



HAL
open science

Attitude des personnes âgées à l'égard des TIC : quelle place pour les risques perçus ?

Siavash Atarodi

► **To cite this version:**

Siavash Atarodi. Attitude des personnes âgées à l'égard des TIC : quelle place pour les risques perçus ?. Présent et futur de l'ergonomie, Sep 2017, Toulouse, France. hal-02951317

HAL Id: hal-02951317

<https://hal.science/hal-02951317>

Submitted on 28 Sep 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Attitude des personnes âgées à l'égard des TIC : quelle place pour les risques perçus ?

Siavash ATARODI

Laboratoire INTERPSY, Université de Lorraine, Campus Lettres et SHS,
23 Bd Albert 1^{er} 54015 Nancy cedex

siavash.atarodi@univ-lorraine.fr

Nous posons la question de l'influence des risques perçus sur l'attitude des personnes âgées à l'égard des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Nous traitons ici des TIC en général c'est-à-dire sans focalisation sur une technologie particulière. Pour ce faire présentons une revue de trois études ayant été menées auprès de personnes âgées, par entretien, focus groups et questionnaire, dans le but de comprendre les déterminants de leur acceptation, adoption et utilisation des TIC en général. Notre premier constat est que les personnes âgées semblent avoir majoritairement une attitude positive, ouverte et intéressée à l'égard des TIC. Un deuxième constat est que les risques perçus semblent faiblement envisagés mais aussi faiblement impacter leur attitude. Nous présenterons durant la communication les différents types de facteurs ayant été identifiés comme antécédents de l'attitude des personnes âgées à l'égard des TIC en général.

Mots-clés : Prise de décision et évaluation des risques, personnes âgées, attitude

Elderly's attitudes toward ICTs: what place for the perceived risks?

We raise the question of the influence of perceived risks on the attitude of the elderly towards Information and Communication Technologies (ICTs). We are dealing here with ICTs in general, that is to say without any focus on a particular technology. To do so, we present a review of three studies conducted among elderly people by interview, focus groups and questionnaire, in order to understand the determinants of their acceptance, adoption and use of ICTs in general. Our first observation is that the majority of the elderly seem to have a positive, open and interested attitude towards ICTs. A second observation is that the perceived risks appear to be weakly considered but also have a low impact on their attitudes. During the communication we will present the different types of factors that have been identified as an antecedent of the attitudes of older people to ICT in general.

Keywords: Decision making and risk assessment, Elderly adults, Attitude

* Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Toulouse du 20 au 22 septembre 2017. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante : Atarodi, S. (2017). Attitude des personnes âgées à l'égard des TIC : quelle place pour les risques perçus ? 52^{ème} Congrès de la SELF - Présent et Futur de l'Ergonomie (Toulouse, 20-22 septembre).

Introduction

Les attitudes à l'égard des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et leurs déterminants ont commencé à être étudiés et à faire l'objet de modèles théoriques dès les 1980, avec notamment le Modèle d'Acceptation des Technologies (MAT) proposant deux déterminants essentiels : la Facilité d'Utilisation Perçue (FUP) et l'Utilité Perçue (UP) (Davis, 1989). Les études de l'utilisation des TIC et de l'attitude à leur égard parmi les personnes âgées de plus de 60 ans ont commencé à être utilisées durant les années 2000. Dès lors des études très diverses ont été menées, non seulement de par les questions de recherches mais également de par les méthodes employées. Plusieurs de ces études ont traité des déterminants de l'attitude à l'égard des TIC en général, c'est-à-dire sans focalisation de l'étude sur une ou des produits technologiques précis. Nous nous intéressons particulièrement ici à la place et à l'impact des risques perçus dans les résultats de ces études.

Situation et méthodes

La présente étude est une revue de littérature des enquêtes empiriques portant sur les déterminants de l'attitude des personnes âgées en bonne condition physique et mentale à l'égard des TIC en général (sans focalisation sur une TIC particulière ou un type de TIC). Pour ce faire nous avons identifié les articles pertinents sur la base de données de ScienceDirect et réalisé une analyse comparative critique des articles sélectionnés.

