

2003

Revue de thèse: "Evaluation des technologies et systèmes d'information: cas d'un entrepôt de données implanté dans une institution financière" (par H. Kefi-Abdessalem)

Robert Reix

Université de Montpellier 2, admin@localhost.admin

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

Recommended Citation

Reix, Robert (2003) "Revue de thèse: "Evaluation des technologies et systèmes d'information: cas d'un entrepôt de données implanté dans une institution financière" (par H. Kefi-Abdessalem)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 8 : Iss. 1 , Article 7.
Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol8/iss1/7>

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.

Hajer KEFI-ABDESSALEM

**ÉVALUATION
DES TECHNOLOGIES
ET SYSTÈMES
D'INFORMATION :
cas d'un entrepôt
de données implanté
dans une institution
financière**

Directeur de recherche :
Michel KALIKA

Cette recherche se situe dans une perspective organisationnelle de l'évaluation de la performance et des impacts d'un système d'information basé sur un outil technique spécifique, l'entrepôt de données (Data Warehouse, DWH) mis en place dans une institution financière. L'approche retenue s'inscrit explicitement dans le contexte organisationnel d'implantation du système étudié et prend en compte la pluralité des niveaux d'évaluation : le niveau de l'outil, le niveau individuel, le niveau organisationnel ; elle considère les interactions des acteurs dans le processus d'évaluation, intègre la temporalité (le processus d'évaluation s'inscrit sur l'axe du temps continu et irréversible) et la contextualité (analyse conjointe du contenu et du contexte du phénomène étudié). La dé-

marche s'inspire largement de la méthodologie des systèmes souples (Checkland), consistant à décrire et conceptualiser une situation problématique existant sur le terrain via un modèle théorique qui permet une meilleure compréhension de cette situation dans une perspective interprétative.

La thèse est organisée de manière classique en deux parties : la première consacrée à la construction du modèle théorique, la seconde consacrée à sa mise en application.

Dans la première partie, Hajer Kefi-Adessalem élabore son modèle de recherche en suivant le raisonnement proposé par Markus et Robey (1988) pour définir la structure causale de la théorie selon trois dimensions principales : la nature des relations de causalité, la structure logique de la théorie (modèle de la variance ou modèle du processus), le niveau d'analyse. Ainsi, dans le chapitre 1 définit-elle son cadre conceptuel en s'appuyant sur les théories interactionnistes (Orlikowski, De Sanctis et Poole...) pour retenir les quatre éléments principaux : les TSI (technologie et système d'information, définie de manière objective et subjective), les acteurs (décideurs, concepteurs et utilisateurs), les tâches (complexité et interconnexion), les propriétés institutionnelles (préexistantes et nouvelles) reliées par différentes relations et inscrits dans une perspective temporelle.

Le chapitre 2 passe en revue les travaux sur l'évaluation des TSI qui adoptent une structure logique en termes de processus : le choix de cette démarche est ainsi justifié pour le traitement de la problématique.

Le chapitre 3 regroupe l'analyse des travaux de référence pour les trois niveaux d'évaluation (système d'information, individuel, organisationnel).

Dans le chapitre 4, l'auteur présente la perspective contextuelle qui lui permet d'appréhender la pluralité des niveaux d'analyse, leurs modalités d'agencement dans le temps et leur intégration dans le contexte organisationnel. Selon cette perspective, le rôle joué par le système d'acteurs tout au long du cycle de vie du TSI est conditionné par le contexte institutionnel existant et peut produire des modifications de ce contexte.

En conclusion de cette première partie, sont proposées six hypothèses relatives :

1. à l'évaluation de la performance perçue au niveau du TSI (qualité de l'information et du TSI, niveau d'utilisation, impacts perçus) ;
2. au rôle joué par le contexte de développement et d'utilisation dans l'évaluation de la performance du TSI par les utilisateurs ;
3. aux relations entre le contexte stratégique et organisationnel, le contexte de développement et d'utilisation et la performance perçue du TSI ;
4. à l'existence de plusieurs profils d'appropriation au niveau individuel ;
5. au lien entre changements organisationnels, profils d'appropriation et facteurs de contexte ;
6. à l'existence de modifications de contexte (changement opportuniste ou émergent).

La seconde partie de la thèse est consacrée à la mise en application du modèle théorique. Cette application est réalisée au sein d'une organisation financière (gestion d'actifs, conseils financiers...) ayant investi dans un important projet d'entrepôt de données ; c'est une étude longitudinale réalisée avec une présence continue du chercheur pendant 17 mois et conduite selon une orientation plutôt interprétative. Le travail sur le terrain s'est déroulé selon trois phases successives, décrites chacune par un chapitre de la thèse.

La phase I : étude du contexte institutionnel et de l'architecture fonctionnelle des TSI, est décrite dans le chapitre 6. En utilisant des techniques de recherche qualitatives (analyse documentaire, observation, entretiens...) on caractérise le contexte organisationnel, les choix stratégiques, le contexte TSI, le projet de Data Warehouse (identification des besoins, conception et implantation).

La phase II : mesure de la performance perçue du DWH compte tenu de son contexte de développement et d'utilisation, est décrite dans le chapitre 7. On a tout d'abord construit un instrument de mesure opérationnalisé sous forme de questionnaire à l'intention des utilisateurs (la performance est mesurée par la qualité, le degré d'utilisation et les impacts perçus ; elle est dépendante de plusieurs facteurs de contexte et de développement). Ce questionnaire a été administré par voie électronique ; 101 questionnaires ont été obtenus (taux de réponse de 53 %). Le traitement des données recueillies (ACP, régression hiérarchique...) permet de confirmer les trois premières hypothèses de la recherche.

La phase III : étude des impacts individuels et organisationnels du DWH doit permettre de comprendre les schémas d'interaction entre DWH et utilisateurs, d'identifier les changements organisationnels, de restituer la chronologie de l'évolution du contexte. Elle utilise une démarche qualitative (analyse de documents, entretiens structurés, intervention coopérative...). Elle permet de caractériser des profils d'utilisateurs différents (en particulier en fonction de l'expérience de la technologie) et de valider la quatrième hypothèse du modèle initial. Elle permet aussi de repérer l'apparition de structures nouvelles pour améliorer la qua-

lité des données et ainsi de confirmer l'existence de changements opportunistes ainsi que l'existence d'effets récurrents sur la structure (hypothèse 5 et 6 de la recherche).

Le travail se conclut par un retour sur le modèle théorique (globalement confirmé) et la discussion des principales implications managériales de la recherche.

Adresse :

CREPA

Université Paris Dauphine

Place du Maréchal de Lattre

de Tassigny

75775 Paris Cedex 16

Par Robert REIX