

Adoption des services numériques du ministère de l'intérieur: Facteurs déterminants et approche UTAUT chez les citoyens marocains

[Adoption of digital services of Ministry of Interior: Drivers and UTAUT approach among Moroccan citizens]

Elmehdi JEDDOU and Badia OULHADJ

Laboratoire: LASMO, ENCG, Université Hassan 1^{er}, Settat, Morocco

Copyright © 2023 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the *Creative Commons Attribution License*, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT: In this study, we examine the determinants of the adoption of electronic services of the Moroccan Ministry of the Interior using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) as a theoretical framework. The main objective is to identify the factors influencing the intention to use and the effective adoption of e-government services by Moroccan citizens, with a focus on expected performance, expected effort, facilitating conditions, and social influence. To this end, a quantitative survey was conducted with a sample of 246 Moroccan citizens, and the data collected were analyzed using factor analysis and multiple regression. The results show that expected performance, facilitating conditions, and social influence are determining factors for the intention to use and adoption of e-government services by Moroccan citizens. This research has significant implications for policymakers and practitioners in the field of e-government. The findings of the study suggest that to promote the adoption of online services of the Ministry of the Interior, it is crucial to take into account these key factors and implement measures aimed at improving expected performance, facilitating conditions, and social influence.

KEYWORDS: E-government, Adoption, UTAUT, Ministry of the Interior, Moroccan citizen.

RESUME: Dans cette étude, nous examinons les déterminants de l'adoption des services électroniques du ministère de l'intérieur du Maroc en utilisant la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) comme cadre théorique. L'objectif principal est d'identifier les facteurs influençant l'intention d'utilisation et l'adoption effective des services d'e-gouvernement par les citoyens marocains, en mettant l'accent sur la performance attendue, l'effort attendu, les conditions facilitantes et l'influence sociale. Pour ce faire, une enquête quantitative a été menée auprès d'un échantillon de 246 citoyens marocains, et les données recueillies ont été analysées à l'aide de l'analyse factorielle et la régression multiple. Les résultats obtenus montrent que la performance attendue, les conditions facilitantes et l'influence sociale sont des facteurs déterminants pour l'intention d'utiliser et l'adoption des services d'e-gouvernement par les citoyens marocains. Cette recherche a des implications importantes pour les décideurs politiques et les praticiens dans le domaine de l'e-gouvernement. Les conclusions de l'étude suggèrent que pour promouvoir l'adoption des services en ligne du ministère de l'intérieur, il est crucial de prendre en compte ces facteurs clés et de mettre en place des mesures visant à améliorer la performance attendue, les conditions facilitantes et l'influence sociale.

MOTS-CLEFS: E-gouvernement, Adoption, UTAUT, Ministère de l'intérieur, Citoyens marocains.

1 INTRODUCTION

L'adoption des services numériques a connu une croissance rapide ces dernières années, transformant la façon dont les individus et les organisations interagissent avec divers services publics. Les efforts de numérisation au sein des agences gouvernementales ont pris

de l'ampleur, visant à rationaliser les processus administratifs et à améliorer l'efficacité globale de la prestation de services. Au Maroc, le ministère de l'Intérieur a fait des progrès pour mettre en place des services numériques pour les citoyens, en promouvant une expérience plus accessible et conviviale. Cette étude vise à enquêter sur les déterminants de l'adoption des services numériques au sein du ministère marocain de l'intérieur, en se concentrant spécifiquement sur la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) chez les citoyens marocains.

Dans le contexte des services gouvernementaux numériques, plusieurs études ont appliqué le modèle UTAUT pour explorer les facteurs influençant l'adoption par les citoyens. Par exemple, Susanto et al. (2013) ont examiné l'adoption des services d'administration en ligne en Indonésie, tandis que Shareef et al. (2011) ont enquêté sur l'adoption du gouvernement électronique au Bangladesh. Néanmoins, les recherches sur l'adoption des services numériques au sein du ministère marocain de l'Intérieur restent limitées, soulignant la nécessité d'approfondir l'exploration dans ce domaine. Comme le confirme les résultats de l'étude netnographique sur le service watiqa.ma du ministère de l'intérieur marocain mené par Jeddou et Oulhadj., (2023). Ils ont conclu que l'absence de communication en ligne avec les citoyens entrave la réalisation des objectifs de proximité et la fourniture d'un service public de qualité.

