

# L'UTILISABILITE : ENTRE L'UTILISATEUR ET LE SIMPLE LABEL DE QUALITE

KOENIG Vincent & VAN DE LEEMPUT Cécile<sup>1</sup>

## Résumé

L'utilisabilité devient un concept très répandu. Beaucoup de critères différents ont déjà été proposés pour améliorer les interfaces informatisées. L'originalité de la présente étude repose sur une approche qui vise à tenir compte également des freins et motivations de l'utilisateur pour démontrer l'utilité d'une approche holistique de la problématique de l'utilisabilité. La récolte des données se fait grâce à un questionnaire spécifique présenté en ligne à des utilisateurs professionnels de systèmes d'information. Les analyses indiquent l'importance de facteurs personnels. Le rôle de la formation est à repenser également, tant au niveau de sa durée qu'au niveau du contenu. Nous concluons sur le besoin d'une utilisation plus conséquente des formations comme outil de communication entre l'entreprise et l'employé.

*Mots-clés* : utilisabilité, évaluation, système d'information, usage, formation

## I. Problématique

Face aux changements qu'engendre et subit le monde du travail, le recours à des systèmes d'information devient quasi systématique ; il constitue un défi et une opportunité pour les entreprises. Parallèlement à cette course à l'informatisation, la gestion du savoir prend un statut stratégique. Dans un souci constant de l'emporter sur la concurrence, les entreprises réalisent de plus en plus l'importance que prennent l'identification, le stockage, le partage, bref la gestion de l'information au sein de l'entreprise. Que l'informatisation apparaisse comme la cause ou le résultat d'une gestion des savoirs, l'emploi de systèmes de gestion de l'information nécessite de faire appel aussi à des savoirs spécifiques. Dans un souci d'intégration accrue, les systèmes appelés ERP (Enterprise Resource Planning) ou progiciels de gestion intégrée viennent d'ailleurs restructurer, de plus en plus fréquemment, le monde professionnel. Lemaire, face à la problématique du changement, constate d'ailleurs qu'« il est indéniable que les ERP renforcent une certaine taylorisation du travail (...) qui connaît un regain à travers l'informatisation et la rationalisation des procédures » (Lemaire, 2002, p.117). Nos recherches questionnent l'adéquation de tels systèmes pour l'exécution des tâches par les travailleurs. En dehors d'une

---

<sup>1</sup> Université Libre de Bruxelles - Laboratoire de Psychologie Industrielle et Commerciale  
Av. F. Roosevelt 50, CP 122, B-1050 Bruxelles [ykoenig@ulb.ac.be](mailto:ykoenig@ulb.ac.be) [cecvdl@ulb.ac.be](mailto:cecvdl@ulb.ac.be)

certaine facilité faciale d'utilisation, nous nous interrogeons sur l'utilisabilité de tels systèmes d'information. La recherche vise à cerner les comportements de recherche, de réception et de partage d'informations et à évaluer l'utilisabilité des outils mis à disposition des travailleurs pour effectuer ces tâches de gestion d'informations, au-delà de la simple étude des fonctionnalités de l'interface informatisée.

Cette perspective de recherche se veut originale par rapport aux études d'utilisabilité qui portent essentiellement sur les problématiques d'interface et de navigabilité, comme celles menées par Nielsen (1993) qui sont étroitement liées à la conception et à l'étude de sites Internet en dehors des sphères professionnelles et des comportements au travail.

