CTA

Managing a Question and Answer Service
Lessons Learnt
Workshop Proceedings
Accra, Ghana

23-27 April 2001

Technical Centre for Agricultural and Rural Cooperation (ACP-EU)

The Technical Centre for Agricultural and Rural Cooperation (CTA) was established in 1983 under the Lomé Convention between the ACP (African, Caribbean and Pacific) Group of States and the European Union Member States.

CTA's tasks are to develop and provide services that improve access to information for agricultural and rural development, and to strengthen the capacity of ACP countries to produce, acquire, exchange and utilise information in this area. CTA's programmes are organised around four principal themes: developing information management, and partnership strategies needed for policy formulation and implementation; promoting contact and exchange of experience; providing ACP partners with information on demand; and strengthening their information and communication capacities.

CTA, Postbus 380, 6700 AJ Wageningen, The Netherlands

© CTA 2001

ISBN 9988-582-13-7

Published by:
Technical Centre for Agricultural and Rural Cooperation (CTA)

Edited by:
F.J.K. Adotevi, C. Entsua-Mensah and G. Caiquo

Typeset and printed by:
CSIR-INSTI, P.O. Box M.32, Accra, Ghana

TABLE OF CONTENTS

Page

Summary

Welcome Address
Clement Entsua-Mensah
Director, CSIR-INSTI 3

Address by Dr Thiendou Niang, Representative of the Director of CTA 5

Keynote Address 8

Chapter One: CTA Question and Answer Service 12

1.1 CTA Question and Answer Service
Dorothy Mukhebi-Barasa/Thiendou Niang/ Koda Traore 13

Chapter Two: Experiences in the Management of Question and Answer Service (QAS) 29

2.1 Programme for Agricultural Information Services in the SADC Countries
Herman van Dyk/Hesma van Tonder 31

2.2 The Development of the Ghana Agricultural Information Service (GAINS)
Joel Sam with the collaboration of I. S. Baning, Abdul-Kadiri Ibrahim and Grace Annoh 41

2.3 Un Service Questions-Réponses pour la Communauté Paysanne: L'Expérience du SAILD
Marie Martine Yobol 53

2.4 Linking Extension to Farmers in the NAQAS
Z. E. Omenesa/J. M. Jibrin 59

2.5 Networking for Effective QAS: The AGRIDEA Experience
Bwana Simba Eria 67

2.6 Le Service Questions-Réponses du CIDST
Ajorque Marie-Laure 75

2.7 Evaluation for the QAS Pilot: The Caribbean Experience
Claudette de Freitas 83

Chapter Three: Vision of Prospective QAS 96

3.1 Le SQR de la Bibliothèque Centre de Documentation (BIDOC) de la Faculté des Sciences Agronomiques
Pascaline Babadankpodji 97

3.2 The QAS at FARC for the Indian Ocean Countries
S. Naidu 107

3.3 Establishing and Managing the Question and Answer Service for Agricultural Development Programs and Projects in Papua New Guinea
Mame K. Kasalau 111

3.4 The Potential for Question and Answer Service by the Information and Documentation Services of the Ministry of Agriculture in Jamaica
Claudette Milford Allen 119

3.5 La Vision du SQR à CNAR
Kouka Jean-Roger 121

3.6 Centre National de Recherche Agronomique (CNRA)
Celestin Yao Kouassi 123

Chapter Four: Role of Partner Organisations 125

4.1 The Potential Role of CAB International in Supporting the CTA Question and Answer Service in Africa
Sue Smith /Hilda Munyua 127

4.2 Le Rôle du CIRAD en Information Scientifique et Technique pour les Pays du Sud
Myren Rouly 133

4.3 Question and Answer Services: The Experience of the Royal Tropical Institute (KIT)

4.4 Vers une Decentralisation au Programme Agricole
Isabelle Gachie 155

Chapter Five: Strategic Orientation 159

5.1 Pricing Strategy and its Implementation within GAINS
Joel Sam 161

Chapter Six

6.0 Key lessons, Issues and Recommendations 171

Annexes 180

List of Participants 181

Programme 185

Acronyms 188

4.2 LE RÖLE DU CIRAD EN INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE POUR LES PAYS DU SUD

Myren Rouly

CIRAD-Délégation à l'IST, Avenue Agropolis – TA 383/05 - 34398 Montpellier Cedex 5, France

