

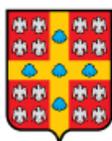
FACILITATEURS ET OBSTACLES À L'ADOPTION DES SERVICES D'ADMINISTRATION EN LIGNE : UN MODÈLE DE HAUT NIVEAU

Claudie-Ann Tremblay-Cantin

Sehl Mellouli

Mustapha Cheikh-Ammar

Hager Khechine



UNIVERSITÉ
LAVAL

Chaire de recherche sur l'administration
publique à l'ère numérique

En partenariat avec :



Claudie-Ann Tremblay-Cantin, Sehl Mellouli, Mustapha Cheikh-Ammar et Hager Khechine
Facilitateurs et obstacles à l'adoption des services d'administration en ligne : Un modèle de haut niveau
Cahiers de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique, n° 3
Université Laval
Québec, 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-9818345-2-2

Les analyses et commentaires présentés dans ce document n'engagent que leurs auteurs et ne constituent pas une position officielle.

Les auteurs

Claudie-Ann Tremblay-Cantin est étudiante au doctorat en systèmes d'information organisationnels à l'Université Laval. Elle a obtenu son MBA en gestion des entreprises numériques ainsi qu'une M.Sc. en systèmes d'information organisationnels à l'Université Laval. Ses champs d'intérêt de recherche sont les technologies émergentes, l'utilisation de la technologie par les individus, les jeux vidéo, les réseaux sociaux ainsi que les entreprises numériques.

Sehl Mellouli est professeur titulaire au Département de systèmes d'information organisationnels à l'Université Laval. Ses principaux intérêts de recherche sont le gouvernement électronique, les villes intelligentes, l'analyse de données et la participation citoyenne. Il est l'auteur de plusieurs publications dans des revues internationales et il a participé à des conférences internationales reconnues dans leurs domaines. Le professeur Mellouli est très actif dans la communauté internationale où il a agi en tant que président de la Digital Government Society de 2018 à 2020. Il détient un Ph. D. en informatique de l'Université Laval.

Mustapha Cheikh-Ammar est professeur adjoint en systèmes d'information organisationnels à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval. Il est également responsable de l'axe prioritaire sur l'innovation et la transformation organisationnelle avec les technologies de l'information (TI) au Centre de recherche en technologies de l'information et affaires (CeRTIA). Avant de se joindre à l'Université Laval, il était professeur adjoint à Ivey Business School, University of Western Ontario. Il a obtenu son doctorat en administration à HEC Montréal, où il était aussi membre de la Chaire de recherche du Canada sur la mise en œuvre et la gestion des technologies de l'information.

Hager Khechine est professeure titulaire en systèmes d'information organisationnels à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval (FSA ULaval). Elle est également codirectrice du Centre de recherche en technologies de l'information et affaires de FSA ULaval (CeRTIA). Elle a obtenu son MBA en gestion des technologies de l'information et son doctorat en administration – systèmes d'information – à l'Université Laval. Ses centres d'intérêt en enseignement et en recherche s'articulent autour de l'acceptation des technologies de l'information, de l'adoption de l'intelligence artificielle, de la gestion de la sécurité de l'information et de la gestion des projets de technologies de l'information.

Chaire de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique

En partenariat avec le **Secrétariat du Conseil du trésor**, la Chaire de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique a pour mission de produire des connaissances de pointe sur les effets des transformations numériques et les défis que pose cette transformation pour l'administration publique. La Chaire est propulsée par l'**Académie de la transformation numérique (ATN)**. En plaçant l'humain au cœur de sa démarche, l'ATN permet aux employés et aux gestionnaires d'acquérir les connaissances et de développer les compétences nécessaires pour relever les défis que pose l'arrivée massive du numérique. Elle offre aux organisations d'assumer un véritable rôle de bâtisseur en s'impliquant activement dans la cocréation de programmes de formation multidisciplinaires ancrés dans leur nouvelle réalité numérique.

www.administration-numerique.chaire.ulaval.ca



Table des matières

Introduction	1
1. Analyse documentaire cumulative	2
1.1. Formulation du problème	3
1.2. Recherche de la littérature	3
1.3. Dépistage pour l'inclusion	3
1.4. Extraction	5
1.5. Analyse et synthèse des données	5
2. Un modèle générique pour les facilitateurs et les obstacles à l'adoption des services d'administration en ligne	6
2.1 Les facteurs influençant l'adoption des services publics en ligne	6
2.1.1 Facteurs sociaux	7
2.1.2 Facteurs sociodémographiques	7
2.1.3 Facteurs internes du citoyen	7
2.1.4 Avantages potentiels	7
2.1.5 Praticabilité	7
2.1.6 Facteurs gouvernementaux	8
2.1.7 Risques et sécurité	8
2.1.8 Confiance du citoyen	8
2.1.9 Rétroaction de l'utilisateur	8
2.2. Créer un modèle de haut niveau qui illustre les relations entre les facteurs	9
Conclusion	10
Annexe - Données complémentaires	11
Bibliographie	26

Introduction

Les gouvernements fournissent aux citoyens et aux entreprises de nombreux services et s'efforcent de rendre les transactions avec eux aussi fluides que possible [1, 6]. La croissance continue, la diffusion et l'utilisation rapides des technologies de l'information et de la communication (TIC) ont aidé les gouvernements à innover et à revitaliser les services publics en tirant parti de la puissance des technologies de l'information (TI) pour modifier les méthodes traditionnelles de prestation de services. Aujourd'hui, un gouvernement fournissant des services par le biais des TI est appelé gouvernement électronique ou *e-gouvernement* [1, 11, 19, 29], et les services fournis par voie électronique sont appelés services de gouvernement électronique. Ces nouveaux services reposent généralement sur des informations de haute qualité accessibles en temps réel sur des ordinateurs et des dispositifs intelligents via Internet [9]. Il va sans dire que ces services informatiques constituent des améliorations importantes par rapport à leurs prédécesseurs traditionnels, souvent sur papier [28, 29, 30].

Toutefois, la mise en œuvre des services d'administration en ligne et leur adoption par les citoyens semblent être une entreprise difficile. Par exemple, de 60 à 80 % des projets d'administration en ligne échouent ou ne sont considérés que comme partiellement réussis [20]. Rien que dans les pays développés, le taux d'acceptation des nouveaux services d'administration en ligne ne dépasse pas les 15 % [31]. Au-delà de l'adoption initiale, l'utilisation continue des services d'administration en ligne par les citoyens est également une considération importante qui peut aider à déterminer le succès des services d'administration en ligne [10]. En outre, il est devenu évident que la réussite de la mise en œuvre des services d'administration en ligne ne dépend pas uniquement des politiques et de la législation du gouvernement. Elle dépend aussi, sans aucun doute, de la façon dont les citoyens perçoivent et évaluent ces services et de la façon dont ils parviennent à surmonter leur tendance à résister au changement [6].

Des études antérieures ont examiné l'acceptation et l'utilisation des services d'administration en ligne par les citoyens [9, 16, 29, 43] et se sont efforcées de découvrir les facteurs qui facilitent ou empêchent l'adoption de ces services. Cet effort devrait en fin de compte guider les gouvernements dans la recherche de moyens pour faciliter l'adoption de leurs services en ligne et pour augmenter le taux de réussite de ces initiatives. Étant donné qu'un nombre important d'études ont examiné les causes de l'adoption des services électroniques au fil des ans, il est important d'élaborer un cadre clair qui établit les principaux facteurs guidant les citoyens dans leurs décisions d'adoption, et qui illustre les interrelations existantes entre ces facteurs. À cette fin, la présente étude s'appuie sur les résultats d'un examen complet de la littérature pour parvenir à un tel cadre. En conséquence, elle ne se contente pas de résumer la littérature sur l'adoption des services d'administration en ligne, mais elle consolide également les connaissances accumulées sur le sujet au fil des ans, en vue d'élaborer un modèle ayant des implications à la fois théoriques et pratiques. Plus précisément, l'étude aborde la question de recherche suivante : Quels sont les facteurs qui favorisent ou entravent l'utilisation des services d'administration en ligne par les citoyens? Les résultats de cette étude devraient faciliter l'examen des moyens et des interventions que les gouvernements peuvent mettre en œuvre pour faire face à ces facteurs et pour faciliter l'adoption et l'utilisation de leurs services en ligne. Le résultat de cette analyse documentaire est un modèle qui classe les facteurs répertoriés et qui illustre leurs interrelations. Pour répondre à la question de recherche, nous avons fixé deux objectifs de recherche (OR) :

- OR1 : Synthétiser et déterminer les principaux facteurs qui influencent l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens.
- OR2 : Créer un modèle de haut niveau qui illustre les relations entre les facteurs dégagés.

Le reste de ce document est structuré comme suit. La section 1 présente la méthodologie d'examen et le processus de sélection des articles. La section 2 décrit les facilitateurs et les obstacles à l'utilisation des services d'administration en ligne par les citoyens, ainsi que le modèle tiré de leurs relations. Enfin, la conclusion est présentée en dernier lieu.

