



**Une question ? Une réponse ! Les dessous d'un service en information scientifique et technique à distance**

Bridet M.-H., Cocaud S., Lelièvre V.

*Cahier des Techniques de l'INRA*, Numéro spécial 2012

pp. 24-32

---

Cet article est tiré du numéro spécial 2012 du Cahier des Techniques de l'INRA :

Marchoux E. (Coord.) & Hologne O. (Dir.) **L'Information Scientifique et Technique à l'Inra, des compétences au service de la recherche. Retour d'expérience sur des projets, services, outils et méthodes.** *Cahier des Techniques de l'INRA* Numéro spécial 2012. Paris : Inra, 2012. 141 p.

# Une question ? Une réponse !

## Les dessous d'un service en information scientifique et technique à distance

Marie-Hélène Bridet<sup>1</sup>, Sylvie Cocaud<sup>2</sup>, Virginie Lelièvre<sup>3</sup>

**Résumé.** « Question/Réponse en IST » est une prestation de service de proximité accessible, par le biais d'une connexion web, à tout agent de l'Institut. Le demandeur envoie sa question via un formulaire et reçoit une réponse dans un délai de 3 jours. S'appuyant sur un réseau de répondants répartis dans différents Centres Inra, le service est développé avec WordPress. Ce système de gestion de contenu surtout connu comme moteur de blogs permet, avec quelques adaptations, de prendre en charge l'ensemble du processus tout en offrant à l'utilisateur final une prise en main immédiate. Cette prestation de question/réponse à distance tente de pallier la diminution des effectifs de proximité en IST, et nous aide à mieux identifier les préoccupations des scientifiques. L'ensemble des questions/réponses constitue de plus une somme de connaissances dont bénéficient tous les professionnels IST de l'Inra.

**Mots clés :** service de proximité, proximité virtuelle, service de référence virtuel, WordPress, service Question/Réponse, service SVP, assistance au chercheur

### Introduction

L'égalité d'accès des chercheurs aux prestations en IST est un enjeu majeur pour la DV-IST (Direction de la Valorisation/Information Scientifique et Technique), dans un contexte de réduction des effectifs de documentalistes (près de 50 % de départs à la retraite d'ici 2018<sup>4</sup>). Dans le courant de l'année 2010, le pôle KiW'IST (Kiosque Web IST), a donc proposé, au sein de la DV-IST, d'assurer des services documentaires de proximité et des outils d'organisation des bibliothèques de l'Inra. La mise en place d'un service Question/Réponse en IST (Q/R) à distance, complémentaire aux services IST de proximité géographique ou palliant son absence, a été la première réalisation du pôle. Ce service gratuit est accessible à tout agent de l'Inra à l'URL <http://ist.blogs.inra.fr/questionreponses/> ou sur l'intranet IST<sup>5</sup>. Il répond dans un délai de 3 jours à toute question relative à l'activité documentaire du chercheur : gestion de sa bibliographie, évaluation de ses écrits, archivage de ses documents, publication et valorisation de sa production scientifique... à l'exception des demandes de copies et de prêts de documents. Après une analyse de services existants du même type et des tests d'outils, le service a d'abord été mis en place en utilisant Google Documents, avec un formulaire intégré au site Intranet pour l'interface utilisateur et un tableur pour le suivi et la gestion des Q/R par les répondants. Avec la pratique, le changement d'outil s'est avéré nécessaire. Le service a alors été transféré sous un blog géré avec WordPress qui apporte des améliorations et de nouvelles fonctionnalités tant pour les répondants que pour les utilisateurs.

Cet article présente les choix fonctionnels et techniques opérés pour mettre en place le service Q/R en IST et dresse un premier bilan après un peu plus d'un an d'existence.

### Mise en place du service

#### État de l'art et analyse de besoins

Une brève analyse de services existants de ce type nous a aidé à mieux définir nos besoins, à préciser ce qu'est un service de Q/R et les implications en terme de fonctionnement. Après avoir consulté la littérature sur le sujet, nous avons interrogé les responsables de services similaires en bibliothèques<sup>6</sup> et participé à des journées professionnelles<sup>7</sup>.

