

L'acceptation des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires en Côte d'Ivoire¹

قبول شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية من قبل المكتبيين في ساحل العاج



Kouassi Sylvestre KOUAKOU, est docteur en information et communication et enseignant-chercheur à l'Ecole de Bibliothécaires Archivistes et Documentalistes de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar (Sénégal). Il est également chercheur au LARSIC. Ses travaux analysent suivant l'approche empirique l'acceptabilité et l'acceptation des technologies en milieu professionnel.

Résumé : Réseaux Sociaux Numériques (RSN) constituent de réelles opportunités pour les bibliothèques des pays du sud. (Accart, 2006). Cet article se propose d'une part de présenter les enjeux de l'utilisation des RSN par les bibliothèques ; et d'autre part d'étudier les facteurs pouvant influencer l'adoption de ces outils et plateformes par les bibliothécaires ivoiriens. Pour ce faire, nous avons eu recours à des entretiens semi-directifs auprès des bibliothécaires et responsables de bibliothèques. Les données recueillies ont été traitées suivant la méthode d'analyse thématique telle que proposée par Mucchielli (1996) et Bardin (éd. 2013). Les résultats de ces analyses ont permis de proposer un

¹ Cette étude est subséquente à une première enquête quantitative qui a donné lieu à une publication : Kouakou, 2015b. Il s'était agi d'évaluer les déterminants de l'adoption des RSN à la lumière des variables proposées par l'UTAUT. La présente enquête qui se veut qualitative (analyse de discours) pose quant à elle la question de l'amélioration qui peut être apportée aux théories existantes sur l'acceptation des technologies, dont l'UTAUT.

modèle conceptuel d'acceptation et d'utilisation d'une technologie en situation professionnelle.

Mots clés : acceptation technologie – adoption technologie - réseaux sociaux numériques – bibliothèque 2.0 – Côte d'Ivoire

Abstract : Digital Social Networks (DSN) are real opportunities for libraries in the Southern countries. (Accart, 2006). The purpose of this article is to present the issues of the use of DSN by libraries; And on the other hand to study the factors that could influence the adoption of these tools and platforms by the Ivorian librarians. To do this, we used semi-structured interviews with librarians and library managers. The data collected were processed according to the thematic analysis method proposed by Mucchielli (1996) and Bardin (ed. 2013). The results of these analyzes were used to propose a conceptual model of acceptance and use of a technology in a professional situation.

Key words : acceptance technology - adoption technology - digital social networks - library 2.0 - Ivory Coast.

ملخص : تشكل الشبكات الاجتماعية الرقمية فرصا حقيقية لمكتبات بلدان الجنوب. ويهدف هذا المقال من جهة عرض رهانات استعمالها من قبل المكتبات، ومن جهة أخرى دراسة العوامل التي قد تؤثر على تبني هذه الوسائل والمنصات من قبل المكتبيين الإفواريين. وللقيام بذلك، اعتمدنا على مقابلات شبه موجهة مع المكتبيين ومسؤولي المكتبات. والمعطيات التي تم جمعها وقعت معالجتها حسب طريقة التحليل الموضوعي كما اقترحها موكيالي (Mucchielli 1996) وباردان (Bardin ط. 2013). وقد مكنتنا نتائج هذه التحاليل من اقتراح نموذج مفاهيمي لقبول واستعمال تكنولوجيا في حالة مهنية.

الكلمات المفتاحية : قبول التكنولوجيا- تبني التكنولوجيا- الشبكات الاجتماعية الرقمية- المكتبة 2.0- الكوت ديفوار

Introduction

Les Réseaux Sociaux Numériques (RSN) constituent de réelles opportunités pour les bibliothèques des pays du Sud (Accart, 2006). Ces bibliothèques, en particulier, celles des universités ivoiriennes vu leur environnement économique et technologique peinent à exister. Souvent méconnues et même méprisées de leurs propres usagers, elles n'ont pas les moyens de communiquer et d'interagir efficacement avec eux. Leurs fonds documentaires, leurs nouvelles acquisitions, leurs activités et les services rendus par elles sont ignorés des usagers. Elles ne disposent que de moyens très limités, ne pouvant leur permettre de s'offrir un site Internet, un catalogue en ligne et d'assurer une médiation numérique. Dans un tel contexte, il semble qu'elles 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. Les bibliothécaires s'ils ont connaissance de ces plateformes et même s'ils les utilisent de façon personnelle et parfois ludique, ne semblent pas intéressés ni par les opportunités

offertes ni par les défis que les RSN leur imposent dans l'exercice de leur métier. C'est pourquoi nous nous sommes posé la question de savoir quels sont les facteurs qui pourraient influencer l'adoption en situation professionnelle des RSN par les bibliothécaires des universités ivoiriennes.

Une première enquête quantitative qui s'est appuyée sur la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) a été menée sur la question (Kouakou, 2015b). Cette étude a montré que l'adoption des RSN par les bibliothécaires ivoiriens était significativement influencée par l'utilité perçue, la compatibilité tâche-technologie, la facilité d'utilisation perçue, l'image espérée, les conditions de facilitations (la disponibilité d'une assistance technique et l'implication de la direction). La présente enquête qui se veut qualitative pose par ailleurs la question des améliorations qui peuvent être apportées aux théories existantes sur l'acceptation des technologies pour prédire et expliquer le comportement des bibliothécaires face à l'utilisation d'une technologie en l'occurrence des RSN dans leurs pratiques professionnelles. Notre recherche a donc pour

objectif d'identifier les déterminants les plus significatifs de l'adoption des RSN afin de proposer un modèle conceptuel propre au contexte ivoirien et partant des pays ouest-africains.

1. 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.

