

L'impact de l'e-gouvernement sur la qualité des services publics

G2B : Le cas de ministère des finances d'Algérie

The impact of e-government on the quality of public services G2B:

The case of the Algerian Ministry of Finance

Asma Ben abdennebi *

Laboratoire (MAGIPO), École
supérieure de commerce, Algérie
a_benabdennebi@esc-alger.dz

Pr. Merizek Admane

École supérieure de commerce,
Algérie
m_admane@esc-alger.dz

Reçu:22/02/2022

Accepté:21/05/2022

Publié:30/06/2022

Résumé:

L'objectif de cette étude consiste à mesurer l'impact de l'e-gouvernement sur la qualité des services publics G2B, A travers une démarche quantitative nous avons évalué la qualité des services publics en ligne de site « JibayaTic » au sein de la direction des grandes entreprises.

Les résultats apportés par notre enquête réalisée auprès de 90 grandes entreprises utilisant le site « JibayaTic », montrent que l'e-gouvernement a un impact positif sur la qualité des services publics G2B. Comme il joue un rôle très important dans l'amélioration des services publics fournis aux usagers.

Mots clés : l'e-gouvernement, la qualité, les services publics, G2B

Code Jel : M15, O32.

Abstract:

The objective of this study is to measure the impact of e-government on the quality of G2B public services; through a quantitative approach we assessed the quality of online public services of the "JibayaTic" site within the grand enterprises direction.

The results of our survey of 90 companies using the "JibayaTic" site, show that e-government has a positive impact on the quality of G2B

* Auteur correspondant

public services. As it plays a very important role in improving the public services provided to users.

Keywords: e-government, quality, public services, G2B

JEL Classification Codes: M15, O32.

Introduction :

L'évolution rapide de la technologie de l'information et de la communication a changé le monde. Elle a influencé tous les domaines et les secteurs. Parmi eux se trouvent les organisations publiques qui ont changé leurs pratiques. Ce qui a conduit à l'apparition du gouvernement électronique.

L'e-gouvernement peut être défini comme : « *l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) pour améliorer les activités des organisations du secteur public et de leurs agents. De tels efforts peuvent être dirigés vers la prestation de services aux citoyens (front office), ou à la modernisation des pratiques du travail et à la réalisation et amélioration de l'efficacité opérationnelle des bureaux (back-office)* ». (ONU, 2008)

Récemment, un nombre croissant de pays dans le monde adoptent de l'e-gouvernement dans leurs administrations afin d'améliorer leur efficacité et fournir de meilleurs services publics via internet.

Dans un contexte de gouvernement électronique, La qualité des services publics est devenue de plus en plus importante, au point que le succès d'un gouvernement électronique est jugé par la qualité de ses services en ligne. La mesure de la qualité des services en ligne était très développée ces dernières années avec l'utilisation croissante des services en ligne. De multiples études ont été menées afin de mesurer et améliorer la qualité des services en ligne, cette étude a pour objectif principal de mesurer l'impact du gouvernement électronique sur la prestation des services publics à travers l'évaluation de la qualité des services publics en ligne de site « jibayatic ». Afin d'atteindre cet objectif de recherche une approche quantitative a été adoptée.

Le choix de notre sujet de recherche porte sur la nouveauté de sujet du gouvernement électronique en Algérie et l'importance de ce sujet pour les administrations publiques ; Il peut apporter une valeur théorique et pratique pour les administrations publiques et les recherches postérieures.

À travers notre recherche nous tenons à apporter des éléments de réponse à la problématique suivante : **Est-ce que l'adoption du gouvernement électronique via le site « Jibayatic » a permis d'améliorer la qualité des services publics fournis ?**

Premièrement : Revue de littérature

Depuis quelques années, la plupart des organismes publics sont soumis aux changements de leur environnement juridique , politique, social et stratégique mais aussi technique. Cela est dû à l'émergence de la société de l'information et la révolution technologique que représente la diffusion des technologies de l'information et de la communication, ce qui a considérablement altéré la capacité de ces organismes à traiter et échanger les informations. Là où un nouveau concept appelé e-gouvernement est apparu.

Plusieurs travaux de recherche se sont intéressés à l'évaluation de la qualité des services e-gouvernement.