1 INRA, UAR0415, SDAR ERIST Bordeaux-Aquitaine, F-33883 Villenave d'Ornon cedex, France

2 INRA, UAR0344, SDAR ERIST, F-54280 Champenoux, France

3 INRA, UAR1155, Département EA, F-84000 Avignon, France ; virginie.lelievre@avignon.inra.fr

4 D'après : Boudet-Bône, F. (2008). Travail sur les effectifs IST. Rapport interne.

5 <https://intranet4.inra.fr/ist/>

6 Services de référence virtuel interrogés en septembre 2009 : BiblioSésame, réseau national de bibliothèques publiques : <http://www.bibliosesame.org/> - Questions ? Réponses !, Enssib : <http://www.enssib.fr/questions-reponses/> Rue des Facs, réseau de bibliothèques universitaires parisiennes : <http://www.ruedesfacs.fr/> - Sindbad, BnF : [http://www.bnf.fr/fr/collections\\_et\\_services/poser\\_une\\_question\\_a\\_bibliotheque/s.sindbad\\_votre\\_question.html](http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliotheque/s.sindbad_votre_question.html) - Ubib, réseau de bibliothèque universitaire de l'ouest de la France : <http://ubib.fr/>

La terminologie utilisée pour ce type de prestation est « service de référence (ou de renseignement) virtuel ». J.P. Accart (2008) définit un service de référence virtuel comme « un point d'accès unique en ligne que l'utilisateur peut immédiatement identifier, auprès duquel il dépose une requête prise en charge par des professionnels qualifiés, requête amenant une réponse rapide, pertinente et de qualité. »

Plusieurs types de fonctionnement existent pour ces services (Jackson, 2007 et Nguyen, 2006). Ils peuvent être synchrones ou asynchrones, c'est-à-dire permettre une réponse en temps réel et/ou en différé. Les solutions techniques varient du simple mail à des pages Internet ou à un logiciel dédié (QuestionPoint d'OCLC<sup>8</sup>) permettant non seulement de poser la question mais aussi d'afficher les réponses aux questions déjà posées. Les répondants organisent leurs réseaux thématiquement ou géographiquement selon l'ampleur du service et/ou leur localisation. L'organisation humaine de la prestation doit être clairement définie et permettre la continuité de service.

Par ailleurs, les organismes proposant ce type de service depuis assez longtemps, principalement des bibliothèques universitaires, insistent sur l'importance d'afficher très visiblement une charte précisant le type de questions auquel le service répond ou ne répond pas, le public auquel il s'adresse et le délai de réponse (label Si@de<sup>9</sup>). Enfin, l'importance de développer une identité visuelle (logo, supports de communication...) pour améliorer sa visibilité est rappelée par N. Alarcon (2009) dans la mise en place du service Q/R, Ubib.fr.

Peu de services de documentation Inra enregistrent les questions qui leur sont posées. Des relevés effectués sur plusieurs années dans les services de documentation (Erist) des Centres de Bordeaux et d'Avignon ont tout de même permis de dégager deux problématiques principales : l'accès aux ressources électroniques et les outils de gestion bibliographique.

## Choix fonctionnels

Le groupe de travail a retenu les critères suivants pour son modèle d'organisation :

- privilégier facilité et rapidité pour le demandeur ;
- éviter un surdimensionnement du service : la possibilité d'un dialogue en direct de type 'chat', qui aurait nécessité plus de ressources humaines, a été écartée ; le service est donc en différé ;
- inciter les répondants à participer par l'élaboration commune d'une charte de service, tout en les rassurant par une relecture de la réponse ou le recours possible à des experts ;
- offrir un service de qualité précisant un délai de réponse ;
- travailler dans la souplesse : le délai de réponse peut être allongé en cas de question complexe.

