

Coulaud, Philippe., *La télématique documentaire à l'épreuve. Usages et usagers des bases de données à la BPI Paris, Centre Georges-Pompidou, Bibliothèque publique d'information, Service des études et de la recherche, 1982, 107 p.*

Gilles Deschâtelets

Volume 30, Number 1, January–March 1984

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1053603ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1053603ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

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

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Deschâtelets, G. (1984). Review of [Coulaud, Philippe., *La télématique documentaire à l'épreuve. Usages et usagers des bases de données à la BPI Paris, Centre Georges-Pompidou, Bibliothèque publique d'information, Service des études et de la recherche, 1982, 107 p.*] *Documentation et bibliothèques*, 30(1), 32–32. <https://doi.org/10.7202/1053603ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1984

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

*Coulaud, Philippe., La télématique documentaire à l'épreuve. Usages et usagers des bases de données à la BPI Paris, Centre Georges-Pompidou, Bibliothèque publique d'information, Service des études et de la recherche, 1982, 107 p.*

La Bibliothèque publique d'information (BPI) du Centre Georges-Pompidou à Paris est une bibliothèque de grande envergure (400 000 volumes, 2 000 titres de périodiques et plus de 10 000 visiteurs par jour). La BPI offre gratuitement, depuis mars 1981, un service grand-public de téléconsultation (ou télé référence) de la plupart des bases de données françaises. Les objectifs du service sont d'améliorer le service bibliographique, de valoriser les fonds documentaires de la BPI et de sensibiliser le « grand public » à la télématique. Cette expérience « en vraie grandeur » a donné lieu également à une « investigation systématique et exhaustive des publics et pratiques » de téléconsultation. L'enquête s'inscrivait dans un ensemble de recherches sociologiques menées à la BPI sur la démarche d'autodocumentation. Elle portait sur toutes les demandes enregistrées (N = 801) de juillet 1981 à février 1982.

Le rapport définit d'abord les caractéristiques du public concerné : origines socio-professionnelles, niveau d'études, sexe, niveau d'utilisation des autres ressources de la bibliothèque et des autres bases de données. Il analyse ensuite les motivations et l'objet de la demande d'interrogation (domaines et bases consultés). Il analyse également les conditions de l'usage des bases de données ainsi que l'évolution mensuelle de l'expérience. Enfin, il présente le niveau de satisfaction des lecteurs, le niveau de pertinence des documents obtenus et le taux de documents disponibles à la BPI.

Les résultats sont intéressants. Au chapitre des caractéristiques des utilisateurs de bases de données (chapitre I), on remarque, par exemple, que plus de 90% sont étudiants (61,5%) ou professionnels (31%); les deux tiers sont de sexe masculin; plus des deux tiers ont un niveau d'études de deuxième (supérieur long) et troisième cycles; près de la moitié sont des « habitués » de la BPI (onze visites ou plus); la majorité des utilisateurs consultent, au moins de temps en temps, les catalogues (55,5%) et les bibliothécaires (74%) de la BPI et des bibliographies spécialisées (69,5%); enfin, près de 80% des utilisateurs sont des néophytes dans la consultation des bases de données.

En ce qui concerne les motivations de la demande (chapitre II), on distingue trois types distincts; la demande liée à la poursuite d'études

(64,5%), le besoin professionnel (23,5%) et l'intérêt personnel (12%). Chaque type de motivation est ensuite analysé plus finement. L'objet de la demande d'interrogation (chapitre III) est très diversifié, les domaines les plus populaires étant les études de marché et de secteur (16% de la demande), l'économie générale (14%), les sciences sociales (12,5%) et les sciences de la santé (11,5%). Les fichiers les plus souvent consultés sont ISIS (38%) en économie, droit et gestion de l'entreprise, PASCAL (25%), une base multidisciplinaire, FRANCIS S (16%) en sciences sociales, FRANCIS H (9,5%) en sciences humaines et LOGOS (6,5%), une base d'information politique et d'actualité.

Le chapitre IV analyse les conditions d'usage des bases de données : évolution mensuelle croissante du nombre de questions traitées; évolution très variée au niveau des domaines consultés et des fichiers interrogés et très constante au niveau de la motivation de la demande. On analyse également les modes de promotion du service, les plages horaires de consultation, les modes d'interrogation (différé, conjoint), les listages non repris et les durées moyennes d'interrogation (limitées, dans la mesure du possible, à dix minutes).

Le dernier chapitre traite de la satisfaction de la demande. En ce qui concerne la pertinence des documents repérés (le nombre de références par question avait été limité à vingt au départ), on remarque que « la moitié des références fournies sont constituées par des documents pertinents ». Ce sont les bases LOGOS (62%), ISIS (60%), PASCAL (59%) et FRANCIS S (52,5%) qui ont produit le plus de documents considérés comme pertinents. Par ailleurs, une analyse de l'accès aux documents primaires montre que pour 20% des questions traitées, le lecteur ne peut accéder sur place aux documents cités en référence. Par rapport aux bases interrogées, l'accès aux documents primaires est supérieur à 50% avec ISIS et LOGOS et très faible avec FRANCIS H et PASCAL. Le taux de satisfaction est assez élevé (90%), ce qui est commun dans ce type d'enquête.

En résumé, une expérience bien menée, valide et fiable dont il serait cependant difficile de généraliser les résultats puisqu'elle ne concerne qu'une seule bibliothèque. Elle peut toutefois s'avérer un exemple intéressant de prestation et d'évaluation de service de télé référence dans une grande bibliothèque publique. Ce rapport d'enquête assez spécialisé risque surtout d'intéresser les bibliothèques publiques qui offrent déjà un service de télé référence et qui désirent l'évaluer.

**Gilles Deschâtelets**  
Bibliothèque scientifique  
Université Laval  
Québec