

2006

Revue de thèse: "L'apport des méthodes narratives à la gestion des connaissances: le partage et la réutilisation entre artisans" (Par C; Marti)

Bernard Fallery

Université Montpellier, bernard.fallery@umontpellier.fr

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

Recommended Citation

Fallery, Bernard (2006) "Revue de thèse: "L'apport des méthodes narratives à la gestion des connaissances: le partage et la réutilisation entre artisans" (Par C; Marti)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 11 : Iss. 3 , Article 6.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol11/iss3/6>

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.

Carole MARTI

L'apport des méthodes narratives à la gestion des connaissances : le partage et la réutilisation entre artisans

Directeur de recherche :

B. FALLERY

La préoccupation essentielle de ce travail est de montrer que les méthodes narratives sont une perspective intéressante pour les systèmes de gestion des connaissances. L'auteur cherche plus précisément à vérifier si la mise en ligne sur Internet d'expériences professionnelles, modélisées sous forme de récits, fait émerger différents processus de partage puis de réutilisation des connaissances.

La première partie se propose de réunir, de façon originale, deux champs théoriques issus de disciplines habituellement éloignées : celui de la **narration** et celui de la **gestion de connaissances**.

Le premier chapitre met en évidence la variété de la **narratologie** en fonction de son objet : soit le texte narratif lui-même, soit le processus d'élaboration dont le texte est le résultat. Dans une première section sur les sciences du langage, l'auteur analyse et propose de classer les travaux suivant une optique structuraliste du texte (de Saussure, Propp, puis « l'école de Paris »...), suivant une optique interactionniste de l'énonciation (Bakhtine, puis « les pragmatiques »...), enfin suivant une optique psycho-sociale des conversations (Labov, puis les études sur les comportements narratifs...). En conclusion de cette section l'auteur justifie et présente les travaux en systèmes d'information de Soulier et Caussanel sur la re-

présentation des récits, travaux qui seront utilisés par la suite. Dans une deuxième section sur les sciences de l'organisation, l'auteur analyse et classe les travaux suivant une approche culturelle des histoires (symbolique avec les mythes, les rituels... ou instrumentale avec la motivation, la socialisation...) et une approche cognitive des histoires (dans l'optique de la construction de sens avec Weick, Denning, Boye, Gabriel... ou dans l'optique de l'apprentissage avec Wenger, Polanyi...). En conclusion de cette section, on justifie et présente les travaux en systèmes d'information de Jacobson et Booch sur la modélisation des cas d'utilisation, travaux qui seront eux aussi utilisés par la suite dans le travail de terrain.

Le deuxième chapitre est consacré à la problématique de la **gestion des connaissances**. Ce chapitre est articulé autour d'un modèle à trois processus : création et stockage des connaissances, partage des connaissances, réutilisation des connaissances. Pour la création et le stockage des connaissances, la première section présente les principaux enjeux puis les facteurs de succès : l'apport de nombreux auteurs classiques en systèmes d'information (Nonaka, Stein et Zwass...) est complété par des études récentes (Manville, Ackerman...). La deuxième section sur le partage des connaissances insiste sur le processus cognitif de décontextualisation et recontextualisation, puis sur les facteurs clés de succès du partage (motivation, opportunités, culture...). Là encore les propositions des auteurs les plus connus (Davenport...) sont complétés par des travaux récents (Brannen, Fernie...). Une troisième section recense les travaux sur les processus de réutilisation et discute les notions de distance cognitive, de capacité d'absorption et de situations-types de réutilisation (avec notamment les travaux de Markus, Orlikowski...).

La seconde partie de la thèse est consacrée au travail sur le terrain, avec la justi-

fication des choix méthodologiques (une **recherche action**), le déroulement du travail (l'implantation d'un **prototype** et une expérimentation) et les résultats de la recherche (la validation de trois **scénarios de réutilisation**).

Le troisième chapitre justifie une démarche qualitative dans une Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat. La première section décrit la mission qui consistait à mettre en place un **portail interactif** regroupant les histoires racontées par des artisans sur leurs usages des TIC : lieu virtuel où l'on pourrait « échanger » comme autour d'une machine à café. La deuxième section décrit d'abord une étude exploratoire sur une dizaine d'artisans qui a fait apparaître trois points : l'importance de la structuration des récits, l'éventuelle difficulté à gérer la distance cognitive, et les différences dans les intentions de réutilisation. Le prototype nommé « Artistoria » a ensuite été construit. L'auteur a utilisé le modèle des cas d'utilisation de type UML pour récolter oralement les histoires, et le modèle de Soulier et Caussanel pour une structuration des histoires en « molécules » (segments sémantiquement indépendants). Le prototype décrit permet différents types d'accès aux récits : par recherche plein texte dans les histoires, par recherche suivant cinq grands index (métiers, usages possibles, objectifs, investissements et résultats), par histoires complètes, par molécules d'histoires...

Le quatrième chapitre expose le déroulement d'une expérimentation et les résultats obtenus. Dans une première section le **protocole d'expérimentation** est décrit en trois étapes : un entretien non directif avant l'utilisation du prototype (87 entretiens enregistrés), un carnet de navigation rempli par l'artisan pendant l'utilisation de la base de connaissance (au final 48 cas complets exploitables), enfin un entretien semi-directif après l'uti-

lisation (pour comparer le projet initial et les réutilisations envisagées après l'utilisation). Une analyse de contenu a été conduite avec une grille d'interprétation construite à partir de ces trois matériaux récoltés. Dans une deuxième section les résultats sont alors présentés en deux temps. La grille d'interprétation fait d'abord émerger deux concepts différents : la « **distance cognitive** » (il y a ceux qui ne peuvent que reformuler une connaissance proche de leur contexte, et il y a ceux qui peuvent décontextualiser et recontextualiser depuis l'extérieur de leur sphère d'activité) et la « **densité sémantique** » (il y a ceux qui adoptent directement, ceux qui adaptent, et ceux qui transforment la connaissance). Le deuxième résultat apparaît en croisant ces deux dimensions : les 48 cas ont finalement pu être classés suivant trois scénarios : le scénario « **Adoption directe** de la connaissance **à l'intérieur** du contexte » (12 cas étudiés), le scénario « **Adaptation** de la connaissance **à l'intérieur** comme **à l'extérieur** » (15 cas étudiés), le scénario « **Transformation** de la connaissance **à l'intérieur** comme **à l'extérieur** » (10 cas étudiés), les dix autres cas sont considérés comme non-réutilisateurs. En conclusion de cette section l'auteur fait des propositions en disant que la mise en ligne d'expériences professionnelles modélisées sous forme de récits est possible, à condition d'offrir une indexation multiple et une bonne liberté de recherche pour gérer soi-même la distance cognitive. L'expérimentation a permis d'étudier finement trois scénarios validés de réutilisation, dans lesquels on peut constater que la facilité à décontextualiser-recontextualiser va de pair avec la possibilité d'adapter ou de transformer la connaissance, alors que la gestion difficile d'une grande distance cognitive va de pair avec la possibilité d'une adoption directe de la connaissance.

Par Bernard FALLERY