

YaleUniversityITSFrench

Ce document est une traduction française du document YaleUniversityITS élaboré par Terence.

Note: structure inspirée de l'étude consacrée au site Internet de l'Université [Missouri-Rolla](#) et à Typo3.

Introduction

Ce document vous expliquera pourquoi le groupe [Etudiants et informatique \(Student computing\)](#) de l'Université [Yale](#) (New Haven, Connecticut, USA) a choisi TikiWiki comme outil de gestion de connaissance, quels pré-requis ont été nécessaires pour Tikiwiki, quels avantages (ou quels manques) Tikiwiki propose par rapport à notre ancien système de gestion de contenu/connaissance, et quelles possibilités apporte Tikiwiki dans le future.

Présentation du groupe Etudiants et Informatique

Intégré au département des Services des Technologies de l'Information, le groupe Etudiants et informatique de l'Académie Média et Technologie de l'Université de Yale permet aux étudiants d'utiliser réellement les technologies informatiques durant leurs études à Yale. Les Services des Etudiants en informatique comptent 70 assistants diplômés ou préparant le diplôme. Ces assistants font office non seulement de consultants réseau et informatique mais aussi de liaison entre le corps des étudiants et les services Prévisions et Technologie de l'université.

Présentation de l'équipe

Plusieurs étudiants ont été engagés durant l'été pour mettre à jour ou compléter l'intranet des assistants informatique, appelé CAWeb (pour Computer Assistants - CAs). L'équipe était composée d'une personne ayant de l'expérience dans le domaine des systèmes de gestion de contenu open-source, et une poignée de personnes travaillant sur l'organisation et la création de contenu. Finalement, nous espérions entraîner les quelques 70 membres de l'équipe des services Etudiant informatique dans le processus de création de contenu.

Le projet

CAWeb a par le passé servi de portail central pour toutes les activités liées au groupe Etudiants et Informatique et aux assistants. Le site était une gigantesque collection de pages Html statiques, en constante expansion au fil des ans, sans structure ni organisation apparentes. Associé au fait que le groupe Etudiants et informatique connaissait un renouvellement régulier à mesure que les étudiants obtenaient leur diplôme, CAWeb devint rempli de contenu inaccessible ou ingérable, de centaines de liens cassés, et de pages orphelines et obsolètes. CAWeb avait besoin d'être revu, ou du moins compartimenté en plusieurs sites pour qu'il ne serve plus de simple dépôt de contenu pour le groupe Etudiants et informatique.

Nous avons conclu qu'il était nécessaire de mettre en place un système de gestion de contenu consacré à la documentation liées aux principaux problèmes informatiques, pour déposer le règlement intérieur de

l'université; les guides informatiques, et plus généralement toute sorte de documentation liée aux services Etudiants et informatique.

Le système de gestion de connaissance : Tikiwiki

Pour notre projet, TikiWiki représentait la meilleure option. Voici ci-dessous une liste de fonctions/qualités particulièrement utiles et séduisantes dans notre cas.

Wiki

Le Wiki est un outil d'écriture collaborative extrêmement puissant, efficace, simple et facile à organiser, parfait pour des travaux de documentation en groupe. Le système interne de référencement du wiki est flexible, et nous permet de changer notre structure, ajouter et modifier du contenu avec facilité (à l'inverse des bases de connaissance et des sites statiques plus rigides). Les fichiers joints nous permettent de télécharger et d'associer des fichiers avec la documentation appropriée. La plus importante réside peut-être dans la fonction "historique" du wiki. L'ensemble des changements sont enregistrés, et toutes les pages wiki peuvent être rembobinées. Ces sauvegardes rendent l'écriture collective plus simple et plus fiable.

Fonctionnalités d'un portail et d'un CMS

Tikiwiki comprend également des fonctions que nous attendions des autres systèmes de gestion de contenu (CMS) et des portails open-source. La publication d'articles peut être utilisée pour déposer des informations et des annonces. La Foire aux questions (FAQs) fait figure de lieu où l'on peut trouver réponse aux problèmes et aux interrogations fréquentes. La galerie de fichiers peut être utilisée pour stocker les fichiers fréquemment utilisés comme les PDFs imprimables et les antivirus. Le répertoire de liens emmagasine les liens essentiels vers des pages extérieures. Il existe des douzaines d'autres fonctions utiles qui peuvent ou non être utilisées lorsque le site est finalisé.

Contrôle granulaire des permissions

Tikiwiki fournit un système de permissions très détaillé. Nous avons conçu au moins 4 niveaux d'utilisateurs. Les "administrateurs" ont le contrôle sur tous les éléments du site. Les "modérateurs" ont le contrôle sur le contenu du site. Les "utilisateurs privilégiés" ont la permission de créer du contenu sur certaines parties du site. Les utilisateurs de base sont seulement autorisés à voir certains types de contenu. (à venir: permissions par catégorie).

De nombreuses fonctionnalités propres

Autant que nous sachions, aucun autre système de gestion de contenu ne possède autant de fonctionnalités en soi. Les autres systèmes de gestion de contenu peuvent être étendus en utilisant des plugins et des ajouts, mais ces composants externes ne sont en général pas suivis par l'équipe officielle. Ces composants non officiels ne sont souvent pas réalisés de façon professionnelle. Ils sont souvent abandonnés à mi chemin, ou présentent des bugs. Ce n'est pas le cas pour Tikiwiki.

