a</sup>	,018	-,013	1,02477

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_ATEC

### Coefficients<sup>a,b</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1 (Constante)	3,640	,592		6,150	,000		
F_ATEC	-,124	,161	-,135	-,769	,448	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Tranche d'âge = 25-35 ans

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
	Tranche d'âge = 36-50 ans (sélectionné)			
1	,326 <sup>a</sup>	,106	,073	,85739

### Coefficients<sup>a,b</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1 (Constante)	2,242	,617		3,633	,001		
F_ATEC	,285	,159	,326	1,791	,084	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Tranche d'âge = 36-50 ans

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_ATEC

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
	Tranche d'âge = Plus de 50 ans (sélectionné)			
1	,433 <sup>a</sup>	,188	-,015	,49439

a. Valeurs prédites : (constantes), F\_ATEC

### Coefficients<sup>a,b</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	A	Erreur standard				Tolérance	VIF
1 (Constante)	4,527	,639		7,089	,002		
F_ATEC	-,172	,179	-,433	-,962	,391	1,000	1,000

a. Variable dépendante : F\_INTA

b. Sélection exclusive des observations pour lesquelles Tranche d'âge = Plus de 50 ans

## ***ANNEXE L : les indicateurs d'interprétation de la régression***

Les résultats de la régression ont été lus grâce aux indices suivants :

- ❖ **R** : le **coefficent de corrélation multiple** est un indice standardisé variant de -1 à +1, indiquant la force de la relation entre l'ensemble des variables indépendantes et la variable dépendante. Plus la corrélation est élevée, plus la relation linéaire entre les variables indépendantes et la variable dépendante est élevée.
- ❖ **R<sup>2</sup>** : la corrélation multiple au carré, appelée **coefficent de détermination**, est un indice de la part de variance de la variable dépendante expliquée par les variables indépendantes qui sont dans l'équation. Il donne ainsi la part de variance de la variable expliquée par la variable indépendante.
- ❖ **Le Bêta ( $\beta$ )** : ce **coefficent standardisé** permet de comparer la contribution de chaque variable puisqu'il s'agit du coefficient de régression ramené sur une échelle standard (entre -1 et +1).
- ❖ **Le test F** : sa valeur indique si la variance ou l'ajout de variance expliquée est significative, c'est-à-dire si, quelle que soit la force de la relation entre les variables indépendantes et la variable dépendante, cette relation est susceptible d'exister dans la population et n'est pas due simplement au hasard de l'échantillonnage.
- ❖ **Le test t** : sa valeur doit être plus grande que 2 (1,96) pour être significative (notée\*\* à  $p < 0,05$ ). Elle indique si chacun des coefficients des variables présentes dans l'équation est significatif.
- ❖ **Le test VIF (facteur d'inflation de la variance)** : ce test permet de définir la part de variabilité de la variable indépendante qui n'est pas expliquée par une ou d'autres variables indépendantes. Une tolérance élevée correspond à un faible degré de colinéarité. Le seuil de 0,3 est recommandé. À l'inverse, le seuil du facteur d'inflation de la variance (VIF) doit être < 10.
- ❖ **Le test de Durbin-Watson** : ce test statistique est destiné à tester l'auto-corrélation des résidus dans un modèle de régression linéaire.

