

ÉTUDE DE L'UTILISABILITÉ D'UN SYSTÈME INTÉGRÉ DE GESTION DE BIBLIOTHÈQUE (SIGB) LE CAS D'UNE BIBLIOTHÈQUE SPÉCIALISÉE D'UNE ORGANISATION PUBLIQUE MAROCAINE (1ÈRE PARTIE)

Siham ALAOUI

Étudiante au doctorat, Université Laval, Québec, Canada

Vu la grandeur de cet article, il est proposé en deux parties, avec l'accord de l'auteur. La première partie est présentée ci-dessous, la seconde partie sera publiée dans un numéro ultérieur des Cahiers.

Gelet op de omvang van dit artikel, wordt het voorgesteld in twee delen, met toestemming van de auteur. Het eerste deel volgt hieronder, het tweede deel volgt in een later nummer van de Bladen.

■ De nos jours, on assiste à l'utilisation massive des technologies de l'information. Au Maroc, les projets d'informatisation des fonds documentaires se voient de plus en plus se répandre dans les bibliothèques. La réalisation de ces projets se fait par la mise en place des systèmes d'information documentaire dits les systèmes intégrés de gestion des bibliothèques (SIGB). Ceux-ci visent à automatiser les tâches des bibliothécaires. A l'issue du projet et du déploiement de ces SIGB, ces systèmes sont destinés à être utilisés par les employés des organisations. Néanmoins, l'utilisation de ces systèmes est remise en question : elle dépend d'un nombre de facteurs de perception individuelle à l'égard de ces systèmes. Cet article présente une étude exploratoire-descriptive de ces facteurs dans le contexte organisationnel marocain.

■ Informatietechnologieën worden tegenwoordig massaal gebruikt. In Marokko zien we in de bibliotheken steeds meer projecten waarbij documenten worden geïnformatiseerd. Deze projecten komen tot stand door de invoering van documenteninformatiesystemen, zogenaamde geïntegreerde bibliotheekbeheersystemen (GBBS). Die beogen een automatisering van de bibliotheektaken. Na afloop van het project en de roll-out van deze GBBS, zijn deze systemen bestemd om te worden gebruikt door de werknemers van de organisaties. Het gebruik van deze systemen wordt evenwel in vraag gesteld: de individuele perceptie ten aanzien van deze systemen is een van de bepalende factoren. Dit artikel presenteert een verkennend-beschrijvend onderzoek van deze factoren in de Marokkaanse organisatorische context.

Introduction et mise en contexte

D'un point de vue socioculturel, les bibliothèques étaient et demeurent, depuis longtemps, considérées comme des institutions de mémoire¹. Leur mission clé est de desservir les usagers, dans la diversité de leurs âges et profils académiques, sociaux et professionnels. Leurs rôles s'inscrivent ainsi dans un courant favorisant la démocratisation du savoir et l'accès équitable à l'information. En réponse aux développements technologiques auxquels assistent la majorité des sociétés actuelles, les bibliothèques ont d'ores et déjà adopté des dispositifs technologiques évolutifs dédiés à la gestion des ressources documentaires². Avec le tournant du numérique, les projets d'informatisation des fonds documentaires se propagent exponentiellement dans ces bibliothèques (e.g. bibliothèques scolaires, universitaires, spécialisées, etc.). Ce processus d'informatisation se réalise par la mise en place d'un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB), dont le rôle est de faciliter les opérations de classification, d'indexation et de repérage des ressources documentaires. En outre, il favorise la gestion des prêts et des utilisateurs, et permet la

gestion des acquisitions en fonction des profils des usagers adhérents.

Au Maroc, les projets d'implantation des SIGB s'avèrent de plus en plus propagés. Cependant, malgré les avantages offerts par ces systèmes, leur utilisation dans les bibliothèques et dans les divers services des organisations –après le déploiement du système– n'est pas acquise. Un décalage existe au niveau de l'acceptation individuelle des SIGB : un nombre d'utilisateurs apprécie l'utilisation de ces systèmes, tandis que d'autres expriment une certaine résistance à cet égard. Par conséquent, cette situation entrave les finalités maximales pour lesquelles celui-ci a été mis en place.

