

# Évaluation de l'acceptabilité des TI par les professionnels : Etude empirique en utilisant la méthode Delphi

Proposition d'un modèle intégré UTAUT et TTF

Auteur 1 : Oumaima HAFIDE

Auteur 2 : Yacouff ZENJALI,

Auteur 3 : Abdelaziz ZITOUNI

Auteur 4 : Youness LAFRAXO

**Oumaima HAFIDE** PhD student,  
Faculty of Law, Economics and Social Sciences Marrakech, Morocco

**Yacouff ZENJALI** PhD student,  
Faculty of Law, Economics and Social Sciences Marrakech, Morocco

**Abdelaziz ZITOUNI** PhD student,  
Faculty of Law, Economics and Social Sciences Marrakech, Morocco

**Youness LAFRAXO** University professor,  
Faculty of Law, Economics and Social Sciences Marrakech, Morocco

**Déclaration de divulgation :** L'auteur n'a pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.

**Conflit d'intérêts :** L'auteur ne signale aucun conflit d'intérêts.

**Pour citer cet article :** HAFIDE .O , ZENJALI .Y , ZITOUNI .A & LAFRAXO .Y (2023) « Évaluation de l'acceptabilité des TI par les professionnels : Etude empirique en utilisant la méthode Delphi », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 16 » pp: 831 – 846.

Date de soumission : Janvier 2023

Date de publication : Février 2023



DOI : 10.5281/zenodo.7775132  
Copyright © 2023 – ASJ



## Résumé

L'introduction d'une nouvelle technologie au sein des organisations constitue souvent un processus de changement et d'innovation qui peut conduire à la reconfiguration de l'organisation du travail, des rôles, voire des compétences des professionnels qui sont souvent dans l'obligation de suivre l'évolution technologique. Une technologie peut ainsi perturber et déréguler le système, obligeant l'individu soit à se repositionner dans cette nouvelle configuration, soit à écarter la menace en refusant le nouveau dispositif.

Dans la littérature, différents modèles et concepts sont utilisés pour prédire et étudier l'acceptation de la technologie. En effet, face à l'évolution de l'environnement technologique, les professionnels doivent se mettre à jour en permanence afin de fournir à ses clients des informations fiables et opportunes. Notre article a pour objectif de répondre au questionnement suivant : Quelle influence les nouvelles technologies numériques représentent sur l'environnement professionnel et quel est le niveau d'acceptation de ces TI par les professionnels ?

Afin d'y répondre, le modèle proposé vient combiner les modèles l'UTAUT et TTF, qui ont été contextualisés dans le cadre d'utilisation des technologies par les professionnels.

## Abstract

The introduction of a new technology within organizations often constitutes a process of change which can lead to the reconfiguration of the work organization, the roles, and even the professionals' skills, who are often obliged to keep up with technological developments. A technology can thus disrupt and deregulate the system, forcing the individual either to reposition themselves in this new configuration, or to ward off the threat by refusing the new device.

In the literature, different models and concepts are used to predict and study the acceptance of technology. Indeed, faced with the evolution of the technological environment, professionals must constantly update themselves in order to provide their customers with reliable and timely information. Our article aims to answer the following question: What influence do new digital technologies represent on the professional environment and what is the level of acceptance of these IT by professionals?

In order to respond to this, the proposed model combines the UTAUT and TTF models, which have been contextualized in the context of the technologies use by professionals.

### **INTRODUCTION :**

Les résultats mitigés des investissements dans les technologies de l'information (TI) ont rendu l'étude de l'acceptation des TI par les utilisateurs de plus en plus difficile. Un nombre croissant de recherches sur l'acceptation des technologies de l'information par les utilisateurs se concentre sur les professionnels en tant qu'utilisateurs cibles. Avec l'avènement des TI comme outil de travail, les professionnels ont changé leur façon d'exécuter les tâches et s'est adapté aux changements survenus dans le monde des affaires. Les TI constituent donc une ressource stratégique pour les professionnels, puisqu'elles offrent une plus grande agilité et un meilleur accès à l'information. Car elles offrent une plus grande agilité dans le traitement de l'information et, par conséquent, dans la communication avec les clients. Les TIC ont apporté de grands progrès à la société en général, contribuant ainsi à l'appréciation de cette profession. Pour rester sur le marché, le professionnel doit constamment s'améliorer sur les nouveaux outils utilisés dans le marché dans lequel il est inséré, en s'adaptant les nouvelles technologies au marché dans lequel il s'insère, en s'adaptant aux nouveaux concepts, méthodes et technologies.

