

--> Voir l'**erratum** concernant cet article

# L'homo mediaticus vs l'interface masquée : un combat à finir

## Homo Mediaticus vs. the Masked Interface: A Battle To Be Won

### El Hombre Mediaticus Vs El interfaz ocultado: un combate a terminar

Gilles Deschâtelets

Volume 31, numéro 2, avril-juin 1985

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1053469ar>  
DOI : <https://doi.org/10.7202/1053469ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)  
2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Deschâtelets, G. (1985). L'homo mediaticus vs l'interface masquée : un combat à finir. *Documentation et bibliothèques*, 31(2), 55-66.  
<https://doi.org/10.7202/1053469ar>

Résumé de l'article

L'auteur analyse l'évolution du rôle du bibliothécaire-médiateur dans la prestation des services de téléféréence. Après avoir proposé une nouvelle typologie des bases de données disponibles, il présente et définit trois catégories de services et produits d'aide à l'interrogation : les logiciels d'interface, les services grand-public et les logiciels de gestion de bases de données. Il présente quatre types de logiciels d'interface : les logiciels d'assistance syntaxiques, les logiciels de communication à valeur ajoutée, les logiciels d'assistance sémantique et les logiciels de post-édition. Quant aux services grand-public, l'auteur en distingue trois catégories : les serveurs grand-public, les services grand-public des serveurs traditionnels et les services de courtage grand-public. Enfin l'auteur esquisse quelques voies possibles pour l'avenir.

# L'homo mediaticus vs l'interface masquée : un combat à finir

Gilles Deschâtelets\*  
Université de Montréal

*L'auteur analyse l'évolution du rôle du bibliothécaire-médiateur dans la prestation des services de téléférence. Après avoir proposé une nouvelle typologie des bases de données disponibles, il présente et définit trois catégories de services et produits d'aide à l'interrogation : les logiciels d'interface, les services grand-public et les logiciels de gestion de bases de données. Il présente quatre types de logiciels d'interface : les logiciels d'assistance syntaxiques, les logiciels de communication à valeur ajoutée, les logiciels d'assistance sémantique et les logiciels de post-édition. Quant aux services grand-public, l'auteur en distingue trois catégories : les serveurs grand-public, les services grand-public des serveurs traditionnels et les services de courtage grand-public. Enfin l'auteur esquisse quelques voies possibles pour l'avenir.*

## **Homo Mediaticus vs. the Masked Interface: A Battle To Be Won**

*The author analyses the changing role of the search intermediary in online search services. After presenting a new categorization of available data bases, he defines three types of transparent search aids: interface software, end-user search services and database management software. He proposes four categories of interface software: front-end, gateway, intermediary and post-search processing. He also distinguishes three types of end-user search services: end-user search service vendors, end-user services of traditional search service vendors and end-user brokerage services. Finally, the author looks at possible scenarios for the future.*

## **El Hombre Mediaticus Vs El interfaz ocultado: un combate a terminar**

*El autor analiza la evolución del papel del bibliotecario-mediador en la prestación de los servicios de telereferencia. Habiendo propuesto una nueva tipología de bases de datos disponibles, presenta y define tres categorías de servicios y productos de ayuda a la interrogación: los sistemas de programación de interfaz, los servicios al público en general, y los sistemas de programación de la gestión de bases de datos. Presenta cuatro tipos de sistemas de programación de interfaz: los de asistencia sintáctica, los de comunicación (ampliados), los de asistencia semántica y los de post-edición. En cuanto a los servicios al público en general, el autor distingue tres categorías: los vendedores, los servicios de los vendedores tradicionales y los servicios de corretaje. Por fin el autor esboza algunas vías posibles para el porvenir.*

Dans le coin droit de l'arène, venant directement de la bibliothèque et valant son pesant d'or, l'Homo mediaticus, le bon vieux médiateur de recherche, le «mad dog» de la téléférence, l'expert en communication documentaire<sup>1</sup>, connaissant parfaitement toutes les sources du savoir enregistré et les voies — souvent obscures — pour y parvenir, adroit psychologue, fin causeur et maître intervieweur, capable de tirer les vers du nez et de faire lâcher le morceau au plus introverti, au plus impénétrable, au plus confus des usagers!

Dans le coin gauche, directement de la vallée du Silicone et pesant généralement entre 128 K et 256 K, l'interface masquée, le logiciel du peuple, le grand Simplificateur, le convivial sympathique, issu d'un mariage de raison entre «MA Bell» et un géant de l'informatique, émule de l'expert humain, joint logique, automatique et didactique, assistant docile et impartial, menu syntaxique et sémantique, un «cerveau», quoi!

Le combat se situe dans l'arène de la télérefé-

\* L'auteur est professeur agrégé à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information à l'Université de Montréal.

1. Également connu sous le nom de plus en plus désuet de bibliothécaire de référence.

rence et de la télédocumentation. Pourquoi distinguer les deux termes? Traditionnellement, la télé référence consiste en la compilation, par ordinateur de bibliographies personnalisées. Avec la diversification des sources documentaires stockées (banques de données), la télé référence prend désormais un sens beaucoup plus large que la simple recherche bibliographique. Les documents ordinolingues, en effet, contiennent aujourd'hui non seulement des références bibliographiques mais également des données numériques et statistiques, des données factuelles, le texte complet de documents (monographies, rapports, comptes rendus de conférences, encyclopédies, articles de périodiques, journaux, textes de lois), des ouvrages de référence (répertoires, compendiums, dictionnaires), des contenu multimedia (textes, images et sons), des logiciels et descriptions de logiciels et même des connaissances « expertisées » (dans le cas des systèmes diagnostics et des systèmes experts) (voir typologie, tableau 1). Avec cette multiplicité et cette diversité de contenus, la télé référence se rapproche de plus en plus d'une véritable télédocumentation, c'est-à-dire d'une consultation, locale ou à distance, médiatisée ou non, de documents ordinolingues.

