

2010

Revue de thèse: Public e-services divide in developing countries. An example of Lebanon (par A. Harfouche)

Alain Cucchi

Université de La Réunion - IAE La Réunion, alain.cucchi@univ-reunion.fr

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

Recommended Citation

Cucchi, Alain (2010) "Revue de thèse: Public e-services divide in developing countries. An example of Lebanon (par A. Harfouche)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 15 : Iss. 1 , Article 7.
Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol15/iss1/7>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

REVUE DE THÈSES

Antoine HARFOUCHE

***"Public e-services divide
in developing countries.
An exemple from
Lebanon"***

*(Fracture liée aux
e-services publics dans
les pays en voie de
développement : exemple
du Liban)*

Thèse soutenue en 2009,
à l'université de Paris-Dauphine,
sous la direction Michel KALIKA

La Thèse rédigée en langue anglaise par M. Antoine H. Harfouche comporte un volume de 261 pages (dont environ 20 pages d'annexes réparties à la fin des chapitres et 24 de bibliographie contenant environ 300 références).

La thèse, construite en 7 chapitres, est de type thèse sur travaux. L'introduction, rédigée alternativement en langue anglaise (chap. 2, 35 p.) et en langue française (chap. 1, 22 p.), précise que la recherche porte sur la fracture associée aux services publics en ligne. À ce sujet, l'auteur développe trois études. La première (chap. 3) vise d'une part à définir la notion de service public en ligne (ou e-service public), d'autre part à décrire les conditions d'apparition de cette fracture et ses effets sur la satisfaction des citoyens. La seconde (chap. 4) explore les raisons expli-

quant deux antécédents de la fracture : « e-access divide » et « e-skills divide ». Pour ce faire, deux niveaux d'analyse sont utilisés : le niveau individuel et le niveau national. La troisième (chap. 5) développe un modèle permettant d'interpréter les inhibiteurs et facilitateurs psychologiques liés à l'acceptation d'utilisation des e-services publics.

Le chapitre 3 (44 pages) « Old wine in New Bottles. Public e-Services and Low Citizens' Satisfaction : an example from Lebanon » présente la première étude. Elle porte sur la fracture liée aux e-services. S'appuyant sur le concept de service, l'auteur définit le concept de « e-service » et celui de « e-service divide ». Un modèle structurel de recherche est proposé. Il décompose le « public e-service divide » en trois concepts explicatifs : « e-access divide », « e-skills divide » et « acceptance divide ». De plus, le « public e-service divide » sert comme élément explicatif au concept de « Citizen satisfaction ». Pour le tester, l'auteur administre un questionnaire auprès de 330 citoyens libanais, potentiellement utilisateurs de services publics en ligne. Le modèle proposé n'est pas invalidé par les données. Dans cette partie, l'auteur décrit ses choix méthodologiques : modèle structurel traité par des méthodes de type PLS (Partial Least Squares) avec le logiciel SMART PLS et combinaison de mesures réflexives et formatives. Le concept de « acceptance divide » met en exergue l'autonomie des acteurs dans leur choix d'utiliser ou de ne pas utiliser le service en ligne et constitue l'élément principal d'explication du « public e-service divide ». En conséquence, la principale source de fracture semble être plus dans la volonté des citoyens que dans les conditions techniques et dans les compétences nécessaires.

Le chapitre 4 (48 pages) « Sesame Street Effect. Analyzing the Antecedents

of the e Access and the e-Skills Divides at the Macro and Micro levels » développe une recherche sur deux niveaux d'analyse : individuel (micro) et international (macro). Elle s'attache à intégrer des facteurs sociodémographiques comme éléments explicatifs de la fracture liée aux e-services. La première analyse emploie les données récoltées dans l'étude précédente (chap. 3). Elle a pour objectif de trouver des antécédents significatifs aux concepts de « e-access divide » et de « e-skills divide ». Différentes hypothèses sont testées concernant l'influence des revenus, du niveau de formation, du niveau hiérarchique professionnel, du sexe, de la religion, de l'âge et de la région. De plus, des combinaisons de ces variables sont testées. Le modèle structural associé est testé avec SmartPLS. Il n'est pas invalidé avec des niveaux d'explication acceptables (R2). A l'exception de l'influence du niveau hiérarchique, les facteurs explicatifs influencent significativement au moins une des deux variables latentes.

La deuxième analyse effectue une comparaison internationale sur 86 nations. Elle intègre des disparités économiques, sociodémographiques, démocratiques et culturelles homme/femme pour expliquer les différences d'infrastructure de communication. Des données en provenance de sources internationales sont utilisées. Une comparaison est effectuée avec les pays de culture arabe (21 na-

tions) en utilisant une variable expliquée plus simple (taux de pénétration internet). Les modèles ne sont pas invalidés. Pour les 86 nations, le facteur explicatif le plus important est l'index démocratique, puis les indices de développement économiques et humains, et enfin les éléments culturels.

Le chapitre 5 (41 pages) « Big Brother Is Watching You. Inhibitors and Enablers of Public e-Services in Lebanon » décrit une recherche complémentaire ayant pour objectif d'expliquer la variable « Public e-services acceptance or non acceptance intention ». Cette variable se révèle d'une importance majeure en tant qu'antécédent à la fracture sur les e-services publics (cf. chap. 3). Un travail de synthèse est réalisé sur les modèles d'acceptation de la technologie et de diffusion des innovations. Les principales dimensions sont exposées et adaptées au cadre des services publics en ligne. Devant l'abondance des concepts, une première étude qualitative a pour objectif de révéler l'importance relative de ces éléments dans le contexte des services en ligne au Liban. Sur la base de ces résultats, une étude quantitative est menée. Différents résultats sont exposés.

Les chapitres 6 en anglais (8 pages) et 7 en français (4 pages) concluent l'ouvrage en synthétisant les résultats et les contributions (théoriques et pratiques).

Par Alain CUCCHI

Rubrique dirigée par Bernard FALLERY