Cet article vise à contribuer à la littérature existante en examinant les déterminants de l'adoption des services numériques au sein du ministère marocain de l'Intérieur à l'aide du modèle UTAUT. La recherche portera sur les objectifs suivants:

- Identifier les facteurs qui influencent l'adoption par les citoyens marocains des services numériques du ministère de l'Intérieur
- Évaluer l'applicabilité du modèle UTAUT dans le contexte marocain
- Fournir des recommandations aux décideurs politiques et aux praticiens pour améliorer l'adoption et l'utilisation des services numériques au sein du ministère marocain de l'Intérieur

En atteignant ces objectifs, cette recherche élargit non seulement la compréhension de l'adoption des services numériques dans le contexte du ministère marocain de l'Intérieur, mais offre également des informations précieuses aux décideurs et aux praticiens pour améliorer la prestation de services et la satisfaction des utilisateurs. En outre, l'étude contribuera à la masse croissante de littérature sur l'adoption de la technologie dans le secteur public, en particulier dans les pays en développement.

Afin d'aborder les objectifs de la recherche, le reste de ce document est structuré comme suit: la section 2 fournit une revue de la littérature pertinente et présente le modèle de recherche et les hypothèses; La section 3 décrit la méthodologie employée dans l'étude; La section 4 présente les résultats et les constatations; et enfin, la section 5 conclut l'article, discutant des implications de la recherche, des limites et des pistes de recherche future.

2 REVUE DE LA LITTÉRATURE

Dans cette section, nous allons essayer de présenter une analyse documentaire axée sur l'adoption des services numériques et sur le modèle UTAUT. L'examen est structuré en quatre sous-sections principales: l'exploration de l'adoption des services numériques; plonger dans la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT); examiner l'application de l'UTAUT dans le cadre de l'adoption de l'e-gouvernement; et enfin, présenter le modèle de recherche et les hypothèses associées pour notre étude.

2.1 ADOPTION DES SERVICES NUMÉRIQUES

L'adoption des services numériques a été largement étudiée dans divers contextes, notamment le commerce électronique, la santé en ligne et le gouvernement en ligne (Kumar et al., 2017; Alalwan et al., 2018). Les services numériques dans le secteur public, également connus sous le nom de services d'administration en ligne, ont attiré une attention croissante en raison de leur potentiel d'amélioration de l'efficacité, de la transparence et de l'engagement des citoyens (Bwalya & Mutula, 2016). Plusieurs facteurs ont été identifiés comme essentiels à l'adoption réussie des services numériques, notamment la facilité d'utilisation, l'utilité, la confiance et la compatibilité avec les valeurs et les besoins des utilisateurs (Alomari et al., 2012; Dwivedi et al., 2019).

2.2 UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)

Le modèle UTAUT, proposé par Venkatesh et al. (2003), offre un cadre complet pour comprendre les facteurs qui influencent l'adoption et l'utilisation de la technologie. Le modèle intègre des éléments de huit théories importantes, notamment le modèle d'acceptation de la technologie (TAM), la théorie du comportement planifié (TPB) et la théorie de la diffusion de l'innovation (DOI). Le modèle UTAUT comprend quatre concepts clés: l'attente de performance, l'attente d'effort, l'influence sociale et les conditions de facilitation. Ces concepts ont été largement utilisés pour examiner l'adoption de technologies dans divers contextes (Dwivedi et al., 2019; Alalwan et al., 2018).

2.3 UTAUT DANS LE CONTEXTE DE L'ADOPTION DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

Plusieurs études ont appliqué le modèle UTAUT pour explorer les facteurs influençant l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens. Par exemple, Al-Sobhi et al. (2010) ont enquêté sur l'adoption du gouvernement électronique en Arabie saoudite, tandis que Rana et al. (2015) ont examiné l'adoption des services d'administration en ligne dans le contexte des pays en développement. Ces études ont généralement soutenu la pertinence des concepts UTAUT pour prédire l'adoption du gouvernement électronique, bien que certaines variations aient été observées dans différents contextes culturels et démographiques.

2.4 MODÈLE DE RECHERCHE ET HYPOTHÈSES

Sur la base de la revue de la littérature, le modèle de recherche de cette étude intégrera les quatre construits UTAUT (figure 1), (performance attendue, effort attendu, influence sociale et conditions facilitantes).

