

## Les utilisateurs témoignent...

« **Refdoc est un outil ergonomique** et intuitif qui offre une large palette de ressources dans les collections de l'INIST et de ses partenaires. La recherche documentaire est simple et performante, la gestion et le suivi des commandes adaptés à nos besoins. Les niveaux d'habilitation des utilisateurs pour les commandes offrent une grande souplesse dans la gestion des flux. »  
Arnauld Sillet, bibliothèque interuniversitaire de santé (pôle Médecine & odontologie), Paris

« **Je suis une très ancienne utilisatrice** du service de fourniture de documents de l'INIST et j'aime déjà beaucoup Refdoc ! C'est un outil très pratique et qui contribue à simplifier la tâche du chasseur de document. Félicitations à toute l'équipe qui l'a mis en place ». Mars 2010

« Ma satisfaction de l'usage de Refdoc ne s'est pas démentie, mais il n'y a pas que l'outil, je n'oublie pas l'efficacité de la chaîne de traitement qui est derrière, et qui donne toute satisfaction à mes collègues-chercheurs. » Avril 2011  
Élisabeth Lazcano, université Paris-VII (laboratoire d'histoire des théories linguistiques), Paris

« **Très complet, convivial et simple** d'utilisation, Refdoc, le portail d'INIST Diffusion est absolument incontournable pour nos commandes de documents scientifiques. Bien entendu, nous apprécions beaucoup les modes de recherche très intuitifs et, tout particulièrement, la requête par PMID qui permet un gain de temps très notable. Mais, bien au-delà de sa richesse et de ses performances techniques, Refdoc représente pour nous une équipe extrêmement compétente, disponible et à l'écoute de ses clients. À souligner la qualité du service Fourniture de documents et sa réactivité, et surtout la relation très personnalisée et le partenariat que les collaborateurs et responsable du service Clients établissent avec leurs interlocuteurs. Faisant preuve d'une très grande capacité d'adaptation à nos attentes, ils sont à plusieurs reprises venus in situ pour dispenser des formations à nos nouveaux utilisateurs. Un grand bravo pour leur pédagogie et leur professionnalisme ! »  
Florence Dedieu, documentation médicale, Janssen, Issy Les Moulineaux

« **En tant que bibliothécaire** au sein de la recherche avancée de L'Oréal, une de mes missions est la fourniture de documents. Afin de gagner en rapidité et efficacité, notre choix s'est porté sur la plateforme Refdoc développée par l'INIST. Cette plateforme est ergonomique, conviviale et simple d'utilisation [...]. Le fait que les chercheurs s'identifient sur la plateforme Refdoc présente un avantage indéniable pour la bibliothèque en terme de gain de temps. Les articles commandés ne transitent plus par la



bibliothèque, ils sont adressés directement au chercheur. Refdoc présente également l'avantage d'être souple dans la réception des articles. En effet, il offre la possibilité de recevoir les articles sous plusieurs formats : papier (courrier), électronique (via Ariel ou sur sa messagerie personnelle) ou fax. Il permet de gérer facilement les urgences avec un coût optimal dans la réception de l'article [...]. Sans aucun doute Refdoc est un outil end-user efficace pour la commande d'article. L'évolution prochaine serait pour nous la possibilité de télécharger immédiatement l'article. »  
Maria Mauricio, L'OREAL, Aulnay sous Bois

« **Bayer, laboratoire pharmaceutique**, utilise de façon quotidienne le logiciel RefDoc et les utilisateurs sont très satisfaits de l'outil qui présente de nombreux avantages par rapport au précédent. L'ergonomie de Refdoc est parfaite et on y retrouve aisément son chemin. Ce qui permet à des utilisateurs non initiés de pouvoir passer des commandes. Bayer apprécie le masque de saisie qui accélère la saisie du bon de commande (exemple recherche par PMID...). La tarification et les différents types de réception sont affichés clairement et donnent une vision globale du statut de l'article. »  
Carole Dubois, documentation médicale, Bayer, Loos

« **Aujourd'hui, le chercheur** a accès à des bibliothèques numériques, plus ou moins riches qui lui permettent de naviguer facilement de la référence bibliographique jusqu'au texte intégral de l'article. [...] RefDoc offre aux chercheurs la possibilité d'obtenir rapidement et facilement des documents rares, difficiles à trouver dont l'abonnement national ne se justifie pas économiquement. C'est un dernier recours pour le chercheur, la possibilité de trouver l'oiseau rare !!!  
Nicole Pinhas, INSERM, Paris

« **Le Cemagref** utilise depuis de nombreuses années les services de l'INIST pour commander ses copies de documents (articles, communications à des congrès, chapitres d'ouvrages, thèses, rapports). Depuis 2006, le Cemagref a centralisé les commandes d'articles auprès

de ce fournisseur. Grâce au résolveur de liens installé sur les bases de données scientifiques commerciales, le chercheur a accès directement au texte intégral ou bien est basculé vers le formulaire de commande en ligne de l'INIST : Refdoc (depuis mars 2010). La plateforme Refdoc a été configurée pour que chaque chercheur puisse commander directement le document souhaité (création d'un compte individuel par utilisateur [...]). Après un an de fonctionnement et des formations auprès des chercheurs pour qu'ils s'approprient ce nouveau mode de commande, le bilan est plutôt positif, même si quelques ajustements de l'outil restent à envisager. »  
Sonia Launay, CEMAGREF, Nogent sur Vermisson

« **Cela fait 19 ans** que je travaille avec le fournisseur INIST-CNRS [...]. Aussi, dès l'annonce de la commercialisation de son produit Refdoc, je m'y suis vivement intéressée. J'utilise Refdoc depuis son lancement en mars 2010. Je commande environ 180 articles scientifiques par mois via Refdoc, la plupart étant destinés à des chercheurs [...]. Plus convivial et plus simple d'utilisation que les formulaires via Internet, Refdoc permet de rechercher puis de commander l'article en ne saisissant que son titre ou le nom de l'auteur. Il nous propose également le choix des formats de fourniture du document ainsi que les modes de livraison (par courrier, par Ariel®...). J'apprécie beaucoup de pouvoir suivre le traitement de mes commandes en direct sur le site, cela me permet de renseigner les chercheurs avec plus de précisions sur les délais d'obtention et sur le prix de chaque article. Ce suivi en temps réel me fait gagner en efficacité. Pour tracer les dépenses, j'utilise la fonction extraction de données qui me fournit des statistiques de consommation par client interne ou par date de commande, par exemple [...].  
À noter, une limite actuelle à Refdoc : l'achat d'articles publiés le mois précédent ou celui des prépublications (preprints). Pour les obtenir, je travaille avec un autre fournisseur plus coûteux mais qui répond à nos attentes et à celles du chercheur. N'oublions pas que le chercheur aujourd'hui souhaite anticiper les défis scientifiques [...]. »  
Laurence Rambur, Roquette, Lestrem