1.1. 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'utilisateur 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'utilisateur, 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'utilisateur et fait appel à ses standards et à ses automatismes dans le domaine de la communication* ».

Par ailleurs, ce 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 les 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. 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 Erzscheid (2010), explique que *« 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 »*.

Au total, 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 pourra se développer un réseau de « fans » ou de « followers » c'est-à-dire une communauté en ligne, qui n'est pas forcément ses usagers inscrits. Elle accroît ainsi 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).

1.2. 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 offrir un accès plus ouvert et plus de visibilité. Pour ce faire, les bibliothèques passent beaucoup de temps à acquérir, cataloguer, indexer, conserver et numériser leur collection et à y donner accès. Cet important travail 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. En effet, nous constatons que la majorité des usagers des bibliothèques universitaires passent beaucoup de leur temps sur Internet et les réseaux sociaux numériques, les bibliothèques se doivent donc d'être présentes sur ces réseaux pour être sûr 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 »*.

En outre, avec les RSN, les usagers peuvent participer à la mise en place de la politique d'acquisition en laissant leurs commentaires sur les livres présentés par exemple et en

émettant des suggestions d'acquisitions.

1.3. 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 » afin de se faire rencontrer une offre et une demande de contenus, remplissant ainsi une mission de médiation numérique (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 offertes. La médiation

numérique est donc 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 au modèle traditionnel de médiation, dans lequel le bibliothécaire croyait tout connaître et que l'utilisateur était ignorant des ressources, la médiation numérique se fonde sur le partage et la collaboration (entre le bibliothécaire et l'utilisateur). Le bibliothécaire remplit désormais une mission d'accompagnateur et non plus de guide.

1.4. Enjeux pour une indexation collaborative

Avec les RSN, notamment les folksonomies, les tags, les utilisateurs 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-utilisateurs 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'utilisateur. Aussi, la diversité des tags pour indexer un même contenu donne au bibliothécaire une meilleure représentation des profils de ses utilisateurs et une nette compréhension de leurs habitudes et préoccupations de recherche. Ainsi, les bibliothèques pourront fournir des services personnalisés aux utilisateurs. Elles peuvent grâce aux traces de taggage laissées par les utilisateurs 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 utilisateurs 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 puisse affecter la pertinence de ceux-ci. Un second inconvénient fait mention de l'indexation pour

des fins personnelles, c'est-à-dire que l'utilisateur attribue les tags en ne tenant pas compte de la communauté d'utilisateurs, 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'utilisateurs. 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. Cadre théorique

Plusieurs théories ont été développées pour expliquer, prédire le comportement des individus face à la technologie. Nous évoquerons ici celles qui nous semblent les plus notoires.

2.1. La Diffusion des Innovations (DI) de Rogers (1983 ; 1995)

Cette théorie postule que l'adoption d'une innovation est fonction de cinq déterminants dont le plus significatif est la perception des attributs de l'innovation. La DI propose cinq attributs qu'un nombre important d'études considèrent également comme influençant

significativement l'adoption. Il s'agit de l'avantage perçu (qui est le degré auquel une innovation est perçue comme étant meilleure que celles qui existent déjà) ; la compatibilité (degré auquel une innovation est perçue comme étant [compatible] avec les valeurs existantes, les expériences passées et les besoins potentiels des utilisateurs) ; la complexité (degré auquel une innovation est perçue comme étant difficile à comprendre et à utiliser) ; la testabilité (la possibilité de tester une innovation et de la modifier avant de s'engager à l'utiliser) et l'observabilité (le degré auquel les résultats et bénéfices d'une innovation sont clairs et tangibles).

2.2. La Théorie de l'Action Raisonnée (TAR) de Ajzen et Fishbein (1975).

Elle postule que le comportement d'utilisation de tout individu est réfléchi et directement influencé par son intention de le réaliser ou de le rejeter, et que cette intention est déterminée par deux variables : l'attitude et les normes subjectives. L'attitude se rapporte à « *l'ensemble des sentiments positifs ou négatifs formés par l'individu vis-à-vis d'une technologie ou d'un comportement* » (Kouakou, 2015a). Les normes subjectives font allusion aux « 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). La validité empirique de la TAR a été largement démontrée à travers plusieurs études (Davis, 1989 ; Ajzen 1991 ; Taylor et Todd, 1995).

2.3. La Théorie du Comportement Planifié (TCP) d'Ajzen (1991)

Elle s'inscrit dans le prolongement de la TAR. Cette théorie (TCP) reprend les deux déterminants de la TAR en y ajoutant un troisième : le contrôle perçu du comportement. Il 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). La TCP postule donc 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. La TCP a été utilisée par plusieurs dans le domaine de l'adoption des technologies de l'information par des chercheurs comme : Madden et Ajzen (1992); Taylor

et Told (1995) ; Moris et Venkatesh (2000) ; Venkatesh et al (2000).

2.4. La Théorie des Comportements Interpersonnels (TCI) de Triandis (1980)

Cette théorie (TCI) en plus des variables de la TAR propose une nouvelle variable : l'habitude. La TCI postule que le comportement d'un individu est déterminé en même temps par ce qu'il a l'intention de faire, ce qu'il a l'habitude de faire et les conditions favorables à son adoption. Cette théorie a été utilisée dans le domaine d'acceptation des technologies, notamment pour étudier l'utilisation du réseau Internet, l'achat en ligne et l'utilisation de l'E-GRH (Zaoui et El Akremi, 2003 ; Gassemi et al., 2008).