À ce jour, l'étude de l'acceptation des SIGB dans le contexte marocain n'a fait l'objet d'aucune recherche. C'est ainsi que nous désirons faire avancer les connaissances sur ce sujet à partir de la perspective organisationnelle marocaine. Le but de cet article est de décrire, dans le cadre d'une étude exploratoire-descriptive, l'acceptation des SIGB dans une organisation publique marocaine se dotant d'une bibliothèque spécialisée. Le projet d'informatisation du fonds documentaire de cette organisation étant

clôturé et les employés étant formés à l'utilisation du système après son déploiement, ceux-ci étaient appelés à utiliser le SIGB afin de repérer les diverses ressources documentaires nécessaires à l'accomplissement des tâches (e.g. poursuite des activités, prise de décision, assistance à des réunions, etc.). Chaque employé a accès, depuis son poste personnel, au SIGB (i.e. identification requise avec un nom d'utilisateur et un mot de passe). Néanmoins, si une catégorie d'utilisateurs voit une facilité dans l'utilisation de ce système et envisage des gains importants en termes de temps, d'autres utilisateurs éprouvent une certaine résistance à cet effet : ils préfèrent plutôt se rendre directement à la bibliothèque, et de passer un temps considérable à rechercher manuellement un document dont le repérage aurait pu être plus efficace en utilisant le SIGB. Par conséquent, le système est jugé insuffisamment utilisé par les employés visés. Afin de cerner cette problématique, nous tâcherons ainsi de répondre aux questions de recherche suivantes :

- Quelles sont les caractéristiques des SIGB ?
- Quels sont les facteurs individuels (relatives à l'employé) et techniques (relatives au système) qui favorisent/freinent l'utilisation des SIGB dans cette organisation publique marocaine ?
- Comment pourrait-on justifier cette influence ?
- Quelles sont les recommandations à suggérer pour renforcer l'utilisabilité individuelle des SIGB dans les organisations marocaines ?

Pour ce faire, nous proposons, dans un premier temps, une cartographie des besoins informationnels éprouvés par les employés de l'organisation publique marocaine en question. Dans un second temps, nous suggérons une revue de la littérature sur (1) les SIGB et (2) l'utilisation des systèmes d'information en général, et ce, en servant des écrits pertinents sur l'approche sociotechnique. Notre cadre de référence se bâtit à la lumière du modèle d'acceptation des technologies (TAM) (Technology Acceptance Model) de Davis (1989).

Cartographie des besoins informationnels des employés de l'organisation

L'organisation faisant l'objet de notre étude se dote d'une bibliothèque spécialisée avec un fonds documentaire multilingue (collections en arabe, en français, en anglais et en espagnol) à caractère spécialisé. Les principales ressources documentaires sont de nature juridique, dont :

- Des recueils de textes de lois (législation nationale ou étrangère) ;
- Des codes ;
 - Des ouvrages de référence : dictionnaires, encyclopédies, annuaires spécialisés ;

- Des monographies (en un seul ou plusieurs volumes) ;
- Des thèses et mémoires ;
- Des périodiques et revues spécialisés (relatifs à l'actualité marocaine et internationale).

Les employés de cette organisation sont répartis entre les dirigeants, les gestionnaires et les employés de première ligne. En fonction de leurs tâches, les besoins informationnels s'avèrent différents :

- Pour les dirigeants : leurs besoins sont notamment centrés sur le repérage de textes de référence (législation nationale ou étrangère, codes, etc.) ainsi que des ressources documentaires d'actualité, telles que les revues spécialisées, afin d'appuyer leurs décisions sur des bases épistémologiques et scientifiques solides ;
- Pour les gestionnaires : ils ont plutôt besoin d'ouvrages généraux et de référence, ainsi que d'essais et dissertations (thèses et mémoires) dans un objectif d'approfondir leurs connaissances dans le domaine juridique, puisqu'ils n'en sont pas spécialistes. En outre, ils se servent de ces ressources documentaires pour la rédaction des rapports d'activité destinés aux dirigeants, de même que pour la préparation des réunions avec ceux-ci ;
- Pour les employés de première ligne : les besoins informationnels sont de nature opérationnelle. Par exemple, la consultation des ouvrages de référence spécialisés dans le domaine juridique, afin de produire des rapports opérationnels dans un langage spécialisé de qualité. Ces derniers sont destinés aux gestionnaires, qui les examinent avant de les acheminer aux dirigeants.