L'évaluation de l'utilisabilité au travers d'une confrontation expérimentale à l'interface ne semble pas suffire pour rendre compte de l'utilisation réelle que le travailleur fait ou pourra faire d'un tel système de gestion d'information. L'interaction homme(s)-machine(s) s'avère plus difficile à cerner et dépasse la problématique de la pure évaluation « matérielle ». Cette idée se rapproche de la notion d'usage que propose Le Coadic (1998) et nous a motivés à enrichir le concept d'utilisabilité. L'approche développée dans nos recherches tente de concilier l'évaluation de l'utilisateur, ses compétences et ses pratiques professionnelles, d'approcher les activités humaines et de mieux comprendre le contexte d'utilisation, les freins et les motivations des utilisateurs. Pour répondre à ces objectifs, nous questionnerons des professionnels de la gestion d'information, via un questionnaire présenté sur le web. L'évaluation du concept de l'utilisabilité se fera en fonction des différentes activités de recherche, de réception et de partage d'information, en faisant l'hypothèse que les critères d'utilisabilité d'efficacité, d'efficience, de satisfaction et d'usage peuvent s'apprécier différemment en fonction de ces activités.

## II. Méthode

La méthodologie utilisée est celle du questionnement écrit. Son élaboration repose sur une structuration des volets du questionnaire en fonction des activités du travailleur (réception, partage et recherche spécifique d'informations) ainsi qu'en fonction de la perception que les travailleurs ont de la gestion des savoirs et à leur sentiment d'expertise face aux systèmes d'information. Les items ont été créés à partir des critères d'efficacité, d'efficience, de satisfaction et d'utilisation réelle. Ces critères sont issus de la définition ISO 9241-11 de l'utilisabilité (efficacité, efficience et satisfaction) et des propos de Le Coadic (1998) pour le critère d'utilisation réelle. Pour chaque volet ciblant une activité du travailleur (« réception d'informations », « partage d'informations » et « recherche spécifique d'informations »), les items ont été équilibrés tant au niveau du nombre d'items (25 par volet) que par la sémantique de ces derniers (items visant les critères d'efficacité, d'efficience, de satisfaction et d'usage). L'évaluation des items se fait sur une échelle de Likert à 5 pas. Les volets ciblant la perception que les travailleurs ont de la gestion des savoirs et leur expertise face aux systèmes d'information ont

été élaborés afin d'évaluer le contexte de l'utilisation réelle et la place donnée dans les organisations à la formalisation des savoirs exigés pour l'utilisation de tels systèmes de gestion d'information. Il ne s'agit pas d'évaluer le sentiment d'efficacité personnel en tant que tel. L'évaluation des items se fait également sur une échelle de Likert à 5 pas et par classement d'items.

L'analyse des données visera en premier lieu à mettre en évidence les critères d'utilisabilité d'efficacité, d'efficience, de satisfaction et d'usage différenciellement en fonction des activités réalisées. Les analyses porteront dans un deuxième temps, sur la perception que les professionnels ont des enjeux de la gestion de l'information, en ce compris la place de la formation dans la maîtrise des outils.

Afin d'assurer la représentativité de l'échantillon, ce questionnaire a été proposé dans une version en ligne aux utilisateurs professionnels des systèmes d'information. Un grand soin a été accordé à la diversité des entreprises ciblées, sans toutefois parvenir à constituer un échantillon aussi étendu que nous l'avions souhaité. Finalement, ne prenant en compte que les questionnaires correctement validés, l'échantillon final est constitué de 75 répondants. Ceux-ci travaillent en majorité dans le domaine de la publicité (18.7%), dans le secteur de l'industrie chimique (16%) ou encore dans le domaine financier (10.7%). La consultance, l'informatique, les institutions européennes, les télécommunications constituent quelques uns des autres domaines professionnels. 42.7% des répondants proviennent d'entreprises qui emploient plus de 1000 personnes tandis que 36% des participants travaillent pour des entreprises de moins de 100 employés. La représentation en genre est pratiquement égale au sein de notre échantillon (49.3% F, 50.7% M). Quant aux fonctions, les cadres sont prédominants (52%), viennent ensuite les employés (32%) et les cadres supérieurs (8%). Cette représentation se confirme par les formations de base des répondants : diplômés d'études supérieures de 2<sup>e</sup> cycle (62.7%), diplômés de l'enseignement secondaire (9.3%) et diplômés d'études supérieures de 3<sup>e</sup> cycle (9.3%). La plupart des répondants travaillent à Bruxelles (68%) tandis que 28% des personnes ont leur lieu de travail dans un pays de l'Union Européenne autre que la Belgique. Les départements informatique (20%) et R&D (10.7%) sont les mieux représentés. Finalement, près de la moitié de l'échantillon a moins de 35 ans (M = 37), la personne la plus âgée étant cependant âgée de 61 ans. Quant à l'ancienneté au sein de l'entreprise, la moyenne se situe à 8.5 ans tandis que l'ancienneté dans la fonction actuelle est de 4.5 ans en moyenne.