Face à l'évolution de l'environnement technologique, les professionnels doivent se mettre à jour en permanence afin de fournir à ses clients des informations fiables et opportunes. Avant ce scénario, le questionnement suivant est présentée : **Quelle influence les nouvelles technologies numériques sur l'environnement professionnel et quel est le niveau d'acceptation de ces professionnels ?**

### **CADRE THEORIQUE ET DEVELOPPEMENT D'HYPOTHESES :**

#### ***Proposition d'un modèle intégré UTAUT et TTF :***

Le modèle proposé comprenait huit concepts tirés de l'UTAUT et TTF, qui ont été contextualisés dans le cadre d'utilisation des technologies par les professionnels. Nous avons utilisé l'intention comportementale pour mesurer l'acceptation de l'utilisateur, car elle est un prédicteur largement utilisé du comportement réel (Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D, 2003) , (Calvin K L Or, Ben-Tzion Karsh, Dolores J Severtson, Laura J Burke, Roger L Brown, Patricia Flatley Brennan, 2011), (Miha Cimperman, Maja Makovec Brenčič, Peter Trkman, 2016) , (Yogesh K. Dwivedi, Nripendra P. Rana, Anand Jeyaraj, Marc Clement & Michael D. Williams , 2019) (Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, Paul R. Warshaw, 1989).

**VARIABLES DU MODELE UTAUT :**

**L'influence sociale :** fait référence à la perception qu'a un individu de la mesure dans laquelle d'autres personnes importantes sont d'accord avec ses comportements spécifiques ( Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D, 2003). L'influence sociale pourrait se justifier par le fait que les individus souhaitent renforcer leurs relations avec les personnes importantes en suivant leurs opinions sur des comportements spécifiques. Des études antérieures ont montré que l'influence sociale est un antécédent important de l'acceptation des technologies (Yogesh K. Dwivedi, Nripendra P. Rana, Anand Jeyaraj, Marc Clement & Michael D. Williams , 2019) ; (Mian Yan and Calvin Or, 2017) .Les utilisateurs sont plus susceptibles d'accepter les SI si d'autres personnes importantes approuvent l'utilisation des SI. Nous avons donc émis cette hypothèse :

**H1. L'influence sociale affecte positivement l'intention comportementale d'accepter les Systèmes d'informations.**

**Les conditions de facilitation :** font référence à la perception qu'a un individu du degré d'acceptation de l'infrastructure organisationnelle et technique qui soutient l'utilisation du système ( Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D, 2003). Contrairement au modèle UTAUT original où les conditions de facilitation étaient directement liées au comportement d'utilisation. Des études antérieures ont prouvé qu'une augmentation des conditions de facilitation améliorerait l'intention comportementale des utilisateurs d'accepter la technologie, (Tao Zhou, Yaobin Lu, Bin Wang, 2010) ; (Ke Chen, Alan H.S. Chan, 2014) ; (Tao, Da; Yuan, Juan BEng; Shao, Fenglian MSc; Li, Debiao; Zhou, Qi BEng; Qu, Xingda, 2018) . De même, les études précédentes ont montré qu'une augmentation des conditions de facilitation améliorerait l'intention comportementale des utilisateurs d'accepter la technologie ( Tao Zhou, Yaobin Lu, Bin Wang, 2010) ; (Ke Chen, Alan H.S. Chan, 2014).Par conséquent, nous faisons une hypothèse de taille :

**H2. Les conditions de facilitation ont un effet positif sur l'intention comportementale d'accepter les SI.H3. Les conditions de facilitation affectent positivement l'effort requis.**

**L'effort requis :** fait référence au degré de facilité lié à l'utilisation d'une technologie par les utilisateurs .Des études antérieures ont montré que l'effort attendu a une relation positive avec l'acceptation de la technologie par les utilisateurs (Srikanth Parameswaran, Rajiv Kishore, Pu Li, 2015) ; (Tao Zhou, Yaobin Lu, Bin Wang, 2010) ;

(Yogesh K. Dwivedi, Nripendra P. Rana, Anand Jeyaraj, Marc Clement & Michael D. Williams , 2019) et la performance attendue . En élargissant la littérature, nous avons donc émis cette hypothèse :