Le stock documentaire ordinolingue s'est donc non seulement accru de façon phénoménale en quantité depuis une quinzaine d'années, mais de façon de plus en plus diversifiée quant au niveau des sources. Trois facteurs contribuent à cette évolution quantitative et qualitative: 1. le développement des nouvelles technologies de stockage de masse de l'information (vidéodisque, disque optique numérique, disque au laser, carte au laser, etc.); 2. la démocratisation de l'informatique telle que réalisée par l'essor phénoménal de la micro-informatique et par la prolifération des des logiciels adaptés (notamment les logiciels de communication et d'interface); et 3. la perspective de nouveaux marchés presque illimités (marchés professionnels et marchés grand-public) pour cette information documentaire. Cette métamorphose des contenus et le mirage des marchés nouveaux ont amené les serveurs à redéfinir leurs clientèles-cibles (on vise de plus en plus l'utilisateur ultime) et à réorienter leurs efforts de marketing — et ce, de façon souvent très tenace — vers ces nouvelles clientèles potentielles. Cette vulgarisation (lire: démocratisation, ouverture) du contenu et cette réorientation des services vers l'utilisateur lui-même

devaient nécessairement entraîner de profondes modifications aux contenants, c'est-à-dire aux systèmes eux-mêmes et aux techniques d'accès à l'information stockée, notamment aux logiciels d'interrogation. On ne pouvait, en effet, changer de niveau de clientèle (d'experts à novices) sans devoir améliorer considérablement la convivialité des systèmes et des interfaces. Les systèmes traditionnels, ceux de la 1<sup>ère</sup> génération,<sup>2</sup> ont été conçus davantage pour le spécialiste, le médiateur de recherche, que pour l'utilisateur lui-même. Les langages d'interrogation deviennent, somme toute, relativement complexes et hermétiques pour les utilisateurs novices ou occasionnels. Toutefois, malgré ce préjugé évident vers les médiateurs de recherche, les systèmes de 1<sup>ère</sup> génération — DIALOG, QUESTEL, ORBIT, CAN/OLE, BRS, QL SYSTEMS — pouvaient être maîtrisés par les utilisateurs eux-mêmes, avec une formation adéquate. Une recherche<sup>3</sup> qui avait pour objet de comparer trois modes d'interrogation (direct, conjoint, délégué) des systèmes en-ligne de la 1<sup>ère</sup> génération, montra que le mode direct (l'utilisateur seul) était supérieur aux deux autres au niveau de l'efficacité (temps de recherche total ÷ nombre de références pertinentes imprimées), du coût-efficacité de la recherche (coût total de la recherche ÷ nombre de références pertinentes imprimées), du coût d'efficacité du chercheur (coût de connexion de la recherche ÷ nombre de références pertinentes imprimées), de l'effort requis (au total et par l'utilisateur) et de la satisfaction de l'utilisateur.

On peut donc constater qu'il est théoriquement possible, pour un utilisateur ultime, d'interroger directement et avec succès, les systèmes en-ligne traditionnels. Toutefois, cela demeure, en pratique, fort difficile, même pour les utilisateurs qui veulent interroger eux-mêmes les systèmes. En effet, très peu d'utilisateurs ont vraiment le désir d'investir autant d'effort et de temps dans un tel apprentissage.

Il faut, notamment, connaître et maîtriser trois types de langage: le vocabulaire de la discipline (langage naturel), le langage contrôle de l'analyse et de l'indexation (langage documentaire) et le langage de commandes du serveur (langage d'interrogation). Or pour couvrir adéquatement une discipline, il faut souvent avoir recours à plusieurs banques offertes par plusieurs serveurs. On imagine facilement les difficultés qui se posent à l'utilisateur novice ou occasionnel...

2. N'est-ce pas effarant de parler déjà de « générations » alors que les systèmes de télé référence ont une histoire d'à peine 20 ans?

3. Gilles Deschâtelets, *Towards an optimal level of participation of the intermediary in the user-system interface of bibliographic online search services*, London, SLIS, University of

Western Ontario, 1982. 703 pages (PhD dissertation).

Gilles Deschâtelets, « Le coût-bénéfice des médiateurs dans la recherche bibliographique en-ligne », *Revue canadienne des sciences de l'information*, vol. 8 (1983), pp. 39-51.

Gilles Deschâtelets, « Recherche sur l'interface système-utilisateur des services de télé référence », *Argus*, vol. 13, no 1 (mars 1984), 25-33.

