



**Curriculum Vitae (Recherche)  
de Frantz ROWE**

**Professeur de sciences de gestion  
(spécialité systèmes d'information)  
à l'Université de Nantes**

**Professeur associé Recherche CERAM**

**Mise à jour : février 2008**

Nos recherches portent sur *l'évaluation des systèmes de communication dans les organisations*, tant au plan de l'analyse des usages, que de la performance dans l'entreprise.

L'évaluation des dispositifs de communication doit naturellement chercher à les positionner dans leurs apports respectifs. La Théorie de la Richesse des Médias (TRM) est utilisée comme théorie de référence. La structure des préférences pour tel ou tel mode de communication semble bien expliquée par la TRM qui met l'accent sur la complexité du contenu du message (AR13), puis complète cet aspect fondamental par le caractère symbolique de l'outil (CO16) et les contraintes spatio-temporelles de la situation de communication. En rupture avec la TRM, nous montrons que les valeurs culturelles des individus orientent les choix d'usage des outils (AR20). En effet les propriétés de la technique sont interprétées comme plus ou moins utiles selon les valeurs culturelles des individus.

Concernant la *performance* des systèmes d'information, après avoir conduit des travaux sur le paradoxe de la productivité à l'échelle de l'entreprise (OU7, AR7), nos travaux plus récents ont abordé la question de la performance à l'échelle d'unités tels que les centres d'appels ((AR29,AR30) et de l'individu. Ainsi dans la banque, la qualité de la décision est analysée par rapport aux risques de comportements de conformité que font courir les systèmes d'aide à la décision et à la communication pour leurs utilisateurs (AR33, AR16). Nous soulignons ici le poids de l'organisation collective sur les choix individuels. Dans des organisations moins structurées et par nature dépendantes du terrain et des hommes, nous montrons que le style de coordination anticipatif reposant sur des moyens traditionnels peut se révéler beaucoup plus performant qu'un style réactif basé sur les télécommunications (AR17).

Depuis notre thèse et sa publication chez Economica (OU7) jusqu'à nos derniers travaux sur internet dans les PME (RR17), nous insistons sur le fait que l'évaluation des systèmes d'information doit prendre en compte les effets liés au contexte et non seulement à l'organisation formelle. C'est sans doute sur ce point précis que notre spécialité de sciences de gestion – les systèmes d'information – se distingue le plus de l'informatique. Ceci amène à réfléchir sur le *changement et la dynamique des projets en système d'information* autour de

la question de l'émergence face au déterminisme et au volontarisme sous-jacents aux méthodes de conception des projets (AR10, OU16, AR21) En opposition à une vision strictement fonctionnelle et économique des outils, nous avons développé une analyse socio-technique rendant mieux justice à la complexité des organisations et des comportements parfois très conflictuels en leur sein (AR24). Elle intègre aussi bien l'étude des conditions organisationnelles et humaines de l'adoption de nouveaux dispositifs que celle de l'impact des outils sur l'organisation de l'entreprise et du travail (AR19).

8 rue de Touraine  
44000 Nantes  
Né le 2 avril 1961  
Marié - quatre enfants

Téléphone: 02.40.14.17.47  
Courrier électronique : frantz.rowe@univ-nantes.fr  
Fax : 02.40.14.17.27  
Adresse : **Université de Nantes**  
**Faculté de Sciences Economiques et de Gestion**  
Chemin de la Censive du Tertre  
BP 52231, 44322 Nantes Cedex 03

#### **DIPLOMES ET DISTINCTIONS:**

Ingénieur de l'Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat;  
Spécialité : économie des transports, juin 1984.

DEUG (juin 1983), Licence (1984), Maîtrise de Sciences Economiques de l'Université de Lyon II (1985).

Master of Science de l'Université de Berkeley, Californie, juin 1986;  
Spécialité : transport et télécommunications.

Prix Universitaire de l'Institut de Recherche en Socio-Economie des Télécommunications, 1991 (pour les publications réalisées avec G. Claisse sur les usages du téléphone).

Doctorat de Sciences de Gestion de l'Université de Paris X-Nanterre, 1991.

Habilitation à Diriger des Recherches, Université de Grenoble II, 1994.

Agrégé des Universités en Sciences de Gestion, juin 1995 (5<sup>ème</sup> du concours).

Chevalier de l'ordre des Palmes Académiques (2002).

Prix Club d'Informatique des Grandes Entreprises Françaises (CIGREF) du meilleur article de l'année paru dans *Systèmes d'Information et Management* (avec Clergeau C.) en 2005.

#### **ACTIVITES INSTITUTIONNELLES:**

**Directeur du Laboratoire** de Gestion des Organisations de Nantes (LAGON) de janvier 1996 à janvier 2000 ; puis **responsable du DEA** de sciences de gestion commun avec l'Université d'Angers, devenu **Master Recherche** « Approches Organisationnelles des Pratiques de Management » (ouvert en septembre 2000).

**Membre élu du Conseil National des Universités** (2007-

**Expert pour l'AERES** : missions d'évaluation du PREG de l'Ecole Polytechnique (Paris) ; du CERNA et du CGS de l'Ecole Nationale Supérieure des Mines de Paris (2008).

Membre des Commissions de Spécialistes de sciences de gestion depuis 1996 et de sciences économiques depuis 2003.

Créateur et co-Responsable du DESS « *Nouveaux médias de communication à distance et management de projet* », de septembre 1998 à septembre 2000

**Membre du Bureau** de l'Université de Nantes (omnidisciplinaire, 2900 employés, 34000 étudiants) et **Chargé de Mission** au développement des systèmes de communication et d'information pour l'université (du 19 décembre 1997 au 16 février 2001). Tâches principales : conception et lancement du premier site web de l'université, suivi du projet de réseau haut-débit métropolitain et co-rédaction du quadriennal sur les TIC.

#### **ACTIVITES PROFESSIONNELLES ANTERIEURES et EXTERNES:**

Année sabbatique (CRCT) à **Bentley College** (août 2006-juillet 2007), avec mission à **Georgia State University** et enseignement à **Harvard University** (cours de 40 heures « E-commerce strategy »).

**Membre du Conseil Scientifique** des séminaires post-CEFAG (FNEGE). (de 1997 à 2001)

Professeur vacataire (cours « systèmes d'information et nouveaux médias ») et participation à l'encadrement de recherches dans les DEA de Sciences de Gestion de A) l'Université Versailles/ l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications, Paris (E.N.S.T.) (de 1996 à 2000, Dir. Pr. Allouche) et B) Paris IX Dauphine (de 2000 à 2005, Dir. Pr. Kalika).

**Maître de Conférences** (1990-1994) puis **Professeur** (1994-1995) à l'E.N.S.T.:

Chargé de Mission auprès du Directeur des Télécommunications de Bull SA, élaboration du contrat de service, des prix de cession et d'une méthodologie d'observation de l'utilité des télécoms (stage d'août à fin novembre 1993).

Professeur vacataire à l'Académie Bancaire Européenne et à l'Ecole Nationale Supérieure des Postes et Télécommunications en 1992 et 1993.