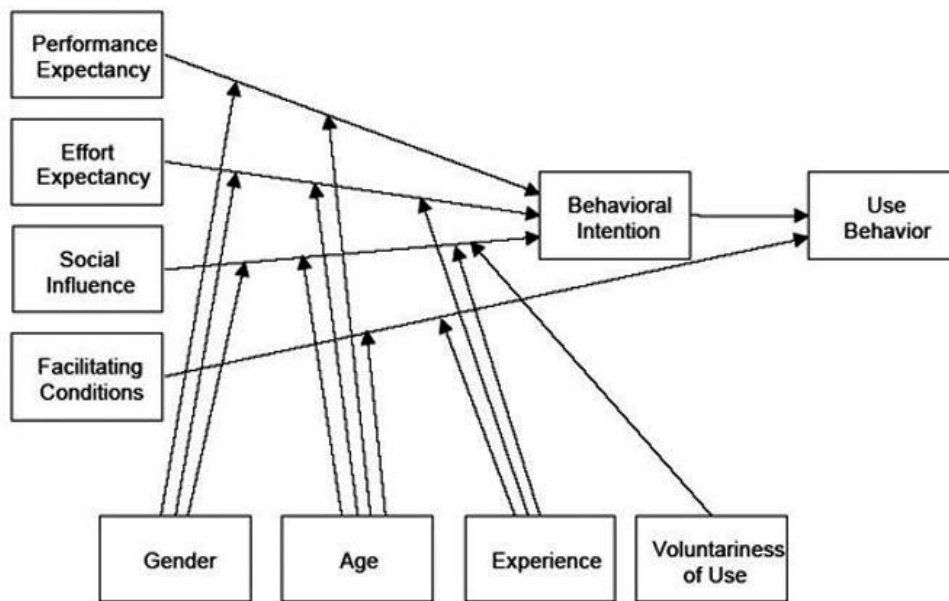


Fig. 1. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh, Morris, Davis and Davis, 2003)

Pour des raisons de parcimonie, les variables modératrices de l'UTAUT n'ont pas été incluses dans notre modèle de recherche (figure 2). En conséquence, seules les variables suivantes ont été prises en compte.

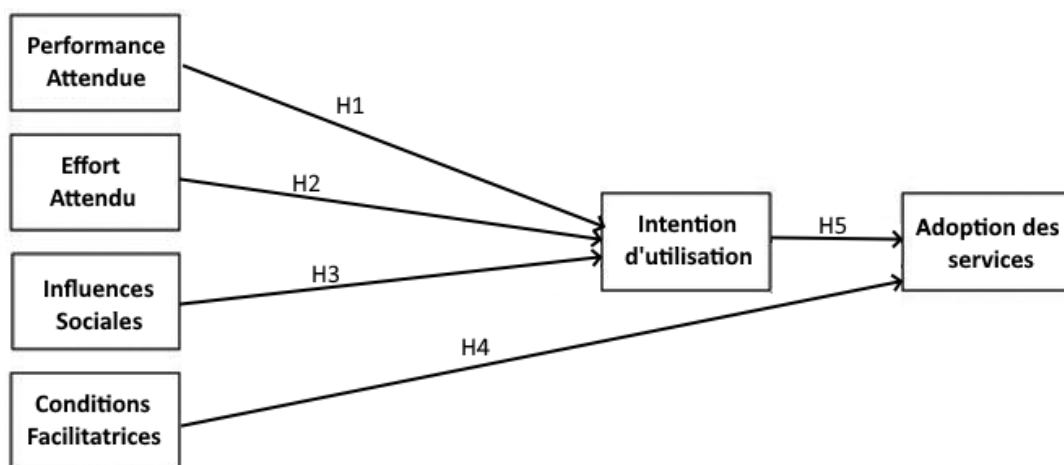


Fig. 2. Mise à jour et adaptation du modèle de recherche

Les hypothèses suivantes seront formulées pour refléter les relations entre ces construits et l'adoption des services numériques au sein du ministère de l'Intérieur marocain:

- H1: La performance attendue a un effet positif sur l'intention d'utilisation des services numériques du ministère de l'Intérieur
- H2: L'effort attendu a un effet positif sur l'intention d'utilisation des services numériques du ministère de l'Intérieur
- H3: L'influence sociale a un effet positif sur l'adoption des services numériques du ministère de l'Intérieur
- H4: Les conditions facilitatrices ont un effet positif sur l'adoption des services numériques du ministère de l'Intérieur
- H5: L'intention d'utilisation a un effet positif sur l'adoption des services numériques du ministère de l'Intérieur

Ces hypothèses guideront la collecte et l'analyse des données, aidant à identifier les facteurs qui influencent l'adoption par les citoyens marocains des services numériques du ministère de l'Intérieur et à évaluer l'applicabilité du modèle UTAUT dans le contexte marocain.

2.4.1 PERFORMANCE ATTENDUE (PA)

Il s'agit de la mesure dans laquelle un individu croit qu'utiliser un système particulier améliorera sa performance (Venkatesh et al., 2003). Dans le contexte de l'adoption des services numériques du ministère de l'Intérieur, la performance attendue pourrait être liée à l'efficacité et à la commodité des services offerts.

Hypothèse 1 (H1): La performance attendue a un effet positif sur l'intention d'utiliser les services numériques du ministère de l'Intérieur

2.4.2 EFFORT ATTENDU (EA)

Il s'agit du degré de facilité associé à l'utilisation d'un système (Venkatesh et al., 2003). Les citoyens peuvent être plus enclins à adopter des services numériques s'ils sont faciles à utiliser et à comprendre.