Il en découle le fonctionnement suivant (Figure 1) :

- l'utilisateur pose une question. Il choisit, ou non, d'autoriser l'affichage public et anonyme de la question sur le site Q/R. Dans tous les cas, ses données personnelles (son mail) ne sont pas publiées ;
- le réseau de répondants reçoit la question. L'animateur du réseau s'assure que celle-ci relève bien du service de Q/R. Dans le cas contraire, il redirige la question vers le service adéquat et en avertit le réseau. Un répondant prend en charge la question ;
- le répondant s'assure que cette question ou une question similaire n'a pas déjà reçu de réponse. Il peut répondre directement à la question, demander de l'aide à un binôme dans le réseau des répondants ou consulter le réseau d'appui. Si le délai affiché de 3 jours pour l'envoi de la réponse risque d'être dépassé, le demandeur en est averti ;
- si nécessaire, le répondant ou le référent peut demander à l'utilisateur des précisions sur la question ;
- la réponse est envoyée par messagerie électronique avec copie au réseau des répondants ;
- la question et la réponse sont conservées et, selon le choix du demandeur, publiées ou non.

Le groupe de répondants est constitué de sept membres répartis sur quatre Centres Inra différents. Deux des répondants jouent le rôle d'animateurs mais il n'y a pas de répartition spécifique des questions entre répondants. Chacun s'empare d'une question selon sa disponibilité et ses compétences.

7 Journée d'étude Médiadix (11/12/2009) Les services de renseignement virtuel : extension du domaine de la bibliothèque ? programme et interventions disponibles sur [http://mediadix.u-paris10.fr/brochure/documents/Programme\\_11dec.doc](http://mediadix.u-paris10.fr/brochure/documents/Programme_11dec.doc) [Consulté le 18/04/2012].

8 Journée d'étude Médiacitain (23/03/2010) Développer des services de réponses à distance en bibliothèque. <http://www.questionpoint.org/>

9 Si@de, charte des services d'information à la demande des bibliothèques françaises et francophones, disponible sur : [http://www.bnf.fr/fr/collections\\_et\\_services/poser\\_une\\_question\\_a\\_bibliothecaire/s.charte\\_siade.html](http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.charte_siade.html) [Consulté le 02/05/2012]

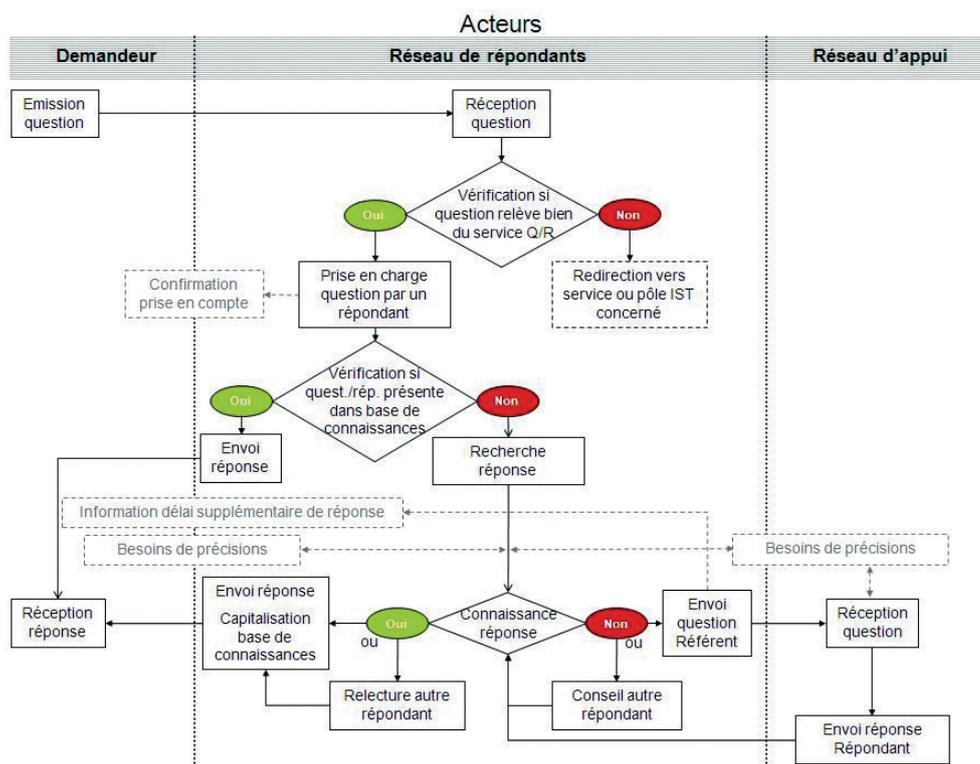


Figure 1. Schéma fonctionnel du service Q/R.