Enseignant-chercheur ( Centre d'Enseignement et Recherche Techniques et Sociétés de l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées (CERTES), janvier 1987-octobre 1989), équipe membre du LATTS, UA 1245 du CNRS. Nommé **Maître de Conférences** à l'ENPC en 1988.

Assistant de Recherches (Institute of Transportation Studies, Berkeley, aout 1985 - juin 1986) : évaluation de l'impact de la télématique sur la localisation des activités économiques ; puis Ingénieur de recherches jusqu'à fin 1986.

Chargé de recherches (Laboratoire d'Economie des Transports, E.N.T.P.E., 1984-1985) ; analyse et traitement d'enquêtes sur l'usage du téléphone.

Assistant de recherches (Institute of Urban and Regional Development, Berkeley, été 1983); travail publié in *Information Networks and Information Technology : Technology, industry structure and potential for growth and development*, I.U.R.D. working paper, 74 pages.

## **CONTRIBUTIONS PRINCIPALES A LA COMMUNAUTE SCIENTIFIQUE**

**Rédacteur en Chef** de *Systèmes d'Information et Management*, depuis sa création (49 numéros parus depuis mars 1996). Revue classée en catégorie 2 en 2007 (la catégorie 1 étant la plus reconnue) par la **section 37 (économie-gestion) du CNRS**. <http://revuesim.free.fr>

**Vice-Président du Comité Scientifique** (Program co-chair) préparant la candidature de la France pour ICIS en 2006, puis nommé finalement **co-Président de la 29<sup>ème</sup> International Conference on Information Systems** en février 2004 avec le Professeur Te'eni (Tel Aviv University) pour la venue de cette conférence à Paris en 2008. Décision d'octroi de la conférence prise à Washington en décembre 2004 après défense du projet devant un jury composé de 23 américains sur 25 membres avec comme concurrents éliminés Londres et Séoul. <http://www.icis2008.org>.

**Associate Editor**, *European Journal of Information Systems* (Revue en catégorie 1, Classement CNRS section 37 économie-gestion d'octobre 2007)

**Membre du Consortium Doctoral** de la *Conférence Européenne des Systèmes d'Information* (6 professeurs sélectionnés) Goteborg, juin 2006. **Track Chair** for IS and Strategy (Naples 2003 and Regensburg 2005) dans cette Conférence : 40 papiers à évaluer à chaque fois. **Associate Editor** de ECIS 2008 (Galway) pour deux tracks : Ethics and IT et Social Networks.

**Vice-Président** de l'Association Information et Management (AIM) de 1991, jusqu'à 1997; puis membre du Conseil d'Administration depuis lors.

**Coordinateur** du Séminaire de Formation Approfondie « Faire de la Recherche en systèmes d'information » organisé par la FNEGE en avril 2001

**Président du Comité Scientifique** du VI<sup>ème</sup> Congrès de l'Association Information et Management (AIM) du 6 au 9 juin 2001 à l'Université de Nantes.

**Co-Président** du Comité Scientifique des journées e-marketing (1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> édition) à l'Université de Nantes.

**Officier** de la *Conférence Européenne des Systèmes d'Information* (en charge des Focus Workshops) (IAE d'Aix Marseille), 4-6 juin 1998.

Membre du **Comité Scientifique** de la revue *Management, Technologie, Innovation*.

**Co-Président** du Comité Scientifique et édition des actes du deuxième colloque francophone de la PME (27-28 octobre 1995 à l'ENST), Colloque soutenu officiellement par le CNRS: C.Picory, F.Rowe (eds), *Innovation et organisation dans les PME*, Octobre 1995, 820 pages.

Membre de plusieurs Comités Scientifiques de Conférences de l'International Federation for Information Processing (IFIP Working group 8.2, 8.3 et 8.6), Athènes 2003, Manchester 2004, Atlanta 2006, Manchester 2007.

Membre des Comités Scientifiques des *Congrès de l'AIM* (Paris, Namur, Strasbourg, Cergy, Montpellier, Hammamet, Evry, Toulouse, Luxembourg) et des *Colloques Internationaux de Management des Réseaux d'Entreprise* (Ajaccio, Lausanne, Montréal, Corte, Hammamet);

Membre du Comité scientifique du Congrès de l'Association Française de Marketing, Nantes, 2006.

Membre du Comité scientifique de l'Association Française de Gestion des Ressources Humaines, Liège, 2001.

Membre du Comité scientifique de l'*International Society for Decision Support Systems* (ISDSS), Lausanne , 25 juillet 1997; et Conférencier invité en 1999, puis membre du Comité Scientifique en 2000 et 2001 des 12<sup>ème</sup>, 13<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup> *Conférence du Commerce Electronique* (Bled, Slovénie).

Membre du Comité Scientifique du congrès « *Epistémologie et Sciences de Gestion* », IAE de Lille, Octobre 1997; puis IRG, Université Paris XII, novembre 2000.

Membre du Comité scientifique du *XIVème congrès des IAE*, Nantes, Mai 1998;

Membre du Comité scientifique du *congrès de l'AFC*, Nantes, Mai 1998.

Membre du Comité Scientifique du Congrès annuel d'*Inforsid* (association d'Informatique de Gestion), Montpellier, Mai 1998.

Réviseur de l'*International Conference on Information Systems* (depuis la conférence d'Atlanta, decembre 1997), Associate Editor en 2005 (Information Systems Development Track) et 2006 ( Social Aspects and Organizational Behavior track)

Membre du Comité de Lecture de la *Revue Française de Gestion* et de la *Revue d'Economie Industrielle, des Annales des Télécommunications, d'Information Technology and People,*

### **DIRECTION DE THESESES (et présentation d'HdR)**

Direction depuis 1991 de thésards, dans le cadre du Doctorat mention "Gestion des systèmes d'information" pour lequel l'ENST est habilité, puis à l'Université de Nantes à partir de 1997. Soutenances :

le 8 Mars 1995 de D. Struck « *Télécommunications, structure et culture: une approche comportementale des organisations* » (jury: Robert Reix, Pierre Romelaer, Maurice Thévenet, Laurent Benzoni et moi-même).

le 2 Juillet 1996 de B. Maronnat « *L'organisation des grandes entreprises françaises: une perspective systémique et aokienne* » (jury: Alain Desreumaux, Claude Jameux, Bruno Henriet, Pierre Veltz et Frantz Rowe).

le 19 décembre 1996 de E. Monod « *Efficacité du développement des SI: le cas de la transformation d'IBM-France* » (jury: Jacques Trahand, Robert Reix, Rolande Marciniak, Joseph Stiglitz et Frantz Rowe). Thèse ayant obtenu le Prix de la FNEGE dans la spécialité système d'information (jury de l'Association Information et Management (AIM) composé de Jacky Akoka, Roland Lesuisse et Jacques Thévenot).

le 21 Mai 1997 de L. Béal « *Contribution des systèmes d'information et de communication à la performance de la gestion du risque de crédit* » (jury: Serge Baile, Humbert Lesca, Daniel Lebègue, Robert Reix et Frantz Rowe)

le 31 octobre 1997 de O. Badot « *Design organisationnel de la quasi-firme agile dans un environnement turbulent: analyse théorique et application au cas des sociétés de commercialisation de service du radiotéléphone GSM en France* » (jury: José Allouche, Marc Filser, Laurent Benzoni, Gilles Guglielmi et Frantz Rowe) Thèse proposée par l'AIM pour le prix de la thèse transversale à la FNEGE.