**H4. L'effort requis a un effet positif sur l'intention comportementale d'accepter les SI.**  
**H5. L'effort requis affecte positivement la performance attendue.**

**La performance attendue :** Se réfère à la mesure dans laquelle l'utilisation d'une technologie apportera de l'efficacité aux utilisateurs dans l'exécution de tâches spécifiques ( Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D, 2003). Dans ce cas, l'attente de performance indique dans quelle mesure les SI aident les utilisateurs à améliorer leur gestion. Des études antérieures ont montré que la performance attendue est un déterminant principal de l'intention comportementale d'utiliser une technologie ( Tao Zhou, Yaobin Lu, Bin Wang, 2010) ; (Miha Cimperman, Maja Makovec Brenčič, Peter Trkman, 2016) . C'est pourquoi nous avons proposé cela :

**H6. La performance attendue a un effet positif sur l'intention comportementale d'accepter les SI.**

***LES VARIABLES DU MODELE TTF :***

Sur la base de la TTF, l'adéquation entre la tâche et la technologie reflète la manière dont les capacités technologiques correspondent aux tâches que les individus effectuent (Dale L. Goodhue, Barbara D. Klein, Salvatore T. March, 2000) ; (Bing Wu, Xiaohui Chen, 2017), indiquant les caractéristiques de la tâche et de la technologie comme deux aspects fondamentaux dans la formation de l'adéquation entre la tâche et la technologie.

Des études antérieures sur les technologies de l'information ont montré qu'il existe une relation positive entre les caractéristiques de la technologie et l'adéquation entre la tâche et la technologie, et une relation négative entre les Caractéristiques de la tâche et l'adéquation entre la tâche et la technologie (Iris Junglas, Chon Abraham, Richard T. Watson, 2008) ; (Tao Zhou, Yaobin Lu, Bin Wang, 2010) ; (Tung-Ching Lin, Chien-Chih Huang, 2008) (Tao Zhou, Yaobin Lu, Bin Wang, 2010). C'est pourquoi nous avons fait cette proposition :

**H7. Les caractéristiques de la technologie ont un effet positif sur l'adéquation entre la tâche et la technologie.**

**H8. Les caractéristiques de la tâche ont un effet négatif sur l'adéquation entre la tâche et la technologie.**

***LES RELATIONS ENTRE L'UTAUT ET LA TTF :***

Sur la base de la TTF, les utilisateurs n'adopteront pas une technologie si l'adéquation tâche-technologie n'est pas satisfaite (Goodhue, D. L., 1995). De la même manière, si les SI ne peuvent pas répondre aux exigences des tâches de gestion, les individus sont plus susceptibles de ne pas utiliser les SI. Des études antérieures ont fait état d'une relation positive entre l'adéquation entre la tâche et la technologie et l'acceptation de la technologie par les utilisateurs (Ching-Chang Lee, Hsing Kenneth Cheng, Hui-Hsin Cheng, 2007) ; (Mark T Dishaw, Diane M Strong, 1999) ; (Tung-Ching Lin, Chien-Chih Huang, 2008). Suite à ces résultats, nous avons émis l'hypothèse suivante :

H9. L'adéquation entre la tâche et la technologie a un effet positif sur l'intention comportementale d'accepter les SI.