## Choix techniques

Les outils retenus devaient permettre :

- de poser une question via une interface web très simple ;
- d'envoyer la réponse au demandeur ;
- de consulter les Q/R en Intranet ;
- d'afficher le réseau des répondants et leur disponibilité pour assurer la continuité de service ;
- de suivre l'avancement du processus de Q/R ;
- de faire évoluer le service au gré des avancées techniques.

Les outils libres ou déjà présents à l'Inra ont été privilégiés, écartant dès le départ le logiciel QuestionPoint.

### Une première version basée sur Google Documents (Figure 2)

Les outils « formulaire » et « feuille de calcul » de Google Documents ont été retenus au démarrage de la prestation. Le formulaire, intégré dans une page du site intranet IST (site eZpublish « clé en main »), permettait à l'utilisateur de poser sa question et alimentait automatiquement la feuille de calcul, utilisée pour le suivi du processus. Les réponses, envoyées par mail au demandeur, étaient saisies manuellement sur eZpublish et classées par thème(s). Elles étaient parallèlement envoyées sur un compte Twitter permettant aux professionnels IST de les suivre.

Un calendrier Doodle permettait de vérifier la disponibilité des répondants pour le mois à venir. Le respect du délai de réponse était à la charge des animatrices. La communication au sein du réseau de répondants se faisait via une liste de diffusion.

Après une année environ de fonctionnement avec Google Documents, le tableur s'est révélé inadapté du fait de la taille souvent importante des réponses, rendant difficile le déplacement dans le fichier et le suivi du processus. Le pôle Technologies de l'IST, vu les fonctionnalités requises par le service Q/R, a alors suggéré de tester WordPress, déjà déployé à l'Inra.

