



HAL
open science

**Des énigmes de la recherche d'information :
contribution à l'analyse du couple question-réponse dans
le processus d'échec documentaire chez les professionnels
de l'information**

Olivier Perrin

► **To cite this version:**

Olivier Perrin. Des énigmes de la recherche d'information : contribution à l'analyse du couple question-réponse dans le processus d'échec documentaire chez les professionnels de l'information. Sciences de l'information et de la communication. Université Paris VIII Vincennes-Saint Denis, 2013. Français. NNT: . tel-01022475

HAL Id: tel-01022475

<https://theses.hal.science/tel-01022475>

Submitted on 10 Jul 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Université Paris 8- Vincennes - Saint-Denis
Ecole Doctorale Cognition, Langage et Interaction
ANNEE UNIVERSITAIRE 2012- 2013

N° attribué par la bibliothèque

|||||

T H E S E
pour obtenir le grade de
DOCTEUR DE L'UNIVERSITE Paris 8

Discipline : SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

présentée et soutenue publiquement par

Olivier Perrin

Le 10 octobre 2013

**Titre : Des énigmes de la recherche d'information : contribution à
l'analyse du couple question-réponse dans le processus d'échec
documentaire chez les professionnels de l'information**

Membres du jury :

Monsieur Madjid Ihadjadene, professeur Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis, Directeur de thèse,

Monsieur Gilles Bernard, professeur Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis, co-directeur de thèse,

Madame Laurence Favier, professeure en sciences de l'information et de la communication, GERIICO-
Université Lille 3 rapporteure,

Monsieur Mohamed Hassoun, professeur en science de l'information et de la communication École
nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), rapporteur,

Madame Ghislaine Chartron, professeure en sciences de l'information et de la communication,
Conservatoire national des arts et métiers (Cnam).

Madame Céline Paganelli, Maîtresse de conférence, HDR, université Montpellier 3

Monsieur Imad Saleh, professeur en sciences de l'information et de la communication de
l'Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis

« Toute connaissance est une réponse à une question. S'il n'y a pas eu de question, il ne peut y avoir connaissance scientifique. Rien ne va de soi. Rien n'est donné. Tout est construit. »

Gaston Bachelard,

Le nouvel esprit scientifique, 1989, p.14

« Tout existe déjà, il faut seulement le retrouver. »

Roland Barthes,

L'aventure sémiologique, Seuil, 1991, p.125.

Je dédie ce travail à la mémoire de mon grand-père, Jean Bonnerot, (1882-1964), conservateur en chef des bibliothèques de la Sorbonne, (1939-1952), bibliographe et secrétaire posthume de Sainte-Beuve, (1804-1869), dont il édita et annota la volumineuse correspondance ; à tous ceux de ma famille réelle et à celle que je me suis créée ; à ceux de ma famille qui choisirent de suivre ses traces professionnelles : à ma cousine germaine, Catherine Firdion, bibliothécaire ; à ma sœur Martine Perrin, bibliothécaire ; à mes sœurs, Isabelle et Patricia ; à Catherine Maltaverne ; à Martine Blanc-Montmayeur, conservateur en chef des bibliothèques, qui m'ouvrit la porte des bibliothèques, et plus précisément celle de la Bibliothèque centrale de prêt (BCP) du Val d'Oise de 1978-1981, où je fus un temps, à proprement parler, homme de ménage ; à tous ceux qui, répondant avec constance et pertinence aux questions du public forment la grande fédération informelle des professionnels du renseignement documentaire ; à la mémoire de Madame Claude-François Unger, (1905-1992) co-fondatrice en 1945 et directrice de la maison d'enfants le *Renouveau*, (95 160 Montmorency), à son fils, Fred Kupferman, (1934-1988) (historien) ; aux enfants du *Renouveau* d'hier et d'aujourd'hui ; à ceux des quartiers sensibles de Sevran et d'ailleurs qui en savent plus que nous en matière d'échec ; à tous ceux qui, victimes de l'injustice sociale, n'ont pas renoncé, même vaincus, il est des échecs qui sont des victoires ; à Lucio Urtubia et aux anarchistes de toujours, et plus spécialement à tous ceux qui, comme dit le poète : *«Pendant la guerre civile espagnole, dernière bataille massive de la pensée anti-autoritaire, des hommes et des femmes, anarcho-syndicalistes, marxistes révolutionnaires ou sans parti, ont essayé par millions, contre Hitler, Mussolini, Staline et Franco, et malgré la passivité des démocraties, de faire une réalité de leur désir »*, Etienne Roda-Gil (1941-2004).

Remerciements

Mes remerciements chaleureux vont à l'ensemble des professeurs des départements *Documentation et Hypermedia* de l'Université et à Serge Larrivière, compagnon de route du département documentation, et avec qui nous avons co-animé pendant trois ans un cours sur la méthodologie de la recherche d'information. Remerciements à Patrick Curran et à Gilles Bernard qui ont accepté de permettre le démarrage de cette recherche ; remerciements chaleureux également à Madjid Ihadjadene qui, tout en partageant avec nous une prédilection particulière pour ce domaine de recherche qu'est l'échec, en a accepté et encouragé, par ses conseils éclairés et la poursuite et l'achèvement.

Remerciements à Jean-Marie Firdion, qui fit tout son possible pour que ce travail aboutisse, à la fois par son soutien constant dans la poursuite de ce travail et par ses commentaires pertinents et avisés. A Jean-Marie et Catherine Firdion, vigilants correcteurs et attentifs relecteurs en de nombreux passages, notamment le chapitre 5, la conclusion du chapitre 7 et la conclusion générale.

Nous remercions tous ceux qui, par leur conseils, leurs encouragements, leur intermédiation, ont permis la réalisation de cette recherche et plus spécialement, ceux des responsables des bibliothèques et des centres de documentation qui ont permis d'y entrer pour interroger des professionnels de l'information. Nous remercions vivement tous ceux des professionnels qui ont accepté de nous recevoir et de répondre à nos questions. Mentionnons les équipes de *Bibliosésame.org* (BPI), sous la direction de Nathalie Daigne, et les médiathécaires de la BSI (bibliothèque des sciences et de l'industrie) et Tu-Tâm Nguyên, responsable de la Cité de la santé Bibliothèque des sciences et de l'industrie, Cité des sciences et de l'industrie. Nos remerciements encore pour les réponses documentaires du service de questions réponses de l'Essib, que nous avons interrogé directement et indirectement, pour notre travail.

Ultime salutation, ce travail cite volontairement un grand nombre de bibliothécaires et de professionnels de l'information, souvent ignorés des travaux universitaires, qui furent nos formateurs et à qui nous souhaitons ainsi rendre hommage.

Résumé :

Cette étude prend place dans le paradigme « orienté usager » des études en Sciences de l'information et de la communication, puisqu'elle aborde un continent peu exploré des aspects humains, socioprofessionnels et éthiques du processus de la recherche et de la restitution de l'information conduit par des professionnels de l'information (bibliothécaires, documentalistes), agissant pour des usagers en quête d'information. L'un des enjeux de ce travail est, en remettant la « *question* » au centre des préoccupations des professionnels de l'information, de tenter de faire apparaître le rôle et les fonctions de la question dans ses modalités d'accès à la connaissance, au savoir et à l'information dans la société de l'information et du savoir ; puis de s'interroger sur les modalités et les raisons des difficultés que des professionnels peuvent rencontrer parfois dans les situations complexes du réel du travail lors de leur mission de service -en présentiel ou à distance- de renseignement aux usagers. En s'appuyant sur deux études empiriques, cette thèse examine plus précisément du côté des professionnels médiateurs de l'information, quelques uns de ces *obstacles*, que nous avons qualifiés d'«échec documentaire», qui peuvent surgir pendant les phases cognitives, documentaires, communicationnelles de la recherche et de la restitution (réponse), de l'information à l'utilisateur questionneur.

Abstract:

This study is set in the "User -oriented" paradigm in the field of communication and information sciences studies and it shows some unexplored human aspects in socio-professional and ethical searching of information and feedback process when information professionals (librarians, information scientists) are working for their users.

One of the aims of this work is, by putting the "question" in the center of concerns for information professionals, to attempt showing the role and functions of the matter within its terms of access to knowledge and information in the "information and knowledge society", and also considering how and why professionals do experience some difficulties sometimes in complex situations at work when assuming their mission of service in-or in distance- for users.

In the final part, this thesis focuses on the side of professional mediators of information , more particularly on one of the obstacles we call « documentary failure » that may happen during the cognitive , documentary and communicational phases of research and restitution (answer) of information to the questioning user . We have included some diverse and significant extracts from results and analysis of our quantitative study and qualitative interviews conducted in situ with librarians and information scientists from 16 different public institutions in Paris, France and its surroundings.

Descripteurs libres et mots clés Rameau:

Bibliothécaires-France ; Bibliothèques --Enquêtes—France ;Bibliothèques publiques-- Sociologie—France ; Bibliothèques -- Service aux publics—France ; Recherche de l'information ; Recherche d'information ; Recherche documentaire, Bibliothèques—Services de référence virtuels ; Échec documentaire, Bibliothèques--Publics--Enquêtes--Thèses et écrits académiques ; Centres de documentation ; Question réponse ; Renseignement ; Systèmes de questions réponses ; Documentalistes

Keywords :

Documentary failure ; failure ; Electronic reference services (libraries) ; Information scientists Interpersonal communication ; Libraries-- Audiences—Investigations Dissertations,academic Librarians – France ; Public Libraries -- Sociology – France ; Public services (libraries) ; Question answer ; Query

Table des matières

Introduction générale.....	12
Problématique.....	20
Hypothèses.....	25
Chapitre 1: La bibliothèque comme système de questions-réponses: théories et hypothèses	33
1.1 Strates informationnelles de questions réponses	33
1.1.1 Strates anthropologiques, communicationnelles et cognitives du système de la question et de la réponse	34
1.1.2. Strates linguistiques et rhétoriques	35
1.1.3 Strates documentaires et informationnelles	35
1.2. Le débat professionnel entre l'offre et la demande : ou la politique du jeu socioculturel de médiations de questions et de réponses	39
Chapitre 2: Société de l'Information et stratégies de recherche d'information	42
2.1. Professionnels et stratégies de médiations documentaires	42
2.1.1 Information et Société de l'information	43
2.2. Analyse et aperçu du lien entre questions et traces sociopolitiques et économiques retrouvables sur le web	51
2.3. Approches bibliothéconomiques de l'information	53
2.3. 1. Les professionnels de l'information: un nouveau paradigme ?.....	56
2.3.1.1. Les bibliothèques publiques en France : des univers de savoir fermés /ouverts	58
2.3.2. Les bibliothèques spécialisées : une situation hétérogène.....	60
2.4. Les bibliothécaires : des personnels (également) répondants	60
2. 4.1. Les centres de documentation et les documentalistes en France	63
2. 4.2. Compétences informationnelles et documentaires des professionnels : approches rapide des notions de compétences informationnelles et de compétences professionnelles.....	65
2.5. La recherche d'information (RI) dans la Société de l'information	70
2.5.1. Qu'est-ce que rechercher de l'information ?	71
2.5. 2. Les paradigmes de l'activité de recherche d'information.....	74
2.5.3 La recherche professionnelle d'information pour <i>autrui</i>	79
Chapitre 3 : Médiations documentaires: la question en question	86
3.1 La question en question	90
3.1.1. Éléments définitionnels et historiques.....	90
3.2. Question et philosophie	95
3. 3. La question du questionnement.....	96
3.3.1. Question et linguistique : les trois modalités du langage : assertion, question, ordre ..	98
3. 3.2. Des fonctions de la question	101
3. 4. Questions et activité de service	104
3. 5 Question et besoin d'information	107
3.5.1. Les <i>territoires</i> du renseignement documentaire : des <i>lieux</i> de médiation <i>documentaire</i> diversifiés.....	111
3.5.2. Le recours à l'aide des bibliothécaires (en %) en bibliothèques publiques.....	118
3.6. Processus d'analyse de la question	124
3.6.1. Dialogue et médiation documentaire	125

3.6.1. 1 Des protocoles informationnels de questions et de réponses : de l'interrogatoire à l'entretien, de l'entretien à l'entretien de référence et du dialogue à la conversation	128
3.6.2. Le cadre d'aide à la négociation des questions de Taylor (<i>Taylor's Question-Negotiation Framework</i>).....	134
3.6.3. Les questions imposées (<i>Imposed query ou imposed queries</i>) en bibliothèque et en centre de documentation	134
3.6. 4. Typologie des questions dans la recherche d'information auprès de l'utilisateur : les « questions fermées » et les « questions ouvertes ».....	137
3.6. 4. 3. 1. Analyse de la question et <i>feed back</i> professionnel	142
3.6. 4. 3. 2. Reformulation et dégradation de la question : une fonction de contrôle et de vérification de l'échange	143
3.7. De la question à la question documentaire	144
3. 7. 1. Ethique et complexité des questions : une aporie documentaire?.....	146
3. 8. Typologies des questions.....	148
3.8.1. Typologies des questions : le point de vue des professionnels de l'information	149
Chapitre 4: Médiations documentaires: questionner la réponse	153
4.1 Définition(s) généralisante (s) de la réponse : approches épistémologiques	153
4.1.1. La réponse comme besoin de clôture informationnel ?	154
4.2. Typologies des réactions individuelles à une question : répondre.....	159
4.3. Répondre et déontologie professionnelle : obligation de service et de servir	160
4.3.1. Répondre en bibliothèque et en centre de documentation: un acte de communication et de médiation professionnalisée dans le contexte contraignant du réel	162
4. 4. Naissance d'un ethos et d'un magistère numériques professionnels	166
4. 4. 1. L'omniscience supposée, donnée au bibliothécaire par la connaissance des principes et des méthodologies bibliothéconomiques	167
4.5. Qu'est ce que savoir répondre ? Et qu'est-ce que ne pas savoir répondre ?.....	168
4.5.1. Réponses et pertinences documentaires :aperçu	170
4. 6 Réponses documentaires : éléments	171
4.6.1. De quelques modalités de rédaction de la réponse documentaire : l'intention de répondre.....	174
4. 6.2. Réponse documentaire orale <i>versus</i> réponse documentaire écrite	178
4.7 Rhétorique et argumentation dans la réponse documentaire	182
4.7.1. Argument d'autorité et réponse documentaire.....	183
4.7.2. Exemple de réponse postulant ici un double argument d'autorité. Celui de l'expert (art) et celui du professionnel	184
4.7.3. Les limites spatio temporelles des réponses.....	186
4.7.3.2.La limitation professionnelle de la réponse : une réponse documentaire orientée neutralité et <i>sous tutelle</i>	187
4.7.3.2. 1. Les limites juridiques formelles de la réponse documentaire écrite	188
4.8. Les services et les systèmes de questions-réponses en ligne	189
4.8. 1. La réponse dans les systèmes de questions réponses : la recherche d'informations précises	190
4.8. 2. Les services de questions réponses en ligne ou à distance dans les bibliothèques : une <i>e-interaction informationnelle</i> et documentaire visible	194
4.8.2.1. Les objectifs des services de questions-réponses dans les bibliothèques : une mise en scène médiatisée des réponses.....	196
4.8.3. Les services de questions réponses des bibliothèques : bilan et perspectives	205

Chapitre 5: échecs documentaires	207
5. 1. Qu'est-ce que l'échec ?.....	208
5.1.1. De quelques études générales et partielles sur l'échec et ses causes	209
5.2. Pourquoi dit-on : « Je ne sais pas ? » : approches et modèle théorique de Reason.....	214
5.3. Approches épistémologiques de l'échec documentaire	215
5.3.1. Critères et instabilité du concept d'échec documentaire : une aporie informationnelle ?	221
5.4. La recherche d'information et quelques-uns de ses obstacles dans le processus communicationnel : les « barrières relationnelles » :exemples.....	230
5.4.1. L'échec documentaire partiel dans la relation de personnes avec les services de questions réponses en ligne de bibliothèque	231
5.5. Typologie générale des erreurs	233
5.5. 1. Typologie d'échecs dans l'usage des catalogues et les bases de données : éléments	235
5.5.2. Aperçu d'études américaines sur les échecs documentaires liés aux interactions documentaires en contexte présentiel ou à distance de renseignement à l'utilisateur	235
5.5. 3. L'échec du dialogue : une suite d'incompréhensions dans le dialogue mène à l'échec documentaire	239
5.5.4. Le paradigme « orienté bibliothécaire » comme source possible d'échec documentaire : aperçus sommaires et exemples	241
Chapitre 6: études empiriques échecs documentaires: étude quantitative	245
6.1. Méthodologie de l'étude quantitative	246
6.1.1. L'enquête quantitative : « <i>Enquête échec documentaire 2012</i> » :introduction	247
6.2. Analyses et résultats	248
6.2.1: Caractéristiques sociodémographiques	248
6.2.2. Genre et échecs documentaires	252
6.2.3 Expertise et échecs documentaires	253
6.2.4. Dispositifs utilisés	254
6.2.5. L'effet de l'âge.....	256
6.2.5.1. L'effet du domaine	257
6.2.6 Difficultés rencontrées	258
6.2.7. La validation de la réponse documentaire.....	264
Chapitre 7: études empiriques échecs documentaires: étude qualitative	267
7.1 Enquête qualitative : méthodologie appliquée	268
7. 2 Résultats et analyse de l'enquête qualitative	269
7.2.1. Dimension socioculturelle	269
7.2.2 Question de publics	285
7.2.3 Dimension contextuelle.....	288
7.2.4 échecs et dispositifs socio cognitifs	314
7.2.5 Médiations et interactions documentaires.....	333
Conclusion générale	399
Bibliographie.....	410
Annexes	457

N.b.: une * apparaît à la première occurrence de certains termes techniques de ce travail et sont explicités dans le glossaire de l'annexe 4

Introduction générale

C'est à un point de vue et à une vision de la bibliothèque que nous souhaitons au moins inhabituelle, peut-être par endroits par trop réductrice et symbolique, comme modèle conceptuel, à laquelle nous relions notre problématique, que nous convions notre lecteur dans ce premier ensemble de présentation. [Chapitre 1]. La bibliothèque y est instituée et promue comme un vaste service ou système doté de processus complexes de médiations multiples et hétérogènes de questions et de réponses. En effet, les bibliothèques et les centres de documentation sont truffés et traversés, concrètement ou métaphoriquement, de part en part par des systèmes et des services de questions réponses. Cette représentation holistique de notre modèle peut paraître caricaturale. Nous pensons au contraire qu'elle vient en support de nos hypothèses et de notre problématique, qu'elle rencontre de façon inévitable. Quand elle ne découvre pas des systèmes de questions réponses, elle en retrouve d'indiscutables traces hétérogènes et des liens formels. Notre modèle Q-R réducteur n'interroge pas directement le devenir des bibliothèques (leur « rôle social¹ » et leurs missions), et le modèle de la bibliothèque française [Bertrand, Bettega, Clément, et al. 2008]² ou [Poissenot, 2009]³. Autrement dit, concrètement, ne nous importe pas de savoir ici, qui l'emportera du modèle bibliothéconomique classique revisité ou non, du modèle des *Idea Stores* (Londres, 2002), *établissements* ouverts tous les jours, lesquels proposent de multi services sociaux et de divertissements et non plus seulement documentaires, ou celui très proche, de la « bibliothèque troisième lieu » : (« le troisième lieu, notion forgée au début des années 1980

¹ « Rôle social » : *Le rôle social des bibliothèques en milieu urbain*. Actes de la journée d'étude du 5 février 1996. Paris :BPI :ABF, 1996, 39 p. (Issn 0004-5365)

² Bertrand, Anne-Marie, Bettega, Emilie, Clément, Catherine... [Et al.]. *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008. 183 p. (Collection Papiers. Série généalogie) Isbn 978-2-910927-73-9

³ Poissenot, Claude. *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*. Voiron (Isère) : Territorial éditions, 2009, 86 p. (Dossiers d'expert) Isbn 978-2-35295-766-9

par Ray Oldenburg, se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail » [Servet, 2010, citée par Bertrand, 2011, p. 108]⁴. Néanmoins, sur ce terme de modèle, nous faisons nôtre la définition qu'en propose Bertrand, parce qu'il y est fortement relié à la notion d'information. «Un modèle de bibliothèque n'est pas un exemple. Il n'est pas une norme. Il est la manifestation informée (mise en forme) de la représentation d'un objectif à atteindre. (...) Un modèle est la manifestation informée d'une représentation». [Bertrand, 2008, p. 10]⁵ Le modèle, que nous souhaitons présenter dans cette première partie est formé des représentations informées, les fonctions dynamiques humaines ou numériques, de questions et de réponses présentes et à l'œuvre dans la bibliothèque ou le centre de documentation. Nous scrutons un « recoin documentaire » méconnu en France, d'une pratique professionnelle selon des approches transdisciplinaires, parmi lesquelles une approche informationnelle et communicationnelle au travail [Peyrelong, 2009]⁶ communiquant et disséminant activement du savoir pour autrui. Ces structures documentaires seront parfois également approchées selon des angles de vue théoriques des organisations sociales et économiques de travail [Cabin, 2002]⁷ [Saussois, 2012]⁸. Ainsi, dans la bibliothèque réelle, devenue hybride⁹ (la profession désigne sous cette expression celles des bibliothèques traditionnelles qui proposent deux modes d'accès simultanés aux documents : un accès habituel aux documents physiques (imprimés), et un nouvel accès ouvert en ligne aux documents numériques), et ou *dans* la bibliothèque virtuelle, se superposent les systèmes fonctionnels structurants, des interrelations *dialogales* internes et externes avec l'utilisateur, les systèmes réels et dynamiques de la communication des documents communiqués en réponse à des questions; les systèmes intrinsèques des documents physiques et numériques communicants en réponses et questions, etc.,... . S'empilent également en

⁴ Bertrand, Anne-Marie. *Les bibliothèques*. 4^e éd. Paris : La Découverte, 2011, p. 66

⁵ Bertrand, Anne-Marie. Le modèle de bibliothèque : un concept pertinent ? In Bertrand, Anne-Marie, Bettega, Emilie, Clément, Catherine... [Et al]. In *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2008. p.10

⁶ Peyrelong, Marie-France. *Pour une approche communicationnelle de l'individu au travail, communication et organisation* [En ligne], 36 2009, mis en ligne le . URL : <http://communicationorganisation.revues.org/pdf933> DOI : en cours d'attribution Éditeur : Presses universitaires de Bordeaux <http://communicationorganisation.revues.org> <http://www.revues.org> Document accessible en ligne sur: <http://communicationorganisation.revues.org/pdf/933> Consulté le 22 juillet 2012

⁷ Cabin, Philippe (dir.) *Les organisations : état des savoirs*. Auxerre :Sciences humaines, 2002.412 p. Isbn 2-912601-05-3

⁸ Saussois, Jean-Michel (dir.) *Les organisations : état des savoirs*. Auxerre :Sciences humaines, 2012, 447 p. Isbn 978-2-36106-017-6

⁹ Bibliothèques hybrides, *Bibliothèque (s)*, déc. 2007, n°36, p.10-47

strates fonctionnelles et informationnelles les systèmes virtuels et actuels des procès technologiques informationnels électroniques des bibliothèques numériques. (*Distinguo* service/humain, système/machine de questions réponses). Le chapitre 2 présente et décrit brièvement les professionnels de l'information, les « territoires documentaires » où ils exercent et leurs fonctions de chercheur d'information. Le Chapitre 3, en reposant la question de la question dans l'éco système informationnel et documentaire entend questionner les fonctions, les modalités et les effets des questions en situation de service lors des phases de renseignement documentaires à destination des usagers. De fait, notre relation au monde n'est-elle pas questionnements et interrogations incessants ? Autrement dit, nous sommes habités de processus itératifs et permanents de questions et de réponses, et les professionnels de l'information, qui *délivre* du renseignement au public, peut-être plus que quiconque. Questions et réponses organisant et structurants notre présence au monde et notre connaissance du monde en permanence. En questionnant les « réponses documentaires », autrement dit, celles produites par le professionnel de l'information, le chapitre 4 entend ouvrir le chantier des réponses documentaires et proposer, entre autres, des éléments de réponses sur les modalités des réponses produites par les professionnels ; parallèlement, nous nous interrogeons sur l'existence d'un « savoir répondre » professionnel empirique. C'est au chapitre 5 : « échecs documentaires » que nous abordons la question de l'échec documentaire proprement dit, en proposant une tentative de définition d'un phénomène connu et avéré par de nombreuses études américaines mais qui est difficilement observable et pose de sérieux problèmes épistémologiques et éthiques. Les chapitres 6 et 7 sont composés de nos relevés, des analyses et des commentaires d'études empiriques réalisés dans des 16 établissements documentaires franciliens recevant du public.

Usages personnels et usages des professionnels de l'information : vers un plan d'égalité ?

Parce que nous observons des usages d'usagers professionnels, notre étude entre dans le paradigme des études orientées usagers. [Boubée, Tricot, 2010, p. 17]¹⁰ avec les réserves épistémologiques de [Chaudiron, Ihadjadene, 2010]¹¹ sur les pluralités d'approches de ce modèle. Le Coadic passant en revue les notions de « pratique », d'« habitude »,

¹⁰ Boubée, Nicole, Tricot, André. *Qu'est-ce que rechercher de l'information ? État de l'art*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010, p.17

¹¹ Chaudiron, Stéphane, Ihadjadene, Madjid. De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles, *Études de communication* [En ligne], 35 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012. URL : <http://edc.revues.org/index2257.html>

d' « utilisation », de « comportement », d' « attitudes », explique que la notion d'usage renvoie « à des comportements aussi nombreux que variés » et que « user de l'information, c'est faire en sorte d'obtenir de la matière information la satisfaction d'un besoin d'information (...) », [Le Coadic, 1997, p. 20-22]¹², [Paganelli, 2012, p. 64-71].¹³ Ces études impliquent également « le non usage » de l'information [Le Coadic, 1997], [Jung, 2010]¹⁴, dans notre cas, par exemple, les tactiques et procédés d'évitement des questions mis en œuvre par les professionnels dans leur cadre de travail posté. (Cf. Chapitre 7). Par ailleurs, notre intérêt étant porté vers les usages et les pratiques des professionnels de l'information en contexte de travail, n'est-il pas pertinent, « en raison de la facilité d'accès à internet » de poser la question de savoir si l'on « peut encore distinguer usages personnels et usages professionnels de l'information » [Ranjard, 2012, p. 12] ?¹⁵ L'étude, l'observation, la compréhension et l'analyse de l'activité de recherche d'information en contexte professionnel nécessitent de prendre en compte un grand nombre de paramètres et parmi ceux-ci : le cadre et le contexte spatio temporel, (ici la bibliothèque ou le centre de documentation à un temps *t*), le système de recherche d'information utilisé et le niveau de pratique du système utilisé par le professionnel ; l'utilisateur questionneur et le chercheur questionné (ici le professionnel de l'information); les questions énoncées par les parties en coprésence ou à distance, autrement dit, leur (s) « *besoin* » (s) d'information (incertitude), et leurs états cognitifs et affectifs respectifs ; l'objectif de la recherche d'information, le contexte de celle-ci et ses difficultés éventuelles pour le professionnel.

Critiques de notre modèle de lieu documentaire centré « questions-réponses » et de notre objet de recherche

Notre point de vue de chercheur est un point de vue nécessairement et volontairement réducteur. En réduisant et en orientant toutes les fonctions du système bibliothèque aux seuls processus et interactions de questions réponses, il fait fi, plus ou moins, de tout autre dimension bibliothéconomique et socioculturelle. D'importantes objections épistémologiques

¹² Le Coadic, Yves-François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS : Nathan université, 1997. p. 20-22

¹³ Paganelli, Céline. Analyse des discours sur la notion d' « usage » dans deux revues en sciences de l'information : Doc-SI et BBF. *Documentalistes-sciences de l'information*, 2012, vol. 49, n°2, p. 64-71

¹⁴ Jung, Laurence. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque.* » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire d'études. Villeurbanne : Enssib, 2010. 97 p.

¹⁵ Ranjard, Sophie. *Usages et usagers de l'information : quelles pratiques hier et aujourd'hui*. Paris : ADBS : 2012, p. 12

peuvent encore lui être portées. Au plan bibliothéconomique, on pourra déplorer une conception orientée professionnelle simplificatrice. Selon notre représentation documentaire, la bibliothèque et le centre de documentation sont subsumés par les systèmes machiniques et les services humains de questions et réponses. Ces systèmes et ces services s'imbriquent ou non les uns aux autres, et sont en interaction systémique, l'activité cognitive humaine offrant le sens. C'est pourquoi nous décrivons la bibliothèque tout entière comme système signifiants de questions réponses dynamique et hétérogène. Même si nous savons que le bibliothécaire d'aujourd'hui, a néanmoins les yeux rivés sur les indicateurs de performance et de gestion à communiquer aux tutelles, plutôt que sur le savoir et les actions de médiations de terrain, relégués en second ou en arrière-plan. Le modèle conceptuel qui se profile à l'horizon bibliothéconomique ne sera-t-il pas, *in fine*, calqué sur celui du « *livre service* » des grandes surfaces de la distribution ? On passe sensiblement d'une logique du savoir et du savoir-faire*, à une logique du faire savoir, qui voit naître et s'imposer la figure du bibliothécaire *manager* instituée grand communicateur. Au plan philosophique, on pourra regretter une vision logocentrée, autrement dit, fonder sur une représentation binaire et réductrice de la bibliothèque aux seuls couples questions et réponses, et voir dans cette approche quasi obsessionnelle ou obsédante du couple QR, une fétichisation en retour du couple QR. En effet, ne proposons-nous pas une vision artificialisée des lieux d'information et de leurs systèmes d'information ? En fait, sur les plans méthodologique, éthique et déontologique, notre démarche est une démarche de recherche. Au risque de biais produits par l'ethnocentrisme de l'enquêteur, il est possible que nous ajoutons une forme d'ethnocentrisme professionnelle, (nous parlons d'un monde professionnel vécu et partagé) autrement dit centré sur nos propres valeurs, normes et croyances professionnelles. Les situations d'échecs (et d'erreurs) sont peu ou pas étudiées en France, mais davantage aux États-Unis, où les études sur ces sujets en sciences de l'information (*LIS*¹⁶), sont nombreuses, et portent particulièrement sur l'étude des interactions dans des services de références spécialisés des bibliothèques, le plus souvent des bibliothèques universitaires et des services de références en ligne. Nous en rendons compte, nous l'avons dit, à partir du « Chapitre 5 » de ce travail tout en considérant que la réalité des « mondes vécus » professionnels américains n'est assurément pas directement transposable à la réalité professionnelle perçue en France. Les

¹⁶ *Library and Information Science*

raisons en sont, pour l'essentiel, l'intérêt quasi invétérée d'une culture anglo saxonne pour l'évaluation des pratiques socio professionnelles et notamment celles des professionnelles de l'information, [Katz, 1984]¹⁷ liée sans doute à une pratique du management* et au pragmatisme américains considérés comme « allant de soi ». Précisons que nous ne songeons pas à évaluer des organisations de travail documentaires [Giappiconi, 2001]¹⁸, [Alonzo, Renard, 2012]¹⁹ ; la « raison techno scientifique », assimilée à la culture de l'efficacité et de la gestion, étant devenue un instrument de pouvoir, et de contrôle²⁰ de l'individu au travail, au service des entreprises privées ou publiques. Ce travail n'est pas non plus une évaluation des compétences documentaires des professionnels. [Del Rey, 2013]²¹ Nous conduisons une étude sur l'échec documentaire, qui ne saurait être assimilée à un « dysfonctionnement » au sens du management (objectif assigné non atteint). Ni une enquête de satisfaction ou une enquête sur la qualité* de l'accueil²², du service²³, selon les préconisations de *Libqual+*[®] [Alarcon, 2011, p. 99-102],²⁴ ou autre²⁵ ; enfin, pour une introduction sur les questions générales d'évaluation en bibliothèque, voir le blog de Nicolas Alarcon²⁶. Nous cherchons à comprendre et à mettre en relief quelques-unes des raisons des échecs documentaires dans la quête d'information en contexte, indépendamment de l'individu qui conduit cette recherche d'information et des objectifs de l'organisation de travail. Sur le fond, nous tenons qu'il est plausible, voire souhaitable de mettre sur le même plan, services de référence et/services spécialisés ou non, virtuels ou présentsiels de réponses, dès lors que cette activité informationnelle est produite en milieu documentaire et qu'il s'agit pour l'utilisateur de recevoir une réponse documentée. Sur le

¹⁷ Katz, B. Why We Need to Evaluate Reference Services: Several Answers. In Katz, B. & Fraley, R. (1984). *Evaluation of Reference Services*. New York: Haworth Press, 1984

¹⁸ Giappiconi, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, 2001. 223 p. (Bibliothèques) Isbn 2-7654-0795-9

¹⁹ Alonzo, Valérie, Renard, Pierre-Yves. (dir.) *Evaluer la bibliothèque*. Paris :Cercle de la Librairie, 2012. 186 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-1373-8

²⁰ L'homme mesurable : évaluer ou dévaluer les pratiques ?. *Le journal des psychologues*, n°307, mai 2013.

²¹ Del Rey, Angélique. *La tyrannie de l'évaluation*. Paris: La Découverte, 2013, 149 p. (Cahiers libres) Isbn 978-2-7071-7009-5

²² Qualibib : guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation. [en ligne] <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib> vérifié le 9 juin 2013

²³ Evaluations : 1 mesurer. 2 Gérer. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t.55, n°4

²⁴ Alarcon, Nicolas. *Libqual+*[®], une enquête de satisfaction atypique. In *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*, (Christophe Evans, dir.). Villeurbanne :Presses de l'Enssib, 2011, p. 99-102

²⁵ « Démarche qualité » :Réponse Enssib : Disponible [en ligne] sur *Questions ? réponses !* <http://www.enssib.fr/content/bonjour-notre-mediatheque-est-inscrite-dans-une-demarche-qualite-ce-titre-nous-travaillons> Consulté le 11 novembre 2012

²⁶ Alarcon, Nicolas: *Assessment Librarian* : <http://assessmentlibrarian.fr/> Vérifié le 23 juin 2013

plan épistémologique, nous ne pensons pas que notre posture de chercheur, qui décide de conjuguer le savoir et l'échec, la connaissance et l'ignorance, pour en étudier quelques causes et effets chez les professionnels de l'information mis en action professionnelle à travers le couple question réponse, fabriquerait par *feed back*, une représentation *servile* de la connaissance et par ricochet, attenterait à l'image des professionnels de l'information, qui aurait comme fin ultime celle de se voir ou de s'attendre à délivrer, telle une idée fixe, la *bonne réponse*. Autrement dit, de chercher à donner le résultat probant et valide, conforme et attendu, comme dans les conversations, à l'école ou dans les jeux télévisés ou radiophoniques.

a) L'échec documentaire : un objet non identifié et difficilement identifiable

L'échec documentaire entre ici dans la panoplie des usages et des pratiques informationnelles de la communication chez les professionnels de l'information. Il est peu ou pas étudié. Notre présente recherche est une première approche d'un phénomène contingent²⁷ mal connu, inscrit dans des processus communicationnels et documentaires concrets eux mêmes insérés dans des espaces traversés par des enjeux de sociabilité et de service, dont l'objectif est la réduction de l'incertitude informationnelle pour l'utilisateur questionneur. Il n'existe pas, même en tant que concept répertorié, voire comme mot clé descripteur de langage contrôlé ou non. L'échec documentaire, l'échec (*failure*), l'erreur, le raté, la faute professionnelle, etc.,... est inséparable de l'intelligence professionnelle humaine et de ses activités communicationnelles concrètes réalisées ici en contexte documentaire professionnel et qui relèvent ainsi du « facteur humain » et de ses provisoires *défaillances, intentionnées* ou non. Ce concept présuppose logiquement, par bipolarité sémantique, qu'il existe une réussite documentaire autrement dit, une entente aboutissant à un but documentaire satisfaisant pour toutes les parties contractantes liées lors de l'interaction informationnelle et communicationnelle : usager et professionnel. L'échec documentaire a *au moins* deux faces : celle du professionnel qui ne répond pas à la question posée de l'utilisateur, et celle de l'utilisateur questionnant pour qui l'offre de service ne s'est pas accomplie, ou n'a pas aboutie. C'est sur cette première face professionnelle que se porte prioritairement notre attention. Pour être complètement analysé (côté usager), l'échec documentaire devrait être constaté concomitamment avec l'utilisateur, c'est-à-dire, prolongé et doublé d'une enquête évaluative auprès de ce dernier, ce qui dépasse assurément les buts que nous nous sommes fixés, et ce malgré l'existence d'enquête

²⁷ La contingence (contingent du latin *contingere* « arriver par hasard » désigne ce qui peut se produire ou non, la possibilité qu'une chose arrive ou non : entrent ici les notions de hasard, d'accident, de conjoncture.

évaluatives et méthodologiques sur les services de références virtuels américains [Pomerantz, Luo, 2006]²⁸. Dans cette notion d'échec entre une grande part de subjectivité et dépend de nombreux facteurs contextuels.

b) Les études sur l'échec documentaire

Il n'y a pas à proprement parler d'études sur l'échec documentaire en France. Pour la raison que cette expression n'y est pas utilisée ; quand il est abordé par la bibliothéconomie, le terme « échec » (*failure*) lui est préféré. En matière d'études sur l'échec en France, selon une approche bibliothéconomique, on peut toutefois noter l'étude pionnière de [Lapèlerie, 1994, p. 55-56]²⁹ pour les collections, et les travaux de [Ihadjadene, 1999]³⁰ pour les usages des systèmes documentaires (Opacs*). Des approches sociologiques indirectes ont cependant abordé par la bande ces questions : [Bertrand, 1995]³¹, [Bailleux, Bonhomme, Garel, 2008, p. 70-76].³² En Grande Bretagne, on peut signaler une enquête par téléphone menée auprès de 20 services de références de bibliothèques universitaires et relatée par des journalistes [Stothart, Cunnane, 2008].³³ Ce sont les études américaines, nous l'avons dit, qui sont les plus nombreuses, et les plus anciennes, certaines sont des études portant sur l'évaluation du service rendu à l'utilisateur. Nous remontons sélectivement et arbitrairement à 1947. Ces études, qui ne mettent pas toujours directement en scène des professionnels, concernent aussi bien l'usage des systèmes d'information que les services de références des bibliothèques américaines et soulèvent néanmoins des problématiques actuelles dans les bibliothèques et les centres de documentation en France: par exemple : « *What classes of inquiries are most frequently*

²⁸ Pomerantz, Jeffrey and Luo, Lili. Motivations and Uses: Evaluating Virtual Reference Service from the Users' Perspective, *Library & Information Science Research*, 2006; 28, 3 p. 350-373.

²⁹ Lapèlerie, François, « L'évaluation d'une bibliothèque par la méthode de Kantor », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, n° 4, p. 55-66 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 14 mars 2013

³⁰ Ihadjadene, Madjid. *La recherche et la navigation dans un système d'information grand public : le cas des hypercatalogues sur internet*. Thèse de Doctorat de Sciences de l'Information et de la Communication. Université Claude Bernard-Lyon1, 1999.

³¹ Bertrand, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque publique d'information : Centre Georges Pompidou, 1995. 248 p. (Études et recherche) Isbn 2-902706-96-0

³² Bailleux, Isabelle, Bonhomme, Catherine, Garel, Philippe. Mobiliser et transmettre les savoirs : expérimentation d'une analyse clinique de l'activité de renseignement aux lecteurs à la bibliothèque nationale. », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, n° 5, p. 70-76 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 31 octobre 2008

³³ Stothart, Chloe, Cunnane, Sarah. Phone the library, but don't expect it to refer to a book, *The Times Higher Education*, 2008 [en ligne] <http://www.timeshighereducation.co.uk/401533.article> vérifié le 30 mai 2013

confronted by failures in the reference service caused by the lack of adequate sources? » ou « *What are the most frequent causes of failures in the reference service?* ou encore « *In what fields is the reference collection weak?* » [Stevens,1947, 253]³⁴ [Miller, 1984, p. 303-332]³⁵, [Olszak, 1991]³⁶, [Tonta, 1992]³⁷, [Olszak,1994],³⁸ [Nilsen, 2005]³⁹. Des références complémentaires sont citées et commentées au cours de ce travail, plus particulièrement dans le « Chapitre 5 ».

Problématique

Emportés par un contexte de changements concurrentiels rapides, les bibliothèques et les centres de documentation sont soumis à de profondes tensions et à d'importantes mutations socio technologiques et culturelles, induites par les technologies de l'information et de la communication et les évolutions des sociétés [Michel, 2007]⁴⁰ [BBF, 2011]⁴¹, [Roche, Saby, 2013 (dir.)]⁴² [Thierry, 2011]⁴³. Pourtant, l'un des objectifs majeurs des personnels des

³⁴ Stevens, E Rolland, The reference survey as an administrative tool. *College and Research libraries*, 1947, p. 252-258

³⁵ Miller, William. What's wrong with reference: Coping with success at the reference desk *American libraries*, 1984, p.303 -332

³⁶ Olszak, Lydia. Mistakes and failure at the reference desk. *RQ*, American Library association, Vol, 31, n°1, 1991, p. 39-49

³⁷ Tonta, Yasar. Analysis of Search failures in Document Retrieval: Systems: a review. *The Public- Access Computer System Review*, 3 n°1, (1992): 4-53.

³⁸ Olszak, Lydia Pearl. *Mistakes, failures and dirty work in reference service*. Ph.D. Library Information Science. North Carolina,: University of North Carolina at Chapel Hill, USA, 1994, 243 p.

³⁹ Nilsen, Kirsti. *Service de référence en ligne contre service de référence sur place : une comparaison des pratiques de services de références dans les bibliothèques publiques et académiques*. (Trad. Isabelle Gautheron). World Library and information Congress : 71th IFLA General Conference and Council : Library A voyage of discovery, Oslo, 2005, 10 p. [En ligne] consulté le 20 septembre 2010 Disponible sur http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/027f_trans-Nilsen.pdf Consulté le 30 octobre 2010.

⁴⁰ Michel, Jean . Le management stratégique de l'information-documentation au sein de l'entreprise : un enjeu et un défi pour un professionnalisme repensé? *Archimag*, 2007, p.13-16 *Article publié sous le titre: "Le centre de doc est mort... vive le service infodoc stratégique!"* Disponible [en ligne] <http://michel.jean.free.fr/publi/JM354.html> Vérifié le 16 août 2013

⁴¹ BBF, 2011: Dossier : L'avenir des bibliothèques : vues d'ailleurs. In *Bulletin des bibliothèques de France*, 2011, Vol. 56, n°6

⁴² Roche, Florence, Saby, Frédéric (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, coll. « Papiers », 2013, 224 p., Isbn : 979-10-91281-13

⁴³ **N.B. Nous citons ici des travaux d'étudiants : Faut-il fermer les bibliothèques ? Description de controverse.** 2011 [en ligne] http://controverses.ensmp.fr/public/promo11/promo11_G15/carto.html et, par exemple: Thierry, Cécile. *Fermer une bibliothèque peut-il être un moyen pour faire évoluer positivement un*

bibliothèques et des centres de documentation, reste la satisfaction de leurs utilisateurs, surtout lorsqu'il s'agit pour les personnels de répondre à la demande d'information de l'utilisateur. La recherche et la communication d'informations pertinentes et fiables au public demeurent malgré tout, quelles que puissent être les évolutions technologiques de l'information et celles des métiers des professionnels de l'information, une fonction stratégique de médiations documentaires et informationnelles essentielles, souvent centrale dans l'exercice de ces professions. En présentiel comme à distance. On le comprend, répondre aux multiples questions des usagers est aussi bien une activité quotidienne gratuite de service public qu'une prestation, parfois onéreuse, des centres de documentation, qui prend la forme dans l'interaction, d'un « *agir communicationnel* ». C'est l'interaction sociale documentaire et professionnelle en contexte professionnel que nous interrogeons. En effet, la communication d'information par des professionnels, lors d'une recherche de réponse à une question peut connaître quelques infortunes, des difficultés, des aléas peuvent survenir à n'importe quel moment des étapes de l'interaction avec l'utilisateur et lors de la recherche d'information.⁴⁴ Quelles sont les causes qui font qu'un bibliothécaire ne trouve pas parfois l'information recherchée et demandée? Quelles sont les raisons qui font qu'un documentaliste ne parvient pas à retrouver une information, qualifiée en retour de réponse ou de prestation, et qu'un utilisateur attend? La question (besoin informationnel de l'utilisateur), n'est-elle pas cause de la recherche d'information? Qu'est-ce qu'une question? Existe-t-il des questions difficiles? (Contenu propositionnel et documentaire). Des questions simples? Quelles sont les raisons qui font qu'une question simple (pour tout un chacun), ne reçoit pas sa réponse *ad hoc*, ou qu'une requête avancée, menée par un spécialiste se brise sur les murs du silence ou du trop plein du bruit* de l'interrogation? S'agit-il encore des embarras engendrés par des difficultés liées aux stratégies de recherche à la méconnaissance des sources d'information et/ou de l'usage et de l'accès des bases de données, dont l'interrogation des serveurs fut rendue

réseau municipal ? diplôme de conservateur des bibliothèques Mémoire d'étude. Villeurbanne :Enssib, 2011. 112 p.

⁴⁴ Précisions sémantiques: concernant la recherche d'information nous ne faisons pas de distinction entre chercher une information (en anglais : *Search*) et retrouver une information (en anglais : *Retrieval*). Selon nous, retrouver, c'est chercher *a priori*, autrement dit, questionner soi-même ou une personne ou encore un *corpus* informationnel. De même, nous ne distinguerons pas ici entre « recherche documentaire » et « recherche d'information » (RI). Voir pour des définitions théoriques précises: Boubée, Nicole, Tricot, André. *Qu'est-ce que rechercher de l'information ? État de l'art*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010, p. 12

payante dès les années 70-80 ? [Perrin, 2008, p.12],⁴⁵ En effet, « (...) Il devient maintenant très difficile d'identifier les auteurs et producteurs de certaines informations, (exemple, les blogs, les forums), cela posant le délicat problème de l'identification de la source et donc de la crédibilité de l'information » [Dinet, 2008, p. 19]⁴⁶. Par ailleurs, la question et le fait d'être questionné, de *recevoir* une question et de *devoir* répondre, ne produisent-ils et n'induisent-ils pas des « effets de contraintes »? Le professionnel de l'information n'est-il pas fortement déterminé par de multiples contextes de travail, les modes d'organisation de l'activité cognitive et ceux de la circulation des informations en leur sein, les contrats tacites, les prescriptions (tâches attendues), les consignes, les normes (ISO⁴⁷, Afnor⁴⁸), etc. La situation et le contexte où a lieu la recherche d'information ne sont-ils pas producteurs et porteurs d'empreintes ou d'effets métacognitifs qui interagissent avec le chercheur d'information? S'agit-il enfin des problématiques concernant la formulation et le *transfèrement* du besoin d'information de l'utilisateur vers le professionnel? (Questions, quiproquo, pré-jugement, malentendu, reformulation, sémantique, etc....). Un halo d'imprécisions et d'incertitudes cognitives des réponses n'est-il pas toujours inéluctables? En effet, la réponse dépend aussi de contextes situationnels d'intercompréhension, de contexte social et culturel et de paramètres variés, d'enjeux psychologiques, sociologiques, éthiques et politiques. Enfin, est-il possible pour le professionnel de l'information d'aboutir réellement questions et réponses ? Ou n'est-ce pas plutôt un mirage de l'esprit que de croire qu'à une question correspond une seule réponse, qu'il s'agit de retrouver pour en reconstruire le couple idéal? On ne peut chercher que dans le réel de l'existant des informations disponibles, et non controuvées [Perec, 1991]⁴⁹. On ne saurait, par exemple, trouver une thérapeutique vaccinale efficace contre le Sida pour la raison, hélas, qu'elle n'existe pas encore. D'une part, dans ce travail il ne saurait être question

⁴⁵ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

⁴⁶ Dinet, Jérôme (dir.). *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle*. Paris : Hermès Science : Lavoisier, 2008. p. 18

⁴⁷ Iso : *International Organization for Standardization*. En français, Organisation internationale de normalisation <http://www.iso.org/iso/fr/home.htm>

⁴⁸ Afnor : Association française de normalisation: <http://www.afnor.org/>

⁴⁹ Perec, Georges. *Cantatrix sopranica L et autres écrits scientifiques*. Paris : éditions du Seuil, 1991. 107 p. (La librairie du XX e siècle) Isbn 2-02-013650-3. Perec, Georges (1936-1982) Ecrivain français, membre de l'Oulipo, fut documentaliste dans une unité du CNRS de 1962 à 1979.

de problématiques soulevées par les informations confidentielles et personnelles, ou relevant du renseignement militaire ou policier, voire des informations de veille technologique difficiles à se procurer tout en restant dans la légalité. Nous abordons la question de la validation* de l'information en faisant l'hypothèse que le professionnel exerce, au moins pour un certain nombre d'entre eux, une « prétention à la validité » de l'information qu'il produit ou reproduit. (Les interrogations contingentes ou usuelles du type:«Où est la sortie?», «Comment puis-je m'inscrire ? », « Où sont les toilettes?», ne concernent pas ce travail). Pour répondre à quelques-unes de ces questions de recherche, en fait à notre problématique fondée en partie sur la recherche de causes contextuelles de l'échec documentaire, des outils exploratoires et leur élaboration ont paru nécessaires : un questionnaire auto administré et un guide d'entretien ont été réalisés en collaboration avec Jean-Marie Firdion, sociologue chercheur associé à l'équipe ERIS⁵⁰, (Cf. **Annexe 2** *Questionnaire d'enquête quantitative sur la recherche d'information*). Ce questionnaire et ce guide d'entretiens ont facilité la passation d'entretiens d'approfondissements menés selon la méthode de la sociologie compréhensive [Kaufmann, 2008].⁵¹ Ces outils de *recherche d'informations* ont été proposés aux professionnels de l'information (bibliothécaires, documentalistes), pendant une campagne d'entretiens semi-directifs menée sur leur lieu de travail, d'avril 2010 à avril 2012. Il s'agissait, en partant de l'hypothèse que des professionnels peuvent ne pas savoir répondre, d'essayer de connaître et de comprendre quelques unes des raisons qui font que des professionnels n'ont pas su, ou n'ont pas pu résoudre parfois un « besoin d'information transféré », (celui de l'utilisateur vers le professionnel), lors des phases de la recherche d'information et de renseignement. Eventuellement de savoir quelles en sont les conséquences pour eux-mêmes et pour l'utilisateur. Cette recherche a débouché sur la production d'une étude quantitative inédite intitulée « *Enquête échec documentaire 2012* » que nous proposons et commentons dans le « *Chapitre 6: Echecs documentaire: étude quantitative* » ainsi que sur la restitution de prélèvements significatifs d'une soixantaine d'entretiens qualitatifs réalisés *in situ*. ». (La méthodologie opératoire employée y est explicitée). Cette enquête qualitative et ses résultats sont présentés au « *Chapitre 7: études empiriques : Echecs documentaires: étude qualitative*. Nous faisons l'hypothèse qu'il existe des domaines de connaissance plus difficiles

⁵⁰ ERIS : Equipe de Recherche sur les Inégalités Sociales, au Centre Maurice Halbwachs du CNRS

⁵¹ Kaufmann, Jean-Claude. *L'entretien compréhensif*. 2^e éd. Paris : Armand Colin, 2008. 127 p. (128) isbn 978-2-2003-5156-4

et plus délicats à appréhender. La connaissance de ces « domaines difficiles » devrait permettre, en mettant en place des outils de mesure, comme l'écrivait déjà Lamy en 1996, « (...) [d'] exploiter un registre mentionnant les recherche n'ayant pas abouti (...) en identifiant, autant que possible, les documents sources qui auraient permis une réponse positive » [Lamy,1996, p. 103 et p. 117]⁵² et donc d'améliorer la pertinence de la politique d'acquisition des documents de référence ou non. Tous, aussi bien simples utilisateurs de système d'information, puis comme professionnels *novices* ou débutants, comme aussi bien les *experts*, nous avons connu au cours du processus de recherche d'information, des échecs plus ou moins déroutants et rencontré quelques fois des « questions qui n'ont pas abouti ». S'interroger sur le pourquoi et le comment de l'échec documentaire conduit également à poser le questionnement inverse : pourquoi et comment trouve-t-on ? Les chemins de la logique conduisent-ils tous inévitablement à la bonne réponse ? Le hasard n'entre-t-il pour rien dans toute démarche interrogative? La sérendipité [Ertzscheid, Gallezot, 2003]⁵³ n'est-elle pas l'alliée indispensable et secourable de tout professionnel de l'information ? Enfin, les références aux études contextuelles américaines venant en support documenté et documentant de notre recherche, ce présent travail entend se limiter essentiellement au contexte français, pour les établissements interrogés et aux documents textuels des bibliothèques et des centres de documentation, car « (...) il est bien plus simple de chercher de l'information dans un ensemble de textes que dans un ensemble d'images (...) ». [Berry, 2008 p. 24]⁵⁴. Par commodité, **nous avons regroupé sous une seule fonction d'information et de renseignement toutes les situations d'interaction et de médiation documentaires professionnelles réalisées avec des usagers, dès lors qu'elles ont lieu dans la bibliothèque ou le centre de documentation (banque de prêt, salle de lecture ou bureau d'information), sans omettre d'y adjoindre, les services de référence spécialisés qu'ils soient en présentiel ou virtuels (pour employer le jargon professionnel), et à distance, qu'on appelle service à distance ou en ligne de questions réponses.** Soulignons enfin, que les explications très générales présentées dans cette étude peuvent paraître à certains égards

⁵² Lamy, Jean-Philippe. L'évaluation du service. In *Créer et gérer un service de référence*. Verry-Jolivet, Corine (dir.). Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996, p. 103 et p. 117

⁵³ Ertzscheid, Olivier, Gallezot, Gabriel. *Chercher faux et trouver juste, Serendipité et recherche d'information*, 2003. [en ligne] disponible sur <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/22/72/HTML/index.html> Vérifié le 16 janvier 2013

⁵⁴ Berry, Gérard. *Pourquoi et comment le monde devient numérique*. Paris : Collège de France : Fayard, 2008, p.24

schématiques, alors que les actions et les données produites s'inscrivent dans le contexte systémique des interactions des systèmes d'information (humain/machinique) dont nous souhaitons nous inspirer.

Hypothèses

Notre première hypothèse postule que tout professionnel de bibliothèque ou de centre de documentation, (chercheurs d'information pour autrui), le « novice ou le non expert⁵⁵ » comme l' « expert », face à une question soumise par un utilisateur de système d'information, peut être mis en situation d'apprentissage (s) et de découvreur et que de là peuvent découler des situations d'échec⁵⁶ documentaire. Autrement dit, de non réponse documentaire. C'est ainsi que sur le professionnel de l'information pèse simultanément, selon nous, à la fois la charge et le service de répondre, et à la fois le poids d'un devoir déontologique et professionnel de répondre pertinemment. « Rappelons simplement que le « bibliothécaire de référence » efficace n'est pas celui qui connaît la réponse à toutes questions, mais celui qui sait comment et où la trouver (...) » [Beaudiquez, 1989, p. 33].⁵⁷ Il arrive parfois que le professionnel même, ne sache pas ou ne puisse pas répondre. Ce qui peut induire des contextes d'incertitudes cognitives. C'est aussi cet incertain humain de la recherche d'information que nous interrogeons. Ainsi, une question interroge aussi le sujet, récepteur de la question de l'utilisateur, (ses connaissances procédurales* et ses connaissances déclaratives*)⁵⁸, à qui elle est soumise, (double effet). Répondre n'est pas simple. Au contexte situationnel de l'énonciation s'ajoute celui « du langage comme médiation », [Corroy, Gonnet, 2008, p. 207-208].⁵⁹ Autrement dit, les interactions multimodales et diverses du professionnel avec l'utilisateur, la recherche d'information et les objets informationnels. [Perrin, 2008]⁶⁰

⁵⁵ Ces catégories relatives (« experts » *versus* « non experts »), sont définies et explicitées *infra*.

⁵⁶ Nous n'attribuons au terme « échec » (*failure*), aucune valeur culpabilisatrice. Il est exploré et explicité au « Chapitre 5: échecs documentaires »

⁵⁷ Beaudiquez, Marcelle. *Guide de bibliographie générale : méthodologie et pratique*. Nouv. éd. Paris : München : London : K.G. Saur [etc.], 1989 p. 33

⁵⁸ Denecker, Claire, Kolmayer, Elisabeth. *Éléments de psychologie cognitive pour les sciences de l'information: avec exercices corrigés*. Villeurbanne (Rhône): Presses de l'Enssib, 2006. p. 292.

⁵⁹ Corroy, Laurence, Gonnet, Jacques. *Dictionnaire d'initiation à l'info-com*. Paris : Vuibert, 2008, p. 207-208

⁶⁰ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous

Une question est toujours un fait nouveau. Un message cognitif directif et perturbateur⁶¹.

C'est là notre seconde hypothèse fondamentale. Les linguistes diraient un hapax. Un événement linguistique et social, « un dit directif », inscrit dans une interaction documentaire non répétable, à fortes contraintes, porteur de sens variables en fonction de l'énonciateur de la question et des intersubjectivités à l'œuvre dans une situation donnée, de son contenu informationnel et documentaire, du contexte, contexte lui-même soumis à des reconstructions incessantes. « Sans contexte, les mots, les actes n'ont aucun sens. C'est vrai non seulement de la communication humaine par les mots, mais aussi de toute communication, quelle qu'elle soit, de tout processus mental, de tout esprit (...) » [Bateson, 1990, p. 24].⁶² Dans les univers informationnels réduits par nous pour notre cause, nous nous inspirons partiellement de quelques concepts généraux de Wiener, exposés par [Breton, 2004]⁶³. En effet, pour Wiener, cité par Breton « le réel peut tout entier s'interpréter en termes d'information et de communication » [Breton, 2004, p. 25]⁶⁴ et « (...) le comportement des êtres consiste à échanger de l'information » [Breton, 2004, p. 26]⁶⁵. Nous considérons, malgré les mises en garde de Breton sur le modèle *utopique* de la communication de Wiener, que les vues de Wiener cadrent avec notre sujet d'étude, à condition de ne pas sortir précisément du cadre imparti. Souvent, un processus liminaire de questions usuelles ou courantes conduit ou amène à la question documentaire lorsque celle-ci est *manipulée et obtenue par compromis* dans les espaces documentaires par des professionnels. Ce qui implique en l'occurrence qu'une question, comme une réponse, sont en contexte de communication documentaire, des

auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

⁶¹ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

⁶² Bateson, Grégory. *La nature et la pensée : esprit et nature : une entité nécessaire*. Paris : Editions du Seuil, 1990. p. 24

⁶³ Breton, Philippe. *L'utopie de la communication : le mythe du village planétaire*. Paris : La Découverte, 2004, 169 p. (La Découverte Poche Essais ; 29) Isbn 2-7021-4418-5

⁶⁴ Breton, Philippe. *Op, cit*, 2004, p. 25

⁶⁵ Breton, Philippe. *Op, cit*, 2004, p. 26

informations de types documentaires.⁶⁶ Ce qui implique en retour qu'à une question documentaire réponde et soit apportée par un professionnel, une réponse documentaire, c'est-à-dire un nouvel élément informationnel ou documentaire, et répondant pour un nouvel usage utile à la prise de décision ou à la réduction d'incertitude de l'utilisateur, documenté et référencé, produit par des processus de *feed back* de validations intellectuelles et professionnelles. Le chercheur d'information doit questionner (négocier) la question, le contenu de la question, pour en trouver le sens. C'est qu'une question, même attendue, informe et désinforme tout à la fois le professionnel. Elle l'informe qu'une demande a bien été énoncée à son intention mais le désinforme (déstabilise) dans la mesure où il doit la comprendre avec ses propres cadres mentaux et mobiliser pour apporter une réponse pertinente et valide, connaissances procédurales et connaissances déclaratives professionnelles ou non dans des environnements informationnels et documentaires changeants. Cette situation peut être créatrice d'incertitude, de nouvel état informationnel. Comme tel, ce **fait nouveau** surgit semblablement à l'éclair et bruit, simultanément dans l'espace informationnel et à l'esprit cognitif du récepteur de la question, dont il dérange ou perturbe les dispositions, mettant provisoirement fin à une situation homéostatique interne stable. Perturbation de l'ordre intérieur établi ; l'éclair, figure de l'éblouissement, de l'étonnement qui aveugle l'esprit. Etonné, c'est être frappé. Sidération, etc.... Une perturbation intellectuelle, que l'on peut encore qualifier de surcharge cognitive, parfois génératrice de bruit, parasite le processus de la recherche d'information. Elle est d'ordre psychosociologique. Se fondant sur les travaux d'Isen, des chercheurs ont tenté de démontrer que le processus de recherche d'information peut être affecté par la « valence émotionnelle » : (plaisir /déplaisir, varie en fonction des termes des requêtes (mots clés, questions), [Ciaccia, Clavel, 2009, p. 75-86]⁶⁷ ou être affecté par le rôle et l'influence des états émotionnels des individus lors de l'activité de recherche d'information, décrite selon plusieurs modèles théoriques, par exemple, le modèle ISP (*Information search Process*), en 6 étapes de [Kuhlthau, 1991, p. 361-371]⁶⁸ [Kuhlthau, 1993]⁶⁹ ou [Nahl, Bilal, 2007].⁷⁰ A ces

⁶⁶ « Documentaire a ici le double sens de « relatif au document » et de relatif à la documentation » In Fondin, Hubert. *Le traitement numérique des documents*. Paris : Hermès, 1998, p. 188.

⁶⁷ Ciaccia, Alexandra, Clavel Céline. Le traitement de l'information dans des activités de recherche d'informations sur le web. Analyse cognitive de l'influence de variables liées à l'utilisateur et au type de problème de recherche. In *Rétrospective et perspective : 1989-2009 : Actes de H2PTM'09, 30 sept. 1et 2 oct. 2009, Université de Paris 8*. Paris : Hermès Science Lavoisier, 2009, p. 75-86

⁶⁸ Kuhlthau, Carol, C.. Inside the search process : Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 1991, vol. 42, n°5, p. 361-371

perturbations émotionnelles, s'ajoutent les problématiques d'« anxiété » vécues par les protagonistes pendant l'interaction et le contexte. (Pour des définitions et un état de l'art des théories et des modèles du rôle des émotions dans l'activité de recherche d'information, voir [Boubée, Tricot, 2010, p. 222-226]⁷¹, [Moshfeghi, 2012].⁷² et [Boubée, 2012],⁷³ tout en observant que ces études sur la recherche d'information et les « émotions » ne portent pas sur les « émotions » du professionnels en situation de renseignement). Reste une hypothèse sous-jacente à la première, celle des conséquences liées à la Société de l'information et du savoir, le nécessaire apprentissage continu, que l'accélération ininterrompue du renouvellement des connaissances, des pratiques et des usages rend indispensable. De même l'explosion prodigieuse des savoirs actuels voue définitivement toute tentative d'omniscience à l'échec. « (...) la quantité d'informations éditées, (publique ou privées) double tous les trois ans (...) [Lhuillier, 2005, p. 23].⁷⁴ Nous faisons également l'hypothèse que les professionnels de l'information ne peuvent maîtriser l'ensemble des fonctionnalités de la plupart des outils techniques dont ils ont la charge et qui ont tendance à se multiplier par l'influence grandissante d'une technophilie galopante; (qui utilise en effet la totalité des possibilités de son seul traitement de texte ?). Ce qui pose la question de la formation et des apprentissages. Quelle formation pour les professionnels ? A partir de 1947, en France, et jusqu'à la fin des années 1980, la formation professionnelle des bibliothécaires sera assurée par les « pairs » [Renoult, 2009, p.63-66].⁷⁵ Répondre aux questions des usagers nécessite-t-il un apprentissage ? Un savoir faire, un savoir répondre particulier ? Des compétences spécifiques ? Pour une large part, technicités, compétences s'acquièrent, semble-t-il, par l'expérience volontaire au sein d'équipes, mais aussi en solitaire. Cet apprentissage n'est pas

⁶⁹ Kuhlthau, Carol, C..Seeking meaning. *A Process Approach to Library and Information Services*. Ablex Publishing Corp. , Norwood, NJ, USA, 1993

⁷⁰ Nahl, D., Bilal, D. (Dir). *Information and Emotion :the emergent affective paradigm in information behavior research and theory*. ASIS &T., monographies series, 2007

⁷¹ Boubée, Nicole, Tricot, André. *Op. cit*, 2010,p.222-226

⁷² Moshfeghi, Yashar. *Role of emotion in information retrieval*. PhD thesis, University of Glasgow, 2012. [En ligne] disponible sur <http://theses.gla.ac.uk/3118/> Consulté le 20 février 2013

⁷³ Boubée N. *Le cœur, (la tête), et l'information recherchée : Le rôle des émotions dans l'activité de recherche d'information*. In *9e Congrès de la Fadben, Objets documentaires numériques: nouvel enseignement?*, 2012.[en ligne] <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/83/35/09/PDF/NBoubee-9eCongresFadben.pdf> Consulté le 26 juin 2013

⁷⁴ Lhuillier, Jean-Noël. *Le management de l'information : des données aux connaissances et aux compétences*. Paris : Hermès-Sciences : Lavoisier, 2005, p. 23

⁷⁵ Renoult, Daniel . *Formation professionnelle des bibliothécaires*. *Bulletin de bibliothèques de France*, 2009, n°5, p. 63-66

seulement la formation continue, organisée par les textes des lois successifs concernant la vie professionnelle⁷⁶, mais par la formation continuée, indispensable et continuant tout au long de la vie, aussi bien au travail comme hors de l'espace professionnel, pour rester dans la course... Disons très rapidement que le paradigme d'éducation et de formation professionnelle à vie (*Life long learning*) né « à la fin des années 1980 et au début des années 1990 », a été repris par les organes décideurs supra européens, qui arguent de « société cognitive » et de « capital humain », mais dont la finalité est surtout d'adapter les « ressources humaines » à la nouvelle économie de la connaissance dans une logique de compétitivité et de modernisation des marchés de l'emploi [Bruno, Clément, Laval, 2010].⁷⁷Cependant, et en dépit de ce qui vient d'être dit, la technique partout répandue, nous projette ici et maintenant « (...) dans l'ère du changement permanent » [Serres, 2008, p. 46].⁷⁸L'évolution rapide des technologies et des connaissances, la place croissante de besoin d'information et de savoir de chacun dans nos sociétés, assortie à celle de la recherche d'information et aux pratiques individuelles de l'auto-documentation dans la vie quotidienne, ont complexifié parfois les demandes des usagers et leurs besoins de connaissances. Le bibliothécaire et le documentaliste se doivent donc de construire leur propre route à mesure qu'ils y avancent pour pouvoir répondre le plus doctement aux usagers. Dans cet univers toujours technologiquement nouveau et instable, les professionnels doivent apprendre à l'utilisateur à rechercher des informations en même temps qu'ils doivent eux mêmes apprendre sans cesse, qu'ils doivent s'approprier outils, techniques et connaissances labiles en constantes mutations. Quelquefois, disons-le sans détours, c'est l'utilisateur qui se fera formateur inattendu du professionnel. Si les moteurs de recherche et d'indexation ont considérablement réduit la distance de médiation informationnelle et documentaire entre l'utilisateur et le professionnel de l'information, ils n'ont pas encore permis de répondre de manière pertinente à toutes les requêtes. Même s'il répond pertinemment à son usager, le professionnel n'a-t-il pas l'impression qu'il manque toujours quelque chose à sa réponse ? En inversant la perspective,

⁷⁶ Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie [en ligne] sur Légifrance : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021312490&categorieLien=id> Consulté le 4 juin 2013

⁷⁷ Bruno, Isabelle, Clément, Pierre, Laval, Christian. *La Grande mutation : néolibéralisme et éducation en Europe*. Paris : Syllepse, 2010. 135 p. (Comprendre et agir) Isbn 978-284950-269-3

⁷⁸ Serres Alexandre. L'école au défi de la culture informationnelle. In Dinet, Jérôme (dir.). *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21^e siècle*. Paris : Hermès Science : Lavoisier, 2008. p. 46

la différence entre le professionnel de l'information et l'utilisateur réside peut-être en cela que le professionnel sait, se doute qu'il peut ne pas savoir répondre pertinemment, tandis que l'utilisateur « (...) n'est pas cette tabula rasa supposée, mais qu'il possède, dès les premiers contacts avec la bibliothèque, un certain nombre de connaissances et de compétences, plus ou moins correctes, plus ou moins formelles, et plus ou moins efficaces » [Thirion, 2003, p. 13].⁷⁹ Si l'on peut observer que les comportements des usagers se sont modifiés, on observe toutefois que dans le domaine cognitif « (...) les (res) sources d'information ne cessent de se multiplier et de se diversifier (...). La recherche d'information est aujourd'hui au centre des apprentissages, quel que soit le niveau scolaire, universitaire ou professionnel considéré ». [Dinet, 2008, p. 18].⁸⁰ Une autre composante de ces phénomènes contingents perturbateurs, (bruits, fatigue, parasitages divers) est due bien évidemment aux dispositifs sociotechniques mais encore aux problématiques de compétitivité (critères d'excellence), induites sans aucun doute par les théories du management accouplées aux critères de gestion entrepreneuriale introduite à la fin des années 50 dans le secteur privé et plus tardivement dans le service public à la française. L'évolution permanente et incessante des technologies de l'information renforçant ce concept d'apprentissage : l'apprenant remet son savoir chaque jour sur le (s) métier(s). Il est, en situation professionnelle, ce néophyte que nous sommes tous chaque jour devant la vie. Il n'est pas jusqu'aux enseignants documentalistes [Des collèges et des lycées] à vouloir s'interroger sur la question de l'élaboration d'une didactique de l'information documentation et sur « (...) la spécificité des savoirs et des compétences de l'information documentation », [Frisch, 2006, p. 4]⁸¹. Simonnot souligne, par exemple, quant à elle, « (...) qu'ils [Les textes officiels] sont peu explicites quant aux savoirs attendus des professionnels de la documentation en milieu scolaire » [Simonnot, 2008, p. 57].⁸² Les compétences professionnelles, en matière de recherche d'information (ici *savoir* répondre aux questions des utilisateurs) de communication et de validation* de sources de réponses peuvent-elles être enseignées ? Le sont-elles réellement ? Ne sont-elles pas *inculquées* ou acquises par

⁷⁹ Thirion, Paul. Préface. In Denecker, Claire. Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information. Villeurbanne : Enssib, 2003. p. 13

⁸⁰ Dinet, Jérôme (dir.). *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21^e siècle*. Paris : Hermès Science : Lavoisier, 2008. p. 18

⁸¹ Frisch, Muriel. (Dir). *Nouvelles figures de l'information documentation : être enseignant documentaliste aujourd'hui : identité, compétences et savoirs spécifiques*. Nancy : CRDP de Lorraine, 2008. p. 4

⁸² Simonnot, Brigitte. *L'expertise de l'enseignant documentaliste*. In *Nouvelles figures de l'information documentation : être enseignant documentaliste aujourd'hui : identité, compétences et savoirs spécifiques*. Muriel Frisch (dir). Nancy : CRDP de Lorraine, 2008. p. 55-67

défaut?...Par effets mimétiques et observations *in situ* du comportement d'autres collègues? C'est aussi que l'organisation, la structure, (ici, la bibliothèque ou le centre de documentation, le *lieu* de diffusion et de transmission du savoir), participe de l'apprentissage, comme l'indique la sociologie des organisations [Saussois, 2012, p. 71- 93]⁸³. Cependant, chacun des professionnels en situation de répondre au public ne bricole t-il pas des techniques et ses propres savoir faire, ses trucs et ses astuces opératoires ? C'est aussi que celui qui répond en principe à toutes questions, ne peut pas tout savoir (omniscience): il fait à chaque question documentaire nouvelle, l'expérience de ses propres limites intellectuelles. Cette notion d'apprentissage permanent et de bricolage est confirmée sur le terrain, si l'on peut dire, par Francis Agostini, conservateur de bibliothèque, qui fut longtemps chargé du service Références à la médiathèque⁸⁴ de la Cité des Sciences de la Villette : «Toute question est pertinente et légitime. La vulgarisation n'est pas une «verticale descendante»; le lecteur traite d'égal à égal avec nous:«je n'en sais pas plus que vous nous allons chercher ensemble», [Agostini, 2007, p. 10]⁸⁵, «La recherche d'information est bien une activité à part entière qui mobilise des processus mentaux spécifiques et qui requiert l'utilisation d'outils parfois très techniques pour lesquels l'autoformation est souvent la seule forme d'apprentissage» [Dinet, 2008, p. 17].⁸⁶Par ailleurs, l'apprentissage n'est-il pas lui même un processus de questionnement ? «Apprendre, c'est se questionner» a écrit [Giordan, 1998, p. 117].⁸⁷ Lorsque j'apprends, je pose et me pose des questions et mes réponses indiquent mes succès comme mes échecs. Il n'y a pas d'apprentissage sans questionnement.⁸⁸ Conséquemment, se pose la question du comment apprend-on à rechercher de l'information en bibliothèque et autres centres de documentation? C'est sans doute pour partie et concomitamment, individuellement par bricolage, par improvisation et par essai et erreur, par l'influence des interactions sociales des environnements de travail, par l'expérience adaptative et la formation sur le tas, autant ou sinon plus que les formations universitaires ou spécialisées. On y apprend le plus souvent par mimétisme et observation du comportement d'autrui, en regardant faire ses collègues

⁸³ Saussois, Jean-Michel. *Théories des organisations*. Nouv. éd.. Paris : La Découverte, 2012, p.71-93

⁸⁴ Aujourd'hui (2012):Bibliothèque des sciences et de l'industrie (BSI) <http://www.universcience.fr/fr/bibliotheque-bsi> Consulté le 05 février 2012

⁸⁵ Agostini, Francis. In *Bibliothèques(s)*, oct. 2007, n°34-35, p. 10. [Souligné par nous].

⁸⁶ Dinet, Jérôme (dir.).*Op.cit*, 2008. p. 17

⁸⁷ Giordan, André. *Apprendre !* Paris : Belin, 1998, p. 117

⁸⁸ Sur ces questions théoriques des modalités des apprentissages, voir : Les formes et les mécanismes d'apprentissage. [Chap.] XXI. In Weil-Barais, Annick, (dir.) *L'homme cognitif*. Paris :Puf, 2005, p. 460-506

expérimentés, en les écoutant renseigner et en improvisant, c'est donc dire en inventant des stratégies et en découvrant souvent soi-même de nouveaux parcours cognitifs et heuristiques. L'apprentissage est alors dit vicariant, (*vicarious Learning*) [Robert, cité par Weil-Barais, 2005, p. 481]⁸⁹ apprentissage par écoute et observation du comportement d'autrui. Se former pour un professionnel, c'est s'informer et se former à l'information, c'est continuer à se former. Il y a un rapport notable, continu entre « formation » et « information » (même origine étymologique, *forme*) : la première notion désigne un dispositif qui permet la mise en œuvre des apprentissages de nouveaux savoirs ; dans la seconde notion, l'information, des savoirs et des technologies sont mises à disposition de l'apprenant, qu'est le professionnel, tel que nous l'entendons au cours de ce travail. Pour conclure, rappelons que sous le terme d'énigmes se cache une partie du vaste ensemble des problématiques liées aux difficultés et aux obstacles rencontrés par le professionnel qui cherche ou recherche une information pour autrui et se heurte parfois à des problèmes inattendus, voire insurmontés, (insurmontables?). Ces problématiques relèvent, entre autres, des Sciences de l'information et de la communication (Sic), de la *Library and Information Science (Lis)*, des sciences cognitives, (cognitivism), de la linguistique, de la rhétorique, de la sociologie et d'autres sciences connexes (systémique), et de leurs nécessaires interdisciplinarités. Notre mise en questionnement de l'échec documentaire entend tenter d'apporter des réponses à caractère scientifiques, réfutables, donc toujours provisoires et inachevées, en perpétuelle reconstruction car tel le Phénix, «La science est une énigme qui renaît, une solution amène un problème» [Bachelard, 1987, p. 155].⁹⁰

⁸⁹ Weil-Barais, Annick, (dir.) *L'homme cognitif*. Paris :Puf, 2005, p. 481

⁹⁰ Bachelard, Gaston. *Essai sur la connaissance approchée*. 6^e éd. Paris : J. Vrin, 1987. p. 155.

Chapitre 1: La bibliothèque comme système de questions-réponses: théories et hypothèses

Résumé du chapitre 1

Nous questionnons dans cette première partie de la thèse, la place de la bibliothèque comme dispositifs de question-réponse. Plusieurs strates informationnelles sont mises au jour dans la première partie introductive de notre travail. Ces strates informationnelles sont toutes, à des degrés et de natures diverses, des *systèmes* ou des services de questions et de réponses. Systèmes ou services de questions réponses obéissant à des règles, des protocoles ou à des mécanismes diversifiés. Ces systèmes sont des ensembles et des sous ensembles de systèmes micro et macro fonctionnels, *communiquant* ou non par le moyen ou des modalités de questions et de réponses. Ce sont des ensembles fonctionnels, fictionnels, hétérogènes, visibles ou invisibles, audibles ou lisibles, *signifiants*, communiquant et interagissant (pour certaines strates) par le moyen des *questions* et des *réponses*. Strates informationnelles, que nous mettons au jour et énumérons sommairement et classons arbitrairement parfois -sans aucune possibilité d'exhaustivité.

1.1 Strates informationnelles de questions réponses

D'après le point de vue adopté ici, la bibliothèque, le centre de documentation forment un système d'information complexe et un sous-système d'information documentaire hétérogène complexe de *questions* et de *réponses*. En effet, au sein de ce sous-système d'information hétérogène et complexe concourent les éléments hétérogènes des systèmes humains, et mécaniques, qu'ils soient fonctionnels, bibliothéconomiques et de service, langagiers, anthropologiques, technologiques, communicationnels, intellectuels, informationnels, documentaires, numériques, etc. Ces systèmes associent des modes et des états numériques ou non, des *formes* et des processus d'interactions dynamiques hétérogènes de *questions* et de

réponses. Ils sont superposés parfois les uns aux autres en strates informationnelles et certains sont en interactions fonctionnelles. D'autres assurent des fonctions symboliques ou de représentation de question et de réponse. Les technologies de l'information et de la communication (Tic) augmentent ces processus et ces formes. L'utilisateur questionneur et le professionnel répondant sont les liens communicationnels nécessaires qui donnent sens à cette dynamique interactive et communicative sous ces nombreux rapports informationnels et communicationnels. Dès lors, une bibliothèque peut être entièrement observée, réduite, redéfinie et représentée avant tout comme un vaste éco-système informationnel et documentaire dédié à la question et à la réponse. Cet éco-système appréhendé dans son architecture intellectuelle de la question et de la réponse, avec ses soubassements numériques et ses environnements professionnels, que sont ses ressources de toutes natures, présentes ou distantes. Système (machine) et service (humains) de questions réponses intégrés dans un ensemble systémique de questions et de réponses, qui se maillent en réseaux et rhizome multiformes

1.1.1 Strates anthropologiques, communicationnelles et cognitives du système de la question et de la réponse

L'être humain (cerveau) premier système cognitif de questions réponses («système à base informationnel », [Le Coadic, 2007, p. 192]⁹¹ et donc les strates cognitives du professionnel *de facto* médiateur de l'information et moteur de recherche dans la recherche d'information. Au plan anthropologique et social : «On est toujours une question pour l'autre (...)» [Meyer, 2009, p.15]⁹². Au plan professionnel, les interactions entre les professionnels : le « travail collaboratif » [Mkadmi, Saleh, 2008, p. 163-170]⁹³ puis entre professionnels répondants et usagers questionneurs, etc....

Questions et réponses sont des objets d'accès à la connaissance et au savoir. Et de communication. Vouloir identifier ces «objets», c'est poser *de facto* qu'ils possèdent des

⁹¹ Le Coadic, Yves-François. Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic. Paris: ADBS, 2007, p. 192

⁹² Meyer, Michel. *La rhétorique*. 2^e éd. Paris : Puf, 2009, p.15

⁹³ Mkadmi, Abderrazak, Saleh, Imad. *Bibliothèque numérique et recherche d'informations*. Paris: Hermès Sciences-Lavoisier, 2008, p.163-170

propriétés connaissables. Une question participe aux processus de communication de la connaissance. Sans question, il ne peut y avoir de connaissance. Nous estimons que la question (en réalité ici le questionnement humain) est simultanément un processus de connaissance et un processus d'extraction de cette connaissance mise au jour et communiquée, afin de produire une ou des réponses. Ce processus de questionnement est un processus actuellement non observable directement.

1.1.2. Strates linguistiques et rhétoriques

La *Problématologie* [Meyer, 1986]⁹⁴ décèle dans le langage un entier système de questions-réponses, présent aussi bien dans le discours oral que dans l'écrit textuel. « Etant donné que l'unité fondamentale du langage étant le couple question-réponse », [Meyer, cité par CAR 96]⁹⁵. On peut dénombrer quelques-uns de ces dispositifs linguistiques : actes de question, énonciations de la question ; actes de réponse, réception de la réponse, tours de parole, paires adjacentes, etc.... Dispositifs heuristiques linguistiques: dialogues, dialogisme⁹⁶, discours....questions, réponses, interrogatoire, entretien, conversation, etc. ; formes rhétoriques : « subjection »⁹⁷, question ou interrogation rhétoriques, etc..... Les modes de questionnement : apartés, soliloques, monologues intérieurs, « délibération intime » [Perelman 1988, p.19]⁹⁸. Les questionnements philosophique : la maïeutique, le doute cartésien, l'herméneutique, etc., Le questionnement scientifique : comment et pourquoi, (épistémologie de la connaissance), etc.

1.1.3 Strates documentaires et informationnelles

Nous soutenons et défendons encore l'idée que la plupart des outils de recherche d'information (bibliographies, bases de données, etc.) sont des systèmes de questions (parfois

⁹⁴ Meyer, Michel. *De la problématologie: philosophie, science et langage*. Liège: P. Mardaga, 1986. 308 p. (Philosophie et langage) Isbn 2-87009-265-2

⁹⁵ Carrilho, Manuel Maria. Conséquences de la problématologie. In *Argumentation et questionnement*, C. Hoogaert, (dir.) Paris: Presses universitaires de France, 1996 p. 71-72

⁹⁶ «Un discours composé par questions et réponses est appelé dialogisme» [Corroy, Laurence, Gonnet, Jacques. *Dictionnaire d'initiation à l'info-com*. Paris : Vuibert, 2008, p. 89].

⁹⁷ « La subjection consiste à présenter une affirmation sous la forme question réponse dans un simulacre de dialogue entièrement pris en charge par l'énonciateur » Robrieux, Jean-Jacques, *Rhétorique et argumentation*. 3^e éd. Paris : Armand Colin, 2010, p.124

⁹⁸ Perelman, Chaïm, Olbrechts-Tyteca, Lucie. *Traité de l'argumentation: la nouvelle rhétorique*. 5^e éd. Bruxelles: éditions de l'Université de Bruxelles, 1988, p. 19

implicites) et de réponses explicites, ou à expliciter à l'utilisateur. A ce propos, cette remarque pertinente de deux professionnels, spécialistes de la bibliographie et de la recherche documentaire, qui à leurs yeux, comme aux nôtres, sont synonymes : « Après avoir rappelé que les bibliothécaires et les documentalistes ont recours aux bibliographies dans différentes situations pour répondre aux questions du public, mais qu'ils s'en servent également pour leur travail propre, dans ce que l'on appelle le circuit du document, analysons d'abord l'utilisation des bibliographies en réponse à une demande du public » [PrévotEAU, Utard, 2005, p. 18]⁹⁹. La bibliothèque stock^{100*} de réponses auquel on accède par interrogations ou demandes. Les outils du professionnel, outils ou dispositifs de recherche de réponses à des questions. Indexer : c'est l'action de lier un document avec un indice ou un mot clé. Autrement dit, une question avec une réponse index, [Maniez, Maniez, 2009]¹⁰¹ indexation [Chaumier, 1996, p. 51]¹⁰² et [Chaumier, 2007, p. 53]¹⁰³. bibliographies, [Malclès]¹⁰⁴, [Malclès, Lhéritier, 1989,].¹⁰⁵ Nous catalogues de bibliothèques, les Opac (*Online Public Access Catalog*), (dont l'avenir semble compromis) [Abes/Bnf, 2012]¹⁰⁶ les dictionnaires, les encyclopédies, les ouvrages de référence, etc....et de formation à la recherche d'information, par exemple : [Foenix-Riou, 2011]¹⁰⁷ La recherche d'information : « Une simple demande pour un seul usage, *one query, one use*, selon la formulation lapidaire de [Bates 05 a](...) » cité par

⁹⁹ PrévotEAU, Marie-Hélène, Utard, Jean- Claude ; *Manuel de bibliographie générale*. Nouv.éd. Paris :Electre-Cercle de la Librairie, 2005, p. 18

¹⁰⁰ « Stock », mais aussi, le fonds, les collections d'une bibliothèque physique, ou encore l'ensemble des documents et des informations numériques disponibles dans les bases de données et sur le web. Voir aussi **Annexe 4 : Glossaire** : entrée **Stock**.

¹⁰¹ Maniez, Jacques, Maniez, Dominique. *Concevoir l'index d'un livre : histoire, actualité, perspectives*. Paris : ADBS, 2009. 349 p. (Sciences et techniques de l'information) Isbn 978-2-84365-099-4

¹⁰² Chaumier, Jacques. *Travail et méthodes du documentaliste : connaissance du problème*. 5^e éd. Paris : ESF, 1996, p. 51

¹⁰³ Chaumier, Jacques. *Travail et méthodes du documentaliste : pour une exploitation méthodique et optimale de l'information*. 7^e éd. Issy les Moulineaux : ESF, 2007, p. 53

¹⁰⁴ Malclès, Louise-Noëlle. *Manuel de bibliographie*. 2^e éd. Paris : Presses universitaires de France, 1969. 366 p.

¹⁰⁵ Malclès, Louise-Noëlle, Lhéritier, Andrée. *La bibliographie*. 5^e éd. Paris : Presses universitaires de France, 1989. 126 p.

¹⁰⁶ Abes (Agence bibliographique de l'enseignement supérieur)/Bnf, 2012. Rapport d'orientation pour le Comité stratégique bibliographique préparé par l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur et la Bibliothèque nationale de France, 2012 [S.I],[S.n.], 29 p [en ligne] http://www.bnf.fr/documents/rapport_csb.pdf vérifié le 30 juin 2013

¹⁰⁷ Foenix-Riou, Béatrice. *Recherche éveillée sur Internet : mode d'emploi*. Paris : Lavoisier : Bases publications, 2011, 367 p. Isbn 978-2-7430-1342-4

Boubée, Tricot, 2010, p.12]¹⁰⁸. Les langages d'interrogation de corpus : thésaurus, mots clés, métadonnées....Le « bruit » et le « silence », documentaires, la syntaxe des équations de recherche et les listes de réponses documentaires, etc.... . Le document comme réponse à la question. Le renseignement oral ou écrit procuré à l'utilisateur : la réponse à la question. La prestation du centre de documentation : répondre à la demande. Les *FAQ* (*Frequently Asked Questions*). Les services de questions réponses à distance de type biblioSés@me.org, (Bpi) et leurs réponses en ligne, etc..... Il existe d'autres dispositifs: les SIGB (Système intégré de gestion de bibliothèque), les systèmes de recherche d'information (SRI), les bases de données, les architectures clients serveurs, le web¹⁰⁹ et ses applications, les web services, les navigateurs, les moteurs de recherche, les pages dynamiques générées à la volée, les requêtes et les modes des requêtes, par exemple : les normes *Z 3950*¹¹⁰ et *SRU* (*Search/Retrieve via URL*), etc..... voire les systèmes de questions réponses (*SQR*) proprement dits, [Grau, 2008, p.].¹¹¹ le chat,... Enfin, les codes QR (de l'anglais *Quick response*) qui sont des codes barres en deux dimensions, et qui « pourraient être utilisés en bibliothèque pour des bibliographies et autres documents d'information » [Wozniak, 2011, p. 6-7]¹¹².

Le stock de documents, c'est celui des réponses en tant que stock de documents de bibliothèques qu'il s'agit de retrouver par le jeu des questions et des réponses. Cette notion peut-être infiniment étirée puisque si un livre, par exemple, peut-être considéré comme une réponse, son contenu *in-formé*, en fournit également d'autres, lesquelles peuvent prendre des formes prévisible ou inattendues. Un dictionnaire, une encyclopédie sont des systèmes explicites de questions réponses. Il existe des livres (réponses) dont la forme répond à un système éditorial direct de questions réponses adressé à l'utilisateur (cas des ouvrages proposant des QCM¹¹³ et des QRC).¹¹⁴ Et des techniques de narration : Diderot (1713-1784),

¹⁰⁸ Boubée, Nicole, Tricot, André. *Op, cit*, 2010, p. 12

¹⁰⁹ Web : « La définition officielle du WWW est *Wide-area hypermedia information retrieval initiative aiming to give universal access to a large universe of documents*. WWW est une initiative de recherche d'information hypermédiés dans un réseau de grande distance visant à donner un accès universel à un vaste univers de documents » [Mkadmi, Abderrazak, Saleh, Imad. *Op, cit*, 2008, p. 45]

¹¹⁰ Z39.50 : Voir sur : <http://www.loc.gov/z3950/agency/> Consulté le 20 juillet 2011

¹¹¹ Grau, Brigitte. Les systèmes de question réponse et le web. In *Recherche d'information : état des lieux et perspectives*. Paris : Hermès science-Lavoisier, 2008, p.171-199

¹¹² Wozniak, Christelle. Codes QR :gadgets ou nouvel outil ? *Documentalistes –Sciences de l'information*, 2011, vol, 48, n°3, p.6-7

¹¹³ QCM : Question à choix multiple.

¹¹⁴ QRC : Question à réponse courte. Voir par exemple : Les Qrc des concours d'entrée aux IRA (Instituts régionaux d'administration) : manuel de préparation et d'entraînement avec corrigés. Gualino, 2009. 590 p. (Concours fonction publique) Isbn 978-2-297-01228-7

dans *Jacques le fataliste* fait dialoguer, par questions et réponses, Jacques et son maître. D'autres auteurs ont imaginé d'ingénieux stratagèmes fondés sur un système de questions et de réponses pour retrouver l'information. C'est le cas par exemple de la Flore de Gaston Bonnier. Tout étudiant ou amateur passionné de botanique, a eu entre les mains ces vademecum, que sont les Flores de Gaston Bonnier. Ces encyclopédies portatives servent à la détermination des plantes et fonctionnent selon un mode ou un système question réponse, dont nous indiquons succinctement la méthode de type déductif «On lit sur la première accolade à gauche [du tableau de la page XIX] : « Plante ayant des fleurs » et au dessous sur le même alignement : « Plante sans fleurs ». Cela veut dire qu'on a le choix entre les deux questions suivantes : Plante ayant des fleurs ? Plante sans fleurs ? Il faut chercher quelle est celle des deux questions qui convient à la plante qu'on analyse. Notre plante a des fleurs ; c'est donc la première question qui convient ; la seconde s'appliquerait par exemple à une Fougère. (...) Deux nouvelles questions nous sont posées : Etamines et pistils sur la même plante ? Toutes les fleurs sans pistil ou toutes les fleurs sans étamines ? On voit facilement dans la fleur que nous avons, qu'il y a de nombreuses étamines et que le pistil forme une masse jaunâtre au milieu de la fleur. La fleur de notre plante ayant à la fois étamines et pistil, c'est la première question qui convient. Cela nous amène à une seconde accolade où sont posées les deux questions suivantes : Fleurs non réunies en capitule ? Fleurs réunies en capitule ? ». [Bonnier, Layens de, 1986, p. V-VI]¹¹⁵. Et ainsi de suite, par une série de questions et de réponses ciblées, on chemine vers le but à atteindre et on obtient la réponse, c'est-à-dire en l'occurrence l'identification précise de la plante. Nous distinguerons la réponse matérielle, le signe répondant c'est-à-dire tout document physiquement présent dans la bibliothèque par sa cote ou indice (signe correspondant au document) et dont le sujet répond en principe à la question d'un utilisateur, de la réponse immatérielle que représentent les énoncés dialogués, par exemple, et les contenus documentaires des documents. Il existe des livres dont le titre est «*Comment?* » «*Pourquoi?*» «*Depuis quand?*» Etc. Il en existe qui ont pour titre «*Questions*» et d'autres qui sont des anthologies de questions. Tel l'ouvrage de Roland Barthes, « *Questions*¹¹⁶ » lequel recense 1920 interrogations de l'auteur.

¹¹⁵ Bonnier, Gaston, Layens, Georges de. Nouvelle flore : pour la détermination facile des plantes de la région parisienne....Paris : Belin, 1986.p. V-VI.

¹¹⁶ Barthes, Roland. *Questions : anthologie rassemblée par Persida Asllani précédée d'un entretien avec Francis Marmande*. Houilles (78 800) : éditions Manucius, 2009. 181 p. (Le marteau sans maître) Isbn 978-2-84578-9

1.2. Le débat professionnel entre l'offre et la demande : ou la politique du jeu socioculturel de médiations de questions et de réponses

L'offre, en bibliothèque, c'est schématiquement la réponse documentaire construite *a priori* par les bibliothécaires. Tandis que la demande (question) c'est ce que les lecteurs et/ou les tutelles politiques et administratives souhaitent ou souhaiteraient. Ainsi, « La demande s'établit sur les attentes, formulées ou non par les usagers, auxquelles le bibliothécaire va tenter de répondre. L'offre s'appuie sur une démarche volontariste qui consiste à proposer des choix établis auxquels le public va plus ou moins adhérer » [Debrion, 2007, p. 287]¹¹⁷. On sait que dans l'histoire des bibliothèques, l'accumulation dans la collection documentaire, la constitution de fonds d'imprimés, (le stock de réponses), a été le principe fondamental de l'activité du développement des fonds de bibliothèques. Aujourd'hui, la chute du nombre d'inscrits, la baisse de la fréquentation des équipements et des emprunts, favorisés semble-t-il, par les nouveaux usages des toujours nouvelles technologies de la communication, ont fait ressurgir les questions des missions¹¹⁸, voire celles de la pertinence même de l'existence des bibliothèques [Stevens, 2006, p. 42-48]¹¹⁹ vouées pour lors aux actions de médiations culturelles à très grande visibilité. « Vouloir à tout prix satisfaire l'utilisateur (on entend parfois prononcer en France le terme de client, ce qui témoigne de la transposition sans précaution d'un modèle s'appliquant à la sphère marchande), c'est aussi prendre le risque d'un appauvrissement des collections, acquisitions et désherbage ne se fondant plus que sur la demande de documents plébiscités mais peu diversifiés. Or, quels services une bibliothèque peut-elle prétendre offrir si elle se trouve dépouillée de la plus grande [(sic)] part de ses collections ? » [Soret, 2007, p. 14].¹²⁰ S'ensuit un discours niveleur dans la profession où se répand la culture de l'évaluation, (oxymore), ennemie irréductible, selon nous, de la culture. Ce discours est fortement empreint de culture managériale et entrepreneuriale, anti élite qui a

¹¹⁷ Debrion, Philippe. Approche du public : sociologie appliquée à l'action et au marketing de la bibliothèque. In Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. Nouv.éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2007, p. 287

¹¹⁸ Sous ce terme de « missions » on entend généralement les actions d'information, d'alphabétisation, d'éducation, de culture, de loisir, de formation etc.,... des bibliothèques émanant des textes officiels. Voir : Miribel, Marielle de. *Accueillir les publics comprendre et agir*. Paris : Electre-Cercle de la Librairie, 2009, p. 17-34

¹¹⁹ Stevens, Norman D. La bibliothèque tout électronique. *Bulletin des bibliothèques de France*, , 2006, n° 4, p. 42-48

[en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0042-007> Consulté le 10 mai 2012

¹²⁰ Soret, David. *L'évolution des services de référence. L'exemple du Renseignement documentaire à Doc'Insa (Lyon)*. Diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2007, p. 14

ravivé les tensions avec le public, prétendument remis au centre des préoccupations « orientées usagers », des professionnels [Poissenot, 2009].¹²¹ La déqualification professionnelle en cours en dit long sur l'avenir du métier. «Bibliothécaire un métier d'avenir» prophétisait ironiquement, dans la presse professionnelle [David, 2004, p. 87-97]¹²² non sans auparavant, avoir dénoncé vigoureusement, dans le même article retentissant, «les missions de contrôles sociales et d'encadrement des bibliothèques ». Ces prises de positions sur le devenir et les missions des bibliothèques font débat au sein de la profession. (...) Entre les deux discours qui se partagent les justifications professionnelles depuis les années 1980, le discours de l'activisme culturel et le discours de la réponse à la demande, (...), le divorce est consommé ». [Ion, 2008, p. 98]¹²³. Cristina Ion, à propos de l'analyse sociologiques des discours et pratiques qui agitent la profession sur les rapports usagers/ collection, ajoute «(...) nous distinguerions quatre étapes, ou plutôt quatre chemins différents et parfois parallèles qu'ont empruntés les discours et les pratiques des professionnels : (...) «l'optimisme diffusionniste, (...), le volontarisme contraint (...), le volontarisme découragé (le basculement progressif dans le modèle de la réponse à la demande (...), la gestion rationnelle de l'offre de bibliothèque (...) ». [Ion, 2008, p. 106].¹²⁴D'après le point de vue que nous avons décidé d'adopter, le bibliothécaire travaille d'abord sur une réponse anticipée (l'offre), délivrée à l'utilisateur, le livre ou le document, ou encore le contenu documentaire, quand le documentaliste travaille avant tout avec une question (la demande) posée par l'utilisateur. Cependant ces deux systèmes de gestion et d'organisation de questions et de réponses que sont les bibliothèques et les centres de documentation doivent répondre à la demande et finalement fournir des réponses demandées par des utilisateurs. [Le Coadic, 2007, p. 48-49]¹²⁵. Et [Le Coadic, 1994, p. 49-50 et 52].¹²⁶ La bibliothèque et le centre de documentation ne se positionnent plus aujourd'hui, seulement sur la seule gestion du stock de réponses (les

¹²¹ Poissenot, Claude. *Op.cit.* 2009

¹²² David, Bruno, « Le manège enchanté des bibliothécaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n° 6, p. 87-97
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 08 février 2010

¹²³ Ion, Cristina. La bibliothèque publique peut-elle mourir ? In Bertrand, Anne-Marie, Bettega, Emilie, Clément, Catherine... [Et al.] *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008..p. 98

¹²⁴ Ion, Cristina., *Op.cit.* p. 106

¹²⁵ Le Coadic, Yves-François. Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic. Paris: ADBS, 2007. p. 48-49.

¹²⁶ Le Coadic, Yves François. *La science de l'information*. Paris : Presses universitaires de France, 1994. p. 49-50 et 52

collections ou le fonds) présentes dans la bibliothèque que recèlent ses ressources pour «communiquer en réponses et questions» ; car les technologies numériques ont modifié en profondeur ce schéma classique, puisque la bibliothèque intègre maintenant la masse éparse et exponentielle des informations et des documents obtenus à distance en réponses par la recherche sur les réseaux d'information. Le réseau des réseaux, l'Internet et spécialement le web, généralement assimilé à un vaste système hypermédiamédiatique de réponses, distribuées, ubiquitaires, et virtuelles, disponible 24 h/ 24.

Chapitre 2: Société de l'Information et stratégies de recherche d'information

Résumé du chapitre 2

Le chercheur d'information professionnel, plus que quiconque peut-être, baigne tout entier dans la société de l'information. N'est-ce pas dans ce *corpus* informationnel et documentaire de la société de l'information et du savoir que le chercheur d'information puise ce savoir qu'il s'efforce de restituer et de *combiner*, à qui le lui demande, sous forme de réponses valides? Dans ce chapitre, nous réinterrogeons deux concepts fondamentaux en sciences de l'information : l'information et la notion de document selon une approche bibliothéconomique. Nous présentons dans un bref panorama, les professionnels de l'informations, puis la question des compétences en principe exigibles, les lieux documentaires où ils exercent, tout en interrogeant le processus de recherche et de médiation d'information pour autrui dans le cadre professionnel.

2.1. Professionnels et stratégies de médiations documentaires

Les connaissances et les informations naissent, vivent et meurent à une vitesse inconnue jusque-là. Pour les professionnels de l'information, les missions traditionnelles de recherche et de restitution (médiation documentaire), d'information sont fortement remises en question par les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et en particulier par la concurrence des moteurs de recherche commerciaux. Dans les espaces documentaires, qu'ils soient réels ou virtuels comme le deviennent peu à peu les bibliothèques et les centres de documentation, il ne saurait exister, pour les professionnels, de possibilités de trouver des réponses à des questions sans stratégies préalables, simples ou complexes, conscientes ou inconscientes de recherche de l'information répondante et congruente, fournie par un professionnel à un utilisateur. Ces stratégies sont autant de tentatives que d'essais et d'erreurs pour parvenir au but attendu de l'utilisateur questionneur et du chercheur questionné. Pour trouver ne faut-il pas d'abord chercher ? Pour chercher ne faut-il pas alors questionner ? Le

couple questions-réponses ne permet-il pas, en recherche d'information de prendre la mesure de toute chose documentaire? N'est-il pas en fin de compte, l'élément moteur dans la recherche d'information en général, sinon le moteur de la recherche d'information ? En effet, et ce point est pour nous fondamental, l'information, dont est également porteuse le couple question-réponse, est en quelque sorte et évidemment le *corpus* du chercheur d'information.

2.1.1 Information et Société de l'information¹²⁷

«Le terme «société de l'information» (*information society*) est un néologisme assez vague. Il désigne en fait la préoccupation des dirigeants politiques d'offrir des conditions favorables aux nouvelles technologies de l'information, considérées comme un enjeu capital pour leurs pays, et accessoirement pour le développement dans le monde entier ». [Rivier, 2007, p. 12].¹²⁸ Cette expression n'est pas politiquement neutre. Elle est associée « (...) dès les années 1950, à la thèse de la fin des idéologies, de la fin des intellectuels contestataires au profit de l'ascension des intellectuels «positifs», orientés vers la prise de décisions » [Pinte, 2006, p. 83].¹²⁹ L'irruption de cette expression a lieu dans le débat des années 70 entre les sociologues Daniel Bell et Alain Touraine pour qui nous passerions d'une « société industrielle » à une « société postindustrielle » (...) « parce que désormais les éléments matériels (matières premières et machines) seraient subordonnés aux machines ». [Lafrance, 2010, p. 11].¹³⁰ Pour Miège, l'expression de «Société de l'information» «est toujours aussi inconcevable», [Miège, 2004, p. 56].¹³¹ Car ce syntagme polysémique ne fait pas consensus en Sciences de

¹²⁷ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

¹²⁸ Rivier, Alexis. *Aide-mémoire d'informatique documentaire*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2007. p. 12

¹²⁹ Pinte, Jean-Paul. La veille informationnelle en éducation pour répondre au défi de la société de la connaissance au XXI^e siècle : Application à la conception d'une plateforme de veille et de partage de connaissance en éducation : Commun@utice. Thèse de doctorat en Sciences de l'information. [S.l.]: Université de Marne la Vallée, 2006, p. 83

¹³⁰ Lafrance, Jean-Paul. Pour une approche critique de la société de l'information In *Critique de la société de l'information*. Paris : Cnrs éditions, 2010, p. 11

¹³¹ Miège, Bernard. *L'information- communication : objet de connaissance*. Bruxelles : De Boeck ; Bry sur Marne : INA, 2004. p.56

l'information et attendra encore longtemps sa définition précise, d'autant plus que le débat oppose également les tenants de l'information et ceux *de la communication*. [Bougnoux, 1995]¹³², [Breton, 2004].¹³³ Le concept de « société de l'information » inscrit sa proliférante diffusion polysémique au cœur de nos sociétés qui organisent, depuis quelques années, des « Sommets mondiaux sur la société de l'information (SMSI) », (Genève 2003, Tunis, 2005).¹³⁴ Ces sommets se sont donné deux objectifs : réduire la fracture numérique Nord/Sud, c'est-à-dire l'inégalité de l'accès et de la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC), et garantir à tous un accès équitable à l'information¹³⁵, position réaffirmée en 2003, par la Déclaration de Prague¹³⁶. L'ONU a également décrété que le 17 mai de chaque année verrait la « *Journée mondiale de l'information* », la première journée ayant eu lieu le 17 mai 2007. « Ce n'est qu'à partir du milieu des années 1990 que l'expression « société de l'information » est devenue plus courante, au fur et à mesure de la montée en puissance du réseau Internet et de l'action de l'Union Européenne en faveur de la libéralisation des télécommunications et du développement des technologies de l'information » [Pinte, 2006, p. 83]¹³⁷. L'information, qui a fait la révolution informationnelle et transformationnelle que nous vivons actuellement, a bouleversé l'ordre historique et immuable de nos sociétés. Elle est devenue aujourd'hui, même s'il est contesté, un nouveau paradigme. Trois cycles longs de l'histoire humaine peuvent être repérés et décrits: celui de « la matière qui nourrit l'homme (révolution agricole), [celui de] l'énergie et de la production, (révolution industrielle), et [celui de] l'information », [Ghernaouti-Hélie, Arnaud, 2001, p. 94]¹³⁸. La place de l'information dans la société, associée ici au savoir, ne cesse pas d'évoluer : « En 1800, 80 % de la population active travaillaient dans l'agriculture, 12 % dans l'industrie et moins de 8 % dans les services, l'information et le savoir. En 1900, 50 % de la population active travaillaient dans l'agriculture, 30 % dans l'industrie et moins de 20 % dans

¹³² Bougnoux, Daniel. *La communication contre l'information*, Hachette, 1995

¹³³ Breton, Philippe. *Op. cit.*, 2004,

¹³⁴ Sommet mondial sur la société de l'information. Genève 2003-Tunis 2005 [en ligne] Disponible sur : <http://www.itu.int/wsis/index-fr.html> Consulté le 26 novembre 2009.

¹³⁵ Woody Horton Forest. *Introduction à la maîtrise de l'information : rapport de l'Unesco*, 2008, 102 p. Disponible sur : < unesdoc.unesco.org/images/0015/001570/157020f.pdf Consulté le 11 novembre 2009

¹³⁶ Disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1900> Consulté le 26 décembre 2009.

¹³⁷ Pinte, Jean-Paul., *Op. cit.*, 2006, p. 83

¹³⁸ Ghernaouti-Hélie, Solange, Dufour, Arnaud. *De l'ordinateur à la société de l'information*. 2^e éd. Paris : Presses universitaires de France, 2001. p. 94

les services, l'information et le savoir. En 1950, 25 % de la population active travaillaient dans l'agriculture, 45 % dans l'industrie et 30 % dans les services, l'information et le savoir. En 2000, 2 % de la population active travaillaient dans l'agriculture, 30 % dans l'industrie et 68 % dans les services, l'information et le savoir ». [Pinte, 2006, p. 76].¹³⁹ Pourtant, selon notre approche, il n'y a pas, il n'y eut jamais de société sans information, dès lors que l'homme eut entrepris de communiquer avec ses semblables créant les cadres d'une économie informationnelle. « L'information est un concept dont la portée n'a d'égale que la difficulté qu'il y a à l'évoquer en termes généraux. » [Dion, 1997, p. 9].¹⁴⁰ Baltz met également en garde sur cette notion « (...) encore trop souvent hypostasiée selon toute la gamme de ses aspects partiels : data, contenu, sens, traitement, transmission, etc. assortis de toutes les technologies correspondantes » [Baltz, 2008, p.2].¹⁴¹ D'autres auteurs ont proposé une revue du concept théorique d'information dans la littérature anglo-saxonne [Leleu-Merviel, Useille, 2008, p. 25-55].¹⁴² « Qu'est ce que l'information ? L'information est une connaissance inscrite (enregistrée) sous forme écrite (imprimée ou numérisée), orale ou audiovisuelle sur un support spatio-temporel » [Le Coadic, 2006, p. 6].¹⁴³ Marcus-Steiff, propose une approche d'autant plus intéressante des concepts d' « information » et de « communication », que cette approche relie les deux entités. Marcus-Steiff, distingue i : l' « information en soi » « simple reflet, un double abstrait et théorique du monde réel, » ; ii : l' « information pour soi » [qui] « est l'information subjective, celle que chacun produit dans sa tête », et enfin iii : l' « information pour autrui » qui est celle qui est « dans la bouche ». [Marcus-Steiff, 2012, p. 12-14]¹⁴⁴. En fait, et pour ce qui concerne notre propre approche pragmatique* de ce concept, « Une information est une connaissance communiquée par un message transmis par un individu à un autre », [Pomart, 2008, p. 137]¹⁴⁵. Les hommes, pour s'informer, interrogent

¹³⁹ Pinte, Jean-Paul., *Op. cit.*, 2006, p. 76 [L'auteur ne cite pas sa source].