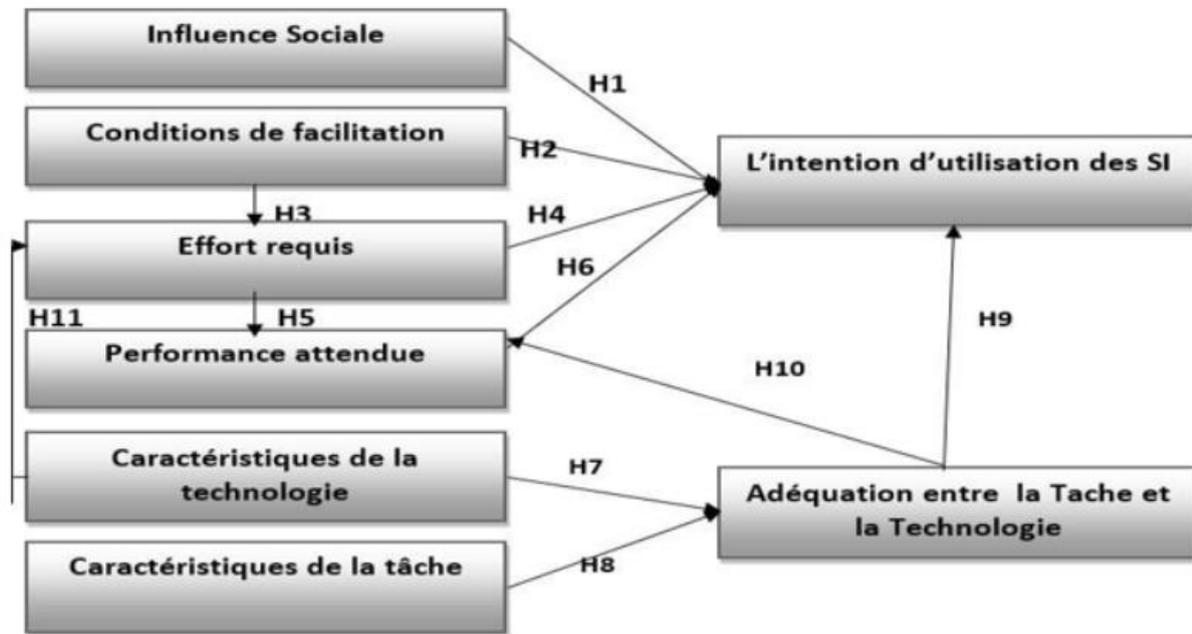
De plus, des études antérieures ont montré que l'adéquation entre la tâche et la technologie a un effet positif sur l'espérance de performance (Dale L. Goodhue, Barbara D. Klein, Salvatore T. March, 2000) ; (Bing Wu, Xiaohui Chen, 2017) ; (Mark T Dishaw, Diane M Strong, 1999) ; (Tung-Ching Lin, Chien-Chih Huang, 2008). Dans le contexte des SI, ce n'est que lorsque les utilisateurs percevront une adéquation satisfaisante entre les fonctions des SI et les tâches de gestion de la santé qu'ils penseront que l'utilisation des SI peut améliorer leurs performances en matière de gestion des soins de santé. De plus, il est probable que les caractéristiques des SI permettent aux utilisateurs de surveiller leur travail rapidement et donc de réduire leur coût ( (Tao Zhou, Yaobin Lu, Bin Wang, 2010) ; (Mark T Dishaw, Diane M Strong, 1999). Sur la base de ces arguments, nous avons émis l'hypothèse suivante :

**H10. L'adéquation entre la tâche et la technologie a un effet positif sur l'espérance de performance.**

**H11. Les caractéristiques de la technologie affectent positivement l'espérance d'effort**

**MODÈLE CONCEPTUEL :**

**FIGURE 1 : LE MODELE DE RECHERCHE**



**Source :** Elaboré par les auteurs

**LA MÉTHODE DELPHI :**

La méthode Delphi a été choisie pour cette étude afin de développer et de valider un questionnaire qui mesure la perception de l'adoption des TIC par les professionnels dans différents secteurs. Créée à l'origine dans les années 1950 par la Rand corporation ((Calvin K L Or, Ben-Tzion Karsh, Dolores J Severtson, Laura J Burke, Roger L Brown, Patricia Flatley Brennan, 2011). L'objectif de la méthode Delphi est d'obtenir un consensus sur l'opinion d'un groupe. Un panel de participants soigneusement sélectionnés qui démontrent un intérêt ou une implication dans le domaine lié à la recherche est invité à participer à plusieurs tours de rétroaction ou de discussion afin de fournir un reflet impartial des connaissances ou de la perception actuelles .

Le principal avantage de cette méthode d'étude est que la diversité du groupe est remplacée par une seule opinion représentative .La méthode Delphi a été utilisée pour établir des priorités de recherche, développer des compétences et des cadres et orienter les éléments clés de l'intervention.

### ***Méthodologie de la recherche :***

L'étude a suivi la structure traditionnelle de la méthode Delphi, consistant en une série de tours structurés pour faciliter la discussion entre les experts et pour parvenir à un consensus sur le questionnaire. Le consensus sur la méthode Delphi reste controversé dans la littérature

(Blanca Hernandez, Teresa Montaner, F. Javier Sese, Pilar Urquizu, 2011) .

Le consensus pour l'accord dans cette étude s'est appuyée sur l'étude systématique de Diamond et al.(2014) , qui proposait 75% comme seuil médian pour définir le consensus. Au début de l'étude, il a été décidé qu'un accord de groupe supérieur à 75 % pour chaque question constituerait un niveau acceptable de consensus pour l'étude.