1. Analyse documentaire cumulative

Notre principale question de recherche vise à déterminer les facteurs – facilitateurs et obstacles – qui pourraient influencer l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens. Pour répondre à cette question de recherche, nous avons mené un type particulier d'examen cumulatif : l'examen de la portée. Cette étude permet d'évaluer la taille et l'étendue de la documentation disponible sur un sujet particulier et peut servir de base à de futures recherches [41].

Une revue cumulative, par rapport à d'autres types de revues de littérature, analyse les études qui ont examiné des concepts similaires. Elle tente de couvrir la littérature en détail en répertoriant et en incluant toutes les recherches pertinentes. L'objectif principal d'une analyse cumulative est de rassembler les preuves cumulées de recherches antérieures en vue de dégager des modèles et de tirer des conclusions générales [41]. L'analyse cumulative fait également la synthèse de la littérature existante sur un sujet spécifique pour fournir aux lecteurs une description détaillée de l'état actuel des connaissances [41]. Cela correspond parfaitement à l'objectif de notre étude qui vise à synthétiser la littérature sur l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens.

Notre analyse documentaire porte sur les cinq dernières années. Nous avons choisi la période 2015-2020 parce que l'évolution technologique rapide entraîne une obsolescence précoce des technologies de l'information. En outre, les TIC ont été plus largement utilisées au cours des cinq dernières années qu'auparavant, notamment pour les services d'administration en ligne. Par conséquent, les études récentes refléteront mieux la réalité des facteurs qui favorisent et entravent l'adoption des services d'administration en ligne, dans la mesure où : 1) les études publiées avant 2015 ne reflètent pas nécessairement les dernières tendances technologiques, et 2) les citoyens deviennent de plus en plus numériques, ce qui n'est peut-être pas le cas des personnes prises en compte dans les études publiées avant 2015.

La revue de la littérature est basée sur les étapes suivantes [41] et est discutée ci-après :

- Formulation du problème
- Recherche de la littérature
- Dépistage pour l'inclusion
- Extraction des données
- Analyse et synthèse des données

1.1. Formulation du problème

La première étape consiste à définir les questions et les concepts clés associés à l'analyse documentaire [41]. Comme nous l'avons indiqué précédemment, la principale question de recherche est la suivante : Quels sont les facteurs qui favorisent ou entravent l'utilisation des services d'administration en ligne par les citoyens? De nombreux articles dans la littérature traitent de l'adoption par les citoyens des services d'administration en ligne. Nous pensons qu'il est maintenant nécessaire de synthétiser et de résumer cette littérature pour avoir une idée générale des dernières recherches qui ont été menées dans ce domaine. Pour atteindre l'objectif poursuivi, nous avons procédé à un examen de la portée des recherches récentes publiées au cours des cinq dernières années (de 2015 à 2020).

1.2. Recherche de la littérature

Dans cette étape, nous avons inclus des lignes directrices pour déterminer les études potentiellement pertinentes [41]. Par la suite, nous avons utilisé un ensemble de mots-clés pour effectuer la recherche dans la littérature. Les mots-clés que nous avons utilisés sont les suivants : « *use of e-services by citizens* », « *e-government e-services* », « *factors influencing the use of e-services by citizens* », « *e-services, e-government e-service* », « *e-services* », « *e-government* », « *citizen's adoption of e-services* », « *citizens' adoptions of e-services* ». Lors de la première recherche, nous avons trouvé 11 975 articles provenant des bases de données et des éditeurs suivants : ABI/Inform Global – Proquest, Business Source Premier – EBSCOhost, Google Scholar et Elsevier.

1.3. Dépistage pour l'inclusion

L'objectif de cette étape du dépistage est de sélectionner les documents pertinents qui sont appropriés pour cet examen [41]. Lors de la recherche initiale avec les mots-clés, les moteurs de recherche ont recensé 11 975 articles sans restriction quant à l'année de publication. Nous en avons trouvé 7 054 dans Google Scholar, 4 458 dans Elsevier, 286 avec ABI/Inform Global – Proquest et 177 avec Business Source Premier – EBSCOhost. Ces chiffres montrent qu'il existe un nombre important d'études qui se sont concentrées sur l'adoption des services électroniques. Dans chaque base de données, nous avons retenu les 100 articles les plus récents publiés entre 2015 et 2020.

Parmi les 400 articles restants, nous avons d'abord sélectionné ceux qui ont été publiés dans des revues scientifiques à comité de lecture. Ensuite, pour favoriser l'inclusion, nous avons décidé de prendre également en considération les études publiées en français et en espagnol ainsi que celles rédigées en anglais. Néanmoins, la plupart des articles publiés et accessibles ont été rédigés en anglais (un seul article a été rédigé en espagnol [15]). Troisièmement, nous avons décidé de lire les titres et les résumés de tous les articles afin de déterminer ceux qui sont en rapport avec le champ de nos recherches. Ces articles devaient avoir au moins un lien avec l'administration en ligne ou les services en ligne aux citoyens ou aux utilisateurs. Nous avons commencé par lire le titre, puis le résumé de chaque article avant de les sauvegarder pour une lecture complète. La plupart des articles proviennent de la recherche par mots-clés, mais nous avons également obtenu six autres articles via les sections « *Related* » et « *Those who consulted those articles also viewed* » du moteur de recherche Elsevier. De même, nous avons obtenu 23 articles d'ABI/Inform Global – Proquest, 17 de Business Source Premier – EBSCOhost, 5 de Google Scholar et 11 d'Elsevier, pour un total de 56 articles. Quatrièmement, après une lecture approfondie des articles sélectionnés, nous avons retenu 32 articles à analyser dans cette revue de littérature.

Les références de ces 32 articles sont présentées dans le tableau 2, en annexe. Le tableau 1 résume le nombre d'articles trouvés par base de données et par itération. Le processus complet de recherche d'articles est présenté dans la figure 1.

Figure 1 : Organigramme du processus de recherche

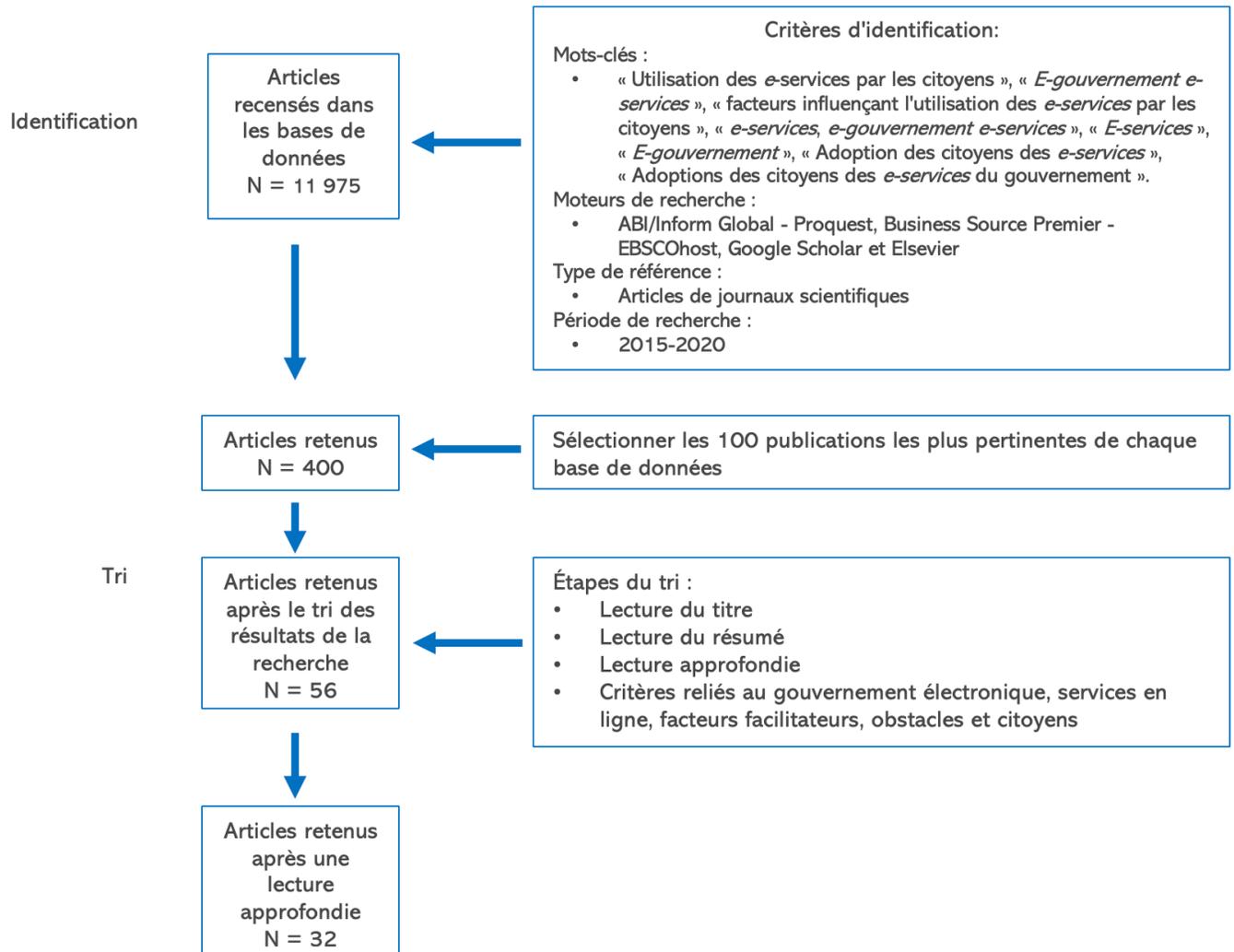


Tableau 1 : Nombre d'articles trouvés par base de données et par itération

Base de données	Nombre de publications	Nombre de publications après le premier tri	Nombre de publications après une lecture complète
ABI/Inform Global – Proquest	286	23	14
Business Source Premier – EBSCOhost	177	17	9
Google Scholar	7 054	5	1
Elsevier	4 458	11	8

