



L'attitude des bibliothécaires envers les services mobiles

Noa Aharony, Ph.D.
Department of Information Science
Bar-Ilan University
Ramat Gan, Israel
E-mail: Noa.Aharony[at]biu.ac.il

Traduction :
Marc Valois
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, Canada
marc.valois[at]banq.qc.ca

Meeting:

150 — The influence of new developments of information technology on professional development in libraries — **Information Technology with Education and Training**

Résumé :

Dans le monde de l'information, les technologies mobiles et les services qui s'y relient suscitent un grand intérêt. Cette étude vise à examiner chez les bibliothécaires dont l'information est centrale dans leur travail, s'ils sont rompus à l'utilisation des innovations en technologie de l'information et s'ils sont disposés à les accueillir. Les bibliothécaires sont-ils conscients du pouvoir des technologies mobiles dans les bibliothèques ? Sont-ils prêts à intégrer de nouveaux outils ? Le contexte théorique de cette étude repose sur le Modèle d'acceptation de la technologie (The Technology Acceptance Model (TAM) Davis (1989)) lequel postule que, cognitivement, l'acceptabilité d'un système d'information chez un utilisateur consiste en deux croyances: la perception de la facilité d'utilisation et la perception de l'utilité (Davis, 1989). De plus, les chercheurs émettent l'hypothèse que la créativité personnelle des bibliothécaires influe sur leur attitude envers la technologie. Les chercheurs ont utilisé deux questionnaires pour la cueillette de données : l'un visant les informations personnelles, l'autre s'intéressant sur les perceptions des services mobiles dans la bibliothèque. Les trois hypothèses ont été confirmées, supportant les postulats du modèle TAM.

Introduction : les bibliothèques mobiles

Voyant se multiplier les technologies mobiles, les appareils mobiles ainsi que les utilisateurs de la technologie mobile, la question de savoir, s'il est temps pour les bibliothèques de développer des sites web entièrement compatible avec la technologie mobile, va de soi. Selon Choi (2009), une bibliothèque mobile est en mesure de fournir des services en tout temps, n'importe où, par l'utilisation d'appareils mobiles incluant les services d'Internet mobile. De plus, la technologie mobile favorise

non seulement la flexibilité des services de la bibliothèque mais aussi l'accès en temps réel à l'information à jour (Herman, 2007 ; Karim, Siti & Ramlah, 2006). Cependant, Lippincott (2010) affirme que seules quelques bibliothèques sont conscientes des implications de l'immense potentiel des appareils mobiles pour la communauté d'utilisateurs ainsi que dans l'utilisation des ressources numériques. Divers chercheurs ont rapporté que les étudiants veulent avoir accès au catalogue de la bibliothèque via leur appareil mobile, de façon fréquente ou occasionnelle (Mills, 2009 ; Meyer, 2010). De plus, Walsh (2010) rapporte que les étudiants ne perçoivent pas les messages texte provenant de la bibliothèque comme étant indiscret. Ces résultats de recherche insistent pourtant sur le fait que si les étudiants sont vraiment intéressés par des services mobiles de la bibliothèque, ils ne le sont que lorsqu'ils en ont besoin ou s'ils en tirent bénéfice immédiatement. Dans une récente étude, Paterson et Low (2011) suggèrent que l'attrait pour des services mobiles de la bibliothèque est très accentué chez les étudiants.

Prenant appui sur ce qui est énoncé plus haut, cette recherche vise à examiner si les bibliothécaires sont familiers avec les innovations technologiques et s'ils sont prêts à les accepter. Les bibliothécaires sont-ils conscients du pouvoir des technologies mobiles dans les bibliothèques ? Sont-ils prêts à intégrer de nouveaux outils ? Cette recherche examinera si l'intention comportementale du bibliothécaire d'utiliser les services mobiles de la bibliothèque est influencée par les variables suivantes : la perception de la facilité d'utilisation, l'utilité et la créativité personnelle.

Le modèle TAM

L'un des éléments importants du contexte théorique de cette recherche est le Modèle d'acceptation de la technologie (Technology Acceptance Model (TAM)). Ce modèle décrit comment sont adoptées les innovations en technologie de l'information reliée au monde du travail par les travailleurs dans leurs tâches quotidiennes. Le modèle suggère que l'acceptation des technologies de l'information consiste en deux croyances chez ses usagers: la perception de la facilité d'utilisation et la perception de l'utilité (Davis, 1989). La perception de la facilité d'utilisation correspond à l'importance placée chez l'individu dans la croyance en l'utilisation sans effort d'une technologie spécifique. La perception de l'utilité quant à elle réfère à l'importance placée chez l'individu dans la croyance que l'utilisation d'un système donné augmentera sa performance au travail (Davis, 1989). Le modèle TAM contient trois relations fondamentales agissant sur l'intention comportementale : la perception de la facilité d'utilisation qui a un impact sur la perception de l'utilité ; la perception de la facilité d'utilisation qui mène à l'intention comportementale ; enfin la perception de l'utilité qui influe sur l'intention comportementale (Lopez-Nicholas, Molina-Castillo et Bouwman, 2008). Des tests de validité effectués sur le modèle TAM ont confirmé l'absence de risques de biais liés au genre (Adams, Nelson et Todd, 1992; Venkatesh et Davis, 2000) ou à la culture (Straub, Keil et Brenner, 1997). De plus, au cours des années, des chercheurs ont utilisé le modèle TAM pour enquêter sur l'acceptation des usagers de diverses applications technologiques tels que l'interface graphique (Agarwal & Prasad, 1999), les applications d'un ordinateur central (Dishaw & Strong, 1999) ainsi que les centres de ressources informatiques (Ngai, Poon, & Chan, 2007). D'autres chercheurs ont utilisé le modèle TAM dans le contexte de l'éducation pour vérifier divers enjeux tels que la satisfaction des étudiants en ce qui a trait à l'apprentissage en ligne (Drennan, Kennedy, & Pisarski, 2005) ou l'effet du soutien technique sur l'acceptation de la plateforme d'apprentissage en ligne WebCT (Ngai, Poon, & Chan, 2007).