Les besoins informationnels de ces employés sont divers. Chaque intervenant désire retrouver le document qu'il recherche en vue de s'approprier l'information y contenue et de mener à bien ses missions dans l'organisation. Par conséquent, c'est là où réside l'intérêt des SIGB dans la recherche de l'information en particulier, et dans l'automatisation des tâches du bibliothécaire en général (la gestion des prêts). Quelles sont donc les particularités de tels systèmes ?

Les systèmes intégrés de gestion des bibliothèques (SIGB) : un soutien à la gestion des bibliothèques

Les SIGB sont des systèmes d'information de nature bibliothéconomique : ils servent de soutien à la chaîne documentaire, depuis l'acquisition de la ressource documentaire jusqu'à sa diffusion (prêts et circulations). Les SIGB comprennent généralement les modules suivants :

Catalogue

Regroupe les notices bibliographiques créées pour chacune des ressources documentaires de la bibliothèque. Les informations bibliographiques doivent être représentées sous une forme normalisée, soit par exemple selon la norme ISBD (international standard bibliographic description), les RCCA (règles de catalogage anglo-américaines), le MARC (machine readable cataloguing) bibliographique, ou encore les RDA (Ressources : description et accès). Ces informations bibliographiques portent aussi bien sur la description matérielle des documents (titre, auteur, année et date de publication, importance matérielle, etc.) qu'intellectuelle (indexation et classification documentaire). A l'issue de celle-ci, une cote classificatoire est élaborée, indiquant la classe du document et son emplacement sur les rayonnages ;

Autorités

Ce module comprend les notices d'autorités créées pour les auteurs des collections documentaires. Dans ces notices, le nom et le prénom de l'auteur doivent faire objet d'un contrôle d'autorité. Il importe également d'y mentionner, s'il y a lieu, des informations sur la naissance et le décès de l'auteur, ainsi que ses activités principales. Toutes ces informations doivent figurer sous une forme normalisée (e.g. MARC d'autorité, ISBD).

Administration

Il est réservé à l'administrateur du système. Celui-ci se réserve le droit d'ajouter/modifier les modules et les fonctionnalités du SIGB. Il intervient dans le cas de problèmes techniques survenus (sauvegarde et restauration des données).

Circulations et prêts

Conçu pour la gestion des prêts (date de prêt et de retour, mentions de retard) des exemplaires des ressources documentaires dont la bibliothèque se dote, la création et la gestion des profils des utilisateurs, etc.

Diffusion sélective de l'information (DSI)

Ce module comprend des fonctionnalités de diffusion de l'information en fonction des besoins informationnels et des profils académiques des utilisateurs. C'est le résultat d'un processus qui consiste à saisir, pour chaque utilisateur visé, des informations de préférence concernant les thématiques et les types des ressources documentaires à consulter. Une fois les ressources désirées (nouvelles acquisitions notamment) sont

enregistrées dans le SIGB, l'utilisateur reçoit dans son compte personnel, une alerte l'avisant que le document désiré (récemment acquis) est disponible.