¹⁴⁰ Dion, Emmanuel. *Invitation à la théorie de l'information*. Paris : éditions du Seuil, 1997.p. 9

¹⁴¹ Baltz, Claude. « *Du point de vue* » à la *cyberculture*. Colloque de Tanger, 5-6 juin 2008, p. 2

¹⁴² Leleu-Merviel, Sylvie, Useille, Philippe. Quelques révisions du concept d'information In *Problématiques émergentes dans les sciences de l'information* (Fabrice Papy, dir.) Paris : Hermès-Sciences Lavoisier, 2008, p. 25-56

¹⁴³ Le Coadic, Yves-François. *La science de l'information*. 3^e éd. Paris: Presses universitaires de France, 2006, p. 110

¹⁴⁴ Marcus-Steiff, Joachim. *La société sous-informée : l'essentiel, c'est ce que l'on ne vous dit pas*. Paris : l'Harmattan, 2012, p. 12-14

¹⁴⁵ Pomart, Paul-Dominique. Information. In *Dictionnaire de l'information*. 3^e éd. Paris: Armand colin, 2008. p. 136-137

les choses et le monde. Ils les font symboliser et disposent pour agir du langage lequel abrite mécaniquement et par définition le couple questions-réponses, que forme le dialogue. L'information implique donc la communication, c'est-à-dire un échange d'informations entre deux ou plusieurs personnes et des systèmes d'information lorsqu'elle est médiatisée par ces systèmes. Cet échange d'information se réalise aussi de soi à soi, comme pour s'éclairer intellectuellement, par « délibération intime » et/ou par soliloque. (*Système questions réponses intériorisé*). « L'information implique aussi un code commun de compréhension du contenu communiqué. Ce code concerne à la fois la forme du message et sa signification mais les deux peuvent être traités séparément, la forme étant constituée par le support physique du message », [Pomart, 2008, *Ibid.*]. Le support physique pouvant être tour à tour, le document, (papier ou autre), voire le langage, quel que soit le type de langage, tel les langages numériques. Enfin, le mot latin « *informare* » signifie « façonner, donner une forme ». Point cardinal pour nous, le terme « information » est proche sémantiquement du mot document: « Alain Rey, dans le Dictionnaire Historique de la Langue Française, rappelle que le « nom est attesté (1274) au sens juridique et courant d'enquête faite en matière criminelle. A partir du XIV^e, siècle il a pour sens courant « renseignement que l'on obtient sur quelqu'un (...) » [Senié-Demeurisse, Couzinet, 2011, p. 20]¹⁴⁶. « La racine latine *informare* suggère donc que l'activité informationnelle est centripète, dirigée vers le sujet, dirigée vers l'intérieur même de celui qui la capture », [Mevel, Abgrall, 2006, p. 2]¹⁴⁷. On se rappelle que « (...) le même mot, *eidos*, désigne ce que nous traduisons plus volontiers par *Idées* quand il s'agit de Platon et ce que nous traduisons régulièrement par *forme* dans la distinction aristotélicienne de la forme et de la matière » [Bernhardt, 1991, p. 95].¹⁴⁸ Pour nous et pour Calenge, l'information encore « (...) a donc un double visage : elle est à la fois contenu et action. (...). L'information, au sens bibliothéconomique, recouvre à la fois tous les documents que propose la bibliothèque et tout ce que le public en tire » [Calenge, 1996, p. 21].¹⁴⁹ Mais documents et informations

¹⁴⁶ Senié-Demeurisse, Josiane, Couzinet, Viviane. Questions de fondations : 1-Information. In *Approches de l'information documentation : concepts fondateurs*. (Cécile Gardiès dir.). Toulouse : Cépaduès éditions, 2011, p. 20-35

¹⁴⁷ Mevel, Olivier, Abgrall, Philippe. Gestion de l'information dans l'organisation : une approche nouvelle de la veille informationnelle fondée sur un outil de captage et de traitement des signaux faibles. 12^{ème} colloque national de la recherche en IUT. Brest, 1 et 2 juin 2006. IUT de Brest : département Gaco. p. 2

¹⁴⁸ Bernhardt, Jean. Aristote. In *La philosophie de Platon à Saint Thomas : tome 1*. (François Châtelet, dir.) Paris : Marabout, 1991, p. 84-136

¹⁴⁹ Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Electre-éd. du Cercle de la Librairie, 1996, p. 21

doivent être classés pour être retrouvés, ce qu'avait entrevu, entre autres, Paul Otlet¹⁵⁰ (1868-1944), l'inventeur de la documentation moderne (il publie en 1934, un *Traité de documentation*), dont l'ambitieux projet, débuté en 1892 [Cacaly, 2008, p. 194]¹⁵¹ et qu'il ne put mener à terme, avec son compatriote Belge, Henry Lafontaine, était de classer tous les savoirs du monde (sur fiches bibliographiques papier, que constituait le *Répertoire bibliographique universel* (RBU)), dans un lieu unique et centralisé le *Mundaneum*. Dans l'univers réel de la bibliothèque et du centre de documentation, l'information y est polymorphe et recouvre encore un ensemble d'usages : « La majorité des utilisateurs attendent des bibliothèques bien autre chose que des informations-sauf, bien entendu, si ce terme recouvre tout depuis l'heure du conte jusqu'à la demande d'un exemplaire de la *République* de Platon », [Apostle, Raymond, 1987].¹⁵² « L'information n'existe pas en tant que telle si elle n'est pas effectivement reçue » [Meyriat, cité par Senié-Demeurisse, Couzinet, 2011, p.21].¹⁵³ Toute information est porteuse de sens. Mais ce sens est énigmatique et variable, en ce sens qu'il est révélé, modelé par l'interprétant (récepteur). Dans les bibliothèques, l'information est liée nécessairement et logiquement à un système d'information, cette information interagit avec les autres informations de ce système. Nous l'avons souligné, questions et réponses existent sous différents artefacts* de formes et de supports, matériels ou immatériels. Eux-mêmes à leur tour sources d'informations. (Un livre est aussi un système d'information). En sus des critères de fraîcheur de date, une information doit être utile, fiable et vérifiable, pertinente, adaptée en variété aux besoins d'une personne qui en fait la demande et disponible au bon moment. Une question sera donc encore *entendue* comme une part ou une forme informationnelle langagière propre intrinsèquement, lestée d'un contenu interrogatif, qui pénètre le sujet receveur. Cette forme interrogative ayant vocation à être extériorisée (objectivée), discursivement aux fins de communication d'informations vers un utilisateur situé dans un centre de documentation ou une bibliothèque. Ce que résume l'extrait suivant : « Quelle que soit la question que l'on se pose à propos de l'information on en revient toujours au langage. Le langage ne réfère pas seulement aux systèmes de signes internes à une langue,

¹⁵⁰ Levie, Françoise. *L'homme qui voulait classer le monde : Paul Otlet et le Mundaneum*. Bruxelles : Les Impressions nouvelles, 2006. 351 p. Isbn 2-87449-022-9

¹⁵¹ Otlet, Paul. Cacaly, Serge. *In Dictionnaire de l'information*. Cacaly, Serge, (dir) 3e éd. Paris: Armand Colin, 2008. p.194

¹⁵² Apostle, Richard, Raymond, Boris. Le paradigme de l'information. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°4, 1987

¹⁵³ Senié-Demeurisse, Josiane, Couzinet, Viviane. *Op, cit*, 2011, p. 20-35

mais à des systèmes de valeur qui commandent l'usage de ces signes dans des circonstances particulières. Il s'agit du langage en tant qu'il est acte de *discours*, qui témoigne de la manière dont s'organise la circulation de la parole dans une communauté sociale en produisant du sens. Aussi pouvons-nous dire que l'information est affaire de discours se produisant en situation de communication » [Charaudeau, 2005, p. 24].¹⁵⁴ L'information *existe donc* sous la forme de demandes discursives, mais aussi scripturales, de questions et de réponses à communiquer et communicantes. C'est un axiome et un postulat. Rappelons que le terme postulat, vient du verbe latin « *postulare* » demander, son participe passé « *postulatum* » signifiant « chose demandée ». L'abondance et l'expansion de l'information sur le web a contribué à créer le néologisme d « info-bésité ». On notera au passage que cette info-bésité peut-être source d'échec documentaire. Le terme « information » a encore des acceptions médiatiques et biologiques. « Une information pour être traitée doit d'abord être transformée en donnée » [Fondin, 1998, p. 128].¹⁵⁵ Il faut distinguer explicitement information et données. Les données (*data*), ne sont pas *stricto sensu* de l'information. « L'information étant le résultat d'une transformation ou d'un traitement imposé à des données afin de fournir des réponses spécifiques à des questions spécifiques ». [Van Mayros, cité par Bar, 1989, p. 167]¹⁵⁶. L'information devient spécialisée ou « scientifique et technique » (Ist), lorsqu'elle est *manipulée* par les professionnels de l'information qui parlent encore à son sujet d'information documentaire. A proprement parler, l'information scientifique et technique (Ist), dont le concept remonte à l'année 1960, rassemble l'ensemble des documents produits par les scientifiques de toutes disciplines, traités et collectés par les professionnels.[Chartron, 2001, 2013]¹⁵⁷. C'est « Une connaissance produite par et pour les sciences et les techniques et enregistrée sur support papier et /ou électronique. L'article scientifique est l'archétype du produit IST » [Cacaly, 2008, p. 149].¹⁵⁸ La plupart des informations recherchées ou retrouvées étant destinées à être divulguées et communiquées. Connaître, c'est percevoir. Au moyen de nos cinq sens. « La perception s'inscrit dans l'instantané. C'est un acte immédiat.

¹⁵⁴ Charaudeau, Patrick. Les médias et l'information. L'impossible transparence du discours. Bruxelles : De Boeck, INA, 2005, p. 24

¹⁵⁵ Fondin, Hubert. *Op.cit*, p. 128

¹⁵⁶ Bar, Jacob. L'industrie de l'information en ligne : produits proposés et besoins des utilisateurs. *Documentaliste*, Vol. 26, n°4, juillet-octobre 1989.

¹⁵⁷ Chartron, Ghislaine. *Aux sources de l'information scientifique et techniques. Extrait de l'habilitation à diriger des recherches*. 2001, 45. p [2013 en ligne] <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/80/41/52/PDF/Histoire-IST-Chartron-2001.pdf> Consulté le 7 juillet 2013

¹⁵⁸ *Dictionnaire de l'information*. Cacaly, Serge, (dir), *Op.cit*, 2008. p. 149

Si nous voulons avoir un comportement adapté à notre environnement, la perception suppose une mémorisation des éléments perçus. Sans ce stockage des informations, l'environnement nous apparaîtrait nouveau à chaque instant. Aucune reconnaissance des objets, des personnes, des événements ne serait possible. Aucun savoir ne serait stable. (...). Nous devons cette connaissance générale dans laquelle s'inscrit l'acte perceptif à une activité mentale que l'on désigne sous le terme de cognition. Le terme cognition englobe aussi bien l'activité perceptive que celle de la mémoire, de raisonnement ou de résolution de problème» [Weil-Barais, 2005, p. 102].¹⁵⁹¹⁶⁰ « Nous vivons à l'ère d'une neuroscience, qui vise à étudier l'organisation du cerveau en tant qu'objet physique ». Concernant le cerveau et ses rapports avec l'information, nous nous inspirons de Trocmé-Fabre, [1987]¹⁶¹ plus spécialement, qui est *encore* une bonne synthèse à condition de la compléter pour des mises à jour synthétiques par [Changeux, 2004, p.17]¹⁶², [Damasio,2008]¹⁶³Dortier [2009]¹⁶⁴ [Lieuury, 2013]¹⁶⁵. Et pour ne citer que les chercheurs les plus importants à nos yeux, et des études récentes rapportées par exemple par [Duval, 2012, p.45-50]¹⁶⁶ et [Gracci, 2012, p. 50]¹⁶⁷ qui citant des travaux américains de 2008 et 2011, nous apprend que « lors des recherches d'information en ligne, outre les aires cérébrales impliquées dans la lecture, celles de la prise de décision et du raisonnement complexe s'activent. Chez les usagers expérimentés, la surface cérébrale engagée par cette activité est deux fois plus ample que chez les novices. Les internautes leur mémoire spatiale-qui siège au niveau de l'hippocampe –et mémorisent mieux l'emplacement d'une information en ligne que son contenu ». Le cerveau est le siège de la mémoire. La définition de la mémoire est influencée par la métaphore informatique qui est décrite comme « un processus de mémorisation en trois étapes (encodage/stockage/récupération) admis dans la plupart des

¹⁵⁹ Weil-Barais, Annick.(dir.) *Op, cit*, 2005, p. 102.

¹⁶⁰ Bognoux, Daniel. *Sciences de l'information et de la communication*. Paris : Larousse, 1993, p. 446

¹⁶¹ Trocmé-Fabre, Hélène. *J'apprends donc je suis : introduction à la neuro pédagogie*. Paris :Organisation, 1987, 272 p. Isbn 2-7081-0860-3

¹⁶² Changeux, Jean-Pierre. *L'homme de vérité*. Paris : O. Jacob, 2004, p. 17

¹⁶³ Damasio, Antonio, R. *L'erreur de Descartes : la raison des émotions*. Paris : O. Jacob, 2008. 365 p. (Bibliothèque) ISBN 978-2-7381-2070-0

¹⁶⁴ Dortier, Jean-François. *Les sciences humaines : panorama des connaissances*. Auxerre : Editions sciences Humaines, 2009. 476 p. Isbn 978-2-912601-79-7

¹⁶⁵ Lieuury, Alain. *Psychologie cognitive*. Paris :Dunod, 2013. 425 p. (Manuels visuel de licence) Isbn 978-2-10-058777-3

¹⁶⁶ Duval, Cédric. L'impact du web en quatre questions In Comment internet modèle notre cerveau ? *La Recherche*, n°467, sept. 2012, p. 45-50

¹⁶⁷ Gracci, Fiorenza. La carte cérébrale de l'utilisation du net. *Rechercher des informations, La Recherche*, n°467, sept. 2012, p. 52

théories (...), [Denecker, Kolmayer, 2006, p. 45]¹⁶⁸, ce qui induit que le cerveau est aussi un système d'information. Les psychologues cognitivistes distinguent la mémoire à court terme*, dont la capacité est limitée, qui permet le stockage d'information, et la mémoire à long terme*, aux capacités illimités. Les bibliothèques, les livres sont ainsi des lieux de savoir et des prolongements *orthopédiques* de cette mémoire humaine.

2.1.1. 1. Vers une société de la *Question* ?

Au moins deux sens génériques du terme « requête » [*query*]¹⁶⁹ qui peut se traduire ici par « question » sont décelables dans l'intitulé du colloque proposé par les organisateurs du Colloque *Society of query* [2009]¹⁷⁰, pour lesquels il s'agissait de réfléchir de façon critique, sur le rôle dominant et sur notre dépendance avec le moteur de recherche (*Google*), qui gère le système complexe de l'information sur Internet dans la société de l'information. C'est le sens d'enjeux, de problèmes, de sujets, de thématique, de problématique etc., ...qui posent justement question qui furent l'objet du débat. Des enjeux qui avaient déjà été entrevus entre autres par [Cassin, 2006]¹⁷¹ et un collectif de chercheurs italiens [Ippolita, 2008].¹⁷² C'est de la « Googolisation de nos vies » dont est il est question dans ce colloque. [Guillaud,

¹⁶⁸ Denecker, Claire, Kolmayer, Elisabeth. *Éléments de psychologie cognitive pour les sciences de l'information: avec exercices corrigés*. Villeurbanne (Rhône): Presses de l'Enssib, 2006, p. 45

¹⁶⁹ Query : A request submitted as [input](#) in a [search](#) of an [online catalog](#) or [bibliographic database](#) to [retrieve records](#) or [documents relevant](#) to the user's [information need](#)(s). Some [information storage and retrieval](#) systems allow queries to be submitted in [natural language](#), but most systems require the user to formulate [search statements](#) in the [artificial language](#) used for [indexing](#) and in [syntax](#) acceptable to the [search software](#). The query is an approximation of the information need that provides the impetus for the search. *Online Dictionary for Library and Information Science* (ODLIS) [en ligne] http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_q.aspx vérifié le 7 juin 2013

¹⁷⁰ Conférence « Society of the Query », Institute of Network Cultures, Amsterdam, novembre, 2009 ; rapport en anglais [en ligne]: http://networkcultures.org/wpmu/query/files/2011/01/eindverantwoordingSotQ_voorwebsite.pdf Vérifié le 2 avril 2013. Dossier et traduction en français proposé par Guillaud, Hubert *Internet Actus*, 2009 [en ligne] <http://www.internetactu.net/2009/12/16/une-societe-de-la-requete-24-comprendre-la-nouvelle-economie-cognitive/> Consulté le 03 mars 2013

¹⁷¹ Cassin, Barbara. *Google-moi : la deuxième mission de l'Amérique*. Paris : Albin Michel, 2006. 258 p. (Banc public) ISBN 978-2-226-17259-4

¹⁷² Ippolita. *La face cachée de Google*. Paris : Payot, 2008. 236 p. (Manuels Payot) ISBN 978-2-228-90288-5

2009]¹⁷³. Mais c'est aussi le sens premier du mot « question », synonyme de « demande », « Demande qu'on adresse à quelqu'un en vue d'apprendre quelque chose de lui » [*Le Robert*]. On peut se demander en effet, si nous ne serions pas entrés dans une société de la question, d'une question qui pose le problème en termes précisément de question, d'interrogation, de mot clé, de tag, de descripteur, de requête nouvel avatar (le quelqu'un) d'une rhétorique numérique communicationnelle et informationnelle? Pour certains, si la réponse à cette question est « oui », la dite Société de la question ne risque-t-elle pas d'attenter aux capacités cognitives humaines, comme le suggère [Carr, 2008,]¹⁷⁴ [Carr, 2010]¹⁷⁵ Des initiateurs de ce colloque, tel Geert Lovink, estimant paradoxalement qu'il faudrait arrêter la « *recherche et commencer à s'interroger* » : (*we should stop searching and start questioning*). Ce qui revient à poser la question de la question dans l'éco-système informationnel, et démontrer qu'on ne cesse pas de s'interroger dès lors qu'il s'agit de chercher de l'information, ici tenter de comprendre et de savoir ce qui se passe dans ladite société de l'information. Cependant, pour un chercheur en neurosciences, au lieu d'évoquer les effets des nouvelles technologies sur le cerveau, il n'est pas inutile de renverser la perspective interrogative : « Et si nous nous posions la question dans l'autre sens. Plutôt que de nous demander si les nouvelles technos sont en train de pirater nos cerveaux, si c'était plutôt nos cerveaux qui pirataient les nouvelles technos ? » [Dieguez, 2013].¹⁷⁶ Autrement dit, c'est bien la question qui fait société, qui *oblige* à réfléchir ensemble. Mais « Nous émettons l'hypothèse que la requête est une trace de la lacune d'information et qu'elle correspond à une assertion incomplète et non à une interrogation ». [Zouhri, 2009]¹⁷⁷. Une lacune qui laisse des traces numériques exploitables ou non.

¹⁷³ Guillaud, Hubert. *Internet Actu*, 2009 [en ligne] <http://www.internetactu.net/2009/12/15/une-societe-de-la-requete-14-de-la-googlisaton-de-nos-vies/> Consulté le 29 mars 2013

¹⁷⁴ Carr, Nicholas. Is Google making us stupid ? □ What the Internet is doing to our brains. *Atlantic*, 2009, [en ligne] <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/2008/07/is-google-making-us-stupid/306868/> Consulté le

¹⁷⁵ Carr, Nicholas. *The Shallows : What the Internet is Doing to Our Brains*, Norton, 2010

¹⁷⁶ Dieguez, Sebastian. Les nouvelles technologies ne détruisent pas le cerveau : elles s'y adaptent ! *Le Monde.fr*, 18 mars 2013. [en ligne] disponible sur <http://internetactu.blog.lemonde.fr/2013/03/15/les-nouvelles-technos-ne-detruisent-pas-le-cerveau-elles-sy-adaptent>. Consulté le 18 mars 2013

¹⁷⁷ Zouhri, Talal. Qu'est-ce qu'une requête dans la recherche d'information. Actes du XXVII^e congrès INFORSID, Toulouse, mai 2009 [en ligne] https://liris.cnrs.fr/inforsid/sites/default/files/483_inforsid2009.pdf Vérifié le 10 juin 2013

2.2. Analyse et aperçu du lien entre questions et traces sociopolitiques et économiques retrouvables sur le web

Mais les requêtes laissent des traces sur le web : des signifiants qui ne sont pas perdus pour tout le monde [Prism]¹⁷⁸ De la traçabilité des requête : la trace entre information, surveillance et communication [Merzeau, 2009] ¹⁷⁹*Homo numericus* est soumis aux traces numériques qu'ils laissent sur les réseaux et mettent fin à son anonymat et à sa privée. [Untersinger, 2013]¹⁸⁰ Ces traces sont celles de ses recherches, de ses passages navigationnels médiées par les navigateurs, cryptées ou non. Nous ne saurions citer les nombreux travaux concernant tous les dispositifs de médiation (agents intelligents- e-commerce etc..). Nous nous bornons ici dans le domaine de l'économie aux travaux de [Kobayashi, et al., 1998]¹⁸¹ [Hagel, Singer,2000]¹⁸² [Brousseau, Curien, 2001]¹⁸³ [Janes, 2001, p. 1106-1121]¹⁸⁴ [Aberg, 2002]¹⁸⁵ Des travaux récents ont en outre montré, à travers le développement des technologies prédictives mises en œuvre par des statisticiens qui analysent les données recueillies, que le volume de recherches sur le Web *via Google trends*¹⁸⁶, par exemple, un des nombreux services du moteur de recherche *Google*, peut «prédire le présent» (« *Web search volume can "predict the present,"* ») ce qui signifie qu'en analysant le volume et le trafic (thèmes ou

¹⁷⁸ **PRISM** (*Planning Tool for Resource Integration, Synchronization, and Management*, « outil de planification pour l'intégration, la synchronisation et la gestion des ressources »), ou officiellement **US-984XN**, est un programme de [surveillance électronique américain](#) de collecte de renseignements étrangers à partir d'[Internet](#) et d'autres fournisseurs de services électroniques. Ce programme [classé](#) est géré par la [National Security Agency](#)(NSA). *Wikipedia* [en ligne]http://fr.wikipedia.org/wiki/PRISM_%28programme_de_surveillance%29 Consulté le 13 juin 2013. Il programme Prism a été révélé au grand public par Edward Snowden, informaticien et agent du renseignement américain, qui travaillait pour la NSA (Agence de sécurité nationale américaine) en juin 2013

¹⁷⁹ Merzeau, Louise. Du signe à la trace : L'information sur mesure [en ligne] <http://www.merzeau.net/txt/memoire/tracabilite/tracabilite.html> Consulté le 20 mai 2013

¹⁸⁰ Untersinger, Martin. *Anonymat sur internet*. Paris: Eyrolles, 2013. 217 p. (Connectez-moi) Isbn 978-2-212-13500-8

¹⁸¹ Kobayashi, Makoto. [et al] Collaborative customer services using synchronous web browser sharing. In *proceedings of the conference on CSCW*, Seattle, WA, USA, Nov. 1998, p. 99-108

¹⁸² Hagel, John, Singer, Marc. *Valeur sur le Net, infomédiaires : les nouveaux champions du Web*. Editions d'Organisations, 2000. 300 p. Isbn 2-7081-2427-7

¹⁸³ Brousseau, Eric, Curien, Nicolas. Economie de l'Internet . *Revue ECONOMIQUE*. Vol 52, Numéro hors série, Oct., 2001

¹⁸⁴ Janes, Joseph [et al] Ask-an-Expert Services Analysis. *JASIS*, 2001. 52(13), p. 1106-1121

¹⁸⁵ Aberg, J. The role of human web assistants in e-commerce: an analysis and usability study. *Internet research* 10(2) 2000, 114-125

¹⁸⁶ *Google trends* www.google.com/trends/

sujets) des requête sur le web, il est possible d'anticiper les comportements et les besoins des consommateurs sur un futur proche et cela dans de nombreux domaines de la vie quotidienne, [Goel, Hofman, Lahaie, Pennock, Watts, 2010]¹⁸⁷ et peut-être d'anticiper des prévisions économiques [Choi, Varian, 2009]¹⁸⁸,

2.3. Approches bibliothéconomiques de l'information

Nous n'aborderons pas dans cette section les problématiques soulevées par le document numérique, dites de re documentarisation [Pédauque, 2006]¹⁸⁹ [Salaün, 2007]¹⁹⁰.

« Il n'y a pas de communication sans information et vice et versa ». [Baltz, 2009, p. 30]¹⁹¹. Dans une bibliothèque ou un centre de documentation, selon les supports, l'information est orale, écrite ou visuelle. Dans chacune de ces structures informationnelles spécialisées, l'information y est fondamentalement, (mais pas toujours), documentaire. «L'information documentaire, source de savoir, de savoir-faire, de renseignements, production interne et produit externe à un organisme, est l'objet de partage dans cet organisme et d'échange avec tout autre organisme quel qu'il soit » [Fondin, 1998, p. 8]¹⁹². Les professionnels distinguent les documents selon qu'ils sont des publications primaires (monographies, articles) ; les publications (bibliographie, catalogues) qui signalent ces documents sont dites secondaires [Beaudiquez, 1989, p. 32].¹⁹³ L'information documentaire limite en principe la réponse au seul document secondaire, tandis que l'information exprime le contenu de ce même document

¹⁸⁷ Goel, S., Hofman, J. M., Lahaie, S., Pennock, D. M., & Watts D. J. (2010). Predicting consumer behavior with Web search. *Proceedings of the National Academy of Science*, 107(41), 17486-17490. Disponible en [ligne] sur <http://www.pnas.org/content/107/41/17486.full.pdf+html> Consulté le 20 mai 2013

¹⁸⁸ Choi, H., & Varian, H. (2009). Predicting the present with Google trends. Retrieved June 8, 2011, http://static.googleusercontent.com/external_content/untrusted_dlcp/www.google.com/fr//googleblogs/pdfs/google_predicting_the_present.pdf Consulté le 20 mai 2013

¹⁸⁹ Pédauque, R.T., *Le Document à la lumière du numérique : forme, texte, médium : comprendre le rôle du document numérique dans l'émergence d'une nouvelle modernité*, C&F éditions, 2006, 218 p

¹⁹⁰ Salaün, Jean-Michel. « La redocumentarisation, un défi pour les sciences de l'information », *Études de communication*, 2007, 30, p. 13-23.

¹⁹¹ Baltz, Claude. *Information : Shannon en questions : retour sur un concept majeur*. Europia productions, 2009, p.30

¹⁹² Fondin, Hubert. 1998, *Op.cit*, p. 8

¹⁹³ Beaudiquez, Marcelle. *Op, cit*, 1989 p. 32 [Qui distingue encore «(...) les publications tertiaires (...) « comme les bibliographies de bibliographies ou les listes de vedettes- matières (thésaurus éventuellement) » Beaudiquez, Marcelle. 1989, *Ibid*.

primaire. Ce *distinguo* provient de ce que l'on recherche des documents seuls (supports), ou de l'information (contenu). Nous pensons que tout est affaire d'information dans la recherche d'information et que ce *distinguo* n'a plus sa raison d'être. C'est parce que cette information reçoit des « (...) traitements proprement documentaires, de gestion, de transformation et de recherche » [Fondin, 1998, *ibid.*], que cette information peut être qualifiée de documentaire. Nous ajouterons à ces définitions que la bibliothèque, comme le centre de documentation, est l'espace documentaire et « documentairement » architecturé où opère et s'opère cette transformation. *In fine*, nous rappellerons que ces traitements bibliothéconomiques et partant documentaires sont exécutés par des professionnels de l'information qualifiés, (mais pas toujours) qui y œuvrent. . C'est ainsi que l'information se construit, savoir labile dans le temps en communiquant dans le tissu de la société. Selon Fondin, l'information documentaire est un « phénomène intentionnel » et une « connaissance à communiquer », [Fondin, 1998, p. 18 et 19]. Le professionnel rajoute de la communication et de la valeur, (validation) à l'information qui se fait documentaire. Elle est inscrite dans le processus de transmission de connaissances et va du professionnel vers l'utilisateur s'informant. « Elle [l'information] peut être caractérisée par les fonctions qu'elle remplit pour l'homme. (...) On identifie ainsi l'information utile, celle qui peut être transmise ou recherchée dans un but de réflexion, d'action ou de décision. L'information gratuite, ou distractive, celle qui peut être transmise et/ou recherchée dans un but de culture, de distraction, de délasserment, d'imagination, d'émotion, d'évasion, pour le plaisir de l'expression écrite, iconique, cinématique ou autre » [Fondin, 1998, p. 20].¹⁹⁴ Pour nous, dans le cadre de ce travail et en réponse à notre propre question, une information en bibliothèque et en centre de documentation est avant tout et toujours, une réponse valide (à un instant *t*), à une question utile ou distractive d'un usager. Comment précisément distinguer, l'information utile de l'information distractive, puisque l'usage qui sera fait de cette information ne dépend pas du chercheur, voire du demandeur, qui pourra être piloté en retour par ses nouvelles informations qu'il aura reçues? Une information est utile, si elle est fiable, valide, pertinente, adaptée aux besoins et aux attentes de son demandeur. Nous rejoignons ainsi dans notre approche, une éminente bibliographe, qui expliquait: « Dans le contexte de la recherche générale documentaire, une information est la réponse la plus immédiate possible à une question posée. Elle est directement exploitable par

¹⁹⁴ Fondin, Hubert. 1998, *Op.cit.*, p. 20

le demandeur, par opposition à une référence bibliographique, réponse médiante, identifiant une source de renseignement potentielle, mais qu'il faudra d'abord se procurer et consulter avant d'être sûr que la réponse convient», [Beaudiquez, 1989, p. 65].¹⁹⁵ L'information, prenant alors la valeur de renseignement. Un renseignement qui est en l'occurrence : « Une information ponctuelle dont on a besoin pour prendre une décision, étayer un dossier, faire une démarche ou engager une action. Ce renseignement d'ordre administratif ou documentaire peut être obtenu auprès d'un service dédié et spécialisé, dans un usuel ou sur Internet »¹⁹⁶. L'information est soit externe à l'établissement soit interne, où elle peut être élaborée. Elle est délivrée à l'utilisateur de façon immédiate. « Stricto sensu, une telle information est orale (système question réponse) » [Beaudiquez, 1989, p. 31]¹⁹⁷ ou médiante et différée et alors « La recherche de cette information nécessite un média qui contient non pas la réponse (type dictionnaire) mais l'accès possible à la réponse, c'est-à-dire la référence bibliographique ». [Beaudiquez, 1989, *Ibid.*]. Dans notre contexte, l'information question réponse produit un renseignement. Ce terme, très utilisé en bibliothèque comme dispositif de communication d'information ponctuelle de réponse aux questions des utilisateurs. Il est assimilable à discours informatif. « Information ponctuelle dont on a besoin pour prendre une décision, étayer un dossier, faire une démarche ou entreprendre une action. Ce renseignement d'ordre administratif ou documentaire peut être obtenu auprès d'un service dédié et spécialisé (service question réponse) Il « Désigne également une activité de recherche d'informations sur un ennemi (sur le plan militaire), un concurrent (dans un cadre économique)¹⁹⁸ » L'activité qui consiste à renseigner a une forte connotation de contrôle et de surveillance, attestée historiquement par Fayet-Scribe, : « Le mot « renseigner » par exemple, « est d'ailleurs lui aussi repris au XVIII^e Siècle; le mot désigne alors une information sur une personne ou une chose (1755). Il est souvent au pluriel comme dans « prendre des renseignements » (1779) et s'emploie dans des domaines spécialisés comme l'art militaire (1823), la police (1838) et l'administration 1845) » [Fayet-Scribe, 2000, p. 23], [Ifrah, 2010]¹⁹⁹. Soret, qui ne définit jamais précisément ce terme, parle néanmoins de « renseignement documentaire » pour

¹⁹⁵ Beaudiquez, Marcelle. *Op, cit*, 1989, p. 65

¹⁹⁶ *Dictionnaire de l'information*. Cacaly, Serge, (dir) 3^e éd. Paris: Armand Colin, 2008, p. 217

¹⁹⁷ Beaudiquez, Marcelle. *Op,cit*, 1989 p. 31

¹⁹⁸ « Renseignement » In *Dictionnaire de l'information*. Cacaly, Serge, (dir) 3e éd. Paris: Armand Colin, 2008. p. 217

¹⁹⁹ Ifrah, Laurence. *L'information et le renseignement par internet*. Paris : Puf, 2010, 126 p. (Que sais-je ? 3881) Isbn 978-2-13-057949-6

qualifier le service de référence et les pratiques de renseignement à « Doc'INSA (bibliothèque scientifique et technique de l'INSA de Lyon) » [Soret, 2007, p. 26].²⁰⁰ Pour conclure provisoirement, nous dirons que le renseignement documentaire est une activité rationnelle et relationnelle mise en œuvre dans un cadre professionnel, par un professionnel pour un utilisateur en quête de résolution de son besoin informationnel. Que cette activité rationnelle co-construite, recouvre et recoupe le plus souvent en face à face, les activités relationnelles et réactionnelles, communicationnelles, informationnelles et documentaires situées dans un cadre physique en présentiel ou à distance, et qu'elle est actionnée par le contexte, le contexte de la demande etc... La norme ISO 5127-1 définit le « document » comme « une information enregistrée qui peut être traitée comme une unité dans un processus de documentation, quelles que soient sa forme et ses caractéristiques ».²⁰¹ Une revue des approches théoriques de la notion de document est réalisée par [Frayse, 2011, p. 36-73].²⁰² Ce terme sera entendu ici selon ses acceptions classiques en sciences de l'information. D'abord comme support inscriptible et objet transmissible sur lequel sont enregistrés des signes représentant de l'information. Ainsi, parce qu'ils y transitent ou qu'ils y sont traités, stockés et communiqués par l'instance professionnelle de gestion des questions et des réponses que sont le centre de documentation ou la bibliothèque, les documents physiques prennent en outre, le statut de réponses documentaires, lorsqu'elles en sont extraites et portées à la connaissance de l'utilisateur. Ces documents contribuent aux renseignements, qui sont une somme d'informations de contenus explicites, ou à expliciter, justifiés et validés ou non. Le professionnel étant co-constructeur de la réponse délivrée à l'utilisateur sous la forme d'un renseignement. « Un document ne peut apporter de renseignement que si on les lui demande...il sera muet sans un regard attentif d'observation, sans l'éclairage d'une pensée interrogative ». [Sire, 1975, cité par Frisch, André-Mayer, 2008, p. 79]²⁰³.

²⁰⁰ Soret, David. *L'évolution des services de référence. L'exemple du Renseignement documentaire à Doc'Insa (Lyon)*. Diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2007, p. 26

²⁰¹ ISO 5127-1. Information et documentation-Vocabulaire. Norme internationale. AFNOR, 2001

²⁰² Fraysse, Patrick. 2-Document. In *Approches de l'information-documentation : concepts fondateurs*. (Cécile Gardiès dir.). Toulouse : Cépaduès éditions, 2011, p. 36-73

²⁰³ Frisch, Muriel, André-Mayer, Anne-Sylvie. Didactique de la documentation et didactique des sciences : transcender une conception restreinte du document. In *Nouvelles figures de l'information documentation : être enseignant documentaliste aujourd'hui : identité, compétences et savoirs spécifiques*. Muriel Frisch (dir). Nancy : CRDP de Lorraine, 2008. p. 71-87

2.3. 1. Les professionnels de l'information: un nouveau paradigme ?

Un constat s'est imposé ces dernières années face aux changements et aux transformations impressionnantes en cours dans l'univers des gestionnaires, du traitement et de la communication de l'information, les appellations concernant les métiers de bibliothécaires et de documentalistes sont devenues obsolètes dans la mesure où elles ne rendent plus compte des évolutions de ces métiers. L'expression de «professionnels de l'information» est devenue nécessaire, comme requalification générique afin de bien marquer cette évolution fondamentale à laquelle nous assistons.²⁰⁴ Les professionnels, qu'ils soient issus des milieux du livre, ou de la documentation comme ceux des archives, manipulent et diffusent de la «matière informationnelle» en même temps qu'ils utilisent des technologies numériques de plus en plus élaborées, qui ne cessent pas d'évoluer et de se perfectionner pour la plus grande satisfaction de leurs utilisateurs, qu'ils soient chevronnés ou amateurs. C'est la raison pour laquelle nous désignerons, le plus souvent dans notre travail, «professionnels de l'information» en lieu et place de «bibliothécaires» et de «documentalistes». Néanmoins, nous ne nous interdirons pas d'une part, pour en rendre la lecture moins répétitive, de conserver ces appellations que nous avons qualifiées assez brutalement «d'obsolètes», mais aussi d'autre part, de continuer à les utiliser comme en un hommage à rendre à tous ceux qui firent de l'un ou de l'autre (parfois les deux), leur métier. Cependant, «le » professionnel est une entité abstraite et une expression générique œuvrant dans des espaces d'info-documentaires réels. L'objectif du paragraphe suivant est de donner une idée générale de l'ensemble des professionnels de l'information (bibliothécaires et documentalistes), et de l'ensemble des structures documentaires dans lesquelles ils exercent. (Bibliothèques, centres de documentation, spécialisées ou non). Ce panorama ne vise qu'à donner un aperçu très rapide des bibliothèques en France²⁰⁵ dont la typologie est relativement variée, que ce soit par la nature des fonds et des établissements, des missions et des personnels, sans parler des moyens alloués. Une typologie exhaustive des personnels ne saurait entrer dans le cadre de ce travail. Nous donnerons un bref aperçu des personnels en poste, tout en sachant que la réalité est bien plus souvent contrastée et mouvante. L'important étant pour nous, au cours de cette entrée en

²⁰⁴ Schöpfel, Joachim, Creusot, Jacques. *Les professionnels de l'IST dans la bibliothèque numérique, une espèce en danger ?* In Chap. 15, Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques. Paris : Hermès : Lavoisier, 2007

²⁰⁵ Pour une analyse complète, voir : *Histoire des bibliothèques françaises*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 2008-2009, 4 vol.

matière, d'insister sur le fait que l'ensemble des agents peuvent être amenés à répondre aux sollicitations du public et, subséquemment, à répondre à des questions d'ordre documentaire.

2.3.1.1. Les bibliothèques publiques en France : des univers de savoir fermés /ouverts

Les bibliothèques publiques²⁰⁶, dont font partie les bibliothèques municipales (BM), en France au 21^e siècle se caractérisent par (...) « un premier critère, qui est fonctionnel » leur ouverture à l'ensemble de la population sans distinction « (...) les lecteurs virtuels : chercheurs ou simples particuliers, citadins ou ruraux, adultes ou enfants, sans oublier les malades ou les détenus » et « par un second critère [qui] est la dépendance de la collectivité publique (Etat, collectivité territoriale) » [Pallier, 2010, p. 77].²⁰⁷ La bibliothèque publique « réunit des fonctions multiples (documentation et étude ; formation, vulgarisation, information ; divertissement, culture), (...) », [Pallier, 2010, *ibid.*]. Pallier rappelle que parmi ces fonctions multiples, « celles de documentation et d'études, liées à celles de conservation, datent de l'Antiquité. Celles de formation, de vulgarisation et d'information sont apparues vers la fin du XVIII^e siècle (...). La fonction de divertissement est plus récente encore : le roman ne fut toléré dans les bibliothèques populaires françaises qu'après 1860. La culture, enfin, a longtemps été le domaine d'une élite ». [Pallier, 2010, p. 78].²⁰⁸ Ces choix ne furent pas sans conséquences, qui opposèrent longtemps lecture érudite et lecture populaire, culture populaire (ouverte), et culture érudite (fermée ou réservée). Comme le furent les établissements documentaires, ouverts pour une élite, fermés au plus grand nombre, les classes laborieuses et particulièrement aux femmes : « (...) la femme a été rejetée de l'institution de lecture pendant la plus grande partie du XIX^e siècle. [Richter, 1987, p. 99]²⁰⁹. Revanche du genre puisque les femmes ont massivement investie la profession. Aujourd'hui, « Les études sur l'usage de la bibliothèque publique montrent qu'elle est le centre de service des classes moyennes et des diplômés (...) Mais elle est aussi l'institution culturelle la plus capable de toucher les catégories sociales modestes » [Pallier, 2010, p. 80]. En fait, et pour le dire rapidement, l'évolution des bibliothèques françaises a bénéficié de deux importants courants

²⁰⁶ Sur les différentes typologies de bibliothèques, (bibliothèque de comités d'entreprise, bibliothèques d'éducation populaire, etc., voir : Bibliothèque et *sqq.* In *Dictionnaire encyclopédique du livre :A-D*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, 2002, p. 290-297 et voir aussi :D'autres bibliothèques. In *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, vol, 53, n° 5, [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 31 octobre 2008

²⁰⁷ Pallier, Denis. *Les bibliothèques*. 12^e éd. Paris : Puf, 2010, p. 77

²⁰⁸ Pallier, Denis. *Op, cit*, 12^e éd. Paris : Puf, 2010, p. 78

²⁰⁹ Richter, Noë. *La lecture et ses institutions, la lecture populaire :1700-1918*. Plein Chant, Bibliothèque de l'université du Maine, 1987, p. 99

intellectuels et historiques apparemment contradictoires, qui créent deux logiques d'usage. Un premier courant de temps long, de tradition d'érudition, (bibliothèques ecclésiastiques, royales, privées et universitaires, etc....), que l'on peut qualifier de *conservateur*, relativement replié sur lui-même, lié à l'histoire et aux missions des établissements, aux formations (sédimentation), des collections des bibliothèques françaises : « A la veille de la Révolution française une cinquantaine de bibliothèques sont ouvertes au public en France, dont huit à Paris ». [Guinard, 2010, p. 35].²¹⁰C'est la vision caricaturale de la bibliothèque fermée ou refermée sur ses collections, et la représentation du bibliothécaire revêche qui primera. Représentations simplificatrices car : « Où donc est-il le vieux bibliothécaire, qui surveille grognon, une salle de lecture, insensible aux questions qu'on lui pose, attentif seulement aux livres qu'il feuillette, et à l'heure du départ qu'il attend ? »[Bonnerot, 1964, p. 93]²¹¹ Le second courant est de nature plus pragmatique et *populaire*, et date de la fin du 19^e siècle. Il porte la marque de l'influence du modèle et des pratiques informationnelles et communicationnelles des bibliothèques anglo-saxonnes, davantage orientées usagers, autrement dit davantage ouvertes sur le public [Bertrand, 2011] ²¹²selon le credo actuel, qui pourrait bien relever de la propagande bibliothéconomique. En effet, un bibliothécaire l'affirmait déjà au début du 19^e siècle : « Cependant, il est plus d'une bibliothèque qui s'enorgueillit de l'épithète de *publique*, où la sévérité exagérée des règlements et le pouvoir arbitraire qu'exercent les bibliothécaires font de ce mot presque une ironie : c'est ainsi qu'en Angleterre ces bibliothèques ne sont vraiment accessibles que par une faveur toute spéciale, et en Italie, entre autres celle du Vatican, à laquelle Clément XIII a donné des règlements qui fournissent aux employés les prétextes les plus frivoles pour tout refuser » [Constantin, 2006, p. 36]²¹³. Néanmoins, c'est bien la bibliothéconomie anglo saxonne qui installa, au sein des collections, « Le service d'information (*reference library*), qui « rassemble les documents nécessaires au citoyen sur les principaux centres d'intérêt (...), et « Depuis le début des années 80 se sont mis en place des services (*community information*), axés sur l'information

²¹⁰ Guinard, Pierre. Une brève histoire des bibliothèques. In *Le métier de Bibliothécaire*, Paris : ABF :Cercle de la Librairie, 2010, p.35

²¹¹ Bonnerot, Jean. Etre Bibliothécaire. *Bulletin d'informations de l'ABF*, n°44, 1964, p.93-95. [en ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-51650> Consulté le 03 mars 2013

²¹² Bertrand, Anne –Marie. *Op, cit*, 4^e éd., 2011

²¹³ Constantin, Léopold-Auguste. *Bibliothéconomie :nouveau manuel complet pour l'arrangement la construction et l'administration des bibliothèques*. Pages choisies et présentées par Noë Richter. Bernay :Société d'histoire de la lecture, 2006, p.36. [1^{ère} éd. 1839, Petit in-8°, 132 p.]

sociale : droit et recours formation, chômage, santé, habitat... (...). [Pallier, 2010, p. 81]. C'est la vision idyllique de la bibliothèque ouverte sur ses publics. (Les services de questions réponses en ligne s'inscrivant naturellement par héritage successifs dans cette double filiation). Les bibliothèques universitaires²¹⁴(BU), parce que financées par l'Etat, sont des bibliothèques publiques. Depuis la loi d'orientation de l'enseignement supérieur (1984), suivie du décret du 4 juillet 1985, toutes les bibliothèques d'une même université sont réunies dans le service commun de la documentation (SCD), afin de rationaliser les moyens alloués. 96 bibliothèques universitaires diffusent la culture et l'information scientifique et technique sous toutes ses formes, (ressources documentaires imprimées et numériques), sur place ou à distance, aux étudiants et aux enseignants chercheurs. Rappelons que ces établissements sont ouverts au public non universitaire. Deux établissements au statut particulier : la Bibliothèque publique d'information (Bpi), ouverte en 1977, et la Bibliothèque des sciences et de l'industrie (ex bibliothèque de la Villette, devenue Bsi), créée en 1986, sont deux établissements publics à part.

2.3.2. Les bibliothèques spécialisées : une situation hétérogène

Si l'encyclopédisme caractérise les fonds des bibliothèques publiques, un certain nombre d'entre elles, possèdent également, des collections spécialisées, relatives à un domaine de savoir. Il en est d'autres qui sont toutes entières spécialisées à un seul domaine : bibliothèque administrative, bibliothèques d'histoire locale, bibliothèque du protestantisme, bibliothèques d'art, etc.....Ces structures relèvent soit du domaine public, soit du domaine privé : les chambres de commerce et d'industrie, les bibliothèques d'associations, les organismes de recherche, les grandes écoles, les sociétés savantes, etc.... Concernant les personnels, Pallier rappelle que, « La séparation [qui date de 1945-1950], sera durable entre deux professions voisinent, documentalistes et bibliothécaires, les seconds relevant en majorité des statuts de la fonction publique (Etat et collectivités territoriales) ». [Pallier, 2010, p. 112]²¹⁵. Nous dirons que les personnels de ces établissements spécialisés répondent avant tout de et sur leurs collection, qui sont d'abord leur domaine d'acquisition et d'excellence.

²¹⁴ Casseyre, Jean-Pierre. Gaillard, Catherine. *Les bibliothèques universitaires*. 2^e éd. Paris :Puf, 1996, 127 p. (Que sais-je ?; 2714) Isbn 2-13-047109-3

²¹⁵ Pallier, Denis. Les bibliothèques spécialisées et les centres de documentation Chap. VI In *Les bibliothèques*. 12^e éd. Paris : Puf, 2010, p. 110-115

2.4. Les bibliothécaires : des personnels (également) répondants

Selon le site du Ministère de la culture, consulté en ligne, les *bibliothécaires* seraient « (...) en France près de 20 000 agents publics appartenant aux différents corps et cadres d'emplois des bibliothèques, parmi lesquels deux tiers relèvent de la fonction publique territoriale et un tiers de la fonction publique de l'Etat (tous ministères confondus)²¹⁶ », tous susceptibles de devoir répondre aux questions du public. Mais précise Bertrand [2011], « Environ 35 000 personnes travaillent dans une bibliothèque, dont 25 000 dans une bibliothèque territoriale (municipale ou départementale). La profession est largement féminisée. Le personnel qualifié représente environ 40% des emplois », [Bertrand, 2011, p. 66]²¹⁷. Pour plus de précision voir par exemple : les effectifs globaux des titulaires en bibliothèque toutes fonctions publiques sont de « 54 701 » [Carbone, Pierre, Arot, Dominique, Claud, Joëlle, [et al.] 2013, p. 14]²¹⁸. A ce chiffre il faudrait pouvoir ajouter les personnels des bibliothèques du milieu associatif, celui des bibliothèques publiques (hôpitaux, établissements pénitentiaires) ou enfin celui des bibliothèques privées (comités d'entreprises, etc.). Incontestables lieux de conservation et de communication du savoir les bibliothèques abritent des êtres doués de savoir : les bibliothécaires. Ces professionnels, comme l'indique avec humour l'une d'entre elles²¹⁹ sont multitâches.

Rappelons que nous qualifions ici de « bibliothécaires », l'ensemble des professionnels de l'information présents en phase d'accueil et de renseignement au public, indistinctement du grade réel ou de la fonction effective, dès lors qu'ils sont placés ou mis en situation de devoir répondre aux demandes du public. Que cette réponse soit donnée à des adultes ou à des enfants, en présentiel ou à distance. Nous proposons un bref aperçu très schématique de ces personnels vus sous l'angle volontairement réducteur mais fondamental de leur fonction

²¹⁶ Source : *Enquête démographique sur les personnels des bibliothèques*. Ministère de la culture et de la communication, Ministère de l'éducation nationale (Men), centre national de la fonction publique territoriale, (Cnfpt), 2000. 20 p. Disponible [en ligne] sur : <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/enquete/demographie.pdf> Consulté le 20 juin 2009

²¹⁷ Bertrand, Anne-Marie. *Op. cit.* 4^e éd., 2011, p. 66

²¹⁸ Carbone, Pierre, Arot, Dominique, Claud, Joëlle, [et al.] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives*. Rapport à Madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ... Inspection générale des bibliothèques, Rapport n° 2012-020, mars 2013 Disponible [en ligne] http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_24720_3.pdf Consulté le 14 avril 2013

²¹⁹ « Bref , je suis bibliothécaire » : Disponible [en ligne] sur *YouTube* : http://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=WHeAqB9bZU0 Vérifié le 27 mai 2013

cardinale, selon notre approche, de répondant.²²⁰ « Bibliothécaire (1518, *lat. bibliothecarius*).
 Personne préposée à une bibliothèque » ; [*Le Robert, I, 1980*]. Cette réponse lapidaire du
 dictionnaire ne nous convainc pas. Il nous faut donc nous reposer la question de ce qu'est un
 bibliothécaire²²¹, et trouver chez des confrères des réponses plus congruentes que celle du
 dictionnaire. Qu'est-ce qu'un bibliothécaire²²² ? Qu'ils soient encore dénommés
 conservateurs, (catégorie A), assistants (catégorie B), ou adjoints ou magasinier, (catégorie C),
 etc...., les personnels de bibliothèques sont en règle générale des fonctionnaires²²³ chargés de
 la constitution, de la gestion des fonds et de leur communication (médiation), au public. C'est
 l'offre que nous appelons stock de réponses, qui est aussi un lieu de savoir à faire émerger, à
 expliciter. Les bibliothécaires utilisent et mettent en œuvre des savoirs faire forgés (*sic*), par
 l'expérience et puisés dans la bibliothéconomie, qui est une « Pratique d'organisation d'une
 bibliothèque²²⁴ ». « Etre bibliothécaire aujourd'hui, c'est avoir la capacité de rendre
 accessible une collection et des ressources correspondant aux demandes du public auquel
 s'adresse la bibliothèque » [Peignet, 2007, p. 65].²²⁵ Les personnels font part depuis longtemps
 d'une grande diversité des pratiques et des fonctions, des missions culturelles et sociales des
 bibliothécaires. Ainsi rappelle Bertrand : « Il y aurait une diversité assise sur le type
 d'activités, qu'elles soient centrées sur le catalogage, les acquisitions, la formation,
 l'animation, l'accueil, l'encadrement/gestion/direction, le conseil, etc.... ». [Bertrand, 2004,
 p. 25]²²⁶. Pour nous, la fonction d'information, de renseignement, de conseils, de réponses aux
 questions du public, « en présentiel comme à distance » des services de référence, spécialisés

²²⁰ Voir *Code de déontologie du bibliothécaire* adopté lors du conseil national de l'Association des
 bibliothécaires français le 23 mars 2003, et notamment « (...) le bibliothécaire s'engage dans ses fonctions à (...)
 répondre à chaque demande, ou à défaut, la réorienter (...) [Cité in Association des bibliothécaires français. *Le
 métier de bibliothécaire*. Raphaëlle Mouren, Dominique Peignet, (dir).Nouv.éd. Paris : Association des
 bibliothécaires français, 2007 p. 385

²²¹ Kupiec, Anne. Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1,
 2003

²²² Seibel, Bernadette. Au nom du livre : analyse sociale d'une profession : les bibliothécaires. Paris : La
 Documentation française, 1988.

²²³ Les réformes de l'Etat successives ont permis de voir arriver dans les bibliothèques relevant des collectivités
 territoriales et autres des contractuels, dont des CDI (contrat à durée indéterminée)

²²⁴ Bibliothéconomie In *Dictionnaire de l'information*. Cocaly, Serge, (dir) 3^e éd. Paris: Armand Colin,
 2008. p.29

²²⁵ Peignet, Dominique. Concevoir la bibliothèque et le métier de bibliothécaire dans leur environnement.
 In Association des bibliothécaires français. *Le métier de bibliothécaire*. Raphaëlle Mouren, Dominique Peignet,
 (dir). Nouv.éd. Paris : Association des bibliothécaires français, 2007 p.65

²²⁶ Bertrand, Anne-Marie. Approche archéologique et généalogique du métier. In *Bibliothécaire, quel
 métier ?* Sous la dir de Bertrand Calenge. Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2004, p. 21-37

ou non, nous apparaît toujours fondamentale et primordiale. Elle est appelée à s'étendre et à devoir être davantage valorisée des tutelles, car elle s'inscrit dans le continuum des pratiques de médiations documentaires informationnelles, culturelles, sociales et historiques des bibliothèques. Cette fonction d'information est susceptible d'assurer une pérennité de service stratégique et de renforcer une qualification sinon scientifique, au moins documentaire et professionnelle, de l'ensemble des établissements, face au déluge informationnel et face surtout à la *redoutable* (rapide, trop rapide) et discutable *pertinence* calculée des moteurs de recherche et d'indexation. Néanmoins, des études américaines récentes, nous y reviendrons plus loin, mettent en doute cet avenir radieux des services de référence [Stevens, 2013]²²⁷ Signalons enfin, une particularité insigne des personnels souvent passée sous silence. On ne sait pas toujours qu'un grand nombre d'agents de catégories C voire B, souvent sans diplômes scolaires et/ou professionnels, donc des autodidactes d'une rare érudition, sont de véritables puits de sciences dans des domaines particuliers du savoir.

2. 4.1. Les centres de documentation et les documentalistes en France

Après les personnels de bibliothèques, nous présentons très brièvement les personnels de la documentation, les documentalistes : « gens de documentation » [Baltz, 2003].²²⁸ En 2002, Sutter évaluait le nombre des « centres de documentation et d'information ouverts au public à près de sept mille en France », [Sutter, 2002, p. 197].²²⁹ « 15 000 à 30 000 documentalistes exercent en France en 2003, dont 8 000 pour le seul ministère de l'Éducation nationale (...°) » selon [Accart, Réthy, 2003, p. 21].²³⁰ D'autres études plus récentes confirment ou précisent ces données : « 30 000 à 32 000 professionnels en 2006, bibliothécaires, documentalistes, archivistes, etc., dont 8 000 professeurs documentalistes » [Piment, Hélène, 2012]²³¹. Ils relèvent soit du secteur privé : entreprises, associations professionnelles, chambres de

²²⁷ Stevens, Christy R. Reference Reviewed and Re-Envisioned: Revamping Librarian and Desk-Centric Services with LibStARs and LibAnswers, *The Journal of Academic Librarianship*, 2013

²²⁸ Baltz, Claude. Quand la documentation s'éveillera... », *DOCUMENTALISTE-SCIENCES DE L'INFORMATION* 2/2003 (Vol. 40), p. 148-153. URL: www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2003-2-page-148.htm. DOI : [10.3917/docsi.402.014](https://doi.org/10.3917/docsi.402.014)

²²⁹ Sutter, Eric. Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité. 2^e éd. Paris : ADBS, 2002, p. 197

²³⁰ Accart, Jean-Philippe, Réthy, Marie-Pierre. *Op.cit.*, 2^e éd. 2003, p. 21

²³¹ Piment, Hélène. Les documentalistes : les métiers de la documentation, Enssib, 2012 Disponible [en ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-56597> Consulté le 09 juillet 2012

commerce, organismes de presses, etc., soit du secteur public : ministères, administrations publiques, organismes de recherche etc. « Documentaliste : personne qui à partir de besoins d'information identifiés -assure la maîtrise partielle ou totale de la « chaîne documentaire », c'est-à-dire la collecte, la gestion et la diffusion des documents porteurs d'information ; - recherche, sélectionne et assure l'approvisionnement des documents écrits ou audiovisuels puis les enregistre, les indexe, et les classe dans un système manuel ou informatisé ; -exploite le contenu de ces documents sous forme de résumés, notes bibliographiques, synthèses...en vue de diffuser de façon plus ou moins individualisée ce contenu *via* des produits ou des prestations²³² ». Les documentalistes, à l'instar des bibliothécaires, sont des professionnels de l'information. Qu'ils exercent dans le secteur public, associatif ou privé, dans les centres de documentation et d'information des collèges et lycées(CDI), les documentalistes sont plutôt positionnés sur la demande du public et anticipent celle-ci. Il est difficile d'obtenir des résultats généraux : Voir l'enquête « en ligne en auto-administré. « Métiers Salaire 2010 », réalisée par [l'ADBS, 2010]²³³.Ce métier jeune²³⁴ peine à se faire reconnaître. « Document dans le contexte défini de cette époque par la documentation [qui dans les années 1930, est devenu le mot-centre d'une activité de recherche et de traitement des documents] et documentaire (dans l'analyse documentaire) a servi à former **documentaliste** (v.1932) (...°) », [Boulogne, 2004, p. 138]. Les documentalistes en France sont regroupés dans une association professionnelle, l'ADBS, (Association des professionnels de l'information et de la documentation), qui regroupe environ 6 000 adhérents. Il y a une proximité professionnelle et intellectuelle entre ces deux métiers. Tantôt, c'est le bibliothécaire qui se rapproche du documentaliste, en lui empruntant certains de ses savoirs, tantôt c'est le documentaliste qui se rapproche du bibliothécaire, [AdbS-*Informations*, citée par Bertrand, 2004, p. 28].²³⁵ Ainsi, comme leurs collègues bibliothécaires, et quel que soit le lieu ou l'établissement d'exercice, les documentalistes, doivent répondre aux questions du public (public interne au service de documentation ou public externe au service de documentation), le plus souvent sous la forme

²³² **Documentaliste** : In *Dictionnaire de l'information*. Cacaly, Serge, (dir) 3^e éd. Paris: Armand Colin, 2008. p. 79

²³³ ADBS, 2010 :« Enquête Métiers salaires 2010 » Disponible sur http://www05.r7g.com/6459/e/ADBS_SyntheseEnqueteMetiers2010.pdf Consulté le 09 juillet 2012

²³⁴ Boulogne, Arlette. Bibliothécaires, archivistes, documentalistes : une frontière à creuser. In *Bibliothécaire, quel métier ?* Sous la dir. de Bertrand Calenge. Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2004, p. 138

²³⁵ Bertrand, Anne-Marie. Approche archéologique et généalogique du métier. In *Bibliothécaire, quel métier ?* Sous la dir. de Bertrand Calenge. Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2004, p. 28

de prestations onéreuses ou non, qu'elles soient encore sous la forme de renseignements, de documents et d'informations pertinents. Il n'est pas rare non plus que des bibliothécaires de formation exercent en centre de documentation ou que des documentalistes inversement travaillent en bibliothèques. Pour clore ce paragraphe sur les professionnels de l'information, nous rappellerons que la distinction entre ces professionnels n'est pas aussi tranchée dans les pays anglo-saxons. « Le terme de « *documentalist* » est peu usité ; on lui préfère « bibliothécaire spécialisé » (*special librarian*) ou bibliothécaire de référence (*reference librarian*) ». [Salaün, Arsenault, 2010, p. 26].²³⁶ Est-ce pour cette raison, comme nous le verrons plus loin que [Lamy, 1998]²³⁷, parle d'« entretien de référence » (fonction de filtrage consacrée ?), quand nous pensons qu'il s'agit de rien moins que de dialogue avec l'utilisateur lors des demandes que celui-ci expose? Enfin, *last but not least*, les professionnels des Centres de documentation et d'information (CDI), proposent la consultation et le prêt de documents imprimés et numériques destinés à la communauté des élèves et des enseignants du second degré : collèges, lycées d'enseignement général ou professionnel ; voir : [Chapron, 2012]²³⁸.

2. 4.2. Compétences informationnelles et documentaires des professionnels : approches rapide des notions de compétences informationnelles et de compétences professionnelles

Le débat est vaste et nous ne faisons ici que l'esquisser ; voir par exemple une synthèse liminaire sur ces questions épistémologiques de culture informationnelle [Maury, 2009].²³⁹ [Juanals, 2003]²⁴⁰ [Baltz, 1998]²⁴¹ [Baltz, 2011]²⁴² et sur un plan pragmatique [Le Boterf,

²³⁶ Salaün, Jean-Michel, Arsenault, Clément. (Dir). *Introduction aux sciences de l'information*. Paris : La Découverte, 2010, p. 26

²³⁷ Lamy, Jean-Philippe. L'entretien de référence. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, n°6, 1998, p. 52-58

²³⁸ Chapron, Françoise. *Les CDI des lycées et collèges : de l'imprimé au numérique*. Paris : Puf, 2012. 315 p. Isbn 978-2-13-058326-4

²³⁹ Maury, Yolande. La formation à la maîtrise de l'information. De la méthodologie documentaire à la culture informationnelle. Université d'Artois/IUFM, Laboratoire Geriico (Lilles 3), 2009, 42 p. PDF

²⁴⁰ Juanals, Brigitte. *La culture de l'information. Du livre au numérique*. Paris : Hermès science publications ; Lavoisier, 2003. – 243 p. ; 23 cm. ISBN 2-7462-0691-9

²⁴¹ Baltz, Claude. Une culture pour la société de l'information ? Position théorique, définition, enjeux . *Documentalistes – Sciences de l'information*, 1998. 35(2),75-82.

²⁴² Baltz, Claude. *Cyber, informationnelle, numérique...à nouvelles économies nouvelles cultures ?* 2011 [en ligne] <http://www.ina-expert.com/e-dossier-de-l-audiovisuel-l-education-aux-cultures-de-l-information/cyber-informationnelle-numerique-a-nouvelles-economies-nouvelles-cultures.html> vérifié le 25 août 2013

2013]²⁴³. Doyle (1992), cité par [Simonnot 2012 p. 190]²⁴⁴, liste un ensemble de compétences que sont sensés posséder les professionnels. « Les compétences : Ensemble de connaissances déclaratives, procédurales et d'attitudes qui sont activées lors de la planification et de l'exécution d'une tâche donnée » [Brien, 1994, p. 126].²⁴⁵ La question des compétences informationnelles des professionnels ne cesse d'agiter les professionnels. [Battisti, 2009]²⁴⁶. Développé en 1974, par Paul Zurkowski, le concept d'*Information Literacy* « est officialisé par la définition qu'en donne l'American Library Association : « Être compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et de l'exploiter » « L'Information Literacy est une notion anglo-saxonne, difficilement traduisible, définie par l'Office québécois de la langue française comme un « ensemble de compétences permettant de reconnaître l'existence d'un besoin d'information, d'identifier l'information adéquate, de la trouver, de l'évaluer et de l'exploiter en relation avec une situation donnée, dans une perspective de résolution de problème. La culture de l'information doit permettre aux personnes de prendre conscience de leurs besoins d'information et leur fournir des compétences d'identification, d'évaluation et d'utilisation pertinente des résultats de leur recherche. La culture informationnelle nous permettra, grâce à ces compétences, de survivre et d'avoir du succès dans la société de l'information, notamment par la maîtrise des technologies donnant accès à cette information » Cité par [Chevillotte, 2005, p. 42]²⁴⁷ Pour répondre aux questions, les professionnels de l'information doivent, en principe, avoir reçu une formation et disposer de compétences et d'habiletés documentaires indispensables pour investiguer les corpus informationnels et savoir utiliser les outils idoines. Un « référentiel des métiers²⁴⁸ », un « référentiel de compétences²⁴⁹ » et un « Euroréférentiels des

²⁴³ Le Boterf, Guy. *Construire les compétences individuelles et collectives...* Paris : Eyrolles, 2013, 301 p. (Livres outils. Ressources humaines) Isbn 978-2-212-55560-8

²⁴⁴ Simonnot, Brigitte. *L'accès à l'information en ligne : moteurs, dispositifs, et médiations*. Paris :Hermès Sciences-Lavoisier, 2012,p.190

²⁴⁵ Brien, Robert. *Sciences cognitives et formation*.3^e éd. Sainte –Foy : Presses de l'université du Québec, 1994, p. 126

²⁴⁶ Battisti, Michèle. Métiers et compétences : Culture informationnelle et formation des professionnels au congrès de l'Ifla., *Documentaliste-Sciences de l'information*, nov, 2009, Vol, 46, N° 4, p.20-21

²⁴⁷ Chevillotte, Sylvie, « Bibliothèques et Information Literacy », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n° 2,

²⁴⁸ Référentiel des métiers .[en ligne]disponible sur le site de l'Adbs : <http://www.adbs.fr/le-referentiel-des-metiers-et-fonctions-61928.htm> consulté le 15 octobre 2012

²⁴⁹ Référentiel de compétences In Dictionnaire de l'information. 3^e éd. 2008, p. 216

compétences²⁵⁰ » documents techniques structurés qui listent l'ensemble des compétences des professionnels de l'information et de la documentation existent. Plusieurs discours sont tenus par les professionnels quant à la formation aux interactions de renseignements avec les publics. Selon Bertrand qui en rend compte, « La seule formation qu'ils [les bibliothécaires] reconnaissent spontanément est la formation sur le « tas »- ce qui, dans leur esprit, signifie qu'ils n'ont pas eu de formation » [Bertrand, 1995, p.134] et « Les réticences à la formation (au travail d'accueil et de renseignement) se lisent à travers le bilan négatif que les bibliothécaires nous ont dressé de la formation qu'ils avaient reçue. » [Bertrand, 1995, p. 163].²⁵¹ En effet, selon certains bibliothécaires eux mêmes, leurs réticences à la formation viennent de ce qu'ils ne ressentent pas le besoin de formation « parce qu'ils se sentent assez bien armés pour le travail d'interaction, que ce soit par leur expérience, ou de par leur personnalité, ou parce qu'ils pensent que sont en œuvre, là, des qualités personnelles qui ne s'enseignent pas » [Bertrand, 1995, p. 164]. Ressurgit explicitement dans cette profession, le débat qui agite les enseignants et leur formation, pour qui il y aurait avant tout une « vocation originelle dans la fonction enseignante ». Comme le fait remarquer Bertrand, « L'enjeu, pour eux aussi, ne serait-il pas d'affirmer leur identité professionnelle comme profession intellectuelle ? ». [Bertrand, 1995, p.168].²⁵² Pour autant, les besoins de formations et de savoir restent indispensables, dans un univers fortement concurrentiel et informationnel que celui-ci. Mais la compétence est aussi « l'ensemble des savoirs mobilisés en situation de travail. Elle s'acquiert par la formation et à travers l'expérience professionnelle ». Ils sont nombreux les professionnels à reconnaître que des collègues chevronnés ont été leurs formateurs sur le terrain, « *Moi j'ai dit que ma meilleure formation a été de faire ... d'être renfort de personnes qui étaient formées (...). Dans l'ensemble, si tu veux, moi ma meilleure formation, ça a quand même été mes collègues. (...) Je les ai vus renseigner* ». (Bpi 17), [cité par Bertrand, 1995, p.137]²⁵³. Selon Claire Denecker, « Si la notion de métier, et donc de savoir-faire, est fort ancienne, le terme de compétences est relativement nouveau dans l'entreprise », [Denecker,

²⁵⁰ Euro référentiel de compétences : [en ligne] Disponible sur le site de l'adbs <http://www.adbs.fr/euroreferentiel-i-d-volume-1-competences-et-aptitudes-des-professionnels-europeens-de-l-information-documentation-19191.htm?RH=METIER&REFCOMPEN> [en ligne] consulté le 15 octobre 2012

²⁵¹ La formation et le métier In Bertrand, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque publique d'information : Centre Georges Pompidou, 1995, p. 163-183

²⁵² Bertrand, Anne-Marie. *Op. cit*, 1995, p. 56

²⁵³ Bertrand, Anne-Marie. *Op. cit*, 1995, p. 137

2003, p. 111]²⁵⁴. Par ces propos liminaires, on le voit, le terme de compétence est lié aux nouveaux enjeux sociétaux convoqués et instruits par le management d'organisation du travail dans l'entreprise. En fait, les bibliothèques et les centres documentaires sont de plus en plus « gérés » selon des méthodes de management. Le concept de compétence n'est pas neutre. Même si les avis divergent sur son origine et sa portée: « L'idée reçue veut que la notion [**de compétence**] proviendrait en ligne directe du vocabulaire managérial tel qu'il s'empare des deux mondes de l'école et de l'entreprise », [Teboul-Weber, 2007, p.65]²⁵⁵, « (...°) c'est dans les années 1960 que la notion émerge » » [Teboul-Weber, 2007, *Ibid.*]. Cette notion de compétence a débordé le cadre scolaire et universitaire pour venir toucher celui de la formation professionnelle, où l'on utilise également le terme d'habileté.²⁵⁶ « Le mot compétence²⁵⁷, par ailleurs, est largement répandu en France dans des secteurs où l'évaluation est une préoccupation importante (...) Le terme « habileté d'information » sous forte influence anglo-saxonne, semble presque exclusivement utilisé dans les bibliothèques canadiennes. (...) Il n'est pas explicite en Europe où le rapprochement avec son équivalent anglais « information skills » ne se fait pas de manière aussi naturelle que chez nos voisins nord-américains. Par contre, le terme de compétences documentaire semble plus compréhensible» [Denecker, 2003, p.115]. « Le concept de compétence documentaire recouvre donc une acception assez large, qui dépasse la stricte notion d'habileté de recherche étudiée en sciences de l'information, notamment par les anglo-saxons » [Denecker, 2003, p. 119]. Evidemment, pour Denecker, il est essentiellement question des compétences documentaires des usagers et non en première analyse, de celles *a priori* plus assurées des professionnels de l'information. Néanmoins, si l'on accorde quelque crédit à notre hypothèse selon laquelle le professionnel de l'information comme l'utilisateur est un « apprenant », on admettra avec nous que le professionnel puisse parfois connaître quelques défaillances (nul n'est omniscient), et partant rencontrer un échec documentaire, quand bien même cet échec documentaire serait co construit par diverses interactions ou interférences. Ces compétences

²⁵⁴ Denecker, Claire. *Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information*. Villeurbanne : Enssib, 2003, p. 115

²⁵⁵ Teboul-Weber, Valérie. *Compétence In Les nouveaux mots du pouvoir : abécédaire critique*. Pascal Durand, (dir.). Bruxelles : Aden, 2007, p. 65

²⁵⁶ Ce mot caractérise « (...) les gestes techniques, l'adresse manuelle dans l'exécution d'un métier ou dans l'art (...)» [Denecker, 2003, *Op, cit*, p.115]

²⁵⁷ Ce terme « (...) désigne une connaissance plus intellectuelle et plus large (...) » [Denecker, *Op, cit*, 2003, p.115]

sur le terrain relèvent du savoir théorique, (culture générale), des savoir-faire et des savoir-être*. Le savoir est une connaissance générale, les savoir-faire (connaissances procédurales) se concentrent sur des usages techniques, (il s'acquiert par l'action), les savoir-être (connaissances déclaratives) se concentrent sur les comportements, les attitudes. Dans les interactions de face à face, ce sont l'ensemble de ces compétences qui sont sollicitées même si prédominent, les savoir-être en situation d'accueil et de réception des publics. La fonction de référence *stricto sensu* s'inscrit dans une division du travail « assez poussée » [Girard, 1996, p. 91]²⁵⁸. Selon cet auteur, les connaissances et les compétences nécessaires sont (nous résumons) : « connaissance des collections et des réseaux ; connaissance de type universitaire ; des compétences de service (par exemple : être capable d'analyser et de comprendre les problèmes et les questions des usagers (...)) ; des qualités personnelles comportementales (...) » [Girard, 1996, p. 91].²⁵⁹ Reprenant des résultats de l'enquête PISA (Programme international pour le suivi des acquis) de l'OCDE [Accart, 2008, p. 78]²⁶⁰ ajoute des compétences sociales (linguistiques, « des savoir-faire pratiques », et « être capable d'adopter les attitudes adéquates avec leurs interlocuteurs ». Accart parlant des qualités intellectuelles et comportementales du professionnel de référence (nous résumons) liste une partie des compétences requises : « savoir écouter, (...) faire preuve de curiosité, de créativité, de discrétion et d'adaptabilité » (*sic*). (...). Auxquelles, il faut joindre les compétences techniques, et parmi celles-ci, plus précisément « la capacité à traduire le problème en fonction du système documentaire utilisé » (...) [Accart, 2008, p. 79]²⁶¹. Ces deux auteurs reconnaissent que ces compétences s'acquièrent par la pratique, l'autodidaxie et par l'expérience, donc avec le temps. On pourra nuancer ces propos, en considérant que les professionnels des services de références ou des bibliothèques spécialisées ont peut être, besoin de compétences spécifiques [Accart, 2008, p. 77-84]²⁶² qui ne peuvent s'acquérir que

²⁵⁸ Girard, Alain. Le service de référence : un espace, une organisation. In Verry-Jolivet, Corinne (dir). *Op, cit*, 1996, p. 67-97

²⁵⁹ Girard, Alain. Le service de référence : un espace, une organisation. In Verry-Jolivet, Corine (dir). *Op, cit*, 1996, p. 91

²⁶⁰ *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris: Electre: éd. du Cercle de la Librairie, 2008, p. 78

²⁶¹ Accart, Jean- Philippe. *Op, cit*, 2008, p. 78-79

²⁶² Accart, Jean- Philippe. *L'équipe de référence. Op, cit*, 2008, p. 77-84

sur la durée et par l'expérience, ou encore par « Le rôle de l'éducation par les pairs, et La pratique basée sur les faits » [Manaka, Hughes, 2007]²⁶³.

Cependant, certains professionnels, face à la puissance des moteurs de recherche s'interrogent sur l'utilité d'un enseignement d'une méthodologie de recherche documentaire, aussi bien pour les usagers que pour les professionnels [Saxcé de, 2010, p. 83-84].²⁶⁴

2.5. La recherche d'information (RI) dans la Société de l'information

L'expression « recherche d'information » (RI) (*information retrieval* en anglais) a été utilisée pour la première fois « par Calvin N. Mooers, en 1948 ». [Nie, 2003, p. 19]²⁶⁵. La recherche d'information automatisée survient dans le contexte de l'utilisation des ordinateurs afin d'automatiser les procédures de recherche dans les années 1950 et marque les débuts de la RI. Une grande partie des recherches portera sur l'appariement du couple question-réponse au moyen d' « algorithmes de plus en plus sophistiqués » [Rivier, 2007, p. 37 et *sqq.*].²⁶⁶

En général, les systèmes de recherche d'information sont composés de quatre éléments : 1- une interface de recherche : C'est l'entité qui permet d'établir la communication entre l'utilisateur et le système de repérage de l'information : C'est aussi l'endroit où l'utilisateur pose sa question sous forme de mots clés *numériques*. 2-d'un mécanisme de mise en correspondance (requête/données). « Une fois lancée par l'utilisateur, la requête est décortiquée au moyen de diverses techniques souvent pointues pour produire les éléments qui seront mis en correspondance avec les index préparés au préalable à partir des documents contenus dans

²⁶³ Manaka, Pauline D, Hughes, Carol Ann. Grass Roots Peer Training: an Evidence-Based Experience .2007

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 19-23 August 2007, Durban, South Africa
<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm> Vérifié le 14 juin 2013

²⁶⁴ Saxcé, Agnès de. Internet en bibliothèques : Recherche documentaire et formation des usagers, outils du web 2.0 et leurs usages en bibliothèque . *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2010, n° 3, p. 83-84 Disponible [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0083-004> Vérifié le 16 janvier 2013

²⁶⁵ Nie, Jian-Yun. Le domaine de la recherche d'information : survol d'une longue histoire. In *Assistance intelligente à la recherche d'informations*, Gaussier, Eric, Stéphanini, Marie-Hélène (dir). Paris : Hermès Science Lavoisier, 2003, p. 19

²⁶⁶ Rivier, Alexis. *Op.cit.*, 2007, p. 37

la base de données. » [[Arsenault, Da Sylva, et al. 2010, p. 110].²⁶⁷ 3-d'une base de données : autrement dit d'un « Ensemble de données structurés en champs et en relations, organisé en vue de son utilisation par différents types de programmes : création, modification, suppression, tri, recherche, édition²⁶⁸... ».3- d'un module de présentation des résultats. Il affiche la réponse ou les réponses à la question de l'utilisateur. Il s'agit en principe de mettre en correspondance ou de faire correspondre à l'aide de diverses fonctions les éléments d'une question et ceux qui ont été indexés pour les représenter. Cette fonction est réalisée par comparaison des éléments de la représentation et ceux de la question [Rivier, 2007]²⁶⁹, [Arsenault, Da Sylva, et al. 2010, p. 110].

2.5.1. Qu'est-ce que rechercher de l'information ?

On l'oublie trop souvent, mais une *simple* interaction interrogative intérieure avec soi-même ou avec une personne dans la rue, est déjà *en soi*, une recherche d'information : « Bonjour, savez-vous où se trouve le centre de documentation sur l'urbanisme? ». C'est une demande d'information en attente d'une réponse précise. Le terme « recherche » vient du bas latin *circare*, « aller autour, parcourir ». C'est « l'action de chercher, de rechercher » [Le Robert]. Cette donc une quête, une enquête, une exploration, une fouille actionnée. Cependant, il est difficile en milieu professionnel de distinguer « (...activité du chercheur d'information vs fonctionnement du système d'information » [Boubée, Tricot, 2010, p. 13]²⁷⁰ tant les modalités de recherche sont imbriquées. Mais qu'entend-on au juste par ces nombreuses expressions employées par des professionnels de l'information ? « Recherche bibliographique », « recherche documentaire », « recherche de l'information » (*Rameau*), « recherche d'information », (information au singulier ou au pluriel) mais aussi « information » : ces catégories sont souvent employées comme des entités équivalentes par les professionnels. Pour qu'il y ait transmission et réception de document ou d'information, la recherche (récupération), d'information ou de document est indispensable. Ce que le professionnel recherche dans la grande majorité des situations d'interactions documentaires et

²⁶⁷ Arsenault, Da Sylva, [et al] 2010, *Op., cit.*, p. 110

²⁶⁸ **Base de données** In *Dictionnaire de l'information*. Cacaly, Serge, (dir) 3^e éd. Paris: Armand Colin, 2008. p. 24

²⁶⁹ Rivier, Alexis. *Op.cit.*, 2007

²⁷⁰ Boubée, Nicole, Tricot, André. *Op., cit.*, 2010, p. 13

professionnelles (le professionnel recherche de l'information aussi pour lui même : acquisition, accroissement des fonds, etc.), ce sont (i) des références bibliographiques pertinentes, (ii) des documents répondant à une demande sur des supports variés, (recherche documentaire), et (iii) des informations appropriées sélectionnées dans des documents repérés (texte intégral) dans des bases de données ou sur le web. La « recherche bibliographique » est définie par [Boulogne, 2004] ²⁷¹ comme l'« Ensemble des méthodes, procédures et techniques ayant pour objet de retrouver les références bibliographiques de documents pertinents » [Boulogne, 2004].²⁷² Une référence bibliographique est définie comme l'« Ensemble des éléments de données nécessaires pour identifier un document ou une partie de document de tout type, sur tout support (livre, article, site web, etc.). Moins complète qu'une notice bibliographique ou catalographique, une référence bibliographique est utilisée dans des bibliographies, dans des notes de bas de page, pour des citations dans le corps d'un texte, etc. » [Boulogne, 2004].²⁷³ Une « notice bibliographique » est l'« Ensemble des éléments comprenant la description bibliographique d'un document et des points d'accès à celle-ci, généralement rédigée en suivant les prescriptions de normes nationales ou internationales » [Boulogne, 2004].²⁷⁴ Une « notice catalographique » est l'« Ensemble des éléments comprenant la notice bibliographique, le rappel des points d'accès et la cote établie conformément aux principes du catalogue considéré. Elle peut aussi comprendre des éléments descriptifs concernant l'exemplaire » [Boulogne, 2004].²⁷⁵ Nous suivons ici [Nevière, 2011 p. 14 *sqq.*]²⁷⁶ « La recherche bibliographique vise à identifier des références, c'est-à-dire des descriptions de documents primaires, qu'il s'agisse de descriptions de leur support (notice bibliographique, métadonnées) ou de leur contenu (indexation). La « recherche documentaire » est l'« (Ensemble des méthodes, procédures et techniques ayant pour objet de

²⁷¹ Boulogne, Arlette, 2004 [en ligne] disponible sur le site de l'Adbs : <http://www.adbs.fr/vocabulaire-de-la-documentation-41820.htm>

²⁷² Boulogne, Arlette, 2004 [**Recherche bibliographique** : [en ligne] Disponible sur le site de l'ADBS : http://www.adbs.fr/recherche-bibliographique-18305.htm?RH=OUTILS_VOC Consulté le 31 mai 2012

²⁷³ Boulogne, Arlette, 2004 [**Référence bibliographique** [en ligne] Disponible sur le site de l'ADBS : http://www.adbs.fr/reference-bibliographique-18394.htm?RH=OUTILS_VOC Consulté le 31 mai 2012

²⁷⁴ Boulogne, Arlette, 2004 [**Notice bibliographique** : [en ligne] disponible sur le site de l'ADBS http://www.adbs.fr/notice-bibliographique-17966.htm?RH=OUTILS_VOC Consulté le 31 mai 2012

²⁷⁵ **Notice catalographique** : [en ligne] disponible sur le site de l'ADBS http://www.adbs.fr/notice-catalographique-17970.htm?RH=OUTILS_VOC Consulté le 31 mai 2012

²⁷⁶ Nevrière, Sophie. Création d'outils d'aide à la recherche documentaire pour des auteurs de revues systématiques santé : comment former des non experts de l'information à des systèmes de recherche d'information complexes et hétérogènes. Mémoire pour obtenir le titre professionnel de chef de projet en ingénierie documentaire niveau 1. Paris : Intd-Cnam, 2011, p. 14 et *sqq.*

retrouver des références de documents pertinents (répondant à une demande d'information) et les documents eux-mêmes ». [Boulogne, 2004]. La recherche documentaire vise le document primaire. La « recherche d'information » est définie comme l' « Ensemble des méthodes, procédures et techniques permettant, en fonction de critères de recherche propres à l'utilisateur, de sélectionner l'information dans un ou plusieurs fonds de documents plus ou moins structurés. L'expression « recherche de l'information », qui est le descripteur ou la vedette d'autorité *Rameau*, est définie comme l' « Ensemble des méthodes, procédures et techniques ayant pour objet d'extraire d'un document ou d'un ensemble de documents les informations pertinentes » [Boulogne, 2004.²⁷⁷ « Cette définition semble restrictive et obsolète. Elle identifie une première étape de recherche bibliographique, c'est à dire une recherche de références de documents. Elle restreint ainsi le périmètre de la recherche d'information exclusivement à des documents qui ont fait l'objet d'une description, c'est à dire d'une médiatisation intellectuelle entre l'émetteur et le récepteur. Elle suppose l'existence d'un fonds documentaire, c'est à dire d'un ensemble conservé, structuré et géré de documents. Cette définition exclut, par exemple, toutes les recherches sur le texte intégral des documents, rendues possibles par les textes électroniques et les moteurs de recherche. On lui préférera donc la définition proposée par l'AFNOR²⁷⁸ : « actions, méthodes et procédures ayant pour objet d'extraire d'un ensemble de documents les informations voulues. Recherche bibliographique, recherche documentaire et recherche d'information se différencient par l'objet que chacune de ces procédures vise : référence de document pour la recherche bibliographique, c'est à dire information secondaire, document pour la recherche documentaire, c'est à dire un support d'information, élément de connaissance pour la recherche d'information » [Nevière, 2011, p.14-15].²⁷⁹ Nous terminerons ce passage en revue par la définition de la « recherche documentaire informatisée » : « Recherche de documents ou d'information relatives à des documents, par des moyens informatiques ; ensemble des outils et des méthodes permettant d'accéder à des documents électroniques ou à des catalogues électroniques de documents, et, le cas échéant, d'y sélectionner de l'information et

²⁷⁷ Boulogne, 2004 **Recherche de l'information** : [en ligne] disponible sur le site de l'ADBS : http://www.adbs.fr/recherche-de-l-information-18317.htm?RH=OUTILS_VOC Consulté le 31 mai 2012

²⁷⁸ AFNOR. *Vocabulaire de la documentation*. Paris-La Défense : Association française de normalisation (AFNOR), 1987, (Collection Les Dossiers de la normalisation, ISSN 0297-4827). 159 p. ISBN 2-12-484221-8.

²⁷⁹ Nevière, Sophie. *Op. cit*, 2011, p. 14-15

de la traiter » [Desrichard, Yves, 2011, p. 464].²⁸⁰ Dans le cadre documentaire, la recherche d'information est interfacée (médiatisée) par divers dispositifs de types systèmes de recherche d'information (Sri). (Pour un historique synthétique sur les avantages et les inconvénients des modalités de recherche d'information dans les imprimés et dans les systèmes informatisés : [Gleyze, 1983, p. 279-28]²⁸¹). Pour une typologie des expressions anglo-saxonnes (*Information retrieval, Information searching, Information seeking*, etc. voir [Feyler, 2011]²⁸² Cette activité est modélisée en sciences de l'information sous des appellations variées.

2.5. 2. Les paradigmes de l'activité de recherche d'information

« En science, un paradigme est l'ensemble des règles, et des principes qui fait l'objet d'un consensus à une époque donnée, dans une science donnée ». [Le Coadic, 1997, p. 15].²⁸³ Un paradigme propose aux chercheurs et aux professionnels un modèle cohérent de représentation du monde ainsi qu'un cadre théorique et méthodologique. Comme toutes les sciences, les sciences de l'information ont fait l'objet de paradigmes successifs. Il existe ainsi plusieurs paradigmes de la recherche d'information, proposant plusieurs angles de représentation pour appréhender l'activité de recherche d'information. Parmi ces paradigmes, il existe un paradigme précurseur, le paradigme orienté système et le paradigme orienté usagers tandis que se dessine une nouvelle tendance orientée « acteur ». « La recherche d'information automatisée a d'abord été envisagée à travers le prisme des performances intrinsèques du système de recherche d'information (SRI). Ce que l'on désigne communément en Sciences de l'information sous l'appellation de «paradigme classique orienté système», apparu dans les années 1950. Le SRI est considéré comme un système purement mécanique, dont la performance est mesurée exclusivement à travers la « pertinence » des résultats. Cette pertinence est évaluée uniquement du point de vue du système, avec les notions de taux de rappel et de taux de précision, ignorant le point de vue de l'utilisateur. Mathématiques, logique et

²⁸⁰ Desrichard, Yves. Recherche documentaire informatisée. In *Dictionnaire encyclopédique du livre : N-Z*. Paris : Electre-éd. du Cercle de la Librairie, 2011, p. 464

²⁸¹ Gleyze, Alain, « Comparaison entre la recherche bibliographique au moyen des répertoires imprimés et la recherche documentaire informatisée », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1983, n° 3, p. 279-284

²⁸² Feyler, François. *Les expressions anglaises "Information retrieval", "Information seeking", etc. et leurs équivalence(s) conceptuelle(s) en langue française, 2011* disponible sur Savoir CDI [en ligne] <http://www.cndp.fr/savoircdi/societe-de-linformation/reflexion/les-expressions-anglaises-information-retrieval-information-seeking-etc-et-leurs-equivalences-conceptuelles-en-langue-francaise.html#contenu> Consulté le 11 août 2013

²⁸³ Le Coadic, Yves –François. *Op, cit*, 1997, p. 15

statistiques sont utilisées pour modéliser la recherche d'information, bientôt accompagnées par des modèles linguistiques basées sur les techniques d'intelligence artificielle. La conjonction de trois éléments est ainsi au centre des travaux : les langages d'indexation, les langages d'interrogation et les algorithmes d'appariement des deux éléments précédents. Dans la pratique, ce sera le modèle exclusif de la recherche électronique d'information des années 1960-1970. C'est à cette époque que sont élaborées les premières grandes bases de données bibliographiques. L'information est très structurée, et l'interface peu ergonomique. L'utilisateur doit s'adapter au système, apprendre à exprimer son besoin d'information sous forme de requêtes en utilisant la bonne syntaxe et une terminologie correcte. Le plus souvent, l'utilisateur « final » de l'information recherchée n'est pas en capacité d'interagir lui-même avec le SRI : il lui faut faire appel à un intermédiaire, un spécialiste de la recherche d'information (documentaliste ou bibliothécaire) formé au fonctionnement du SRI (Yolla Polity, 2000) (Le Coadic, 1997) (Ihadjadene, 1999b) (Thivant, 2001) (Chiaramella et Mulhem, 2007) (Arsenault et al., 2010) ». [Nevière, 2011, p. 17],²⁸⁴ [Mkadmi, Saleh, 2008, p. 61-64].²⁸⁵ C'est sur les aspects humains et l'utilisateur remis au centre des dispositifs d'information, que se concentre la modélisation. « (...une étude orientée usagers va s'intéresser à la façon dont un usager : étudie seul ou avec l'aide d'un intermédiaire, humain ou machine, ses besoins d'information, entre en contact avec un système d'information ; construit du sens à partir de l'information qu'il a obtenue » [Le Coadic, 1997, p. 17]. L'objectif de ces modélisations est de chercher à connaître les utilisateurs, leurs attentes, leurs besoins d'information et leurs méthodes de recherche d'information. Il semble que l'on s'oriente vers un nouveau paradigme, le paradigme « orienté acteur » [Polity, 2001]²⁸⁶. En effet, « (...) nous sommes en train de passer à une ère où humains et machines s'assistent mutuellement (...). La tendance actuelle va en effet vers la conception de dispositifs techniques qui, face à des problèmes difficiles voire indécidables, c'est-à-dire qui ne peuvent être résolus par un traitement automatisé à un coût raisonnable, orchestrent des arrangements pour que les humains participent à produire des solutions » [Simonnot, 2012, p. 222]²⁸⁷.

²⁸⁴ Nevière, Sophie. *Op, cit*, 2011, p. 17

²⁸⁵ Mkadmi, Abderrazak, Saleh, Imad. *Op, cit*, 2008, p. 61-64

²⁸⁶ Polity, Yola. *Du paradigme orienté usager au paradigme orienté acteur*. Paris : Séminaire du Grémi, IUT Grenoble, Mars 2001. [en ligne] disponible sur : <http://www.iut2.upmf-grenoble.fr/RI3/gremi/sld001.htm>
Consulté le 11 juin 2012

²⁸⁷ Simonnot, Brigitte. Changements de paradigmes In *Op, cit*, 2012, p. 222

2.5. 2. 1. Quelques modèles conceptuels de la recherche d'information

Le processus de recherche d'information est un processus par étapes (Wilson) [Thivant, 2004]²⁸⁸ Il existe de nombreuses modélisations du processus de recherche d'information. Le modèle de Carol C. Kuhlthau, Etats-Unis, 1988, 1993, comporte 6 étapes. 1 Démarrage. 2 Choix du sujet. 3 explorations. 4 Formulation. 5 Recherche d'information. 6 Fin de la tâche, rédaction.²⁸⁹ Le modèle de Kuhlthau introduit le paramètre des émotions comme facteur perturbateur dans la recherche d'information. Tous ces modèles sont fondés sur le concept de besoin d'information qui initie la recherche d'information. Si pour Kuhlthau, la RI a pour but de réduire l'incertitude, pour Belkin, en situation de recherche d'information, un utilisateur est en état anomal, c'est-à-dire en manque de connaissance ou d'incertitude. Ce qui est intéressant dans ce modèle, c'est que si la réponse trouvée paraît résoudre l'anomalie, elle peut induire en retour un nouvel état d'incertitude. Nous compilons ici la synthèse (« Les modèles d'activités de RI » effectuée par Simonnot, 2012, p. 85-94).²⁹⁰ Cependant, selon [Simonnot, 2012, p. 86-87] « ce modèle de Carol C. Kuhlthau fait ressortir la complexité d'une véritable démarche documentaire (...). Carol C. Kuhlthau met l'accent sur les incertitudes et les émotions qui accompagnent chacune de ces étapes, [de la RI] (...). L'importance des émotions, souvent ignorées dans les approches antérieures, est soulignées comme déterminante pour comprendre certains phénomènes, notamment les réactions des usagers des services documentaires. (...) ». David Ellis (1989), a développé un modèle cognitif, qui tente de « démontrer les mécanismes cognitifs qui interviennent dans une activité de RI active. Brenda [Dervin, 1983]²⁹¹ développe le modèle de la construction du sens (*sense making*), autrement dit un processus continu et actif. On peut le résumer « par trois questions fondamentales (1) qu'est-ce qui manque dans votre situation, et qui fait en sorte que vous vous arrêtiez ? (2) Quelles questions avez-vous ou quelles ambiguïtés ressentez-vous ? (3) quel genre d'aide espérez-vous obtenir pour pouvoir continuer ? » [Arsenault, Da Sylva, 2010, p. 114]²⁹² [Maurel, 2010]²⁹³ Pour une approche cognitive de la RI

²⁸⁸ Thivant, Eric. Vers une modélisation des pratiques d'accès à l'information. 2004, 12 p. Disponible en ligne sur HAL : http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/06/24/29/PDF/sic_00001091.pdf Vérifié le 7 juin 2013

²⁸⁹ Source : Denecker, *Op.cit.*, 2003, p. 151

²⁹⁰ Simonnot, Brigitte. *Op. cit.*, 2012, p.85-94

²⁹¹ Dervin, Brenda. *An overview of sense-making research :concepts, methods and results.* Annual meeting of the International Communication Association, Dallas, 1983.

²⁹² Arsenault, Da Sylva, [et al], 2010, *Op. cit.*, p. 114

²⁹³ Maurel, Dominique, « *Sense-making* : un modèle de construction de la réalité et d'appréhension de

par l'analyse des mouvements oculaires [Léger, 2006]²⁹⁴ A nos yeux, ces modélisations portent une très forte charge conceptuelle ; elles ont été constamment améliorées, par ajouts successifs de commentaires théoriques, sans que la connaissance des modalités de recherche d'information permettent de savoir précisément chercher et trouver l'information (trouver ce que le professionnel ne savait pas que qu'il devait chercher-trouver) ; ces modèles confondent souvent la carte pour le territoire. [Korzybski, 2007].²⁹⁵ Enfin, ces modélisations ne rendent pas compte des problématiques des professionnels de l'information, qui *doivent* trouver l'information demandée par un usager. Autrement dit, ignorent beaucoup des effets de contraintes aux origines multiples, qui s'exercent sur le professionnel.

2.5. 2. 1. 1. La recherche d'information sur le web (RI web) : panorama sommaire des études d'usages sur le Web et ailleurs

Ce panorama privilégie le contexte français. Les études d'usage ont pour but de rendre visibles les médiations et les pratiques culturelles des individus avec les objets de la technologie. Cependant, le terme et le champ notionnel d'usage semblent devoir être requestionné. Il réapparaît sous différentes acceptions sous l'expression de pratiques informationnelles [Chaudiron, Ihadjadene, 2010, p. 13-29]²⁹⁶ et [Gardiès, Fabre, Couzinet, 2010, p. 121-132]. Pour nous, nous considérons ces deux expressions synonymes car elles « n'empêche [ent] pas les métissages sur le terrain » [Gardiès, Fabre, Couzinet, 2010, p. 129]²⁹⁷ et notent ces auteurs, renvoient toutes deux à l'action : l'« usage » désigne une pratique et « pratique » vient de grec *praxis*, action. Les études d'usages et d'usagers en situation de recherche d'information sont innombrables, la plupart portant sur des corpus d'études liés au web. Peu portent sur les pratiques *réelles* de professionnels. Citons les approches théoriques de [Liquète, 2012]²⁹⁸ et ses analyses des pratiques de professionnels en CDI²⁹⁹. Selon

l'information par les individus et les groupes », *Études de communication* [En ligne], 35,2010, <http://www.cairn.info/revue-etudes-de-communication-2010-2-page-31.htm> Vérifié le 7 juin 2013

²⁹⁴ Léger. Laure. *Etude de la recherche d'information par l'analyse des mouvements oculaires*. 2006 [en ligne] http://www.canal-u.tv/video/canal_aar/etude_de_la_recherche_d_information_par_l_analyse_des_mouvements_oculaires.10170

Vérifié le 7 juillet 2013

²⁹⁵ Korzybski Alfred . *Une carte n'est pas le territoire : Prolégomènes aux systèmes non aristotéliens et à la sémantique générale*, Éclat, 2007, 224 p. Isbn 2-84162-137-5

²⁹⁶ Chaudiron, Stéphane, Ihadjadene, Madjid, De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles. *Études de communication : langages, information, médiation*, n°35, 2010, p. 13-29

²⁹⁷ Gardiès, Cécile, Fabre isabelle, Couzinet, Vivianne. Re-questionner les pratiques informationnelles. *Études de communication : langages, information, médiation*, n°35, 2010, p. 121-132

²⁹⁸ Liquète, Vincent. *Des pratiques d'information à la construction de connaissances en contexte : de*

[Ihadjadene, Chaudiron, 2008, p.18]³⁰⁰, «Depuis les études pionnières de Craig Silverstein (1998) sur le moteur de recherche AltaVista, jusqu'aux récents travaux de Sherry Koshman, Amanda Spink et Bernard J. Jansen (2006) sur le métamoteur Vivisimo, plus d'une centaine d'études ont été consacrées, principalement dans le monde nord américain, à l'analyse des pratiques d'accès des internautes aux sources d'information en ligne. En France, plusieurs auteurs se sont également intéressés à cette question. Citons Thomas Beauvisage, Valérie Baudouin et Houssem Assadi (2007) (...) Josiane Jouët (2003) (...). A côté des études de nature scientifiques, il en existe de nombreuses autres, réalisées par des sociétés de conseils en médiamétrie (Nielsen/Netraing, Xiti, etc.), dont les résultats sont présentés dans l'ouvrage de François Xavier Husherr et Sophie Néron (2002) [Ihadjadene, Chaudiron, 2008]³⁰¹». Parmi les études que citent Ihadjadene et Chaudiron, ces deux auteurs font état d'études d'analyses par catégories d'utilisateurs, lesquelles prennent en compte les dimensions individuelles et cognitives des usagers, leurs compétences conceptuelles (compétence du domaine ou non) et leur savoir faire méthodologique (expertise en recherche d'information). Selon ces deux chercheurs en sciences de l'information, « les recherches menées par [Tricot et al. 2000]; [Lazonder et al. 2000]; [Palmquist, Kim, 2000]», n'ont pas mesuré d'écarts significatifs entre groupe novice et expert de l'internet ». [Ihadjadene, Chaudiron, 2008, p.24]³⁰² Tout au plus ces études, dénotent-elles une plus grande rapidité du groupe expert par rapport au groupe novice pour retrouver l'information en ligne. En fait, les experts de l'internet, «(...) font davantage appel à leur méta-connaissance, en ce sens qu'ils possèdent les connaissances et les heuristiques nécessaires à l'optimisation de leurs stratégies de recherche. Ainsi s'orientent-ils le plus souvent vers des sites spécialisés pour lesquels ils font l'hypothèse qu'ils contiennent leurs réponses à leurs questions (Tabatabai, 2005) ». [Ihadjadene, Chaudiron, 2008, *Ibid.*]. Pour autant, ce modèle novice/expert n'est pas sans poser d'importants problèmes méthodologiques et théoriques, notamment parce qu'il ne distingue pas *réellement* les professionnels de l'information, que sont les bibliothécaires et les

l'analyse à la modélisation SEPICRI (Systèmes, Environnement, Pratiques Individuelles-Collectives et Représentations de l'Information). Habilitation à Diriger des Recherches en Sciences de l'Information et de la Communication. Université de Rouen, 2012 . 310 p.

²⁹⁹ CDI : Centre de Documentation et d'Information

³⁰⁰ Ihadjadene, Madjid, Chaudiron, Stéphane. Quelles analyses de l'usage des moteurs de recherche ? Questions méthodologiques. In *Questions de communication*, 2008, n° 14, p. 18

³⁰¹ Ihadjadene, Madjid, Chaudiron, Stéphane. Quelles analyses de l'usage des moteurs de recherche ? Questions méthodologiques. In *Op. cit.*, 2008, n° 14, p. 17-32.

³⁰² Ihadjadene, Madjid, Chaudiron, Stéphane. 2008, *Op. cit.*, p. 24.

documentalistes, des autres chercheurs d'information. [Boubée, 2008, p. 32]³⁰³, quant à elle s'est ingéniée à interroger les pratiques de ces novices que sont les jeunes internautes. Elle fait une recension de ces études et confirme en note que les études orientées usagers [sont] peu développées en France ». [Boubée, 2008, p. 34]³⁰⁴. Pour conclure sur les études d'usages spécifiques, disons un mot sur les études d'usages menées en matière de recherche d'information concernant les étudiants. Elles sont nombreuses et nous nous bornerons aux travaux pionniers de [Coulon, 1993³⁰⁵, 1999³⁰⁶] et à ceux plus synthétiques rapportés dans [Chevillotte, 2004]³⁰⁷.

2.5.3 La recherche professionnelle d'information pour *autrui*

Soumis à une question, le chercheur d'information professionnel est, selon notre hypothèse d'approche, un usager comme les autres inscrit dans des univers de connaissances et technologiques aux changements rapides et incessants, tout aussi novice parfois dans la pénétration de domaines de connaissances et de savoirs moins bien maîtrisés que d'autres, comme dans l'utilisation de certaines des technologies mises à sa disposition ou la connaissance (maîtrise), des fonds documentaires. Le professionnel est avant tout un chercheur d'information pour *autrui*, ce qui présuppose que le professionnel dispose par définition, d'un capital professionnel, autrement dit de connaissances, d'informations, et de compétences minimales pour exercer (ici répondre aux questions). Théoriquement, le professionnel met en œuvre plusieurs compétences lors de la recherche d'information : il identifie et analyse le besoin d'information de l'utilisateur, sélectionne les sources idoines à interroger, élabore une stratégie de recherche, exécute et évalue les résultats de sa recherche avec l'utilisateur ou non. L'activité de recherche d'information pour *autrui* comporte plusieurs savoirs : « savoir s'informer pour pouvoir informer *autrui* », « savoir informer *autrui* »,

³⁰³ Boubée, Nicole. Les stratégies des jeunes chercheurs d'information en ligne. In *Questions de communication*, n°14, 2008, p. 33-48

³⁰⁴ Boubée, Nicole. Les stratégies des jeunes chercheurs d'information en ligne. In *Op, cit*, n°14, 2008, p.

34

³⁰⁵ Coulon, Alain. (Dir.) *L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'université de Paris VIII*. Saint Denis : Université de Paris VIII, laboratoire de recherches ethnométhodologiques, 1993. 100 p. Isbn 2-909915-01-8

³⁰⁶ Coulon, Alain. *Penser, classer. Catégoriser. L'efficacité de l'enseignement de méthodologie documentaire à l'université de Paris VIII*. Saint-Denis : Université de Paris VIII : laboratoire de recherches ethnométhodologiques, 1999.

³⁰⁷ Chevillotte, Sylvie (Dir.) *La formation à la maîtrise de l'information à l'heure européenne : problèmes et perspectives*. Villeurbanne : Enssib, 2004. 232 p. Isbn 2-910227-54-5

« savoir gérer l'information et l'interpréter (comprendre). [Guyot, 2012, p. 44]³⁰⁸ et savoir restituer la réponse, autrement dit savoir évaluer la « satisfaction » de l'utilisateur en dialoguant avec celui-ci. L'écart entre professionnel et novice semble paradoxalement se resserrer. Même si « Maedow et al, (2007, p. 17) distinguent tout de même trois classes d'utilisateurs : (1) le professionnel de l'information, chercheur d'information spécialiste, (2) l'utilisateur ayant des connaissances spécialisées et (3) l'utilisateur généraliste ou occasionnel » [Arsenault, Da Sylva, et al. 2010, p. 113]³⁰⁹. Le chercheur d'information spécialiste (1) conservant cependant une meilleure connaissance des sources, une connaissance des langages d'interrogation, une habileté à interpréter les besoins d'informations des usagers et à les reformuler en questions de recherche. [Arsenault, Da Sylva, et al. 2010, p. 114]³¹⁰ La profusion des sources et la complexité grandissante des données ont rendu, en les mettant à portée de tous, de nouvelles interrogations. Les recherches sont plus complexes parce que le niveau des demandes l'est, et que ces dernières exigent des réponses validées et pertinentes face surtout à la surabondance d'informations *populaires* ou indistinctes.

2.5.3.1. Stratégies de recherche d'information

La recherche d'information résulte au plan cognitif d'un processus intellectuel psycho cognitif de résolution de problème pour autrui, planifié ou non, intégré dans un processus de demande sociale (besoin d'information) et un contexte documentaire dont la réponse à l'utilisateur est le but. Ajoutons que dans les bases de données et sur le web, la recherche humaine est hautement assistée et augmentée par des technologies informatiques. La question dans la recherche d'information *située* est située dans une stratégie de recherche d'information (si la réponse est connue d'avance du professionnel, elle n'est pas nécessaire), où elle s'insère comme un révélateur de réponses. Les chimistes diraient alors que la stratégie *catalyse* la ou les réponses. «*Statim inveniri sine labor citius*» : «Trouver promptement sans effort le plus rapidement possible. » Il s'agit de transmettre le savoir, l'information organisée, en vue de sa communication et de son usage à des utilisateurs. Aujourd'hui, la rapidité des moteurs de recherche et d'indexation ne fait que reprendre et répondre à ces exigences. Une stratégie de

³⁰⁸ Guyot, Brigitte. Comprendre l'activité de travail, l'activité d'information pour déceler les besoins d'information. In *Op. cit.*, 2012, p. 44. Disponible [en ligne] sur [archivesic \[http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/57/PDF/2012MANAGEMENT_INFO_GUYOT.pdf\]\(http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/57/PDF/2012MANAGEMENT_INFO_GUYOT.pdf\)](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/57/PDF/2012MANAGEMENT_INFO_GUYOT.pdf) Consulté le 10 octobre 2012

³⁰⁹ Arsenault, Da Sylva, [et al], 2010, *Op. cit.*, p. 113

³¹⁰ Arsenault, Da Sylva, [et al], 2010, *Op. cit.*, p. 114

recherche d'information est un « Ensemble de la démarche allant de l'analyse de la demande d'information au choix des gisements d'information les plus pertinents et, au sein des gisements sélectionnés, à la manipulation des clés d'accès adéquates (généralement des vedettes matières, des termes d'index ou de nomenclature, des mots-clés, des noms de personnes), qui permettent de sélectionner et d'extraire l'information mise en mémoire. (Références de documents, informations factuelles³¹¹ ...) ». La question est alors un *support* de communication et de médiation vers l'information, un média et un procès de recherche dirigé vers un but : la réponse à trouver, qui s'inscrit, pour le chercheur d'information, dans une stratégie de recherche d'information. Selon Boubée et Tricot, les chercheurs en sciences de l'information et spécialement ceux de la *Library Information Science (Lis)*, distinguent deux modalités de recherche d'information utilisés par tous les types d'utilisateurs, professionnels de la recherche d'information ou non, ce sont : les « stratégies analytiques et les stratégies de butinage » [Boubée, Tricot, 2010, p. 88].³¹² La première modalité indique que le processus de recherche d'information est plus ou moins maîtrisé, « dirigé » par l'utilisateur vers des « buts précis », tandis que la seconde est plutôt aléatoire et « sans but précis » (butinage). Les modèles théoriques des « stratégies » sont nombreux en sciences de l'information et souvent modélisent les pratiques des utilisateurs, plus rarement celles des professionnels. Nous nous limiterons aux plus connus de ces modèles, qui sont compilés par ailleurs et commentés par [Boubée, Tricot, 2010, p. 88-99]³¹³. Ces deux auteurs précisent « (...) que d'autres termes sont venus spécifier le butinage (*scanning, encountering, viewing, navigation, linking*, examiner, rencontrer, regarder, navigation, naviguer par lien) » [Boubée, Tricot, 2010, p.89]. Les travaux pionniers de [Marchionini 1995] inspirés des recherches dans des systèmes numériques, décrivent le « butinage dirigé » (*directed browsing*), « semi dirigé » (*semi-directed*) et « non dirigé » (*undirected browsing*) [Marchionini 1995].³¹⁴ [Bates 2002]³¹⁵ reprenant les stratégies de « butinage », « la recherche dirigée » (*directed searched*), ajoute la recherche par liens (*linking*). En général, ces modèles différencient les stratégies,

³¹¹ *Dictionnaire de l'information*. 3^e éd. Serge, Cacaly (dir.) Paris : Armand Colin, 2008, p. 252-253

³¹² Boubée, Nicole, Tricot, André. *Op. cit*, 2010, p. 88

³¹³ Boubée, Nicole, Tricot, André. *Op. cit*, 2010, p. 88-99

³¹⁴ Marchionini, G. *Information seeking in electronic environments*. Cambridge, Cambridge University Press, 1995

³¹⁵ Bates, Marcia J. *Speculations on Browsing, Directed Searching, and Linking in relation to the Bradford distribution*. In Bruce H. et al. *Emerging Frameworks and Methods*. Proceedings of The 4th International Conference on conceptions of Library and information Science. Westport, Libraries Unlimited, 2002, p. 137-150.

les tactiques, et les stratagèmes. Le modèle de Bates [Bates, 1979, p. 205-214]³¹⁶ distingue les « *Search tactics* » qui aident l'utilisateur à élaborer sa recherche et les « *Idea tactics* » qui l'aident dans les situations de blocage. Bates a amélioré son modèle en 1990, lequel décompte 3 niveaux de recherche : «Au premier niveau, l'activité consiste à déclencher une action élémentaire comme la saisie d'un terme ou le choix d'un opérateur ; au niveau suivant, les actions sont regroupées en tactiques (voir les tactiques décrites précédemment). Au troisième niveau, l'activité de recherche est plus complexe et correspond à la définition d'un stratagème qui élabore un ensemble d'actions et/ou de tactiques afin d'exploiter au mieux une source d'information. Par exemple, les usagers peuvent commencer une recherche à partir d'un seul élément d'information (une citation, une référence,...) et circuler dans différentes sources d'information. Chaque nouvel élément rencontré peut donner de nouvelles idées et offrir de nouvelles directions à suivre, et donc modifier la nature de la recherche. » [Chaudiron, Ihadjadene, 2002, n. p.]³¹⁷ . Si les professionnels usent de stratégies analytiques (plus ou moins élaborées) et de stratégies de butinage, c'est sans souvent connaître ces typologies savantes et souvent à dominante anglo saxonnes, que les professionnels s'emploient à répondre. Ces études d'usage, peu adaptées au contexte français abordent le plus souvent la recherche d'information dans des environnements numériques seuls, sans tenir compte du fait, par exemple, que les professionnels continuent de recourir aux imprimés, (papier), comme nous l'avons constaté sur notre terrain d'enquête. C'est aussi, par *jeux* d'essais et d'erreurs que les professionnels parviennent à obtenir une réponse, qu'il lui restera à valider auprès du demandeur par actions de médiation. La modélisation des professionnels est moins étudiée. L'étude de [Field, et al, 2004]³¹⁸ compare les pratiques de professionnels et d'utilisateurs. Elle met en évidence que les professionnels (i) usent systématiquement des techniques de reformulation des requêtes initiales que les non professionnels, (ii) augmentent ou diminuent

³¹⁶ Bates, Marcia, J. . Information search tactics. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 30, July 1979, p. 205-214. Disponible en ligne sur <http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/Information%20Search%20Tactics.html> Consulté le 29 Mars 2013

³¹⁷ Chaudiron, Stéphane, Ihadjadene, Madjid, « Quelle place pour l'utilisateur dans l'évaluation des SRI ? », in Recherches récentes en sciences de l'information : Convergences et dynamiques, actes du colloque MICS-LERASS, 21-22 mars 2002, Toulouse, Paris, ADBS Éditions, p. 211-231. Disponible [En ligne] : <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/33/19/93/PDF/ColloqueMICS-2002.PDF> Consulté le 29 mars 2013

³¹⁸ Fields, B., Keith S. & Blandford, A. (2004) Designing for Expert Information Finding Strategies. In S. Fincher, P. Markopoulos, D. Moore & R. Ruddle (Eds.) *People and Computers XVIII – Design for Life, Proc. HCI04*. Springer. 89-102 Disponible [en ligne] <http://discovery.ucl.ac.uk/5128/1/5128.pdf> Consulté le 29 mars 2013

les résultats selon les besoins, (iii) améliorent leurs propres connaissances du domaine lors du processus de recherche. Concrètement, les professionnels lorsqu'ils utilisent les systèmes de recherche d'information (SRI) que sont les bases de données et les Opac, ou le web, usent des opérateurs booléens. Les principaux opérateurs sont le « et » (AND), le « Ou » (OR) et le « sauf » (NOT). Le « et » est pratiquement installé par défaut « espace blanc » sur le web dans les recherches *Google*. Sont également employés, la troncature, les opérateurs de proximité, et les opérateurs de comparaison. [Ihadjadene, Fondin, 2004]³¹⁹. Les professionnels utilisent ces outils en fonction de leur maîtrise et de leur connaissance des opérateurs et de la question des usagers. [Ihadjadene, Fondin, 2004]³²⁰ donnent des exemples de stratégies de recherche professionnelle de type « analytiques ». Une première stratégie, « (...) La recherche par combinaison d'étapes » ; une seconde stratégie consiste « à commencer la recherche avec un terme général, en vue de l'obtention d'un grand rappel puis successivement de réduire l'ensemble des résultats en y ajoutant d'autres mots clés » (...) Le but de la troisième stratégie est inverse : l'utilisateur commence sa recherche avec un important degré de précision. Il examine ensuite les références pour extraire les termes qui lui semblent importants. (Auteur, descripteur, nom du journal, indice de classification, ... etc.), puis il reformule sa requête pour trouver des documents similaires » [Ihadjadene, Fondin, 2004]³²¹. En recherche d'information professionnelle dans les imprimés et les catalogues, (bibliothécaire), la stratégie canonique et académique préconisée par des professionnels [PrévotEAU, Utard, 2005, p. 24]³²² est de « (...) **partir du général pour aller au spécialisé, du plus simple pour aller au plus complexe.** » (En gras dans le texte). On le sait, le raisonnement - lorsqu'il y en a un - en recherche d'information repose théoriquement sur un mode *hypothético-déductif*, (du général au particulier), par opposition au raisonnement déductif, (ou mode inductif), c'est-à-dire du particulier en remontant au général. Ce qui se traduit selon ces professionnels par (...) « une recherche qui partirait des encyclopédies générales, progresserait vers les dictionnaires et

³¹⁹ Ihadjadene, Madjid, Fondin, Hubert Le modèle booléen. In Ihadjadene M. (éd.), Les systèmes de recherche d'informations: modèles conceptuels. Paris : Hermès-Lavoisier, 2004, p. 19-

34.
³²⁰ Ihadjadene, Madjid, Fondin, Hubert. *Ibid.* . In Ihadjadene M. (éd.), Les systèmes de recherche d'informations: modèles conceptuels. Paris : Hermès-Lavoisier, 2004, p. 19-

34.
³²¹ Ihadjadene, Madjid, Fondin, Hubert *Ibid.* In Ihadjadene M. (éd.), Les systèmes de recherche d'informations: modèles conceptuels. Paris : Hermès-Lavoisier, 2004, p. 19-34.

³²² PrévotEAU, Marie-Hélène, Utard, Jean- Claude ; *Manuel de bibliographie générale*. Nouv.éd. Paris : Electre-Cercle de la Librairie, 2005, p. 24

encyclopédies spécialisées puis vers les traités de synthèse, et déboucherait sur les bibliographies de livres et articles, bibliographies rétrospectives d'abord, bibliographies courantes enfin, (...), les catalogues de bibliothèques, d'éditeurs et de librairies (...)»[PrévotEAU, Utard, 2005, *Ibid*]. Ce qui présuppose que la structure documentaire possède l'ensemble de ces ouvrages. Cependant, loin de s'embarrasser de méthodes aléatoires parfois complexes et encouragés par les *facilités* des technologies du web, les professionnels dans l'ensemble usent aussi de stratégie dite « essais erreurs », car la recherche d'information est « un processus empirique, itératif, évolutif et souvent imprécis »[Arsenault, Da Sylva, 2010, p. 113]³²³. Enfin, une des stratégies mises en œuvre par les professionnels sur leur lieu de travail est la consultation directe des documents en rayon. Elle présuppose de leur part, une connaissance du fonds, et des espaces documentaires connus. Une connaissance du fonds et des connaissances de fond.

³²³ Arsenault, Da Sylva, [et al], 2010, *Op. cit*, p. 113

Chapitre 3 : Médiations documentaires: la question en question

Résumé du chapitre 3

Avant d'engager le débat sur la question, nous questionnons en guise d'introduction, l'idée de couple question réponse dans la recherche d'information. Puis, c'est la question elle-même que nous mettons ou remettons en question dans ce chapitre. Nous l'interrogeons, nous la soumettons pour ainsi dire à la question, à l'examen linguistique, épistémique et documentaire. Quelle est-elle? Quelle est sa nature? Quelle est sa signification? Quelles sont ses fonctions dans l'éco-système informationnel et documentaire? On remarquera qu'interroger la question, comme nous le faisons ici, crée une « méta question » qui est finalement et paradoxalement une forme et une somme de réponses. Nous entendons également questionner quelques uns des rapports qui unissent et interagissent entre questions et réponses dans les processus de communication. Que ces rapports soient langagiers, logiques, communicationnels, informationnelles et documentaires.