Une étude a été réalisée par (Boudreau, 2009) Pour montrer la relation entre les leviers technologiques de l'e-gouvernement et la qualité des services. L'objectif de cette étude est d'analyser le fonctionnement de six services offerts par des administrations publiques au Québec sur internet. Le chercheur a cité les six axes d'amélioration de la qualité des services publics dans l'administration électronique telle que : la facilité et l'étendue de l'accès à l'information et aux services; la rapidité de traitement des demandes; la fiabilité des données et l'objectivité des décisions administratives; l'offre d'information et de services sur mesure; la mise à jour instantanée des informations relatives aux services et la simplification des procédures administratives. Les résultats de l'étude ont montré que les mécanismes technologiques dans l'e-gouvernement ont contribué à l'amélioration de la qualité des services. Un autre chercheur (Roux-Morin, 2010) a tenté de déterminer la relation entre le gouvernement électronique et la qualité de service public , une enquête a été effectuée dans trois caisses d'Allocations familiales sur la satisfaction des allocataires envers le site « www.caf.fr », les résultats de l'enquête ont montré que 94 % des allocataires ont visité ce site et ils déclarent qu'ils sont satisfaits; et ça signifie que le gouvernement électronique a un impact significatif sur la qualité de service public et la satisfaction des usagers , vu qu'elle est considérée comme un outil pour satisfaire les besoins explicites, implicites ou les attentes des usagers et un outil stratégique pour améliorer le service rendu aux citoyens.

(Kasubiene & Vanagas, 2007) Dans leur article, ont analysé la conception de l'e-gouvernement afin de clarifier des aspects importants de l'évaluation de la qualité des services en ligne gouvernementaux. Ces discussions ont mis l'accent sur le fait que le citoyen devrait être au centre de la qualité des services publics en ligne. Ils ont souligné que

tout processus d'évaluation de la qualité des services devrait commencer par l'étude des besoins des citoyens. Cependant, cet article n'a pas non plus identifié de construction spécifique pour mesurer la qualité de service de l'e-gouvernement.

L'étude de (Papadomichelaki & Mentzas, 2009) est la première étude empirique dans ce domaine qui a réellement développé les concepts du modèle de qualité de service du gouvernement électronique, nommé par les auteurs sous le nom de « e-GovQual ». Ils ont initialement défini six dimensions de qualité telles que : Facilité d'utilisation, Confiance, Fonctionnalité de l'environnement d'interaction, fiabilité, contenu et apparence des informations et soutien des citoyens, définies par 33 attributs de qualité de l'e-gouvernement. Ce modèle théorique a ensuite été évalué avec une étude empirique de 630 réponses en ligne. Les résultats de l'étude utilisant l'analyse factorielle ont abouti à quatre dimensions de qualité «Fiabilité, efficacité, soutien des citoyens et confiance» en utilisant 25 attributs de qualité après évaluation de la liste originale de 33 attributs de qualité de l'e-gouvernement. La limite de l'échelle est qu'elle n'a été testée que sur les utilisateurs et non sur les utilisateurs potentiels des sites gouvernementaux. En outre, il fallait incorporer des éléments spécifiques liés au gouvernement électronique dans un contexte spécifique plutôt que des éléments généraux du commerce électronique.

Alanezi, Kamil, & Basri(2010) ont proposé une échelle comprenant sept dimensions et 26 éléments pour mesurer la qualité des services électroniques dans un domaine d'administration électronique. Les sept dimensions de cette échelle sont: «conception du site Web, fiabilité, réactivité, sécurité / confidentialité, personnalisation, information et facilité d'utilisation» cependant, c'est un modèle conceptuel et n'a pas été testé empiriquement. Les dimensions incluaient les dimensions SERVQUAL et deux autres dimensions (information et facilité d'utilisation), mais elles ne justifiaient pas la manière dont ces dimensions s'appliquent spécifiquement au contexte de l'e-gouvernement.