Les SIGB servent ainsi de soutien aux activités des bibliothécaires. Les notices bibliographiques, autrefois sur support analogique, peuvent désormais être facilement créées grâce aux champs prédéfinis contenus dans le système. Le bibliothécaire/catalogueur n'a qu'à entrer les informations nécessaires correspondant à chacun des champs prédéfinis, que ce soit pour les notices bibliographiques que pour celles d'autorité. Il en va de même pour la gestion des prêts et la circulation des documents : le bibliothécaire sera plus apte à assurer le suivi des dates d'emprunt et de retour des documents. Aussi, les besoins informationnels des utilisateurs seront mieux cernés grâce à la fonctionnalité de la DSI. Le SIGB retournera, automatiquement et selon les profils respectifs des utilisateurs, les ressources documentaires répondant à leurs attentes. Du point de vue de l'utilisateur, l'exploitation du SIGB s'entend en termes d'utilisation du catalogue d'accès public (OPAC), l'interface publique du système. Elle est aussi associée à la connexion à ce système pour auto-gérer les prêts et s'informer sur les nouvelles acquisitions de la bibliothèque, en fonction des besoins informationnels personnels (i.e. diffusion sélective de l'information). Les SIGB sont, finalement, perçus comme des médiateurs techniques entre les ressources documentaires et les usagers des bibliothèques. Grâce aux processus bibliothéconomiques qu'ils exécutent, ils améliorent la qualité du repérage de ces ressources, accompagnent les usagers dans leurs recherches d'informations et par conséquent, soutiennent la démocratisation du savoir.

La vision détaillée plus haut correspond, d'un point de vue de l'utilisateur, à l'approche traditionnelle selon laquelle un SIGB (et plus précisément le module du catalogage et son interface publique) est un simple système qui médiatise les processus de la recherche documentaire, et ce, dans un objectif de satisfaire les besoins informationnels des usagers des bibliothèques. Néanmoins, il n'en demeure pas moins que, forts des mutations technologiques actuelles, les SIGB ont subi des changements qui ont marqué un nouveau tournant dans la conception bibliothéconomique de l'utilisation de ces dispositifs. Une conception nouvelle s'impose : il s'agit de celle des catalogues 2.0, lesquels sont plus tournés vers les usagers, et basés sur les postulats du web sémantique. Les catalogues 2.0 laissent une grande place à la participation des usagers à l'alimentation des notices bibliographiques, que ce soit par les tags (étiquetage), les mots-clés (indexation), la classification documentaire (analyse documentaire), ou encore des annotations (commentaires, suggestions de

correction des données bibliographiques figurant sur la notice, etc.). Grosso modo, l'intervention du grand public est la bienvenue, grâce à cette nouvelle génération des catalogues. Autrefois passifs, les usagers deviennent désormais des acteurs actifs qui interviennent dans les opérations du traitement et d'analyse des ressources documentaires, des tâches qui sont habituellement assurées par les bibliothécaires. Cette approche de participation fait en sorte que les ressources documentaires détenues par la bibliothèque sont plus visibles, puisqu'elle aide à élaborer les systèmes de recommandation bibliothéconomiques. Ceux-ci sont basés sur des algorithmes qui permettent de suggérer à l'utilisateur, les ressources qui pourraient potentiellement l'intéresser, sur la base des sélections qu'il fait.

Forts de leur importance, les SIGB devraient jouir de la même visibilité que tout autre système d'information organisationnel. Néanmoins, leur utilisation est plus aisée chez les spécialistes du domaine, soit les bibliothécaires, les documentalistes, voire même les archivistes. Ces professionnels de l'information possèdent –la plupart d'entre eux– des compétences informatiques et informationnelles favorisant une utilisation appropriée des systèmes de gestion documentaire. Cette utilisation leur permet d'exploiter, rationnellement et au moment opportun, les différents modules offerts par le SIGB. Néanmoins, il n'en irait pas de même pour les utilisateurs non-spécialistes. L'exploitation d'un tel système est certes conditionnée par un ensemble de perceptions individuelles principalement liées à l'utilité du système et à sa qualité ergonomique. Ainsi, une perception négative à l'égard du système entraîne une résistance à son utilisation. Le SIGB mis en place aura ainsi un faible taux de succès, et l'organisation envisagera une perte importante en termes de temps et de ressources investis. Afin de pallier ces risques, il est crucial d'étudier les différentes dimensions de la médiation documentaire, notamment dans sa perspective technologique. C'est ainsi que nous tâcherons d'expliquer, dans la section subséquente, comment les individus interagissent avec les technologies en général, et avec les SIGB en particulier. Il s'agit plus précisément de qualifier l'aspect sociotechnique des SIGB et de décrire ladite interaction sous trois facettes, soit : l'acceptabilité, l'acceptation et l'appropriation.