2.5. Le Modèle de l'Acceptation Technologique (Technology Acceptance Model) [TAM] Davis (1989).

Construit à partir de la TAR, le TAM postule que l'utilisation effective d'une technologie est influencée par l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue (Kouakou, 2015b). L'utilité perçue est définie comme étant « *l'intensité avec laquelle un individu croit que l'utilisation du système améliorera sa performance au travail* » (Davis, 1989). 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, idem). Le TAM de par sa parcimonie jouit d'une grande attention auprès des chercheurs. Il est donc largement utilisé pour expliciter les comportements d'usage dans différents contextes, notamment sur l'utilisation des portails Web ; l'acceptation des plateformes d'enseignement en ligne (Mlaiki, 2011).

2.6. La Théorie Unifiée d'Acceptation et d'Utilisation de la Technologie (UTAUT) de Venkatesh et al. (2003)

Plus connue sous le vocable anglais *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, elle se présente comme l'une des plus récentes et en même temps la plus fédératrice des théories de l'acceptation des technologies. En effet, l'UTAUT reprend de façon synthétique les variables des théories antérieurement établies dont la validité et la puissance prédictive se sont avérées les plus significatives. L'UTAUT postule que l'utilisation réelle d'une technologie est fonction de l'intention d'utilisation, qui elle-même est influencée par les déterminants, que sont : la

performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions de facilitation. Par ailleurs, ce modèle contrairement aux précédents modèles intègre de nouvelles catégories de variables dites modératrices qui font varier l'influence des variables déterminantes sur l'intention d'utilisation. Ce sont : le genre, l'âge, l'expérience d'utilisation et le caractère obligatoire ou volontaire. Cette récente théorie est de plus en plus usitée par les chercheurs pour prédire le comportement d'utilisation des TIC et plateformes en ligne (Ibanescu, 2009 ; Lassoued, 2010 ; Ouedraogo, 2011 ; Kouakou 2015a, 2015b).

En somme, pour une étude dans le contexte particulier des bibliothèques universitaires de la Côte d'Ivoire (et partant des pays du sud ou du moins de l'Afrique de l'Ouest), il importe de reconnaître que certains déterminants évoqués dans la littérature peuvent ne pas s'avérer significatifs. Et que par ailleurs, de nouveaux déterminants peuvent apparaître comme influençant significativement l'intention d'adopter une technologie. Pour pouvoir donc identifier ces probables variables, il est indiqué de mener une enquête qualitative de type exploratoire

auprès des bibliothécaires ivoiriens.

3. Méthodologie (approche qualitative par entrevue semi-dirigée)

La présente enquête qui se veut qualitative est une étude exploratoire complémentaire à une précédente (Kouakou, 2015b) qui elle était quantitative. Cette dernière a été menée auprès d'un échantillon de 82 bibliothécaires (sur une population totale estimée à 205). C'est à partir de ce premier échantillon que nous avons

déterminé les participants à la présente enquête. Ainsi, via la méthode d'échantillonnage non probabiliste par stratification (Usunier et al, 2000) 25 % de cet échantillon de 82, soit 20 bibliothécaires ont été interviewés. Plus explicitement, la sélection des répondants a été faite par un tirage au sort qui a tenu compte des caractéristiques sociodémographiques de notre échantillon : l'âge, le genre, le niveau d'études, de l'expérience professionnelle et la nature de son université (tableau 1 ci-après).

Tableau 1 : caractéristiques sociodémographiques des interviewés

Variables	Effectifs
Genre	
Hommes	13
Femmes	7
Âge	
Moins de 25 ans	3
Entre 25 et 35 ans	9
Entre 36 et 50 ans	7
Plus de 50 ans	1
Niveau d'études	
Secondaire	2
Universitaire	18
Expérience professionnelle	
Moins de 5 ans	11
Entre 5 et 10 ans	5
Entre 10 et 20 ans	3
Plus de 20 ans	1
Nature université	
Universités privées	13
Universités publiques	7

Des entrevues individuelles semi-dirigées ont été menées. Elles étaient structurées autour de trois thématiques principales : les enjeux des RSN pour la bibliothèque, les motivations et les obstacles à l'adoption des RSN dans les bibliothèques universitaires ivoiriennes.

Le traitement des données recueillies a mobilisé l'analyse de contenu thématique qui consiste « à repérer dans des expressions verbales ou textuelles des thèmes généraux récurrents qui apparaissent sous divers contenus plus concrets » (Mucchielli, 1996 :259). Par ailleurs, pour l'analyse, nous avons adopté la démarche proposée par Laurence Bardin (2013 : p125: lecture (relecture) des verbatim, retranscription,

codification, regroupement thématique et catégorisation. Ainsi, à partir de la triangulation : verbatim, retranscription et notes prises, nous avons procédé dans un premier temps au repérage systématique des unités d'enregistrement. Ensuite, ces unités ont été regroupées et classées en unité de sens et des titres leur ont été attribués (Annexe 2).

4. Présentation et discussion des résultats

Au terme de notre analyse, nous notons que les déterminants de l'adoption des RSN identifiés semblent correspondre à ceux existants dans la littérature (tableau 2).

Tableau 2 : Les occurrences des thèmes abordés par les interviewés

Unités de sens	Occurrences
Avantage relatif	51
Performance attendue	42
Disponibilité d'infrastructures techniques	37
Adéquation tâche-technologie	34
Attitude envers la technologie	30
Utilité perçue	24
Motivation pécuniaire	17
Facilité d'utilisation perçue	13
Motivation honorifique	8

Toutefois, soulignons que l'étude à faire apparaitre de nouveaux déterminants à savoir : la motivation pécuniaire et la motivation honorifique. Aussi, il est important de relever que les unités de sens les plus mentionnées par les interviewés sont respectivement : l'avantage perçu, la performance attendue, la disponibilité d'infrastructure technologique, l'adéquation tâche-technologie et l'attitude vis-à-vis de l'innovation.