Créativité personnelle

La créativité personnelle constitue une autre variable essentielle pouvant influencer sur les attitudes des bibliothécaires envers les services mobiles. Agarwal et Prasad (1998) définissent la créativité personnelle en fonction de la volonté d'un individu à essayer de nouvelles technologies. Des chercheurs ont découvert que les personnes comportant un haut niveau de créativité ont tendance à entretenir des croyances plus positives face à de nouvelles technologies que ceux comportant un niveau plus bas de créativité. Les individus créatifs sont plus audacieux et ont tendance à mieux accepter les nouvelles technologies malgré le fait qu'un haut niveau d'incertitude fasse partie

intégrante de l'adoption d'une nouvelle technologie (Lu, Yao, & Yu, 2005). D'autres chercheurs ont noté que la créativité personnelle est un indicateur essentiel de la perception de la facilité d'utilisation (Lu, Yao, & Yu, 2005; Serenko, 2008; Yi, Jackson, Park, & Probst, 2006) et l'intention comportementale (Crespo & Rodriguez, 2008; Taylor, 2007).

Hypothèses

En se basant sur le postulat selon lequel la perception de la facilité d'utilisation, la perception de l'utilité et la créativité personnelle peuvent prédire l'intention comportementale des bibliothécaires à utiliser les services mobiles, les hypothèses de cette recherche sont :

1. Plus le niveau de la perception de la facilité d'utilisation est élevé chez le bibliothécaire, plus son niveau d'intention comportementale d'utiliser des technologies mobiles dans la bibliothèque est élevé (H1)
2. Plus les bibliothécaires perçoivent l'utilité des technologies mobiles, plus le niveau de leur intention comportementale d'utiliser des technologies mobiles dans la bibliothèque est élevé (H2)
3. Plus le niveau de créativité personnelle est élevé chez le bibliothécaire, plus le niveau de son intention comportementale d'utiliser des technologies mobiles dans la bibliothèque est élevé (H3)

Méthode

La recherche a été réalisée au cours du premier semestre de l'année universitaire 2012. Elle incluait 157 bibliothécaires israéliens qui ont répondu à l'enquête par courriel. Les chercheurs ont utilisé deux questionnaires pour la cueillette de données : l'un visant les informations personnelles, l'autre s'intéressant aux perceptions des services mobiles en bibliothèque.

Résultats et discussion

Les trois hypothèses ont été confirmées. Plus le niveau de la perception de la facilité d'utilisation est élevé chez le bibliothécaire, plus son niveau d'intention comportementale d'utiliser des technologies mobiles dans la bibliothèque est élevé. De surcroît, plus les bibliothécaires perçoivent l'utilité des technologies mobiles, plus le niveau leur intention comportementale d'utiliser des technologies mobiles dans la bibliothèque est élevé. Enfin, plus le niveau de créativité personnelle est élevé chez le bibliothécaire, plus le niveau de son intention comportementale d'utiliser des technologies mobiles dans la bibliothèque est élevé. Ces résultats ne sont pas surprenants en ce qu'ils sont conformes au modèle TAM, suggérant que la perception de la facilité d'utilisation et d'utilité constituent des facteurs fondamentaux dans la volonté des travailleurs à accepter des changements technologiques dans leur organisations. Ainsi, ces deux variables peuvent prédire l'intention comportementale des bibliothécaires à adopter des services mobiles dans leur bibliothèque. De plus, les résultats révèlent que le niveau de créativité personnelle du bibliothécaire influe également sur son intention comportementale à adopter des services mobiles dans la bibliothèque. Ces résultats sont cohérents avec la documentation publiée qui conclut que les personnes ayant un niveau de créativité personnelle élevé ont plus tendance à développer des croyances positives à l'égard de de nouvelles technologies que ceux dont le niveau est plus bas (Lu, Yao, & Yu 2005). Malgré le fait que des recherches précédentes ont déjà abordé le modèle TAM dans le contexte bibliothéconomique (par exemple Heinrichs, Lim, Lim, & Spangenberg, 2007; Hong et al. 2001-2002; Lin, Chan, & Wei, 2006), personne ne s'était jusqu'à maintenant intéressé à l'utilisation du modèle TAM dans l'étude des services mobiles. C'est pourquoi le présent article aborde la question des services mobiles et fait l'ajout de la variable de la créativité personnelle. Les chercheurs de la présente étude proposent que les concepteurs de services mobiles non seulement développent des interfaces simples pour les bibliothèques mais aussi qu'ils mettent l'emphase, auprès des bibliothécaires et des usagers, sur les bénéfices tirés de l'utilité de ces services et qu'au final que cela ait un impact sur l'intention comportementale des bibliothécaires à utiliser des services mobiles. Cependant, on se doit de se