« Chaque fois que des personnes se parlent, on peut entendre des questions et des réponses » [Goffman, 1987, p. 11]³²⁴.

Introduction : questionner le couple question-réponse³²⁵

Nous supposons que l'idée de couple, dans l'expression « couple question réponse », provient des habitudes invétérées de l'esprit humain d'apparier «deux choses qui vont ensemble». Il va

³²⁴ Goffman, Erving, *Façons de parler*. Paris : Minuit, 1987.

³²⁵ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

s'agir en conséquence pour le professionnel de l'information et à l'intention de l'utilisateur, d'unir, d'assembler, de coupler ou d'apparier, peu ou prou, rationnellement ou par hasard, autrement dit « d'assortir par couple » pertinent ou non des objets qui vont par deux ou par paire. En l'occurrence pour le professionnel : une question et une réponse documentaires. Les linguistes et les chercheurs spécialisés dans le traitement automatique des langues (Tal) et des systèmes de questions réponses (Sqr) utilisent également l'expression « couple question-réponse » dans leurs recherches sur la recherche d'information (RI). De même, selon le *paradigme système*, ces systèmes utilisent des mécanismes de mise en relation, d'appariement requête/données/(documents) : « La recherche documentaire consiste à mettre en correspondance une représentation du besoin de l'utilisateur (requête) avec une représentation du contenu des documents (fiche ou enregistrement) au moyen d'une fonction de comparaison ». [Ihadjadene, Fondin, 2004, 19-34].³²⁶ Sur cette mise en correspondance système viendront se greffer des processus psycho-cognitifs :-celui de l'utilisateur (questionneur),-celui du chercheur d'information *questionné* et devenu *chargé* de répondre. Les méthodes d'appariement système du couple question réponse (Mots clés et document ou occurrences) reposent sur la création d'index, appelés en général, « fichiers inverse ». Cette idée d'appariement est renforcée par l'origine latine du mot couple: *copula*, en effet, signifie «lien», «liaison». Sur ce point, Meyer (1981 a :3) ne craint pas de rapprocher l' « érotétique de l' « érotique », l'*eros* ayant en commun avec la question qu'il « nous pousse à rechercher ce qui nous manque comme une question a besoin de trouver sa réponse » (ne parle-t-on pas en effet du « couple » question-réponse, » [Meyer cité par Kerbrat-Orecchioni, 1991, p. 18].³²⁷ L'hypothèse sous-jacente et implicite est qu'il y aurait disjonction des connaissances (« Tout existe déjà, il faut seulement le retrouver »). Enfin, le « principe de causalité » n'impose-t-il pas une vision rationnelle du monde qui conduit celui qui cherche à connaître, à chercher et à trouver des réponses à ses questions ? Dans la réalité du monde informationnel et documentaire, le couple question réponse prend forme essentiellement lors de la rencontre d'une question portée par un usager avec la rencontre rendue nécessaire d'un professionnel de l'information chargé de donner une réponse valide à cet usager questionnant mettant ses compétences documentaires et informationnelles à disposition de l'usager. Questions et

³²⁶ Ihadjadene, Madjid, Fondin, Hubert. Le modèle booléen. In *Op, cit*, 2004, p.19-34

³²⁷ Kerbrat-Orecchioni, Catherine, (Dir). *La question*. Lyon : Presses universitaires de Lyon, 1991, p.18

réponses étant des parties du discours, des formes discursives qui visent à la création, à la poursuite sinon à la conservation de la conversation, qu'elle soit orale ou écrite. C'est l'interaction de face à face, qu'elle soit langagière ou de communication à distance (e-communication informationnelle), qui lie *in fine* le couple question réponse lors de la phase documentaire et informationnelle finale qu'est le renseignement fourni à l'utilisateur. Mais c'est un lien de sens que crée l'action de médiation informationnelle. Le couple question réponse documentaire lie étroitement l'information et l'action. Renseigner (répondre) c'est donner des informations (en principe valables), en agissant effectivement. Pour chercher ne faut-il pas de temps-à-autre s'activer, pour répondre ne faut-il pas actionner, mettre en œuvre des processus variés et des technologies multipliées? Le professionnel de l'information ajoutant *a priori plus rapidement* une dose de contenu documentaire référencé, que ne saurait faire l'utilisateur. Nous ajouterons que le bruit et le silence documentaires forment un couple contingent dans la recherche d'information. Sur un plan parallèle, la mesure de la performance de la pertinence d'une recherche d'information se fait à partir du couple « précision rappel ».

Les services en ligne de questions réponses du type *Bibliosésame.org* ou *Sindbad* parce qu'ils recherchent *des réponses* et mettent à disposition des utilisateurs questionnant leurs réponses en ligne, appartiennent donc également une question d'un utilisateur et une réponse professionnelle, affichées notoirement, produite par ces services, contribuant eux aussi à la formation du couple question-réponse et ainsi à sa pérennisation fortuite ou accidentelle. Il apparaît en outre qu'il existe un lien de subordination entre la question, le plus souvent « première » et la réponse, le plus logiquement « seconde ». L'ordre des termes semble prépondérant et déterminant dans l'agencement de ce couple. On n'imagine pas construire logiquement une réponse avant une question. La question étant première, telle une prémisse, (du latin *praemissus*, participe passé de *praemittere* « placer devant ») et la réponse seconde.

On peut légitimement inférer dans un premier temps, que dans l'esprit du chercheur d'information, la résolution d'une question passe par la recherche de son plus pertinent appariement avec la réponse, (oui ou non). La solution définitive, dans un second temps, devant rencontrer l'approbation, qui est le lien (interne externe), déterminant d'une tierce personne: le destinataire de la réponse. Ce lien déterminant étant un compromis, une double négociation, « intime » d'abord avec celui qui procède à la recherche, et en second lieu, avec l'utilisateur. Ce compromis pouvant toujours et nécessairement être remis en question.. Cette obligation de converser, créer dans et par le processus dialogique binaire question réponse,

engage les interlocuteurs. On le comprend sans difficulté lors des rituels conventionnels de salutation, -«Ca va? » -«Oui, et toi?» Une question *attend* le plus souvent, pour ne pas dire toujours une réponse : c'est sa raison d'être. Sans réponse, la question est orpheline. A distinguer des questions sans réponses *définitives*, du type « Dieu existe-t-il ? ». On sait néanmoins que pour un bibliothécaire, « Dieu est en 231 » [Calenge, 1996, p. 123]³²⁸ De cette attente de la réponse sourd un nouveau lien temporel. Observons que l'espace et le temps, créent le lien nécessaire de l'interaction documentaire. L'attente place effectivement l'émetteur de la question dans un état de dépendance psycho-cognitif. Dans le même mouvement, pour celui qui vient poser une question, cette attente se double de l'attente d'une réponse qui doit en principe être liée à la question de départ. Cette question doit *lui répondre*. et peut produire une forme d'échec ou d'insatisfaction. Même en cas de soliloque : Saint-Augustin³²⁹ : « Qu'est-ce donc que le temps ? Si personne ne me le demande, je le sais, mais si on me le demande et que je veuille l'expliquer, je ne le sais plus ». C'est de cette idée de relation logico-sémantique et de son hypothétique inséparabilité qu'est née sans doute l'idée de couple question-réponse. Idée ou hypothèse qui laisse entendre encore qu'à une question donnée correspond une réponse appropriée et univoque, qu'il s'agirait de retrouver pour l'accoler en forme d'union définitive à la question. [Peirce, cité par Habermas, 1997, p. 126]³³⁰. Dans le processus de la communication de l'information, la question est un lien relationnel entre le questionneur et le questionné. Ce qui unit le couple question réponse est une suite d'opérations de médiations: opérations de l'intellect médiateur, opérations technologiques médiatrices. Il existe évidemment un lien épistémique entre les questions et les réponses avec le découpage du savoir scientifique, économique, politique, littéraire, philosophique, technique, etc. Le bibliothécaire ne construit-il pas à son tour, en répondant à la demande de son utilisateur, le couple question réponse ? Pourtant, on ne manquera pas de noter que se dissimule encore sous le couple question réponse, une autre

³²⁸ Calenge, Bertrand. *Op, cit*, 1996, p. 123

³²⁹ Saint Augustin. *Confessions*, Livre XI

³³⁰ « Toute pensée humaine et toute opinion contient (*sic*), un élément accidentel, arbitraire, qui dépend des limites imparties à l'individu par les circonstances, par ses capacités et ses tendances, bref un élément d'erreur. (...) Donnons à un être humain quelconque une information suffisante sur une question quelconque, amenons-le à examiner cette question de façon suffisamment approfondie, le résultat sera qu'il arrivera à une certaine conclusion définie ; cette conclusion sera exactement la même que celle que tous les autres atteindront dans des circonstances suffisamment favorables... Il existe donc, à toute question, une réponse vraie, une conclusion définitive, vers laquelle tend l'opinion de chaque homme. Il peut s'en écarter pour un certain temps, mais si on lui donne plus d'expérience et de temps pour y réfléchir, il y atteindra finalement. L'individu ne vit peut-être pas assez longtemps pour atteindre la vérité (tout entière), car il subsiste dans toute opinion individuelle un reste d'erreur » Peirce, In Habermas, Jürgen. *Connaissance et intérêt*. Paris ; Gallimard, 1997, p. 126

dyade informationnelle: le couple «chercher-trouver» de la recherche d'information. «Chercher» s'abrite sous la question tandis que «trouver» se dissimule sous la réponse. Le couple questions réponses, s'inscrit en partie dans le schéma standard linéaire de la communication, émetteur-récepteur (Shannon). Au couple question réponse vient s'adjoindre en toute rigueur une troisième entité : l'élément humain (ou l'artefact, la machine). C'est ce trio qui rend l'interaction cognitive et documentaire possible. Un émetteur questionneur : une question est une demande d'information. Un message questionnant transmis par un canal : le langage (ou tout autre codage du signe) et les instruments de communication. Un récepteur (en fait plusieurs récepteurs entrent en lice au moment des interactions verbale et informationnels, puisque chacun, professionnel comme usager, interroge l'autre et lui répond). Un récepteur répondant : c'est le professionnel de l'information. Paradoxalement, nous séparons provisoirement le couple question réponse, pour connaître, selon la méthode analytique cartésienne, quelques-uns des éléments de cette entité linguistique, ce qui nous conduit à interroger d'abord la question comme entité communicationnelle et fonctionnelle, puis comme dispositif de médiation au service de la recherche d'information.

3.1 La question en question

Pour la sociolinguiste Catherine Kerbrat-Orecchioni, une question est définie en fonction du besoin d'information et en cela Kerbrat-Orecchioni, rejoint les préoccupations des chercheurs en Sic: «Nous considérerons comme question tout énoncé qui se présente comme ayant pour finalité principale d'obtenir de son destinataire un apport d'information » [Kerbrat-Orecchioni, 2001, p. 86].³³¹ C'est donc une interaction verbale porteuse de demande d'informations, que nous interrogeons à notre tour. Cette interaction verbale contient également une pleine intention de but informationnel à atteindre.

3.1.1. Éléments définitionnels et historiques³³²

³³¹ Kerbrat-Orecchioni, Catherine. *Les actes de langage dans le discours: théorie et fonctionnement*. Paris: Nathan Université, 2001, p. 86

³³² Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous

Le champ lexicologique du mot « question » est large. *Les Atlas sémantiques*,³³³, recense 28 occurrences en rapport sémantique proche avec ce terme. Ce sont par ordre alphabétique: [«affaire](#), [article](#), [chapitre](#), [charade](#), colle (fam.), [controverse](#), [demande](#), [devinette](#), [difficulté](#), [discussion](#), [délibération](#), [examen](#), [géhenne](#), [gêne](#), [information](#), [interpellation](#), [interrogation](#), [matière](#), [point](#), [problème](#), [punition](#), [revendication](#), [sujet](#), [supplice](#), [thème](#), [torture](#), [énigme](#), [épreuve](#) ». ³³⁴ Mais cet atlas ne retient pas «problématique», qui est pourtant un ensemble ou une série de questions ; mais aussi une question, quand ce terme est pris au sens large. (« La question sociale », etc...) De même, ce dernier sens est-il compris comme une problématique. Ce que confirme une des définitions de la « question » tirées du dictionnaire de rhétorique de Dupriez pour qui « La question peut s'étendre à la dimension de l'alinéa tout en demandant un grand nombre d'assertions en réponses : on parle aussi dans ce cas de **problème** [en gras dans le texte] et la problématique est l'art ou la manière de poser un ensemble de problèmes, (...) ». [Dupriez, 1984, p. 373]³³⁵. Mais une problématique est aussi appelée hypothèse générale. Barthes a rappelé dans l'ancienne rhétorique l'usage particulier de la *questio*, comme « forme de la spécialité du discours (...) qui constitue les deux grands types de questio : « **1.** La position ou thèse (thésis, propositum) : c'est une question générale, (...) (par exemple : faut-il se marier ?) et « **2.** l'hypothèse (hypothésis) : c'est une question particulière, impliquant des faits, des circonstances, des personnes, bref un temps et un lieu (par exemple : X doit-il se marier ? – on voit qu'en rhétorique les mots thèses et hypothèses ont un sens tout différent de celui auquel nous sommes habitués ». [Barthes, 1985, p. 143-144].³³⁶ Dans l'usage courant, une « question » équivaut à un sujet, un thème, un débat (Cf. « questions d'actualité »). Etymologiquement, le mot «question» prend sa source dans le latin «*quaestio*»: «recherche», lequel procède à son tour de «*quaerere*», chercher. On peut en recouvrer aisément les traces et les parentèles étymologiques, dont le réseau sémantique à

avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

³³³ Cnrs : Centre national de la recherche scientifique

³³⁴ Question. In *Atlas sémantiques du CNRS* [en ligne] Disponible sur : <http://dico.isc.cnrs.fr/dico/fr/chercher?r=question> Consulté le 22 juin 2012

³³⁵ Dupriez, Bernard. *Gradus: les procédés littéraires: dictionnaire*. Paris: 10 /18, 1984. p. 373.

³³⁶ Barthes, Roland. *L'ancienne rhétorique : aide-mémoire*. In *L'aventure sémiologique*. Paris : éditions du Seuil, 1985, p. 143-144

pour points communs essentiels la « recherche » le « savoir » et la « demande ». « Le verbe *quaerere* a donné en ancien français, *querre*, refait en **quérir**. Éliminé par chercher, **quérir** ne s'emploie plus qu'à l'infinif. *Quaesita*, féminin du participe *quaesitus* de *quaerere* (lequel est un ancien *quaesere*), est à l'origine du substantif **quête** : action de chercher, de demander. *Quaestio*, nom dérivé, signifiait « recherche ». Comme terme juridique, il voulait dire « enquête » ou « interrogatoire avec torture ». L'accusatif *quaestionem* a donné le français **question**. (...) Tout cela a donné en français quatre verbes et sept noms. -**Acquérir** (de *acquaerere*, avec préfixe *ad-*, « aller chercher »), à quoi correspond acquisition (*acquisitio*).- **Conquérir** (de *conquaerere*, « chercher à posséder ») à quoi correspond **conquête** (*conquaesita*).-**S'enquérir** (de *inquaerere*, « chercher à savoir »), à quoi correspond enquête (*inquaesita*) et inquisition (*inquisitio*). -**Requérir** (de *requaerere*, « redemander », « réclamer »), à quoi correspond requête (*requaesita*) et réquisition (*requisitio*). -Enfin **perquisition** (de *perquisitio*), qui s'est maintenu tandis que le verbe de base *perquirere*, « chercher partout », s'éteignait ». (...), [Garrus, 1991, 269-270].³³⁷ Les termes voisins ou synonymes les plus immédiats sont:«demande», «énigme», «interrogation», « problème ». «**Au sens strict**: interrogation sur un sujet donné (ex.:«la question posée à l'examen). **Sens large** : sujet de réflexion impliquant des difficultés à résoudre, en général d'ordre théorique (ex.:«une question d'intérêt général ». [Clément, et al. 2006, p. 374]³³⁸ L'étymologie voisine avec la sémantique. L'origine du mot question (recherche) en fait un véritable mot problème. En effet ce terme englobe l'objet et la visée dont il est lui même question. Une question encapsule les données du questionnement, d'une problématique en attente de réponse, par le truchement de la recherche, documentaire ou non. Une question est un objet et un processus existant en fonction d'un but : la ou les réponses. Les problèmes soulevés par ce terme s'amplifient encore si on lui ajoute un de ses synonymes les plus usuels, à savoir ; « interrogation ». De là sans doute, la quasi synonymie des mots « questions », « demandes » et « interrogation »....En effet, « Le verbe simple [latin] *rogare* [**demander**] ne s'est pas transmis au français mais son dérivé *rogatio*, « demande », était naguère encore connu par la fête religieuse des **Rogations**, que l'on célébrait au printemps pour demander de bonnes moissons. Les juristes connaissent encore les « commissions **rogatoires** », par lesquelles on demande à une instance de procéder à un acte ; ». [Garrus,

³³⁷ Garrus, René. *Les étymologies surprises*. Paris : Belin, 1991, p. 269-270

³³⁸ Clément, Elisabeth, (et al.). *La philosophie de A à Z*. Paris : Hatier, 2006, p. 374

1991, p.106]³³⁹. *Rogare* a donné de nombreux dérivés et contribué à agrandir la famille et les emplois du terme interrogation. « Abroger » qui vient de *abrogare* « demande qu'on écarte » s'arroger, qui « qualifiait celui qui demandait plus que son dû et a donné arrogant » [Garrus, 1991, *Ibid*]. (...) *Derogare* (demander qu'on enlève un article de loi) a donné déroger etc. « *Interrogare*, « poser des questions entrecoupées de réponses » (avec *inter* –«entre », a donné **interroger**. *Interrogatio* est le modèle direct d'**interrogation** et le modèle indirect d'*interrogatoire*. *Prorogare*, « demande qu'on prolonge » (avec *pro-*, «en avant », a donné *proroger*. (...) ». [Garrus, 1991, *Ibid*]. L'interrogation est le *principe* de la question. Sa modalité primordiale, la demande d'information. D'après *Le Robert*, «Une question est une demande qu'on adresse à quelqu'un en vue d'apprendre quelque chose». «Interrogation» et «questionner» sont donnés par ce dictionnaire comme étant des synonymes, ou des termes en relation de synonymie. Si donc une question est bien une demande d'information, on ne manquera pas de remarquer l'aspect tautologique (question, demande d'information). Déclarer qu'une question est une information signifie *en contexte documentaire* :1) « Je vous informe que je vous demande de l'information », (que vous me produirez sous forme de réponse), 2) Cette demande d'information contient des éléments d'information implicites ou explicites permettant d'orienter d'emblée le récepteur-rechercheur d'information. Historiquement, le terme « question » est attaché à l'univers judiciaire, dans lequel il gravite, comme une sanction. Selon [Mourre, 1991, p. 3882], des tribunaux permanents nommés « questions perpétuelles » *quaestiones perpetuae*, furent créés à Rome en 149 av.J.C. A l'origine ces cours jugeaient les magistrats concussionnaires, puis «Il y eut bientôt onze questions perpétuelles » qui eurent à connaître d'autres crimes et délits³⁴⁰. Autrefois au Moyen âge, le mot signifiait «Torture [légale] infligée aux accusés et aux condamnés pour leur arracher des aveux». [*Le Robert*]. Le terme «requête» lui, est d'usage plus récent. «Demande instante, verbale ou écrite», signale [*Le Robert*]. Mais ce terme provient, selon *Wikipedia*³⁴¹, dans son acception contemporaine, du mot anglais «*Request*», qui correspond à une demande de traitement. Ce *néologisme* est employé dans l'univers des bases de données informatiques. «Question» a donné en français, entre autres dérivés, le verbe «questionner»,

³³⁹ Garrus, René. *Op.cit.*, 1991, p. 106

³⁴⁰ **Questions perpétuelles** : In Mourre, Michel. *Dictionnaire encyclopédique d'histoire : Q-S*. Nouv éd. Paris : Bordas, 1991, p. 3882

³⁴¹ **Requête**: In *Wikipédia* l'encyclopédie libre [en ligne]. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Requ%C3%AAt>. Consulté le 23 juillet 2009.

qui signifie poser des questions à quelqu'un, le mot «questionneur» avec le sens de «personne qui aime poser des questions», le vocable «questionnaire»³⁴², qui est une série de questions ordonnées auxquelles on doit répondre et enfin le terme «questionnement», pour le fait de (se) poser un ensemble de questions. A proprement parler, le questionnement est une recherche d'informations : avant même de lancer le processus de recherche d'information proprement dit, (RI), le professionnel démarre un processus de questionnement nécessaire avec le demandeur. Précédent la RI, le questionnement de la demande et du demandeur sont assimilables à une recherche d'information (RI), mené à travers des interactions dialogiques. Les pronoms interrogatifs («qui?», «quoi?», etc....) sont (étaient ?), parmi les marqueurs les plus usuels ou attendus de la question. «Est-ce que?» en début de phrase, pour les questions dites «totales», ou globales, ou encore fermées, autrement dit à réponses binaires : oui ou non (ou si). On les rencontre également dans les questionnaires écrits, sous la forme syntaxique:«Pensez-vous que?...», «Croyez-vous que?... ».Les marqueurs mélodiques, le plus souvent montants, se laissent entendre. Des éléments de phrases peuvent suggérer oralement une question si, mais pas seulement si, l'intonation mélodique interrogative est portée par la voix : «J'aurais pris tant de livres que ça ? »Sur un plan général, dans l'interrogation, la disposition des mots, c'est-à-dire « (...) l'inversion de l'ordre /sujet verbe est rare et pratiquement limitée à l'Europe occidentale, plus précisément au groupe roman et germanique » [Feuillet, 2000, p. 15].³⁴³ De nos jours, la forme interrogative des questions constitue une information quasi superfétatoire tant elle commence à se faire parcimonieuse et rare dans le langage courant. Le bibliothécaire est lui-même parfois questionné sous la forme de mots clés, jetés à l'emporte pièce: « Développement durable », « monuments romains », « Camille Saint-Saëns » etc..... Il faut en effet remarquer que si les formules de politesse sortent le bibliothécaire de sa *réserve*, toutes les questions ne sont plus aujourd'hui assorties d'intonations interrogatives. Il en est qui sont énoncées sur le mode affirmatif d'une méta-demande:«Je voudrais des informations sur...», «Je cherche la date de ...», «j'ai besoin de ...», etc. Mais le marqueur le plus civil et *distingué* de l'interrogation reste encore la forme mélodique «Est-ce que?...», ou l'inversion verbe sujet: «Savez-vous où?...», voire l'inversion

³⁴² Le questionnaire de Marcel Proust (1871-1922) est certainement le questionnaire littéraire ou d'écrivain le plus connu. Il est également consultable [en ligne] sur *Library* « Kolb-Proust Archives » <http://www.library.illinois.edu/kolbp/proust/gst.html>. Consulté le 20 janvier 2010

³⁴³ Feuillet, Jack. Typologie de l'interrogation globale. In *Interrogation 1 des marques aux actes*. Paul Bouchet, Jean-Michel Fournier, (Dir). Rennes : Presses universitaires de Rennes, 2000, p. 15

assortie d'un adverbe interrogatif: «Comment puis-je trouver?...», etc. La forme interrogative négative des questions se fait également entendre sur le mode: «Vous n'avez rien sur?...» qui semble placer le locuteur en position d'un doute dont il ne demanderait qu'à se libérer. Les tournures linguistiques des questions, la manière dont elles sont énoncées donnent des indications précieuses qui aident plus ou moins à cerner, à *profiler* le locuteur, (origine sociale, niveau de langue, etc.). Se multiplient, sous l'influence anglo-saxonne grandissante, les tours «C'est quoi? C'est qui qu'a écrit?...» etc., en même temps que les tics et les codes de langages populaires, notamment parmi les jeunes des quartiers de banlieue. D'autres marqueurs peuvent être de nature lexicale : c'est le cas des verbes performatifs³⁴⁴ : «Je vous demande si... »,....Le choix des marqueurs interrogatifs est fonction finalement de l'individu et du contexte dans lequel se réalise la communication.

3.2. Question et philosophie

A celui qui questionne la question et le questionnement, il apparaît indispensable de parler de l'étonnement qui le précède. Car l'étonnement est la source de l'interrogation en philosophie : [Platon].³⁴⁵ Aristote déclare : « (...) c'est l'étonnement qui poussa comme aujourd'hui les premiers penseurs aux spéculations philosophiques » [Aristote, 1991, p. 9].³⁴⁶ Plus largement : « Qu'est-ce qu'une question ? » Est-ce la constatation que je ne sais ni ceci ni cela, ou la constatation que je désire que l'autre me dise... ? Ou bien est-ce la description de l'incertitude de mon âme ? » [Wittgenstein, 1990 p. 126]³⁴⁷. D'après le dictionnaire de philosophie de référence qu'est devenu le«*Lalande*», le terme «question» a connu un sens primitif «d'enquête et d'investigation» qui a disparu, [Lalande, 1991, p. 872]³⁴⁸. Le sens premier équivaut à «Ce qui est mis en discussion; sujet dont on traite ». Le second sens se comprend dans une acception linguistique: «acte linguistique consistant à énoncer soit une fonction propositionnelle, soit une lexis, en marquant (par l'intonation, par la forme grammaticale, ou par un signe de ponctuation) que l'on demande à quelqu'un soit de la

³⁴⁴ Pour une liste exhaustive des verbes performatifs français, voir : Vanderveken, Daniel. Analyse des verbes performatifs français. In *Les actes de discours*. Liège : Bruxelles : P. Mardaga, 1988, p. 165-203.

³⁴⁵ Platon. *Théétète*, 115 d

³⁴⁶ Aristote. *Métaphysique. Tome 1, livres A-Z*. Paris : Vrin, 1991, p. 9

³⁴⁷ Wittgenstein, Ludwig. *Tractatus logico-philosophicus*. Paris : Gallimard, 1990. p. 126

³⁴⁸ Lalande, André. *Vocabulaire technique et critique de la philosophie*. 16^e éd. Paris : Presses universitaires de France, 1991, p. 872.

compléter dans le premier cas, soit de l'affirmer ou de la nier dans le second ». Question signifie donc en philosophie deux choses : le sujet dont on traite et que l'on peut ramener à problématique (ensemble de questions) et une demande faite à autrui en vue d'éclaircir certains points de sa démarche ou quelques unes, voire la totalité de ses affirmations. « Problématiser, c'est échanger et trier les questions » [Maulini, 2005, p. 123].³⁴⁹ « *Quid* » et « *quod* » sont deux mots latins rendus célèbres par la philosophie du questionnement pour exprimer respectivement le « pourquoi » et le « comment », qui sont les deux modes d'accession et d'explicitation de la connaissance. La philosophie nomme quiddité, (du latin scolastique *quidditas* : dérivé du pronom interrogatif, *quid* : quoi ?), l'essence d'une chose, ce qu'elle est. La philosophie interroge la quiddité à chaque fois qu'elle tente de comprendre le mode d'existence d'une réalité. Aristote³⁵⁰ distingue quatre sortes principales de questions: « le fait, le pourquoi, si la chose existe, ce qu'elle est ». La philosophie grecque a inauguré et consacré la question comme méthode de connaissance de l'universel et du monde. La maïeutique socratique, (accoucher, faire accoucher), n'est rien d'autre qu'une « technologie intellectuelle », au service de l'acte de connaître. Au sein des Universités, le moyen âge scolastique en fera tout aussi bien un mode particulier, le commentaire questionné, et un genre littéraire la *questio*, qui avec la *disputatio* « est à la fois un exercice d'apprentissage et une méthode d'enseignement (...). Questions disputées et questions extraordinaires sont discutées par le maître, cette dernière pour le seul prestige » [Libera, 1992, p. 30].³⁵¹ D'autres penseurs (nous n'en citerons que quelques-uns), ont utilisé la question générique comme outil de connaissance et d'investigation, capable de piocher dans le réel et nos représentations. Montaigne (1533-1592), et son « *Que sais-je?* » dubitatif ne cessera de s'interroger et d'interroger. A son tour Kant (1724-1804) avec sa célèbre trinité métaphysique demandera: « Que puis-je savoir? Que dois-je faire? Que m'est-il permis d'espérer? ». Interroger la question elle même en ses fondements tout en réinterrogeant des questions récurrentes d'ordre philosophique reste, pour de nombreux chercheurs, une préoccupation d'actualité [Wolf,

³⁴⁹ Maulini, Olivier. *Questionner pour enseigner et pour apprendre*. Issy-les-Moulineaux, ESF, 2005, p.127

³⁵⁰ Aristote : *Organon Seconds analytiques*, Vrin, livre II, Chap. 1, 86b, 25-35, p.161-163, [Aristote, 1970, p.161-163].

³⁵¹ Libera, Antoine de. *La philosophie médiévale*. Paris : Presses universitaires de France, 1992, p.30

2007].³⁵²

3. 3. La question du questionnement

Notre rapport au monde est un processus de questionnements ininterrompus pour connaître. Maulini distingue quatre types de questionnement : « Le questionnement didactique logique de résolution (cours dialogué), le questionnement évaluateur logique de l'exposition (exposé magistral), le questionnement scientifique logique de la négociation (recherche fondamentale), le questionnement autodidacte logique de la problématisation (recherche documentaire) » [Maulini, 2002, p.4-5]³⁵³. Le questionnement a donc un rapport étroit et didactique avec toutes les formes de la recherche de l'information et de la connaissance.

Le questionnement est premier et ontologique chez Heidegger, (1889-1976) qui (re) pose la question de l'être. «L'être-là», le Dasein, qui est la question de l'être réinterrogeant...l'être. Le Dasein est un être tout entier questionnant. « Tout questionner est un chercher », [Heidegger, 2002. p.28]³⁵⁴ et « Chercher, sur le plan de la connaissance, s'appelle « recherche » quand est dégagé pour déterminer ce après quoi la question se pose ». [Heidegger, 2002. *Ibid.*]. Heidegger verra dans le questionnement une finalité : « simple question pour voir », mais cette simplicité de la question, que nous qualifierions de *simplexe*, tant elle est en lien avec le complexe, force le principe de la visibilité : « rendre visible, l'invisible, l'inconnu connu » [Foucault, 1989, p.316-317].³⁵⁵ Le *Tlfi : Trésor de la langue française informatisée*, donne à ce terme la définition suivante sommaire, tout en proposant une citation de...M Meyer, que nous reproduisons intégralement, laquelle répond plutôt, selon nous, à la définition de la question : « Fait de poser un ensemble de questions sur un problème ; ensemble de ces problèmes. On peut dire qu'une question est un obstacle, une

³⁵² Wolf, Francis, (dir) *Pourquoi y a-t-il quelque chose plutôt que rien?* Paris: éditions Rue d'Ulm : Presses universitaires de France, 2007. 222 p. (Les rencontres de normale Sup') Isbn 978-2-13-055504-9 [N.b. : On lira dans cet ouvrage les contributions de [Ferro, 2007 p.57-78] : *Une typologie des réponses à la question*; [Wolf, 2007, p.81-112] : *Une question Hybride ?* et des réflexions pertinentes de Meillassoux [2007, p. 137] : *Question canonique et facticité*

³⁵³ Maulini, Olivier. La scolarisation des technologies : questionnement didactique, questionnement pédagogique. [en ligne] Disponible sur <http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/maulini/scolarisation-tic.html> Consulté le 30 novembre 2009

³⁵⁴ Heidegger, Martin. *Etre et temps*. Paris: Gallimard, 2002. p. 28

³⁵⁵ Foucault, Michel. *Les mots et les choses : une archéologie des sciences humaines*. Paris: Gallimard, 1989. p.316-317

difficulté, une exigence de choix, donc un appel à une décision. On décide d'une question en y répondant. Cela implique qu'il n'y a pas de question sans réponse (...). Question, donc processus de questionnement, c'est-à-dire dynamique d'un passage résolutoire (M. MEYER, Log., lang. et argumentation, Paris, Hachette, 1982, p. 125) ». ³⁵⁶ Si nous avons indiqué que cette définition du questionnement répond plutôt à la définition de la question, c'est en raison de la proximité quasi synonymique des deux termes. En effet, le questionnement est un ensemble de questions, dans lequel la question est posée pour être diluée par l'interrogativité, modalité agissant comme principe actif et se diluant dans la question. Il semble délicat, sinon impossible, de démêler la question du questionnement autour duquel elle s'enroule. Le questionnement peut s'envisager selon plusieurs finalités qui ne s'excluent pas les unes les autres. Un conflit surgit avec le monde lorsqu'il s'agit pour l'homme de connaître et de vivre dans son environnement. Ce que Le Coadic [2007] ³⁵⁷ avec d'autres, qualifie de besoin d'information. « Qu'est-ce cela autour de moi ? » en parlant du monde. Comprendre le monde, c'est alors accepter d'y vivre en l'interprétant à sa mesure, mais c'est encore l'interpréter à la mesure de chacun par le biais du langage, langage qui, chez l'homme, naît d'instinct selon [Pinker, 1999]. ³⁵⁸ Le langage, parce qu'il est interprétable et polysémique produit incessamment du sens, tout en reproduisant les interprétations humaines, car « Le langage est, de fond en comble, discours » [Foucault, 1989, p. 110]. ³⁵⁹

3.3.1. Question et linguistique : les trois modalités du langage : assertion, question, ordre

Dans cette partie nous abordons quelques uns des éléments de l'analyse du discours issus principalement des théories des linguistes et des philosophes du langage. Notre attention se porte sur la théorie des actes du langage, (*Speech Act*) qui se fonde sur l'analyse discursive. Selon cette théorie, en parlant, un locuteur effectue des actions, appelées actes de langage. Trois fonctions essentielles sont mises au jour : « -altérer l'état de l'auditeur (fonction d'acte) ; -Traduire l'état du locuteur (fonction modale) ; -dire comment sont les choses

³⁵⁶ **Questionnement.** *Tlfi : Trésor de la langue française informatisé* [en ligne] disponible sur [www.http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/advanced.exe?8;s=384404085](http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/advanced.exe?8;s=384404085). Consulté 16 janvier 2009.

³⁵⁷ Le Coadic, Yves-François. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*. Paris : ADBS, 2007. 204 p. (Sciences et techniques de l'information) Isbn 978-2-84365-097-0

³⁵⁸ Pinker, Steven. *L'instinct du langage*. Paris Odile Jacob, 1999. 493. Isbn 2-7381-0666-8

³⁵⁹ Foucault, Michel. *Les mots et les choses : une archéologie des sciences humaines*. Paris: Gallimard, 1989, p. 110

(fonctions référentielles) » [Blanchet, 2004, p. 83-84].³⁶⁰ La plupart des questions émises entraînent l'auditeur qui reçoit la question à agir. Nous nous inspirons de la notion d'acte de langage* pour l'étude de la question. Ainsi lorsque nous savons qu'une question n'est jamais vraie ou fausse, à la différence des réponses, qui peuvent être ou vraies ou fausses » nous savons que les actes de langage sont dits « réussis ou non », selon qu'ils comportent un certain nombre de conditions de réussites. (L'énonciateur doit savoir de quoi il parle, être sincère, être capable de se porter garant de ce qu'il avance). Depuis les travaux d'Emile Benveniste, (1902-1976), les linguistes ont coutume de compter au nombre de trois les fonctions interhumaines [Benveniste 1993]³⁶¹ du discours de l'homme parlant et agissant: «On reconnaît partout qu'il y a des propositions assertives, des propositions interrogatives, des propositions impératives» [Benveniste, 1993, p. 130]. Ce sont ces propositions interrogatives, que nous appelons questions, qui nous intéressent au premier chef. [Diller, 1980] ³⁶²retient quant à elle, trois types d'activités langagières pour décrire les actes de langage :1) Ceux qui décrivent le monde ; 2) Ceux qui interrogent le monde 3) ; Ceux qui cherchent à changer le monde. Cette dernière typologie plutôt téléologique rejoint ou est issue des constations de Benveniste. Elle jouxte et se rapproche encore de celle, davantage anthropologique, communicationnelle et des techniques dites du développement personnel de [Bellenger, Couchaere, 2007, p.15] ³⁶³pour qui les actes de langage constituent trois comportements fondamentaux de l'être humain communiquant, à savoir :1) transmettre des informations ; 2) demander quelque chose ; 3) donner des ordres. Pour un professionnel de l'information, cette dernière typologie, que nous pourrions qualifier de polysémique, résume bien la difficulté, partagée par l'ensemble des chercheurs, qu'il y a à distinguer des modalités des actes du langage. En effet et nous ne saurions trop insister la dessus en raison de leur caractère d'évidence fondamentale, pour les sciences de l'information: «demander quelque chose» (2) et «donner des ordres», (3), c'est encore et toujours «transmettre des informations »

³⁶⁰ Blanchet, Alain. *Dire et faire dire : l'entretien*. 2^e éd. Paris : Armand Colin, 2004, p. 83-84

³⁶¹ Benveniste, Emile. *Problèmes de linguistique générale 1*, Paris : Gallimard, 1993. p. 130.

³⁶² Diller Anne-Marie. *Etude des actes de langage indirect dans le couple question réponse en français*. Thèse de 3^e cycle de linguistique. Université de Paris 8 Saint Denis, 1980. 235 p.

³⁶³ Bellenger, Lionel, Couchaere, Marie-Josée. *Les techniques de questionnement: poser et se poser les bonnes questions*. Issy les Moulineaux : Esf éditeur, 2007, p. 15

3. 3.1.1. Questions et rhétorique³⁶⁴

« Sans question, disait déjà Aristote, il n’y aurait pas deux choix contraires, tout le monde aurait le même avis et ne consulterait seulement que lui-même pour tirer les choses au clair. Dès lors, la rhétorique, c’est l’analyse des questions qui se posent dans la communication interpersonnelle et qui la suscitent ou s’y retrouvent » [Meyer, 2009, p.11]³⁶⁵. La rhétorique distingue les effets de plusieurs formes dans le discours rhétorique. Le *logos*, le *pathos* et l’*ethos*. Le *logos* représente la raison, le discours, l’argumentation au sens logique. Le *pathos* recouvre l’ensemble des procédés affectifs (les passions) que l’orateur tente de mobiliser pour attendrir l’auditoire. Enfin, l’*ethos* renvoie aux réponses : « Pour les penseurs romains comme Cicéron ou Quintilien, ce n’est ni le *logos* (ou discours) ni l’interlocuteur (*pathos*), mais le caractère exemplaire, fiable et juste de l’orateur qui compte. L’orateur est identifié à l’*ethos* car il est considéré du point de vue de sa crédibilité. Son autorité relève de l’aspect moral (...) » [Dortier, 2009, 42-43]³⁶⁶ C’est l’image que l’orateur donne de lui. Nous verrons plus loin comment aujourd’hui les professionnels de l’information tirent ou peuvent tirer profit de cette posture médiatrice d’autorité morale. Le professionnel de l’information, soucieux de communiquer et de restituer de l’information en réponse, cherche à convaincre son interlocuteur du bien fondé de celle-ci qu’il lui communique. C’est cet art de faire et un savoir répondre qui est attendu du professionnel, que nous nous interrogeons. Ce qui vient d’être dit est plus directement observable sur les sites de questions réponses en ligne. « Tout discours oral ou écrit suppose un *éthos* (...) » [Maingueneau, 1996, p. 40]³⁶⁷. Hors des réponses retrouvées par les systèmes de recherches bibliographiques, (Sigb des Opac), les réponses proposées au public sont souvent des *convictions* professionnelles argumentées. Par convictions, nous entendons des choix épistémiques personnels ou idiosyncrasiques. (A une même question peut exister une variété de réponses documentaire possibles ou acceptables sur lesquelles l’usager peut fonder une confiance *épistémique plausible*). Parce qu’elles sont

³⁶⁴ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d’information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n’ont pas lieu d’être.

³⁶⁵ Meyer, Michel. *La rhétorique*. 2^e éd. Paris : Puf, 2009, p. 11

³⁶⁶ Dortier, Jean François. La rhétorique antique In *L’art de convaincre : d’Aristote à Obama*. *Sciences Humaines*, novembre 2009, n°209, p. 42-43

³⁶⁷ Maingueneau, Dominique. *Les termes clés de l’analyse du discours*. Paris : Seuil, 1996, p. 40

référéncées, élaborées et proposées par des professionnels, ces réponses peuvent être appelées « documentaires ». Bernard Dupriez propose la définition suivante du terme question : « Assertion dont le prédicat demande à être complétée ou confirmée par l'interlocuteur », [Dupriez, 1984, p.370]³⁶⁸. Il donne le mot « *requestion* » comme tactique « afin de se dérober à une question par une autre question ». Ce qui peut aussi se comprendre comme une demande d'information complémentaire. Dupriez note encore que « La fonction injonctive devient prépondérante dans l'interrogatoire ». Le questionnement documentaire est proche, au moins dans l'état initial procédural, de l'interrogatoire y compris dans ce que ce dernier a d'inquisitorial, autrement dit quand le professionnel demande (commande) des précisions contextuelles et cognitives. La rhétorique, on l'a vu plus haut, est ce procédé littéraire qui consiste en l'art de bien parler ou d'écrire en agençant, le discours ou l'écrit, par des techniques, entre autres des figures de style ou tropes. Ces figures visent à convaincre ou à plaire pour emporter l'adhésion de l'auditoire ou du lecteur. La rhétorique utilise aussi les questions comme procédé argumentatif et démonstratifs. Dans ce paragraphe nous souhaitons montrer au lecteur deux de ces figures de rhétorique qui peuvent être utilisées lors des interactions avec le public. Souvent proches du dialogue, ces formes n'appellent de réponse que de l'énonciateur de la question. « La forme la plus rhétorique de la question est l'assertion déguisée ou interrogation oratoire (« *fausse interrogation* » dit Couraud) » [Dupriez, 1984, p. 371] et ce que l'on recouvre sous le terme savant de subjection. « **La subjection**, première figure de la manipulation, est la présentation d'une idée sous la forme question-réponse. Cette formule (qu'on ne doit pas confondre avec la dubitation qui marque l'hésitation, l'incertitude) met en valeur une idée en la présentant comme la réponse à une question. Elle est souvent plus efficace qu'une simple affirmation, surtout à l'oral car elle transforme faussement le monologue en dialogue. (...) ». [Robrieux, 1993, p. 79]³⁶⁹. Ainsi, un usager de bibliothèque arborant un air avantageux : « Bonjour, Monsieur le bibliothécaire. *Je suis botaniste et je souhaiterais me documenter sur l'olivier (Olea europea)* ». -Le bibliothécaire : « Bonjour, Monsieur. *Vous trouverez des ouvrages que vous recherchez sur les oléacées en 583, classification Dewey des angiospermes dicotylédones. Certes, vous m'objecterez en qualité de botaniste, qu'Olea europaea est désormais classé parmi les eudicotylédones (dicotylédones*

³⁶⁸ Dupriez, Bernard. *Gradus: les procédés littéraires: dictionnaire*. Paris: 10 /18, 1984. p. 370.

³⁶⁹ Robrieux, Jean-Jacques. *Eléments de rhétorique et d'argumentation*. Paris: Dunod, 1993. p. 79

vraies). Mais la classification APG III³⁷⁰ de 2009 n'est pas appliquée dans les bibliothèques publiques. « (...) **la question rhétorique** ou question de style est une question qui suppose une réponse unanime et non exprimé de l'auditoire. C'est une manière de s'attirer l'adhésion du public sur des évidences. (...) ». [Robrieux, ibid.]. La question rhétorique n'appelle pas de réponse : -Bibliothécaire : « *Pourquoi les bibliothèques sont pleines de livres ? Mais c'est le propre des bibliothèques que de conserver des ouvrages !* »

3. 3.2. Des fonctions de la question

Les questions, le fait de questionner, révèle d'importants effets et exercent des fonctions à fortes contraintes pragmatiques et sociales en général, et plus particulièrement sur le professionnel.

Le questionnement, surtout face au public, a aussi une acception de forte de mise en scène de soi. Ainsi: «Questionner, c'est désirer savoir une chose. Cependant, dans beaucoup de débats intellectuels, les questions qui suivent l'exposé du conférencier ne sont nullement l'expression d'un manque, mais l'assertion d'une plénitude. Sous couvert de questionner, je monte une agression contre l'orateur; «questionner» reprend alors son sens policier : «questionner», c'est interpeller. Cependant, celui qui est interpellé doit feindre de répondre à la lettre de la question, non à son adresse ». [Barthes, 1971, p.10]³⁷¹ « Chaque question a comme fonction première d'obtenir de la personne questionnée une réponse verbale. Mais alors qu'une question a une forme unique, elle peut avoir plusieurs fonctions ». [Le Coadic, 2007, p. 51].³⁷²

Le Coadic distingue d'une part « les questions informationnelles » parmi lesquelles les « questions épistémiques » qui ont pour finalité d'obtenir soit de « l'information contextuelle » appelée alors par « questions épistémiques référentielles », soit les « questions épistémiques évaluatives » quand la question porte sur « le savoir de personnes interrogée ». [Le Coadic, 2007, p. 52]. D'autre part, Le Coadic dénote les questions « expressives et de contrôle social » lesquelles, selon lui, « n'ont pas de contenu informationnel ». [Le Coadic,

³⁷⁰ **APG III** : Classification APG. III La **classification APG III** (2009), ou classification phylogénétique, est la troisième version [classification botanique](#) des [angiospermes](#) établie par [l'Angiosperms Phylogeny Group](#). C'est la [classification botanique](#) la plus importante aujourd'hui. Elle est une modification de la [classification APG II \(2003\)](#).

: Disponible sur *Wikipédia* [en ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Classification_APG_III Consulté le 02 février 2011

³⁷¹ Barthes, Roland. *Ecrivains, Intellectuels, Professeurs. Tel quel*, 1971, n°47, p. 10

³⁷² Le Coadic, Yves-François. *Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic*. Paris: ADBS, 2007. p. 51

2007, *Ibid*]. Enfin, pour Le Coadic les « questions onomatopéiques » demandent « que la réponse soit répétée pour confirmer qu'elle [la question] a été bien comprise ; elles sont parfois une paraphrase de la question originale et font office d'accusé de réception. Il est des questions qui relèvent du contrôle social, et le professionnel de l'information y est soumis par sa tutelle: « Bibliothécaire : Voilà les statistiques de fréquentation du mois dernier. Responsable du service : Merci. Vous avez comparé avec les chiffres de l'année dernière ? Bibliothécaire : *Oui*. Responsable du service : Et alors ? Qu'en pensez-vous ? Quels sont les écarts ? Bibliothécaire : Par rapport à l'année dernière nous avons baissé de 3%. Responsable du service : Pour quelle raison d'après vous ? » [Miribel, 2009, p. 418].³⁷³ Spécialiste de l'entretien d'explicitation, Pierre Vermersch retient quant à lui, six fonctions *différentes* des questions [Vermersch, 2006, p. 1].³⁷⁴ La première fonction « est celle de s'informer » ; la deuxième fonction est celle « d'engager l'autre », autrement dit d'établir une relation, c'est « la fonction de contrat de communication ». La troisième fonction est celle d'« évaluer » principalement dans la formation et dans l'enseignement : « (...) On utilise souvent des questions pour « évaluer » si l'élève ou le formé connaît la réponse. Par exemple : quelle est la règle de l'accord des participes passés ? » La quatrième fonction est celle de « mobiliser » l'attention des élèves : la cinquième fonction est celle de « faire savoir », que l'on sait, c'est une fonction détournée de l'interrogation, « elle est plus une affirmation déguisée qu'une question. « Ne pensez-vous pas que c'est un scandale ? ». La sixième fonction est de rechercher de la gratification. « C'était bien ? » [Vermersch, 2006, p. 2- 4]. Enfin, Vermersch, remarque qu'une même question peut assumer plusieurs des fonctions citées.

3. 3.2. 1. Des questions et donc des demandes

Une des fonctions essentielles du langage est de pouvoir agir sur autrui. Ce que le linguiste Roman Jakobson³⁷⁵ (1896-1982) dénomme « la fonction conative ». Une question, dans un contexte documentaire, peut être assimilée à un acte de langage par lequel « quelqu'un (ici un utilisateur), essaye de faire faire des choses à autrui ». Nous considérons que la notion d'acte est un concept opératoire suffisant, même s'il est critiqué par un autre linguiste, pour qui un

³⁷³ Miribel, Marielle de. *Op.cit*, 2009, p. 418

³⁷⁴ Vermersch, Pierre. *Expliciter*, n°65, juin 2006 ; p. 1. Disponible [en ligne] sur : http://www.grex2.com/assets/files/expliciter/65_mai_2006.pdf Consulté le 22 juin 2012

³⁷⁵ Jakobson, Roman. *Essai de linguistique générale*. Paris : Editions de Minuit, 1963.

acte est d'abord « (...) un geste ou ensemble de gestes ». [Berrendonner, 1981 p. 81].³⁷⁶ Pour Benveniste, il convient de préciser, pour qu'un énoncé soit déclaré acte, que le locuteur soit « autorisé ». Nous admettons donc d'une part, que les questions sont posées dans des univers dévolus au savoir, à l'organisation et à la transmission de ce savoir. Que ces lieux sont conséquemment revêtus de prestiges symboliques, réels ou imaginaires, et s'associent quelque fois à la solennité des missions historiques de l'édifice. Ces édifices que sont les bibliothèques et les centres de documentation sont ainsi parés par le public, à tort ou à raison, d'une autorité intellectuelle et informationnelle. Ce sont donc des lieux autorisés, car socialement reconnus et d'utilité publique. D'autre part, les répondants, autrement dit les professionnels de l'information, reçoivent toute légitimité pour ce faire professionnel, qui est de répondre en principe avec compétence, de se manifester *es* qualités de professionnels de l'information, et ainsi d'opérer, comme tels, dans le cadre de leur mission ou service de renseignements aux usagers. L'autorité du professionnel est liée à sa fonction sociale, non à sa personne. Ainsi, le professionnel est fait *de facto* locuteur légitimement autorisé par sa présence dans la bibliothèque. Cet adoubement lui échoit d'autant plus qu'il a reçu autorité (études, concours, compétences), et prestige professionnels, ce capital culturel symbolique dont parle Bourdieu.

En contexte de recherche d'information pour autrui, la parole n'est pas séparée de l'action. L'utilisateur quant à lui, fonde à son tour, son pouvoir de questionner sur un contrat de communication tacite, implicitement inscrit dans l'activité de service attendue, certes en un moindre capital symbolique et social, en cela qu'il sait que le professionnel se *doit* de lui répondre, (l'utilisateur est un *ayant droit*), et par sa présence motivée, semble t-il, par un besoin d'information (donc un manque de connaissance en principe *infériorisant*), sur le lieu d'autorité sociale et de prestiges intellectuels, que sont la bibliothèque ou le centre de documentation. Enfin, selon Catherine Kerbrat-Orecchioni, afin de concilier les points de vue linguistique (Benveniste), et pragmatique (Searle), il y a lieu « (...) d'opposer demande d'un dire (question) et demande d'un faire, que nous appellerons requête (...) et que « la question et la requête font partie de la même catégorie englobante, celle des demandes ». [Kerbrat-Orecchioni, 2008, p.84].³⁷⁷ « -Demande d'un dire : Dis-moi l'heure ! -Demande d'un faire : Ferme la fenêtre ! » Sous ces deux précédents exemples d'énoncés directifs donnés par

³⁷⁶ Berrendonner, Alain. *Éléments de pragmatique linguistique*. Paris: Minuit, 1981 p. 81

³⁷⁷ Kerbrat-Orecchioni, Catherine. *Les actes de langage dans le discours: Théorie et fonctionnement*. Paris: Armand Colin, 2008, p. 84

Kerbrat-Orecchioni, se dissimulent les questions, «Est-ce que tu peux me dire l'heure?» et «Est ce que tu veux/peux fermer la fenêtre?». Si l'on accepte d'une part, l'idée générale qu'une demande³⁷⁸ est une question, «Demande: action de demander, de faire connaître à quelqu'un » nous soutiendrons que sous la question de l'usager perce sa demande et inversement.

3. 4. Questions et activité de service

Le marketing bibliothéconomique anglo saxon a profondément influencé et récemment modifié les approches sémantiques des concepts de « public » et de « services publics » des bibliothèques. A la figure traditionnelle du « lecteur » s'est insensiblement substituée, celle de l' « usager » puis celle de l' « utilisateur ».³⁷⁹Ces expressions n'étant pas stabilisées, nous conservons ce trio sémantique, en lui accordant une fonction générique synonymique, car il est englué dans une commune action pratique d'accueil de service, privé ou public, plus particulièrement spécifique ou acquise dans le service public [Weller, 1999]³⁸⁰. Selon l'approche de la « cognition située ou action située* » « (...) l'interaction « agents-clients » est inhérente à la construction du service ; elle sert les scènes de coproduction et de co-action (voire de co-ajustement entre les partenaires (...)) » [Valléry, 2004, p. 128]³⁸¹. Ces actions sont donc construites ou co construites dans le cadre de « relations de services* » [Weller, 2012, p.636-623]³⁸²et sont conséquemment coproduites par des logiques d'actions ou des séries d'actions. La question énoncée par un utilisateur en bibliothèque et en centre de documentation [Guyot, 2012, p. 36]³⁸³ révèle simultanément des actions de services à accomplir: au minimum une demande d'information (s) souvent à expliciter et parfois une

³⁷⁸ Emploi critiqué par Yves-François Le Coadic. *Op, cit*, 2007, p. 14. Mais « Le besoin renvoie à un manque (...) la demande suppose un autre à qui elle est adressée ». Michelot, Christian. **Demande** : In *Vocabulaire de psychosociologie :positions et références*. (Barrus-Michel, Jacqueline, Eugène, Enriquez, André, Léon (dir.) Ramonville Saint-Agne :Erès, 2006, p. 324-328

³⁷⁹ Voire celle du « client » aussi bien en bibliothèques comme en centres de documentation

³⁸⁰ Weller, Jean-Marc. *L'Etat au guichet :sociologie cognitive du travail et modernisation des services publics*. Paris :Desclée de Brouwer, 1999. 254 p. (Sociologie économique) Isbn 2-220-04390-8

³⁸¹ Valléry, Gérard. Relations de service et approche ergonomique :saisir le caractère dynamique et situé de l'activité au travers de l'analyse des interactions « agents clients ». *@ctivités* 1(2), 2004, p.128 Disponible en ligne sur <http://www.activites.org/v1n2/vallery.pdf>

³⁸² Weller, Jean-Marc. Relations de service. In *Dictionnaire du travail* (coord. Par Bevort, Antoine, Jobert, Annette, Lallement, Michel., Mias, Arnaud.). Paris : Puf, 2012, p. 636-643 Disponible en ligne sur Hal <http://hal.inria.fr/docs/00/72/80/46/PDF/AS42-PUF2012-weller-VF.pdf> Vérifié le 7 juin 2013

³⁸³ Guyot, Brigitte. L'activité de prestataire : éléments d'économie des services . In *Management de l'information dans les organisations : éléments de méthodes* , 2012, p. 36. Disponible [en ligne] sur archivesic [http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/57/PDF/2012MANAGEMENT INFO GUYOT.pdf](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/57/PDF/2012MANAGEMENT_INFO_GUYOT.pdf) Consulté le 10 octobre 2012

demande d'action (s), un agir souvent implicite. (Sous la demande d'information perçue la demande de réduction ou de suppression de l'incertitude de l'utilisateur questionneur). Ces deux types de demandes réfèrent aux activités de service : produire, agir et communiquer de l'information pour quelqu'un. Il existe plusieurs « types de situations » de service : « l'accueil, l'orientation, les services à distance, le conseil et l'accompagnement » [Cerf, Falzon, 2005, p. 14-15]³⁸⁴ auxquels *types de situations* nous ajouterons bien entendu, le « renseignement » et l'« information » communiqués au public au sein de structures documentaires, susceptibles de favoriser et d'établir une médiation documentaire et informationnelle entre des collections, de l'information, des objets informationnels (artefacts), et des usagers demandeurs. Car l'activité qui consiste à répondre, pour un professionnel de l'information à une question d'un usager en bibliothèque ou en centre de documentation est une activité de service.³⁸⁵ Calenge renchérit en notant que « Les agents de la bibliothèque, comme fonctionnaires, ont eux-mêmes des obligations de services, au sens où, participant de la fonction publique, ils ont à l'égard de l'autorité publique un rôle d'assistance, de soumission, de participation au service public ». [Calenge, 1996, p. 22].³⁸⁶ Idée entrevue déjà par Bertrand « (...) il est clair que les relations entre le demandeur et le prestataire de service sont, dans les bibliothèques, délicates car soumises à cette tension être au service/être serviteur (serf). » [Bertrand, 1995, p. 92].³⁸⁷ Ce service se rend toujours dans le « service public à la française », [Denoix de Saint Marc, 1996]³⁸⁸, ou ce qu'il en reste tant les processus de « modernisation » (efficacité, productivité, qualité), en cours modifient ses spécificités au plan général [Chevallier, 2012].³⁸⁹ Dans l'univers des bibliothèques, cette nouvelle logique d'efficacité exerce une puissance d'attraction sans limite sur la bibliothéconomie en France, fascinée par les modèles d'activités rationnelles, d'actions instrumentales, et de compétitivité anglo saxons en finalité tournés vers des buts utilitaires et comptables: « Les deux dernières décennies ont vu l'expression de « services aux publics » se

³⁸⁴ Cerf, Marianne, Falzon, Pierre. Une typologie des situations de service. In *Situations de service. Travailler dans l'interaction*. Paris : Puf, 2005, p. 14-15

³⁸⁵ Fédération internationale des associations de bibliothécaires et de bibliothèques. Section des bibliothèques publiques. Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA-Unesco. Paris : Abf, 2002, 87 p. (Médiathèmes ; 3) Isbn 2-900177-21-9

³⁸⁶ Calenge, Bertrand. *Op. cit.*, 1996, p. 22

³⁸⁷ Bertrand, Anne-Marie. *Op. cit.*, 1995, p. 92

³⁸⁸ Denoix de Saint Marc, Renaud. (dir). Le service public : rapport au Premier Ministre. Paris : la documentation française, 1996. (Collection des rapports officiels)

³⁸⁹ Chevallier, Jacques. *Le service public*. 9^e éd. . Paris :Puf, 2012. 127 p. (Que sais-je ; 2359) Isbn 978-2-13-059504-5

substituer progressivement à celle de « service public ». Le changement de nombre et de structure grammaticale va au-delà de l'afféterie stylistique : il exprime une mutation sémantique, elle-même révélatrice d'un bouleversement idéologique. (...). « La provenance géographique [Etats-Unis] de l'expression ainsi que la date de son irruption dans le lexique bibliothéconomique français n'ont rien pour étonner. Les années quatre-vingts sont celles de la remise en cause de l'Etat-providence dans le sillage de la récession touchant l'économie mondiale à partir de la crise pétrolière de 1973. Le retour de théories économiques libérales contestant le bien-fondé de l'interventionnisme étatique a d'abord eu lieu aux Etats-Unis, sous la présidence de Ronald Reagan, avant de se déplacer en Europe via le Royaume-Uni, alors gouverné par Margaret Thatcher. Dans le monde de l'entreprise, de nouveaux discours se font alors entendre, en provenance de disciplines émergentes comme le management ou le marketing. C'est à ce dernier qu'est empruntée la notion de services, employée au pluriel [Soret, 2007, p. 11].³⁹⁰

3. 5 Question et besoin d'information

Cole a réinterrogé la question du besoin d'information, [Cole 2012]³⁹¹. Il propose une théorie reliant la recherche d'information à la formation de la connaissance. Mais Comment comprendre le besoin d'information d'un usager, besoin transféré par l'usager au cours de l'interaction informationnelle, sur un professionnel pour répondre à ce besoin? « La négociation des questions dans un processus d'interaction informationnelle est un des actes de communication les plus complexes (...), [Le Coadic, 1994, p. 53].³⁹² La négociation de ce besoin est inscrite dans une intention de communication réciproque théoriquement postulée : l'entente communicationnelle (ou intercompréhension ou principe de coopération). Grice (1913-1988) philosophe du langage, a établi une théorie du langage selon laquelle la signification demeure dans la communication avec un locuteur. Grice a développé dans les sciences du langage en particulier, la notion de «maximes conversationnelles», [Grice, 1979 p. 57-72]³⁹³, ou lois du discours, Appelées aujourd'hui, *maximes de Grice*, elles sont intégrées

³⁹⁰ Soret, David. *Op, cit* , 2007, p. 11

³⁹¹ Cole, Charles. *Information Need. A Theory Connecting Information Search to Knowledge Formation*. Medford, New Jersey : Published on behalf of the American Society for Information Science and Technology by Information Today, Inc., [2012] ©2012, 224 p. (ASIST monograph series.)
9781573874298 1573874299

³⁹² Le Coadic, Yves-François. *Op, Cit*, 1994. p. 53

³⁹³ Grice, Paul H. Logique et conversation. *Communications*, 1979, n°30, p. 57-72.

dans le *principe de coopération* : « Faites que votre contribution conversationnelle corresponde à ce qui est exigé de vous, au stade atteint par celle-ci, par le but ou la direction acceptée de l'échange parlé dans lequel vous êtes engagé » (H. Paul Grice 1975, » [cité par Garric, Calas, 2007, p. 94]³⁹⁴. Ces maximes sont au nombre de quatre: 1) *Maxime de quantité*: fournir la quantité nécessaire d'information ;2) *Maxime de qualité* : dire ce que l'on considère comme vrai ;3) *Maxime de pertinence* : parler à propos, en relation avec le sujet dont il est question;4) *Maxime de manière*: parler clairement, avec précision et méthode. Ces lois forment un ensemble de règles que sont censés respecter les interlocuteurs pour assurer l'acte idéal de communication. Grice soutient l'idée que l'échange de paroles entre interlocuteurs est induit, nous l'avons dit, par un principe de coopération, c'est-à-dire dire que tout échange verbal repose sur un accord tacite de coopération entre interactants. [Recanati, 2008, p. 106]³⁹⁵ commentant Grice, en retient la notion d'«intention communicative». Questionner, c'est en l'occurrence, pour un usager mettre à découvert une part de soi et partant révéler à quelqu'un, en l'espèce un professionnel de l'information, qu'on ne sait pas quelque chose. Pour Le Coadic, *via* [Belkin, 1980]³⁹⁶ cette ignorance est une « anomalie de connaissance », (*ASK : anomalous state of knowledge*) mais le paradoxe se rencontre ici dans le fait que « nous en savons assez pour savoir que nous avons un besoin d'information, mais nous n'en savons pas assez pour poser les bonnes questions (...), [Le Coadic, 2007, p. 19].³⁹⁷En même temps qu'elle est posée, la question s'insinue dans l'intellect du professionnel destinataire qui tente d'en saisir les contours et les mots clés au fil du dialogue, et les contenus possibles, puis d'ébaucher les premiers linéaments de la recherche, (contenu propositionnel et documentaire, orientation, buts, sources). Certains professionnels ne sélectionnent-ils pas *machinalement* d'emblée des mots clés, tels des liens documentaires, qui sont dirigés d'abord vers le système d'information qu'est leur cerveau avant que ces mots ne soient redirigés vers l'utilisateur ou le SRI pour ré-interrogation. « Toute recherche d'information est en principe motivée par un besoin » [Morizio, 2002, p. 68].³⁹⁸Pour Le Coadic [1994, 2007], la connaissance du besoin d'information permet de connaître les raisons qui font qu'une personne s'engage dans un

³⁹⁴ Garric, Nathalie, Calas, Frédéric. *Op, cit*, 2007, p. 94

³⁹⁵ Recanati, François. *Philosophie du langage (et de l'esprit)*. Paris : Folio, 2008. p. 106.

³⁹⁶ Belkin, Nicholas. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 1980, vol. 5, p. 133-143

³⁹⁷ Le Coadic, Yves-François. Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic. Paris: ADBS, 2007, p. 19

³⁹⁸ Morizio, Claude. *La recherche d'information*. Paris: ADBS, 2002. p. 68

processus de recherche d'information. Ces besoins, qui se différencient des besoins physiologiques, procèdent des «exigences nées de la vie sociale, exigence de savoir et de communication». Ces besoins informationnels sont eux-mêmes commandés par des problèmes à résoudre, des réductions d'incertitudes de compréhension des connaissances, [Kuhlthau, 1991, p. 361-371]³⁹⁹, insuffisantes ou inadéquates. Un panorama des définitions du besoin d'information a été dressé par [Tricot, 2004]⁴⁰⁰ : « La notion de besoin d'information semble centrale dans le domaine de la recherche d'information dans les documents, puisque cette dernière est définie comme une interaction entre «un individu qui a besoin d'information » et « un document qui contient ou non la réponse à ce besoin » (Mizzaro, 1998). ». Simonnot, quant à elle, « analyse les approches du besoin informationnel dans les travaux de recherche scientifique et la place qui est accordée au besoin d'information dans les référentiels de compétence » [Simonnot, 2007].⁴⁰¹ « Le besoin d'information présente donc un caractère paradoxal : pour prendre conscience que l'on manque de connaissances, il faut des connaissances ». [Denecker, Kolmayer, 2006, p. 228] La réduction ou l'anomalie de connaissances etc., « Etat d'une personne qui reconnaît une anomalie dans son état de connaissance et convertit ce défaillant état de connaissance dans une structure communicable (**par exemple une requête**) Belkin, cité par [Poissenot, Ranjard, 2005, p. 246]⁴⁰². Ces états d'incomplétude des connaissances amènent un usager à *consulter* un professionnel de l'information. La formulation de ce manque informationnel, passe par la formulation d'une question ou d'une série de questions, qui font état du besoin d'information, tout en révélant ce manque informationnel au professionnel. « Mais dans la plupart des cas, l'expression du besoin d'information recèle une difficulté, car l'utilisateur lui-même peut avoir du mal à le définir » [Morizio, 2002, p. 69]⁴⁰³ Morizio critique cette notion de besoin d'information en faisant remarquer que, processus cognitif, « (...) beaucoup de recherches [d'information], sont de fait prescrites par l'enseignant ou le formateur et qu'on observe un glissement de la notion de besoin. Il y a le besoin de celui qui cherche et de l'autre, l'attente de celui qui

³⁹⁹ Kuhlthau, Carol. *Op. cit*, 1991, p. 361-371

⁴⁰⁰ Tricot, André. *La prise de conscience du besoin d'information : une compétence documentaire fantôme ?* 2004, [en ligne] Disponible sur Docs pour docs <<http://docsdocs.free.fr/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=55>> Consulté le 20 octobre 2009

⁴⁰¹ Simonnot, Brigitte. *Le besoin d'information : principes et compétences*. [En ligne] Disponible sur http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/index.php?halsid=o32sv246po26o1l8cmorhg9rs0&view_this_doc=sic_00432302&version=1 Consulté le 04 mars 2010

⁴⁰² Poissenot, Claude, Ranjard, Sophie. *Op.cit*, 2005, p. 246

⁴⁰³ Morizio, Claude. *Op cit* p. 69

prescrit » [Morizio, 2002, p. 68].⁴⁰⁴ Une critique plus incisive est portée par [Poissenot, Ranjard, 2005, p. 241 *et sqq.*].⁴⁰⁵ En effet, et sans entrer dans les détails, ces deux auteurs réfutent l'idée de besoin d'information parce que cette notion, isole d'une part l'utilisateur de son environnement social. C'est ainsi que « De façon générale, la notion de besoin explique mal les comportements des hommes en société, notamment dans la mesure où elle néglige ou sous-estime le rôle pourtant majeur joué par les représentations sociales » [Poissenot, Ranjard, 2005, p. 243].⁴⁰⁶ D'autre part, « La notion de besoin véhicule une conception béhavioriste du comportement : le besoin serait un stimulus qui aurait pour réponse la fréquentation d'une bibliothèque ou d'un des services qu'elle propose ». [Poissenot, Ranjard, 2005, p. 244].⁴⁰⁷ Enfin, l'imprécision de la notion de besoin ne permet pas de connaître précisément la catégorie d'utilisateurs en question, comme de distinguer les besoins des utilisateurs, de leurs désirs ou de leurs demandes. Considérant la notion de besoin d'information comme réductrice et imprécise, ces deux auteurs lui substituent le concept de « logiques d'usage* », mieux à même de rendre compte « (...°) des situations [celles rencontrées par les utilisateurs] qui fournissent du sens à leurs pratiques] (...) tandis que les utilisateurs « injectent eux-mêmes du sens [dans leurs pratiques] » [Poissenot, Ranjard, 2005, p. 246-247]⁴⁰⁸. Le sens et sa construction sont appelés à la rescousse pour tenter de montrer les limites de la notion de besoin d'information. Pour nous, le besoin d'information existe, avant tout par prescription externe et sociale. Mais aussi en fonction d'une quête interne, ce que nous qualifions de poursuite de la conversation intime de chacun avec soi-même et le monde. Pourtant, celui qui cherche pour quelqu'un d'autre, en l'occurrence un professionnel de l'information pour un utilisateur, a-t-il réellement besoin d'information ? Éprouve-t-il ce besoin ? Classiquement, la littérature scientifique sur ce sujet, [Le Coadic, 2007]⁴⁰⁹ fait implicitement prédominer, comme valeur anticipatrice de la recherche d'information, « le besoin d'information ». Cependant, la recherche d'information, pour un professionnel de l'information ne semble pas répondre à un besoin d'information proprement dit comme il est habituellement énoncé par la littérature. En effet, le professionnel

⁴⁰⁴ Morizio, Claude. *Op.cit*, p. 68

⁴⁰⁵ Poissenot, Claude, Ranjard, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Enssib, 2005, p. 241 *et sqq.*

⁴⁰⁶ Poissenot, Claude, Ranjard, Sophie. *Op. cit*, 2005, p. 243

⁴⁰⁷ Poissenot, Claude, Ranjard, Sophie. *Op.cit*, 2005, p. 244

⁴⁰⁸ Poissenot, Claude, Ranjard, Sophie. *Op.cit*, 2005, p. 246-247

⁴⁰⁹ Le Coadic, Yves-François. *Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic*. Paris: ADBS, 2007. 204 p.

n'éprouve pas, selon nous, ce besoin d'information lui même dans la mesure où ce besoin cognitif lui est transféré à charge par une question. Une demande instante, à laquelle il doit répondre *es* qualités. La question exerce ses effets de contraintes sur le professionnel. Le professionnel est le médiateur d'un besoin d'information cognitif d'un usager questionnant, mais il n'en est ni l'origine ni à l'origine. Précisément, il met ses compétences pratiques au service du besoin d'information de l'utilisateur. Tout au plus le professionnel a-t-il *besoin* de trouver l'information, si l'on souhaite raisonner en termes de besoin. La satisfaction du professionnel ne serait pas tant dans celle du besoin d'information, mais davantage dans la finalité d'un résultat qui devra faire sens, pour le professionnel et pour l'utilisateur. Ainsi, une intention de but professionnel encadre l'action de médiations cognitives du professionnel de l'information. Il est conduit, tout au long de la solution par des stratégies qu'il met en œuvre, au point de mire de la réponse. Ce transfèrement de charge cognitive démontre que le terme de besoin ne s'applique pas directement sur le professionnel, qui n'en peut mais. Le professionnel n'est que le médiateur du besoin d'information de l'utilisateur.

3.5.1. Les territoires du renseignement documentaire : des lieux de médiation documentaire diversifiés

Répondre aux questions en bibliothèque et en centre de documentation est une norme, un usage social professionnel attendu de l'utilisateur et des tutelles, induit par la nécessité de service ou le devoir de communication professionnelle. On notera au passage que la gestion managériale et gestionnaire actuelle des bibliothèques, range cette pratique de médiation documentaire et informationnelle *centrale*, selon notre approche, sous la bannière des « fonctions de production en bibliothèque » [Rochelle, 2010, p. 425].⁴¹⁰ De tout temps, les bibliothécaires ont eu à répondre aux questions que leur posaient leurs lecteurs et les simples visiteurs: «Répondre avec douceur aux diverses questions oiseuses, savantes ou de simple curiosité, en donnant avec complaisance les livres qui lui seront tour à tour demandés» [Achard, 1787, cité par Blanc-Montmayeur, Danset, 1984, p. VII]⁴¹¹. En ce début de 21^e

⁴¹⁰ Rochelle, Matthieu. Ressources humaines, management des équipes et gestion de projets. In Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. 12^e éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2010, p. 425

⁴¹¹ Blanc-Montmayeur, Martine, Danset, Françoise. *Choix de vedettes matières à l'intention des bibliothèques publiques*. Paris : éditions du Cercle de la Librairie, 1984. p. VII. [Référence complète] : Achard,

siècle, les professionnels de l'information continuent de faire face aux mêmes sollicitations que celles rapportées par M. Achard au 18^e siècle. «Les questions oiseuses, savantes ou de simples curiosité» n'ont pas cessé d'y résonner, même si aujourd'hui, les questions arrivent aussi *via* de nouvelles technologies à l'intérieur des murs des bibliothèques et autres services d'information, où les documents s'alignent toujours dans un ordre raisonné sur des étagères, même si les documents numériques, les livres numériques, les « monographies commerciales sous droit d'auteurs aux formats numérique », [Patez, 2012]⁴¹² et les hypermédias, y ont fait une apparition virtuelle remarquée, et s'annoncent comme un nouveau paradigme informationnel. Dans cet univers changeant, le professionnel *reste* le territoire du renseignement documentaire, quelque soit la forme que prend le service : [Ask a librarian]⁴¹³. En effet, si un service de référence structure « *une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation* » [Verry-Jolivet, 1996, p. 7]⁴¹⁴ la fonction de service qui est celle de répondre aux demandes de renseignement des usagers, quelque soit ses modalités, technologiques ou non, est une fonction documentaire continuée. Aux Etats-Unis Tyckoson a souligné la continuité entre les services de référence telles que formulée à l'origine au dix-neuvième siècle par le bibliothécaire Samuel Swett Green, (1837-1918), et les services de référence actuels de bibliothèques. Tyckoson note que les fonctions essentielles du bibliothécaire de référence classique, telles que : fournir des explications sur le fonctionnement de la bibliothèque et la faire connaître aux usagers, fournir une aide aux demandes de référence, offrir des conseils aux lecteurs, demeurent essentiellement les mêmes dans la bibliothèque d'aujourd'hui. [Tyckoson, 2001]⁴¹⁵, [2003]⁴¹⁶. Tyckoson affirme que «l'avenir du service de référence - et des bibliothèques elles-mêmes - ne sera pas un processus révolutionnaire, mais évolutionnaire" [Tyckoson, 2003, p. 12]⁴¹⁷ et rappelle que les outils et les technologies utilisés pour aider les usagers vont continuer à évoluer, mais au milieu de ces changements, il exhorte les bibliothécaires à ne pas perdre de vue «la fonction essentielle du service de

M. *Géographie de la Provence, du comtat Venaissin*....T1, Air, P.J. Calmen, 1987

⁴¹² Patez, Alain. *Guide pratique du livre numérique*. Mont-Saint-Aignan(Seine maritime) :Klog, 2012. 87 p. Isbn 978-2-9539459-2-3

⁴¹³ *The Library of Congress :Ask a Librarian* : <http://www.loc.gov/rr/askalib/> Vérifié le 13 juin 2013

⁴¹⁴ Verry-Jolivet, Corinne. Mode d'emploi In Verry-Jolivet, Corinne. (dir.) *Op, Cit*, 1996, p. 7

⁴¹⁵ Tyckoson, David, A. . What is the best model of reference service? *Library Trends*, 2001, 50, 184-196.

⁴¹⁶ Tyckoson, David, A.. On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service (*Reference Services Review*, 2003 ;31(1), p. 12-16.

⁴¹⁷ Tyckoson, David, A..*Ibid.*, , 2003 p. 12-

référence - le processus d'aide aux usagers [Tyckoson 2003, p. 50]⁴¹⁸ il encourage également les bibliothécaires à adapter leurs services de référence pour les collectivités qu'ils desservent, en soulignant qu'il n'y a pas un seul et unique modèle pour toutes les bibliothèques.» [Tyckoson, 2001, p. 183]⁴¹⁹. Si l'avenir et l'existence même des services de référence fait actuellement l'objet de nombreux débats aux Etats-Unis. [Carlson, 2007]⁴²⁰[Kreighbaum, 2013]⁴²¹, le plus souvent, en France des espaces aménagés sont dédiés aux questions (renseignement/information) dans les bibliothèques. Mais dans la réalité du monde professionnel vécu *in situ*, tout lieu à partir duquel un professionnel est interpellé, tout professionnel peut devenir, ou devient un *lieu* de question, un lieu de renseignement, un lieu de communication d'information, qui forme une partie du territoire de l'interaction informationnelle et documentaire. Ces territoires sont aussi les lieux de médiation et de *réception* des questions, souvent signalés et identifiables par le public : « La mise à disposition d'abondantes collections en libre accès dans les bibliothèques s'est accompagnée de l'implantation de points d'accueil, d'information, de renseignement » [Bertrand, 1995, p. 23].⁴²² Appelés bureau ou service qu'ils soient d'accueil, d'information ou de référence, en présentiel ou à distance sont des points de départ et d'arrivée des questions (« En France, les services de référence, traduction littérale de *Reference Service*, ont été « importés » dans les années 80 des Etats Unis et du Canada (...) » [Accart, 2008, p.21]⁴²³, voire poste de renseignement, salle d'information ou d'orientation, etc.,... dans les bibliothèques municipales on parle également de « banque de prêt », ces lieux de réception des questions et de médiation d'information occupent une position de centralité ou à haute visibilité dans l'organisation et la fonction documentaires. Notons que le *lieu* de *réception* désigne également ici, simultanément le cerveau et l'intellect de la personne qui *reçoit* la question, au sens propre : le *lieu* cognitif. Dans les services de documentation, de nombreuses normes

⁴¹⁸ Tyckoson, David, A. Reference at its core: the reference interview. *Reference & User Services Quarterly*, 2003 43(1) p. 49-51.

⁴¹⁹ Tyckoson, David, A. *Op. cit.*, 2001, 50, p. 183

⁴²⁰ Carlson, S. Are reference desks dying out? Librarians struggle to redefine--and in some cases eliminate--the venerable institution. *Reference Librarian*, 2007. 48(2), p.25-30. http://dx.doi.org/10.1300/J120v48n02_06

⁴²¹ Kreighbaum, Tracie. What is the future of the reference librarian? Looking to Bourdieu for answers [en ligne], School of Library and Information Management, Emporia State University., 2013, <https://esirc.emporia.edu/handle/123456789/2976> Consulté le 30 juin 2013

⁴²² Bertrand, Anne-Marie. *Op.cit* 1995, p. 23

⁴²³ Accart, Jean- Philippe. *Op. cit.*, 2008, p. 21

concernant les espaces de travail, d'accueil du public et leur aménagement sont disponibles. [Voir : Accart, Réthy, 2003, p. 100-107]⁴²⁴. Des recommandations officielles, sans forces contraignantes, fixent la surface utile minimale de ces dispositifs d'accueil du public à « 8 m² par poste d'accueil » et de « 6 à 8 m² par poste d'accueil » pour les « les banques d'information dans les services publics » [Bisbrouck, 2010, p. 196].⁴²⁵ Par l'intermédiation des agents qui y sont postés, seuls ou à plusieurs, (lorsque les agents sont postés à deux, on parle de binôme), ces bureaux ont pour finalité fonctionnelle de rendre service au public, et pour ce qui nous occupe ici, de répondre aux questions du public. Tout en tenant compte que ces territoires documentaires sont en expansion en présentiel : « La fonction d'aide se pratique de plus en plus en circulant dans les espaces publics (...). [El Bekri, Thévenot, 2010, p. 326]⁴²⁶, comme à distance, et pour lequel ce territoire documentaire est paradoxalement « déritorialisé » lorsqu'il est *en ligne*. L'historique des débats professionnels sur les appellations inutilement multipliées de ces services, leur histoire et leurs fonctions sont synthétisés principalement dans [Nguyen, 2006]⁴²⁷, [Soret, 2007]⁴²⁸, [Accart, 2008].⁴²⁹ Leur fonction primordiale est une fonction de médiation informationnelle, communicationnelle et de mise en contexte documentaire des questions. Cette mise en contexte accompagne une mise en relation du public avec les questions de celui-ci et les « collections » de l'équipement *in situ* et/ ou avec l'« information » à distance, par des professionnels en actions de médiations professionnelles, afin de fournir des réponses documentaires, c'est-à-dire documentées. S'il n'est heureusement pas obligatoire en bibliothèque publique de s'y adresser, il est nécessaire de solliciter par des questions, des demandes ou des interrogations, (voir des *gestes signifiants* pour les personnes handicapées)⁴³⁰, les personnels qui l'occupent si l'on veut obtenir des informations (réponses). Le bureau d'information, qui positionne *de facto* le bibliothécaire (seul ou plus rarement en binôme), généralement face au public, est le

⁴²⁴ Accart, Jean-Philippe, Réthy, Marie-Pierre. *Op.cit*, 2003, p.100-107

⁴²⁵ Bisbrouck, Marie-Hélène. Comment aider le bibliothécaire dans sa réflexion ? In Bisbrouck, Marie-Hélène (Dir.). *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Electre-Cercle de la Librairie, 2010, p. 196

⁴²⁶ El Bekri, Carine, Thévenot, Sylvie. L'équipement mobilier. In Bisbrouck, Marie-Hélène (Dir.). *Op. cit*, 2010, p. 326

⁴²⁷ Nguyen, Claire. Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 120 p. Mémoire d'étude : Enssib, 2006

⁴²⁸ Soret, David. *Op. cit*, 2007

⁴²⁹ Accart, Jean-Philippe, *Op. cit*, 2008

⁴³⁰ ABF : Handicap et bibliothèques. 2^e éd.

lieu précisé, signalé (au sens également de remarquable), du point de départ de la question de l'utilisateur et souvent le pôle d'aboutissement de la réponse documentaire. C'est aussi le lieu par excellence où, entre autre, se noue l'avenir incertain du couple question et réponse. En effet, parmi de nombreux impondérables qui peuvent obérer la relation de service et d'après le point de vue l'analyse ergonomique des situations de service, les relations usagers-prestataire (professionnel) de service sont empruntées d'imprévisibilités « temporelles », qualitatives », « de la charge de travail », « de la charge émotionnelle » [Falzon, Lapeyrière, 1998, p.17-18]⁴³¹.

3.5.1.1. Services de références spécialisés en présentiel ou en ligne

Accart rappelle que « le verbe « référer » ou « se référer à » apparaît en 1559 et a le sens de « s'en rapporter », « recourir à ». Le terme date de 1820, il est traduit de l'anglais *reference* et définit « l'action de se référer ou de renvoyer le lecteur à un texte, une autorité » engendrant plusieurs extensions : « faire référence à un ouvrage », le renvoi à un ou des ouvrages par une note, une indication précise (...); puis le fait de « s'adresser » à quelqu'un pour obtenir des renseignements, généralement sur une personnes » (...) A l'heure actuelle (...) le service de référence englobe un certain nombre d'activités et de compétences en vue d'offrir un service public particulier, en général une réponse à une question donnée » [Accart, 2008, p. 15].⁴³² Les *reference desks* américains peuvent, comme leurs homologues français être joints : « (...)^o *in person, by telephone, or in some libraries via e-mail.* » [Odlis].⁴³³ Cette fonction spécialisée,⁴³⁴ n'est pas distinguée, nous le répétons, dans ce présent travail, car elle s'inscrit dans les activités de services au public, prend des formes spécifiques (à distance ou en ligne) et tend à se renouveler sous l'appellation « *empruntez un bibliothécaire* » comme le propose la [bibliothèque publique de San Francisco](#) (Etats-Unis), où les usagers peuvent « emprunter » pour 1/2 heure un bibliothécaire pour de l'assistance à la recherche ou de la formation personnalisées, exemple significatif que l'on retrouve en France, par exemple à la BU d'Artois⁴³⁵. Qu'elle se fasse en présentiel ou à distance, l'activité de renseignement à

⁴³¹ Falzon, Pierre, Lapeyrière, Solange. L'utilisateur et l'opérateur :ergonomie et relation de service. *Le Travail humain*, 1998, 61(1), p. 17-18

⁴³² Accart, Jean-Philippe, *Op. cit.*, 2008, p. 15

⁴³³ **Reference desk:** *Online Dictionary for library and Information Science (ODLIS)* : [DisponibleEn ligne] http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx Consulté le 24 mai 2013

⁴³⁴ On peut noter que les « moteurs de recherche spécialisés » de type *Google Scholar* <http://scholar.google.fr/> forment un nouveau modèle de *territoires* d'information spécialisés arpentés.

⁴³⁵ Bibliothèque universitaire d'Artois : http://portail.bu.univ-artois.fr/WebContent/viewer/viewer.asp?INSTANCE=INCIPIO&EID=WBCTDOC_1637

destination des publics demeure, on le voit, sinon une prérogative et une pratique des bibliothèques publiques étrangères ou françaises, [ABF, 2005]⁴³⁶, [ABF, 2010]⁴³⁷ comme des bibliothèques universitaires [Menessier, 2001],⁴³⁸ voir par exemple l'expérience de « l'info mobile » à la BU de Paris 8 [Dargaud, 2003, p. 72-76]⁴³⁹ (qui continue en 2013) [BU Paris 8, 2010, p. 20-23]⁴⁴⁰ : « le lecteur ne vient pas à nous, allons au lecteur ». Cette pratique est également une part importante de l'activité des centres de documentation. En tout cas, le renseignement au lecteur est une fonction informationnelle spécifique et particulière inscrite parmi un ensemble de services qui fait partie, par exemple, « des missions données aux bibliothèques dans le cadre de la lecture publique anglo-saxonne. Les citoyens peuvent venir à la bibliothèque pour obtenir des réponses à des questions pratiques de toute nature (démarche administrative, éducation des enfants, bricolage, etc., La Grande Bretagne, par exemple, propose des « *community information* » dans les bibliothèques qui, sont des points de renseignements sur tout ce qui touche à la vie quotidienne : transport, habitat, santé, argent, formation, famille, etc. L'objectif consiste à fournir à la population les informations dont elle a besoin ». [Poissenot, 2009, p. 30].⁴⁴¹ Le renseignement documentaire au public devrait être une fonction mieux valorisée et systématisée par les bibliothèques publiques de France. Ce que l'on appelle le renseignement aux usagers dans les bibliothèques publiques est une pratique qui, malgré un net retard sur ses homologues anglo saxons se développe ou est appelée à se développer davantage dans les bibliothèques de France, puisque « cette recherche d'une information immédiate et ponctuelle (...) a obligé les bibliothécaires à répondre à des demandes de renseignements de plus en plus diverses » [PrévotEAU, Utard, 2005, p. 20]⁴⁴². Pointant un énième « retard français », Poissenot milite pour une meilleure prise en compte des enjeux de ces services, utiles et plus visibles pour les non usagers, car ces services de

⁴³⁶ Association des bibliothécaires français. Renseignement aux usagers : informer et rechercher, le bibliothécaire au service du lecteur : manuel à l'usage des bibliothécaires et futurs bibliothécaires. Paris : ABF, 2005. 160 p. (Médiathèmes ; 6) Isbn 2-900177-25-1

⁴³⁷ Association des bibliothécaires de France. *Informer et rechercher : le bibliothécaire au service du lecteur : manuel*. Nouv.éd. Paris Abf, 2010. 160 p. (Médiathèmes ; 6) Isbn 978-2-900177-33-4

⁴³⁸ Menessier, Anne-Laurence. *Analyse et réorganisation du bureau accueil-renseignement* de la BU sciences de l'Université de Franche-Comté. [S.l.] : [s.n.], 2001 [en ligne]. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/ppp/menessier.pdf> Consulté le 12 juillet 2012

⁴³⁹ Dargaud, Michel, « Un service de très grande proximité », *BBF*, 2003, n° 4, p. 72-76 [en ligne] Consulté le 03 mai 2012 <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0072-014>

⁴⁴⁰ Bibliothèque université Paris 8 : rapport d'activité 2010, p. 20-23. Disponible en ligne : <http://www.bu.univ-paris8.fr/sites/default/files/rapportannuel2010.pdf>

⁴⁴¹ Poissenot, Claude. *Op. cit*, 2009, p. 30

⁴⁴² PrévotEAU, Marie-Hélène, Utard, Jean- Claude . *Op, cit*, 2005, p. 20

renseignements inscrivent davantage la bibliothèque dans « (...) une stratégie de conquête des publics populaires». [Poissenot, 2009, *Ibid.*]. Un conservateur de bibliothèque et bibliographe, rappelle que « En matière de recherche documentaire, les demandes du public auxquelles les bibliothécaires apportent une réponse sont donc de deux natures :-une demande de contenus (réponses à des questions ponctuelles, documentation relative à un sujet) ;-une demande de savoir-faire (techniques de recherche, choix des outils, tri des résultats) ». [Le Pottier, 2007; p. 261-262].⁴⁴³ Idéalement, une question posée à un professionnel de l'information est insérée dans un contexte de dialogue professionnel *revêtu* d'une armure déontologique et symbolique, protectrice des droits de la personne questionnante. Il ne saurait être question pour un professionnel d'interroger, de questionner en retour quelqu'un sous la forme d'un interrogatoire policier ou inquisitorial. Pourtant des épisodes interactionnels proches de l'interrogatoire sont toujours possibles notamment lors d'incompréhensions mutuelles ou d'énervement. Ainsi, « Lorsque vous êtes sous pression, il est toujours tentant de prendre une demande au pied de la lettre et de répondre à la question de manière hâtive. Ne succombez pas à cette tentation ! Vous êtes pratiquement sûr de voir un client [sic], mécontent revenir au bureau de renseignement. [Owen, cité et traduit par Amélie Fontaine, 2001, p. 49].⁴⁴⁴

C'est donc à partir de ce lieu d'information qui n'est jamais *neutralisé*, puisqu'il s'y exerce des effets de pressions psychologiques et sociales de nature variables dépendantes à la fois des conditions de travail et de la nature de la relation co construite avec l'utilisateur, qu'il s'agira pour le chercheur d'information vigile, de replacer la question dans un arbre de connaissances afin d'y cueillir réponse(s) *ad hoc*. Historiquement, comme le note Anne-Marie Bertrand, « Leur présence [celle des bureaux d'information] était conçue, avant la généralisation du libre accès, comme des guichets destinés à la communication des documents en réserve – la qualification du personnel qui s'y trouvait était alors faible -, puisqu'il assurait la gestion des prêts et quelques rares suggestions de lecture, tandis que le bibliothécaire, dans le splendide isolement de son bureau, cataloguait » [Bertrand, 1995, *Ibid.*]. Nous ne développerons pas outre mesure les problématiques proxémiques* [Hall, 1978]⁴⁴⁵ et

⁴⁴³ Le Pottier, Nicole. Les recherches documentaires. In Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. Nouv.éd. éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2007. 452 p. (Bibliothèque-Documentation). Isbn 978-2-7654-0957-1

⁴⁴⁴ Fontaine, Amélie. L'accueil des étudiants de premier cycle : le cas de la bibliothèque de sciences de l'université Paul Sabatier. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur. Mémoire d'étude, 2001, p. 49

⁴⁴⁵ Hall, Edward, T. *La dimension cachée*. Paris :éditions du Seuil, 1978, 254 p. (Points ; 89) Isbn 2-02-004776-

renvoyons notre lecteur à Miribel, qui aborde en spécialiste du sujet pour les bibliothèques, les « questions de distance intime, (l'autre est un proche) de distance personnelle, (l'autre est une connaissance personnelle) de distance sociale (l'autre est un inconnu) et de distance publique (l'autre est un symbole) » [Miribel, 2009, p. 160-165]⁴⁴⁶. Paradoxe : « Globalement, il n'est pas prévu de personnel qualifié pour renseigner et accueillir le public- puisque sa capacité à maîtriser l'offre documentaire est postulée » [Bertrand, 1995, p. 24].⁴⁴⁷ Tous les personnels, les *bibliothécaires*, (c'est ainsi que les professionnels sont perçus par le public, dès lors qu'ils sont en face à face), répondent en principe⁴⁴⁸ aux sollicitations du public en bibliothèques publiques, comme en bibliothèques spécialisées dès lors qu'ils sont en situation de devoir répondre, autrement dit, lorsqu'ils assurent des permanences d'accueil. Ce que montrent les tableaux ci après :

3.5.2. Le recours à l'aide des bibliothécaires (en %) en bibliothèques publiques⁴⁴⁹

Dans les bibliothèques ou médiathèques municipales, demandez-vous des renseignements ou des conseils aux bibliothécaires ? Diriez-vous...	Inscription BM N = 412	Fréquentation BM Hors inscription N = 291	Fréquentation BM Au cours des 12 derniers mois. N = 703
Très souvent	13, 1	10	11,8
Assez souvent	36, 9	34, 4	35, 8
Rarement	41	37, 1	39,4
Jamais	9	18, 6	12,9

⁴⁴⁶ Miribel, Marielle de. *Op,cit*, 2009, p. 160-165

⁴⁴⁷ Bertrand, Anne-Marie. *Op,cit*, , 1995, p. 24

⁴⁴⁸ Certains usagers font part de leur déception quant à leurs attentes, comme celui-ci: « Les bibliothécaires ne nous aident pas » [Didier] in Roselli, Mariangela, Perrenoud, Marc. *Du lecteur à l'usager. Ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses universitaire du Mirail, 2010, p. 231

⁴⁴⁹ Extrait de : Maresca Bruno, Evans, Christophe, Gaudet Françoise. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information : Centre Pompidou, 2007. p. 119

Total	100	100	100
-------	-----	-----	-----

Source : Direction du Livre et de la Lecture -Crédoc 2005

3.5.3. 1. Le recours à l'aide des professionnels en bibliothèques spécialisées

Faites-vous appel à un professionnel lors de vos recherches documentaires ?			
Demande d'aide	2005	2007	2010
Toujours	0%	0%	1,02%
Souvent	5, 50%	7,4%	12, 03%
Parfois	58, 60%	58,4%	56,10%
Jamais	35,20%	34,2%	30,85%

Source : Wojciechowska, Anna. Pratiques documentaires de chercheurs à l'ère numérique : le cas des mathématiciens et informaticiens en France. *Documentalistes-Sciences de l'information*, 2011, Vol. 48, n°3, p. 65

Il s'agit ici des données « (...) recueillies auprès d'enseignants-chercheurs et doctorants en mathématiques, informatique et certaines disciplines ayant un lien étroit avec les mathématiques (surtout la physique et la biologie) via les bibliothèques du RNB [Réseau national des bibliothèques de mathématiques], (essentiellement les bibliothèques des laboratoires appartenant à l'Insmi [Institut national des sciences mathématiques et de leur interaction], et quelques unes appartenant à l'Inria [Institut national de recherche en informatique et en automatique], les bibliothèques des UFRs [Unités de formation et de recherche (universités)] et des départements de mathématiques ». [Wojciechowska, 2011, p. 63]⁴⁵⁰

3.5.2. 2. Le cadre spatio temporel des interactions

Dans des conditions d'usages documentaires habituels, une question apparaît en contexte et en situation. Le contexte est ici la bibliothèque ou le centre de documentation, public ou privé. La taille de la structure petite, moyenne ou grande bibliothèque peut conditionner l'échange verbal. Il semble que les usagers et les professionnels soient, par exemple, plus à l'aise dans des univers à taille humaine. C'est dans un cadre temporel, délimité par un délai d'énonciation contraint par des usages (horaires d'ouverture, délai d'attente), et des services

⁴⁵⁰ Wojciechowska, Anna. Pratiques documentaires de chercheurs à l'ère numérique : le cas des mathématiciens et informaticiens en France. *Documentalistes-Sciences de l'information*, 2011, Vol. 48, n°3, p. 63

bibliothéconomiques familiers ou non, que la question de l'émetteur se trouve le plus souvent confinée. Limitée par le temps admissible par le service ou l'intérêt porté à la demande de l'utilisateur, la question trouve ainsi ses limites et son champ d'expression. On questionnera moins souvent un médiateur sur plusieurs sujets à la fois en bibliothèque publique, selon qu'il y a du monde, (confidentialité ou non des échanges), selon l'invitation (disponibilité du professionnel), et la qualité des accueillants. Le cadre temporel est nécessairement déterminant lors du déroulement des interactions verbales. Ou bien la question ne peut être posée qu'à certains moments d'ouverture au public ou bien encore, elle s'affranchit des contraintes de temps en utilisant les canaux des nouvelles technologies (services de questions réponses en ligne), ou encore plus prosaïquement par téléphone, courrier....

La mesure temporelle de cette interaction connaît des variations selon les contextes de publics, de sujet abordé (question) et des contraintes administratives.

En règle générale, deux personnes, l'une questionnée, l'autre questionnant forment le couple dialogal qui se noue dans un espace informationnel dédié, banque de prêt, bureau de renseignement/ Information/accueil, etc.... «Le destinataire direct peut être identifié sur la base d'un certain nombre d'indices d'allocation produits par le locuteur et qui sont de nature verbales ou non verbales ». **Indices verbaux** : «C'est vous la ou le documentaliste?», «J'ai une question: est- ce que je peux vous la poser? », **Indices non verbaux** : Il s'agit des postures du corps du professionnel présenté, mis en scène et en position d'attente ou non, en direction de l'utilisateur ; il peut s'agir des regards du professionnel qui scrutent, ou qui regarde alentour sans peser, du regard ou qui semble solliciter une demande d'accord, etc., Parmi les indices non verbaux, s'additionnent tous les signifiants :signalétique écrite du type : « Point accueil, Point information », les postures prescrites par le management et le « savoir être d'accueil » etc. L'âge des participants ou leur sexe influent encore sur la situation et le contexte de l'échange, tout comme les présupposés et les implicites qui font du professionnel de l'information celui qui sait et qui résout la question en proposant une première réponse, qui a souvent la forme d'une question retournée à l'utilisateur, avant de pouvoir répondre effectivement. Notons que les services en ligne de questions réponse ne peuvent tirer profit de ces indices non verbaux (absence de *webcam*). L'accueil de la demande qualifie bien sûr la question. Celui ou celle qui la reçoit est un professionnel. Mais des compétences, des connaissances sont indispensables pour mesurer le poids ou la portée documentaire d'une question. Le professionnel doit adapter et s'adapter en permanence au mode de

communication de l'autre [Miribel de, 2009]⁴⁵¹.

3.5.2.1.1 Le cadre social des questions : un cadre précontraint par la situation d'interlocution et des effets des normes sociales d'usage

Les actes sociaux obéissent à des normes implicites d'usages sociales. Ces normes sociales ont des effets sociaux contraignants sur les individus. Parmi ces normes ou conventions, se trouvent en bonne place la politesse, et toutes les conventions liées aux civilités qui ont lieu pendant les interactions entre participants lors d'un échange verbal. Plusieurs auteurs cités par [Bernicot, 1992, p. 118-119]⁴⁵² développent la notion de « stratégie » (...) basé[e] sur la métaphore de l'échange économique : en formulant une demande le locuteur tente de faire faire quelque chose à son interlocuteur [C'est nous qui soulignons], la politesse est un mode de paiement pour la réalisation de l'action, le locuteur en anticipant le coût » [Bernicot, 1992, p.119.]⁴⁵³. Pourtant, « (...) il n'est pas nécessaire et il ne suffit pas d'être poli pour obtenir quelque chose de quelqu'un » [Bernicot, 1992, *Ibid.*]⁴⁵⁴. Ces normes et conventions prennent une place importante dans des cadres et des structures sociales. La bibliothèque est un des hauts lieux de représentations sociales symboliques, et à fortes connotations culturelles. L'application de ces normes ou conventions n'y échappe pas, notamment lors des interactions de face à face, de personne (usager) à personne (professionnel). Les postures professionnelles et la présentation de soi lors des interactions de face à face en contexte professionnel y ont été finement observées par [Garand, 2008].⁴⁵⁵ Selon Goffman, « Par interaction (c'est-à-dire l'interaction face à face), on entend à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres (...) » [Goffman, 1992, p. 23].⁴⁵⁶ « Le terme d'interaction suggère tout d'abord dans son étymologie les notions d'action et de réciprocité et donc d'action mutuelle : pour interagir il faut être au moins deux, et l'interaction se complique si les partenaires se multiplient. Face au public comme à distance, la recherche de réponses documentaires s'effectue sous différentes *pressions* contextuelles : sous la présence-pression de l'usager-questionneur et par

⁴⁵¹ Miribel, Marielle de. *Op,cit*, 2009

⁴⁵² Bernicot, Josie. *Les actes de langage chez l'enfant*. Paris: Presses universitaires de France, 1992, p.118-119

⁴⁵³ Bernicot, Josie. *Op, cit*, 1992, p.119

⁴⁵⁴ Bernicot, Josie, 1992, *Ibid*,

⁴⁵⁵ Garand, Claire. *Les interactions de face-à-face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur des bibliothèques, 2008, Mémoire d'étude Enssib, p. 10

⁴⁵⁶ Goffman, Erving. *La mise en scène de la vie quotidienne 1. La représentation de soi*. Paris : Les éditions de Minuit, 1992, p. 12

la demande explicite ou implicite de l'employeur (*travail prescrit*). D'autre part, « l'action est mutuelle, donc les partenaires dans l'interaction agissent l'un *et* l'autre mais aussi l'un *sur* l'autre » [Garand, 2008, p.10].⁴⁵⁷ L'interaction est observée ici en contexte de travail vécu pendant le laps de temps des demandes d'informations documentaires, qui *relie* provisoirement usager et professionnel et dès l'entrée de l'*usager* dans le regard du professionnel. (Parfois, c'est l'usager qui *force* l'entrée dans le regard du professionnel). Cette interaction est à double tranchant. En effet « Les échanges en face à face ont un caractère plus pédagogique [que les échanges à distance] ; les bibliothécaires font plus que répondre simplement à la question afin de juger si le besoin réel de l'usager a été satisfait. Les usagers qui utilisent le service de renseignement en face à face le font parce qu'ils donnent du prix à la présence du bibliothécaire et à la relation bibliothécaire-usager. Ruppel et Fagan (2002) ont fait écho à ce sentiment, trouvant que la touche personnelle du bibliothécaire donne un plus aux échanges en face à face. Alors que c'est la présence du bibliothécaire qui rend les échanges en face à face si positifs, c'est aussi ce qui les rend négatifs pour un certain nombre d'usagers ». [Buckland, Godfrey, 2008, p. 4]⁴⁵⁸. « L'interaction de face-à-face, loin d'être un détail dans le fonctionnement de la bibliothèque se trouve au cœur de l'action quotidienne qui s'y déploie et constitue un élément clef de l'ensemble plus vaste qu'est l'accueil en tant que « réponse donnée par un organisme public à une demande d'information, d'écoute, de service ou d'assistance d'un usager » tel que le définit la DGAFP⁴⁵⁹. Elle cristallise en quelques secondes l'ensemble des représentations que se font tant l'usager que l'agent de la bibliothèque mais aussi de l'usager et de l'agent dans un mouvement à la fois réflexif et d'exposition de soi. » [Garand, 2008, p. 11].⁴⁶⁰ « Un grand nombre d'auteurs ont conclu que les usagers n'aiment pas aborder le bibliothécaire avec leurs questions car ils ne veulent pas paraître stupides (Radford, 1999 ; Ruppel et Fagan, 2002) ou à cause de la posture peu accueillante du bibliothécaire (Nilsen et Ross, 2006 ; Radford, 1999). Ces questions sont cruciales pour Pomerantz (2005) qui constate que les entretiens de référence en face à face

⁴⁵⁷ Garand, Claire. *Op, cit.* 2008, p. 10

⁴⁵⁸ Buckland, Amy, Godfrey, Krista. Gadget ou innovation? Faire du renseignement par chat dans les bibliothèques universitaires canadiennes dans des environnements virtuels multi-usagers, 2008, 13 p. World Library and information Congress :74th IFLA General Conference and Council ,10-14 August 2008, Québec, Canada [En ligne] Disponible sur <http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

⁴⁵⁹ Ministère de la Fonction publique et des réformes administratives, *Pour un meilleur accueil dans les services publics*, DGAFP, 1994. [Cité par Garand, 2008, *Op, cit.*, p. 11]

⁴⁶⁰ Garand, Claire. *Op, cit.*, 2008, p. 11

sont souvent « la solution de dernier recours, arrivant seulement après l'élimination par l'utilisateur de tous les (sic) autres moyens pouvant répondre à ses besoins d'information » (p. 1290) Si l'utilisateur pense que le bibliothécaire n'est pas accessible, son besoin d'information ne va pas être satisfait». [Buckland, Godfrey, 2008, *Ibid*]⁴⁶¹. Garand note quatre moments essentiels de l'interaction : la « prise de contact » l'« expression » [du besoin d'information] la « satisfaction » et le « congé » [Garand, 2008, p.30-32].⁴⁶² Brown et Levinson⁴⁶³ ont proposé une théorie qui stipule que tout individu est régi par son désir de voir préserver son «territoire» au cours des interactions. Ce territoire métaphorique recouvre aussi bien l'univers corporel, spatial, temporel et mental des interactants. On parle aussi de «face». Ce terme de «face» a été préconisé par [Goffman, 1974]⁴⁶⁴, qui oppose face et territoire afin de restituer les comportements des interactants obligés, à la fois de sauver leur face (en français, on parlerait aussi d'apparence), et celle de leur vis-à-vis. Selon Brown et Levinson, une personne dispose de deux faces la face négative, le territoire personnel d'un individu, (son corps, y compris ses vêtements (...); ses biens (ses amis, voitures (...); ses espaces privés (chez soi, (...), les informations intimes, etc....-la face positive : c'est la façade, ou l'apparence, l'image que l'on souhaite donner de soi. Or, dans les interactions de face à face, les actes verbaux, telles les questions et les réponses, sont des menaces pour l'un ou l'autre des faces. Brown et Levinson parlent de « *Face Threatening acts* » (FTA), d'actes menaçants pour la face. « De la une division en : 1) Actes menaçants pour la face positive de l'énonciateur ; 2) Actes menaçants pour la face négative de l'énonciateur ; 3) Actes menaçants pour la face positive du co-énonciateur; 4) Actes menaçants pour la face négative du co-énonciateur ». [Maingueneau, 1996, p. 41].⁴⁶⁵ Toutefois, c'est à une vision quasi obsidionale, que nous convient ces deux chercheurs, qui voient dans le dialogue en face à face, un jeu de rôle réducteur, où il s'agit pour tout interactant de sauver d'abord sa face. C'est-à-dire de savoir faire bonne figure. De ménager l'autre pour espérer l'être en retour. Car si les interactants déploient parfois des stratégies d'évitement, de menaces, de feintes ou d'esquives, les rapports de séduction et d'empathie, de coopération sont tout aussi présents au cours des modalités du dialogue. Le professionnel en service d'accueil au public déploie ou non des savoirs relationnels

⁴⁶¹ Buckland, Amy, Godfrey, Krista. *Op, cit*, 2008, *Ibid*.

⁴⁶² Garand, Claire. *Op, cit*, 2008, p. 30-32

⁴⁶³ Brown, P. Levinson, P. *Politeness: some universal in language use*. Cambridge: Cup, 1978

⁴⁶⁴ Goffman, Erving. *Les rites d'interaction*. Paris : éditions de Minuit, 1974.230 p.

⁴⁶⁵ Maingueneau, Dominique. *Les termes clés de l'analyse du discours*. Paris : Seuil, 1996.p. 41

applicables au tout venant (savoir écouter, savoir se taire, savoir observer, savoir comprendre le besoin de l'utilisateur, savoir expliquer, [Karsenty, 1996, p. 327- 345]⁴⁶⁶, savoir communiquer, savoir conseiller etc.). Nous retiendrons cependant le caractère **ambivalent et ambigu** du conseil donné ou proposé à quelqu'un. En effet, renseigner quelqu'un, c'est aussi le conseiller et: « *Du côté du récepteur, le conseil a un caractère menaçant* :-pour son territoire :le conseil interfère sur sa liberté d'action ; pour sa face : le conseil peut signifier que l'image qu'il donne de lui est celle d'un individu incapable de décider tout de ce qu'il convient de faire. *Il a un caractère anti-menaçant* : pour sa face : le conseil manifeste l'intérêt qu'on lui porte. *Du côté du producteur, la réaction obtenue par son conseil aura un caractère menaçant (...)* [Traverso, 1999, p. 51-52]⁴⁶⁷. Ainsi les « savoirs d'accueil » ne garantissent pas qu'un professionnel même « bien » ou « bon » accueillant (le « tout venant » étant par essence de nature hétérogène et pas toujours aisément « saisissable »), sache répondre, surtout si l'interaction n'est pas parvenue à créer les conditions d'une entente informationnelle. De même, il existe des usagers qui, tout en questionnant le professionnel, ne souhaitent pas, ne veulent être pas être questionnés en retour, ce qui ne permet pas au professionnel d'enclencher aucun processus d'analyse de la question.

3.6. Processus d'analyse de la question

Plusieurs étapes conduisent ou conditionnent le processus d'analyse de la question. Une question formulée dans un espace informationnel par un utilisateur en quête de satisfaction de besoin d'information s'inscrit dans un processus qui se déroule en plusieurs phases et interagit constamment entre questionné et questionneur. Questionné et questionneur étant tour à tour en positions interchangeables. Il s'agit pour le professionnel de se faire préciser dans les interactions de face à face, le pourquoi et le but de la question. Plusieurs interactions sont possibles : (i) La reformulation de la demande (il peut s'agir également d'ouvrir, par un jeu de questions nouvelles, les questions fermées). (ii) La détermination exacte du sujet (dates, contenu, types de documents à identifier, descripteurs, etc..). (iii) Le choix des instruments (sources et outils). Avantages/inconvénients. (iv) Les supports (numériques ou non) des documents à retrouver ou à rechercher, (texte, son, image). (v) Les besoins de l'utilisateur (quelles sont ses fins en matière d'information). Le niveau de recherche. (Quel est son niveau

⁴⁶⁶ Karsenty, Laurent. Une définition psychologique de l'explication. *Intellectica*, 1996/2, 23, pp. 327-345

⁴⁶⁷ Traverso, Véronique. *L'analyse des conversations*. Paris : Nathan, 1999. p. 51-52

de culture générale?) Les problèmes de mises à jour des informations. (Finesse de la réponse?). Le temps disponible (et de plus en plus les coûts de l'interrogation et de l'information). La forme de la réponse (recherche ponctuelle et factuelle ou recherche thématique, courante ou rétrospective). L'accès à l'information....Les problèmes juridiques, (Droit d'auteur, droit à l'image).Ainsi cet exemple tiré de la littérature professionnelle : « Lecteur : Je cherche des documents sur la famille au XIX^e siècle. Bibliothécaire : Oui, asseyez-vous, si vous voulez, vous serez plus à l'aise. Puis-je vous poser quelques questions relatives à cette recherche pour pouvoir vous donner les réponses au niveau qui vous conviendra ? Lecteur : Oui, allez-y, mais j'espère que c'est pas trop long. Bibliothécaire : Non, rassurez-vous, deux minutes tout au plus. Vous souhaitez faire cette recherche pour une démarche particulière ? Lecteur : Non, C'est un travail à faire pour mon fils. Bibliothécaire : Oui, à quel niveau d'études en est votre fils ? Lecteur : Il est en seconde. Bibliothécaire : Bien. C'est un travail demandé par le professeur de quelle matière ? Lecteur : Le prof de Français. » [Miribel de, 2009, p. 419]⁴⁶⁸ Nous passons en revue quelques uns des dispositifs techniques langagiers de questions réponses tous issus du discours. Le dessein du questionneur est bien de rechercher et d'obtenir de l'information.