L'étude de (Bhattacharya, gulla, & Gupta, 2012) est le seul document empirique qui a tenté d'élaborer une échelle permettant de mesurer la qualité des services de l'e-gouvernement dans le contexte indien. Ils utilisent la procédure de Churchill (1979) pour élaborer l'échelle de mesure de la qualité des services de l'e-gouvernement. Les dimensions qu'ils utilisent sont «la commodité du citoyen, la facilité d'utilisation de l'information, la transparence des transactions, la complète information,

l'utilité de l'information, l'adéquation technique, la sécurité et la confidentialité». L'étude analyse dans quelle mesure les services offerts par les portails gouvernementaux en Inde répondent aux besoins des citoyens. L'étude empirique a été réalisée sur 441 utilisateurs de sites Web populaires du gouvernement électronique (www.irctc.co.in et www.incometaxindiaefiling.gov.in).

Une étude a été réalisée par (Sikkut, Jürgenson, & Rozeik, 2015) sur l'évaluation des services électroniques gouvernementaux en Estonie. Cette évaluation est concentrée sur la comparaison des services électroniques et des services traditionnels de l'État, elle se regroupe en deux :

- L'évaluation de l'efficacité des services électroniques fournis aux utilisateurs (citoyens et entreprises) était le gain de temps et d'argent (délais et coût).

- l'évaluation de l'efficacité a pour objectif de déterminer l'impact des services électroniques sur l'amélioration de la qualité des services publics, cette relation entre les services électroniques et la qualité des services publics a été mesurée à l'aide de ces indicateurs: la disponibilité des services publics; simplicité et conformité des services publics; transparence et réduction des erreurs dans les processus procéduraux.

Guruli & Al (2015) ont mené une étude sur l'évaluation de l'efficacité et de l'efficacité des services e-gouvernement en Géorgie. L'étude est basée sur l'évaluation de cinq plates-formes de services électroniques (G2B & G2C) selon trois normes : les délais ; les coûts et la qualité du service fourni, la qualité de service a été mesurée en utilisant quatre indicateurs : la disponibilité du service public, la simplicité d'utilisation, la transparence et la réduction des affaires de corruption.

Shelash Al-Hawary & Al-Menhaly (2016) ont mené une étude sur l'évaluation de la qualité des services d'e-gouvernement. L'objectif de cette étude est d'analyser l'impact de la qualité des dimensions des services d'e-gouvernement, notamment: le design du site Web, la fiabilité, la réactivité, la sécurité et la confidentialité, ainsi que la disponibilité des informations et la facilité d'utilisation, fournis par le ministère de l'intérieur de les Emirats Arabes Unis sur la satisfaction des usagers. Pour atteindre les objectifs de l'étude, une enquête a été effectuée auprès des usagers des services fournis par le ministère de l'intérieur. Les résultats de l'étude ont montré que toutes les dimensions de la qualité des services d'e-gouvernement fournis par le ministère de

l'intérieur des Émirats arabes unis ont un impact positif sur la satisfaction des usagers.

Rasyid & Alfina (2017) ont proposé un modèle pour évaluer la qualité d'un service électronique dans le contexte e-gouvernement en Indonésie. Le modèle a été défini en analysant trois recherches connexes sur les services gouvernementaux en ligne. (Shelash Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016). Le modèle comprend sept dimensions: conception Web, fiabilité, réactivité, confidentialité et sécurité, personnalisation, information et facilité d'utilisation. Sous ces sept dimensions, il y a 35 attributs différents. Le modèle proposé avait été utilisé pour évaluer la qualité du service électronique de BPJS Kesehatan, en particulier son enregistrement préalable. Les tests de validation et de fiabilité montrent que sur les sept dimensions et les 35 attributs proposés, seuls quatre dimensions et 15 attributs conviennent à l'étude de cas. Le résultat montre que le service d'enregistrement électronique BPJS Kesehatan offre de bonnes dimensions en termes de fiabilité et de réactivité, tandis que, du point de vue de la conception Web et de la facilité d'utilisation, le service électronique doit encore être optimisé.

On constate que la majorité des recherches se croisent sur les critères suivants pour mesurer de la qualité des services en ligne : la facilité d'utilisation, la disponibilité des informations, la sécurité et la fiabilité, la transparence et l'interactivité.

Ces recherches ont été réalisées dans des contextes des pays un peu développés où les services en ligne font partie de leur culture. dans notre étude nous allons essayer d'étudier la qualité des services publics en ligne dans un contexte algérien où la qualité des services en ligne n'est pas vraiment répondue, surtout dans un service qui a un caractère d'obligation, prenant le cas de la DGE, les entreprises sont obligées de faire les déclarations et les paiements via le site « jibayatic ».