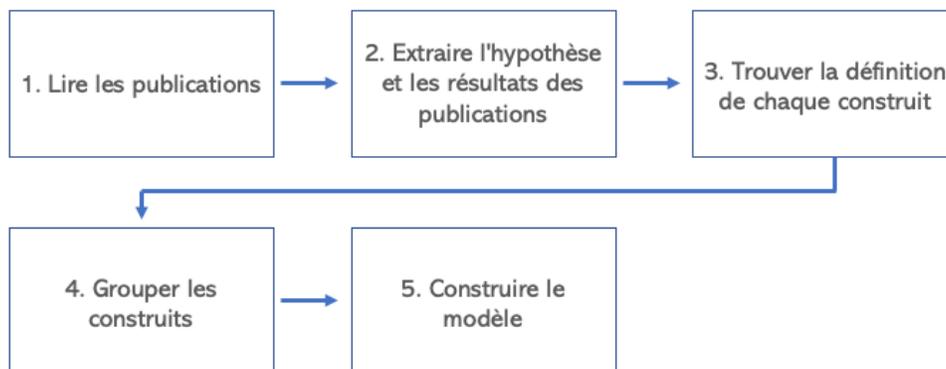
1.4. Extraction

Dans la dernière étape de l'analyse documentaire, nous avons extrait tous les facilitateurs et les obstacles à l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens.

1.5. Analyse et synthèse des données

Nous avons adopté une méthodologie en cinq étapes pour analyser et synthétiser les données, comme le montre la figure 2, et pour répondre à nos deux objectifs de recherche. Dans la première étape, nous avons lu en profondeur les 32 documents. En lisant les documents, nous avons étudié toutes les hypothèses présentées et les résultats afin de trouver les construits qui décrivent les facilitateurs ou obstacles à l'utilisation des services d'administration en ligne par les citoyens et leurs interrelations. Ce faisant, nous avons dressé une liste de tous les facilitateurs et de tous les obstacles. Ensuite, dans la troisième étape, nous avons examiné toutes les définitions données à chaque concept dans les 32 articles. Nous avons essayé de voir si chaque concept est défini de la même manière et de fournir à la fin une définition unique pour chaque concept. La plupart des concepts dans la littérature ont la même définition ou ont des définitions similaires avec des formulations différentes. Nous avons ensuite regroupé les concepts dans des catégories de facilitateurs ou d'obstacles pour atteindre un niveau d'abstraction conceptuelle plus élevé. Enfin, nous avons élaboré le nouveau modèle en nous basant sur les différentes relations qui existent entre les catégories. Les quatrième et cinquième étapes ont été exécutées de manière itérative entre le premier auteur et les coauteurs. Au cours de ces deux étapes, nous avons ajouté de nouveaux facilitateurs et obstacles, nous avons supprimé les facilitateurs et obstacles si nous les jugions inadéquats et nous avons déplacé les facilitateurs et obstacles d'une catégorie à l'autre pour les aligner sur la portée de cette catégorie. Les itérations se sont arrêtées à chaque étape, lorsqu'un accord total était atteint entre les coauteurs.

Figure 2 : Méthodologie utilisée pour élaborer le modèle



2. Un modèle générique pour les facilitateurs et les obstacles à l'adoption des services d'administration en ligne

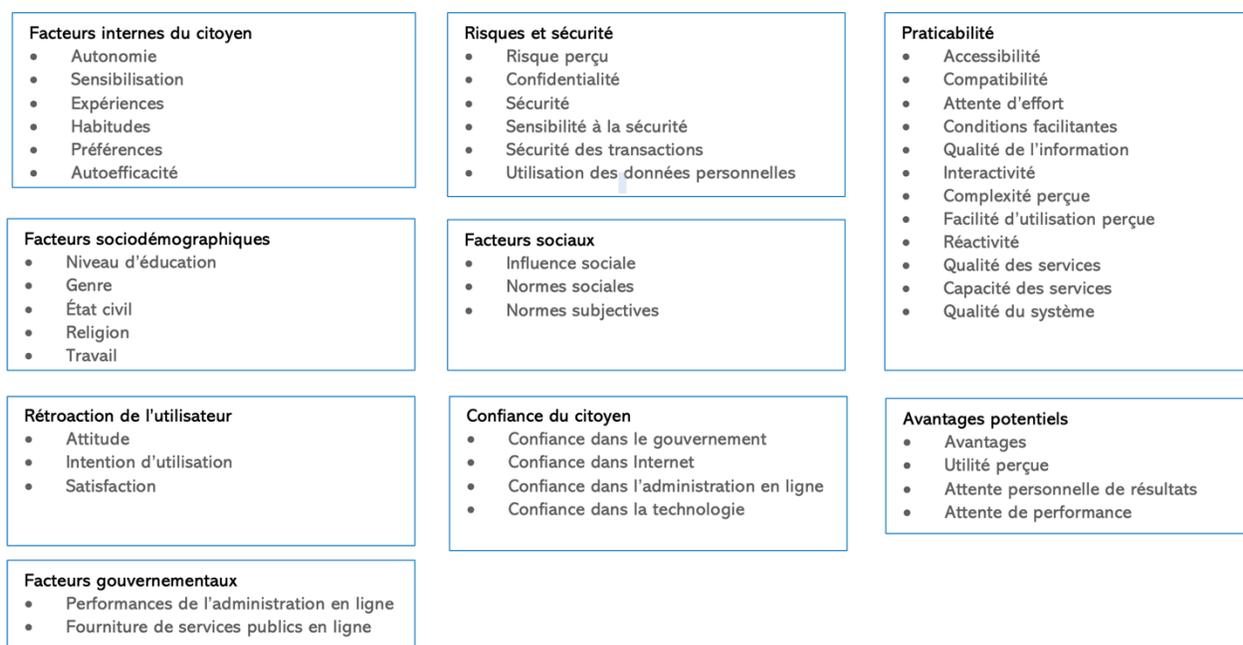
Dans cette section, nous aborderons les deux objectifs de recherche :

- OR1 : Synthétiser et déterminer les facteurs qui influencent l'adoption des services publics en ligne par les citoyens.
- OR2 : Créer un modèle de haut niveau qui illustre les relations entre les facteurs dégagés.

2.1 Les facteurs influençant l'adoption des services publics en ligne

Nous avons déterminé 46 facilitateurs et obstacles qui influencent l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens. Ces facilitateurs et obstacles ont été regroupés en neuf catégories, comme le montre la figure 3 : facteurs internes du citoyen, risques et sécurité, praticabilité, facteurs sociodémographiques, facteurs sociaux, avantages potentiels, rétroaction de l'utilisateur, confiance du citoyen et facteurs gouvernementaux. Les facilitateurs et les obstacles les plus cités sont les suivants : facilité d'utilisation perçue, utilité et confiance perçues. Les facilitateurs et obstacles les moins cités sont l'interactivité et la sensibilisation à la sécurité. Nous présentons ci-après les différentes catégories et leur portée. Les références originales desquelles ont été extraits les 46 facilitateurs et obstacles et les catégories qui leur sont associées sont détaillées dans le tableau 2 de l'annexe A.

Figure 3 : Les facteurs et leurs construits connexes



2.1.1 Facteurs sociaux

Les facteurs sociaux représentent l'influence qu'une personne, une culture, un groupe, une norme ou une règle exerce sur un individu. Les normes sociales, l'influence sociale et les normes subjectives sont toutes des construits inclus dans ce facteur. Par exemple, un individu peut être influencé à utiliser un service s'il est normal de le faire ou si une personne proche de cet individu l'utilise.

2.1.2 Facteurs sociodémographiques

Les facteurs sociodémographiques correspondent aux caractéristiques des personnes : sexe, niveau d'éducation, état civil, religion et situation professionnelle. Ces facteurs sociodémographiques peuvent façonner les attitudes et le comportement des personnes. Par exemple, la génération des baby-boomers peut éprouver des difficultés à utiliser les ordinateurs personnels ou Internet mobile parce qu'elle vieillit [23]. Elle voudra alors très probablement utiliser les services en personne et par courrier.

2.1.3 Facteurs internes du citoyen

Les facteurs internes du citoyen reflètent la façon dont une personne réagit à la technologie, son expérience et son confort général d'utilisation. Ces facteurs peuvent avoir une incidence directe sur la décision de cette personne d'utiliser les services d'administration en ligne. Les concepts inclus dans cette catégorie sont les habitudes, les préférences, l'expérience, la conscience, l'autoefficacité et l'autonomie. Par exemple, une personne qui utilise la technologie au quotidien et qui est consciente de l'option des services d'administration en ligne les adoptera plus facilement.

