

SOLEMAN, Ramzi

Docteur en sciences de gestion

[Contact](#)

> Structures de rattachement

[UMR 8533 - Institutions et dynamiques historiques de l'économie et de la société \(IDHES\)](#)

[Ecole doctorale Economie, organisations, société - ED 396 -](#)

Thèse

"Social Media Monitoring dans les organisations : facteurs de succès et impacts sur la performance individuelle et organisationnelle" sous la direction de Rolande Marciniak.

Date de soutenance : 12 avril 2018

Résumé

Le Social Media Monitoring (SMM) facilite l'analyse des Big Social Data (BSD). Il promet aux organisations une amélioration de leurs processus de décision de business (innovation, marketing gestion de crises, gestion de service client). Nous cherchons à travers à cette thèse à identifier les facteurs de succès du SMM et à examiner la façon dont le SMM peut impacter la performance individuelle et organisationnelle. Pour répondre à ces questions, nous adoptons une approche qualitative et quantitative. Tout d'abord, nous avons réalisé une revue de la littérature sur le thème du SMM. Cette revue a donné lieu à une première communication avec actes édités. Ensuite nous avons confronté les résultats de cette revue aux déclarations des professionnels. Pour cela nous avons analysé des données qualitatives issues d'entretiens réalisés auprès d'experts SMM, de managers des réseaux sociaux et de consultants en management des réseaux sociaux. Cette analyse qualitative a donné lieu à une seconde communication. Revue de la littérature et analyse des entretiens nous ont permis de développer un questionnaire afin de conduire notre enquête quantitative.

Mots clés

Big Data, Social Media Monitoring, facteurs de succès, avantages du SI, valeur d'usage du SI

THÉMATIQUES DE RECHERCHE

- Évaluation des SI
- Succès des SI
- Big Data
- Social Media Monitoring
- Marketing Digital

Axes de recherche de l'IDHES

Axe 1 : [Produits, entreprises, travail et relations professionnelles](#)

- Travail, entreprises et dialogue social

Axe 2 : [Savoirs, capacités, innovation](#)

COMMUNICATIONS

- Soleman Ramzi, Cohard Philippe et Marciniak Rolande, "Success Factors of Social media Monitoring », Conference ICTO 2016, Paris, 3 mars 2016.

- Soleman Ramzi, Cohard Philippe et Marciniak Rolande, "Social Media Monitoring dans les organisations : une analyse qualitative d'entretiens", Pré-ICIS AIM 2016, Dublin, Irlande, 11 décembre 2016.

Mis à jour le 28 mai 2018

