

CONSULTATION DOCUMENTAIRE
PAR TELECOMMUNICATION:
UNE EXPERIENCE

Philippe Houyoux
Emile Lalonde
Alain Pagé
Bibliothèque
Université du Québec à Trois-Rivières
C.P. 500
Trois-Rivières, Québec

RESUME

Une expérience de consultation documentaire par télécommunication a été menée du 10 octobre au 2 décembre 1976 à Trois-Rivières. Des clients, situés à Rimouski, interrogeaient des bibliothécaires de l'Université du Québec à Trois-Rivières, qui répondaient sur la base de la collection de documents de leur bibliothèque. La communication était en audio bidirectionnel et en vidéo unidirectionnel, et utilisait le satellite Hermès. Les entrevues (trente et une) se voulaient complètes: question, recherche, pré-choix, présentation audio et/ou vidéo du document, choix, envoi du document par télétranscripteur. Diverses conclusions peuvent être retenues, tant au point de vue de la télédocumentation, qu'à celui des relations analyste-client dans une entrevue de consultation documentaire.

ABSTRACT

An experiment in reference consultation by telecommunication was made in Three Rivers from October 10 to December 2, 1976. Clients, located in Rimouski, asked questions to librarians at Université du Québec à Trois-Rivières, who provided answers from collections in their own libraries. Two-way audio and one-way video communication was used, employing the satellite HERMES. There were 31 interviews, each complete with question, search, pre-selection, presentation (audio and/or video) of document, and selection and transmittal of document by telecopier. Various conclusions can be drawn with respect to teledocumentation and the relationship between the client and the librarian/information specialist in a tele-consultation.

Cette expérience de consultation et d'aide à l'utilisateur à distance a simulé les conditions réelles d'utilisation des ressources documentaires d'une bibliothèque générale. Il s'agissait de réaliser, à l'aide de moyens de communication sophistiqués, un échange audio bidirectionnel et un échange vidéo unidirectionnel avec un client éloigné; on faisait ensuite la transmission des documents pertinents en téléfacsimilés. L'expérience faisait partie du groupe d'expériences STT-omnibus que l'Université du Québec a menées en utilisant le satellite de télécommunication Hermès.

1. LE SCHEMA GENERAL

Les questions sont formulées par les étudiants situés au campus de l'Université du Québec à Rimouski; un analyste bibliothécaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières reçoit, décode et transcrit les questions en langage documentaire, puis une stratégie de repérage est élaborée avec les clients, et les recherches se poursuivent dans les stocks documentaires disponibles à Trois-Rivières. Finalement, les documents pertinents repérés sont expédiés aux étudiants au moyen d'un système rapide de transmission de téléfacsimilés.

Ce projet avait pour but d'évaluer les possibilités des technologies de pointe dans le domaine des systèmes de communication appliqués aux réseaux d'échange d'information documentaire. De plus, ce type d'expérience devait permettre de vérifier l'attitude des clients et des bibliothécaires face à l'utilisation de ces technologies, tout en permettant d'établir des comparaisons entre ce type de communication médiatisée et la communication traditionnelle en mode face-à-face.

Le projet a nécessité la mise sur pied d'une infrastructure technique importante, et a canalisé l'énergie d'une dizaine de personnes: bibliothécaires, bibliotechniciens, techniciens en électronique et réalisateurs. Vingt et un clients ont participé à l'expérience pour un total de trente et une entrevues, dont vingt-neuf ont été analysées: 14 en audio et 15 en vidéo. Les entrevues se sont déroulées en 10 séances d'une durée moyenne de deux heures, du 10 octobre au 2 décembre 1976, pour un total de 24 heures d'antenne.

2. LES COMMUNICATIONS

- En audio pour cinq séances (14 entrevues) et en vidéo unidirectionnel (image vidéo à Rimouski) pour également cinq séances (15 entrevues), via le satellite Hermès.
- Par télétranscripteur rapide sur lignes téléphoniques standards (bidirectionnel).
- Par téléphone sans fil, via le satellite, de Trois-Rivières vers Rimouski, afin de faciliter l'autonomie des déplacements au cours des recherches dans la bibliothèque.