4.1. L'avantage perçu

L'avantage perçu constitue le thème le plus évoqué par les interviewés. Selon eux, les RSN présentent des avantages indéniables pour communiquer avec les usagers, valoriser les collections et assurer une veille professionnelle.

En ce qui concerne la communication avec les usagers, les interviewés déclarent : « *Nous pourrions utiliser les RSN pour informer nos usagers sur ce qui se passe à la bibliothèque et les inviter à nos activités* » (B03-UP) ; « *Sur sa page Facebook par exemple, la bibliothèque peut poster les informations concernant les horaires d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque, les conditions et la durée des prêts...* » (RB01-UP). Ces propos montrent clairement que pour eux, les RSN favorisent la

circulation de l'information et l'interaction, avec pour conséquence de faire connaître la bibliothèque, d'élargir son public et de conquérir de nouveaux usagers.

Pour ce qui est de la valorisation des collections, les interviewés sont dans leur grande majorité d'accord pour reconnaître que les bibliothèques peuvent tirer profit des opportunités qu'offrent les RSN afin de faire connaître leurs fonds documentaires : « (...) *Notre catalogue est en ligne, mais la moyenne de visite hebdomadaire est environ 100 visites par semaine (...)* 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 %... » (RB01-UP). Les RSN constitueraient donc des plateformes signalétiques et de signalisation permettant de disséminer et de multiplier les accès aux ressources documentaires proposées par la bibliothèque.

Du discours de nos interviewés, il est à noter que les RSN permettraient d'assurer une veille professionnelle efficace. Avec ces réseaux, il leur est possible d'une part de se tenir régulièrement informé des évolutions du métier afin d'améliorer leurs pratiques

professionnelles. Et d'autre part, avoir connaissance des opportunités pour développer leur carrière professionnelle (emploi, de stage de perfectionnement, etc.) : « *Les RSN me permettent de surveiller mes centres d'intérêt professionnels...* » (RB07-UP) ; « *Ils me permettent de suivre des collègues qui partagent leurs expériences...* » (RB14-UPV) ; « *avec les RSN, je reste informé des appels à candidatures...* » (B15-UPV).

Au total, l'avantage perçu, concept qui émane de la théorie de diffusion des innovations (DI) constitue l'une des variables essentielles de l'adoption en situation professionnelle des RSN (Kouakou, 2015a). En effet, plus les avantages perçus des RSN pour les pratiques professionnelles sont importants, plus la probabilité d'adopter ces outils et plateformes est grande.

4.2 Performance attendue

Le deuxième thème le plus mentionné se rapporte au concept de la performance attendue (Venkatesh et al. 2003), c'est-à-dire à la perception d'une efficacité.

Pour les interviewés les plus jeunes (moins de 36 ans) et ayant une expérience professionnelle comprise entre 5 et 10ans, les RSN offriraient une

facilité dans l'exécution des tâches quotidiennes c'est-à-dire qu'ils permettraient de réduire considérablement les efforts préalablement déployés, ce qui favoriserait la réalisation avec une plus grande aisance et une rapidité les tâches fastidieuses : « *certaines plateformes de RSN permettent d'importer en quelques clics les notices bibliographiques...* » (B11-UP).

De leur côté, les interviewés dont l'âge varie entre 36 ans et plus et qui justifie pour la plupart d'une expérience professionnelle d'au moins 10 ans semblent plus réservés quant à la performance que peut procurer les RSN dans l'accomplissement des tâches fondamentales du bibliothécaire, dont le catalogage, l'indexation, etc. : « *on peut importer facilement les notices, mais la question de la qualité reste posée* » (B20-UPV) ; « *... par exemple, l'indexation dite participative est loin d'être objective et efficace* » (B16-UPV).

Toutefois, les deux groupes se rejoignent sur la question de l'efficacité offerte par les RSN pour la communication et la valorisation des collections. D'ailleurs, pour les 36 ans et plus, la bibliothèque devrait plutôt se concentrer sur ces opportunités : « *Il y a d'énormes possibilités de communication*

avec ces réseaux » (B13-UP) ; « la bibliothèque gagnerait plus à se focaliser sur ses fonctionnalités d'animation offertes par les RSN » (B12-UP).

Le résultat obtenu ici est conforme à la théorie de l'UTAUT (Venkatesh *et al.*, 2003), dans laquelle la performance attendue ou espérée est un déterminant significatif dans l'intention d'adopter une technologie.

4.3. La disponibilité d'infrastructures technologiques

La disponibilité d'infrastructures technologiques est arrivée en troisième position des thèmes les plus abordés par les interviewés. Il s'agit d'une part du manque de matériels tels que les ordinateurs, la connexion à Internet haut débit, etc., et d'autre part de l'inexistence d'une équipe de support technologique pour accompagner les bibliothèques qui éprouveraient des difficultés pratiques.

Pour le manque de matériel technique, l'ensemble des interviewés est d'avis qu'en dépit des avantages que peuvent présenter les RSN et malgré leur bonne volonté, l'adoption des RSN dans les pratiques professionnelles reste largement tributaire du niveau

d'équipement et de performance du matériel informatique et de télécommunication : « (...), nous sommes cinq (5) agents à disposer de deux ordinateurs, dont une seule est connectée à Internet avec un très faible débit » (B09-UP).

En ce qui concerne l'inexistence d'une équipe de support, il est le plus souvent revenu dans le discours des interviewés issus des universités privées. En effet, si dans la plupart de ces universités, les bibliothécaires disposent chacun d'un ordinateur et d'une connectivité relativement bonne, il n'existe cependant pas d'équipe informatique encore moins d'un community manager pouvant prêter main-forte en cas de difficulté technique : « *notre université externalise ses activités informatiques, il est donc difficile pour nous d'avoir de l'aide sur place, si nous éprouvons des difficultés...* » (B20-UPV) ; « (...), il n'existe pas d'informaticiens dans université. Elle en a recours que de façon ponctuelle » (RB18-UPV).

