

## Editorial

### *De l'intérêt d'une publication nationale?*

Dans son dernier numéro, la revue *BISE* lance un débat sur l'intérêt de publier dans les revues internationales et donne la parole à des professeurs européens, dont notre collègue Franz Rowe (Loos et al., 2010). Débat d'une grande actualité, pas seulement en Allemagne, pour les chercheurs, les universités et une revue dite nationale comme *SIM*. Pour les lecteurs qui ne connaissent pas *Business & Information Systems Engineering (BISE)*, cette revue toute récente publie en ligne une traduction intégrale de tous les articles de la revue *WIRTSCHAFTSINFORMATIK*, l'équivalent allemand de *SIM*. Cette action a été rendue possible grâce au soutien d'entreprises privées (*Allianz, Commerzbank, IBM, McKinsey, SAP et T-Labs*). Cet effort s'est très vite traduit par une beaucoup plus grande visibilité donnée aux articles de la communauté allemande des systèmes d'information. Cette visibilité accrue a cependant suscité des interrogations au sein de leur communauté. Faut-il privilégier les publications dans les revues internationales de prestige, souvent d'obédience anglo-saxonne, pour ne pas dire américaine ? Les articles publiés dans les revues nationales ou régionales sont-ils à juste titre considérés de moindre qualité ? Court-on le risque de perdre le lectorat des entreprises et des praticiens ? La publication dans ces grandes revues laisse-t-elle une place à la diversité, contraint-elle au contraire le style de recherche, impose-t-elle une standardisation, voire un appauvrissement ?

Cette dernière question est de toute première importance pour nos collègues allemands et pour *BISE*, qui privilégient de longue date une recherche de type science de la conception (design science), souvent en collaboration avec des entreprises ; recherche moins reconnue ou appréciée par les grandes revues anglo-saxonnes, même si quelques rares articles et numéros spéciaux y ont récemment fait leur apparition. Ce débat dans la communauté allemande est assez nourri et a notamment pris la forme d'un mémorandum à destination des instances de la science pour rappeler cette tradition, l'importance de la recherche en conception et les mérites de la diversité. Mémorandum largement diffusé, commenté et signé par plus de cent cinquante professeurs d'université, titulaires de chaires en systèmes d'information, près des deux tiers des effectifs.

Dans l'article de *BISE*, les avis exprimés par les auteurs sur les questions mentionnées ci-dessus ne sont pas homogènes et montrent assez la diversité des opinions en présence. Personne ne conteste l'importance de publier à l'international, la qualité atteinte dans les grandes revues et le rayonnement des articles qui y sont publiés. Les avis divergent par contre sur le caractère plus ou moins exclusif de ce mode de valorisation de la recherche.

Dans le clan des « internationalistes », la publication dans les revues régionales se fait au détriment de la qualité ; seule la confrontation au niveau international étant garante de la meilleure qualité. Dès lors, à leurs yeux, une seule recommandation aux chercheurs, jeunes ou vieux : viser les seules revues prestigieuses internationales (le panier des six de l'AIS ?), délaissier les revues nationales ou régionales, et bien sûr éviter la publication des livres et autres monographies. Position extrémiste bien sûr, mais parfois partagée par des agences d'évaluation, des autorités académiques, des commissions de recrutement ou de promotion.

Les plus modérés, sans nier l'impact important de ces revues de prestige, soulignent que la publication dans les revues de proximité, souvent dans la langue nationale, permet plus facilement d'exprimer des idées nuancées, de prendre en compte des contextes différenciés, d'adopter des styles de recherche alternatifs, de viser un lectorat plus spécifique, bref de veiller à la diversité culturelle. Assez large consensus même pour privilégier cette approche équilibrée, souhaiter favoriser le pluralisme culturel et maintenir l'ancrage régional de certaines recherches. Par contre (petit commentaire personnel), dans ce débat, peu de monde de part et d'autre pour remettre en cause le modèle actuel de publication, envisager des formes alternatives de valorisation de la recherche ou suggérer des expériences novatrices.

Reprenons un point peut-être plus sensible dans la communauté allemande que dans la nôtre. Il s'agit de la liaison de nos recherches avec les milieux professionnels. Certains craignent qu'une recherche principalement focalisée sur l'international, souvent assez générique, sans fort enracinement dans un contexte applicatif, nous éloigne des entreprises et ait un impact de plus en plus faible dans la société. Reconnaissons d'ailleurs, comme le CIGREF nous le rappelle parfois gentiment, que les implications managériales que l'on trouve à la fin de nos articles laissent souvent les entreprises sur leur faim. A priori la publication dans des revues internationales est peu susceptible de pallier cette déficience. De ce point de vue, plusieurs collègues, mais aussi des bailleurs de fonds de la recherche publique ou privée, pensent que la publication dans des revues plus régionales serait mieux positionnée pour assurer un transfert de connaissances entre la recherche et la pratique.