### **III. Résultats**

#### ***III.1. Critériologie de l'utilisabilité***

Des analyses factorielles (Principal Axis Factoring, rotation Varimax) ont été réalisées sur chacun des trois volets : activités de réception, de partage et de recherche spécifique d'informations. Compte tenu des quatre critères fixés *a priori*, nous avons opté pour une analyse « fermée » de manière à fixer l'algorithme sur quatre facteurs. Malgré la faible taille de l'échantillon, l'analyse factorielle apparaît

appropriée dans la perspective de la recherche, permettant une première exploration des résultats.

Les analyses mettent en évidence que l'évaluation de l'utilisabilité est variable selon les activités de gestion de l'information mais aussi que les critères d'utilisabilité se modifient. Les problèmes rencontrés par l'utilisateur sont spécifiques non seulement au système d'information mais surtout à l'activité réalisée. Toutefois, contrairement à nos attentes, les quatre facteurs issus des analyses ne correspondent pas aux quatre critères d'efficacité, d'efficience, de satisfaction et d'usage. Les tableaux 1, 2 et 3 présentent les propositions d'interprétation des facteurs pour les trois volets centrés sur les activités ; les tableaux 4, 5 et 6 en présentent en annexe les items ayant une saturation supérieure à .40. Les résultats montrent que les critères d'efficacité et d'efficience s'imposent comme critères incontournables bien qu'ils soient parfois intégrés dans un seul et même facteur et qu'ils puissent concerner soit le système d'information, soit l'utilisateur lui-même. Les résultats mettent en évidence également dans les trois analyses, un facteur relatif à la complexité du système d'information.

<i>Activité de « Réception d'informations »</i>	
F1 - 12.38 % <sup>2</sup>	Complexité du système d'information
F2 - 12.06 %	Réception excessive d'informations
F3 - 9.54 %	Plasticité, contrôle et adaptation aux besoins individuels de l'utilisateur
F4 - 7.01 %	Efficacité et efficience (manquantes) du système d'information

**Tableau 1 : Facteurs pour le volet sur la réception d'informations**

<i>Activité de « Partage des informations »</i>	
F1 - 19.03 %	Craintes et motivations personnelles
F2 - 11.06 %	Complexité du système d'information
F3 - 7.12 %	Valorisation de l'utilisation du système d'information
F4 - 5.90 %	Efficacité du système d'information

**Tableau 2 : Facteurs pour le volet sur le partage d'informations**

<i>Activité de « Recherche spécifique d'informations »</i>	
F1 - 14.24 %	Efficacité personnelle (pour l'utilisateur)
F2 - 12.21 %	Complexité du système d'information
F3 - 9.55 %	Efficience (manquante) du système d'information
F4 - 6.68 %	Nombre, quantité d'informations (facteur hétérogène)

**Tableau 3 : Facteurs pour le volet sur la recherche spécifique d'informations**

L'analyse du volet Partage des informations semble la plus intéressante. En effet, c'est lors de cette activité que les utilisateurs semblent se heurter non seulement aux fonctionnalités de l'interface informatisée mais beaucoup plus encore qu'ils révèlent

<sup>2</sup> Pourcentage de variance expliquée

leurs réticences et freins personnels. Ainsi, le premier facteur se trouve fortement saturé par des items qui reflètent les enjeux du partage des informations dans l'organisation. Les utilisateurs semblent redouter une « appropriation » de leurs savoirs par autrui et déclarent n'employer le système d'information que dans la mesure où leur employeur le prescrit explicitement. Une interface répondant aux critères « techniques » de l'utilisabilité semble ne pas suffire à justifier entièrement son emploi. Ces résultats, bien que devant être reproduits sur de plus vastes échantillons, montrent la nécessité de distinguer les différentes activités liées à un système de gestion d'information ; s'ils se confirmaient, ils devraient amener à étendre le concept d'utilisabilité et sa critériologie, au-delà de l'utilisation d'une interface.

