

Dimensions De La Qualité De L'Information Dans Le Secteur De La Grande Distribution Au Maroc : Proposition D'une Echelle De Mesure

Zerouali Ouariti Ouafae, Zeroual Laila*

Equipe de Recherche : Economie de Transport, Technologies de l'information et Logistique - ERETTLOG
Ecole Nationale De Commerce Et De Gestion Agadir - Maroc

Résumé : La qualité des informations échangées est une question cruciale. Cependant, au Maroc les travaux qui la traitent sont peu fréquents, et d'autant plus ceux relatifs à la qualité des informations qui résultent de l'usage d'un système d'information dans le secteur de la grande distribution. L'objectif de ce papier est de déterminer la façon dont les utilisateurs du système d'information perçoivent la qualité de l'information produite ou/et échangée. Pour arriver à cet objectif, une enquête qualitative exploratoire a été menée auprès des employés du secteur de la grande distribution, suivi d'une étude quantitative en vue de définir les dimensions de la qualité de l'information et son échelle de mesure. L'examen de la validité interne et de la fiabilité interne est satisfaisant.

Mots clés : La qualité de l'information ; Epuration et validation des échelles de mesures ; Analyse Factorielle Exploratoire

Abstract: The quality of the information exchanged is a crucial issue. However, in Morocco, the work dealing with it is infrequent, and especially the one relating to the quality of the information resulting from the use of an information system in the mass distribution sector. The purpose of this paper is to determine how users of the information system perceive the quality of the information produced or/and exchanged. To achieve this objective, an exploratory qualitative survey was carried out among employees in the retail sector, followed by a quantitative study to define the dimensions of information quality and its scale of measurement. The review of internal validity and internal reliability is satisfactory.

Keywords: Information Quality; Scale Purification and Validation; Exploratory Factor Analysis

Date of Submission: 08-06-2019

Date of acceptance: 25-06-2019

I. Introduction

Le but de cette étude est de proposer une échelle de mesure de la variable « qualité de l'information ». Pour ce faire, nous avons jugé important de déterminer comment les utilisateurs du système d'information du secteur de la grande distribution perçoivent la qualité des informations partagées et échangées. Par ailleurs la démarche empruntée consiste à recourir à deux enquêtes : Une enquête qualitative a été conduite dans un premier temps, suivie d'une étude quantitative réalisée pour définir ses dimensions.

Nous entamerons notre papier, par la présentation d'une revue de littérature du concept clé de cette étude à savoir la qualité de l'information, puis les instruments de mesures relatifs à ce concept. Par la suite nous présenterons la méthodologie de travail que nous avons suivi, et nous présenterons au final les résultats de cette étude menée auprès des acteurs du secteur de la grande distribution au Maroc.

II. La qualité de l'information : aperçu théorique

La qualité de l'information (QI) est devenue une préoccupation essentielle dans les recherches en systèmes d'information, du moment que plusieurs chercheurs la considèrent comme un facteur important pour la réussite d'un système d'information Al-Mamary et al(2014), et est un facteur déterminant de son utilité. Et elle est définie comme la mesure dans laquelle l'échange d'informations est précis, opportun, complet, pertinent et crédible Li et Lin, (2006); Li et al. (2005) ; Monczka et al., (1998) reflète une image fidèle de la situation.

L'étude de Delon et Mclean sur les variables utilisées pour mesurer le succès des systèmes d'information a révélé que la QI est l'une des variables les fréquemment utilisées, vu la particularité du contexte actuel qui se caractérise par différentes sources et le besoin accru d'informations pour les utilisateurs. Pour Petersen, (1999) l'information de bonne qualité c'est celle qui répond aux besoins des utilisateurs. Néanmoins Ackoff (1967) a mis en lumière le problème de la qualité d'information dont la principale défaillance est la l'abondance d'informations non pertinentes, informations incorrectes, ce constat Strong et al., (1997) l'a justifié par les exigences des utilisateurs qui changent de jour en jour.