Le résultat obtenu ici est conforme à ceux d'études empiriques antérieures dans le contexte des pays africains : en Tunisie (Lassoued, 2010), au Burkina Faso (Ouedraogo, 2011), en Côte d'Ivoire (Kouakou, 2015b), qui indique

que la disponibilité d'infrastructures techniques exerce une influence significative sur l'intention d'adopter un outil électronique ou une plateforme en ligne dans le contexte de pays en développement.

4.4. Adéquation tâche-technologie

Les individus sont plus aptes à adopter une technologie que si elle ne leur requiert pas un important effort de réajustement. Ainsi, selon les interviewés leur adoption des RSN est fonction de l'ajustement des fonctionnalités offertes avec les missions cardinales de la bibliothèque, ainsi qu'avec les tâches fondamentales du bibliothécaire. Pour nos répondants, un projet d'intégration des RSN ne peut réussir que si la technologie se présente à la bibliothèque comme un moyen complémentaire c'est-à-dire un allié pour remplir ses missions fondamentales et non un « aliénant » :

« 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. C'est pourquoi nous avons proposé à la direction un

projet de création d'une page Facebook » (Interviewé B12-UP).

Ces résultats conformes à ceux des travaux de Venkatesh et Davis (2000), Ibanescu (2011), ainsi que Kouakou (2015 b) suggèrent par ailleurs une nouvelle relation dyadique entre les concepts adéquation tâche-technologie et l'avantage perçu. En effet, un objet technique peut présenter des avantages, mais se voir rejeter par les utilisateurs dans la mesure où son utilisation modifierait considérablement les pratiques établies.

4.5. Attitude envers la technologie

L'attitude envers la technologie apparaît parmi les thèmes évoqués par les interviewés notamment les plus âgés (à partir de 36 ans) et qui disposent d'une expérience professionnelle de plus de 10 ans. Elle se manifeste sous la forme d'une résistance au changement.

La résistance au changement se traduit par la volonté manifeste de préserver les anciennes habitudes de travail en s'opposant systématiquement au changement partiel ou total des procédures et techniques de travail existantes que peut induire l'innovation

technologique : « *le catalogage qui faisait l'identité de notre métier est aujourd'hui bafoué à cause des outils du Web 2.0* » (B20-UPV) ; « *j'espère qu'on ne fera pas de nous des cyberthécaires...* » (B13-UP). Cette attitude envers l'innovation est la résultante de ce que Baubilier-Chaumon et Dubois (2010) appellent la dématérialisation du travail. Cette dématérialisation occasionnée par l'introduction d'une nouvelle technologie invite l'utilisateur à collaborer avec des dispositifs, qui prennent en charge une part de plus en plus importante et valorisante de son activité. Si l'individu perçoit 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* » (Op.cit) ou encore le renvoi à un rôle de presse-bouton, alors il peut être amené à développer une attitude de réticence, voire de rejet de l'innovation.

Le résultat obtenu ici confirme l'un des variables de la théorie de l'action raisonnée à savoir l'attitude comme influençant significativement l'adoption de la technologie. Il est également en conformité avec ceux de certaines études

récentes (Kouakou 2015a ; Ibanescu, 2011).

4.6. Utilité perçue

Les interviewés 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. Désormais, les usagers sont co-constructeurs de la bibliothèque et les RSN sont utiles à ce niveau. Aussi, vu les difficultés financières et matérielles des bibliothèques universitaires ivoiriennes, les interviewés trouvent les RSN comme utiles pour contourner ces contraintes notamment financières : « *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 interagir avec leurs usagers réels et potentiels...* » (RB01-UP).

Ces résultats sont conformes à ceux de certaines études antérieures (Kouakou, 2015a, b ; Ibanescu, 2011 ; Venkatesh, 2003), qui ont montré que l'utilité perçue est un excellent prédicteur de l'intention d'adoption des technologies.

Par ailleurs, la présente étude a permis de comprendre que les variables utilité perçue,

performance attendue et avantage relatif qui jusque-là étaient considérées pas certaines théories (DI, TAM, UTAUT) comme synonymes sont différentes. Ainsi, un répondant perçoit les RSN comme avantageux pour « *informer [les] usagers sur ce qui se passe à la bibliothèque et les inviter à nos activités* » (B03-UP) et considère que les RSN permettent d'« *exécuter avec rapidité et aisance les tâches fastidieuses* », cependant, il trouve qu'« *ils ne sont pas utiles pour la bibliothèque, car les usagers ne sont pas actifs sur les RSN* » (B11-UP).

En outre, nous avons noté que la perception de l'utilité d'une technologie n'induit pas forcément son adoption. Dans ce sens, l'interviewé (B20-UPV) affirme que « *les RSN sont excellents pour importer les notices catalographiques* » donc en principe utile par contre il ne les a pas adoptés, et se justifie en disant : « *je n'ai pas trop d'ouvrages à cataloguer, je ne les utilise pas* ».

4.7. Les motivations honorifique et pécuniaire

Selon Vilma et Egle (2007), la motivation se rapporte à un processus psychologique qui active, dirige et maintient le comportement des individus vers la réalisation d'objectifs.

Nous notons avec divers auteurs que la motivation est une variable influençant significativement l'utilisation des technologies. Notre étude s'inscrit dans cette logique. Ainsi, deux formes de motivations transparaissent dans le discours des interviewés : la motivation pécuniaire et la motivation honorifique. Si la dernière citée se rapproche des variables image espérée de la théorie de DI, normes subjectives de la TAR et influences sociales de l'UTAUT, la première c'est à dire la motivation pécuniaire semble être particulière au contexte ivoirien.