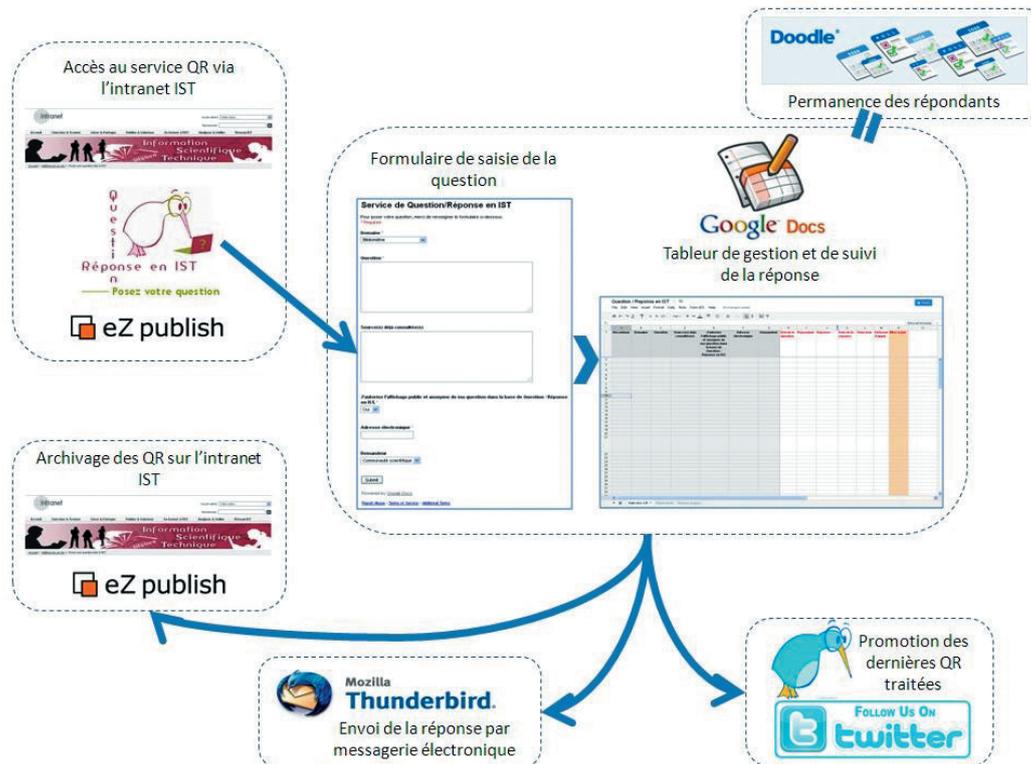


Figure 2. Outils utilisés dans la première version du service Q/R.

### Une nouvelle version sous WordPress (Figure 3)

WordPress<sup>10</sup> a été installé à l'Inra en 2010 par le pôle Technologies de l'IST sur un serveur collectif géré par la Direction du Système d'Information (DSI). Très connu comme outil de blog, il permet de réaliser tout type de site web. Comme tout CMS (Content Management System ou Système de Gestion de Contenu), il sépare les contenus, stockés dans une base de données (ici une base MySQL), de leur affichage, piloté par une feuille de styles et des modèles de pages appelés « thèmes » sous WordPress. Il se compose d'un noyau de fonctions qui peuvent être largement étendues par le biais d'extensions<sup>11</sup>. Une seule installation de Wordpress permet de créer une multitude de sites utilisant des thèmes et des extensions communes ou spécifiques.

Le site Q/R utilise le thème « TwentyTen » fourni par défaut. Les extensions spécifiques utilisées sont :

- TDO mini forms pour le formulaire de questionnement ;
- MailPress pour permettre l'abonnement aux nouvelles Q/R par mail (newsletter) ;
- WP-Postviews pour afficher le nombre de consultations d'un article ;
- Role Scoper pour la gestion de la partie privée du site.

WordPress permet au service Q/R d'intégrer dans un même site le formulaire de questionnement et le suivi du processus (Figure 3). Les Q/R constituent les articles du blog. Elles sont automatiquement intégrées au site intranet IST grâce aux flux RSS, les rendant ainsi accessibles via son moteur de recherche.

La page d'accueil (Figure 4) contient le formulaire de questionnement. Elle propose également :

- un menu en entête menant à la page de présentation du service et à la page contenant les Q/R affichées de façon antéchronologique ;
- une barre d'outils latérale contenant une boîte de recherche et permettant d'accéder aux cinq articles les plus récents, aux articles par catégories, aux cinq articles les plus vus, à l'abonnement aux nouvelles Q/R par mail, aux flux RSS, et à des liens vers d'autres sites.

<sup>10</sup> <http://www.wordpress-fr.net/>

<sup>11</sup> Une extension (ou plugin) est un script PHP qui améliore les fonctionnalités de base de WordPress.