2.1.4 Avantages potentiels

Les avantages potentiels sont liés aux évaluations subjectives de l'utilité que les citoyens associent à un service donné. Ils correspondent à la perception des avantages qu'un service électronique présente, de l'utilité qu'il apporte et des effets positifs qu'il produit, au-delà des autres modes de prestation de services existants. Lors de la création de services d'administration en ligne, il est important de toujours garder à l'esprit à la fois les utilisateurs finaux et les objectifs qu'ils souhaitent atteindre. Par exemple, un citoyen peut être plus enclin à adopter un service d'administration en ligne si le gouvernement fournit un accès instantané à une information et/ou n'exige pas que les citoyens se déplacent pour recevoir un service. Après tout, si les services ne sont pas utiles aux citoyens, ceux-ci ne les adopteront pas. En général, la plupart des construits sous ce facteur sont liées aux attentes des utilisateurs en matière de performance du service. L'utilité perçue, les avantages, l'attente de performance et l'attente de résultats personnels constituent des exemples de construits inclus dans ce facteur.

2.1.5 Praticabilité

Le facteur de praticabilité est lié à la façon dont les citoyens évaluent la qualité d'un service électronique ainsi que la technologie que celui-ci utilise. Par exemple, un service qui comporte de nombreux bogues, qui ne répond pas en temps voulu ou dont l'interface n'est pas bien conçue n'est pas susceptible d'être utilisé par les citoyens. Par conséquent, les concepts inclus dans cette catégorie sont la compatibilité du service avec les attentes des citoyens, la qualité de l'information, la qualité des services Internet, l'accessibilité, la

qualité du système, la réactivité, l'interactivité, la capacité du service, la qualité des services, la facilité d'utilisation, la perception de la facilité d'utilisation, l'effort perçu et la perception de la complexité. Il est clair qu'un citoyen qui ne trouve pas le moyen d'accéder à une transaction d'administration en ligne ou de la mener à bien optera toujours pour l'utilisation du service en personne.

2.1.6 Facteurs gouvernementaux

Les facteurs gouvernementaux s'appliquent uniquement au gouvernement et à sa capacité à utiliser, à intégrer, à fournir et à créer des technologies et des services électroniques. Un gouvernement qui n'est pas à jour ou qui ne fournit pas de services en ligne peut avoir moins de succès dans la mise en œuvre de services d'administration en ligne. Les concepts de cette catégorie comprennent la fourniture de services en ligne et les performances de l'administration en ligne. Par exemple, une administration dans un pays où les services Internet ne sont pas disponibles partout peut avoir des problèmes à fournir des services en ligne de manière adéquate, car les citoyens n'ont pas accès à Internet.

2.1.7 Risques et sécurité

Au cours des dernières années, de nombreux gouvernements, institutions et entreprises ont eu des problèmes avec la sécurité des services électroniques. Ces risques en matière de sécurité peuvent avoir une incidence sur la décision des citoyens d'utiliser les services d'administration en ligne. Cette catégorie englobe la protection de la vie privée, la sécurité de l'administration en ligne, la sécurité des transactions, le risque perçu, l'utilisation des données personnelles, la sécurité et la sensibilisation à la sécurité. Les gouvernements doivent s'assurer que les menaces pour la sécurité sont traitées de manière à minimiser les risques associés pour les citoyens, car ces risques influenceraient directement l'adoption des services d'administration en ligne.

2.1.8 Confiance du citoyen

Pour utiliser un service électronique, les citoyens doivent faire preuve de confiance dans le service lui-même ainsi que dans l'écosystème qu'il implique. Pour cette raison, les construits inclus dans ce facteur sont diverses. Elles comprennent la confiance dans le gouvernement, la confiance dans Internet, la confiance dans l'administration en ligne et la confiance dans la technologie. Pour qu'un citoyen puisse avoir confiance en un service, il doit s'assurer qu'il ne lui porte aucun préjudice. Par exemple, un citoyen qui ne fait pas confiance à Internet préférera utiliser le service en personne ou par courrier.

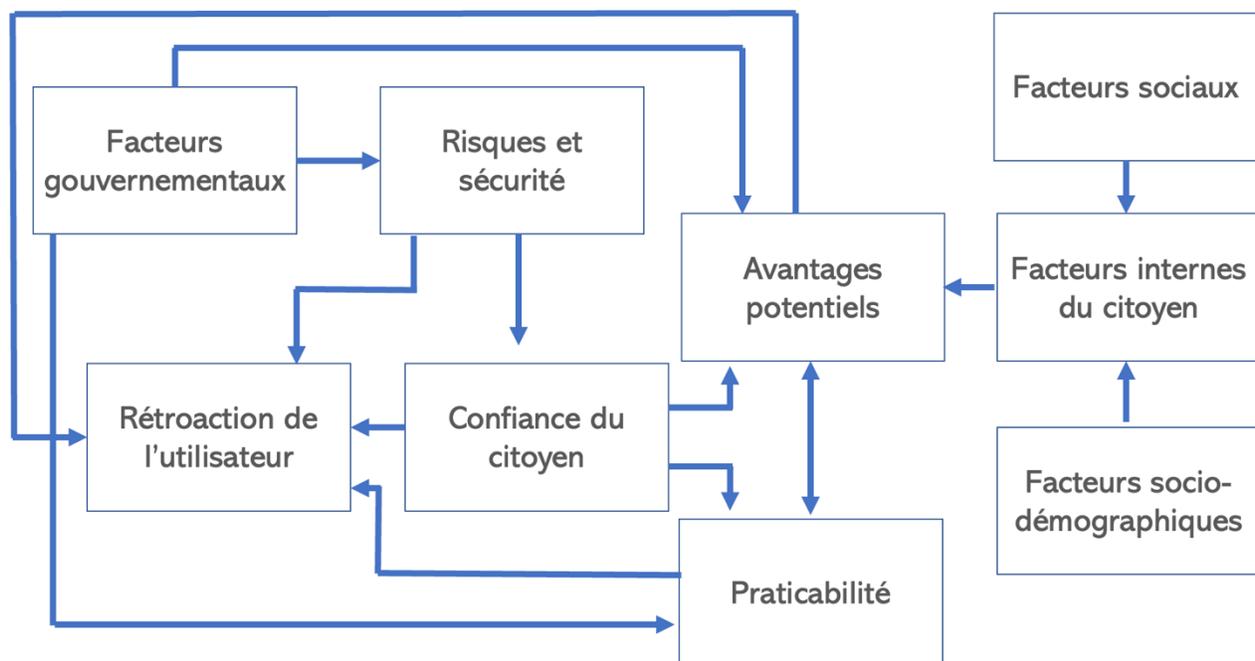
2.1.9 Rétroaction de l'utilisateur

Les citoyens doivent avoir l'intention d'utiliser les services en ligne avant d'agir concrètement. Cette catégorie contient les construits suivants : l'intention comportementale d'utilisation, l'attitude et la satisfaction. Lorsqu'un citoyen utilise des services administratifs en ligne, il peut être satisfait ou non et peut décider de ne plus les utiliser. Cette catégorie explique ce qui est nécessaire pour qu'un citoyen adopte et utilise les services d'administration en ligne.

2.2. Créer un modèle de haut niveau qui illustre les relations entre les facteurs

Le modèle comporte 46 construits répartis en 9 catégories ou facteurs. L'objectif de ce modèle est non seulement de résumer la littérature, mais aussi de montrer les principaux liens entre les différentes catégories. Nous avons utilisé les différents modèles et théories testés dans la littérature pour établir et déduire les différents liens entre les catégories. Les flèches représentent l'influence d'une catégorie sur une autre. Il suffit qu'un facteur de la première catégorie ait une influence sur un facteur de la deuxième catégorie pour dessiner une flèche. La direction des flèches indique la catégorie qui est influencée alors que le point de départ est la catégorie qui influence. Une flèche bidirectionnelle indique une influence mutuelle. La figure 4 illustre le modèle proposé.

Figure 4 : Un modèle générique de facilitateurs et d'obstacles à l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens



La plupart des flèches de la figure 4 ont été tirées de modèles et de théories qui ont été développés dans la littérature pour expliquer l'adoption d'une technologie par les utilisateurs finaux. Ces modèles et théories sont : la théorie de la raison actionnée (TRA) ou théorie du comportement planifié (TPB) [12], le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) [18] et ses extensions TAM2 [46] et TAM3 [44] et, enfin, la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) [45]. Ces modèles et théories sont très génériques dans la mesure où ils ne prennent pas en compte les facilitateurs et les obstacles particuliers liés à un contexte gouvernemental donné. Le modèle de haut niveau que nous proposons dans la figure 4 offre une perspective plus large des facilitateurs et des obstacles à l'utilisation de la technologie dans le contexte particulier de l'utilisation des services d'administration en ligne.