Nous nous basant sur les études précédentes pour évaluer la qualité des services en ligne afin de mettre en évidence l'impact de l'e-gouvernement sur la qualité des services publics, les mesures de l'évaluation retenues sont: le design et l'interactivité ; la facilité d'utilisation et l'accessibilité; la disponibilité et fiabilité des informations & la sécurité, confiance et transparence .

1. Les hypothèses de la recherche

On se basant sur la revue de littérature examinée ci-dessus, les hypothèses de recherche sont:

H01: Le design et l'interactivité de site jibayatic ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE ;

H02 : La facilité d'utilisation et l'accessibilité de site « jibayatic » a un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE ;

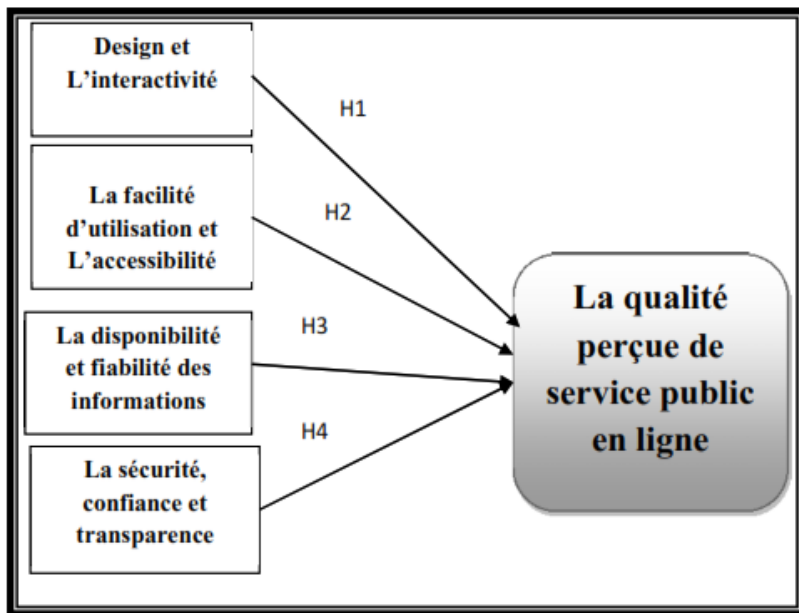
H03: La disponibilité et fiabilités des informations dans le site jibayatic ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE ;

H04: La sécurité, confiance et transparence de site jibayatic ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue du service public en ligne de la DGE ;

2. Le modèle de recherche :

Notre modèle de recherche est comme suite :

Figure N°01:Le Model de notre recherche



Source : Elaboré par nos soins

Deuxièmement: Méthodologie de recherche

Dans cette section nous allons présenter la méthodologie de recherche utilisée.

1. Positionnement épistémologique et méthodologique :

Ce travail de recherche se base sur une posture épistémologique positiviste visant à tester des hypothèses formulées à partir d'un modèle théorique, dans le but d'évaluer la qualité de service public en ligne à travers le site « jibayatic » tout en gardant une distance, nous ne voulons pas influencer l'objet de recherche, elle induit un raisonnement hypothético-déductif qui part du général au particulier.

Nous avons adopté une méthode quantitative dans le but de collecter des données. Cette méthode nous semble la plus efficace pour tester les hypothèses. Ainsi, un questionnaire a été préparé pour évaluer la qualité de service public en ligne à travers le site jibayatic, nous avons d'abord procédé à une revue de littérature qui nous a permis de bien choisir les items, puis l'élaboration du questionnaire, ensuite nous avons réalisé un prétest pour vérifier la faisabilité du questionnaire.

2. Variables et mesures :

Le questionnaire comporte 24 items constituant les sept variables de l'étude, mesurées par l'échelle de « likert » allant de 1 à 5 en précisant le degré d'accord du répondant de « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord ».une échelle de 5 degrés d'accord de likert a été en exergue afin de donner plus de choix aux interviewés d'exprimer leurs attitudes .