Gorla et al., dans leur recherche publiée en 2010 ont rapproché la notion d'information au produit en disant qu'un produit/information qui n'est pas livré à temps et qui n'est pas conforme aux besoins des utilisateurs, constitue l'origine de leur insatisfaction. Ce point a été soulevé par Seddon (1997) qui a développé un modèle respectif du succès du SI, montrant que la qualité de l'information influence conjointement l'utilisation et la satisfaction des utilisateurs. Par Marinagi et al., (2015) ont montré la relation positive entre la qualité des informations, le partage d'information, la satisfaction et la performance logistique. Seddon et Kiew (1994) ont mentionné dans leur analyse de trajectoire qu'autre la qualité du système d'information, la qualité de l'information est aussi un déterminant important de la satisfaction globale des utilisateurs suggérant l'existence de relations et d'effets croisés ou d'interaction entre ces deux concepts.

III. Instruments de mesure de la qualité de l'information

La qualité de l'information a été analysé par de nombreux chercheurs dans le but d'identifier et de classer ses dimensions. Huh et al. (1990) définissent quatre dimensions de la qualité de l'information : la précision, l'exhaustivité, la cohérence et l'actualité.

Pourtant d'autres chercheurs ont ajouté d'autres paramètres comme l'exactitude, la fiabilité, le format, le contenu, la cohérence, la pertinence, la clarté et complétude Nelson et al. (2005), Sedera et Gable (2004), Doll et al., (1994), DeLone et McLean (2003), Naumann & Rolker (2000), Sedera et Gable (2004). Ajoutant à ça l'étude de mesure de la QI de Sum et al. (1995) qui a fait appel à trois autres dimensions à savoir la connectivité interne/externe et la fréquence de mise à jour des informations.

Chopra et Meindl (2012) ont suggéré que les informations partagées entre collaborateurs doivent être précises, accessibles rapidement et correctes. En outre, Vijayarathy et Robey (1997) affirment que plus l'information est précise, rapide et complète, moins il y a de malentendus et d'interprétations erronées entre les collaborateurs. Pourtant une meilleure qualité de l'information peut inciter les partenaires à partager davantage plus d'informations et peuvent développer un niveau de confiance plus élevé, ce qui favorisera la collaboration.

IV. Méthodologie de recherche

Afin de développer un outil de mesure standardisée, nous allons recourir à la démarche recommandée par le paradigme de Churchill (1979). Cette dernière permet de concevoir avec rigueur des instruments de mesure de type questionnaires à échelles multiples.

Pour cela, nous avons opté pour une analyse qualitative en vue de reconnaître les caractéristiques et les dimensions de la qualité de l'information. La méthode de collecte de données admise est l'entretien semi-directif, l'outil le plus approprié pour la collecte de données sur le terrain, et l'une des méthodes qualitatives les plus utilisées en sciences de la gestion. Cela peut aussi être vu comme "une conversation avec un but" , qui se déroule en face à face.

D'après la littérature, nous avons élaboré un guide d'entretien composé des questions qui cherchent à comprendre comment la qualité de l'information est perçue par les utilisateurs. Notre échantillon a été établi lors de 12 entretiens avec des directeurs des hypermarchés, responsables de secteur, directeurs de département, ingénieurs informaticiens ; directeurs des achats, responsables logistique... après la 12ème interview, aucune des autres interviews ne nous a donné plus d'informations. Nous avons donc décidé d'arrêter les interviews selon le principe de saturation, par la suite, nous avons eu recours à la méthode quantitative.

En effet, nous avons formulé des items à partir de l'ensemble des items exploités dans les différentes études examinées dans la littérature et les attributs recueillis après traitement des informations des entretiens. A préciser notre questionnaire est composé de 46 items sur une échelle de Likert à sept points, avec 5 items concernant la qualité de l'information.