Hypothèse 2 (H2): L'effort attendu a un effet positif sur l'intention d'utiliser les services numériques du ministère de l'Intérieur

2.4.3 INFLUENCES SOCIALES (Is)

Il s'agit de la mesure dans laquelle un individu perçoit que les personnes importantes pour lui pensent qu'il devrait utiliser un système particulier (Venkatesh et al., 2003). Les amis, la famille et les collègues peuvent influencer l'adoption des services numériques du ministère de l'Intérieur.

Hypothèse 3 (H3): L'influence sociale a un effet positif sur l'intention d'utiliser les services numériques du ministère de l'Intérieur

2.4.4 CONDITIONS FACILITATRICES (Cf)

Il s'agit des conditions qui permettent ou facilitent l'utilisation d'un système (Venkatesh et al., 2003). Les conditions facilitantes peuvent inclure l'accessibilité des services numériques, la disponibilité de l'assistance technique et la qualité de l'infrastructure Internet.

Hypothèse 4 (H4): Les conditions facilitantes ont un effet positif sur l'adoption effective des services numériques du ministère de l'Intérieur

Après avoir examiné l'intention d'utilisation, il est important de considérer également l'adoption effective des services:

2.4.5 ADOPTION DU SERVICE

Il s'agit de la mesure dans laquelle un individu utilise réellement un service particulier. Dans le contexte de cette étude, l'adoption du service fait référence à l'utilisation des services numériques du ministère de l'Intérieur par les citoyens marocains.

Hypothèse 5 (H5): L'intention d'utilisation a un effet positif sur l'adoption effective des services numériques du ministère de l'Intérieur

3 CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Pour notre recherche, nous avons adopté une approche quantitative utilisant un questionnaire comme instrument de collecte de données. Nous avons utilisé une technique d'échantillonnage de commodité, qui consiste à sélectionner les participants en fonction de leur accessibilité et de leur volonté de participer. Cette méthode d'échantillonnage non probabiliste permet une collecte de données plus rapide et plus rentable tout en fournissant des informations précieuses pour notre recherche. Nous avons, par la suite, effectué des analyses statistiques descriptives et inférentielles sur les données recueillies. Dans cette section de méthodologie, nous présenterons l'échantillon de répondants, expliquerons la conception du questionnaire et discuterons des différentes analyses effectuées sur les données recueillies.

3.1 ÉCHANTILLONNAGE

Nous avons mené notre étude auprès d'un échantillon de 247 répondants. Selon Hair et al. (2010), une taille d'échantillon d'au moins 200 est considérée comme statistiquement acceptable pour la plupart des objectifs de recherche, ce qui confirme la validité de notre échantillon. La collecte de données a été effectuée à l'aide d'un questionnaire en ligne, ce qui a permis une distribution et un remplissage efficaces et pratiques par les participants. L'échantillon est ainsi représenté (tableau 1).

Tableau 1. Caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon

<i>Variables</i>	<i>Modalité</i>	<i>Effectifs</i>
Age	18 - 24 ans	27 (10.9%)
	25 - 34 ans	118 (47.7%)
	35 - 44 ans	1 (0.4%)
	45 - 54 ans	75 (30.3%)
	55 - 64 ans	14 (5.6%)
	65 ans et plus	7 (2.8%)
Niveau d'études	Collège	1 (0.4%)
	Lycée	3 (1.2%)
	Bac	13 (5.2%)
	Bac+2	17 (6.8%)
	Licence	37 (14.9%)
	Master	112 (45.3%)
	Doctorat	61 (24.2%)
Service utilisés	Watiqa.ma	25 (10.1%)
	Chikaya.ma	11 (4.4%)
	Passeport.ma	101 (40.8%)
	Cnie	42 (17%)
	Autres	17 (7%)

3.2 INSTRUMENT DE MESURE

L'outil de mesure de l'étude a été créé en s'appuyant sur des recherches antérieures examinant l'adoption des services publics numériques par les citoyens, comme celle menée par Shareef et al. (2011).

Le questionnaire en 21 items (tableau 2) utilise une échelle de Likert en 5 points pour l'évaluation, avec des alternatives de réponse allant de « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord ».