le 25 novembre 1997 de B.Quinio « *Pourquoi n'évalue-t-on pas économiquement les projets en systèmes d'information?* » (jury: Gérard Charreaux, Bruno Henriet, Pierre Mévellec, Robert Reix et Frantz Rowe).

le 7 Novembre 2000 de J.-L. Clédy « *L'impact de l'utilisation des applicatifs informatiques sur le travail et les performances commerciales du conseiller clientèle* ». (jury : Serge Baile, Moez Limayem, Yves Négro, Bruno Henriet, et Frantz Rowe). Thèse ayant obtenu le Prix de la FNEGE dans la spécialité système d'information (jury de l'Association Information et Management (AIM)).

le 5 janvier 2001 de Y. Lemarié « *Contribution des technologies de l'information à l'exercice des activités managériales* » (jury : Pierre Romelaer, Jean-Louis Peaucelle, Rolande Marciniak, Patrick Besson, Robert Villeneuve et Frantz Rowe).

le 15 septembre 2003 de Valéry Michaux « *Compétence collective et systèmes d'information : cinq cas de coordination dans les centres de contacts* » (jury: Pierre-Jean Benghozi, Cécile Clergeau, Didier Retour, Robert Reix et Frantz Rowe). Thèse ayant obtenu le Prix de la FNEGE dans la spécialité système d'information (jury de l'Association Information et Management (AIM))

Le 24 octobre 2003 de Pierre Matoko « Types de difficultés dans la relation de service téléphonique et effets de contexte : le cas des organisations de service public » (jury: Dominique Boullier, Paul-Valentin N'Gobo, Rolande Marciniak, Robert Reix et Frantz Rowe).

Le 8 décembre 2003 de Marc Bidan « Vers l'intégration du système d'information de gestion de l'entreprise de taille moyenne ? » (jury: Jacky Akoka, Serge Capitaine, Bernard Fallery, Rolande Marciniak et Frantz Rowe).

Le 16 janvier 2004 Habilitation à Diriger des Recherches de Bernhard Kitous, jury Jean Pierre Bréchet, Henry Noguès, Joël Colloc, Bernard Garrault, Eric Godelier, Frantz Rowe.

Le 25 mai 2004 de Mohamed Bendana « *Les effets de l'internet sur l'usage des médias supportant la relation clientèle des services bancaires : substitution ou complémentarité ?* », (jury Michel Kalika, Jean-François Lemoine, Moez Limayem et Frantz Rowe).

Le 3 décembre 2004 de Mohamed El Amrani « *Les effets de la stratégie d'implémentation des ERP sur la perception de la transversalité dans les grandes entreprises françaises* » (jury Patrick Besson, Isabelle Huault, Bruno Henriet, Rolande Marciniak, Robert Reix et Frantz Rowe).

Le 27 juin 2005 Habilitation à Diriger des Recherches de David Avison, (jury Jacky Akoka, Richard Baskerville, Rolande Marciniak, Robert Reix et Frantz Rowe).

Le 20 octobre 2005 de Moon Kyu Han, « *Contribution des outils du groupware aux processus et à la coopération dans les projets : une analyse contingente* » (jury : Isabelle Comyn-Wattiau, Bruno Henriet, Marc Favier, Bernard Quinio, Rolande Marciniak et Frantz Rowe).

Le 24 novembre 2005 de C.Dominguez, « *Modèles d'affaires et valeur des places de marché électroniques : taxonomie d'un phénomène émergent* » (jury Bernard Ballaz, Jean,-Pierre Bréchet, Véronique des Garets et Frantz Rowe).

Le 8 décembre 2005 de Laetitia Sennicourt. « *L'utilisation d'un système de gestion des connaissances et capitalisation : l'influence des caractéristiques professionnelles dans les métiers du conseil* » (jury : Ahmed Bounfour, Mathieu Detchessahar, Jean-Louis Malo, Maryse Martin et Frantz Rowe). Thèse ayant obtenu le Prix de la FNEGE dans la spécialité système d'information (jury de l'Association Information et Management (AIM))

Le 13 mars 2006 de Emmanuelle Bernardin-Robin. « *L'efficacité de l'e-learning : comparaison de deux environnements chez Air France* » (jury : Eric de Dreuzy, Marc Favier, Michel Kalika, Jean-François Lemoine, Yann Tanguy et Frantz Rowe)

Le 27 mars 2006 Habilitation à Diriger des Recherches de Francois-Xavier de Vaujany, (jury Valerie Chanal, Mathew Jones, Claude Pellegrin, (en co-direction) Robert Reix et Frantz Rowe).

Le 4 juillet 2006 de Laetitia Pihel. « *La relation d'emploi durable : une dynamique d'implication singulière. Analyse du cas France Télécom à partir du paradigme du don /contre-don* » (jury Yves-Frédéric Livian, Christian Defélix, Mathieu Detchessahar, David Allis, Lionel Honoré (en co-direction) et Frantz Rowe).

Le 17 décembre 2007 de Valéry Merminod. « *TIC et performance du développement de nouveaux produits : le cas de PLM au sein du groupe SEB* » (jury Valerie Chanal, Caroline Mothe (en co-direction) Pierre-Jean Benghozi, Vincent Giard et Frantz Rowe).

Soit 19 thèses et 3 HdR soutenues.

Je dirige actuellement les doctorats de G. Aka, S. Ellouz, F. de Corbiere, H-P Godot, Le Van Huy et I.Maaloul au CRGNA (Université de Nantes).

#### **PARTICIPATION A D'AUTRES JURYS DE THESE ET HDR (actualisé jusqu'à début 2001)**

14 jurys de thèse dont 13 en tant que Rapporteur ; et 3 HDR (total 17 jurys).

- 15 décembre 1995 à l'Université Grenoble II, Rapporteur de la thèse de Françoise Coat;
- 2 avril 1996 à l'IAE de Paris I, Examineur de la thèse de Sergio Vasquez-Bronfman.
- 4 octobre 1996 à l'Ecole Polytechnique, Rapporteur de la thèse de Béatrice Vacher
- 20 Mai 1996 à l'Ecole des Mines de Paris, Rapporteur de la thèse de Nassera Touati
- le 20 décembre 1996 à l'Université de Toulouse I, Rapporteur de la thèse d'Isabelle Solé.
- le 26 Mai 1997 à l' Université de Montpellier II, Rapporteur de la thèse de Christian Varinard.