Tableau 1

*Typologie des banques de données*

Catégories de banques	Contenu	Exemples
Bibliographiques	Références bibliographiques à divers types de documents primaires (périodiques, monographies, comptes rendus de conférences, rapports, thèses, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ERIC</li> <li>• CA Condensates</li> <li>• BIOSIS</li> <li>• SCISEARCH</li> <li>• REPERE</li> <li>• BADICOM</li> <li>• QUEBAC</li> <li>• etc.</li> </ul>
Numériques	Données brutes numériques ou statistiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CANSIM (Statistique Canada)</li> <li>• CENDATA (Dialog)</li> <li>• bases de PREDICASTS</li> <li>• bases du groupe serveur français CISI (Compagnie Internationale de Services en Informatique)</li> <li>• le service CAN / SND (Scientific Numeric Databases) de l'ICIST</li> <li>• Toxicology Data Bank (National Library of Medicine)</li> <li>• bases de I.P. SHARP</li> <li>• DOW JONES NEWS RETRIEVAL</li> <li>• etc.</li> </ul>
Factuelles	Informations de type factuel, descriptif ou événementiel. Renseignements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ELECTRONIC YELLOW PAGES (Dialog)</li> <li>• OAG ELECTRONIC EDITION (horaires d'avions aux É.-U.)</li> <li>• CAREER PLACEMENT REGISTRY (Dialog)</li> <li>• GRANTS (Dialog)</li> <li>• CASSETTE GAZETTE (Compu Serve): émissions radio sur cassettes</li> <li>• ABLEDATA (BRS): produits d'aide à la réhabilitation</li> <li>• etc.</li> </ul>
Encyclopédiques	Informations de type encyclopédique, c'est-à-dire le texte complet des articles d'encyclopédies générales ou spécialisées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACADEMIC AMERICAN ENCYCLOPEDIA (DIALOG, BRS)</li> <li>• KIRK-OTHMER ENCYCLOPEDIA OF CHEMICAL TECHNOLOGY (BRS)</li> <li>• ENCYCLOPEDIA BRITANNICA (MEAD DATA CENTRAL)</li> </ul>

D'ouvrages de référence	Texte complet d'ouvrages de référence: répertoires, catalogues, compendiums, «hand-books», guides, dictionnaires biographiques, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BANQUE DE TERMINOLOGIE (O.L.F.)</li> <li>• ULRICH'S PERIODICAL DIRECTORY (BRS, Dialog)</li> <li>• BOOKS IN PRINT (RS, Dialog)</li> <li>• UNION (CAN / OLE)</li> <li>• CANUCS (CAN / OLE)</li> <li>• MARQUIS WHO'S WHO (Dialog)</li> <li>• AMERICAN MEN AND WOMEN OF SCIENCE (BRS, Dialog)</li> <li>• BIOGRAPHY MASTER INDEX (Dialog)</li> <li>• etc.</li> </ul>
De logiciels	Logiciels ou descriptions de logiciels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MENU: International Software Database (Dialog)</li> <li>• BUSINESS SOFTWARE DATABASE (Dialog)</li> <li>• SOFTYME EXPRESS</li> <li>• SOFT (BRS)</li> <li>• MICROSEARCH (Orbit)</li> <li>• LOGIBASE (Centrale des bibliothèques)</li> </ul>
Textuelles ou plein-texte	<p>Le texte complet de documents primaires dans divers domaines:</p> <p><b>Domaine juridique:</b> droit et jurisprudence</p> <p><b>Actualité:</b> journaux et bulletins de nouvelles</p> <p><b>Chimie:</b> revues, ouvrages de référence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statuts révisés du Canada, de l'Alberta, du Manitoba, de l'Ontario, de la Colombie-Britannique (QL SYSTEMS LTD)</li> <li>• Rapports de la cour suprême du Canada (QL SYSTEMS LTD)</li> <li>• le système WESTLAW (via QL SYSTEMS LTD)</li> <li>• le système LEXIS (Mead Data Central)</li> <li>• INFOBANK (NEW YORK TIMES) (Mead Data Central)</li> <li>• INFOLOBE</li> <li>• CANADIAN PRESS NEWSTEXT (QL SYSTEMS LTD)</li> <li>• NEWSNET</li> <li>• A P NEWS (Dialog)</li> <li>• UPI NEWS (Dialog)</li> <li>• VU-TEXT</li> <li>• FACTS ON LINE (Dialog)</li> <li>• AMERICAN CHEMICAL SOCIETY JOURNALS ONLINE (BRS)</li> <li>• ACS Directory of Graduate Research (BRS)</li> </ul>

Hybrides	<b>Médecine</b> : revues, monographies, ouvrages de référence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IRCS Medical Science (BRS)</li> <li>• Comprehensive Core Medical Library (BRS)</li> <li>• Drug Information Full text (BRS)</li> <li>• le service MEDIS (Mead Data Central)</li> <li>• HAZARDLINE (BRS)</li> </ul>
	<b>Commerce</b> : revues, répertoires, ouvrages de référence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HARVARD BUSINESS REVIEW ONLINE (BRS)</li> <li>• IRS PUBLICATIONS (BRS)</li> <li>• le service NEXIS (Mead Data Central)</li> <li>• TRADE AND INDUSTRY ASAP (Dialog)</li> <li>• INFOGLOBE</li> </ul>
	<b>Revues populaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAGAZINE ASAP (Dialog)</li> <li>• le service NEXIS (Mead Data Central)</li> </ul>
	Combinaison d'informations bibliographiques, numériques, factuelles et textuelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MINERALS DATA SYSTEM (University of Oklahoma)</li> <li>• DASFA-DOC (AXESS) : liaisons financières des sociétés françaises (SLIGOS)</li> <li>• NIH-CIS : National Institute of Health : Chemical Information System</li> <li>• INVESTEXT (Dialog)</li> <li>• MEDIA GENERAL DATABANK (Dialog)</li> <li>• etc.</li> </ul>
Multimedia	Généralement factuel ou textuel mais présenté sur une combinaison de supports ou de formats (vidéo, audio, graphique, informatique, imprimé)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ENCYCLOPEDIA OF BIRDS (BBC)</li> <li>• VIDEOPATSEARCH (INFOLINE)</li> <li>• DARC (QUESTEL)</li> </ul>
De connaissances	Connaissances « expertisées », dans des domaines spécifiques, utilisées pour des systèmes experts ou diagnostics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VIRAL HEPATITIS (National Library of Medicine)</li> <li>• DENDRAL (chimie moléculaire) et META-DENDRAL (spectroscopie)</li> <li>• MYCIN (maladies du sang et méningite)</li> <li>• PUFF (maladies pulmonaires)</li> <li>• SACON (ingénierie)</li> <li>• PROSPECTOR (gisements miniers)</li> <li>• AIRPLAN (trafic aérien)</li> <li>• TAXMAN (lois fiscales)</li> <li>• etc.</li> </ul>