Extendibility

Ajouter des modules à Tikiwiki est simple. Nous avons ajouté deux modules pour accéder à la base de données de notre système de gestion des tickets, [Request Tracker](#), enregistrant les tickets non réclamés ou détenus au sein de la file d'attente des utilisateurs. Nous réaliserons également un module qui avertira l'utilisateur lorsque

son formulaire de paiement n'a pas été rempli.

Les défis du projet

Connexion avec le Service d'Authentification Centrale

Le [Service d'Authentification Centrale](#) (Central Authentication Service - CAS) est un système de signature par initiales (Web Initial Sign-on - WebISO) conçu par les Services Technologies de l'information (Yales ITS). Le Service d'Authentification Centrale facilite la gestion de signatures individuelles au sein de nombreuses applications internet et permet à ces services en ligne d'authentifier les utilisateurs sans avoir accès à leurs mots de passe. Pour l'utilisateur final, toutes les pages protégées affichent un environnement permettant d'entrer son identité (NetID - nom d'utilisateur unique fournit à chaque personne affiliée à l'université) et son mot de passe.

A notre enchantement, nous avons connecté Tikiwiki au Service d'Authentification Centrale (CAS) sans adaptation. Yale ITS utilise `mod_cas`, un module Apache de protection des pages web sur CAS. Comme `mod_cas` est un module Apache, il se comporte comme une authentification http standard, stockant l'identité (NetId) dans `$_SERVER['REMOTE_USER']`

Tikiwiki prend en compte les authentifications http. Quand un utilisateur s'enregistre par une authentification http, et que l'identité de l'utilisateur correspond à l'une des identités de la base de données de Tikiwiki, ce dernier enregistre automatiquement l'utilisateur. De cette façon, quand un utilisateur s'enregistre auprès du CAS, Tikiwiki compare son identité avec un compte pré-créé dans sa base, et enregistre l'utilisateur.

A milieu de l'été, nous avons décidé de mettre en ligne une interface publique pour les étudiants et les enseignants, et de leur permettre de voir Tikiwiki sans s'inscrire. Cela excluait `mod-cas`, car le mode d'authentification http ne permet pas aux visiteurs anonymes d'accéder aux pages protégées. Par conséquent, nous avons modifié le code d'accès dans Tikiwiki pour permettre l'authentification à CAS tout en autorisant les visiteurs anonymes. Étonnamment, un fichier seulement (`tiki-login.php`) du être modifié. Comme vous pouvez le voir, Tikiwiki est un instrument puissant et néanmoins facile à modifier !

Convaincre les autres que l'utilisation Wiki est facile

La première réaction que mes collègues eurent envers Tikiwiki fut que de dire que la création de pages était trop compliquée. La plupart s'attendait à rencontrer une base de connaissance traditionnelle proposant des catégories rigides où l'on ne pouvait que cliquer, ajouter et écrire dans le texte d'une nouvelle page. Le concept de création d'une nouvelle référence depuis une page existante et d'écriture sur la nouvelle page leur était plutôt étranger. Pourtant, après qu'ils eurent compris la facilité de la syntaxe en cours sur le wiki, ainsi que les raccourcis du genre double clic pour éditer une page wiki, les modèles, l'auto création, etc.. le concept du wiki fut très bien reçu.

Some Buggy Features

Nous avons aussi passé un temps considérable à traiter les anomalies du système, en essayant de détecter les bugs puis d'envoyer des rapports aux développeurs de Tikiwiki. Pour bénéficier de fonctions fonctionnant parfaitement, nous avons dû nous servir de l'arborescence CVS de Tikiwiki plutôt que celle de la version stable. Il est certain que les bugs sont apparus à cause de notre pratique de mélanger le code provenant du CVS et nos propres modifications. Néanmoins, les développeurs de Tikiwiki sont très sympathiques et compréhensifs, et font du signalement et du suivi des bugs un processus relativement facile à vivre.

Bénéfices immédiats

Coût

Mis à part la gratuité du système, Tikiwiki nous a permis d'utiliser peut-être des dizaines et des centaines d'heures de travail à créer un système similaire à partir de rien ou à modifier d'autres systèmes pour les adapter à nos besoins. Avec Tikiwiki, nous avons été capables de mettre en place une base de connaissance vaste et complexe en un mois ou deux.

Création rapide de contenu

Nous avons été capables de créer des douzaines de pages wiki en quelques semaines. Le fait que beaucoup de gens puissent rejoindre le processus de création de contenu fut d'une valeur inestimable.

Respect des délais du projet

Officiellement, notre projet devait être réalisé en trois mois. Tikiwiki a été mis en place et fut propre à être utilisé en moins d'un mois, le reste du temps avait pu être utilisé pour la création de contenu.

Attrance des utilisateurs

Les fonctions attrayantes et l'interface de Tikiwiki ont rendu plus probable l'utilisation des ressources et l'implication des utilisateur.

Interfaces utilisateurs multiples pour audiences multiples

Nous avons la capacité de publier plusieurs interfaces, l'une pour le grand public (les étudiants et les enseignants) , l'autre pour les équipes des CAS et de Yale ITS. Le système sophistiqué de permission de Tikiwiki, proposant de nombreux niveaux d'accès et d'interfaces, pourra être utilisé dans le futur.

Le future

Généralement, la base de connaissance est utilisée seulement par l'équipe du groupe Etudiants et Informatique. L'interface publique reste très limitée : FAQ introductive, pages wiki. Dans le future, nous prévoyons d'ouvrir le site au public pour qu'il puisse également utiliser la vaste base de connaissance. Heureusement, Tikiwiki sera capable d'allouer des permissions sur la base de catégories distinctes. Le contenu sera présenté au sein de différentes catégories, selon l'audience visée.