Tableau 2. Échelles de mesure métriques du questionnaire

Variable	Identifiant	ITEM
Performance Attendue (PA)	PA1	Je pense que l'accès à ce site web du service public 24h/24 et 7j/7 est une caractéristique importante pour moi.
	PA2	Je pense que l'accès à ce site web du service public de n'importe où est une caractéristique importante pour moi.
	PA3	Ce service public en ligne m'aide à accomplir mes tâches plus rapidement.
	PA4	L'utilisation de ce service public en ligne facilite l'accomplissement de mes tâches.
Effort Attendu (EA)	EA1	Apprendre à utiliser ce service public en ligne est facile pour moi.
	EA2	Mon interaction avec ce service public en ligne est claire et compréhensible
	EA3	Il est facile de naviguer sur ce site Web du service public
	EA4	Je trouve que ce service public en ligne est flexible pour interagir avec.
Influence sociale (IS)	IS1	Ma famille pense que l'utilisation de ce service public en ligne est une bonne idée
	IS2	Mes amis proches pensent qu'utiliser ce service public en ligne est une bonne idée
	IS3	Mes collègues de travail pensent qu'utiliser ce service public en ligne est une bonne idée
Conditions Facilitatrices CF	CF1	J'ai les ressources nécessaires pour utiliser ce service public en ligne
	CF2	J'ai les connaissances nécessaires pour utiliser ce service public en ligne
	CF3	Ce service public en ligne est compatible avec les autres technologies que j'utilise.
	CF4	Je peux obtenir de l'aide d'autres personnes lorsque j'ai des difficultés à utiliser ce service public en ligne
Intention d'Utilisation IU	IU1	J'ai l'intention d'utiliser (ou de continuer d'utiliser) ce site web du service public au futur
	IU2	Je planifie d'utiliser (ou de continuer d'utiliser) ce site web du service public dans ma communauté très prochainement
	IU3	Je vais toujours essayer d'utiliser ce site web du service public dans mon quotidien
Adoption du service public ASP	ASP1	Pour mes besoins en documents administratifs, j'utilise ce site du service public
	ASP2	Pour mes besoins en documents, j'aime utiliser ce site du service public dans le futur
	ASP3	Pour les besoins en documents administratifs, je recommande ce site à mon entourage

3.3 ANALYSE DES DONNÉES

L'analyse des données a été menée à deux niveaux. Tout d'abord, l'unidimensionnalité des éléments métriques du questionnaire a été déterminée. Pour y parvenir, une analyse factorielle a été réalisée. Par la suite, la fiabilité des items a été évaluée en utilisant l'alpha (α) de Cronbach comme indicateur. Deuxièmement, pour examiner les relations hypothétiques dans le modèle de recherche, des méthodes de régression multiple ont été employées. Ces différentes analyses ont été réalisées à l'aide du logiciel de traitement de données IBM SPSS Statistics 19.0.

4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les données collectées ont été codées et saisies dans le logiciel SPSS. Suite à cela, divers tests et calculs ont été effectués. Cette section présente les résultats des analyses descriptives et explicatives, ainsi que la validation de nos hypothèses de recherche.

4.1 DÉTERMINATION DES ÉCHELLES DE MESURE

Cette première phase, avant de tester les hypothèses, vise à confirmer l'unidimensionnalité et la cohérence interne des items, ainsi que la bonne documentation des données. Ces tests ont été exécutés selon la méthodologie proposée par Ghewy (2010) et se sont limités à des variables métriques.

4.1.1 TEST DE DIMENSIONNALITÉ DES ÉCHELLES DE MESURE

Une analyse factorielle utilisant la rotation Varimax a été menée sur les items des variables du questionnaire. L'axe principal de factorisation était la technique d'extraction choisie. En termes d'extraction du nombre approprié de facteurs, des chercheurs comme

Ghewy et Hair (2006), proposent que cette décision puisse être prise à l'avance si elle est étayée par un fondement théorique ou conceptuel solide. La qualité de représentation de l'échelle démontre que la part de variance de la variable latente expliquée par la plupart des facteurs retenus au niveau de l'analyse factorielle exploratoire est suffisante (supérieure à 0,4 pour quatre items), mais elle reste faiblement expliquée par Les items IU3, CF4 et IS1. Ces résultats nous orientent vers la suppression de ces items.

Tableau 3. Résultats de l'analyse factorielle

	Composante ^a						% de la variance
	1	1	1	1	1	1	
PA1	,872						79,22%
PA2	,904						
PA3	,879						
PA4	,905						
EA1		,854					73,98%
EA2		,882					
EA3		,889					
EA4		,813					
IS1			,892				85,17%
IS2			,950				
IS3			,925				
CF1				,890			71,11%
CF2				,910			
CF3				,867			
CF4				,687			
IU1					,935		84,55%
IU2					,932		
IU3					,891		
ASP1						,923	88,08%
ASP2						,933	
ASP3						,959	

Méthode d'extraction: Analyse en composante principale

Méthode de rotation: Varimax

a. Convergence de la rotation dans 6 itérations.

4.1.2 FIABILITÉ DES ÉCHELLES DE MESURE

La cohérence interne des échelles de mesure a été examinée à partir des items retenus à l'issue de l'analyse factorielle. Pour ce faire, l'alpha de Cronbach a été calculé. L'étude a respecté le seuil communément admis, soit un coefficient alpha compris entre 0,7 et 1. Une première analyse a révélé des valeurs alpha très satisfaisantes. Néanmoins, comme le recommande Ghewy (2010: p. 292) « [la] mesure de fiabilité des échelles de mesure peut amener l'analyste à les épurer, c'est-à-dire à éliminer certains de leurs items afin d'en améliorer la fiabilité ». Par conséquent, les résultats nous montrent que la suppression des trois items conduirait à produire un coefficient alpha de Cronbach plus élevé. Nous maintenons cette structure factorielle de l'échelle pour les analyses suivantes.