# Table des matières

<b>RESUME.....</b>	5
<i>Liste des acronymes .....</i>	9
<i>Liste Des Figures.....</i>	11
<i>Liste des tableaux.....</i>	11
<b>0. INTRODUCTION .....</b>	<b>13</b>
0.1 LE PROBLEME ET LA QUESTION DE RECHERCHE .....	14
0.2 LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE .....	18
0.3 ARTICULATION DE LA THESE .....	18
<b>CHAPITRE 1 : CONTEXTE ET CONCEPTS DE LA RECHERCHE.....</b>	<b>21</b>
1.1 CONSIDERATIONS CONTEXTUELLES DE LA RECHERCHE .....	22
1.1.1 <i>Catégorisation des bibliothèques universitaires ivoiriennes .....</i>	22
1.1.2 <i>Panorama des bibliothèques des universités de Côte d'Ivoire .....</i>	24
1.1.2.1 Cadre institutionnel et missions des bibliothèques universitaires .....	24
1.1.2.2 Budget, locaux et conditions de travail .....	25
1.1.2.3 Organisation et fonctionnement .....	26
1.1.2.4 Les Ressources humaines.....	27
1.1.2.5 Les fonds documentaires.....	29
1.1.2.6 Le niveau d'informatisation .....	29
1.1.2.7 Les services offerts .....	30
1.2 LES CONSIDERATIONS CONCEPTUELLES DE NOTRE RECHERCHE.....	32
1.2.1 <i>Concept de « réseaux sociaux numériques ».....</i>	32
1.2.1.1 Le concept de « réseau ».....	32
1.2.1.2 Le concept de « Réseau social ».....	33
1.2.1.2.1 Caractéristiques des réseaux sociaux .....	34
1.2.1.2.2 Les différents types de réseaux sociaux .....	34
1.2.1.2.3 Les niveaux d'analyse des réseaux sociaux .....	35
1.2.1.3 Les « Réseaux sociaux numériques » .....	36
1.2.1.3.1 Le « Web 2.0 » : origine des réseaux sociaux numériques .....	36
1.2.1.3.2 Les outils et plateformes Web2.0.....	37
1.2.1.3.3 Définition du concept « réseaux sociaux numériques » .....	39
1.2.1.3.4 Catégorisation des réseaux sociaux numériques .....	40
1.2.2 <i>L'adoption des technologies .....</i>	42
1.2.2.1 Évaluation de l'adoption des technologies : Utilité, utilisabilité et acceptabilité .....	42
1.2.2.2 Continuum de l'adoption : de l'acceptabilité à l'acceptation.....	44
1.2.2.2.1 L'acceptabilité .....	44
1.2.2.2.2 L'acceptation .....	46
1.2.2.3 Acceptabilité ou acceptation : quel positionnement pour notre recherche ? .....	50

**CHAPITRE 2 : BIBLIOTHEQUES ET RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES ..... 52**

2.1 « BIBLIOTHEQUE 2.0 » ET « BIBLIOTHECAIRE 2.0 » .....	53
2.1.1     « <i>Bibliothèque 2.0</i> » .....	53
2.1.2 <i>Le « Bibliothécaire 2.0 »</i> .....	56
2.2 ENJEUX DES RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES POUR LES BIBLIOTHEQUES.....	58
2.2.1 <i>Enjeux pour une existence numérique des bibliothèques</i> .....	58
2.2.2 <i>Enjeux pour un positionnement stratégique : accroître son audience</i> .....	59
2.2.3 <i>Enjeux pour une valorisation des collections de la bibliothèque</i> .....	61
2.2.4 <i>Enjeux pour une médiation numérique</i> .....	63
2.2.5 <i>Enjeux pour une veille collaborative</i> .....	64
2.2.6 <i>Enjeux pour une indexation collaborative</i> .....	65
2.4 QUELQUES UTILISATIONS DE RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES EN BIBLIOTHEQUE.....	66
2.4.1 <i>Facebook</i> .....	66
2.4.2 <i>Twitter</i> .....	68
2.4.3 <i>LibraryThing</i> .....	69
2.4.4 <i>Les Blogs</i> .....	71

**CHAPITRE 3 : CADRE THÉORIQUE DE LA RECHERCHE ..... 74**

3.1 REVUE DES THEORIES DE L'ACCEPTATION DES TECHNOLOGIES.....	75
3.1.1 <i>La théorie de la diffusion des innovations (DI)</i> .....	76
3.1.2 <i>La Théorie de l'Action Raisonnée</i> .....	80
3.1.3 <i>Théorie du Comportement Planifié (TCP)</i> .....	83
3.1.4 <i>La Théorie des Comportements Interpersonnels (TCI)</i> .....	85
3.1.5 <i>Le Modèle d'Adoption de la Technologie (TAM)</i> .....	87
3.1.6 <i>La Théorie Unifiée d'Adoption et d'Utilisation de la Technologie (UTAUT)</i> .....	90
3.1.7 <i>Récapitulatif des modèles théoriques</i> .....	94
3.2 NOTRE MODELE DE RECHERCHE .....	96
3.2.1 <i>Choix et justification du modèle théorique : UTAUT</i> .....	96
3.2.2 <i>Conception de notre modèle de recherche</i> .....	98
3.2.3 <i>Formulation des hypothèses de la recherche</i> .....	103
3.2.3.1     La compatibilité tâche-technologie .....	103
3.2.3.2     L'utilité perçue .....	103
3.2.3.3     L'expérience d'utilisation .....	104
3.2.3.4     La facilité d'utilisation perçue .....	104
3.2.3.5     Les influences sociales.....	105
3.2.3.6     Les conditions de facilitation .....	106