Les SIGB : des dispositifs technologiques de nature sociotechnique

D'un point de vue de l'utilisateur, l'exploitation des SIGB s'inscrit dans la lignée de pensée visant à caractériser l'interaction homme-technologie et les enjeux humains (affectifs et cognitifs) qui en découlent. Les technologies possèdent des fonctions

qui soutiennent les tâches des individus dans la mesure où ceux-ci savent comment les mettre à profit. Les catalogues 2.0 sont perçus comme des infrastructures sociotechniques : la dimension technique réside dans les processus bibliothéconomiques exécutés (i.e. catalogage, recherche d'information, etc.), tandis que la dimension sociale s'incarne à travers le caractère collaboratif des usagers et leur implication dans les activités telles que l'annotation et l'étiquetage des ressources documentaires. Cela constitue en soi une opportunité pour l'utilisateur afin de mettre en valeur ses compétences techniques et cognitives à l'égard de l'utilisation de telles interfaces publiques.

Néanmoins, nombreux sont les enjeux informationnels qui découlent de l'utilisation des SIGB et des dispositifs technologiques en général. Les plus importants parmi ceux-ci sont souvent liés à la médiation sociotechnique³. Les usages faits des technologies à l'ère du numérique sont marqués par l'instabilité et la fragilité⁴ : une technologie est différemment appréhendée à deux moments différents, dans des contextes et par des individus divers. Cette instabilité affecte ainsi le processus de la recherche d'information, ainsi que toutes les dimensions affectives et cognitives qui y sont associées pour chaque utilisateur. Nous désirons cependant nous pencher plus particulièrement à la relation homme-technologie, notamment en termes d'acceptabilité, d'acceptation et d'appropriation. Nous estimons que ces trois notions sont centrales, dans la mesure où elles orchestrent l'exploitation des SIGB dans un contexte caractérisé par l'abondance des ressources numériques.

Les SIGB et les utilisateurs : entre acceptabilité, acceptation et appropriation

Partenaires de la vie humaine quotidienne, les technologies sont exploitées à des fins de socialisation, ou encore d'amélioration de la productivité individuelle et collective. Leur intégration de plus en plus accrue en milieu organisationnel nous amène cependant à questionner leur acceptation par les individus appartenant à ces organisations. Pourquoi une technologie est-elle implantée dans une organisation ? C'est certes pour soutenir les processus d'affaires de celle-ci. Or, pour ce faire, cette technologie devrait être effectivement utilisée par les employés concernés. Cette utilisation n'est pas forcément la même pour ces individus : chacun possède ses propres perceptions à l'égard de cette technologie, et ce, en fonction du contexte de travail ainsi que d'un bon nombre d'attributs psychologiques et cognitifs. Pourquoi donc une technologie est-elle utilisée chez un groupe d'employés plus que chez d'autres ? Par quoi justifie-t-on la diversité des usages faits d'une même technologie ? Telles sont des questions ayant

fait l'objet des recherches en sciences humaines et sociales, notamment en psychologie cognitive, en ergonomie et en sociologie. Il s'agit également des questionnements ayant suscité l'intérêt d'un ensemble de chercheurs et praticiens en sciences de l'information : les systèmes de gestion documentaire, qu'ils soient utilisés en contexte bibliothéconomique ou archivistique, sont différemment utilisés par les acteurs d'une organisation. Les usages qui en sont faits varient également en fonction des contextes de travail et d'un ensemble de dimensions psychiques individuelles (acceptation totale, acceptation partielle ou résistance). Ces considérations nous semblent pertinentes afin de bâtir une grille d'analyse pour l'étude de notre sujet de recherche. D'une manière générale, l'utilisation d'une technologie requiert un ensemble de dimensions technico-cognitives dont l'utilisateur doit avoir la jouissance afin de mieux s'approprier la technologie⁵. Une telle utilisation se décline en trois facettes : l'acceptabilité, l'acceptation et l'appropriation.