Résultats

Trois articles ont été sélectionnés. Il s'agit d'une étude menée par Mitzner *et al.* (2010) sous forme de focus groups puis d'une étude de Salovaara, Lehmuskallio, Hedman, Valkonen, et Näsänen (2010) sous forme d'entretiens et enfin, une étude de Czaja *et al.* (2006) sous forme de questionnaire.

Les focus groups de Mitzner *et al.* (2010)

Mitzner *et al.* (2010) ont interrogé 113 personnes âgées de 65 à 85 ans au cours de *focus groups* au sujet de leur attitude vis-à-vis des technologies à domicile, au travail et pour les soins de santé et de leur utilisation. Les auteurs de l'étude ont constaté que les attitudes positives des personnes âgées vis-à-vis des technologies étaient quantitativement beaucoup plus importantes que les attitudes négatives. Il en a été déduit que les personnes âgées percevaient plus de bénéfices que de coûts dans l'utilisation des TIC. Il est également relaté que les attitudes positives étaient plus souvent liées à la façon dont les technologies aidaient les activités, renforçaient le confort, et possédaient des caractéristiques et fonctionnalités utiles notamment par l'intermédiaire des avantages cités « réduit les efforts », « aide aux activités » et « ne nécessite pas d'effort ». A l'inverse les appréciations négatives étaient plus fréquemment associées avec les TIC créant de l'inconfort, possédant des caractéristiques inutiles pour elles et dont la sécurité et la fiabilité les inquiétaient.

Les entretiens de Salovaara *et al.* (2010)

Les résultats de Mitzner sont confirmés par Salovaara *et al.* (2010) qui se sont entretenus avec 24 personnes âgées de 55 à 65 ans vivant en Finlande et en Suède. Leur objectif était de comprendre de quelles façons les TIC étaient présentes dans la vie de personnes entrant dans le troisième âge, quels rôles jouaient les TIC dans cette transition et quels étaient les déterminants de leurs attitudes vis-à-vis des TIC. Un écart de perception des TIC entre utilisateurs experts et novices a été constaté. Les utilisateurs experts ont montré une attitude positive, proactive et réfléchie vis-à-vis des TIC. En revanche les novices ont souvent fait part de mauvaises expériences avec des TIC, comme l'inutilité de certaines utilisations d'internet ou la difficulté de faire réparer un ordinateur qui ne fonctionne plus. La multiplicité des fonctionnalités et applications dans un seul appareil a également été critiquée. Les auteurs rapportent que les personnes interrogées décident d'adopter les TIC, c'est-à-dire de les acquérir et d'apprendre à les utiliser lorsqu'elles leur paraissent utiles, qu'elles ressemblent à ce qu'elles connaissent déjà, qu'elles perçoivent comme une réponse à des besoins ressentis et qu'elles considèrent pratiques et simples. Les participants utilisateurs de TIC ont également déclaré avoir été fortement encouragés par leurs proches à utiliser les TIC.

Le questionnaire de Czaja *et al.* (2006)

Des informations complémentaires sont rapportées par Czaja *et al.* (2006) qui ont mené une étude par questionnaire auprès d'adultes âgés de 18 à 91 ans. Ces auteurs ont constaté que les capacités cognitives jouaient un rôle important dans l'adoption des technologies. Selon leurs résultats la relation entre l'âge et l'adoption des technologies est attribuable à l'évolution des capacités cognitives au cours du vieillissement, le sentiment d'auto-efficacité face à l'informatique et l'anxiété face à l'ordinateur. Ces auteurs ont aussi montré que la condition physique perçue (*self-rated physical condition*) et les capacités cognitives perçues (*self-rated cognitive ability*) sont des facteurs importants de l'utilisation de différentes technologies. Dans leur étude, les difficultés de vision, de l'ouïe et de la mobilité étaient corrélées à une plus faible utilisation que les personnes âgées en santé mentale.