➤ Déroulement de l'enquête

Nous avons choisi ce mode d'administration « web » en reposant sur les résultats du travail de Gueguen, (2000), et aussi parce que nous comptons administrer ce questionnaire à un ensemble de collaborateurs, dispersés géographiquement et ce avec un coût relativement faible. Selon Couper (2001) le web est le moyen le moins coûteux, précisément pour les grands échantillons. Autres ces avantages ce mode permet aussi un déploiement très rapide avec un délai de réponses très court, ainsi les réponses sont automatiquement stockées dans un fichier ce qui facilitera la phase de traitement et d'analyse des données.

Nous avons veillé sur la qualité des données recueillies, que Zmud (1978) la définit comme la réduction de la non-réponse totale et partielle, c'est pourquoi nous avons mis en place un ensemble de contraintes pour assurer la complétude du questionnaire, si tous les champs ne sont pas remplis, le répondant ne peut pas passer à la question suivante.

Avec ce mode d'administration nous avons adopté l'échantillonnage de convenance pour des raisons pratiques d'accessibilité, la population que nous souhaitons étudier est l'ensemble des utilisateurs du SI de différents profils. Nous avons pu diffuser notre questionnaire en ligne à 480 personnes avec le lien du

questionnaire (www.) et avec un message invitant les répondants à y accorder un peu de temps. Seuls les volontaires ont répondu avec 250 réponses (chaque réponse représente une unité point de vente/entrepôt/centrale d'achat), soit un taux de réponse de 43,85% sur une population totale de 570 unités.

V. Analyse Factorielle Exploratoire

Ce point sera réservé à la présentation de l'étape de la purification des instruments de mesure, en faisant recours aux deux techniques ; l'analyse factorielle exploratoire et le coefficient alpha pour tester la fiabilité interne des construits qui résultent de l'analyse factorielle. (Soulignant que tous les instruments de mesure retenus dans ce travail sont issus de la littérature et ont été confirmés dans de nombreux travaux de recherche).

1. La validité interne : l'analyse factorielle exploratoire ou (ACP)

Après le recueil des données et la description de l'échantillon, il convient de vérifier les dimensionnalités des échelles. Pour cela, nous avons effectué une analyse factorielle exploratoire (analyse en composantes principales) sur chacune des échelles retenues dans notre étude, et ce en utilisant le logiciel SPSS version 23, dans le but d'éliminer des items pour améliorer l'outil de mesure.

L'analyse en composantes principales (ACP) est une méthode multivariée. L'une des finalités des analyses multivariées est la réduction et la simplification des informations. Le fait d'avoir plusieurs items dans notre questionnaire est une bonne chose pour mieux mesurer tous les aspects des variables mais limite la restitution des résultats jugés essentiels de l'étude.

L'analyse en composantes principales (ACP) est utilisée pour réduire le nombre de variables de l'enquête en les regroupant en facteurs peu nombreux. Elle réduit les variables observées en quelques facteurs synthétiques, dans le but de générer des variables latentes, Malhotra N., et al (2004).

Cette réduction du nombre de variables illustre une synthèse des variables corrélées en des variables « facteurs » peu, voir non corrélées. Il convient à rappeler que cette analyse s'emploie pour des variables numériques : questions ouvertes numériques, questions fermées à échelles ou fermées uniques binaires. Dans notre cas, nous disposons uniquement de questions fermées à échelle. L'application de la méthode ACP est donc valable.

Cette technique comme l'explique Hechmi Najjar et Chaker Najar(2013) produit plusieurs résultats « notamment la qualité de représentation des variables initiales, le test de sphéricité de Bartlett, l'indice KMO de Kaiser-Meyer-Olkin, ainsi que la matrice des composantes (avant et après rotation) ».