## L'ère de l'utilisateur

La situation pourrait toutefois s'améliorer grandement pour l'utilisateur avec l'arrivée des nouveaux systèmes et services grand-public et des logiciels d'interface sympathiques. L'interrogation devient relativement simple et n'exige que très peu d'efforts d'apprentissage. C'est là, du moins, leur prétention. En outre, l'utilisateur peut exploiter ces services dans son propre milieu (bureau, laboratoire, domicile) avec son micro-ordinateur.

C'est ainsi que l'on assiste, depuis un an ou deux, à la prolifération de toute une variété d'aides à l'interrogation et de services grand-public. Tous ces outils ont pour objet d'améliorer la convivialité des systèmes en-ligne. Ils visent le grand public, l'utilisateur, et proposent, avec un minimum d'apprentissage et dans un langage d'interrogation simplifié, soit les mêmes sources documentaires que les systèmes traditionnels, soit des sources documentaires grand-public. En réalité, les sources (banques) et les serveurs demeurent les mêmes; seule l'interface locale devient plus intelligente, plus assistée.

On peut, de façon très générale, classer ces services et produits en trois catégories:

1. les logiciels d'interface
2. les services grand-public
3. les logiciels de gestion de bases de données

## Logiciels d'interface

Les logiciels d'interface sont des logiciels de médiatisation pour micro-ordinateurs qui agissent comme « assistants transparents » entre l'utilisateur et les systèmes serveurs qu'il interroge. Ils jouent un peu le rôle du médiateur humain des services de télé référence traditionnels.

On distingue quatre types de logiciels d'interface:

1. les *logiciels d'assistance syntaxique* (« front end ») qui s'interposent de façon transparente entre l'utilisateur et un ou plusieurs serveurs pour en faciliter, guider ou assister l'interrogation; ils visent essentiellement à simplifier le langage d'interrogation; ils jouent donc une fonction de médiatisation syntaxique. On en trouve deux catégories: a) certains traduisent (plus ou moins) efficacement un énoncé de recherche formulé en langage naturel (ou en un langage commun de commandes) dans le langage d'interrogation de chaque serveur utilisé; il n'y a donc, en principe, pour l'utilisateur, qu'un seul langage d'interrogation à maîtriser pour tous les serveurs; b) d'autres guident l'utilisateur pas à pas (« hand holding ») dans le processus d'interrogation en utilisant des structures de recherche différentes: scripts, bordereaux, menus, écrans graphiques, etc.

2. les *logiciels de communication à valeur ajoutée* (« gateway ») qui transforment chaque station locale (micro-ordinateur) en un véritable port

d'entrée aux divers réseaux de communication; en outre, ces logiciels offrent généralement plusieurs possibilités supplémentaires comme la communication en mode ASCII et videotex, le passage automatique d'un serveur à un autre, la composition automatique de numéros de téléphone (« auto-dial »), le branchement automatique (« autolongon »), le stockage des mots de passe, le *téléchargement* local (« down-loading »), le courrier électronique, etc.; ils jouent une fonction de médiatisation de communication;

3. les *logiciels d'assistance sémantique* (« intermediary software ») qui, à certains égards, visent à remplacer le médiateur humain au niveau de l'aide à la stratégie de recherche et à la maîtrise du langage documentaire; parmi les fonctions offertes par ces logiciels, on retrouve la formulation de la stratégie de recherche en mode local; l'assistance à la formulation d'une stratégie de recherche adaptée à une famille de banques de données ou à un serveur en particulier, la sauvegarde locale des stratégies de recherche, le choix des descripteurs et éléments de repérage, l'utilisation de la logique booléenne et de l'adjacence, la trocature, etc.; ces logiciels ont surtout une fonction didactique au niveau du langage documentaire et, dans une certaine mesure, ils jouent un rôle de médiatisation sémantique;

4. les *logiciels de post-édition* (« post-search processing »), c'est-à-dire de traitement post-recherche; ils ont pour but de manipuler, de traiter, de redimensionner et de gérer les données, informations ou documents résultant d'une recherche en-ligne (et généralement téléchargés localement), au-delà du traitement offert par le serveur interrogé; les fonctions des logiciels de post-édition incluent: les commandes de *téléchargement* local (« down-loading »); la manipulation et la redistribution des informations *téléchargées* provenant de sources diverses et donc dans des formats hétérogènes; par exemple, la traduction des références en un format standard, la fusion des fichiers traduits, le profil statistique du fichier, l'analyse de texte, l'évaluation des références, la création d'index divers (auteur, sujet, date, etc.), la présentation et la gestion du fichier, etc.; ces logiciels jouent un rôle de médiatisation éditoriale post-recherche; c'est donc, en quelque sorte, un retour au langage naturel de l'utilisateur.

Tous ces logiciels d'interface sont des produits à valeur ajoutée que seul le micro-ordinateur, avec son intelligence locale, peut rendre possible.

À l'heure actuelle, il existe plusieurs logiciels d'interface sur le marché. Tous ces logiciels offrent l'une ou l'autre — certains plus d'une — des fonctions décrites précédemment. La presque totalité de ces logiciels sont de langue anglaise et tous ne sont pas d'égale valeur. En outre, le prix peut varier considérablement d'un logiciel à l'autre. Le tableau 2 présente une liste préliminaire de logiciels d'interface disponibles commercialement.