- le 19 septembre 1997 à l'Université de Rennes I, Examineur de la thèse de Mathieu Detchessahar.
- le 7 janvier 1998 à l'Université de Toulouse I, Rapporteur de la thèse de Yves Castex.
- le 8 juillet 1998 à l'IAE de Paris I, Rapporteur de la thèse de Jean-Luc Lapon.
- le 18 janvier 1999 à l'Université de Grenoble II, Rapporteur de la thèse de Sabine Bourgeois.
- le 25 janvier 1999 à l'Université de La Réunion, Rapporteur de la thèse de Alain Cucchi.
- le 4 novembre 99, Rapporteur à l'Ecole Polytechnique de la thèse de Céline Abécassis, et Président du jury.
- le 13 janvier 2000, Rapporteur à l'Université d'Aix Marseille de la thèse de Patrick Vidal
- le 4 janvier 2001, Rapporteur à l'IAE de Paris de la thèse de François Lagroue.
- le 29 septembre 1998 à l'IAE de Lyon III, Rapporteur de l'Habilitation à Diriger des Recherches (HDR) de Jean-Michel Larrasquet.
- le 29 juin 2000, Rapporteur à l'IAE de Nice de l'Habilitation à Diriger des Recherches (HDR) de Jean-Fabrice Lebraty
- le 28 juin 2000, à l'Université de Nantes, Président du jury d'Habilitation à Diriger des Recherches (HDR) de Laoucine Kerbache.

### 3. LISTE DES TRAVAUX ET PUBLICATIONS

1. Mémoires universitaires
2. Articles dans des revues scientifiques à comité de lecture (AR)
3. Ouvrages et participation à des ouvrages (OU)
4. Communications à des colloques scientifiques avec actes (CO)
5. Conférences invitées et tables rondes
6. Rapports de recherche (RR)
7. Valorisation de la recherche auprès des milieux professionnels

#### 3.1. Mémoires Universitaires

- *Mémoire en vue de l'Habilitation à Diriger des Recherches*, ESA, Université de Grenoble II, 16 avril 1994, 42 pages hors annexes.

- *Changement technique, innovation organisationnelle et productivité: l'expérience de la téléinformatique bancaire*, Thèse de Doctorat de Sciences de Gestion, U.F.R de Sciences Economiques et de Gestion, Paris X Nanterre, 20 Décembre 1991, 375 pages hors annexes.

#### 3.2. Articles dans des revues scientifiques à comité de lecture

(AR40) Valeur perçue et type de place de marché électronique: cinq cas, *Communication of the Association for Information Systems* (revue électronique), (avec C.Caby, C.Clergeau, F. de Corbière, C.Dominguez) vol 20, 2007, pp.71-101.

(AR39) Entre achats et approvisionnements: la valeur perçue des outils des places de marché électroniques, (avec C.Caby, C.Clergeau, F. de Corbière, C.Dominguez), *Revue Française de Gestion*, vol 33, n°173, 2007, pp. 171-181.

(AR38) Comparaison des facteurs influençant les intentions d'achat à partir du web à Hong-Kong et en France: influence sociale, risques et aversion pour la perte de contact, (avec M. Limayem), *Revue Française de Marketing*, n°209, 2006, pp.25-48.

(AR37) On dissemination, national language and interacting with practioners. *European Journal of Information Systems*, vol 15, n°3, 2006, pp.244-248.

(AR36) Effets de la stratégie de déploiement des PGI sur la vision transversale de l'entreprise, (avec R. El Amrani, B. Geffroy-Marronat, et R. Marciniak), *Revue Française de Gestion*, 2006, n° 168-169, 2006, pp. 267-285.

(AR35) The Effects of ERP Implementation Strategy on Cross-Functionality, (avec R. El Amrani, B., Geffroy-Marronat), *Information System Journal*, vol 16, n°1, 2006, pp. 79-104.

(AR34) Development of Shared Understanding Between the Chief Information Officer and Top Management Team in U.S. and French Organizations: A Cross-Cultural Comparison, (avec E.Karahanna, D.Preston), *IEEE Transactions on Engineering Management*, vol 53, n°2, 2006, pp.191-206.

(AR33) Are decision support systems getting people to conform ? The impact of work organisation and segmentation on user behaviour in a French bank, *Journal of Information Technology*, 20, 2005, pp. 103-116.

(AR32) Caractérisation des dispositifs d'interdépendance organisationnelle et mutualisation : le cas des centres d'appels virtuels, (avec C. Clergeau), *Systèmes d'Information et Management*, Vol. 10, n° 3, 2005. (Special Issue on business process management ed. Akoka J., Comyn-Wattiau I., Favier M.,)

(AR31) Intégration du système d'information et transversalité. Comparaison des approches des PME et des Grandes Entreprises, (avec B. Geffroy-Marronat, R. El Amrani), *Sciences de la Société*, n°61, 2004 pp. 71-90.

(AR30) Qualité de la relation client et productivité dans les centres de réception d'appels : une analyse des déterminants du taux d'efficacité, (avec C. Clergeau et R.Marciniak), *Sciences de Gestion*, n°42, pp.45-66.

(AR29) Complémentarité entre système d'information informatisé, communauté de pratiques et vigilance dans la haute fiabilité : le cas d'une compagnie d'assistance, (avec V.Michaux), *Systèmes d'Information et Management*, Vol. 9, n° 1, 2004, pp. 49-80.

(AR28) Du minitel à internet : perception et transition chez les internautes utilisateurs des services bancaires, (avec M.Bendana), *Annales des télécommunications*, vol. 58, n°1, 2003, pp.197-211

(AR27) Les places de marché électroniques : oxymore, hybridation et valorisation, (avec L.Caby), *Systèmes d'Information et Management*, Vol. 7, n°1, 2002, pp.3-10.

(AR26) Commerce électronique sur internet et organisation : questions de

recherche, (avec M.Amami), *Revue Tunisienne des Sciences de Gestion*, n° 5/6, 2001, pp.219-51.

(AR25) L'influence de la pratique d'internet et des services alternatifs sur l'intention d'adopter des services bancaires sur internet, (avec M.Bendana), *Revue Tunisienne des Sciences de Gestion*, n° 5/6, 2001, pp.160-79.

(AR24) ERP project dynamics and enacted dialogue : perceived understanding, perceived leeway and the nature of task-related conflicts. (avec P. Besson) *Database : Advances in Information systems*, Vol. 33, n° 4, 2001, pp.47-66.

(AR23) Limites structurelles et culturelles à l'usage de la messagerie électronique dans les banques à réseau, (avec E. Monod) *Réseaux* Vol. 18, n° 104, 2000, pp. 139-158.

(AR22) Cognition individuelle et Systèmes d'information, (avec A.Ziti), *Systèmes d'Information et Management*, vol 6, n°1, 2000, p.3-21.

(AR21) Cohérence, intégration informationnelle et changement: esquisse d'un programme de recherche à partir des Progiciels Intégrés de Gestion, *Systèmes d'Information et Management*, vol 4, n°4 1999, p.3-20.

(AR20) Cultural values, media richness and telecommunication use in an organization, (avec D.Struck) *Accounting, Management and Information Technology*, vol 9 n°3, 1999, p.161-91.

(AR19) Organizational impacts of new communication technology: a comparison of cellular phone adoption in France and in the United States, (avec P.Carlson et B.Kahn) *Journal of Global Information Management*, vol 7, n°3, 1999, p.19-30

(AR18) Mass media et next media: internet et la transformation des pouvoirs (avec E. Monod), *Systèmes d'Information et Management*, vol 4, n°1 1999, p. 3-28.

(AR17) Styles de coordination avec les sous-traitants, expérience commune et performance économique: le cas de trois projets dans le bâtiment, (avec R. Marciniak), *Systèmes d'Information et Management*, vol 4, n°2 1998, p.37-64.