3.6.1. Dialogue et médiation documentaire

Médiations et médiations informationnelles documentaires : approches terminologiques
 Couramment utilisée de nos jours et particulièrement dans les domaines juridique, familial (prévention et résolution de conflits interpersonnels), public ou politique, la notion de médiation est une notion fortement polysémique, chargée d'ambiguïté et de flou sémantique. Le concept de médiation « suppose une coupure » [Simonnot, 2012, p. 196]⁴⁶⁹. Etymologiquement, le mot médiation, provient du latin *mediatio* «entremise, médiation», du verbe *mediare*, «être au milieu de», et renvoie spécifiquement à «milieu», «intermédiaire», «moyen». La notion de milieu est prépondérante. Plusieurs disciplines des sciences sociales, des sciences de l'information et juridiques, par exemple, donnent des sens différents, diffus ou complétant ceux qui suivent. [Régimbeaud, 2011, p. 75-114]⁴⁷⁰ a fait une présentation des

⁴⁶⁸ Miribel, Marielle de. *Op.cit*, 2009, p. 419

⁴⁶⁹ Simonnot, Brigitte. *Op.cit*, 2012, p. 196

⁴⁷⁰ Régimbeaud, Gérard. 3-Médiation. In *Approches de l'information-documentation : concepts fondateurs*. (Cécile Gardiès dir.). Toulouse : Cépaduès éditions, 2011, p.75-114

principaux concepts, champs et termes connexes (médium, médiateurs), liés à la « médiation » selon une approche informationnelle. Présentation à laquelle il faut ajouter la « médiation documentaire numérique » [Gardiès, Fabre, 2012, p. 45-58].⁴⁷¹ En première approche le [Dictionnaire de l'information, définit la médiation comme [l'] « Action de s'entremettre pour produire un accord ou réguler une situation⁴⁷² ». Dans [Lercher, 1990, p. 72-73] les concepts « médiation » et « médiatiser » sont définis tour à tour, comme suit: « Médiation »: Action de servir d'intermédiaire. On peut dire, par exemple, que la pensée ne peut se constituer que par la médiation du langage, signifiant par là que, entre nos perceptions relativement grossières et particulières et nos idées abstraites et généralisantes, le passage ne peut se faire que par l'intermédiaire de cet instrument spécifiquement humain qu'est le langage. « Médiatiser »: Ce verbe signifie parfois « servir de moyen par rapport à une fin »: le langage médiatise la pensée. En ce sens, le substantif correspondant est bien médiation. Mais poursuit Lercher, « Il [Médiatiser] signifie plus fréquemment chez les philosophes contemporains, « rendre médiateur » ou « considérer comme médiateur » (c'est-à-dire second ou indirect) quelque chose qui était ou paraissait immédiat ». ⁴⁷³ « Média » étant entendu au sens contraire d'immédiat. Par extension, la notion de médiation est employée dans l'univers de la lecture publique (bibliothèques) et de la culture (action culturelle de l'Etat), au sens de médiation culturelle, comme voie et moyens des politiques publiques culturelles pour créer du lien entre les institutions et les publics peu ou pas soucieux de culture. [Fabre et al, 2008], [Corroy, Gonnet, 2008, p. 204-206].⁴⁷⁴ Les milieux où s'exerce l'action de la médiation documentaire sont spécifiquement les lieux de communication de l'information documentaire. La médiation documentaire repose principalement sur le professionnel toujours médiateur en service public au public. Mais la question de la médiation se pose à plusieurs niveaux en bibliothèques et en centres de documentation. En travail interne, au niveau des traitements humains et des sélections documentaires, (traiter l'information documentaire, c'est aussi pour le professionnel prendre connaissance souvent rapidement de l'information avec les risques de contre sens cognitifs), au niveau des langages et des métalangages ; face au

⁴⁷¹ Gardiès, Cécile, Fabre, Isabelle. Définition et enjeux de la médiation numérique documentaire. In Galaup, Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2012, (Boîte à outil ; 25) ISBN 978-2-910227-99-9 Disponible [en ligne] sur : Version disponible gratuitement en ligne : <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne> Consulté le 25 septembre 2012

⁴⁷² *Dictionnaire de l'information*. Cocaly, Serge, (dir) 3e éd. Paris: Armand Colin, 2008. p.167

⁴⁷³ Lercher, Alain. *Op.cit.* 1990 p. 72-73

⁴⁷⁴ Corroy, Laurence, Gonnet, Jacques. *Op.cit.*, 2008, p. 204-206

public, au niveau des interactions avec et entre les personnes et les objets informationnels, autrement dit les médiations documentaires technologiques [Simonnot, 2012, p. 296- 209]⁴⁷⁵ etc., Nous traitons ici de la question de la question en tant qu'elle médiatise ou qu'elle permet la médiation de l'information. En effet, même si c'est l'utilisateur qui questionne, c'est le professionnel qui dispose, autrement dit, qui refait selon plusieurs modalités (traduction), la ou les questions de l'utilisateur selon divers processus et variables communicationnelles et informationnelles (reformulation, mots clés, langages contrôlés ou non etc.....), par adaptation de la question aux réseaux sémantiques des vocabulaires et langages d'indexation, par sa compréhension et son interprétation du besoin informationnel de l'utilisateur, etc. La question, médiatise l'information, elle en prescrit l'action informationnelle sous jacente, donc le mouvement, et le passage de savoir informationnel vers l'auditeur. En réalité, chacun des protagonistes de l'interaction informationnelle médiatise la question, car dans l'action située* le questionneur, sous l'influence des questions du professionnel modifie, corrige, précise l'objet de sa question. Objet de connaissance, la question médiatise à son tour et en retour l'information. «Dans le champ des science de l'éducation, une définition de la médiation documentaire est quelquefois proposée, où le document est en situation de relation, de communication entre un auteur et un lecteur. Le document y est média, mais le centre de documentation et d'information l'est aussi en tant que lieu de formation via le document». [Fabre, 2008, p. 29].⁴⁷⁶ L'objet question est un objet de médiations. Entre soi et soi. Entre soi et le monde. Entre soi et les autres. Entre soi et les objets et les dispositifs informationnels. Le langage, nous l'oublions parfois, « (...) est sans doute la première médiation. En effet, c'est lui qui, le premier organise les relations entre les hommes en leur donnant du sens». [Lamizet, Silem, 1997, p. 364].⁴⁷⁷ C'est par le langage que la question se révèle médiatrice de l'information. Dans les bibliothèques et les centres de documentation, les questions sont non seulement des actes de langage mais aussi des actes et des outils de médiations de l'information, qui lient en premier lieu le bibliothécaires avec ses ressources informationnelles, en second lieu l'utilisateur avec les questions, en troisième lieu bibliothécaires et usagers ; et en dernier lieu, l'ensemble : bibliothécaire, usager ressource, reliés avec la réponse en suspens, en attente d'advenir. Mais cette médiation s'origine dans un cadre de

⁴⁷⁵ Simonnot, Brigitte. *Op. cit.*, 2012, p. 196-209

⁴⁷⁶ Fabre, Isabelle, [*et al.*]. *Op.cit.* p. 29

⁴⁷⁷ Lamizet, Bernard, Silem, Ahmed. Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication. Paris : Ellipses, 1997, p. 364.

contraintes. La question énoncée oralement en bibliothèque publique commande les interactions, communicationnelles, informationnelles, et documentaires. « (...) la question apparaît comme un cas particulier d'ordre (portant sur ce «faire» particulier qu'est le «dire») : Quelle heure est-il ? = Dis-moi quelle heure il est ». [Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 84]. En effet, la question a à voir avec «l'ordre», puisque dire (en questionnant) c'est aussi faire, faire agir quelqu'un, en l'occurrence le destinataire de la question, sommé à toutes fins utiles de répondre à une demande instante de renseignement qui lui est faite. Mais là encore, la relation entre l'ordre et la question et celle qui existe entre « dire » et « faire » n'est pas aussi tranchée. Il faut comme souvent nuancer : si la question ressortit des actes directifs et de la demande, elle n'est pas un ordre express et autoritaire envoyé à la figure du professionnel, même si elle en prend parfois la valeur sous jacente ou la forme d'un ordre à forte contrainte sociale, d'un impératif. Reste que la question sollicite de son destinataire une information que son énonciateur (*a priori*) ne possède pas. Celui qui demande dans une bibliothèque publique : « Où est-ce que je peux trouver des documents sur les ressources humaines ? » par exemple, devra s'entendre répondre : « Dans la classe des 651...si la réponse se fait en Dewey. Celui-là ignorait tout de l'endroit où étaient classés les documents qu'il convoitait. (Mais supposait que la structure possédait bien des documents sur l'objet de sa demande). Comme il peut également ignorer tout de la manière d'accéder au lieu de conservation de ces mêmes documents. Ce qui devrait entraîner de sa part une seconde question d'orientation qui l'aide à se repérer dans l'espace des collections. Ce type de questionnement implique évidemment que le questionné connaisse déjà la réponse à ses questions.

3.6.1. 1 Des protocoles informationnels de questions et de réponses : de l'interrogatoire à l'entretien, de l'entretien à l'entretien de référence et du dialogue à la conversation

Il existe de nombreux travaux sur le dialogue et la médiation informationnelle, parmi lesquels nous citerons à titre indicatif : [Ingwersen, 1992]⁴⁷⁸, [Wu, 1993]⁴⁷⁹, [Saracevic, 1991]⁴⁸⁰,

⁴⁷⁸ Ingwersen, Peter.. *Information retrieval interaction*. 1992, London: Taylor Graham. Retrieved February 15, 2004 from http://www.db.dk/pi/iri/files/Ingwersen_IRI.pdf

⁴⁷⁹ Wu, M.-M. *Information interaction dialogue: A study of patron elicitation in the information retrieval interaction*. Unpublished doctoral dissertation, Rutgers: The State University of New Jersey - New Brunswick, 1993

⁴⁸⁰ Saracevic T. "Interaction Between Users and Intermediaries during Online Searching". *Proceedings of*

[Spink, 1998]⁴⁸¹, [White, Iivonen, 2002]⁴⁸², [Cole, 2012],⁴⁸³ et les travaux de [Le Coadic, 2007]⁴⁸⁴, [Le Coadic, 2009].⁴⁸⁵

Nous interrogeons ici et définissons des termes situés en proxémie sémantique, pragmatique et reliés aux interactions dialogiques lors des procès de recherche d'information. Le dialogue du professionnel avec l'utilisateur ne peut recouvrir le sens d'un interrogatoire, quand bien même ce protocole serait parfois sous-jacent ou présent dans le dialogue. Par sa forme et son but contraignants, l'interrogatoire induit des comportements et des stratégies de non coopération, d'évitement ou de soumission pour celui qui en subit les effets. Enfin, l'interrogatoire organise également un système de questions réponses dit question orientée. La « question orientée ou induite s'avère dans les faits, une suggestion, une opinion, un conseil ou un ordre mal camouflé sous la forme interrogative. », [Cormier, 2006, p. 98]⁴⁸⁶. Dans le cas des questions orientées, des études ont montré que la manière dont sont posées les questions influence les réponses [Roussel, 2005, p.138 et *sqq.*]⁴⁸⁷. « Ainsi, les questions dites orientées sollicitent de préférence une réponse positive ou négative tout en laissant au répondant la possibilité de contrarier cette attente ». La question orientée relève de l'exercice de la manipulation questionnant puisque la réponse « (...) attendue de l'auditeur est déjà orientée dans le sens voulu par le locuteur » [Feuillet, 2000, p.9].⁴⁸⁸ Proche de la notion de question orientée, la psychologie décèle dans l'entretien la « notion d'induction de la réponse » [Mucchielli, 2009, p. 41-60]⁴⁸⁹ dont la fonction inconsciente est d'orienter la réponse du

the 12th Annual National Online Meeting, 199, n°1, p. 329-341

⁴⁸¹ Spink A "Elicitation behavior during mediated information retrieval". *Information Processing and Management* 1998, 34(2-3) p. 257-273,

⁴⁸² White, M. D., & Iivonen, M. Assessing level difficulty Web search questions. *Library Quarterly*, 2002. 72, p. 205- 233.

⁴⁸³ Cole, Charles. *Information Need. A Theory Connecting Information Search to Knowledge Formation*. Medford, New Jersey : Published on behalf of the American Society for Information Science and Technology by Information Today, Inc., [2012] ©2012, 224 p. (ASIST monograph series.)
9781573874298 1573874299

⁴⁸⁴ Le Coadic, Yves-François. *Op, cit*, 2007

⁴⁸⁵ Le Coadic, Yves-François. *Op, Cit*, 2009

⁴⁸⁶ Cormier, Solange. *La communication et la gestion*. 2^e Ed. Sainte- Foy : Presses de l'Université du Québec, 2006; p. 98

⁴⁸⁷ Roussel, Gildas. *Les procès verbaux d'interrogatoire*. Paris : l'Harmattan, 2005, p.138 et *sqq.*

⁴⁸⁸ Feuillet, Jack. *Op.cit.*, 2000, p. 18.

⁴⁸⁹ Mucchielli, Roger. *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*. 20^e éd. Issy-les-Moulineaux :ESF, 2009 ,p. 41-60

destinataire. Ces « suggestions non conscientes et involontaires » sont produites par « le système de concepts et de valeurs référentiels de toute intervention » [Mucchielli, 2009, *Ibid*]. C'est dire que toute interaction questionnante oriente le dialogue en un sens particulier, qui n'échappe pas non plus à l'entretien.

Si l'interrogatoire est un acte directif par la visée et les méthodes des réponses attendues de l'enquêteur, l'entretien échappe en partie à cet écueil. L'entretien est défini principalement comme étant une « Action d'échanger des paroles avec une ou plusieurs personnes; sujet dont on s'entretient » [*Le Robert 1*]. L'entretien s'inscrit donc parmi les interactions verbales et communicantes. Il peut être aussi une méthode d'enquête ou d'investigation. L'entretien réinstalle l'autre et sa parole au sein d'un processus de dialogue théoriquement égalitaire à visée d'intercompréhension. Ainsi, l'interrogatoire relève plutôt du procédé autoritaire et encadrant, quand l'entretien procède de celui de la technique à visée pédagogique et scientifique, marquée d'autoritarisme. L'exercice du dialogue situé en contexte professionnel requiert une grande capacité d'écoute et d'empathie. Si le dialogue est effectivement proche par la forme de l'entretien et de la conversation, il diffère cependant du premier dans la mesure où l'entretien est marqué par sa structuration dépendant de l'ordre des questions, sa durée, limitée ou non et pour lequel l'objectif ne vise pas uniquement à mesurer l'étendue d'un besoin d'information. Quand l'entretien a lieu en service de référence, les professionnels parlent d'entretien de référence [Lamy, 1988]⁴⁹⁰ [Accart, 2008, p. 121-125]⁴⁹¹. En effet, « l'entretien de référence représente l'accomplissement de la fonction de référence (*Reference Service*), comprise comme « l'assistance à l'utilisateur dans la recherche d'information » [Lamy, 1988, p. 1]⁴⁹² L'entretien de référence aurait sa propre méthodologie, selon Accart qui liste 9 *items* : établir un rapport de confiance (...), rassembler les éléments d'information (...) analyser la question de l'utilisateur (...), poser les termes de la recherche (...), traiter les aspects complémentaires de la question avec l'utilisateur (...) effectuer la recherche (...), valider et faire valider par l'utilisateur les résultats obtenus (...), former l'utilisateur (...) [Accart, 2008, p. 122].⁴⁹³ A noter qu'il n'existe pas, à proprement parler,

⁴⁹⁰ Lamy, Jean-Philippe, *Op, Cit*, 1998, n° 6, p. 52-58
[en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0052-007> Vérifié le 02 juin 2013

⁴⁹¹ Accart, Jean-Philippe. *Op, cit*, 2008, p. 121-125

⁴⁹² Lamy, Jean-Philippe, *Op, Cit*, 1998, n° 6, p.1
[en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0052-007> Vérifié le 02 juin 2013

⁴⁹³ Accart, Jean-Philippe. *Op, cit*, 2008, p. 122

d'entretien de référence en ligne pour les usagers (professionnels), des services de questions réponses [Saada, 2010 p. 32]⁴⁹⁴ Mais des évolutions se font jour aux Etats unis.[Saunders, 2012]⁴⁹⁵ Cependant, des compétences spécifiques (« techniques, ressources et gestion du stress, » sont requises pour le *chat* en ligne [Luo, 2008]⁴⁹⁶ Une conversation quant à elle, relève davantage de l'espace conversationnel intime entre des personnes de connaissance dialoguant. Elle comprend des « échanges relativement égalitaires » [Maingueneau, 1996, p. 24]⁴⁹⁷ En outre, la conversation ne fixe pas *a priori* ses objectifs, elle est un vagabondage langagier en quasi totale liberté, elle obéit en principe à des règles d'usage implicites. Mais ces distinctions des protocoles informationnels que nous avons passés en revue, semblent parfois minces et relèvent toutes, en contexte professionnel, du dialogue, qui est l'« Interaction informationnelle, acte de communication, entre deux personnes ou entre une personne et un système d'information où alternent questions et réponses ⁴⁹⁸ ». Appliqué en effet dans un cadre professionnel, le dialogue est l'interaction fonctionnelle nécessaire qui se joue dans un cadre professionnel documentaire, entre un usager et un professionnel. Au reste, Tricot et Comtat, associent comme nous, expressément dialogue et recherche d'information, [Tricot, Comtat, 2012, p. 15-38]⁴⁹⁹. Par delà la dialectique dans le dialogue se jouent les « jeux du je » et « du tu », ou « du vous », les jeux du je singularisé, et tous les implicites, les motivations, les desseins et les ressorts secrets de la communication en actes qui vise à comprendre pour connaître le besoin d'information (l'information qu'autrui cherche ou n'a pas. En ce sens, le dialogue à fonction d'ajustements informationnel et documentaire (documentaire pour le seul professionnel). « Sitter et Stein⁵⁰⁰ (1992) ont proposé COR

⁴⁹⁴ Saada, Hélène. *Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ?* [S.l.] Université de Poitiers. Mémoire de Master, 2010. p.32 Disponible [en ligne] sur : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/52/11/31/PDF/mA_moire_hA_1A_ne_saada.pdf Consulté le 07 juillet 2011

⁴⁹⁵ Saunders, L. Identifying Core Reference Competencies from an Employers' Perspective: Implications for Instruction, 2012, vol. 73 no. 4 390-404 *College & Research Libraries*

⁴⁹⁶ Luo, Lili – Toward sustaining professional development :Identifying essential competencies for chat reference service. *Library & Information Science Research*, Volume 30, Issue 4, December 2008, Pages 298-31Traduction française Nicolas Alarcon 2008, disponible [en ligne] http://assessmentlibrarian.files.wordpress.com/2008/12/chat_reference_competencies.pdf

Vérfié le 9 juin 2013

⁴⁹⁷ Maingueneau, Dominique. *Op, cit*, 1996, p. 24

⁴⁹⁸ Dialogue. In Dictionnaire de l'information, *Op, cit*, 3^e éd. 2008, p. 76

⁴⁹⁹ Tricot, André et Comtat, Pauline. La recherche d'information comme dialogue. *Les Cahiers du numérique*, 2012/1 Vol. 8, p. 15-38.

⁵⁰⁰ Sitter S., Stein A. (1992). Modeling the illocutionary aspects of informationseeking dialogues. *Information Processing & Management*, 28, p. 165-180 [Cités par Tricot, André et Comtat, Pauline. *Op, cit*,

(*CO*nversational Roles), un modèle de DHM [Dialogue humain machine] appliqué à la recherche d'information. Ce modèle a les caractéristiques suivantes : – un participant du dialogue a besoin d'information pour atteindre un certain but, l'autre est censé fournir les connaissances du domaine concerné (*i.e.* des informations) ; – les deux participants négocient le problème informationnel et les objectifs associés du dialogue jusqu'à ce qu'ils établissent une interprétation mutuellement acceptée du problème et du besoin d'information, ou jusqu'à ce qu'ils renoncent à établir un but commun au dialogue »[Tricot, Comtat, 2012, p. 28]⁵⁰¹. Le dialogue peut-être bref ou plus ou moins long, il est inscrit par et dans une double temporalité : une temporalité prescrite, (externe) elle-même inscrite dans une volonté (interne aux interactants) de faire durer ou non l'interaction. C'est une suite d'actions contextualisées, discursives et coordonnées car liées au langage, au moyen de questions et de réponses, réalisées dans un but informationnel et modifiant en retour, par des effets réflexifs de rétroaction, l'état informationnel initial du demandeur. Un dialogue dans l'action située, est bien au sens large, une recherche d'informations. C'est là, sa fonction la plus importante. Chacun des interactants modifie ses états de connaissance au fur et à mesure de la progression de la recherche d'informations dialoguée et acquiert de nouvelles connaissances et informations sur les buts recherchés. Le dialogue précède le plus souvent la recherche d'information documentaire proprement dite avec un professionnel. Enfin, l'expression couramment admise de « dialogue homme-machine » ne vient-elle pas imposer définitivement la forme du dialogue et confirmer la prééminence décisive de cette modalité interactive sur tout autre terme ? Nous pensons que le processus interactif informationnel qui est à l'œuvre lors d'une transaction porteuse de questions et de réponses documentaires relève fondamentalement des processus discursifs, car « Dès le début du XIII^e siècle, le dialogue est un entretien entre deux ou plusieurs personnes ». [Corroy, Gonnet, 2008, p.89].⁵⁰²La relation qui unit une personne et un professionnel de l'information, participe de la relation unissant la question et la réponse au travers de ce processus dialogal. Pour Le Coadic, cette composante centrale de la relation « prend la forme d'une conversation, d'un dialogue entre les deux participants : personne –personne ou personne-machine. [Le Coadic, 1994, p. 52-53⁵⁰³]. Et

2012/1 Vol. 8, p. 15-38].

⁵⁰¹ Tricot, André et Comtat, Pauline. *Op. cit. Les Cahiers du numérique*, 2012/1 Vol. 8, p. 28

⁵⁰² Corroy, Laurence, Gonnet, Jacques. *Op.cit.*, 2008, p. 89

⁵⁰³ Le Coadic, Yves-François. *Op. cit.*, 1994, p. 53

d'une *négociation*, [Le Coadic, 2007, p.79]⁵⁰⁴, [Traverso, 1999, p.72]⁵⁰⁵ comme « *processus de progression de toute interaction tributaire d'accords incessants et multiples permettant aux participants de s'assurer qu'ils ont une définition commune de la situation (...)* ».

3.6.1. 1. La négociation de la question dans le cadre professionnel : aperçus théoriques et modèles

La négociation de la question (*Question Negotiation*) entre un usager et un professionnel est un processus dynamique complexe, qui vise à clarifier et à comprendre le besoin d'information. Il a été défini comme « un processus de reformulation itérative et de raffinement de la question initiale » [Richardson 1995, p.129],⁵⁰⁶ ou comme une communication qui est organisée et résolument orientée vers un but précis [Taylor, 1979]⁵⁰⁷. Ce processus communicationnel de négociation de la question a été considéré par Taylor comme « l'un des actes les plus complexes de la communication humaine » [Taylor, 1968, 1979, p. 38]⁵⁰⁸ car il implique un processus communicationnel entre deux personnes qui se consultent l'une l'autre pour obtenir des informations relatives à une question tandis que ce processus peut ne pas être entièrement réalisé ou totalement exprimé. La majorité des théories suggèrent l'utilisation de « questions ouvertes » (*open- questions*) et de « questions fermées » (*closed questions*) dans le cadre du processus de négociation, conjuguée au modèle formel pour interroger les usagers. [Richardson, 1999].⁵⁰⁹ Si le concept de la « négociation des questions » fait encore débat, [aux Etats –Unis], il reste que le but, [en France, c'est au travers de multiples *missions*, l'un des objectifs de service] en bibliothèque est de répondre à la question de l'utilisateur. [Janes, Silverstein, 2003]⁵¹⁰ [Holmes, 2007]⁵¹¹. Plusieurs modèles ont

⁵⁰⁴ Le Coadic, Yves-François. *Op, cit*, 2007, p. 79

⁵⁰⁵ Traverso, Véronique. *Op, cit*, 1999, p. 72

⁵⁰⁶ Richardson, J. V. (1995). Knowledge-based systems for general reference work: Applications, problems and progress. San Diego: Academic Press, 1995, p.129.

⁵⁰⁷ Taylor, R. S. *Question negotiation and information seeking in libraries*. In A. W. Elias (Ed.), American Society for Information Science, 1968, 1979, p. 36-55

⁵⁰⁸ Taylor, R. S. *Op, cit*, 1979, p. 38

⁵⁰⁹ Richardson, J. V. Understanding the reference transaction: A systems analysis perspective. *College and Research Libraries*, 1999. 60(3), p. 211-222.

⁵¹⁰ Janes, Joseph, Silverstein, Joanne.. Question negotiation and the technological environment. *D-LIB Magazine* 9, (February), 2003 <http://www.dlib.org/dlib/february03/janes/02janes.html> Vérifié le 27 mai 2013

⁵¹¹ Holmes, Mary. Current Issues: Robert Taylor's Question Negotiation Framework and Melissa Gross' Imposed Query Model in the Online Environment. *School of Library & Information Studie University of Oklahoma – Schusterman Center*, 2007, 11 p. Disponible [en ligne] http://www.ou.edu/slisalumni/PDFs/Stud_Ppr_winners/MHolmes_SLISAlumniWritingCompetitionPaper.pdf

été élaborés, nous nous limitons à celui de [Taylor, 1968],⁵¹² au modèle de la « requête imposée » de Melissa Gross et à celui de [Dervin, Dewdney, 1986, p. 506-513].⁵¹³

3.6.2. Le cadre d'aide à la négociation des questions de Taylor (*Taylor's Question-Negotiation Framework*)

Dans le modèle de Taylor, (applicable en priorité au service de référence), Taylor décrit quatre niveaux d'information ou besoins :

Q1 - le besoin réel, mais inexprimé de renseignements (le besoin viscéral (*the visceral need*))

Q2-le besoin conscient, (*the conscious need*)

Q3-la formulation rationnelle (*the formalized need*)

Q4 - la question telle que est présentée (reformulée par le professionnel), au système d'information (la nécessité de compromis (*the compromised need*). Le Coadic, a traduit et explicité ces étapes, en insistant sur la difficulté d'élucider la dimension inconsciente (réelle), du besoin de l'utilisateur. [Le Coadic, 2007, p. 80-81]⁵¹⁴

Q1 – the actual, but unexpressed need for information (the visceral need)

Q2 – the conscious, with-in brain description of the need (the conscious need)

Q3 – the formal statement of the need (the formalized need)

Q4 – the question as presented to the information system (the compromised need) [Mackavoy, S.d.]⁵¹⁵La négociation du besoin d'information peut rencontrer un certain nombre d'obstacles et de zones d'incertitudes avec effets rétroactifs sur l'ensemble des interactants: distance et sphère cognitive : (zone d'incertitudes de connaissance entre les interactants) distance et sphère sociale : (zone d'incertitudes de statuts sociaux professionnels,) distance et sphère linguistique : (zone d'incertitudes de vocabulaire, de lexique, jargon professionnel) distances et sphères culturelles : (zone d'incertitudes de représentation, capital culturel).

⁵¹² Taylor, R. S. Question negotiation and information seeking in libraries, College and Research libraries, 1968, Vol. 29, n°3

⁵¹³ Dervin, Brenda L., Dewdney P. Neutral Questioning: A New Approach to the Reference Interview. *Reference Quarterly*, 1986. 25(4), p. 506-513. {en ligne] <http://www.personal.psu.edu/jmd394/saw4/infoseek/infoseekingneutralquestioning.pdf> vérifié le 16 juin 2013

⁵¹⁴ Le Coadic, Yves-François. *Op. cit*, 2007, p. 80-61

⁵¹⁵ Mackavoy, Michael, [S.d.] [en ligne] <http://ucla245.pbworks.com/w/page/8751492/Robert%20S%20Taylor> Vérifié le 30 mai 2013

3.6.3. Les questions imposées (*Imposed query ou imposed queries*) en bibliothèque et en centre de documentation

Selon la définition de [Bopp, Smith , 2001]⁵¹⁶ une « question imposée » est une question posée par un utilisateur pour le compte de quelqu'un d'autre », souvent posée aux bibliothécaires au bureau de référence ». □ Un exemple d'une requête imposée peut être illustré par un adolescent (*Imposeur*) : [*anglicisme*, ici au sens de : qui impose], curieux au sujet de l'éducation sexuelle et intimidé à l'idée de poser directement *sa* questions sur le sujet, et envoie, ou impose, une connaissance (un agent intermédiaire) pour faire la requête à sa place avec le bibliothécaire » [[DIS 245 "Info Access" Encyclopedia](#)]⁵¹⁷ Les multiples niveaux d'interaction dépendent de plusieurs facteurs: la clarté de la question, la compréhension de la *question-négociée*, le niveau de connaissance, etc. Melissa Gross, une des spécialistes de cette typologie de questions, a réalisé de nombreux travaux de recherche [Gross, 1998]⁵¹⁸, [Gross, 1999]⁵¹⁹ Pour [Gross, 2001]⁵²⁰ le modèle de la requête imposée permet de distinguer les « *questions auto générées* » (*self-generated questions*), autrement dit propres à une personne, des questions qui lui sont imposée par une autre personne. Pour le bibliothécaire, ou le documentaliste, les « questions imposées » en transférant sur un quidam-médiateur le besoin d'information d'un usager –messager, sont délicates à interpréter. Elles ajoutent de l'incertitude (cognitive) et de l'imprécision (sémantique de la demande) pour le professionnel. La connaissance de leurs fréquences permet aux professionnels de mieux comprendre les contextes, car le nombre de questions imposées dans le cadre pédagogique chez les enfants, augmente avec l'acquisition de leurs compétences cognitives, tandis que les questions auto générées (en bibliothèque), ont tendance à baisser, selon [Gross, 2001]⁵²¹ . Sont explicitement rangées dans cette catégorie, « les □ questions imposées [**qui**] sont passées par les enseignants aux étudiants, (*Imposed queries are passed from teachers to students*),

⁵¹⁶ Bopp, R. E. and Smith, L. C. Smith. *Reference and information services: an introduction*, (3rd ed.). Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 2001

⁵¹⁷ *Imposed query* : Disponible [en ligne] <http://ucla245.pbworks.com/w/page/8751400/Imposed%20Query>

⁵¹⁸ Gross, M. R. (1998). *Imposed queries in the school library media center*. (Doctoral dissertation, University of California, Los Angeles, 1998.

⁵¹⁹ Gross, Melissa. (Imposed versus self-generated questions: implications for reference practice. *Reference & User Services Quarterly*, 1999, 39(1), 53-61

⁵²⁰ [Gross, Melissa. Imposed information seeking in public libraries and school library media centres: a common behaviour? Information Research, Vol. 6 No. 2, January 2001](#) Disonible [en ligne] <http://informationr.net/ir/6-2/paper100.html> Vérifié le 27 mai 2013

⁵²¹ [Gross, Melissa. Op cit, 2001](#)

[Gross, 2001]⁵²² et posées par les publics scolaires (*devoirs scolaires*) [Rayou, 2010]⁵²³ aux professionnels qui ne savent pas ou ne peuvent pas toujours expliciter ce que l'enseignant demande *via* la question de l'usager. L'usager ayant tendance en l'occurrence à se décharger cognitivement sur les professionnels. Ces difficultés de transmission, d'identification du besoin d'information et de médiation de connaissances sont recoupées par notre « enquête qualitative » d'entretiens de terrain. (*Cf. infra*). Cependant, ce concept de « questions imposées » par une personne sur une personne, pourrait bien être repris et étendu dans un sens où toute question énoncée, en bibliothèque ou en centre de documentation, est aussi une question imposée puisqu'elle s'impose, par sa charge de transfèrement cognitive au professionnel. Selon [Holmes, 2007], bien que le cadre « question négociation » ait été développé dans les années 60 par Taylor, ne semble pas devoir être remis en question parce que l'accent est mis sur la communication qui a lieu entre le demandeur d'informations (par exemple, l'usager) et l'Information professionnelle (par exemple, le bibliothécaire de référence), dans le but de répondre à une requête, soit en temps réel et en face à face (synchrone), ou en temps différée (asynchrone)., tout en considérant que le rapport humain en face à face était le plus approprié à la réussite de l'interaction documentaire. Cependant, les développements des systèmes de vision conférence et des applications de téléphonie mobiles équipées de caméra pourraient changer la donne. Dans la réalité du monde professionnel vécu en France, c'est l'entretien de référence qui est préconisé pour obtenir le plus d'informations possible sur la question du demandeur [Lamy, 1998]⁵²⁴ et [Le Coadic, 2007] a insisté sur ce que le professionnel devait ou ne pas faire, notamment en utilisant judicieusement l'alternance questions fermées questions ouvertes. Mais la conduite ou la réussite d'un entretien à visée documentaire, ne garantit pas le professionnel contre l'échec documentaire. Un débutant ou un remplaçant, dans un espace documentaire spécialisé, par exemple, eût-il usé de ces préconisations pourrait ne pas répondre précisément, comme l'aurait fait sans doute le spécialiste du domaine. Enfin, ces modèles ne tiennent pas suffisamment compte des états cognitifs du professionnel qui peuvent varier selon la charge de travail, des états cognitifs et émotionnels, ou encore de l'imprévisibilité des contextes socio-documentaires qui

⁵²² Gross, Melissa. Op cit, 2001

⁵²³ Rayou, Patrick. Recension de "faire ses devoirs" et entretien avec Patrick Rayou [en ligne] <http://skhole.fr/recension-de-faire-ses-devoirs-et-entretien-avec-patrick-rayou> Vérifié le 27 mai 2013 Cet auteur critique entre autre : « *l'externalisation* » du travail scolaire, la mauvaise « *circulation* » de ce travail entre la classe et l'extérieur, et les « *malentendus* » qui en découlent »

⁵²⁴ Lamy, Jean-Philippe. Op, cit, 1998

peuvent être rencontrés par le professionnel.

3.6. 4. Typologie des questions dans la recherche d'information auprès de l'utilisateur : les « questions fermées » et les « questions ouvertes »

3.6. 4. 1. Les questions fermées dans la recherche d'information

On appelle « questions fermées », les questions verbales auxquelles il est répondu par oui ou par non. [Bellenger, Couchaere, 2007, p. 46]⁵²⁵. Elles sont l'opposé des « questions ouvertes ». Les questions fermées sont appelées « *Closed-Ended Questions* » [Dis 245]⁵²⁶ par les anglo saxons. En principe, elles laissent peu de liberté pour répondre et n'autorisent guère le développement de la pensée d'une personne questionnée. Si la formule introductive « Est-ce que (...) » véritable entête sonore de la question, en est la manifestation la plus habituelle, on les rencontre en contexte professionnel sous la forme syntaxique : « Pouvez-vous me donner un exemple ? » « Pensez-vous que j'ai répondu à votre question ? », « Avez-vous commencé à chercher, » etc. Ce sont des réactions professionnelles à une *question* de l'utilisateur. Elles possèdent en outre une forte charge directive. Les questions fermées sont utiles au professionnel en ce sens qu'elles sont "rapides et nécessitent peu d'investissement en temps," [Richardson, S.d.]⁵²⁷. Mais elles sont parfois désavantageuses pour lui et la visée de l'interaction, parce que certaines questions demandent plus de temps avec certains usagers. C'est en outre un moyen efficace de mettre fin à une interaction. Par exemple: «Ai-je répondu à votre question?» ou «Puis-je vous aider pour une nouvelle recherche?». [O'Neill, S.d.]⁵²⁸ On notera cependant qu'une « question fermée » ne clôt pas nécessairement une discussion. Il est possible de répondre par « oui » ou par « non » et d'enchaîner sur une idée...C'est pourquoi ces typologies sont problématiques et réductrices dans le monde vécu. « D'après des études menées dans quatre bibliothèques publiques américaines concernant le

⁵²⁵ Bellenger, Lionel, Couchaere, Marie-Josée, 2007, *Op,cit*, p. 46

⁵²⁶ *Closed Ended Question* : Dis 245 [en ligne]
<http://ucla245.pbworks.com/w/page/8751361/Closed%20Ended%20Question>

⁵²⁷ Richardson, Dr. John V. (no date). Open versus Closed Ended Questions In the Reference Environment. Accessed 12 Nov 2006, from <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/dis220/openended.htm>

⁵²⁸ O'Neill, Shannon M. [en ligne]
<http://ucla245.pbworks.com/w/page/8751361/Closed%20Ended%20Question> Vérifié le 3 Mai 2013

dialogue entre l'utilisateur et le bibliothécaire, ce sont **les questions verbales directes fermées qui sont majoritaires. 90% des questions posées étaient des questions fermées** et 8% des questions ouvertes. Les questions ouvertes encouragent le bibliothécaire à répondre plus longuement que les questions fermées ». [Le Coadic, 2007, p. 50].⁵²⁹ « Les questions fermées utilisées sont de deux types :-oui/non : elles exigent confirmation ou infirmation ; -alternatives : elles fournissent des réponses alternatives qui, elles aussi exigent confirmation ou infirmation » [Le Coadic, 2007, p. 51].⁵³⁰ Il n'est pas confirmé sur le terrain de la communication et des interactions verbales situées, que le schéma (questions fermées questions ouvertes), présenté par Le Coadic se vérifie toujours. La situation et le contexte des bibliothèques américaines ne sont pas généralisables directement au contexte français. En effet, comme l'indique et semble le confirmer la réponse de l'Enssib par l'intermédiaire de son service *Questions? Réponses!*, que nous⁵³¹ avons questionné à ce sujet, en juin 2011 : « Il n'existe à notre connaissance pas d'études sur la nature des questions posées en bibliothèque en France en particulier. L'ouvrage d'Yves François Le Coadic que vous indiquez avoir consulté est une référence très complète sur le besoin d'information, et il nous semble peu probable qu'il y ait eu des études plus précises en la matière en français. Selon nous, s'il est vrai que l'accueil et la fonction de référence sont abordés différemment en France et aux Etats-Unis, il nous paraît [(sic)] difficile d'établir une comparaison de la nature des questions des usagers à un niveau aussi fin. D'autre part, il est aujourd'hui certain que la nature des questions a forcément changé [(sic)] depuis l'arrivée des services questions-réponses en ligne proposés par les bibliothèques. Précisons également que la notion de question ouverte ou fermée ne nous semble pas rendre compte de la complexité de l'entretien de référence, qui se résume rarement à une seule question, mais fait souvent émerger des besoins non-exprimés des usagers. ». [Source : *Enssib : Questions ? réponses !* Juin 2011]. Les questions fermées possèdent l'avantage toutefois de donner rapidement des informations. Lecteur à un bibliothécaire: « Est-ce que je peux emprunter plus de dix documents? ». Ce sera oui ou non en fonction du règlement intérieur de la bibliothèque. Pourtant, et c'est bien le cas dans cet

⁵²⁹ Le Coadic, Yves-François. *Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic*. Paris: ADBS, 2007, p. 50.

⁵³⁰ Le Coadic, Yves-François. *Op. cit.*, 2007, p. 51

⁵³¹ En fait, nous avons demandé, en juin 2011, à une documentaliste, qu'elle en soit ici remerciée, de bien vouloir se charger de transmettre notre question au service *Questions ? Réponses !* l'Enssib : « Question de la bibliothèque - Réponse [Question #6764056] ». C'est donc une *réponse documentaire privée* que nous rendons *publique*.

exemple, la question fermée est susceptible « (...) de créer un embarras. Tout n'est pas si simple, on ne peut pas être si catégorique, les avis ne sont pas forcément tranchés. La question fermée met à l'épreuve à coup sûr plusieurs compétences : l'esprit de décision, l'à propos, le sens de l'engagement ». [Bellanger, Couchaere, 2007, p. 46]⁵³². Il est possible par exemple, pour le bibliothécaire de déroger à la règle d'usage, en fonction de circonstances exceptionnelles et de prêter davantage de documents qu'il n'est autorisé.

3.6. 4. 2. Les questions ouvertes dans la recherche d'information auprès de l'utilisateur

Les « questions ouvertes » sont des questions verbales d'investigation, car destinées à obtenir de l'information ; elles s'inscrivent également dans les processus de communication professionnelle en contexte de face à face. Elles reprennent en partie l'hexamètre de Quintilien : Quoi? Qui? Où? Quand? Comment? Combien?...

On appelle « questions ouvertes » les questions (...) « [qui] mettent l'interviewé en situation de répondre réellement. Elles appellent en général un développement. » [Bellanger, Couchaere, 2007, p. 53]⁵³³. Les anglo-saxons les nomment de plusieurs façons : « *Open Questions, also known as Open-Ended Questions or Infinite Response Questions,* » [Dis 245]⁵³⁴ L'objectif des questions ouvertes est de procurer au professionnel des informations essentielles pour lui, parce qu'il ne les a pas reçues d'emblée de l'utilisateur, et permettent à l'utilisateur, en lui redonnant la parole de s'exprimer avec ses propres mots. Elles appellent davantage à la coopération, mais obligent à plus de contrôle et d'attention sur l'échange mené par le professionnel. Elles créent les conditions d'une meilleure autonomie du développement de la visée de l'interaction. Elles se marquent par des « Qu'est-ce que ?, Que ? Quel, Comment ? Pourquoi ? ». « Les questions ouvertes peuvent être utilisées: 1) pour aider à définir le besoin d'information, de l'utilisateur 2) pour obtenir une description d'un problème ou d'un événement, 3) pour encourager la personne à donner des détails, 4) pour obtenir des éclaircissements [Dewdney, Nilsen, et Ross, 2002]⁵³⁵. Cependant, par leur niveau de demande de précisions, elles exigent du professionnel un plus grand effort d'attention et de

⁵³² Bellanger, Lionel, Couchaere, Marie-Josée., 2007, *Op.cit*, p. 47

⁵³³ Bellanger, Lionel, Couchaere, Marie-Josée., 2007, *Op.cit*, p. 53

⁵³⁴ **Open Questions** : Dis 245[en ligne] <http://ucla245.pbworks.com/w/page/8751458/Open%20Questions>

⁵³⁵ Dewdney, D., Nilsen, K., & Ross, C. *Conducting the Reference Interview*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2002.

concentration sur le sens de l'interaction [Richardson, S.d.]⁵³⁶Exemples de questions ouvertes en recherche d'information : « *Quel type d'information recherchez-vous? Comment puis-je vous aider?* », « *Quelles recherches avez-vous faites jusqu'à présent ?* », « *Que savez sur votre sujet ?* » Néanmoins, parce qu'elles s'apparentent à un processus conversationnel, les questions ouvertes prennent davantage de temps pour le professionnel qui tente souvent de réduire l'interaction informationnelle (la négociation des questions) par diverses stratégies. Le manque de temps consacré à la répétition de questions ou l'absence de questions ouvertes du professionnel, peuvent-être considérés comme une possible source d'erreur (échec). [Dewdney, Nilsen, Ross, 2002].⁵³⁷C'est pour pallier ces difficultés que des chercheurs préconisent l'usage des questions neutres dans l'entretien, (de référence) lequel peut être considéré comme une recherche d'information (*Meta recherche*).

3.6. 4. 3. Les « questions neutres » ou l' «interrogation neutre » (« *neutral Questioning* ») dans la recherche d'information auprès de l'utilisateur

[Dervin, Dewdney, 1986, p. 506-513]⁵³⁸ nomment « *neutral Questioning* » (expression apparue en 1981), que nous traduisons par « *Questions neutres* », ou (*interrogation neutre*), l'ajout *nécessaire* de questions sans jugement du professionnel, car critiquant les méthodes d'entretien habituelles se limitant aux questions fermées et ouvertes, que les deux auteures jugent *insuffisantes*. Dervin parle de stratégie: «*Neutral questioning is a strategy for asking questions during interviews where the professional needs to find out what the user or client really wants*⁵³⁹». L'enjeu de cette méthode situationnelle qui guide l'entrevue de référence en situation de face à face, est de mieux comprendre le besoin d'information, du point de vue de l'utilisateur. Les questions neutres étant un sous ensemble des questions ouvertes, qui nécessitent deux, ou plus de deux mots de réponses de l'utilisateur, mais en cela qu'elles ne révèlent en principe aucun biais vers une réponse attendue, afin « d'éviter d'imposer des jugements ou des hypothèses sur la nécessité de l'information ou les utilisations possibles de l'information ». Les questions neutres sont utiles dans la recherche d'information auprès de

⁵³⁶ Richardson Jr., John V. Open Vs. Closed Ended Questions in the Reference Environment. Class Notes

⁵³⁷ Dewdney, D., Nilsen, K., & Ross, C. *Conducting the Reference Interview*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2002

⁵³⁸ Dervin, Brenda L., Dewdney P. *Op, cit*, 1986. 25(4), p. 506-513.

⁵³⁹ « L'interrogation neutre est une stratégie pour poser des questions lors d'entretiens où le professionnel a besoin de savoir ce que l'utilisateur ou le client veut vraiment ».

l'utilisateur, pour comprendre la façon qu'a l'utilisateur de percevoir sa propre situation informationnelle. Le « gap », les lacunes et l'aide dont il peut avoir besoin. Exemple de question neutre, selon les auteures : « **Figure 1: Exemples de questions neutres. Pour évaluer la situation:** Dites-moi comment ce problème a surgi. Qu'est-ce que vous essayez de faire dans cette situation? Qu'est-il arrivé que vous ayez été arrêté? **Pour évaluer les lacunes:** Que voulez-vous savoir sur X? Ce qui semble faire défaut dans votre compréhension de X? Que cherches-tu à comprendre? **Pour évaluer les usages:** Comment prévoyez-vous d'utiliser cette information? Si vous pouviez avoir exactement l'aide que vous vouliez, quelle serait-elle? Comment cela vous aide? Que faut-il pour vous aider? » [Devin, Dewdney, 1986, p.4]⁵⁴⁰ Ces réflexions sont issues des travaux de recherche et de la théorie de *Sense making (construction du sens)* de Brenda [Dervin, 1976-1977]⁵⁴¹ qui mettent l'accent sur divers aspects de la façon dont les gens donnent un sens à leur environnement. Le cadre méthodologiques de la théorie du *Sense-Making* appliqué à la transaction de référence, dans l'interaction entre l'utilisateur et bibliothécaire a pour objectif de « combler le fossé », autrement dit, de comprendre le "gap" (« fossé » mais aussi « lacune »), dans les connaissances du point de vue de l'utilisateur. « Trois éléments cruciaux de ce processus sont la *situation*, *l'écart*, et *l'utilisation*. La *situation* réfère à des événements dans la vie d'une personne qui créent le contexte d'un manque de sens, ou un écart, soit à un événement qui soulève des questions. L'écart, vu en imagination, est traduit en question formée lors de l'entrevue de référence, et la réponse à la question peut être considérée comme un *pont* à travers l'espace. Le troisième élément du modèle est l'utilisation qui est faite de la réponse : ce que le demandeur / utilisateur espère faire après avoir traversé le *pont*. Le pont (bridge) n'est pas une réponse à la question, mais une stratégie, une tactique utilisée pour répondre à la question, remplir le « gap ». « Dans le modèle, les trois éléments sont considérés comme des éléments distincts mais liés d'une triangulation du processus de prise de sens. Ainsi, par exemple, les lacunes des individus face à leurs questions dépendront de la manière dont ils voient la situation et comment ils sont arrêtés. Le genre des réponses qu'ils veulent dépendra de la façon dont ils comptent utiliser ou être aidés par les réponses ». [Devin, Dewdney, 1986,

⁵⁴⁰ Dervin, Brenda L., Dewdney P. *Op, cit*, 1986. 25(4), p. 506-513. {P. 4 Pagination du document en ligne *Op, cit*] en ligne]

⁵⁴¹ Dervin, Brenda. Useful Theory for Librarianship: Communication Not Information. *Drexel Library Quarterly*, 1976 -1977 13:16-32 (July 1977). [1976 dans le texte : Dervin, Brenda L., Dewdney P. *Op, cit*, 1986. 25(4), p. 506-513. mais référence datée de 1977].

p.2]⁵⁴²

3.6. 4. 3. 1. Analyse de la question et *feed back* professionnel

C'est le préalable à toute démarche de recherche : « Quelle est la question ? » [Association des bibliothécaires de France, 2010, p. 13].⁵⁴³ La question est un des éléments clés de la relation unissant l'utilisateur recherchant de l'information et un professionnel. Pour le professionnel, il s'agit avant tout de comprendre le sens et le contexte de la question, de jauger ou d'évaluer son contenu, d'en mesurer la portée, de sonder le besoin ou le but d'information de l'utilisateur et de cerner son profil. Il s'agit de traquer le non-dit dans la question. C'est la raison pour laquelle le professionnel, à son tour, devra interroger son questionneur afin de lui montrer qu'il a bien saisi sa demande [Goria, 2008].⁵⁴⁴

[Ciaccia, 2008]⁵⁴⁵ a interrogé en contexte les postures de documentalistes : « Quels sont les procédés mis en oeuvre par le documentaliste pour tenter d'élaborer une représentation spécifique de la demande ? Quelles sont les modalités d'explicitation de l'objet de recherche du point de vue du demandeur et du documentaliste ? ». La connaissance des questions et leur traitement permettent de mesurer et de connaître en profondeur la demande réelle et l'évolution de cette demande. C'est un indicateur d'activité utilisé pour évaluer l'activité et le suivi du service d'information. L'analyse des questions, (et de leurs réponses) selon des critères de gestion, permet de cerner les besoins des utilisateurs du centre de documentation: nombre de recherches par jour, temps moyen de réponse pour une requête, domaines de la demande, types et nombre de questions, sujets récurrents ou non, origine de la demande, (sexe), période des demandes, etc.... Cette connaissance pourra, par exemple, orienter achats et recherche d'information en fonction des besoins exprimés. Elle permet en outre, de mesurer le taux de satisfaction de la demande (réponse à l'utilisateur). « Il s'agit en quelque sorte de voir la recherche d'information comme un service rapprochant une offre d'information d'une

⁵⁴² Dervin, Brenda L., Dewdney P. *Op. cit.*, 1986. 25(4), p. 506-513. {P. 4 Pagination du document en ligne

⁵⁴³ Association des bibliothécaires de France. *Informier et rechercher : le bibliothécaire au service du lecteur : manuel*. Nouv.éd. Paris : Abf, 2010, p. 13

⁵⁴⁴ Goria, Stéphane. Quels principes peut-on mettre en oeuvre pour faciliter l'expression de problème de recherche d'information entre deux personnes ? *Information Sciences for Decision Making*, 2008, 34, 596, Disponible [En ligne] sur Hal-INRIA <http://hal.inria.fr/halshs-00311480/> Consulté le 07 juillet 2011

⁵⁴⁵ Ciaccia, Alexandra. *Analyse cognitive de l'explicitation d'une demande d'information faite à un Documentaliste : étude exploratoire* Équipe Psychologie Cognitive des Conduites Complexes Laboratoire Processus Cognitifs et Conduites Interactives (EA 3984)UFR SPSE - Université Paris X-Nanterre, 2008,

demande » [Balmissé, 2007, p. 235]. Lamy a proposé une méthode simple de comptage des questions : « transactions satisfaites », « transaction réorientées », « transactions n'ayant pas abouti », « autres » [Lamy, 1996, p. 121-122].⁵⁴⁶

3.6. 4. 3. 2. Reformulation et dégradation de la question : une fonction de contrôle et de vérification de l'échange

Les professionnels de l'information sont sensibles aux difficultés rencontrées dans l'échange conversationnel. Ils restent attentifs à se faire comprendre et à comprendre ce qui leur est demandé. Chacun des interactants doit se faire comprendre de l'autre pour que le couple dialogal question réponse se noue *cognitivement* et atteigne à l'intercompréhension. Par reformulation « (...) on entend la transformation d'une unité discursive de taille variable (du mot au texte) en une autre qui est censée être sémantiquement «équivalente» d'une manière ou d'une autre. (...) Dans la reformulation intradiscursive l'énonciateur met en relation deux unités successives de son discours qu'il pose comme équivalentes. La reformulation oscille alors entre la simple substitution et la paraphrase explicative. [Souligné dans le texte]. Elle est indiquée par des marqueurs tels « c'est-à-dire », « autrement dit », « cela veut dire que », « en un mot », etc. Beaucoup étendent le domaine de la reformulation aux phénomènes de corrections [Souligné dans le texte], où l'on remplace une unité par une autre, supposée plus appropriée («ou plutôt», «je veux dire»). [Maingueneau, 1996, p. 69].⁵⁴⁷ Reformuler une question invite à faire comprendre à l'interlocuteur que l'on a bien saisi les termes de sa demande. Il s'agit bien sûr de dire, (redire) mais autrement. La reformulation fonctionne comme un signal destiné à montrer à l'émetteur de la question que l'on a compris le sens et le but de sa question. On le sait, Le Coadic [2007, p. 52], nomme « onomatopéiques » les questions qui « (...) demandent que la réponse soit répétée pour confirmer qu'elle a été bien comprise ». Lors de la dynamique de la négociation dialoguée, système de questions réponses en soi, la reformulation permet en principe de lever les ambiguïtés sémantiques, les obstacles liés à l'intercompréhension, les implicites, les quiproquos et « (...) ou de problèmes liés aux faces (nécessité de construire un lien social positif », [Maingueneau, 1996, *Ibid.*]. Reformuler la question pour «ré – atteindre» le sens émis par le locuteur afin de vérifier si les deux

⁵⁴⁶ Lamy, Jean-Philippe. L'évaluation du service In *Op, cit*, 1996, p. 121-12

⁵⁴⁷ Maingueneau, Dominique. *Les termes clés de l'analyse du discours*. Paris : Seuil, 1996.p.69

parties, alternativement émettrices et réceptrices se sont bien accordées sur les buts à atteindre. Car il existe des questions mal formulées⁵⁴⁸, (syntaxe défailtantes, énoncé inaudible, termes imprécis, etc.,...). La reformulation exerce une fonction de contrôle sur la qualité de l'échange pour en éviter la dégradation. Proche de la reformulation de la question, la dégradation de la question consiste à proposer une suite de reformulations possibles plus générales que la question de départ. « Ce mécanisme est assez courant lorsque nous recherchons une information ou lorsque nous souhaitons nous procurer quelque chose, (...), nous recherchons une solution de rattrapage en relâchant certains critères de départ (...) moins essentiels ». [Lallich-Boidin, Maret, 2005, p. 203].⁵⁴⁹

3.7. De la question à la question documentaire

Pochet utilise comme propédeutique de la recherche d'information, l'expression «question documentaire», [Pochet, 2005, p. 99]⁵⁵⁰ Une question documentaire⁵⁵¹ est déjà en soi une réponse à une question initiale. Rappelons ce concept : « Pour formuler une question documentaire, il faut repérer les champs conceptuels qui apparaissent dans la question initiale, rechercher les concepts et les termes les plus pertinents pour chaque champ et étudier les relations qu'ils ont entre eux. La question documentaire est une méta question *questionnante*. En effet, pour élaborer une question documentaire, il faut répondre à une série de questions. 1) Savoir où et comment trouver l'information. 2) décider de quelle information on a besoin.

Nous exposons maintenant ce concept de «question documentaire» telle que nous l'entendons. La question documentaire comme continuum discursif d'espace temps informationnel. Nous reprenons à notre tour cette expression de «question documentaire». Selon nous, une question énoncée dans un espace d'information et à visée documentaire est une question documentaire. Cependant, cette question documentaire, n'est pas toujours entendue comme telle par l'émetteur de la demande. *A contrario*, cette question est interprétée par le professionnel comme une demande possédant une « intention documentaire ». C'est

⁵⁴⁸ Thomas, Armelle, en Août 2008, lance sur son blog : un « Avis à la population : cherche exemples de recherches mal formulées pour *Net recherche 3* », ouvrage dont les deux éditions antérieures ont été écrites avec Véronique Mesguich, que nous citons. Disponible sur :< <http://inforizon.blog.com/>>. Consulté le 23/08/2008.

⁵⁴⁹ Lallich-Boidin, Geneviève, Maret, Dominique. *Recherche d'information et traitement de la langue : fondements linguistiques et applications*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005. p. 203

⁵⁵⁰ Pochet, *Op.cit.*, p. 99

⁵⁵¹ Les expressions «question documentaire» et «question initiale» sont de P.Thirion, 2003, citées par Pochet, 2005, *Op.cit.*p. 99

que la question documentaire vise une source d'information documentaire ou un *lieu* documentaire: une réponse documentaire qu'il s'agit de retrouver, dans un document, ou autre. C'est le lieu de l'énonciation de la question qui, de prime abord, fait qu'une question devient une question documentaire. C'est ensuite l'adressage ou l'envoi par un usager de cette question, à un professionnel de l'information qui atteste d'une question documentaire. C'est enfin le contenu propositionnel de la question, contenu qui appelle une réponse documentaire, *i.e.*, documentée. En résumé, c'est le fait que cette question est adressée directement à un professionnel de l'information et qu'elle transite par les espaces informationnels et qu'elle recevra un traitement informationnel et documentaire, qui font d'elle une question documentaire. Pourtant, questions *usuelles* et questions documentaires continuent de cohabiter dans les espaces d'information, dans la mesure où un certain nombre de questions, par exemple liées aux usages de bienséance, fonctionnent comme des amorces de la question documentaire. Elles en sont aussi les préliminaires : énoncé partiel et initial de la réponse, la question documentaire, voit se mêler questions usuelles, relances ponctuelles et questions documentaires au cours de l'échange verbal, qui fonctionne souvent par tâtonnements successifs. On peut distinguer la question liminaire, (ou de départ), posée en manière d'introduction, qui fonctionne comme une prise de contacts interpersonnels et avec l'environnement, (réception). Il s'agit souvent pour le questionneur, et plus particulièrement pour le néophyte, de questions portant sur le repérage dans l'espace des collections ou de repérage spatial : « Où sont classés les livres de sciences ? », « Comment, je fais pour y arriver ? », « C'est où les 500 ? ». C'est aussi pour le questionneur un premier point d'appui, lequel permettra les réajustements futurs en fonction de la première réponse. Noëlle Balley⁵⁵², dans un article savoureux qui force le trait, dont nous extrayons cet exemple, a montré que du côté bibliothécaire, le jargon professionnel, «*le bibliothécais*», était aussi cause, sinon d'échec documentaire, au moins de perplexité pour les utilisateurs. « Question d'un usager : « Je voudrais lire du Dickens en anglais. Pas David Copperfield, je le connais déjà. » Réponse du bibliothécaire : « Mots des auteurs : commence par : Dickens ET langue = anglais SAUF mots du titre : contient : Copperfield ». [Balley, 2007, p. 78-81]. On peut également envisager les questions élucidantes, qui visent à soulever l'implicite de la question et posent

⁵⁵² Balley, Noëlle. « Le bibliothécais sans peine : Petit manuel de conversation courante à l'usage des visiteurs pressés », Bulletin des bibliothèques de France, 2007, n° 3, p. 78-81 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015> Consulté le 22 juin 2012

d'autres questions (en évitant les rafales de questions...). Ces questions sont délicates à formuler, mais précieuses, car il s'agit de demandes de précisions. Certes, une question est posée par un émetteur à l'intention d'un récepteur. La voix humaine est le canal, le médium. Pourtant, ce n'est plus toujours le cas aujourd'hui puisque de nouveaux dispositifs techniques, (cf. *Infra*) les systèmes de questions réponses, (Sqr), apparaissent et notamment ceux qui relèvent de l'intelligence artificielle *(I. A.).

3. 7. 1. Ethique et complexité des questions : une aporie documentaire?

Existe-t-il de bonnes et de mauvaises questions ? C'est là un point de vue subjectif. Le débat est d'envergure et nous n'oserions trancher. Pourtant, Le « *Lalande* » parle de « questions mal posées » [Lalande, 1991, p.872]⁵⁵³, et donne l'exemple suivant tiré d'Aristote : « Pour prendre une question dont l'absurdité saute aux yeux, est-ce la terre qui est la mer, ou est-ce le ciel ? Mais parfois ce vice est difficile à démêler, comme lorsqu'on demande si tel genre de choses est bon ou mauvais, alors qu'il y en a dans le nombre de bonnes et de mauvaises ». [Lalande, 1991, p. 873].⁵⁵⁴Un professionnel ne dispute pas en principe des considérations morales suggérées par les questions. Il répond *techniquement*, (savoir faire). Mais dans la réalité et la variété de demandes, le professionnel est confronté à des choix personnels, notamment sur les questions sensibles (sexualité, maladie mort, etc.). Les qualificatifs « bonne » et « mauvaise » renvoient aux difficultés éventuelles générées par la compréhension de la question et la recherche des réponses. Pour le professionnel, on peut raisonnablement postuler qu'une bonne question, qui peut être une question documentaire *simple*, est une question dont il pressent qu'elle va recevoir facilement et rapidement sa réponse, soit parce qu'elle est clairement formulée, et donc qu'elle a été pensée, « *qu'elle présente bien* » soit parce son sujet et les sources afférentes sont identifiées rapidement et que sa résolution sera aisée. Pour le professionnel, une question est une bonne question dès lors que celle-ci est résolue. Une bonne question, (formule journalistique) est tout de même une question provocatrice, attendue ou inattendue, « Mais je vous remercie de me l'avoir posée !... », pas très loin de la question piège, qui peut être tendue au bibliothécaire, impatient de fournir hâtivement une réponse déjà

⁵⁵³ Lalande, André. *Vocabulaire technique et critique de la philosophie*. 16^e éd. Paris : Presses universitaires de France, 1991. p. 873

⁵⁵⁴ Lalande, 1991, *Ibid.*

donnée ou connue. Pour le professionnel, inversement, une mauvaise question est un énoncé difficile à comprendre, syntaxiquement et sémantiquement, et que l'interaction compréhensive, le dialogue avec l'utilisateur, n'est pas parvenu à dénouer le sens (signification) de la question, son objet ou sa finalité. Elles confirment l'échec du dialogue. Sur un plan plus général, on peut qualifier de mauvaises questions, les questions pour lesquelles il ne saurait exister de réponses avérées ou catégoriques. Ce sont les questions du type : « Dieu existe-t-il ? » auquel certains sites de questions réponses s'essaie tout de même de répondre. Existe-t-il des questions difficiles ? C'est une question difficile que nous posons. C'est un débat qui est à peine ébauché chez les professionnels de l'information, Nicole Le Pottier, conservateur et bibliographe, assure qu'il y a des « questions [qui] exigent une recherche plus complexe ». [Le Pottier, 2007 p. 262]⁵⁵⁵. Cette dernière remarque laisse entendre que ce ne serait pas le contenu de la question qui poserait un problème, mais la recherche (partie technique) de la réponse. Certains professionnels, (Marie Montano, ex-Bibliosésame Bpi, cf. *infra*) récusent tout fondement à ce débat ; même s'ils nuancent leur propos : « Nous écopons, en revanche, de questions très ardues, toutes celles auxquelles internet ne répond pas ! » Exemple : « *Dans quel écrit d'Adolphe Blanchot sont évoquées les réceptions données par Berlioz dans son ermitage de Montmartre ?* » [Montano, 2008, p. 172]⁵⁵⁶ Les difficultés viendraient de la culture générale, des processus d'incompréhension des énoncés, de l'ambiguïté de certaine formulation des questions, ou de l'utilisateur reformulant de nouvelles demandes, (questions dites à tiroir ou gigognes). On trouve néanmoins dans la littérature professionnelle les expressions « Questions de bas et de haut niveau » [Denecker, Kolmayer, 2006, p. 243]. Ces deux auteurs citent les travaux de [Rouet, 2002] et donnent les exemples de deux questions du chercheur adressées à des étudiants en note de bas de page (243) : « Quels type de particules Rutherford a-t-il utilisé dans son expérience ? et seconde question « En quoi le modèle atomique de Rutherford différait-il de celui de Thomson ? ». [Denecker, Kolmayer, 2006, p. 243]⁵⁵⁷. Le niveau d'une question est défini par ces auteurs « par la quantité d'information nécessaire pour répondre et/ou pour son caractère littéral ou inférentiel⁵⁵⁸ ». [Denecker, Kolmayer, 2006,

⁵⁵⁵ Le Pottier, Nicole. Les recherches documentaires. In Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. Nouv. éd. éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2007, p. 262

⁵⁵⁶ [Montano, Marie]. Marie Montano : responsable de Bibliosésame, *Télérama*, n°3064, 1^{er} oct. 2008, p. 171

⁵⁵⁷ Denecker, Claire, Kolmayer *Op. cit*, 2006, p. 243

⁵⁵⁸ [Inférentiel : information qui se tire explicitement du *sens* des énoncés]

p.243]⁵⁵⁹. Il semble que la notion de question complexe existe également en référence aux systèmes de questions-réponses automatisés, et aux difficultés rencontrées par leurs concepteurs dans l'extraction des réponses. Existe-il des questions plus difficiles à traiter ? Celles qui demande une grande expertise sont elles pour autant ou peuvent elle être qualifiées comme telles ? Pourtant, si l'on écoute certains professionnels de terrain, il existe bel et bien des questions difficiles. «*Ce qui me frappe dans le bureau 3, c'est que nous avons beaucoup d'entreprises et beaucoup de personnes paumées, vraiment alors là, le public BPI idéal, (...). Ce sont ceux qui posent les questions les plus difficiles. En général, ils viennent pour des renseignements juridiques, des gens qui ont un problème dans leur vie et qu'il faut résoudre* » *BPI 11* » [Cité par Bertrand, 1995, p. 36].⁵⁶⁰ Une question complexe ou difficile est sûrement une question qui n'a pas (encore ?) reçu de (sa ?) réponse. La difficulté d'une question tient elle du contenu sémantique de la question ou des possibilités cognitives du répondant à répondre à la question ? Du mélange des deux ? Une récente étude, sur les « questions non résolues » ou « questions en échec » (*failed questions*), par les services *sociaux* de questions réponses de type *Yahoo Answers*, tente d'apporter des éléments de réponse [Shah, Radford, Connaway, Choi, Kitzie, 2012].⁵⁶¹

3. 8. Typologies des questions

Il existe de nombreuses typologies des questions et expressions interrogatives caractéristiques selon les disciplines envisagées. Les *Questions à l'Assemblée nationale* en sciences politiques (les questions écrites⁵⁶²) ainsi que les typologies de [Charles, Willame, 2009, p. 116-119]⁵⁶³ qui parlent de « questions test », de « question boomerang », de « question pour suggérer », de « questions pour conclure » de « questions piège » de « questions persuasives », de « fausses questions », comme nous éviterons d'évoquer les « questions

⁵⁵⁹ Denecker, Claire, Kolmayer *Op, cit*, 2006, Ibid.

⁵⁶⁰ Bertrand, Anne-Marie. *Op,cit*, , 1995, p. 36

⁵⁶¹ Shah, Chirag, Radford, Marie L., Connaway, Lynn Silipigni, Choi, Erik, Kitzie, Vanessa. "How Much Change Do You Get from 40\$?" – Analyzing and Addressing Failed Questions on Social Q&A.. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 2012, vol 49; n°1, p. 1-10

⁵⁶² France. Assemblée nationale. Secrétariat général. *Les questions à l'assemblée nationale*. 2^e éd. Paris : La Documentation française, 1992, p. 7 et voir aussi l'actualité des questions et des réponses sur le site de l'Assemblée Nationale <http://www.assemblee-nationale.fr/controle/questions.asp> Consulté le 22 juin 2012

⁵⁶³ Charles, René, Willame, Christine. *La communication orale*. Paris : Nathan, 2009. 159 p. (Repères pratiques) Isbn 978-2-09-160692-7

vives » des univers scolaires [Cavet, 2007]⁵⁶⁴ etc.....

3.8.1. Typologies des questions : le point de vue des professionnels de l'information

Une typologie tendra toujours à cerner imparfaitement des réalités complexes. D'une part parce qu'elle schématise grossièrement une réalité observée, et que d'autre part, cette réalité, pour être examinée est sortie de son contexte social (réduction épistémique). Pour examiner l'objet «question», nous sommes amenés à l'isoler de son contexte naturel, et nous créons ainsi par l'analyse et l'explication, nécessairement une distance et un écran épistémiques avec l'objet observé. Nous nous bornons ici aux questions documentaires liées au besoin d'information d'un usager.

3.8.1. 1. Approche bibliographique, documentaire et informationnelle des bibliothécaires dans la perception et le traitement des questions⁵⁶⁵

Les professionnels de l'information (documentalistes, bibliothécaires ...), ont coutume de ranger et de distinguer sous deux grandes rubriques génériques, la recherche d'information générale et ponctuelle, et la recherche d'information thématique et/ou spécialisée. [Beaudiquez, 1989, p. 31]⁵⁶⁶ écrit que l'information demandée peut-être classée en deux grandes catégories: «l'information directe ou immédiate et l'information indirecte, médiante ou différée». (Guinchat et Skoury proposent une typologie des questions fondée sur le temps ou marquée par la temporalité [Guinchat, Skoury, 1996, p. 189]).⁵⁶⁷ Une catégorisation, qui renvoyait aux catalogues alphabétique matière et systématique papier, n'est plus usitée séparé « question analytique » des questions de « type systématique » [Richter, 1990, p. 17]⁵⁶⁸. Une autre professionnelle des bibliothèques estime à juste titre que les questions d'ordre

⁵⁶⁴ Cavet, Agnès. L'enseignement des « questions vives » : lien vivant, lien vital, entre école et société. *Lettre d'information de la Vst.*, [Veille scientifique et technologique]. Lyon : Inrp, 2007, n° 27

⁵⁶⁵ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

⁵⁶⁶ Beaudiquez, Marcelle. *Op. cit.*, 1989, p. 31

⁵⁶⁷ Guinchat, Claire, Skoury, Yolande. *Guide pratique des techniques documentaires : traitement de l'information*, Vol. 2. Nouv. éd. Vanves : EDICEF/AUPELF, 1996, p. 189.

⁵⁶⁸ Richter, Noé. *Op.cit.*, 1990, p. 17

documentaire sont tous azimuts « L'éventail des questions posées à un service d'information est évidemment très ouvert. Certaines sont assez simples : retrouver le titre d'un livre fugitivement évoqué à la radio ou à la télévision, fournir la carte politique de l'Europe à un collégien, d'autres exigent une recherche plus complexe : retrouver les romans australiens possédés par la bibliothèque ou des articles des articles de presse sur les tremblements de terre en Californie, faire le point sur le fonctionnement des chèques emplois, satisfaire un usager qui a besoin de documents que la bibliothèque n'a pas dans ses collections.... » [Le Pottier, 2007, p. 262].⁵⁶⁹ C'est pourquoi, semble-t-il, on retrouve dans la littérature les expressions « Questions factuelles » (liés aux faits : une date, un chiffre, une adresse, un événement, etc.....) et les « questions thématiques ou générales » : donner une idée d'ensemble sur un sujet, qui peut aller jusqu'à réaliser un état de l'art (étude *complète* sur une question), voire les « questions de référence : « Jean-Philippe Lamy dresse une typologie des questions de référence : les questions factuelles rapides, que les anglo-saxons nomment « ready reference », comme les dates, les statistiques, les éléments biographiques, les noms de personne ou de lieux - Les questions bibliographiques et de localisation - Les questions d'assistance à l'utilisation de la recherche informatisée - Les demandes de sélection de sources, c'est-à-dire d'assistance critique à la recherche d'informations » [Lamy cité par Galipienso-Njongoue, 2007, p. 17]⁵⁷⁰. Enfin, les questions bibliographiques types : « Qui est l'auteur⁵⁷¹ de *Sabaté : guérilla urbaine en Espagne : 1945-1960* » ?, que l'on peut davantage spécifier : « Typologie des questions d'ordre bibliographique : « - Demandes de localisation. (...) - Demandes de bibliographie matérielle - Demandes de vérifications (« Y a-t-il tel mot à telle page ? », « Y a-t-il des annotations manuscrites ? », nombre de pages, nombre de planches...) - Demandes de vérification de la complétude d'un exemplaire de la Réserve - Compléments d'information sur les reliures : date de la reliure, matériaux, chiffres, armes, - Questions sur l'histoire d'un ouvrage (par exemple la date à laquelle un manuscrit est entré dans les collections) (...) » [etc.], [Galipienso-Njongoue, 2007, p. 29-30].⁵⁷² Accart, Réthy, pour les documentalistes proposent « une typologie des questions posées par l'utilisateur : *la question ponctuelle*, qui

⁵⁶⁹ Le Pottier, Nicole. 2007, *Op, cit*, p. 262

⁵⁷⁰ Galipienso-Njongoue, Claire. Le développement des services de renseignement à distance à la bibliothèque Sainte Geneviève : perspectives d'aide à la décision. Villeurbanne : Enssib. Projet professionnel personnel, 2007, p. 17

⁵⁷¹ Tellez Sola, Antonio. *Sabaté : guérilla urbaine en Espagne (1945-1960)* . Toulouse :repères-Siléna, 1990 . 308 p. Isbn 2-907966-4

⁵⁷² Galipienso-Njongoue, Claire. *Op, cit*, 2007, p. 29-30

appelle une réponse unique et immédiate :une date, une adresse, le nom d'un auteur etc..... ;

» *la question chronologique*, qui fait intervenir la notion de déroulement et donc un caractère rétrospectif :par exemple l'histoire d'un peuple de telle période à telle autre ; *la question de synthèse*, qui demande au documentaliste de rassembler des références permettant à l'utilisateur de faire la synthèse des connaissances acquises au jour de la demande. Le sujet de la recherche devra être bien compris et le nombre de documents à sélectionner sera peut-être important ; *la question de type « état de l'art »*, (state of arts), où le documentaliste ne sélectionnera que les documents d'actualité sur des recherches ou des projets en cours. Cela signifie une collaboration étroite avec l'utilisateur et une réelle connaissances de ces champs de recherche » [Accart, Réthy, 2003, p. 44]⁵⁷³. Enfin, une typologie opératoire récente a été proposée par des spécialistes de la recherche d'information sur le web. Elle est fondée sur le « besoin d'information instrumentale », « le besoin d'information conceptuelle » et « le besoin d'information décisionnelle » [Mesguich, Thomas, 2010, p. 26]⁵⁷⁴. Lebastard⁵⁷⁵ coordinatrice de *Questions santé*, [2011] a dressé une typologie contextuelle (sujets) et indicative des questions adressées à ce service spécialisé en santé médicale. Les questions des usagers ressortissent régulièrement à une :« -Demande de diagnostic (*taux de leucocytes dans une analyse d'urines*) ; recherche d'information pour une prise de décision personnelle (*Vaccination hépatite B/SEP, amniocentèse*) ; recherche d'information pour mieux dialoguer avec son médecin (*souvent avant une opération*) ; demande d'avis sur la conduite à tenir (*reconsulter ou pas*) ; demande d'explication sur un phénomène physiologique, une pathologie (*qu'est ce qu'un pied bot ?*) ; information sur l'état de la recherche sur une pathologie, sur un traitement ; énumération de symptômes sans demande explicite...) ; témoignage polémique (*acharnement thérapeutique...*) ; recherche d'adresses de spécialistes, de lieux où l'on pratique un examen ou une technique particulière (*opération de la hernie discale pas laser*) ; recherche d'information dans le cadre d'un travail scolaire (*TPE, TFE*) ; recherche d'un consensus de scientifique sur une problématique (*nocivité du micro-ondes, excès de chlore dans l'eau*) ; Question hors champs (répartition des lignes à haute tension,

⁵⁷³ Accart, Jean-Philippe, Réthy, Marie-Pierre. *Op. cit.* . 22003, p. 44

⁵⁷⁴ Mesguich, Véronique, Thomas, Armelle. *Op. Cit*, 2010 p. 26

⁵⁷⁵ Cette typologie provient d'un document interne de la Cité de la Santé. Il a été rédigé par Sandrine Lebastard, [2011], coordinatrice de *Questions-Santé*, Cité de la Santé, Bibliothèque des sciences et de l'industrie (BSI) Universcience. Cité des sciences et de l'industrie (Paris). Voir aussi Lebastard, Sandrine, Nguyen, Tu Tam. *Questions-Santé, le service de réponses en ligne de la cité de la Santé*. In Nguyen, Claire (dir), *Mettre en œuvre un service de questions réponses en ligne*, 2010 p. 185-190.

renvoi vers Bibliosésame) ». Enfin, et même si l'exemple que nous présentons en cette partie finale est vrai pour les systèmes de questions réponses, il est vrai aussi pour les professionnels, car les questions sont liées avec les réponses attendues : « Comme nous l'avons précisé plus haut, les questions sont souvent distinguées par le type de réponse qu'elles attendent : questions factuelles, questions de définition, questions « listes », questions booléennes (réponses oui/non), questions attendant une opinion ou un résumé en réponse... ou par le type de contexte qu'elles mettent en oeuvre : questions par « cible », questions « contextuelles » [Ligozat, 2006, p. 21]⁵⁷⁶

⁵⁷⁶ Ligozat, Anne-Laure. [Exploitation et fusion de connaissances locales pour la recherche d'informations précises](#). Université de Paris-Sud. Faculté des Sciences d'Orsay (Essonne). [S.l.] :[s.n.], 2006. [Thèse doctorat : Informatique : Paris 11 : 2006](#), p. 21

Chapitre 4: Médiations documentaires: questionner la réponse

Résumé du chapitre 4

Dans ce chapitre, qui ouvre le « chantier » de la réponse, nous questionnons dans un premier temps la réponse, comme objet usuel, le fait de répondre, puis la réponse documentaire, comme objet spécifique et informationnel de médiation documentaire, car communiquée et transmise oralement ou à distance par des professionnels.

Si la question a fait l'objet de nombreuses études et travaux de recherche en sic, il n'en est pas de même pour la réponse, laissée en « friches ».

Nous dressons dans un second temps, un rapide panorama des systèmes et des services de questions réponses en ligne en France.

4.1 Définition(s) généralisante (s) de la réponse : approches épistémologiques

Qu'est ce qu'une réponse⁵⁷⁷ ? Il faut paradoxalement et inévitablement poser la question et se poser la question de la réponse, pour obtenir un ensemble définitoire répondant, qui n'en proposera ici, que des éléments, voire des linéaments. Intuitivement, et en première intention, nous dirons, sur un plan de généralisation, voire de simplification extrêmes, qu'une réponse est d'abord et toujours l'expression et l'actualisation de quelque chose à connaître,

⁵⁷⁷ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

plutôt que rien, qui est saisie par l'esprit lequel lui donne en retour du sens. L'acte de connaître implique un sujet observant et connaissant et un objet à connaître. Le sujet connaît l'objet perçu à travers une série d'informations. Cependant, l'information ne réside pas dans l'objet mais dans « l'interaction du sujet et de l'objet ». [Piaget, cité par Le Moigne, 1995, p. 82]⁵⁷⁸. Les informations sont interprétées par le sujet regardant (questionnant), prenant connaissance de l'objet questionné. Une réponse venant alors en tentative ou essai, afin de combler notre incertitude générée phénoménologiquement par la question. En ce sens la réponse serait, selon nous, un objet déductible de tout phénomène perçu, et qui serait placé devant l'observateur. C'est une *chose, un phénomène* ou un objet au sens d'*objectum* « ce qui est placé devant » à connaître, matériel ou immatériel à rechercher, à connaître ou à retrouver, dont la signification obscure échappe provisoirement à l'observateur et que celui-ci interroge et expérimente. C'est encore une herméneutique du monde et des objets du monde. [Gadamer, 1976]⁵⁷⁹. Mais nous voulons également parler plus particulièrement de la réponse dans le langage, le *logos*, en général et des réponses des professionnels de l'information qui sont proposées aux usagers de systèmes d'information. L'idée de fond, que nous poussons ici, est que toute réaction, toute représentation, toute proposition réactive, langagière ou non, et tous les jugements émis par un individu, sont des réponses à des questions énoncées ou non. Que ces réponses soient objectivées ou non. Cette vision holistique du *logos* indique que la réponse est liée aussi à la pensée, car penser n'est pas seulement questionner, c'est aussi répondre ou pouvoir répondre. En souhaitant, en exigeant des réponses, l'esprit cognitif souhaite des certitudes, autrement dit, mettre fin à l'incertitude soulevée et *communiquée* par la question, qui place l'individu questionnant dans une expectative questionnante. C'est pourquoi, selon nous, la réponse est un besoin informationnelle qui met fin provisoirement à cet état expectatif ou interrogatif créé par la question. Si on a pu dire que la question formule le besoin d'information, sous la forme d'une incertitude, on peut dire que la réponse est en quête d'une formulation de la réduction ou de la suppression de l'incertitude de la connaissance et de l'information. (« Rien n'est donné, tout est construit »).

⁵⁷⁸ Le Moigne, Jean-Louis. *Les épistémologies constructivistes*. Paris : Presses universitaires de France, 1995. p.82

⁵⁷⁹ Gadamer, Hans-Georg. *Vérité et méthode : les grandes lignes d'une herméneutique philosophique*. Paris : éditions du Seuil, 1976. 346 p. (L'ordre philosophique) Isbn 2-02-004363-7

4.1.1. La réponse comme besoin de clôture informationnel ?

La question formule le besoin (ou manque), d'information, cependant la réponse n'est-elle pas l'objet d'un « besoin », elle aussi, mais d'un besoin de limitation du champ de l'incertitude, générée par l'interrogation et par la situation du questionnement ?

En effet, « La » réponse ne provient-elle pas et ne manifeste-elle pas à son tour « un besoin de réponse » de l'esprit humain, caractérisé selon [Kruglanski, Webster, 1996]⁵⁸⁰ comme « besoin de clôture » (*need for closure*), et défini « Comme le désir d'une réponse définitive et sans ambiguïté à une question afin d'en finir et d'être soulagé de la crainte de la non réponse » [El Bilani, Montpied, Le Maréchal, 2007, cités par Serre, 2012, p. 172]⁵⁸¹. Qu'est ce qu'une réponse ? Une des difficultés majeures à répondre vient de ce que la réponse est une variable. Répondre équivaut à tenter d'ajuster ou à faire que s'ajustent, besoin d'information pour autrui, recherche d'information dans divers artefacts, résolution de ce besoin et restitution de réponses à une personne inconnue et dont le besoin d'information est une lacune à combler. En donnant des réponses à des questions, le professionnel de l'information donne du sens à son action de service. Les réponses ou la réponse documentaire est le but intrinsèque de la recherche d'information. Elle clôture provisoirement ou définitivement une série d'étapes ou d'essais de recherche et fournit un résultat probant ou non à un destinataire final et pourra prendre plusieurs formes documentaires et informationnelles. Pour la réponse écrite, et en accord avec Barthes, « Toutes les écritures présentent un caractère de clôture qui est étranger au langage parlé » [Barthes, 1972]⁵⁸².

4.1.1. 1. Une origine étymologique engageant le couple question réponse⁵⁸³

L'origine étymologique du mot « réponse » reconstitue par filiation historique et

⁵⁸⁰ Kruglanski, Arie, W., Webster, Donna, M. Motivated Closing of the Mind: "Seizing" and "Freezing" *Psychological Review*, 1996, vol, 103, n°2, p.263-283

⁵⁸¹ El Bilani, Montpied, Le Maréchal, 2007 [cités par Serres, Alexandre. *Dans le labyrinthe : évaluer l'information sur internet*. Caen : C&F, 2012, p. 172]

⁵⁸² Barthes, Roland. *Le degré zéro de l'écriture*. Paris ;Seuil, 1972 [en ligne] http://www.ae-lib.org.ua/texts/barthes_le_degre_zero_de_lecriture_fr.htm

⁵⁸³ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

généalogique la notion de couple, mais aussi celle de couple question réponse. Le terme réponse s'origine dans le latin *spondere*, s'engager. « Pour un père, *spondere* c'était promettre sa fille en mariage; la jeune fille ainsi fiancée s'appelait *sponsa*, « promise ». Dès l'époque de Cicéron, on avait cessé de prononcer *n* devant *s*. *Sponsa* était donc en réalité *sposa*, d'où est venu *espouse* puis *épouse*. D'autre part, à basse époque, *spondere*, au sens de « fiancer », fut supplanté par *sposare*, qui devint en français épouser, et signifia d'abord « promettre en mariage », « marier ». *Respondere*, verbe composé sur *spondere* à l'aide du préfixe re-exprimant le retour, signifiait « s'engager en retour », se porter garant à son tour. Puis il prit le sens de « répondre à une question ». *Respondere* a donné le français répondre ». [Garrus, 1991, p.147-148].⁵⁸⁴

La notion d'engagement, la réponse engageant le répondant à la question trouve également ici son explication. Le mot réponse est défini par le dictionnaire *Le Petit Robert I* comme : « Ce qu'on dit en retour à celui qui vous a posé une question, fait une demande ou s'est adressé à vous ; ce qui annule une question (complément, confirmation, dénégation) en complétant la partie logiquement incomplète» (...). L'énigme, c'est-à-dire la réponse à la question, est bien dans la réponse. Mais la solution répondante reste à construire, à trouver. Dans le même mouvement de balancement dialectique, la réponse n'existe pas sans la question. Telle est sa condition. « La réponse, loin de se faire attendre, est déjà impliquée dans la question et ne cesse pas elle-même, quand elle est incisive, de demeurer énigmatique. En même temps, la réponse constitue le nerf de la question. L'énigme du surgissement de la question et l'énigme de la réponse ouvrante relèvent d'un même centre vibrant », [Axelos, 2005, p. 67]⁵⁸⁵. Dupriez, un des rares à s'être risqué à donner une définition, propose dans son dictionnaire de rhétorique l'explication suivante du terme réponse : « Enoncé dont la fonction est de compléter, de confirmer ou d'infirmer une question ». [Dupriez, 1984, p. 395]⁵⁸⁶. Cette définition corréle évidemment la réponse avec la question dont elle en fait l'élément complémentaire : si une question s'unit à une réponse, une réponse complète une question. La réponse, c'est l'ombre portée de la question. Si la question est l'objet de nombreux travaux de recherche, la réponse souffre d'un manque d'intérêt considérable de la part des linguistes et

⁵⁸⁴ Garrus, René. *Op.cit.*, 1991, p. 147-148

⁵⁸⁵ Axelos, Kostas. *Réponses énigmatiques: faille, percées*. Paris: éd. de Minuit, 2005, p. 67

⁵⁸⁶ Dupriez, Bernard. *Op.cit*, 1984. p. 395

des autres chercheurs. Ni le dictionnaire de [Mounin 2004]⁵⁸⁷, ni le dictionnaire de [Ducrot, Schaeffer, 1995]⁵⁸⁸, n'apportent de réponses à notre question. Seuls, [Dubois, 2007, p. 410] consacre quatre petites lignes à la définition de l'acception de ce terme mais au sens compris par les béhavioristes : « (...) on appelle réponse une réaction verbale (r) ou non verbale (R) à un stimulus verbal (s) ou non verbal (S). [On dit aussi action réponse]⁵⁸⁹», et le *Dictionnaire encyclopédique de pragmatique*⁵⁹⁰ consacre quelques brèves entrées : « réponse attendue », « réponse indirecte »... Nous définirons donc la réponse, comme partie de discours permettant la transmission «d'un élément de connaissance» en réaction à une question ou à une interrogation. Transmission, parce qu'il y a bien procès de communication, action de médiation d'information; élément ou substance, en tant que partie constitutive d'une chose; d'un état de la connaissance. C'est à une reproduction des savoirs connus que s'occupe le bibliothécaire. Nous appellerons donc réponse *tout* ce qui peut répondre *a priori* à une demande d'information ou de renseignement et compléter celle-ci. Dans la bibliothèque, la réponse, c'est souvent en première intention, l'offre déclinée sous toutes les formes et différents supports, du savoir traitée et organisé en vue d'être communiquée. Le stock, matériel ou immatériel, et encore celui du savoir connu et communicable et y conservé ou non. C'est cet objet qui est recherché avant tout par le professionnel pour être communiqué en réponse à une demande. L'acte de communication donnant du sens à la réponse. Le *Trésor de la langue française informatisé* définit la réponse ainsi : « Paroles, écrits, gestes symboliques ou mimiques adressées en retour à ce qui est écrit, dit ou demandé⁵⁹¹ ». Ainsi, et pour nous résumer, une réponse sera entendue comme tout ce que l'on cherchera et trouvera qui fera sens et s'accordera avec les besoins informationnels d'un utilisateur. Nous utiliserons ici souvent le terme réponse en lieu et place d'«information» et de «document», dans le sens d'unité documentaire, autrement dit, « (...) l'unité minimale que fournit un système de recherche d'information en réponse à un sujet de recherche». [Gaussier, Jacquemin,

⁵⁸⁷ Mounin, Georges, (dir). *Dictionnaire de linguistique*. 4^e éd. Paris : Puf, 2004. 340 p. (Quadrige Dico poche) Isbn 2-13-0538819

⁵⁸⁸ Ducrot, Oswald, Schaeffer, Jean-Pierre. *Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*. Paris : éd. du Seuil, 1995. 668 p Isbn 2-02-014437-9

⁵⁸⁹ Dubois, Jean. (Et al.). *Grand dictionnaire linguistiques & sciences du langage*. Paris : Larousse, 2007.p. 410

⁵⁹⁰ Moeschler, Jacques. Reboul, Anne. *Dictionnaire encyclopédique de pragmatique*. Paris : éd. du Seuil, 1994. 562 p. Isbn 2-02-013042-4

⁵⁹¹ Réponse. *Trésor de la langue française informatisé*. [En ligne] Disponible sur <http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/visusel.exe?13;s=3994143285;r=1;nat=:sol=2;> Consulté le 12 février 2010

Zweigenbaum, 2003, p.72] ⁵⁹²et ce, quel que soit le type de système de recherche d'information (humain, machine). Qu'est-ce que répondre, sinon vouloir ou tenter d'informer ? Mais que-ce qu'informer sinon répondre ? Nous avons vu, que la question est un acte de langage initial de l'échange. Considérant que, puisque que nous acceptons l'idée que « dire, c'est faire » [Austin, 1970] nous impliquerons logiquement, lorsque nous répondons, que nous réalisons bien un acte de langage. En effet, Searle [1972]⁵⁹³, en continuateur d'Austin, a inscrit sa réflexion dans la théorie des actes du langage, et selon lui, « Premièrement, parler une langue, c'est réaliser des actes de langage, des actes comme : poser des affirmations, donner des ordres, poser des questions, faire des promesses et ainsi de suite (...) » [Searle, 1972, p. 52]. Mais répondre est un acte de langage informationnel de nature secondaire parce que réactif, par rapport, à la question posée. Pourtant, la réponse est une construction formelle produite et construite par des questions. Une donnée en retour. Répondre, du latin *respondere* d'abord «s'engager en retour ». [Le Robert]. C'est encore l'acte complémentaire et complétant en la *documentant*, la question. C'est finalement l'acte secondaire, qui permet d'unir et de réunir questions et réponses par *obligation*. En effet, « (...) la question est définie comme mettant le destinataire dans l'obligation de répondre. Pour reprendre la définition de Ducrot⁵⁹⁴ : «Le pouvoir proprement interrogatif de la question doit (...) être fondé sur une sorte de déontologie – qui n'a rien de naturel- et qui attribue à certaines formules prononcées dans certaines circonstances, le pouvoir (exorbitant) d'obliger le destinataire à continuer le discours ». [Ducrot cité par Diller, 1984, p. 19]⁵⁹⁵. « Dans l'échange, on distingue les constituants (interventions) initiatifs des constituants réactifs. Un constituant initiatif est typiquement un constituant qui initie une séquence conversationnelle (un échange). Un constituant réactif est typiquement un constituant qui réagit à un constituant initiatif, et qui lui est généralement adjacent. Ainsi, une question est un constituant initiatif typique, une réponse un constituant réactif typique ». [Moeschler, Reboul, 1994, p. 468].⁵⁹⁶La

⁵⁹² Gaussier, Eric, Jacquemin, Christian, Zweigenbaum, Pierre. Traitement automatique des langues et recherche d'information. In *Assistance intelligente à la recherche d'informations*. Gaussier, Eric, Stéphanini, Marie- Hélène (dir). Paris : Hermès Science Lavoisier, 2003. p. 72

⁵⁹³ Searle J.R. *Speech acts*. Cambridge : CUP, 1969 ; Traduction française de H. Pauchard : *Les actes de langage*, Paris : Hermann, 1972.

⁵⁹⁴ La citation de Ducrot [faite ici par Diller] provient de : Ducrot, Oswald. *Dire et faire dire*. Paris : Hermann, 1972, et 2003 p. 4.

⁵⁹⁵ Diller, Anne-Marie. *La pragmatique des questions et des réponses*, Tübingen : G. Narr, 1984. p. 19

⁵⁹⁶ Moeschler, Jacques. Reboul, Anne. *Dictionnaire encyclopédique de pragmatique*. Paris: éd. du Seuil, 1994. 562 p. Isbn 2-02-013042-4

question, *a fortiori* dans le contexte du renseignement à l'utilisateur, appelle nécessairement réponse (s).

4.1.1. 1. 1. La question produit la demande ou besoin de réponse

Une question attire une réponse. D'où, encore, le couple question réponse. Il existe en effet un tropisme de la question vers la réponse. A l'acte directif et de quasi sommation qu'est parfois la question, correspond un acte d'enchaînement obligatoire, qu'est la réponse. En effet, dans l'échange verbal, « (...) la question sollicite fortement une réaction verbale (ou à la rigueur un substitut verbal). Refuser de répondre à une question constitue une offense conversationnelle grave, une provocation quasi prodigieuse (...) ». [Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 92]. Les acteurs des débats médiatiques, et leurs stratégies d'évitement des réponses, les « réponses biaisées », ont été étudiées par [Léon, 1999]⁵⁹⁷. Pour cette auteure, il y a « biais », lorsque (i) « l'impression générale partagée selon laquelle les personnalités publiques, surtout politiques, ne répondent pas aux questions que leur posent les journalistes, lors des débats publics ». et (ii) « (...) on dira que le biais repose sur une discordance entre la réponse attendue construite par la question ou la demande d'information, et la position de la personnalité publique qui empêche qu'une réponse soit fournie [Léon, *Op.cit.* p. 13-14]. Il est donc difficile de se dérober à une question lors d'une interaction usuelle avec une personne. Il est encore plus difficile à un professionnel de se soustraire à une demande d'information d'un utilisateur de service d'information. Même si, on le verra plus loin, il est possible de développer des tactiques d'évitement, des stratégies douces, voire de finement finasser, lorsqu'il ne peut –ne veut pas répondre.

4.2. Typologies des réactions individuelles à une question : répondre

Répondre peut avoir au moins deux modalités : une modalité réactionnelle (béhaviorisme) et une modalité intentionnelle (chercher à connaître). En outre, la réponse est incluse dans l'acte de répondre.

a) Dans les conversations courantes, les réponses répondent sur le contenu propositionnel de

⁵⁹⁷ Léon, Jacqueline. *Les entretiens publics en France. Analyse conversationnelle et prosodique*. Paris : Cnrs, 1999. 285 p. (Sciences du langage) Isbn 2-271-05703-5

la question. Il faut que la réponse donnée réponde d'abord à la question en proposant une réponse attendue. Faute de quoi, le questionneur s'expose à une réplique, qui est une forme de réponse. Selon Kerbrat-Orecchioni, (...) les «répliques (réactions plus rares et que l'on peut même considérer comme exceptionnelles) mettent en cause sa pertinence: Où pars-tu en vacances ? – Ca te regarde ? Tu es réveillé ? –Mais non je dors ! Est-ce qu'il faut saler l'eau ? – Tu sais lire ?». [Kerbrat-Orecchioni, 2008, p.92]⁵⁹⁸. En ce sens réponse s'oppose à réplique.

b) Réponses aux questions orientées. Lorsque la question est dite orientée, c'est-à-dire, pour les cas où la question « (...) sollicite de préférence une réponse positive ou négative, tout en laissant au répondeur la liberté de contrarier cette attente. Rappelons que les questions orientées ont des marqueurs (...) structure interro-négative du type : « Ne pensez-vous pas que ?..., », « Est-ce que vous ne pensez pas que ?... » [Kerbrat-Orecchioni, 2008, p. 93]⁵⁹⁹.

c) Quand répondre équivaut à connaître qu'on ne sait pas répondre. La réponse en forme de non réponse, survient quand on ne sait pas répondre : C'est le « Je ne sais pas », pensé d'abord *in petto* et assorti ou non de signes de politesse rituels. Si un professionnel, qui vient de fournir une réponse, demande à un utilisateur «En êtes-vous sûr?», il est probable que l'utilisateur ou bien persistera dans son affirmation ou la modifiera. Mais c'est la force de la question qui aura induit la modification de la réponse. C'est également ce qu'il peut arriver à un professionnel de l'information, qui se trouve dans l'incapacité de répondre à une question documentaire.

4.3. Répondre et déontologie professionnelle : obligation de service et de servir

Une question, nous l'avons assez souligné, induit des contraintes sociales civiles. Il est de bon usage dans la vie de tous les jours de répondre à qui vous salue. Dans la situation du professionnel questionné, il est difficile pour lui de ne pas répondre et de se dérober à son questionneur, puisqu'il est là, face au public ou à distance (salutation écrite), et tacitement requis et « exposé » pour ce « faire ». Répondre : englobe une série de **recommandations** professionnelles⁶⁰⁰ et de contraintes sociales : une contrainte morale (acceptation individuelle

⁵⁹⁸ Kerbrat-Orecchioni, Catherine. *Op, cit.* 2008, p. 92

⁵⁹⁹ Kerbrat-Orecchioni, Catherine. *Op, cit.* , 2008, p. 93

⁶⁰⁰ Fédération internationale des associations de bibliothécaires et de bibliothèques. Section des bibliothèques

et psychologique), une contrainte axiologique et de normes sociales au travail (conscience professionnelle, soumission à l'autorité). 1) Un professionnel est payé pour répondre ; 2) l'obligation légale de répondre des fonctionnaires.⁶⁰¹ (Notons que notre enquête de terrain a montré que les professionnels interrogés ne connaissaient pas cette *obligation* légale).

Le professionnel obéit à plusieurs contraintes formelles : celles de devoir répondre, selon l'usage dû à la politesse et à celle de devoir professionnel [Cotton des Houssayes, 1780],⁶⁰² et à celle de la charge professionnelle : « Un des devoirs les plus pesants d'un bibliothécaire est l'obligation d'accueillir et de satisfaire aux questions les plus triviales, aux demandes insignifiantes et indiscrettes, avec autant de prévenance que d'indulgence qu'aux plus savantes et aux plus intéressantes interrogations ; il doit, pour ainsi dire, faire abnégation de soi-même et s'identifier avec toute personne qui sollicite des renseignements, et qui souvent abuse de son temps et de son intarissable complaisance. C'est un sacrifice qu'il doit faire à sa situation » [Constantin, 1839, p. 28]⁶⁰³ enfin, répondre selon l'obligation de service. En effet, le fonctionnaire est tenu par la loi de répondre aux questions du public. Le documentaliste, par déontologie est soumis aux mêmes contraintes civiles et professionnels (Voir aussi, le « Label Marianne »⁶⁰⁴ et les « Chartes de l'accueil » [Hecquard, 2012, p. 85-97]⁶⁰⁵. Enfin, tout professionnel sait, en principe, qu'il doit répondre à une demande d'information et que ce devoir est borné par un cadre juridique⁶⁰⁶ et les divers statuts déontologiques des professionnels : ADBS⁶⁰⁷, ABF...qui encadrent ces différentes professions [Kupiec, 1999,

publiques. Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA-Unesco. Paris : Abf, 2002, 87 p. (Médiathèmes ; 3) Isbn 2-900177-21-9 (déjà cité)

⁶⁰¹ Loi n°836 34 du 13 juillet 1983, article 27 : « Les fonctionnaires ont le devoir de satisfaire aux demandes d'information du public dans le respect des règles mentionnées à l'article 26, loi du 13/07/83 ».

⁶⁰² Cotton Des Houssayes , J.B. Des devoirs et des qualités du bibliothécaire : Discours prononcé dans l'Assemblée générale de Sorbonne, le 23 décembre 1780 par J.B. Cotton Des Houssayes traduit du latin en français avec quelques notes par Gratet-Duplessis. Avant-propos par Jean Bonnerot A paris.

⁶⁰³ Constantin, Léopold-Auguste. *Op, cit*, 2006, p. 28 [1^{ère} éd. 1839, Petit in-8°, 132 p.]

⁶⁰⁴ Label Marianne : le Label Marianne est la référence commune en matière d'accueil et de relation usager des services publics. Dans la continuité de la Charte Marianne, le référentiel Marianne comprend 14 engagements de service et 5 engagements de moyens, relatifs au pilotage et à l'organisation interne. Le Label Marianne s'adresse à toute structure ayant une mission de service public et recevant des usagers. Il est délivré via l'Afnor : <http://www.boutique-certification.afnor.org/certification/label-marianne>

⁶⁰⁵ Hecquard Françoise. Elaborer une charte de l'accueil sur une base collaborative. In *Se former à l'accueil : éthique et pratique*. (Marielle de Miribel dir.). Paris : Electre :éditions du Cercle de la Librairie, 2012, p. 85-97

⁶⁰⁶ Concernant la nature des responsabilités juridiques et déontologiques du professionnel de l'information, on consultera la brève synthèse dans : Accart, Jean-Philippe ; La déontologie et la responsabilité juridique du professionnel de référence. In Accart, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*, Paris :Cercle de la librairie, 2008, p. 83-91

⁶⁰⁷ « Principes déontologiques des professionnels de l'information et documentation. Élaboré dans le cadre

p.8-12] ⁶⁰⁸[Calenge, 2004, p. 14-15]⁶⁰⁹ cite l'étude de cinq codes de déontologie de professionnels qui déclinent entre autre un certain nombre d'objectifs communs dont l'« (...) affirmation d'une offre d'information libre, complète et validée » (...) veillant à réorienter si nécessaire l'utilisateur (...) » etc. On se rappelle que la définition du terme « déontologie » créée par Jeremy Bentham en 1864, issu « du grec *deon,-ontos* « devoir », et *-logie*) désigne l'ensemble des règles et des devoirs des professionnels. (...) la déontologie est un système régulateur qui permet de corriger l'inégalité entre celui qui détient le savoir et celui qui le reçoit (...) » [Évano, 2012, p. 17]⁶¹⁰. Enfin, la déontologie « (...) implique nécessairement un engagement collectif » [Corroy, Gonnet, 2008, p. 81]⁶¹¹.

4.3.1. Répondre en bibliothèque et en centre de documentation: un acte de communication et de médiation professionnalisée dans le contexte contraignant du réel

Les interactions informationnelles questions réponses à visée documentaires sont ancrées dans un système et des organisations, [Saussois, 2012]⁶¹², ici des organisations documentaires dédiées, les bibliothèques et les centres de documentation. Elles mettent en scène, au moins un professionnel et un usager, agissant dans le réel des postes de travail en présentiel ou à distance. Ces interactions forment un socio système (égo, autrui, environnement de travail), figurant le réel. Le professionnel interagit avec son environnement. Répondre, c'est traiter effectivement le besoin d'information de l'utilisateur, autrement dit, c'est l'informer, en s'informant sur son besoin, c'est renseigner l'utilisateur comme l'*aboutissement* d'une action de service (« processus » selon), [Calenge, 1996, p. 180-182]⁶¹³ en direction d'un usager d'une bibliothèque, ou l'objectif final de travail du documentaliste, lequel objectif entre dans le cadre d'un contrat de communication.

des travaux de l'European Council of Information Associations (ECIA), le code de déontologie des professionnels de l'Information et Documentation présenté ici est commun à tous les membres de la profession, dans quelque pays de l'Union européenne qu'ils exercent. Il a été adopté en décembre 1999 par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) » Disponible [En ligne] sur http://www.adbs.fr/code-deontologique-de-l-ecia-1980.htm?RH=ADBS_INSTIT Consulté le 04 mars 2010

⁶⁰⁸ Kupiec, Anne, « Éléments de réflexion pour une déontologie professionnelle », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, n° 4, p. 8-12 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 28 novembre 2011

⁶⁰⁹ Calenge, Bertrand, (dir.) *Op, cit*, 2004, p. 14

⁶¹⁰ Évano, Brigitte. Préface : de l'éthique à la pratique. In *Op, cit*, (Marielle de Miribel dir.). Paris : Electre :éditions du Cercle de la Librairie, 2012, p. 17

⁶¹¹ Corroy, Laurence, Gonnet, Jacques. *Op, cit*, 2008, p. 81

⁶¹² Saussois, Jean-Michel. *Op, cit*, 2012.

⁶¹³ Calenge, Bertrand. *Op, cit*, 1996, p. 180-182

4.3.1.1. Répondre dans le contrat de communication :des professionnels et des ayants droit

Un « contrat de communication » [Ghiglione, 1986, cité par Blanchet, 2004, p. 77]⁶¹⁴ implicite émerge entre questionneur et questionné. Ce contrat est fondé théoriquement et pratiquement sur la recherche réitérée de propositions d'informations valides, réponse restituée (information expertisée) et repose en outre sur le professionnel légitimé (expertise) [Origgi, 2007, p. 32 *et sqq.*]⁶¹⁵, sur des notions déontologiques et de devoirs du professionnel questionné et sur l'existence des droits du questionneur à une information validée et pertinente (accord implicite). Les usagers questionnant deviennent des *ayants droit* à une prestation documentaire valide, aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé. Ce contrat de communication se double d'un contrat de confiance qui repose sur des « jeux de coopération » [Origgi, 2007, p. 20]⁶¹⁶ et de communication entre les parties. Pour le professionnel répondre à l'usager, c'est agir et communiquer professionnellement.

4.3.1.2. Répondre et « agir communicationnel » professionnel

Malgré une sérieuse mise en garde contre l'utilisation de son modèle : « Je tiens à répéter, afin de prévenir des malentendus, que le modèle communicationnel d'action n'assimile pas action et communication » [Habermas, 2005, p. 117], nous enfreindrons la consigne habermassienne et interpréterons librement et à nouveaux frais, le concept de « l'agir communicationnel » d'Habermas réinstallant la raison émancipatrice des *Lumières* dans nos sociétés [Habermas, 2005, p. 101-118]⁶¹⁷ que nous adaptons *grosso modo* à notre contexte d'études, et quand bien même « (...) on peut [pourrait] se demander si les relations communicationnelles dont le philosophe allemand fait les fondements du social ne sont pas trop calquées sur une conception du dialogue entre philosophes » [Mattelart, 2004, p. 80].⁶¹⁸ Pour une lecture plus

⁶¹⁴ Blanchet, Alain. *Op., cit.*, 2004, p. 77

⁶¹⁵ Origgi, Gloria. Vérité et fiabilité : croire les experts. In Origgi, Gloria. Origgi, Gloria. *Qu'est-ce que la confiance ?* Paris : Vrin, 2008, 128, p. (Chemins philosophiques) Isbn 987-2-7116-1870-5
2007, p.32-85

⁶¹⁶ Origgi, Gloria. *Op., cit.*, 2007, p. 20 *et sqq.*

⁶¹⁷ Habermas, Jürgen. Théorie de l'agir communicationnel. Tome 1. Rationalité de l'agir et rationalisation de la société. Paris : Fayard, 2005, 448 p. Isbn 2-213-01893-6

⁶¹⁸ Mattelart, Armand, Mattelart, Michèle. *Op.cit.*, 2004, p. 80

orthodoxe (habermassienne), de l' « agir communicationnel », voir [Zarifian, S.d.]⁶¹⁹ C'est donc une vision macroscopique que nous ramenons à un point de vue micro sociologique et informationnel. Autrement dit, nous adoptons ici le modèle d'un contexte d'actions intentionnées et attentionnées, une raison d'agir professionnelle établie et fondée grâce au « consensus dual » (*sic*) obtenu des interactants lors des processus de communication située dans le cadre de la recherche d'information. Dans ce contexte communicationnel, professionnel et micro sociologique revisité, la question est portée par un usager prénommé acteur et la réponse est recherchée et restituée par un professionnel également nommé acteur. Rappelons que le concept philosophique et sociologique originel d'« agir communicationnel » repose sur plusieurs modèles d'actions que nous résumons ici en le recontextualisant, parce qu'il nous semble pertinent pour notre contexte d'étude, tout en rappelant que, pour le philosophe allemand, la communication est le fondement même du social. C'est une théorie dite praxéologique (théorie de l'action). Selon Habermas, la « théorie de l'agir communicationnel » réfère à une théorie sociologique de la rationalité de l'action afin de tenter de comprendre le comportement des acteurs en situation. Habermas, propose quatre positions fondamentales et complémentaires de l'observateur : 1) -le modèle classique de l'agir téléologique repose sur des buts poursuivis par l'acteur, (ici pour notre étude répondre aux questions du public) ; 2) -une conception axiologique de l'action dans laquelle les comportements humains sont régis par des normes, (ici selon notre adaptation au contexte, les professionnels de l'information sont soumis à des règles : obligations professionnelles et déontologiques, règles implicites et explicites des usages sociaux) ; 3) -une conception dramaturgique, qu'il faut entendre ici au sens de la représentation ou image de soi qu'en a donné Erving Goffman. (Ici c'est le savoir être face au public) ; 4) « Le concept d'un agir communicationnel [ici c'est le savoir faire] construit des consensus dans un dialogue de sujet à sujet, exempt de manipulation : la relation entre les acteurs se construit dans le langage, elle ne lui préexiste pas » [Jeanneret, 1999, p.105]⁶²⁰ Dans l'agir communicationnel, l'entente des interactants entre eux est le but à atteindre afin qu'ils s'accordent mutuellement. Appliqué à notre contexte et selon notre propre acception du concept habermassien, *l'agir communicationnel* répond, en les recensant aux conditions formelles d'accords entre des

⁶¹⁹ Zarifian, Philippe. *Le développement du savoir par la communication* [S.d.] Disponible [en ligne] sur : <http://philippe.zarifian.pagesperso-orange.fr/page59.htm> Consulté le 26 déc. 2012

⁶²⁰ Jeanneret, Yves. Jürgen Habermas : la communication fondement du social. In *Philosophies de notre temps...*, Jean-François Dortier, (coord.). Auxerre : Editions Sciences humaines, 1999, p. 101-108

sujets qui argumentent à propos de buts communs : trouver une ou des réponses pertinentes par l'intercompréhension dans un processus intersubjectif de communication. Il faut distinguer entre un agir stratégique (par lequel on cherche à exercer une influence sur quelqu'un, selon Habermas) et l'agir communicationnel qui cherche le consensus ici, la pertinence* documentaire et/ou informationnelle. Habermas considère que dans le processus discursif, tout locuteur (questionneur) se réfère à un au-delà du monde vécu (le contexte discursif), qui n'est pas nécessairement partagé par l'auditeur (questionné), et donc que ce qui est compris par ce dernier est plus important que ce qui est dit par le locuteur, c'est pourquoi nous avons parlé plus haut, de « consensus dual ». Malgré la volonté de s'entendre, il n'y a jamais d'entente complète. Répondre est donc tout à la fois un réagir (à une question) et un agir communicationnel et informationnel, autrement dit, la recherche et la restitution de l'information pertinente demandée au cours de processus qui vise l'intercompréhension. Le langage, en l'occurrence le dialogue (oral ou écrit), entre les interactants, est requis explicitement puisque « Le concept d'activité communicationnel présuppose le langage en tant que médium pour des procès d'intercompréhension d'une certaine nature, des procès au cours desquels les parties prenantes élèvent chacune vis-à-vis de l'autre, en se rapportant à un monde, des prétentions à la validité qui peuvent être acceptées ou contestées » [Habermas, 2005, p. 115].⁶²¹

4.3.1.3. A quoi et à qui répondent une bibliothèque ou un centre de documentation ?

Généralités

Parce que par définition, elle est un instrument au service de tous les publics, une bibliothèque municipale est confrontée à un champ de questions relativement large. En conséquence, la réponse spécialisée ou complexe y est plus ou moins rare. C'est affaire de contextes et de motivation des équipes et de volonté d'accueil des publics. Mais elle semble se développer sous une forme personnalisée, peu ou prou adaptée à la demande.

Une bibliothèque universitaire répond à deux catégories d'utilisateurs fortement identifiées. Les étudiants et les enseignants chercheurs. La réponse documentaire est le plus souvent d'ordre bibliographique et d'orientation dans les collections et les bases de données en ligne. La réponse sera spécialisée au domaine de référence de l'université, s'il existe. Ces deux

⁶²¹ Habermas, Jürgen. *Op. cit.*, 2005, p. 115

institutions répondent avant tout sur leurs collections. Un centre de documentation répond dans son domaine de spécialisation et aux usagers et clients qui l'interrogent en fonction de leurs besoins d'information. Mais dans tous les cas, la réponse est adaptée à un auditoire. Cependant, on ne répond pas de la même manière devant une assemblée selon qu'elle est acquise, neutre ou hostile à l'orateur.

Quand la réponse est donnée par écrit, l'*auditoire* (ou audience) est alors illimité. Voire « universel » selon la catégorisation de [Perelman, Olbrechts-Tyteca, 1988, p. 40-46].⁶²² Dans la réalité professionnelle, la réponse écrite s'*adresse* également aux autorités de tutelle, aux collègues proches, qui l'évaluent, la regardent pour savoir si les protocoles de rédactions de réponses ont été respectés.

La réponse documentaire engage celui qui répond bien sûr mais aussi le crédit de l'institution répondante. Les professionnels répondent en principe avec civilités et compétences documentaires. C'est aussi une prise de risque (mesurée). Il arrive que le professionnel ne sache pas répondre. Chacun a ses points limites, ses failles, ses défaillances, ses lacunes. Il arrive qu'un professionnel ne parvienne pas à mettre en œuvres des connaissances déclaratives et des connaissances procédurales. Il arrive qu'il se trompe, (*lapsus linguae*, *lapsus calami*). Il arrive qu'il ne réussisse pas à trouver le *tempo* de la réponse.

4. 4. Naissance d'un ethos et d'un magistère numériques professionnels

Les informations produites doivent être étayée sur et par des sources et des ressources d'informations fiables et reconnues par la communauté scientifique et professionnelle. L'enjeu est la crédibilité du professionnel répondant et partant celle de son établissement. Les professionnels sont confrontés à l'apparition de nouvelles formes d'autorités, cognitive, intellectuelle, informationnelle et documentaire. Des effets de rhétorique documentaire sont perceptibles dans la présentation (rédaction), des questions et des réponses de certains services de questions réponses. Un *logos* et un *ethos* numériques ne sont-ils pas effectivement présents dans la rédaction argumentée et la publication assurée (affichage) des réponses en ligne ? Nous pensons en effet qu'un *ethos* (mise en scène de soi professionnelle et représentation informationnelle discursive de l'émetteur) et un magistère numériques,

⁶²² Perelman, Chaïm, Olbrechts-Tyteca, Lucie. *Op.cit*, 1988, p. 40-46

arguments d'autorité intellectuelle et posture morale d'autorité professionnelle se laissent percevoir et lire sur les sites en ligne de questions réponses animés par des professionnels de l'information. La présentation, l'organisation et l'affichage des réponses, par exemple, sur le site de l'Enssib⁶²³ (Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques), prennent des formes d'agencement et d'organisation rhétorique de la réponse, destiné à emporter la conviction du lecteur. La rhétorique documentaire déployée y est bien un art de convaincre, en éjectant bien sûr, le *pathos* et toute *idée de manipulation*. La publication d'une information-réponse écrite et précise, doctement argumentée et valide (documentée), experte et informative, (dûment référencée), agencée, classée en rubriques (spécialisées) ne vise rien moins qu'à emporter l'adhésion de son récepteur et à démontrer le niveau d'expertise de son émetteur.