### ***III.2. La perception de l'utilisateur face aux enjeux de la gestion des informations***

En ce qui concerne la perception de la gestion des savoirs, les répondants s'accordent assez bien sur le fait qu'ils ont peu de connaissances sur une stratégie officielle de gestion des savoirs au sein de leur entreprise. De plus, aucun lien n'existe entre le fait d'avoir reçu une formation à l'utilisation du système d'information et la connaissance d'une stratégie officielle de gestion du savoir. En outre, ces formations sont jugées moins importantes ( $M = 3,23$ ) que le savoir issu de l'expérience professionnelle ( $M = 4,59$ ). Les échelles de classement montrent des résultats encore plus clairs : le savoir reposant sur les formations est régulièrement classé parmi les savoirs les moins importants (derrière le savoir acquis par intérêt personnel et l'apport spécifique des experts) tandis que l'expérience professionnelle figure comme source primordiale d'acquisition de savoirs.

L'analyse des items portant sur la raison d'être d'une gestion des connaissances révèle des tendances assez claires : la rentabilité de l'entreprise est perçue comme raison première ( $M = 4,6$ ) tandis que le bien-être des travailleurs occupe un rôle plus subordonné ( $M = 3,43$ ). Les échelles de classement confirment cette tendance : la rentabilité et l'efficacité de l'entreprise sont citées aux premiers rangs tandis que le bien-être du travailleur est classé au dernier rang. Lorsque le questionnaire vise à connaître à qui profite le plus de la gestion des savoirs, la perspective reste celle de l'organisation et pas celle des utilisateurs ou des clients (entreprise  $M=4.48$ , employé  $M=4.16$ , client  $M=4.11$ ). De plus, confrontant ces résultats relatifs au profit pour l'entreprise au fait d'avoir reçu – ou non – une formation à l'utilisation du système d'information, il s'avère que les jugements diffèrent. Un test T a permis de démontrer que le fait de recevoir une formation augmente les chances de voir dans l'utilisation du système d'information un bénéfice pour l'entreprise :  $t(56)=2.304$  ;  $p=.025$ .

### ***III.3. Le rôle de la formation et de l'expertise***

Des résultats, il ressort que la formation occupe un rôle important dans cette problématique. Aussi nous sommes-nous intéressés à la relative expertise des répondants ainsi qu'à l'effet qu'exerce la formation sur cette expertise. Remarquons que nos répondants occupent leur fonction actuelle depuis 4.5 ans en moyenne et que leur expérience moyenne à l'utilisation du système d'information est de 7.6 ans. Face à ces chiffres, il est curieux d'observer que 64% de nos répondants n'ont pas

reçu de formation à l'utilisation du système d'information. Ce résultat est d'autant plus intéressant qu'il n'y a que 38.7% des répondants qui indiquent clairement ne pas avoir besoin d'une telle formation.

Concernant l'expertise des répondants, nous avons eu recours à deux « scores d'expertise » différents. D'abord, grâce à une auto-évaluation, chaque répondant devait indiquer son degré d'expertise perçue sur une échelle à 4 pas (débutant, peu habitué, habitué, expert) ( $M=3.19$  - habitué). Puis, grâce à un ensemble de 11 items spécifiques, nous avons calculé un score d'expertise supplémentaire (min. théorique =1, max. théorique=43,  $M=24.92$ ). Remarquons que ce score calculé n'est pas corrélé pas avec le score d'autoévaluation de l'expertise ( $r = .372$ ,  $p = .001$ ) si bien que nous les considérons comme complémentaires. Cependant, testant le lien entre le fait d'avoir reçu – ou non – une formation et le degré d'expertise, il s'avère que ce lien n'existe ni pour l'expertise « auto-évaluée » [ $t(72)=1.763$  ;  $p=.082$ ], ni pour l'expertise calculée [ $t(71)=-1.052$  ;  $p = .297$ ]. L'expertise semble donc sans liaison directe avec le fait d'avoir reçu ou non une formation. Le seul indicateur pour le degré d'expertise que nous avons pu mettre en valeur est le nombre d'années d'utilisation du système d'information (coefficients de contingence pour l'expertise auto-évaluée et pour le score d'expertise calculé :  $c=.583$  ;  $c=.908$ ).