Suggérée par les chercheurs en psychologie cognitive et en ergonomie notamment, l'acceptabilité du système se définit, selon Nielsen (1994), par deux attributs : l'utilisabilité et l'utilité. Si le premier attribut renvoie à l'ergonomie du système, c'est-à-dire l'aisance de son utilisation, le deuxième désigne l'apport de ce système à la réalisation d'un ensemble de tâches dans un contexte donné⁶. Pour qu'un système soit utilisable, comme le suggère Perriault (2008), il importe que les exigences relatives à son exploitation effective s'alignent avec les compétences informationnelles de l'utilisateur. Concrètement, celui-ci doit posséder les habiletés techniques lui permettant d'exploiter aisément l'OPAC, de naviguer d'un module à un autre, d'assimiler les différentes fonctionnalités offertes par le catalogue, de lancer des commandes, etc. Les compétences d'ordre cognitif, nous semble-t-il, réfèrent à la capacité de l'utilisateur à construire des requêtes simples et complexes, à utiliser le langage d'interrogation approprié, à explorer les différentes facettes de filtration des résultats de la recherche, etc. Elles permettent de trier les résultats de la recherche en fonction d'un ensemble de critères reflétant les besoins informationnels à combler. L'utilité, quant à elle, se concrétise à travers l'apport actuel et potentiel de l'OPAC à l'utilisateur. Comme il est question d'une perception nettement subjective, puisque ce critère dépend en grande partie du contexte de l'utilisation, l'utilité pour un utilisateur qui exploite l'OPAC à des fins ludiques ne serait peut-être pas la même que pour un autre qui explore le catalogue dans le cadre d'une recherche académique.

L'acceptation est le fruit de la médiation sociotechnique entre le système et l'utilisateur. C'est le résultat de l'interaction entre les perceptions technico-cognitives

des usagers et les caractéristiques techniques et fonctionnelles du dispositif technologique. Une acceptation de l'OPAC implique que celui-ci s'aligne techniquement et fonctionnellement avec les capacités cognitives et informationnelles de l'utilisateur et qu'il répond à ses besoins. L'acceptation est l'acte d'accomplir les tâches prévues par le concepteur du système. En tant qu'acteurs intelligents qui structurent les technologies et les exploitent en fonction des intérêts personnels, les usagers s'approprient les systèmes technologiques mis à leur disposition.

Enfin, l'appropriation est l'acte par lequel l'utilisateur devient un acteur actif qui développe ses usages en fonction de ses intérêts⁷. Elle varie selon le contexte et la nature des objectifs à atteindre à travers cette utilisation. Elle dépasse les buts initialement assignés à la technologie pour couvrir un large éventail d'objectifs que l'utilisateur définit pour lui-même. Par exemple, un système d'information pourrait avoir plusieurs usages : il peut s'agir d'une simple saisie des données se rapportant à une activité nouvellement produite, comme il peut être question de la consultation d'une information utile pour la conduite d'une activité organisationnelle donnée.

Comment pourrait-on prédire le comportement d'un utilisateur à l'égard des SIGB ? Dans la littérature en sciences de l'information et de communication, les recherches sur l'utilisabilité des SIGB sont peu nombreuses. Un rapide survol des écrits scientifiques a permis de mettre le doigt sur la recherche réalisée par Papy et Leblond (2007) sur les usages du système Catalog dans les bibliothèques universitaires françaises. Cette recherche était conduite dans une optique de valoriser les rôles des bibliothécaires dans l'amélioration de la visibilité des collections documentaires de ces bibliothèques et la promotion de la recherche universitaire en sciences humaines et sociales. Si cette étude a été réalisée en tenant compte du contexte organisationnel français, aucune recherche n'a abordé, jusqu'à présent, l'utilisation des SIGB dans les organisations marocaines. C'est dans cette perspective que nous allons suggérer un modèle des facteurs individuels et techniques qui influent sur l'acceptation de ces systèmes, compte tenu de la réalité organisationnelle marocaine en la matière. Une telle conceptualisation sera basée sur le modèle de l'acceptation des technologies (TAM : technology acceptance model), suggéré par Davis en 1989. Le choix de ce modèle est justifié par le fait qu'il met en relation les trois variables mentionnées plus haut, soit l'acceptabilité, l'acceptation et l'appropriation. Nous nous servirons ainsi de ce modèle et des études l'ayant vérifié empiriquement dans différents contextes afin d'enrichir notre cadre opératoire. L'application de ce modèle au contexte de notre étude se fera en tenant compte des spécificités

du champ bibliothéconomique dans lequel notre recherche s'inscrit. **Fin de la première partie**