L'indice KMO de Kaiser-Meyer-Olkin indique si les variables retenues forment un ensemble cohérent, et donne un aperçu global de la qualité des corrélations inter-items. L'indice KMO varie entre 0 et 1 et donne une information complémentaire à l'examen de la matrice de corrélation. Son interprétation va comme suit :

- 0,80 et plus => Excellent ; 0,70 et plus => Bien ; 0.60 et plus => Médiocre ; 0,50 et plus => Misérable ; Moins e 0,50 => Inacceptable.
- 0.5 est sa valeur minimale suite à un accord d'auteurs, par conséquent pour que les données soient factorisables sa valeur doit être supérieur à 0.5.

Pourtant pour le test de sphéricité de Bartlett indique si la matrice de corrélation est une matrice identité à l'intérieur de laquelle toutes les corrélations sont égales à zéro, cherchant à vérifier l'hypothèse nulle.

Nous espérons que le test soit significatif ($p < 0,05$) pour que nous puissions rejeter l'hypothèse nulle voulant qu'il s'agisse d'une matrice identité qui signifie que toutes les variables sont parfaitement indépendantes les unes des autres.

L'interprétation des analyses factorielles nécessite aussi l'examen de la contribution factorielle et des communautés/communalités des items aux facteurs. Selon Jolibert Jourdan, le seuil minimum est de 0.4 sur un seul axe. En dessous de ce seuil, l'item sera exclu.

2. Fiabilité interne : Le coefficient alpha de Cronbach

Pour mesurer la fiabilité et la cohérence interne de notre moyen de mesure, qui n'est autre que le questionnaire précédemment présenté, nous utilisons à cet effet le fameux coefficient alpha de Cronbach. Présenté pour la première fois par Lee Cronbach en 1951, cet outil est devenu très populaire dans la communauté de la recherche scientifique au fil des années.

Il constitue dès lors une mesure généralisée de la cohérence interne d'une échelle multi-items. « Non seulement le coefficient alpha est l'estimateur de fidélité le plus largement utilisé, mais il a aussi suscité un intérêt méthodologique et analytique considérable », observe Robert A. Peterson. La fidélité signifie que le moyen de mesure est considéré stable dans le temps pour un même sujet (ce qu'on appelle la fidélité test-retest) et les items (ou les questions) qui le composent doivent refléter le même construit (homogénéité scientifique).

Donc une échelle est considérée comme cohérente ou homogène lorsque tous ses éléments convergent vers la même intensité de réponse. Cela veut dire que la cohérence de l'instrument de mesure est illustrée par une corrélation entre les réponses elles-mêmes ainsi qu'au score total de l'échelle. Ici, deux conditions doivent

être vérifiées : les items sont bien corrélés avec le score total de tous les items et que ces derniers portent sur le même construit d'étude.

On déduit que l'évaluation de la fiabilité de l'échelle permet de déterminer si les dimensions identifiées sont en mesure de présenter une cohérence et une stabilité acceptable.

De manière générale, on considère que ce coefficient est acceptable à partir de 0,7 même si une valeur supérieure à 0,9 est souvent souhaitable.

Après avoir présenté les étapes de la purification des instruments de mesure, le point suivant nous permettra de présenter les résultats de cette analyse.

VI. Epuration et validation des échelles de mesures : Résultat et discussion

Nous allons, dans ce qui suit, procéder à l'ACP pour la validation interne et au calcul de la fiabilité interne via le coefficient alpha de Cronbach des échelles de la variable qualité de l'information.

➤ La qualité de l'information :

De notre revue de littérature, nous avons identifié cinq dimensions de la qualité de l'information à savoir : Exactitude, Actualité, Format, Contenu et la Complétude. Et elle a été mesurée par 5 items qui sont récapitulés dans le tableau suivant :