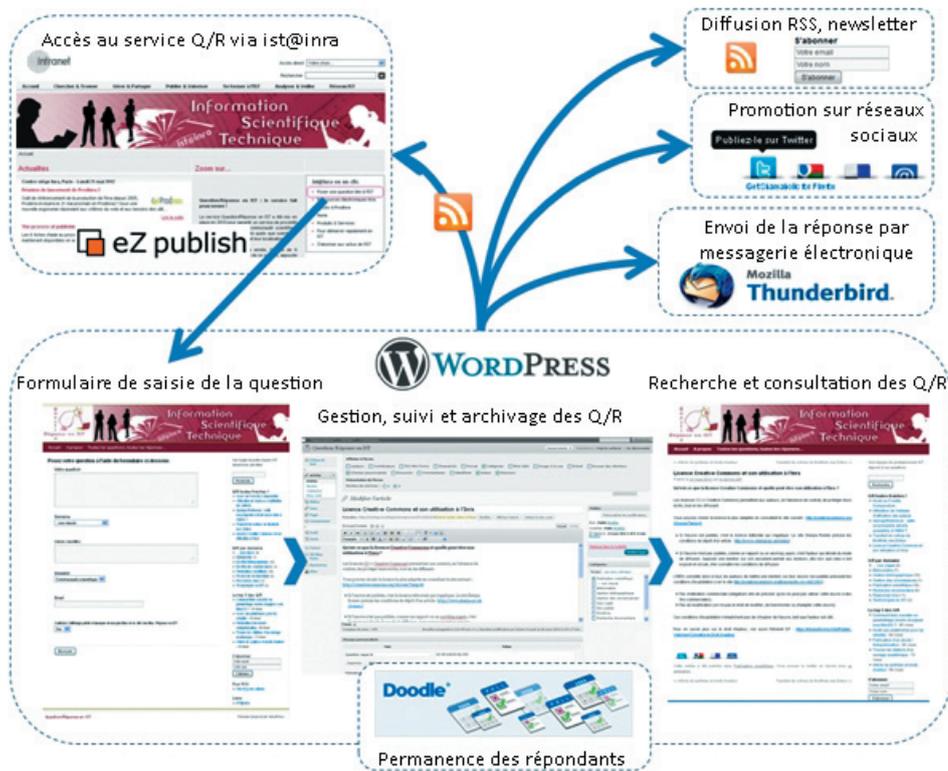


Figure 3. Outils utilisés dans la version actuelle du service Q/R.

Figure 4. Page d'accueil du site Q/R sous WordPress.

À l'aide du formulaire de questionnement le demandeur saisit une question sans avoir à s'identifier. Cette saisie génère automatiquement un mail aux membres du groupe Q/R et un nouveau brouillon d'article dans WordPress, contenant les informations saisies :

- la date de la question ;
- un lien vers le brouillon créé dans WordPress ;
- la question elle-même ;
- la catégorie dans laquelle le demandeur a classé la question ;
- les sources qu'il a consultées ;
- le mail du demandeur ;
- son autorisation ou non de publier sa question sur le site Q/R.

À la prise en charge de la question, le répondant peut, après s'être identifié sur le site, modifier ce brouillon pour rédiger et mettre en forme la réponse puis la publier ou l'enregistrer pour la proposer à la relecture (Figure 5).

Si le demandeur n'a pas souhaité voir sa question affichée sur le site, l'article sera publié avec un statut de visibilité « privé ». Les articles « privés » n'apparaissent pas à la consultation publique, y compris via les flux RSS sortants, mais les répondants peuvent les consulter et s'y référer.

**Modifier l'article**

10-05-12(13:13:54) Déplacer la date dans le champ personnalisé "Question reçue le" et rédiger un titre

Permalien : <http://ist.blogs.inra.fr/questionreponses/2012/05/11/10-05-12131354/>

Envoyer/Insérer

Bonjour, **La question**

Comment dois-je procéder pour faire référencer par cab abstract les proceedings d'un colloque qui a lieu en novembre?

Merci de votre réponse

Bien cordialement **Rédiger la réponse**

Chemin :

Compteur de mots : 25

Champs personnalisés

Nom	Valeur
TDOMF Form #1 Custom Field	Communauté scientifique Catégorie du demandeur
TDOMF Form #1 Custom Field	Sources consultées
TDOMF Form #1 Custom Field	Adresse électronique du demandeur
TDOMF Form #1 Custom Field	Oui Autorisation à publier

Ajouter un nouveau champ personnalisé :

Nom	Valeur
Question reçue le	
Référent	
Répondant	
Relecteur	

**Publier** Enregistrer le brouillon avant de publier

État : Brouillon

Visibilité : Public

Catégories

- Publication scientifique
- ... Vérifier la catégorie
- Bit choisir par le demandeur.
- Ge Eventuellement ajouter
- Ge "Non publié"
- Hors sujet
- Non publié
- ProdInra
- Recherche documentaire

Auteur

le service Q/R

L'identité du demandeur est "le service Q/R" lorsque le formulaire est rempli par une personne non identifiée

**Couper/coller la date récupérée dans la zone titre**

**Saisir le nom du référent si nécessaire**

**Saisir votre nom**

**Saisir le nom du ou des relecteurs si nécessaire**

Figure 5. Saisie de la réponse dans l'interface de gestion de WordPress.

En vert : les informations récupérées du formulaire.