4. 4. 1. L'omniscience supposée, donnée au bibliothécaire par la connaissance des principes et des méthodologies bibliothéconomiques

« Quand Lucien Herr⁶²⁴ « se levait, on avait peur d'être appréhendé (sic), non pour une réprimande, mais pour une de ces questions rapides et impérieuses (Que désire-t-on ? Quel livre cherche-t-on ? Quel travail fait-on ?), qui sont d'une évidente opportunité et d'une évidente convenance, et qui exigent toujours réponse. Or que répondre et comment ? ». [Bourgin⁶²⁵, cité par Piquet 2008, p. 43] « Herr, le grand prêtre, avait un acolyte que j'admire à peine moins que lui (...). Lui demandiez-vous: «Hé! Quéré! Le S. Phi 164, in 12? Je ne le trouve pas». La réponse venait tout de suite avec un sourire: «Ah! Le petit Epictète? Il n'est pas sorti. Quatrième salle à gauche. Deuxième casier. Troisième rangée du haut; un petit livre bleu. Prenez-en soin. Un de ses plats est abîmé.». Dans cette magnifique «librairie» de Prospero, Quéré et moi étions, quoique à des points différents de l'initiation, les mêmes Caliban éblouis». [Guéhenno, cité par Piquet, 2008, p. 44]⁶²⁶. Le bibliothécaire donne une réponse. En même temps qu'il délivre sa réponse, il se délivre de la charge informationnelle et documentaire de la question par le biais de la réponse, dont il se doute que, cette réponse entraînera peut-être d'autres questions auxquelles il lui faudra répondre, (demande de

⁶²³ *Questions? Réponses!* (Enssib, Villeurbanne) <http://www.enssib.fr/questions-reponses/>

⁶²⁴ Herr, Lucien (1864-1926) : bibliothécaire à l'Ecole Normale Supérieure de 1888 à sa mort.

⁶²⁵ Bourgin H. De Jaurès à Léon Blum : l'Ecole normale et la politique. Paris, 1938 p. 108 et sqq.

⁶²⁶ Piquet, Michel. *Op, cit*, 2008, p. 44

précision, nouvelle question enchaînée par la précédente, reformulation et relances, thème de la question inconnu...). En effet, si comme le prétend un adage professionnel, le bibliothécaire est celui qui sait où tout trouver, c'est-à-dire où et comment trouver réponse à une question, on comprend dès lors que sur lui et ses capacités cognitives, (en fait son savoir faire), repose la charge importante de devoir communiquer et d'avoir à apporter une réponse pertinente et documentée. Plutôt du « bruit » que du « silence » proclame un autre adage de la profession, ce qui montre bien la crainte du professionnel face à l'absence de réponse, absence vécue sinon comme un traumatisme au moins comme une défaite de la compétence et de la dextérité professionnelles.

4.5. Qu'est ce que savoir répondre ? Et qu'est-ce que ne pas savoir répondre ?

Nous pouvons conjecturer qu'il ne semble exister que des réponses plurielles ou d'infinies séries de réponses tributaires de contextes et de personnes différents. La théorie platonicienne de la réminiscence nous donne des éléments de réponses. Savoir, c'est retrouver, reconnaître ce qui a toujours été su. En ce sens, ce concept est proche de la pertinence psychologique. Une chose paraît sûre, savoir répondre s'approche d'un vouloir répondre, d'une prise de risque répondante. C'est une forme de questionnements toujours recommencés. Savoir répondre, n'est-ce pas paradoxalement et avant tout, savoir interroger d'abord la question de l'utilisateur et par conséquent l'utilisateur lui-même, (reformulation, *requestion*, écoute, empathie) ? Cette ambition de savoir se double d'une ambition théorique de quasi omniscience, liée historiquement à l'idéal humaniste de la Renaissance, illustré entre autres par Pic de la Mirandole [1463-1494] et par l'idéal des *Lumières*, diffusé en grande partie par Diderot (1713-1784) et d'Alembert (1717-1783) dès la publication de leur monumentale *Encyclopédie : dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers* (1751-1772). Le professionnel de l'information, à l'heure de la société de l'information et de la société du savoir, reste tributaire selon nous, du modèle de « l'honnête homme » du XVII^e siècle, qui sait un peu de choses sur tout, qui « a des clartés de tout ». Mais il sait aujourd'hui que ces savoirs sont fragiles, vite contestés, labiles et volatiles, qu'une connaissance nouvelle en chassera plus rapidement une autre devenue obsolète, que les réponses données, sont toujours provisoires et ne cessent pas d'être remises en question. En outre, les informations traitées par le

professionnel véhiculent ou incluent des opinions variables, des présupposés, des cadres de référence culturels, des normes, des croyances propres à chacun d'entre nous, une « vision du monde » (*Weltanschauung*); etc., Dans la réalité, celui qui répond, surtout dans la communication orale, ne se cantonne pas toujours aux seuls faits objectifs. Celui qui répond ne parle-t-il pas aussi un peu de lui-même ? Ce qui pose la question du savoir.

Paradoxe, le professionnel n'excipe-t-il pas parfois, de sa *scientificité* à certifier, à valider le savoir (dans la réponse) qu'il a trouvée. Mais *quid* alors de la scientificité de la réponse documentaire ? Se posent donc toutes les problématiques de faux et de vérité⁶²⁷, de vrai et de vraisemblable, de fausseté et d'erreur. L'erreur n'est-elle pas le fait de tenir pour vrai ce qui ne l'est pas ? Mais aussi comment en outre définir des critères de vérité et d'erreur ? Mais qu'est-ce que le vrai pour un professionnel sinon la faculté de produire un discours en veine de crédibilité ? Sur internet, l'hétérogénéité des sources et de l'information et la massification de l'information, obligent le chercheur à une extrême attention dans la sélection des réponses apportées à l'utilisateur. La désinformation, les hoaxes, et les canulars pullulent. Ces questions posent le problème de la difficulté de l'évaluation des informations et des faits rapportés par les systèmes d'information, surtout dans le domaine de l'information immédiate. Une pratique : « *le fast-checking* », « vérification des faits » tend à se développer dans la presse. « Dans la rédaction de certains magazines, un *fast-checker* recoupe les informations fournies par ses collègues pour en vérifier l'authenticité et la véracité » [Tannier, 2010, p. 163]⁶²⁸, [Texier, 2012, p. 24-25]⁶²⁹. Le professionnel doit être capable d'évaluer les sources d'information et les informations qu'il propose en temps réel et se garder de la *malinformation* [Heinderyckx, 2002]⁶³⁰ Quand il fournit une réponse documentaire, le bibliothécaire ne construit-il pas une vérité documentaire et prescriptive. Dans la plupart des situations, le bibliothécaire ne *dit* pas la « vérité de la connaissance », mais celle dont il a connaissance. Tout au mieux, dans les réponses épistémiques, *répète-t-il* les connaissances enseignables et valables à son époque, car la science construit elle aussi ses *vérités*. La vérité documentaire balancerait-elle alors entre le probable et l'indécidable ? Une opinion justifiée,

⁶²⁷ Engel, Pascal, Rorty, Richard. *A quoi bon la vérité ?* Paris : Grasset, 2005. 88 p. (Nouveau collège de philosophie) Isbn 2-246-64041-5

⁶²⁸ Tannier, Xavier. *Se protéger sur internet : conseils pour la vie en ligne*. Paris : Eyrolles, 2010. p. 163

⁶²⁹ Texier, Bruno. *Web et politique : la vérité si je mens*. *Archimag*, n°253, Avril 2012, p.24-25

⁶³⁰ Heinderyckx, François. *La Malinformation : plaidoyer pour une refondation de l'information*. Paris : éditions Labor, 2002. 95 p.

dans la société de l'information et du savoir, ne serait peut-être qu'une étape intermédiaire, en attente du savoir absolu et insaisissable, ou un savoir qui manque de se savoir vérifier. Ce serait un savoir proche du vraisemblable, car en matière de réponse documentaire, nous n'aurions pas affaire seulement « au vrai ou au faux, mais au plus ou moins vraisemblable » [Reboul, 2009, 103]⁶³¹. Ainsi, les réponses données par les professionnels ne seraient parfois que de simples opinions « personnelles », des « croyances collectives » et non des informations fiables, en ce sens qu'à une même question, il sera répondu différemment, selon des points de vue et des cadres de références divergents, par un autre professionnel, quand bien même l'appel aux références valables et aux sources à haute valeur de validité en ferait une réponse documentaire, c'est-à-dire, lui conférerait un caractère d'autorité quasi scientifique. Ainsi, le discours produit dans la réponse documentaire (son contenu) n'obtient son label de scientificité que tant qu'il est asserté de références et de citations valables. Mais la source citée n'est pas toujours exempte d'erreurs. Pourtant Breton récuse cette idée qu'une opinion serait une information. « Qu'est-ce qu'une opinion ? C'est un point de vue qui en suppose toujours un autre possible (d'où l'existence de l'argumentation). Qu'est ce qu'une information ? Sinon un regard sur le réel qui tend à être unique, à être la synthèse de témoignages concordants ? (...°). Et puis l'information, c'est aussi la matière première que traitent les machines informatiques ? C'est parce qu'elle est objective que les machines peuvent la traiter » [Breton, 2003, p. 28]. C'est oublier sans doute que l'information distribuée en réponses par des systèmes d'information, tel *Google*, peut subir des traitements et des manipulations qui visent à dénaturer, la qualité et la pertinence de l'information. [Cassin, 2006]⁶³², [Ippolita, 2008]⁶³³. C'est oublier encore que les informations contiennent toujours des opinions appuyées ou non par des arguments opposables, qu'elles sont fonction des représentations variables de chacun et de notre propre rapport au monde. Enfin, savoir répondre est tributaire du maniement des outils de recherche et affecte tous les professionnels, quelle que soit leur spécialisation : « Plusieurs des [Professionnels] répondants interrogés reconnaissent en effet des lacunes, notamment dans la connaissance des outils de recherche. Il est cependant intéressant de noter qu'aucun n'a remis en cause sa légitimité en tant que répondant et plusieurs ont évoqué le fonctionnement en réseau de Bibliosésame, qui permet

⁶³¹ Reboul, *Op. cit.*, 2009, p. 103

⁶³² Cassin, Barbara. *Op. cit.*, 2006

⁶³³ Ippolita. *Op. cit.*, 2008

de transmettre à une autre bibliothèque des questions relevant plus de son domaine de compétences, comme moyen de palier à ces lacunes personnelles » [Saada, 2010, p. 45]⁶³⁴

4.5.1. Réponses et pertinences documentaires : aperçu

La pertinence (*relevance*) est définie comme le degré de corrélation entre une question et une réponse. C'est une notion relative, qui dépend de plusieurs variables comme la date d'une information, la personne, son âge, le contexte et les fins de la demande, ses besoins en information, ses connaissances du sujet, la réputation d'une source d'information, etc..... [Mizzaro, 1997, p. 810-832]⁶³⁵ a listé un ensemble d'éléments, tels les problématiques liées aux documents et à leur contenu, les problèmes liés à la demande de l'utilisateur et à la pertinence des documents retrouvés par rapport à la requête, etc., font que la notion de pertinence est complexe. Les sciences de l'information distinguent, en outre, la pertinence système, (mesures de classement et d'indexation automatique) la pertinence –utilisateur, et la pertinence –thème (sujet) [Dalbin, 2002, p. 46-49]⁶³⁶ D'autre part, la pertinence relève de nombreux critères subjectifs [Simonnot, 2008]⁶³⁷ Il est complexe pour un professionnel de relier question de l'utilisateur (besoin d'information), et la ou les réponses documentaires en raison de nombreuses variables et « critères » [Boubée, Tricot, 2010, p.102- 108]⁶³⁸ qui entrent dans les réponses documentaires.

4. 6 Réponses documentaires : éléments

Qu'est-ce qu'une réponse documentaire⁶³⁹ ? Notons tout d'abord qu'il n'y a pas de règle ou de

⁶³⁴ Saada, Hélène. *Op, cit*, 2010, p. 45 . Disponible [en ligne] sur : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/52/11/31/PDF/mA_moire_hA_IA_ne_saada.pdf Consulté le 07 juillet 2011

⁶³⁵ Mizzaro, S. Relevance: the whole history. *Journal of the American society for information science* vol. 1997 48 n0.9 p.810-832.

⁶³⁶ Dalbin, Sylvie. Evaluer les sources d'information et les outils de recherche. Paris Adbs, 2002, p. 46-49

⁶³⁷ Simonnot, Brigitte. « La pertinence en sciences de l'information : des modèles, une théorie ? », 2008pp. 161-182 chap . 6 In Papy F. (dir.), *Problématiques émergentes dans les Sciences de l'Information*, Paris : Hermes-Lavoisier [en ligne] <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/49/62/91/PDF/simonnot2008Pertinence.pdf>

⁶³⁸ Boubée, Tricot, *Op, cit*, 2010, 102-108

⁶³⁹ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

normes qui précisent ce qu'est une réponse dans le cadre professionnel. **a)** Une réponse documentaire est un objet à la fois spécifique et polymorphe, qui a demandé recherche et validation d'un professionnel de l'information.

La réponse documentaire est enchâssée dans les interactions verbales et scripturales discursives. Elle est coproduite lors de contextes sociocognitifs partagés par un acteur non identifié, mais identifiable, (l'utilisateur), et par un acteur identifié et reconnu comme tel, le professionnel de l'information. La réponse documentaire est documentée, autrement dit, en principe, vérifiée, vérifiable (pour les réponses en ligne), et validée. Si la validité des réponses documentaires est postulée implicitement par la profession, voire par l'utilisateur, il est des situations où la réponse est incomplète ou comporte des erreurs factuelles ou autres. Pour le dire avec Habermas, [2005]⁶⁴⁰ la réponse documentaire pose en principe, des « prétentions à la vérité » portant sur les états du monde et des prétentions ou des exigences sur la transmission des connaissances valables. Elle prétend à la validité normative ou à la justesse de ses énoncés. Elle postule enfin, la véracité, la neutralité (dans le service public), l'objectivité ou la sincérité. C'est encore un acte de communication informationnelle en réaction à une question adressée par une personne en manque d'information à un professionnel de l'information dans un espace documentaire réel ou virtuel. Si une réponse vise à informer, une réponse documentaire vise en outre à convaincre son récepteur de la validité de son contenu. C'est pourquoi elle est référencée, autrement dit accompagnée d'un certain nombre d'éléments justificatifs. Internes (les traitements documentaires *a priori*) et externes (savoir être, savoir informer, etc.). On peut distinguer la réponse orale documentaire, (énoncé plus ou moins libre) et la réponse documentaire écrite, le plus souvent en ligne des services de question réponse, qui suit souvent un protocole rédactionnel interne au service, plus ou moins contraignant.

Les réponses documentaires puisent dans les domaines du savoir ou de la connaissance. Les réponses documentaires écrites sont souvent « truffées de didacticité » [Charaudeau, 2005, p. 151]⁶⁴¹ et teintées d'encyclopédisme. On peut rencontrer une réponse de niveau « initiation », de niveau « vulgarisation », de niveau « spécialisation », de niveau « approfondissement » en

⁶⁴⁰ Habermas, Jürgen. *Théorie de l'agir communicationnel. Tome 1. Rationalité de l'agir et rationalisation de la société*. Paris : Fayard, 2005, 448 p. Isbn 2-213-01893-6

⁶⁴¹ Charaudeau, 2005, *Op. cit.*, p. 151

fonction de l'interlocuteur et de ses besoins. Lorsqu'il répond, le bibliothécaire mobilise ses connaissances qui sont de deux types : 1) des découpages personnels ou idiosyncrasiques des états du monde et avéré (les faits perçus selon lui), 2) des découpages externes du savoir connu (les savoirs). Car une réponse est par ailleurs une double extraction d'un héritage de connaissances en même temps qu'une extraction d'information d'un système d'information.

La plupart des réponses documentaires sont des informations retrouvées ou reconstruites par le professionnel avec les systèmes de recherche. Le professionnel compile des connaissances et des savoirs *qu'il retransmet*, il n'invente rien, il offre une forme de connaissance *plagiée*.

Mais la réponse documentaire appelle souvent des commentaires. Un surplus d'information : c'est un énoncé informatif. Elle ne peut se contenter d'exister en réaction seulement à une question. La réponse documentaire est une réponse documentée, qui vise à transmettre du savoir. C'est un énoncé documentaire et documenté, qui peut prendre une forme écrite, dont la fonction est de compléter intellectuellement, de confirmer ou d'infirmer, par des éclairages pertinents une question, en vue d'être communiquée à un ou des utilisateurs.

Une réponse est un choix et une proposition de sens, en ce sens qu'elle peut être réfutée ou non, par son destinataire. Pour l'utilisateur et le professionnel, la réponse a pour fonction en principe de supprimer ou de réduire l'incertitude ou (anomalie de connaissances)⁶⁴² informationnelle du demandeur. Cette réduction d'incertitude se fait –en principe– au moyen d'une demande de confirmation, qui est bien une question du professionnel vers son questionneur. Afin d'ajouter et de produire de *nouvelles* connaissances (quand bien même ces connaissances sont des connaissances répétées, mises en formes, créées par extraction de connaissances repérées, de données et de savoirs déjà *formulés et formés*). En effet, le bibliothécaire redécoupe dans l'hypertexte du savoir et ordonne sa réponse : les formes de ce savoir découpé sont agencées en fonction des critères des questionneurs et des politiques variables des établissements qui doit : assurer la validité de ces connaissances : la réponse vise à l'objectivité du savoir ; permettre la possibilité d'autres questions dans le cycle questions réponses ; permettre au demandeur la poursuite ou la reprise (interrompue par le temps de la question) de la conversation avec soi ou les états du monde ; pour le professionnel, démontrer son expertise en assurant le lien épistémique avec la question posée ; se former tout en informant (apprendre en marchant) ou informer tout en se formant ; d'annuler la question

⁶⁴² Mais « Qui ne sait en effet que la fourniture d'information accroît l'incertitude (...) » Le Coadic, 1994, p. 49]

initiale, en clôturant l'échange ; Répondre à la demande tout en respectant certaines limitations imposées au professionnel par la législation, l'éthique ou le cahier des charges (label de type *Sia@de*). Répondre est donc la réalisation d'une série d'actes et de comportements rationnels, une action téléologique et pragmatique, qui a lieu dans un espace très fortement normé : celui des bibliothèques et des centres de documentation.

Ainsi, un comportement, un acte ou une action sont réputés rationnels dès lors qu'ils respectent l'exigence d'efficacité attendue par rapport à une fin. Chercher, trouver et communiquer de l'information valide, est une fonction rationnelle, empirique et fondatrice du professionnel mis en situation de devoir répondre. Il n'y a pas opposition entre l'action et la réflexion, mais complémentarité d'actions cognitives portées par des acteurs humains: action de communication et action d'information sont liées et finalisées par le but à atteindre.

b) L'acte de réponse est pleinement inclus dans la fonction d'accueil [Miribel de, 2009],⁶⁴³[Miribel de, 2012 (dir.)]⁶⁴⁴Cependant, un *bon* accueillant, *bien* « in-formé » techniquement aux modalités de l'accueil, n'assure pas nécessairement de *bonnes* réponses documentaires. En effet, améliorer les conditions de l'accueil seules, (savoir être), ne fait pas du professionnel un *bon* renseignant (savoir faire). Un professionnel peut savoir *très bien* accueillir et ne pas *savoir* répondre, au sens technique et documentaire: chercher et trouver de l'information pertinente pour autrui. Quand il répond en face à face ou à distance à une question, le professionnel prend diverses postures, manifeste des raisons d'agir et des attitudes communicationnelles informationnelle et documentaires plus ou moins *recommandées*, par la fonction *marketing* ou non d'accueil. Il se meut ou non, interroge avec empathie (en principe), une ou plusieurs personnes ; questionne des systèmes d'information (catalogues, SRI, bases de données, web, etc..) ; consulte des sources imprimés ou non, croise et vérifie ses résultats de recherche, etc. et fournit *sa* réponse. Répondre est donc une activité professionnelle, individualisée et intellectuelle spécialisée, réalisée dans un cadre *ad hoc* (*sic*), ou une organisation de travail fondée, pour la partie qui nous occupe, sur la communication d'information pour autrui. Insérée dans un système de contraintes juridico-professionnelle, (l'obligation de répondre du fonctionnaire), le répondant peut assumer une fonction de don de soi par contrainte. « L'expression du visage dans un contexte personnel ne revêt pas tout à fait

⁶⁴³ Miribel, Marielle, de. *Op, cit.* 2009

⁶⁴⁴ Miribel, Marielle de (dir.). *Se former à l'accueil :éthique et pratique*. Paris : Electre :éditions du Cercle de la Librairie, 2012. 350 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-1364-6

la même signification que dans un contexte professionnel. Les états d'âme de chacun ne sont généralement pas censés intervenir dans le processus interactionnel, ou du moins, dans une mesure restreinte. Dans le cadre de la qualité du service, on attend des agents qu'ils soient courtois et souriants. Sourire est donc à la base une obligation professionnelle (...) » [Garand, 2008, p. 24].⁶⁴⁵

4.6.1. De quelques modalités de rédaction de la réponse documentaire : l'intention de répondre

Nous donnons ici, par petites touches d'impression, quelques unes des modalités de la rédaction des réponses écrites, sans pousser l'analyse. Sauf à agir par une contrainte directe sur les répondants, il n'y pas de possibilité de normalisation de la réponse orale. Chacun répond comme il l'*entend*, dans le cadre du respect dû au questionneur et dans le cadre relativement confidentiel du dialogue avec l'utilisateur. La réponse écrite obéit à des codes, qui visent à uniformiser les pratiques des répondants et à agir sur l'auditoire (ici le ou les lecteurs). Il s'agit aussi de « créer une intention de réponse » [Jackson, 2009, p. 65]⁶⁴⁶ et, nous l'avons dit, de respecter un protocole rédactionnel interne au service. Souvent, la question de l'utilisateur est reformulée d'emblée et constitue une forme introductive ou liminaire de la réponse. Il s'agit pour le service répondant d'indiquer à son questionneur comment a été comprise (contextualisée), sa question. L'indicatif est le mode le plus apprécié des rédacteurs de la réponse. « En ce qui concerne le français, on peut dire que le passé est l'irréfragable, le fait ; l'imparfait est le temps du transitoire ; le présent exprime l'universel, la loi, le normal. Le présent est le temps de la maxime de la sentence (...) ». [Perelman, Olbrechts-Tyteca, 1988, p. 216]⁶⁴⁷ Il est vrai que l'indicatif renforce le sentiment de création d'un lien de proximité entre les interactants. Mais ce lien n'autorise pas toutes les libertés de ton puisque l'emploi du « nous » utilisé le plus souvent par les rédacteurs répondants, élève ou rappelle une distance, celle de celui qui détient le savoir et entend le communiquer : Emploi du « nous » dit de majesté par « (...) les personnes qui détiennent l'autorité » et du nous dit de « (...) modestie

⁶⁴⁵ Garand, Claire. *Op. cit.*, 2008, p. 24

⁶⁴⁶ Jackson, Catherine. Le service de réponse à distance de l'Enssib, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, n° 4, p. 65-68

⁶⁴⁷ Perelman, Chaïm, Olbrechts-Tyteca, Lucie. *Op.cit.*, 1988, p. 216

quand un auteur parle de lui même » [Grevisse, 1991, p. 1001]⁶⁴⁸. On reconnaît là les formes de l'argument d'autorité. Les formules « nous vous conseillons » sont des recommandations que le récepteur de la réponse est invité de suivre.

4. 6.1.1. Typologie indicative des réponses documentaires : éléments très élémentaires

A la typologie générale des questions (donnée plus haut), répond tautologiquement une typologie générale des réponses : ainsi, aux « questions factuelles » (liés aux faits : une date, un chiffre, une adresse, un événement, etc....) sont données en règle générale, des « réponses factuelles » ; aux « questions thématiques ou générales » : sont données des réponses thématiques ou générales, (donner une idée d'ensemble sur un sujet, qui peut aller jusqu'à réaliser un état de l'art (étude *complète* sur une question), aux « questions bibliographiques et de localisation » sont apportées des réponses bibliographique et de localisation ; etc.,...Cependant, on peut encore distinguer les réponses documentaires :

a) La réponse attendue

On appellera « réponse attendue » du professionnel, toute réponse documentaire, conforme à une norme, à des savoirs implicites qui réfèrent à des conventions sociales de connaissance admises. La réponse attendue puise dans les fonds de la culture générale et dans les fonds des savoirs référencés, produits des institutions de ce savoir. Autrement dit elle devrait refléter l'*épistémè*. On peut distinguer la réponse attendue par l'utilisateur, la réponse attendue par le professionnel, et la réponse attendue du professionnel par le système (SRI.)

b) La réponse documentaire standardisée

La consultation des catalogues, des bibliographies, des bases de données produisent des affichages de résultats ou des réponses standardisés et invariables. Une réponse documentaire existe souvent par une forme appropriée et impersonnelle:«(...) le même résultat étant envoyé à toutes les personnes qui posent les mêmes questions ». [Fondin, 1998, p.139].⁶⁴⁹ Ce sont les paramètres «d'initiatives personnelles», «la façon de poser la question» [Fondin 1998, *Ibid.*], qui permettraient de personnaliser la réponse et de lui redonner un caractère propre. En première approche répondante, une réponse est de type standardisée. Autrement dit elle possède un indéniable caractère stéréotypée. C'est un figement de connaissances répétables et communicables. Ce type de réponses est toujours pratiquement une réponse immédiate des

⁶⁴⁸ Grevisse, Maurice. *Op. cit.*, 1991, p. 1001

⁶⁴⁹ Fondin, 1998, *Op.cit.*, p. 139

systèmes intégrés de gestion de bibliothèques (Sigb). Donnée à temps et *in situ* cette réponse répétitive est vraie pour toute personne qui en fait successivement la demande. Mais le document peut ne plus exister et le contexte de la demande peut avoir changé

c) La réponse routinisée

Nous entendons par réponse routinisée, toute réponse documentaire donnée par habitude. C'est la réponse à la même question, répétée plusieurs fois dans la même journée ou à des temps rapprochés. Elle est orale et par sa force d'habitude confondante ou distractive, par précipitation ou baisse d'attention peut induire des réponses erronées.

d) La réponse médiatisée par les livres ou la réponse par le livre (document)

Quelles que soient leur taille et leurs fonds, les médiathèques offrent, à destination de leurs divers publics, dans leur collection documentaire un arsenal varié d'ouvrages de vulgarisation scientifique. Parmi ces ouvrages, quelques-uns, qui font florès, abordent avec humour les questions (et les réponses) scientifiques les plus inattendues comme les plus insolites. Dans l'ouvrage (anonyme), *Pourquoi les manchots n'ont pas froid aux pieds ? et 111 autres questions stupides*, paru aux éditions du Seuil en 2007, dans une collection de référence : « *Science ouverte* », qui est une espèce d'anthologie des questions publiées dans la rubrique « *le dernier mot* » du magazine anglais *New Scientist*, la réponse qui est donnée à la question éponyme du titre de l'ouvrage, est rédigée sous forme de validation de contenu, d'abord par un océanographe et ensuite par un universitaire, [p. 53-55].⁶⁵⁰

Dans le cas que nous observons, on remarque que la validation de la réponse est le résultat antérieur de plusieurs processus superposés : le processus d'acquisition par l'organisme documentaire et un processus de choix éditorial (comité scientifique, pairs) et commercial, étapes qui s'insèrent dans d'autres dispositifs intellectuels.

e) La réponse documentaire créative

Une réponse peut-être qualifiée de réponse originale lorsque son auteur l'énonce pour la première fois et qu'il en est l'auteur (ou le rédacteur) intellectuel proprement dit. En soi, une réponse est unique et adaptée à un interlocuteur, à un contexte. Un documentaliste peut ainsi y ajouter sa touche personnelle. Il ne saurait être question (*sic*) de répéter machinalement et à l'envi le résultat d'une requête. Donner des réponses, c'est donc essayer de proposer une forme de création renouvelée pour chacun des utilisateurs. C'est tenter d'agir pertinemment,

⁶⁵⁰ Pourquoi les manchots n'ont pas froid aux pieds ? et 111 questions stupides et passionnantes. Paris : Seuil, 2007, p.53-55

d'ajouter de la pertinence créative, et pour le dire avec Leclerc-Reynaud d'apporter des « réponses inventives ». Documentaliste, Sylvie Leclerc-Reynaud cite le cas d'un usager qui demande ce qu'est un kolam, (représentations à base de pétales de fleurs, de poudres colorées, etc.....que l'on trouve en Inde). Non seulement le documentaliste, nous rapporte-t-elle, fournira la réponse sous forme de manuel, mais livrera en sus les produits nécessaires à la confection des kolams, [Leclerc-Reynaud, 2006, p. 136-137]⁶⁵¹. Il s'agit ici d'adapter la réponse au contexte de la demande renouvelé, qui est une forme de plus value-créative et inattendue de l'utilisateur.

f) La réponse immédiate

La réponse immédiate est donnée dans le temps de la question. C'est l'information directe ou immédiate dont parle [Beaudiquez, 1989, p. 31]. Le professionnel a, à portée de main, la réponse à la question : soit parce qu'il connaît déjà la réponse, (culture générale, expérience) soit parce qu'il sait d'intuition où la trouver rapidement, (dictionnaires, encyclopédies, usuels, ouvrages de référence, catalogue, connaissance du fonds, etc.....) Elle est délivrée en présence de l'utilisateur dans un laps de temps relativement court. Elle est souvent de type factuel : « Quelle est la date de naissance de Georges Perros? », « Qu'est-ce qu'une rudérale ? », « Je voudrais faire un dossier sur l'intergénérationnel », « Avez-vous des livres sur la « littérature prolétarienne » » ? Des livres de Henry Poulaille ? ». ». La vie de Lucio Urtubia⁶⁵²(Urtubia, Lucio, (1931-) a-t-elle donné lieu à la publication d'un récit autobiographique ? Ou à un film ?»

g) La réponse différée : exhaustivité, vérification

La réponse est dite « indirecte, médiante, ou différée » [Beaudiquez, 1989, p. 31], lorsqu'elle nécessite un plus long temps de recherche et de contrôle. Cette démarche de recherche est faite en recherchant l'accord de l'utilisateur afin de s'accorder avec lui sur le temps de la recherche. La réponse médiante n'est pas automatiquement liée à la complexité éventuelle de la question, mais peut se manifester lors d'un besoin de vérification d'information. Le document demandé peut être hors de portée immédiate du professionnel. La réponse érudite est souvent une réponse différée, concise, documentée, complète elle permet au professionnel de faire montre de ses compétences et de son savoir. C'est en soi une petite synthèse qui fait le

⁶⁵¹ Leclerc-Reynaud, Sylvie. *Op. cit*, 2006, p. 136-137

⁶⁵² Thomas, Bernard. *Lucio l'irréductible*. Paris : Flammarion, 2000. 331 p. Isbn 2-08-067759-4

tour de la question.

4. 6.2. Réponse documentaire orale *versus* réponse documentaire écrite

a) La réponse orale face au public (en présentiel)

Ce type de réponse est *a priori* difficilement mesurable, fors pour son bénéficiaire, qui sait de quoi il en retourne. Elle est le plus souvent rapide, éphémère et ne dure que le temps de l'audience au lecteur ou du dialogue avec celui-ci, puisqu'elle est *donnée* oralement. Aucune trace d'elle ne persiste, sinon dans les souvenirs du questionneur et du questionné. La réponse orale est de nature : individuelle; personnalisée, didactique, documentée, subjective et privée. Elle répond, en première approche en établissant des relations de type bibliographiques sur des collections *in situ* ou se situe hors les collections *via* le web ou les bases de données. La réponse téléphonique tient de la précédente.

b) La réponse d'aide au devoir

L'aide au devoir relève de l'aide intellectuelle, et du soutien scolaire.

4. 6.2.1. La rédaction de la réponse documentaire écrite ou quasi épistolaire : un vide bibliothéconomique

Nous appelons quasi épistolaire toute réponse écrite donnée par le truchement d'un système ou support électronique; chat, mail, formulaires des systèmes des services de questions réponses en ligne. De même, qu'il y a des vides juridiques, il n'y a pas de règle pour décider de la forme des réponses. On peut relever toutefois la communication de [Defosse, 2010, p. 78-91]⁶⁵³. La forme de ces réponses rappelle la communication écrite de la correspondance personnalisée. Ce sera une réponse écrite à une personne, plutôt que LA réponse à une personne, mais que chacun pourra lire, si le récepteur de la réponse donne son accord. La réponse documentaire, fragment de discours professionnel, est empreinte de pédagogie. C'est aussi un point de vue structuré ou se voulant tel. Selon Saada, « Tous les répondants structurent leur réponse de façon assez similaire. Concernant la méthodologie de recherche, ils commencent généralement par rechercher les documents disponibles dans le catalogue de

⁶⁵³ Defosse, Marie-Françoise. Comment répondre et qu'est-ce que bien répondre ? Construire le savoir répondre. In Mettre en œuvre un service de questions réponses en ligne. In *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Claire Nguyen, (dir). Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010, p. 78-91

la Bpi ». [Saada, 2010, p.47-48]⁶⁵⁴. Il existe cependant un « Guide du Savoir-Répondre accessible aux répondants » du réseau Bibliosésame⁶⁵⁵ et des éléments indicatifs (*via* Rue des facts) sont compilés par [Jeanguenin, 2012]⁶⁵⁶. Mais la question de la formation des répondants est réapparue récemment [Defosse, 2012]⁶⁵⁷ Un certain nombre de réponses sont problématiques pour le professionnel qui en a conscience et pour l'utilisateur qui les reçoit. Sans dresser une typologie serrée, nous pouvons remarquer :

a) La réponse inattendue : le refus de répondre et autres postures d'évitement. « On voit aussi très souvent, ça c'est une des choses qui me désespèrent, c'est les demandes de résumés de romans(...). Alors, il faut qu'ils aient la biographie de l'auteur, le résumé du roman. Alors c'est très bien...y'a le Dictionnaire des œuvres, le Dictionnaire des auteurs, en fait, ils copient un [extrait] de chaque et le devoir est fait ! Ça c'est quelque chose d'un peu ...je dois dire que...je disais tout à l'heure que je me déplaçais volontiers, je ne me déplace jamais pour le Dictionnaire des œuvres. Je refuse ! Je refuse ! Je l'indique, je le donne de bon cœur mais je ne me déplace jamais. » (BPI 16). [Cité par Bertrand, 1995, p. 42-43].⁶⁵⁸

b) La réponse incertaine, ou discutable quant à son contenu informatif, et/ou mal assurée sur ses appuis documentaires.

c) la réponse incomplète, à laquelle il manque des éléments de précisions, (date, mise à jour), de la précision (*accuracy*), ou de validation. Il arrive effectivement que des réponses données contiennent des erreurs factuelles. A titre d'exemple *véniel*, et sans vouloir polémiquer ou mettre en cause tel service ou telle personne, sur le service questions réponses « *Le guichet du savoir* ⁶⁵⁹ » en date du 12/12 /2004, de la Bibliothèque municipale de Lyon, on peut lire « en ligne », **aux questions d'une personne**, (il y a regroupement de deux questions) et c'est sur la 2^e question que se porte notre attention, car la réponse contient selon nous, une erreur

⁶⁵⁴ Saada, Hélène, *Op, cit*, 2010, p. 47-48

⁶⁵⁵ « Guide su savoir répondre » : <http://www.sqrpro.fr/> Consulté le 17 juin 2013

⁶⁵⁶ Jeanguenin Jérém. Le Mémo du savoir répondre disponible [en ligne] <http://bibliosources.wordpress.com/2012/06/20/le-memo-du-savoir-repondre/> Consulté le 07 aout 2013

⁶⁵⁷ Defosse, Marie Françoise. « *Former les répondants :de l'accompagnement dans la recherche à la valorisation de la réponse.*, 2012, [en ligne] sur Slideshare http://fr.slideshare.net/Jeanguenin/ruedes-facs-261012?from_search=1 Consulté le 9 juin 2013

⁶⁵⁸ Bertrand, Anne-Marie. *Op.cit*, 1995, p.42-43

⁶⁵⁹ *Guichet du savoir* [en ligne] réponse du 14/12/2004 Disponible sur <http://www.guichetdusavoir.org/viewtopic.php?f=2&t=3517&p=7304&hilit=cesare+battisti#p7304> Consulté le 19 juillet 2012

factuelle, à tout le moins un amalgame spécieux dans la rédaction de la réponse. A la « question 2 » : « Bonjour

1. Je cherche des informations sur la situation actuelle de Paolo Persichetti, extradé de la France vers l'Italie en 2002.

2. Les situations judiciaires de Cesare Battisti et de Paolo Persichetti ont elles des points communs, si oui lesquels ?

D'avance merci

Réponse du service Guichet du Savoir

La presse nationale a produit, et produit toujours, de très nombreux articles sur Paolo Persichetti et Cesare Battisti, cas polémiques de l'extradition des ex-membres des Brigades Rouges. Leurs situations judiciaires respectives diffèrent de façon radicale sur au moins un point, le premier est emprisonné en Italie, le second est en fuite et recherché par les autorités françaises à la demande de la justice italienne.

« Cas polémiques de l'extradition [(sic)] des ex-membres des Brigades rouges. »

Cette réponse contient ou bien des éléments de réponses ambiguës ou bien un amalgame. A notre connaissance, Cesare Battisti (1954-), n'a jamais fait partie des dites « Brigades Rouges ». Il a toujours affirmé avoir appartenu aux « Prolétaires armés pour le communisme » (PAC).⁶⁶⁰

4. 6.2.1.1. Réponses documentaires et éléments rhétoriques

Les réponses données par le professionnel doivent apporter la preuve de ce qui est affirmé ou avancé dans la réponse. Les réponses comportent des éléments de discours informé. Il s'agit pour celui qui répond de se faire comprendre et de rendre intelligible ce qui ne l'était pas sous la question de départ. Il s'agit en outre de crédibiliser la réponse.

Nous empruntons à la rhétorique quelques uns des cadres de notre typologie des réponses documentaires que nous proposons et plus précisément certains d'entre eux issus de la présentation qu'en a donnée [Robrieux, 1993, p. 97 et *sqq.*]⁶⁶¹

4.6.2.1.1.1. La réponse descriptive ; la réponse opératoire ; la réponse explicative ; la

⁶⁶⁰ Cesar Battisti. *Wikipédia* [en ligne] disponible sur http://fr.wikipedia.org/wiki/Cesare_Battisti_%281954%29
Consulté le 19 juillet 2012

⁶⁶¹ Robrieux, Jean-Jacques. *Op, cit*, , 1993

réponse conventionnelle

Nous appelons énoncé informatif, toute ou partie d'une réponse documentaire qui contient des éléments informationnels à visée communicationnelle et documentaire. Comme énoncé, la réponse documentaire obéit à certaines caractéristiques. Nous en donnons quelques unes. L'énoncé informatif à visée documentaire obéit à plusieurs critères :**a)** Critère d'intention. Tout énoncé professionnel en réponse à une question documentaire répond à une intention de répondre à quelqu'un. Il est énoncé dans ce but. **1)** la réponse est donnée oralement et *de visu* au questionneur (en service public face au public). **2)** la réponse est faite par écrit *in absentia* du questionneur (Réponse en ligne, au téléphone, etc.). **b)** Critère argumentaire. Il vise à convaincre sinon à persuader le lecteur ou l'auditeur de l'énoncé de la validité de l'information (contenu propositionnel et documentaire). Si la réponse est fautive, (en cela quelle contient des éléments faux), sa fausseté éventuelle n'est pas su du professionnel. L'énoncé informatif fait savoir plutôt qu'il fait croire ou laisse croire. Il donne les faits et la preuve de ces faits. Autrement dit, l'énoncé informatif procure des témoignages, des chiffres, des données, donne des dates et des précisions de nature bibliographiques et autres. **c)** Critère d'intelligibilité formelle informationnelle : en principe, les contenus informationnels sont disposés (présentés) de manière intelligible selon un plan logique ou systématique. La réponse est plutôt brève. Une réponse trop longue risque de lasser. Mais qu'est-ce qu'une réponse trop longue quand le besoin de précisions est rendu nécessaire? La réponse explicative. L'argumentation sert alors de support à l'explication. Elle permet de justifier un point de vue, d'expliquer une idée originale, de faire comprendre un concept, etc. L'explication est rationnelle ou *rationalisante*. La démarche d'explication est une démarche de communication d'information. Elle suppose des compétences langagières, didactiques et communicationnelles professionnelles. La réponse documentaire se veut didactique, explicative, ou explicitation de contenus (externes) et de son contenu propre. Ce que nous recouvrons encore sous les termes « informatifs » et « justificatifs » En ce sens, une réponse documentaire se veut légitimée. La réponse documentaire vise autant à informer qu'à convaincre de son *objectivité*. C'est encore un résumé ou une synthèse extraits d'un autre contenu informationnel. L'objectif discursif de la réponse est de signifier à son récepteur que le contenu informationnel et propositionnel de sa question a été jugé par son rédacteur, qui reformule des éléments de sa question comme indication d'introduction de la réponse. La réponse documentaire contient des éléments de définition : définition conventionnelle*, définition descriptive*, définition[s] en

compréhension et en extension* , définition explicative* [Robrieux, 1993, *Op, cit*, p. 98].⁶⁶²

4.7 Rhétorique et argumentation dans la réponse documentaire

Informé est en principe le but du renseignement. Pourtant, toute communication sociale est empreinte de rhétorique ou d'effets rhétoriques, dès lors que nous cherchons à faire valoir un point de vue ou comme ici, à distribuer des renseignements. Notre objectif est alors de convaincre ou de persuader le récepteur de la réponse. Une réponse documentaire ne saurait être une preuve scientifique formelle. Le professionnel répond à un manque ou à un besoin de connaissance de son questionneur. S'il cherche effectivement à informer son interlocuteur, il cherche également à le convaincre et donc à persuader son récepteur, à produire sur lui un changement de connaissances informationnelles. Pour obtenir ce changement, il lui faut donner des preuves argumentatives ou argumentées. En fait, le professionnel se trouve lui aussi en un entre deux théorique. Entre persuader et convaincre. Entre information et opinions. La recherche d'une objectivité, d'une (im)-possible réponse indiscutable. Comment répondre sans le froisser à un lecteur enthousiaste d'un auteur de romans dont on ne partage pas le même engouement ?....Il va sans dire que l'objectif de celui qui répond est de parvenir à convaincre d'abord soi-même, puis son auditeur (ou auditoire ou lecteur) qu'il a bien fondé sa réponse en qualité. Il lui faut justifier sa réponse. Pour cela, il doit argumenter et démontrer son savoir faire. Quand il répond, le professionnel prend à la fois le visage du docte (celui qui sait ou qui a su trouver en cherchant) et celui de l'orateur, ou du scripteur (celui qui communique la réponse trouvée). Si la réponse orale est par nature volatile, la réponse écrite des services en ligne, lorsqu'elle est publiée laisse évidemment plus de traces. Pour fonder sa réponse documentaire en légitimité professionnelle et intellectuelle, le professionnel recourt à certaines techniques argumentatives. Nous empruntons à [Perelman, Olbrechts-Tyteca, 1988, p. 410-417]⁶⁶³ en l'adaptant à notre contexte, le concept d'«argument d'autorité *». Le professionnel ne fonde pas sa cause ou son expérience sur rien. Pour répondre il se fonde en partie sur des arguments, qu'il juge probants, fiables et pertinents pour le récepteur. L'argument d'autorité est souvent associé à l'argumentation par l'expertise, « fondée sur la compétence reconnue de celui qui parle » [Bellenger, 2005, p. 65]⁶⁶⁴

⁶⁶² Robrieux, 1993, *Op, cit*, p. 98.

⁶⁶³ Perelman, Chaïm, Olbrechts-Tyteca, Lucie. *Op.cit*, 1988, p. 410-417

⁶⁶⁴ Bellenger, Lionel. La force de la persuasion : du bon usage des moyens d'influencer et de convaincre. 4^e

4.7.1. Argument d'autorité et réponse documentaire

L'argument d'autorité (...) justifie une affirmation en se fondant sur la valeur de son auteur : *Aristoteles dixit*, c'est Aristote qui l'a dit ». [Reboul, 2009, p. 182]. L'argument d'autorité se fonde ici *sur* le professionnel qui parle d'expérience et *sur* le contenu de sa réponse. Parce qu'il est tenu par des professionnels, nous l'avons dit, en principe, légitimés par des qualifications socio professionnelles (diplômes, formation, expérience) le discours (oral ou écrit) répondant du professionnel est un discours informatif autorisé, voire s'autorisant. Pourtant, l'argument d'autorité ne peut pas à lui seul fonder une expertise. Les experts se trompent aussi. Compte tenu du temps dont il dispose pour répondre, compte tenu de l'obsolescence et du renouvellement rapide et sans fin des connaissances, compte tenu de l'incapacité du professionnel d'être expert en tous domaines de connaissances, l'argument d'autorité trouve sa frontière. Ce sont là, des limites de la justification épistémique de la réponse. La « scientificité documentaire » de la réponse se trouve en partie d'une part dans l'appel aux références valables et aux citations, quasi obligatoires en l'occurrence, qui jouissent du label de l'objectivité et donnent à la réponse son caractère objectif, son assise scientifique ou plutôt sa visée scientifique, attendue par les professionnels. D'autre part, la scientificité de la réponse documentaire se trouve en partie dans le fait du professionnel de postuler (du latin:«postulare demander») l'autorité. Rappelons très brièvement que les bibliothécaires connaissent de longue date les autorités (autres qu'administratives et politiques) puisqu'ils gèrent des catalogues aux entrées normalisées appelées listes d'autorité. *Rameau*⁶⁶⁵ en est un exemple type. Aujourd'hui, dans les bibliothèques se déploie une nouvelle forme de prescription ou d'autorité qualifiée de « recommandation » issue de l'industrie de la recommandation et de l'industrie de l'attention, laquelle recommandation « (de type traditionnel (autoritaire) », [Le Deuff, 2009, p. 142]⁶⁶⁶, qui peut être perçue comme

éd. Issy-les-Moulineaux, ESF, 2005, p. 65

⁶⁶⁵ *Rameau* : Répertoire d'autorité matière encyclopédique et alphabétique unifié. *Rameau* est un répertoire de référence destiné à normaliser l'indexation matière pour faciliter l'accès par sujet aux documents. Il est construit selon la norme Z 47-200.

⁶⁶⁶ Le Deuff, Olivier. De l'autorité à la popularité : de nouvelles formes de recommandation ? In *le Web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Muriel Amar et Véronique Mesguich (dir.) Paris : Electre : éditions du Cercle de la Librairie, 2009 p. 142

« un instrument de légitimité du bibliothécaire » [Le Deuff, 2009, *Ibid*].⁶⁶⁷ « Le changement de support dû au passage au numérique remet en question les « autorités » sur lesquelles étaient basées l'attribution de confiance, la vérification et la légitimation de l'information » [Broudoux, 2007, p. 10].⁶⁶⁸

4.7.2. Exemple de réponse postulant ici un double argument d'autorité. Celui de l'expert (art) et celui du professionnel⁶⁶⁹.

:

Utilisateur:	Bonjour,
16:20:56	Comment s'appelle en histoire de l'art, le fait de découvrir deux oeuvres peintes de manière superposées sur une même toile ?
2008/01/11	
(TMG+1)	Merci

Réponse en deux temps des bibliothécaires

Bibliothécaire 1:	Bonjour,
11:08:41	Après avoir consulté nos propres ressources documentaires, en vain, un appel téléphonique au Laboratoire de recherche des musées de France nous a permis de trouver la réponse à votre question. Le terme retenu par les restaurateurs de peintures pour désigner la superposition sur une même toile de deux oeuvres peintes, par un même peintre ou par deux peintres différents, est : "composition sous-jacente". Le restaurateur contacté, spécialiste du sujet, est formel ; Gustave Courbet est un exemple souvent cité, a-t-il ajouté, pour illustrer le recours à ce type de pratique.
2008/01/14	
(TMG+1)	Si vous souhaitez approfondir le sujet de la restauration du patrimoine, vous trouverez sur le site Culture.fr, "le portail de la culture", une riche sélection de sites (rubrique Etudes et recherches > Conservation -

⁶⁶⁷ Le Deuff, Olivier. *Op.cit, Ibid*

⁶⁶⁸ Broudoux, Evelyne, *Op.cit*, 2007, p. 10

⁶⁶⁹ Exemple de question puis la réponse à cette question aimablement fournie par Marie Montano (BPI, 2008) « Question d'un utilisateur au service questions réponses *Bibliosésame* »

	<p>restauration du patrimoine culturel) :</p> <p>http://www.culture.fr/fr/sections/themes/etudes_recherches/sous_themes/c664</p> <p>Cordialement,</p> <p>Merci de prendre un instant pour répondre au sondage.</p> <p>BiblioSés@me</p> <p>Réponses à distance</p> <p>Bibliothèque publique d'information</p> <p>Site internet : http://www.bpi.fr</p>
--	---

4.7.3. Les limites spatio temporelles des réponses

En bibliothèque comme en centre de documentation, tout discours, tout dialogue est forcément limité dans le temps de l'interaction. Des raisons pratiques obligent parfois le professionnel mais aussi l'utilisateur, à interrompre ou à accélérer le processus de l'interaction dialogique. Des marqueurs interrogatifs et phatiques du type « Cela vous convient? » ou « C'est bon ?... » ou « Ca va? » interrogent en *feed back* le questionneur afin de savoir s'il est d'accord pour clôturer l'interaction qui le liait au professionnel. La réponse écrite en ligne, est *de facto* limitée en principe par le formulaire de réponse.

4.7.3.1. Le temps de réponse accordé à l'utilisateur

Il n'y a pas de norme ou de règle applicables pour définir et préciser ce qu'est un temps de réponse accordé ou à accorder à l'utilisateur dans les bibliothèques en France, et nous ne disposons pas d'études à proprement parler sur ce sujet, ce que semble confirmer cette réponse documentaire de l' [Enssib, 2011].⁶⁷⁰ C'est au répondant de s'adapter ou d'adopter la meilleure stratégie. Cependant, les temps consacrés au service en face public sont insuffisants en BU où la part de *front office* « n'excède rarement pas plus de 15 % du temps travaillé [des agents de catégorie A ou B]. Cette proportion a toujours été plus importante dans les

⁶⁷⁰ Temps moyen consacré pour répondre à une question en bibliothèque. Réponse disponible [en ligne] sur *Questions ? Réponses !*, Enssib, 2011. <http://www.enssib.fr/content/temps-moyen-consacre-pour-repondre-une-question-en-bibliotheque> Consulté le 31 juillet 2012

bibliothèques de lecture publique ». [Carbone, Arot, Claud [et al.2013, p. 45-46]⁶⁷¹ Pour la réponse des services distants, le temps de réponse peut aller au-delà de trois jours. Ces services déclarent en moyenne consacrer une heure trente de recherche d'information et se fixent un délai de recherche d'information à ne pas dépasser. « Les délais peuvent être plus courts pour des services spécialisés. Les services demandent parfois un délai plus long pour les questions qui demandent un travail approfondi. » [Enssib, 2011, *ibid.*]⁶⁷² Enfin, on trouve des indications temporelles empiriques sur *Bibliopedia* à l'entrée « Accueil des publiques » qui vont de « 1 minute une orientation basique, 3 minutes un renseignement élaboré (avec comparaison de sources), 5 minutes une réponse précise (jusqu'au contenu du document, qu'il soit en rayon ou en ligne) » [*Bibliopedia*].⁶⁷³ Nous abordons *infra* cette question sous l'angle de la gestion du temps du professionnel, qui peut être source d'échec documentaire.

4.7.3.2. La limitation professionnelle de la réponse : une réponse documentaire orientée neutralité et *sous tutelle*

De manière générale, dans la bibliothèque, en France, la réponse est donnée en Français, soit oralement, soit par écrit. La réponse documentaire peut éventuellement être donnée dans une langue étrangère. Elle peut être rédigée dans la langue de la question (l'anglais, en général). Elle sera marquée du sceau de l'initiation, de la vulgarisation ou de la spécialisation en fonction des ressources accessibles et de la demande de l'utilisateur, (critères de pertinence difficilement appréciables à distance). Des limitations expresses sont clairement indiquées à la manière des sites de questions réponses (*Cf.* Chartes). Par exemple : « Nous ne répondons pas aux questions de concours », aux questions juridiques (dont la forme s'apparente à une consultation juridique), aux questions médicales (dont la forme s'apparente à une consultation médicale). Si les services de questions réponses ne répondent pas toujours aux questions de concours, il arrive cependant que des bibliothécaires se prennent au jeu et aident leurs lecteurs

⁶⁷¹ Carbone, Pierre, Arot, Dominique, Claud, Joëlle, [et al.] Op, cit, mars 2013 Disponible [en ligne] http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf Consulté le 14 avril 201

⁶⁷² Temps moyen consacré pour répondre à une question en bibliothèque [Enssib, 2011, *ibid.*]

⁶⁷³ **Accueil des publiques.** Disponible [en ligne] sur Bibliopedia: http://www.bibliopedia.fr/index.php/Accueil_des_publics Consulté le 11 août 2012

dans leur traque de la *bonne* réponse. Dans les services de type *Questions-Santé* (BSI), en raison parfois de son contenu et du sujet abordé (question d'éthique), la réponse est chargée émotionnellement. La réponse est un discours surveillé, ou qui se sait surveillé, qui sait pratiquer l'autocensure. La réponse est « politiquement neutre » en ce sens qu'elle relève du service public et évite polémique et controverses. Le professionnel répond dans un cadre de contraintes administratives, juridiques et éthiques. Qu'il soit soumis au devoir de réserve⁶⁷⁴ (fonctionnaire) ou à un code déontologique (fonctionnaire et documentaliste). On perçoit dès lors un risque de glissement des réponses vers la création d'une *autorité normative*. Ces cadres sont des bornes imposées par les tutelles et acceptées par consensus professionnel, sous une forme de neutralité bienveillante. L'absence de parti pris, de prise de responsabilité lors de la rédaction de la réponse, font que la réponse est souvent rédigée en tenant compte de ces impératifs. La neutralité de la réponse est parfois au service de la neutralisation des débats soulevés par la question. Cette neutralité des réponses est d'autant plus revendiquée, qu'elle peut prendre la forme d'un carcan qui ôte ou limite toute force créatrice à la réponse et prédispose en tout cas à des effets d'atténuation.

4.7.3.2. 1. Les limites juridiques formelles de la réponse documentaire écrite

Un professionnel de l'information est tenu d'observer et de respecter certaines contraintes sociales et certaines règles juridiques, à la fois dans l'expression orale (modération, neutralité, empathie et écoute bienveillante) et lors de la rédaction des contenus de la réponse. Selon [Svenbro, 2010], trois principes juridiques s'imposent et sont opposables au professionnel dans l'exercice de ses missions de répondant, et ce d'autant plus si les réponses sont rédigées, publiées et mises en ligne sur le site du service. Ce sont tour à tour : (i) le principe de confidentialité, (ii) l'exercice illégal des professions réglementées et (iii) le respect du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle.

Le principe de confidentialité. L'utilisateur a droit à la conservation de son anonymat. En application de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers, et aux libertés, modifiée par la loi du 6 août 2004, l'utilisateur dispose des droits d'information, d'opposition, de rectification, de copie et d'accès aux données le concernant. « Un fichier constitué dans le cadre d'un service de Q/R ne peut pas alimenter sans son autorisation les listes de diffusion de

⁶⁷⁴ D'origine jurisprudentielle, la « réserve professionnelle » limite la liberté d'expression du fonctionnaire.

la bibliothèque, il faut garantir l'anonymisation (automatisée dans certain logiciel) des données en cas d'exploitation ultérieure (formations internes, évaluation du service) sous peine de saisie de la CNIL », [Svenbro, 2010, p. 92].⁶⁷⁵ Ainsi, toutes les réponses mises en ligne sur et par les services de questions-réponses en ligne, le sont avec l'accord express des auteurs de la question. Ce principe de confidentialité peut toutefois se révéler frustrant pour le professionnel, qui bien qu'ayant répondu à une question, se voit dans l'obligation de suivre l'avis de l'internaute questionneur, qui en interdit la publication.

Le second principe concerne l'exercice illégal des professions réglementées. Le professionnel de l'information doit prendre garde à ne pas se substituer à ceux des professionnels qui exercent dans certaines professions réglementées, telles la médecine, la pharmacie, le droit. « Le domaine médical est exemplaire. L'article L.4161-1, 1 du Code de la santé publique est formel, le bibliothécaire doit se montrer vigilant de ne pas tomber sous le coup d'une accusation d'exercice illégal de la médecine, s'agissant de questions impliquant même l'amorce d'un diagnostic ou d'une prescription médicale » (...). En droit également, « Le bibliothécaire ne doit pas ébaucher de conseils juridiques (loi n°71-1130 du 31 décembre 1971, art. 54 modifié par la loi n°97-308 du 7 avril 1997 notamment, puis loi n°90-1259 du 31 décembre 1990). L'exercice illégal de la médecine et celui du droit sont des délits passibles de sanctions pénales, civiles et disciplinaires dans le cas de la fonction publique d'Etat selon ce qui est prévu par les articles 66 et 67 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée par la loi n°91-715 du 26 juillet 1991 » [Svenbro, 2010, p. 93].⁶⁷⁶

Enfin le dernier principe intéresse respectivement le droit d'auteur et le respect du Code de la propriété intellectuelle. Les services de questions réponses sont soumis aux règles du respect du droit d'auteur et au respect du droit de propriété intellectuelle notamment en acceptant les limites de l'exception de courtes citations. (Art. L.122-5 3 a du Code de la propriété intellectuelle). Voir aussi sur un plan plus large [Vergnaud, 2012]⁶⁷⁷

4.7.3.2. 1.1. La question de l'évaluation des réponses documentaires en bibliothèque

La question de l'absence d'évaluation et de prise en compte de la qualité des réponses communiquées en bibliothèque par les différentes hiérarchies, tutelles et (les pairs) : « Dis-

⁶⁷⁵ Svenbro, Anna. Le cadre juridique des questions et des réponses. In *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Claire Nguyen, (dir). Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010, p. 92-93

⁶⁷⁶ Svenbro, Anna. *Op. cit.*, 2010, p. 93

⁶⁷⁷ Vergnaud, Mathilde. *Quel cadre juridique pour les services en ligne des bibliothèques*. Mémoire de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2012, 110 p.

moi comment tu réponds, cela m'aidera à comprendre quel professionnel tu es », montre le désintérêt des tutelles pour le renseignement documentaire. Cette situation a été soulignée par un conservateur de bibliothèque, : « Dans nombre de nos bibliothèques, l'aide « intellectuelle » aux lecteurs ne fait l'objet d'aucune évaluation explicite ou notation des agents ; les profils de postes sont le plus souvent muets sur la chose ». [Piquet, 2008, p. 32]⁶⁷⁸. Dans une longue note (n° 69) de bas de page, l'auteur que nous venons de citer précise : (...) ils [les profils de poste] ne vont pratiquement jamais jusqu'à informer le candidat du type de demande et de public auquel il aura à faire. » [Piquet, 2008, *Ibid.*].

4.8. Les services et les systèmes de questions-réponses en ligne⁶⁷⁹

La définition de la notion de [services de] « questions-réponses » donnée par le *Dictionnaire de l'information* est relativement incomplète. Ainsi, à l'entrée « Question-réponse » (au singulier) de ce dictionnaire, on obtient la réponse suivante: « Prestation de base d'un centre de documentation ou d'un service d'information d'un organisme, (administration, association ou entreprise). Elle consiste en la fourniture d'informations simples dans des délais généralement courts (adresses, statistiques, références de documents, noms de personnes, etc.....), mais peut inclure aussi une prestation de recherche documentaire. Le service peut être assuré en face à face, par téléphone ou par courrier électronique. (...) », [Cacaly, 2008, p. 210-211].⁶⁸⁰ Cette définition nous semble incomplète parce qu'en effet, au lieu de parler « d'informations simples », n'aurait-il pas mieux valu évoquer les informations « plus faciles » à se procurer? En outre, cette définition, même si ce n'est pas *a priori* son objet direct, ne permet pas de distinguer « services » (humains) et « systèmes » (machines), de questions-réponses.

Nous proposons maintenant au lecteur, d'abord une brève présentation ou introduction aux

⁶⁷⁸ Piquet, Michel. *Le philosophe & la bibliothèque : étude de mœurs scolaires, administratives voire intellectuelles*. Paris : l'Harmattan, 2008. p.32

⁶⁷⁹ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

⁶⁸⁰ *Dictionnaire de l'information*. Cacaly, Serge, (dir) 3^e éd. Paris: Armand Colin, 2008. p. 210-211

systèmes de question réponse, (SQR) puis un panorama rapide des principaux services de questions réponses en ligne utilisés par les bibliothèques en France.

4.8. 1. La réponse dans les systèmes de questions réponses : la recherche d'informations précises

La réponse dans les systèmes de questions réponses « peut être considérée comme le fragment de texte minimal contenant l'information recherchée, c'est-à-dire, sans aucun complément, ni élément justificatif. Par exemple, la réponse à «4 + 5?» est «9» ou «neuf», la réponse à «Qui est le président espagnol?» est « José Luis Zappatero » [sic]⁶⁸¹ ou «José Luis Rodriguez Zappatero» [sic]. Dans le vocabulaire des systèmes de questions-réponses, ce fragment de texte est nommé réponse exacte ou réponse courte, par opposition à la notion de réponse longue, qu'on peut encore nommer phrase ou passage réponse, par laquelle on désigne un fragment de texte plus long, qui peut par exemple être déterminé par un nombre fixé de caractères (250 caractères dans TREC 8 » [Barbier, 2009, p. 15]⁶⁸² Les professionnels utilisent aussi Google, comme un système de questions réponses. Dans une base de données, par exemple une réponse est composée d'un résultat ou d'une liste de résultats. On remarque que ce terme est une somme mathématique. Les réponses des moteurs de recherche sont avant tout des additions d'algorithmes. « (...) plusieurs algorithmes s'imbriquent les uns dans les autres : par exemple, le premier prendra en compte la fréquence des termes, le deuxième leur localisation dans la page, le troisième utilisera les liens sortants, le quatrième les liens entrants etc. La combinaison de tous ces résultats donnera un poids final à la page, ce poids déterminera sa place dans l'affichage des résultats ». [Jacquesson, 2010, p. 29].⁶⁸³ Ces résultats ordonnent une rhétorique algorithmique. Qui réconcilie le temps d'une question, la science informatique (le vrai) et une notion rhétorique (le vraisemblable), par exemple l'indice de popularité (Google présente en premier les pages les plus populaires en nombres de visites reçues) et le nombre de liens qui pointent vers eux. La pertinence selon *Google*

⁶⁸¹ Zapatero, José Luis Rodríguez (1960) Homme politique espagnol

⁶⁸² Barbier. Vincent. *Utilisation de connaissances sémantiques pour l'analyse de justifications de réponses à des questions*. Thèse de doctorat informatique [S.l.] [S.n] 2009, [Université de Paris-Sud. Faculté des Sciences d'Orsay \(Essonne\)](http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/61/72/76/PDF/these-Barbier2009.pdf), Paris 11, 130 p. [en ligne] <http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/61/72/76/PDF/these-Barbier2009.pdf>
Vérfifié le 13 juin 2013

⁶⁸³ Jacquesson, Alain. *Google Livres et le futur des bibliothèques numériques*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 2010, p. 29.

relève d'un classement: le *Page Rank* [Page, Brin, 1998]⁶⁸⁴ qui n'a pas grand chose à voir avec le savoir. Le tri des informations est tributaire de la place du mot dans le document, de la fréquence de terme dans le document, de la place de la page dans l'arborescence du site. Les premiers logiciels des systèmes de questions-réponses datent des années 1960-1970, [Grau, 2004, p. 80]⁶⁸⁵. Ils furent développés dans un but de recherche d'information ou d'interface en langage naturel. Les systèmes actuels de questions-réponses en ligne utilisent les technologies du traitement automatisé de la langue, (Tal), [Normier, 2007]⁶⁸⁶. La recherche en intelligence artificielle sur les [Interfaces Homme-machine](#) a produit des systèmes de *Chatterbot*, encore nommés agents conversationnels de type A.L.I.C.E. qui donne l'illusion de la conversation ou du dialogue avec un être humain. [A.L.I.C.E.]⁶⁸⁷. EMMA⁶⁸⁸ est un *chatter bot* disponible sur « le site de la [Mentor Public Library](#) depuis deux ans » [Alarcon, 2013]⁶⁸⁹. Ces systèmes font l'objet de travaux de recherche et notamment la partie dialogue automatisé [Loisel, 2011]⁶⁹⁰. Nous faisons brièvement allusion dans cette section aux systèmes de questions-réponses, (Sqr) entièrement automatisés, [Grau, 2004, chap.9, p. 189-21]⁶⁹¹ tel *Qristal*, (Sqr de la société *Synapse*). Nous donnons seulement un aperçu rapide et très général de ces systèmes, en nous appuyant également sur [Ligozat, 2006]⁶⁹². Nous ne traiterons pas non plus de ce type de systèmes de questions réponses en ligne sur le web, créés par exemple, pour jouer aux devinettes de type *20q.net*⁶⁹³ (qui est un système expert en ligne). Il existe une

⁶⁸⁴ Page, Larry, Brin, Sergei, Motwany, R., Winograd, T. The Page Rank Citation Ranking: Bringing Order to the Web, *Technical report*, Standford, University, 1998.

⁶⁸⁵ Grau, Brigitte. L'évaluation des systèmes de question-réponse. In *Evaluation des systèmes de traitement de l'information*. Paris : Hermès science Publication-Lavoisier, 2004. [chap.3], p. 80-98.

⁶⁸⁶ Normier, Bernard. *L'apport des traitements des technologies linguistiques au traitement et à la valorisation de l'information textuelle*. Paris : ADBS, 2007, 65 p. (L'essentiel) Isbn 978-2-84365-092-5

⁶⁸⁷ A.L.I.C.E. (*Artificial Linguistic Internet Computer Entity*)
http://sheepridge.pandorabots.com/pandora/talk?botid=b69b8d517e345aba&skin=custom_iframe Vérifié le 3 juin 2013

⁶⁸⁸ EMMA [en ligne] <http://emmathemplotcatbot.blogspot.fr/p/talk-with-emma.html> Vérifié le 24 juin 2013

⁶⁸⁹ Alarcon, Nicolas, [LIB 2.011 Utiliser l'intelligence artificielle et les agents virtuels pour améliorer les services de renseignement en bibliothèques](#)
2013 [en ligne] <http://assessmentlibrarian.fr/?tag=service-de-referance-en-ligne>

⁶⁹⁰ Loisel, Alain. *Modélisation du dialogue Homme-machine pour la recherche d'information : approche questions réponses*. Thèse en informatique. Insa Rouen, 2011, 273 p. [en ligne] http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/55/87/75/PDF/ManuscritThA_seAlainLOISEL_INSAROUEN_LITIS_20_10_08.pdf
Vérifié le 3 juin 2013

⁶⁹¹ Grau, Brigitte. Les systèmes de question-réponse. In *Méthodes avancées pour les systèmes de recherche d'information*, Paris : Hermès science Publication-Lavoisier, 2004. [Chap. 9] p. 189-218,

⁶⁹² Ligozat, Anne-Laure. *Op, cit*, [2006](#)

⁶⁹³ *20Q.net* : <http://y.20q.net/anon-fr> Consulté le 21 mai 2012

grande variété de services de questions réponses en ligne, offerts au grand public, du type : « *Dis papa*⁶⁹⁴ », qui renseigne les parents afin de répondre aux questions à connotations scientifiques des enfants, ou plus récemment « *Ask.fm*⁶⁹⁵ », qui est un réseau social de questions réponses dont les adolescents se sont emparés pour en faire le troisième réseau social en France derrière *Facebook* et *Twitter*. On rencontre encore les services en ligne collaboratifs ou sociaux, hybrides mais privés de type *Yahoo Answers*⁶⁹⁶, ou *Quora*⁶⁹⁷, dont les réponses de qualité variables sont fournies en ligne par des internautes, [Enssib, 2011].⁶⁹⁸ Les dénominations anglo-saxonnes sont nombreuses. Sans vouloir être exhaustif, on rencontre dans la littérature américaine les expressions : « *Online question-answering (Q&A)* ; *virtual reference service (VRS)* ; *social Q&A (SQA)*, SQA services, such as Yahoo! Answers and WikiAnswers, » [Shah, Radford, Connaway, Choi, Kitzie, 2012, p. 1]⁶⁹⁹.

« Trouver une information précise, tel est le but des systèmes de question-réponse, QR » [Grau, 2008, p. 171].⁷⁰⁰ Les systèmes de question réponse ont pour spécificité « (...) de retourner en résultat un ensemble de réponses précises possibles et non un ensemble de documents que l'utilisateur aura à lire pour trouver l'information recherchée » [Grau, 2008, p.172]. La recherche d'information, c'est-à-dire ici de réponses précises, s'effectue le plus souvent dans des bases de connaissances et de collections de documents structurées, par le truchement de moteurs de recherche. Une question peut trouver sa réponse dans une autre langue que la langue d'origine de la question. Les réponses sont issues de différents *corpus*, (dont le web) et de bases de connaissances structurées. Les systèmes de questions-réponses utilisent le langage naturel des questions et retournent les réponses dans le même langage. Le langage naturel « Métalangage issu du texte intégral des documents eux-mêmes⁷⁰¹ », peut comprendre une question complexe, une phrase entière. Ces systèmes utilisent des technologies de reconnaissance de mots (chaînes de caractères) exprimant la question, des technologies de désambiguïsation des termes dans leur contexte, etc.... Ces systèmes de questions réponses de recherche d'information doivent faire face à deux obstacles majeurs : « (...) trouver le passage de texte contenant la réponse et extraire la réponse » [Grau,

⁶⁹⁴ Dis papa ! http://dit_papa.pagesperso-orange.fr/ Consulté le 21 mai 2012

⁶⁹⁵ Ask.fm : <http://ask.fm/> Consulté le 27 juin 2013

⁶⁹⁶ Yahoo ! Questions réponses : Yahoo ! Search Disponible [en ligne] sur <http://fr.docs.yahoo.com/yahoo-search-services.html> Consulté le 18 décembre 2012

⁶⁹⁷ Quora.com <https://www.quora.com/> Vérifié le 25 juillet 2013

⁶⁹⁸ « J'aimerais savoir quelles différences existent entre les services questions/réponses virtuels des bibliothèques et ceux des entreprises (Yahoo Answers par exemple) ». Réponse Enssib, 2011 disponible [en ligne] sur Questions ? Réponses ! <http://www.enssib.fr/content/bonjourjaimerais-savoir-quelles-differences-existent-entre-les-services-questions/reponses> Consulté le 31 juillet 2012

⁶⁹⁹ Shah, Chirag, Radford, Marie L., Connaway, Lynn Silipigni, Choi, Erik, Kitzie, Vanessa. Op. cit., vol 49; n°1, p. 1

⁷⁰⁰ Grau, Brigitte. Les systèmes de question réponse et le web. In *Recherche d'information : état des lieux et perspectives*. Paris : Hermès science-Lavoisier, 2008, p. 171-199

⁷⁰¹ Langage naturel. In *Dictionnaire de l'information*. Cacaly, Serge, (dir) 3^e éd. Paris: Armand Colin, 2008, p. 153-154

2008, p. 173]. Ils sont également confrontés aux contraintes « textuels des requêtes et des documents » (...) « Exprimés en langage naturel, ils en ont en effet les caractéristiques : l'implicite, la redondance, et l'ambiguïté. Mettre en correspondance requête et documents nécessite donc de pouvoir traiter de ces phénomènes linguistiques [Lefèvre, 2000; Moreau et Sébillot, 2005], [cités par Ligozat, 2006, p. 2]⁷⁰². Pour cela, ces systèmes établissent des relations entre question et réponse. Ces relations sont de types paraphrastiques. [Grau, 2008, *Ibid.*]. C'est la raison pour laquelle ces systèmes, afin d'optimiser leurs performances « (...) comportent généralement les trois modules suivants :-analyse des questions, afin de déterminer la caractérisation de la réponse ;-sélection de passages tenant compte des éléments déterminés dans l'analyse des questions ;-extraction de la réponse des passages sélectionnés », [Grau, 2008, p. 175]. Situés au croisement des développements des technologies d'ingénierie linguistique, des mathématiques et de l'informatique, les systèmes de questions réponses anglophones s'affrontent régulièrement, depuis la première campagne, organisée en 1999 aux Etats-Unis, dans des campagnes *TREC*⁷⁰³ d'évaluation de pertinence et lors de campagnes *CLEF*⁷⁰⁴ créée en 2000, pour les *Sqr* francophones, (et des autres langues que l'anglais). Aux systèmes de questions réponses, répondent les services en ligne de questions réponses.

4.8. 2. Les services de questions réponses en ligne ou à distance dans les bibliothèques⁷⁰⁵ : une *e-interaction informationnelle* et documentaire visible

Ces services de références en ligne ou à distance, parfois encore qualifiés de services de référence virtuels (Srv), [« *Virtual reference* »]⁷⁰⁶ sont apparus aux États-Unis dans les années 1999-2000. Ils sont toujours d'actualité, malgré un fort contexte concurrentiel avec les moteurs de recherche en ligne et les modalités pratiques d'appropriation personnelles d'information (auto-documentation). Ils sont appelés à s'adapter aux nouveaux dispositifs techniques. [OCLC, 2011]⁷⁰⁷ Aux Etats unis, il existe des recommandations et des procédures

⁷⁰² Ligozat, Anne-Laure. *Op. cit.*, 2006, p. 2

⁷⁰³ Trec: Text Retrieval Conference. « Pour 2008 la conférence est renommée TAC (text Analysis conference » : Galibert, Olivier, Rosset, Sophie, Lamiel, Lori. Questions réponses sur les documents audio. In Bellot, Patrice (dir.). Recherche d'information contextuelle, assistée et personnalisée. Paris : Hermès Sciences Lavoisier, 2011, p. 101

⁷⁰⁴ Clef: Cross Language Evaluation Forum.

⁷⁰⁵ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

⁷⁰⁶ **Virtual reference** : Référence virtuelle « est le service de référence initié par voie électronique où les usagers utilisent des ordinateurs ou d'autres technologies pour communiquer avec le personnel des services publics sans être physiquement présent. Les canaux de communication utilisés fréquemment en référence virtuelle comprennent le chat, la vidéoconférence, la voix sur IP, co-navigation, e-mail et la messagerie instantanée ». *American library Association* [ALA]

http://wikis.ala.org/professionaltips/index.php?title=Virtual_Reference

⁷⁰⁷ Seeking Synchronicity: Revelations and Recommendations for Virtual Reference. OCLC, [Online

pour la mise œuvre des services de références virtuels [RUSA]⁷⁰⁸ Un bilan des activités du service *Question Point* est disponible en ligne pour 2011, lequel signale entre autres données : 3 283 050 d'utilisateurs ont posé des questions par l'intermédiaire des bibliothèques avec *Question Point* depuis 2002. En novembre 2011, *QuestionPoint* a enregistré plus de 53 000 sessions de chat contre moins de 46 000 questions par mail, texto ou formulaire web [Alarcon, 2013]⁷⁰⁹ Nous nous limitons ici au contexte français.⁷¹⁰ C'est le développement et le déploiement associé des technologies de la communication et de l'information (technologies de l'internet), qui sont les principaux vecteurs des services de questions réponses en ligne ou à distance [« *remote reference* »] dans les bibliothèques, lesquels permettent des actions de services de médiation de l'information entre usagers et professionnels éloignés. C'est la raison pour laquelle on peut parler d'« *e-interaction informationnelle et documentaire* ». Véritables guichets ou bureaux d'information et de renseignements en ligne, ces services, souvent complémentaires ou *prolongements* des bureaux d'information *in situ*, sont interrogeables généralement en ligne, c'est-à-dire *via* le web, par *chat* ou par courriel ou encore plus classiquement par téléphone et par courrier. Les dispositifs techniques sont nombreux, le logiciel *QuestionPoint* est le plus utilisé dans les exemples que nous présentons. Les services de questions réponses utilisent des modes soit synchrones, (temps réel) soit asynchrones, (réponses différées). Parfois encore les deux modes. Ils sont également répertoriés par la profession sous l'expression « services à distance ». [Danis, 2007, p.26-28]⁷¹¹, qui range dans cette rubrique certaines des prestations bibliothéconomiques « hors les murs » marquées du sceau de « l'interaction » de la bibliothèque avec l'utilisateur distant, autrement dit éloigné, y compris le renseignement en ligne. Pour [Accart, 2008], « Accès à distance (en ligne) » précise « un accès direct aux catalogues, aux bases de données, aux ressources ou aux services

Computer Library Center] 2011 : <<http://www.oclc.org/reports/synchronicity/>> Vérifié le 2 mai 2013

⁷⁰⁸ L'association *Reference and User Services Association* (RUSA) de l'*American Library Association* a édité des directives : *RUSA Guidelines*¹⁰, Reference and User Services Association. 2004. Chicago : American Library Association Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Disponible [en ligne] <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> vérifié le 02 juin 2013

⁷⁰⁹ Alarcon ; Nicolas, 2013 [en ligne] <http://assessmentlibrarian.fr/?tag=service-de-referance-en-ligne> Vérifié le 23 juin 2013

⁷¹⁰ Pour une rapide synthèse sur les services de référence en ligne à l'étranger voir : Accart, Jean-Philippe. La référence virtuelle au niveau international In. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris: Electre: éd. du Cercle de la Librairie, 2008, p. 148-154 et pour une mise à jour voir : sur le site [en ligne] des Signets de la Bnf : *Services questions réponses à distance des bibliothèques* des bibliothèques http://signets.bnf.fr/html/categories/c_025_524s-a-d.html Consulté le 19 mai 2013

⁷¹¹ Danis, Sophie. Lecture publique et services à distance. *Bibliothèque (s)*, déc. 2007, n°36, p.26-28

du centre de documentation à partir d'un lieu situé à l'extérieur de la bibliothèque » [Accart, 2008, p.267]⁷¹². La profession n'a pas encore arrêté de définition claire de ce nouveau mode de médiation de l'information⁷¹³ et Accart, compilant une recension de ces nombreuses définitions « outre-Atlantique » reconnaît qu' « En France, il n'existe pas également de dénomination véritablement homogène : service à distance, service questions réponses, services d'information à distance, guichet virtuel » [Accart, 2008, p.161]⁷¹⁴. En effet, le *Dictionnaire de l'information* propose une entrée à « Réseau de réponse à distance » dont il donne la définition suivante : « Service de référence virtuelle coopératif associant plusieurs bibliothèques et permettant de répondre à distance aux questions du public. Grâce à un logiciel spécifique, les questions sont orientées automatiquement vers les bibliothécaires membres du réseau en fonction de leurs compétences, de leurs ressources ou de leur disponibilité⁷¹⁵ ». On notera que ces services sont tous à destination du public *adulte* et qu'il n'existe pas dans les bibliothèques, comme au Danemark de service de questions réponses à distance à l'attention des enfants, [Girard, Sakoun, 2010, p. 485]⁷¹⁶. On observera encore, et la proxémie nous y convie, que cette expression « à distance » peut poser quelque problème définitoire. En effet, même en présence d'une personne, il y a toujours une distance, (intellectuelle, sociale, culturelle, etc.) pendant l'interaction entre les interactants. Une interaction en bibliothèque ou en centre de documentation est toujours effectuée à distance. C'est le degré de cette distance qui est déterminant. Mais ajoutent [Jauréguiberry, Proulx, 2011] « (...) Elles [les technologies de l'information et de la communication] introduisent à un nouveau monde où un espace sans distance et un temps sans délai se superposent à l'espace-temps « classique », [Jauréguiberry, Proulx, 2011, p. 8].⁷¹⁷ Ce sont les bibliothèques américaines qui ont initié ce type de service avec le réseau de référence *QuestionPoint*, [Jacquesson, Rivier, 2005, p. 536]⁷¹⁸. Ces services au public se développent depuis quelques

⁷¹² Accart, Jean-Philippe. *Op.cit.*, 2008, p. 267

⁷¹³ Nous privilégions ici l'appellation de « service de questions réponses ».

⁷¹⁴ Accart, Jean-Philippe. *Op.cit.*, 2008, p. 161

⁷¹⁵ Réseau de réponse à distance In *Dictionnaire de l'information*. Ccaly, Serge, (dir) 3^e éd. Paris: Armand Colin, 2008, p. 219

⁷¹⁶ Girard, Aline, Sakoun, Jean-Pierre. Les nouveaux modèles de bibliothèques à l'étranger. Situation, évolution, tendances. In Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. 12^e éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2010, p. 485

⁷¹⁷ Jauréguiberry, Francis, Proulx, Serge. *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Erès, 2011, p. 8

⁷¹⁸ Jacquesson, Alain, Rivier, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes*,

années en France dans de grandes bibliothèques et sont accessibles en ligne *via* le web sur leurs sites, dès leur page d'accueil, où l'utilisateur dispose d'un formulaire pour poser sa question [Alarcon, 2009, p.76]⁷¹⁹. «Contrairement à ce qui existe en Grande-Bretagne ou aux Pays-Bas avec le service de réponses à distance unique «*Ask a librarian*» en France coexistent plusieurs services : «*Sindbad*», géré par la BnF, « biblioSés@me », géré par la Bpi, «*Le guichet du savoir*», à Lyon...», [Heurtematte, 2007, p. 59]⁷²⁰. Le «retard français» en matière de renseignement en ligne est essentiellement dû d'une part, à l'intérêt porté pour le développement et la communication des collections *in situ* au détriment des autres services orientés usagers et d'autre part, aux réticences d'une grande partie des bibliothécaires qui estiment que ces services relèvent de ceux des documentalistes, et enfin aux refus des édiles, qui ne jugent pas utiles de disposer de tels services, (coûts).

4.8.2.1. Les objectifs des services de questions-réponses dans les bibliothèques⁷²¹ : une mise en scène médiatisée des réponses

C'est le média qui modifie l'interaction, mais non l'action de service documentaire. Ces services de haute qualité sont gratuits et généralement ouverts à tous les publics. En règle générale, un utilisateur interroge le service questions-réponses par mail, (formulaire web, chat⁷²²), et reçoit une réponse documentaire en temps réel ou en différé, élaborée par des professionnels dans un délai connu de l'utilisateur. Une charte de services communs, telle celle du Si@de⁷²³ mise en place par la Bnf, peut préciser le périmètre des questions et spécifier à

techniques et enjeux. Nouv. éd. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2005. p.536

⁷¹⁹ Alarcon, Nicolas. 2009, année des services de renseignements en ligne?». *Bibliothèque (s)*, n°46, oct. 2009, p. 76

⁷²⁰ Heurtematte, Véronique. Journée d'études ABF : comment prend la greffe. *Livres hebdo*, déc. 2007, n°714, p. 59

⁷²¹ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

⁷²² Chat. « Du verbe anglais « *to chat* », bavarder. Conversation textuelle en direct sur Internet entre plusieurs personnes connectées en même temps. Cette messagerie instantanée (et non en différé comme la messagerie traditionnelle nécessite d'utiliser un logiciel spécifique ou d'avoir recours à des sites proposant ce service ». In *Dictionnaire de l'information*. Cacaly, Serge, (dir) 3^e éd. Paris: Armand Colin, 2008, p. 51

⁷²³ Si@de: (Services d'information à la demande), disponible [en ligne] http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.charte_siade.html Consulté le 09 juillet 2012

quel type de questions le service ne répond pas (le plus souvent les questions de concours, médicales et/ou juridiques...) et sous combien de temps. Selon Isabelle Copin, responsable de *Sindbad*, pour la BnF, (Bibliothèque nationale de France), et de Marie Montano, responsable [Jusqu'en 2009] de biblioSés@me à la Bpi, (Bibliothèque publique d'information), les services de questions-réponses correspondent à deux enjeux qui en fait s'entremêlent. Enjeu interne : renforcer et développer la vocation scientifique des bibliothèques, et enjeu externe : assurer la présence en ligne (visibilité) de la bibliothèque à distance. La réponse documentaire passe d'un statut seulement audible à un statut effectivement visible et lisible, donc en partie contrôlable pour l'utilisateur. En effet, il s'agit aussi pour les professionnels de faire montre de leur savoir-faire et de prouver leur expertise documentaire, en apportant des réponses documentaires précises et référencées, soit en indiquant des méthodologies de recherche, soit en orientant vers ou sur des pistes de recherche appropriées, quand bien même ces fonctions *nouvelles* seraient vivement critiquées [Mckinzie, Lauer, 2003, p. 63-65]⁷²⁴. Pour les usagers ces services annoncent le début d'une information pertinente, calibrée, ajustée à la demande des utilisateurs, et validée par des professionnels. C'est l'« avènement de l'info sur mesure » qui permet de « Recevoir chez soi une réponse détaillée à n'importe quelle question de culture générale en quarante huit heures par un simple clic de souris? » [Heurtematte, 2004, p. 76-77].⁷²⁵ Pour les questions d'évaluation de ces services en ligne voir par exemple [Alarcon, 2008]⁷²⁶, Pour un suivi et une synthèse sur l'actualité (2012), des services de questions réponse en ligne voir par exemple [bibliosources](http://bibliosources.com).⁷²⁷

4.8. 2.2. *Sindbad* de la Bibliothèque nationale de France (BnF)

En 2005, la BnF a mis en ligne *Sindbad*, acronyme pour : «Service d'information des bibliothécaires à distance». *Sindbad* s'adresse et renseigne toute personne qui lui en fait la demande. Il est nécessaire de consulter la rubrique : «Poser une question à un

⁷²⁴ Mckinzie, Steve et Lauer, Jonathan D. Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 4, p. 63-65.

⁷²⁵ Heurtematte, Véronique. L'avènement de l'info sur mesure. *Livres hebdo*, déc. 2004, n°582, p. 76

⁷²⁶ Alarcon, Nicolas 2008 [en ligne] <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/2008/11/26/evaluation-des-services-de-referance-en-ligne-fin/>

⁷²⁷ [bibliosources](http://bibliosources.com) services de référence virtuels, expériences et logiciels libres en bibliothèque disponible [en ligne]<http://bibliosources.wordpress.com/2013/03/05/la-carte-documentaire-francilienne-au-defi-du-service-de-reponse-a-distance/> Vérifié le 9 juin 2013

*bibliothécaire*⁷²⁸ » sur la page d'accueil du site. *Sindbad* est également accessible par téléphone ou par courrier postal. *Sindbad* tire profit de l'expertise des personnels de la BnF et de la richesse des collections qui bénéficient du dépôt légal national. Le délai de réponse à une question est porté à trois jours, (Charte qualité). Les usagers peuvent donner par sondage leur avis sur la qualité de la réponse offerte et choisir ou non de la rendre publique. Le temps de traitement des questions par le personnel ne doit pas dépasser plus de deux heures. Les questions sont d'ordre factuel ou bibliographique. 14 départements de la BnF collaborent, dont parmi eux, environ 80 répondants (par internet), spécialisés dans un domaine. Les questions sont gérées avec le logiciel *QuestionPoint*⁷²⁹. *QuestionPoint* est un logiciel qui permet de traiter les questions et de gérer les réponses en les archivant dans des bases de données renommées, bases de connaissances. Le stock de réponses est indexé et les utilisateurs peuvent y faire des recherches. 835 questions sont reçues par mois en moyenne. « En 2010, le service avait reçu 10 262 questions, dont 6 276 par internet, 3 959 par téléphone et 27 par courrier postal. Pour le téléphone et le courrier postal, le nombre de réponses données est identique à celui des questions reçues. 6 888 réponses ont été renvoyées par Internet » (Source : *Sindbad*, août 2011). 20 à 40 % des questions proviennent de l'étranger. 60 % viennent de la province. 10% des questions sont des questions relatives à une visite de la BnF. « 54% des questions sont recueillies par internet, 45% par téléphone et 1% par courrier. 2/3 des questions sont posées par des chercheurs ». [Copin 2010, p.167]. Un bilan rapide de *Sindbad* et du nouveau service de *chat* de la Bnf est dressé par [Copin, 2012]⁷³⁰.

4.8. 2.3. Le service questions-réponses BiblioSésame.org de la Bpi (Centre Pompidou)

Service public de réponses à distance créé en 2006, biblioSés@me est devenu en novembre 2009, BiblioSésame.org⁷³¹. Les réponses validées par le service sont mises en ligne et

⁷²⁸

Sindbad : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_questi_on.html Consulté le 07 juillet 2011

⁷²⁹ QuestionPoint : <<http://www.question.org>> désigne à la fois un réseau de référence virtuelle mondial créé par l'OCLC (*Online Computer Library Center*) et un logiciel de traitement et de gestion des questions et des réponses en ligne.

⁷³⁰ Copin, Isabelle. *Les dernières évolutions de Sindbad base de connaissance et chat*. Bnf, 2012. [en ligne] http://fr.slideshare.net/dispatchbox/bn-f-adm201210147801-p2?from_search=1 consulté le 9 juin 2013

⁷³¹ BiblioSésame.org: Poser votre question : Disponible [en ligne] sur : http://www.bibliosesame.org/WD140AWP/WD140Awp.exe/CTX_3212-1-

accessibles dans la liste des réponses affichées par *Google*, dès lors que la requête de l'utilisateur portera sur le terme recherché par celui-ci. Ce service est un service coopératif. Ce sont une trentaine de bibliothèques françaises, augmentées d'un partenariat avec une bibliothèque allemande, la *Zentral-Landesbibliothek* de Berlin, qui constituent et maillent le réseau de BiblioSesame.org⁷³² en 2013. Les questions reçues par courriel sont réparties, par le service, entre les bibliothèques du réseau « en fonction de compétences spécifiques », « et de leurs points forts » essentiellement les fonds régionaux et spécialisés. Une charte de qualité fixe le délai de réponse maximum à 72 heures. « En 2009, le réseau a traité 3125 questions et 30% d'entre elles l'ont été par la BPI » [Huyghes, 2010, p.81-82]⁷³³ La Bpi a adopté le même type de prestations et la même charte qualité que *Sindbad* de la BnF. Pour les acteurs de ce service en ligne toute question est légitime et doit être traitée. Coopération et résolution de l'énigme : 13 personnes, (modèle distribué en fonction des domaines de compétences) s'occupent du traitement des questions au sein du service. *Stricto sensu*, le service des répondants comprend 3 personnes et demie. Le délai de réponse est porté à trois jours, aucune question n'est laissée sans réponse. Quand une question n'est pas résolue par le service, elle est renvoyée (réorientée) vers d'autres sites spécialisés (la Bnf, l'Enssib, l'Institut du monde arabe, etc....). Des réponses renvoient quand il y a lieu vers les collections ou les ressources de la BPI. Les questions restées définitivement sans réponses sont alors envoyées sur le réseau mondial de *QuestionPoint* (réseau global) qui dispose d'une base de connaissance. On peut également consulter sur le site la base de connaissance, (réservoir de questions-réponses) de BiblioSesame.org qui contient une sélection et un historique des questions traitées (réponses). Il est possible également de contacter les bibliothécaires par *chat*. C'est alors le service des réponses à distance, (Radis), de la BPI, créé en 1978, qui prend en charge ces questions en temps réels. En principe, le temps de l'interaction est limité à 15 minutes, 4 jours par semaine de 10h à 12 heures. Les réponses plus longues sont adressées par mails dans les deux jours ouvrés. Les utilisateurs ont la possibilité de répondre par « sondage » pour faire connaître au répondant leur appréciation de la réponse à leur question. (Évaluation de la pertinence et de la qualité) Le répondant peut ainsi se voir évaluer et voir évaluer sa réponse. (Les responsables du service peuvent également utiliser ce sondage

hpEzmdJuFw/PAGE_ModeEmploi/SYNC_293190609 Consulté le 28 mai 2010

⁷³² Source : Bibliosesame.org [en ligne] Disponible sur : <http://www.bpi.fr/fr/professionnels/bibliosesame.html> Consulté le 31 mai 2010

⁷³³ Huyghes, Géraldine. *Op. cit.*, 2010, p. 81-83

comme outil d'évaluation du répondant). Une étude a été réalisée en 2010 sur les usagers de ce service, [Saada, 2010]⁷³⁴. En mars 2010, à la suite d'une présentation de [BiblioSésame.org](http://www.bibliosesame.org) lors d'une émission de télévision de service public, le service a reçu plus 800 questions. Ce qui prouve la nécessité de tel service, mais aussi leur difficulté à se faire connaître. Nouvelle stratégie de présence et nouvel enjeu de visibilité sur les réseaux sociaux, depuis juillet 2011, *Bibliosésame.org* est présent sur *Facebook*⁷³⁵ d'où le service peut être directement interrogé par les internautes.

4.8. 2.4. Le Guichet du savoir (GDS) de la Bibliothèque municipale de Lyon

Seule grande bibliothèque publique municipale de prêt, (la BnF et la Bpi ne prêtent pas leurs documents), la bibliothèque municipale de Lyon a démarré en 2004, le premier service en ligne de questions réponses au public: «*Le Guichet du savoir*»⁷³⁶. Il est en outre spécialisé dans les questions relevant de la région lyonnaise. 3 bibliothécaires constituent l'ossature permanente du service. Ils peuvent être épaulés de collègues en cas de besoin. Cinq règles précisent aux utilisateurs les modalités de ce service pionnier: -non discrimination du public et des questions, -fourniture d'une réponse précise et argumentée, -garantie d'une réponse sous 72 heures -publications de l'ensemble des questions et des réponses apportées, participation de l'ensemble des bibliothécaires à ce service. Après un an d'exercice, le service avait répondu à 4 800 questions et depuis mars 2005, ce sont environ une vingtaine de questions/jour qui arrivent au *Guichetdu savoir*. [Di Pietro, Calenge, 2005, p. 38-42].⁷³⁷ Cinq ans plus tard le succès ne s'est pas démenti. « Depuis l'origine, 28 817 questions ont été traitées (environ 500 questions par mois » [Huyghes, 2010, p.81-82]⁷³⁸. En 2010, le GDS avait reçu 3483 questions et 3509 réponses. La différence entre le nombre de réponses citées ici vient du fait qu'il est parfois répondu à la réponse, (Source : GDS contacté par nos soins, Juillet, 2011). *Le Guichet du Savoir* n'utilise pas *QuestionPoint*, mais un logiciel de forum gratuit: *Invision Power Board* (IPB). « Les réponses sont construites par le biais d'un forum (la fonction forum est cependant verrouillée pour les utilisateurs qui ne peuvent que consulter) », [Accart, 2008, p. 156). Il est indispensable de s'inscrire en ligne, si l'on souhaite

⁷³⁴ Saada, Hélène. *Op, cit*, 2010

⁷³⁵ [BiblioSésame.org](http://www.bibliosesame.org) disponible sur *Facebook* : <http://www.facebook.com/bibliosesame> Consulté le 07 juillet 2011

⁷³⁶ <<http://www.guichetdusavoir.org/>>.

⁷³⁷ Di Pietro, Christelle, Calenge, Bertrand. Le guichet du Savoir : répondre aux demandes de contenu. *BBF, Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n°04, p. 38-42

⁷³⁸ Huyghes, Géraldine. *Op, cit*, 2010, p.81-83

poser une question. Une réflexion est en cours sur l'évolution du site (nouvelle interface) suite à une enquête des publics du service menée de novembre 2010 à février 2011, (Source interne GDS).

4.8. 2.5. «Questions? Réponses!⁷³⁹ » : Le service de renseignement spécialisé à distance de l'Enssib

«*Questions? Réponses!*» de l'Ecole nationale des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), s'est ouvert au public en octobre 2007⁷⁴⁰. Ce service à distance et spécialisé offre «(...) la singularité d'être un service de professionnels au service de professionnels» [Peyrelong, Jackson, 2009, p.66]. Les domaines de réponses sont limités à la bibliothéconomie, aux questions de droit appliquées aux bibliothèques et celles concernant le métier, les sciences de l'information. Les concepteurs du site ont décidé « de fournir des réponses riches, les plus précises possibles, et de proposer rapidement la mise en ligne des questions et réponses dans une base de connaissances ». [Peyrelong, Jackson, 2009, *Ibid.*]. Cette base de connaissances, stock de questions posées par les visiteurs en ligne et de réponses délivrées par le service, est accessible en ligne sur le site de l'Enssib. Délivrée est le mot juste car, dans la conception de leur relation avec l'utilisateur et le système questions réponses, les concepteurs du site ont réalisé « (...) un formulaire de soumission [*sic*], centré sur le besoin de l'utilisateur, sur sa question plutôt que sur ses coordonnées. Ce formulaire très contraint [*sic*], avec champs obligatoires afin de disposer d'éléments de contexte pour l'analyse de la question, semble être rempli avec soin par les utilisateurs (...)» [Peyrelong, Jackson, 2009, p.66-67]. On retrouve cette notion de servitude au bénéfice des professionnels répondants, au prétexte du besoin d'une connaissance informationnelle du «contexte» de l'analyse de la question, véritable territoire quadrillé par l'expertise bibliothéconomique. «Une dizaine de bibliothécaires-répondeurs (organisés en groupes thématiques) et de correspondants dans les principaux services d'appui de l'école (scolarité, informatique, personnels et finances), avec appel, si nécessaire, aux enseignants de l'Enssib ». [Peyrelong, Jackson, 2009, *ibid.*]. Toute les réponses sont relues par « le chef de groupe avant envoi »,

⁷³⁹ < [Http: // www.enssib.fr/questions-reponses/](http://www.enssib.fr/questions-reponses/)>. Consulté le 23/08/2008.

⁷⁴⁰ Peyrelong, Marie-France, Jackson, Catherine. Le service «Questions? Réponses!» de l'Enssib: un véritable processus d'échange. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2009, Vol, 46, n°3, p. 66-67.

[Huyghe, 2010, p. 81-82].⁷⁴¹ 45 questions sont traitées par mois, dans un délai de 3 jours maximum. *QuestionPoint* est le logiciel utilisé. [Peyrelong, Jackson, 2009, p. 67]. Le rendement de ce service n'est pas des plus efficaces, au sens de la rentabilité exigée par le management actuel. Mais ses administrateurs ont raison d'insister sur ce point : « L'envoi d'une question au service QR se fait le plus souvent après avoir réalisé ses propres recherches [Celles du questionneur] (...). Les questions qui arrivent sont souvent « difficiles », elles demandent à la fois un temps et une expertise de recherche non négligeable ». [Peyrelong, Jackson, 2009, p.67]. L'Enssib ne vend pas de l'information, mais la restitue avec la caution d'un expert en information documentation. Voir, par exemple, la réponse documentaire de l'Enssib à une question posée par un internaute aux bibliothécaires du service *Question ? Réponses !* à propos des services de référence virtuels des bibliothèques⁷⁴². En 2012, pour pouvoir poser une question, il est devenu obligatoire de consulter au préalable, les réponses présentes dans la base de connaissance de ce service.

4.8.2.6. *Ruedesfacs* : le service de question réponse à distance des bibliothèques universitaires d'Ile de France

Né en 2009, *Rue des facts*⁷⁴³ est un service de question réponse à distance en ligne. *Rue des facts* s'adresse en priorité aux étudiants et aux enseignants-chercheurs. Il est proposé par les bibliothécaires de 23 établissements documentaires d'Île-de-France et couvre tous les domaines du savoir : philosophie, littérature, langues et linguistique, sciences humaines et sociales, histoire et géographie, sciences économiques et de gestion, droit, sciences politiques, arts, médecine et odontologie, pharmacie et cosmétologie, sciences exactes. Les questions, formulées sur le site ruedesfacs.fr reçoivent une réponse par mail dans les trois jours ouvrés... Mais « Cependant, en fonction de la complexité de la question, nous pouvons vous répondre dans un délai plus important. Les réponses précisent toujours la méthode de recherche et, le cas échéant, les outils dont la consultation peut être utile (encyclopédies, catalogues de bibliothèque, livres, ressources électroniques etc.). Rue des facts peut également fournir des références bibliographiques (jusqu'à une dizaine de références) mais ne traite pas les bibliographies de façon exhaustive ». (Source : *Rue des facts*) « De janvier 2009, date

⁷⁴¹ Huyghe, Géraldine. *Op. cit.*, 2010, p. 81-82

⁷⁴² Réponse du service *Questions ? Réponses ! en date du 28/01/2010* disponible [en ligne] sur <http://www.enssib.fr/questions-reponses/une-question-11280> Consulté le 27 juillet 2011

⁷⁴³ Rue des facts : <http://www.ruedesfacs.fr/>

d'ouverture du service au public à février 2010, plus de 1700 questions ont été traitées » [Michaud, 2010, p. 141]⁷⁴⁴. Un accès à *Rue des facs* est présent sur les portails des bibliothèques universitaires d'Ile de France. *Rue des facs* est accessible depuis 2011 sur les réseaux sociaux que sont *Twitter* et *Facebook*. Une brève généalogie assortie d'une présentation documentée de ce service en ligne est faite par [Michaud 2010, p. 137-141]⁷⁴⁵. Les répondants et leurs établissements d'origine ne sauraient être tenus pour responsables de l'utilisation qui sera faite des renseignements donnés par mail ou par chat.⁷⁴⁶

4.8. 2.7. Question santé : le service de réponses médicales en ligne de la Cité de la Santé :

Créé en 2008, « *Questions-santé*⁷⁴⁷ » est le service de réponses en ligne de la Cité de la Santé, [Lebastard, Nguyen, 2010, 185-190]⁷⁴⁸ implanté au sein de la bibliothèque des sciences et de l'industrie (Bsi), Universcience, Cité des sciences et de l'industrie (Paris). Accessible en ligne, ce service spécialisé fournit gratuitement des réponses précises dans les domaines de la santé médicale à tous les demandeurs qui s'adressent à lui. Avec ces restrictions données dès la page d'accueil du site : « Questions-santé ne fournit pas : de conseils thérapeutiques ou prescriptions médicamenteuses. Il ne s'agit pas d'une consultation médicale. De corrigés, devoirs-types ou bibliographies exhaustives. A quoi et comment le service répond ? La Charte du service précise « Le service « *Questions-santé* » fournit des réponses personnalisées proposant selon les cas, des informations spécifiques- des renseignements pratiques- Des références documentaires. Une orientation vers des associations ou des structures d'accueil, d'écoute, d'information ou de soins. Les réponses pourront être accompagnées d'une méthodologie de recherche » (...). Qui répond ? Les réponses sont rédigées par les bibliothécaires et les documentalistes : équivalent 2, 5 temps plein. Les conseillers partenaires, médecins, associations ou professionnels de santé peuvent apporter leur concours et leur validation.... En 2010, le service *Questions-santé* avait traité 535

⁷⁴⁴ Michaud, François. Rue des facs. In Nguyen, Claire (dir), *Mettre en œuvre un service de questions réponses en ligne*, Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 137-141.

⁷⁴⁵ Michaud, François. Rue des facs. In Nguyen, Claire (dir). *Op. cit.*, 2010, p. 137-141.

⁷⁴⁶ Source : Ruedesfacs : [en ligne] Disponible sur : http://www.paris.fr/portail/viewPDFFileServlet?file_id=44138 Consulté le 2 mai 2010

⁷⁴⁷ Question santé : [en ligne] disponible sur : <http://www.universcience.fr/fr/cite-de-la-sante/contenu/c/1239022828416/questions-sante/> Consulté le 2 juin 2010

⁷⁴⁸ Lebastard, Sandrine, Nguyen, Tu-Tâm. Questions-Santé, le service de réponse en ligne de la cité de la Santé. In *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*, Claire Nguyen (dir.). Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 185-190

questions, ce qui fait une moyenne d'un peu plus de 2 questions par jour. Le service répond aux questions du mardi au samedi, dans un délai de 72 heures, hormis les jours fériés. Si la question nécessite un travail de recherche plus approfondi, un délai de réponse supplémentaire sera proposé. D'où viennent les questions ? « ¼ des questions des internautes proviennent de l'Île de France. 2/3 de province et ¼ de l'étranger » [Source :Lebastard, 2011]⁷⁴⁹. Base de connaissance spécialisée en santé, les réponses aux questions sont indexées par les moteurs de recherche généralistes et consultables sur le web. La place manque pour citer tous les services de questions réponses à distance. Signalons *Ubib*⁷⁵⁰ : « le réseau de réponses à distance des bibliothèques bretonnes et du Pays de Loire », (un bilan synthétique de l'activité de ce service a été réalisé par [Tacheau, 2011]⁷⁵¹), service de *Chat* du lundi au vendredi, de 9 h à 19 h ; « Bibliothécaires en ligne »⁷⁵² ; « La Cité de la musique » (Paris)⁷⁵³ ; « PingPong »⁷⁵⁴ : service de réponses à distance normand » ; *Boomerang (BIU de Montpellier)*⁷⁵⁵, *BUmerang*⁷⁵⁶ (Université de Clermont) et enfin, *Une question ?* récent service de *chat* de l'Université de Toulouse [Clarac, 2012]⁷⁵⁷ Pour une mise à jour voir *Bibliopedia*⁷⁵⁸

4.8.3. Les services de questions réponses des bibliothèques : bilan et perspectives⁷⁵⁹

⁷⁴⁹ Source : Lebastard, Sandrine. Présentation de Questions-santé, le service de Questions-réponses en ligne de la Cité de la Santé, [Document interne au service], 2011.

⁷⁵⁰ *Ubib.fr* [en ligne] disponible sur <http://www.ubib.fr/>

⁷⁵¹ Tacheau, Olivier. *Ubib.fr : Présentation à Lille, 18 avril 2011*. PowerPoint disponible [en ligne] sur Slideshare : <http://www.slideshare.net/tacheau/prsentation-ubib-lille-18042011> Consulté le 12 juillet 2011

⁷⁵² Bibliothécaires en ligne : <http://www.univ-lyon2.fr/documentation/bibliothecaires-en-ligne-service-a-distance-365635.kjsp>

⁷⁵³ La Cité de la musique <http://www.cite-musique.fr/francais/questions/questions.aspx> Consulté le 30 août 2011

⁷⁵⁴ PingPong : <http://pingpong.unr-runn.fr/index.php> Consulté le 07 juillet 2011

⁷⁵⁵ Boomerang (BIU Montpellier) : http://rad.biumontpellier.fr/modules/droit_sciences_eco/request.php?op=add Consulté le 19 juillet 2013

⁷⁵⁶ BUmerang : BCU (Bibliothèque Clermont Université) <http://bibliotheque.clermont-universite.fr/busante/pages/bumerang-service-questions-r-ponses-bcu> Consulté le 19 juillet 2013

⁷⁵⁷ Clarac, Cécile. *Une question ?* Un service de référence en ligne de proximité pour l'Université de Toulouse. [en ligne] http://fr.slideshare.net/SICD/journe-rue-des-facs?from_search=1 Consulté le 9 juin 2013

⁷⁵⁸ Bibliopedia ; service de référence virtuel : http://www.bibliopedia.fr/index.php/Service_de_r%C3%A9f%C3%A9rence_virtuel [en ligne] Consulté le 19 juillet 2013

⁷⁵⁹ Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous

Les services de questions réponses à distance des bibliothèques sont une des réponses professionnelles possibles face à la désaffectation croissante des publics pour les bibliothèques.⁷⁶⁰ Ils permettent au professionnel de faire acte d'expertise dans sa proposition de réponse, de démontrer cette expertise et enfin d'assurer que les interactions documentaires au sein des institutions documentaires, qu'elles soient *in situ* ou à en ligne, restent obstinément d'actualité. En outre, ils donnent la possibilité aux professionnels de toucher des publics qui ne fréquentent pas habituellement les bibliothèques. Et de *lutter*, s'il en était besoin, contre une certaine bibliothécophobie, une possible informationphobie, une plausible documentationphobie. En offrant leurs compétences documentaires et professionnelles au public, les professionnels de l'information se portent garants d'une information de qualité vérifiée et vérifiable, en rupture avec la pertinence système du *Page Rank*. Selon Alarcon, l'avenir des services de renseignements en ligne se dessine selon trois tendances. Renforcement du fonctionnement en réseau, mutualisation des ressources humaines, documentaires et financières, diversité inévitable des modes d'interrogation nomades, (chat, téléphone portable, environnement web), reconnaissance institutionnelle : « Le SRV [Service de renseignement virtuel] doit sortir de sa confidentialité (...) Ce n'est qu'à partir de ce moment qu'une « professionnalisation » du personnel répondant sera envisageable (profil orienté SRV, formation spécifique, etc.) » [Alarcon, 2009, p. 77]⁷⁶¹. Pour démontrer et faire connaître leurs compétences, documentaires et informationnelles, les professionnels américains ont imaginé en 2007 « *Slam the board*⁷⁶² », qui sont des sessions d'information régulières au cours desquelles les bibliothécaires des services de référence américains s'invitent dans les forums de questions réponses privés tels que : *Yahoo Answers*, *WikiAnswers*, *AskVille*, *The WikiPedia Reference Desk*, [TweetQA](#)⁷⁶³, etc., ...pour y répondre

auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

⁷⁶⁰ Santantonios, Laurence. Mauvaise fréquentation *Livres Hebdo*, n°814, Mars 2010, p. 88

⁷⁶¹ Alarcon, Nicolas. 2009, année des services de renseignements en ligne?». *Bibliothèque (s)*, n°46, oct. 2009, p. 77

⁷⁶² Slam The Board : "Very briefly, "Slam the Boards" is an attempt to get reference librarians to provide answers on popular "Answer Board" sites like Yahoo Answers, WikiAnswers, AskVille, etc. We also make it clear that the questions have been answered by librarians. This gives us the opportunity to demonstrate our question-answering skills to users who may not realize that librarians provide reference services. For more information, see the original posting below." [en ligne] <http://answerboards.wetpaint.com/page/Slam+the+Boards!> vérifié le 14 juin 2013

⁷⁶³ TwittQA : <http://www.tweetqa.com/> [en ligne] "TweetQA or Twitter Question & Answers, is a wonderful way of finding answers to questions posted on Twitter. Tweet QA uses the Twitter api to search for all Tweets

avec leur habileté. (Les bibliothécaires signent leur réponse, du nom de leurs bibliothèques respectives, avec un lien pointant vers le site de la bibliothèque). Cependant, l'évolution des services de référence américains, « impactés » par les progrès technologiques incessants et les changements de comportements des usagers qui se tournent vers des usages d'auto documentation, semble connaître une « période de transition », [Saunders, 2012]⁷⁶⁴, qui doit conduire les professionnels à s'interroger sur le maintien et le devenir de ces services à distance comme en présentiel. Pour résumer cette section, nous soulignerons que le principal enjeu des services de questions-réponses en ligne tient au fait qu'il réintroduit, par les outils de médiation numérique une offre de service préexistante en présentiel, insérant visiblement et intellectuellement la bibliothèque dans les dispositifs technologiques des nouvelles techniques de communication et d'information : « les réponses prenant le statut de document sinon de documentation », [Nguyen, 2006, p. 68],⁷⁶⁵ voire de : « bien informationnel commun » [Baltz, 2013, p. 7].⁷⁶⁶

containing 'does anyone know?' and displays them here for people to help answer and provide thoughts to the simpler questions in life "Vérifié le 14 juin 2013

⁷⁶⁴ Saunders, L. Identifying Core Reference Competencies from an Employers' Perspective: Implications for Instruction, 2012, vol. 73 no. 4 390-404 *College & Research Libraries*

⁷⁶⁵ Nguyen, Claire. *Op, cit*, 2006, p. 68

⁷⁶⁶ Baltz, Claude. « Meurtre » de l'information ?...In Saleh, Imad, Zacklad, Manuel, (dir) *Pratiques et usages numériques H2PTM'13*. Paris : Hermès sciences Lavoisier, 2013, p.7

Chapitre 5: échecs documentaires

« Le penseur voit dans ses propres actes des tentatives et des interrogations pour obtenir des éclaircissements sur quelque chose : le succès et l'échec lui sont tout d'abord des *réponses* » [Nietzsche, 1991, p. 83].⁷⁶⁷

Résumé du chapitre 5

C'est au niveau de ce chapitre que nous questionnons la notion d'échec documentaire, minorée dans les travaux scientifiques en SIC. Nous souhaitons d'abord étudier les concepts d'échecs et d'erreurs sur un plan épistémologique en nous référant à des travaux issus de la sociologie, des sciences humaines, de l'ergonomie, de l'informatique mais aussi des sciences médicales et des techniques. Nous proposons ensuite une esquisse d'une définition de l'échec documentaire dans la recherche d'information chez les professionnels de l'information, ainsi qu'une typologie nécessairement sélective des causes de l'échec documentaire.

Si notre définition demeure instable et réductrice, elle nous permet néanmoins de proposer un cadre théorique pour ancrer nos deux études empiriques que nous proposons à la suite de ce chapitre.