(AR16) Organisation du travail, comportement de l'utilisateur et performance d'un SIAD: le cas de la gestion des débiteurs d'une banque (avec L.Béal), *Journal of Decision Systems*, Special issue vol. 7, 1998, pp 55-81.

(AR15) Formes de surveillance et de confiance dans les types de relation: l'impact de l'informatisation bancaire, *Réseaux*, n°91, 1998, p. 67-93

(AR14) Enjeux et complexité de la gestion des projets de systèmes d'information (avec R. Marciniak), *Systèmes d'Information et Management*, n°4 vol 3, 1998, p.3-17.

(AR13) Richesse des services téléphoniques et exclusion dans un service public, (avec M. Limayem), *Politiques et Management Public*, vol. 16, n°2, 1998, p. 49-70.

(AR12) Quels systèmes d'information pour la métamorphose des banques?, *Systèmes d'Information et Management*, vol 2, n°4, p.3-12, 1997.

(AR11) Outils de gestion et espaces concurrentiels des PME (avec V. Fernandez et C. Picory), *Revue Internationale des PME*, 1er trimestre 1996.

(AR10) Télécommunication et structures d'organisation: perspectives, théories, méthodes (avec D. Struck), *Cahiers de l'ISMEA, Série Sciences de Gestion*, n° 21, 1995, p.51-83.

(AR9) Technologies de l'information et nouvelles formes d'organisation: le cas des banques, (avec L. Béal), *Annales de Géographie*, n°585-586, Sept-déc 1995, p.540-62.

(AR8) Data Network productivity and competitive behavior, *Technological Forecasting and Social Change*, vol 46 n°1, 1994.p.29-44.

(AR7) L'impact de l'informatisation sur la performance de l'entreprise, *Revue Française de Gestion*, n°97, Janvier-février, 1994, p. 30-42.

(AR6) Téléphone, Communication et sociabilité (avec G. Claisse), *Sociétés Contemporaines*, IRESKO-CNRS, n°14-15, Juin-Septembre 1993, p.165-190.

(AR5) Domestic telephone habits and daily mobility (avec G. Claisse), *Transportation Research*, vol 27 n°4, juillet 1993, p.277-290.

(AR4) Information technologies and the relocation decision process: cases of consolidative deconcentration, *Netcom*, vol 7, n°2, Septembre 1993, pp. 312-37.

(AR3) Externalités de blocage et processus de diffusion: le cas de la téléphonie mobile (avec E. Carpentier), *Communication et Stratégie*, vol 1 n°1, 1991, p 17-32.

(AR2) Secteur ou système de transport ? La partie émergée de l'iceberg (avec M. Savy), *Les Cahiers Scientifiques du Transport*, n°22, 2ème trimestre 1990, Editions Paradigme, pp. 99-123.

(AR1) The telephone in question : questions on communication (avec G. Claisse), *Computer Networks and ISDN systems*, n°2-5, 1987, pp.207-219.

EN COURS DE REVISION :

Explaining Chinese consumers' attitude and intentions to buy online: an empirical study, (avec Limayem M., Zhu L. Ma L.), seconde version après révisions mineures pour *Journal of Global Information Management*.

### 3.3. Ouvrages et participation à des ouvrages

(OU22) Systèmes d'Information : variations philosophiques sur une proposition de définition, in *Connaissance et Management*, Dubois P.L., et Dupuy Y. (Eds.), Economica, Paris, 2007, p. 167-176.

(OU21) Systèmes d'Information et environnement : une introduction, in *Encyclopédie de l'informatique et des systèmes d'information*, Akoka J., Comyn-Wattiau I. (Eds.), Vuibert, Paris, p.1703-1705.

(OU20) Finance (with Pries-Heje J.) in *Research in Information Systems : A Handbook for Research Supervisors and their Students*, Avison D., and Pries-Heje J. (Eds), Butterworth Heinemann, Oxford, 2005.

(OU18) A Latin PhD model in IS ? (with CarvalhoJ.) in *Research in Information Systems : A Handbook for Research Supervisors and their Students*, Avison D., and Pries-Heje J. (Eds), Butterworth Heinemann, Oxford, 2005.

(OU17) *Systèmes d'Information, Dynamique et Organisation*, (avec R. Marciniak), Economica, 2005 (2<sup>ème</sup> édition très largement réécrite et transformée).

(OU16) Rowe F., (with Truex, D. and Kvasny, L.) Cores and Definitions: Building the Cognitive Legitimacy of the Information Systems Discipline across the Atlantic, in *Information Systems Research: Relevant Theory and Informed Practice*, Kaplan B., Truex D., Wastell D., Wood-Harper T. De Gross J. (eds), Kluwer, Boston, 2004, p.83-102.

(OU15) Progiciels de gestion intégrés et flexibilités : vers des systèmes fortement couplés ? (avec M.Bidan, R.ElAmrani, Geffroy B., R.Marciniak), in Beaujolin-Bellet R. (ed), « *Flexibilités et performances* », Paris : La Découverte, 2004, p.73-90.

(OU14) Editeur invité du numéro spécial « Commerce Electronique », *Annales des télécommunications*, vol. 58 , n°1, 2003, 12 articles sélectionnés.

(OU13) Rowe F., Changement et systèmes d'Information, in Allouche J. (éd.), « *Encyclopédie des Ressources Humaines* », 2003, pp.167-171.

(OU12) Rowe, F., " Communication et coopération à distance", in Rowe F. (éd.), "*Faire de la recherche en systèmes d'information*", Paris, Vuibert, 2002, pp. 173-199

(OU11) Rowe, F., Reix, R. (2002). "La recherche en systèmes d'information : de l'histoire au concept", in Rowe F. (éd.), "*Faire de la recherche en systèmes d'information*", Paris, 2002, Vuibert, pp.1-17.

(OU10) *Systèmes d'Information, Dynamique et Organisation*, (avec R. Marciniak), Economica, 1997.

(OU9) Productivité de l'information et design organisationnel: accessibilité aux données et agir communicationnel, in Monnoyer M.-C. (ed.), *L'entreprise et l'outil informationnel*, L'Harmattan, 1997.

(OU8) Diversité, cohérence et pertinence des outils de gestion: le cas des PME d'Ile de France (avec V.Fernandez et C.Picory), in ECOSIP, *Cohérence, pertinence et évaluation*, Economica, 1996.

(OU7) *Des banques et des réseaux: productivité et avantages concurrentiels*, Economica, 1994, 358 pages.

(OU6) Télécommuniquer dans trente ans: incidences sur la mobilité (avec G.Claisse), in *Se déplacer au quotidien dans trente ans*, La Documentation Française, pp. 125-38, 1995.

(OU5) Quelles enquêtes sur l'utilisation du téléphone résidentiel ? (avec G. Claisse), in ASU-Lebart (ed.), *La qualité de l'information dans les enquêtes*, Dunod, 1992.

(OU4) (avec P. Veltz eds.), *Entreprises et territoires en réseaux*, Presses de l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, 1991, 304 pages.

(OU3) Market dynamics and technological segmentation: the case of the french professional telecommunication market (avec L. Benzoni et L. Lebart), in Antonelli C., *The economics of information networks*, North-Holland, 1991.