Les variables de l'étude sont:

- le design et l'interactivité
- la facilité l'utilisation et l'accessibilité
- la disponibilité et fiabilité des informations
- la sécurité, confiance et transparence

3. Population et échantillon :

La population de la recherche consiste en tous les contribuables de la DGE(les usagers de site jibayatic) qui sont au nombre de 1994 usagers en 2021. À partir d'une population, On a appliqué une méthode statistique pour calculer la taille de l'échantillon en se basant sur la base de données de la DGE, on a fixé un objectif de 120, uniquement 90 usagers ont répondu au questionnaire.

4. Fiabilité des échelles de mesure :

Avant de commencer les analyses des données, nous avons testé la fiabilité des échelles destinées à mesurer la qualité des services public en ligne dont chaque dimension est constituée de plusieurs items, Ce test se fait par le calcul d'alpha cronbach, comme il est illustré dans le tableau suivant:

Tableau N°01 : Statistiques de fiabilité Alpha de Cronbach de tous les éléments

Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach
24	0.922

Source : Tiré des résultats de la recherche.

D'après le tableau ci-dessus. On constate que pour l'ensemble des items au nombre de 26, la valeur d'alpha cronbach est de 0.922, elle est statistiquement significative et ça traduit une très grande fiabilité du questionnaire.

L'alpha de cronbach des items varie de 0.917 à 0.925 ce qui signifie une très forte homogénéité entre ces items.

Troisièmement : Résultats de la recherche :

Dans cette section nous allons présenter les résultats de la recherche ainsi que le contexte de l'étude.

1. Contexte de l'étude :

La direction des grandes entreprises (DGE) a été créée dans le cadre de la modernisation de l'administration fiscale basée sur la notion de l'interlocuteur unique ainsi que la catégorisation des contribuables suivant leur importance économique et leur faculté contributive et ce par décret exécutif N° 02-303 du 28 septembre 2002.

Dans le cadre de la modernisation de l'administration fiscale et la simplification des procédures, la DGE a mis en œuvre de nouveaux mécanismes à savoir « la télé-déclaration et le télépaiement à travers la plateforme jibayatic », qui ont connu une évolution remarquable à savoir:

- A partir du mois de juillet 2013 jusqu'au 31/12/2017 la télé-déclaration était facultative.
- L'article 58 de la loi de finances en 2018 a modifié les dispositions du code des procédures fiscales en rendant

obligatoire la télé-déclaration et le télépaiement pour l'ensemble des contribuables de la DGE.

2. Description de l'échantillon :

L'échantillon de l'étude est constitué de 90 contribuables de la DGE de différents secteurs. Il se répartit selon la distance, le secteur d'activité, la période d'utilisation de site jibayatic et le service préféré de la manière suivante :

Tableau N°02: caractéristiques de l'échantillon de l'étude

Caractéristiques		Effectifs	Pourcentage
la distance entre la DGE et l'entreprise	Moins de 50 km	47	52,2%
	Entre 50 et 200 km	14	15,6%
	Entre 200 et 500 km	17	18,9%
	Plus de 500 km	12	13,3%
Le secteur d'activité de l'entreprise	Para pétrolier	6	6,7%
	Pétrolier	7	7,8%
	Industrie	21	23,3%
	Prestation	23	25,6%
	Commerce	16	17,8%
	BTP	17	18,9%
la période d'utilisation de site jibayatic	Entre 2013 et 2018	33	36,7%
	Depuis 2018	57	63,3%
Le service préféré	Service classique	24	26,7%
	Service en ligne	66	73,3%

Source : Tiré des résultats de la recherche.

3. Présentation des résultats de l'étude :

Le tableau suivant détermine les moyennes minimales et maximales des intervalles et le poids relatif qui leur correspond :

Tableau N°03 :L'intervalle des moyennes minimales et maximales

L'intervalle	[1-1.8 [[1.8-2.6 [[2.6- 3.4 [[3.4-4, 2 [[4.2-5]
Poids relatifs	pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	d'accord	Tout à fait d'accord

Source : Tiré des résultats de la recherche.