- Par intercom, afin de relier au satellite l'ensemble du réseau téléphonique interne de la bibliothèque de l'Université du Québec à Trois-Rivières.
- Par l'expédition des documents à l'aide du système postal standard et par transmission de téléfacsimilés.

3. LA PROBLEMATIQUE

1. L'entrevue d'aide au lecteur

Une réflexion et une recherche ont été menées sur l'entrevue bibliothécaire - client. Une bibliographie a été compilée, des lectures ont été faites.

Un schéma général a été dessiné, qui décrit les diverses étapes de l'entrevue:

- négociation de la question posée
- élaboration d'une stratégie de recherche
- recherche et sélection
- présentation des documents et sélection.

Une analyse de l'entrevue a fait apparaître trois composantes: aide (l'entrevue doit aboutir à un ou des document(s) qu'on prête), expertise (dans le choix des outils de recherche, dans la recherche elle-même: langage documentaire ... , dans le choix définitif de ce qu'il faut lire), pédagogie (initiation à conduire la recherche sans l'expert). Ces composantes définissent les trois rôles de l'analyste: celui qui donne, celui qui sait, celui qui initie.

Une première grille d'analyse a été élaborée rassemblant diverses composantes "bibliothéconomiques" (les genres de questions posées, d'ouvrages de consultation, etc.), diverses composantes d'interviewing (accueil/écoute, attention apportée à la fatigue, au contact, etc.), et diverses composantes reliées aux rôles (leadership, indépendance, initiation, compétence, etc.).

2. Clients

On prévoyait, sur un total de 24 heures, 24 entrevues en audio et 24 entrevues en vidéo (une demi-heure chacune). Les clients devaient se répartir comme suit:

| | | |
|---|-----------------|---|
| | 12 clients | |
| 6 clients, chacun pour une entrevue (à la pige) | | 6 clients, chacun pour trois entrevues |
| = 6 entrevues | | = 18 entrevues |
| | = 24 entrevues. | |

Ces étudiants ont été recrutés, préparés et encadrés par l'équipe de Rimouski. Un texte bref de ce qu'il fallait dire aux étudiants en guise de préparation a été préparé, et l'équipe de Rimouski s'en inspirait pour l'initiation orale des étudiants.

La division en 2 groupes (clients à la pige et clients habituels ou "habitués") visait à mesurer l'influence de l'accoutumance et, inversement, celle de la "surprise" sur le comportement du client.

De plus, on a décidé que les clients habituels ou habitués, sinon les clients à la pige seraient tous reliés, en 2e et 3e année, au même département.

Cette "restriction" dans le genre de client visait à réduire les variables.

3. La question

Pour réduire encore les variables, et pour vérifier l'hypothèse de l'entrevue "complète" (aller aussi loin qu'il est possible ...), nous avons opté pour une question du genre: "avez-vous quelque chose sur tel sujet?", pour un travail de petite envergure. Le choix des clients nous permettait d'attendre une question de ce genre. La spécialisation de la question, comme l'expérience en recherche du client, étaient encore "élémentaire"; les difficultés propres à l'organisation des documents restaient entières.

4. Temps morts et déplacements

Répondre à un client dans une bibliothèque implique, pour le satisfaire, une série de déplacements, d'une part vers les instruments de repérage (fichiers, index, etc.) et d'autre part, vers les documents eux-mêmes. L'expérience acquise dans les consultations par téléphone enseigne que pour satisfaire le client il faut donc, pour se déplacer, faire attendre le client (temps mort), et même, ce qu'on fait dans la plupart des cas, prendre la question et prévoir une seconde communication pour donner la réponse.

L'expérience STT a semblé l'occasion idéale pour essayer d'aller plus loin. On a voulu tenter de mener l'entrevue aussi loin que possible jusqu'à et y compris une réponse positive, sans être obligé de prévoir une autre entrevue.