Siham Alaoui

Institut supérieur de traduction
Avenue Allal Ben Abdellah, 106
10000 Rabat, Maroc
Siham.alaoui.1@ulaval.ca
juillet 2018

Bibliographie

- Appel, Violaine, Boulanger, Hélène et Massou Luc. *Dispositifs d'information et de communication : concept, usages et objets*, Bruxelles : Groupe De Boeck, 2010.
- Attalah, Paul. *Théories de la communication : sens, sujets, savoirs*, Sillery, Québec : Presses de l'Université du Québec, 1991.
- Caune, Jean. *Culture et communication : convergences théoriques et lieux de médiation*, Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 1995.
- Bernardet, V. et Souillard, S. Les bibliothèques d'archives. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2011, n° 4, p. 22-25. <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-04-0022-004>>.
- Berthier, S. *Le SIGB : pilier ou élément désormais mineur de l'informatique documentaire ? Mémoire d'étude*, Université de Lyon, 2012. <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60267-le-sigb-pilier-ou-element-desormais-mineur-de-l-informatique-documentaire.pdf>>
- Brangier, E., Dufresne, A. & Hammes-Adele, S. Approche symbiotique de la relation humain-technologie : perspectives pour l'ergonomie informatique. *Le travail humain*, 2009, vol. 72, n° 4, p. 333-353. <<https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2009-4-page-333.htm>>
- Chaumon, M.B. et Dubois, M. L'adoption des technologies en situation professionnelle : quelles articulations possibles entre acceptabilité et acceptation ? *Le travail humain*, 2009., vol. 72, n° 4, p. 355-382. <<https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2009-4-page-355.htm>>
- Chougnat, P. *Histoire des collections, mémoire des institutions : un état des lieux dans les bibliothèques de recherche en sciences humaines et sociales. Mémoire d'étude*, Université de Lyon, 2012. <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56677-histoire-des-collections-memoire-des-institutions-un-etat-des-lieux-dans-les-bibliotheques-de-recherche-en-sciences-humaines-et-sociales.pdf>>
- Davis, F. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 1989, vol. 13, n° 3, p. 319-340. <https://www.jstor.org/stable/249008?seq=1#page_scan_tab_contents>
- Debbabi, K. *Les déterminants cognitifs et affectifs de l'acceptabilité des nouvelles technologies de l'information et de la communication : le cas des Progiciels de Gestion Intégrée. Thèse de doctorat*, Université de Grenoble Alpes, 2014. <<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01247267/document>>
- Desanctis, G. et Poole, S. Capturing the complexity in advanced technology use: adaptative structuration theory. *Organization science*, 1994, vol. 5, n° 2, p. 121-146.
- Domenget, J. La fragilité des usages numériques: Une approche temporaliste de la formation des usages. *Les Cahiers du numérique*, 2013, vol. 9, n° 2, p.47-75. <<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2013-2-page-47.htm>>
- Février, F. *Vers un modèle intégrateur "expérience-acceptation" : rôle des affects et des caractéristiques personnelles et contextuelles dans la détermination des intentions d'usage d'un environnement numérique du travail. Thèse de doctorat*, Université Rennes 2 ; Université Européenne de Bretagne, 2011. <<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00608335/document>>
- Galaup, X. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires. Mémoire d'étude*, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2007. <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-l-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf>>
- Hedstrom, M. et King, L. *On the LAM: Library, Archive, and Museum Collections in the Creation and Maintenance of Knowledge Communities*, 2006. <<http://www.oecd.org/edu/innovation-education/32126054.pdf>>
- Ibanescu, G. *Facteurs d'acceptation et d'utilisation des technologies de l'information : une étude empirique de l'usage du logiciel "Rational Suite" par les employés d'une grande compagnie de services informatiques. Mémoire de maîtrise*, Université du Québec à Montréal, 2011. <<http://www.archipel.uqam.ca/3960/1/M11905.pdf>>
- Jaureguiberry, F. et Proulx, S. *Usages et enjeux des technologies de communication*, Toulouse : Erès, 2011.