**Tableau 2**  
***Principaux logiciels d'interface disponibles commercialement***

Nom	Fournisseur	Coût	Description
SCI-MATE	Institute for Scientific Information 3501 Market Street Philadelphia, PA 19104 (215) 386-0100	- 880\$ US (Universal Online Searcher et Personal Data Manager) Disquettes de démonstration (20\$ US).	Pour médiateurs et usagers Pour DIALOG, BRS, NLM, ORBIT - Langage-menu
IN-SEARCH PRO-SEARCH	Micromedia Ltd. 144 Front Street West Toronto, Ontario M5J 1G2 1-800-387-2689	- 347\$ CAN - Disquettes de démonstration (5\$ US)	Pour médiateurs et usagers - Pour DIALOG Écrans-graphiques
SEARCH-HELPER	Information Access Company 11 Davis Drive Belmont, CA 94002 (415) 591-2333	1 250\$ US (incluant 300 interrogations) Disquettes de démonstration (gratuites)	Pour usagers Pour famille de banques IAC sur DIALOG Langage-menu
PC / NET-LINK	Informatic General Corporation Library Services Division 6011 Executive Blvd. Rockville, MD 20852 (301) 770-3000	780\$ US - Disquettes de démonstration	Pour médiateurs et usagers - Pour 12 serveurs Écrans conviviaux (résumé des commandes)
IT ASSIST	Userlink Systems Ltd. B & J Monene 4 Stanley Drive Framingham, MA 01701	IT: 525\$ US (+ 12,50\$ / livraison) - ASSIST: 262,50\$ (+ 12,50\$ / livraison)	IT: pour usagers ASSIST: pour médiateurs - Langage naturel (IT: système expert)
SEARCH MASTER	System-Development Corporation Information Services 2500 Colorado Ave. Santa Monica, CA 90406 (213) 820-4111	- 299\$ US - Disquettes de démonstration	- Pour médiateurs et usagers Scripts et bordereaux - Langage-menu
MICRO CAMBRIDGE	Cambridge Scientific Abstracts 5161 River Road Bethesda, MD 20816 (301) 951-1300	- 49,95\$ US - Disquettes de démonstration (gratuites)	- Pour médiateurs et usagers - Pour les banques de Cambridge Scientific Abstracts Langage-menu
MICRO DISCLOSURE	Disclosure 5161 River Road Bethesda, MD 20816 (301) 951-1300	- 45\$ US	Pour médiateurs et usagers - Pour la banque DISCLOSURE II sur DIALOG Langage-menu
MICRO SEARCH	ERIC Information Resources Publications 030 Huntington Hall Syracuse University Syracuse, NY 13210 (315) 423-3640	- 15\$ US  Pas de disquette de démonstration	Pour la banque ERIC - Logiciel de post-édition - Langage-commandes simplifié Pour usagers



WILSEARCH	H.W. Wilson Co. 950 University Ave. Bronx, NY 10452 (212) 588-8400 (à frais renversés)	- 750 \$ US (250 interrogations) ou 1000 \$ US (500 interrogations) ou 5 \$ / interrogation  - Disquette de démonstration : 20 \$ US (20 interrogations)	- Pour le système WILSONLINE Pour usagers - Langage-menu - Écrans-graphiques
DUNS PLUS	Dun & Bradstreet Corporation 187 Danbury road Wilton, CT 06897 (203) 762-1212		- Pour usagers - Système intégré (chiffrier électronique, traitement de textes, courrier électronique, graphique et logiciel d'interface) - Langage-menu
EASY NET	Telebase Systems Inc. 134 North Narberth Ave. Narberth, PA 19072 (215) 664-6972	- Environ 12 \$ US par interrogation (carte de crédit) 550 \$ / année (abonnement institutionnel)	- Pour usagers et médiateurs - Pour DIALOG, BRS, ORBIT, QUESTEL, VU-TEXT, NEWSNET, INFOLINE - Langage-menu
BIO SUPERFILE B-I-T-S	BIOSIS 2100 Arch Street Philadelphia, PA 19103 (215) 587-4800	BIO SUPERFILE: 100 \$ US - B-I-T-S: 160 \$ US (500 références par année avec résumés) (abonnement minimum)	- B-I-T-S: profil personnalisé sur disquette - Biosuperfile: logiciel de post-édition et de SGBD - Pour usagers - Langage-menu
SUPER SCOUT TELPATH TELGATE TELMAIL	Business Computer Network 1046 Central Parkway S. ou San Antonio, TX 78247 1-800-446-6255	SUPERSCOUT: 5 \$ US / mois (20 interrogations; 25¢ / interrogation additionnelle) ou 50 \$ / année (20 interrogations / année; 20¢ / interrogation additionnelle) ou Abonnements institutionnels (tarifs négociables)	- Logiciel de communication à valeur ajoutée  TELPATH: 99,95 \$ US TELGATE: 139,95 \$ US 10. US \$ / mois TELMAIL: 69,95 \$
INET	CCG Public Relations 160 Elgin Room 1150 Ottawa, Ontario K1G 3J4 (613) 567-3748		- Logiciel de communication à valeur ajoutée