(OU2) Du téléphone standard aux réseaux stratégiques (avec L. Benzoni), in F. Rowe, P. Veltz (ed.), *Entreprises et territoires en réseaux*, Presses de l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, 1991

(OU1) A la recherche des effets structurants des télécommunications, in F. Rowe, P. Veltz, *Entreprises et territoires en réseaux*, Presses de l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, 1991.

### **3.4. Communications à des colloques scientifiques avec actes (non actualisé depuis 2000), sauf pour les Conférences ICIS**

Marshalling the professional experience of doctoral students : towards bridging the gaps between theory and practice, (avec H. Klein), *28<sup>ème</sup> International Conference on Information Systems*, Montréal, 2007.

, (avec D. Truex), *28<sup>ème</sup> International Conference on Information Systems*, Montréal, 2007.

Does ERP provide a cross-functional view of the firm? Challenging conventional wisdom for SMEs and large French firms, (avec R. El Amrani, R. Marciniak, B. Geoffroy et M. Bidan), *26<sup>ème</sup> International Conference on Information Systems*, Las Vegas, 2005.

(CO31) Le commerce électronique sur internet : les opportunités de recherche, Communication au Vème *Colloque de l'Association Information et Management*, Montpellier, novembre 2000.

(CO30) Messagerie électronique et lien social : le cas de l'Université de Nantes, communication au *IVème CIMRE*, septembre 2000.

(CO29) Gestion de l'entreprise et complexité des projets, *Rencontres Université-Cité*, Université de Nantes, 25-29 Mai 2000.

(CO28) Coordination styles with subcontractors : task complexity, perceived uncertainty and ambiguity, and shared experiences, *IRNOP IVth - International Research Network on Organizing by Projects Conference*, Melbourne, Australie, 10-12 janvier 2000.

(CO27) L'apport des applicatifs informatiques dans la relation entre le commercial et le client: le cas du Crédit Mutuel (avec Jean-Luc Clédy), *Journées d'étude de la Maison des Sciences de l'Homme Ange Guépin*, Mai 1999.

(CO26) Communication électronique et identité sociale: le cas de l'Université de Nantes, *Journées d'étude de la Maison des Sciences de l'Homme Ange Guépin*, Mai 1999.

(CO25) La valeur des aides à l'investissement immatériel des PMI: le cas de l'Aide au Recrutement des Cadres et du Fonds Régional d'Aide au Conseil (avec C.Clergeau, B.Henriet, F.Leroy P.Robic), *XIVèmes journées des IAE Nantes*, 1998.

(CO24) Cultural values and telecommunication media use in an organization, *6th European Conference on Information Systems*, Aix en Provence, 4-6 juin 1998.

(CO23) Richesse et perception des médias: l'effet de l'exclusion dans un service public, *3ème colloque de l'AIM*, 28-30 Mai 1997, Strasbourg.

(CO22) Environment, performance and user behavior of a DSS for the monitoring of bank accounts, *7th Euro Conference « Decision support systems, groupware, multimedia and electronic commerce »*, 25-27 Mars 1997, Bruges.

(CO21) Organizational impacts of new communication technology: a cross-cultural comparison of cellular phone adoption in France and the US, *5ème Conférence Européenne des Systèmes d'Information (ECIS)*, Cork, 19-21 juin 1997

(CO20) (avec D.Struck) Telecommunication media use and cultural attitude, *Ilième Colloque International de Management des Réseaux d'Entreprises*, 22-24 septembre 1996, Ecole des HEC-Lausanne.

(CO19) Confiance et dépendance dans l'EDI banque-PME, *Conférence Internationale sur le Management des Réseaux d'entreprise*, Ajaccio, 24-26 Mai 1994.

(CO18) (avec C.Picory et F.Chateau), Théorie de la firme, incertitude et organisation industrielle: l'apport de l'analyse des PME, in C.Picory, F.Rowe (eds), *2ème Conférence Internationale de la PME*, pp.631-66, Octobre 1995.

(CO17) (avec D. Struck) L'interaction telecommunications -structures des organisations: un survey, *Actes du XIV ème Congrès de l'Association Française de Comptabilité*, Université de Toulouse III, vol 2, pp.103-124, 13-15 Mai 1993. Communication également présentée à la *Journée d'Etude de l'Association Information et Management*, 4 Juin 1993, Groupe ESC Lyon.

(CO16) Mobile diffusion and changing organizations: car phones versus pagers, *Second World Conference on Management*, International Federation of Scholarly Associations of Management (IFSAM), 17-20 Aout 1994, Dallas.

(CO15) (avec C. Picory, V. Fernandez), Diversité, cohérence et pertinence des outils de gestion: le cas des PME d'Ile de France, Communication présentée à la *39ème Conférence Mondiale de l'International Council for Small Business*, Strasbourg, 27-29 Juin 1994.

(CO14) (avec E. Monod) La justification des investissements informatiques, *15 èmes Journées de l'IDATE*, Montpellier 24-26 Novembre 1993.

(CO13) (avec V. Fernandez et C. Picory), Outils de gestion et espaces concurrentiels des PME, *Congrès International francophone des PME*, Carthage, 1993.

(CO12) (avec G. Claisse) Télécommuniquer dans trente ans: incidences sur la mobilité, ADEME-DRAST-INRETS, *Se déplacer au quotidien dans trente ans*, pp.125-138, 1993.

(CO11) Information technologies and the relocation decision process: cases of consolidative deconcentration, *Telecommunications and Global change*, CNET, Paris, 10-13 Mai 1993.

(CO10) Le télétravail peut-il être un outil pour l'aménagement du territoire?, *Métropoles et Aménagement du territoire*, Université Paris-Dauphine, 12-13 Mai 1993.

(CO9) Productivité de la téléinformatique et comportement concurrentiel: le cas des banques françaises, *Ninth International Conference of the International Telecommunications Society*, 14-17 Juin 1992, Sophia-Antipolis.

(CO8) Productivité de la téléinformatique: effets probables et mesures possibles, *1er Colloque de l'Association Information et Management*, HEC, 21-22 Mai 1992.

(CO7) Vers une sociométrie stratégique du téléphone (avec G. Claisse), *Télécommunications bridge to the 21st century*, *9th ITS Conference*, Sophia-Antipolis, 14-17 Juin 1992.

(CO6) Formation et contrôle de la stratégie: le cas des grands projets de décentralisation bancaire, *Management des Systèmes d'Information*, 2-3 Octobre 1991, Grenoble.

(CO5) Les méthodes d'enquêtes de l'utilisation du téléphone résidentiel (avec G. Claisse), Colloque ENST Paris: *La qualité de l'information dans les enquêtes*, 13-14 Juin 1991.

(CO4) Pratiques téléphoniques et mobilité quotidienne (avec G. Claisse), 5ème conférence mondiale sur la recherche dans les transports, Yokohama, 10-14 Juillet 1989, 21 pages.

(CO3) Data transmission flows assessment: application to the french economy, (avec C. Rofe), Telecommunication and the challenge of innovation and global competition, *8ème conférence internationale de l'ITS*, Venise, 18-21 Mars 1990.