Discussion

Nous récapitulons ici les facteurs relevés comme influençant l'intention d'utilisation et l'utilisation effective de TIC chez les personnes âgées :

- 1) Il a été constaté que chez les personnes âgées, comme chez les jeunes adultes, l'UP et la FUP influencent l'intention d'utilisation ;
- 2) Les autres facteurs identifiés peuvent être catégorisés en six catégories : (1) les caractéristiques de la technologie, (2) les bénéfices/inconvénients attendus, (3) la perception de soi, (4) les caractéristiques objectives de l'individu, (5) les sentiments et attitudes de l'individu, (6) l'influence sociale.

Les résultats de Mitzner *et al.* (2010) tendent à confirmer la pertinence des facteurs FUP et UP pour la compréhension de l'acceptation des technologies par les personnes âgées. En effet, ces auteurs soutiennent que les avantages « réduit les efforts » et « ne nécessite pas d'effort » cités

par les participants de leur étude au sujet de certaines technologies, relèvent de la FUP, et que l'avantage cité « aide aux activités » relève de l'UP. Les inquiétudes des personnes âgées au sujet de la sécurité, de la fiabilité et des coûts semblent être les principaux risques perçus par les personnes âgées et moins influents que l'UP et la FUP. L'apport essentiel de cette étude, qui mériterait d'être davantage d'investigation, est la suggestion que les personnes âgées qui perçoivent l'UP et la FUP sont celles qui vont minimiser les risques perçus.

Un autre décalage entre deux types de populations ressort des résultats de Salovaara *et al.* (2010). Il s'agit du décalage entre utilisateurs expert et novices de TIC. Les premiers percevant nettement de risques à l'utilisation des TIC que les seconds.

Un troisième décalage est mis en avant par Czaja *et al.* (2006) qui concluent que l'âge chronologique ne peut différencier des individus qui diffèrent par leurs capacités physiques ou leurs performances psychologiques. Leurs résultats montrent notamment que la perception des risques est en rapport avec la perception de soi et la perception du rapport entre soi et la technologie. Les conditions physiques perçues et les capacités cognitives perçues semblent plus négatives chez les personnes ressentant davantage de l'anxiété face à l'ordinateur un sentiment d'auto-efficacité moindre.

Conclusion

Dans cette revue de littérature nous avons réalisé une analyse de trois études empirique portant sur l'attitude des personnes âgées en bonne condition physique et mentale à l'égard des TIC. Nous avons tenté de comprendre l'importance de l'impact des risques perçus

sur cette attitude. Les résultats analysés suggèrent trois leçons théoriques : en premier lieu les personnes âgées qui perçoivent l'UP et la FUP sont celles qui vont minimiser les risques perçus, en second lieu les utilisateurs experts perçoivent moins de risques que les utilisateurs novices et, en dernier lieu, les personnes qui ont une meilleure perception de leur état personnel et de leurs compétences personnelles ressent moins d'anxiété face à l'informatique et moins de risques. Enfin, l'ensemble de ces études tend à montrer que les attitudes à l'égard des TIC sont majoritairement positifs et que les risques perçus ne font pas partie des facteurs les plus mis en avant.

Bibliographie

- Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, C., Nair N. S., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2006). Factors Predicting the Use of Technology: Findings From the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). *Psychology & Aging, 21*(2): 333-352.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319-340.
- Mitzner, T. L., Boron, J. B., Fausset, C. B., Adams, A. E., Neil Charness, Czaja, S. J., Dijkstra, K., Fisk, A. D., Rogers, W. A., Sharit, J. (2010). Older adults talk technology: Technology usage and attitudes. *Computers in Human Behavior, 26*, 1710-1721.
- Salovaara, A., Lehmuskallio, A., Hedman, L., Valkonen, P., & Näsänen, J. (2010). Information technologies and transitions in the lives of 55-65-year-olds: The case of colliding life interests. *International Journal of Human-Computer Studies, 68*, 803-821.