Introduction

Notre connaissance des phénomènes du monde est tributaire des paradoxes, des intuitions, des découvertes renouvelées, des processus aléatoires et contradictoires de cette connaissance, des allers retours de la science et de l'incomplétude de tout système, comme l'a démontré Gödel. Penser le contraire conduirait à l'échec. Mais c'est d'un tout autre échec dont nous allons parler maintenant, comme l'un des aboutissements de notre travail, l'échec des

⁷⁶⁷

Nietzsche, Friedrich. *Le gai savoir*. Paris : Folio, 1991. p. 83

professionnels de l'information dans l'exercice de la recherche de réponse pour autrui ; c'est cette « non réponse » totale ou partielle, obtenue parfois contre toute attente, car l'activité conforme attendue et aboutie est ordinairement et tacitement supposée des professionnels, des tutelles et de l'usager, que nous avons qualifiée d' « échec documentaire ». Cependant en matière de *défaillance* humaine, d'erreur, nous ne pouvons pas exonérer dans notre approche les données normatives, prescriptives des univers vécus de travail. Nous reprenons à notre compte, les analyses conceptuelles sur le « réel » de [Dejours, 2002, p. 40].⁷⁶⁸ Pour cet auteur, spécialiste de psycho dynamique du travail, tout travailleur en situation de travail est confronté au réel. Le terme « réel » peut être compris comme « (...) ce qui, dans le monde, se fait connaître par sa résistance à la maîtrise technique et à la connaissance scientifique ». (...) Le réel est donc consubstantiellement lié à l'échec » [Dejours, 2002, p. 40] et en outre : « En effet, « le réel du travail » est une dimension essentielle à l'intelligibilité des comportements humains et des conduites humaines en situation concrète. La défaillance humaine face à la tâche est inévitable, puisque le réel ne se fait jamais appréhender que sous la forme de l'échec » [Dejours, 2002, p. 42].⁷⁶⁹ Toute entreprise humaine est porteuse ou créatrice d'échec, d'approximations, d'erreurs. C'est pourquoi, il est plausible d'affirmer que les bibliothécaires et les documentalistes ne répondent pas toujours à la question posée par un usager. Parfois, nous allons le voir, les professionnels répondent à côté de la question, l'évitent, l'esquivent, feignent ou finassent, rusent ou l'escamotent. Parfois, ils n'y répondent pas du tout. C'est de cet insuccès, que nous voulons parler. L'échec documentaire concerne tout particulièrement l'ensemble des professionnels de l'information quels que soient leur situation, leur grade ou leur statut dans l'organigramme d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation dès lors que ces professionnels sont en situation de devoir répondre à une demande (besoin d'information d'autrui), d'un utilisateur. Cet échec documentaire est constaté dans des environnements physiques et réels de travail habituels où opèrent les professionnels de l'information.

5. 1. Qu'est-ce que l'échec ?

L'étymologie ne nous renseigne pas directement sur l' « échec » proprement dit, puisque ce

⁷⁶⁸ Dejours, Christophe. *Op, cit*, 2002, p. 40

⁷⁶⁹ Dejours, Christophe. *Op, cit*, 2002, p. 42 [C'est nous qui soulignons]

terme ressortit d'abord au domaine ludique. Le terme d'échec doit sa filiation étymologique et sémantique avec celle du « jeu d'échecs » d'origine perso-arabe, qui est alors toujours écrit au pluriel. «D'abord interjection par laquelle, au jeu d'échecs, un des joueurs avertit son partenaire que le roi de celui-ci est menacé, d'où le nom du jeu vers 1080, (*Roland*) ; *eschec et mat*, au sens fig., est déjà du XIII^e s. (...°) L'altération en *eschac* et *eschec* est peut-être due à un croisement avec l'a. fr. *eschac*, *eschec* « butin », empr. du francisque *skak* (...) butin, prise». [Guiraud, 1982, p. 251].⁷⁷⁰ Quand il est au singulier, l'échec, qualifie plutôt une situation difficile, un état de revers, le non aboutissement souhaité d'une action ou d'un résultat. En première approche, un échec⁷⁷¹ « [à propos d'une activité humaine] est un : «Résultat négatif et généralement d'une certaine gravité, d'une entreprise ». L'«échec» est défini, en son troisième alinéa par [*Le Robert*] comme «Revers éprouvé par qqn. qui voit ses calculs déjoués, ses espérances trompées. *Essuyer, subir un échec.* ». Le sens équivaut alors à « échouer », n'être pas parvenu au but assigné. «Insuccès » et « faillite » sont donnés par ce dictionnaire comme synonymes. Ce sens est attesté « Depuis le début du XIII^e s., il signifie (v.1223) « embarras, obstacle, difficulté ». Ce sens courant a donné les locutions ***faire échec à (qqn. qqch.)***, en échec « dans une situation difficile » et aussi « revers éprouvé dans une entreprise », « fait d'échouer » [Rey, 1992, p. 649].⁷⁷² L'échec caractérise donc le fait de ne pas réussir ce que l'on a entrepris. C'est un constat, ou une réponse en principe et par définition non attendue, qui résulte d'une interrogation, d'un essai, d'une expérience, qui se joue (*sic*), d'une tentative, lancée pour connaître quelque chose que l'on ignore et qui n'a pas abouti. L'« échec », intéresse cependant les chercheurs et spécialement sa dimension prévention ou préventive ; nous en proposons quelques études générales sectorielles.

5.1.1. De quelques études générales et partielles sur l'échec et ses causes

Des sociologues [Bronner, 2007]⁷⁷³, [Chauviré, 2009]⁷⁷⁴ des philosophes [Jonas, 1998]⁷⁷⁵ et

⁷⁷⁰ **Echec** : In Guiraud, Pierre. *Dictionnaire des étymologies obscures*. Paris : Payot, 1982, p. 251

⁷⁷¹ Echec. *Trésor de la langue française informatisé* [En ligne] Disponible sur : <http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/visusel.exe?12;s=835606695;r=1;nat=;sol=1>; Consulté le 19 février 2010

⁷⁷² Rey, Alain. (Dir.). *Dictionnaire historique de la langue française :vol.1* Paris : Dictionnaires Le Robert, 1992, p. 649

⁷⁷³ Bronner, Gérald. *L'empire de l'erreur : éléments de sociologie cognitive*. Paris : Puf, 2007. 260 p. (Sociologies) Isbn 978-2-13-056250-4

⁷⁷⁴ Chauviré, Christiane (dir.) *Dynamiques de l'erreur*. Paris : éd. de l'Ecole des hautes études en sciences

des spécialistes pour n'en citer que quelques-uns, s'interrogent dans leur domaines de spécialités respectifs sur l'échec comme sur l'erreur, afin de le cerner, d'en connaître les causes, de tenter d'en maîtriser les conséquences pour éventuellement s'en prémunir ; pour que les mêmes causes ne reproduisent les mêmes effets. Les enjeux principaux sont ici du domaine de la connaissance des écueils et de la prévention des risques. Ainsi, et sans pouvoir être exhaustif, nous indiquons, dans le **domaine de la médecine** : l'erreur médicale (la vie en jeu), [Sureau, Lecourt, David (dir) 2006]⁷⁷⁶ [Jonas, 2012]⁷⁷⁷ ; dans le domaine **juridique** : l'erreur judiciaire (la liberté individuelle en jeu) [Inchauspé, 2010]⁷⁷⁸; dans

le **domaine des sciences et des techniques** [*Failure analysis*]⁷⁷⁹ : l'erreur technique (la sécurité en jeu) [Reason, 1993]⁷⁸⁰ [Printz, 1998]⁷⁸¹ [Hatamura, 2009]⁷⁸², et par exemple, la *NPO Shippai Gakkai : Association for the Study of Failure*⁷⁸³ Mais c'est dans le **domaine des sciences humaines** et plus spécialement de la **psychopédagogie** et de la **pédagogie** que les études sur l'échec sont les plus nombreuses. Une simple recherche dans un catalogue de bibliothèque confirmera cette assertion. Lorsqu'il est qualifié de « scolaire », l'échec désigne généralement « (...) les élèves qui ont des carences considérables dans les apprentissages de base, quelles qu'en soient les raisons qui peuvent être très diverses : ceux qui sont démotivés et en rejet complet de l'école, ceux qui souffrent de handicaps

sociales, 2009. 364 p. (Raisons pratiques) Isbn 978-2-7132-2169-9.

⁷⁷⁵ Jonas, Hans. *Le Principe Responsabilité. Une éthique pour la civilisation technologique*. Paris : Flammarion, 1998. 450 p. (Champs-Flammarion ; 402) Isbn 2-08-081402-8

⁷⁷⁶ Sureau, Claude, Lecourt, Dominique, Georges, David (Dir) *L'erreur médicale*. Paris : Puf, 2006. 213 p. (Quadrige) Isbn 2-13-055914-X

⁷⁷⁷ Jonas, Hans. *L'art médical et la responsabilité humaine*. Paris : Cerf, 2012. 76 p. (Passages) Isbn 978-2-204-09763-5

⁷⁷⁸ [Inchauspé, Dominique](#). *L'erreur judiciaire*. Paris : Puf, 2010. 524 p. (Questions judiciaires) Isbn 978-2-13-055034-1

⁷⁷⁹ Failure analysis : *Wikipedia* [en ligne] https://en.wikipedia.org/wiki/Failure_analysis Consulté le 19 avril 2013

⁷⁸⁰ Reason, James. *L'erreur humaine*. Paris : Presses universitaires de France, 1993. 366 p. (Le travail humain) Isbn 2-13-045187 X

⁷⁸¹ Printz, Jacques. Anatomie des erreurs humaines.[Chap. 3] In Printz, Jacques. *Puissance et limite des systèmes informatisés*. Paris :Hermès, 1998, p. 51-73

⁷⁸² Hatamura, Yotaro. *Learning from design failures*. Tokyo:Springer 2009.484 p. Isbn 97844312537234431253626

⁷⁸³ NPO Shippai Gakkai <http://www.shippai.org/eshippai/html/> Association japonaise fondée en 2002, axe ses recherches sur l'étude des causes et la prévention de l'échec dans les environnements de travail : Consulté le 24 mars 2013

divers, détectés ou non, toutes catégories difficiles à cerner de façon claire et qui s'enchevêtrent et se renforcent mutuellement ». [Arenilla, (dir.) 1998, p. 91]⁷⁸⁴. L'échec scolaire est surtout produit par les examens et les exercices de sélection.⁷⁸⁵ Mais une didactique de l'échec [Peretti, 2009],⁷⁸⁶ s'attaque autant que faire se peut à la remédiation de l'échec scolaire [Astolfi, 2008]⁷⁸⁷ Il existe également, un important courant de recherches dans les domaines de la socio linguistique et de la psychologie qui se consacre à l'études des « erreurs dans le discours » [Hofstadter, Sander, 2013, p. 321 et *sqq.*].⁷⁸⁸ Dans le domaine **des sciences de l'information : étude de l'erreur ou de l'échec documentaires** (étude de la crédibilité de l'action de médiation documentaire réalisée *in situ* ou à distance et validité de l'information professionnelle en jeu). Par exemple : [Olszak, 1994],⁷⁸⁹ [Saunders, 2013]⁷⁹⁰

5.1.1.1. Echec documentaire et évaluations documentaires : aperçu sommaire

Les systèmes documentaires français peuvent être et sont évalués [Giappiconi, 2001].⁷⁹¹ [Lamy, 2001, p. 82-88]⁷⁹² [Alarcon, 2011]⁷⁹³ [Alonzo, Renard, 2012]⁷⁹⁴. Dans le cadre de politique d'évaluation de mesure de l'activité d'un service, les professionnels disposent d'indicateurs de performance des services d'information documentaires. C'est la norme Afnor, NF ISO 11 620 *indicateurs de performance de bibliothèques, de 1998*⁷⁹⁵, qui sert de référence. Cette norme définissait l'évaluation comme « Processus consistant à

⁷⁸⁴ Arenilla, Louis, (dir). *Dictionnaire de pédagogie*. Paris : Bordas, 1998, p. 91

⁷⁸⁵ Quels sont les [facteurs liés à l'échec](http://www.unige.ch/dase/echec/definition.html) ? « Source : Définition de l'échec [en ligne] disponible sur <http://www.unige.ch/dase/echec/definition.html> Consulté le 2 juin 2010

⁷⁸⁶ Peretti, André de. Apprendre par les erreurs... *Approche Centrée sur la Personne. Pratique et recherche*, 2009/2 n° 10, p. 29-44. DOI : 10.3917/acp.010.0029

⁷⁸⁷ Astolfi, Jean-Pierre. *L'erreur un outil pour enseigner*. 8° éd. Issy les Moulineaux, ESF, 2008, 117 p. (Pratiques et enjeux pédagogiques) Isbn 978-2-7101-1941-8

⁷⁸⁸ Hofstadter, Douglas, Sander, Emmanuel. *L'analogie: coeur de la pensée*. Paris : O.Jacob, 2013, p.321 et *sqq.*

⁷⁸⁹ Olszak, Lydia Pearl. *Op, cit*, 1994

⁷⁹⁰ Saunders, L. Learning from Our Mistakes: Reflections on Customer Service and How to Improve It at the Reference Desk. *College & Undergraduate Libraries*, 2013, 20(2), p. 144-155.

⁷⁹¹ Giappiconi, Thierry, *Op, cit*, 2001

⁷⁹² Jean-Philippe. Evaluer un service de référence : quelques outils. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, vol, 46, n°4, p. 82-88

⁷⁹³ Alarcon, Nicolas. *Op, cit*, 2011, p. 99-102

⁷⁹⁴ Alonzo, Valérie, Renard, Pierre-Yves. *Op, cit*, 2012

⁷⁹⁵ Norme révisée en 2008 « Norme internationale ISO 11620 : 2008. Information et documentation. Indicateurs de performance des bibliothèques, Paris, Afnor, 2008, 91 p. [en ligne] http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail.htm?csnumber=37853

estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service (...) ». L'efficacité y est définie comme « la mesure du degré d'accomplissement d'objectifs donnés » et l'efficience comme la « Mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné (ISO 11 620, 1998, 3-8)], la pertinence n'est pas définie par la norme. Les professionnels disposent donc d'indicateurs qualitatifs (subjectifs) et quantitatifs leur permettant d'évaluer les performances de leurs services. Parmi les indicateurs quantitatifs on peut inclure par exemple, le nombre de questions (prestations) , le temps de traitement de la demande , « la proportion de réponses non satisfaites par défaut d'information disponible » la « proportion de réponses non satisfaites par défaut de disponibilité du personnel » la « proportion de réponses non satisfaites par manque de compétence du personnel » [Giappiconi, 2001, p. 58]⁷⁹⁶ Parmi les indicateurs qualitatifs on peut retenir « la qualité et le nombre de sources d'information choisies, la valeur ajoutée par le travail du documentaliste et la satisfaction du demandeur » [Briand, et al, 2002].⁷⁹⁷ L'évaluation peut donc prendre une certaine mesure de l'échec documentaire, mais ces évaluations ne seront jamais comparables entre elles en raison des structures documentaires variables et des contextes, (par exemple outils et ressources, dont disposent les professionnels), des formation et compétences des professionnels, des spécificités des établissements et de leur public, de la subjectivité des « jugement de réponses » (qualité), et des nombreux paramètres liés à la définition de l'échec, comme la période (à quel moment dans l'activité, période d'affluence ou non) de l'évaluation etc. . Pour des éléments d'informations complémentaires sur l'évaluation documentaire, voir : [Di Pietro, 2010]⁷⁹⁸ et le dossier consacré à l'évaluation, [Evaluations, 2010]⁷⁹⁹. En fait, la mise en place de ces évaluations rencontrent « dans certains services des réticences des documentalistes qui y voient un moyen de contrôler leur productivité ou leur compétence (...) » [Briand, et al, 2002,].⁸⁰⁰ Et la mise en oeuvre d'un système de « gouvernance disciplinaire » [Ragaine, 2010].⁸⁰¹ Qui risquent de créer de l'insatisfaction professionnelle.

⁷⁹⁶ Giappiconi, Thierry, *Op, cit*, 2001, p. 58

⁷⁹⁷ Briand, Bénédicte, [et al.]. Indicateurs de performances des services documentaires : l'expérience d'un groupe de professionnels de l'information. *Documentalistes Sciences de l'information*, 2002, vol. 39, n° 1-2, p. 26-33

⁷⁹⁸ Di Pietro, Christelle ; 2010 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/e-dossier/2010/4>

⁷⁹⁹ Evaluations. Bulletin des bibliothèques de France, 2010, T. 55, n°4

⁸⁰⁰ Briand, Bénédicte, [et al], *Op, cit*, 2002, vol. 39, n° 1-2, p. 26-33

⁸⁰¹ Ragaine, Aurélien. *L'évaluation des services publics par la satisfaction des usagers, entre fonction d'apprentissage et logique de discipline*[en ligne] <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/45/94/47/PDF/p107.pdf>

5.1.1.1.1. Insatisfaction et recherche d'information [Huvila, 2011]⁸⁰²

Proche parent de l'échec, l'« insatisfaction », dans le processus de la recherche d'information, est un concept des sciences de l'information tourné plutôt vers l'utilisateur, qui porte la marque d'une incomplétude ou qui porte le masque de l'échec d'une recherche d'information. Les professionnels, s'ils reconnaissent l'échec ou s'il connaissent des échecs, ont eux aussi à connaître de l'insatisfaction lors du processus de recherche d'information, à la fois pour eux-mêmes, et à la fois pour leurs mandants. S'il y a insatisfaction, c'est qu'il y a (avait), aussi une *attente*. De nombreux chercheurs en sciences de l'information sont convenus pour dire que la recherche d'information est difficile ou délicate pour tout individu et, comme telle, est productrice d'échecs. L'anxiété, [Kuhlthau, 1993],⁸⁰³ les problèmes de formulation de requête ou de reformulation des besoins, ou encore des doutes quant à la qualité des résultats obtenus [Arora, Hesse, Rimer, [et al], 2008],⁸⁰⁴ en font un processus complexe et aléatoire quant à l'interprétation des résultats. Selon [Huvila, 2011] un certain nombre d'auteurs se sont penchés sur les problématiques d'échec dans les parcours de recherche d'information, mais c'est [Wilson 1981]⁸⁰⁵ qui, en introduisant le niveau de satisfaction de l'utilisateur, a souligné l'importance de l'échec dans le comportement des chercheurs d'information. Les premières études sur l'échec, en recherche d'information remontent, toujours selon [Huvila 2011] à [Tagliacozzo et Kochen, 1970]⁸⁰⁶ et portaient sur l'usage des catalogues. L'échec est souvent décrit dans la littérature comme un échec à obtenir des documents nécessaires ou à avoir accès aux sources d'informations désirées [Meho, Tibbo, 2003, p. 570-587]⁸⁰⁷ L'échec est une question contextuelle et subjective. [Mansourian et al.

⁸⁰² [Huvila](#), Isto "I asked my Mum, but" and other cases of unsuccessful information seeking by asking *Information Research*, 2011; **16** (1) paper 460. [disponible en ligne sur] <http://InformationR.net/ir/16-1/paper460.html> vérifié le 29 avril 2013

⁸⁰³ Kuhlthau, C.C. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, 1993, 49 (4), p. 339-55

⁸⁰⁴ Arora, N.K., Hesse, B.W., Rimer, B.K., Viswanath, K., Clayman, M.L. & Croyle, R.T. Frustrated and confused: the American public rates its cancer-related information-seeking experiences. *Journal of General Internal Medicine*, 2008 p. 23 (3), p. 223-228.

⁸⁰⁵ Wilson, T.D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 1981, 37 (1), p. 3-15.

⁸⁰⁶ Tagliacozzo, R., Kochen, M. Information-seeking behavior of catalog users. *Information storage and retrieval*, 1970. 6 (5), 363-381.

⁸⁰⁷ Meho, L.I. , Tibbo, H.R. Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, (2003). 54 (6), p. 570-587.

2008]⁸⁰⁸ ont étudié la recherche d'information infructueuse d'universitaires et ont identifié trois types d'échecs : les échecs inattendus (les chercheurs sont surpris que l'information n'ait pas été trouvée) ; les échecs non expliqués (le chercheur ne pouvait pas expliquer pourquoi la recherche avait échoué) ; les échecs attendus (le chercheur se doutait qu'il ne trouverait pas). Une cause majeure de l'échec détectée dans la recherche d'information est souvent supposée ou liée à des problèmes de définition et de compréhension du problème qui déclenche la recherche d'information [Marchionini, 1997, p. 55].⁸⁰⁹ Sans grande surprise, la formation à l'utilisation des systèmes de recherche augmente le succès (par exemple, [Bennett et al. 2006]⁸¹⁰ Les conséquences des échecs dans la recherche d'informations sont diverses. Le résultat de la recherche peut être de ne trouver aucune information, mais aussi des informations inutilisables ou, dans certains cas, dangereuses comme dans le cas de consultation médicale [Cline et Haynes 2001].⁸¹¹ Les échecs sont souvent dus ou sont parfois liés à des erreurs volontaires, involontaires, conscientes ou inconscientes, et dépendent de problématiques d'interprétations du contexte et du niveau de compétence et de connaissances de l'interprétant. .

5.2. Pourquoi dit-on : « Je ne sais pas⁸¹² ? » : approches et modèle théorique de Reason

En principe, et dans les situations générales de la vie quotidienne, quand une personne répond qu'elle ne sait pas, c'est qu'elle ne connaît pas la réponse à la question qu'on lui pose. [Huvila, 2011]⁸¹³ On peut distinguer au moins deux formes de connaissances en jeu dans la recherche d'information en action. Celles dont le professionnel a idée : ce sont celles des connaissances qu'il s'agit de retrouver et celles des connaissances dont il n'a *aucune* idée, ce

⁸⁰⁸ Mansourian, Y., Ford, N., Webber, S. & Madden, A. An integrative model of "information visibility" and "information seeking" on the Web. *Program: electronic library & information systems*, 2008, 42 (4), p. 402-417.

⁸⁰⁹ Marchionini, G. *Information seeking in electronic environments*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997, p. 55

⁸¹⁰ Bennett, N., Casebeer, L., Zheng, S. & Kristofco, R. . Information-seeking **behaviors and reflective** practice. *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 2006, 26 (2), p. 120-127.

⁸¹¹ Cline, R.J.W. & Haynes, K.M. . Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art. *Health Education Research*, 200116(6), p. 671-692.

⁸¹² Il est surtout question ici des informations « connues », de celles dont on ne parvient plus à se remémorer.

⁸¹³ [Huvila](http://InformationR.net/ir/16-1/paper460.html), *Isto Op, cit Information Research*, 2011; **16** (1) paper 460. [disponible en ligne sur] <http://InformationR.net/ir/16-1/paper460.html> vérifié le 29 avril 2013

sont celles qu'il s'agit pour lui de trouver, cela est énoncé autrement par [Samuel Johnson, cité par Line, 2004, p. 41]⁸¹⁴. Plus le professionnel répond à des questions fréquentes, usuelles ou attendues par lui, et plus augmente le risque pour lui d'être réduit à quia (« le système cognitif a tendance à sélectionner des réponses appropriées au contexte qui sont très fréquentes, cette tendance donnant une forme prédictible à une grande variété d'erreurs » [Reason, 1993, p.177]) ou tenté et ou/forcé d'orienter, lors de questions inhabituelles qui ne procèdent pas de ses champs ou domaines disciplinaires, du cadre de ses compétences techniques ordinaires. Mais en sus des effets de fréquence, apparaissent des effets de similarité. « (...) Une question de culture générale fournit à la mémoire à long terme (à la base de connaissance), un ensemble d'indices de recherche. Ensuite, ces indices activent les informations stockées qui possèdent des attributs en correspondance totale ou partielle avec les « conditions d'appel » présentes dans la question ». [Reason, 1993, p. 167].⁸¹⁵ Pour qu'une personne puisse répondre à des questions de culture générale [Baumard, 2009]⁸¹⁶, Reason emprunte et développe un modèle cognitif de mécanismes de récupération d'information apparenté au SRI. Ce modèle théorique est composé de quatre phases : « une évaluation métacognitive de la disponibilité de l'information recherchée en mémoire sémantique ; l'appariement par similarité des indices de récupération avec les attributs de structures de connaissances stockées ; la résolution des conflits créés par des mises en correspondance partielles avec plusieurs « candidats », qui joue en faveur des alternatives très fréquentes ; le traitement inférentiel réalisé par l'espace de travail conscient, qui résulte en un ensemble de « conditions d'appel ». [Reason 1993, p. 164-165].⁸¹⁷

5.3. Approches épistémologiques de l'échec documentaire

« Aucun consensus sur la définition de l'échec dans un processus de recherche d'information n'est établi » [Ihadjadene, 1999, p. 151]⁸¹⁸

Le terme d'échec est étendu et entendu ici, en un sens générique, qui recouvre la plupart des

⁸¹⁴ Line, Maurice, B. Les bibliothécaires et la connaissance : gardiens, fournisseurs, intermédiaires, guides, ressources. In *Op, cit*, sous la dir de Bertrand Calenge. Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2004, p.41 [Citation de Samuel Johnson : « La connaissance est de deux sortes : soit on connaît son sujet, soit on sait où trouver des informations dessus ».

⁸¹⁵ Reason, James. *L'erreur humaine*. Paris : Presses universitaires de France, 1993, p. 167

⁸¹⁶ Baumard, Maryline. Mais où est donc passée la culture générale ? *Le Monde*, 13 mai 2009, p. 5-7.

⁸¹⁷ Reason, James. *Op, cit*, 1993, p. 164-165

⁸¹⁸ Ihadjadene, Madjid. *Op, cit*, 1999, p.151

cas où une séquence d'activités cognitives informationnelles, communicationnelles et documentaires menée par un professionnel de l'information, ne parvient pas à ses fins attendues, (résultat, attente), aussi bien quand ces échecs sont plus ou moins volontairement produits par la volonté et l'action des acteurs en interaction, et lorsque ces échecs peuvent être attribués au facteur humain, à l'intervention du hasard, au manque de temps, au manque de chance (il existe une part de *chance*, dépendante de plusieurs facteurs, parmi lesquels le temps disponible, dans la possibilité de retrouver ou non de l'information pour quelqu'un). Il existe en outre une large part d'imprévisibilité dans les actions humaines et plus particulièrement celles accomplies par les professionnels au cours des processus de recherche d'information. En effet, la relative rapidité des systèmes de communication et d'information, associée à une demande et à une attente de renseignement réduite à un délai bref de la part de l'utilisateur, ont modifié considérablement l'espace-temps de réaction du professionnel. Circonscrit aux environnements professionnels balisés, eux-mêmes inscrits dans les interactions communicationnelles, informationnelles et documentaires de services, nous ajouterons, sur un plan plus philosophique, que l'échec documentaire clôture provisoirement une *conversation*. En ce sens, l'échec documentaire dont nous parlons, sera compris et interprété comme la rupture, brutale ou provisoire de cette conversation, interrompue avec la connaissance, le savoir, le besoin d'information, et par conséquent, celle entreprise par chacun avec soi, autrui, le monde et des systèmes socio techniques.

L'échec documentaire est l'aboutissement d'un processus de médiation documentaire professionnelle complexe, non attendu mais prévisible. Il est inclus dans le procès de la recherche d'information pour l'utilisateur, lui-même inclus dans le processus transmission de savoir ou de communication d'informations à des tiers et intégré dans un espace temps normé. L'échec documentaire participe du concept de « besoin d'information » pour autrui, qui le crée. En effet, s'il n'y a pas de besoin d'information émis par une personne en vue de satisfaire à ce besoin, il n'y a pas d'échec. Il y a « échec documentaire » parce que le besoin d'information de l'utilisateur, transféré par l'utilisateur sur le professionnel n'a pas abouti à la résolution du besoin (problème), d'information soumis à ce dernier. De même, s'il n'y a pas de besoin d'information communiquée pour autrui, il n'y a pas d'échec documentaire. C'est donc observer que de temps à autre, le lien de médiation documentaire est alors rendu parfois faible, inexistant ou qu'il est relativement indécidable. En effet, ou bien le lien de médiation documentaire n'est pas établi (ou ne peut pas l'être) : refus, absence d'aide ou de suivi de la

question, ou bien le lien est rompu ou impossible à établir. L'échec documentaire dont nous parlons est cet événement perturbateur à caractère accidentel ou non qui fait irruption dans la connaissance, pour se transformer, comme toute réponse « épistémique » en une *réponse* non attendue, en principe à caractère provisoire. Il révèle plusieurs causes et revêt plusieurs formes (cognitives, psychologiques, symboliques, techniques, épistémiques, organisationnelles, pratiques, émotionnelles etc.), [Kupersmith, (1998), [2008]]⁸¹⁹. S'il s'origine dans d'illimitées et d'« *incontournables* » problématiques liées à l'« accès et à la transmission du savoir », à la complexité (surabondance), de l'information dans la société de l'information, l'échec documentaire entre également pour partie dans les inévitables et disjonctives *pathologies* du savoir [Morin, 2005, p. 28-34]⁸²⁰ et dans la quête de connaissances, incessamment recommencée : la « bataille de l'intelligence pour la majorité » [Stiegler, 2008, p.37-69]⁸²¹ : « *Sapere aude !* [Ose savoir !] Aie le courage de te servir de ton propre entendement. Voilà la devise des Lumières » [Kant, cité par Stiegler, 2008, p. 42-43].⁸²² Dans la réalité du monde vécu, il ne peut exister d'échec documentaire que parce qu'il y a un médiateur d'information qui s'efforce de réaliser dans un cadre et à un instant donnés, des actions de médiation documentaire et de communication d'information prescrite au service d'autrui. C'est donc bien avant tout, la fonction professionnelle de transmission du savoir pour autrui qui crée les conditions de possibilités, de construction et *in fine* de réalisation de l'échec documentaire.

En service public face à l'utilisateur, la communication orale aux fins documentaires, comme processus de construction de sens, d'interprétation et de traduction (traduire, c'est trahir), de sens et de production de sens partagé continue, est partie prenante du processus d'échec. Chacun des interactants construisant son propre consensus (« consensus dual » : « Je crois que tu penses que... »). La question, événement linguistique et social, c'était là notre seconde hypothèse fondamentale est également « un dit » porteur de sens contextuels variables en fonction de l'énonciateur de la question et des intersubjectivités à l'œuvre dans une situation

⁸¹⁹ Kupersmith, John "Technostress in the Bionic Library" (1998),[2008] . Cheryl LaGuardia, ed., *Recreating the Academic Library: Breaking Virtual Ground*. (New York: Neal-Schuman). 1, pp. 23-47. Postprint available free at: <http://repositories.cdlib.org/postprints/2672>

⁸²⁰ Morin, Edgar. *Introduction à la pensée complexe*. Paris : Editions du Seuil, 2005. p. 28-34. (1^{er} éd, 1990 ; ESF)

⁸²¹ Stiegler, Bernard. *Prendre soin de la jeunesse et des générations*. Paris : Flammarion, 2008, p. 37-69

⁸²² Stiegler, Bernard. *Op, cit*, 2008, p. 42-43

donnée, de son contenu informationnel et documentaire, du contexte, contexte lui-même soumis à des reconstructions incessantes par les protagonistes de l'interaction. Mais les questions de l'utilisateur sont aussi des « dits directifs », explicitement ou tacitement, « des mandats » ou des demandes » nous l'avons dit *supra*, transférant des « incertitudes et des besoins d'information » sur le professionnel, lesquelles demandes, forcent le récepteur de la question à agir et à communiquer. L'échec documentaire dont nous parlons est individualisé, car supporté par le professionnel, mais il est aussi co-construit par et avec l'utilisateur et son besoin d'information. L'échec documentaire s'inscrit en conséquence dans les processus complexes de la relation de pertinence information-utilisateur-système, [Simonnot, 2008]⁸²³ qu'ils soient communicationnels, documentaires, psychologiques, techniques et interactifs de transmission du savoir par des professionnels. Il ressortit à des *manques* cognitifs, installés ou non, à des lacunes provisoires ou non, face aux savoirs, aux connaissances procédurales (savoir faire), et déclaratives (savoir être), incessamment renouvelées exigibles en principe d'un professionnel, qui interagit dans une stratégie à but rationnel de mise à disposition de savoir valide ou non pour autrui. Paradoxalement, l'échec documentaire, peut aussi bien relever d'une stratégie rationnelle volontaire déployée et appliquée adroitement ou non, sous certaines conditions par un professionnel, qui *choisit* peu ou prou, voire pas du tout, de ne pas répondre à la demande d'un utilisateur. En outre, toute *gestion* d'une question d'un utilisateur par un professionnel en situation de recherche d'information peut être considérée comme une approximation sémantico-cognitive, et la réponse regardée comme un compromis documentaire acceptable, puisque la question est nécessairement réinterprétée, doublement « bruitée » par le professionnel et le système (Sri), et qu'« elle ne reflète généralement pas totalement l'intention et le besoin de l'utilisateur » [Sitbon, 2011, p. 76]⁸²⁴. En fait, il n'est pas facile de distinguer ce qui relève de l'activité et des connaissances propres du chercheur d'information de celles qui relèvent du système (Sri) utilisé tant les usages sont imbriqués. En effet, l'échec documentaire est produit en partie par un manque parfois de savoir du

⁸²³ Simonnot Brigitte, La pertinence en sciences de l'information : des modèles, une théorie ?, In Papy F. (dir.), *Problématiques émergentes dans les Sciences de l'Information*, Paris : Hermès-Lavoisier, 2008, [chap. 6. p. 161-182 Disponible en ligne sur Archivisic <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/49/62/91/PDF/simonnot2008Pertinence.pdf> Vérifié le 12 mai 2013

⁸²⁴ Sitbon, Laurianne. La recherche d'information face à des corpus et requêtes bruités. In *Recherche d'information contextuelle, assistée et personnalisée*, Patrice Bellot, (Dir.). Paris Hermès Sciences-Lavoisier, 2011, p. 76

professionnel (culture générale), présent dans les connaissances et les capacités cognitives humaines (entendement, mémoire, raison, imagination) ; il est le résultat d'un ou de manques de connaissances et/ou de compétences professionnelles et de raisonnement humains lesquels sont, on l'a dit, des activités cognitives en contexte, qui permettent la mise en œuvre des problématiques de médiations informationnelles et documentaires dans un temps donné, particulièrement en lien avec les artefacts technologiques. Ainsi, de la recension des erreurs liées aux systèmes d'information des systèmes informatiques « découvertes en exploitation ». [Printz, 1998, 51-73]⁸²⁵. De plus, « Tout système de recherche d'information a pour but de satisfaire les besoins des utilisateurs, mais il arrive malgré toutes les techniques intégrées dans ces systèmes, que les utilisateurs n'obtiennent pas des résultats pertinents à leurs besoins. Les causes de ces échecs sont multiples allant d'une mauvaise formulation de la question de la part de l'utilisateur à un manque de savoir sur le fonctionnement du système » [Mkadmi, Saleh, 2008, p.161]⁸²⁶ ou à des affects socio cognitifs perturbateurs ou capables de perturber l'interaction de service et de modifier la relation usager professionnel : [Falzon, Lapeyrière, 1998, p.69-90]⁸²⁷, [Ribert-Van De Weerd, 2001, p.155-161]⁸²⁸, telle l'« empathie » [Bass, 2011, p. 14-46]⁸²⁹, [Decety, 2011, p. 39-43],⁸³⁰ [Damasio, 2008]⁸³¹, telles les « émotions », [Moshfeghi, 2012]⁸³² [Boubée, Tricot, 2010, p. 216-226],⁸³³ [Boubée, 2012]⁸³⁴. D'importantes études à dominante anglo-saxonnes, portant sur le comportement émotionnel de l'utilisateur, (« anxiété en bibliothèque » : *library anxiety*), [Jiao, Onwuegbuzie, 1999, p. 278-282],⁸³⁵ [Jiao, Onwuegbuzie, 2004, p. 138-143]⁸³⁶ ont retenu l'attention des chercheurs, avec des approches plus larges [Julien, Mckechnie, Hart, 2005, p. 453-466].⁸³⁷ [Nahl, Bilal,

⁸²⁵ Printz, Jacques. Anatomie des erreurs humaines.[Chap. 3] In Printz, Jacques. *Puissance et limite des systèmes informatisés*. Paris :Hermès, 1998, p. 51-73

⁸²⁶ Mkadmi, Abderrazak, Saleh, Imad. *Op, cit*, 2008, p.161

⁸²⁷ Falzon, Pierre, Lapeyrière, Solange. *Op, Cit*, 1998, p.69-90

⁸²⁸ Ribert-Van De Weerd, Corinne. *Op, cit*, 2001 p. 155-161

⁸²⁹ Bass, Henri-Pierre, L'empathie :dossier . *Le journal des psychologues*. Avril 2011, n°286, p.14-46

⁸³⁰ Decety, Jean. Neurosciences sociales et relations interpersonnelles. *Le journal des psychologues*. Avril 2011, n°286, p.39-43

⁸³¹ Damasio, Antonio, R. *Op, cit*, 2008

⁸³² Moshfeghi, Yashar. *Op, cit*, 2012. [En ligne] disponible sur <http://theses.gla.ac.uk/3118/> Consulté le 20 février 2013

⁸³³ Boubée, Nicole, Tricot, André. *Op, cit*, 2010, p. 216-226

⁸³⁴ Boubée, Nicole. *Op, cit*, 2012

⁸³⁵ Jiao, Q.G., Onwuegbuzie, A., J. *Op, cit*, 1999, vol, 48, n°6, p. 278-282,

⁸³⁶ Jiao, Q.G., Onwuegbuzie, A., J. *Op, cit*, dec, 2004, p. 138-143

⁸³⁷ Julien., Mckechnie, L. E. F., Hart,S. *Op, cit*, 2005, vol. 27, n° 4, p. 453-466

2007]⁸³⁸. A ces phénomènes émotionnels perturbateurs liés à l'interaction cognitive humaine proprement dite, s'ajoutent, de temps à autres, simultanément ou épisodiquement, inévitablement, par exemple, les phénomènes émotionnels perturbateurs tels que le stress engendré par l'usage des systèmes [Kay, 2008].⁸³⁹ A quoi il faut ajouter le renouvellement incessant des technologies des systèmes et des modes de diffusion et de communication de l'information producteurs au travail, dans des espaces temps de plus en plus réduits par la demande de communication d'information, d'un incontestable « technostress » [Kupersmith, 1998, 2008, p. 23-47]⁸⁴⁰ et auxquels se surajoutent, au sens large, les *causes originelles* de bruit documentaire⁸⁴¹. En effet, les émotions des interactants sont nécessairement présentes lors des interactions à distance comme en face à face. Traverso distingue : « **Les émotions liées à la situation** : le trac, les examens, la gêne des confidences (...) ». **Les émotions liées à l'interaction** (...) par exemple l'attrance [Pour quelqu'un] (...). « **Les émotions liées aux participants** (...) un participant peut arriver indigné en raison d'un événement auquel il a participé quelques heures avant » [Traverso, 1999, p. 57-58]⁸⁴² De l'univers du travail vécu, Ribert-Van De Weerdts a réalisé une revue des questions de l'influence des facteurs émotionnels sur l'activité cognitives et l'impact de la cognition sur les émotions positives ou négatives. « Si l'émotion agit sur l'activité cognitive d'un individu (en la perturbant négativement ou bien en la favorisant), de la même façon, la cognition peut-être à l'origine de la production d'émotions » [Ribert-Van De Weerdts, 2001, p. 159].⁸⁴³ Selon Kupersmith, quatre effets au moins peuvent être observés sur le personnel *in situ* : « l'anxiété de performance » (*Performance anxiety*), la surcharge d'information (*Information overload*), les conflits de rôle expert ou novice, « *Role conflicts: uncertainty and confusion about one's proper role—novice or expert,*), et les facteurs organisationnels (*Organizational factors: the disparity between increasing demand (volume of work, rising expectations of users) and static*

⁸³⁸ Nahl, D., Bilal, D. (Dir). *Op, cit*, , 2007

⁸³⁹ Kay, R.H. Exploring the relationship between emotion and the acquisition of computer knowledge. *Computer and education*, 2008, vol, 50, n°4, p. 1269-1283

⁸⁴⁰ Kupersmith, John "Technostress in the Bionic Library" (1998),[2008] . Cheryl LaGuardia, ed., *Recreating the Academic Library: Breaking Virtual Ground*. (New York: Neal-Schuman). 1,pp. 23-47. Postprint available free at: <http://repositories.cdlib.org/postprints/2672>

⁸⁴¹ Bruit au sens de documents (ou d'informations), extraits lors d'une interrogation et ne répondant pas à la question posée (ensemble non pertinent retrouvé).

⁸⁴² Traverso, Véronique. *Op, cit*, 1999. p. 57-58

⁸⁴³ Ribert-Van De Weerdts, Corinne. Analyse des émotions en situation de travail, une approche psychosergonomique. Actes du colloque Epique, journée d'étude en psychologie ergonomique, SFP, Nantes, 29-30 octobre, 2001 p. 155-161

or decreasing resources (insufficient staff, poor training, scarce or outdated equipment).[Kupersmith, 1998, 2008, p. 4]⁸⁴⁴. Parmi quelques causes individuelles pouvant conduire à l'échec documentaire, on peut relever avec la psychosociologie : le manque de motivation, les causes personnelles individuelles (négligences, incompréhensions dans la communication), des insuffisances de formation, des conduites *irrationnelles* au travail : l'absence de conformité avec les normes attendues au travail, par les tutelles et par le public, les conflits interpersonnels, [Picard, Marc, 2012]⁸⁴⁵ etc.

Durant l'exercice de la communication, que celle-ci soit orale ou textuelle, les mots proférés ou écrits par le questionneur n'ont pas le même sens pour le questionné, comme nous l'avons déjà mentionné. Le langage naturel est équivoque et vague, il est plein d'implicites, de polysémie, de redondance et d'ambiguïté [Baylon, Mignot, 2000]⁸⁴⁶. Il y a un sens pour l'énonciateur de la question et un autre sens, (entendement) pour le questionné receveur. Dans la conversation, les rôles de questionneur et de questionné sont interchangeable. Sont distingués ici les bruits qui brouillent l'émission d'un message et les bruits qui brouillent la réception du message au cours des interactions de face à face. Ainsi, nous retiendrons les typologies suivantes, issues de la « Pyramide des distorsions » sans les développer, et perçues du côté de l'émetteur: «Ce que je veux dire », «ce que je sais dire », «ce que j'ose dire », « ce que je crois dire », «ce que je dis », ; (...) et perçues du côté du récepteur, : «ce que l'autre écoute », ce que l'autre comprend », « ce que l'autre admet », «ce que l'autre retient », ce que l'autre utilise », «ce que l'autre exprime » [Hecquard, Miribel de, 2003, p. 120-125]⁸⁴⁷.

5.3.1. Critères et instabilité du concept d'échec documentaire : une aporie informationnelle ?

L'échec documentaire, les échecs (*failures*), l'erreur, (*mistake, error*) sont inévitables : « plus nous réalisons d'activités spécifiques plus nous avons de chances de nous tromper » [Hughes,

⁸⁴⁴ Kupersmith, John. *Op, cit*, (1998),[2008] Postprint available free at: <http://repositories.cdlib.org/postprints/2672>

⁸⁴⁵ Picard, Dominique, Marc, Edmond. *Les conflits relationnels*. 2^e éd. Paris :Puf, 2012. 127 p. (Que sais-je ; 3825) Isbn 978-2-13-059459-8

⁸⁴⁶ Baylon, Christian, Mignot, Xavier. *Sémantique du langage: initiation*. Paris : Nathan université, 1997. 235 p. Isbn 2-09-190837-1

⁸⁴⁷ Hecquard, Françoise, Miribel, Marielle de. *Op, cit*, 2003, p.120-125

1958],⁸⁴⁸ le « raté », la « faute professionnelle » (*occupational mistake*) etc.,...) sont inséparables de l'intelligence professionnelle humaine et de ses activités communicationnelles concrètes réalisées ici en contexte documentaire professionnel. Il a nécessairement partie liée avec ses *défaillances* provisoires, *intentionnelles* ou non, *intentionnées* ou non, car même si nous faisons notre travail avec attention et professionnalisme, rien ne nous prémunit complètement d'une rencontre inopinée avec ce phénomène et « nous devons apprendre à faire face à nos propres erreurs et échecs ainsi que ceux réalisés par d'autres » [Olszak, 1994]⁸⁴⁹, et [Legault, 2013]⁸⁵⁰ (pour les problématiques de l'« affirmation de soi »). Quels termes appropriés pour rendre compte d'une telle situation de médiation et d'un processus d'interactions documentaire si complexe en lien avec le facteur humain? Nous avons dit plus haut, en introduction générale, que l'échec est un objet non identifié et difficilement identifiable. En effet, la situation de l'échec dépend du contexte et de l'interprétant. Plus précisément, pour Olszak, définir spécifiquement ce qu'est l'échec reste réellement problématique et délicat à caractériser. A la fois par le choix des termes pour qualifier la « non réponse », non attendue par l'utilisateur, et les champs que recouvrent ces termes pour rendre compte de cette situation complexe difficile à interpréter. N'est-il pas plus facile de mettre un mot, (l'échec) ou une expression conceptuelle (l'échec documentaire), sur une réalité complexe? Deux modèles d'explications coexistent pour expliquer l'échec : explication par les causes : faute, qui « engagent plus nettement notre responsabilité, (...) l'erreur procède de notre jugement » Explication par les fins : erreur. Les erreurs sont rarement commises délibérément, mais résultent le plus souvent de la précipitation, l'inadvertance, ou l'ignorance : ainsi nos erreurs n'engagent-elles que faiblement notre responsabilité ». [Hansen-Love, 2011, p. 152- p. 172]⁸⁵¹ Mais, face aux problématiques de toutes natures, spécialement dans la transmission de savoir, le professionnel ne peut-il

⁸⁴⁸ Hughes, E.C. *Men and their work*. Glencoe, IL: Free Press, 1958 [Cité par Olszak, *Op. cit*, 1994, p.26

⁸⁴⁹ Olszak, Lydia Pearl. *Op. cit*, 1994

⁸⁵⁰ Legault, Lisa, [Psychological Science](http://www.lemonde.fr/economie/article/2013/05/13/assumons-nos-erreurs_3175756_3234.html), Feb, 2013 Citée In *Le Monde.fr* [en ligne] http://www.lemonde.fr/economie/article/2013/05/13/assumons-nos-erreurs_3175756_3234.html Consulté le 13 Mai 2013. Texte original (auteurs) : Legault, Lisa, Al-Khindi, Timour, Inzlicht, Michael. [Preserving integrity in the face of performance threat: Self-affirmation enhances neurophysiological responsiveness to errors.](http://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=fr&user=oTO2fO4AAAAJ&citation_for_view=oTO2fO4AAAAJ:Y0pCki6q_DkC) *Psychological Science*, 2012, 7 p. disponible en ligne sur http://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=fr&user=oTO2fO4AAAAJ&citation_for_view=oTO2fO4AAAAJ:Y0pCki6q_DkC

⁸⁵¹ Hansen-Love, Laurence (dir.) [et al.]. *La philosophie de A à Z*. Paris : Hatier, 2011, p.153 :Erreur ; p. 172 :Faute.

revendiquer un droit à l'erreur ? [Albaric, 1982, p.23-24]⁸⁵² Echech et erreur sont des phénomènes humains:« *Errare humanum est* », qui peuvent conduire à des représentations divergentes et contradictoires. Ce sont en outre des processus difficilement observables. « Échec », « erreur », « écart », « réponse non aboutie », « défaillance », « insatisfactions de l'usager ou du professionnel », « faute », « faute professionnelle », « service ou prestation attendus non accomplis ou non rendus », etc..... . En effet, par exemple, les professionnels que nous avons interrogés, s'ils ont conscience de la possibilité d'une « réponse non aboutie » (qui n'a pas été trouvée ou retrouvée, ou à laquelle il manque des éléments documentaires ou autres, et donc n'a pu être communiquée), ne pensent pas toujours à questionner, l'usager pour connaître son degré de satisfaction. « La notion d'erreur implique celle de norme. Elle manifeste que ce qui aurait dû être fait ne l'a pas été. » [Leplat, 1985, p. 18]⁸⁵³. En nous inspirant de cet auteur, mais en nous référant à la communication, nous considérons que parfois « l'erreur provient d'une méconnaissance du but » : les interactants ne se sont pas entendus, « les buts sont insuffisamment définis », « mal construits », mal évalués » ou l'erreur « réside dans l'interprétation des résultats » [Leplat, 1985, p.82]. Les formes d'erreurs les plus répandues sont : « les fautes, les lapsus ou les ratés » [Reason, 1993, p. 36]. Comment en effet rendre compte d'un phénomène contingent qui a lieu en principe au cours d'une interaction orale professionnelle plus ou moins discrète, insérée dans une action de service dont le caractère est unique et non répétable ou non reproductible ? Peut-être faudrait-il parler d'« échecs documentaires », pour qualifier des ensembles de situations sociales, organisationnelles, individuelles et contextuelles professionnelles hétérogènes. En effet, sur le plan organisationnel, nous pouvons distinguer *grosso modo* : a) L'échec produit par l'organisation générale, liée à la politique documentaire et aux conditions du renseignement documentaire (les institutions publiques) ; b) L'échec produit par le système documentaire (le lieu d'exercice) et sa politique (place accordée) de renseignement documentaire ; c) L'échec produit par le professionnel ; d) L'échec coproduit par le professionnel et l'usager. Les critères d'échecs sont donc fortement fluctuants et dépendants du contexte, de l'observateur, des participants, et des systèmes de croyances et de valeurs de chacun : ce qui est considéré comme échec ou erreur par quelqu'un, peut n'en être pas un pour une autre

⁸⁵² Albaric, Michel. Nécessité d'une éthique dans la recherche. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1982, n°1, p. 23-24

⁸⁵³ Leplat, Jacques. *Erreur humaine, fiabilité humaine dans le travail*. Paris :Armand Colin, 1985, p.18

personne et inversement. En outre, l'échec peut-être partiel, total, immédiat ou non et non perceptible dans le temps de l'action prescrite. Enfin, nombre de critères pour qualifier l'échec sont des méthodes d'évaluation et de mesures de performance des acteurs au travail, qui ne sont pas sans biais méthodologiques et dont les résultats sont interprétables et surtout « manipulables » [Gosselin, Murphy, 1994, p. 26]⁸⁵⁴ en fonction du contexte et des objectifs de l'organisation. Et de qui en rend compte, par exemple, ici le patient dans le domaine médical [Unruh, Pratt, 2006].⁸⁵⁵D'autre part, les professionnels de l'information, par définition membres de la professions (*insiders*), peuvent avoir une autre approche de jugement que ceux qui n'en sont pas membres, ici les utilisateurs (*outsiders*). Concepts Issus de la sociologie américaine, [Becker, Howard S, (1928-) 1963, 2012]⁸⁵⁶ et repris par [Chatman, 1996]⁸⁵⁷ mais avec le sens de *défavorisé*, autrement dit, les pauvres rejetés, mis à l'extérieur par le système. Rapporté aux pratiques sociales, *Insiders*, désigne également en principe ceux qui appartiennent au milieu social étudié : ici les professionnels; il a également le sens d' « initié » : personnes qui ont été initiées, qui savent parce qu'elles partagent des univers de sens et de normes. (cf.: le concept d'*indexicalité** des ethnométhodologues) A l'inverse, les *outsiders* sont ceux qui ne sont pas membres du milieu considéré et ce terme désigne ici, les usagers. Mais on peut étendre ces notions: les *Insiders* peuvent également être une sous catégorie des bibliothécaires: ceux qui ont pris une part directe à l'interaction informationnelle et documentaire et *outsiders* ceux qui en sont éloignés ou n'y ont pas pris part. En effet, en certaines circonstances, (malentendus, quiproquo), les membres de la profession, s'ils ne participent pas directement de l'interaction, peuvent parfois, être eux-mêmes considérés comme des *outsiders*. Ces notions sont importantes pour comprendre la difficulté à analyser de l'intérieur (par les professionnels eux-mêmes) le concept d'échec documentaire et déterminer des critères stables. Il est possible de tenter de caractériser

⁸⁵⁴ Gosselin, Alain, Murphy, Kevin R. . L'échec de l'évaluation de la performance. *Gestion*, sept, 1994, p. 17-28

⁸⁵⁵ Unruh, Kenton T., Pratt, Wanda Patients as actors: The patient's role in detecting, preventing, and recovering from medical errors. *international journal of medical informatics*, 2006

⁸⁵⁶ [Becker, Howard S. Outsiders : études de sociologie de la déviance](#). Paris : Métailié 2012. Isbn 978-2-86424-918-4 « Becker fait observer que la définition des normes dans une société ne fait pas l'objet d'un consensus, de sorte que certains (nommés en anglais *outsiders*) sont considérés en dehors de la société, qu'ils considèrent en retour étrangère à eux » Outsider (sociologie) : [en ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Outsiders_%28sociologie%29 Vérifié le 11 avril 2013

⁸⁵⁷ Chatman, Elfreda .A., The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for information Science*, 47, 1996, p. 193- 206 disponible [en ligne]<http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/Courses/612/Articles/ChatmanOutsiders.pdf>

plusieurs cas de figure pour comprendre la perception du point de vue de l'échec tout en notant que ces catégories sont à nuancer, puisque souvent créées par des professionnels : **1)** **a)** échec vu du côté de l'utilisateur ((*outsiders*), **1b)** études évaluatives sur les services de références en ligne selon une perspective usagers, [Pomerantz, Luo, 2006],⁸⁵⁸ **1c)** selon une double perspective usagers/professionnels [Pomerantz, 2008]⁸⁵⁹ ; **2)** échec vu du côté du professionnel (*insiders*), **2a)** Pomerantz rappelle que le plus distant des services de référence n'a pas de mécanismes capables de déterminer la véracité des réponses d'un utilisateur sur les formulaires de soumission de questions, et qu'il est peut être impossible de le faire [Pomerantz, 2005]⁸⁶⁰ ; **3)** échec vu par les seuls interactants : « usagers et professionnels sont en désaccord sur la situation » [Olszak, 1994, p; 188] ou peuvent être en désaccord sur l'analyse de la situation vécue. De plus, [Bunge 1985, cité par Douglas, 1988, p. 100] montre en outre, que l'évaluation des réponses des professionnels doit être réalisée également et simultanément avec les usagers et que les résultats indiquent d'importantes variations entre les réponses des uns et des autres, [Douglas, 1988, p. 94-101]⁸⁶¹ ; **4)** échec vu (construit), par l'observateur (chercheur), **4 a)** faiblesse des taux de réponse des enquêtes effectuées par sondage ou au sortir d'entretiens de référence auprès d'utilisateurs [Pomerantz, Mon., McClure, 2008, p. 9].⁸⁶² **4b)** Pour le chercheur, lors de ses *observations participantes*, l'échec documentaire a *au moins* deux faces distinguables: celle du professionnel qui ne répond pas à la question posée par l'utilisateur, (et le déclare au chercheur), et celle de l'utilisateur questionnant pour qui l'offre de service ne s'est pas accomplie, ou n'a pas abouti. C'est sur cette face

⁸⁵⁸ Pomerantz, Jeffrey, Luo, Lili. *Op. cit.*, 2006; 28, 3 p. 350-373.

⁸⁵⁹ Pomerantz, Jeffrey. Evaluation of Online Reference Services. 2008, ASIS&T [en ligne] <http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/pomerantz.html> vérifié le 23 juin 2013

⁸⁶⁰ Pomerantz, Jeffrey. A Conceptual Framework and Open Research Questions for Chat-Based Reference Service, *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 2005, vol. 56, 12, p. 1288-302.

⁸⁶¹ Douglas, Ian. Reducing Failures in Reference Service. *RQ* Vol. 28, No. 1 (Fall 1988), p. 94-101 Disponible sur JSTOR [en ligne] <http://www.jstor.org/stable/25828215> Consulté le 5 avril 2013 et <http://www.jstor.org/discover/10.2307/25828215?uid=3738016&uid=2134&uid=369935091&uid=2&uid=70&uid=3&uid=369935081&uid=60&purchase-type=none&accessType=none&sid=21101987660471&showMyJstorPss=false&seq=8&showAccess=false> Consulté le 5 avril 2013

⁸⁶² Pomerantz, J., Mon, L., & McClure, C. R. Evaluating Remote Reference Service: A Practical Guide to Problems and Solutions. *portal: Libraries and the Academy*, 2008). 8(1), 15-30.[en ligne] <http://www.ils.unc.edu/~jpom/pubs/Preprint-portal-2008.pdf>

professionnelle, nous l'avons dit, que s'est portée prioritairement notre attention. Le professionnel, quant à lui, fait à chaque question l'expérience des limites de son savoir, de ses compétences et de ses outils aussi, dès lors qu'il tente de répondre à une interrogation. Mais il est des situations, où la flagrance de l'échec ne saurait lui être directement imputée (par exemple, disparition du document ou panne des systèmes d'information). L'échec documentaire a lieu ou est produit quand un professionnel ne parvient pas à trouver de réponse à une question documentaire. Autrement dit, quand le professionnel ne sait pas trouver la réponse demandée par un usager ou qu'il ne parvient pas à aboutir, voire à connecter une, des réponses avec une question. C'est un *résultat*, non prévu, accidentel, mais qui est admissible puisque des professionnels l'ont constaté et que des usagers on le sait par ailleurs, peuvent n'être pas satisfaits des réponses produites. C'est ce résultat qui prend la forme informationnelle et communicationnelle d'une non réponse ou d'une absence de réponse attendue du questionneur et du questionné. (Que le questionné en ait ou non conscience). Il y a aussi échec documentaire si je donne de *bonne foi* une réponse fausse que je crois juste. Dans cette notion d'échec entre donc une grande part de subjectivité. L'échec documentaire peut-être provisoire : le professionnel s'en rend compte de lui-même ou il en est averti par une cause extérieure (questionneur, collègues, hiérarchie....) L'échec documentaire peut-être définitif : le professionnel ne sait pas qu'il ne sait pas répondre ou qu'il s'est trompé, leurrant son questionneur. L'échec documentaire peut-être coproduit par les interactants : mésentente sur les buts ou par la logique de l'organisation du système documentaire.

5.3.1. 1. Limites et extension du concept d'échec documentaire

Le concept d'échec documentaire, parce qu'il tente de rendre compte d'une variété de situations complexes et parfois indécidables, on le devine, a donc ses limites aporétiques. Il faudrait également parler d'échecs documentaires en raison des plans d'observation et d'études possibles (échec humain, échec système, échec humain et échec système....). On l'a dit plus haut, la variabilité du constat de l'échec est problématique, puisque ce constat dépend de celui qui le dresse (interprétant) et de la variabilité extrême des contextes rencontrés. Les études que nous avons présentées et dont les résultats sont contradictoires sembleraient démontrer que l'échec [documentaire] est rare et (cher au chercheur). Ce qui semble manquer aux chercheurs est une mesure normalisée pour l'observation, pour pouvoir évaluer la

précision et la qualité de la réponse, car les méthodes utilisées pour le mesurer varient selon le media étudié [Cassidy, 2007, p. 14]⁸⁶³, les méthodes employées et les chercheurs eux-mêmes. En outre, le contexte n'est pas toujours pris en compte, ni la finalité du besoin d'information de l'utilisateur, enfin, il y a impossibilité pour le chercheur à reproduire des contextes de recherche qui viendraient infirmer ou non les résultats empiriques. Mais d'autres problématiques surgissent : quant à la finalité de l'évaluation et ses méthodologies : s'agit-il d'étudier l'échec ou d'évaluer les services [et les répondants] ? Pour améliorer les performances du service [Pomerantz, J., Mon, L., & McClure, C. R., 2008]⁸⁶⁴ D'autre part, il y a quelques problèmes épistémologiques à faire dépendre l'échec ou à le lier par une trop forte dépendance réductrice à l'« erreur, » sans pouvoir en expliciter à chaque cas, la ou les causalités internes (dépendantes du professionnel), ou externes (dépendant d'autres facteurs contextuels). Si comme le prétend la littérature, le besoin d'information est « un besoin évolutif et extensif », [Le Coadic, 2007, p. 20], nous pouvons faire l'hypothèse que le professionnel, ne répond jamais en totalité à la question de l'utilisateur, qui reste inconnaisable pour lui, puisque le besoin initial de l'utilisateur est modifié par les interactions avec celles du professionnel vers l'utilisateur. C'est pourquoi, sans énumérer tous les facteurs, il est plausible de penser que toute réponse documentaire contient des espaces pour de nombreux facteurs sinon d'échecs, au moins des résidus d'incertitude informationnelle. Mizzaro définit 4 types de besoin. « Le besoin réel d'information. La nécessité externe à l'utilisateur, peut-être pas entièrement saisissable par eux du besoin perçu de l'information. La représentation mentale dans l'esprit de l'utilisateur. Information besoins exprimés = Demande: la nécessité exprimée en langage naturel. Information formalisé Besoin = Interrogation: la nécessité formalisée dans un langage machine » [Mizzaro, 1997]⁸⁶⁵ En effet, l'expression initiale du besoin de l'utilisateur subit des transformations cognitives : expression de ce besoin par l'utilisateur, (actualisation), modifications du besoin initial, transformation de ce besoin initial par de nouvelles prise de consciences apportées par les questions du professionnel lors des phases de négociation,

⁸⁶³ Cassidy R. Sugimoto. Evaluating Reference Transactions in Academic Music Libraries. A Master's Paper for the M.S. in L.S degree. April, 2007. 48 pages [en ligne] <http://ils.unc.edu/MSpapers/3295.pdf>

⁸⁶⁴ Pomerantz, J., Mon, L., & McClure, C. R. *Op, cit*, 2008). 8(1), 15-30.[en ligne] <http://www.ils.unc.edu/~jpom/pubs/Preprint-portal-2008.pdf>

⁸⁶⁵ Mizzaro, S. *Op, Cit* 1997.p. 810-832; "Mizzaro defines 4 types in terms of the representation in which the need is expressed. RIN = Real Information Need. The need external to the user, perhaps not fully graspable by them. PIN = Perceived Information Need. The mental representation in the user's mind.

EIN = Expressed Information Need = Request: the need expressed in natural language.

FIN = Formalised Information Need = Query: the need formalised in a machine language"

transfèrement du besoin cognitif de l'usager sur le professionnel, interprétation et ajustements cognitifs réciproques dans un court laps de temps, etc..... pour aboutir à un « compromis », acceptable et accepté ou non par les parties. Ne faudrait-il pas inclure, les questions déclarées non éligibles par la professions : « Nous ne répondons pas aux questions de concours », et toutes les politiques de restrictions (niveau de réponses), déployées par la profession pour justifier d'un droit de ne pas répondre ? Mais dans un sens métaphorique, l'échec documentaire peut encore être étendu par des professionnels lorsqu'ils jugent eux-mêmes globalement le bilan de leur action de médiation culturelle. [David, 2004]⁸⁶⁶ ou qu'ils relatent, par exemple, les résultats des emprunts en bibliothèque publique : « Vous savez quels ont été les titres les plus empruntés dans les bibliothèques de la ville de Paris en 2011 ? Le Journal de Mickey, Elle, Astrapi, Spirou" [Simon, 2013, p. 110]⁸⁶⁷. Ainsi, sur un plan d'action et de représentation professionnelles, le bibliothécaire qui déclare, dans nos entretiens : « (...) regretter devoir fournir des *romans sentimentaux* en réponse à une demande d'un usager », fait part à l'enquêteur de sa conception de sa mission de renseignement placé sous le signe de l'échec ou d'une impossible mission de démocratisation d'accès du public au savoir. Et à la culture légitime ou, comme dit Bourdieu, à la culture cultivée.

5.3.1. 1. L'échec documentaire par défaut ?

Nous avons vu que l'échec documentaire procède de systèmes de causalités internes ou externes, volontaires ou involontaires. Il ne s'agit pas là encore, de faire un recensement exhaustif, au reste impossible ou de dresser une collection des causes plausibles et possibles d'échecs documentaires, mais de montrer la complexité des effets des situations. Autant d'individus en recherche d'information pour autrui, autant de possibilités de confrontations au réel et à sa complexité et donc autant de contextes possibles d'échecs. Ainsi, apprendre dans la société de l'information, c'est à la fois savoir apprendre et désapprendre son ou des savoirs : « Il s'agit du fait d'éliminer de la mémoire organisationnelle les informations mais aussi les croyances et les routines qui sont obsolètes. L'acquisition de nouveaux savoirs ou de nouvelles pratiques provoque souvent la suppression des anciens qui sont alors remplacés »

⁸⁶⁶ David, Bruno, *Op. cit.*, 2004, n° 6, p. 87-97

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 08 février 2010

⁸⁶⁷ Simon, Catherine, « « Médiathèques, lutte des classes ? » », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2013, n° 1, p. 110-110

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 10 mai 2013

[Depaw, 2009, p. 63].⁸⁶⁸Une absence de gestion des collections entraînera des lacunes dans celle-ci, comme par exemple, l'obsolescence des fonds. Ce qui est une forme d'échec documentaire par défaut. Calenge remarque par ailleurs : « (...) on a parfois rencontré des refus d'acquisition de titres complexes sous prétexte qu'ils seraient très difficiles à cataloguer ou à indexer ; on a vu certains ouvrages acquis dans l'urgence attendre longtemps un traitement documentaire, (...) » [Calenge, 1994, p. 325].⁸⁶⁹Par celles des choses qui ne dépendent pas de notre ressort, il faut entendre, par exemple, les pannes techniques des systèmes d'information, l'accès payant et réhibitoire aux informations dans les bases de données spécialisées, la censure des tutelles, etc.

5.3.1. 1. 1. Causes spatiales contextuelles : la culture du « chemin avec ses pieds »

Il s'agit ici des difficultés liées à l'orientation dans les espaces physiques des collections. Les grands établissements (type Bnf), sont de véritables dédales documentaires, tant pour les usagers, que pour les professionnels qui doivent se familiariser avec ces espaces labyrinthiques et peuvent être à l'origine de désorientation spatiale, cognitive, voire être anxiogènes aussi bien pour l'utilisateur que pour le professionnel, d'autant plus, si celui-ci n'a pas la culture du lieu, et des collections, culture qui s'acquière nécessairement avec le temps. « *On pourrait dire qu'il y a la culture du «chemin avec ses pieds » dans les collections de Richelieu et puis celle du « chemin de l'hypertexte » dans les catalogues aujourd'hui* ». [Cité in Bailleux, Bonhomme, Garel, 2008, p. 73].⁸⁷⁰ On rencontre également des structures à taille humaine dans lesquelles le repérage dans les espaces est problématique pour le professionnel récemment entré en fonction, souvent parce que l'organisation (le rangement logique) de la collection est tributaire de l'histoire du bâtiment, de l'étroitesse des locaux disponibles et de la distribution aléatoire des collections, qui doivent s'adapter à un manque de place.

⁸⁶⁸ Depaw, Jeremy. *Qualité de l'information et vigilance collective sur le web. Etude des stratégies des sources* d'évaluation des sources en ligne par les professionnels de la gestion de l'information dans les organisations. Cerner la qualité de l'information et son évaluation [Chapitre 2] p. 69-101 Thèse de doctorat en sciences de l'information. Bruxelles : Université libre de Bruxelles. Faculté de philosophie et lettres, 2009. 286 p. [PDF]

⁸⁶⁹ Calenge, Bertrand. *Les politiques d'acquisition*. Paris : Electre Editions du Cercle de la Librairie 1994, p.325

⁸⁷⁰ Bailleux, Isabelle, Bonhomme, Catherine, Garel, Philippe, *Op, cit*, 2008, n° 5, p. 70-76 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 31 octobre 2008 et vérifié le 13 novembre 2012

5.4. La recherche d'information et quelques-uns de ses obstacles dans le processus communicationnel : les « barrières relationnelles » :exemples

S'il n'est pas possible de colliger l'ensemble des causes et des problématiques d'échecs dans les pratiques des usagers de la recherche d'information, il est possible de repérer quelques-uns des facteurs qui affectent l'ensemble des usagers, professionnels ou non. On peut distinguer plusieurs situations cognitives et informationnelles d'échecs : L'échec d'une personne à résoudre elle-même son besoin d'information. L'échec dans la relation de personne (professionnel) à personne (usager). L'échec dans la relation de personne (professionnel) avec les systèmes d'information L'échec dans la relation de personne (professionnel) à personne (usagers) médiatisée avec les systèmes d'information de questions réponses qui doivent faire face à des problématiques techno linguistiques propres [Lopez, Motta, 2004]⁸⁷¹ et plus particulièrement, les obstacles rencontrés avec les services de questions réponses en ligne (SRV). [OCLC, 2011, p. 42 et *sqq.*]⁸⁷²Détaillons quelques-uns de ces obstacles (barrières) en ligne (en creux ici) :

a) Obstacles perçus par l'utilisateur dans la référence virtuelle : «En ce qui concerne les relations, beaucoup de facteurs contribuent à une interaction positive. Il s'agit notamment de problèmes interpersonnels comme l'attitude, la qualité de la relation et les rituels de politesse; les facteurs compétences connexes, telles que la capacité d'enseigner, de transmettre de l'information et de démontrer leurs connaissances et de commodité / facilité d'utilisation ». [OCLC, 2011 p. 41-42].

b) Des professionnels estiment indispensables les conditions suivantes pour la réussite de l'interaction (il s'agit des facteurs de succès et en creux des facteurs d'échec. Des barrières relationnelles réciproques : « les usagers doivent pouvoir exprimer clairement leurs besoins d'information, être agréables et polis, et admettre un manque de connaissances [du professionnel]» [OCLC , 2011 p. 41-42]. « Les Dimensions interpersonnelles qui font obstacle à la communication sont désignées [par les sujets de cette étude] comme des barrières relationnelles. Les attitudes négatives, le manque de rituels de politesse, la terne qualité de la relation, une mauvaise exécution ou instruction ou des compétences insuffisantes

⁸⁷¹ Lopez, Vanessa, Motta, Enrico . Ontology-Driven Questions Answering in AquaLog. *Knowledge Media Institute*, United Kingdom. The Open University, 2004, [13 p.]

⁸⁷² Seeking Synchronicity: *Op, Cit* OCLC, [Online Computer Library Center] 2011, p.42 *sqq.* : <<http://www.oclc.org/reports/synchronicity/>> Vérifié le 2 mai 2013

pour localiser l'information. Dans notre recherche, les bibliothécaires VR [*référence virtuelle*] ont signalé un petit nombre de barrières relationnelles des utilisateurs qui diminuent l'efficacité des transactions VR. (...). Les barrières relationnelles rapportées par les bibliothécaires VR sont les utilisateurs [qui sont]: impatient, grossier ou insultant et non réceptif aux suggestions. Les utilisateurs VR que nous avons étudiés ont signalé quelques cas de transactions VR infructueuses qu'ils attribuent à la performance du bibliothécaire. Les utilisateurs ont signalé des expériences VR infructueuses qui impliquent une ou plusieurs des caractéristiques suivantes:

terminer la session brusquement; limiter le temps de la session; envoi aux utilisateurs des réponses de Google; réprimander l'utilisateur, et défaut ou refus de fournir des informations. Nous avons également constaté que de tous les usagers de la VRS qui ont participé aux entrevues téléphoniques (N = 76), 42% d'entre eux sont prêts à attendre pour avoir accès à un spécialiste du sujet. Cette révélation signifie que l'objet expertise est un facteur important et quelque chose à atteindre. Certains utilisateurs identifient des réponses incorrectes ou incomplètes de bibliothécaires qui n'étaient pas des spécialistes comme un facteur d'interactions infructueuses. Les données suggèrent que la temporisation (prendre du temps) qui fournit des informations de qualités supérieures (d'un spécialiste du sujet si possible) est plus importante pour une rencontre de référence positive que de répondre rapidement » [OCLC, 2011 p. 42-43]⁸⁷³. La distance et l'absence physique de l'utilisateur lors de l'interaction informationnelle jouent-elles un rôle ? Mais cette question risque de devenir inutile pour les interactions e-informationnelles équipées de caméra. La consultation d'une unique source documentaire par des professionnels ne porte-t-elle pas le germe de l'échec ? C'est l'une des conclusions de l'enquête de [Kloda, 2006, p. 35]⁸⁷⁴, *Further research could explore the accuracy of answers to reference questions, particularly those for which only one (electronic) source was consulted*.

5.4.1. L'échec documentaire partiel dans la relation de personnes avec les services de questions réponses en ligne de bibliothèque

⁸⁷³ Seeking Synchronicity: *Op, Cit* OCLC, [Online Computer Library Center] 2011, p.42-43: <<http://www.oclc.org/reports/synchronicity/>> Vérifié le 2 mai 2013

⁸⁷⁴ Kloda, Lorie A. Reference Librarians use Electronic Sources Six Times More than Print Sources to Answer Patrons' Questions. *Based Library and Information Practice Evidence* 2006 p.33-35

1) Enquête Bnf : taux de satisfaction des usagers en ligne

Extraits des résultats d'une étude d'usage menée au mois de juin 2011 sur le taux de satisfaction des usagers de *Sinbad* (service de questions réponses en ligne de la BNF : « Majoritairement les 359 personnes qui se sont exprimées trouvent à 79,1% que la réponse qui leur a été fournie par le service était complète et répondait à ce qu'elles recherchaient. Un peu plus d'un tiers des répondants a trouvé que la réponse ne répondait que partiellement à leurs questions (37,6%). Un quart (25,7%) a été d'accord avec la proposition «Je n'ai pas trouvé ce que je cherchais, mais d'autres éléments également intéressants ». Ce sont les personnes engagées dans une recherche professionnelle qui répondent le plus souvent «non» à la proposition «La réponse fournie est complète et correspond à ce que je cherchais » [Touitou, 2011, p. 2]⁸⁷⁵. Quelle conclusion peut-on en tirer ? Davantage d'exigence chez les professionnels, ou davantage de connaissance pour juger de l'exactitude et de la complétude de la réponse ? Ce qui est sûr, c'est l'existence d'une réponse partielle pour 37, 6% des sondés.

2) Enquêtes comparatives services de références bibliothécaires *versus* service humains de questions réponses américains : éléments indicatifs.

Des études [Shachaf, 2009]⁸⁷⁶, [Shachaf, 2009]⁸⁷⁷ qui en rend compte dans sa synthèse, ont comparé la qualité des réponses dans l'activité des services de référence des bibliothécaires (américains) avec celles des services humains de questions- réponse [Q & A sites] d'interrogation en ligne de type *Yahoo! Answers*, ou the *Wikipedia reference desk* (anglophone) qui sont fournies par des communautés de bénévoles. Ces recherches pourraient laisser à penser que la qualité des réponses des sites [Q & A sites] égale ou dépasse celle des services de référence des bibliothèques américaines. Mais les données contradictoires, selon cette étude ne permettent pas de tirer de telles conclusions, d'autant que lorsque « les

⁸⁷⁵ Touitou, Cécile. *Etude d'usage et de satisfaction des usagers de Sinbad*. Délégation à la stratégie et à la recherche (Dsg), 2011, 57 p. Disponible [en ligne] sur http://www.bnf.fr/documents/enquete_sinbad_2011.pdf Vérifié le 09 mai 2013

⁸⁷⁶ Shachaf, Pina. The paradox of expertise: is the Wikipedia Reference Desk as good as your library? *Journal of documentation*, 2009, vol, 6, p. 977-997 (En français : voir une synthèse disponible [en ligne] <http://blog.wikimedia.fr/lexpertise-est-elle-sur-wikipedia-autant-que-dans-les-bibliotheques-1331>) Vérifié le 05 août 2013

⁸⁷⁷ Shachaf, Pina. Social reference and library reference services. *School of Library and Information Science*, Indiana University, [2009] 4 p.

utilisateurs des [Q & A sites] obtiennent plusieurs réponses, c'est à l'utilisateur de déterminer comment donner du sens à ces réponses. La plupart des utilisateurs ne peuvent pas déterminer [seuls] la qualité de la réponse à une question sur un sujet qu'ils ne connaissent pas assez » [Shachaf, 2009, p.3]⁸⁷⁸

5.5. Typologie générale des erreurs

a) Typologie générales des erreurs selon les références citées par [Olszak, 1994, p. 40]⁸⁷⁹ dans le domaine de la construction et le domaine de l'erreur médicale.

Deux importantes typologies –entre autres- d'erreurs humaines au travail ont été reprises dans la littérature par [Olszak, 1994, p. 40 et sqq.] qui emprunte la typologie de [Riemer 1976]⁸⁸⁰, relative au domaine de la construction et du bâtiment et celle de [Bosk, 1976]⁸⁸¹, sur l'erreur médicale. L'auteure revient sur ces typologies pour s'en inspirer afin de tenter de comprendre et de cerner le fait « erreur », autrement dit, le fait plausible et inévitable de se tromper en situation réelle de travail.

b) [Riemer 1976] compte 4 catégories d'erreurs susceptibles d'être commises dans la construction : 1) erreur de calcul, (résulte d'un défaut de perception, d'interprétation et de compréhension individuelle) ; 2) communication défectueuse entre acteurs ; 3) erreurs indirectes, découlent des circonstances immédiates entourant un événement de travail ou des circonstances imprévues ... ; 4) les « erreurs naturelles » sont les accidents ou les événements imprévus pour lesquels personne ne peut être considéré responsable, comme une coupure de courant, cité par [Olszak, 1994, p. 42].

c) Bosk, 1979, pour sa part, décompte 4 catégories d'erreurs pouvant être produites en médecine (chirurgie) : 1) les erreurs techniques ; 2) les erreurs de jugement, 3) le non respect de normes et règlements ; 4) le quasi non respect des normes, pendant l'action. Les erreurs de type 1 et 2 peuvent se produire tout en réalisant consciencieusement son travail. 3 et 4 violent les règles professionnelles. d) A titre indicatif, une typologie des erreurs médicales a

⁸⁷⁸ Shachaf, Pnina. *Op, cit*, [2009] p.3

⁸⁷⁹ Olszak, Lydia Pearl. *Op, cit*, 1994, p. 40

⁸⁸⁰ Riemer, J. W. Mistakes at work : The social organization of error in building construction work. *Social problems*, 1976, n°23, p. 255-257 [Cité par Olszak, 1994] ,

⁸⁸¹ Bosk, C. L..*Forgive and remember: Managing medical failure*. Chicago: University of Chicago Press, 1979[Cité par Olszak, 1994]

été réalisée par [Klotz, 1994]⁸⁸², cité par Galam, 2003, p.3]⁸⁸³ qui classent les erreurs : a) erreurs cognitives (1 de diagnostics , 2 d'exécution des décisions ; b) Les erreurs sensori-motrices (Inaptitude physiques , manque d'entraînement...); c) les erreurs d'attitudes (facteurs propres aux médecins et les facteurs circonstanciels (environnement, psychologie, etc...)) »; Plus récemment Galam ajoute « l'erreur, « le reproche », « la faute »[Galam, 2006] ?⁸⁸⁴Notons en outre, que les professionnels en général, et cette attitude est valable pour toutes les professions, essayent de s'arroger le droit de définir ce qu'est une erreur, quand elles se produisent [Olszak, 1994, p. 43-49]. Enfin, Olszak reprenant un concept de la sociologie du travail, applique le concept de *dirty work* (sale boulot), de [Hughes, 1962]⁸⁸⁵ que nous traduirons parfois par « travail ingrat » moins connoté moralement et plus adapté au contexte francophone. Appliquée aux professionnels de l'information, cette expression indique qu'il existe des tâche qu'ils évitent de réaliser ou qu'ils estiment quelles ne sont pas de leur ressort (assurer la maintenance des imprimantes, ou contrôler des publics, par exemple...). Ainsi, le « travail ingrat » participe de l'échec documentaire, puisque, par exemple, si le professionnel indique à l'utilisateur qu'il « n'est pas là pour dépanner l'imprimante », en panne (simple bourrage papier), l'utilisateur n'aura peut-être pas ce qu'il voulait.

d) Typologies générales des causes d'erreurs repérées dans les centres de documentation selon Sutter

On peut encore faire remonter notre concept d'échec documentaire à celui de l'analyse des causes organiques et des dysfonctionnements repérés dans les processus analytiques de la démarche de la qualité, préconisée par [Sutter 2002, p. 242 et *sqq.*]⁸⁸⁶ pour les centres de documentation. Sutter, reprenant en le citant Périgord, classe les cause d'erreurs, que nous

⁸⁸² Klotz, Pierre. L'erreur médicale. Mécanismes et prévention. Paris :Maloine, 1994

⁸⁸³ Galam, Eric, L'erreur médicale. *La revue du praticien-médecine générale*, t. 17, n°626, oct, 2003, p.3

⁸⁸⁴ Galam, Eric. Dédramatiser et travailler nos erreurs. *La revue du praticien-médecine générale*, 2006, t.19 en [ligne] http://www.bichat-larib.com/publications.documents/3364_Erreur-Rdp-Fev05.pdf vérifié le 12 juin 2013

⁸⁸⁵ **Dirty work** : « Hughes, Everett Cherrington (1897-1983) Afin de comprendre la division du travail, Hughes propose de dégager différentes notions que sont : la profession, les métiers, le "sale boulot" (expression *dirty work* créée en 1962 dans *Good People and Dirty Work*, article publié dans *Social Problems*, vol. X, Summer, 1962), la licence et le mandat. Hughes part du principe selon lequel un travail est composé d'activités honorables et moins honorables ; ces dernières sont nommées "sale boulot". Au cours des interactions, les individus chercheront sans cesse à déléguer à d'autres leur part de "sale boulot". Dans un secteur professionnel donné, on pourra dès lors distinguer une profession et des métiers en fonction du degré de "sale boulot" qu'ils contiennent » *Wikipedia* [en ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Everett_Hughes Consulté et vérifié le 15 avril 2013

⁸⁸⁶ Sutter, Eric. *Op, cit*, Paris : ADBS, 2002, p. 242 et *sqq.*

qualifions de causes d'échecs, selon trois catégories « (...) le manque de connaissances » (...), le croire savoir, (...), le manque d'attention (...) » [Sutter, 2002, p. 242]⁸⁸⁷ ou encore le manque de motivation dans la tâche (de répondre) [Mucchielli, 1992, 2012]⁸⁸⁸

5.5. 1. Typologie d'échecs dans l'usage des catalogues et les bases de données : éléments

Tonta avait regroupé les causes d'échec dans l'usage des catalogues selon trois approches différentes :

1) « Les mesures de performances précision/bruit ; 2) les mesures de satisfaction : il y a échec lorsque le document ne correspond pas aux besoins de l'utilisateur ; 3) inexistence de notices : les recherches sont infructueuses lorsqu'elles ne permettent pas d'identifier au moins une notice » [Tonta, 1992],⁸⁸⁹ Ihadjadene, 1999, p. 151]⁸⁹⁰. Toujours selon Ihadjadene, une partie des erreurs observées par des chercheurs anglo-saxons ont été regroupées en 10 catégories principales, qui vont de l'absence d'objet recherché à la mauvaise utilisation et à un choix non pertinent des opérateurs (booléens, troncatures...), aux erreurs d'orthographe, en passant par les erreurs d'utilisation d'index, etc. [Ihadjadene, 1999, p. 152-153]⁸⁹¹.

5.5.2. Aperçu d'études américaines sur les échecs documentaires liés aux interactions documentaires en contexte présentiel ou à distance de renseignement à l'utilisateur

Plusieurs études concernant les performances des services de référence en présentiel des bibliothèques universitaires ou publiques américaines confirment ou suggèrent que les membres des équipes de références⁸⁹², ne fournissent pas d'informations précises, (*accurate*), ou « une haute qualité de service de référence aux usagers » : [Crowley, Childer, 1971]⁸⁹³, [Hernon, McClure, 1987]⁸⁹⁴, [[McClure, Hernon, 1983],⁸⁹⁵ citées par [Olszak, 1994, p. 15-

⁸⁸⁷ Sutter, Eric. *Op, cit*, Paris : ADBS, 2002, p. 242

⁸⁸⁸ Mucchielli, Alex. *Les motivations*. Puf, 1992. 127, p. (Que sais-je ; 1949) Isbn 2-13-044552-7 et éd. 2012

⁸⁸⁹ Tonta, Yasar. Analysis of Search failures in Document Retrieval: Systems: a review. *The Public- Access Computer System Review*, 3 n°1, (1992) p. 4-53.

⁸⁹⁰
⁸⁹¹ Ihadjadene, Madjid. *Op, cit*, 1999, p. 152-153

⁸⁹² Attention : si répondre aux questions des usagers est la **tâche principale** (*core task*) des services de référence américains (cela ne l'est pas de toutes les bibliothèques publiques en France).

⁸⁹³ Crowley, T. , Childer, T. *Information service in public libraries: two studies*. Metuchen NJ:Scarecrow Press, 1971

⁸⁹⁴ Hernon, P. , McClure,C.R.. *Unobtrusive testing and library reference service*.Norwood,NJ. :Ablex, 1987

18]. [Durrance, 1989].⁸⁹⁶ Selon cette étude, qui s'appuie également sur les travaux de [Hernon, Mc Clure, 1986, p. 37-41]⁸⁹⁷ une règle dite « règle des 55 % » stipule que les bibliothécaires des services de références ne répondent réellement qu'à environ 55 % des questions des usagers. Les autres réponses sont ou bien fausses ou bien incomplètes. Cependant, si la méthode qui a aboutie à la « règle des 55% » est critiquée par [Douglas, 1988, p. 94-101]⁸⁹⁸ comme « artefact méthodologique », d'autres études expérimentales, en se fondant sur la « volonté de revenir » (*willingness to return*) ou appelée encore la « *question de suivi* », sont venus la confirmer. [Durrance, 1995, p. 243-265].⁸⁹⁹ « Le fait troublant demeure pas moins que si nous examinons les bibliothèques publiques, universitaires ou spécialisées, ou si nous mesurons le succès de référence par la précision de la réponse ou par la volonté de l'utilisateur de revenir, le taux de réussite de services d'information oscille de 50 à 60 pour cent ». *The troublesome fact remains that whether we examine public, academic or special libraries, or whether we measure reference success by accuracy⁹⁰⁰ of the answer or by willingness of the user to return, the success rate for information service hovers in the 50 to the 60 percent range.* [Ross, Dewdney, 1999, p. 151]⁹⁰¹. Cependant [Douglas, 1988,] met en cause également les modalités intrusives des « *unobtrusive research* » (études ou mesures discrètes) initiées par [Webb, Campbell, Schwartz, et Sechrest, 1966]⁹⁰², car ces études sont réalisées sans l'accord de la personne observée, ce qui posent des questions d'ordre éthiques et déontologiques de respects des personnes. En France, on parlerait d'études « masquées » ou

⁸⁹⁵ McClure, C.R., Hernon, P. Improving the quality of reference service for government publications. *American Library Association*; 1983

⁸⁹⁶ Durrance, J. Reference success: Does the 55 percent rule tell the whole story? *Library Journal*, . 1989. 114(7), 31-36.

⁸⁹⁷ Hernon, Peter, McClure, Charles R.. Unobtrusive Reference testing. The 55 Percent Rule. *Library Journal*, , 15 April, 1986, p. 37-41

⁸⁹⁸ Douglas, Ian. Reducing Failures in Reference Service. *RQ*, Vol. 28, No. 1 (Fall 1988), pp. 94-101
Published by: [American Library Association](http://www.americanlibraryassociation.org) Article Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/25828215> Vérifié le 11 avril 2013

⁸⁹⁹ Durrance, Joan. Factors that influence reference success :What makes Questioners Willing to return
The reference Librarian, 1995, n°49-50, p.243-265

⁹⁰⁰ *Accuracy* (en français: précision) : 1: freedom from mistake or error : [correctness](http://www.merriam-webster.com/dictionary/correctness) 2A : conformity to truth or to a standard or model : [exactness](http://www.merriam-webster.com/dictionary/exactness) B : degree of conformity of a measure to a standard or a true value — compare [precision](http://www.merriam-webster.com/dictionary/precision) 2a [en ligne] <http://www.merriam-webster.com/dictionary/accuracy> Vérifié le 30 mai 2013

⁹⁰¹ Ross, Sheldrick, Catherine, Dewdney, Patricia. Negative closure : Strategies and counter-strategies in the reference transaction . *Reference & User Services Quarterly*; 1999; 38, 2; Research Library p. 151-163

⁹⁰² Webb, E. J.; Campbell, D. T.; Schwartz, R. D. & Sechrest, L. *Unobtrusive Measures*; revised edition. Thousand Oaks: Sage Publications Inc, 2000 [Isbn 0-7619-2011-0](http://www.sagepub.com)

« incognito » [Dargère, 2012]⁹⁰³ Néanmoins, d'autres mesures et d'autres méthodes ont semblé contredire la « règle des 55 % » et ont montré que plus de 90% des transactions de référence ont été jugées complètement ou partiellement réussies [Saxton, Richardson, 2002]⁹⁰⁴ Les résultats contradictoires de ces études démontrent, s'il en était besoin, la difficulté à obtenir un consensus sur le sujet. Les tactiques utilisées par les professionnels américains au cours des transactions de références dans les bibliothèques américaines ont mis au jour, quelques unes des raisons des échecs pour l'utilisateur, par exemple, l'absence par le professionnel de « suivi de la réponse donnée à l'utilisateur en première intention ». L'étude de Ross, Dewdney met en évidence les stratégies de contournement et d'évitements, volontaires ou involontaires, autrement dit de fermeture (*closure*) des interactions informationnelles déployées par les professionnels en présentiel au cours des interactions [Ross, Dewdney, 1999, p.151-163]⁹⁰⁵ En outre, pour certains problèmes résultants de l'entrevue de référence, comme l'interprétation erronée de la question du demandeur par le professionnel, Kemp et Dillon préconisent que les bibliothécaires apprennent à utiliser des techniques d'écoute active et puissent revenir vers l'utilisateur pour obtenir des renseignements supplémentaires si l'entrevue de référence initiale n'a pas été satisfaisante [Kemp, Dillon, 1989, p. 62-71]⁹⁰⁶ Enfin, les questions liées à l'accessibilité (*approachability*) des « territoires du renseignement documentaire » et le comportement même des professionnels répondants peuvent être des obstacles à la communication [Katzner, Swope, 1972, p161-166]⁹⁰⁷ et [RUSA Ad Hoc, 2004]⁹⁰⁸ Durrance avait observé qu'il fallait non seulement porter attention à toute question d'un utilisateur mais surtout, que les membres du personnel s'abstiennent de poser des jugements personnels sur la question de l'utilisateur [Durrance, 1989, p.31-36].⁹⁰⁹ Les services de référence

⁹⁰³ Dargère. Christophe. *L'observation incognito en sociologie : notion théorique, démarche réflexive, approche pratique et exemples concrets*. Paris : l'Harmattan, 2012. 163 p. (Logiques sociales) Isbn 978-2-336-00401-3

⁹⁰⁴ Saxton, M. L., Richardson Jr., J. V. *Understanding Reference Transactions: Transforming an Art into a Science*. Amsterdam, NY: Academic Press, 2002.

⁹⁰⁵ Ross, Sheldrick, Catherine, Dewdney, Patricia. *Op, cit*, 1999; 151-163

⁹⁰⁶ Kemp, J., & Dillon, D. Collaboration and the accuracy imperative: improving reference service now. *RQ*, 1989., 29(1), p. 62-71.

⁹⁰⁷ Katzner, Jeffrey & Mary Jane Swope. The silent majority: Why don't they ask questions. *RQ*, 1972. N° 12, p. 161-66.

⁹⁰⁸ RUSA Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services. Guidelines for behavioral performance of reference and information services professionals. *Reference & User Services Quarterly*, 2004, 44, 14-7.

⁹⁰⁹ Durrance, Joan C. Reference Success: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story. *Library Journal*, 1989, n° 114, p. 31-36

virtuels, e-mail, chat, sont particulièrement propices aux évaluations discrètes, en raison de l'anonymat, de la possibilité de reproduction de transcriptions de chaque transaction et des dispositifs techniques de contrôles (écoutes) et d'enregistrement des interactions. Ward (2004) a analysé 856 transactions de chat de l'Université de l'Illinois : « *Ask a librarian* ». Il en conclut que le service de chat fournit la même qualité de service que les services de référence en face à face. [Ward, 2004, p.53]⁹¹⁰ Les résultats de l'étude de Cassidy menée dans 128 bibliothèques musicales, universitaires au moyen de techniques d'évaluation discrète ont comblé une lacune importante dans la littérature en évaluant chat et e-mail reference. Ces découvertes suggèrent que des réponses plus complètes peuvent être recueillies au moyen du courrier électronique en comparaison de celles des services de référence de chat. Cependant, les services de référence de chat ont été trouvés meilleurs pour faciliter des techniques de référence, comme la négociation des questions et la méthodologie de la recherche bibliographique, moindre dans le service de référence de courrier électronique. [Cassidy, 2007, p.35]. Enfin, en ce qui concerne le service de référence par téléphone, [Paskoff, 1989]⁹¹¹ a évalué 51 bibliothèques d'hôpitaux et des sciences de la santé universitaires. Utilisant des méthodes d'évaluation discrètes, Paskoff a trouvé un « score d'exactitude de (63%) pour les réponses données (Paskoff, 1989, p. 175). Ce taux de référence « a été l'un des plus élevés de toutes les études discrètes du service de référence ». [Paskoff, 1989, citée par Cassidy, 2007, p.11]⁹¹² Nous ne bénéficions pas de telles études de références en France. Au moins, peut-on y constater le fait « échec documentaire ».

5.5. 2. 1. Exemples de relation d'échecs documentaires : en France

a) [Piquet, 2008, p. 82-83] cite le cas d'un lecteur qui a besoin de consulter une revue: «Pour une recherche, j'ai besoin de consulter un numéro de revue <française hebdomadaire> de la fin 2002 ou 2003. 1) J'appelle le journal. A l'accueil téléphonique une jeune fille me répond : « Nous ne gardons pas d'anciens exemplaires, pour les consulter, il faut aller à la BnF ». 2) a) Je prends la ligne C du RER, direction la station Bibliothèque François

⁹¹⁰ Ward, David Measuring the Completeness of Reference Transactions in Online Chats: Results of an Unobtrusive Study *Reference & User Services Quarterly* Vol. 44, No. 1 2004 p. 46-56 Article Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/20864287>

⁹¹¹ Paskoff, B.M. Unobtrusive evaluation of the accuracy of telephone reference services in health sciences libraries. Doctoral dissertation, The Florida State University, 1989

⁹¹² Cassidy R. Sugimoto, Op, cit, 2007. 48 pages [en ligne] <http://ils.unc.edu/MSpapers/3295.pdf>

Mitterrand, où j'ai trouvé ladite BnF. Une dame charmante à qui je fais part de mon souhait me renvoie vers un guichet spécialisé appelé « orientation des lecteurs ». b) Un jeune homme me pose toutes sortes de questions et en conclusion me précise que je dois passer un entretien. Je suis alors admis dans une sorte de cagibi en bois où se tient une jeune fille. c) Je reformule ma demande, ce qui pose problème, car la jeune fille ne sait pas ce qu'est <ce périodique : hebdomadaire Marianne>. Elle cherche en vain sur son ordinateur, puis téléphone à une collègue pour avoir plus de renseignements. Après réflexion et nouvelle consultation de l'écran d'ordinateur, elle m'indique : « Je vais chercher pour savoir s'il est disponible dans une autre bibliothèque, vous ne pourrez pas le consulter ici » et me propose finalement de me rendre à Beaubourg en précisant « du moins, si on peut le consulter à Beaubourg ». 3) Quelques jours plus tard, à un guichet (sic) de renseignements à Beaubourg, une nouvelle jeune fille m'indique que la revue d'il y a trois ou quatre ans n'est pas disponible ici. Elle cherche sur son ordinateur et m'assure que je peux la consulter à la Bibliothèque Sainte Geneviève, où je me rends aussitôt. Là, deux vigiles m'interdisent l'accès au motif que la consultation de livres ne peut se faire qu'après inscription et établissement d'une carte d'entrée. Hélas, les responsables chargés de l'inscription partent avant 18 heures. La bureaucratie a vaincu... ».⁹¹³

b) Voir aussi : « L'exemple à ne pas suivre » à partir d'un témoignage cité par Accart: « Mais savez-vous que sur ce sujet, il y a eu d'excellents articles, qui vous seront fort utiles? » Sauf qu'il [le service personnalisé Caran [Centre d'accueil et de recherche des Archives nationales] a refusé de m'en dire plus (un nom de revue, un nom d'auteur,) sous l'excellent prétexte qu'il me revenait de faire moi-même mes recherches bibliographiques (...) » [Accart, 2008, p. 31].⁹¹⁴

5.5. 3. L'échec du dialogue : une suite d'incompréhensions dans le dialogue mène à l'échec documentaire

Le dialogue informationnel et documentaire a lieu généralement dans un espace et un laps de temps variables dévolus à l'information (bibliothèque, centre de documentation), tandis que la question de l'utilisateur doit être questionnée (en fait en interrogeant, « identifiant » l'utilisateur) et

⁹¹³ Lettre de M. Laborde. Paris, *Marianne*, 4-10 Février 2006, n° 459, p.55. [Citée par Piquet, 2008, *Op. cit.*, p. 82-82 en note de bas de page].

⁹¹⁴ Accart, Jean-Philippe. *Op. cit.*, 2008, p. 31

en éclaircissant son besoin d'information. Des modalités de questionnement doivent permettre au professionnel de cerner l'utilisateur et de connaître ses connaissances sur le sujet. Cependant, le demandeur a des connaissances et des représentations *a priori* et sur la structure et sur les professionnels. « De même, la perception qu'à l'informateur [le professionnel] de son interlocuteur oriente son mode de communication et le niveau de ses réponses » [Sutter, 2002, p. 200]⁹¹⁵. (...) « Enquêter. L'informateur doit être capable de cerner la motivation du demandeur, de savoir rechercher la demande enfouie derrière la requête initiale, bref, de savoir résoudre une énigme (...) » [Sutter, 2002, Ibid.]⁹¹⁶. Malgré la bonne volonté des parties, la conclusion des tours de paroles peuvent rater leur but informationnel et documentaire. Le dialogue risque de ne pas aboutir et de manquer la réponse attendue, la réponse documentaire. « Tel est ce qu'on appellera l'échec du dialogue, par rapport à un projet de communication qui avait été formé mais qui n'est pas rempli ». [Jacques, 1979, p. 335]⁹¹⁷. Il existe des causes volontaires de cet échec. Elles sont évidemment nombreuses et nous en présentons quelques unes. Le dialogue suppose un échange interactionnel et intentionnel. Nous ne parlerons donc pas outre mesure des buts de certains individus déterminés à faire délibérément obstacle au dialogue. Le dialogue vise ici à un partage d'information couplé à une communication avérée de cette information. Même si le dialogue revêt toujours, en le portant implicitement, le sens de se parler à soi-même. Les protagonistes ne parviennent pas à toujours à se comprendre (conditions de sincérité). Le bibliothécaire croit qu'il sait : anticipant la question parce qu'il pense avoir deviné le besoin d'information de l'utilisateur. De son côté l'utilisateur peut chercher à « coller » le professionnel, à le mettre en difficulté volontairement, par une série de questions et de réponses complexes ou techniques. Pour le réduire à quia et le mettre en position défensive. Sans négliger les refus volontaires ou non de répondre [McKenzie, 2002],⁹¹⁸ qui relèvent de tactiques, de stratagèmes ou de stratégies volontaires ou non. Ajoutons, sans pouvoir en finir sur ce point-là, qu'il y a lieu, en outre, de mentionner ici les obstacles à la communication interpersonnelles générés en face à face par le professionnel ou dont il n'a pas toujours conscience, à savoir, l'utilisation de sigles ou d'acronymes, de termes de jargon professionnel ou de termes du lexique

⁹¹⁵ Sutter, Eric. *Op, cit*, 2002, p. 200

⁹¹⁶ Sutter, Eric. *Op, cit*, 2002, *Ibid.*

⁹¹⁷ Jacques, Francis. *Op, cit*, 1979. p. 335

⁹¹⁸ McKenzie, P.J. Communication barriers and information-seeking counterstrategies in accounts of practitioner-patient encounters. *Library & Information Science Research*, 2002. 24 (1),p. 31-47.

bibliothéconomique spécialisé [Balley, 2007, p. 78-81]⁹¹⁹ qui peuvent constituer une entrave importante à la communication, ou des malentendus entre les interactants.

5.5.4. Le paradigme « orienté bibliothécaire » comme source possible d'échec documentaire : aperçus sommaires et exemples

Sont passées très rapidement en revue quelques unes des causes imputables au paradigme « orienté bibliothécaire » [Le Coadic, 2006, p. 110]⁹²⁰ (et/ou au manque de moyens financiers). Sous cette appellation nous faisons allusion trop brièvement à des normes, des règles, des usages, des conventions et des pratiques professionnelles qui ont permis le développement historiquement nécessaire de la bibliothéconomie et des techniques documentaires, davantage tournées vers les professionnels, et qui, en raison de leurs complexités respectives et intrinsèques peuvent être source d'erreurs pour le professionnel lui-même. Quelques exemples :

a) Dans un établissement : le document (ou l'information) sont présents (notice), parce qu'ils sont signalés par le catalogue. Mais le document physique est introuvable, la plupart du temps parce qu'il a été mal rangé, (placé hors de portée ou de vue), soit par l'utilisateur soit par le professionnel. Ou bien il a été volé, (pratique sociale séculaire, qui n'exempte pas les professionnels [Baez, 2008, p.378]⁹²¹ ou politique (destruction, autodafé), [Polastron, 2004]⁹²² ou il est perdu etc....sans qu'on le sache précisément. Un hasard heureux ou un recollement permettront, plus tard, de trancher. Il peut arriver que le document perdu ou volé, parce qu'il figure encore au catalogue soit demandé par un utilisateur si la gestion et le suivi des collections (récolement), ont été négligés.

b) La question des livres stockés par exemple à Paris dans la « réserve » et que le bibliothécaire peut demander à faire rapatrier dans sa bibliothèque mais avec un délai supplémentaire (et donc exige un nouveau déplacement du demandeur), ce qui peut causer un échec si le délai est trop long en regard des contraintes du demandeur (examen à préparer, etc.) ou difficulté de déplacement (départ en voyage...).

⁹¹⁹ Balley, Noëlle. *Op, cit*, 2007, n° 3, p. 78-81

⁹²⁰ Le Coadic, Yves-François . *Op, cit*, 2006, p. 110

⁹²¹ « En 1998, un bibliothécaire français (...) fut condamné a deux ans de suspension pour avoir détruit des livres arabes et musulmans dans une bibliothèque municipale à Paris » [Baez, *Op, cit* 2008, p.378].

⁹²² Polastron, Lucien X. *Livres en feu : histoire de la destruction sans fin des bibliothèques*. Paris :Denoël, 2004, 429 p. Isbn 2-207-25573-5

c) gestion des collections l'oubli documentaire : il s'agit des documents jugés indispensables (par les pairs), et que la structure documentaire n'a pas acquis. On peut parler dans ces cas, d'échec documentaire par défaut ou omission. On les regroupera dans les grandes rubriques de Kantor, tout en y apportant quelques additifs. Les grandes classes de causes d'échec sont : document non acquis, document en prêt, erreurs de la bibliothèque, erreurs du lecteur ». [Lapèlerie, 1994. n. p.]⁹²³ « Pour les monographies, le taux d'échec est globalement supérieur à 40 % (variant en gros de 40,6 à 43,2 %). Ce taux d'échec global signifie qu'en général 40 à 43 lecteurs sur 100 repartent non satisfaits et seulement 57 à 60 sur 100 satisfaits. Pour les périodiques, le taux d'échec moyen semble moins bien établi, mais les études les plus sérieuses arrivent à un taux encore plus élevé que pour les monographies. Quarante-cinq lecteurs sur 100 repartent non satisfaits. C'est donc tout au plus 55 % des lecteurs qui repartent satisfaits ». [Lapèlerie, 1994.Ibid]⁹²⁴. Nous renvoyons aussi bien aux catalogues manuels (papier), et aux catalogues informatisés (Opac), qui ont, quant à eux, privilégié le « silence documentaire » par crainte du trop plein de bruit [Lahary, 2005, p. 29-31].⁹²⁵ [Cazenobe, 2010, p. 244] ⁹²⁶a rappelé les « principaux reproches faits aux catalogues⁹²⁷ ». Mais les catalogues imprimés ont des lacunes et celui de la Bnf les siennes, par exemple : (« anonymes avant 1960, auteurs « oubliés » catégories particulières de documents), qui sont en cours, ou achevés (actes royaux, factums avant 1790) » [Seckel, 2002, p. 469]⁹²⁸ ou des limites documentaires, par exemple : « (...) il n'existe pas de catalogue matière imprimé de la Bibliothèque nationale de France, ce qui explique aussi partiellement les limites de la recherche par sujets avant 1980 » [PrévotEAU, Utard, 2005, p. 356].⁹²⁹ La *Bibliographie nationale française*⁹³⁰, qui est (...) « un produit visant l'exhaustivité » (...) ne dit rien sur des catégories de documents : estampes, littérature grise, publications traitées en recueil » [Pajou,

⁹²³ Lapèlerie, François, *Op. cit.*, 1994, n° 4, p. 55-66

⁹²⁴ Lapèlerie, François, *Op. cit.*, 1994, n° 4, p. 55-66

⁹²⁵ Lahary, Dominique. La conjuration pour des accès thématiques aux catalogues. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, vol, 50, n°4, p.29-31

⁹²⁶ Cazenobe, Adrienne. *Op. cit.*, 2010, p. 244 : « (...) les catalogues décrivent et localisent en majorité des publications éditoriales de types livres, revues, journaux et audiovisuels ; les catalogues ne donnent pas accès aux articles de publications périodiques ; les recherches à partir des catalogues aboutissent trop rarement en raison de la méconnaissance des langages d'indexation matière, les résultats des recherches sont présentés de manière alphabétique et non selon un ordre de pertinence, etc. (...) »

⁹²⁷ Nous faisons ici également l'hypothèse que si c'est « difficile ou complexe » à utiliser ou à en comprendre l'utilisation pour l'utilisateur, cela peut l'être aussi pour des professionnels...

⁹²⁸ Seckel, Raymond-Josué. *Catalogue*. In *Op. cit.*, 2002, p. 467-470

⁹²⁹ PrévotEAU, Marie-Hélène, Utard, Jean-Claude. *Op. cit.*, 2005, p. 356

⁹³⁰ *Bibliographie nationale française* : <http://bibliographienationale.bnf.fr/> Consulté le 10 janvier 2013

Cantié, 2011, p. 71].⁹³¹ Il arrive en outre que des erreurs d'intercalation* de fiches papier surviennent. Ces erreurs peuvent être dues à la fois à la complexité des normes⁹³² de classements différentes pour chaque type de catalogues (Auteurs, titres, matières), et/ou à la fois à l'inattention du professionnel dans le processus d'intercalation des fiches. Dans ces catalogues, l'absence ou des déficiences du système des renvois d'orientation de type : « Voir Voir aussi... », peut-être cause de non réponse. On peut encore observer que le fait de considérer qu'au-delà de trois auteurs, une monographie devient anonyme [Pierrot, 1960, p. 367-373]⁹³³ par excès d'auteurs constitue un risque de ne pas pouvoir retrouver l'ensemble des collaborateurs d'une monographie. Mais ces problèmes bibliothéconomiques sont devenus rares avec l'informatisation. Cependant, l'utilisation de certains catalogues relève de l'expertise. Ainsi le catalogue alphabétique des titres des publications périodiques. Ce catalogue est « un catalogue par titre de publications périodiques classées dans l'ordre alphabétique des mots du titre (à l'exclusion des article)... C'est un catalogue particulièrement complexe car les notices comportent un état de collection qui est d'une lecture parfois difficile car l'écriture en est codée : par exemple, 1975-... signifie que le titre est présent depuis sa parution en 1975 jusqu'à aujourd'hui, tandis que la notation 1975-1980 n°3-... signifie que le titre se trouve dans les collections depuis 1975 jusqu'au n° 3 de l'année 1980 puis que l'abonnement ou la parution a été interrompu en 1983. Les mentions de lacunes (lac.), c'est-à-dire de numéros manquants, de renvois à une notice portant un autre titre car la publication a changé de titre ajoutent encore à la lourdeur du catalogue. Enfin les catalogues des titres de périodiques ne comportent pas de notices de dépouillement des articles de périodique, la recherche est donc strictement limitée au titre et ses résultats dépendent de l'exactitude de l'état des collections » [Cazenobe, 2010, p.211].⁹³⁴ Palluault, rappelle en outre que l'« (...) enquête sur les fonds patrimoniaux des bibliothèques territoriales lancée en 2004 (...) a montré qu'un tiers des collections, tous supports confondus, n'avait fait l'objet d'aucun traitement initial, et qu'un peu moins de la moitié n'était pas catalogué » [Palluault, 2012, p. 117].⁹³⁵ Evoquons encore, les problématiques du catalogage matière et les variables et les

⁹³¹ Pajou, Jean-Charles, Cantié, Philippe. Deux siècles de bibliographie. In *Bibliothèque(s)*, n°57, juillet 2011, p. 70-72

⁹³² Norme AFNOR Z 44-080 de février 1986, par exemple

⁹³³ Pierrot, Roger. Le catalogage des anonymes et des ouvrages classés au titre. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1960, n° ?, p. 367-373

⁹³⁴ Cazenobe, Adrienne. *Op. cit.*, 2010, p. 211

⁹³⁵ Palluault, Florent. Décrire et signaler des documents patrimoniaux : documents, enjeux, formats, perspectives.

variations d'indexation matière des documents par des catalogueurs différents spécialistes ou on non des domaines d'indexation, [Bertrand, 1994, p.53-71]⁹³⁶ ; mais en « l'absence d'indexation matière, on perd plus de 35% des références répondant à une recherche simple par mots clés sur les notices. » [Gross, Taylor, 2005, [trad. Menon, 2006 ?].⁹³⁷ Terminons sur ce point, en donnant la parole à un bibliothécaire-philosophe, (témoignage « bibliothécaire *versus* bibliothécaires »), *expert* dans le renseignement au public dans le domaine de la philosophie : « Pendant des décennies, telle bibliothèque nationale de notre connaissance avait pourtant « réglé » la question du « catalogage matières » des ouvrages de philosophie, en les répartissant selon la langue dans laquelle ils étaient rédigés. Il semblait aller de soi, par exemple, que la possession de quelques certificats de licence en littérature allemande suffisait un catalogueur pour appréhender le contenu d'un texte de/sur Hegel. Ainsi n'y faisait-il pas bon remarquer que, par exemple, un ouvrage sur « Heidegger et la métaphysique » exigeait un signalement un peu plus élaboré que la vedette matière : « ontologie » sans renvoi très précis. (...). Rue de Richelieu, au sous sol, on voyait des chercheurs graves, diplômés et décorés s'esclaffer à mi-voix sur les bourdes du catalogue matières, comme s'ils se partageaient des historiettes graveleuses. Quelques étages plus haut, les catalogueurs tournaient, eux, en ridicule les mots-matières québécois de la bibliothèque Laval » [Piquet, 2008, p. 130-131]⁹³⁸

In Coq, Dominique (dir.). *Op, cit*, 2012, p. 117-130

⁹³⁶ Bertrand, Annick, Compréhension et catégorisation dans l'indexation des documents. *Cahiers du LCPE. Linguistique et ergonomie*.1994, n°1, p. 53-71

⁹³⁷ Gross, Tina & Taylor, Arlene. "What have we got to lose? The Effect of Controlled Vocabulary on Keyword Searching Results". *College & Research Libraries*,

66(3): May 2005, pp. 212-230 Cité par Menon, Bruno, In *Apologie de l'indexation matière*,2006 ? p. 19 [en ligne] http://www.unige.ch/biblio/sinformer/conferences/091016_menon.pdf vérifié le 10 juin 2013

⁹³⁸ Piquet, Michel. *Op, cit*, 2008, p.130-131

Chapitre 6: études empiriques échecs documentaires: étude quantitative

Résumé du chapitre 6

Dans ce chapitre, nous relatons notre première enquête de nature quantitative, qui vise à comprendre et à comparer de l'extérieur et de l'intérieur des pratiques individuelles de professionnels qui renseignent des usagers, agissant en situation au sein de collectifs (restreints ou non), de travail. Ce volet est extrait d'analyses statistiques d'un questionnaire fermé, soumis après la passation de chaque entretien semi-directif. 57 (cinquante sept), questionnaires ont été réalisés. Ce questionnaire a été proposé à toutes les catégories de professionnels, indépendamment du grade ou des fonctions exercées, répondant aux questions du public de 16 structures documentaires (BM, BU, établissements spécialisés, CDI). Parmi les résultats obtenus, nous mettons en évidence, par exemple, certains aspects méconnus tels que le genre, le secteur d'activité professionnelle, l'expertise, etc.,... Ainsi, près de 50 % (48,94%), des personnes ont déclaré que les interrelations de personne à personne les mettaient en difficulté. Les femmes (58,82%) ont davantage déclaré que les hommes (23,08%) leurs difficultés dans leurs interactions avec l'utilisateur. En outre, nous mettons en évidence que, lorsqu'ils doivent répondre aux questions du public, des domaines de connaissances, tels le droit, l'économie et la médecine sont réputés plus difficiles à investiguer pour les professionnels.