Le calcul de la moyenne arithmétique et de l'écart type des différents items du questionnaire indique que les contribuables de la DGE ont des attitudes différentes envers la qualité de service public en ligne à travers le site jibayatic. Le tableau suivant résume ces attitudes :

Tableau N°04 : Attitudes des contribuables vis –à-vis la qualité de services publics en ligne

Les axes		Moyenne	Ecart-type	Poids relatifs
Design et l'interactivité		3.40	0.835	D'accord
01	Le site Jibayatic est conçu d'une manière attractive	3.21	1.185	Plutôt d'accord
02	Le contenu de site jibayatic est lisible	3.76	1.031	D'accord
03	Les différentes rubriques de site Jibayatic sont bien claires	3.20	1.083	Plutôt d'accord
04	Les informations sont tout le temps mises à jour dans le site jibayatic	3.46	1.170	D'accord
05	Le site jibayatic améliore l'interactivité entre l'administration et les usagers	3.52	1.144	D'accord
06	L'utilisation de site Jibayatic pour réglé les problèmes des déclarations fiscales	3.22	1.226	Plutôt d'accord
La facilité d'utilisation et l'accessibilité		3.55	0.842	D'accord
07	Les informations requises pour le site jibayatic sont facile à fournir	3.58	0.983	D'accord
08	Le site Jibayatic est facile à utiliser	3.64	1.074	D'accord
09	L'utilisation de site Jibayatic nécessite un minimum de formation	3.53	0.997	D'accord
10	Le site Jibayatic facilite l'accès des usagers aux informations et aux services administratifs	3.43	1.112	D'accord
11	Le site jibayatic offre l'avantage d'être accessible en tout temps	3.59	1.121	D'accord
La disponibilité et fiabilité des informations		3.43	0.891	D'accord
12	Les informations sont disponible 7jours sur 7 et 24 heures sur 24 sur le site Jibayatic	3.40	1.251	D'accord

13	Le site Jibayatic me fournit toutes les informations que je cherche sur mes déclarations fiscales	3.38	1.176	Plutôt d'accord
14	Les informations fournies par le site Jibayatic sont fiables	3.52	1.078	D'accord
La sécurité, confiance et transparence		3.71	0.757	D'accord
15	Le site JibayaTIC assure la sécurité de l'information	3.79	1.086	D'accord
16	Aucune faille de sécurité évidente dans le site jibayatic	3.51	1.094	D'accord
17	Le site jibayatic vous inspire la confiance	3.69	1.024	D'accord
18	Le site Jibayatic assure la transparence des obligations fiscales	3.84	0.970	D'accord
La qualité perçue de service public en ligne		3.50	0.102	D'accord
19	Le site jibayatic offre un service de bonne qualité	3.42	0.936	D'accord
20	Le site Jibayatic offre un service public électronique plus rapide	3.43	1.142	D'accord
21	Le site jibayatic est un gain de temps pour les usagers	3.68	1.140	D'accord
22	Le site Jibayatic a simplifié les procédures administratives	3.48	1.211	D'accord
23	Le site jibayatic diminue le nombre d'erreurs des procédures	3.41	0.937	D'accord
24	Les informations et les services disponibles sur le site jibayatic répondent aux besoins des usagers	3.55	0.903	D'accord

Source : Tiré des résultats de la recherche.

➤ *design et l'interactivité :*

La moyenne arithmétique de la dimension "design et l'interactivité" est de 3.40 contre un écart-type de 0.835 ce qui indique que les contribuables tendent à partager l'avis «d'accord» et ont une attitude positive par rapport au "design et l'interactivité". Cela se confirme par les moyennes arithmétiques des différents items de la dimension qui varient entre 3.20 et 3.76 contre des écarts types variant entre 1.031 et 1.185 signifiant l'existence d'une dispersion entre les opinions de l'échantillon de l'étude.

➤ ***La facilité d'utilisation et l'accessibilité:***

La moyenne arithmétique de la dimension "facilité d'utilisation et l'accessibilité" est de 3.55 contre un écart-type de 0.842 ce qui indique que les contribuables tendent à partager l'avis «d'accord» et ont une attitude positive par rapport à "la facilité d'utilisation et l'accessibilité". Cela se confirme par les moyennes arithmétiques des différents items de la dimension qui varient entre 3.43 et 3.64 contre des écarts types variant entre 0.983 et 1.074 signifiant l'existence d'une dispersion entre les opinions de l'échantillon de l'étude.