rappeler que la présente recherche n'a considéré que l'intention comportementale et non la concrète utilisation des innovations technologiques. Une subséquente recherche pourrait aborder cette question, examinant s'il y a une corrélation entre l'intention comportementale des bibliothécaires d'utiliser des services mobiles et la concrète utilisation de ce type de service.

Bibliographie

- Adams, D. A., Nelson, R. R., & Todd, P. A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. *MIS Quarterly*, *16*(2), 227-247.
- Agarwal, J., & Prasad, A., (1998). A conceptual and operational definition of personal innovativeness in the domain of information technology. *Information System Research*, *9*(2), 204-215.
- Choi, W. (2009). Development and application of mobile technology in South Korean libraries. *Libri*, *59*(1), 14-22.
- Crespo, A. H., & Rodriguez, I. A. R. D. B. (2008). Explaining B2B e-commerce acceptance: An integrative model based on the framework by Gatignon and Robertson. *Interacting with Computers*, *20*(2), 212-224.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319-339.
- Dishwa, M.T., & Strong, D. M. (1999). Expanding the technology acceptance model with task-technology fit constructs. *Information and Management*, *36*(1), 9-21.
- Drennan J., Kennedy J., & Pisarski, A. (2005). Factors affecting student attitudes toward flexible online learning in management education. *Journal of Educational Research*, *98*(6), 331-338.
- Heinrichs, J., Lim, K.S., Lim, J.S., & Spangenberg, M. (2007). Determining factors of academic library. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, *58*(14), 2325-2334.
- Herman, S. (2007). SMS reference: Keeping up with your clients. *Electronic Library*, *25*(4), 401-408.
- Hong, W., Thong, J.Y.L., Wong, W.M., & Tam, K.Y. (2001-2002). Determinants of user acceptance of digital libraries: An empirical examination of individual differences and system characteristics. *Journal of Management Information Systems*, *18*(3), 97-124.
- Karim, N., Siti, D., & Ramlah, H. (2006). Mobile phone applications in academic library services: A students' feedback survey. *Campus-Wide Information Systems*, *23*(1), 35-51.
- Lin, J., Chan, H., & Wei, K. (2006). Understanding competing application usage with the theory of planned behavior. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, *57*(10), 1338-1349.
- Lippincott, J. K. (2010). A mobile future for academic libraries. *Reference Services Review*, *38*(2), 205-213.
- Lopez-Nicholas, C., Molina-Castillo, F., & Bouwman, H. (2008). An assessment of advanced mobile services acceptance: Contributions from TAM and diffusion theory models. *Information and Management*, *45*(6), 359-364.
- Lu, J., Yao, J. E., & Yu, C. S. (2005). Personal innovativeness, social influences and adoption of wireless Internet services via mobile technology. *Journal of Strategic Information Systems*, *14*(3), 245-268.
- Meier, A. (2010). Comparative analysis, mobile device user research. Retrieved from: <https://wiki.ucop.edu/display/CMDUR/Home>
- Mills, K. (2009). M-libraries: Information use on the move. Arcadia Program. Retrieved from: http://arcadiaproject.lib.cam.ac.uk/docs/M-Libraries_report.pdf,
- Ngai, E. W. T., Poon, J. K. L., & Chan, Y. H. C. (2007). Empirical examination of the adoption of WebCT using TAM. *Computers and Education*, *48*, 250-267.
- Paterson, L. , & Low, B. (2011). Student attitudes towards mobile library services for smartphones. *Library Hi Tech*, *29*(3), 412-423.

- Serenko, A. (2008). A model of user adoption of interface agents for email notification. *Interacting with Computers*, 20(4-5), 461-472.
- Straub, D., Keil, M., & Brenner, W. (1997). Testing the technology acceptance model across cultures: A three country study. *Information & Management*, 31(1), 1-11.
- Taylor, N. J. (2007). Public grid computing participation: An exploratory study of determinants. *Information & Management*, 44(1), 12-21.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Walsh, A. (2010). Mobile technologies in libraries. Retrieved from: <http://web.fumsi.com/go/article/use/60968>
- Yi, M. Y., Jackson, J. D., Park, J. S., & Probst, J. C. (2006). Understanding information technology acceptance by individual professionals: Towards an integrative view. *Information & Management*, 43(3), 350-363.