Nb. : Nous avons combiné approches quantitatives et approches qualitatives en deux volets, pas toujours dans l'ordre traditionnellement requis par les règles académiques et méthodologiques [Ranjard, 2012, p. 35-39].⁹³⁹

⁹³⁹ Ranjard, Sophie. *Op. cit.*, 2012, p.35-39

6.1. Méthodologie de l'étude quantitative

Notre échantillon est dit *raisonné*, parce qu'il n'est pas aléatoire, avec un plan de sondage. Dans le monde anglo-saxon, il est aussi appelé échantillon « bien choisi » (*convenient sample*), [Kalton, 1983].⁹⁴⁰ Il est « raisonné » parce que nous avons choisi, autrement dit, cherché à varier les types de lieux, les types de professionnels pour espérer obtenir la plus grande variété possible de cas. [Firdion, 2010, p. 71-92]⁹⁴¹. Sa faiblesse numérique constitutive empêche bien sûr qu'il soit représentatif, comme de tirer des conclusions générales et définitives. Notre campagne d'enquête et d'entretiens a débuté en Avril 2010 (service *Bibliosésame* de la Bpi), elle s'est achevée en avril 2012 (BU Paris 8). Le choix du terrain d'enquête, l'Ile de France s'imposait, en raison de la proximité immédiate de nos lieux de travail et de domicile et de la forte concentration des établissements documentaires. Une soixantaine d'entretiens ont été réalisés avec des personnels volontaires et enregistrés par nos soins dans 16 (seize), structures différentes (Bibliothèques municipales, bibliothèque universitaires et spécialisées, bibliothèques de la ville de Paris et de (seulement) deux centres de documentation relevant du seul secteur public. **(Voir liste complète et détaillée des établissements en Annexe I)**. Ces établissements documentaires recouvrent pour partie les catégorisations classiques en matière d'établissements documentaires recevant du public, de collections et de populations desservies: petits, moyens, et grands établissements. Nous avons cessé nos entretiens dès lors que nous avons eu la confirmation que de nouveaux entretiens ne nous apporteraient pas plus d'informations nouvelles que les précédents nous avaient déjà révélées. Lorsque cela nous a été possible, (faute de temps disponible et à cause des inévitables lourdeurs administratives ou encore à cause d'absences de réponses à nos demandes d'entretiens des responsables d'établissements contactés), nous avons mené deux observations participantes d'une dizaine de jour chacune, la première au sein du service *Bibliosésame* (BPI) en avril 2010 et la seconde au sein de la BSI en juin 2011. Nous y avons interrogé ceux des professionnels qui le souhaitaient, et parmi ceux-ci, des personnels du service en ligne de questions réponses *Bibliosésame.org* de la BPI (Paris), de la Bibliothèque

⁹⁴⁰ Graham, Kalton. Introduction to Survey sampling. *Series :Quantitative Applications in the Social Sciences*, 1983, n°07-035 Isbn 0-8039-2126-8

⁹⁴¹ Firdion, Jean-Marie. Construire un échantillon. In Paugam, Serge. (Ed.) *L'enquête sociologique*,(Quadrige) , Paris : PUF, 2010 p.71-92.

des sciences et de l'industrie (BSI), cité de la Santé (Paris) et de son service spécialisé en ligne *Questions-Santé*. La plupart des entretiens ont été réalisés en face à face et enregistrés ; la majorité à l'abri des regards, et quelques uns (une dizaine en situation d'accueil du public avec le consentement des professionnels concernés. 57 questionnaires ont été dépouillés. Tous ces résultats ont été strictement anonymisés. Les données relatives à l'évaluation des taux d'échec documentaire brut, s'ils ont été évalués, ne seront pas communiqués afin qu'ils ne puissent être utilisés pour autre chose que le but que nous nous sommes proposé : une recherche universitaire.

6.1.1. L'enquête quantitative : « *Enquête échec documentaire 2012* » : introduction

Un questionnaire papier auto-administré que nous avons intitulé *a posteriori*: « ***Enquête échec documentaire 2012*** » était proposé aux personnes qui venaient d'être interviewées sur leur lieu de travail. Malgré de nombreuses interrogations, le choix des questions d'enquête ne nous a pas (ou n'a pas toujours) paru judicieux au fur et à mesure de la progression de notre recherche d'information sur la recherche d'information. Le questionnaire avait été testé en avril 2010 sur et avec des bibliothécaires de la BPI (Paris). Quantitatif, notre questionnaire contient des questions qualitatives. Christophe Evans, sociologue au service *Etudes et recherches* de la Bpi avait heureusement bien voulu nous faire part, par correspondance, (mail du 28 mai 2010) de ses remarques méthodologiques. Des modifications importantes ont été apportées à notre questionnaire, notamment sur les suggestions de Christophe Evans et d'Anne Gouhran, bibliothécaire (BPI), que nous remercions vivement tous deux ici. Enfin, le traitement statistique des données recueillies par l'enquête quantitative intitulée : « ***Enquête échec documentaire 2012*** » a été réalisé par Jean-Marie Firdion, sociologue. Les analyses et les interprétations sont conduites pas nos soins. La base de données d'enquête a été réalisée avec le tableur Excel. Les statistiques sont traitées avec le logiciel d'analyse de données empiriques SAS (*SAS Institute*⁹⁴²).

⁹⁴²

SAS Institute : <http://www.sas.com/offices/europe/france/> Consulté le 28 août 2012

6.2. Analyses et résultats

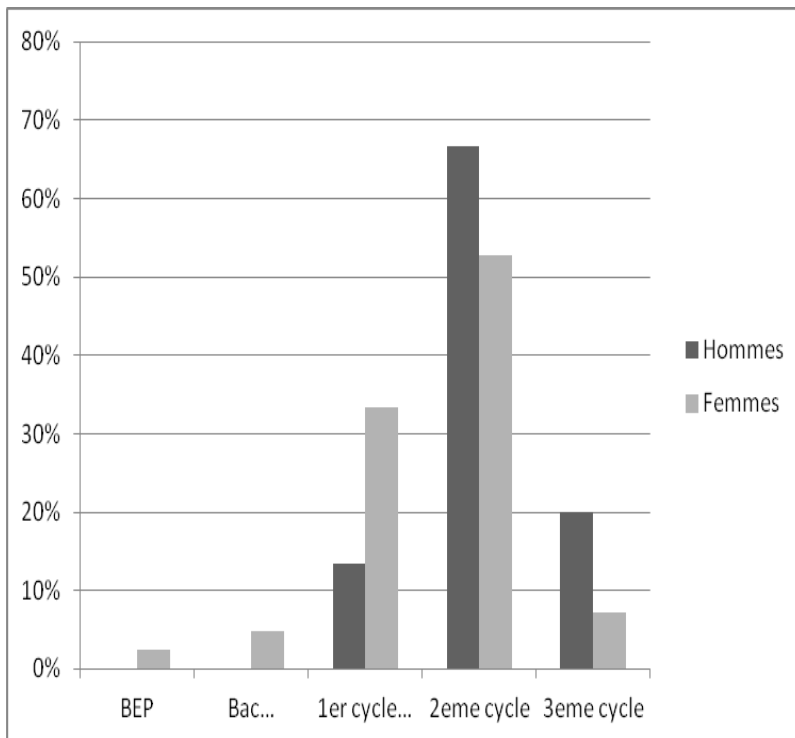
Ce sont les résultats et les analyses de cette étude que nous présentons dans cette section. Nous ne faisons pas le départ entre ceux des professionnels qui répondent au public en face à face et ceux des professionnels qui répondent lors d'interactions e-informationnelles, (service de questions réponses, de type *Bibliosésame.org*). Cependant, la plupart des répondants des services de questions réponses que nous avons interrogés font aussi du service au public en face à face et nous avons tenu compte de leurs réponses faites en présentiel. Nous commentons plus volontiers les résultats les plus significatifs pour nous et ceux mis en gras. Nous donnons la variable commentée sous la forme **A1**, **C3_1**, **C3_2**, etc., telles qu'elles apparaissent dans le tableau de « *Distribution de variables* ».

En **annexe 3**, un guide de lecture, intitulé *Guide de lecture de l'enquête « Échec documentaire 2012 »*, accompagne notre enquête pour en faciliter la compréhension. En **Annexe 3.1.**, figure le *Dictionnaire des variables de l'enquête « Échec documentaire 2012 »* et en **Annexe 3.2.** la distribution des variables de l'enquête quantitative « *Enquête échec documentaire 2012* ».

6.2.1: Caractéristiques sociodémographiques

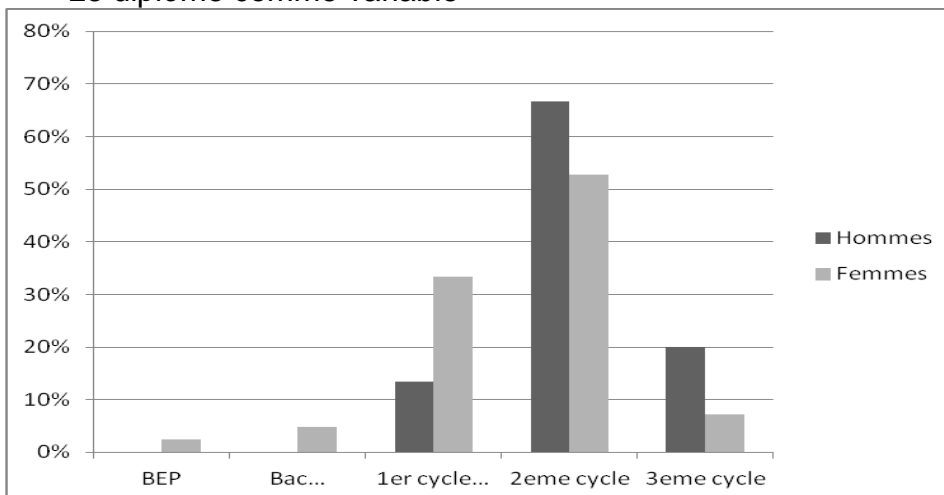
Age : l'âge moyen des enquêtés est de : 41 ans. Celui des hommes est de : 40,2 ans. Celui des femmes est de 41, 5 ans.

Sexe : dans l'ensemble du groupe enquêté, il y a 26,32% d'hommes et 73,68% de femmes.



Graphique 1 : Répartition selon le genre (ensemble de l'échantillon et parmi les experts)

Le diplôme comme variable

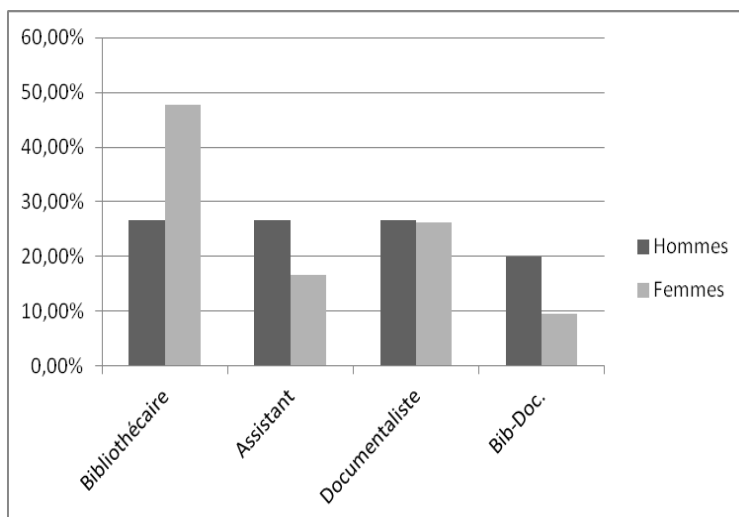


Graphique 2 : Niveau de diplôme selon le genre

A3 : Les femmes sont un peu moins diplômées que les hommes. Est-ce que le fait d'être moins diplômées les met davantage que les hommes en difficulté pour répondre? (Les hommes sont davantage diplômés 2^e et 3^e cycles). Tout au plus, pouvons-nous suspecter un effet de diplômes. 76, 92% des experts ont un diplôme de 2^e cycle et 23, 08% d'entre eux un diplôme de 3^e cycle.

Le statut professionnel (B1)

Il y a 42,11% de bibliothécaires et 26,32 % de documentalistes. C'est dans ces deux catégories que l'on rencontre les pourcentages les plus élevés d'experts. (Cf. *infra*). Les femmes sont bibliothécaires à 47, 62% et les hommes à 26, 67%.

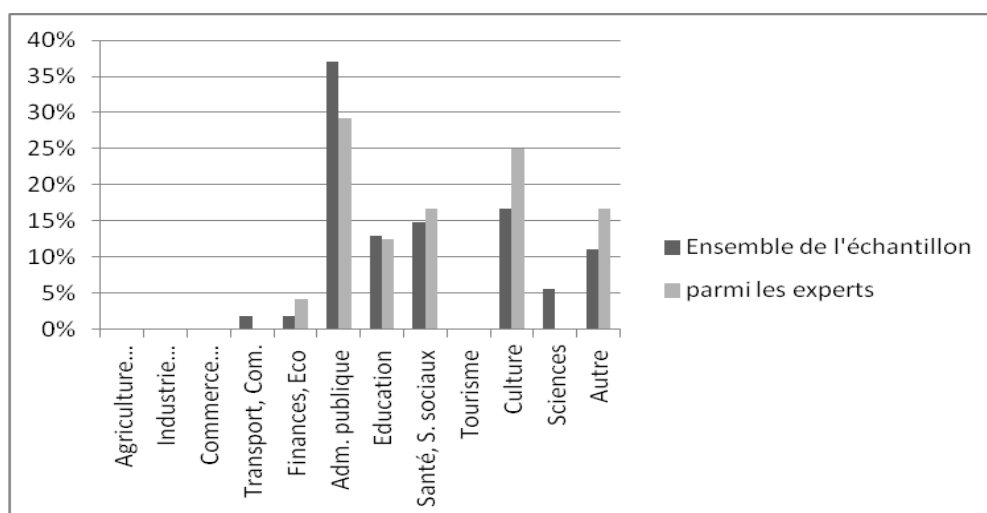


Graphique 3 : Répartition du statut professionnel selon le genre

N.b. :B1_4 « Autre, précisez » : Bien que lors des demandes d'entretiens nous spécifiions par écrit que ceux-ci devaient avoir lieu avec des personnels sans distinction de grades ou de fonction, nous constatons ici l'absence des employés (catégorie C, des vacataires, etc..) dont au moins 3 d'entre eux ont pourtant été interrogés par nous (cette information apparaît au cours de l'entretien qualitatif). Or nous savons que ces personnels font aussi du renseignement au public. Notre objectif a-t-il été bien relayé, voire bien compris, cette catégorie ne s'est-elle pas auto-exclue (par souci de distinction?) en ne cochant pas la *bonne case*?

Secteur d'activité professionnelle (B2)

Nos enquêtés travaillent dans tous les secteurs d'activités mentionnés sur le questionnaire d'enquête, à l'exception des secteurs de l'agriculture, du commerce, de l'industrie, du tourisme. Ce qui indique une des faiblesses de notre champ d'investigation : la sous représentation des centres de documentation. Cependant, nous savons que beaucoup de documentalistes, pour des raisons diverses, travaillent en bibliothèques, publiques ou spécialisées et privées. Il semble que le diplôme fonctionne comme un facteur social discriminant, plus on possède de diplômes et moins on n'a de difficulté à répondre (mener l'interaction documentaire à son but documentaire).



Graphique 4 : Secteur d'activité professionnelle (ensemble de l'échantillon et parmi les experts)

L'interaction documentaire en contexte de travail face au public: un exercice professionnel situé difficile pour un professionnel sur deux (D3_6)

Près de 50 % (48,94%), des personnes ont déclaré que les interrelations de personne à personne les mettaient en difficulté. Ce qui est relativement important, et donne une indication quant à la complexité de mener à bien une interaction informationnelle à visée documentaire. Pour le professionnel, relier la question de l'utilisateur avec des univers de savoir correspondants et répondants est une fonction cognitive complexe et hétérogène soumise également à des effets de genre. La variabilité des contextes structure l'interaction et impose sa dynamique.

6.2.2. Genre et échecs documentaires

Les femmes (58,82%) ont davantage déclaré que les hommes (23,08%) leurs difficultés dans leurs interactions avec l'utilisateur, et l'écart est assez significatif au seuil de 5%. Mais ces données sont difficiles à interpréter.

On peut supposer que les femmes attachent une plus grande importance à l'écoute et à la qualité de la relation, dont la visée pour elles est, reste *strictement* avant tout professionnelle et documentaire. Ce que confirment nos entretiens semi-directifs : en effet, si l'utilisateur devient ou est familier, l'interaction documentaire peut ne pas aboutir ou être « expédiée » *sine die* (échec documentaire) par des femmes. L'irruption de l'utilisateur dans l'espace personnel des femmes (« Les territoires du moi », [Goffman, 1979, p. 43-72],⁹⁴³ en service public est plus contrôlé par celles-ci, qui restent davantage sur leur qui vive.

Les hommes semblent moins dans l'affect et comme plus distanciés dans les relations de personne à personne. Mais nous devons nuancer, puisqu'en **D3_9**, le comportement de l'utilisateur est considéré comme une « difficulté » par les femmes, pour seulement 32, 55% d'entre elles alors qu'il est de 46,15% pour les hommes. **D3_6 et D3_9** : Selon nous, il n'y a pas de contradiction entre les deux questions : si les femmes citent plus fréquemment que les hommes la difficulté liée à l'interaction humaine lors du traitement de la demande de recherche documentaire **D3_6** (l'effet de genre est largement significatif au seuil de 5% puisque le risque de se tromper en affirmant un tel effet est de seulement 2,83%), nous ne pouvons rien dire par contre d'un effet de genre sur le fait de citer le comportement de l'utilisateur **D3_9** puisque ce n'est pas significatif au seuil de 10%. (Une autre question serait utile pour pousser la recherche plus loin). Néanmoins, il est possible que par « comportement », ce soient les attitudes des publics (absence de salutations et de reconnaissance professionnelle qui soient ici pointées par les enquêtés. Même si les femmes citent moins fréquemment cet item que les hommes, mais comme ce résultat n'est pas significatif, nous ne pouvons pas émettre de commentaire puisque les fréquences sont jugées trop proches par le logiciel statistique, compte tenu de la taille de notre échantillon (ce qui veut dire que nous aurions pu avoir l'inverse, si nous avions sollicité d'autres répondants ou si les 8 femmes qui n'ont pas répondu à cette question avaient déclaré « OUI », car alors, on aurait eu 45,24% des femmes citant cet item – au lieu de 32,35% – contre toujours 46,15%

⁹⁴³ Goffman, Erving. *Op, cit*, 1979, p.43-72

des hommes, c'est-à-dire des chiffres quasi identiques). Par ailleurs, dans le cas de la **D3_9** (contrairement à la **D3_6**) il pourrait y avoir un effet de l'expertise puisque les experts ne sont que 23,81% à citer le comportement de l'utilisateur comme difficulté (versus 46,15% pour les non-experts) et cet effet approche le seuil de significativité de 10% (le risque de se tromper – que nous n'avons pas indiqué sur le tableau – est ici de 11,30%).

« Lorsque vous n'avez pas répondu, quelle pratique avez-vous ? » (**D_4**) et « Recours à un réseau ? » (**D4_3**).

Autres effets de genre plus tangibles: Les femmes (63, 64%), ont davantage que les hommes (30,77%), recourt à un réseau, (recherche d'aide), lorsqu'elles ne savent pas ou ne peuvent pas répondre. Cela veut-il dire que les femmes sont plus enclines que les hommes à des pratiques sociales de travail collaboratives ? Qu'elles font preuve d'une plus grande qualité de service ? Qu'elles n'hésitent pas à s'assurer auprès d'une autre entité de la qualité de leurs réponses ? Qu'elles osent, davantage que les hommes exprimer leur difficulté et qu'elles veulent, davantage que les hommes, chercher à les résoudre pour le bénéfice d'un tiers? C'est ce que pourrait laisser entendre ces résultats. Par ailleurs, **D4_4**, 72,73% d'entre elles déclarent énoncer à l'utilisateur l'échec, davantage que les hommes (46,15%).

6.2.3 Expertise et échecs documentaires

Nous avons tenté une hypothèse « experts et non experts » professionnels dans la recherche d'information. Sont considérés ici « experts » ceux des professionnels (hommes ou femmes) ayant un diplôme supérieur ou égal à 8 (2^e et 3^e cycles universitaires) et (**C2**), un temps d'exercice professionnel supérieur ou égal à 5 années.

C2	<1 an	1 à 5 ans	>5 ans et < 10 ans	≥10 ans
ensemble	1.75%	26.32%	22.81%	49.12%
hommes	0.00%	33.33%	26.67%	40.00%
femmes	2.38%	23.81%	21.43%	52.38%

Temps d'exercice : hommes et femmes

Il est normal, nous l'avons dit, que nos résultats soient significatifs. (Notons que nous n'avons pas tenu compte de la possession ou non de diplômes professionnels *stricto sensu*, compte

tenu de la variabilité des modes d'accès à ces professions). Les « non experts » représentent 65,38 des hommes et représentent 34,62% des experts de notre échantillon (alors qu'ils ne totalisent que 26,32% de l'échantillon, c'est-à-dire que 60% d'entre eux sont « experts »). Les femmes représentent 34,62% de non experts et 65,38% des experts de notre échantillon (comme les femmes constituent 73,68% de l'échantillon, elles ne sont que 40,48% à être classées dans la catégorie « experts »). On note des différences par rapport aux groupes d'experts/non experts dans les domaines de recherche principaux (C3). Les bibliothécaires sont experts auto-déclarés à 53,85% et les documentalistes le sont à 30,77%. Les experts sont bien moins souvent présents à répondre dans les domaines de la littérature (15,38%), et les autres domaines arts, éducation, discographie,... (3,85%). Les experts sont encore davantage présents à répondre dans les sciences, les techniques. On retrouve ici la dichotomie bien connue, mais toute proportion gardée, sciences dures/sciences molles. [Voir Benrubi, 2008]⁹⁴⁴. Est-ce à dire que les professionnels se sentent, se disent moins experts dès lors qu'ils répondent dans les domaines littéraires (fictions, romans) ? considérés *a priori* par eux comme domaines plus « abordables » ? En tout cas, l'expertise est moins revendiquée dans le domaine de la littérature (ce qui ne veut pas dire que cette expertise n'a pas lieu d'être, qu'elle n'existe pas ou qu'elle n'est pas pratiquée). Ceux qui déclarent répondre dans tous les domaines peuvent-ils revendiquer une expertise quelque part ?

6.2.4. Dispositifs utilisés

Les outils professionnels utilisés pour la recherche d'information (C_4 et C_5)

C5_1 Usages des bases de données : Résultat du tableau croisé avec le niveau de diplôme.

	BEP jusqu'à 1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle
OUI	78,95%	87,50%	100,00%
non	21,05%	12,50%	0,00%

On constate que la proportion de personnes ayant recours aux bases de données **augmente** avec le niveau de diplôme (de 79% à 100% !).

L'usage des catalogues informatisés ou non et des bases de données est plébiscité par

⁹⁴⁴ Benrubi, David-Jonathan. Que lisent les bibliothécaires ? l'approche par genres : le primat du roman sur les cultures spécialisées, p. 38 *et sqq.* In Benrubi, David-Jonathan . *Op, cit*, Mémoire d'étude. Villeurbanne :Enssib, 2006, 112 p.

l'ensemble de la population étudiée. On note l'usage prioritaire des catalogues (informatisés ou non), ce qui démontre (en tout cas pour les établissements que nous avons visités), que c'est la collection de documents de l'établissement qui est encore prioritairement interrogée en 2012. Cependant, les experts (96,15%), utilisent davantage les bases de données que les non experts (77,42%), en fonction des questions. Les experts connaissent et savent distinguer les sources d'information structurées, spécifiques et recourir à celles-ci, en tant que de besoin. Nous interprétons également l'écart entre experts et non experts en ce que tous ne disposent pas d'accès à des bases de données (accès payant ou non), mais aussi en tenant compte du fait, confirmé par nos entretiens qualitatifs, qu'un manque d'intérêt, de maîtrise des dispositifs techniques ou encore un manque de formation à ces outils (parfois les trois « manques cognitifs»), est possible. L'expert révèle ici, par l'usage et par son recours régulier aux bases de données, réputées de maniement plus difficile, un effet de *distinction* professionnelle. L'écart est significatif, au seuil de 5%.

Usages des moteurs_de_recherche généralistes : Résultat du tableau croisé avec le niveau de diplôme (C5_4)

	BEP jusqu'à 1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle
OUI	100,00%	93,75%	83,33%
non	0,00%	6,25%	16,67%

On observe que la proportion de personnes ayant recours aux moteurs de recherche généralistes **diminue** avec le niveau de diplôme (de 100% à 83% !). L'expert, quant à lui, montre qu'il fait des *choix cognitifs* et *instrumentaux* par l'usage des outils, qu'il discerne davantage, que les non experts, (effet de *distinction* professionnelle ?). Par ailleurs, nous retrouvons ces effets de « manque » des non experts dans le maniement des outils informatiques, par leur recours massif (100%) aux moteurs de recherche généralistes, contre 88,46% pour les experts qui utilisent un peu moins ces mêmes moteurs de recherche généralistes. La raison généralement invoqué en entretien par les professionnels (non experts) de cet état de fait est l'aspect « contre intuitif » des modalités de recherche dans les bases de données. Est-ce ici la marque d'un manque d'assurance, de motivation ou de formation pratique informationnelle et documentaire ? Ou le résultat d'une pratique émergente chez les professionnels, qui se tournent toujours davantage, en raison de leur facilité d'utilisation, vers l'usage des moteurs de recherche généraliste.

Outils professionnels sur support papier utilisés pour la recherche d'information (C4)

			18-34 ans	35-49 ans	59-68 ans
C4_2	Catalogues	1. Oui	34.78%	41.18%	81.25% **
C4_4	Dossiers doc.	1. Oui	30.43%	47.06%	68.75% *

Outils informatiques utilisés pour la recherche d'information (C5)

			18-34 ans	35-49 ans	59-68 ans
C5_1	Bases	1. Oui	69.57%	94.44%	100% **
C5_4	Moteurs gén.	1. Oui	95.65	94.44	93.75 ns
C5_6	Agents intelligents	1. Oui	0%	0%	12.50% *
C5_7	Flux RSS	1. Oui	47.83%	22.22%	6.25% **

C6 (Outils d'indexation) : les experts utilisent davantage les plans de classement et les thésaurus, que les non experts. Mais les non experts usent davantage de la *Dewey* que les experts, ce qui peu paraître surprenant, mais nous n'en savons pas la raison. Peut-être, la *Dewey* est-elle davantage utilisée par les non experts comme signalétique (aide au repérage spatial documentaire dans les collections?).

C6. Outils d'indexation

			18-34 ans	35-49 ans	59-68 ans
C6_5	Thésaurus	1. Oui	30.43%	23.53%	62.50% **

6.2.5. L'effet de l'âge

Ne figurent ci-dessous que les questions pour lesquelles il y a un effet d'âge significatif et la question C5_4 pour laquelle l'hypothèse de lien avec l'âge a été réfutée puisqu'il n'y a pas de différence significative selon la classe d'âge. Pour ces tests, nous avons utilisé l'âge renseigné par 53 répondants et l'âge imputé pour les 4 personnes n'ayant pas fourni d'âge (modèle

d'imputation développé à partir des 53 répondants), de façon à ne pas trop perdre en puissance statistique sur un échantillon de faible taille. L'effet d'âge peut être dû à un effet de génération ou à un effet d'expérience, selon le contexte et la modalité en question. Il y a un effet d'âge significatif pour **C5_1** (bases) avec davantage d'usage par les plus âgés (**), **C5_7** (flux RSS) avec davantage d'usage chez les plus jeunes (**) et **C5_6** (agents intelligents), davantage d'usage chez les plus âgés (*) ; par contre pas d'effet significatif pour C5_4 et toutes les autres modalités.

Pour les variables **C4_** nous avons trouvé un effet significatif pour **C4_2** (catalogues) davantage d'usage chez les plus âgés (**) et **C4_4** (dossiers doc.) davantage d'usage chez les plus jeunes (*).

Pour les variables **C6**, il n'y a d'effet significatif de l'âge que pour **C6_5** (Thesaurus) avec davantage d'usage pour les plus âgés (**), par contre pas d'effet d'âge pour **D1** et **D1_1**.

D3

Difficultés rencontrées			18-34 ans	35-49 ans	59-68 ans
D3_4	Comprendre la question	1. Oui	63.16%	64.29%	28.57% *

Enfin, il y a un effet d'âge pour **D3_4** (comprendre la question), avec davantage de réponses positives chez les plus jeunes (*), les autres variables **D3** et **D4** n'ayant aucun effet significatif de l'âge.

6.2.5.1. L'effet du domaine

Domaines couverts par la question (D1, D1_2)

Les domaines couverts par la question sont-ils source d'échec ? En première approche, pour les hommes et pour les femmes, les domaines des sciences humaines et sociales (**SHS** : Sciences humaines et sociales), font quasi jeu égal avec les domaines scientifiques et techniques, sauf pour les femmes dans le domaine des techniques (12,90%). Mais, le **domaine médical** leur est d'appréhension plus délicate (25,81%). Contre toute attente, ce sont 15,38 % des hommes

et 3, 23% des femmes qui déclarent qu'il leur est difficile de répondre à des questions de nature économique. Nos entretiens qualitatifs nous indiquaient que le droit était une cause de difficulté majeure (en fait, la navigation dans les bases de données juridiques). 15,38% des hommes et 25,81% des femmes déclarent pourtant le domaine médical comme domaine difficile ; 35,00% des experts déclarent le domaine médical comme difficile pour eux, quand les non experts sont 12,50 %. On remarquera que les questions qui relèvent du domaine politique (D1_2_3), ne soulèvent aucune difficulté, tant pour les hommes et les femmes, que pour les experts et les non experts (0 réponse). Est-ce l'effet de réserve des fonctionnaires ? Ou bien peut-on conjecturer que les débats politiques et médiatiques en cours sont bien couverts par les média et les publications récentes ?

6.2.6 Difficultés rencontrées

Difficultés rencontrées : ne pas pouvoir/savoir répondre (D1)

D1		H	F	all	N-e	e	
D1	ne pas pouvoir /Savoir répondre	1. Oui	86.67	82.93	83.93	83.87	84.00
D1_1	Nature de la question	1. Factuelle	41.67	37.04	38.46	36.36	41.18
		2	33.33	55.56	48.72	50.00	47.06
		Thématique	25.00	7.41	12.82	13.64	11.76
		3. Factuelle & thémat.					

Si l'on nous passe l'ambiguïté (biais sémantique possible), entre savoir (cause interne : par exemple connaissance) et pouvoir (cause externe : par exemple, cause matérielle), 83,93 des hommes et des femmes interrogés, ont répondu « Oui » à cette question. Plus de 80 % des enquêtés déclarent n'avoir pas su ou pu répondre. Le résultat est sensiblement le même, que l'on soit experts (84,00%), ou non experts (83,87%). Ce qui démontre à la fois une extrême

difficulté épistémique et empirique et une forte intégrité intellectuelle des répondants. Il ne semble pas que la nature de la question **D1_1** (factuelle ou thématique) ajoute un degré de difficulté supplémentaire. Cependant, et n'est-ce pas là un effet dû à l' *info-bésité*, plus vivement ressenti par les experts dans le fait de déclarer (**D3_1**) à 80, 95% d'entre eux contre 61, 54% pour les non experts, leur difficulté à trouver des sources d'information (implicitement ici, fiables). Savoir trouver la bonne source : autre effet de distinction de l'expertise professionnel ? Puisque pour le professionnel le savoir-faire qui passe par la connaissance *a priori*, une connaissance des lieux d'information source et une connaissance *a posteriori*, (maniement) des bases de données. Ainsi, par exemple, l'expert ne se satisfait pas d'une réponse trouvée dans *Wikipédia*. (Ce qui ne veut pas dire qu'il n'utilise pas cette encyclopédie). Résultats que semblent confirmer la **D3_3** relative aux difficultés de repérage des informations. Mais le *distinguo* ne se fait plus experts *versus* non experts (52% *versus* 42% mais la différence n'est pas significative), mais Hommes (69, 23%) et *versus* Femmes (38,24%, la différence est significative au seuil de 10%). On notera que la gestion du temps du professionnel (**D3_8**) pendant l'interaction informationnelle n'est pas mentionnée majoritairement comme une difficulté(43%), résultat qui est infirmé ou modulé par nos entretiens qualitatifs.

« La dernière fois que vous n'avez pas pu ou su répondre : quel était le (s) domaine(s) couvert(s) par la question ? » (D1_2)

L'objectif de notre question est de savoir s'il y a des domaines de connaissances plus difficiles pour le professionnel à appréhender pour pouvoir répondre à l'utilisateur. Ici, nous mesurons, le dernier échec avéré par le professionnel dans un domaine (dernier échec plus *facile*, semble-t-il par hypothèse, à être rappelé au souvenir de l'enquête).

Domaines couverts par la question

D1_2	Domaines couverts par la question		H	F	all	N-e	e
D1_2_1	SHS	1. Oui	23.08	25.81	25.00	25.00	25.00
D1_2_2	Économique	1. Oui	15.38	3.23	6.82	4.17	10.00
D1_2_3	Politique	1. Oui	0	0	0	0	0
D1_2_4	Juridique	1. Oui	7.69	12.90	11.36	12.50	10.00

D1_2_5	Info-media	1. Oui	7.69	0	2.27	4.17	0
D1_2_6	Médical	1. Oui	15.38	25.81	22.73	12.50	35.00*
D1_2_7	Scientifique	1. Oui	23.08	19.35	20.45	25.00	15.00
D1_2_8	Technique	1. Oui	23.08	12.90	15.91	12.50	20.00
D1_2_9	Littérature	1. Oui	15.38	3.23	6.82	8.33	5.00
D1_2_10	Autre	1. Oui	7.69	16.13	13.64	12.50	15.00
D2	un exemple	1. Oui	23.08	55.88*	46.81	42.31	52.38

De quoi le dernier échec (réponse non aboutie selon le jugement du seul professionnel), constaté est-il révélateur ? Cette question, **(D1_2)**, redondante, articulée avec **D1** (ne pas savoir/pouvoir répondre), vient confirmer l' « échec documentaire ». Mais nous tentons ici de savoir si ce sont les domaines du savoir (et donc le savoir de l'enquêté qui est en cause). Nous retrouvons le **domaine médical (D1_2_6)** mais comme principal source d'échec pour les experts (35, 00%), contre 12, 50% pour les non experts. Ce qui indique ou bien une plus nette conscience des difficultés à apporter des réponses valides dans ce domaine (domaine pointu par excellence, mais qui soulève des problèmes d'éthique, de responsabilité, etc.,...), ou bien une plus grande sollicitation des experts par les usagers en ce domaine. Dans nos entretiens quantitatifs, le droit (domaine juridique), ressort comme domaine exprimé de source d'échecs potentiels. Ici, pour le droit, les non experts sont à 12,50 % et les experts à 10,00%.

D2 : « un exemple » : il s'agit d'exemples d'échec documentaire (question non aboutie ou irrésolue), fournis par écrit par la personne enquêtée. Ce résultat produit un effet de genre, **puisque chez les femmes 55,8% donnent davantage d'exemples contre 23,08% chez les hommes** Ce soulignement par les femmes d'exemplifications est-il dû à un plus grand souci de transparence vis-à-vis de soi, de l'enquêteur, ou d'un plus grand investissement émotionnel dans l'interaction? **D3_11** : les problèmes soulevés par les critères de pertinence ? « Oui » pour les non experts à 38, 46% et seulement 14, 29% pour les experts. Peut-on en déduire que les problèmes de pertinence sont plus prégnants pour les non experts ?

Classement par ordre décroissant des domaines du derniers échec avéré couvert par la question pour tous les répondants (All)

D1_2	Domaines couverts par la question		H	F	all	N-e	e
D1_2_1	SHS	1. Oui	23.08	25.81	25.00	25.00	25.00
D1_2_6	Médical	1. Oui	15.38	25.81	22.73	12.50	35.00*
D1_2_7	Scientifique	1. Oui	23.08	19.35	20.45	25.00	15.00
D1_2_8	Technique	1. Oui	23.08	12.90	15.91	12.50	20.00
D1_2_10	Autre	1. Oui	7.69	16.13	13.64	12.50	15.00
D1_2_4	Juridique	1. Oui	7.69	12.90	11.36	12.50	10.00
D1_2_2	Économique	1. Oui	15.38	3.23	6.82	4.17	10.00
D1_2_9	Littérature	1. Oui	15.38	3.23	6.82	8.33	5.00
D1_2_5	Info-media	1. Oui	7.69	0	2.27	4.17	0
D1_2_3	Politique	1. Oui	0	0	0	0	0

Nous tentons d'en savoir plus en cherchant par correspondance entre C3_X et D1_2_X

C3_X	D1_2_X	Proportion de OUI à C3_X parmi les OUI à D1_2_X	Proportion de OUI à C3_X
C3_1 (SHS)	D1_2_1	81,82% ***	44,19%
C3_2 (éco)	D1_2_2	66,67% *	23,26%
C3_3 (politique)	D1_2_3	aucune réponse positive en D1_2_3	6,98%
C3_4 (juridique)	D1_2_4	40,00% **	9,30%
C3_5 (info-media)	D1_2_5	aucune réponse positive en D1_2_5	25,58%
C3_6 (médical)	D1_2_6	50,00%	30,23%
C3_7 (scientifique)	D1_2_7	77,78% * (p=10,04%)	53,49%

C3_8 (technique)	D1_2_8	42,86%	32,56%
C3_9 (littérature)	D1_2_9	100,00% ***	23,26%
C3_10 (autre)	D1_2_10	33,33%	16,28%

Guide de lecture

Colonne 3 : 81,82% des personnes ayant répondu « oui » à **D1_2_1** avaient répondu « oui » à **C3_1** (significatif au seuil de 1%).

Si l'on s'en tient à cette première ligne, parmi les personnes ayant des questions difficiles en SHS, 81,82% ont déclaré faire des recherches dans ce domaine (alors qu'il n'y a que 44,19% de l'ensemble des répondants qui déclarent travailler dans ce domaine, voir colonne 4), et 18,18% (100 - 81.82) seulement ne font pas de recherche dans ce domaine, parmi ceux qui ont répondu « OUI ». On peut donc dire que les professionnels, bibliothécaires ou documentalistes en SHS sont surreprésentés parmi les personnes qui déclarent se confronter à des questions difficiles en SHS. De même (en **C3_4/D1_2_4**) 40% des personnes déclarant des questions difficiles dans le domaine juridique sont des professionnels de ce domaine alors que parmi tous les répondants seulement 9,3% déclarent travailler dans ce domaine (les questions *juridiques* difficiles à traiter sont donc surreprésentées parmi les professionnels dans le domaine juridique). Nous croyons percevoir ici un effet de spécialisation: lorsqu'il y a des questions difficiles dans les domaines des SHS, de l'économie, du juridique, scientifique et de la littérature, les professionnels travaillant dans ces domaines sont surreprésentés (il reste à savoir si on leur adresse les « clients » en fonction de leur domaine d'expertise ou s'il sont davantage lucides sur la difficulté de la question et l'incomplétude de leur réponse...) ; les spécialistes en politique ou en info-média ne déclarent aucune question difficile dans leur propre domaine, pas plus que les autres. À l'inverse, les professionnels du domaine médical, technique, et « autre domaine » ne déclarent pas plus que les autres des questions difficiles dans ces domaines de recherche documentaire.

Nombre de domaines

Les enquêtés (qui ont répondu à **C3**) indiquent en moyenne 2,7 domaines de recherche (médiane=2, donc 50% des répondants déclarent avoir 1 à 2 domaines de recherche et 50% en déclarent 3 à 10). Les enquêtés (qui ont répondu à **D1_2**) indiquent en moyenne 1,3 domaines pour les questions difficiles (médiane=1, donc 50% des répondants déclarent 1 domaine de

recherche et 50% en déclarent 2 à 3).

Voyons maintenant si le nombre de domaines concernés par les questions difficiles (somme des réponses OUI en **D1_2_1** à 10) varie en fonction du domaine de recherche de l'enquêté :

C3_X	Nb moyen de réponses positives en D1_2 si OUI en C3_X	Nb moyen si NON en C3_X	Résultat du test de significativité (test de Student) ⁹⁴⁵
C3_1	1,1579	1,3333	-
C3_2 (économie)	1,5000	1,1818	(p=10,23%)
C3_3	1,0000	1,2750	-
C3_4	1,0000	1,2821	-
C3_5	1,0909	1,3125	-
C3_6	1,3077	1,2333	-
C3_7	1,2609	1,2500	-
C3_8	1,2857	1,2414	-
C3_9	1,2000	1,2727	-
C3_10	1,1429	1,2778	-

Le seul résultat qui approche la significativité concerne les professionnels de l'économie qui déclarent un nombre plus important (nous avons 10,23% de risque de nous tromper en disant que c'est significatif) que les autres professionnels (en moyenne 1,5 contre 1,2).

⁹⁴⁵ *Student* (Test de): « Le **test t**, ou **test de Student** désigne un ensemble de [tests d'hypothèse](#) paramétriques où la statistique calculée suit une [loi de Student](#) lorsque l'[hypothèse nulle](#) est vraie. Un test *t* peut être utilisé notamment pour tester statistiquement l'hypothèse d'égalité de deux [moyennes](#). » In Wikipedia [en ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Test_de_Student . Consulté le 18 septembre 2012

6.2.7. La validation de la réponse documentaire

E1	Qui valide la réponse ?		H	F	all	N-e	e
E1_1	La source d'information	1. Oui	66.67	87.50*	81.82	70.00	96.00**
E1_2	Votre expertise	1. Oui	80.00	66.67	70.37	63.33	79.17
E1_3	L'utilisateur	1. Oui	80.00	75.00	76.36	76.67	76.00

A la question : « Qui valide la réponse ? » Le total des enquêtés répond en grande majorité à 81, 82% « la source d'information ». Ce qui n'a rien de surprenant de la part de professionnels. Effet de genre : les femmes, sont 87,50% à faire confiance à la source d'information, tandis que les hommes sont 66,67% à déclarer faire confiance à la source d'information.

Pour les experts, c'est la source d'information, qui leur permet de valider l'information communiquée en réponse à la demande de l'utilisateur (à 96%). Autre effet de genre : (masculin) ce sont les hommes qui « sont plutôt » et **ou** « tout à fait d'accord » pour déclarer en **E2** recodé (les réponses « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord » ont été regroupées d'une part et « plutôt pas d'accord » et « pas d'accord du tout » d'autre part) à 92,86% avec la formulation : « Une réponse [documentaire] à une question n'est jamais qu'une approximation », contre 77,50 % pour les femmes. Ce qui montre une nouvelle fois les obstacles de la médiation documentaire. Nous avons recodé **E4** : accord (tout à fait/plutôt d'accord) versus désaccord (plutôt pas d'accord/pas d'accord du tout). Nos enquêtés sont dans l'ensemble en désaccord avec cette affirmation : « Si l'utilisateur s'adresse à vous, c'est qu'il a déjà effectué des recherches ». Sous entendu ici, l'utilisateur n'a pas su trouver par lui-même. On peut penser que les professionnels perçoivent au cours de l'interaction informationnelle, si les utilisateurs ont déjà tenté par ailleurs de résoudre par eux-mêmes leurs problèmes informationnels. Mais ce point est discuté et pas seulement dans nos entretiens.

Conclusion de notre enquête quantitative

Notre enquête quantitative, dont le faible échantillon (57 répondants), empêche de donner des conclusions trop générales donne des résultats parcellaires, mais tout de même significatifs par endroits et nous permet de répondre à quelques unes des questions que nous nous sommes posées. Elle a en outre le mérite d'ouvrir un vaste chantier, d'explorer et d'investiguer à un instant *t* un territoire étendu, mal connu et le défaut des enquêtes pionnières, menées sans grands moyens, fors notre seule volonté. Cependant, si l'on pouvait raisonnablement s'en douter, pour la première fois en France, cette étude donne à voir, au moins un aperçu d'une réalité sociale professionnelle mal distinguée, et semble t-il, produit des éléments qui reposent sur une démarche à caractère scientifique (nous n'avons pu lever toutes approximations, ambiguïtés ou éviter tout biais, par exemple, un biais par omission : celui des secteurs jeunesse des bibliothèques municipales, insuffisamment présentes dans cette étude). Ces éléments, s'ils ne sont pas décisifs, nous confortent tout de même dans notre hypothèse d'origine, à savoir que des professionnels sont parfois mis en difficulté lors des interactions et qu'il arrive qu'ils ne sachent pas, ne peuvent pas ou ne veulent pas (voir nos résultats et retranscriptions d'enquête par entretiens qualitatifs), répondre à une demande d'information d'un usager. D'autre part, notre étude a en mis en évidence des effets de genre inattendus pour nous enquêteur, des effets d'âge et d'expertise et ce territoire de recherche reste à arpenter plus précisément. La réalité sociale et professionnelle que nous avons étudiée démontre la complexité et la difficulté des pratiques cognitives et informationnelles des professionnels dans la recherche d'information confrontés aux aléas des traitements documentaires et des conditions de communication et de restitution de l'information documentaire en contexte interactionnel avec l'utilisateur. En outre, nous mettons en évidence que des domaines de connaissances, tels le droit, l'économie et la médecine sont réputés difficiles pour les professionnels.⁹⁴⁶ D'autres, domaines, telle la musique, que nous n'avons pas explorés, le sont

⁹⁴⁶ Précision: nous n'avons eu connaissance de la thèse de Lydia Olszak qu'en janvier 2013, autrement dit bien après la conclusion de notre propre travail d'enquête. Certains résultats de sa thèse, identiques avec notre travail semblent indiquer (confirmés également par nos entretiens qualitatifs), qu'il existe d'importants invariants, puisque par exemple, près de 20 ans après l'étude d'Olszak, nous avons constaté que les domaines du « droit » et de la « médecine » restaient difficiles ou complexe à appréhender, et peuvent être sources d'erreurs pour les bibliothécaires

sans aucun doute : selon certain professionnel de bibliothèque spécialisées , il faut « penser le renseignement [musical] autrement » car « les formations « professionnalisantes » semblent occulter complètement la dimension culturelle de nos activités » [Haon, 2012, p. 195 - 197].⁹⁴⁷ Pour ce professionnel, le savoir chercher-trouver, n'est pas suffisant, il faut savoir conseiller l'utilisateur.

Enfin, la participation active de professionnels à notre étude démontre de la part des enquêtés une grande probité intellectuelle et professionnelle. En effet, on raille souvent la vanité des professionnels de l'information à parler d'eux-mêmes, « à s'auto-examiner » [Utard, 2004, p. 63]⁹⁴⁸, parfois pour s'auto féliciter plus souvent qu'à leur tour. Reconnaissons avec eux, que les professionnels savent aussi porter un regard lucide et interrogateurs sur les conditions et les multimodalités de leurs missions et les vicissitudes de natures diverses qu'ils rencontrent lors des phases complexes du renseignement proposé par eux au public au service des usagers.

⁹⁴⁷ Haon, Sandrine. De la médiation pour quels publics ? In Pierret, Gilles (dir.) *Musique en bibliothèque*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, 2012, p. 195-197

⁹⁴⁸ Utard, Jean-Claude. La reconnaissance sociale des bibliothécaires. In *Bibliothécaire, quel métier ? Op, cit*, 2004, p. 63

Chapitre 7: études empiriques échecs documentaires: étude qualitative

Résumé du chapitre 7

Dans ce dernier chapitre, nous montrons à travers une étude qualitative portant sur 60 entretiens réalisés *in situ* avec des professionnels, que l'échec documentaire est une réalité socio professionnelle, connue des professionnels, inscrite dans la relation de service à l'utilisateur. Les causes de ces échecs sont multiples et variées. Elles portent essentiellement sur des dimensions socioculturelles, professionnelles, communicationnelles sans minorer les facteurs liés au contexte de la médiation et aux dispositifs infocommunicationnels. Si notre étude confirme les difficultés dialogiques pour faire émerger le besoin d'information de l'utilisateur, souvent sous-jacent ou le rôle des émotions, des distances socio cognitives, de l'imprévisibilité ou non des contextes sociaux et des conditions de travail, du stress et du technostress dans la recherche d'information, notre étude rend compte en outre de quelques unes des stratégies et des tactiques d'évitement des questions, volontaires ou non, mises en oeuvre par les professionnels, quand ils ne savent pas ou ne veulent pas répondre aux questions des usagers.

Introduction

Ce second volet de nature qualitative, est fondé sur des entretiens semi-directifs menés auprès d'un panel de plus de 60 bibliothécaires et documentalistes, (personnels de ces établissements), hommes et femmes, répartis dans 16 (seize), établissements documentaires d'Ile de France et recevant du public. Les entretiens enregistrés, d'une heure environ ont tous été réalisés sur la base du volontariat. Tous les personnels interrogés ont déclaré « faire » du renseignement public au public en présentiel et parmi eux, une dizaine, « faire » aussi du renseignement à

distance (services en ligne de questions réponses, *chat, mails*).

7.1 Enquête qualitative : méthodologie appliquée

Chaque entretien semi-directif d'une heure a fait l'objet, soit d'une retranscription exhaustive, soit plus rarement d'une fiche synthétique. Ce sont des entretiens approfondis dans la mesure où l'interrogé se voit demander des précisions par des relances itératives. L'ensemble des données recueillis et des éléments d'informations reçus (*corpus*) a été relu et réécouté autant que de besoin. La durée des entretiens enregistrés oscillait entre trois quarts d'heure à une heure. Notre questionnement orientait (induction), nécessairement les réponses, car notre questionnaire d'entretiens délimitait une liste de situation pertinentes et réalistes (pour nous), préconstruites, et parfois les enquêtés répondaient davantage selon une norme attendue de type : (« J'aime répondre au public, sinon, je ne ferais pas ce métier-là »), qui s'apparenterait à l'effet Hawthorne⁹⁴⁹. En outre, la durée des entretiens était limitée par notre temps d'explicitation de notre but et nos méthodes de recherche, ce qui pouvait d'emblée nous enfermer dans une posture de surplomb que nous cherchions à éviter. Enfin, les enquêtés répondaient par écrit au questionnaire auto-administré, (enquête quantitative), à chaque fin d'entretien semi-directif. Quelques-uns d'entre eux des interviewés ont répondu au seul questionnaire auto administré et ont refusé l'entretien par choix. Toutefois, souvent, et en raison du contexte et de la méthode « compréhensive » adoptée, certains entretiens ont pris des directions propres. Autrement dit, le canevas du guide d'entretiens n'a pas toujours été respecté et suivi à la lettre. Toutes les questions n'ont pas été posées, soit évidemment par manque de temps, soit pour conserver une marge importante et fluctuante de liberté à l'interviewé, ce qui a permis des découvertes. La restitution écrite des enregistrements oraux s'efforce de conserver la spontanéité des productions orales des interviewés. C'est pourquoi, nous en avons conservé et reproduit la syntaxe parfois approximative du langage parlé. Cependant, quand la personne était aisément identifiable, (les bibliothèques sont un microcosme), nous nous sommes efforcé de tronquer des données. Ces restitutions

⁹⁴⁹ « L'effet Hawthorne ou expérience Hawthorne, décrit la situation dans laquelle les résultats d'une expérience ne sont pas dus aux facteurs expérimentaux mais au fait que les sujets ont conscience de participer à une expérience dans laquelle ils sont testés, ce qui se traduit généralement par une plus grande [motivation](#). Cet effet tire son nom des études de sociologie du travail menées par [Elton Mayo](#) dans l'[usine Western Electric de Cicero](#), la *Hawthorne Works*, près de [Chicago](#) de 1924 à 1932 ».Wikipedia [en ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Effet_Hawthorne Vérifié le 10 mai 2013

d'entretiens sont rapportées entre guillemets et en italiques. Quelques relances sont indiquées en vert. Dans nos retranscriptions, nous citons toujours ces résultats d'entretiens sous la forme suivante et entre crochets carrés: [ent Lieu, (type d'établissement), sexe, âge]. Exemple : [ent BM F 55] pour une bibliothèque municipale ; [ent BU ou H âge,] pour une bibliothèque universitaire ; [ent biblio spécialisée F ou H âge, pour une bibliothèque spécialisée ; [ent CDI pour un CDI de collège ou de lycée, H ou F, âge] ; [ent centre de doc H ou F âge] pour un centre de documentation. Tous les entretiens réfèrent au secteur adulte des bibliothèques. Cependant, quelques collègues des secteurs jeunesse des bibliothèques municipales ont souhaité nous rencontrer. Nous préciserons cette qualité par l'ajout d'un « J pour jeunesse » [ent BM Fj 55] quand cela sera rendu opportun.

7. 2 Résultats et analyse de l'enquête qualitative

7.2.1. Dimension socioculturelle

Sont regroupés ici, quelques facteurs et variables socioprofessionnels qui peuvent expliquer l'échec documentaire.

7.2.1.1 Culture générale et spécialisée des professionnels de l'information : aperçu général

De l'avis général des interviewés, la formation continue à la recherche d'information est plus ou moins pratiquée ou suivie par les professionnels. Elle dépend de chaque établissement, des moyens aléatoires souvent, consacrés à la formation du personnel, des politiques incitatives ou non des établissements et de la motivation des professionnels eux-mêmes à continuer à se former, de leur culture et de leurs centres d'intérêt. En bibliothèque municipale, ce sont principalement deux organismes de formation Médiadix⁹⁵⁰ et le CNFPT⁹⁵¹ qui ont en charge l'offre de formation. La demande de formation en recherche d'information des agents est paradoxalement une demande récurrente qui apparaît dans la majorité de nos entretiens, quel que soit le sexe, l'âge, l'expérience des interrogés, leur domaines de spécialité et les types d'établissement visités : « *Des formations, j'en demande régulièrement en recherche*

⁹⁵⁰ Médiadix : <http://mediadix.u-paris10.fr/>

⁹⁵¹ CNFPT (Centre national de la fonction publique territoriale) <http://www.cnfpt.fr/site/fr/>

d'information» [ent biblio spécialisée F 61]. C'est aussi au cours de stage que les personnels se forment : « *J'ai appris l'existence du KVK, de l'OCLC, du WorldCat au cours d'un stage de formation dans une bibliothèque spécialisée. Là, j'ai fait des recherches très pointues sur des partitions musicales, que je devais cataloguer* » [ent BM H 29]. Mais le manque de temps (disponibilité), pour suivre ces formations à l'information, est avancé par plusieurs questionnés. Souvent, dans les bibliothèques spécialisées se sont les prestataires des bases de données qui viennent expliquer *in situ* au personnel l'usage des outils qu'ils ont vendus, et lui apprendre à manipuler un nouveau logiciel : « *On a un certain nombre de formations dans l'année, qui sont assurées grosso modo par les sociétés privées qui viennent présenter leurs produits, ça c'est pour les choses spécialisées ; mais je me forme aussi par curiosité personnelle* » [ent biblio spécialisée H 31]. La formation professionnelle continue, dans certains domaines disciplinaires, tels les mathématiques, n'existe pas. Pour les supports tels les dvd et le cinéma, la formation reste restreinte : « *Il existe des formations en interne, ou l'association « Images en bibliothèque⁹⁵² » plutôt spécialisée dans le cinéma documentaire* » [ent biblio spécialisée F 50]. Ou encore pour le cinéma, par exemple, dans le *cadre du mois du cinéma* « *Le cinéma du réel par la Bpi, la collègue en charge du secteur y va tous les ans* » [ent biblio spécialisée F 50]. La formation continue à l'information relève alors d'un processus d'autoformation continue à la recherche d'information, qui repose sur la motivation individuelle, la curiosité et l'intérêt personnel. La lecture des revues professionnelles, le suivi des publications des éditeurs spécialisés, (*Cercle de la Librairie, ABF, Hermès, Enssib, etc....*) « *Je lis la presse professionnelle, le BBF en ligne, des ouvrages au Cercle de la Librairie...* », [ent BM H 26], sont des pratiques aléatoires. Les pratiques de formations professionnelles se construisent au fil du temps. « *Au niveau des contenus scientifiques ? [ici mathématiques] il n'y en a pas....il n'y a pas de formation au niveau des contenus mêmes. On est formé, soit parce qu'on a une formation initiale, soit par le vocabulaire d'indexation (pas mal) et par habitude des titres. On [(je)] lit la presse professionnelle spécialisée, plus ou moins...* ». [ent biblio spécialisée F 64]. On peut remarquer une formation sur le tas, par observation du comportement d'autrui, aussi bien en travail interne qu'en travail externe. Les apprentissages sont, ou bien discrets : un professionnel observe, écoute un collègue plus ancien agir dans un contexte donné ; ou bien les apprentissages sont explicités par des

⁹⁵² Images en bibliothèques : <http://www.imagesenbibliotheques.fr/>

personnels plus expérimentés, qui donnent aux novices des « raisons d’agir » conformes à ce qui est attendu par l’institution. Ce comportement initiatique sert de calque professionnel, qui permettra à l’observateur-apprenant d’en tirer parti ou non. Au moins, il est informé. « *Je débute dans ce métier, je suis un jeune professionnel et j’apprends tous les jours par moi-même et en observant mes collègues, je m’intéresse à ce que font les autres, sans toujours leur poser de questions* » [ent BM H 26]. C’est aussi par la pratique quotidienne de recherches d’informations et les questions des usagers que les personnels se forment et acquièrent de nouvelles compétences et assurances. Ce sont encore les demandes des lecteurs qui participent au processus de formation continue : « *Bien sûr, je lis la presse spécialisée pour me tenir au courant, mais ce sont les questions des lecteurs qui me poussent vers le savoir, à me cultiver* » [ent biblio spécialisée F 61]. En BU, ce sont les stages des Urfist, de l’Enssib et « les rubriques professionnelles de la Bnf et des bibliothèques spécialisées qui peuvent servir d’aide à la recherche d’information » [ent BU F 54]. « *Il faut savoir manier ces bases de données. Il y a très, très peu de formation et en interne à la recherche documentaire, on ne les incite pas à se former. Le problème c’est la formation qui n’est pas donnée comme il faut, et les problèmes avec les générations X, Y, Z ; la génération Y elle a pas trop de mal, la Z encore moins, mais la génération X, elle a plus de mal, et les babies boomers, je vous dis pas... Les vieux bibliothécaires qui ne se sont pas mis à l’informatique, on en a...* » [ent BU F 54]. Sauf erreur de notre part, Il n’existe pas d’études récentes sur la formation scientifique (par opposition à littéraire) des professionnels. « 8% d’entre eux avaient un bac scientifique ou/et une formation scientifique universitaire » [Koenig, 1994, p.377]⁹⁵³

7.2.1.2 formation continue et outils web 2.0 : une défiance continue avec les toujours nouveaux outils de médiation et de gestion de l’information ?

Peu de professionnels consultent, ou déclarent consulter régulièrement ou non, quand ils les connaissent, les sites d’aide ou de formation à la recherche d’information.

Un tiers seulement des professionnels étaient capables de nommer spontanément un outil de « social bookmarking »⁹⁵⁴ tel *Delicious* ou *Diigo*. « *Netvibes*⁹⁵⁵, je m’y intéresse et je l’utilise

⁹⁵³ Koenig, Marie-Hélène. La vulgarisation scientifique et le bibliothécaire. In *Science en bibliothèque* (Agostini, Francis, dir.). Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994, p. 377

⁹⁵⁴ Faragasso, Tony . De la gestion de signets au social bookmarking : *Delicious, Diigo, Zotero* et quelques autres. Paris : ADBS, 2011. 62 p. (L’essentiel sur...) Isbn 978-2-84365-130-4

⁹⁵⁵ Netvibes <http://www.netvibes.com/fr> Consulté le 06 avril 2012

un peu » [ent BM H 26]. Les sites de formation ou d'actualité sur les méthodologies de recherche d'information ne sont guère pratiqués.

« *Infosphère, Repère, Urfist, etc., non, je n'y vais pas* » [ent biblio spécialisée F 64]. Ce dernier témoignage, pour surprenant qu'il paraisse, ressort pour l'essentiel par sa substance, à plusieurs reprises dans nos entretiens. Il ne semble pas que le travail collaboratif et le partage d'informations professionnelles concernant les nouvelles technologies de l'information soit une préoccupation majeure des professionnels de l'information en situation de renseignement que nous avons interrogés: « *Il y a une politique de formation interne assez forte. Mais personne ici ne vient vous dire : oh... t'as vu le dernier logiciel de gestion de flux RSS*⁹⁵⁶ » [ent biblio spécialisée H 31]. Très peu nous ont parlé des outils d'alerte, de lecteur de flux, de *Google Reader*⁹⁵⁷ etc. Au terme de nos investigations, ces outils n'apparaissent pas toujours nécessaires et indispensable aux yeux des professionnels. « *Je ne nie pas l'utilité de ces outils, mais dans notre bibliothèque, cela ne nous apporte pas grand chose* » [ent BM F 27]. On peut conjecturer que cette posture vient notamment de l'utilisation conjuguée des Opacs et de *Google* qui permettent, avec un peu d'astuce et de persévérance, de trouver un grand nombre de réponses : « *C'est le moteur qui fait le job !* ». On peut rapprocher ces *considérations* de l'étude menée par [Benrubi, 2008] ⁹⁵⁸Une certaine techno phobie se fait jour parmi les professionnels que nous avons interrogés. Cette techno phobie est accompagnée d'une baisse sensible ou du rejet des usages de nouvelles technologies qui semble s'emparer des professionnels, lesquels s'en remettent aux moteurs de recherche, et à Google en particulier, nettement privilégié pour chercher et trouver des réponses, attitude qu'on peut qualifier d'« *effet Google* ».

7.2.1.3 Pratiques informationnelles quotidiennes des professionnels. S'informer pour informer

Existe-t-il des différences notables entre s'informer pour informer (en travail interne), et se former pour informer en face à face le public (en travail externe) ? Les frontières de ces

⁹⁵⁶ RSS (*Really Simple Syndication* ou *syndication vraiment simple*) : permet de constituer un système d'alerte pour être automatiquement informé des mises à jour extraites d'un site ou d'un blog.

⁹⁵⁷ Google Reader : lecteur de flux RSS et ATOM de Google (fermeture du service en juillet 2013 <http://googleblog.blogspot.de/2013/03/a-second-spring-of-cleaning.html> Consulté le 16 mai 2013

⁹⁵⁸ Benrubi, David-Jonathan. Que lisent les bibliothécaires ? l'approche par genres : le primat du roman sur les cultures spécialisées, p. 38 *et sqq.* In Benrubi, David-Jonathan . Et nous ? Enquête sur les consommations culturelles des personnes travaillant en bibliothèque (lectures, audiovisuel, culture numérique). Mémoire d'étude. Villeurbanne :Enssib, 2006, 112 p.

pratiques informationnelles ne sont pas toujours nettement délimitées, tant elles sont complémentaires et peuvent *faire corps* avec le professionnel. « *En travail interne, Je recherche de l'information que je ne recherche pas (qui ne m'est pas explicitement et directement demandée)* ». [ent BU H 61]. Les professionnels qui font du renseignement au public et de la recherche d'information dans leur vie de travail, essaient de se maintenir régulièrement informés (ce qui ne contredit pas ce qui a été exprimé plus haut). En l'absence de travail interne régulier, mise à jour des connaissances, veille documentaire, les difficultés pour trouver l'information susceptible d'être demandée, risquent d'augmenter. Les phases de travail internes/externes, qui sont étroitement liées entre elles, par leur objet et par leur finalité, sont soumises à diverses modalités bibliothéconomiques et managériales variables et dépendent de nombreux facteurs et contextes locaux. Il nous semble possible de rapprocher leurs pratiques (recherches informationnelles), de travail quotidien du concept de *l'Everyday Life Information Seeking* (ELIS) autrement dit, pour les professionnels de l'information, la recherche d'information de la vie de tous les jours, concept introduit en *Lis* par le finlandais, Savolainen [1995]⁹⁵⁹, [2005]⁹⁶⁰ est une pratique professionnelle intégrée de recherche d'information *dans* la vie de tous les jours, mais *pour* le travail. En effet, Savolainen reprend le concept bourdieusien de l'*Habitus* pour l'adapter aux pratiques informationnelles invétérées des professionnels qui développent des valeurs et des conduites propres à leur groupe socio professionnel d'appartenance. Les professionnels interrogés ici déclarent rechercher en tout temps, certains même hors travail, tous types d'informations et media susceptibles d'être professionnellement et potentiellement utiles, pour eux et pour leurs usagers.

a) En travail interne, concernant précisément la recherche d'information, ce sont avant tout des recherches d'informations bibliographiques et documentaires en vue des commandes, le travail des acquéreurs (veille sur l'actualité éditoriale et critique, de plus en plus souvent dans les BM, veille en lien avec les animations et les actions dites de médiations culturelles et de recherche d'expositions, etc....), que mène le professionnel, veille documentaire spécialisée en BU, sur ce qui paraît, veille sur « les états de collections » (*gestion des collections, études*

⁹⁵⁹ Savolainen, R. Everyday life information seeking :approaching information seeking in the context of « way of life ». *Library and Information Science Research*, 1995, vol, 17 p. 259-295

⁹⁶⁰ Savolainen, R. Everyday life information seeking. In Fisher K.E. Erdelez, S. , McKechnie, L. (dir.) *Theories of information behavior*. Medford, ASIST,2005, p.143-148

des statistiques de prêt, détection des lacunes (« *Il arrive que l'on passe à côté d'un ouvrage important* » [ent BU H 61], etc. Certains professionnels dépouillent en BU des revues bibliographiques sélectives anglo-saxonnes spécialisées tel *Choice : Books for College Libraries, par exemple*). Viennent ensuite des questions en ligne, par mail, par téléphone auxquelles il faut répondre. Mais le temps consacré par chaque professionnel au travail interne, à chercher de l'information pour informer, est évidemment variable et dépend inévitablement des établissements, des périodes ou s'inscrivent ces actions de médiations culturelles, comme elles dépendent fortement de la personnalité du professionnel et des ses appétences pour le renseignement à l'utilisateur.

b) En interne, contraintes liées au service, aux domaines de spécialisation de l'établissement et en externe contraintes liés au service public : répondre à la demande. Cependant, et c'est là une différence de taille, en interne, le professionnel recherche de l'information par anticipation, pour une demande et un public hypothétiques, mais plausibles ou virtuels. En BU, la contrainte est exercée également par le choix des supports numériques. « *On n'a pas trop la main sur les bouquets de type Cairn⁹⁶¹* » [ent BU H 61]. La recherche d'information en travail interne est le plus souvent anticipée, mais pas toujours : (« *Les profs en BU donnent des listes de suggestions d'achats, par exemple, et on a toutes les listes des programmes de l'agrég.* » [ent BU F 54], tandis qu'en public, le professionnel est davantage contraint et saisi par la réalité concrète de la demande du demandeur, augmentée d'effets de contextes variables, de « surprise » liés à la cognition, au savoir, au savoir faire Il apparaît, selon nos observations, que même si cette pratique est difficilement quantifiable, la recherche en interne, plutôt processus individuel, fait l'objet d'un meilleur partage des connaissances et des pratiques informationnelles, (réunions d'équipes, réunions des acquéreurs, consignes documentaires des responsables, plan de développement des collections, bilan et évaluation des politiques d'acquisition etc.). « *Ici, c'est du travail collectif, on apprend beaucoup dans les réunions d'équipe ou de secteur* » [ent biblio spécialisée F 30]. Néanmoins, préexistent à ce travail collectif, des pratiques informationnelles répétitives et des pratiques individuelles variables. Un critère essentiel concernant la recherche d'information en interne est le plaisir et la subjectivité des sélections opérées: par domaines : « *Mes goûts personnels entrent dans ma*

⁹⁶¹ Cairn info : <http://www.cairn.info/>

pratique : je recherche des documents sur le cinéma et son actualité, mais je suis personnellement plus intéressé par le cinéma ancien : je ne connais pas grand chose à Bollywood, par exemple. J'en suis l'actualité mais avec peine » [ent BM H 26]. « Il y a un jugement de valeur, on est toujours influencé par ses propres goûts, cela entre dans ma sélection, je choisis aussi ce qui me plaît de regarder (films documentaires, DVD) » [ent biblio spécialisée F 30]. C'est au moment du catalogage que le professionnel prend effectivement connaissance du document (les documents vidéo sont visionnés en partie ou en totalité). Dans les plus grandes structures, la recherche d'information en interne porte sur les acquisitions, le suivi des acquisitions et la gestion anticipée des collections. En bibliothèque municipale : « Pour moi, côté face interne, ce que je recherche pour développer les collections se sont essentiellement des informations à haut niveau de vulgarisation, » [ent BM H 28]. Pour les secteurs scientifiques et techniques, bibliothèques spécialisées et BU achètent tout ou pratiquement tout ce qui paraît en sciences, par exemple, « Les collègues achètent quasi tout ce qui paraît en science de peur de passer à côté d'un bouquin et parce qu'ils ne maîtrisent pas toujours les domaines dont ils ont la charge » [ent bibliothèque spécialisée F 48]. « Je recherche tous types d'informations, quand j'ai besoin de retrouver un livre que je veux acheter ou que j'ai envie de lire, je peux faire des recherches d'infos dans le milieu médical, sur tout ce qui m'intéresse, via internet ou des personnes » [ent biblio spécialisée F 54]. Dans les centres de documentation « Je recherche des données chiffrées, (souvent compliquées à trouver), des adresses de contacts, des documents et des sources d'information en rapport avec mon domaine de spécialisation car je dois anticiper, devancer la demande, me documenter pour le cas où... » [ent centre de doc F 42]. Pour le public en service public et donc en situation de face à face (ou en interne pour les Srv), comment le professionnel informe (comment j'informe le public). Un constat contradictoire s'impose et varie qualitativement et quantitativement selon les professionnels, les services et les établissements visités : on peut constater ou bien de moins en moins de questions posées en public au professionnel (chacun des usagers effectuerait ses propres recherches sans recourir à un médiateur ou à un service à distance), ou bien, répondre aux questions du public reste une activité centrale, ou bien enfin, ce sont les conditions de l'accueil, qui posent question à l'utilisateur.

7.2.1.4: Formation des professionnels au renseignement au public en public

Depuis l'article de [Lamy, 1998],⁹⁶² la question de la formation initiale ou continue des professionnels à l'entretien, en France, qu'il soit de référence, en présentiel ou à distance, reste d'actualité dans les milieux professionnels et les formations dispensées existent dans différents cursus. [*Questions ? Réponse !* 2013].⁹⁶³

Pourtant, les trois quarts de nos interviewés s'estiment insuffisamment ou pas du tout formés à l'accueil du public, autrement dit ici, à la gestion des interactions. Les techniques de questionnement, d'écoute active, l'art d'interroger, de négocier les questions, et de répondre, la manière dont les questions peuvent influencer les réponses, n'est pas ou est insuffisamment développé, selon eux, pour progresser *in situ* dans la compréhension du besoin d'information d'autrui. « *On a eu des formations spécifique à l'accueil, il y a une dizaine d'années, depuis plus rien. Mais il ne faut pas tomber dans les travers contraires qui consisteraient à sauter sur les personnes, comme des commerciaux harcelants. Mais être accueillant, se montrer disponible....* » [ent biblio spécialisée H 59]. Pour d'autres, c'est le « terrain », l'exercice qui seul permet d'apprendre à répondre.

La question de la polyvalence des professionnels : un risque d'institutionnalisation d'échec documentaire ?

Dans leur grande majorité, les professionnels reconnaissent qu'il existe des domaines, des services ou des secteurs et surtout des publics et des temps spécifiques, pour lesquels savoirs, connaissances et disponibilités requis sont aussi spécifiques. On ne passe pas impunément du secteur jeunesse au secteur adulte et réciproquement : « Je veux dire qu'on passe pas comme ça d'un bureau à l'autre. Je ne crois pas vraiment qu'on puisse être polyvalent. Moi quand j'étais au bureau 7, je connaissais vraiment bien l'histoire de l'art et, parfois, j'étais horrifiée par les réponses que faisaient certaines personnes qui étaient à côté de moi. C'est pas toujours facile de reprendre mais je veux dire que si quelqu'un n'a vraiment aucune connaissance en histoire de l'art et qu'il fait du service public au bureau 7, moi ça me choque ». (Bpi 7), [cité par Bertrand, 1995, p.150]. « Moi, j'ai refusé de faire du renseignement dans les espaces dédiés à la musique, parce que je ne connais rien à la musique, classique ou même celle des jeunes, et que si on m'y contraint, je réponds sans à-propos » [ent BM F 47]. Les

⁹⁶² Lamy, Jean-Philippe, *Op. cit.*, 1998, n° 6, p. 52-58

⁹⁶³ *Question ? Réponse !*, 2013 Enssib [en ligne], Réponse [Question #8720058] Juin 2013

professionnels savent que la polyvalence documentaire est une gageure et que la qualité du renseignement s'en ressentira, si l'on devait s'orienter selon certaines préconisations récentes davantage axées sur l'employabilité et une plus grande disponibilité des agents plutôt que sur leurs compétences documentaires : « (...) **la polyvalence des personnels** : on ne résoudra pas les problèmes d'extension des horaires d'ouverture sans décloisonnement des services et des agents : un bibliothécaire qui travaille en section adultes doit pouvoir assurer à l'occasion des services en section jeunesse, un disothécaire doit pouvoir prêter main forte à l'accueil général, un agent de la centrale doit considérer comme normal de travailler quelques heures dans une bibliothèque de quartier, et inversement » Carbone, Pierre, Arot, Dominique, Claud, Joëlle, [et al.] p. 49]⁹⁶⁴ Ne peut-on pas craindre, par exemple, un abaissement de la qualité et du niveau de renseignement si l'on demande à un professionnel âgé de plus de 45 ans, qui travaille depuis des années en secteur adulte, de renseigner de jeunes enfants ou leur parents sur la littérature jeunesse ? De même, les longues plages horaires des personnels de catégorie C, ne garantissent pas contre la fatigue, l'ennui et les risques d'erreurs. Lors des périodes de fortes affluences

7.2.1.5 Obstacles et savoir-faire

L'obstacle principal mis en avant par les professionnels au sortir de notre enquête par entretiens pointe essentiellement les problématiques de champs disciplinaires, auxquels se rattachent les questions, et auxquels doivent se rattacher le professionnel pour attacher, lier une réponse. « *Ce qui peut faire obstacle ? Les problèmes de champs disciplinaires, de méthodologie. Par exemple, je peux avoir une idée très vague de la manière dont le droit français est organisé et avoir des difficultés à accompagner un étudiant de Master, qui a des besoins en méthodologie, vers l'information (en droit). Faut que je me creuse un peu les méninges pour arriver à obtenir un résultat satisfaisant, le droit [la recherche d'information en droit] est compliquée pour moi, parce qu'éloignée de mes considérations quotidiennes...Je ne suis pas sûr de comprendre ce à quoi doivent arriver les étudiants en fin de recherche* » [ent biblio spécialisée H 31]. En bibliothèque spécialisée comme en bibliothèque municipale « *C'est la question d'une trop grande méconnaissance du ou des domaines disciplinaires (en*

⁹⁶⁴ Carbone, Pierre, Arot, Dominique, Claud, Joëlle, [et al.] *Op, cit*, mars 2013 Disponible [en ligne] http://cache.media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf

relation avec la question) qui peut poser problèmes plutôt que les problèmes de concision, de compréhension ou d'énonciation de la question ? Soit c'est un manque de culture générale, soit si la question est pointue c'est un manque de connaissance spécialisée dans un domaine particulier» [ent BM F30]. Ce qui est pointé ici, c'est la quasi et probable impossible polyvalence disciplinaire du professionnel. Tout comme l'effet de surprise : « C'est principalement par ignorance d'un domaine de spécialité, cela s'arrangera quand j'aurai un peu plus de bouteille, je fais souvent appel à mes collègues. La deuxième fois où la question m'est posée, eh bien j'ai la réponse... ». [ent biblio spécialisée H 33]. Un historien de formation déplorera son manque de connaissances dans les domaines médicaux. Un littéraire regrettera son manque de savoir dans le domaine des techniques. Un scientifique pointera sa difficulté à renseigner sur les contenus romanesques, etc....

7.2.1.6 Dimensions sociales de l'échec documentaire

Une première perception de l'utilisateur fonde la prise de contact et crée parfois malgré soi, la relation de communication professionnelle. « *On n'a pas toujours envie d'accueillir du public ou de lui plaire* » [ent BU F 31]. Un utilisateur, c'est une personne. Sous la banalité du propos se cache une partie des *a priori* et incompatibilités inconscientes ou non des individus et que nous avons avec les autres. Souvent, sans le savoir, nous privilégions les personnes qui nous ressemblent socialement ou qui nous plaisent physiquement. Une personne, c'est un visage. Un visage rencontre le visage d'une autre personne. « *Y a des types qui ont de sales têtes, des gens qu'on aimerait pas croiser le soir ou des femmes lourdement fardées, je me dis, c'est pas mon monde à moi, je fais au feeling, mais sans empathie* » [ent BM F 32]. Nos sociétés actuelles privilégient la compétition, valorisent la concurrence, créant des interactions anxieuses, indifférentes à l'autre.

7.2.1.7 échec documentaire et rapports avec l'utilisateur questionnant

Des aspects psychologiques liés à l'échec documentaire

«La prise en compte des différents facteurs de l'usage nécessite une analyse multidimensionnelle (...). Celle-ci impose de prendre en compte d'autres dimensions affectives (confiance, anxiété satisfaction....générées au cours du processus de recherche

d'information (...)). [Ihadjadene, Chaudiron, 2008, p.28].⁹⁶⁵ On peut ajouter, la distraction, la peur de parler en public, (timidité, stress, tract), ou de devoir parler devant des collègues, la crainte de se confronter avec d'autres savoirs, (parler de savoirs qu'on ne maîtrise pas, sentiment d'atteindre son point limite), la difficulté, parfois, d'être confronté avec des personnalités complexes et à des points de vue inattendus, antipathies personnelles avec des groupes humains (jeunes, sdf, universitaires, étrangers, etc.....), etc..... La peur des questions, associée à la peur d'être exposé au public, voir sur exposé dans le cas des postes spécifiques, crée un stress en bibliothèque. En effet, si le concept s'adresse avant tout aux usagers d'une bibliothèque, l'« anxiété en bibliothèque » (*library anxiety*), affecte aussi les professionnels.

La peur de ne pas savoir (pouvoir) répondre aux questions

En bibliothèque comme en centre de documentation, les questions font parfois peur au professionnel et même si elles sont tacitement attendues par lui, elles peuvent parfois déstabiliser le professionnel. La peur des questions est une impression anticipée, perçue à tort ou à raison, de n'être pas à la hauteur intellectuelle de la demande. Cette peur peut être due à un manque de confiance, à une rencontre déstabilisante avec un usager. Grande pourvoyeuse d'anxiété, la peur produit des contextes d'incertitudes cognitives, qu'elle amplifie, conduisant à l'échec. La peur existe à tous les niveaux de compétences, et dans des domaines très spécialisés ou non. « *Par exemple, la peur de ne pas trouver d'information en biologie fondamentale, car c'est quasi inexistant* ». [ent biblio spécialisée F 61]. Il faut avoir tenu (seul), un bureau de renseignement, ou faire un effort d'imagination, pour savoir que le répondant peut être confronté à la peur de ne pas savoir répondre ou qu'il sera peut être confronté à une question difficile (pour lui). C'est une réalité connue de la profession : « Comment assumer son manque de connaissance ? Comment dire : « Je ne sais pas » ? De nombreux bibliothécaire appréhendent d'être pris en défaut ou pris au dépourvu, faute de connaissances suffisantes du fonds, des publics, des outils informatiques, de culture générale.... » [Miribel de, 2009, p. 249].⁹⁶⁶ Il existe d'autres professionnels qui semblent ne pas éprouver de doutes ou ne doutent de rien, ou bien cachent leurs doutes et paraissent ne pas être concernés par les problématiques liées aux difficultés de renseigner pertinemment le public. Il est possible que ce soit ici une posture feinte. « *Quand on répond pas, quand on sait pas, ça nous renvoie à notre savoir, [à nos ignorances]* ». [ent CDI H 29]. La peur de ne pas

⁹⁶⁵ Ihadjadene, Madjid, Chaudiron, Stéphane. *Op. cit.*, 2008. p. 28

⁹⁶⁶ Miribel, Marielle de. *Op.cit.*, 2009, p. 249

savoir/pouvoir répondre engendre un stress et un état d'incertitude qui amplifient la situation anxieuse du répondant en manque de capacités répondantes. Ces « insuffisances sur le métier : ne pas savoir » augmentent lorsque « (...) le lecteur en sait plus que lui [le bibliothécaire], qui pense –t-il, devrait relever de ses compétences » (...) « *Comment ? Vous ne savez pas ? C'est le meilleur auteur actuel aux States* » [Miribel de, 2009, p. 362].⁹⁶⁷ Les questions, parce qu'elles révèlent une part intime de nous-mêmes, peuvent de temps à autre se montrer déstabilisantes.

7.2.1.8 Qualités et compétences professionnelles mobilisées

Les savoir-faire : La maîtrise des dispositifs intellectuels et technologiques des outils (catalogues), l'usage des bases de données, l'expérience de l'établissement dans lequel il se situe. Les savoir-être : maîtrise et sens des relations humaines (empathie, accueil). Ecoute active, reformulation (être à la recherche du non-dit). « *Capacité d'écoute de la personne qui se trouve en face de vous : un bon technicien, n'est rien, s'il ne sait pas écouter le demandeur* » [ent biblio spécialisée H 59]. Mais aussi « *C'est davantage la satisfaction d'aider quelqu'un, plutôt que de trouver la réponse, d'établir une relation de communication d'information, car parfois, j'ai bien l'impression que ma réponse n'est pas bonne, je ne suis pas satisfaite de ce que j'ai répondu* » [ent BU F 29]. Le lieu (l'espace documentaire) modifie les conditions de l'interaction et la manière de répondre. Les personnels appelés à répondre dans des lieux différents d'un même établissement, notent qu'ils se comportent différemment, en fonction des fonds, des espaces et des publics. La posture du professionnel se calque sur la collection, et telle une fonction caméléon, elle apparaît plus *réfléchie* en bibliothèque spécialisée, plus *souple* en bibliothèque enfantine, par exemple. Répondre permet au professionnel de mobiliser des savoir être, les qualités liés à l'accueil. Nous clôturerons ce passage en n'oubliant que des critiques sévères sont émises par des usagers sur la qualité de l'accueil des publics, et quelque fois sur l'absence de coopération efficace dans la résolution de leur problèmes d'information. « *Des fois on est pris entre attitudes coopératives et attitude défensives, ambivalences pas toujours avouées pas toujours avouables. C'est dans ces moments que l'on se débrouille pour ne pas attirer les questions* » [ent biblio spécialisées F 54].

⁹⁶⁷ Miribel, Marielle de, 2009, *Op.cit.*, p. 362

7.2.1.9 Expertise des professionnels : pour un autre regard sur les notions d'experts et de novices dans la situation de recherche d'information

L'opposition « expert novices » est réductrice comme l'ont démontré [Besnard, Bastien-Toniazzo, 1999]⁹⁶⁸ dans leur étude d'établissement de diagnostics de pannes de circuits électriques, par des experts et des novices. Selon les auteurs de cette étude, les experts peuvent également se tromper et échouer là où des novices réussissent. L'erreur des experts vient surtout de ce que, bien qu'ils connaissent le domaine d'exercice, par effets de fréquence, ont davantage tendance que les novices, à se fier à des routines et commettent des « erreurs de fixation » (*fixation errors*). Trois types d'expertises sont classiquement repérées dans la recherche d'information : (i) l'expertise système : ensemble des compétences nécessaires et des connaissances spécifiques au système et au dispositif de recherche d'information ; (ii) expertise du domaine : connaissances et compétences liées au sujet de la recherche, (iii) ; l'expertise en recherche d'information, ou l'ensemble des connaissances et compétences liées à la recherche d'information elle-même [Marchionini, 1997].⁹⁶⁹ En reprenant les travaux de Marchionini, les différences entre un expert et un non-expert en recherche d'informations dans des environnements électroniques relèvent de quatre dimensions : – les capacités cognitives générales : de manière générale, un non expert, tel un jeune élève, possède des capacités mnésiques et intellectuelles inférieures à celles d'un expert adulte ; – l'expertise du domaine thématique de la recherche : plus un individu possède de connaissances sur le thème de sa recherche, plus il évalue vite et efficacement la pertinence des informations trouvées et plus ses requêtes documentaires sont pertinentes. Par exemple, un étudiant en médecine évalue plus vite qu'un étudiant en lettres la pertinence d'une information trouvée dans une base de données médicales. De même, l'étudiant en médecine utilisera des requêtes documentaires plus pertinentes, plus spécifiques et plus précises pour mener sa recherche ; l'expertise du système : certaines expériences (par exemple, Kuhlthau, 1999) montrent qu'avec l'expérience et la pratique, un individu modifie ses stratégies de recherche d'informations puisqu'il connaît de mieux en mieux la structure du corpus informationnel, le contenu informationnel et les outils dont il dispose ». Sur la base des

⁹⁶⁸ Besnard, Denis, Bastien-Toniazzo, Mireille Expert error in trouble-shooting: an exploratory study in electronics *Int. J. Human-Computer Studies* 1999, vol 50, n°5, p. 391-405 disponible [en ligne] sur <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00691823/>

⁹⁶⁹ Marchionini, G. *Information seeking in electronic environments*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997,

dimensions brièvement explicitées ci-dessus, pour Marchionini, Dwiggins, Katz & Lin (1993), toutes les étapes d'une recherche d'informations sont susceptibles d'être réalisées de manière différente selon le niveau d'expertise de l'individu : l'identification du besoin d'informations et la compréhension exacte de ce qui est attendu ; – la définition du problème à résoudre et la planification de recherche (« quels mots vais-je utiliser pour mener ma recherche ? » ; « que dois-je trouver ? » ; etc.) ; – le choix du système dans lequel la recherche doit être menée (par exemple, « dois-je utiliser une encyclopédie papier ou une encyclopédie électronique ? ») ; – la formulation des requêtes documentaires (« quels mots dois-je écrire pour obtenir des résultats pertinents ? » ; « sur quelle catégorie proposée par l'annuaire dois-je cliquer pour trouver des sous-catégories pertinentes ? » ; etc.) – la supervision de son comportement de recherche (ceci suppose un contrôle de sa propre activité, ce qui correspond globalement à un comportement « métacognitif ») ; – le traitement des résultats de la recherche fournis par l'outil et l'évaluation de leurs pertinences respectives ». [Dinet, 2000,].⁹⁷⁰

Rappelons que dans bon nombre de bibliothèques les acquisitions sont parfois sectorisées et/ou sous la responsabilité des acquéreurs chargés de leurs domaines respectifs. On sait par ailleurs qu'un temps d'adaptation variable est nécessaire pour effectuer des actions de renseignement pertinentes au public, et que ce temps d'adaptation « *est aussi fonction de la taille de l'établissement* » [en BM j F 59], mais aussi fonction du contenu (*livres anciens*, par exemple). Sous l'appellation de *novices*, nous avons retenu arbitrairement ceux des jeunes professionnels débutants (moins de 5 ans d'expérience), appelés à devenir *experts*, qui par manque de formation, d'expériences ou de connaissances documentaires et techniques, d'usage du lieu (*culture du « chemin avec ses pieds » dans les collections*), que ce soit, par exemple, les usages de fonds spécialisés ou non, de domaines disciplinaires variés et enfin des publics, peuvent être mis en situation d'échec documentaire. Si le noviciat n'est pas normalisé, l'expertise à sa définition normalisée [Afnor, 2003]⁹⁷¹, ces notions recouvrent des réalités différentes et distinctes sur le terrain. On peut ainsi être *expert* en recherche

⁹⁷⁰ Dinet, Jérôme. La pertinence des outils d'experts au service des non-experts en recherche d'informations : un exemple avec les opérateurs booléens [Revue de l'EPI n° 99](http://www.epi.asso.fr/revue/99/b99p057.htm) de Septembre 2000 disponible en ligne sur <http://www.epi.asso.fr/revue/99/b99p057.htm> Consulté le 04 juin 2012

⁹⁷¹ Afnor :NF X50-110 mai 2003 *Qualité en expertise - Prescriptions générales de compétence pour une expertise* [en ligne] <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-x50-110/qualite-en-expertise-prescriptions-generales-de-competence-pour-une-expertise/article/771572/fa118385> Vérifié le 16 juin 2013

d'information et *novice* sur un nouvel établissement, (ne pas en connaître suffisamment, le public, le fonds et/ou le lieu). On peut être *ancien* (20 ans de présence et plus), dans un établissement, en connaître tous les arcanes bibliothéconomiques et ne pas y maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (les systèmes). Plus les fonds sont spécialisés et importants et plus est grand ou est couru le risque pour un jeune et frais émoulu bibliothécaire (voire « polyvalence » de plus en plus recommandée par le management actuel, ou lors d'un remplacement inopiné d'un collègue dans un secteur méconnu ou inconnu de lui), de ne pouvoir trouver, la réponse désirée par l'utilisateur. « *Il faut une connaissance de fond de la discipline du fonds, qui ne peut s'acquérir qu'avec le temps* » [ent biblio spécialisée F 50 ans]. Les notions d'expert et de novice sont extrêmement variables, temporelles, contextuelles et schématiques. Cette catégorisation (expert/novice) est rapide, car ces notions sont parfois contradictoires sur le terrain et souvent reliée avec la notion de fonds, spécialisé ou non et de public. Nous ajouterons, selon le niveau de connaissance, des concepts qui parfois s'entremêlent : « l'expert ou le novice en communication orale (savoir être), ou écrite d'information, « l'expert ou le novice du domaine », « l'expert ou le novice en connaissance et en maniement des outils techniques ». Par exemple, la rédaction de la réponse écrite des service en ligne de questions réponses nécessite bien souvent des relectures ou une relecture attentive de la réponse par d'autres collègues, avant la mise en ligne de la réponse. Ainsi, *un expert* en recherche dans le domaine des fonds anciens peut être *novice*, ne pas savoir grand chose sur les vidéos.

Le facteur temps dans l'expertise: une habitude *locale* nécessaire. Souvent, les modalités même de présentation d'un service où doit officier le nouvel impétrant sont extrêmement limités. « *Il faut connaître l'établissement, ses particularités. Cela demande forcément du temps. Il faut du temps pour être réellement opérationnel. On m'a balancée dans le service sans m'en montrer les arcanes, dès mon arrivée, parce que j'avais une maîtrise de biologie, mais j'étais pas à l'aise au début pour répondre, j'ai eu des moments difficiles en service public, avec les étudiants notamment, je savais à peine où étaient les rayons de mon domaine....* » [ent biblio spécialisée F 27]. C'est la difficulté à localiser les fonds, à se repérer dans le bâtiment qui est mise en avant : « *Moi, je suis là depuis 6 mois et j'ai encore du mal à localiser les collections* » [ent BM j F 56]. L'utilisation des outils : « *C'est le manque de pratique de l'indexation Rameau, pas toujours intuitive qui est source de difficulté pour renseigner, et la recherche « sujet » dans la catalogue de la BnF* » [ent BM H 29].

Pour conclure sur ces catégories, le couple (illégitime ?), « expert/novice », nous résumerons en retenant l'idée que l'« expert » est celui des professionnels qui « est le plus à l'aise » dans un contexte documentaire donné, face à une personne au cours de l'interaction, et enfin celui qui maîtrise (au) mieux l'ensemble des processus documentaires de la recherche d'information. Qu'il renseigne plus rapidement et plus assurément dans son domaine de compétence, que son collègue novice. Mais l'*expert* en économie, se doit de savoir expliquer les résultats retrouvés et donnés à un usager néophyte, ce qui n'est pas garanti. De même, savoir retrouver des documents en droit, ne garanti pas que le professionnel sache les interpréter pertinemment. Enfin, il y a lieu de distinguer « expert outil » et « novice outil » [Cabanac, Chevalier, Ciaccia, et al. 2011, p. 136 et sqq.]⁹⁷². Mais ces catégories sont des « idéals types » des représentations idéales, car l'« expert » et le « novice » sont substituables, aléatoires et ont des statuts interchangeable dans le monde réel de la recherche et de la restitution d'information.

Pouvons-nous proposer quelques figures « Idéales typiques » de professionnels ? On sait qu'un idéal-type, au sens de Weber, est une construction, une représentation idéalisée, destinée à appréhender une réalité sociale. [Weber, 1965, p. 179-181].⁹⁷³ Il semble, concernant les usages et les pratiques informationnelles des professionnels, rapportées à l'échec documentaire, que se dessinent au moins les figures du professionnel suivantes : la figure de l'expert : employé (e) depuis de nombreuses années et bénéficiant d'une grande expérience, il (elle) sait que répondre est conditionné par de nombreux paramètres. La figure du novice : usager moins sûr sur ses appuis professionnels par définition : il appréhende les contextes documentaires nouveaux. La figure de l'« expert outil » qui maîtrise les nouvelles technologies et le fait savoir, souvent plus jeune (25-30 ans), mais aux connaissances en culture générale plus aléatoires ou moins assurées. La figure du « novice outil » souvent plus âgé et présent sur la structure depuis au moins plus de cinq ans, qui malgré un moindre savoir faire avec les outils (bases de données, etc.), connecte plus facilement une question avec le savoir disponible (connaissances, culture générale). La figure du feinteur : qui pratique très

⁹⁷² Cabanac, Guillaume, Chevalier, Max, Ciaccia, Alexandra et al.. Recherche d'information et modélisation usagers. In Bellot, Patrice (dir.). *Recherche d'information contextuelle, assistée et personnalisée*. Paris : Hermès Sciences Lavoisier, 2011, p. 27-55

⁹⁷³ Weber, Max. *Essai sur la théorie de la science*. 1965, p.179-181 Weber, [Paris :Pocket,1992, 478 p.(Agora; 116) isbn2-266- 04847-3

occasionnellement habilement l'art d'esquiver les questions. Ses raisons d'agir ne sont toutefois pas sans raison... certains aiment user de ruses, d'autres font passer leur mauvaise humeur ou lors des périodes de forte affluence, leurs propres difficultés liées aux conditions de travail, sur l'utilisateur. Ou enfin, parmi cette dernière catégorie, ceux qui feignent, parce qu'ils ne savent tout simplement pas répondre et qu'ils ne savent pas comment le dire ou qu'ils n'osent pas le dire à l'utilisateur. Le feinteur peut-être un expert, ou un novice, le temps d'une question. Ce qui unit l'ensemble de ces « idéals types », c'est qu'ils peuvent chacun connaître un ou des échecs documentaires.

7.2.2 Question de publics

7.2.2.1 Les problèmes sociopolitiques : répondre sous la contrainte du public

La contrainte et la pression *sociopolitique* du public. Il arrive que des usagers questionnent directement le professionnel pour savoir ce qu'il pense personnellement de tel sujet sensible, d'actualité, ou le poussent à donner un avis personnel. Pour les fonctionnaires, s'imposent le devoir de réserve et de neutralité du service. Mais en certaines situations, liens de proximité noués avec des publics dits captifs par exemple, la tentation est grande d'outrepasser les limites et le public exerce aussi des pressions intangibles sur les professionnels. « *Le respect de ces obligations, est une démarche de prudence, vis à vis du public, puisqu'elles m'évitent de prendre position sur des sujets qui pourraient faire polémique* » [ent BM H 34]. La question de la pression des intégrismes musulmans en Seine-Denis est un cas exemplaire des tactiques d'évitement ou de contournement documentaire. Le professionnel s'évite des difficultés avec ces usagers qui semblent vouloir le provoquer en ne répondant pas. Autre cas emblématique connexe, celui des *Versets sataniques* de Salman Rushdie⁹⁷⁴ (1947-). Dans quelques bibliothèques de banlieues et de quartiers dits difficiles, les professionnels ont parfois dû faire profil bas. Certains des bibliothécaires ont eu l'impression d'être en première ligne dans ces quartiers. Le face à face avec certaines catégories de lecteurs a été parfois tendu sur le terrain. « *Pourquoi avez-vous acheté ce livre demandaient des lecteurs? Si vous avez acheté ce livre, c'est que vous êtes d'accord avec son contenu.... A la fin, on en avait marre d'être prise à partie et on disait qu'on ne l'avait pas. On a escamoté ce livre. D'ailleurs, les élus nous avaient recommandées de le mettre en prêt indirect, d'être discrètes* ». [ent BM F 39]. Sur un plan

⁹⁷⁴

Rushdie, Salman. *Les versets sataniques*. Paris : Plon, 1989, 584 p. (Feux croisés) Isbn 2-259-18666-1

connexe, des professionnels nous ont dit leurs difficultés à répondre sur les questions de religion, car en demandant des livres sur la religion, certains lecteurs tentent d'entamer un dialogue sur ce sujet avec le bibliothécaire : « *Moi, je ne souhaite pas avoir de discussion religieuse avec mes lecteurs ; je préfère éviter. Certains viennent demander un titre précis, et puis hein, ils commencent à me questionner sur mes choix personnels. Je leur dis, je suis pas là pour ça....* ». [ent BM F 41]. Voir « *Les pressions des élus ou des politiques sur les choix des titres en bibliothèques territoriales* » [Ent BM F 41] Mais répond-on de la même manière au public devant ses collègues ou quand on est seul ? Le contexte modifie-t-il les modes de réponses ? par la production et la perception de signes verbaux et non verbaux, le face à face favorisant la création de contextes et d'ententes mutuelles

7.2.2.2 Répondre au public devant des (ses) collègues

Comment ou en quoi la présence des collègues modifie-t-elle la réponse donnée en public ? Il s'agit de ne pas perdre la face, de faire face, de faire bonne figure. La présence des collègues au moment de la transmission de la réponse orale peut être une gêne ou être ressentie comme une possible surveillance, car il se crée une forme d'intimité, (*un couple passager et provisoire se forme*), au cours de l'interaction entre demandeur et répondeur : « *Je suis beaucoup plus à l'aise quand je suis seule* » [ent BU F 29]. Pourtant, la majorité des personnes interrogées nous ont déclaré ne pas tenir compte de la présence des collègues. « *On sait qu'on est un peu évalué, un peu jugé, tout le monde ne le dit pas* » [ent biblio spécialisée H 33]. Mais répondre devant ses propres collègues peut-être perçu comme une forme de surveillance implicite.

Question d'entretien : « Pensez-vous que répondre au public devant vos collègues est rendu plus difficile par la présence de ces collègues ? » Réponses :

« *On fera plus attention, on sera plus attentif, si un responsable est là* » [ent BM F 38]. L'aspect scolaire, la crainte d'être examiné, entendu par ses pairs, est souvent exprimée lors des situations de réponse devant ses propres collègues, car la réponse est entendue ou peut être audible : « *Oui, ça dépend qui, quand c'est un collègue, un responsable du service public, on se sent un peu prise en faute, oh la, la, on va mal répondre, moi, ça me gêne, ça me perturbe...* », [ent BU F 32]. On note d'ailleurs ceux des collègues qui font montre de réponses « *qui parlent haut et fort pour être bien entendu de l'entourage* » [ent BM F 59], et ceux qui, au contraire, restent modestes. La situation vécue par le répondant est proche alors

de celles ressenties lors des situations d'examens ou de concours. On entre alors dans des contextes communicationnels que l'on pourrait qualifier de « renseignant/renseigné » et qui rappelle celui de l'enseignant/enseigné. L'examineur pouvant être représenté par l'utilisateur mais aussi, et c'est plus déstabilisateur, par les autres collègues et *a fortiori* pas les divers éléments de la hiérarchie, ce qui n'est pas sans effets : « *Sans être parano, y a des moments, on se sent un peu écouté par des collègues, c'est perturbant, alors on entraîne l'utilisateur plus loin, on l'éloigne, on lui dit « Suivez-moi »...et on sort de la zone d'écoute....* » [ent biblio spécialisée F 42]. Il y a comme un accord implicite entre répondants en duo: on ne se fait pas la leçon « *Si j'entends un collègue répondre différemment de ce que moi, j'aurais répondu, je ne le lui ferai pas de remarque* » [ent biblio spécialisée F 48]. Chacun reste sur sa réserve pour se préserver de possibles heurts. « *J'entends parfois des collègues répondre [à côté de la question] et je me dis là, c'est dommage : j'aurais pas répondu comme ça* » [ent BM F 47]. Cette dernière remarque prouve qu'il y a plusieurs réponses possibles et que ces réponses dépendent des personnes et des interactions communicationnelles, mais aussi de l'environnement contextuel immédiat.

« Vous sentez-vous plus à l'aise pour répondre lorsque vous êtes seul (e) face au public ? »

Les trois quarts des personnes interrogées préfèrent être seules lors des interactions documentaires. D'abord parce que les interactions sont vécues comme une relation personnelle (le « contrat de communication » impose une forme de discrétion) et individualisée (sujette aux affects, à l'estime de soi), avec un usager. Ensuite, être écouté, participe des processus de surveillance et de contrôle, de mise en doute éventuelles des compétences professionnelles dans l'interaction documentaire. « *Je suis très peu sûre de moi, j'ai peur du jugement des autres* » explique cette jeune diplômée de l'Essib, responsable d'un service spécialisé. Mais aussi parce que le répondant souhaite conserver une large autonomie d'action dans sa réponse qui relève d'une véritable « autorité discrétionnaire ». Le répondant *décide* de la réponse et dispose d'une certaine autonomie de décision, et fait ainsi l'exercice d'un pouvoir d'information sur l'information et sur le récepteur de cette information. Les renseignements communiqués aux questionneurs peuvent ne pas être crédibles, mais ils sont rarement l'objet d'un contrôle. Il est possible que dans certains contextes d'interaction à fort degré d'incertitude de sa part, (chercher une aiguille dans une botte de foin), le professionnel privilégie davantage un objectif de satisfaction dans la seule

réussite de la relation humaine avec l'utilisateur au détriment d'une satisfaction incontestablement documentaire. L'usage des outils, la manière de répondre participe également de l'idiosyncrasie : « *On ne cherche pas tous de la même manière dans le catalogue, on n'utilise pas tous les mêmes index, je n'utilise jamais les thésaurus, je fonctionne beaucoup à l'instinct, sur internet. J'ai toujours peur qu'un collègue me dise : « Là, c'est pas une bonne méthode de recherche »* », [ent biblio spécialisé F 29]. Au contraire, un quart des répondants déclarent n'être pas gênés par la présence d'autrui. Ces derniers, à tort ou à raison ont une plus grande confiance en eux et en leur forte capacité à répondre. Parmi eux, certains plus expérimentés, estiment même que les jeunes professionnels peuvent se « *calquer sur les modalités de ma réponse [(orale)], et apprendre pour développer un savoir répondre* ». [ent BU F 27].

7.2.3 Dimension contextuelle

7.2.3.1 Contexte du travail et échecs documentaires

Les bibliothèques sont avant tout des lieux de lecture silencieuse ou d'études, le bruit y est difficilement supportable pour les usagers même de passage et souvent mal supporté par les personnels. Des flux importants de public à gérer au même moment que les demandes multiples et simultanées de celui-ci peuvent perturber les agents postés à l'accueil. Le bruit physique, celui qui est perçu par l'ouïe, peut engendrer diverses attitudes chez les professionnels lors des interactions avec les usagers, qui peuvent aller au rendu d'un service minimum jusqu'au refus de répondre. Non seulement présent dans les sections jeunesse des bibliothèques publiques, mais constaté dans l'ensemble des sections des bibliothèques publiques lors des périodes de fortes affluences des mercredis et samedis, le personnel, surtout s'il est en nombre insuffisant, pourra se montrer moins enclin et peu empressé à accueillir le public. Citons les paroles de professionnels, à propos de la section jeunesse et de section adulte : « *C'est trop bruyant. C'est tropIl y a trop de monde. On passe son temps à ranger. C'est pas intéressant. C'est tout de même plus intéressant de travailler chez les adultes, je trouve.* » (Saint-Quentin 2) (...) « *J'ai l'habitude de dire qu'ici, c'est la grande*

distribution, donc, à certaines périodes, on est vraiment réduits au rôle de « caissier » si bien qu'on se sent un peu...le sentiment qu'on a, c'est qu'on est juste des gens à indiquer les toilettes, « où se trouve le dernier disque d'Untel ou Untelle » (...) Le gens sont beaucoup plus agressifs, entre eux, avec nous, ça n'arrange pas du tout les rapports...(...) (Melville 4) » [Cités par Bertrand, 1995, p. 41]⁹⁷⁵ Le bruit et la fatigue saturent les comportements des professionnels « ...mais faut pas se leurrer, on répond correctement pendant les deux premières heures et ensuite on déconnecte. Alors forcément ceux qui viendront après quand y'a eu beaucoup, beaucoup de monde ...ceux qui viennent après, on est moins aimable, on comprend moins vite, les recherches on les pousse moins, bon ça... (BPI 13) », [Cité par Bertrand, 1995, p. 41-42]⁹⁷⁶.

La fatigue n'est pas seulement physique. Il peut s'agir de la fatigue intellectuelle. Elle est tributaire des conditions de travail. « Quelquefois, je me suis surprise à avoir quatre questions à la minute.... Je ne sais pas si vous voyez, même peut-être plus ! C'est quand même ahurissant. On n'a même plus le temps de s'asseoir que ...de relever la tête, de ...c'est franchement de l'abattage. (BPI 8). » [Cité par Bertrand, 1995, p. 42]⁹⁷⁷.

Des causes contextuelles dépendent également des fonctions, des dispositions et des aménagements des dispositifs des postes de travail interne et face au public, de l'organisation du système d'accueil et d'information et du mode de relation et de communication qu'imposent aux accueillants ces dispositifs d'usage. Lors des phases de renseignement au public, les usagers sont généralement debout et plutôt mobiles, tandis que le professionnel lui est plutôt statique, autrement dit, habituellement assis, en face de l'utilisateur, ce qui n'est pas sans poser des problèmes de santé des agents postés durant de longues plages horaires. Des problématiques sanitaires, concernent aussi les aménagements des postes de travail de professionnels face public et tout dispositif mis en place pour contrer les pathologies de types TMS (troubles musculo-squelettiques), [Patrick, *et al.* 2004].⁹⁷⁸

⁹⁷⁵ Bertrand, Anne-Marie. *Op.cit.*, 1995, p.41

⁹⁷⁶ Bertrand, Anne-Marie. *Op.cit.*, 1995, p.41-42

⁹⁷⁷ Bertrand, Anne-Marie. *Op.cit.*, 1995, p.42

⁹⁷⁸ Vincent, Patrick, Marier, Micheline, Ledoux, Élise, Bellemare, Marie, Trudel, Louis, Montreuil, Sylvie. La bibliothèque publique, un lieu de travail - L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service
Guide R-447, Montréal, APSAM - Montréal, CSST - Montréal, IRSST, 2004, 93 pages.

Disponible en ligne <http://www.irsst.qc.ca/-publication-irsst-la-bibliotheque-publique-un-lieu-de-travail-l-ergonomie-appliquee-a-un-projet-d-amenagement-de-comptoir-de-service-r->

7.2.3.2 Le rôle du contexte dans l'échec documentaire

En effet, si la question de l'utilisateur et partant l'utilisateur, ne sont pas questionnés, il n'y aura pas de possibilité de réponse précise attendue par l'utilisateur. Il s'agit d'installer le dialogue et ses modalités communicationnelles. « Si à la question d'un utilisateur: *« Je recherche une étude de marché sur l'automobile »*, le questionnement allers retours du professionnel n'a pas suffisamment porté sur le cadre de la recherche, en demandant à l'utilisateur *quelles sont les informations dont il dispose déjà, (ce qui permet de dispenser des recherches et de gagner du temps et de l'argent), avec ensuite, par exemple, des questions sur les fabricants automobiles ou les distributeurs du secteur, voire d'envisager tour à tour les périmètres géographique (quels pays), et temporel (à quelle date et pour quelle période), et en outre, si l'étude doit être exhaustive ou sectorielle, limitée à la taille d'un marché, et enfin si celle-ci doit envisager les problématiques de prospective, des évolutions en cours dans le secteur, etc....., si donc le professionnel ne questionne pas et la question et son usager recontextualisés, le risque d'échec [documentaire] est accru »* [ent centre de doc F 41]. Dire que l'énoncé de la question doit être questionné et contextualisé est nécessaire, mais cela n'est pas toujours suffisant, pour pouvoir répondre, ici prolonger la question. Ainsi : *« On m'a dit [généalogiste novice] que j'avais un ancêtre dans les Cévennes. Oui, mais les Cévennes, c'est vague et la personne ignore les éléments de contexte, les patronymes exacts et les noms de patelins. Ce sont souvent des Américains, d'ailleurs. »*. [ent biblio spécialisée F 37]. Si les éléments de contexte manquent définitivement, la recherche ne peut pas aboutir, à moins de hasard heureux. L'attente de la question Une question est un fait nouveau, avons-nous supposé. A une même question thématique, il ne sera pas donné la même réponse. L'énoncé de la question est relativement *simple*. Les questions ne sont jamais identiques ? Rien ne le prouve mais les *attentes* varient. Les questions peuvent être les mêmes, mais les attentes peuvent varier. Ainsi à la question : *« Pourquoi les feuilles des arbres sont-elles vertes ? »*. *Les attentes ne sont pas les mêmes si on doit répondre à un enfant ou à un adulte »* [ent BM H 48].

Dans le cadre d'une reformulation d'énoncé du besoin d'information, la contextualisation documentaire permet d'obliger, de faire dire l'utilisateur, de préciser sa question, d'essayer

d'ouvrir la question de recherche par d'autres questions. C'est le périmètre, la surface de la question : pour quoi faire ? à quelles fins sont effectuées les demandes, (activités ou secteur d'entreprises), quel est le niveau d'études, jusqu'où mener la recherche ? Pour qui ? un demandeur présent ou une autre personne ? Que lui manque-t-il ? etc.....la nature du document souhaité, (langue) date des données, etc..... [Sutter, 2002].⁹⁷⁹Réponses : « *Les questions trop larges, les demandes sont souvent trop vagues, on a parfois du mal à re-cibler* », [ent BU F 32]. « *Y a des cas effectifs où le demandeur ne se montre pas très coopératif. Malgré ma bonne volonté, il ne me dit pas grand de sa demande, peut-être parce qu'il ne l'a pas comprise lui-même ou qu'il s'enfiche, notamment lors des questions de prescription scolaire* ». [ent BM 37].

7.2.3.3 Echec documentaire et la question des supports et les formats numériques

Plus les personnels sont âgés (au-delà de 35 ans) et anciens (durée) dans un lieu (10 ans et plus de présence), et plus ils se déclarent à l'aise pour renseigner « naturellement » avec les supports imprimés classiques. « *Etant donné mon âge, j'ai plus de difficulté à utiliser ou à rechercher d'autres supports que les livres, je suis plus habituée aux documents écrits : que ce soient des fiches ou des livres* » [ent biblio spécialisée F 54].

En outre, ce type de professionnel a, et il est, souvent la mémoire des collections et de leur usage de sa bibliothèque (repérage spatial, plans de classement, indices et cotes, connaissance des ou de son public). Il privilégie alors un type de sources et de ressources qu'il maîtrise. « *Même sur les questions de sciences et de techniques, moi je suis plus à l'aise pour donner une réponse sur des documents imprimés, [présents physiquement].... Par tradition, par culture. J'oriente moins vers l'offre numérique [bases de données spécialisées]* » [ent biblio spécialisée H 62]. « *L'audio, n'est pas toujours bien référencé, Sur l'indexation, je pense qu'il y a encore des progrès à faire....Mais, c'est pas beaucoup demandé pour le moment* » [ent biblio spécialisée H 33].

Néanmoins, si parmi les imprimés, le support livre est le mieux maîtrisé, les périodiques (revues et magazines), posent des problèmes de suivi de gestion particuliers. « *Les périodiques,.... qu'ils soient de langues française ou étrangère, c'est souvent difficile de s'assurer de la présence physique de l'intégralité d'une collection, comme de retrouver*

⁹⁷⁹ Sutter, Eric. *Op, cit*, 2002.

(racheter), des numéros de revues anciens et manquants» [ent BM F 30].

D'autre part, les revues ne sont pas toutes indexées : « *Les articles de périodiques anciens ; il y a rarement des index, « Film indexes on line » est très orientée univers anglo saxon* » [ent biblio spécialisée F 56]. Point capital, en matière d'acquisition de DVD, les bibliothèques sont assujetties à une double contrainte, celle des marchés publics et celle des fournisseurs des DVD, qui sont en nombre limité, ce qui en limite d'autant plus l'offre aux seuls documents disponibles dans leurs catalogues. « *En l'occurrence, l'ADAV et CVS, les titres disponibles se limitent à ce qui est inscrit au catalogue de ces 2 fournisseurs : en fait, on n'a pas le choix, il ne peut donc y avoir que des trous, des manquent dans notre propre catalogue* » [ent biblio spécialisée F 50].

D'autre part, la limitation de l'offre, liée à la politique éditoriale, se retrouve dans les domaines qui sont moins ou pas du tout couverts. « *Les films africains, les courts métrages, certains films d'animation, ou documentaires, cinéma expérimental, etc.* » [ent biblio spécialisée F 50].

Les professionnels rencontrent les mêmes difficultés pour la vidéo, liées aux procédures des marchés (limitation des fournisseurs, limitations de l'offre de titres, procédure juridique bureaucratique inutilement complexe) [ent BU F 54].

La culture ou l'usage des nouveaux supports n'est pas complètement entrée comme réflexe *naturel* dans les *bonnes* pratiques professionnelles

Les plus jeunes, les « *digital natives* », considérés à tort ou à raison plus à l'aise avec les TIC ne semblent pas toujours porter aux nouveaux supports une grande attention et suivent parfois leurs aînés qui privilégient les documents textuels, mais cette remarque doit être modérée, car tous naviguent volontiers sur le web. En fait, ce « retard » lié aux supports, provient également en partie au fait que « *le public n'est pas tant demandeur de nouveaux supports* » [ent BM F 30]. Ce qui peut également poser des problèmes, au dire des professionnels, c'est le manque d'appropriation et de familiarisation manifestes avec ces nouveaux supports.

La proposition de soumettre à l'utilisateur des « nouveaux, » supports ne vient pas spontanément, voire ne vient pas du tout : « *Les vidéos, les films documentaires, je n'y pense pas dans la recherche au public ; pourtant, il y a de très bons documentaires en DVD* » [ent biblio spécialisée F 59].

L'explication de ce *retard* se trouve-t-elle dans la culture littéraire, foncièrement textuelle (imprimés), la formation hésitante sur les usages des nouveaux dispositifs, et les technologies

actuelles encore balbutiantes, (cas des e-books), du professionnel et la demande de supports classiques non encore exprimée complètement du public ?