Conclusion

Cette étude avait pour but d'examiner l'état de la littérature sur l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens. Elle s'est appuyée sur les résultats d'un examen complet de la littérature en vue d'élaborer un cadre théorique qui non seulement synthétise la littérature sur l'adoption des services d'administration en ligne, mais aussi consolide les connaissances accumulées sur le sujet au fil des ans. Plusieurs construits ont été dégagés à partir de la littérature, car ils représentent des concepts importants qui peuvent aider à mieux comprendre les considérations et les perceptions des citoyens par rapport aux services d'administration en ligne. Ainsi, cette étude a extrait tous les principaux facteurs qui ont influencé les décisions des citoyens, elle a défini chacun d'entre eux en fonction de la manière dont ils ont été utilisés dans la littérature et elle les a regroupés sous différentes catégories en vue de consolider les connaissances existantes sur le sujet. Ce faisant, cette étude offre un aperçu général des facilitateurs et des obstacles à l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens. Le modèle développé peut être utilisé comme guide pour de futures recherches sur l'adoption des services d'administration en ligne par les citoyens puisqu'il énonce les principaux construits et relations qui ont été explorées jusqu'à présent sur le sujet. Le modèle comporte également des implications pratiques, puisqu'il permet aux fonctionnaires de mieux comprendre les principaux problèmes qui ont été considérés comme des obstacles possibles à l'adoption des services en ligne. En fin de compte, cet effort devrait aider à guider les gouvernements dans le développement de services électroniques qui sont plus susceptibles d'être utilisés par leurs citoyens.

Même si notre modèle est fondé sur des connaissances antérieures, nous ne l'avons pas testé comme un ensemble complet de relations coexistantes. Il serait donc important de mettre à l'épreuve le modèle pour confirmer ou infirmer certaines des associations théoriques qu'il suggère. Il serait également important de tester les limites théoriques du modèle. Par exemple, avec la pandémie de COVID-19, de nombreux gouvernements offrent désormais des services strictement en ligne. Il serait donc intéressant d'utiliser le modèle dans de tels contextes et de comparer les résultats avec d'autres contextes non liés à la crise.

Annexe - Données complémentaires

Tableau 2 : Résultats de la recherche par mot-clé

Construit	Catégorie associée	Définition dans la littérature	Publication dans laquelle le facteur est mentionné
Accessibilité	Praticabilité	Un système ou des services faciles d'accès et d'utilisation pour les utilisateurs	Al-Hujran et coll., 2015; Almuraqab, 2016; Mensah, 2017; Alzahrani et coll., 2017; Saxena, 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Van de Walle et coll., 2018; Okunola et Rowley, 2019; Li et Shang, 2020
Avantages	Avantages potentiels	Un système ou des services qui ont des avantages	Saxena, 2017; Balina et coll., 2017; Alzahrani et coll., 2017; Kurfali et coll., 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Faulkner et coll., 2019; Li et Shang, 2020
		Économie de temps, économie d'argent, moins de contacts sociaux, prix abordable, accessibilité, ubiquité, transmission d'informations en temps voulu, faibles exigences en matière de connaissances technologiques, informations personnalisées, transmission, gestion des urgences, plus grande satisfaction à l'égard du gouvernement, coût moindre, plus grande satisfaction	
Attitude	Rétroaction de l'utilisateur	Une réaction affective qu'un individu a envers quelque chose	Roy et coll., 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; Almuraqab, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Chung et coll., 2016; Kurfali et coll., 2017; Mensah, 2017; Saxena, 2017; Mensah et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Susanto et coll., 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Faulkner et coll., 2019; Abunadi et Alqahtani, 2019; Ejdy et coll., 2019; Alruwaie et coll., 2020; Li et Shang, 2020
		Un sentiment positif ou négatif quant au moment où il adopte le comportement attendu	

Autonomie	Facteurs internes du citoyen	Être capable d'effectuer un certain travail ou une certaine tâche sans avoir besoin d'aide extérieure, être indépendant	AL Athmay et coll., 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; Fakhoury et Baker, 2016; Carter et coll., 2016; Roy et Upadhyay, 2016; Mensah, 2017; Saxena, 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Alzahrani et coll., 2017; Lopes et coll., 2019
Conscience	Facteurs internes du citoyen	L'état de percevoir ou d'être conscient de quelque chose	
Intention d'utilisation	Prédicteur d'utilisation	Lorsqu'une personne a l'intention d'agir et d'utiliser un certain système ou service ou une certaine technologie	AL Athmay et coll., 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Bhuasiri et coll., 2016; Mensah, 2017; Saxena, 2017; Kurfali et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Van de Walle et coll., 2018
	Rétroaction de l'utilisateur	Se rapporte à une intention comportementale d'utiliser ou de faire quelque chose ou encore implique une telle intention	Rana et Dwivedi, 2015; Fakhoury et Baker, 2016; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Alharbi et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Abunadi et Alqahtani, 2019; Ejdy et coll., 2019
	Rétroaction de l'utilisateur	Une intention qu'un individu a d'utiliser quelque chose	Roy et coll., 2015; AL Athmay et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Carter et coll., 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Almuraqab, 2016; Mensah, 2017; Saxena, 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Alharbi et coll., 2017; Kurfali et coll., 2017; Alzahrani et coll., 2017; Mensah et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Van de Walle et coll., 2018; Al-Ma'aitah, 2019; Abunadi et Alqahtani, 2019; Ejdy et coll., 2019; Faulkner et coll., 2019; Alruwaie et coll., 2020; Li et Shang, 2020
Compatibilité	Praticabilité	Comment une innovation est en adéquation avec les valeurs, les expériences passées et les besoins des utilisateurs potentiels	Roy et coll., 2015; Bhuasiri et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Kurfali et coll., 2017; Saxena, 2017; Alzahrani et coll., 2017; Susanto et coll., 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Van de Walle et coll., 2018; Okunola et Rowley, 2019;

Effort attendu	Praticabilité	La quantité d'effort qu'une personne doit investir dans l'utilisation d'un système	AL Athmay et coll., 2015; Chung et coll., 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Alharbi et coll., 2017; Kurfali et coll., 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Abunadi et Alqahtani, 2019
Performance de l'administration en ligne	Facteurs gouvernementaux	Comment le gouvernement accomplit une action, une tâche ou une performance qui lui est demandée	Kurfali et coll., 2017; Ma et Zheng, 2019
		Comment un gouvernement s'acquitte de sa tâche ou de son travail conformément aux attentes	Al-Hujran et coll., 2015; Kurfali et coll., 2017; Saxena, 2017; Ma et Zheng, 2019
Niveau d'éducation	Facteurs sociodémographiques	Le plus haut niveau d'éducation atteint	Chung et coll., 2016; Alzahrani et coll., 2017; Barrera-Barrera et coll., 2019; Li et Shang, 2019
Expérience	Facteurs internes du citoyen	Correspond à l'expérience de l'utilisateur sur le plan des compétences	AL Athmay et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Bhuasiri et coll., 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Alharbi et coll., 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Kurfali et coll., 2017; Alzahrani et coll., 2017; Van de Walle et coll., 2018; Ma et Zheng, 2019; Li et Shang, 2019; Edjys et coll., 2019; Alruwaie et coll., 2020
		Correspond à l'expérience générale et à l'expérience antérieure d'un utilisateur avec un système ou un service	Roy et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; AL Athmay et coll., 2015; Carter et coll., 2016; Balina et coll., 2017; Lopes et coll., 2019; Faulkner et coll., 2019; Li et Shang, 2019; Okunola et Rowley, 2019; Alruwaie et coll., 2020
Conditions facilitantes	Praticabilité	La mesure dans laquelle une personne estime qu'il existe une infrastructure organisationnelle et technique pour renforcer l'exploitation d'un système	AL Athmay et coll., 2015; Roy et coll., 2015; Chung et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Kurfali et coll., 2017; Saxena, 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Alharbi et coll., 2017; Naranjo-Zolotov, 2018; Faulkner et coll., 2019; Abunadi et Alqahtani, 2019
		La mesure dans laquelle une personne estime qu'il existe des ressources permettant de renforcer l'exploitation d'un système	

Genre	Facteurs sociodémographiques	Le genre d'un individu	Al-Hujran et coll., 2015; Fakhoury et Baker, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Kurfali et coll., 2017; Alzahrani et coll., 2017; Barrera-Barrera et coll., 2019
Habitudes	Facteurs internes du citoyen	Une action qu'un individu fait d'une manière répétée ou régulière	Fakhoury et Baker, 2016; Balina et coll., 2017; Saxena, 2017
Qualité de l'information	Praticabilité	Comment une information donnée répond aux attentes de l'utilisateur	AL Athmay et coll., 2015; Bhuasiri et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Alzahrani et coll., 2017; Alharbi et coll., 2017; Okunola et Rowley, 2019; Faulkner et coll., 2019; Alruwaie et coll., 2020; Li et Shang, 2020
		Permet de déterminer si les informations produites et fournies par un système sont conformes aux normes requises	AL Athmay et coll., 2015; Almuraqab, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Alzahrani et coll., 2017; Al-Ma'aitah, 2019; Alruwaie et coll., 2020; Li et Shang, 2020
		Une information de qualité est précise, complète, actuelle, complète dans le temps, concise et adaptée aux besoins du citoyen	
Interactivité	Praticabilité	Être capable d'avoir une interaction entre l'utilisateur et le système ou le service	Saxena, 2017; Li et Shang, 2020
Statut matrimonial	Facteurs sociodémographiques	Être marié, célibataire, divorcé ou veuf	Saxena, 2017; Barrera-Barrera et coll., 2019
Attente de performance	Praticabilité	Comment une personne croit que l'utilisation du système lui apportera des gains en matière de performances professionnelles	Al-Hujran et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; AL Athmay et coll., 2015; Fakhoury et Baker, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Chung et coll., 2016; Saxena, 2017; Alharbi et coll., 2017; Kurfali et coll., 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Faulkner et coll., 2019; Alruwaie et coll., 2020; Li et Shang, 2020
Complexité perçue	Praticabilité	Comment une innovation est considérée comme difficile à utiliser et à comprendre par rapport aux autres	Roy et coll., 2015; Almuraqab, 2016; Kurfali et coll., 2017; Susanto et coll., 2017; Van de Walle et coll., 2018; Okunola et Rowley, 2019
Attente personnelle de résultat	Avantages potentiels	Une personne croit qu'un certain comportement va mener à un certain effet	Van de Walle et coll., 2018; Alruwaie et coll., 2020