Résumé

Le CIRAD a pour mission de contribuer au développment rural des pays du Sud, notamment par la formation et l'information scientifique (IST). Dans le cadre de projets définis et contractualisés avec les partnaires du CIRAD, la Délégation à l'IST assure plusieurs activités de coopération: mise en place de centres de ressources documentaires, services d'appui documentaire comme les DSI, réalisation de produits documentaires, comme les bibliograhies nationales.. Un volet important des activitiés de la Délégation à l'IST en coopération est la formation des partenaires. Ces formations concernent la conception et la réalisation de produits editoriaux, la maîtrise des technologies de l'information, la conception et l'exploitation de bases de donnèes documentaires et relationnelles. Pour assurer sa mission en matiére d'information et de communication, la Délégation à l'IST dispose de trois services: le service de l'information et de la documentation, le service des éditions et du multimédia et un systéme d'appui à la valorisation opérationnelle et à l'information sur la recherche scientifique, Initiative Savoirs. Le service de l'information et de la documentation regroupe l'ensemble des activités d'appui documentaire (SQR, DSI ...) et de gestion des bases de données informationnelles comme ATLANTIS, le système d'information sur les activités scientifiques du CIRAD.

Abstract

CIRAD has as its mission to contribute to the rural development of countries in the South, notably: training, and technical and scientific information (TSI). TSI delegation undertakes several activities of cooperation through specific cooperation projects: establishment of document resource centres, document support services such as DSI, documentation of products such as national bibliographies. An important feature among the activities of DSI delegation in collaboration with TSI is the training of partners. This training concerns the conception and realization of editorial products, the mastery of information technology, and the collection and use of inter-related and documented database. To fulfil its mission in matters of information and communication, the Delegation to TSI has three services: information and documentation service, multimedia and editing service, and a support system for operational valuation and information on scientific research. Information and documentation include all documentary support services and management of information database such as ATLANTIS and information systems on scientific activities of CIRAD.

Le CIRAD

Le CIRAD, Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement, est un organisme scientifique spécialisé en agriculture des régions tropicales et subtropicales. Sous la forme d'un EPIC, établissement public à caractère industriel et commercial, il est issu en 1984 de la fusion d'instituts de recherche en sciences agronomiques, vétérinaires, forestières et agroalimentaires des régions chaudes.

Il emploie 1800 personnes dont 900 cadres qui interviennent dans une soixantaine de pays. Son budget s'élève à environ 1 milliard de francs (152 millions d'euros) dont plus de la moitié provient de fonds publics.

Il comprend sept départements de recherche: cultures annuelle (CIRAD-CA), cultures pérennes (CIRAD-CP), productions fruitières et horticoles (CIRAD-FLHOR), élevage et médecine vétérinaire (CIRAD-EMVT), forêts (CIRAD-FORET), territoires, environnement et acteurs (CIRAD-TERA), amélioration des méthodes pour l'innovation scientifique (CIRAD-AMIS).

Le CIRAD travaille dans ses propres centres de recherche, ou au sein de structures nationales de recherche agronomique des pays partenaires, ou en appui à des opérations de développement. Sa mission est de contribuer au développement rural des pays du Sud, par des recherches, par des collaborations favorisant le transfert de technologies adaptées à leurs besoins, par la formation et l'information scientifique et technique.

La délégation à l'information scientifique et technique, la DIST

La Délégation à l'IST a été créée pour répondre aux besoins de l'ensemble des usagers du CIRAD en matière d'information et de publications. Au sein de la direction générale, le délégué à l'IST propose la politique d'information scientifique et technique de l'établissement qui est arrêtée par le comité de direction. Il représente le CIRAD pour toutes les activités de coopération ou les manifestations intervenant dans le secteur de l'IST.

Si l'information scientifique et technique est un instrument de travail

pour les équipes de recherche du CIRAD, c'est aussi un outil de coopération.

La Délégation à l'IST et ses activités de coopération

Le partenariat institutionnel en IST

Jusqu'en 1997, le CIRAD comme CABI a donc assuré le service questions-réponses du CTA. Dans la logique d'une décentralisation de ce service, la Délégation à l'IST s'attache donc à développer des approches méthodologiques ou techniques permettant la prise en charge de ce type d'activité SQR par d'autres centres.

La Délégation à l'IST propose des produits d'ingénierie, des services, des expertises et des formations dans ses domaines de compétence édition, documentation, nouvelles technologies de l'information et communication, et systèmes d'information.