Si nous constatons, dans l'ensemble, un degré d'expertise relativement élevé, nous ne pouvons cependant constater aucun lien avec la formation que ces travailleurs ont reçue (ou non). D'ailleurs, en dépit de la perception d'expertise relativement élevée, nous avons pu observer que certains problèmes dans l'utilisation d'un système d'information compliqué ne semblent pas s'effacer facilement par l'expertise.

## IV. Conclusions

Les résultats confirment l'hypothèse que l'utilisabilité ne peut pas s'approcher comme un simple label de qualité du produit, indépendant du contexte (l'implémentation des systèmes d'information dans les stratégies de gestion du savoir) et des activités réelles de l'utilisateur. Nous pensons qu'une évaluation combinée des activités de l'utilisateur et de l'interface du produit informatique s'impose. Concernant la complexité des systèmes d'information, il est préoccupant de constater que ce facteur vient limiter les actions et la compréhension de l'utilisateur, quelle que soit l'activité de l'utilisateur. Il est judicieux de se demander si une simplification importante de tels systèmes n'apporterait pas plus de bénéfices qu'elle ne ferait perdre de fonctionnalités. L'évaluation de l'utilisabilité ne peut faire l'économie de la contextualisation, en ce compris des enjeux organisationnels. Les freins et réticences éprouvées par l'utilisateur face au partage de son savoir révèlent les enjeux de l'appropriation des savoirs. A ce sujet, la transparence du système est faible : Que va devenir le savoir ? Qui peut l'exploiter ? Quelle est la garantie qu'on aura encore besoin de l'utilisateur, une fois le savoir partagé ? Quels sont les bénéfices pour l'utilisateur ? Faire face à ces appréhensions ne peut se faire qu'en expliquant la stratégie officielle de gestion du savoir, en créant de véritables bénéfices perceptibles pour l'utilisateur.

Enfin parce que le concept d'utilisabilité n'apparaît pas comme une fin en soi, le rôle de la formation mérite d'être valorisé et repensé. Nous avons pu constater un déséquilibre entre les besoins en formation et les formations réellement dispensées

ce qui amène à réfléchir sur les évaluations des besoins de formation. De plus, l'efficacité des formations devrait se confirmer par une réelle maîtrise de l'outil. Cependant, il serait abusif de restreindre les apports des formations à la maîtrise technique de l'outil exclusivement, comme nous venons de l'évoquer pour l'usage. Les résultats mettent en évidence que la formation a une influence positive sur la perception qu'a l'utilisateur d'un éventuel bénéfice à partager les savoirs. C'est justement au sein des formations que l'entreprise peut expliquer ses stratégies de gestion de l'information, expliquer les modalités du système d'information et, surtout, communiquer de vrais atouts et « retours » pour l'utilisateur. Une telle approche « holistique » de la formation favorise en outre, si la formation s'organise en étapes, la communication dans les deux sens : de l'organisation vers l'employé, mais également de l'employé vers l'organisation.