(CO2) Le téléphone des citoyens en France : questions de sociabilité (avec G. Claisse), *Congrès international sur la sociologie du téléphone*, Stuttgart, 11-13 octobre 1989.

(CO1) Télétransmission et gestion de l'espace urbain : quels opérateurs pour quels réseaux ? (avec A. Frérot et J. Laterrasse), Communication : les années 90, *10èmes journées internationales de l'IDATE*, Montpellier, novembre 1988, 8 pages; également publié in *Techniques et Politiques d'Équipement*, février 1989, pp.36-40.

### 3.5. Conférences et Table Rondes invitées (non actualisé depuis 2000)

2-3 novembre 2000. Changement et systèmes d'information, in *Colloque Conception et dynamique des organisations : sait-on piloter le changement ?*, Ecole des Mines de Paris.

31 mars 2000 Les banques sur internet : les leçons de l'expérience américaine, *1<sup>er</sup> Congrès Mondial de la Net-Economie*, Cité des Sciences et de l'Industrie, Paris.

7-9 juin 1999 Participation au panel « Electronic commerce in Universities, *XIIIth Bled Electronic Commerce Conference*, Bled, Slovénie.

octobre 1998 Table Ronde sur le financement de la recherche, *Journée de la Recherche*, FNEGE, Université Paris IX Dauphine

1995, Discutant du papier « Communicative action theory. Is profound, but is it fecund ? experiences of a Belgian discount chain », Janson M., Thailieu, T., *IFIP WG 8.2*, Michigan State University : Ann Arbor.

### 3.6 Rapports de recherche

(RR22) *Places de marché électroniques et nouvelles formes d'intermédiation : quelle valeur pour la grande distribution ?* (avec C.Clergeau, L.Caby, C.Dominguez, F. de Corbière), Rapport pour France Telecom R&D, janvier 2006

(RR21) *De l'accueil téléphonique autonome à la coopération : conduite stratégique du changement*, (avec Cécile Clergeau), Rapport pour le CIRTI, URSSAF Nantes, septembre 2004

(RR20) *La conduite du changement et ses effets sur les usages des Progiciels de Gestion Intégrés : dynamique et regards croisés des acteurs*, (avec M Bidan, R El Amrani, B. Geffroy) rapport pour l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail, septembre 2003

(RR19) *Les centres d'appels et la coordination dans la relation de service* (avec C.Clergeau, Rolande Marciniak et la collaboration de B. Carpentier, J.-L. Clédy, L. Honoré, P. Matoko, V. Michaux et L. Pihel)., Rapport pour la DARES, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, septembre 2002

(RR18) *PGI, flexibilités, organisation du travail et représentations dans les moyennes et grandes entreprises*, (avec M Bidan, R El Amrani, B. Geffroy, R. Marciniak) Rapport pour la DARES, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, juin 2002

(RR17) *Performance, organisation et usage d'internet dans les PME*, (avec M.Bendana et E.Monod), Rapport pour le secrétariat d'Etat à l'Industrie, LAGON-CRGNA, décembre 2000.

(RR16) *Offre Internet de La Poste, pratiques des canaux de distribution et organisation du travail*, (avec M.Bendana, J-L.Clédy, P.Matoko) Rapport pour la Direction de la Recherche de La Poste, LAGON-CRGNA, octobre2000.

(RR15) *Evaluation de Pays de La Loire Innovation* (avec C.Clergeau, M.Detchessahar et B.Quinio), Rapport pour le Conseil Régional des Pays de la Loire, LAGON, mars 1999.

(RR14) *Analyse du positionnement des banques sur Internet*, Rapport pour le Crédit Mutuel, (avec B.Quinio et E.Monod) LAGON Décembre 1997.

(RR13) *Maîtrise de l'incertitude et de l'ambiguïté dans la gestion de projet: le cas du bâtiment*, (avec R.Marciniak), Rapport pour le Plan Construction et Architecture, Ministère de l'Équipement, LAGON janvier 1998.

(RR12) *Expérimentation d'un logiciel de planification de chantier: le cas Ecoplanning*, (avec R.Marciniak), Rapport pour le Plan Construction et Architecture, Ministère de l'Équipement, Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications, décembre 1997.

(RR11) *L'efficacité de l'Aide au Recrutement des Cadres et du Fonds Régional d'Aide au Conseil*, (avec C.Clergeau, B.Henriet, F.Leroy P.Robic), Rapport final au Ministère de l'Industrie, LAGON, Novembre 1997.

(RR10) *L'efficacité des télécommunications dans la relation clientèle*, Contrat pour le programme modernisation des CAF de la CNAF, Université de Nantes: LAGON, 120 pages, 1996.

(RR9) *Diffusion des mobiles et Changement organisationnel*, Contrat pour la Division Mobiles de France Telecom, ENST: Paris, 86 pages, 1994.

(RR8) *Télécommunications mobiles et organisation des entreprises*, Contrat 93 72 09 pour le CNET/UST, ENST: Paris, 1993, 56 pages.

(RR7) *Analyse et prospective des transmissions de données dans la banque*, août 1990, rapport pour France Telecom (DACT), ENST: Paris, 88 et 176 pages (Volumes 1 et 2).

(RR6) *Stratégie et télécommunications à la Banque Nationale de Paris*, Noisy-le-Grand : ENPC-CERTES, juin 1989, rapport pour l'OCDE, 25 pages;

(RR5) *Évaluation et sensibilité des flux téléinformatiques dans la banque*, Noisy-le-Grand : ENPC-CERTES, juillet 1989, rapport pour France Telecom (DPAF), 58 pages; également incorporé in *Évaluation des flux de transmission de données dans l'industrie et les services*, (avec J. Lion, J-J. Martorello, G. Rolloy), septembre 1989.

(RR4) *Les fonctions d'organisation dans l'industrie du fret* (avec M. Savy), Noisy-le-Grand : ENPC-LATTS, collection bleue, mai 1989, rapport pour le Ministère des Transports.

(RR3) *Étude du système de télétransmission de la SAGEP*, (avec A. Frérot et J. Laterrasse), Noisy-le-Grand : ENPC-CERGRENE-CERTES, 1987.

(RR2) *Information technology, mobility of the firm and urban dynamics : cases in the San Francisco Bay Area*, Research Report 87-12, ISSN 0192 4095, Berkeley : Institute of Transportation Studies, University of California, 1987, 42 pages.

(RR1) *Téléphone, communication et société: recherche sur l'utilisation domestique du téléphone* (avec G. Claisse et T. Vergnaud), rapport pour le programme Science,

Technologie et Société du CNRS, Vaulx-en-Velin: Laboratoire d'Economie des Transports, 1985, 260 pages.

### 3.7. Valorisation de la recherche auprès des milieux professionnels

La banque grande consommatrice de télécoms, *Télécoms Magazine*, , n°10, novembre-Décembre 1991

(avec L.Béal), Management et budgets: l'école américaine, *Télécoms Magazine*, septembre 1991.

Progrès et limites du contrôle dans les banques à réseaux, H. Bouquin (ed.), *Le Manager des Entreprises de Réseau*, n°3, août-septembre 1993, p. 18-19.