Tableau 4. Résultats du test de fiabilité de l'instrument de mesure

Variable	Items	Nombre d'items	Alpha Cronbach
Performance Attendue (PA)	PA1, 2, 3 & 4	3	0,912
Effort Attendu (EA)	EA1, 2, 3, & 4	4	0,881
Influence sociale (IS)	IS2 & 3	2	0,920
Conditions Facilitatrices (CF)	CF1, 2, & 3	3	0,890
Intention d'Utilisation (IU)	IU1 & 2	2	0,911
Adoption du service public (ASP)	ASP1, 2, & 3	3	0,932

À la fin du test de fiabilité (tableau 4), le score factoriel de chaque variable a été calculé. Ces résultats ont confirmé la structure factorielle des échelles de mesure des variables de la recherche, ce qui permettrait de réaliser le test des hypothèses sur toutes les variables de la recherche dans leur intégralité.

4.2 TEST DES HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

Les résultats inscrits dans le tableau 5 et 6 montrent avec l'indice $R^2 = 0,433$ et $R^2 = 0,573$ que les deux modèles testés restituent, pour le premier 43,3 %, et 57,3% pour le deuxième, de l'information exprimée dans les variables de départ. Aussi, avec une signification $\text{Sig.} < 0,005$, l'hypothèse d'absence de liens entre les variables du modèle est rejetée. Suivant les recommandations de Bonate (2005), un R^2 qui est supérieur à 0,4 est considéré comme acceptable. Le modèle est donc significatif avec une performance acceptable et peut être analysé

Tableau 5. Récapitulatif du modèle sur l'intention d'utilisation

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,658 ^a	,433	,424	,75885817

a. Valeurs prédites: (constantes), IS, EA, PA

Tableau 6. Récapitulatif du modèle sur l'adoption des services

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,757 ^a	,573	,568	,65699740

a. Valeurs prédites: (constantes), IU, CF

L'analyse du test de régressions montre que les signes positifs du coefficient bêta obtenu de la performance attendue, l'effort attendu, et de l'influence sociale confirment le sens des hypothèses arrêtées. Ainsi les hypothèses H1 ($\beta=0,358$; $t=4,453$; $p=0,000 < 0,05$), H2 ($\beta=0,205$; $t=2,587$; $p=0,010 < 0,05$), H3 ($\beta=0,188$; $t=2,745$; $p=0,007 < 0,05$) sont confirmées. Ces résultats nous conduisent à accepter les liens directs entre ces variables explicatives et l'intention d'utilisation. Les mêmes résultats pour le deuxième modèle de l'adoption des services sont significatives et confirment les liens positives entre les conditions facilitatrices et l'intention d'utilisation sur l'adoption des services publics digitalisés

Tableau 7. Récapitulatif des coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,033E-17	,053		,000	1,000
	PA	,358	,080	,358	4,453	,000
	EA	,205	,079	,205	2,587	,010
	IS	,188	,068	,188	2,745	,007

a. Variable dépendante: IU

Tableau 8. Récapitulatif des coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-6,976E-17	,046		,000	1,000
	CF	,155	,054	,155	2,845	,005
	IU	,664	,054	,664	12,205	,000

a. Variable dépendante: ASP

De ce qui précède, nous formulons le modèle valide par rapport à aux hypothèses de lien direct.

