

2005

Revue de thèses: "Les facteurs de succès des systèmes intégratifs d'aide à la gestion des connaissances" (Par I. Bourdon)

Robert Reix

Université de Montpellier 2, admin@localhost.admin

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

Recommended Citation

Reix, Robert (2005) "Revue de thèses: "Les facteurs de succès des systèmes intégratifs d'aide à la gestion des connaissances" (Par I. Bourdon)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 10 : Iss. 2 , Article 8.
Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol10/iss2/8>

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

Isabelle BOURDON

Les facteurs de succès des systèmes intégratifs d'aide à la gestion des connaissances

Directeur de recherche :
R. REIX

« La compétitivité des entreprises repose fondamentalement sur les capacités à créer et à utiliser les connaissances ». Cette phrase, tirée de l'avant-propos d'un récent rapport du Commissariat Général au Plan, traduit une conviction désormais partagée par beaucoup d'entreprises. Depuis quelques années, nombreuses sont celles qui ont mis en place des systèmes d'information spécifiques pour l'aide à la gestion des connaissances (SAGC). Ces SAGC facilitent le stockage et l'échange des connaissances, notamment dans le cadre de communautés de pratique ; ils ont comme objectif de soutenir et développer les processus organisationnels de création, de stockage, de diffusion et d'application des connaissances. Ils sont soit de type interactif (dans ce cas la connaissance est diffusée par le biais des contacts interpersonnels) soit de type intégratif (dans ce cas, les connaissances explicitées sont stockées puis diffusées à partir d'« entrepôts de connaissances »). Mais de nombreuses observations révèlent une sous-utilisation de certains de ces systèmes et confirment que peu d'entreprises re-

cueillent les bénéfices attendus de leur mise en œuvre. Ce constat est à l'origine du travail d'I. Bourdon centré sur la problématique suivante : « **Comment évaluer et expliquer le succès des systèmes d'aide à la gestion des connaissances ?** » Dans le cadre de cette problématique générale, la thèse se propose un objectif plus limité ; elle concerne les seuls systèmes intégratifs de type entrepôts de connaissances assurant un transfert asynchrone de connaissances explicites entre individus à l'intérieur d'une organisation, où les utilisateurs sont également des producteurs ; elle se concentre sur les comportements de contribution dont l'observation montre qu'ils constituent souvent le point faible de ce type de SAGC.

A partir des apports de la littérature et en s'appuyant sur une étude exploratoire (douze entretiens semi-directifs centrés), l'auteur confirme le poids important des comportements de contribution et définit son modèle de recherche. La variable à expliquer est la contribution à une base de connaissances ; les déterminants supposés de cette contribution ressortissent à trois groupes distincts :

1. les caractéristiques perçues du SAGC : l'utilité perçue de la contribution, la facilité de contribution perçue ;
2. les caractéristiques du contexte organisationnel : la culture du partage présente dans l'organisation, les influences sociales (des collègues, des supérieurs, des subordonnés), le temps disponible pour la contribution, le système de récompenses et d'incitations, la perception de l'existence d'une communauté de pratique, l'orientation de la structu-

re organisationnelle vers la gestion des connaissances ;

3. des variables explicatives caractéristiques de l'utilisateur : l'âge, le sexe, le niveau de formation, le niveau hiérarchique, l'ancienneté dans la fonction et dans l'entreprise.

En accord avec les théories issues de la psychologie sociale (théorie de l'action raisonnée, théorie du comportement planifié), l'auteur envisage également la présence d'une variable médiatrice : les attitudes envers la contribution. Ceci la conduit à formuler un ensemble de dix-sept hypothèses relatives à l'influence de chaque déterminant.

Le test de ces différentes hypothèses repose sur une étude empirique. Les différents construits du modèle de recherche sont opérationnalisés en s'appuyant sur les échelles de mesure existantes et sur des items nouveaux pour ce qui concerne les mesures relatives aux systèmes de récompenses, au temps disponible et à la perception des communautés de pratique. Le questionnaire de cent items (construit pour l'essentiel sur des échelles de Likert à cinq positions) a été rédigé en quatre langues (français, anglais, allemand et italien). Les versions françaises, anglaises et italiennes ont été administrées dans deux entreprises européennes intensives en connaissances, ayant mis en place des SAGC intégrateurs. La population concernée représentait 1 790 individus ; 200 questionnaires exploitables ont été recueillis (après validation des échelles de mesure).

Le traitement des données recueillies a permis de valider quatorze hypothèses (au moins partiellement) sur les dix-sept formulées initialement.

Concernant les caractéristiques du SAGC l'analyse montre des effets notables de l'utilité perçue de la contribution sur les attitudes et sur la contribution elle-même, et ce, tant du point de vue organisationnel (amélioration de la performance ou du travail collectif) que du point de vue individuel (bénéfices pour le travail du contributeur). De même, la facilité de contribution perçue est bien un facteur explicatif essentiel de l'alimentation des bases de connaissances.

Pour ce qui concerne l'influence du contexte organisationnel, quatre résultats émergent : le facteur explicatif le plus robuste est relatif au temps c'est-à-dire à la perception du temps disponible (et non l'allocation effective de temps). Les incitations tangibles (récompenses salariales) ne semblent avoir d'effet que sur l'attitude alors que les incitations intangibles sont fortement corrélées au comportement de contribution. La culture interne a un faible pouvoir explicatif du comportement de contribution. Les communautés de pratique ont une influence sur les comportements : la confiance envers la communauté d'appartenance et sa vitalité perçue déterminent la contribution.

En revanche, aucune caractéristique personnelle (âge, sexe, fonction, ancienneté) ne semble avoir d'influence sur le niveau de la contribution.

Une analyse causale complémentaire (modèle d'équations structurelles) permet d'identifier les facteurs explicatifs : elle confirme la robustesse de la relation entre les attitudes et la perception de contribution individuelle. Elle montre également que les caractéristiques perçues du SAGC (utilité perçue et facilité de contribution) ont une influence directe et indirecte sur l'alimentation des

bases de connaissances et le pouvoir explicatif dominant de l'utilité pour le travail.

Dans sa conclusion générale, Isabelle Bourdon, après avoir rappelé les implications théoriques, méthodologiques et pratiques de son travail, en situe les limites et suggère des prolongements pos-

sibles, en particulier par des études longitudinales.

Adresse :

CREGO

Université Montpellier

2, place E. Bataillon

34095 Montpellier Cedex 5

Par Robert REIX