

2007

Revue de thèses: "Les systèmes d'information de localisation des experts:L'influence des communautés de connaissance" (par C.Vitary)

Bernard Fallery

Université de Montpellier, bernard.fallery@univ-montp2.fr

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

Recommended Citation

Fallery, Bernard (2007) "Revue de thèses: "Les systèmes d'information de localisation des experts:L'influence des communautés de connaissance" (par C.Vitary)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 12 : Iss. 2 , Article 12.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol12/iss2/12>

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

Claudio VITARI

Les systèmes d'information de Localisation des Experts : L'influence des communautés de connaissance

Thèse soutenue le 27 novembre 2006
Université Montpellier 2 (France)
et Université Carlo Cattaneo (Varese,
Italie)

Directeurs de recherche

Bernard FALLERY et Aurélio RAVARINI

Les communautés de connaissances sont des espaces sociaux qui favorisent le partage de connaissances : groupes informels qui partagent une même pratique, un même travail ou un même intérêt. Plutôt que de chercher à **partager le « Quoi ? »** dans de grands systèmes souvent peu utilisés, il s'agit ici de **partager le « Qui ? »** par l'utilisation de « Systèmes de Localisation des Experts » SLE : reconnaître, automatiquement et/ou par déclaration, les domaines de connaissance des membres d'une organisation et permettre de localiser les individus capables d'aider à la résolution d'un problème.

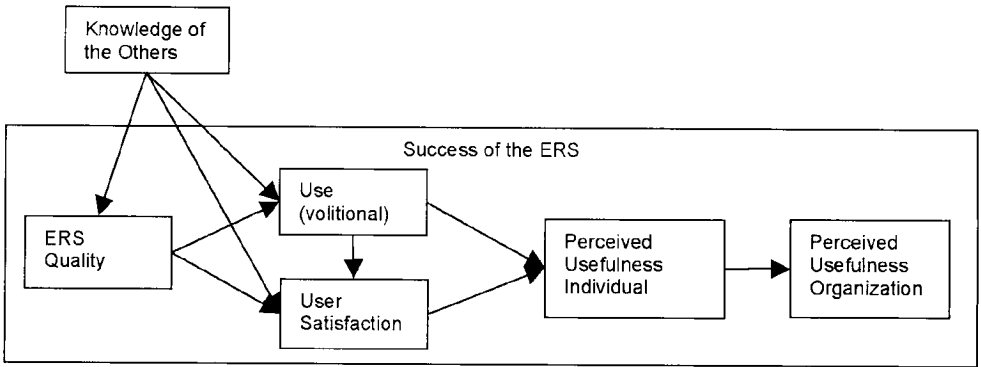
La problématique de la thèse est alors posée : quels sont les facteurs explicatifs qui influencent le succès des SLE dans une communauté de connaissances ? L'intérêt du sujet tient à cette intersection entre les **communautés de connaissances** et l'**évaluation** des systèmes d'information. Les deux champs de recherche

ont été ici croisés, afin de déterminer les facteurs de succès des SLE et le rôle que y pourrait jouer les caractéristiques de la communauté de connaissances.

Par une revue de modèles de la littérature anglo-saxonne, l'auteur montre d'abord le rôle central joué par la connaissance pour créer des avantages concurrentiels, et l'intérêt pour les organisations d'explorer des solutions nouvelles qui valorisent le transfert de leurs connaissances rares : Connaissance, Gestion de connaissances, Communautés de connaissances, Communautés de pratiques, Systèmes de KM, Systèmes SLE (ERS en anglais, Expert Recommending Service)...

Le modèle de recherche est alors présenté, avec une phase qualitative et une phase quantitative :

- la phase qualitative expose d'abord **trois études de cas** : une filiale italienne d'une entreprise internationale spécialisée en conseil informatique, un consortium français entre trois composantes d'enseignement supérieur, et une filiale italienne d'une entreprise internationale du secteur des pneumatiques. Une analyse de contenu permet de classer l'ensemble des documents recueillis et de qualifier chacun des cas suivant les trois axes qui sont apparus : **la formalisation, l'institutionnalisation et le succès** ;
- dans un deuxième temps, ceci permet de justifier un **modèle d'équations structurelles** conforme à l'esprit du modèle de DeLone et McLean. Le test du modèle (avec Amos 6) s'appuie alors sur le traitement de 265 questionnaires dans les trois organisations. La présentation des résultats confirme huit hypothèses du modèle sur les neuf testées, à



l'exception de la relation de causalité de la variable Utilisation sur la variable Satisfaction de l'Utilisateur. La thèse affirme, dans le cas particulier des SLE, élargir le modèle classique de l'évaluation des S.I., en ayant montré que la variable « Connaissance des autres » joue un rôle particulier dans le succès de ces systèmes.

Le succès des SLE a donc pu effectivement être mesuré à travers la mesure combinée de la qualité du SLE, de l'utilisation du SLE, de la satisfaction des utili-

sateurs, de l'utilité perçue pour l'individu, de l'utilité perçue pour l'organisation et de la connaissance des autres.

En conclusion, l'auteur soutient donc les SLE peuvent jouer un rôle pour améliorer le processus de transfert de connaissance (**partager le « Qui ? »**), et que le modèle de DeLone et McLean reste pertinent pour évaluer le succès des SLE, même si une réflexion critique plus générale est engagée sur l'idée d'inclure l'utilisation parmi les dimensions du succès.

Par Bernard FALLERY