TEL-EXPERT TEL-EXPERT II	MULTITEK Inc. B.P. 5, Complexe Desjardins Tour de l'Est bureau 1516 Montréal, (Québec) H5B 1C6 (514) 285-1122	TEL-EXPERT: 495 \$ CAN TEL-EXPERT II: 995 \$ CAN	Pour médiateurs et usagers TEL-EXPERT II: logiciel de bicatalogage
NETWORK ACCESS MACHINE	Technology Information System Intelligent Gateway Processor Laurence Livermore National Laboratory P.O. Box 808, L-275 Livermore, CA 94550 (415) 423-6347	Non disponible commerciallement	
CONIT EXPERT I EXPERT II	Massachusetts Institute of Technology a / s Richard Marcus Electronic Systems Laboratory M.I.T. Cambridge, MA 02139	Non disponible commerciallement	Système expert Langage commun de commandes Langage naturel Pour usagers et médiateurs

Ces logiciels seront évalués dans un projet de recherche actuellement en préparation<sup>4</sup>. Tous les logiciels seront testés au moyen d'une grille d'évaluation. Cette grille sera élaborée d'après les caractéristiques des usagers (étude de milieu) et des médiateurs de recherche (enquête). L'objectif du projet est d'identifier ainsi les caractéristiques nécessaires et suffisantes d'un bon logiciel d'interface et de les concrétiser ensuite dans un produit québécois de langue française pouvant satisfaire aussi bien les besoins des chercheurs novices que ceux des chercheurs expérimentés, qu'ils soient usagers ou médiateurs.

### Services grand-public

Ce sont des services d'interrogation commerciaux offerts soit par des serveurs traditionnels (BRS, DIALOG), soit par des serveurs spécialisés (The Source, CompuServe, Delphi, Infopuq) et proposant un ou plusieurs des avantages des logiciels d'interface.

On distingue trois catégories de services grand-public:

1. *Les serveurs grand-public* dont le produit (les banques), le système (langage d'interrogation) et

le marché sont exclusivement ou spécifiquement de type grand-public; ces serveurs offrent généralement des bases de données factuelles, encyclopédiques, textuelles et statistiques de vulgarisation ou d'intérêt général, c'est-à-dire aussi bien personnel que professionnel. Parmi les principaux serveurs grand-public, on retrouve:

*The Source*, avec des services de courrier électronique (Sourcemail), de télégrammes électroniques (Mailgram), de téléconférence, de nouvelles électroniques, de données et de gestion d'affaires de (Portfolio management, Investment information), d'assistance voyage (Officiel Airline Guide, Travel Reservations, Accu-Weather), de télé-shopping, de jeux électroniques, etc.

*Compu Serve*, avec des services de courrier électronique et CB, des services financiers, de nouvelles, de référence, de télématique, de télé-shopping, des jeux électronique, etc.

*Delphi*, qui combine une série de services grand-public (assistance-voyage, téléshopping, courrier électronique, informations financières, journaux, jeux électroniques, télématique, etc.) avec l'accès simplifié (langage-menu) à des serveurs traditionnels (Dialog, Dialcom).

4. Gilles Deschâtelets, investigateur principal. Le projet devrait débuter en 1986.

*Infopuq*, la banque d'information grand-public des Presses de l'Université du Québec qui contient des textes vulgarisés sur divers sujets (*INFOPUQ Magazine*: informations d'intérêt général et d'actualités; *Charlemagne*: éducation, télématique; *Microinformatique douce*; *Un pays à découvrir*: encyclopédie du Québec et du Canada; *Les Franco-Américains*; *Santé*; *Guide pratique*: horaires des transporteurs, numéros de téléphone utiles, publications gouvernementales et d'intérêt public, trucs divers; *Informations UQ*; *Québec Science*: index et texte intégral; les *PUQ*; *Télé-Université*: informations, description des cours; *Communications*: courrier électronique).

## 2. Les versions grand-public des serveurs traditionnels

Ce sont des services grand-public des systèmes bibliographiques traditionnels, conçus spécifiquement pour l'utilisateur final et qui ont l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes:

- un nombre restreint de bases offertes (par rapport au service traditionnel);
- un logiciel d'interrogation convivial ou sympathique (commandes simplifiées, menu);
- un coût nettement inférieur au service régulier;
- une capacité limitée du système (recherches plus simples, moins sophistiquées);
- un horaire d'interrogation plus limité (généralement le soir et les fins de semaine).

Contrairement aux serveurs grand-public, les versions grand-public des serveurs traditionnels sont davantage orientées vers le marché professionnel puisque les banques offertes, qu'elles soient bibliographiques, textuelles ou numériques, demeurent généralement très spécialisées.

Comme exemples de ce type de service, on peut mentionner:

- Accès grand-public au système DIALOG;
- Coût de base: 35 \$ US;
- Coût d'interrogation: 24 \$ US / heure;
- Quelques 32 banques offertes
- Courrier électronique
- Bulletin de nouvelles mensuel
- Langage-commandes
- Accès grand-public au système BRS
- Coût de base: 72 \$ US (mot de passe, manuel)
- Coût d'interrogation: entre 6 \$ et 25 \$ US / heure (incluant royalties et impressions en ligne)

- Coût mensuel minimum: 12 \$ US
- Quelques 58 banques offertes
- Bulletin de nouvelles mensuel
- Langage-menu
- Accès simplifié au système BRS (pour médiateurs et usagers expérimentés)
- Coût de base: 75 \$ US (mot de passe, manuel; 25 \$ d'interrogation)
- Coût d'interrogation: *jour*: 35 \$ US / heure (+ impressions et royalties); *soir et fin de semaine*: 17,50 \$ US / heure (+ impressions et royalties)
- Pas de coût mensuel minimum
- Langage-menu
- 95 banques offertes (toutes les banques de BRS)
- Bulletins de nouvelles mensuels