La motivation honorifique se perçoit comme la satisfaction personnelle et la notoriété dont pourrait bénéficier le bibliothécaire adoptant auprès de ses collègues et bien plus largement auprès de la communauté des bibliothécaires ouest-africains. Ainsi, les bibliothécaires seraient disposés à adopter les RSN dans leurs pratiques professionnelles, que si à la clé se trouve la reconnaissance des pairs : « *certaines collègues ont acquis une notoriété dans notre communauté de par leur présence et leurs activités sur les RSN* » (RB07-UP) ; « *J'ai une admiration particulière*

pour un collègue sénégalais très actif sur les RSN » (RB05-UP).

Pour ce qui est de la variable motivation pécuniaire, même si la fréquence d'apparition est moins importante, il serait intéressant de la prendre en compte dans l'explication de l'adoption des RSN. En effet, pour les répondants, au vu des conditions de travail et de rémunération difficiles, l'instauration d'une prime de nature financière pourrait créer une saine émulation qui les amènerait à se surpasser et à faire des efforts insoupçonnés pour l'adoption rapide et généralisée des RSN : « (...) si l'on veut entamer et réussir une innovation technologique dans notre contexte, je crois qu'il faut prévoir une récompense financière » (B02-UP) ; « Avec une récompense financière à la clé, je vais tout donner... » (B08-UP).

Au total, nous retiendrons que l'individu a intérêt à être motivé afin de garantir son acceptation de la technologie (Sauvé et al., 2004). Aussi, même si notre étude ne l'a pas révélé, nous notons avec Bourdon et Hollet-Haudebert (2009) que la motivation pourrait affecter l'attitude de l'individu vis-à-vis de la technologie.

4.8. La facilité d'utilisation perçue

Les bibliothécaires trouvent que les RSN sont d'une utilisation facile : « *ce sont des plateformes faciles à utiliser* » (B06-UP) ; « *Ce n'est pas compliqué, ce sont des outils simples à manipuler* » (B17-UPV).

De leur part, quelques responsables de bibliothèques soulignent que cette facilité perçue des RSN ne doit pas être confondue à l'utilisation dans les pratiques professionnelles et insiste sur une éventuelle formation : « *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* » (RB01-UP).

La variable « facilité d'utilisation perçue » malgré sa faible occurrence semble importante pour l'adoption en situation professionnelle des RSN par les bibliothécaires des universités ivoiriennes, comme le postule le TAM, la DI et l'UTAUT.

4.9. Les caractéristiques sociodémographiques

Les caractéristiques sociodémographiques considérées dans notre étude sont le genre, l'âge, le niveau

d'études et l'expérience professionnelle. Lors des différentes entrevues, nous avons constaté que l'influence de ces variables est mitigée. Ainsi, autant les hommes que les femmes, les moins âgés et les plus âgés connaissent et savent utiliser les RSN. En outre, ni le niveau d'étude ni l'expérience professionnelle n'influencent significativement l'attitude, l'utilité perçue. Par contre, nous notons une influence modératrice que peut exercer l'âge et l'expérience professionnelle sur la performance attendue et l'attitude envers l'innovation. Ces résultats rejoignent l'ensemble des théories évoquées dans le cadre théorique et s'accrochent en partie à la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) de Venkatesh et al. (2003).

Conclusion

Au terme de notre étude, nous sommes aboutis à une proposition de modèle conceptuel (figure 1 ci-après) que nous nommons *MATsp : Modèle d'Acceptation des Technologies en situation professionnelle*. Il pourra être validé postérieurement par le biais d'items existants dans la littérature sur l'acceptation des technologies notamment celle

concernant l'Afrique (Lassoued, 2010 ; Ouedraogo, 2011 ; Kouakou, 2015 a&b) et plus largement les pays du Sud.

Les variables et relations hypothétiques de causalité (indiquées par des flèches dont les directions montrent le sens de l'influence exercée) du *MATsp* sont présentées dans les lignes qui suivent.

La variable *adoption* se rapporte au comportement d'acceptation et d'utilisation de la technologie. Notre étude a montré que cette adoption n'est pas systématique. Elle est subséquente à une intention d'adopter, d'où la variable *intention d'adoption*, qui bénéficie déjà d'une large validation empirique par des études antérieures sur l'acceptabilité des technologies. Ainsi, la dernière variable citée influence significativement la première.

L'avantage perçu, l'utilité perçue et la performance attendue exercent chacune une influence significative dans le processus d'adoption d'une technologie (Kouakou, 2015a ; Mlaiki et al, 2011). En outre, la présente étude a permis d'établir une distinction entre les variables *utilité perçue* et *performance attendue*, généralement considérées comme synonymes par les

théories préalablement établies notamment l'UTAUT.

L'adéquation tâche-technologie se définit comme l'ajustement des fonctionnalités offertes par la technologie avec les missions cardinales de l'institution, ainsi que les tâches fondamentales du travailleur. Elle est essentielle pour l'adoption d'une technologie dans le contexte professionnel. Aussi, la nouveauté est que notre modèle propose de supposer une nouvelle relation entre les variables adéquation tâche-technologie et avantage perçu.

L'attitude envers la technologie se traduit par la volonté manifeste de préserver les anciennes habitudes de travail en s'opposant systématiquement au changement partiel ou total des procédures et techniques de travail existantes. L'influence significative de cette variable sur l'intention d'adoption de la technologie a déjà été prise en compte par les théories

existantes (TAR, la TCI et la TCP).