➤ ***La disponibilité et fiabilité des informations:***

La moyenne arithmétique de la dimension "disponibilité et fiabilité des informations" est de 3.43 contre un écart-type de 0.891 ce qui indique que les contribuables tendent à partager l'avis «d'accord» et ont une attitude positive par rapport à "la disponibilité et fiabilité des informations". Cela se confirme par les moyennes arithmétiques des différents items de la dimension qui varient entre 3.38 et 3.52 contre des écarts types variant entre 1.078 et 1.251 signifiant l'existence d'une dispersion entre les opinions de l'échantillon de l'étude.

➤ ***La sécurité, confiance et transparence:***

La moyenne arithmétique de la dimension "sécurité, confiance et transparence" est de 3.71 contre un écart-type de 0.757 ce qui indique que les contribuables tendent à partager l'avis «d'accord» et ont une attitude positive par rapport à "la sécurité, confiance et transparence". Cela se confirme par les moyennes arithmétiques des différents items de la dimension qui varient entre 3.51 et 3.84 contre des écarts types variant entre 0.970 et 1.094 signifiant l'existence d'une dispersion entre les opinions de l'échantillon de l'étude.

➤ ***La qualité perçue de service public en ligne:***

La moyenne arithmétique de la dimension "la qualité perçue de service public en ligne" est de 3.50 contre un écart-type de 0.102 ce qui indique que les contribuables tendent à partager l'avis «d'accord» et ont une attitude positive par rapport à "la qualité perçue de service public en ligne". Cela se confirme par les moyennes arithmétiques des différents items de la dimension qui varient entre 3.41 et 3.68 contre des écarts types variant entre 0.903 et 1.211 signifiant l'existence d'une dispersion entre les opinions de l'échantillon de l'étude.

4. L'analyse des hypothèses :

Dans cette partie nous avons essayé de voir s'il existe une relation positive entre les six variables indépendantes et la variable dépendante. Pour se faire, nous avons mené une analyse de régression linéaire multiple qui nous a aidée à détecter le sens de la relation qui existe entre les variables de cette étude.

Le tableau suivant nous montre les résultats de test des hypothèses :

Tableau N°05 : Les résultats d'analyse des régressions linéaires multiple

Variable Indépendante	Variable Dépendante	R ²	R ² Ajusté	β	F	t	Sig	Hypothèses
Design et l'interactivité	La qualité perçue du service public en ligne	0.254	0.231	0.427	11.564	4.359	0.000	H1
Facilité d'utilisation et l'accessibilité	La qualité perçue du service public en ligne	0.393	0.378	0.546	39.426	7.514	0.000	H2
disponibilité et fiabilité des informations	La qualité perçue de service public en ligne	0.257	0.249	0.507	30.482	5.521	0.000	H3
Sécurité, confiance et transparence	La qualité perçue du service public en ligne	0.410	0.403	0.640	61.130	7.819	0.000	H4

Source : Tiré des résultats de la recherche.

➤ **H01 : le design et l'interactivité ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne**

D'après le tableau 22 des résultats d'analyse, on remarque que le coefficient de la régression standardisée (**Bêta**) est de 0.427, montre que la variable « design et l'interactivité » a un effet moyen ($0.3 < \text{Bêta} < 0.49$), le test t de la régression de la variable « design et fonctionnalité » est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable « design et fonctionnalité » a un impact moyen positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne ($t=4.359$, $p<0.05$). Le design

et fonctionnalité expliquent 23.1% de la qualité perçue de service public en ligne (**R 2** ajusté).

➤ **H02 : la facilité d'utilisation et l'accessibilité ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne**

On remarque d'après le tableau 22 que le coefficient de la régression standardisée (**Bêta**) est de 0.546 , montre que la variable « facilité d'utilisation et l'accessibilité » a un effet fort (**Bêta** >0.5), le test t de la régression de la variable « facilité d'utilisation et l'accessibilité » est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable « facilité d'utilisation et l'accessibilité » a un impact très fort positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne($t=7.514$, $p<0.05$). La facilité d'utilisation explique 37.8% de la qualité perçue de service public en ligne (**R 2** ajusté).