## 3. Les services de courtage grand-public

C'est-à-dire les centres d'interrogation (bibliothèques, centres de documentation) qui sont organisés spécialement pour la recherche directe par l'utilisateur. Ces services sont généralement des services-conseil et de formation; ils exploitent soit les serveurs grand-public, soit les versions grand-public des serveurs traditionnels. Ce type de service est de plus en plus répandu<sup>5</sup>. On peut citer, comme exemple, Télésor / Online After Six, offert par la Bibliothèque de l'Université d'Ottawa. Selon Richard Janke, responsable du service à l'Université d'Ottawa, quatre facteurs ont amené les bibliothèques à s'intéresser de plus près à ce nouveau type de service:

1. une mise en marché et une publicité insistantes de DIALOG et de BRS pour ce nouveau service auprès de l'utilisateur lui-même; il s'est donc créé une demande pour des services d'interrogation directe par l'utilisateur;
2. une discussion ouverte et une vaste publicité de ce service dans les revues populaires et professionnelles; encore là, l'effet fut de provoquer la demande des usagers;
3. l'amélioration constante (quantitative et qualitative) de ces services à la suite du feedback des usagers;
4. une plus grande acceptation par les bibliothèques du fait que la recherche directe est là pour rester; en conséquence, elles doivent s'y impliquer activement<sup>6</sup>.

5. Richard V. Janke, «Online after six: end-user searching comes of age», *Online*, vol. 8, no. 6 (November 1984), 15-29.

6. Richard V., Janke, «Télésor / Online after six: expérience acquise par les usagers ultimes avec BRS / After Dark à l'Université d'Ottawa», *Argus*, vol. 13, no 3 (septembre 1984), 85-89.

À l'Université d'Ottawa, par exemple, le service Télésoir existe depuis juillet 1983. Dans la première année d'opération (juillet 1983 — avril 1984), 227 recherches, sur un grand total de 1537, ont été effectuées, à la bibliothèque Morisset, par les usagers eux-mêmes, soit une proportion de 14,8% de toutes les recherches effectuées.

### Logiciels de gestion de bases de données

Bien qu'ils ne soient pas exclusifs au contexte de l'interrogation des bases de données, les logiciels de gestion de bases de données (SGBD) ont été soit développés, soit appliqués à ce contexte pour deux principales fonctions: 1. le *téléchargement* («downloading») qui permet de télécharger dans un environnement informatique local des quantités plus ou moins considérables de données ou d'informations, pouvant aller jusqu'à des sections entières de banques de données. Cela évite à l'utilisateur ou au centre de documentation d'avoir à interroger les serveurs plusieurs fois, souvent sur une même question. Moyennant entente avec les producteurs de banques<sup>7</sup> et à partir d'un logiciel d'interface possédant la capacité de *télécharger* localement, cette fonction est désormais disponible à tous les chercheurs et centres de courtage. Mais ce type de service n'est utile que si l'on peut, par la suite, manipuler, gérer et consulter facilement l'information ainsi accumulée localement. Et c'est là le deuxième service que permettent les SGBD: 2. *créer, maintenir et interroger des bases de données personnelles*. Pour ce faire, l'utilisateur doit également posséder son propre logiciel d'interrogation. Ce logiciel peut être partagé (généralement offert par les serveurs commerciaux) ou personnel. Nous considérerons ici surtout les logiciels personnels pour *micro-ordinateurs*. On distingue deux catégories principales de logiciels de gestion de bases de données:

- *les logiciels intégrés (ou modulaires) de post-édition*, permettant le *téléchargement*, la manipulation, la redistribution, la gestion et l'interrogation locale de bases de données personnelles.

Citons, comme exemples:

SCI-MATE / PERSONAL DATA MANAGER, de l'Institute for Scientific Information;  
IN-SEARCH et PRO-SEARCH, de Menlo Corporation;  
MICRO DISCLOSURE;  
SEARCH MASTER, de System Development Corporation;

BIBLIO-LINK et PBS (Personal Bibliographic Software, Inc.);  
NET / SEARCH, d'Informatics General Corporation;  
BIOSUPERFILE, de BIOSIS;  
MICROsearch;  
etc.

- *les logiciels autonomes de gestion de bases de données*, qui n'ont, en soi, pas d'affinité particulière avec la télé référence si ce n'est qu'ils peuvent être utilisés localement pour gérer l'information ou les données accumulées par l'utilisateur, soit par *téléchargement*, soit par saisie locale.

Citons, notamment:

IN-MAGIC;  
STAR, de Cuadra Associates;  
FINDER, de Aaron / Smith Associates;  
BRS / SEARCH (version micro);  
MICRO-QUESTEL, de Télésystèmes / IST-Informathèque;  
EDIBASE, d'Inform II;  
LUBIE, de Multitek Inc;  
PBS (Personal Bibliographic Software, Inc.);  
etc.

### Conclusion

Comme le lecteur l'aura sans doute constaté, ma description des protagonistes de la télé référence s'est bien davantage attardée sur l'interface masquée que sur l'homo mediaticus. Ce n'est pas par favoritisme ou manque d'objectivité. Mais la notoriété du médiateur de recherche, dans sa «version humaine» est déjà fort répandue. Il est le champion incontesté de la médiation depuis plusieurs années. Son jeune challenger est toutefois moins bien connu. Il possède malgré tout un énorme potentiel et il représente, pour le monarque, une menace réelle.

Est-ce à dire que l'homo mediaticus devra bientôt «accrocher ses gants» et céder la place à l'interface masquée dans la prestation des services de télé référence?