	Dimensions	Items correspondants	Code	Auteurs
Qualité de l'information	Exactitude	Quel est le degré d'exactitude des informations qui circulent au sein de votre SIL ?	QIF1	Nelson, R. et al (2005). Doll, M.J. et al (1994). Gorla, N. et al. (2010). Doll, M.J., (1994). Kahn, B.K., et al (2002). Wang, R.Y., et al (1996). Moberg CR, et al (2002). Feldmann M, et al (2003). Monczka RM, et al (1998). BerryD, et al (1994). Metters R et al (1997).
	Actualité	Quel est le degré d'actualité des informations que vous recevez ?	QIF2	
	Format	Quel est le degré de compréhensibilité des informations que vous recevez (échangées) ?	QIF3	
	Contenu	Quel est le degré d'utilité des informations que vous recevez (échangées) dans vos emplois quotidiens ?	QIF4	
	Complétude	Quel est le degré de complétude des informations que vous recevez (échangées) ?	QIF5	

❖ Validation interne :

L'analyse en composantes principales concernant les 5 items présentées ci-dessus. Vérifions tout d'abord l'indice KMO et le test de Bartlett :

Indice KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,781
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-deux approx.	382,285
	ddl	10
	Signification	,000

L'analyse factorielle conduite sur les données indique que les 5 items sont factorisables (les items peuvent être factorisables dès que la valeur de l'indice KMO dépasse 0,5). L'indice KMO de 0,781 peut être qualifié de Bien. Cet indice permet d'indiquer que les corrélations entre les items sont de bonne qualité. Ensuite, le résultat du test de sphéricité de Bartlett est très significatif ($p < 0,05$ et $=0.000$). Nous pouvons donc rejeter l'hypothèse nulle affirmant que nos données relatives à la qualité de l'information proviennent d'une population pour laquelle la matrice serait une matrice d'identité. Les corrélations existent et ne sont donc pas toutes égales à zéro.

Poursuivons notre analyse : le logiciel a permis de présenter 5 composantes, dont une seule est extraite. Généralement, on retient uniquement les composantes ayant une valeur propre supérieure à 1.

Une valeur propre (appelée Eigen value en anglais) est un indicateur qui permet d'apprécier le degré de corrélation du facteur extrait avec les items.

En précisant que l'ACP est lancée sur l'ensemble des items sans préciser le nombre de facteurs demandés, on constate que le facteur n°1 permet d'expliquer 55.25 % de la variance totale. La valeur propre correspondante est de 2.76, ceci signifie que cette composante trouvée permet à elle seule de remplacer 2.76 items. Notons que la somme des valeurs propres est égale à 5 (le nombre d'items).

Variance totale expliquée

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	2,763	55,253	55,253	2,763	55,253	55,253
2	,855	17,106	72,359			
3	,580	11,600	83,959			
4	,418	8,351	92,310			
5	,384	7,690	100,000			

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

La qualité de représentation est jugée assez bonne, et pour le choix des items, nous remarquons que tous les items ont un coefficient factoriel et de communauté supérieure à 0,4. Tous les items sont conservés (méthode d'extraction : analyse en composante principale 1 composante extraire).

Qualités de représentation			Matrice des composantes^a	
	Initiales	Extraction	Composante	
			1	
QIN1	1,000	,663	QIN1	,814
QIN2	1,000	,625	QIN2	,791
QIN3	1,000	,423	QIN3	,650
QIN4	1,000	,522	QIN4	,723
QIN5	1,000	,529	QIN5	,727

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.

Méthode d'extraction : Analyse en composantes principales.
a. 1 composantes extraites.

❖ **La fiabilité interne**

Le coefficient de Cronbach a été aussi calculé par le logiciel IBM SPSS version 23.

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,797	5

La fiabilité de l'échelle de la qualité de l'information ($\alpha=0.797$) est satisfaisante. Ainsi, tous les items de notre échelle contribuent à la fiabilité de celle-ci. Cette échelle ne requiert aucune épuration et peut donc être gardée en l'état de cinq items.

VII. Discussion

Dans ce travail, nous avons, dans un premier temps présenté les phases de collectes des données, ensuite nous avons décrit le mode d'administration du questionnaire.