Jouet, J. Retour critique sur la sociologie des usages, *Réseaux*, 2000, vol. 18, n° 100, p. 488-518. <http://www.persee.fr/doc/reso_0751-7971_2000_num_18_100_2235>

Khalif, L. *Facteurs d'utilisation et d'adoption des systèmes électroniques de prise de rendez-vous dans l'industrie des services*, Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Trois Rivières, 2014. <<http://depot-e.uqtr.ca/7426/1/030791350.pdf>>

Leon-Ayala, S. *Les personnes âgées face au défi d'utilisation des nouvelles technologies: Étude de l'utilisabilité des interfaces de téléphones portables*, Mémoire de maîtrise, Université de Montréal, 2010. <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/4736/Leon-Ayala_Sandra_C_2010_memoire.pdf?sequence=2>

Morgan, G. *Images de l'organisation*, Québec : Presses de l'université Laval, Éditions Eska, 1989.

Muller, T. *Choisir un SIGB libre*, Montréal, Éditions ASTED, 2012.

Nielsen, J. *Usability Engineering*, San Diego : Academic Press, 1994.

Nkunzimana, G. *Interactions humain-machine et différences culturelles : l'utilisabilité Bantu comparée*, Thèse de doctorat, Université de Montréal, 2005. <<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/6611>>

OUADAH, J. *La mobilisation des employés lors de l'implantation d'un système d'information Études de cas dans le secteur public québécois*, Thèse de doctorat, Université de Montréal, 2005. <<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/1540/a1.6g31.pdf?sequence=1>>

Ouadahi, J. et Guérin, G. Pratiques de gestion mobilisatrices et implantation d'un système d'information : une évaluation qualitative, *Relations industrielles / Industrial Relations*, 2007, vol. 62, n° 3, p. 540-564. <<https://www.erudit.org/fr/revues/ri/2007-v62-n3-ri1863/016492ar/>>

Papy, F. et Leblond, C. L'interface de recherche d'information du Visual...Catalog : un outil innovant à "double détente". *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 2007, vol. 44, n° 4, p. 288-298. <<https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2007-4-p-288.htm>>

Perriault, J. *La logique de l'usage*, Paris : l'Harmattan, 2008.

Pickard, A. J. *Research methods in information*. (2ème éd.), Chicago, Neal-Schuman, 2013.

Reerink-Boulangier, J. *Services technologiques intégrés dans l'habitat des personnes âgées : Examen des déterminants individuels, sociaux et organisationnels de leur acceptabilité*. Thèse de doctorat de l'Université Rennes 2, Centre de Recherche en Psychologie Cognition et Communication - Laboratoire Armoricaire Universitaire de Recherche en Psychologie Sociale, 2012.

Terrade, F., Pasquier, H., Reerink-Boulangier, J., Guingoin, G., & Somat, A. L'acceptabilité sociale: la prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques, *Le travail humain*, 2009, vol. 72, n° 4, p. 383-395.

Venkatesh, V. et Davis, F. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 2000, vol. 46, n° 2, p. 86-204. <http://www.jstor.org/stable/2634758?seq=1#page_scan_tab_contents>

Notes

1. Bernardet et Souillard, 2011, op. cit. ; Chougnet, 2011, op. cit. ; Hedstrom et King, 2006, op. cit.
2. Galaup, 2007, op. cit.; Muller, 2012, op. cit.
3. Desanctis et Poole, 1994, op. cit.; Jauréguiberry et Proulx, 2011, op. cit.; Perriault, 2008, op. cit.
4. Domenget, 2013, op. cit.
5. Perriault, 2008, op. cit.
6. Nielsen, 1994, op. cit. ; Nkunzimana, 2005, op. cit.
7. Jouet, 2000, op. cit.