Certains collègues, dont Frantz Rowe, abordent un aspect plus pragmatique et soulignent les barrières pour des chercheurs non anglo-saxons à la publication dans ces revues internationales et suggèrent des solutions pour remédier à ces difficultés. Lyytinen et al. (2007) avaient déjà dessiné le tableau assez sombre de la publication par les européens dans les revues internationales de prestige, tenté d'en expliquer les raisons et dressé le panorama des mesures à prendre pour améliorer la visibilité de la recherche européenne. S'inspirant notamment de cette analyse, Frantz Rowe rappelle, aux lecteurs de *BISE*, que la publication dans une revue anglo-saxonne va bien au-delà de la traduction en anglais d'un article écrit en français. Les références ne sont pas les mêmes de part et d'autre. La structure des articles reste assez différente : les anglo-saxons vont plus vite à l'essentiel, nous

semblons préférer dévoiler les idées progressivement et garder les meilleures choses, les résultats, pour la fin. Les résultats ne sont pas toujours universels et généralement situés dans un contexte national ou régional. L'interaction entre les auteurs et les éditeurs est de nature assez différente. La prise en compte de ces différences demande donc une réécriture en profondeur d'un article initialement écrit pour un lectorat français, avant de le soumettre à une revue internationale.

Dans la foulée de ces réflexions, on peut aussi rappeler que la chance d'être accepté dans une revue de prestige où tout le monde veut apparaître est de plus en plus faible ; les taux d'acceptation sont particulièrement éloquents de ce point de vue. A contrario, les revues dites régionales, avec évidemment une visibilité moins grande, sont peut-être mieux à même d'accueillir des articles de bonne tenue, de présenter des idées originales et des recherches de qualité, mais en offrant une chance un peu plus grande aux chercheurs de mettre en évidence leurs idées et d'étoffer leur portefeuille de publications ; atout précieux tout spécialement en début de carrière. SIM est parmi ces revues dites régionales. Elle est consciente de ses limites mais elle donne une occasion unique de mettre en valeur vos recherches. SIM se fait une fierté de publier des recherches de qualité, comme l'ont reconnu les autorités CNRS et autres qui l'ont bien classée, notamment par de jeunes chercheurs ; elle espère ainsi pouvoir les aider à se constituer un dossier de publications. Et quand elle peut voir de temps en temps certains de ses auteurs accéder aux revues de prestige, elle en est tout spécialement heureuse. Ceci implique bien sûr de maintenir des standards de qualité les plus élevés possibles (comme l'illustrent d'ailleurs les rejets, trop fréquents aux yeux des chercheurs qui en font la douloureuse expérience). Merci à vous auteurs, évaluateurs et membres de l'AIM pour nous aider à garantir la qualité et le rayonnement de SIM dans la communauté des systèmes d'information.

### **Deux explorations dans l'écosystème Internet, une recherche sur le rôle de régulation du manager et une étude de cas en gestion des processus**

Les deux premiers articles présentent deux recherches exploratoires dans l'écosystème Internet : l'une concerne le phénomène dit de « *crowdsourcing* » et l'autre s'intéresse à la régulation d'Internet.

Le premier article, proposé par Jean-Fabrice Lebraty et Katia Lobre, explore le concept de « *crowdsourcing* », littéralement l'externalisation auprès de la foule. Le concept est récent et les premières expériences sont rapportées depuis à peine trois ou quatre ans. Les auteurs de cet article s'intéressent depuis longtemps au lien entre crowdsourcing et innovation ; ils se demandent comment une opération de crowdsourcing permet de créer de la valeur pour une organisation. Leur recherche met en évidence un lien entre les types de foules, leurs motivations et les formes que la valeur peut prendre, entre innovation et authenticité. La recherche présentée s'étend sur près de trois années d'explorations, de rencontres et d'interviews en France, au Moyen Orient et en Chine. Les

auteurs adoptent une approche interprétative principalement fondée sur des entretiens et des études de cas pour mieux cerner les liens entre crowdsourcing et les perceptions de sa valeur par les entreprises. L'article examine et définit les concepts principaux du crowdsourcing : la foule et ses mécanismes, la captation de valeur dit 2.0, l'innovation et l'authenticité de la marque ainsi que les motivations de la foule. Les liens entre ces concepts sont repris dans un cadre conceptuel qui croise les types de foules, plus ou moins passionnées et compétentes, et les formes de valeurs recherchées, innovation ou authenticité. L'article propose ensuite les principaux éléments d'un business model que pourraient adopter des entreprises souhaitant tirer de la valeur d'activités de crowdsourcing.

L'article suggère aussi un processus que les entreprises pourraient décliner pour créer de la valeur par une action de crowdsourcing. Les auteurs terminent par plusieurs exemples qu'ils considèrent comme emblématiques de situations d'innovation par le crowdsourcing, en illustrant les types d'incitations adoptées par ces entreprises.