Facilité d'utilisation perçue (FUP)	Praticabilité	La mesure dans laquelle une personne s'attend à ce qu'un système ciblé soit exempt d'effort ou de défi	Roy et coll., 2015; AL Athmay et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Almuraqab, 2016; Roy et Upadhay, 2016; Carter et coll., 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Kurfali et coll., 2017; Mensah, 2017; Saxena, 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Alzahrani et coll., 2017; Ma et Zheng, 2019; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Susanto et coll., 2017; Van de Walle et coll., 2018; Lopes et coll., 2019; Okunola et Rowley, 2019; Faulkner et coll., 2019; Al-Ma'aitah, 2019; Abunadi et Alqahtani, 2019; Ejdys et coll., 2019; Li et Shang, 2020; Roy et coll., 2015
		Est liée à la facilité d'apprentissage, à la facilité d'utilisation et à la facilité de développer une expertise lors de l'utilisation de l'administration en ligne	
Utilité perçue	Avantages potentiels	La mesure dans laquelle une personne a perçu qu'un système améliorerait ses performances professionnelles	AL Athmay, 2015; Roy et coll., 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; Almuraqab, 2016; Carter et coll., 2016; Roy et Upadhay, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Kurfali et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Mensah, 2017; Saxena, 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Mensah et coll., 2017; Alzahrani et coll., 2017; Susanto et coll., 2017; Faulkner et coll., 2019; Al-Ma'aitah, 2019; Abunadi et Alqahtani, 2019; Ejdys et coll., 2019; Li et Shang, 2020
		Le degré auquel une personne a perçu qu'un système augmenterait la productivité et l'efficacité	AL Athmay et coll., 2015; Mensah et coll., 2017
		Les avantages potentiels peuvent être évalués en fonction du gain de temps, de l'efficacité et de l'utilité générale	Roy et coll., 2015
		La mesure dans laquelle une personne a perçu qu'un système serait exempt d'effort physique et mental	Al-Hujran et coll., 2015; Kurfali et coll., 2017; Almuraqab, 2016; Mensah, 2017; Mensah et coll., 2017; Saxena, 2017; Van de Walle et coll., 2018
		La mesure dans laquelle une personne a perçu qu'un système est convivial	Almuraqab et Jasimuddin, 2017

Préférences	Facteurs internes du citoyen	Aimer quelque chose plus que son homologue ou autre	Al-Hujran et coll., 2015; Chung et coll., 2016; Saxena, 2017; Balina et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Li et Shang, 2019; Alruwaie et coll., 2020
Confidentialité	Risques et sécurité	Pouvoir cacher des informations personnelles qui sont privées au public et à d'autres personnes	Al-Hujran et coll., 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Roy et coll., 2015; AL Athmay et coll., 2015; Carter et coll., 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Mensah et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Alzahrani et coll., 2017; Alharbi et coll., 2017; Saxena, 2017; Van de Walle et coll., 2018; Lopes et coll., 2019; Ejdays et coll., 2019; Okunola et Rowley, 2019; Li et Shang, 2020
Réactivité	Praticabilité	Un système ou un service utile et réactif	Almuraqab, 2016; Mensah et coll., 2017; Mensah, 2017; Ma et Zheng, 2019; Okunola et Rowley, 2019; Li et Shang, 2020
Religion	Facteurs sociodémographiques	Croyance ou appartenance à un groupe ou à quelque chose	Barrera-Barrera et coll., 2019
Risque (risque perçu)	Risques et sécurité	Comment une personne voit la possibilité d'un mauvais résultat	Al-Hujran, 2015; Roy et coll., 2015; Fakhoury et Baker, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Carter et coll., 2017; Alzahrani et coll., 2017; Alharbi et coll., 2017; Kurfali et coll., 2017; Mensah, 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Van de Walle et coll., 2018; Ejdays et coll., 2019; Okunola et Rowley, 2019
Satisfaction	Rétroaction de l'utilisateur	Une évaluation subjective individuelle de toutes les conséquences qu'un usager place sur un continuum plaisant/désagréable.	AL Athmay et coll., 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Carter et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Mensah, 2017; Saxena, 2017; Kurfali et coll., 2017; Alzahrani et coll., 2017; Mensah et coll., 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Barrera-Barrera et coll., 2019; Ma et Zheng, 2019; Okunola et Rowley, 2019; Barrera-Barrera et coll., 2019; Faulkner et coll., 2019; Al-Ma'aitah, 2019; Alruwaie et coll., 2020; Li et Shang, 2020

Sécurité	Risques et sécurité	Le fait d'être en sécurité protège une personne contre les préjudices et réduit les risques.	AL Athmay et coll., 2015; Roy et coll., 2015; Mensah, 2017; Balina et coll., 2017; Saxena, 2017; Lopes et coll., 2019; Okunola et Rowley, 2019; Abunadi et Alqahtani, 2019; Ejdys et coll., 2019
Sensibilisation à la sécurité	Risques et sécurité	Un individu conscient de sa sécurité	Alharbi et coll., 2017
Autoefficacité	Facteurs internes du citoyen	Une autoévaluation qui a une influence sur la décision d'adopter certains comportements	Rana et Dwivedi, 2015; Roy et coll., 2015; Bhuasiri et coll., 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Almuraqab, 2016; Alharbi et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Susanto et coll., 2017; Saxena, 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Van de Walle et coll., 2018; Faulkner et coll., 2019; Alruwaie et coll., 2020
		Une mesure de l'effort que quelqu'un met dans quelque chose pendant les périodes difficiles	
		Perception de sa propre capacité à utiliser quelque chose ou à accomplir une certaine tâche	
Capacité de service	Praticabilité	Décrit la mesure dans laquelle un site Web gouvernemental fournit un contenu qui répond aux besoins des citoyens en les aidant à atteindre les objectifs souhaités	Li et Shang, 2020
Influence sociale	Facteurs sociaux	Le degré d'influence d'un tiers sur une personne dans sa décision	AL Athmay et coll., 2015; Roy et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; Bhuasiri et coll., 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Carter et coll., 2016; Chung et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Saxena, 2017; Almuraqab et Jasimuddin., 2017; Alharbi et coll., 2017; Kurfali et coll., 2017; Almarashdeh, et Alsmadi, 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Abunadi et Alqahtani, 2019; Alruwaie et coll., 2020

		Comment un individu perçoit que d'autres personnes importantes pour lui pensent qu'il devrait utiliser un nouveau système	Rana et Dwivedi, 2015; Chung et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Carter et coll., 2016; Saxena et coll., 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Kurfali et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Alharbi et coll., 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Alruwaie et coll., 2020
Normes sociales	Facteurs sociaux	Une norme sociale est une règle non écrite à laquelle un groupe social se réfère ou sur laquelle il peut être jugé. Les normes sont établies par ledit groupe. Les normes imposent indirectement un comportement correct à un individu	Roy et coll., 2015; Almuraqab, 2016
Normes subjectives	Facteurs sociaux	Comment une personne a perçu la pression sociale pour avoir ou non un certain comportement	Roy et coll., 2015; Roy et Upadhyay, 2016; Almuraqab, 2016; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Alruwaie et coll., 2020
Qualité du système	Praticabilité	Un système doit être précis, fiable, pertinent, facile à comprendre, convivial, utilisable, avoir un site Web bien conçu, être navigable et disposer de modules opérationnels	AL Athmay et coll., 2015; Alzahrani et coll., 2017; Al-Ma'aitah, 2019; Li et Shang, 2020
		La praticabilité est évaluée en comparant le service qu'un individu a reçu avec la qualité de service attendue	
		Comparaison entre les convictions d'une personne sur les performances d'une organisation ou d'une entreprise et les performances du service fourni au citoyen	
		Dans quelle mesure un service électronique fourni par le gouvernement répond-il aux besoins de l'utilisateur	AL Athmay et coll., 2015; Roy et Upadhyay, 2016; Almuraqab, 2016; Bhuasiri et coll., 2016; Mensah, 2017; Saxena, 2017; Alzahrani et coll., 2017; Mensah et coll., 2017; Kurfali et coll., 2017; Barrera-Barrera et coll., 2019; Ma et Zheng, 2019; Okunola et Rowley, 2019; Al-Ma'aitah, 2019; Alruwaie et coll., 2020; Li et Shang, 2020