### ***LE CHOIX DES EXPERTS :***

Le choix des « experts » est un élément indispensable qui influence la qualité des résultats

La validité des résultats d'une analyse Delphi ne dépend pas de l'échantillonnage mais de la compétence du savoir, savoir-faire et surtout de la coopération intentionnelle des experts interrogés. Il est important donc de sélectionner des experts en fonction de leur expérience, de leur familiarité avec l'objet d'étude et de la connaissance des caractéristiques de l'objet. Il est recommandé de varier la composition du groupe d'experts afin d'enrichir la qualité des réponses. Le panel de cette étude était composé de participants soigneusement sélectionnés qui ont démontré un intérêt et/ou une implication dans la technologie de l'information (TI) dans les secteurs de la santé et l'hôtellerie. Le recrutement s'est effectué par le biais d'un courriel qui invitait le membre du panel à participer à l'étude Delphi modifiée et comprenait des informations sur l'étude et le consentement.

Un appel téléphonique de suivi a permis l'occasion de prendre un rendez-vous et poser des questions supplémentaires permettant de clarifier le sujet. Les participants étaient connus par les chercheurs ce sont des experts du domaine dans les secteurs choisis mais sont restés anonymes pour les autres membres du panel, afin d'encourager l'expression d'une opinion impartiale, en particulier lors du premier tour.

Les critères de sélection des membres du panel d'experts étaient les suivants :

1. Des professionnels du secteur de la santé.
2. Des professionnels du secteur d'hôtellerie.

Qui avaient une expérience de plus de 10 ans dans les secteurs.

### **COLLECTE DES DONNÉES :**

Les données ont été recueillies lors de trois tours de l'étude Delphi modifiée entre juillet et Décembre 2021 sous la forme d'une enquête face à face, en ligne et d'une communication par courriel. L'étude a été menée dans les secteurs santé et hôtellerie à Marrakech.

Lors du **premier tour**, il est d'abord demandé aux experts de noter leur accord sur chacune des propositions sur un échelle de Likert de 7 , de commenter ensuite la proposition et de rédiger enfin d'autres propositions possibles pour le tour suivant.

Lors du **deuxième tour**, on indique d'abord pour chaque proposition, la médiane et l'histogramme des réponses précédentes sur les degrés d'accord. Les experts doivent alors :

- ✓ Confirmer ou modifier leurs premières réponses (en prenant en compte cette fois-ci l'avis des autres).
- ✓ Les experts commentent leur positionnement par rapport aux autres experts, surtout dans les cas où ils sont amenés à modifier leurs premières réponses.
- ✓ Donner ensuite une deuxième note d'importance, sur une échelle de Likert depuis « très important » jusqu'à « peu important ».

**Lors du troisième tour**, le questionnaire a été révisé à la suite du deuxième tour et formaté pour refléter l'accord consensuel. Il a été envoyé par e-mail à tous les membres du panel pour une révision individuelle. Comme le 1<sup>er</sup> tour n'était pas anonyme, le 3<sup>ème</sup> tour a permis un examen indépendant de la version finale du questionnaire et de tout autre commentaire. Il avait été convenu lors des réunions en petits groupes que si l'épuisement des réponses (c'est-à-dire l'accord sur le contenu du questionnaire sans autre modification) était atteint avec un consensus de plus de 75 % du groupe lors du 3<sup>ème</sup> tour.

### **RÉSULTATS :**

Entre Juillet et décembre 2021, 16 professionnels et experts en informatique ont participé à trois tours notre étude Delphi afin de parvenir à un consensus sur la structure et le contenu du questionnaire qui a été conçu pour explorer les perceptions des professionnels en matière de technologie de l'information.

Le panel était composé d'experts de diverses professions dont huit professionnels de la santé issus de la médecine, des soins infirmiers et professionnels de l'informatique et huit professionnels du secteur hôtellerie. La majorité des membres du panel avaient une bonne expérience en utilisation des technologies de l'information. Les 16 experts du panel ont participé aux trois tours. Le taux

de réponse à l'enquête et la discussion en groupe et par courriel était de 100% pour chaque tour et l'épuisement des réponses a été atteint dans ces trois tours.

### **Tour 1 : Identifier les problèmes, la structure et le contenu**

Les réponses du panel ont permis d'identifier les questions relatives à la compréhension générale de l'acceptation et l'utilisation des TI et les variables établies qui seraient intéressantes pour les études futures.