Longtemps considéré comme le chaînon manquant, comme le lien indispensable entre le système et l'utilisateur, comme une garantie d'efficacité des services de télé référence, le médiateur commence, depuis quelques années, à être perçu comme une entrave, un problème à surmonter, une étape superflue et dispendieuse entre l'utilisateur et l'information stockée dans les bases de données. À peine découvert, l'homo mediaticus serait-il déjà une espèce menacée, en voie de disparition?

7. Nous n'aborderons pas ici l'épineuse question de la légalité ou de l'illégalité du *téléchargement*; c'est non seulement une matière légale mais également une question d'éthique de recherche.

Qu'en est-il vraiment? Quelle dynamique est en train de s'établir entre les systèmes, les médiateurs et les usagers?

Assez curieusement et probablement par un juste retour des choses, on arrive aujourd'hui, avec l'interface intelligente, *exactement au même point* qu'il y a 20 ans lorsque les bibliothèques se demandaient si elles devaient ou non s'impliquer dans la recherche bibliographique automatisée. La réponse à ce moment-là avait été: oui, sinon d'autres organismes le feront.

Aujourd'hui, la question est: les bibliothèques doivent-elles s'impliquer dans la recherche directe par l'utilisateur et dans les services et les produits qui s'y rattachent? Et la réponse est la même: oui, sinon d'autres organismes le feront et l'utilisateur, pouvant s'approvisionner directement aux fichiers et documents ordinolingués, délaissera complètement la bibliothèque. Or jusqu'à nouvel ordre, le bibliothécaire-médiateur demeure encore l'expert, le champion, le conseiller le plus qualifié pour aider l'utilisateur à se débrouiller tout seul. On peut, ici, faire un parallèle intéressant avec les services de référence traditionnels qui ont un peu suivi la même évolution. Avant la création des outils de référence, des catalogues, des répertoires, des encyclopédies, les usagers devaient confier leurs problèmes documentaires à des spécialistes. Puis ces spécialistes ont développé des outils de référence pour se faciliter la tâche de renseigner les gens. Ces outils ont ensuite été multipliés, simplifiés, et largement diffusés de sorte que les usagers pouvaient les consulter directement avec un minimum d'effort(!).

De fournisseurs d'information, les bibliothécaires de référence sont devenus graduellement des conseillers, des consultants, des professeurs. À notre avis, la même démarche, la même évolution est en train de se produire en télé référence avec, peut-être, plus d'acuité parce que le support informatique sera plus accessible et moins dispendieux que l'information secondaire (ou l'information primaire spécialisée) imprimée.

Ce rôle de consultant, de «coach», loin d'être inférieur à celui de champion fournisseur d'information, sera davantage stimulant, valorisant et utile. Parce que, lorsqu'on y regarde bien, si le passage du rôle de conservateur, de «gardien du coffre», comme dit Varloot<sup>8</sup>, à celui de diffuseur, de médiateur, témoigne d'une évolution technologique considérable, il est loin de refléter une révolution dans le rôle même du bibliothécaire. Le

médiateur de télé référence n'est-il pas encore un peu le «gardien du coffre» même si ce coffre est un disque magnétique et la clé, un mot de passe alphanumérique? Eugène Ionesco disait: «S'il'avais appris la technique, je serais un technicien. Je fabriquerais des objets compliqués. Des objets très compliqués, de plus en plus compliqués, cela simplifierait l'existence...» On a souvent reproché aux bibliothécaires de se bâtir des systèmes et des outils qu'eux seuls pouvaient comprendre. James Thompson<sup>9</sup> résume cette opinion en disant: «Librarians rarely admit that most libraries are a nightmare to use. (...) Indeed, the history of librarianship (...) appears to be mostly a history of ignoring users».

On a fait le même reproche aux médiateurs qu'on accuse d'avoir influencé les serveurs pour qu'ils créent des systèmes suffisamment complexes que seuls des initiés peuvent utiliser («jobs for the boys»). Jusqu'à un certain point, c'est exactement ce qui s'est produit jusqu'à la venue du micro-ordinateur et à l'extraordinaire potentiel de marché qu'il a ouvert aux serveurs, celui des utilisateurs finals.

Le rôle de médiateur a donc commencé à se transformer de celui de fournisseur de l'information à celui de gérant, d'aide, de conseiller à la consultation directe de l'utilisateur. Certes, ce rôle de consultant demeure encore relativement marginal eu égard à celui de fournisseur de l'information. Par ailleurs, il y aura toujours des usagers qui ne voudront pas «pitonner» eux-mêmes, soit par manque de temps, soit par peur, soit par manque d'intérêt particulier pour la séance au terminal. Mais au fur et à mesure que les systèmes se raffineront, que l'interrogation deviendra plus facile, plus rapide et plus transparente, que l'équipement d'interrogation sera perfectionné et bon marché, il y aura de plus en plus de gens qui voudront consulter eux-mêmes les fichiers du savoir. D'autant plus que ces fichiers ne cessent de croître en quantité, en diversité et en qualité. D'autant plus, également, que les jeunes générations apprennent déjà à se servir de l'informatique comme le menuisier d'un marteau.

C'est donc une double dimension de médiation et de conseil-expert qui attend les bibliothèques face aux services de télé référence. Elles doivent dès maintenant s'y ouvrir et s'y préparer.

L'homo mediaticus n'est pas mort. Mais il ne combat plus seul: il fait désormais équipe avec l'interface masquée et se fait appeler «homodidacticus»...

8. Denis Varloot, *Du puits au robinet*. Présenté à la 49<sup>e</sup> conférence générale de l'IFLA / FIAB, 1983. 13 pages.

9. James Thompson, «The end of libraries», *The Electronic Library*, vol. 1, no. 4 (October 1983), 245-255.