Dans le second article, Bernard Fallery et Florence Rodhain proposent des fondements théoriques pour une meilleure régulation d'Internet. Dans la première partie, les auteurs explorent la gouvernance d'Internet, les forces en présence et les grandes questions qu'il faut adresser pour (a) garantir l'accès par le plus grand nombre avec ses enjeux culturels et de savoir, (b) assurer la protection des états et des utilisateurs avec ses impératifs de liberté et de surveillance, et enfin (c) pour déployer des mécanismes de régulation plus adaptés et permettre ainsi cette meilleure gouvernance. Se basant notamment sur des recherches en systèmes d'information sur le déterminisme technologique, les auteurs opposent deux visions : celle, plus technique et déterministe, de la « société de l'information » et celle, plus sociale et culturelle, de la « société du savoir ». La première est prônée par l'Union Internationale des Télécommunications, les grandes sociétés multinationales et les gouvernements qui veulent résoudre des problèmes comme la gestion des noms de domaines, la tarification et le contrôle des contenus. La seconde est préférée par l'Unesco, davantage sensible à la diversité culturelle et qui veut faire émerger des solutions sur trois grands dossiers : l'exception culturelle, la propriété intellectuelle et la fracture numérique. Dans la seconde partie, les auteurs proposent des fondements théoriques fondés sur les concepts de légitimation faible et de réflexivité forte. La légitimation faible et notamment les propositions de Jürgen Habermas et Michel Foucault devraient selon les auteurs servir de fondement pour une analyse historique de la gouvernance d'Internet. La réflexivité forte, plutôt inspirée des propositions de Pierre Bourdieu et Antony Giddens, serait mobilisée pour une analyse politique de la même gouvernance. A partir de ces deux concepts, les auteurs avancent et analysent trois grands modèles de régulation qui cohabitent déjà dans Internet : l'autorégulation libertaire, la co-régulation normative et la multi-régulation organisée. Ils pressentent l'émergence d'une culture intermédiaire, celle de la solidarité et de la sécurité

collective, que la discipline des systèmes d'information devrait pouvoir éclairer notamment sur les conditions d'apprentissage inter-organisationnel.

Le troisième article est rédigé par Cécile Clergeau et Laetitia Pihel. Elles explorent le rôle, les attitudes et la légitimité du manager dit de proximité, dans les centres d'appels par exemple. Leur recherche mobilise la théorie de la régulation sociale qu'elles étendent au domaine des services. La théorie de la régulation sociale distingue notamment trois modes de régulation : de contrôle, autonome et conjointe. Cette théorie porte en particulier une attention soutenue au processus de négociation de la régulation conjointe. Les auteurs basent leurs réflexions sur l'étude approfondie de trois centres d'appels. Elles identifient notamment des tensions entre la régulation de contrôle et celle dite autonome ainsi que les difficultés que ces tensions peuvent poser aux managers. Elles observent que les managers de proximité sont généralement tentés d'adopter l'un des deux comportements suivants. Certains privilégient l'efficacité, valorisent la régulation autonome et acceptent la négociation d'une régulation conjointe, en prenant des libertés avec les outils de contrôle et les normes du système d'information formel. D'autres s'en tiennent à un rôle de supervision et se réfugient derrière les injonctions de ce système d'information et ses normes de contrôles pour éviter l'approche négociée, plus incertaine, de la régulation conjointe qui risquerait de mettre en lumière leurs défaillances managériales.

Ce numéro se termine par une étude de cas, proposée par Céline Averseng et Corinne Janicot, qui illustre chez IBM Montpellier les vertus d'une bonne documentation des processus notamment pour mieux prendre en compte les contraintes imposées par les normes de standardisation. Après avoir présenté quelques exemples de contraintes réglementaires et des référentiels de normalisation, les auteurs rappellent quelques notions sur les processus, notamment l'importance d'un langage commun pour décrire ces processus et leurs procédures. Le cas met en évidence la restructuration de IBM Montpellier, notamment le renforcement voulu du management des processus en parallèle à l'adoption d'une documentation standardisée. Les auteurs observent quelques avantages, dont celui de certifications plus faciles à obtenir, d'une meilleure communication entre les parties prenantes et d'une prise en compte plus transversale des risques de gestion.

Bonne lecture,

## **Bibliographie**

Loos, P., König, W., Österle, H., De Marco, M., Pastor, J., Rowe, F. (2010) « National Research and International Competitiveness – An Antinomy ? » *Business & Information Systems Engineering*, 4, p. 249-258.

Lyytinen, K., Baskerville, R., Iivari, J., Teeni, D. (2007) « Why the old world cannot publish? Overcoming challenges in publishing high-impact IS research. » *European Journal of Information Systems*, 16, p.317-326.

*Par Yves Pigneur*