Cette option forçait l'équipe à trouver des substituts aux déplacements, lesquels substituts pouvaient réduire les temps morts et accélérer la solution du problème posé. Il y eu trois substituts.

a) Une bibliotechnicienne

Il s'agissait, aussitôt que la question posée semblait assez claire et pendant que l'analyste continuait de la négocier, d'apporter à celui-ci les instruments de repérage (fichiers, index ...) pour proposer un premier choix de titres de documents,

et, ensuite, d'aller chercher les documents eux-mêmes. En fait, la technicienne a pu faire beaucoup plus: aider à compiler les instruments, trouver d'autres documents, etc.

b) Le téléphone sans fil

Cette technologie permettrait à l'analyste de se déplacer lui-même tout en gardant le contact avec le client.

c) L'intercom

Il semblait étrange de ne pas faire profiter le client du réseau téléphonique interne de la bibliothèque (intercom). On a pu technologiquement réussir ce lien, ce qui pouvait encore réduire déplacements et temps morts: on pouvait interroger les diverses permanences situées aux points névralgiques de la bibliothèque: service du prêt, de l'inventaire, des microtextes, des périodiques, etc. On s'en est en fait servi pour faire venir les documents pré-choisis grâce aux instruments de repérage et, raffinement, le client pouvait entendre la conversation interne à la bibliothèque.

5. Télétranscripteur

Des recherches ont été faites pour louer un télétranscripteur rapide (le plus rapide sur le marché: 30 secondes par page). Cette nouvelle technologie pouvait, utilisée en audio, donner l'élément visuel sans lequel une communication sur des documents est difficilement vivante.

4. EVALUATION

Des questionnaires à remplir par le client, l'analyste, la bibliothécaienne, un observateur et le responsable des installations techniques, ont été élaborés et compilés. Un sixième questionnaire a été rempli lors de l'audition des enregistrements. Les compilations statistiques, certaines analyses de cas et surtout les observations systématiques des expérimentateurs ont permis d'aboutir à certaines conclusions.

5. ANALYSE DES RESULTATS

1. La télédocumentation est possible.

Possible au delà, bien sûr, des possibilités de la téléphonie pour le dialogue et le repérage automatisé, en ce sens que le client voit le document pour participer au choix.

2. L'élément visuel constitue un apport important.

Il est certain, que la présentation visuelle d'un document dépasse de loin en efficacité sa présentation verbale. C'est un tour de force pour l'analyste, d'improviser la présentation verbale d'un livre ou d'un article, et pour un client, d'assimiler cette présentation, aussi brillante soit-elle. En ce sens, le vidéo s'est révélé utile pour faciliter le choix des documents par le client: plus grande implication du client, sélection plus poussée, économie d'immobilisation et d'envoi.

Par ailleurs, la transmission d'une table des matières par télétranscripteur a, sur le vidéo, un avantage certain: la lecture d'une feuille qu'on tient en main dépasse en efficacité, en sécurité, la lecture d'un texte mouvant sur écran. Certes, le vidéo peut donner une idée plus exacte et plus globale de l'ensemble du document: épaisseur, dimensions, etc.; il est plus rapide et plus souple d'utilisation; le télétranscripteur exige la photocopie préalable. Mais, l'utilisation du Rapifax, prévu surtout pour l'envoi des documents, a servi, à plusieurs reprises, pour montrer les documents à choisir. Il semble bien qu'il remplisse de façon satisfaisante l'élément visuel d'appoint qui favorise la sélection. Il a par ailleurs un impact favorable sur le degré de communication.

En raison de la différence de coûts, il y a lieu de se demander si, dans une opérationnalisation éventuelle, le télétranscripteur ne pourrait pas remplacer adéquatement le vidéo.

3. L'entrevue doit se faire en deux temps.
Il est apparu clairement que les temps d'attente pour réflexion et pour recherche venaient, de plus en plus, couper la communication et que le travail supplémentaire effectué après l'entrevue équivalait encore en fait à couper l'entrevue en deux (et même trois?) temps; autant revenir aux deux temps.