Prestation de services gouvernementaux en ligne	Facteurs gouvernementaux	Comment le gouvernement donne accès à ses services aux utilisateurs	Lopes et coll., 2019
Sécurité de transaction	Risques et sécurité	Une transaction est sécurisée lorsqu'elle protège les autres du risque ou du préjudice potentiel	Fakhoury et Baker, 2016; Almuraqab, 2016; Roy et Upadhyay, 2016
Confiance	Confiance du citoyen	La confiance d'une partie dans le fait que l'autre partie se comportera comme prévu et de manière socialement responsable pour répondre aux attentes de la première partie en matière de confiance.	AL Athmay et coll., 2015; Rana et Dwivedi, 2015; Roy et coll., 2015; Al-Hujran et coll., 2015; Bhuasiri et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Kurfali et coll., 2017; Fakhoury et Baker, 2016; Carter et coll., 2016; Saxena, 2017; Mensah, 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Alharbi et coll., 2017; Mensah et coll., 2017; Alzahrani et coll., 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Naranjo-Zolotov, 2018; Lopes et coll., 2019; Ma et Zheng, 2019; Okunola et Rowley, 2019; Al-Ma'aitah, 2019; Abunadi et Alqahtani, 2019; Ejdys et coll., 2019
		Une croyance bilatérale selon laquelle aucune partie visée ne tirera profit de la vulnérabilité de l'autre	
		L'attente selon laquelle on peut compter sur l'engagement de l'autre partie	
Confiance dans le gouvernement	Confiance du citoyen	La mesure dans laquelle une personne pense que ses attentes seront satisfaites par l'administration en ligne	Saxena, 2017; Alzahrani et coll., 2017; Alharbi et coll., 2017; Al-Ma'aitah, 2019
Confiance dans Internet	Confiance du citoyen	La mesure dans laquelle une personne croit que l'interaction avec Internet ou un système est fiable	Almuraqab, 2016; Fakhoury et Baker, 2016; Kurfali et coll., 2017; Mensah et coll., 2017
Confiance dans le gouvernement	Confiance du citoyen	La mesure dans laquelle une personne croit qu'une interaction avec le gouvernement est fiable et prévisible	Roy et coll., 2015; AL Athmay et coll., 2015; Almuraqab, 2016; Kurfali et coll., 2017; Carter et coll., 2016; Mensah et coll., 2017; Mensah, 2017; Naranjo-Zolotov et coll., 2018; Lopes et coll., 2019; Ma et Zheng, 2019; Okunola et Rowley, 2019; Abunadi et Alqahtani, 2019
Confiance dans la technologie	Confiance du citoyen	La mesure dans laquelle une personne croit que l'interaction avec la technologie et son utilisation peuvent être prévisibles et fiables	Roy et coll., 2015; Almuraqab, 2016; Mensah, 2017; Almuraqab et Jasimuddin, 2017; Almarashdeh et Alsmadi, 2017; Lopes et coll., 2019; Al-Ma'aitah, 2019

Confiance dans Internet	Confiance du citoyen	Le degré de confiance d'une personne sur Internet	AL Athmay et coll., 2015; Van de Walle, 2018; Abunadi et Alqahtani, 2019
Utilisation de données personnelles	Risques et sécurité	Quelqu'un ou quelque chose d'autre utilisant les données privées d'autrui	Okunola et Rowley, 2019
Travail	Facteurs sociodémographiques	La profession d'un individu	Al-Hujran et coll., 2015; Chung et coll., 2016; Almuraqab, 2016; Bhuasiri et coll., 2016

Tableau 3 : Résultats de la lecture approfondie

Publication	Construit	Modèle utilisé
Abunadi et Alqahtani, 2019	Avantages Intention d'utilisation	Recherche quantitative avec un sondage en ligne
AL Athmay et coll., 2015	Satisfaction de l'utilisateur Intention d'utilisation de l'utilisateur Qualité du système Qualité de l'information	Modèle à succès des systèmes d'information et utilisation de l'UTAUT d'un questionnaire en ligne
Alharbi et coll., 2017	Sécurité Perception de sécurité Confiance Intention comportementale Attente de performance Habitue Intention d'utilisation Conditions facilitantes Influence sociale	Sécurité d'intégration, confiance et confidentialité avec l'UTAUT2
Al-Hujran et coll., 2015	Attitude Intention d'adoption et d'utilisation du citoyen Facilité d'utilisation perçue	Extension du TAM
Al-Ma'aitah, 2019	Confiance du citoyen Qualité des services électroniques Satisfaction du citoyen avec les services gouvernementaux en ligne Qualité du service	Sondage en ligne
Almarashdeh et Alsmadi, 2017	Influence sociale Intention d'utilisation Utilité perçue Facilité d'utilisation perçue	Modèle de recherche basé sur le TAM
Almuraqab et Jasimuddin, 2017	Utilité perçue Facilité d'utilisation perçue Intention d'utilisation Conditions facilitantes Coût perçu Confiance dans le gouvernement perçue Confiance dans la technologie Risque	

Almuraqab, 2016	Intention d'utilisation Facilité d'utilisation perçue Influence sociale Confiance dans la technologie	Modèle basé sur le TAM, le diffusion of innovation model et le modèle confiance
Alruwaie et coll., 2020	Expérience Influence sociale Qualité de l'information Qualité du service Attente de résultats personnels Autoefficacité Satisfaction	Un sondage basé sur le théorie sociale cognitive, le modèle à succès des systèmes d'information de DeLone et McLean (D&M), et les modèles E-S-QUAL
Alzahrani et coll., 2017	Confiance Confiance dans le gouvernement électronique	Basé sur le TAM, le diffusion of innovation model, la TPB et le modèle à succès de D&M IS
Barrera-Barrera et coll., 2019	Genre Âge Niveau d'éducation État matrimonial Religion Situation d'emploi Qualité du service Satisfaction d'utilisation des services gouvernementaux en ligne	Sondage
Balina et coll., 2017	Avantages Habitudes Préférences	
Bhuasiri et coll., 2016	Attente de performance Conditions facilitantes Influence sociale Effort attendu Risque perçu Intention d'utilisation de l'utilisateur Intention comportementale	Théorie de l'autodétermination, UTAUT
Carter et coll., 2016	Utilisation du service gouvernemental en ligne Utilité perçue Facilité d'utilisation perçue Confiance dans Internet Confiance dans le gouvernement	Analyse partielle des moindres carrés

Chung et coll., 2016	Attente de performance Adoption du gouvernement électronique Intention comportementale	UTAUT
Edjys et coll., 2019	Attente de performance Confiance Sécurité Confiance dans le gouvernement électronique Intention d'utilisation Confiance	Modèle conceptuel basé sur la TRA
Fakhoury et Baker, 2016	Attente de performance Intention d'utilisation Effort attendu Conditions facilitantes Habitudes Confiance dans Internet	
Faulkner et coll., 2019	Facilité d'utilisation Conditions facilitantes	
Kurfali et coll., 2017	Confiance dans Internet Confiance dans le gouvernement Attente de performance Influence sociale Conditions facilitantes Intention comportementale Confiance Effort attendu	UTAUT avec la confiance dans Internet et la confiance dans le gouvernement
Li et Shang, 2019	Sécurité Accessibilité Qualité de l'information Capacité du service Réactivité Qualité du service Satisfaction	Modèle conceptuel
Lopes et coll., 2019	Confiance du citoyen	Étude qualitative basée sur une revue de littérature systématique et une étude de cas
Ma et Zheng, 2019	Satisfaction Qualité du service Facilité d'utilisation Confiance Performance du gouvernement électronique	Structure de données multiniveaux

Mensah et coll., 2017	Utilité perçue Facilité d'utilisation perçue Qualité du service perçue Confiance du citoyen Intention d'utilisation	TAM
Mensah, 2017	Facilité d'utilisation perçue Qualité du service perçue Confiance du citoyen Intention d'adoption et d'utilisation	TAM
Naranjo-Zolotov et coll., 2018	Intention d'utilisation Attente de performance Conditions facilitantes Effort attendu Influence sociale	Un modèle de recherche et un sondage en ligne basé sur une théorie d'autonomisation et l'UTAUT
Okunola et Rowley, 2019	Sécurité	Enquête par questionnaire
Rana et Dwivedi, 2015	Autoefficacité Influence sociale Intention comportementale	Théorie sociale cognitive
Roy et coll., 2015	Attitude Utilité perçue Facilité d'utilisation perçue Risque perçu Confiance Intention d'utiliser les services gouvernementaux en ligne	Sondage en ligne
Roy et Upadhyay, 2016	Facilité d'utilisation perçue	Étude exploratoire
Saxena, 2017	Utilité perçue Facilité d'utilisation Confiance Attitude Autoefficacité Conditions facilitantes Intention d'utilisation	Sondage basé sur un modèle multiple (TAM, UTAUT, TPB)
Susanto et coll., 2017	Facilité d'utilisation perçue Utilité perçue Norme Autoefficacité Attitude Norme subjective	Recherche qualitative D-théorie du comportement planifié

