

Une approche sociotechnique pour le Knowledge Management (KM)

Leoncio Jiménez

Departamento de Computación e Informática
Universidad Católica del Maule, Talca, Chile
ljimenez@spock.ucm.cl

Résumé. Cet article présente un cadre sociotechnique pour le KM. Cette vision sociotechnique du KM permet : (1) d'écarter le KM d'un souci commercial ; (2) faire le clivage des différentes technologies du KM ; et (3) de s'interroger sur les paradigmes associés aux composants social et technique du KM. C'est précisément ce dernier point que cet article développe afin d'identifier les mécanismes génériques du KM. Plus précisément, l'aspect social est décrit à travers l'approche organisationnelle du KM, l'approche managériale du KM, et l'approche biologique du KM, alors que l'aspect technique est décrit à travers l'approche ingénierie des connaissances et compétences du KM. Ces approches nous conduisent aussi à donner un tableau comparatif entre ces visions organisationnelles, managériales et biologiques du KM.

1 Introduction

L'hypothèse que le KM peut être observé comme un *système sociotechnique*¹ (Coakes *et al.*, 2002) traduit un chemin de pensée plus proche du constructivisme que du positivisme. Plus précisément afin d'intégrer dans une même démarche l'interrelation permanente de deux composants, on peut dire que l'un est social (il incarne les besoins des individus) et l'autre est technique (il représente l'impératif technologique que l'on veut) du système vu en termes entrées/transformation/sorties. Si l'on détaille plus, on peut dire que la composante sociale est formée par deux sous composants interrelationés : domaine (activité ou business) et acteurs (sujet et autres). De même, la composante technique est formée aussi par deux sous groupes appelés : tâches (processus et données) et technologie² (méthodes et outils). La richesse de l'approche réside alors dans sa complexité³. En effet l'ensemble (social et technique) coexiste

¹ Il s'agit d'un concept développé au début des années 50 par de chercheurs britanniques, visant à impliquer les individus et les groupes dans l'organisation des tâches. Herbst (1974) parle de l'école Tavistock de Londres, pour décrire ce mouvement.

² La technologie est l'ensemble de méthodes, de procédures, d'équipements et même d'approches utilisées pour fournir un service ou produire un bien. (Gousty, 1998).

³ La complexité fait preuve des relations de causalité circulaire entre l'aspect social et l'aspect technique, et donc, la complexité n'a rien avoir avec la taille du système, le nombre de relations, ou les phénomènes compliqués du système.