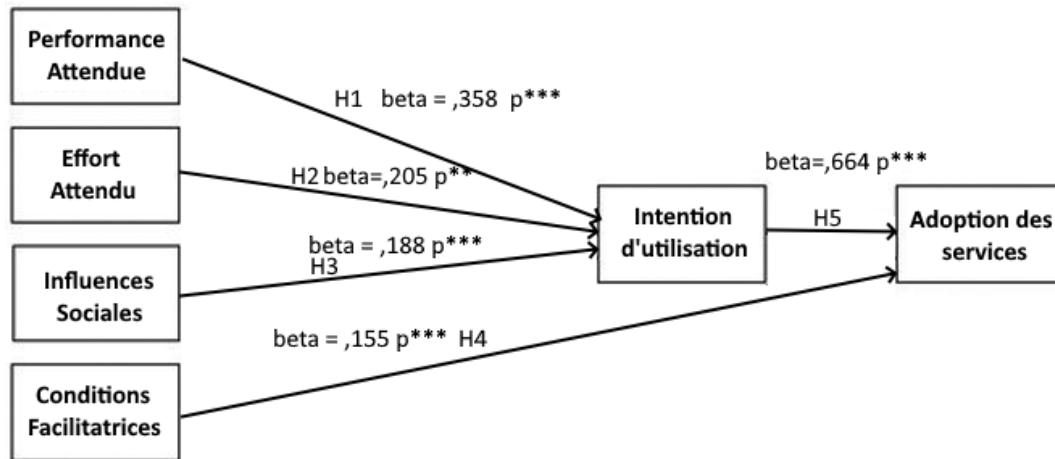


Fig. 3. Modèle de la recherche validé

5 INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Les résultats des analyses de régression multiple ont révélé que les variables « performance attendue », « influence sociale » et « effort attendu » ont un impact significatif sur l'intention d'adopter des services publics digitalisés du ministère de l'intérieur marocain. On ajoute aussi, les variables « conditions facilitatrices » et « l'intention d'utilisation » impact significativement l'adoption des services publics. Les résultats de l'étude actuelle seront comparés et contrastés avec les résultats de plusieurs études précédentes, y compris celles de Venkatesh et al., Al-Sobhi et al., et Shareef et al.

Premièrement, les résultats de la présente étude concordent avec les conclusions de Venkatesh et al. (2003), qui a introduit la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT). Dans leurs recherches, ils ont découvert que les performances attendues, l'influence sociale et l'effort attendu étaient des déterminants importants de l'intention comportementale. Dans le contexte de l'adoption des services publics digitalisés, ces variables ont joué un rôle crucial dans la prédiction de l'intention d'adopter de tels services. Les résultats de la présente étude renforcent l'importance de ces variables pour comprendre la volonté des citoyens d'adopter des services publics digitalisés.

Deuxièmement, l'étude d'Al-Sobhi et al. (2010) ont enquêté sur l'adoption des services d'administration en ligne en Arabie saoudite. Leurs recherches ont révélé que l'influence sociale, les conditions facilitantes et l'utilité perçue étaient des facteurs importants affectant l'adoption par les citoyens. Les résultats de la présente étude soulignent également l'importance de l'influence sociale et des conditions favorables à l'adoption des services publics numérisés. Cette similitude dans les résultats suggère que ces facteurs sont pertinents dans différents pays et contextes, soulignant leur généralisabilité.

Enfin, les recherches de Shareef et al. (2011) se sont concentrés sur l'adoption du gouvernement électronique dans les pays en développement. Ils ont découvert que les performances attendues, l'influence sociale et les conditions favorables jouaient un rôle essentiel dans l'intention des citoyens d'adopter les services d'administration en ligne. Cette constatation est conforme aux résultats de la présente étude, qui soulignent l'importance de ces variables dans le processus d'adoption. L'alignement des résultats entre les deux études valide davantage la pertinence de ces facteurs pour comprendre et prédire l'adoption des services publics numérisés.

En conclusion, les résultats de la présente étude sont étayés par les conclusions de recherches antérieures de Venkatesh et al., Al-Sobhi et al. et Shareef et al. Les similitudes dans les résultats de ces études suggèrent que les variables identifiées sont essentielles pour comprendre l'adoption des services publics digitalisés. Ces comparaisons fournissent des informations précieuses pour les recherches futures et les implications pratiques, ouvrant la voie à une compréhension plus complète des facteurs influençant l'adoption des services publics digitalisés.

6 CONCLUSION ET IMPLICATIONS MANAGÉRIALES

La présente étude avait comme objectif de savoir les facteurs qui influencent significativement l'adoption des services publics digitalisés du ministère de l'intérieur marocain par les citoyens. Pour cela, nous avons conçu un modèle de recherche, en se basant sur la théorie UTAUT de Venkatesh et al. (2003). Suivant une approche quantitative, nous avons administré, un questionnaire auprès de 247

citoyens utilisateurs des services publics, et analysé les données en se référant à la régression linéaire multiple. Les résultats ont révélé que les variables « performance attendue », « influence sociale » et « effort attendu » sont des facteurs déterminants qui expliquent l'intention d'adopter les services concernés par nos interviewers. Également, l'étude a montré que les deux variables de l'UTAUT à savoir « les conditions facilitatrices » et l'« intention d'utilisation » exercent une influence significative sur l'adoption des services publics digitalisés.

Les résultats obtenus dans cette étude fournissent plusieurs implications managériales pour les décideurs impliqués dans la mise en œuvre et la promotion des services publics digitalisés du ministère de l'intérieur marocain.

D'abord, l'amélioration de la performance attendue est cruciale, car elle influence significativement l'intention d'adopter des services publics digitalisés (Venkatesh et al., 2003). Les décideurs doivent mettre en évidence les avantages et l'efficacité de ces services. Les campagnes de communication et de marketing devraient se concentrer sur la manière dont ces services peuvent améliorer la qualité et la rapidité des services fournis aux citoyens (Bwalya et Healy, 2010).