Parmi les projets en coopération en 2000-2001, on peut citer :

La mise en place de centres de ressources documentaires:

- Avec l'appui du SCAC (Service de Coopération et d'Action Culturelle) du Burkina Faso, le CIRAD participe avec l'IRD (Institut de Recherche pour le Développement) à la constitution et à l'organisation d'un fonds documentaire commun (CIRAD, IRD, CID) à Ouagadougou.
- A la demande du Ministère de l'agriculture de Djibouti et avec l'appui du SCAC, la Délégation à l'IST a réalisé une mission d'expertise en vue de la mise en place d'un centre de ressources documentaires.

Un partenariat institutionnel avec le SNRA du Sénégal

- Dans le cadre d'un FAC (Fonds d'Aide et de Coopération) sur le Sénégal, la Délégation à l'IST fournit des informations et des documents à des tarifs préférentiels aux chercheurs sénégalais rattachés à l'ISRA (Institut Sénégalais de Recherches Agricoles), le CERAAS (Centre d'Etude Régional pour l'Amélioration de l'Adaptation à la Sécheresse) et l'ITA (Institut de Technologie Alimentaire).

Des services d'appui aux partenaires

- Une convention avec le CTA permet à la Délégation à l'IST, en collaboration avec CABI, de fournir des références bibliographiques sous forme de DSI (Diffusion Sélective de l'Information) à plus de 450 scientifiques des pays ACP.
- Dans le cadre du projet PARAB, un appui documentaire a été fourni auprès de l'INRAB (Institut National de Recherches Agronomiques du Bénin).

Des produits documentaires

- Avec l'appui du CTA et à la demande du Ministère de l'agriculture de Djibouti et de l'INRAPE (Institut National de Recherche pour l'Agriculture, la Pêche et l'Environnement) des Comores, la Délégation à l'IST a réalisé deux bibliographies nationales sur l'agriculture et le développement rural répertoriant l'ensemble des travaux disponibles sur ces deux pays. Une version cédérom est en cours.
- Une bibliographie sur les zones des savanes d'Afrique de l'Ouest a été réalisée à la demande du réseau PRASAC (Pôle régional de Recherche Appliquée au développement des Savanes d'Afrique Centrale) en collaboration avec le département TERA, avec également une version cédérom.

Le réseau francophone Sésame

Sésame est un réseau documentaire de 43 organismes dont 30 sont situés en Afrique, auquel participe le CIRAD avec le soutien de l'Agence Universitaire de la Francophonie. Parmi les produits documentaires issus de ce partenariat, le cédérom Sésame Doc signale la production scientifique des chercheurs francophones relative à l'agriculture et au développement rural des régions chaudes.

La formation des partenaires

Un volet important des activités de la Délégation à l'IST en coopération est la formation des partenaires. Ces formations organisées à la demande des institutions partenaires à l'intention des professionnels de l'IST concernent la conception et la réalisation de produits éditoriaux, la maîtrise

des outils documentaires, la conception et l'exploitation de bases de données documentaires et relationnelles.

Ces formations peuvent être organisées sur place, au sein de l'institution qui le demande, ou à Montpellier, au sein de la DIST. Dans ce cas, la formation peut être complétée par une mise en situation professionnelle dans les services de la DIST ou dans une autre structure. L'accueil des stagiaires se fait en étroite relation avec la Délégation aux échanges scientifiques internationaux qui supervise toutes les activités de formation des institutions du Sud partenaires du CIRAD. Les modules de formation continue proposés aux partenaires dans le secteur de l'IST sont consultables sur le site Web du CIRAD.

La structure de la Délégation à l'IST

Pour pouvoir assurer sa mission en matière d'information et de communication, la Délégation à l'IST dispose de trois services:

- le service de l'information et de la documentation,
- le service des éditions et du multimédia,
- Initiative Savoirs.

Initiative Savoirs

C'est un système d'appui à la valorisation opérationnelle et à l'information sur la recherche scientifique. Il doit aider à la structuration de contenus pédagogiques à partir des connaissances scientifiques maîtrisées par le CIRAD et ses partenaires, notamment sur des supports multimédias. Les activités servant cette vocation concernent le développement du multimédia éducatif dans les thématiques du CIRAD.