Dans un deuxième temps nous avons procédé à l'épuration et à la validation des instruments de mesure. L'échelle de la variable qualité de l'information a fait l'objet d'une analyse factorielle exploratoire avec une validation interne et une fiabilité interne. Soulignant que les résultats sont satisfaisants, et très proches des résultats trouvés dans la littérature.

Au final, Pour les enseignes du secteur de la grande distribution, On remarque que la qualité de l'information est appréciée respectivement par : son degré d'exactitude, d'actualité, de complétude, son contenu et également son format.

Références

- [1]. Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. (2002). AIMQ: a methodology for information quality assessment. *Information & Management*, 40(2), 133–146.
- [2]. Al-Mamary ,Y.H. , &Shamsuddin,A., & Nor Aziati, A.H. (2014) Key factors enhancing acceptance of management information systems in Yemeni companies, *Journal of Business and Management Research*, Volume. 5 , pp. 108-111.
- [3]. Zhou, H., Shou, Y., Zhai, X., Li, L., Wood, C., & Wu, X. (2014). Supply chain practice and information quality: A supply chain strategy study. *International Journal of Production Economics*, 147, 624–633.
- [4]. Li, S. & Lin, B. (2006). Accessing information sharing and information quality in supply chain management. *Decision Support Systems*, 42 (3), pp.641-1656.