### **Tour 2 : Réunion de groupe et consensus**

Au cours du deuxième tour, le groupe a atteint un consensus sur les variables restantes concernant l'utilisation des TI, Un consensus a été obtenu (100%) pour le sexe, l'âge, l'utilité perçue et l'adéquation entre la technologie et les caractéristiques des tâches, dans les différents secteurs étudiés. D'autres autres items ont été développés par le panel pour mesurer les facteurs d'adoption des TIC et un consensus a été atteint (voir Tableau 1).

**Tableau 1 : Les Items du tour 1 et 2**

<b>Variables</b>	<b>Items du tour 1 et 2</b>
<b>Condition facilitantes</b>	FC1 : Je dispose des ressources nécessaires pour utiliser les TI FC 2 : Je possède les connaissances nécessaires pour utiliser les TI FC3 : En ensemble, les TI sont facile à utiliser. FC4 : j'ai des difficultés à utiliser les TI. FC5 : Une personne spécifique est disponible pour vous aider en cas de difficultés avec les TI. FC 6 : J'ai le savoir-faire nécessaire pour utiliser les TI. FC7. Si j'ai des doutes sur la façon d'utiliser les TI, j'ai une ligne d'assistance pour m'aider. FC8. J'ai reçu une formation adéquate pour utiliser les TI spécifiques à mon rôle.
<b>La performance attendue</b>	PE1 : Je trouverais les TI utile dans mon travail. PE2 : L'utilisation de TI me permet d'accomplir des tâches plus rapidement. PE3: L'utilisation Des TI augmente ma productivité. PE5 : J'estime que les TI sont utiles pour recueillir des informations sur mon travail. PE6 : L'utilisation des TI me permet d'obtenir les informations dont j'ai besoin. PE7 : Si j'utilise les TI, j'augmente mes chances de bien gérer mon travail.
<b>L'effort requis</b>	EE1 : Mon interaction avec les TI serait claire et compréhensible. EE2: Il me serait facile de devenir habile à utiliser les TI. EE3: Je trouverais les TI facile à utiliser. EE4 : Il me serait facile d'apprendre à utiliser les TI. EE5 : Je peux utiliser rapidement et facilement Les TI. EE6. Apprendre à utiliser les TI est facile. EE7. Il est facile d'utiliser les TI avec compétence. EE8. Je n'ai aucun doute sur ce que je fais lorsque j'utilise le TI.

<b>Attitude à l'égard de l'utilisation de la technologie</b>	A1 : Utiliser les TI est une bonne idée. A2 : Les TI rend le travail plus intéressant. A3 : Travailler avec les TI est amusant. A4 : J'aime travailler avec les TI.
<b>Influencesociale</b>	IS1 : Les personnes qui influencent mon comportement pensent que je devrais utiliser les TI. IS2 : La direction de cet établissement impose dans l'utilisation des TI. IS3 : Les personnes qui sont importantes pour moi pensent que je devrais utiliser le TI. IS4 : En général, l'organisation a soutenu l'utilisation des TI. IS5 : Je trouve l'utilisation des TI est à la mode. IS6 : L'utilisation des TI me donne un statut professionnel.
<b>Caractéristiques de la tâche</b>	CT1 : J'ai besoin de gérer mes dossiers à tout moment et en tout lieu. CT2 : J'ai besoin d'effectuer des tâches à tout moment et en tout lieu. CT3 : J'ai besoin d'avoir un contrôle en temps réel sur mes projets. CT4 : Mes tâches ne peuvent pas attendre.
<b>Caractéristiques de la technologie</b>	TC1 : Les TI fournissent des services omniprésents. TC2 : Les services des TI fournissent un service en temps réel. TC3 : Les TI fournissent des services sécurisés. TC4 : Les TI fournissent un service rapide.
<b>Adéquation entre la tâche et la technologie</b>	TTF1 : Les services des TI sont appropriés à mes tâches quotidiennes. TTF2 : Les services TI de gestion sont appropriés. TTF3 : Les services TI en temps réel sont appropriés. TTF4 : En général, les TI sont suffisants.
<b>Utilisation des TI</b>	U1 : L'utilisation des TI dans ma spécialité pourrait améliorer la prestation des services. U2 : L'utilisation des TI dans ma spécialité pourrait améliorer la prise de décision. U3 : L'utilisation des TI pourrait améliorer les résultats de santé de la population.