## Bibliographie

- ISO 9241-11 (1998). *Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (TEV) -- Partie 11: Lignes directrices relatives à l'utilisabilité*. Organisation internationale de normalisation, Suisse.
- Jordan, P. W. (1998). *An introduction to usability*. London : Taylor & Francis
- Le Coadic, Y. (1998). *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan Université
- Lemaire, L. (2002). *Systèmes ERP, emplois et transformations du travail* (rapport). Namur: Fondation Travail-Université ASBL
- Nielsen J. (1993). *Usability engineering*. New York: Academic Press.
- Scapin, D. (1986). *Guide ergonomique de conception des interfaces homme-ordinateur*. Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique.
- Shneiderman, B. (1998). *Designing the user interface*. Reading, Massachusetts, Addison Wesley Longman, 3ème édition

Annexes :

**Tableau 4 : Analyse factorielle (P.A.F.) pour le volet Réception d'informations**

Activité de « Réception d'informations »	Facteurs			
	F1	F2	F3	F4
% de variance	12,38	12,06	9,54	7,01
% de variance cumulés	12,38	24,44	33,97	40,99
Je m'attends à ce que le système d'information soit rapide.	-,746			
Je n'aime pas utiliser le système d'information puisqu'on se perd facilement dans sa complexité.	,694			
J'aimerais bien utiliser plus souvent le système d'information, mais souvent je dois faire appel à des experts pour comprendre son fonctionnement.	,571			
Souvent, je n'ai pas besoin de recourir à notre système d'information puisque les employés plus expérimentés partagent leur savoir lors de groupes de travail ou lors de formations.	,549			
Il arrive que je perde mon temps en utilisant le système d'information puisque je ne comprends pas toujours son fonctionnement.	,492			
Le système d'information devrait se restreindre à la réception d'informations strictement professionnelles.	,453			
Les informations reçues spontanément ne me dérangent pas si je peux juger rapidement de leur importance ou priorité.	-,405			
En général, il est agréable de pouvoir lire des informations non sollicitées puisque cela me change de mon travail et me permet de faire de petites pauses.		-,812		

## L'utilisateur et les systèmes d'information

Je n'aime pas recevoir des informations que je n'ai pas sollicitées.		,703		
Il serait avantageux de pouvoir bloquer une partie des informations si bien que les informations importantes sont les seules à être reçues.		,651		
Je juge que la lecture d'informations non sollicitées me prend trop de temps.		,603		
En général, je reçois tellement d'informations qu'il m'arrive aussi d'en effacer avant de les avoir lues.		,594		
Les informations reçues spontanément rendent mon travail plus difficile puisque la réception me déconcentre.		,442		
Je préfère que le système différencie « l'endroit » de consultation des informations en fonction de l'importance (par exemple : informations importantes reçues par email et informations moins importantes publiées sur un site de l'intranet).			,652	
Je préfère que le système d'information me laisse le choix de trier les informations reçues en catégories que je peux définir.			,585	
J'aimerais bien pouvoir régler le système d'information de manière à ne pas être dérangé quand j'ai une charge de travail importante.			,574	
Je pense qu'un système d'information doit présenter une « prise en mains » aussi simple que possible.	-,425		,563	
La langue dans laquelle sont rédigées les informations importe le moins.			-,407	
Je trouve que le système d'information n'est pas très performant.				,725
Je maîtrise bien le système d'information depuis que j'ai bénéficié d'une formation spécifique à son utilisation.				-,565
En général, le système d'information est très fiable.				-,512