Le service des éditions et du multimédia

Il est responsable de la réalisation des produits éditoriaux du CIRAD, de leur publication, leur valorisation et leur diffusion à l'extérieur. Il est organisé autour de quatre grands pôles fonctionnels:

- L'unité de production éditoriale
- L'unité de production graphique
- L'unité de diffusion
- Le pôle multimédia.

Ce service a un rôle de formation des chercheurs et des professionnels de l'édition des organismes partenaires dans le cadre d'activités en coopération: formations à la rédaction scientifique, formations aux techniques et aux outils d'édition sur le Web, formations aux techniques de diffusion.

Le service de l'information et de la documentation

Il regroupe l'ensemble des activités d'appui documentaire et de gestion des bases de données informationnelles. C'est une cinquantaine de personnes organisées autour de trois grands pôles:

- L'unité bibliothèque est responsable de l'organisation et de la gestion des bibliothèques de sites.
  C'est un lieu d'accueil pour les professionnels de l'IST et les partenaires du sud.
- L'unité interface information assure l'appui documentaire et informationnel des équipes scientifiques du CIRAD. Les documentalistes assurent le service questions-réponses, le service de diffusion sélective de l'information et réalisent à la demande des produits de veille d'information et des bibliographies. Cette unité a un rôle également de formation des chercheurs et des professionnels de l'information des organismes partenaires dans le cadre d'activités de coopération.
  Cela peut-être la formation aux outils et logiciels documentaires (TEXTO, CDS-ISIS, EndNote), la formation à la recherche sur les bases de données, la formation aux méthodes de recherche sur Internet.
- L'unité bases de données est responsable de la gestion des différents catalogues et systèmes d'information scientifique et technique du CIRAD. Elle structure, alimente ou coordonne l'alimentation, administre, gère le contrôle de qualité et assure l'exploitation des différentes bases de données dont elle a la responsabilité.

  Elle assure la formation des utilisateurs aux outils mis en place.

  Elle intervient à la demande des équipes du CIRAD ou de ses partenaires pour la conception, le développement et la gestion de bases de données scientifiques.

  Elle est à l'origine du système d'information, Atlantis (Présentation en annexe). Ce système est fondé sur l'interconnexion de six

modules et sur le partage des informations: chaque base est individualisée, mais un certain nombre d'informations sont communes dans le système, évitant les duplications et permettant une mise à jour instantanée.

Atlantis alimente d'autres bases de données du CIRAD telles que Mercure Diffusion, base de 10 000 adresses d'organismes de recherche, d'experts, de chercheurs, de bailleurs de fonds, de bibliothèques, de librairies...

L'unité bases de données assure également l'animation des réseaux documentaires ou des réseaux d'information coopératifs.

Dans cette logique c'est un lieu d'accueil privilégié pour les partenaires du Sud.

En conclusion, la Délégation à l'IST peut apporter son savoir-faire dans le cadre de projets définis et contractualisés pour permettre la prise en charge d'une ou de plusieurs étapes dans la mise en place d'une activité comme le service questions-réponses ou dans sa gestion au quotidien.

Annexe :

ATLANTIS
Le système d'information du CIRAD

1. ATLANTIS en quelques mots clés

- Un système d'information sur les activités scientifiques du CIRAD
- Un système évolutif, accessible, ouvert et cohérent
- Une information structurée qui se veut indépendante des utilisations qui en sont faites
- Une exploitation des informations à chaque niveau de l'entreprise
- Des outils de restitution divers et variés
- Une organisation humaine en place autour du système

2. Les 6 modules du système

- Le module "Agents"
  - Renseignements administratifs
  - Renseignements scientifiques

- Localisations professionnelles
- Statut et fonctions

- Le module "Experts"
  - Fonctions
  - Types d'activités, champs disciplinaires
  - Diplômes
  - Expérience professionnelle
  - Compétences linguistiques, géographiques, scientifiques
  - Régions, zones de missions
  - Publications

- Le module "Missions"
  - Les pays visités
  - L'objet de la mission
  - La nature de la mission
  - Les dates

  - Le mode de financement
  - Les personnalités rencontrées
  - Un résumé des points essentiels

- Le module "CV"
  - Renseignements administratifs
  - Diplômes
  - Expérience professionnelle
  - Compétences linguistiques, géographiques, scientifiques
  - Missions
  - Publications

- Le module "Stagiaires"
  - Renseignements sur le stage
  - Renseignements sur le stagiaire
  - Renseignements sur l'employeur du stagiaire
  - Diplôme obtenu à l'issu du stage

