



**Titre : Success of expert recommending information systems : the role of knowledge community / Claudio Luigi Vitari**

**sous la direction de Bernard Fallery, et Giacomo Buonanno**

**Université de Montpellier 2.**

**Date : 2006**

**Num. national de thèse : 2006MON20110**

Résumé : La connaissance est reconnue, de plus en plus, comme une ressource clé pour acquérir un avantage concurrentiel durable. D'un côté, les Knowledge Community, groupes informels d'individus qui partagent une même pratique, travail, ou intérêt, semblent être des espaces sociaux qui aident le partage de connaissance. De l'autre côté, les organisations investissent, parfois sans succès, en Systèmes d'Information, qui supportent la gestion de connaissance, afin d'exploiter au mieux la connaissance de leurs experts. Des Systèmes d'Information spécifiques, les Expert Recommending Services, sont mis en place pour aider, dans les Knowledge Community, la localisation des experts afin d'apporter leur contribution dans la résolution des problèmes émergents. Cette recherche a le but de comprendre quels facteurs influencent le succès de ce type de Systèmes d'Information, afin d'aider les organisations dans la gestion de leur experts. Nous avons répondu, à cet objectif à travers une approche multi méthode, employée dans une série de trois cas. Le résultat original de cette recherche est la démonstration que le succès des Expert Recommending Services est influencé par la conscience de la connaissance des autres membres de la Knowledge Community

Knowledge is surging as a major resource of sustainable competitive advantage. The Knowledge Community, informal group of individuals that share a common practice, work or interest, is a favourable mechanism to lever knowledge. Organizations are investing, sometimes with little success, in Information Systems supporting the management of knowledge, in order to exploit the knowledge of their experts. Specific Information Systems, the Expert Recommending Services, are conceived to facilitate, in the Knowledge Communities, the identification of the experts that could contribute to solve the business process breakdowns. This research aims at understanding what factors affecting the success of this type of Information Systems in order to help the organizations to manage their experts. To attain this aim a multi-method approach has been applied to three different case studies. The main original result is the demonstration that the success of the Expert Recommending Services is influenced by the awareness on the knowledge of the other members of the Knowledge Community

Autre(s) titre(s) : Le succès des systèmes d'information de localisation des experts : le rôle de la communauté de connaissance

Il successo del sistemi informativi di identificazione degli esperti : il ruolo della knowledge community