➤ **H03 : la disponibilité et fiabilité des informations ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne**

D'après le tableau 22, le coefficient de la régression standardisée (**Bêta**) est de 0.507 , montre que la variable « disponibilité et fiabilité des informations » a un effet fort (**Bêta** >0.5), le test t de la régression de la variable « disponibilité et fiabilité des informations » est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable « disponibilité et fiabilité des informations » a un impact très fort positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne($t=5.521$, $p <0.05$). La disponibilité et fiabilité des informations expliquent 24.9% de la qualité perçue de service public en ligne (**R 2** ajusté).

➤ **H04 : la sécurité, confiance et transparence ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne**

On remarque d'après le tableau 22 que le coefficient de la régression standardisée (**Bêta**) est de 0.640, montre que la variable « Sécurité, confiance et transparence » a un effet fort (**Bêta** >0.5), le test t de la régression de la variable « Sécurité, confiance et transparence » est supérieur à 1.96, nous pouvons conclure que la variable « Sécurité, confiance et transparence » a un impact très fort positif et significatif sur la qualité perçue de service public en ligne ($t=7.819$, $p <0.05$). La sécurité, confiance et transparence expliquent 40.3% de la qualité perçue de service public en ligne (**R 2** ajusté).

Conclusion :

L'objectif principal de cette recherche est d'évaluer la qualité des services publics en ligne afin de mettre en évidence l'impact du gouvernement électronique sur la qualité des services publics G2B.

Une enquête a été effectuée auprès des usagers de site « jibayatic » pour évaluer la qualité de ce dernier, les résultats de l'enquête ont parfaitement confirmé nos hypothèses, ce qui nous permet à conclure que le gouvernement électronique améliore la qualité des services publics, en apportant d'énormes avantages aux usagers tels que la réduction des coûts et délais de prestation de services ; la simplification des procédures administratives aux usagers ; facilite l'accessibilité des usagers aux services publics, et cela confirme ce que nous avons indiqué dans la revue de littérature.

En se basant sur les résultats ci-dessus, Nous suggérons quelques recommandations qui augmentent le niveau des services en ligne fournis par la direction des grandes entreprises :

- Faire des formations aux employés sur les TIC pour améliorer leurs capacités afin de résoudre les problèmes liés aux services électroniques fournis. Il est important de répondre aux besoins et exigences des usagers et surtout répondre le plus rapidement possible aux questions et demandes des contribuables de la DGE ;
- Renforcer la communication et l'interactivité avec les contribuables de la DGE via le site jibayatic ;
- Simplifier les formulaires de déclaration électroniques pour les différentes taxes autant que possible, de manière à minimiser le temps nécessaire pour les remplir.
- Evaluer et mesurer la qualité des services fournis par la DGE via le site jibayatic chaque année.
- L'amélioration continuée des services publics en ligne fournis par la DGE via le site jibayatic.

Liste des Références :

- 1- Alanezi, M., Kamil, A., & Basri, S. (2010). *A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality* . International Journal of U- & E-Service, Science & Technology.
- 2- Bhattacharya, gulla, & Gupta. (2012). *E-service quality model for Indian government portals: Citizens perspective*. journal of enterprise information management .
- 3- Boudreau, C. (2009). *L'amélioration de la qualité des services publics et ses leviers technologiques dans un contexte de gouvernement électronique : le cas du Québec*. La revue de l'innovation.
- 4- Guruli, I., Bakradze, G., Khorbaladze, T., & Evgenidze, N. (2015). *Assessing Effectiveness and Efficiency of E-Services in Georgia*. Economic Policy Research Center.
- 5- Kasubiene, L., & Vanagas, P. (2007). *Assumptions of e-government services quality evaluation*. Engineering Economics.
- 6- ONU, u. n. (2008). *global E-Government survey* . Division for Public Administration and Development Management.
- 7- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). *A multiple-item scale for assessing e-government service quality*. Electronic Government, 163-175.
- 8- Rasyid, & Alfina. (2017). *E-Service Quality Evaluation on E-Government Website: Case Study BPJS Kesehatan Indonesia*. Journal of Physics.
- 9- Roux-Morin, L. (2010). *L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ?* . Informations sociales.
- 10- Shelash Al-Hawary, S. I., & Al-Menhaly, S. M. (2016). *The Quality of E-Government Services and its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction*. Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management.
- 11- Sikkut, Jürgenson, & Rozeik. (2015). *Government e-services evaluation guideline*. praxis center for policy studies.