Les variables liées aux ressources techniques et aux motivations évoquées par nos interviewés se réfèrent au concept conditions de facilitation de l'UTAUT. Ainsi, notre enquête a permis de distinguer : la *Disponibilité d'infrastructures technologiques*, la *motivation pécuniaire* et la *motivation honorifique*. Les deux dernières variables citées n'ont à notre connaissance pas encore été prises en compte par les théories préalablement établies. Elles sont donc particulières au contexte de notre étude.

En outre, les variables individuelles que sont *l'âge* et *l'expérience professionnelle* ont été retenues dans notre modèle conceptuel. Leur effet est modérateur sur les relations attendue et attitude envers l'innovation sur l'intention d'adopter.

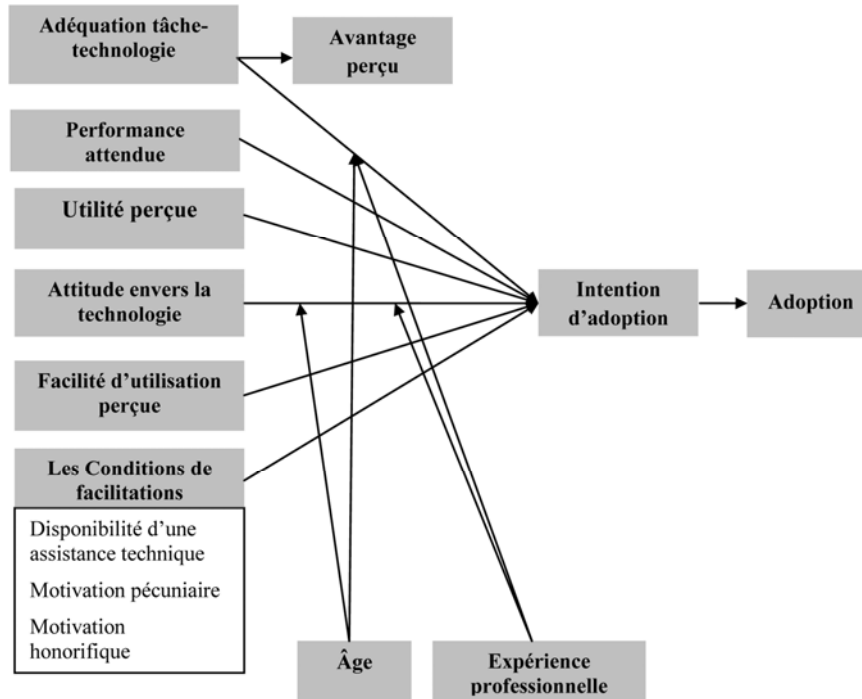


Figure 1 : Modèle d'Acceptation des Technologies en situation professionnelle (MATsp)

Par ailleurs, nous constatons que nos interviewés n'ont pas explicitement fait mention de l'appartenance éventuelle à une communauté (que pourrait leur conférer l'utilisation des RSN) comme un facteur pouvant influencer leur intention d'adoption. Cela retient notre attention dans la mesure où l'une des fonctions premières des technologies 2.0 (notamment les RSN) est la constitution d'un cercle d'amis et l'appartenance à une communauté

virtuelle. En clair, il s'agit d'une dimension sociale qui est perçue au travers du « *développement de liens affectifs, amicaux ou corporatistes entre les acteurs* » (Lazerga, 1998). Dans les études postérieures de validation de notre modèle, il serait donc intéressant de tester l'influence que pourrait exercer le sentiment d'appartenance à une communauté sur l'intention d'adopter une technologie dans un contexte professionnel.

Bibliographie

- Accart, Jean Philippe, *Librarian 1.5*. [En ligne], (consulté le 18 mai 2015). Disponible à : <http://lib1point5.wordpress.com/2006/11/20/ifla-20/>.
- Agarwal, Ritu, Prasad, Jayesh., 1999, « Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies? ». *Decision sciences*, vol. 30, no 2, p. 361-391.
- Ajzen, Icek, 1991, « The theory of planned behavior ». *Organizational behavior and human decision processes*, vol. 50, no 2, p. 179-211.
- Ajzen, Icek, Fishbein Martin., 1975, *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*.
- Bardin, Larence, 2013, *L'analyse de contenu*. Quadrige (PUF), 2e éd.
- Bourdon, Isabelle, Hollet-Haudbert, Sandrine., 2009/1, « Pourquoi contribuer à des bases de connaissances ? Une exploration des facteurs explicatifs à la lumière du modèle UTAUT », *Systèmes d'information & management*, Volume 14, p. 9-36.
- Bobillier-Chaumon Michel, Dubois Marc Eric., « L'adoption des technologies en situation professionnelle : quelles articulations possibles entre acceptabilité et acceptation ? ». *Le travail humain*, vol. 72, no 4, p. 355-382.
- Davis Fred., 1989, « Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology ». *MIS quarterly*, p. 319-340.
- Ibanescu, Gabriela., 2011, *Facteurs d'acceptation 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 Master, Université de Montréal.
- Kouakou, Kouassi Sylvestre., 2015[a], *Les déterminants de l'adoption en situation professionnelle des Réseaux Sociaux Numériques : étude au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes*. Thèse de doctorat, Université Libre de Bruxelles.
- Kouakou Kouassi Sylvestre., 2015[b], « Adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires des universités ivoiriennes ». *Les Cahiers du numérique*, vol. 11, no 2, p. 167-202.

- Lassoued, Tarek., 2010, *Les déterminants de l'adoption de l'e-learning : étude empirique au sein de l'entreprise tunisienne*. Thèse de doctorat, Université de Lyon 3.