- Maître de stage
- Localisation du stagiaire
- Durée du stage

- Le module "Références"
  Titre de la référence
  Dates
  Types de références
  Description des prestations
  Equipes internes et externes
  Montants
  Financements / Financeurs
  - Informations scientifiques

3. Les outils d'exploitation des informations du système

- Interface Web Intranet
  - Vision restreinte de l'information
  - Navigation de type hypertexte dans les bases de données
  - Possibilité de recherches multicritères pré-programmées
  - Simplicité d'utilisation, restitutions restreintes
  - Interface de "représentation"

- Moteur de recherche et d'extraction de données en mode Client/ Serveur
  - Accès a l'ensemble des données détenues dans le système
  - Cache la structure relationnelle du système, le système est vu comme un ensemble de fiches logiques
  - Possibilité de décrire le raisonnement de la recherche
  - Préciser les informations attendues
  - Récupérer le résultat dans les outils de la bureautique
  - Interface destinée aux gestionnaires de la recherche

- Générateur d'états complexes
  - Références croisées
  - Regroupement, comptages., statistiques...

- Maîtrise complexe de l'outil
- Production et diffusion périodique d'états "sur mesure"
  Interface utilisée par les gestionnaires de la recherche et les directions

- Produits dérivés
  - Annuaire des chercheurs
  - "Les adresses du CIRAD"
    Listes du personnel
  - Curriculum Vitae
  - Dossiers de pré-qualification aux appels d'offre
  - Indicateurs du contrat d'objectif
  - Bornes interactives
  - Listes de publications
  - Fiches thématiques (agents, missions, projets, opérations, publications)

- Sous-systèmes autonomes
  - Extraction de portions du système (critères administratifs, géographiques, scientifiques) sur des environnements informatiques plus légers
  - Utilisation des mêmes applications de saisie et d'interrogation que celles du système "père"

- Programmes d'alimentation de bases de données externes
  - BIOREP
  - SIS (SPAAR)
  - INDIX
  - AGREP (Union Européenne)
  - FINES (Ministère français de la recherche)
  - TELELAB (Ministère français de la recherche)
  - INFOSYS (à venir)

- Passerelles vers d'autres systèmes d'informations internes
  - Système d'infogérance informatique
  - Bases de données des adresses électroniques

- Bases de données des contacts du CIRAD (DSI, SQR, Diffusion promotion)
- Bases de données du département des équipements techniques (sécurité, téléphones ...)
- Paie
- Accès contrôle au système via le langage SQL

4. Les utilisateurs

- Les directions
  - Etats statistiques périodiques
  - Questions ponctuelles et précises
  - Etudes stratégiques

- Les gestionnaires de la recherche
  - Etats statistiques périodiques
  - Etats personnalisés
  - Documents d'aide à la décision
  - Administration de la recherche
  - Etudes (vision transversale des informations de l'organisme)

- Les scientifiques
  - Questions ponctuelles et précises dans le cadre de recherches
  - Recherche de partenariat en interne
  - Recherche d'information sur la vie de l'organisme

- Les services administratifs
  - Listes
  - Diffusion d'informations (Etiquettes, mailing ...
  - Occupation des surfaces
  - Sécurité des centres

- Le reste du monde...
  - Les fiches programmes
  - Les annuaires
  - Les catalogues de publications

5. L'organisation humaine

- Au niveau central

  Une cellule Atlantis

  - Architecture du système
  - Contrôle de cohérence et de qualité
  - Animation du réseau
  - Evolution du système et des applicatifs

- Au niveau départemental

  Un coordinateur

  Un responsable par module

  - Des personnes chargées de la saisie

- Une réunion bi-annuelle

  Expression des nouveaux besoins

  Perspectives d'évolution du système

  Mesure de la qualité des données

  Cellule de suivi du système

6. Le futur

- Dimension cartographique
  - Donner une dimension spatiale et visuelle aux données factuelles
- Intégrer les techniques de recherches documentaires à l'ensemble du système

  Thesaurus, synonymes, mots vides...

  Exploiter de manière optimale les rubriques de type "résumés, synthèse... (Les CV)

- Utiliser la technologie XML pour récupérer automatiquement de l'information brute dans le système Atlantis

  Extraction automatique du compte-rendu de missions directement à partir du rapport de mission

  Constitution de notice bibliographique directement à partir du fichier originel