## CHAPITRE 4 : CADRE METHODOLOGIQUE ..... 108

4.1 CHOIX METHODOLOGIQUE ET POPULATION D'ETUDE .....	109
4.1.1 <i>Une approche méthodologique mixte : quantitative et qualitative</i> .....	109
4.1.2 <i>Notre population d'étude</i> .....	110
4.2 METHODE DE L'ENQUETE QUANTITATIVE .....	111
4.2.1 <i>Choix et justification de l'approche quantitative par questionnaire</i> .....	111
4.2.2 <i>Méthode d'échantillonnage</i> .....	112
4.2.3 <i>Sélection des participants</i> .....	113
4.2.4 <i>Construction du questionnaire</i> .....	113
4.2.5 <i>Administration du questionnaire</i> .....	116
4.2.6 <i>Méthodes de traitement des données du questionnaire</i> .....	118
4.2.6.1 L'analyse statistique descriptive .....	118
4.2.6.2 L'analyse factorielle en composantes principales (ACP) .....	119
4.2.6.3 Les analyses de régression .....	119
4.3 METHODOLOGIE DE L'ENQUETE QUALITATIVE .....	121
4.3.1 <i>Approche qualitative par entretien semi-directif</i> .....	122
4.3.2 <i>Méthode d'échantillonnage</i> .....	122
4.3.4 <i>La description des guides d'entretien</i> .....	124
4.3.5 <i>La réalisation des entretiens</i> .....	125
4.3.6 <i>Méthode d'analyse qualitative : Analyse de contenu thématique</i> .....	126

## CHAPITRE 5 : PRESENTATION DES RESULTATS

### DE L'ENQUETE QUANTITATIVE ..... 128

5.1 ANALYSE STATISTIQUE DESCRIPTIVE .....	130
5.1.1 <i>Les caractéristiques socio-démographiques de notre échantillon</i> .....	130
5.1.2 <i>Vue panoramique des usages des réseaux sociaux numériques</i> .....	131
5.2 ANALYSE FACTORIELLE EN COMPOSANTE PRINCIPALE .....	136
5.2.1 <i>Détermination des items relatives à la variable « Compatibilité tâche-technologie »</i> .....	138
5.2.2 <i>Détermination des items relatifs à la variable « utilité perçue</i> .....	139
5.2.3 <i>Détermination des items relatifs à la variable « facilité d'utilisation perçue</i> .....	140
5.2.4 <i>Détermination des items relatifs à la variable « Influences sociales</i> .....	141
5.2.5 <i>Détermination des items relatifs à la variable « Conditions de facilitation</i> .....	144
5.2.6 <i>Détermination des items relatifs à la variable « intention d'adoption</i> .....	146
5.3 ANALYSE DE REGRESSION : VERIFICATION DES HYPOTHESES DE RECHERCHE .....	149
5.3.1 <i>Impact de la compatibilité tâche-technologie sur l'intention d'adoption</i> .....	150
5.3.2 <i>L'impact de la compatibilité tâche-technologie sur l'utilité perçue</i> .....	151
5.3.3 <i>L'impact de l'utilité perçue sur l'intention d'adoption des RSN</i> .....	152
5.3.4 <i>Impact de l'expérience d'utilisation sur la facilité d'utilisation perçue</i> .....	153
5.3.5 <i>L'impact de la Facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption</i> .....	154
5.3.6 <i>Impact des influences sociales sur l'intention d'adoption des RSN</i> .....	155
5.3.7 <i>Impact des conditions de facilitation sur l'intention d'adoption des RSN</i> .....	157
5.3.8 <i>Vérification des hypothèses avec les variables modératrices</i> .....	158
5.3.8.1 L'impact de la facilité d'utilisation perçue sur l'intention d'adoption des RSN varie en fonction de l'âge (H5a) .....	159
5.3.8.2 L'impact de l'image espérée sur l'intention d'adoption des RSN en fonction du genre (H6.4a) ....	159
5.3.8.3 L'impact de la disponibilité d'assistance technique sur l'intention d'adoption des RSN varie selon l'âge .....	160