- [5]. Rao, S. S., Ragu-Nathan, T.S., & Ragu-Nathan, B. (2005). Development and validation of a measurement instrument for studying supply chain management practices. *Journal of Operations Management*, 23 (6), pp.618-641.
- [6]. Monczka, R. M., Petersen, K. J., Handfield, R. B., & Ragatz, G. L. (1998). Success factors in strategic supplier alliances: The buying company perspective. *Decision Sciences*, 29 (3), pp.553-577.
- [7]. Petersen, K., 1999. The effect of information quality on supply chain performance: an inter-organizational information system perspective. Unpublished dissertation. Michigan State University, MI.
- [8]. Ackoff, R.L., 1967. Management misinformation systems. *Management Science* 14, B-147-B-156.
- [9]. Strong, D.M., Lee, Y.W., Wang, R.Y., 1997. 10 Potholes in the road to information quality. *IEEE Computer* (August), 38-46.
- [10]. Huh, Y.U., Keller, F.R., Redman, T.C., Watkins, A.R., 1990. Data quality. *Information and Software Technology* 32, 559-565.
- [11]. [11]-Seddon, P. A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8, 3 (1997), 240-253.
- [12]. Marinagi, C., Trivellas, P., & Reklitis, P. (2015). Information Quality and Supply Chain Performance: The Mediating Role of Information Sharing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, 473-479.
- [13]. Nelson, R.R., Todd, P.A., Wixom, B.H., 2005. Antecedents of information and system quality: an empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems* 21, 199-235.
- [14]. Sedera, D., Gable, G., 2004. A factor and structural equation analysis of the enterprise systems success measurement model. In: Appelgate, L., Galliers, R.
- [15]. DeGross, J.I. (Eds.), *Proceedings of the Twenty-Fifth International Conference on Information Systems*. Association for Information Systems, Washington, DC, USA, p. 449.
- [16]. M.J., Xia, W., Torkzadeh, G., 1994. A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS Quarterly* 18, 453-461.
- [17]. Naumann, F., & Rolker, C. (2000). Assessment Methods for Information Quality Criteria. In *Proceedings of the International Conference on Information Quality*. In *Proceedings of the 5th International Conference on Information Quality*. (pp 148-162), Boston, USA.
- [18]. Sedera, D., Gable, G., 2004. A factor and structural equation analysis of the enterprise systems success measurement model. In: Appelgate, L., Galliers, R., DeGross, J.I. (Eds.), *Proceedings of the Twenty-Fifth International Conference on Information Systems*. Association for Information Systems, Washington, DC, USA, p. 449.
- [19]. Sum, C., Yang, K., Ang, J., Quek, S., 1995. An analysis of material requirements planning benefits using alternating conditional expectation. *Journal of Operations Management* 13(1), 35-48.
- [20]. Chopra, S., Meindl, P., 2012. *Supply Chain Management: Strategy Planning and Operation*. Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
- [21]. Vijayarathy, L. R., & Robey, D. (1997). The effect of EDI on market channel relationships in retailing. *Information & Management*, 33 (2), pp.73-86.
- [22]. [Churchill, G.A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73.
- [23]. Kahn R.L. et Cannell C.F., *The Dynamics of Interviewing. Theory, Technique, and Cases*, Wiley and Sons, New York, (1957).
- [24]. Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). "The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research". New York: Aldine.
- [25]. Savoie-Zajc, L. (2000). La recherche qualitative/interprétative en éducation, dans KARSENTI TS & L. SAVOIE-ZAJC (dir.), *Introduction à la recherche en éducation*, Sherbrooke, Éditions du CRP.
- [26]. Gueguen G. (2000), *L'administration des enquêtes par Internet*. 9ème Conférence Internationale de Management Stratégique, Montpellier, France.
- [27]. Couper M. (2001), *The Promises and Perils of Web Surveys*. ASC Conference, The Challenge of the Internet Latimer, Grande-Bretagne.
- [28]. Zmud R.W. (1978), *An Empirical Investigation of the Dimensionality of the Information*. *Decision Sciences*, vol.9, n. 2, p. 187-195.
- [29]. Malhotra N., Décaudin J-M., Bouguerra A., Marty S., Urien E., (2004), *Etudes marketing avec SPSS*, Pearson Education, 4ème Ed, Paris, 670 pages.
- [30]. Hechmi Najjar, Chaker Najjar, *La méthode des équations structurelles : Principes fondamentaux et applications en marketing*, In *MODULAD 2013*, vol. Modulad 44, pp.22-41.
- [31]. Nelson, R.R., Todd, P.A., Wixom, B.H., 2005. Antecedents of information and system quality: an empirical examination within the context of data warehousing. *Journal of Management Information Systems* 21, 199-235.
- [32]. Doll, M.J., Xia, W., Torkzadeh, G., 1994. A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS Quarterly* 18, 453-461.
- [33]. Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207-228. doi:10.1016/j.jsis.2010.05.001.
- [34]. Doll, M.J., Xia, W., Torkzadeh, G., 1994. A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS Quarterly* 18, 453-461.
- [35]. Kahn, B.K., Strong, D.M., Wang, R.Y., 2002. Information quality benchmarks: product and service performance. *Communications of the ACM* 45, 184-192.
- [36]. Wang, R.Y., Strong, D.M., 1996. Beyond accuracy: what data quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems* 12, 5-34.
- [37]. Huh, Y.U., Keller, F.R., Redman, T.C., Watkins, A.R., 1990. Data quality. *Information and Software Technology* 32, 559-565.
- [38]. Moberg CR, Cutler BD, Gross A, Speh TW. Identifying antecedents of information exchange within supply chains. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management* 2002;32(9):755-70.
- [39]. Feldmann M, Müller S. An incentive scheme for true information providing in supply chains. *OMEGA* 2003;31(2):63-73.
- [40]. Monczka RM, Petersen KJ, Handfield RB, Ragatz GL. Success factors in strategic supplier alliances: the buying company perspective. *Decision Science* 1998;29(3): 5553-77.
- [41]. Berry D, Towill DR, Wadsley N. Supply chain management in the electronics products industry. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management* 1994;24(10):20-32.
- [42]. Metters R. Quantifying the bullwhip effect in supply chains. *Journal of Operations Management* 1997;15(2):89-100

Zeroual Laila. " Dimensions De La Qualité De L'Information Dans Le Secteur De La Grande Distribution Au Maroc : Proposition D'une Echelle De Mesure." *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol. 21, No. 6, 2019, pp. -33-38.