### Tours 3 : Consensus final

Lors du dernier tour Delphi, une ébauche du questionnaire final a été distribuée aux membres du panel pour commentaires. Aucun autre amendement n'a été proposé et le consensus a été atteint à 100%.

Dans un premier temps, une grille de propositions a été conçue (après une étude préliminaire, une revue de littérature et une revue de la documentation). Dans un second temps, le processus itératif du Delphi argumentaire a permis de déterminer les accords et controverses, ce qui a finalement permis de justifier les différentes variables du modèle étudié.

### **DISCUSSION DES RÉSULTATS :**

La présente étude a examiné le modèle théorique d'acceptation des TI en intégrant les modèles UTAUT et TTF dans différents secteurs (Santé et hôtellerie). Les résultats ont montré un accord

de groupe supérieur à 75 % pour chaque question ce qui constituerait un niveau acceptable de consensus pour le modèle intégré choisis.

L'objectif de cette étude était de développer et de valider un questionnaire permettant de mesurer l'adoption des TI par les professionnels dans différents domaines.

Les experts du panel ont identifié dès le début que le questionnaire devrait être développé en présumant que les professionnels n'ont pas encore pris conscience de l'importance de l'adoption des TI pour leur travail. La formation du personnel est au cœur des discussions internationales et la nécessité d'améliorer les compétences numériques et la compréhension de celles-ci a été fréquemment soulignée au niveau des politiques internationales.

L'impact de l'utilisation de la technologie sur chaque domaine a également été soulevé au cours de l'étude Delphi. Nous avons constaté que l'attente de performance, l'attente d'effort, l'influence sociale et les conditions de facilitation influençaient significativement l'intention comportementale, conformément aux preuves bien établies dans les études UTAUT précédentes discutés en revue de littérature. En particulier, la performance attendue est le déterminant le plus important de l'intention comportementale.

L'effort requis a eu un impact relativement faible sur l'acceptation des TI par les utilisateurs, par rapport aux autres facteurs. La raison pourrait en être qu'aujourd'hui les professionnels ont beaucoup d'expérience dans l'utilisation de haute technologie. Ils peuvent penser qu'ils peuvent manipuler une telle technologie sans déployer trop d'efforts.

En outre, si une technologie offre les fonctions nécessaires, les professionnels accepteront de faire plus d'efforts pour l'utiliser. Nous avons également constaté un effet médiateur des conditions de facilitation, car elles ont l'effort requis et influençait ensuite l'intention comportementale.

Étant donné que les utilisateurs ont besoin de certaines ressources (p. ex., des smart phones et le Wi-Fi...) pour faire fonctionner les TI afin de se connecter et de se déplacer. En outre, nous avons constaté que l'effort avait un effet significatif sur la performance attendue, similaire aux études précédentes mentionnés en revue de littérature. Ainsi, les praticiens des TI devraient faciliter l'utilisation par des stratégies telles que l'adoption de principes de convivialité et de conception centrée sur l'utilisateur.

Nos résultats ont montré également que les caractéristiques de la technologie et de la tâche prédisent de façon directe l'adéquation tâche-technologie. Contribuant plus largement, ce qui confirme les études précédentes en étude documentaire. Nous avons trouvé un effet positif des caractéristiques de la tâche sur l'adéquation entre la tâche et la technologie, contrairement aux études précédentes.

Nous avons également constaté que les caractéristiques de la technologie pouvaient prédire positivement l'espérance d'effort. Lorsque les fonctions des TI peuvent permettre aux utilisateurs de gérer leurs tâches d'une manière rapide et convenante.

Notre étude a confirmé l'impact positif de l'adéquation entre la tâche et la technologie sur l'acceptation des TI. Lorsque les utilisateurs trouvent une bonne adéquation entre la tâche et la technologie utilisée, ils sont plus susceptibles d'accepter les TI. De plus, l'adéquation tâche-technologie indirectement l'intention comportementale à travers le rôle médiateur de la performance attendue. Cette conclusion est soutenue par des études antérieures mentionnées en revue de littérature.

## ***1 CONCLUSION :***

Une méthode Delphi a été utilisée pour valider et développer un questionnaire visant à explorer l'adoption des TI par les professionnels des deux secteurs (Santé et hôtellerie). La méthode Delphi a permis d'obtenir le consensus d'un panel interdisciplinaire d'experts.