Ensuite, le renforcement de l'influence sociale est un autre facteur clé qui impacte l'intention d'adoption (Venkatesh et al., 2003). Les décideurs devraient encourager les citoyens satisfaits à partager leurs expériences positives avec les services publics digitalisés auprès de leurs pairs (Baptista & Oliveira, 2015). Cela peut se faire en mettant en place des programmes de parrainage ou en encourageant les témoignages sur les plateformes de médias sociaux.

De plus, il est essentiel de réduire l'effort attendu pour utiliser ces services, car cela a également un impact significatif sur l'intention d'adopter des services publics digitalisés (Venkatesh et al., 2003). Les décideurs doivent veiller à ce que les services soient faciles à utiliser et à comprendre, même pour les citoyens moins familiarisés avec les technologies numériques (Carter & Weerakkody, 2008). Cela peut impliquer la simplification des interfaces utilisateur, la fourniture d'une assistance en ligne et la création de guides d'utilisation simples et clairs.

Les conditions facilitatrices, telles que l'accessibilité et le support technique, sont également importantes pour encourager l'adoption des services publics digitalisés (Venkatesh et al., 2003). Les décideurs devraient investir dans l'amélioration de l'infrastructure technologique et la disponibilité de l'assistance technique pour les utilisateurs, afin de créer un environnement favorable à l'adoption de ces services (Al-Sobhi et al., 2011).

Enfin, il est important de favoriser l'intention d'utilisation des services publics digitalisés en mettant en avant les avantages pratiques et en facilitant l'expérience utilisateur (Shareef et al., 2011). Les décideurs pourraient envisager d'offrir des incitations, telles que des réductions ou des avantages exclusifs, aux citoyens qui utilisent activement ces services en ligne.

En somme, les implications managériales de cette étude soulignent l'importance de promouvoir les avantages des services publics digitalisés, de faciliter leur utilisation et d'encourager l'adoption parmi les citoyens. Les décideurs devraient tenir compte de ces facteurs lors de l'élaboration de stratégies visant à accroître l'utilisation et la satisfaction des services publics digitalisés (Carter et al., 2016).

REFERENCES

- [1] Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37 (3), 99-110.
- [2] Alomari, M. K., Sandhu, K., & Woods, P. (2012). Measuring social factors in e-government adoption in the Hashemite Kingdom of Jordan. *International Journal of Information and Communication Technology Research*, 2 (4), 333-341.
- [3] Al-Sobhi, F., Weerakkody, V., & Kamal, M. M. (2010). An exploratory study on the role of intermediaries in delivering public services in Madinah City: Case of Saudi Arabia. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 4 (1), 14-36.
- [4] Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. *Computers in Human Behavior*, 50, 418-430.
- [5] Bwalya, K. J., & Healy, M. (2010). Harnessing e-government adoption in the SADC region: A conceptual underpinning. *Electronic Journal of e-Government*, 8 (1), 23-32.
- [6] Carter, L., & Weerakkody, V. (2008). E-government adoption: A cultural comparison. *Information Systems Frontiers*, 10 (4), 473-482.
- [7] Carter, L., Shaalan, A., & Weerakkody, V. (2016). E-government adoption factors in developed, developing and underdeveloped countries: A mapping of the current landscape. In M. Khosrow-Pour (Ed.), *Digital government: Concepts, methodologies, tools, and applications* (pp. 1-18). Hershey, PA: IGI Global.
- [8] Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34 (2), 211-230.

- [9] Ghewy, P. (2010). Guide pratique de l'analyse des données: avec application sous IBM SPSS Statistics et Excel. Questionnez, analysez... et décidez ! Bruxelles: De Boeck.
- [10] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- [11] Jeddou, E. Oulhadj, B. (2023). Public Communication at the Service of Moroccan Citizens in the Era of Public Services Digitalization: the Case of the Service «watiqa.ma». *The International Journal of Business Management and Technology*, Volume 7 Issue 1 January-February 2023, ISSN: 2581-3889.
- [12] Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). Factors for successful e-government adoption: a conceptual framework. *Electronic Journal of e-Government*, 5 (1), 63-76.
- [13] Nawi, A., Hamzah, M. I., Ren, C. C., & Tamuri, A. H. (2015). Adoption of Mobile Technology for Teaching Preparation in Improving Teaching Quality of Teachers. *International Journal of Instruction*, 8 (2), 113-124.
- [14] Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2015). A meta-analysis of existing research on citizen adoption of e-government. *Information Systems Frontiers*, 17 (3), 547-563.
- [15] Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government adoption model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28 (1), 17-35.
- [16] Susanto, T. D., Almunawar, M. N., & Tuan, Y. C. (2013). Information security management system standards: A comparative study of the big five. *International Journal of Electrical & Computer Sciences IJECS-IJENS*, 12 (05), 45-54.
- [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] West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64 (1), 15-27.