*La prise en compte du temps dans les décisions des organisations*

**Le rôle du temps dans l'appropriation des SI**

Jessie PALLUD, professeure des universités, Ecole de management, Strasbourg

*Présentation*

*La recherche en SI a examiné un large éventail de facteurs influençant l’adoption effective des technologies. Toutefois, les travaux de recherche portant sur le rôle joué par le temps dans l’adoption des SI restent peu nombreux. Afin de développer une vision plus complète de l’appropriation des SI, nous avons réalisé deux études au sein d’une entreprise d’assurance qui a remplacé sa messagerie électronique Outlook par les outils collaboratifs Google Apps. La première étude qualitative nous a permis de considérer l’influence du temps interne à l’individu (les orientations temporelles des utilisateurs) sur l’appropriation d’un nouveau SI. La deuxième étude réalisée au sein de la même entreprise nous a permis de prendre en compte la dimension du temps comme variable externe à l’individu. Il s’agissait notamment d’observer les usages associés au nouveau SI et leur évolution dans le temps à l’aide d’une enquête longitudinale. Après une présentation de la littérature sur les problématiques d’appropriation des SI, cet atelier visera à restituer les résultats de notre recherche et à proposer des implications managériales pour les organisations.*

Motivations de la recherche : Comment s’approprier les SI

Introduction

Les dépenses d’investissement en SI sont de 3628 milliards de dollars en croissance (matériels, logiciels. Bases de données.....)

Ces outils ont des impacts et leur succès est fonction de leur appropriation. IIls impliquent de nouveaux processus de management (hiérarchie, organigramme culture…)

Des problèmes liés au SI sont apparus : productivité pas toujours améliorée + refus de la technologie

Le comportement humain joue un rôle fondamental (apprentissage et approbation / profils d'´utilisateurs cognitifs ou affectifs / évolution des usages dans le temps / rôle du management dans les projets SI)

Appropriation = processus d’apprentissage dans le temps, parcourant des étapes successives

Dimensions du SI : entre management technologie et organisation

Cas présenté :

Étude menée dans le secteur de l'assurance Novamutual passée de Outlook à Google apps afin de moderniser son SI + idée collaborative de partage (module site à utiliser par départements)

Déploiement par paliers et différents dispositifs : formations puis ateliers et utilisateurs clés avec site communautaire en ligne et hotline

Recherche sur fonctionnalités basiques et avancées (ex envoi mail jusqu'à créer un groupe)

Étude qualitative

Questionnaire réalisé en ligne sur 3 mois auprès d’utilisateurs

Résultats :

Le bricolage est-il un phénomène d'appropriation des SI

Concept de bricolage : créativité multitâche improvisation modifications processus et décisions improvisations mais innovation et survie en environnement concurrentiel

L’enquête a mis en avant des émotions et usages différents

* Bricoleur du passé : recherche la même chose qu’avant : nostalgie et regret donc usages limités
* Bricoleur du futur : adaptation et réinvention / frustration et plaisir amusement fierté / usages avances du SI
* Non bricoleurs : émotion /Utilisation de la fonction de la formation

Etude quantitative :

Évolution des usages dans le temps

Hausse de la satisfaction mais stagnation attitude

Bilan :

La post adoption est fonction de la confiance dans l’efficacité du système.

Des facteurs positifs : nouvelles fonctionnalités et mobilité / culture organisationnelle de l'innovation / présence de tuteurs et dispositifs de conduite au changement

Facteurs négatifs : lenteur et problèmes réseau / absences de fonctionnalités d’Outlook / secteur d’activité traditionnel donc inertie au changement / âge des salariés / résistance face à la surcharge de travail