Investissement télécom: comment en évaluer l'impact?, *Repères: le Magazine de l'Investissement Télécom*, n°1, Juin 1994.

Budget telecom: comment maîtriser les dépenses?, *Repères: le Magazine de l'Investissement Télécom*, n°2, octobre 1994.

Presse Management a choisi Numéris: A tort ou à raison? *Repères: le Magazine de l'Investissement Télécom*, janvier 1995.

Tableau de bord Telecom: Pour qui? Pour quoi? *Repères: le Magazine de l'Investissement Télécom*, avril 1995.

Gérer ses Télécoms: et si l'on parlait profit? *Repères: le Magazine de l'Investissement Télécom*, Juillet 1995.

Messagerie électronique: qui paie quoi au sein de l'entreprise? *Repères: le Magazine de l'Investissement Télécom*, Janvier 1996.

Comment mesurer la valeur d'usage des télécommunications, *Repères: le Magazine de l'Investissement Télécom*, Octobre 1996.

L'approche culturelle de la gestion des télécoms, *Repères: le Magazine de l'Investissement Télécom*, Janvier 1997.

## 4. RESUMES des CINQ PUBLICATIONS LES PLUS IMPORTANTES

F.ROWE (editeur) "*Faire de la recherche en systèmes d'information*", Paris, 2002, Vuibert, pp.1-17.

Cet ouvrage comprend 20 chapitres de synthèses de domaines de recherche en systèmes d'information. J'ai animé le séminaire qui l'a préparé et écrit le chapitre sur les technologies de coopération (OU 10) et l'introduction avec Robert Reix (OU 11). Cet ouvrage paru en 2002 joue un rôle de référence au sein de la communauté et il doit être réimprimé cette année. Je suis particulièrement heureux d'y avoir développé une réflexion originale partagée avec Robert Reix, aujourd'hui disparu, tentant une refondation du concept de systèmes d'information.

E.KAHARANNA, D.PRESTON, F.ROWE, Development of Shared Understanding Between the Chief Information Officer and Top Management Team in U.S. and French Organizations: A Cross-Cultural Comparison, (avec E.Karahanna, D.Preston), *IEEE Transactions on Engineering Management* (2005, accepted, to be published in 2006).

L'écart de compréhension entre le Directeur des Systèmes d'Information (DSI) et le Comité Exécutif de l'entreprise fût souvent cité comme cause du trouble de leur relation. La recherche récente met l'accent sur l'intérêt de développer leur intercompréhension. L'article propose une variété d'approches dans ce but et examine l'efficacité comparée de celles-ci en France et aux Etats-Unis. Le modèle de recherche est testé par la méthode des équations structurelles avec deux échantillons de DSI de grandes entreprises : 1) 163 américains et 2) 44 français. Dans les deux cas les efforts éducatifs ont un effet sur l'intercompréhension. mais tandis qu'en France les relations sociales jouent aussi un rôle dans ce sens, aux Etats-Unis elles n'ont pas d'effet et c'est plutôt l'organisation formelle et la similarité des profils qui, avec les mécanismes éducatifs, explique une meilleure intercompréhension. L'approche comparative, utilise les travaux d'Hofstede,. Elle montre que l'orientation vers le collectif et la distance hiérarchique, plus fortes en France, expliquent à leur tour ces différences entre les deux pays, alors que l'aversion pour l'incertitude, également plus forte en France, ne produit pas les différences supposées.

F. ROWE Are decision support systems getting people to conform ? The impact of work organisation and segmentation on user behaviour in a French bank, *Journal of Information Technology*, 20, 2005, 103-116.

Ce travail poursuit la recherche menée dans les années 1990 sur une grande banque française et l'actualise à partir d'observations et d'entretiens menés en 2003. Il a pour objet de savoir si les systèmes d'aide à la décision utilisés au quotidien par les banquiers ne conduisent pas à un comportement de conformité, au sens psycho-sociologique. L'analyse montre que ce comportement ne se développe pas, mais qu'il est encore présent dans certains cas dépendant de l'organisation du travail et pour traiter le risque des segments de clientèle les plus modestes.

F. ROWE et D. STRUCK, « Cultural values, media richness and telecommunication use in an organization », *Accounting, Management and Information Technology*, n°3, vol.9, 1999, p.161-192

Résumé étendu : Cet article traite de l'adaptation des services de télécommunication dans une entreprise à la diversité des valeurs des individus. Celles-ci sont appréciées à partir d'une extension/adaptation des travaux d'Hofstede sur la culture comme système d'idées et de la prise compte des travaux de D'Iribarne et de nos propres critiques. Après avoir discuté pourquoi l'usage des services devrait être liée à ces valeurs culturelles, nous testons ces liens pour ce qui concerne le téléphone, le courrier électronique, la messagerie vocale et la télécopie. Les valeurs culturelles sont mesurées par la méthode du tri forcé avec distribution normale des réponses qui présente l'intérêt d'éviter les effets de batterie des questionnaires usuels et de classer les unes par rapport aux autres – et non dans l'absolu – les valeurs culturelles. L'usage des services est apprécié par un carnet de bord. L'analyse finale repose sur 799 communications internes émises par 145 personnes ayant accès aux quatre services. Contrairement au téléphone, les nouveaux médias apparaissent liés à des communications de personnes orientées vers la réactivité, l'innovation et la prise de risque. Le courrier électronique est lié à une orientation vers les relations sociales plutôt que vers l'accomplissement de tâches et le rendement. Ces résultats suggèrent que la précision de rétroaction de la messagerie

électronique joue un rôle important pour assurer la totalité de la compréhension d'un message et se trouve davantage valorisée par les personnes qui ont une orientation relationnelle. L'analyse culturelle n'est pas seulement une façon d'approfondir notre compréhension des comportements. Elle peut conduire à des décisions différentes. En particulier, dans le contexte de plans sociaux, cette entreprise s'est posé la question de supprimer éventuellement la messagerie vocale ou la messagerie électronique. Tandis que du point de vue de la tâche, la messagerie électronique s'avère un bon complément du téléphone, du point de vue des valeurs culturelles, la messagerie vocale constitue ici – compte tenu de la stratégie de l'entreprise – un meilleur complément.

R.MARCINIAK, F.ROWE, *Systèmes d'information, dynamique et organisation*, Economica : Paris, Collection PIQ-Poche dirigée par Vincent Giard

Résumé : Cet ouvrage constitue une initiation originale aux principaux problèmes posés par le développement et l'utilisation des systèmes d'information et de communication dans les organisations. Le premier chapitre propose une réflexion conceptuelle sur la nature des systèmes d'information. Le second offre une description et une synthèse sur les méthodes de conception et de développement des projets. Il discute la pertinence, les avantages et inconvénients des méthodes dans différents contextes. Le troisième montre les voies multiples d'une véritable évaluation (économique, stratégique, risques) des systèmes d'information dans les organisations et les perspectives de lecture du changement (déterminé, construit, émergent). En effet, l'évaluation dépend de ce que l'on considère les impacts organisationnels comme certains, comme contrôlés ou comme émergents. Dans nos travaux (AR21, AR23), nous montrons que ces représentations du changement évoluent au cours de projets de mise en place de progiciels intégrés de gestion.