**Tableau 5 : Analyse factorielle (P.A.F.) pour le volet Partage d'informations**

<i>Activité de « Partage des informations »</i>	Facteurs			
	F1	F2	F3	F4
% de variance	19,03	11,06	7,12	5,90
% de variance cumulés	19,03	30,09	37,21	43,12
Je suis plutôt réticent à partager toutes les informations dont je dispose car, après tout, c'est l'entreprise qui en profite pour augmenter son bénéfice.	,848			
Le partage des informations est primordial au fonctionnement de nos projets sur lesquels plusieurs employés travaillent en groupe.	-,806			
Je m'attends à ce que le système d'information soit rapide.	-,759			
J'ai peur que d'autres employés tirent profit pour leur propre carrière des informations que je partage.	,696			
Je pense qu'un système d'information doit présenter une « prise en mains » aussi simple que possible.	-,666		,425	
Je partage les informations surtout parce que mon employeur me prescrit explicitement de partager les informations.	,605			
Je ne partage pas souvent des informations puisque le système d'information ne me semble pas performant.	,528			-,429
Si je n'aime pas partager des informations, cela tient surtout à des raisons autres que la « facilité d'utilisation » du système d'information.	,458			
Le partage actif des informations sert aussi à montrer aux autres employés à quel point je travaille bien / beaucoup.	,443			
Il arrive que je perde mon temps en utilisant le système d'information puisque je ne comprends pas toujours son fonctionnement.		,793		
J'aimerais bien utiliser plus souvent le système d'information, mais souvent je dois faire appel à des experts pour comprendre son fonctionnement.		,758		
Je n'aime pas utiliser le système d'information puisqu'on se perd facilement dans sa complexité.	,403	,658		
J'ai envie de partager des informations, mais j'ai l'impression que je ne peux pas en profiter en retour ou que j'en fournirai plus que ce que je ne retire comme profit.		,586		
L'interface du système d'information est très conviviale.			,635	
Je trouve valorisant de partager mes informations puisque je peux apprendre de nouveaux savoirs à d'autres employés.			,582	
Je respecte une logique prescrite, connue par tous les utilisateurs, pour stocker les informations à partager.				,608
Je trouve que le système d'information n'est pas très performant.				-,560

**Tableau 6 : Analyse factorielle (P.A.F.) pour le volet Recherche spécifique d'informations**



## L'utilisateur et les systèmes d'information

<i>Activité de « Recherche spécifique d'informations »</i>	Facteurs			
	F1	F2	F3	F4
% de variance	14,24	12,21	9,55	6,68
% de variance cumulés	14,24	26,46	36,00	42,68
En général, le système d'information est très fiable.	,788			
Au moment où j'ai besoin d'une information, je les trouve assez rapidement pour avancer dans mon travail.	,631			
L'interface du système d'information est très conviviale.	,610			
Les résultats de la recherche contiennent des détails qui me permettent de sélectionner spécifiquement les informations pertinentes pour moi.	,562			
Je trouve que le système d'information n'est pas très performant.	-,480			
Il m'arrive de ne pas retrouver des informations que j'ai stockées moi-même.	-,474			
Pour lancer une recherche, je dois souvent consulter un manuel pour comprendre le fonctionnement du système d'information.		,819		
J'aimerais bien utiliser plus souvent le système d'information, mais souvent je dois faire appel à des experts pour comprendre son fonctionnement.		,724		
Je n'aime pas utiliser le système d'information puisqu'on se perd facilement dans sa complexité.		,634		
Plutôt que d'utiliser le système d'information, je préfère attendre la fin de la journée de travail et je recherche les informations en dehors de mon temps de travail (Internet, bibliothèque externe à l'entreprise, presse spécialisée, copains, formations).		,589		,419
Il faudrait que le système d'information me fournisse les informations requises plus rapidement.			,677	
Je pourrai souvent aller plus vite en recherchant des informations, si le système me permettait de sauter certaines étapes.			,614	
Je pense qu'un système d'information doit présenter une « prise en mains » aussi simple que possible.			,566	
Souvent, les informations manquent de précision si bien que je dois relancer ma recherche.	-,419		,511	
Le système d'information me présente souvent trop d'options si bien que je perds du temps à identifier ce que je cherche vraiment.		,432	,466	
Le plus important, pour moi, c'est la qualité et la pertinence des informations que le système peut me sortir.		-,430	,434	
Il m'arrive de trouver des informations qui me servent et dont j'ignorais que je pourrais les trouver grâce au système d'information.	,407		,431	
Le plus important, pour moi, c'est que le système me sorte un nombre élevé d'informations, je trouverai bien l'information la plus pertinente.				,632
Je maîtrise bien le système d'information depuis que j'ai bénéficié d'une formation spécifique à son utilisation.				-,554
Je trouve difficile de trouver les informations que les autres personnes partagent.	-,483			-,485