Si l'on envisage que le client rappelle lui-même au deuxième temps de l'entrevue, c'est un acquis nouveau pour l'implication active de ce dernier dans l'entrevue.

Mais surtout, maintenir la communication pendant tout ce temps, tout en étant inutile, est aussi très coûteux: il faut du temps de "ligne" (ou de satellite), il faut des substituts en personnel et en équipement pour réduire les temps d'attente.

4. L'entrevue de télédocumentation n'est pas "pédagogique".
L'entrevue documentaire en face à face, telle qu'elle est pratiquée pour le genre de clients qui nous interrogeaient, est surtout "pédagogique": on explique les techniques de la recherche et on laisse le client la poursuivre lui-même.

L'entrevue en télécommunication n'est pas le lieu d'une initiation à la recherche, en raison des contraintes des média, et surtout de leurs coûts.

5. Le pré-choix, ou sélection d'après des listes, reste la tâche de l'analyste.
Nous avons tenté de faire participer le client au pré-choix des documents à partir des outils documentaires (listes, index, résumés, etc.). C'était une erreur. Diverses contingences nous l'ont fait commettre. Il est clair pour nous que c'est le rôle de l'analyste ... ou de l'ordinateur.

6. On ne peut catégoriser les types de questions qui se prêtent le mieux à une consultation à distance.

Les questions ne sont pas "difficiles" a priori; elles se révèlent difficiles. Et la difficulté dont nous parlons ici équivaut à l'ampleur de la recherche nécessaire pour y répondre.

6. PROSPECTIVE

On peut, d'ores et déjà, imaginer un schéma d'expérimentation simplifié.

- Ce schéma impliquerait en ressources pour le client:
 - deux ou trois lignes téléphoniques,
 - un télétranscripteur,
 - une permanence de commis à l'émission.
- pour la bibliothèque:
 - une ou deux lignes téléphoniques (voix, télétranscripteur),
 - une enregistreuse pour enregistrer les appels,
 - une permanence d'analyste,
 - une aide de commis pour recherche, photocopie, télétranscription à la réception.
- Afin d'assurer à toute nouvelle expérience des conditions plus favorables à l'évaluation, il serait nécessaire:
 - a) que les clients aient accès à la télédocumentation dans des endroits naturels, proches des locaux de cours (ou même à domicile);
 - b) que l'accès puisse être offert à des heures fixes et selon une certaine permanence;
 - c) que l'entrevue soit effectuée en deux temps.

CONCLUSION

L'infrastructure nécessaire à la recherche des documents sur les rayons, avec les vérifications et les déplacements que cela implique, reste une charge assez lourde pour les bibliothèques qui offriront ce service. Ces institutions ont été habituées - forcément - à laisser le client rechercher lui-même ses documents. L'informatique documentaire aura sûrement un nouveau pas à faire dans ce domaine.

La mise en présence du client et du document jugé pertinent n'a pas de réponse satisfaisante. Un télétranscripteur peut faire parvenir sans peine un document page à page, et donc ... photocopie, et donc... de dimension restreinte. Quand peut-on envisager l'usage du vidéo pour la lecture page à page d'un volume? Ou en resterons-nous encore longtemps aux services de messagerie?

Somme toute, ce type d'expérience aura permis aux analystes de se familiariser avec une technologie relativement nouvelle qui implique des méthodes de travail différentes. L'expertise acquise et les résultats obtenus laissent supposer qu'il serait possible d'opérationnaliser un système de consultation à distance, à des coûts abordables, à condition d'utiliser des technologies disponibles depuis longtemps, soit la téléphonie et la transmission de facsimilés. Ce type de système pourrait apporter une aide valable aux étudiants inscrits à des cours dispensés hors campus qui ont peu de contacts avec les services documentaires traditionnels regroupés dans un même lieu physique.