

En matière de systèmes informatiques, la troisième cause d'échec est attribuable à une mauvaise analyse. Omettre d'effectuer une bonne analyse des besoins peut entraîner un gaspillage de fonds et de ressources humaines. Cela peut aussi susciter des attitudes négatives qui ne disparaîtront qu'à la longue. Ainsi, supposons que le matériel soit acquis avant que les besoins soient clairement définis; il peut s'avérer que le logiciel ne soit pas disponible ou qu'il soit inopportun de lancer un projet d'automatisation dans ce cas. Peut-être a-t-on acheté une machine de traitement de textes alors qu'il fallait acheter un ordinateur personnel. Les utilisateurs ne reçoivent qu'une partie de ce qu'ils avaient espéré. Il arrive très souvent que tous les besoins ne soient pas clairement définis. Certains utilisateurs éventuels du système sont identifiés, d'autres ne le sont pas. Certains utilisateurs n'ont pas suffisamment de créativité pour définir les applications éventuelles ou ils avanceront n'importe quoi en disant que de toute façon ils ne croient pas aux ordinateurs. La conviction que le système ne fonctionnera probablement pas peut facilement devenir un fait accompli. Il ne suffit pas de définir ce dont on a besoin pour le système, il faut aussi pouvoir obtenir les données, sous un format standard, auprès d'une source fiable, bien établie et précise. S'il est impossible de saisir les données au moment opportun, il est impossible d'établir les états au moment voulu. En général, il est plus facile d'automatiser un procédé si le procédé manuel que l'on veut remplacer est déjà bien rodé. Apporter de nombreuses modifications à un système manuel au moment d'automatiser ne peut que diminuer les chances de succès. Un autre point à retenir au moment de l'analyse des besoins est de déterminer quelles seront les personnes qui utiliseront le système. L'achat d'une machine de traitement de textes ne se compare pas à l'achat d'un micro-ordinateur. Ces deux machines peuvent avoir des utilisateurs différents. Par exemple, un cadre voudra peut-être conserver des renseignements sur un groupe de personnes-ressources tandis que sa secrétaire voudra être en mesure de leur expédier des lettres plus personnalisées. De même, le chef de mission aura des besoins en information financière différents de ceux d'un comptable principal. Si l'on n'y prend pas garde, il est possible d'oublier des utilisateurs éventuels ou d'affecter des utilisateurs à un système qui ne répond pas à leurs besoins.

La quatrième cause d'échec est attribuable aux défaillances techniques. Le logiciel est de faible qualité ou le matériel ne convient pas. Il se peut que le système ne réponde pas aux normes initiales de conception. Au début de l'informatique, c'étaient les causes les plus fréquentes de l'échec d'un système. Aujourd'hui, le matériel est plus petit, moins coûteux et plus fiable. Les défaillances techniques sont maintenant les causes d'échec les plus rarement invoquées.

La cinquième cause d'échec sans doute la plus fréquente est attribuable à la circulation des données à l'entrée et à la sortie de l'ordinateur. Les données à introduire dans le système sont de faible qualité, circulent trop lentement ou sont inexactes. Les rapports que produisent le système ne répondent pas aux besoins des utilisateurs. Cela aussi est une difficulté éprouvée depuis le début de l'automatisation. Cet état de choses provient parfois d'une mauvaise analyse des besoins comme il a été mentionné antérieurement; elle est peut-être attribuable à une résistance aux changements, ou à une mauvaise conception de la structure organisationnelle.

Les cinq causes d'échec susmentionnées concernent à la fois les ordinateurs personnels et les systèmes de grande envergure. Plusieurs de leurs éléments s'appliquent également aux machines de traitement de textes.