- Liui.-Fan, Chen Meng Chang, Sun Yeali S., *et al.*, 2010, « Extending the TAM model to explore the factors that affect Intention to Use an Online Learning Community ». *Computers & Education*, vol. 54, no 2, p. 600-610.

- Madden, Thomas , Ellen Pamela Scholder, Ajzen Icek., 1992, « A comparison of the theory of planned behavior and the theory of reasoned action ». *Personality and social psychology Bulletin*, vol. 18, no 1, p. 3-9.

- Mlaiki, Alya, Kalika, Michel, Kefi, Hajer., 2011, « Facebook... encore, encore ! Rôle de l'affect, de l'habitude et de la surcharge informationnelle dans la continuité d'utilisation des réseaux sociaux numériques ».

- Ouédraogo, Boukary., 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.

- Erzscheid Olivier., 2010, « Prescriptions et recommandations. Des pairs et des tiers », in *Affordance.info*. [En ligne], (consulté le 05/10/2013). Disponible à : http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2010/10/prescription-et-recommandation-des-pairs-et-des-tiers.html.

- Sauvé Louise, Wright, Alan, St-Pierre, Céline., 2004, « Formation des formateurs en ligne : obstacles, rôles et compétences ». *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, vol. 1, no 2, p. 14-20.

- Triandis, Harry C., 1980, « Reflections on trends in cross-cultural research ». *Journal of cross-cultural psychology*, vol. 11, no 1, p. 35-58.

- Venkatesh, Viswanath, Fred D. Davis., 2000, « A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies ». *Management science* 46.2 186-204.

- Venkatesh, Viswanath, G. Morris, Michael., 2000, « Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior ». *MIS quarterly* , 115-139.

- Venkatesh, Viswanath, Michael G, Morris., Gordon B, Davis., *et al.* 2003, « User acceptance of information technology: Toward a unified view ». *MIS quarterly*, p. 425-478.

- Vilma, Zydzianaite, Egle, Katiliute., 2007, Improving motivation among health care workers in private health care organizations: A perspective of nursing personnel. *Baltic Journal of Management*, vol. 2, no 2, p. 213-224.

Annexe : Les occurrences des thèmes abordés par les interviewés

Unités de sens	Unités d'enregistrement	Occurrences
Avantage relatif	Les Réseaux Sociaux Numériques (RSN) permettent de mieux communiquer avec les usagers	20
	Les RSN sont plus efficaces pour valoriser les collections de la bibliothèque	15
	Les RSN sont plus pratique pour assurer une veille professionnelle	10
	Les RSN permettent de faire participer les usagers à la vie de la bibliothèque	6
	Total	51
Performance attendue	L'utilisation des RSN m'aidera à accomplir mes tâches d'une meilleure manière	11
	L'utilisation des RSN rendra mon travail plus facile	9
	L'utilisation des RSN améliorera mon efficacité au travail et augmenter ma productivité	7
	Les RSN permettront d'accomplir plus rapidement et avec une grande aisance les tâches fastidieuses	15
	Total	42
L'indisponibilité d'infrastructures techniques	Je ne dispose pas d'un ordinateur au bureau	2
	La connexion Internet est de faible débit	11
	La faculté ne dispose pas d'une équipe de support	9
	Les ordinateurs sont insuffisants et inadéquats	15
	Total	37

Adéquation tâche- technologie	L'utilisation des RSN est compatible avec tous les aspects de mon travail.	9
	L'utilisation des RSN (Facebook, Twitter, Librarything, etc.) est adaptée à la nature de mon travail.	10
	Les RSN offrent les fonctionnalités desquelles j'ai besoin pour accomplir mes tâches professionnelles.	15
	Total	34
Attitude envers l'innovation	Pour la plupart de mes collègues, l'utilisation des RSN est une perte de temps	7
	Je ne suis pas prêt à m'adapter aux nouvelles techniques et façon de faire induites par ces nouveaux outils	3
	Je ne suis pas prêt à accepter la nouvelle manière d'exercer mon métier avec l'adoption des RSN	3
	Je ne suis pas disposé à apprendre l'utilisation professionnelle de ces nouveaux outils	1
	L'utilisation des RSN n'est nullement encouragée par mes supérieurs hiérarchiques.	7
	Aucun de mes collègues ne montre un intérêt pour les RSN	3
	La direction de la bibliothèque n'accorde aucun intérêt à l'usage des RSN.	6
	Total	30

Utilité perçue	Les RSN sont des outils complémentaires, ils ne peuvent pas remplacer les outils existants	12
	Ce sont de bons outils mais, ils ne sont pas utiles pour une bibliothèque	2
	Ce sont des outils utiles pour interagir avec les usagers de la bibliothèque.	7
	Je n'utilise pas les RSN dans mes pratiques professionnelles parce que je n'en perçois pas leur utilité.	3
	Total	24
Motivation pécuniaire	L'utilisation des RSN me donne de meilleures chances pour obtenir une promotion.	5
	L'utilisation des RSN dans mes pratiques professionnelles est conditionnée par l'existence d'une prime financière	12
	Total	17
Facilité d'utilisation perçue	Les RSN doivent être simples et faciles à utiliser	2
	Il sera facile pour moi d'apprendre à utiliser les RSN dans mes pratiques professionnelles.	5
	Il sera facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation des RSN	1
	Ce n'est pas difficile d'utiliser les RSN dans mes pratiques professionnelles, car j'en ai l'habitude pour mes activités personnelles et ludiques.	5
	Total	13
Motivation honorifique	L'utilisation des RSN pourra me conférer une notoriété	3

	J'ai une admiration pour les collègues présents et actifs sur les RSN	4
	Le fait d'utiliser les RSN est professionnellement valorisant.	1
	Total	8