<b>CHAPITRE 6 : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE QUALITATIVE .....</b>	<b>164</b>
6.1 LA PERCEPTION DES AVANTAGES QUE REPRESENTENT LES RSN .....	166
6.1.1 <i>La Promotion de la bibliothèque</i> .....	166
6.1.1.1 La Communication sur la vie de la bibliothèque .....	167
6.1.1.2 La Valorisation des collections .....	169
6.1.2 <i>La veille professionnelle</i> .....	171
6.2 LES FACTEURS FAVORISANT L'ADOPTION DES RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES .....	173
6.2.1 <i>La compatibilité entre la tâche et la technologie</i> .....	173
6.2.2 <i>Le sentiment de réduction des efforts et d'efficacité perçue</i> .....	174
6.2.3 <i>L'implication des dirigeants</i> .....	175
6.2.3.1 L'ouverture aux idées nouvelles .....	175
6.2.3.2 Le Respect de la vocation .....	176
6.2.4 Les motivations péculiaire et honorifique .....	176
6.2.4.1 La motivation péculiaire .....	176
6.2.4.2. La motivation honorifique .....	177
6.2.5 <i>Engagement personnel des bibliothécaires</i> .....	179
6.2.5.1 La bonne attitude face à l'innovation .....	179
6.2.5.2 L'Ouverture à l'apprentissage .....	180
6.3 LES FACTEURS D'OBSTACLES A L'ADOPTION DES RESEAUX SOCIAUX NUMERIQUES .....	182
6.3.1 <i>Le manque d'infrastructures technologiques adéquates</i> .....	182
6.3.2 <i>La résistance aux changements</i> .....	183
6.3.3 <i>La difficulté à assimiler de nouvelles connaissances</i> .....	185
<b>CHAPITRE 7 : INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS QUANTITATIFS ET QUALITATIFS DANS UNE PERSPECTIVE DE COMPLEMENTARITE...187</b>	
7.1 L'IMPACT DE LA COMPATIBILITE TACHE-TECHNOLOGIE SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN .....	188
7.2 L'IMPACT DE LA COMPATIBILITE TACHE-TECHNOLOGIE SUR L'UTILITE PERÇUE .....	189
7.3 L'IMPACT DE L'UTILITE PERÇUE SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN .....	190
7.4 L'IMPACT DE L'EXPERIENCE D'UTILISATION SUR LA FACILITE D'UTILISATION PERÇUE .....	192
7.5 L'IMPACT DE LA FACILITE D'UTILISATION PERÇUE SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN .....	192
7.6 L'IMPACT DES INFLUENCES SOCIALES SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN .....	194
7.6.1 <i>L'absence de lien entre l'influence des collègues et l'intention d'adoption des RSN</i> .....	195
7.6.2 <i>L'absence de lien entre l'influence du supérieur hiérarchique et l'intention d'adoption des RSN</i> .....	196
7.6.2 <i>L'impact de la valorisation professionnelle attendue sur l'intention d'adoption des RSN</i> .....	197
7.6.4 <i>L'influence de l'image espérée sur l'intention d'adoption des RSN</i> .....	198
7.7 L'IMPACT DES CONDITIONS DE FACILITATION SUR L'INTENTION D'ADOPTION .....	199
7.8 L'IMPACT DE L'ATTITUDE FACE A L'INNOVATION SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN .....	201
7.9 L'IMPACT DE L'OUVERTURE A L'APPRENTISSAGE SUR L'INTENTION D'ADOPTION DES RSN .....	202

<b>8. CONCLUSION.....</b>	<b>205</b>
8.1 SYNTHESE DU PANORAMA DES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES IVOIRIENNES.....	207
8.2 SYNTHESE DE LA PERCEPTION DES AVANTAGES OFFERTS PAR LES RSN.....	209
8.3 NOTRE CONTRIBUTION THEORIQUE.....	210
8.4 RECOMMANDATIONS MANAGERIALES.....	215
8.4.1 <i>Nécessité d'actions de sensibilisation</i> .....	215
8.4.2 <i>Infrastructures et supports techniques</i> .....	216
8.4.3 <i>Implication des dirigeants</i> .....	216
8.5 PISTES DE RECHERCHES FUTURES.....	217
<b>9. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE.....</b>	<b>220</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>I</b>
ANNEXE A : ENVIRONNEMENT INTERNET DE LA COTE D'IVOIRE .....	II
ANNEXE B : USAGES DES TIC PAR LES BIBLIOTHECAIRES DES UNIVERSITES.....	XIV
ANNEXE C : DEMANDE D'ENQUETE .....	XXV
ANNEXE D : REPONSE DEMANDE D'ENQUETE.....	XXVI
ANNEXE E : LE QUESTIONNAIRE .....	XXVII
ANNEXE F : GUIDE D'ENTRETIEN AVEC RESPONSABLES DE BIBLIOTHEQUES.....	XXXI
ANNEXE G : GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LES BIBLIOTHECAIRES .....	XXXIII
ANNEXE H : ARBORESCENCES THEMATIQUES .....	XXXV
ANNEXE I : TABLEAUX DE L'ANALYSE STATISTIQUE DESCRIPTIVE .....	XXXVII
ANNEXE J : TABLEAUX DES TESTS DE DDIMENSIONNALITE DES CONSTRUITS.....	XXXIX
ANNEXE K : TABLEAU DES ANALYSES DE REGRESSION.....	XLVII
ANNEXE L : LES INDICATEURS D'INTERPRETATION DE LA REGRESSION .....	LV
<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>LVI</b>