Van de Walle et coll., 2018	Confiance dans le gouvernement Utilisation du service gouvernemental en ligne	Étude qualitative
-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

Bibliographie

- [1] Abunadi, I. et Alqahtani, F. (2019). Sociotechnical Factors in the Endorsement of Governmental E-Transactions. *Journal of Global Information Management*, 27(3). <https://doi.org/10.4018/JGIM.2019070103>
- [2] Al Abri, D., McGill, T. et Dixon, M. (2009). Examining the Impact of E-Privacy Risk Concerns on Citizens' Intentions to Use E-Government Services: An Oman Perspective. *Journal of Information Privacy and Security*, 3(26). <https://doi.org/10.1080/15536548.2009.10855861>
- [3] AL Athmay, A., Fantazy, K. et Kumar, V. (2015). E-Government Adoption and User's Satisfaction: An Empirical Investigation. *EuroMed Journal of Business*, 11(1). <https://doi.org/10.1108/EMJB-05-2014-0016>
- [4] Alharbi, N., Papadaki, M. et Dowland, P. (2017). The Impact of Security and its Antecedents in Behaviour Intention of Using E-Government Services. *Behaviour & Information Technology*, 36(6). <https://doi.org/10.1080/0144929X.2016.1269198>
- [5] Al-Hujran, O., Al-Debei, M., Chatfield, A. et Migdadi, M. (2015). The Imperative of Influencing Citizen Attitude Toward E-Government Adoption and Use. *Computers in Human Behaviour*, 53. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025>
- [6] Al-Ma'aitah, M. (2019). Drivers of E-Government Citizen Satisfaction and Adoption: The Case of Jordan. *International Journal of E-Business Research*, 15(4). <https://doi.org/10.4018/IJEER.2019100103>
- [7] Almarashdeh, I. et Alsmadi, M. (2017). How to Make Them Use It? Citizen's Acceptance of M-Government. *Applied Computing and Informatics*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.aci.2017.04.001>
- [8] Almuraqab, N. (2016). M-Government Adoption Factors in the United Arab Emirates: A Partial Least-Squares Approach. *International Journal of Business and Information*, 11(4).
- [9] Almuraqab, N. et Jasimuddin, S. (2017). Factors that Influence End-Users' Adoption of Smart Government Services in the UAE: A Conceptual Framework. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 20(1).
- [10] Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., Weerakkody, V. et Ismagilova, E. (2020). Citizens' Continuous Use of eGovernment Services: The Role of Self-Efficacy. Outcome Expectations and Satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- [11] Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W. et Weerakkody, V. (2017). Analyzing the Critical Factors Influencing Trust in e-Government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and a Conceptual Framework. *International Business Review*, 26. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- [12] Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2). 179-211.
- [13] Balina, S., Skilters, J., Baumgarte, D. et Zarina, L. (2017). Factors Impacting the Low Usage of E-Services in Latvia. *European Research Studies Journal*, 3A
- [14] Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H. et Ciganek, A. (2016). User Acceptance of E-Government Services: Examining an E-Tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4). <http://dx.doi.org/10.1080/02681102.2016.1173001>
- [15] Barrera-Barrera, R., Rey-Moreno, M. et Medina-Molina, C. (2019). Factores explicativos de la preferencia y uso de la administración electrónica en España. *Revista de Administração Pública*, 53(2). <https://doi.org/10.1590/0034-761220170391>
- [16] Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B. et Dwivedi, Y. (2016). Citizen Adoption of E-Government Services: Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, 33(2). <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948>

- [17] Chung, H., Lee, G. et Kuo, R. (2016). Determinants of Public Servants' Intention to Adopt E-Government Learning. *Review of Public Personnel Administration*, 36(4). <https://doi.org/10.1177/0734371X15590482>
- [18] Davis, F., Bagozzi, R. et Warshaw, P. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management science*, 35(8). p. 982.
- [19] Ejdy, J., Ginevicius, R., Rozsa, Z. et Janoskova, K. (2019). The Role of Perceived Risk and Security Level in Building Trust in E-Government Solutions. *Information Management*, 21(3). <https://doi.org/10.15240/tul/001/2019-3-014>
- [20] Fakhoury, R. et Baker, D. (2016). Governmental Trust, Active Citizenship, and E-Government Acceptance in Lebanon. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 13(2).
- [21] Faulkner, N., Jorgensen, B. et Koufariotis, G. (2019). Can Behavioural Interventions Increase Citizens' Use of E-Government? Evidence From a Quasi-Experimental Trial. *Government Information Quarterly*, 36. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.009>
- [22] Gough, D., Oliver, S. et Thomas, J. (2012). *An Introduction to Systematic Reviews*. Sage Publication. 288 p.
- [23] Kim, S. et Brady, J. (2019). A Phenomenological Study on the Information Technology Acceptance of the Korean Baby Boomer Generation. *International Journal of Advanced Culture Technology*. 7(4). 172-186. <https://doi.org/10.17703/IJACT.2019.7.4.172>
- [24] Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G. et Paçın, Y. (2017). Adoption of E-Government Services in Turkey. *Computers in Human Behaviour*, 66. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041>
- [25] Li., Y. et Shang, H. (2020). Service Quality, Perceived Value, and Citizens' Continuous-Use Intention Regarding eGovernment: Empirical Evidence From China. *Information & Management*. 57 (3). <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- [26] Liu, S. et Yuan, Q. (2015). The Evolution of Information and Communication Technology in Public Administration. *Public Administration and Development*, 35. <https://doi.org/10.1002/pad.1717>
- [27] Lopes., K., Macadar, M. et Luciano, E. (2019). Key Drivers for Public Value Creation Enhancing the Adoption of Electronic Public Services by Citizens. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5). <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2018-0081>
- [28] Ma, L. et Zheng, Y. (2019). National E-Government Performance and Citizen Satisfaction: A Multilevel Analysis Across European Countries. *International Review of Administrative Sciences*. 85(3). <https://doi.org/10.1177/0020852317703691>
- [29] Mensah, I. (2017). Citizens' Readiness to Adopt and Use E-Government Services in the City of Harbin, China. *International Journal of Public Administration*, 41(4). <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1263658>
- [30] Mensah, I., Jianing, M. et Durrani, K. (2017). Factors Influencing Citizens' Intention to Use E-Government Services: A Case Study of South Korean Students in China. *International Journal of Electronic Government Research*. 13(1). <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2017010102>
- [31] Mousa, M. (2020). Determinants of Cloud-Based E-Government in Libya. *Journal of Critical Reviews*, 7(13).
- [32] Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T. et Casteleyn, S. (2018). Citizens' Intention to Use and Recommend e-Participation Drawing upon UTAUT and Citizen Empowerment. *Information Technology & People*. 32(2). <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0257>
- [33] Okunola, O. et Rowley, R. (2019). User Experience of E-Government: The Nigeria Immigration Service. *Library Hi Tech*, 37(3) <https://doi.org/10.1108/LHT-09-2018-0138>

- [34] Osman, I., Anouze, A., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A., Medeni, T. et Weerakkody, V. (2014). COBRA Framework to Evaluate E-Government Services: A Citizen-Centric Perspective. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.009>
- [35] Petticrew, M. et Roberts, H. (2006). *Systematic Reviews in the Social Sciences*. Blackwell Publishing. 336 p.
- [36] Rana, N. et Dwivedi, Y. (2015). Citizen's Adoption of an E-Government System: Validating Extended Social Cognitive Theory (SCT). *Government Information Quarterly*, 32(2). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.02.002>
- [37] Roy, M.-C., Chartier, A., Crête, J. et Poulin, D. (2015). Factors Influencing E-Government Use in Non-Urban Areas. *Electronic Commerce Research*, 15. <https://doi.org/10.1007/s10660-015-9193-4>
- [38] Roy, S. et Upadhyay, P. (2016). Does E-Readiness of Citizens Ensure Better Adoption of Government's Digital Initiatives? A Case-Based Study. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(1). <https://doi.org/10.1108/JEIM-01-2016-0001>
- [39] Saxena, S. (2017). Enhancing ICT Infrastructure in Public Services: Factors Influencing Mobile Government (M-Government) Adoption in India. *The Bottom Line*, 30(4). <https://doi.org/10.1108/BL-08-2017-0017>
- [40] Susanto, T., Diani, M. et Hafidz, I. (2017). User Acceptance of E-Government Citizen Report System (a Case Study of City113 App). *Procedia Computer Science*, 124.
- [41] Templier, M. et Paré, G. (2015). A Framework for Guiding and Evaluating Literature Reviews. *Communications of the Association for Information Systems*, 37(6).
- [42] Varghese, B. (2019). A History of the Cloud. *ITNOW*, 61(2). <https://doi.org/10.1093/itnow/bwz049>
- [43] Van de Walle, S., Zeibote, Z., Stacenko, S., Muravska, T. et Migchelbrink, K. (2018). Explaining Non-Adoption of Electronic Government Services by Citizens: A Study Among Non-Users of Public E-Services in Latvia. *Information Polity*, 23. <https://doi.org/10.3233/IP-170069>
- [44] Venkatesh, V. et Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2).
- [45] Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. et Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3). 425-478.
- [46] Venkatesh, V. et Davis, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Field studies. *Management Science*, 46(2). 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>