

2007

Revue de thèses: "Le rôle des technologies de l'information dans les processus de gestion des connaissances des communautés de pratiques" (par M-L. Goury)

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: "Le rôle des technologies de l'information dans les processus de gestion des connaissances des communautés de pratiques" (par M-L. Goury)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 12 : Iss. 3 , Article 7.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol12/iss3/7>

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

Marie-Lyne GOURY

Le rôle des technologies de l'information dans le processus de gestion des connaissances des communautés de pratiques

Thèse soutenue le 22 juin 2007
à l'Université UPMF de Grenoble

Directeur de recherche :
Alain SPALANZANI

L'objectif du travail est de comprendre « **le rôle des technologies** de l'information dans le processus de gestion des connaissances », mais en s'attachant particulièrement aux « **communautés de pratiques** » interentreprises que constituent cinq clubs de managers, dans le cadre d'un important projet de plateforme collaborative mené par une Chambre de Commerce et d'Industrie.

Il s'agit donc, au-delà du discours des promoteurs de plates-formes, fatalement normatif et teinté de marketing, de comprendre la complexité de l'appropriation individuelle et collective des TIC dans les pratiques relationnelles des acteurs (communautés de vue, échanges d'expériences et compétences, dispositifs de confiance mutuelle...). L'auteure a alors opté pour une **exploration qualitative** sur la base d'une étude de cas longitudinale « *encastrée et multiple* ». Les deux premiers chapitres présentent les fonde-

ments théoriques de la recherche, les trois chapitres suivants présentent la méthodologie et les résultats du travail.

Le premier chapitre discute la définition de « *la gestion de connaissances et ses processus* », en faisant appel aux auteurs classiques sur le sujet. On y développe notamment deux idées : d'abord celle d'un **cycle de vie dans le processus de la connaissance** (stockage, diffusion, application/création), ensuite celle du recours nécessaire à deux approches utiles à la démarche de la thèse : celle des **modèles d'évaluation** de Davis et de DeLone McLean, et celle de la **théorie de la structuration**. Le chapitre propose ensuite une intéressante revue critique des outils techniques que constituent les plates-formes de *KM*.

Le deuxième chapitre est consacré aux **communautés de pratiques** avec l'objectif de « *rapprocher le concept de gestion de connaissance avec celui de communautés de pratiques* ». La discussion sur le concept de « communauté » (communautés de pratiques, communautés épistémiques, communautés d'intérêt, communautés virtuelles) fait notamment appel aux travaux de Wenger, de Nonaka... On propose alors sur cette question un « *tableau de synthèse* » original.

Dans la deuxième partie, le troisième chapitre clarifie les choix méthodologiques de la recherche : une exploration qualitative sur la base d'une **étude de cas longitudinale « encastrée et multiple »**. Le fait de présenter en même temps la réflexion méthodologique et certains détails de l'étude (verbatim) a le mérite de justifier les techniques de codage qui vont ensuite être utilisées avec le logiciel Nudist4.

Le quatrième chapitre présente la CCI où s'est déroulée la recherche et une vision historique du **projet Ecobiz** (22

communautés, 200 rencontres et 18 000 documents échangés chaque année), Pour la thèse l'observation a été faite pendant quatre années sur cinq communautés particulières.

Dans le cinquième chapitre, les résultats sont alors présentés suivant un découpage du projet en trois périodes (incubation, mise en œuvre et post-projet). Un tableau chronologique de synthèse fait apparaître des notions importantes comme la **régularité dans l'utilisation** de la plate forme commune et le **détachement progressif de la technologie** au fur et à mesure de l'appropriation. Au total les résultats :

- confirment la proposition d'un **cycle de vie** des connaissances : aux trois phases du projet (déclenchement, intégration, accompagnement) correspondent trois phases du cycle (stockage, diffusion, application/création) ;
- font apparaître, par une comparaison inter communautés, une **homogénéisation progressive** de leurs caractéris-

tiques (vison commune, confiance, entraide, répertoire partagé) ;

- met en avant le **rôle central des animateurs** des communautés, qui permettent de contourner un paradoxe : à la fois protéger l'information échangée et favoriser l'ouverture en s'appuyant sur l'échange de cette information.

La conclusion propose une discussion par une confrontation de ces résultats avec les concepts théoriques (apprentissage, intention de comportement, structuration).

On conclura ici en disant que ce travail a nécessité un questionnement pluridisciplinaire au carrefour des disciplines du génie des systèmes d'information et de la gestion. La stratégie de recherche basée sur l'exploration hybride par une étude longitudinale de cas multiples a nécessité un investissement long et une telle implication du chercheur qu'il devient en quelque sorte acteur des processus qu'il observe.

Par Bernard FALLERY