

Analyse exploratoire de l'échec documentaire chez les professionnels de l'information en France

OLIVIER PERRIN, MADJID IHADJADENE*

ABSTRACT: This communication aims at examining the occurrence of what we would call « échec documentaire » from information scientists (i.e librarians and documentalists) in their practice of informing and answering, in France. To this date, very few efforts were made in order to document in a systematic way the various types of causes of failure and to study the different factors clarifying the failures and errors made by information scientists in a moment of information exchange between users and professionals. From an analysis based on sixty face to face interviews with information scientists, we propose to characterize « l'échec documentaire » and to establish a selective panorama of the different causes of failure.

Keywords: Mistakes and Failure, Interpersonal communication, Question answer, Reference Service.

I. Introduction

L'objectif de cet article est de nous permettre de mieux comprendre un facteur souvent négligé dans les travaux sur la médiation documentaire qu'est l'échec de l'interaction entre l'utilisateur et le professionnel de l'information (documentaliste, bibliothécaire). Notre hypothèse théorique est fondée sur l'approche française de la médiation documentaire. Elle peut se définir

comme le lien entre l'énonciateur et le récepteur. La médiation met en place grâce à un tiers, des interfaces qui accompagnent l'utilisateur et facilitent les usages. Elle permet de créer un lien et de concilier deux choses jusque-là non rassemblées pour établir une communication et un accès à l'information. La médiation, lorsqu'elle s'appuie sur des dispositifs matériels ou humains en capacité de lier information et communication, peut être qualifiée de médiation documentaire.¹

La communication d'information par des professionnels de l'information, lors d'une recherche de réponse à une question peut connaître quelques

* Laboratoire Paragraphe–Université de Paris 8, Saint-Denis, France.
operrinbonnerot@yahoo.fr; madjid.ihadjadene@univ-paris8.fr.

1. V. LIQUÈTE, I. FABRE, C. GARDIÈS, *Faut-il reconsidérer la médiation documentaire*, in « *Les Enjeux de l'information et de la communication* », vol. II, 2010, p. 44.