En rouge : les actions assurées par le répondant.



Les articles publiés (et publics) peuvent être partagés sur différents réseaux (Twitter, Netvibes, Google Bookmarks, Delicious, etc).

Contrairement à ce qui est pratiqué généralement sur un blog, nous avons choisi pour simplifier le processus de ne pas autoriser les commentaires sur les articles.

Les atouts de WordPress pour le service Q/R sont multiples :

- pour les répondants : plus de souplesse et de possibilités dans le suivi du processus, une meilleure lisibilité/maniabilité, la production de flux RSS permettant en particulier d'intégrer les Q/R automatiquement dans le site intranet IST, des statistiques de consultation, etc. ;
- pour les utilisateurs : possibilité de poser une question sans avoir à s'identifier (le service est en Internet), de suivre les nouvelles Q/R via les flux RSS ou par mail (abonnement mensuel, hebdomadaire ou à chaque nouvelle Q/R, avec un choix possible par catégorie), d'afficher en un seul clic toutes les Q/R relevant d'une catégorie.

## Bilan de fonctionnement

Lancé en décembre 2010, le service Q/R en IST a reçu 72 questions au 5 avril 2012 soit en moyenne 4 questions par mois. Le délai de réponse de 3 jours est respecté.

Deux tiers des questions proviennent de chercheurs. Les principales thématiques sont la publication scientifique, la gestion bibliographique et l'accès aux ressources électroniques Inra (Figure 6). Il est à noter que la thématique « publication scientifique » n'était pas présente à l'ouverture du service. Cependant, en juillet 2011, après 6 mois de fonctionnement, un tiers des questions étaient catégorisées dans « autres ». Elles correspondaient toutes à des questions relatives au processus de publication : par exemple, comment répondre aux sollicitations de tel ou tel éditeur ou à des questions relatives au droit d'auteur.

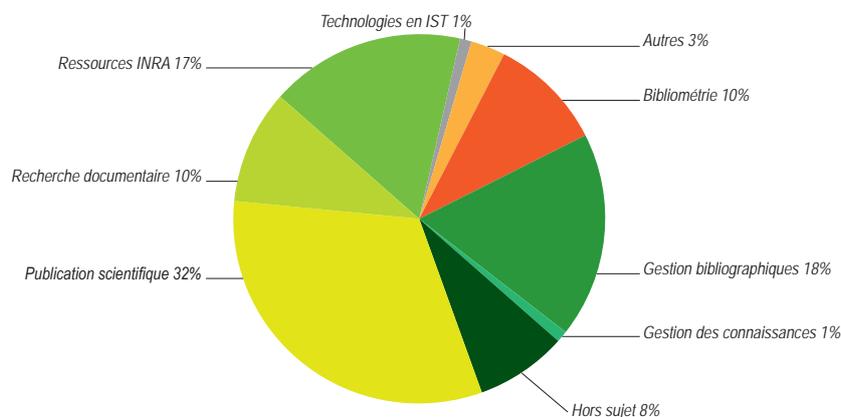


Figure 6. Répartition thématique des questions reçues au 5 avril 2012.

La diversité des Q/R a développé l'intérêt professionnel des répondants. Les questions, très variées, sont enrichissantes. Participer au réseau Q/R constitue, pour les répondants, un moyen d'améliorer leurs compétences professionnelles en même temps qu'une ouverture vers les besoins des chercheurs. C'est aussi une autre manière de créer du lien entre la communauté scientifique et la communauté des professionnels IST et de travailler avec d'autres professionnels IST en dehors de sa proximité géographique habituelle.

Si l'on considère le fonctionnement actuel du réseau de répondants par rapport au fonctionnement envisagé initialement (paragraphe Choix fonctionnel), on peut noter un assouplissement du circuit. Le groupe de répondants fonctionne plus librement. De plus, la répartition des questions n'est pas systématiquement faite par l'animateur du réseau. Selon son intérêt, sa disponibilité et/ou ses compétences, un répondant décide de prendre en charge une question. Les répondants s'assurent collectivement que les questions ont bien reçu des réponses. De même, les relectures ne se font pas seulement en binôme, elles sont partagées par l'ensemble des répondants via

l'utilisation d'un alias de messagerie. Au cours du temps, des rôles différents sont apparus : un répondant s'est investi dans les questions techniques, un autre a pris le rôle de diffusion de la réponse sur le Web. À l'avenir, l'organisation devra comprendre une ré-évaluation périodique des réponses affichées pour corriger les informations devenues obsolètes.