Alors que les TI peuvent être utilisés partout et à tout moment pour soutenir la gestion du travail des différents secteurs choisis, la non-acceptation des technologies constitue un obstacle à la gestion.

Notre étude a proposé et vérifié un modèle théorique d'acceptation des TI en intégrant UTAUT et TTF. Les résultats montrent que notre modèle intégré montre un accord de groupe supérieur à 75 % pour chaque question constituerait un niveau acceptable de consensus pour l'étude. En outre, les caractéristiques de la tâche et de la technologie ont été des déterminants significatifs de l'adéquation tâche-technologie et ont eu un impact sur le comportement.

## ***LIMITES DE LA RECHERCHE :***

La sélection d'un petit nombre d'experts du panel pourrait être considérée comme une limitation de cette étude, mais il est tout aussi important dans la méthode Delphi de s'assurer qu'il n'y a pas une surreprésentation des membres du panel.

Des recherches supplémentaires sont recommandées pour tester la fiabilité de ce questionnaire.

---

**RÉFÉRENCES :**

- [1]. Bing Wu, Xiaohui Chen. (2017). Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task technology fit (TTF) model. *Computers in Human Behavior*.67 , 221-232.
- [2]. Blanca Hernandez, Teresa Montaner, F. Javier Sese, Pilar Urquizu. (2011). The role of social motivations in e-learning: How do they affect usage and success of ICT interactive tools? *Computers in Human Behavior*.27 , 2224-2232.
- [3]. Calvin K L Or, Ben-Tzion Karsh, Dolores J Severtson, Laura J Burke, Roger L Brown, Patricia Flatley Brennan. (2011). Factors affecting home care patients' acceptance of a web-based interactive self-management technology. *Journal of the American Medical Informatics Association*.18 , 51–59.
- [4]. Ching-Chang Lee, Hsing Kenneth Cheng, Hui-Hsin Cheng. (2007). An empirical study of mobile commerce in insurance industry: Task–technology fit and individual differences. *Decision Support Systems*.43 , 95-110.
- [5]. Dale L. Goodhue, Barbara D. Klein, Salvatore T. March. (2000). User evaluations of IS as surrogates for objective performance. *Information & Management*.38 , 87-101.
- [6]. Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, Paul R. Warshaw. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*.35 , 982-1003.
- [7]. Goodhue, D. L. (1995). Understanding User Evaluations of Information Systems. *Management Science*.41 , 1827-1844.
- [8]. Iris Junglas, Chon Abraham, Richard T. Watson. (2008). Task-technology fit for mobile locatable information systems. *Decision Support Systems*.45 , 1046-1057.
- [9]. Ke Chen, Alan H.S. Chan. (2014). Predictors of gerontechnology acceptance by older

Hong Kong Chinese. *Technovation*.34 , 126-135.

- [10]. Mark T Dishaw, Diane M Strong. (1999). Extending the technology acceptance model with task–technology fit constructs. *Information & Management*.36 , 9-21.
- [11]. Mian Yan and Calvin Or. (2017). A 12-week pilot study of acceptance of a computer-based chronic disease self-monitoring system among patients with type 2 diabetes mellitus and/or hypertension. *Health Informatics Journal*.25 , ) 828–843.
- [12]. Miha Cimperman, Maja Makovec Brenčič, Peter Trkman. (2016). Analyzing older users’ home telehealth services acceptance behavior—applying an Extended UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*.90 , 22-31.
- [13]. Srikanth Parameswaran, Rajiv Kishore, Pu Li. (2015). Within-study measurement invariance of the UTAUT instrument: An assessment with user technology engagement variables. *Information & Management*.52 , 317-336.
- [14]. Tao Zhou, Yaobin Lu, Bin Wang. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in Human Behavior*.26 , 760-767.
- [15]. Tao, Da; Yuan, Juan BEng; Shao, Fenglian MSc; Li, Debiao; Zhou, Qi BEng; Qu, Xingda. (2018). Factors Affecting Consumer Acceptance of an Online Health Information Portal Among Young Internet Users. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*.36 , 530-539.
- [16]. Tung-Ching Lin, Chien-Chih Huang. (2008). Understanding knowledge management system usage antecedents: An integration of social cognitive theory and task technology fit. *Information & Management*.45 , 410-417.
- [17]. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3) , 425–478.

- [18]. Yogesh K. Dwivedi, Nripendra P. Rana, Anand Jeyaraj, Marc Clement & Michael D. Williams . (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*.21 , 719–734.