



# Experts, fonctionnels ou résistants : utilisateurs des technologies de l'information à l'hôpital, qui êtes-vous ?

M Fleury<sup>1,2</sup>, L Bouchoud<sup>1</sup>, P Bonnabry<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup> Pharmacie, Hôpitaux universitaires de Genève (HUG);

<sup>2</sup> Section des Sciences pharmaceutiques, Université de Genève, Université de Lausanne, Genève

## Introduction

L'implémentation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les milieux de Soins (TICS) nécessite une évaluation :

- des **bénéfices** qu'elles vont apporter au système de travail
- des **risques** induits

Prise en charge du **patient** et résultats pour l'organisation sont **dépendants de l'utilisation correcte des TICS**, donc des **comportements des utilisateurs**

## Méthode

Après recherche de la littérature, construction d'un court questionnaire, auto-administré, basé sur les travaux sociologiques de Verdier. Application de l'outil à des infirmiers d'oncologie utilisant une TICS pour la sécurisation de l'administration des chimiothérapies.

### A lire

Carayon and al. 2012. Handbook of human factors and ergonomics in health care and patient safety. CRC Press, 850 pp.

Verdier 2007. TIC et groupes sociaux. Hermès Science Publications, 228 pp.

## Résultats

RapidoTICS contient aussi une question ouverte d'évocation nuanciant les questions fermées

- **Résistant** : usages de base, peu ou pas d'outils technologiques, utilisation forcée, discours négatif
- **Fonctionnel** : usages autonomes, outils et leurs fonctions, utilisation efficace, discours positif
- **Expert** : maîtrise du hardware, du software, utilisation quasi identitaire discours technique, pédagogique

Chez **31 infirmiers** d'oncologie

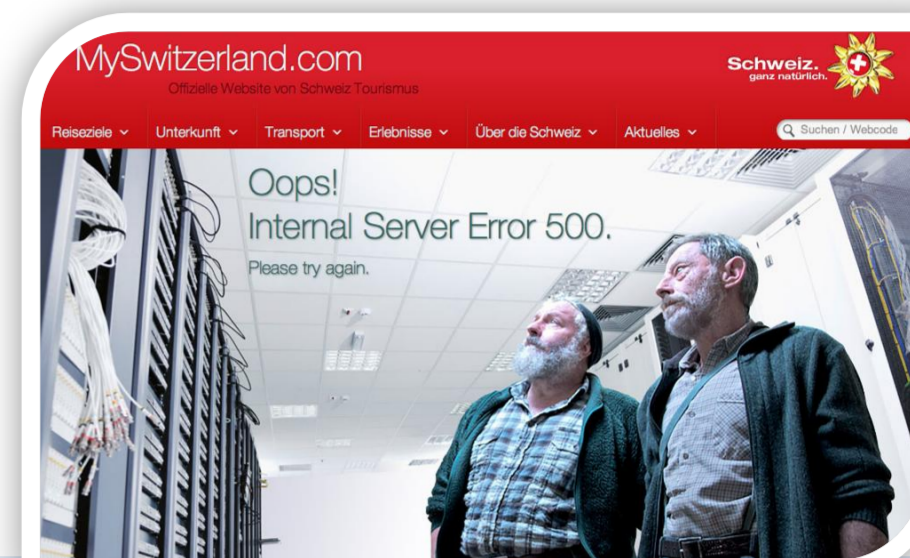
- **9 experts**
- **19 fonctionnels**
- **3 résistants**
- Entre 1 et 4 gadgets technologiques dont pour presque 20% une tablette tactile

## Discussion-conclusion

L'implémentation d'une TICS peut être dessinée pour **satisfaire des utilisateurs avancés**, avec un **suivi** spécifique des **utilisateurs résistants** dont le positionnement peut diminuer les bénéfices apportés par une TICS.

Le questionnaire n'est pas le seul élément qui doit catégoriser les individus : inclusion dans une démarche globale d'accompagnement des TICS à l'aide de l'**ergonomie**

## Participants du congrès GSASA, faites le test !



Ce questionnaire RapidoTICS sert à connaître vos habitudes d'utilisation des ordinateurs  
Merci du temps que vous consacrez à y répondre

Chez moi, j'utilise un ordinateur pour...

Plusieurs réponses possibles, placez une coche et faites la somme !

	Placez une coche
<input type="checkbox"/> Les corvées du quotidien (payer les factures, voter, l'administratif en ligne, etc.)	
<input type="checkbox"/> Faire du shopping, acheter/vendre	
<input type="checkbox"/> De la recherche d'information	
<input type="checkbox"/> Les outils bureautiques (écrire une lettre, etc.)	
<input type="checkbox"/> La messagerie électronique	
<input type="checkbox"/> Des logiciels spécialisés (comptabilité, etc.)	
<input type="checkbox"/> Des forums de discussion	
<input type="checkbox"/> Du téléchargement	
<input type="checkbox"/> Regarder la télévision	
<input type="checkbox"/> Discuter en direct, téléphoner	
<input type="checkbox"/> Préparer des documents pour le travail	
<input type="checkbox"/> Autre :	
<b>Somme</b>	

Faites la somme de vos compétences/usages TICS

Je suis...

(placez une coche)

	0 à 2 compétences <b>Résistant</b>	3 à 6 compétences <b>Fonctionnel</b>	7 et plus <b>Expert</b>
Moins de 30 ans			
De 30 à 34			
De 35 à 39			
De 40 à 44			
45 et plus			

Je suis l'heureux propriétaire de...(placez une coche et faites la somme)

	Somme (écrivez...)
iPhone, smartphone	
iPad, tablette électronique	
Téléphone portable classique	
iPod, balladeur numérique mp3	
Autre gadget technologique :	