Il est difficile d'estimer la satisfaction des utilisateurs. Toutefois, 14 % des personnes qui ont utilisé le service Q/R l'ont réutilisé au moins une deuxième fois. Par ailleurs, les répondants reçoivent assez souvent des messages de retours positifs des utilisateurs, bien que cela n'ait pas été quantifié. L'impact est aussi évalué par des contacts informels avec des professionnels IST qui ont pu ré-utiliser des réponses.

Le service Q/R a été construit afin de pallier le manque de professionnels IST de proximité géographique. Aucune donnée ne nous permet de savoir si ce but a été atteint. Il est probable que le service Q/R sera connu par le bouche à oreille entre chercheurs et continuera d'être utilisé si la qualité des réponses est au rendez-vous. Avec l'utilisation de WordPress, depuis début mars 2012, le nombre de consultations de chaque question est obtenu en direct, ce qui nous donnera une bonne indication de l'intérêt des personnes pour ce service. L'impact de WordPress sur le fonctionnement et la visibilité du service Q/R nous semble positif, même s'il est un peu tôt, après deux mois d'utilisation, pour le mesurer complètement.

## Conclusion et perspectives

Après un peu plus d'une année d'existence, le bilan s'avère donc positif tant du point de vue du nombre de questions traitées, du fonctionnement du service que de sa perception par les collègues professionnels IST. L'intégration prochaine de nouveaux répondants doit permettre une participation selon les compétences tout en répartissant les questions équitablement. Au plan technique, WordPress permet de mieux gérer, diffuser et valoriser les Q/R.

En revanche, nous ne disposons pas encore de données sur la satisfaction du demandeur. Il est envisagé de mettre en place un questionnaire permettant de recueillir ces informations. Le service Q/R gagnera à entamer des actions pour mieux se faire connaître des sites cibles, sans professionnels IST.

Les questions traitées reflètent toujours une situation particulière : c'est donc bien dans un rapport de proximité que la réponse est fournie même s'il ne s'agit ici que d'une proximité virtuelle. Certaines Q/R peuvent être généralisées et entrer dans des Foires aux Questions. L'affichage public des Q/R constitue une source d'information pérenne pour les chercheurs et les professionnels IST eux-mêmes. Il s'agit de plus d'un outil de promotion des ressources IST.

Par rapport aux prévisions, les questions reçues sont beaucoup plus variées, la thématique « Publication scientifique » est prépondérante. La prestation Q/R permet donc une meilleure appréhension des besoins et préoccupations des utilisateurs, fournissant un indicateur pour une évolution possible des services IST.

## Remerciements

Les auteurs remercient l'ensemble des répondants qui participent ou ont participé à ce service : Anne-Marie Bouchon (UR1263 EPHYSE, Bordeaux), Michèle Maximilien (ERIST PACA, Avignon), Dominique Millot (UMR1347 Agroécologie, Dijon) et Colette Pélissier (UR0406 Abeilles et Environnement, Avignon) ainsi que les membres du groupe de travail du pôle KiWIST.

## Références bibliographiques

Accart JP (2008) Les services de référence. Du présentiel au virtuel, Editions du Cercle de la Librairie, 283 p.  
Alarcon N (2009) Présentation de Ubib.fr à l'Enssib. Disponible sur : <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/tag/service-de-reference-en-ligne/> (Consulté le 19 avril 2012).





Nguyen C (2006) Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats. Bulletin des bibliothèques de France 3:54-57. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0054-009> (Consulté le 19 avril 2012).

Nguyen C (2010) Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne, Enssib, 210 p.

Jackson C (2007) Fiche pratique Services de référence virtuels en France. Enssib. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1692> (Consulté le 19 avril 2012).