La recherche et la sélection de sites web (signets, bookmarks), à mettre en ligne sur le portail des bibliothèques ou sur leur page d'accueil : « *Trouver, sélectionner, valider des sites spécialisés de qualité dans le domaine des sciences et des techniques restent un travail difficile en raison de la masse d'informations disponibles sur le web, mais aussi pour adapter cette offre de sites crédibles et accessibles aux publics hétérogènes : en la matière, il faut savoir adapter le niveau d'information, c'est ce qui est délicat, par exemple, un sujet comme la physique quantique* » [ent biblio spécialisée F 48].

(Des documentalistes nous ont fait part de leurs difficultés à réaliser des dossiers documentaires, en raison de problématiques liées aux divers droits de propriétés intellectuelles, de droit à l'image etc. Deux problématiques récurrentes et changeantes: le niveau d'information et les problèmes juridiques et administratifs de droits d'auteurs et de diffusion en public liés aux supports : achats de droits de prêts et de diffusion). [Alix, 2012]⁹⁸⁰ Une difficulté répétitive pour le bibliothécaire : se procurer des documents pour les usagers provient également « *des procédures des marchés publics de plus en plus contraignantes et de la limitation des fournisseurs spécialisée qui captent, monopolisent et limitent l'offre sur catalogues ; le choix des fournisseurs de méthodes de langues, la librairie spécialisée Attica*⁹⁸¹ *par exemple* » [ent BM F 47].

7.2.3.4 Complexité des questions et échec documentaire

Des questions sont-elles, peuvent-elles être complexes ? Mais complexes pour qui ? Vue du terrain, la question de la complexité ou non des questions divisent les professionnels. Pour certains professionnels « *C'est un faux débat, car la complexité peut venir de la demande même, mais aussi de la personne qui ne formule pas correctement sa question ou d'un thème tellement novateur* » [ent biblio spécialisée F45]. Une question est complexe parce que le professionnel ne parvient pas à la comprendre car « *c'est embrouillé, confus et que cette confusion transite, passe sur le professionnel* » [ent BM F 27]. Une chose paraît sûre, « *une*

⁹⁸⁰ Alix, Yves, (dir.) *Droit d'auteur et bibliothèques*. Paris : éd. du Cercle de la librairie, 2012. 241 p. (Bibliothèques) ISBN 978-2-7654-1348-6

⁹⁸¹ Attica : <http://www.attica.fr/>

question complexe est une question qui n'a pas (encore) reçue de réponse » [ent BM H 55]. De l'existence ou non de la complexité des questions : « *Oui, il existe des questions complexes, pour moi, documentaliste* » [ent biblio spécialisée F 48]. **Relance** : « *D'où vient cette complexité ?* » « *Du sujet de la question et du fait que moi, je ne suis pas assez spécialisé dans le sujet et que j'essaie de remettre à mon niveau, la question* » [ent biblio spécialisée F 48]. **Relance** : *cet échec est il dû à l'étrangeté, pour vous, du domaine ?* « *Non, c'est plutôt que je suis hors sujet et que l'on veut m'y inclure. Alors, j'oriente vers des sources ad hoc* » [ent biblio spécialisée F 48]. **Question d'entretien** *Le contenu inattendu des questions peut-il produire des échecs documentaires (non réponses) ?* S'ajoute un effet de surprise, qu'une telle question soit adressée, à une personne qui n'est pas spécialiste du domaine. « *Il est arrivé qu'on me requestionne sur des sujets autres que ma spécialité, alors, je réponds si je sais, sinon, je donne des éléments de réponse, et de toute façon, je réoriente* » [ent BU F 29]. Certaines questions sont plus faciles à traiter parce que leur contenu est plus rapidement compréhensible. Et parce que mieux exprimées par le questionneur. Entendre ou lire une question, c'est déjà, pour un professionnel entrevoir des réponses ou des éléments de réponses. Au contraire, d'autres professionnels déclarent rester en lisière de la question documentaire, et éviter de s'impliquer dans la question.

7.2.3.5 Fonction de conseils aux usagers et échec documentaire

La fonction de conseil aux usagers en matière de lecture reste une activité très prisée des bibliothécaires de lecture publique (BM), notamment lorsqu'il s'agit de répondre à la demande de lecture de romans. « (...) « *Ce livre-là est bien. Que conseillez-vous que... que conseillez-vous pour moi un livre...* » *C'est vraiment très fréquent que ça nous arrive des informations en dehors du système, en dehors du service, quoi* ». (Melville 9), [Cité par Bertrand, 1995, p. 59]. Si répondre engage le bibliothécaire, le nombre de titres annuels (72.139 titres en 2012)⁹⁸² rend la réponse à la demande de titres précis en littérature générale très aléatoire, même pour qui suit, par exemple, régulièrement la production romanesque éditée en France. C'est aussi l'une des activités les plus difficiles puisqu'elle engage personnellement le bibliothécaire conseiller.

⁹⁸² Ministère de la culture et de la communication. Service du livre et de la lecture. Observatoire de l'économie du livre. Chiffres clés 2011-2012. Mars 2013 disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-60386> Consulté le 05 mai 2013

Le fait que l'on demande des « romans sentimentaux » peut constituer un échec documentaire, selon certains professionnels. C'est une représentation de lettré, d'homme cultivé qui est activé : « *Pour moi, je ne peux pas répondre à la question d'un lecteur qui me demande de lui conseiller de « bons » romans sentimentaux, tout simplement parce que cela n'existe pas* ». [ent BM H 44]. Cette attitude est attestée par plusieurs enquêtés, jeunes comme moins jeunes, homme et femmes.

Concernant les situations d'accueil, ici de renseignement du public au public, nous avons dit que nous ne faisons pas non plus de distinction avec les bureaux de renseignement, les banques de prêt et d'information, les salles de documentation ou de lecture. Pourtant, on constate parfois sur le terrain, que la qualité fonctionnelle du renseignement fournie aux usagers dépend aussi (au dire de professionnels), en partie de la situation et des lieux où sont placés les postes d'information : le lieu documentaire spécialisé, spécialisant *de facto*, la question et la réponse documentaires. Ainsi, par exemple, des postes dédiés à la recherche spécialisée ou non (secteur adulte ou jeunesse, domaines disciplinaires, genre cinéma), forment un système méthodique sectorisé ou fermé qui attend une plus grande adéquation de la réponse, *a priori* davantage en relation plus pertinente avec la question. « *La question est liée (est plus précise), avec le lieu et plus précisément avec les secteurs ou le domaine disciplinaire dans lequel est posée cette question* » [ent BM F 27].

C'est ce qui arrive lorsque les espaces des collections où sont installés les postes configurent ou déterminent un type de questions. Mais cette répartition documentaire et spatiale suppose que le public ait compris la démarche de sectorisation des questions. Au poste d'accueil général, couramment premier poste perçu par les usagers en entrant, les questions sont plus « larges » (elles portent sur le fonctionnement, l'organisation de la structure, les modalités d'inscription et de prêt, d'orientation) ; en secteur spécialisé, les questions porteront sur une thématique documentaire, on entendra d'emblée plutôt des questions relevant de cette thématique : « *Postée en service public, les personnes qui viennent à moi, c'est sur la base de préoccupations de santé, les questions relèvent de la sphère personnelle, professionnelle et de la formation dans le domaine de la santé* » [ent biblio spécialisée F 59]. L'évaluation du niveau de la question de l'utilisateur et sa destination est une autre contrainte. Pour quel usage (finalité), et qui (statut socio professionnel) pose la question. En posant ces questions *réactionnelles*, le professionnel recherche de l'information chez l'utilisateur, pour mieux asseoir

le processus et sa stratégie de recherche d'information. « *Une recherche en L1, n'est pas la même qu'en doctorat,* » [ent BU F 54]. Les questions d'actualité : le professionnel répond sur les questions d'actualité, que ce soit en Bm, en bibliothèque spécialisée, en Bu ou en centre de documentation. Mais cette notion d'actualité est adaptée au contexte. L'actualité correspond à l'actualité au sens d'informations journalistiques générales, mais aussi à l'actualité d'une discipline (sciences, techniques), d'un domaine de spécialité, jurisprudence, doctrine. On distingue ainsi, une actualité médiatique générale, (presse générale : quotidienne, nationale, régionale), une actualité médiatique spécialisée (presse et publications spécialisées, pages spécialisées de la presse générale, etc.), et une actualité spécialisée (veille et mise à jour d'information scientifique et technique). « *Les questions d'actualité brûlantes demandent beaucoup de travail ; par exemple : trouver tout ce qui concernait Escherichia Coli.*⁹⁸³ *La première fois qu'on m'a posé cette question tout à trac, cela m'a obligée à faire très vite un balayage des sources d'information* » [ent biblio spécialisée F 59]. Remarque : des bibliothécaires de bibliothèques municipales de lecture publique font observer qu'ils sont davantage confrontés aux questions qui renvoient aux documents physiques et moins souvent aux questions d'information. Quand bien même la question (y compris ses *sous ensembles de questions*), liminaire d'entretien ne semblerait pas adaptée au contexte des bibliothèques municipales, la *vastitude* de la question permet d'introduire le débat et de faire préciser contextes, pratiques informationnelles et domaines d'usage interrogés. Rechercher de l'information pour quelqu'un ici, le public, c'est aussi rechercher inévitablement de l'information d'abord *pour soi-même*, (le professionnel), car le professionnel est le premier récepteur du tri de réponses.

7.2.3.6 Échecs documentaires dus à l'usager : la crainte de déplaire (*peur* ou *refus* de contrarier l'usager)

Quelquefois, des usagers de bonne foi, viennent avec des références bibliographiques parfois aussi fantaisistes que celles de [Perec, 1991]⁹⁸⁴ et parviennent à convaincre le professionnel que leur information bibliographique est sûre : « *C'est vrai, quand un usager vient avec des*

⁹⁸³ *Escherichia coli* (Bactérie). In *Wikipedia* [en ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Escherichia_coli Consulté le 06 avril 2012

⁹⁸⁴ **Références bibliographiques scientifiques fantaisistes** : « Beulott, A., Rebeloth, B. & Dizdeudayre, C.D. *Brain designing*. Chateaufort-en-Thymerais, Institute of advanced studies (vol.17), 1974 ; in Perec, Georges. *Op, cit*, 1991, p. 26-27

références un peu foireuses, c'est difficile de trouver ». [ent bib spécialisée H 33]. « *Il peut arriver que la mauvaise référence soit plus citée dans Google, que la vraie, par copier-coller, c'est le danger, cela m'est arrivé. Une fois, j'ai eu un cas au laboratoire de botanique, [Une personne] est venue avec « FP » eh ben, j'ai fini par trouver que c'était flore du Pérou. Je ne sais plus comment j'ai fait....* » [ent bib spécialisée H 33]. Il peut arriver qu'un usager produise une liste de références dont le bibliothécaire s'efforce de découvrir ou de suivre la trace sans oser mettre en doute la parole de l'utilisateur, d'autant que celui-ci est un spécialiste putatif ou reconnu d'un domaine de spécialité. « *L'échec vient alors de ce que le professionnel n'ose pas prendre le risque de contredire le spécialiste, et laisse partir celui-ci avec ses certitudes. Mais ces situations sont rares* » [ent bib spécialisée F 50].

7.2.3.7 Échec documentaire et la conception « orientée bibliothécaires » des usages

La place et le rôle de l'expérience, sont vécus ici comme irremplaçables et rendent le professionnel indispensable dans sa fonction de médiateur des collections spécialisées.

Les collections patrimoniales anciennes des bibliothèques peuvent receler des pièges pour le personnel, notamment les plus jeunes au dire des plus chevronnés, lorsqu'il s'agit de faire parler (communiquer), ces fonds spécialisés anciens, voire ici de la *Réserve*⁹⁸⁵. Les jeunes professionnels et leurs savoirs récents acquis, éloignés souvent des connaissances bibliothéconomiques spéciales requises pour appréhender les univers spécifiques du « livre ancien », ne font pas *naturellement* partie des usages bibliothéconomiques et particuliers des établissements anciens ou disposant de collections anciennes, rares et précieuses. L'ancienneté du mode de traitement de la collection, les différentes politiques documentaires conduites dans l'établissement, l'histoire de ces collections mélangées souvent, constituées au hasard des dons, par legs ou achats, l'usage d'outils spécifiques ou rares et mal signalés, les constructions successives et alambiquées des cotes « maison », tout cela fait que la recherche d'information dans ces collections, requiert bien souvent une « connaissance maison », que ne peuvent pas posséder les jeunes collègues frais émoulus des meilleures écoles : « *Il est indispensable, me semble-t-il, de connaître l'historique de ces collections patrimoniales, leur mode d'entrée, c'est-à-dire de leur constitution au fil du temps, pour savoir en faire bon*

⁹⁸⁵ « Réserve » : Voir, Jestaz, Laure. A quoi sert une réserve et qu'y mettre ? In Coq, Dominique (dir.). *Op, cit*, 2012, p.37- 45

usage», [ent bib spécialisée F 50 ans]. « *On a des choses qui sont peu ou mal signalées. Ainsi, les questions portant sur les collections iconographiques, par exemple, si on [jeunes collègues] ne sait pas qu'il y a un fichier des portraits gravés qui se trouve dans une espèce de recoin de la salle de lecture, qui n'est signalé aucunement, effectivement, il y a un élément qu'on va manquer* ». [ent bib spécialisée F 50].

De même, « (...) si on [personnel vacataire, nouvel arrivant] ne sait pas, quand quelqu'un [lecteur] qui travaille sur la bibliothèque privée de tel prélat du 17^e siècle, que nous avons un fichier manuel de « provenance », et qu'il n'est pas directement communicable, communiqué au public par manque de place, il y a des choses qui se perdent. Vous allez me dire, il est aisé, quand quelqu'un de nouveau arrive en sortant de l'Enssib, de lui dire n'oubliez pas que vous avez ici le fichier des portraits, ça c'est à la limite parable, sauf qu'il y a beaucoup de choses à dire et qu'on y pensera pas forcément».

La signalétique des collections, pas toujours à jour, et le repérage dans les espaces, pas toujours logiquement ordonnés, peuvent dérouter ou désorienter de jeunes professionnels *projetés* dans des fonds patrimoniaux placés en fonction d'une longue histoire des lieux, de leurs usages et parfois de la seule place disponible. Il arrive donc que « (...) *des changements de localisation de certains plans des collections dont on peut avoir gardé la mémoire et qui expliquent que telle ou telle suite de côtes se trouvent à tel endroit. C'est le cas par exemple depuis deux ans des transferts de collections dans la maison, ce qui fait que la signalétique n'est pas à jour et n'a pas à l'être, parce qu'elle serait provisoire. Donc, si on n'a pas l'expérience, si on ne sait pas de quoi l'on parle, quelque chose est perdu* ». [ent bib spécialisée F 50].

Il apparaît opportun de connaître la continuité et l'histoire des outils documentaires préexistants, en plus de maîtriser l'usage de ces fonds spécialisés. Ce qui demande de l'adaptation et du temps au professionnel. La multiplication des systèmes de cotation en est un exemple. « *Les cotes ici indiquent peu du contenu documentaire des documents, mais servent avant tout à la biblio-localisation (outil de repérage matériel dans l'espace) des documents, manuscrits, incunables, etc.,....* « *La structuration des cotes pouvait faire sens à une certaine époque. Ce n'est plus toujours le cas aujourd'hui dans les établissements conservant des fonds anciens.* « *Si vous ne savez pas que la cote Delta correspond à des dons groupés vous pouvez vous demander pourquoi tel ouvrage du 19^e n'est pas au fonds général*

mais se trouve à la réserve. C'est une connaissance des mouvements de l'histoire d'une collection qui peut vous apporter la réponse ». [Ibid.] Il y a aussi la connaissance des outils de gestion bibliothéconomiques maison. « *Il faut savoir maîtriser les outils construits pas les anciens collègues. Un nouvel outil documentaire n'est pas forcément la transposition d'un ancien outil plus techniquement élaboré. Il y a souvent autant d'enrichissement que de pertes [d'informations]. Plus [d'enrichissement] quand même, n'exagérons rien....Il peut y avoir des éléments d'information qui ne rentrent pas dans le cadre du nouvel outil ou qui ne sont pas interrogeables par le nouvel outil. Par ailleurs, très souvent, des bibliographies anciennes citent des ouvrages en conservant en les citant les anciennes cotes des documents. Et si on ne le sait pas, c'est du chinois.....* ». [Ibid]. En l'absence de la personne référente pour le fonds patrimonial, aucun des collègues ne peut faire parler ce fonds spécialisé avec pertinence et donner les réponses attendues.

Sur un plan plus général, la difficulté de retrouver (identifier) des images ou des illustrations anciennes (gravures), par manque d'outils de description handicapent les professionnels : « *La tables des planches, c'est souvent la bouteille à l'encre. Parfois nous disposons d'un fichier Auteurs papier, classement alphabétique par personnages représentés, mais tout n'est pas absolument décrit car tout n'est pas indexable....* ». [Id]. « *Disons rapidement que ces fonds sont souvent en latin et que les formes d'autorités auteurs impliquent d'être connues du professionnel. Ainsi Tite-Live, n'existe pas en bibliothèque spécialisée, mais exista sous la forme Titus-Livius, puis aujourd'hui, Livius. Les vedettes d'autorité changent et peuvent être de redoutable pièges pour de jeunes débutants ou des vacataires peu au fait de ces subtilités. C'est tout le problème de la normalisation, des vedettes de formes et d'autorités.....Grégoire VII et Grégoire le Grand, c'est le même personnage, il faut le savoir....Parfois les jeunes professionnels n'ont pas la culture historique requise mais ils apprennent nécessairement au fil de leur confrontation avec la collection.... Les questions posées ici sont des questions spécialisées parce que l'on a affaire à des chercheurs. Questions spécialisées parce que fonds spécialisé et fonds protéiformes et accessible sous plein de faces* ». [Id].

Nous concluons cette longue et documentée intervention, en précisant qu'une forme de « délégation bibliothéconomique et informationnelle » des plus jeunes est concédée aux plus anciens, (« *Je m'appuie toujours sur les mêmes personnes [expérimentées], c'est plus facile, pour répondre (sur les fonds anciens), si ces personnes manquent, je ne peux plus répondre valablement, mais ces collègues expérimentés sont valorisés par le fait que nous (jeunes)*

fassions appel à leur savoir faire » [ent biblio spécialisée F 29]), autrement dit, aux plus expérimentés des professionnels dans la gestion et la maîtrise de ces fonds anciens spécialisés. Que les plus jeunes (moins expérimentés), reconnaissent implicitement qu'ils ne sont pas toujours à même de savoir/pouvoir/répondre *es* qualités.

L'absence de dépouillement (analyse documentaire) d'articles des revues proposée dans la collection, constitue un obstacle majeur dans la recherche d'information, dans de nombreuses bibliothèques municipales et dans des bibliothèques spécialisées : « *Oui, les revues, on en a un grand nombre, qui ne sont pas toutes dépouillées et donc on perd une masse énorme d'information, des réservoirs entiers...* ». [ent biblio spécialisée F 64]. Il existe bien des bases de dépouillement de revues mais il faut s'y abonner et tous les titres demandés ne sont pas forcément indexés ou retenus dans les bases.

Les ressources d'histoire locales notamment en banlieue francilienne sont difficilement collationnées et par conséquent parcellaires et morcelées. Les bibliothèques renvoient souvent leurs usagers vers les services d'archives départementales ou nationales.

7.2.3.8 Échec documentaire et temporalité documentaire

Le temps de la bibliothèque est un temps plus long que le temps du centre de documentation, plus réactif. Les lourdeurs administratives, les pesanteurs des procédures des marchés publics, les lenteurs du circuit du livre et du document, créent de l'insatisfaction du côté du professionnel, mais bien évidemment aussi et surtout auprès de l'utilisateur, qui n'obtient pas rapidement le document qu'il désire (« réservation »). « *Parfois, la demande n'a pas été suffisamment anticipée, ou le domaine spécialisée de la collection, n'a pas été suivi, mis à jour avec attention, ce qui a accru l'obsolescence des fonds* » [ent BM F 27]. « (...) le délai entre le moment où un document vient d'être mis sur le marché par un éditeur ou vient d'être annoncé dans la presse professionnelle et le moment où il est effectivement consultable sur les rayonnages ou empruntable au service de prêt par l'utilisateur peut atteindre jusqu'à six à huit mois (...) [Sutter, 2002, p. 191].⁹⁸⁶ Ce délai, temps de réponse parfois excessif et préjudiciable à la demande de l'utilisateur dépend de nombreux paramètres organisationnels, que

⁹⁸⁶ Sutter, Eric. *Op. cit.*, 2002, p. 191

nous n'explorerons pas ici. « *Pour moi, ce que vous appelez l'« échec documentaire », c'est aussi quand on ne répond pas à la demande de l'utilisateur, qu'on ne lui procure pas le livre qu'il a demandé. C'est d'autant plus préjudiciable à la qualité du service qu'on risque de perdre cet usager* » [ent BM F 33].

... L'actualisation des informations implique des temps éditoriaux variables, en fonction de la nature, des typologies et des supports des informations.

Impossibilité réelle : « *Quelqu'un qui veut un état de l'art sur telle question, mais en une heure ou deux* ». [ent biblio spécialisée H 33].

Le temps dans la recherche d'information : le manque de temps dans la recherche d'information

Souvent, c'est le manque de temps pour mener à son terme la recherche bibliographique qui « incapacite » le professionnel « *Parfois, parce qu'on est trop sollicité, on ne peut pas répondre à tous les élèves. Je demande à l'élève de revenir une prochaine fois* ». [ent CDI H 44]. Manque de temps ou de disponibilité ? Ou temps perdu (réel ou perçu), par le professionnel à explorer des pistes sans issues ? De n'avoir pas suffisamment de temps pour trier, évaluer l'information, trop ou pas assez de résultats. Parfois en effet, l'affluence du public aux mêmes jours et aux mêmes heures ne permet pas aux professionnels de répondre avec pertinence.

Question d'entretien : La gestion du temps du professionnel pendant l'interaction en face à face et à distance

La plupart des professionnels que nous avons interrogés s'accordent pour dire qu'ils donnent suffisamment de temps à l'utilisateur pendant la recherche d'information et sa communication. Il n'y a pas heureusement de règle ou de norme qui stipulent combien de temps doit durer une interaction informationnelle et documentaire. Cela va de quelques minutes (voire une minute), en face à face et jusqu'à trois heures (déclarées), pour le traitement des questions à distance (SRV). Il semble que dans les bibliothèques municipales, la prise de temps alloué pour répondre à l'utilisateur dépende des pratiques locales, de la volonté des responsables des bibliothèques, de la volonté et des capacités des personnels à mettre en œuvre le « vouloir répondre ». Répondre n'est pas toujours une fonction pleinement assumée, défendue et illustrée (mise en valeur), par les autorités de tutelle, voire mise en avant par le personnel, quand bien même tous les personnels interrogés déclareraient et considèreraient comme centrale (cœur de métier), la faculté (obligation), de répondre et manifesteraient pour l'acte de

répondre, (renseigner l'utilisateur), un extrême engouement et un dévouement extrêmes. Mais le temps exerce sur le professionnel ses tyrannies, surtout pendant les périodes de fortes affluences, lors de longues plages horaires en service public, en soirée, Il y a le temps de réponse à l'utilisateur, qui s'inclut dans le temps de réflexion de la recherche d'information et de l'interaction (l'entente sur les buts), le temps alloué par les autorités de tutelle, et le temps consenti par l'utilisateur.

Avez-vous le temps de répondre ou vous faudrait-il plus de temps pour répondre ?

. Le délicat problème de la gestion des files d'attente, lors des périodes de fortes affluences (mercredi et samedi, périodes d'examens...) Un responsable de section adulte au cours d'un entretien déclare : « *On se débarrasse de la personne à cause des flux, des files d'attente, parfois. On a une collègue, qui passait du temps avec des gens, à discuter, je suis allé la voir pour lui dire : « Ah, non ; y a des moments pour discuter »» [ent BM H 44]. A ces moments là, il est quasi « impossible au personnel de renseigner correctement le public, de prêter toute l'attention auquel chacun à droit » [ent BM H 34]. **Du temps disponible vous a-t-il manqué pour obtenir la réponse que vous cherchiez ?** Ce qui est déploré également, c'est la piètre qualité du service rendu par des conditions de travail difficiles : « *Oui, quand il y a une file d'attente, là, y a un stress quand même. On se dépêche, c'est un peu frustrant parce qu'on survole les trucs en fait.... On sait qu'on ne donnera pas la bonne (complète) réponse » [ent biblio spécialisée H 33]. « Quand on fait deux choses en même temps : souvent on inscrit une personne, on répond sur les horaires et on doit répondre à une autre personne impatiente, donner un casque d'écoute, on pêche parce qu'on a pas réfléchi complètement correctement à la question » [ent BM F 52]. Ce qui est souhaité des professionnels, c'est de pouvoir prendre au temps davantage de temps pour répondre dans ces situations vécues comme frustrantes.**

La réponse médiante ou différée comme tactique ou évitement de la recherche d'information

La réponse médiante (par opposition à immédiate), ou différée court moins de risque d'erreur. La réponse médiante rentre pratiquement toujours dans un contrat de communication négocié avec l'utilisateur. Pourquoi, en quelques cas n'a-t-il pas pu donner la réponse tout de suite ? « *Des fois, faute de temps, si je le connais, hein, je demande à l'utilisateur s'il peut revenir, car je n'ai pas le temps de traiter sa question. C'est souvent à cause d'une trop grande affluence du public » [ent BM F 26]. « Il m'arrive de rechercher seul une réponse à une question qui est*

restée sans réponse, la solitude me permet de me concentrer : je recontacte l'élève pour lui donner mon résultat » [ent CDI H 44]. Le téléphone, le mail (courrier électronique), est souvent revendiqué comme mode de réponse différée quand le temps de recherche consenti par l'utilisateur en *présentiel* a manqué. Mais différer une réponse peut masquer une tactique pour ne pas vouloir répondre. Le professionnel parie alors de temps à autre sur l'oubli éventuel de la demande. « *J'ai dit plusieurs fois à des usagers pressés, donnez-moi votre mail, et je vous répondrai, puis volontairement ou involontairement, j'ai oublié de répondre. Je sais, c'est pas bien, mais cela arrivé....* » [ent biblio spécialisée F 31]. Une des raisons que nos entretiens ont fait émerger est la difficulté pour certains professionnels de retour de congés (vacances, maladie, etc.) de se remettre dans le bain « *Il faut un temps de reprise, car on sait qu'on n'est pas performant de retour au boulot après un long temps de vacances* » [ent BM F 30].

Question d'entretien : « Votre questionneur, lassé de vous attendre, vous a-t-il lâché en cours de recherche ? »

« *Oui, mais on peut prévenir cet obstacle en regardant le visage de l'utilisateur. Mais cela m'est arrivé, une personne en avait marre d'attendre, parce que je ne parvenais pas à trouver. Alors je lui ai donné les premiers résultats et elle était contente de pouvoir partir : sans sa réponse, parce que je sais que ce n'était pas le meilleur résultat, qu'il aurait fallu l'affiner* ». [ent biblio spécialisée H 33]. Le trouver vite : « *Statim inveniri sine labor citius* » : « Trouver promptement sans effort le plus rapidement possible », rend malheureux celui qui n'a pas pu mesurer le temps que lui prendra la recherche et le temps que l'utilisateur lui allouerait : « **Vous aviez enfin la réponse, mais l'utilisateur est parti ?** » *Je suis allée chercher la réponse dans une encyclopédie, mais le document était introuvable (déplacé ou consulté) j'ai demandé à l'utilisateur de patienter, il était pressé Quand je suis revenue, il était plus là...* » [Ent BM F 37].

Question d'entretien : La précipitation parfois du demandeur provoque-t-elle celle du chercheur d'information ? La pression de l'utilisateur comme phénomène inducteur conduisant à l'échec documentaire.

Par pression de l'utilisateur, nous entendons, l'action directe exercée par un utilisateur qui pèse sur un professionnel par des exigences de résultats, de rapidité, de service, etc..... L'exigence de l'utilisateur se manifeste plus fortement dans le secteur concurrentiel des centres de

documentations privés.

Questions d'entretien : « Combien de temps durent en moyenne vos recherches de réponses au public en public ? Moins de quinze mn. ?

Réponses : « En règle générale, ici, c'est moins de 10 minutes » [ent biblio spécialisée H 33].

Parfois, c'est encore moins, notamment en Bm : « De deux à cinq minutes pour les réponses bibliographiques, dix minutes à un quart à un quart d'heure pour l'aide aux devoirs par exemple » [ent BM H 55]. « Au-delà de 15 mn. c'est pour les questions spécialisées, qui demandent du temps pour la recherche » [ent biblio spécialisée F 49]. Pour les réponses écrites, les professionnels évaluent généralement le temps de recherche de réponse de 1 à 3 heures

Ce temps vous paraît-il toujours suffisant ? Une mauvaise gestion de ce temps de recherche a-t-il pu vous conduire à ne pas pouvoir répondre correctement ? « Oui, c'est suffisant, mais si on n'a pas suffisamment de temps on prévient l'utilisateur, on ne peut pas passer la journée sur une question. En fait, parfois, une personne fait les recherches et une autre rédige la réponse, qui de toute façon est relue, avant envoi ou mise en ligne » [ent biblio spécialisée F 49].

Question d'entretien : « Lorsque vous savez que le temps manquera pour obtenir l'information-réponse demandée, (heure de fermeture proche, par exemple), comment gérez-vous cette demande ? » **Relance : évitez-vous la recherche ? » .**

Heure de fermeture des établissements

Le professionnel sait d'emblée si le traitement de la question posée au moment de l'heure de fermeture lui prendra du temps ou non. Deux postures opposées mais complémentaires : ceux qui arguent d'une demande à l'utilisateur de respect du contrat de travail et qui éviteront la recherche et lui demanderont de revenir : « Quand le boulot est terminé, il est normal de cesser de renseigner, sinon on y passerait la nuit : une journée de travail ça a un début ça a une fin. Quand une tâche va excéder le temps de présence et répondre à une question, c'est une tâche, dans une organisation telle qu'une médiathèque, ça va avoir des incidences : on va pas pouvoir fermer. Il faut que ma réponse cadre avec l'horaire de fermeture. En ce cas je dis deux choses à l'utilisateur : Soit vous revenez, soit je prends en compte votre demande » [ent BM H 44]. « Quand des gens à 6 heures moins le quart [fermeture à 18 heures] viennent vous demander de nouveaux livres, ma réponse, c'est non.... » [ent bibliothèque spécialisée F 37].

Ou enfin celui qui, cas rare, excipe de sa pause pour ne pas répondre à l'utilisateur. Ceux qui allèguent la conscience professionnelle et qui mèneront la recherche, bibliothèque fermée, quoiqu'il en coûte, jusqu'à la satisfaction pleine et entière de l'utilisateur: « *Moi, au moment de la fermeture, je garde l'utilisateur avec moi et je continue l'entretien, nous sommes avant tout au service des usagers* ». [ent BM F 44]. La première catégorie est de loin la plus nombreuse, (80 % des sondés). Enfin, il semble qu'une « certaine catégorie de lecteurs » aient tendance à vouloir *abuser* de la disponibilité des professionnels, ce comportement des usagers renforce les professionnels à ne plus prendre en compte leurs *desiderata* : « *Au bout d'un moment, on a moins envie de leur faire plaisir, c'est clair, c'est le côté p'tit plus ou pas p'tit plus....* » [ent biblio spécialisée F 37]. « *Si le téléphone sonne au moment de l'heure de fermeture, je ne décroche pas* » [ent bibliothèque spécialisée F 37].

Le public pressé ou stressé et les grappes de questionneurs

Parfois, ce sont les usagers eux-mêmes qui provoquent l'échec de l'interaction documentaire, à la grande stupéfaction du professionnel, qui ne peut aller au bout de la résolution de la question. La question lui reste alors sur les bras. « *En fait, les gens sont très pressés, très souvent. Ce qui est un peu agaçant aussi, c'est quand on n'a pas terminé nos recherches, on voudrait la faire jusqu'au bout, on a des idées, mais il faut que ça vienne...et que là, ils disent : »bon merci, ça suffit, au revoir* ». Là, c'est terrible, c'est un peu agaçant. » (Melville 1), [Cité par Bertrand, 1995, p. 53].⁹⁸⁷ Il n'est pas rare que le bibliothécaire doive parfois faire face, notamment en périodes d'examen, à des grappes de questionneurs qui entravent le processus de recherche d'information. « *Comment répondre doctement à l'impatience agitée autour de soi ? et aux grappes de questions ?* » [ent biblio spécialisée F 48].

7.2.3.9 Échec documentaire et politique d'acquisition

Une bibliothèque qui n'offrirait pas à temps de documents sur des sujets qui feront l'actualité court le risque de ne pas pouvoir répondre à la demande suscitée par la *vox médiatique*. « *On s'est fait avoir récemment à la bibli, on n'avait fait l'impasse sur les bouquins de rugby, résultat des courses, quand la France est allée en finale en 2011 en Nouvelle Zélande, on a vite été dépassé par la demande* ». [ent BM F 52]. Même s'ils anticipent leurs acquisitions et serrent au plus près de l'actualité, les professionnels observent un décalage permanent entre

⁹⁸⁷ Bertrand, Anne-Marie. *Op. cit.*, 1995, p. 53

l'offre et la demande.

Les conseils de lecture : une pratique socio-informationnelle courante en bibliothèque municipale. Il s'agit bien de répondre à la demande (question et besoin), des lecteurs. Si la plupart des collègues disent répondre de manière satisfaisante, certains professionnels limitent leurs conseils à un ou deux documents ou un genre (roman historique, policier, de terroir, sciences fiction etc.) « *Ça, c'est très difficile. J'ai horreur de ce genre de questions [demande de conseils de lecture]. Je dis : « je ne sais pas ». J'ai pas d'idées....Oui, mais c'est que pour la fiction, que pour les romans en fait. Pour les documentaires, les gens en principe ne posent pas de questions.* » (Melville 2), [Cité par Bertrand, 1995, p.60].

C'est que la demande de conseils de lecture renvoie directement le professionnel à ses propres lectures et ses centres d'intérêts. Une forme d'échec documentaire s'origine en partie dans le refus ou l'impossibilité pour le professionnel de retrouver un titre ou de proposer une œuvre. « *Parfois la personne ne sait pas elle-même ce qu'elle recherche : Un roman historique, oui ? Mais lequel ? Récent ou ancien (classique) ? à quelle époque doit se situer l'action? Etc.* » [ent BM H 26].

Difficultés manifestes et objectives : la prolifération romanesques et le manque de précision parfois des demandeurs

La prolifération romanesque et la non indexation des romans

Chaque rentrée littéraire *Livres hebdo* donne le nombre de titres de fictions (romans, récits, etc.), publiés et disponibles sur le marché du livre. Pour 2013, même si le chiffre est en baisse, « 555 romans attendus à la rentrée littéraire⁹⁸⁸ » Ces documents (les nouveautés) sont parmi les plus demandés en bibliothèques municipales publiques. Les lecteurs demandent souvent des ouvrages dont ils n'ont pas retenus le titre entendu à la radio ou à la télévision, mais dont ils se souviennent vaguement que l'histoire se « passe en Provence, mais, c'est pas un livre de Giono».....ou « pendant la guerre de... c'est tout ce que je me rappelle», etc., Impossibilité de se souvenir des contenus de ces ouvrages. C'est ici l'attitude de l'usager face au professionnel qui peut déclencher chez ce dernier un refus de répondre qui est une forme de réponse et de protestation en réaction à la demande du questionneur. « *Moi, je fais semblant de faire la recherche, je me casse pas la tête, puis je dis : « on n'a rien là-dessus ».... Ça marche à tous les coups*». [ent BM H 55]. Car même avec le déploiement

⁹⁸⁸ Source : *Livres hebdo Electre* [en ligne] <http://www.livreshebdo.fr/actualites/DetailsActuRub.aspx?id=10838> consulté le 2 juillet 2013

pertinent de question ouvertes, fermées ou neutres, le résultat attendu, ne peut être garanti. « *Même en utilisant la recherche « sujet » des catalogues ou la base Electre, en recherchant dans le résumé des notices, on n'est pas sûr d'aboutir* » [ent BM F 33]. C'est souvent peine perdue pour de nombreux bibliothécaires, qui déplorent en chœur l'absence d'indexation des œuvres romanesques.

7.2.3.10: Censure-éthique et échec documentaire

Question d'entretien : « La législation vous a-t-elle parfois contraint à ne pas effectuer de recherche ? (censure) » ; censure et autocensure en bibliothèque ; la censure a plusieurs visages et plusieurs origines ; et les « questions sensibles ».

Notre propos n'est pas de prolonger ici un débat sur la censure en bibliothèque⁹⁸⁹. Nous rappelons que cette question préexiste au moment du choix des documents, et que le refus d'offrir, de proposer un document quel qu'il soit, et susceptible d'être demandé par un usager, peut constituer une forme d'échec documentaire. Par ailleurs, ce terme de « censure » a été défini, pour les bibliothèques municipales, comme « (...) toute intervention –qu'elle émane de l'autorité gouvernementale, des administrations de tutelle, des bibliothécaires ou des lecteurs– consistant à empêcher ou à limiter volontairement la diffusion de livres, de périodiques, ou de journaux pour des raisons d'ordre moral, religieux, philosophique, politique, idéologique ou culturel » [Kuhlmann, Kuntzmann, Bellour, 1989, p. 21].⁹⁹⁰ En amont : il a été décidé en fonction ou non de la politique documentaire de l'établissement de ne pas acquérir tel ouvrage. Résultat : échec documentaire (pour l'usager). La censure peut venir des tutelles, (administration), des politiques (législateurs, décideurs⁹⁹¹), des usagers eux-mêmes, mais aussi et surtout des professionnels, qui décident de la légitimité ou non des acquisitions ou du contrôle des dispositifs de sélection documentaires. Il existe des « bibliothécaires policiers » (...) « Nombre de bibliothécaire, en province, faute de pouvoir s'offrir un logiciel de « filtrage », n'organisent-ils pas des « rondes » (sic), pour contrôler l'usage fait du web ? » [Piquet, 2008, p. 78]⁹⁹². La censure est bel et bien pratiquée par des professionnels dans les bibliothèques. Elle est masquée par la politique documentaire, mais aussi par la faiblesse

⁹⁸⁹ La censure. *Bibliothèque (s)*, décembre 2008, n°41-42

⁹⁹⁰ Kuhlmann, Marie, Kuntzmann, Nelly, Bellour, Hélène. *Censure et bibliothèques au XX^e siècle*. Paris : éditions du Cercle de la Librairie, 1989, p. 21

⁹⁹¹ ABF : Les bibliothèques face aux pressions politiques : quelques outils <http://abf.asso.fr/IMG/pdf/bibliotheques-face-aux-pressions.pdf> Consulté le 29 octobre 2012

⁹⁹² Piquet, Michel, *Op. cit.*, 2008, p. 78 ; et *ibid.*, longue note 194 de bas de page , p. 78

réelle des budgets d'acquisition en baisse. Elle peut être brutale (refus d'acquisition sans appel), ou *éclairée* (refus argumenté et soumis à l'approbation des pairs et communiqué éventuellement au demandeur). Pour [Kuhlmann, Kuntzmann, Bellour, 1989, p. 22]⁹⁹³ et sans vouloir développer cette problématique ici, cette attitude relève d'« un habitus de métier », et des représentations personnelles que chaque bibliothécaire peut s'en faire. Les bibliothécaires seraient passés de l'organisation des *Enfers* réels aux enfers virtuels : « Lorsqu'un bibliothécaire ne souhaite pas diffuser tel ou tel ouvrage, la pratique la plus courante qu'il met en œuvre consiste à ne pas l'acheter » [Kuhlmann, Kuntzmann, Bellour, 1989, p. 127]⁹⁹⁴. Calenge a dressé un bref « Répertoire non exhaustif des sujets qui prêtent à débat dans les bibliothèques publiques : l'ésotérisme, les « fausses sciences », les livres « choquants », érotiques, la propagande politique, les romans sentimentaux de type Harlequin, les romans d'aventure « racoleurs » (SAS), les achats en art : beaux livres ou catalogues raisonnés, les manuels scolaires, les outils de préparations aux concours, (...) les ouvrages que l'on craint d'être en relation avec les sectes (par exemple, les romans de Ron Hubbard (...)) », [Calenge, 1999, p. 78]⁹⁹⁵. Voir aussi, par exemple, [Benoist, Soret, David, et al. 2006]⁹⁹⁶ Un usage particulier est réservé aux livres érotiques et plus spécialement aux bandes dessinées. Des personnels discriminent lectures et lecteurs. « *Dans certains cas, on bloque les accès à internet et on va voir les gens, pour éviter que les publics consultent des sites violents ou à caractère pornographique* » [ent biblio spécialisée F 27].

Répondre aux questions porteuses de problématiques d'éthique : un comportement professionnel communicant raisonné mais faiblement informationnel : « les questions sensibles »

Un certain nombre de professionnels sont réservés quant à la communication de réponses exhaustives, qui touchent à des domaines personnels sensibles ou à l'intime de l'être. Sur les questions qui concernent la santé, la dépression, la morale, la vie, la mort et autres sujets connexes délicats, notamment les questions portant sur le « sexe », des professionnels

⁹⁹³ Kuhlmann, Marie, Kuntzmann, Nelly, Bellour, Hélène. *Op, cit*, 1989, p. 22

⁹⁹⁴ Kuhlmann, Marie, Kuntzmann, Nelly, Bellour, Hélène. *Op, cit*, 1989, p. 127

⁹⁹⁵ Calenge, Bertrand. *Op, cit*, 1999, p. 78

⁹⁹⁶ Benoist, David, Soret, David, Brault, Julien, Weill, Chantal. *La place des sciences occultes et de la parapsychologie dans les bibliothèques : problèmes déontologiques et bibliothéconomiques*, 2006. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00409599/ Consulté le 29 octobre 2012

manifestent parfois des réticences morales et une gêne à répondre de manière complète⁹⁹⁷. Ils éludent par précaution morale et par projection dans la réponse, des pans entiers de la question. « *C'est délicat, parfois de répondre sur des sujets qui ont des répercussions en nous, notamment sur les sujets concernant, la santé ou la mort* ». [ent bib spécialisée F 55]. Le professionnel présuppose que sa manière de répondre (et donc le contenu de la réponse), peut avoir ou aura des conséquences sur le devenir ou le destin de l'utilisateur. Une forte subjectivité induite par le thème de la question (et le comportement de l'utilisateur), produit de la part du professionnel des conduites anticipatrices et/ou des comportements réactionnels prudents mais **faiblement informationnels** : « *On a des questions sur : « Combien de temps on peut rester sans respirer ? sans vivre ? donc là, effectivement, c'est problématique. Du coup, on ne va pas documenter là-dessus, on répond pas, on dit on ne vous conseille pas de faire ça, si vous avez un problème appelez, SOS médecin ou SOS Amitié, quelque chose comme ça* ». [ent BU F 32]. Notre premier exemple est un comportement faiblement informationnel, « *pour soi* » réalisé au nom de la protection et de l'image de soi (conscience personnelle), et les second et troisième exemples dénotent un comportement faiblement informationnel (ou pas du tout informationnel), mis en actes « *pour autrui,* » (conscience professionnelle), prétendument au nom de la société et pour son bien: « *Nous, on avait un secteur entier sur les armes, mais on l'a enlevé, [en 1995]* ». [ent biblio spécialisée F 51]. « *Lors des attentats islamistes [Attentats de juillet, septembre, octobre 1995, attribués au GIA algérien (Groupe islamique armé⁹⁹⁸)], à Paris, on a eu des gens qui nous questionnaient, ils voulaient savoir comment fabriquer une bombe, avec des composés chimiques, ça a mis la puce à l'oreille du personnel et on a retiré les bouquins de chimie qui pouvaient contribuer..... à l'époque y avait pas Internet* ». [ent biblio spécialisée H 62]. Ces comportements *faiblement informationnels*, et qui n'ont pas de retour et de contenu documentaires *stricto sensu*, sont proches de la rétention d'informations. Ils peuvent amener à la disparition quasi définitive d'information, sur des sujets sensibles. Un ouvrage comme celui d'Emmanuel Loi⁹⁹⁹, véritable bréviaire du braqueur ou propédeutique du holdup, peut ne pas être commandé par une bibliothèque qui a des actions de médiations culturelles avec des publics empêchés (détenus). Il pourra

⁹⁹⁷ Tête à claque : « *Le renseignement documentaire* » vidéo disponible [en ligne] sur Agorabib : <http://www.agorabib.fr/index.php/topic/289-le-renseignement-documentaire/> Vérifié le 27 mai 2013

⁹⁹⁸ Source : *Vague d'attentats commis en France en 1995* : Disponible sur Wikipédia [en ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Vague_d%27attentats_commis_en_France_en_1995 Consulté le 12 décembre 2011

⁹⁹⁹ Loi, Emmanuel. *Les mains en l'air. Suivi de braquage mode d'emploi*. Paris : L. Scheer, 2002. 252 p. Isbn 2-914172-37-0

également être exclu *a priori* de la politique d'acquisition documentaire en raison d'oppositions déclarées ou non du public. De l'art de l'esquive informationnelle et documentaire. On sait que la réponse engage. Le professionnel comme l'établissement. Phénomène insolite, le professionnel refuse de s'engager quand il répond. Il évite le débat soulevé par la question. « *Sur les questions d'éthique, je ne donne pas mon opinion, sur l'avortement, par exemple* » [ent biblio spécialisée F 48]. La neutralité, l'objectivité, nous l'avons dit, sont alors mis en avant de la question. Parmi les tactiques communes mises en œuvre par les professionnels, nous avons noté une pratique de refus d'informer qui s'apparente à une esquive, et parfois à un véritable escamotage documentaire. Lorsque des ouvrages font polémique ou sont polémiques, et qu'ils suscitent des attitudes et des réactions contradictoires, certains professionnels reconnaissent ne plus (ne pas), renseigner objectivement sur des sujets délicats qui, disent-ils, les indisposent moralement. L'ouvrage emblématique le plus cité au cours de nos entretiens est *Suicide mode d'emploi*.¹⁰⁰⁰ (Voir le contexte In *Wikipédia*).¹⁰⁰¹ Beaucoup de bibliothécaires ont refusé de le prêter ou de l'indiquer à leurs lecteurs, ils en ont fait une *question* personnelle : « *Suicide mode d'emploi : Il m'est arrivé de dire, il est pas là, on l'a perdu. Bien que je sache pertinemment que le livre était à la réserve. Cela me posait des problèmes moraux, que de le prêter* » [ent biblio spécialisée F 50]. « *A l'époque, quand on me demandait « Suicide mode d'emploi », je répondais : il est sorti ! je ne le prêtais pas, je voulais pas me sentir responsable d'un décès....* » [ent BM H 56]. « *Nous, on avait décidé de ne pas le proposer dans nos sélections d'achats. Malgré une forte demande des lecteurs, plus par curiosité que par esprit malsain, on n'a pas cédé* » [ent BM F 48].

7.2.3.11 Tensions économiques et échec documentaire: les problèmes liés à l'accès à l'information payante. Le manque de moyens financiers des petites, moyennes et grandes structures : éléments de la réalité économique du terrain

Quelquefois, c'est le manque de moyens financiers qui ne permet pas au professionnel de donner directement la réponse. Que ce soit dans des centres de documentation ou des

¹⁰⁰⁰ Guillon, Claude, Le Bonniec, Yves. *Suicide mode d'emploi : histoire, technique, actualité*. A. Moreau, 1982. 276 p. Isbn 2-85209-000-7

¹⁰⁰¹ Suicide mode d'emploi : *Wikipédia* [En ligne] : http://fr.wikipedia.org/wiki/Suicide,_mode_d%27emploi consulté le 23 novembre 2011

bibliothèques, la question des moyens se posent avec acuité ; il arrive que faute de budget suffisant, une structure ne puisse pas accéder à des services d'informations payants (accès aux revues) malgré l'existence de dispositifs d'aide de type Carel.¹⁰⁰² Ainsi, deux agents qui travaillent dans de petites structures, nous ont déclaré, avoir «... *regretté ne pas pouvoir répondre à la question d'un usager qui leur demandait si tel ouvrage était encore en vente dans le commerce, faute de disposer d'un abonnement à la base de données bibliographique Electre.*¹⁰⁰³(Ils avaient conseillé leur lecteur en lui recommandant de s'adresser à un libraire) » [ent BM H 35]. Mais dans l'ensemble, les professionnels disent ne « *pas culpabiliser* » quand ils ne parviennent pas à répondre, et que la cause résulte du manque de moyens économiques. On rencontre ce manque de moyens financiers dans les CDI : « *Quand on n'a rien sur un sujet, pas de documents, par exemple et qu'on sait ou qu'on suppose, par connaissance de l'environnement documentaire, que le document demandé ou l'information désirée est présente dans telle ou telle structure documentaire, j'oriente les élèves vers la bibliothèque municipale,.... dans les cdi cela arrive très fréquemment.....Notre limite, c'est encore le format papier....* ». [ent CDI H 44]. Dans un contexte de recherche d'information payante [bases de données], «... *Il faut dire à la personne les éléments de méthodologie qu'on va utiliser et dire à la personne à quel moment on arrête, et dire à la personne, nous on arrête à tel niveau.... Pour moi, c'est important de bien baliser les choses. Il faut savoir mettre des limites* ». [ent biblio spécialisée F 55]. Information payante et l'accès au texte intégral : (ressources électroniques, spécialement les périodiques numériques). L'accès au texte intégral, déposé dans des bases de données payantes lié à la baisse continue des budgets, et ce malgré, par exemple, les consortia français Couperin¹⁰⁰⁴ et Carel,¹⁰⁰⁵ constitue un véritable obstacle à la recherche d'information. « *Parfois, on sait que l'info est dans telle base (payante), mais comme la bibliothèque n'a pu supporter le coût de l'abonnement à la base, (restriction budgétaire), soit on le déclare à l'utilisateur, soit on évite la recherche* » [ent BU F 32]. « *Quelques fois des informations payantes, sont paradoxalement mises en ligne sur des plates formes d'Archives ouvertes. Il dépend de moi de le signaler ou non à mon lecteur, quand il n'a pas su faire sa recherche, et de demander par mail à un auteur son article qu'on*

¹⁰⁰² Carel [Consortium pour l'acquisition de ressources en ligne] : <http://www.reseaucarel.org/>
Consulté le 11 juillet 2013

¹⁰⁰³ Electre : <http://www.electre.com/>

¹⁰⁰⁴ Couperin : Consortium universitaire de publications numériques

¹⁰⁰⁵ Carel : Consortium pour l'acquisition des ressources en ligne

a repéré, de bien vouloir nous donner, un PDF de son document. Il est rare qu'un auteur refuse, car il sait alors qu'il sera cité » [ent biblio spécialisée H 33]. Cette sélectivité et cette persévérance dans la recherche et la fourniture des réponses est rare dans les entretiens que nous avons enregistrés. Cependant, on peut soupçonner que cette pratique existe, quand le professionnel décide de mettre tout en œuvre pour obtenir un document et faire plaisir à l'utilisateur. Mais il ne pourra pas faire grand chose pour accéder, sans payer, « *Aux études de marché, elles sont payantes et c'est très chers !...* ». [ent biblio spécialisée F 61]. L'impossibilité d'accéder aux sources payantes, exonère en partie les professionnels de leur obligation de devoir répondre, « *J'ai moins de problème de conscience [professionnelle]* », [ent biblio spécialisée F 61], en partie seulement, car ils savent que le service documentaire n'a pas été accompli dans sa visée.

7.2.3.12 Les filtres technologiques et échec documentaire

L'expansion des savoirs et des connaissances devenues infinies ont amené les responsables, surtout dans les structures publiques à filtrer *a priori* les accès. Postes bridés en bibliothèques municipales, par exemple (pour les lecteurs et les professionnels). Les proxys serveurs* peuvent barrer la route de l'information recherchée. « *Les systèmes informatiques de bridage d'information tels que ceux mis en place dans notre bibliothèque municipale, me saoulent. Par exemple, impossible de faire des requêtes avec les termes Moby Dick, [(Melville 1819-1891)], car le système considère qu'on parle de sexe* » [ent BM F 30]. « *Pour cataloguer le film Sexe mensonge et vidéo, j'ai dû déployer des trésors d'astuces* » [ent BM F 30].

7.2.3.13: Répondre et le droit : la loi s'applique dans un certain nombre de cas

Cet aspect juridique a été abordé dans le chapitre 4 Nous y revenons brièvement pour les problématiques liées aux archives. Toutes les informations ne sont pas communicables. Règles d'accès aux archives publiques et privées (communication d'informations privées). Interdiction de citer des noms.... « *En centre de documentation, la divulgation des coordonnées personnelles (adresses mail, nom etc.) sans l'accord des personnes concernées « notamment avec la presse* » [ent centre de doc F 54].

7.2.3.14 Public scolaire : la gestion de la demande des publics scolaires et les « questions imposées » : indications sommaires

Il y a ceux des professionnels qui répondent à la demande des publics scolaires dans l'entière mesure de celles-ci, ceux qui limitent la réponse de cette demande et ceux qui refusent d'aider : « *Oh non, on ne fait pas de dissertations. Ça, on se refuse à faire des dissertations...naturellement ils ne demanderaient pas mieux mais on se refuse ! On peut quelquefois, ça dépend de notre humeur, du monde qu'il y a et de la fibre pédagogique de chacun, on peut quelquefois donner des indications, mais, ça, c'est quand même un des problèmes de la bibliothèque parce que c'est un public difficile dans la mesure où il n'est pas motivé.* (BPI 16), [cité par Bertrand, 1995, 66]. (...) *j'veux bien être très explicative....mais je ne veux pas rentrer dans une démarche de.... « Aidez-moi sur mon sujet ». Mais je sais que j'ai beaucoup de collègues qui le font »,* (BPI 6), [cité par Bertrand, 1995, 66]. L'aide aux devoirs (questions imposées) : une pratique informationnelle informelle d'aide à destination des publics scolaires (primaire, collégiens, lycéens), est entreprise dans certaines bibliothèques municipales, même si certains professionnels refusent d'y participer, en déclarant que cela ne relève pas de leur mission. « *On butte parfois sur des questions de méthode (faire un plan d'un devoir en philo, par exemple), ou sur des sujets dont on a plus de connaissances précises* » [ent BM H 34]. Ou encore, s'est perdue chez le professionnel, l'habitude de lire (comprendre), les énoncés scolaires, parfois jargonant.

En bibliothèques jeunesse, lecture et compréhension incertaines des énoncés scolaires

La présence des parents modifie-t-elle l'interaction (la réponse donnée), avec l'enfant ? « C'est variable, plus l'enfant est jeune et plus les parents nous indiquent les centres d'intérêts de l'enfant, parce que l'enfant a parfois du mal à s'exprimer là-dessus. La présence des parents ? Moi ça ne me gêne pas. Parfois, le parent pose la question parce que l'enfant n'ose pas la poser ; parfois, l'enfant est envoyé par le parent pour poser sa question » [ent BM j F 59]. Des bibliothécaires des sections jeunesse des bibliothèques publiques ont attiré notre attention sur la difficulté qu'ils ou elles avaient à comprendre les énoncés scolaires. Les « questions imposées », (Cf. supra) autrement dit, les questions (demandes de l'enseignant), de recherche d'information, transmises à l'élève directement par celui-ci au professionnel. Les écarts de compréhension de sens et d'interprétations contextuels sont inévitables : « L'énoncé scolaire, on ne le comprend pas des fois, parce qu'on a quitté l'univers de sens de la demande de l'école, le fil de la compréhension, la manière de lire et de comprendre la

demande scolaire, il faut reconnaître que les profs ont un jargon parfois bien particulier ». [ent BM j F 27]. « Il y a de temps à autre, l'intitulé donné par l'enseignant, montre-moi ton cahier de texte, car je ne comprends pas ce que tu dis et l'énoncé lui même ». [ent BM F 52]. On retrouve ici les problématiques soulevées par l'emploi de jargon professionnel scolaire -réel ou supposé - de type du très controversé « Référentiel bondissant » pour désigner un ballon.¹⁰⁰⁶

7.2.4 échecs et dispositifs socio cognitifs

7.2.4.1 Tactiques et stratégies de recherches face au public :

Dans toutes les structures visitée, une question documentaire commande des séries d'actions d'information multimodales, par exemple : « *La première chose que je fais, à l'écoute d'une question, c'est de donner, de manière consciente, des signes d'assentiment et de compréhension à la personne qui m'a posé la question, et le message que je veux alors lui transmettre, est qu'elle est tout à fait au bon endroit, qu'elle est légitime, à me poser cette question qu'elle vient de me poser ; c'est de l'ordre de la gestuelle, (montrer du doigt une direction pour indiquer où se trouve un rayon, par exemple), du non verbale, de l'écoute active ; ensuite, ça déclenche chez moi immédiatement une gestuelle de recherche, ou je recherche seule dans la catalogue et/ou en rayon, ou bien, je dis à la personne nous allons chercher ensemble, ou encore je lui montre en tournant vers elle, l'écran de l'Opac, pour qu'elle voie l'affichage des réponses et les étapes de ma recherche, tout en commentant, ce que je fais et ces résultats et les éventuels écueils que je peux rencontrer : il y a une série d'actions qui se matérialisent visiblement et me mettent en mouvement ; je peux aussi tester une ou plusieurs hypothèses de réponses en invitant la personne à me suivre en rayons, pour que chemin faisant, je montre ma disponibilité totale à son égard, et c'est à ce moment-là, que la personne me donne des éléments complémentaires sur ce qu'elle cherche et, c'est au cours de cette interaction formulation-reformulation que je peux lui donner d'autres éléments d'explicitation sur ce vers quoi nous allons (c'est aussi le moment d'expliquer à la personne l'organisation spatiale et thématique des collections, notamment le domaine qui concerne le*

¹⁰⁰⁶ Voir : Ballon (Jouet) Wikipédia [en ligne] https://fr.wikipedia.org/wiki/Ballon_%28jouet%29
Consulté le 29 avril 2013

plus près sa recherche)» [ent biblio spécialisée F 59]. Du général au particulier : c'est une méthode déductive : on part du concept, du contexte, du sujet en général, selon les préconisations canoniques dont nous avons parlé plus haut, pour se rapprocher ensuite le plus près du sujet. « *Il faut toujours fonctionner en arborescence, du général vers le particulier, et croyez-moi, c'est trente ans d'expérience de renseignement à la Bnf, c'est pas l'université, parce que j'ai eu tout le monde, toute le monde à la Bnf* » [ent BU F 54]. Face au public, le professionnel est seul maître à bord avec la question de l'utilisateur pour s'orienter et décider de la méthodologie de recherche. En règle générale, le professionnel adopte au cas par cas sa *stratégie* de recherche, qui est adaptative et relève d'une grande plasticité : « *La réponse à une question dépend du domaine de la question* » [ent BM F 30]. Cette stratégie repose en principe sur sa connaissance des fonds et des publics (profils des usagers et niveaux d'attente), sur sa culture professionnelle et sa maîtrise des procès de recherche d'information, sur la mémoire et la culture personnelles de celui qui renseigne.

En effet, lorsqu'il s'agit de faire parler le stock de réponse, d'emblée se pose au professionnel une première alternative : « On a ou on n'a pas ? », autrement dit, recherche documentaire directe en rayon ou utilisation du catalogue. (On note ici : « On a ou on n'a pas ? », une forme *d'appropriation professionnelle* en contexte du fonds).

La recherche directe en rayon dépend de l'expérience et de la connaissance des fonds et du lieu (repérage spatial). Selon une de nos interviewées, qui a travaillé plus de 9 ans en poste d'accueil du public à la BnF, « *il faut au moins plus de six mois à un professionnel pour se repérer dans ces immenses espaces, [alors que] dans cette BU, une semaine [suffit]* » [ent BU F 54]. La recherche directe en rayon est donc rarement effectuée d'emblée par les *novices de la génération Y*. Mais comme souvent, il faut nuancer : « *Si on me demande des ouvrages sur le tabac, je vais directement en rayon, mais si on me demande un titre précis sur le tabac : je recherche directement dans la catalogue* » [ent biblio spécialisée F 29]. Puis une seconde alternative à laquelle doit répondre le professionnel : Outil ou pas ? Une pratique habituelle et commune à tous les établissements visités : la recherche dans le catalogue comme acte réflexe d'interrogation prioritaire, avec cette nuance que le dialogue oral avec l'utilisateur prélude ordinairement à la recherche dans le catalogue.

Après s'être fait préciser la question, le professionnel se tourne, si besoin est, vers le catalogue. Le catalogue est la pièce maîtresse du dispositif actionné de recherche. C'est un *lieu* de confirmation ou d'infirmité (localisation), de présence d'information documentaire

(en général, d'information secondaire). « *La plupart du temps, les gens savent ce qu'ils veulent, mais ils ne savent pas où c'est* » [ent BM F 28]. Un des intérêts sous-jacent ou secondaire de la recherche dans le catalogue ou dans les rayons, est de permettre au professionnel, tout en se mouvant ou en manœuvrant des dispositifs, de se donner du temps pour réfléchir à la question. « *En cherchant dans le catalogue, je me donne aussi du temps pour réfléchir à la prolongation de la question, en parallèle à l'utilisation éventuelle d'autres outils, de repenser à d'autres mots-clés possibles, et je vois si j'ai fait choux blanc. Cela me permet de penser à d'autres mots-clés, qu'il me faudra saisir, si je passe sur un autre système (catalogue ou une base de données)* » [ent biblio spécialisée F 59]. Au cas par cas, cela veut dire que, par exemple, une base de données bibliographique commerciale (*Electre*), peut être utilisée pour vérifier en première approche l'exactitude et le bien fondé (disponibilité, exactitude des références), d'une demande.

Il y a des exceptions dans les usages en recherche d'information, des situations où le professionnel sait, ou pressent qu'il lui faudra chercher, qu'il peut chercher directement dans les rayons, c'est le cas des questions bibliographiques relativement simples et qui ne prêtent pas à controverse : « *Des livres sur la cuisine, je vais directement en rayon, je ne passe pas par le catalogue* » [ent BM H 28] ou directement sur le Web. C'est une connaissance professionnelle expérientielle (issue de l'expérience acquise sur le terrain), anticipée : « *Moi, je commence souvent par une recherche sur le web, quand je sais que je ne trouverai rien sur le catalogue de la bibliothèque* » [ent BU F 29]. Des méthodologies adaptatives ? La recherche d'information est souvent décrite, mais non perçue comme un processus systématique qui comprend des processus routiniers et analytiques, d'interrogation dans la catalogue, assorti d'un accompagnement physique du demandeur dans les collections si nécessaire (et quand c'est matériellement possible). « *Si c'est une question précise : réponse dans le catalogue, si c'est une question d'orientation: accompagnement de l'utilisateur dans les collections, si c'est une question très large, j'essaie de me faire préciser, je m'adapte* ». [ent biblio spécialisée F 27]. « *Soit je sais : sur une question d'histoire, par exemple, j'ai un doctorat d'histoire, je vais directement en rayon, je n'interroge pas la base. Soit je sais pas : philo ou musique, par exemple. Soit j'utilise la recherche simple, quand je sais [un savoir sur les pratiques : comment sont catalogués les documents] qu'il ne va pas y avoir beaucoup de bruit dans la réponse. J'utilise la recherche complexe, quand je suis plus incertain ou quand la demande porte sur beaucoup de choses et a besoin d'être restreinte* ». [ent BM F 48].

La recherche d'information est un processus itératif multimodal de questions et de réponses. Il s'agit d'interroger à la fois une personne, (en retour), des outils documentaires, des *corpus* d'information. On notera donc qu'au cours des processus liminaires de la recherche d'information le professionnel déclenche ou enclenche un processus de questions réponses interactionnel: il se pose (à lui-même) et pose (à l'utilisateur) et enfin au système (SRI) des questions. Lesquelles ? « Recherche de mots-clés, recherche de stratégies, (essais et erreurs), recherches d'information et de sources pertinentes, demandes de précisions (contexte de la demande), évaluation et demandes de confirmations ou non des premiers résultats, etc.....». Ces processus de questions réponses, sont les processus informationnels et communicationnels pionniers du professionnel mis en œuvre par celui-ci en réaction à la question de l'utilisateur. Ils sont complétés, en cas de besoin, par des stratégies de recherche plus ou moins élaborées (parfois, c'est le système qui conditionne la stratégie). « *C'est l'ascenseur entre [termes] « génériques » et [termes] « spécifiques », spécifiques et génériques et latéralisation autour de l'analyse conceptuelle des mots-clés, qui pourront m'être fructueux ; j'explique à la personne ce que je suis en train de faire » [ent biblio spécialisée F 59].*

Dans les bibliothèques, spécialisées ou non, les professionnels dans l'ensemble, connaissent les opérateurs de recherche booléens et autres troncatures. Paradoxalement, ils ne les utilisent pas fréquemment ou alors, *involontairement*, quand ils sont présents par défaut sur les systèmes de recherche d'information.

De même, les syntaxes et les opérateurs des fonctions avancées des moteurs de recherche que ce soit *Google* ou autres, du type « filetype: » « intitle: » « inurl: » semblent sous utilisés, voire méconnus. Même remarque pour les outils dits « Web 2.0 », *Diigo*¹⁰⁰⁷, *Zotero*¹⁰⁰⁸ etc..... qui ne semblent pas majoritairement correspondre à de réels besoins professionnels documentaires.

Langage naturel ou équation de recherche ? Le temps des équations expertes ou complexes (parenthésage) semble révolu : « *On n'utilise pas tellement les booléens, et les autres opérateurs, ici* »: [Dans cette bibliothèque spécialisée], *c'est le moteur de recherche qui fait le job !* ». [ent biblio spécialisée F 27]. Pour les questions difficiles ou complexes, quelques uns des professionnels disent consulter « *les listes de réponses des services de questions réponses en ligne. Mais, faut-il en avoir le temps* » [ent BU F 29].

¹⁰⁰⁷ *Diigo* : <http://www.diigo.com/> Consulté le 28 novembre 2011

¹⁰⁰⁸ *Zotero* : <http://www.zotero.org/> Consulté le 28 novembre 2011

Question d'entretien : « Recherche simple ? ou Recherche complexe ? »

Quatre groupes de communautés de pratiques de recherches informationnelles et documentaires se dessinent, qui révèlent une standardisation des modalités de recherche et de *sources* interrogées.

1) ceux qui pratiquent la seule recherche simple, dans le catalogue informatisé, (parfois, *via* le portail de l'établissement) : outil de recherche plébiscité et/ou se déplacent directement en rayon: c'est le mode de recherche le plus communément cité en bibliothèque municipale en service public ; puis dans les catalogues et/ou sur le web, lorsque le catalogue reste mutique. Souvent à l'aide d'un ou de deux mots-clés, avec un seul moteur de recherche. Cette catégorie peut se subdiviser en une sous catégorie. En effet, on rencontre ceux qui, dans la « recherche simple » tâtonnent, hésitent, soit par manque d'assurance pratique ou de formation, soit parce que l'outil manque de souplesse «*Je reste à une approche empirique, et de bon sens, je me débrouille* » [ent BM F 27].

2) ceux qui pratiquent en sus, la recherche « complexe » ou « avancée » dans les catalogues informatisés, les bases de données spécialisée en ligne et/ou sur le web, afin d'affiner les résultats (utilisation occasionnelle des opérateurs booléens). «*Parfois le support spécialisé (DVD), oblige à faire des recherches croisées, support, titre, réalisateur, date, sujets, le genre etc.* » [ent biblio spécialisée F 50]. C'est le mode de recherche pratiquée en bibliothèques spécialisées, en centres de documentation et en bibliothèques universitaires via le Sudoc, (le professionnel fait aussi de la recherche « simple » en BU). Plus rare, elle permet de démontrer son expertise, (manipuler un thésaurus, par exemple), manier plusieurs moteurs de recherche et utiliser exceptionnellement un générateur de mots-clés de type *Exploredge*¹⁰⁰⁹ (cité par deux documentalistes); *Google Scholar*¹⁰¹⁰ est le moteur de recherche spécialisé le plus souvent cité. «*Si je ne trouve pas avec les seules ressources locales, j'interroge des catalogues d'autres bibliothèques, des bases de données spécialisée, la Bdsp*¹⁰¹¹, par exemple, en utilisant les opérateurs booléens ». [ent biblio spécialisée F 42]. Ajoutons l'usage parfois des annuaires numériques (*Dmoz*¹⁰¹², *Les annuaires.com*¹⁰¹³ ou de

¹⁰⁰⁹ Exploredge.com : <http://www.exploredge.com/> Vérifié le 13 décembre 2012

¹⁰¹⁰ *Google Scholar* : <http://scholar.google.fr/> Consulté le 28 novembre 2011

¹⁰¹¹ BDSP : Banque de données en santé publique : <http://www.bdsp.ehesp.fr/> Vérifié le 13 décembre 2012

¹⁰¹² Dmoz (Directory Mozilla), <http://www.dmoz.org/World/Fran%C3%A7ais/> Vérifié le 13 décembre 2012

sites spécialisés du type *Cismef*¹⁰¹⁴), et des signets de la Bnf ou de la Bpi, comme démarrage ou de pistes de départ, et/ou de fin de recherche. Ce groupe se subdivise également entre tâtonneurs et experts opiniâtres, qui ne lâchent pas leur sujet de recherche et multiplient la recherche de sources d'information.

3) Ceux qui font un mixte des deux premières méthodes et en fonction de la question: surtout quand ils n'ont pas trouvé de réponses précises pertinentes ou quand le système de recherche s'y prête « *Je vais directement en recherche avancée quand il s'agit d'un réalisateur de films* » [ent biblio spécialisée F 30] : c'est le mode d'interrogation qui semble le plus pratiqué en bibliothèque spécialisée; ou ceux qui sont confrontés à la présence simultanée de plusieurs catalogues (Ville de Paris), ou d'un catalogue sur fiches (papier), et d'un catalogue informatisé, qui renvoient à des fonds distincts, (catalogues iconographiques ou inventaires spécifiques). Certains professionnels avouent ne pas penser à interroger l'ensemble des outils informationnels dont ils disposent en interne. « *Si on me demande un ouvrage un peu ancien, j'interroge notre catalogue, et si je ne le trouve pas je dis « Désolé, on ne l'a pas dans notre bibliothèque », alors qu'en fait, je ne pense pas toujours à aller dans le catalogue des bibliothèques spécialisées, parce qu'il faut ouvrir une autre fenêtre ; la recherche devrait être fédérée....* » [ent BM F 28].

4) Ceux qui déclarent utiliser une méthode personnelle bien rôdée, fondée en particulier sur leur bonne connaissance des fonds et un usage aisé des dispositifs bibliothéconomiques documentaires classiques, (indexation, plans de classement, connaissance des lieux, etc....), privilégiant la recherche en rayon, (repérage spatial), accompagné de l'utilisateur, ceux-là avantagent leurs interactions mémorielles, communicationnelles et documentaires pour faire parler d'abord le « stock de réponses » et l'utilisateur en fonction du niveau de la demande. L'usage des dispositifs numériques (catalogues, bases de données, web), arrivant en complément « *Quelquefois on n'a même pas besoin de consulter le catalogue : on sait à peu près à quelle classe et à quelle place se trouve le document....* » [ent BM F 52]. Remarquons que, avant même d'entamer le processus de la recherche directe en rayon (connaissance mémorielle spatiale), le professionnel déclare quelquefois « voir », par anticipation et souvent, « *jusqu'à la place même du document et le document demandé dans les rayons* » [ent BM F

¹⁰¹³ Les annuaires.com <http://www.lesannuaires.com/> Vérifié le 13 décembre 2012

¹⁰¹⁴ Cismef (Catalogue et index des sites médicaux de langue française), <http://www.chu-rouen.fr/cismef/> Vérifié le 13 décembre 2012

27].

Question d'entretien : « Combien de mots clés utilisez-vous? »

Des pratiques émergentes ?

Le départ entre utilisateurs de mots-clés (et descripteurs des thésaurus), se fait entre ceux qui utilisent des syntaxes pertinentes, (opérateurs et autres) et ceux qui se contentent de l'inscription dans les formulaires de recherche des seuls champs de recherche, (Auteur, Titre, sujet). Personne ne nous a déclaré travailler de façon improvisée, et en se fiant aux seules premières pages de réponses des moteurs de recherche. Pourtant, il se pourrait bien que chacun se bricole une méthodologie intuitive de recherche, fruit d'expériences et d'habitudes, composée de trucs, d'astuces, qu'il adapte et modifie en permanence ou en fonction de l'acquisition de ses résultats. Il semble que cette attitude professionnelle nouvelle, notamment chez les plus jeunes, vienne de la facilité à obtenir des résultats probants produits par les moteurs de recherche de type *Google*. Ainsi, l'on note une forte *dépendance* des professionnels de l'information avec la navigation *via* les moteurs de recherche, (*effet Google*) pratique qui s'apparente à une *délégation cognitive* de la recherche sur l'outil même de recherche. C'est dans l'interprétation des résultats, leur lecture que le professionnel reprend la main documentaire. Les requêtes complexes semblent peu pratiquées et rien ne prouve définitivement qu'elles produisent de meilleurs résultats, contrairement à [Kelly, 2007]¹⁰¹⁵. « Our results further demonstrate a strong relationship between query length and performance ». La pertinence n'est pas dans le nombre des mots clés mais « *Davantage dans la recherche permanente de l'adéquation du mot clé pertinent et de la source interrogée, d'autant plus que la recherche par les « pages de liens »* [Foenix-Riou, 2008, p.1-4]¹⁰¹⁶ est possible pour des réponses thématiques » [Ent biblio spécialisée F 31].

« *J'essaie de reformuler la question du lecteur avec des combinaisons de mots-clés plus ou moins heureuse* ». [ent BU F 32]. « *J'utilise les mots-clés de la question de l'utilisateur, que je retraduis en descripteurs Rameau* ». [ent biblio spécialisée F 31].

« *De un à deux mots clés, en général, rarement plus de trois, mais autant que de besoin* », « *Parfois, c'est le lecteur qui nous donne des mots-clés* ». [ent biblio spécialisée F 51].

¹⁰¹⁵ Kelly, Diane, Xin, Fu .Eliciting better information need descriptions from users of information search systems. *Information Processing and Management:an International Journal*, 2007, Vol; 43, p. 30-46

¹⁰¹⁶ Foenix-Riou, Béatrice. Méthodologie de recherche : les pages de liens et autres alternatives. *Netsources*, 2008, n°77, p. 1-4 Voir aussi <http://blog.recherche-eveillee.com/2012/09/methodologie-de-recherche-comment-tirer.html> Vérifié le 13 mai 2013

La recherche d'information située : un processus routinier ?

Au fil du temps, le professionnel conserve des pratiques informationnelles invétérées et des habitudes professionnelles acquises, des stratégies artisanales qui « marchent » en contexte et donc le rassurent dans sa démarche. Plus la probabilité des modes de recherches sont propices à trouver des résultats pertinents (pour le professionnel) et plus celui-ci a tendance à répéter les mêmes séries d'actions heuristiques et cognitives gagnantes. C'est une forme de stratégie de la récompense informationnelle et documentaire, qu'il applique à lui-même, et dont il fait bénéficier l'utilisateur. Pourtant, les trois quarts de nos interrogés déclarent n'être pas inscrits dans des processus de routine. Attitude défensive ou incorporation cognitive en profondeur dans la pratique professionnelle ? « *Je travaille à la bibliothèque depuis 2 ans seulement, pour moi, il n'y a pas de routine : j'apprends tous les jours* » [ent BM H 34].

Lors de nos entretiens, les professionnels dans leur grande majorité ne décrivaient et ne concevaient pas leurs pratiques professionnelles et informationnelles telles des routines, sauf en de rares exceptions : « *Oui, je suis dans un processus routinier, pour être sûr de correspondre aux attentes des lecteurs* » [ent bibliothèque spécialisée H 31]. Ou sur un plan communicationnel « *C'est jamais la routine, c'est jamais la même question !...* » [ent BU F 54]. ou : « *Pour moi, la recherche n'a rien de routinier, car à chaque fois que je réponds, c'est bien à une question nouvelle que je réponds* ». [ent biblio spécialisée F 37].

Pourtant, les modalités de recherches dans les catalogues (auteur, titre, sujet) ou dans les bases de données internes, par sujets ou par mots-clés sont les plus fréquemment citées : c'est avant tout, le type de question résolu par l'outil de recherche qui induit des processus routiniers : « *Si c'est une question bibliographique : recherche dans le catalogue et les bases bibliographiques généralistes ; ensuite recherche dans les bases spécialisées ; et après j'étends au web avec Google Scholar, les signets, je pratique une recherche en entonnoir, on va dire, du général au particulier* ». [ent BU F 32].

A l'exception de certaines « questions complexes » qui nécessitent un travail préparatoire d'analyses et ensuite une demande d'investigation de *corpus* spécialisés via des bases de données spécifiques, la plupart des questions bibliographiques engendrent des processus de recherche routiniers : à travers les recherches « auteur », « titre » et « sujets ». La catalogue répondra invariablement les mêmes réponses aux questions « Qu'avez-vous sur tel auteur, tel sujet ? » ou « Comment localiser tel document ? ».

« *Ma méthode de recherche en général, c'est de partir du simple vers le complexe. Je*

commence par donner une première réponse et on essaie de voir si cela correspond plus ou moins avec la demande et après on affine. Il y a aussi une question de diplomatie avec la personne : on ne lui pose pas tout de suite la question de son niveau d'études.... Quelque fois, c'est pas toujours évident de savoir que tel gamin de troisième est un gamin de troisième, ils sont tellement grands, qu'on peut avoir un léger doute...sur leur niveau d'études» [ent biblio spécialisée H 59].

Sur un plan plus général certains déclarent utiliser des petits trucs pratiques itératifs: « *Moi, je fais confiance à certains sites et je sais comment les aborder. Je commence toujours par internet, et notamment par Wikipédia, je regarde si l'article est critiqué, si la bibliographie de l'article m'a l'air cohérente, et je croise les références avec d'autres sites dans d'autres langues..... C'est la solution de facilité d'aller vers ce que l'on connaît. Par contre, si quelqu'un me donne un mode de recherche nouveau, pour moi, je peux l'adopter très vite... ».* [ent BU F 29].

Un professionnel est amené à répondre à des questions auxquelles il a, croit-il, souvent déjà répondu. L'esprit humain qui procède par inférence et anticipation, automatise ainsi des procédures et des modalités de réponses. (« *historique de la question* »), La question de l'utilisateur n'est pas toujours comprise pour ce quelle est ; il y est répondu sur des mots, des concepts suggérés par les *historiques* de la question en mémoire à long terme, voire des implicites, sans tenir compte de l'utilisateur et de son niveau d'attente. « *Il peut exister un échec quand on répond sans réfléchir, parce qu'on croit avoir déjà répondu à la question* [ent BM H 55].

7.2.4.2 : échec documentaire et outil de transmission de la question

Nous entendons, par outils de transmission : le *chat*, le courriel (e-mail), le téléphone, le service de questions réponses à distance (Srv). La réponse à distance, hors de la présence réelle de l'utilisateur. « *Oui, bien sûr, parce qu'on n'a pas, ou peu de feed back avec les Srv : une question arrive et on ne peut pas poser de questions, se faire expliquer la situation. Il arrive cependant qu'on envoie un mail à la personne en lui demandant de préciser sa question* » [ent biblio spécialisée F 49]. Dans les services de questions réponses à distance, la réponse écrite, est plus soignée, plus élaborée, que les réponses données oralement. Elle est rédigée avec soin, « *chaque mot pesé* » [ent biblio spécialisée F 59], relue par d'autres personnes, notamment en médecine, avant d'être envoyée au destinataire et /ou avant d'être mise en ligne

7.2.4.3 Utilisation des outils d'interrogation (maîtrise instrumentale)

Les catalogues de bibliothèques sont les premiers outils documentaires interrogés par les professionnels en bibliothèques pour répondre aux questions du public. Les raisons de leur usage par les professionnels sont évidemment variées : « *Je ne connais pas suffisamment les fonds, et j'ai très peu de mémoire, donc j'interroge d'abord le catalogue* » [ent biblio spécialisée F 45]. Les catalogues utilisés sont d'abord ceux de l'établissement ou est posée la question (de l'utilisateur), et ensuite ceux des catalogues qui sont extérieurs à l'établissement et accessibles en ligne. Le Sudoc,¹⁰¹⁷ catalogue collectif, est l'outil le plus souvent cité en deuxième intention de recherche en bibliothèque universitaire et spécialisée.

Pour les professionnels, l'usage du Sudoc est susceptible de leur donner rapidement des listes de titres d'ouvrages et d'auteurs de référence sur un sujet inconnu d'eux (liens cliquables des vedettes *Rameau*), des références documentaires valides qui leur permettront de rebondir et d'élargir le champ de la recherche documentaire.

Le silence documentaire, dans les catalogues, a toujours été l'ennemi du chercheur d'information (et de l'utilisateur).[Lahary, 2005, p. 29].¹⁰¹⁸ « *Ce qui pose problème, c'est quand y a du silence dans le catalogue, qu'il y a zéro occurrence sur un sujet donné. Il faut alors réinterroger l'utilisateur et trouver avec lui d'autres mots-clés* » [ent biblio spécialisée H 62]. « *Un document on ne va pas le trouver parce qu'un nom avait été écrit Kumi-solo par les catalogueurs dans notre catalogue, alors que le nom de cette chanteuse japonaise s'écrit en un seul mot* » [ent BM F 28]. La recherche dans les catalogues fournit des ensembles de réponses identiques et standardisés pour tous, lesquels ensembles de réponses ne peuvent prendre en charge l'ensemble des variables contextuelles possibles. « *La recherche par catalogue n'est pas du tout adaptée. La ventilation des sujets dans le catalogue, sur certains sujets on ne peut tomber que sur des sujets, sur des documents inadaptés à la réponse. On a « officiellement » la bonne réponse, [par rapport à la question posée au système], sur un sujet hyper spécifique, mais les documents par rapport auxquels ils pointent ne sont pas adaptés à l'approche de la personne, à son niveau d'études. [(Ne prend pas en charge le contexte)]* ». [ent biblio spécialisée H 59].

¹⁰¹⁷ Sudoc : système universitaire de documentation (<http://sudoc.abes.fr>)

¹⁰¹⁸ Lahary, Dominique. *Op, cit*, 2005, vol, 50, n°4 , p.29-31

Une personne nous a déclaré ne pas « Savoir retenir suffisamment un usager en service public pour le questionner ». [ent biblio spécialisée F 27].

La connaissance et le maniement des outils d'information classiques : des résultats ambigus

L'usage professionnel des bases de données requiert une formation et une pratique usuelles. Il faut les avoir pratiquées de façon assez continue (plusieurs années), pour en connaître toutes les spécificités. Leur maniement n'est pas toujours intuitif et reste assez complexe aux yeux de certains professionnels ; elles nécessitent souvent la connaissance de langage spécifiques ou de techniques documentaires précises. « *On ne tire jamais toutes les potentialités de cet outil, c'est clair* » [ent biblio spécialisée F 55]. « *Il y a bien eu une séance d'information à Pubmed,¹⁰¹⁹ mais je n'étais pas là, le jour où celle-ci était organisée. Comme je n'ose pas toujours demander à mes collègues, je me débrouille comme je peux.....* » [ent biblio spécialisée F 61]. « *On vient de s'abonner à Europresse¹⁰²⁰ ; j'avais une question. La recherche s'est bloquée à la page 15, on a combien de références ? je ne savais pas comment faire....Là, j'ai fait appel à ma collègue.....elle ne savait pas non plus* ». [ent biblio spécialisée F 61]. Quelquefois ce sont les outils spécialisés qui créent de l'échec documentaire : « *Ce n'est pas que certaines bases sont compliquées à utiliser : sur EM Consulte,¹⁰²¹ on trouve beaucoup de choses, mais en même temps quand on fait une recherche sur deux termes, par exemple, on a la possibilité, une fois qu'on a la liste des résultats, de sélectionner cette grille de résultats de références avec un mot particulier, et au lieu de diminuer la liste de résultats, ça l'accroît... Du coup on évite d'utiliser cet outil* » [ent biblio spécialisée F 49].

D'autres outils spécifiques tels le *Kompass*¹⁰²² sont considérés par les professionnels qui y recourent d'un maniement délicat, peu logique et non intuitif, même dans des structures spécialisées. Une autre cause invoquée est le manque de pratique, et l'absence de partage de savoir faire en milieu professionnel: « *On devrait davantage inviter nos collègues experts à nous former en interne, [formation à l'interrogation de la base de données Kompass, par exemple], par l'organisation de séances pratiques* ». [ent biblio spécialisée H 59]. Les outils d'interrogation (catalogues et bases de données, essentiellement), sont-ils intuitifs? Le

¹⁰¹⁹ <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/> Consulté le 12 janvier 2012

¹⁰²⁰ <http://www.europresse.com/> Consulté le 12 janvier 2012

¹⁰²¹ EM Consulte <http://www.em-consulte.com/> Consulté le 26 mars 2012

¹⁰²² Kompass : <http://fr.kompass.com/> Consulté le 12 décembre 2011

maniement des catalogues est-il aussi simple que la recherche du même nom ? La simplification apparente des recherches *via Google* ne rend elle pas de fait tout autre recherche *complexe* ?

Pour de jeunes professionnels, l'impossibilité de l'utilisation *optimale* des bases de données, est avancée comme cause possible de non réponses. Ces jeunes, parfois mal à l'aise avec l'outil de recherche, dont ils ne maîtrisent pas toutes les fonctionnalités (recherches expertes), semblent soupçonner une perte d'informations, faute pour eux d'appréhender le système de recherche en son entier : « *Moi, je sais que je ne maîtrise pas toutes les fonctions du système de la base de données, trop compliqué à mettre en œuvre, je me débouille avec.... Je sais qu'il y a des collègues plus à l'aise que moi ici,....* ». [ent biblio spécialisée F 27].

Question d'entretien : « Existe-t-il des outils que vous n'aimez pas utiliser ? »

Relance. : Les bases de données ? Les bases de données donnent de temps à autre du fil à retordre aux professionnels, qui reconnaissent volontiers, à quelques exceptions près, (il y a aussi des experts dans leur maniement), ne pas savoir ou ne pas utiliser toutes leurs fonctions de manière *optimum*. Mais à la difficulté de l'utilisation (consignes et mode d'emploi), s'ajoute le domaine disciplinaire de la base de données. « *Ne pas savoir toujours tirer profit des système de recherche d'information et de la recherche complexe, ça, c'est une lacune de bibliothécaire, du coup, je patauge et je perds du temps, mais bon... voilà, c'est pas infamant de ne pas savoir, mais c'est gênant* » [ent biblio spécialisée F 59]. « *Oui, les bases de données en droit, super compliquées à utiliser* » [ent biblio spécialisée F 29]. Cette complexité vient des modes de recherche, beaucoup trop compliqués pour certains et pas assez intuitifs, selon nos enquêtés et de la difficulté à interpréter les résultats..

Ce manque d'*affordance* entre objets (bases de données), et agents (professionnels), informationnels est renforcé par la facilité apparente d'utilisation des moteurs de recherche du web. « *Chaque base de données, y a des fenêtres de recherche, ce n'est jamais au même endroit, Je ne sais jamais où est le formulaire de requête, des fois, il faut faire « enter » des fois il faut faire « OK, ça, cela me perturbe énormément parce que, je n'ai aucune intuition de navigation* » [ent biblio spécialisée F 59]. « *D'une part les modes de recherches sont beaucoup trop compliqués et sophistiqués avec des modes de recherche et des systèmes de combinaisons qui ne sont pas instinctifs, (je ne parle pas des booléens), et pourtant je suis d'une génération qui sait se débrouiller avec l'informatique. D'autre part, on manque d'information sur la base*

elle-même. Par exemple, une base de presse : retrouver quels périodiques elle dépouille ? Sur quelle durée ? J'ai toujours les mêmes problèmes pour rechercher les mêmes informations, sur Factiva pour retrouver si elle couvre « Le Monde » et depuis combien de temps, s'il sera dedans avant 92 ?...ou pas, etc.... ». [ent biblio spécialisée F 29]. « Les index du catalogue de la BnF manquent de clarté, On est tous en train de se plaindre, mais il est plébiscité par l'ensemble des collègues [(!)]. Je ne connais pas un catalogue qui soit satisfaisant, en fait. Le nôtre est très mal fait mais cela correspond à une logique d'établissement plus qu'à une logique documentaire, de pratique in situ » [ent biblio spécialisée H 31]. « Les bibliographies papier spécialisées : « des trucs en 50 volumes »: « Les outils papier bibliographiques, j'ai appris ça dans mes études de bibliothécaire. Je ne m'en sers jamais, c'est pas du tout simple à utiliser, des trucs en 50 volumes avec des tables en plus qui ne sont jamais à l'endroit où elles devraient être ». [ent BU F 29].

7.2.4.4 L'oubli des sources et des outils d'informations documentaires de référence : ne pas trouver ce que l'on ne savait pas que l'on devait chercher

Le professionnel passe-t-il, de temps à autre, à côté de sources d'informations congruentes, faute pour lui de ne pas les connaître ? (multiplication des bases de données, abondance des informations sur le web, évitement des imprimés ?). Ou faute pour lui d'oublier de les citer. Comment savoir ? C'est souvent après la fin de l'interaction que le professionnel se rend compte qu'il manque quelque chose à sa réponse.

En règle générale, on ne trouve pas parce que l'on n'a pas songé à utiliser tel ou tel outil, pourtant « incontournable » ou que l'on ne sait pas repérer un ouvrage de référence ou une source documentaire qualifiée qui permettrait, de répondre ou de rebondir. « Si on ne pense pas à utiliser un outil comme le Sudoc, qui n'est pas d'usage habituel en bibliothèque municipale publique, on peut rater une réponse, c'est ce qui est arrivé puisque là , j'ai pas pensé au Sudoc, par distraction, et la personne devant moi, ne savait même pas que ça existait.... » [ent BM F 52]. « Dans des sujets qu'on maîtrise bien, des fois, quand la question m'arrive, je vais chercher, puis après le départ de la personne, je me dis : »j'ai complètement oublié tel type de source qui fait autorité en la matière » [ent biblio spécialisée F 59]. « Le bibliothécaire, ce n'est pas celui qui sait tout sur tout, mais celui qui connaît, sur tous les sujets au moins un ouvrage de référence, qui lui permet de rebondir ; ou qui sait comment trouver un ouvrage de référence qui fait autorité sur le sujet dont il est question.

L'échec documentaire, pour reprendre votre expression, a lieu quand le professionnel est dans l'incapacité de citer ou de donner au moins cet ouvrage de référence : il y a des petits trucs à savoir : par exemple : dans le domaine des sciences, si le livre est réédité, souvent mis à jour, il y a fort à parier que le bouquin est exemplaire dans sa discipline, ou bien par sa méthodologie, ou bien pas son contenu » [ent BM H 55].

Dans les domaines de la formation, de l'activité régulière des professionnels de l'information la veille est un outil qui permet de maintenir un haut niveau d'expertise dans les domaines où elle est exercée. La veille n'est pas encore reconnue (institutionnalisée) dans les pratiques professionnelles, sur laquelle pèse « un soupçon d'illégitimité » [Géroutet, 2013, p. 50]¹⁰²³Ce qui en dit long sur la réalité de la place laissée au renseignement documentaire. Il y a là un vaste champ de causes plausibles, créatrices d'échecs documentaires. Par cause plausible d'échec documentaire, nous entendons le fait de ne pas pouvoir signaler une technologie nouvelle, un dispositif ou une information récente faute de ne pas pouvoir la connaître. « *Mes difficultés à trouver l'information viennent de la formation que j'ai reçue, je suis initiée au catalogue et aux bases de données spécialisées, je sais et fais bien le plus (information spécialisée), mais je sais moins bien faire le moins (informations plus générales), en fait, j'ai du mal à relier plusieurs champs disciplinaires ou plusieurs domaines de connaissance entre eux* ». [ent BU F 27]. Pour un professionnel, la connaissance des sources d'informations les plus pertinentes (en rapport avec la question et l'attente du demandeur), est la seconde exigence cardinale, après les modalités et les techniques de reformulation du besoin d'information de l'utilisateur. « *Méconnaître des sources d'information, la sous utilisation de répertoires ou de bases de données spécialisées, par exemple, entraîne des possibilités sinon d'échec ou au moins de réponses insatisfaisantes pour les deux parties : professionnel/Usager* » [ent biblio spécialisée F 55]. « *Autrefois, [Années 1990] quand j'utilisais des bases de données sur de grands serveurs, je me posais moins la question de la qualité de l'information. c'était complexe [à utiliser], mais c'était fiable [l'information] ... Sur le web, la difficulté est plus importante* ». [ent biblio spécialisée F 50]. Mais nous savons, malgré le peu de témoignages directs que ce phénomène d'évitement involontaire de sources existe. « *Je suis passée à côté d'un site d'information de référence, parce que je l'ignorais*

¹⁰²³ Géroutet, Marie-Madelaine. De la veille métier à la veille stratégique : quels enjeux pour les bibliothèques ? Mémoire d'étude, Villeurbanne : Enssib, 2013, p. 50

tout simplement, il s'agit de Slideshare¹⁰²⁴, qui est très pratique pour trouver des documents valides et des tutoriels, au format PowerPoint (c'est un usager qui m'a avertie de l'existence de ce site de partage, maintenant je m'en sers souvent) ». [ent biblio spécialisée F 50].

Au cours de nos entretiens, nous nous sommes aperçus que l'existence même des moteurs de recherches spécialisés était très souvent méconnue des professionnels.

Même lacune pour les moteurs de recherche spécialisés en sciences.¹⁰²⁵ Pourtant, au cours de nos entretiens, il apparaît incidemment que des professionnels chevronnés (cursus universitaires longs, diplômes professionnels, forte expérience professionnelle), travaillant dans des structures spécialisées ou non, ignorent ou snobent peu ou prou, l'existence de sites professionnels spécialisés sur l'actualité de l'information, tels « univers des blogs¹⁰²⁶ » ou « UniVersDoc¹⁰²⁷ » voire les sites de l'Urfist.¹⁰²⁸ *La mise à jour des connaissances des professionnels se ferait, elle aussi, empiriquement ou au cas par cas, par adaptation aux nécessités du service et de l'évolution des contextes communicationnels, en fonction des désirs et des motivations propres des personnels plutôt qu'en tenant compte des analyses (anticipées ou non), du besoin d'information des usagers. « Des fois, je vais sur le site de l'Enssib, pas plus », [ent biblio spécialisée F 50]. Cette remarque nous a été faite à plusieurs reprises par différentes personnes. Il faut plutôt voir là, semble-t-il, non pas un refus de se former, mais une forme d'attentisme face aux effets de mode très en vogue dans la profession ou une manière d'indifférence polie de certains professionnels, rendus circonspects avec les usages récents et les nouveaux et innombrables outils du web 2.0*

« Parfois, c'est le contenu sémantique de la question qui est difficile à saisir, malgré la reformulation ou les demandes de précisions. On a l'impression de répondre mais à côté de la question » [ent biblio spécialisée F 61]. Parfois, le professionnel trouve, ce qu'il ne savait pas qu'il devait chercher.

7.2.4.5 échec documentaire et littérature grise

Mal signalée, difficile à repérer et à se procurer la « littérature grise * » (*Gray literature*),

¹⁰²⁴ <http://www.slideshare.net>

¹⁰²⁵ Voir la présentation de Malingre, Marie-Laure, Serres, Alexandre. *Moteurs de recherche scientifique* URFIST Rennes, Oct. 2011. Disponible [en ligne] sur <http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/node/349> Consulté le 19 janvier 2012

¹⁰²⁶ Univers des blogs : <http://www.netvibes.com/adbs#Veille%2FRecherche> Consulté le 14 novembre 2011

¹⁰²⁷ UniVersDoc : <http://www.netvibes.com/universdoc#Twitter-%40crdINTD> Consulté le 14 novembre 2011

¹⁰²⁸ URFIST : Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique

reste, selon les remarques des professionnels que nous avons interrogés, l'une des principales causes d'échec documentaire dont ils ne peuvent se sentir directement responsables. « *Il est rageant de savoir où est l'information, où elle devrait être mais de ne pas parvenir à se la procurer* ». [ent BU F 32]. En effet, comment signaler ce qui ne l'est pas ou mal? Comment diffuser et récupérer de l'information souvent spécialisée, rare ou spécifique et dont les canaux de diffusion, quand ils existent, sont restreints, mal connus et souvent éphémères. « *La littérature grise, les rapports, les documents à diffusion restreinte, qu'on demande beaucoup, on a toujours du mal à les avoir....* ». [ent BU F 32]. « *Les congrès, la littérature grise, les publications en petits tirages, je trouve, à cause de leur faible diffusion et de leur référencement aléatoire* ». [ent biblio spécialisée H 34]. « *Les questions de généalogie mais surtout quand la recherche doit remonter loin dans le temps et que la question émane d'un particulier généalogiste non spécialiste, car un universitaire saura toujours dire ce qu'il recherche* » [ent biblio spécialisée F 37]. « *Ce qui est difficile à trouver, pour moi, portera sur tout ce que j'ignore, tout ce qui peut sortir de mes centres d'intérêt : une question sur les mathématiques ou une question très précise sur telle maladie, par exemple* ». [ent BM H 48]. « *Le droit dans la vie quotidienne, ce n'est pas un domaine où je suis à l'aise, car je ne suis pas familier* ». [ent BM H 48]. Trouver des données chiffrées récentes est difficile : « *La littérature grise, et les données chiffrées, certaines statistiques récentes ou à jour : cela vient en partie du fait qu'on ne sait pas, avant d'avoir cherché, si ce qui est demandé par l'utilisateur est publié, édité ou trouvable. Il est des cas où on reste en plein doute quant à l'existence de l'information* » [ent centre de doc F 44].

7.2.4.5.a) Actualité informationnelle et sujets émergents

Experts comme *novices* sont d'accord dans l'ensemble pour dire que la recherche d'information sur les sujets émergents, en rapport avec l'actualité immédiate, est plus difficile à effectuer. Le pourquoi de cette question se résume dans cette formule heureuse que nous faisons nôtre : « *La raison en est qu'il y a plus d'accumulation de savoir que de savoir récemment acquis* ». [ent biblio spécialisée F 64].

« En ce moment sur l'accident nucléaire de Fukushima, [Japon, mars 2011] on renvoie sur l'actualité (presse générale), parce qu'il n'y a pas de docs récents ». [ent biblio spécialisée F 27]. « Oui, les gens vous posent des questions sur un logiciel, avec un nom bizarre qui vient de sortir ou un « logiciel dernier cri »..... ». [ent biblio spécialisée H 62]. Mais c'est surtout

dans le secteur jeunesse que la difficulté est grande, surtout lorsqu'il s'agit pour le ou la bibliothécaire de répondre aux questions d'actualité. « L'actualité du monde, les changements politiques ou l'actualisation des informations, ça peut parfois nous manquer.... » [ent BM F 27].

La méconnaissance des sujets connexes à la question. En médecine santé, par exemple, c'est sur les sujets connexes à la médecine que le professionnel peut connaître des surprises et être mis en échec documentaire. « *En médecine, il des questions qui doivent être reliées, avec la psychologie ou le sport (médecine du sport, par exemple), si l'on maîtrise moins bien ces domaines connexes, pour tout un tas de raison (manque d'intérêt, de temps, etc.). « C'est plus l'hétérogénéité et l'enchaînement des thématiques des questions qui peut poser problème, on peut passer d'une question sur les mathématiques à une question relative à la construction dans le bâtiment, puis à une question sur l'électronique ou encore dans la foulée sur les circuits intégrés.... »* [ent biblio spécialisée H 62].

7.2.4.5.b) Ancienneté des sujets

Pour les sujets anciens, à cause de la masse énorme d'informations, la difficulté réside souvent dans la possibilité de trier ou non l'information. « *Avec les sujets anciens, la difficulté pour le professionnel, c'est de savoir et de pouvoir trier les informations, puis de les mettre en relation avec la demande du demandeur* » [ent BU F 29].

7.2.4.6 échec documentaire et indexation des documents

Tous les professionnels à qui nous avons posé la question des problèmes relatifs à l'indexation humaine au moyen de descripteurs et d'indices nous ont assuré qu'une mauvaise indexation ne permettait pas, dans un grand nombre de cas, de retrouver les documents demandés. « *Il y a des cas où le document a été mal indexé et on ne peut plus le retrouver, ou cela devient plus compliqué, c'est là que peut rentrer en jeu la connaissance de notre fonds, mais ça ne marche pas toujours* » [ent BM j F 27].

La persistance de stages de formations à l'indexation *Rameau* (voir par exemple *Mediadix*¹⁰²⁹)

¹⁰²⁹ *Mediadix* (stages de formation catalogage) : <http://mediadix.u-paris10.fr/fosta.htm> Consulté le 13 décembre 2012

et pas seulement à l'endroit des jeunes professionnels confirme cet état de fait, qu'avait entrevu [Gaudet, 2006, p.89-91]¹⁰³⁰ qui alertait alors sur un recours massif au moteur de recherche *Google*, considéré par les plus jeunes professionnels comme plus « intuitif ou convivial ».

Les recherches « sujet » dans les outils : c'est cette recherche qui posent le plus de questions aux professionnels : « *Moi, au début de mon entrée dans le métier, je me suis fait avoir plusieurs fois avec la recherche sujets (Rameau), en oubliant de mettre [les termes de la recherche] au pluriel, je trouvais pas, rien ne sortait avec les mots « régime », ou « voile islamique », au singulier, je crois que c'est une difficulté qu'il faut avoir à l'esprit* ». [ent BU F 27]. (Il semble que Rameau ait évolué récemment sur la question du pluriel, et rende cet exemple caduc).

« *Le cinéma. Je voudrais des infos sur tel film. Admettons qu'on ne soit pas cinéphile, on aime tous le cinéma, mais la cinéphilie, c'est autre chose, c'est vraiment une connaissance de cet art, on a atteint vite nos limites, si l'on est pas cinéphile, on est un peu piégé car l'indexation des films n'est pas toujours précise.....* ». [ent BM F 48]. La retraduction des mots du langage naturel en mots-clés : gain ou pertes d'information ?

Les mots de la pensée d'une personne sont objectivés par le langage, qui produit ou fait perdre du sens, mais encore, retraduire des mots du langage en mots clés recrée d'autres univers de sens : était-ce, est-ce toujours le sens initial ? « *Par exemple, quelqu'un pose une question sur la « botanique », très souvent, il faut traduire botanique par: « jardinage » ; quelque fois, ce sera l'inverse*. [ent biblio spécialisée H 59]. Le mot-clé fait coller artificiellement (à des fins documentaires), une réalité référentielle bien plus complexe : chacun (émetteur/récepteur), ne reconstruit-il pas ses propres univers de sens ?

Collection et échecs documentaires

On admet ici que l'on peut être expert dans un domaine et pas ou peu connaisseur d'autres domaines disciplinaires. Il ne s'agit pas de débutants en milieu documentaire. Les modèles oscillent entre deux postures : une position acceptée ou une position (inconfortable) non acceptée. Toutes deux renvoient le professionnel à la simple fonction d'un utilisateur *lambda*. « *Moi, on vient de me déplacer [il y a deux mois] du secteur mathématique, où je connaissais*

¹⁰³⁰ Gaudet, Françoise. « Rameau et l'Opac. Vers une « googleisation » des pratiques ? », *Matériaux pour l'histoire de notre temps*, 2006/2 N° 82, p. 89-91.

bien le fonds....pour me mettre en biologie, à cause du départ d'un collègue, où je connais strictement rien et ça m'intéresse moyen. Ben, c'est pas facile pour moi, les gens doivent le voir quand je leur réponds que je n'en sais pas plus qu'eux et même parfois bien moins qu'eux....». [ent biblio spécialisée H 44]. « *Quand je ne suis pas dans mon domaine de compétences, cela m'est plus facile de partager ma candeur et de dire à la personne : « Voilà, moi je suis plutôt compétente en droit, là je remplace des collègues et je ne suis pas du tout compétente mais vous allez m'aider à vous aider »* [ent biblio spécialisée F 59].

« Je viens d'arriver sur l'établissement, c'est toujours un peu compliqué pour moi, et pour s'approprier un fonds documentaire, ...c'est pas en deux mois....Y faut vraiment s'approprier les lieux, les fonds, ça prend un bon moment, plus les question sont diverses et plus on peut, on doit s'approprier le fonds....en le rangeant notamment.... » [ent CDI H 29].

Il y a des matières où le professionnel se sent plus à l'aise pour répondre. C'est le manque d'intérêt pour certains savoirs qui est mis en avant pour expliquer des difficultés à répondre dans certains domaines du savoir. « *C'est là, au lycée, où j'ai rencontré des vraies difficultés en économie et en gestion, j'avais conscience de ne pas bien renseigner les lycéens, car ces domaines ne m'intéressent pas ou peu. J'avais du mal à synthétiser les informations..... À trouver les bons mots clés, en fait, aujourd'hui la recherche se fait à 80 % sur le web et le reste sur les imprimés* ». [ent CDI H 44]. Des experts ou des spécialistes reconnus dans un domaine, sciences et techniques, médecine, histoire, etc..... nous ont déclaré parfois ne pas maîtriser suffisamment des domaines ou sous-domaines, en rapport directs avec le sujet. Ainsi, une professionnelle chevronnée dans la gestion des fonds anciens, experte en histoire moderne nous a dit ses difficultés à commenter les gravures des 16^e et 17^e siècles. « *Sur le traitement des fonds iconographique, je n'ai peut-être pas les connaissances suffisantes, pour différencier, notamment le 16^e siècle,.... arriver à différencier les gravures sur bois, les différentes techniques de gravure : mais on ne me tient pas rigueur de mes approximations iconographiques*». [ent biblio spécialisée F 37].

Dans les bibliothèques le profil de formation universitaire des professionnels est essentiellement « Lettres et Sciences Humaines ». Comme les fonds généralistes dont ils ont la charge : « (...) pourquoi les sciences et techniques ne représentent-elles que 7% des collections des bibliothèques publiques, si ce n'est parce que les bibliothécaires sont en

général issus de cursus en lettres et sciences humaines ? » [Calenge, 1999, p. 27].¹⁰³¹ Pour autant, le fait que peu de professionnels aient un cursus scientifique, constitue-t-il une cause d'embarras à répondre dans les domaines scientifiques et techniques ? Il n'est pas indispensable ou nécessaire de posséder un diplôme de médecine pour travailler en bibliothèque universitaire spécialisée en médecine. Mais débiter professionnellement dans une bibliothèque spécialisée en médecine peut relever de la gageure, ou quand on a connu d'autres horizons documentaires.

7.2.5 Médiations et interactions documentaires

7.2.5.1 Echecs documentaire et reformulation de la question: une difficile fonction d'émergence du besoin d'information

Le sens ne se transmettant pas de l'émetteur au récepteur, il existe des écarts, des distorsions sémantiques entre des besoins cognitifs exprimés de l'utilisateur, et la perception du professionnel à comprendre ce qui est dit dans et par la question. En outre, une re contextualisation (reformulation), du besoin d'information par le professionnel, crée également, par émergence, une prise de conscience nouvelle du besoin d'information initial de l'utilisateur, besoin que l'utilisateur modifie sous l'influence des questions du professionnel. Ce processus ne peut aboutir qu'à une série de compromis. Compromis du côté de l'utilisateur avec sa demande initiale et compromis abouti (interprétation), sur le professionnel.

Le documentaliste reformule la question, soit parce qu'il a mal compris la question de l'utilisateur, soit parce que la question est confuse, soit encore pour indiquer à l'utilisateur comment il comprend la question de l'utilisateur. Ce dernier donne un accord explicite à cette reformulation. Ecouter l'autre pendant l'énoncé de sa question, savoir faire silence en soi-même, autrement dit s'obliger à une contrainte : laisser l'utilisateur s'exprimer. La reformulation ou la recherche permanente du terrain d'entente : « *Il faut toujours reformuler la question initiale, jusqu'à trouver un terrain d'ententes et de communication, faute de quoi, on peut ne pas se comprendre....C'est assez rare que les lycéens, les étudiants sachent clairement formuler leurs demandes* », [ent BM F 52]. La reformulation est décrite par une

¹⁰³¹ Calenge, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : éditions du Cercle de la Librairie, 1999, p. 27

professionnelle comme une « *maïeutique bibliographique* ». [ent biblio spécialisée F 37]. Il se peut qu'une part non négligeable d'échec documentaire provienne d'une « *absence de reformulation, ou d'une reformulation insuffisante dans la communication* ». [ent BM F j 27] ou encore, nous l'avons dit au *Chapitre 3*, provienne du fait que l'utilisateur ne souhaite pas répondre aux questions (demandes de précisions) du professionnel. « *Il arrive que des usagers ne répondent pas à nos demandes de précision, souvent parce qu'ils sont timides ou gênés de s'adresser à moi ou qu'ils souhaitent abrégé l'interaction* » [ent BM 55]. (Reformuler vise à faire exprimer par l'utilisateur son besoin d'information et à « *faire dire l'utilisateur* » [ent BM F 47]. Reformuler est une demande de précisions, d'éclaircissements, d'évaluation du besoin et du niveau d'information du professionnel vers l'utilisateur. C'est un acte de communication professionnel, si les personnels manquent de formation, d'esprit d'analyse ou manquent de temps pour questionner la demande, cela peut inférer des problèmes d'entente, dans l'analyse et la compréhension de la question. « *Il faut souvent reformuler : les questions sont hyper large. Des gens me demande : « Qu'est ce que vous avez sur la rénovation urbaine ? » ; je peux vous assurer que j'ai dix mille réponses là-dessus* » [ent centre de doc F 44]. Cependant, savoir reformuler ou reformuler ne donne pas toujours la clé du problème cognitif. Nous redonnons cet exemple déjà cité, mais révélateur « Les réglementations, normes et les brevets sont cités par une jeune collègue en « *raison d'un manque de formation que je ressens dans cette bibliothèque universitaire spécialisée : au début, j'avais parfois du mal à comprendre ce qui m'était demandé, et la reformulation ne m'était d'aucun secours. J'avais du mal à évaluer la pertinence des informations trouvées* » [ent BU F 27]. Dans la réalité, cette visée vers l'entente communicationnelle et informationnelle (écoute active, reformulations, recherche de terrains d'entente sémantique), peut-être brouillée par la plus ou moins bonne volonté des interactants, par chacune des parties ou les deux, en coprésence.

Pour de nombreux professionnels les conditions de réussite de l'interaction verbale entre deux locuteurs (personne à personne), sont les éléments premiers qui conditionnent le succès ou l'échec du dialogue lors des temps de phases d'accueil, de renseignement et d'orientation des usagers. Il faut savoir caractériser pour mieux l'identifier, la demande et son contexte : « *Ne pas saisir le contexte de la question, autrement dit ne pas savoir le relier dans un champ disciplinaire est une cause importante de risque de non-réponse ou de réponse peu ou pas adaptée à la demande* » [ent biblio spécialisée F 55]. Le rôle du documentaliste est de faire émerger le besoin d'information de l'utilisateur et de questionner ce besoin. « *Savoir faire des*

liens, si vous ne savez pas que ça, c'est de la « biologie cellulaire » et ça c'est de la « biochimie », par exemple, on peut se heurter à ce genre de chose [l'échec documentaire] ». [ent biblio spécialisée F 55]. L'énoncé du besoin d'information de l'utilisateur, en bibliothèque spécialisée en sciences, comme ailleurs, doit être reformulé : « Il m'est arrivé en service public d'avoir des questions très, très pointues, où les gens s'expriment avec un langage très pointu, des termes spécifiques, etc.....en se disant tout le monde connaît ce sur quoi je recherche. A l'opposé, il y a des gens qui vont chercher [demander] des choses assez spécifiques mais qui vont partir d'une formulation qui est très, très vague....et qui parfois est très éloignée de la recherche [demande] » [ent biblio spécialisée F 55].

Interpréter (lire et comprendre) le contenu documentaire : traduction et transmission du sens. Le professionnel se doit de comprendre le sens de ce qu'il lit, malgré la variété, les typologies, les contextes et la destination du produit information (réponse)

« Il ne suffit pas, en effet, de rendre techniquement ou physiquement disponible un document (quel qu'il soit), pour qu'il soit effectivement lu par le destinataire et que le contenu soit effectivement exploité intellectuellement (c'est-à-dire compris, assimilé, mémorisé ou déclencheur d'acte immédiat ou ultérieur) ». [Sutter, 2002, p. 155]¹⁰³².

« Lire des documents techniques est déjà délicat, mais lorsqu'il s'agit de traduire et de comprendre à la volée des documents techniques en anglais, c'est source d'erreurs inévitables : pensez aux notices de modes d'emploi des outils que nous achetons dans la vie courante ». [ent biblio spécialisée H 33]. Savoir lire un document, c'est savoir redécouper son contenu documentaire et informationnel de façon pertinente et le soumettre à l'utilisateur : « L'information doit être comprise par le documentaliste, puis, le professionnel doit s'assurer qu'elle l'est par interactions avec l'utilisateur, en le questionnant ». [biblio spécialisée H 33]. Concernant la langue du document et les fonds spécialisés en langues étrangères, la plupart de nos entretiens révèlent que les professionnels se débrouillent, (plutôt bien), quand ils ne maîtrisent pas l'anglais, par exemple : utilisation des outils linguistiques de traduction en ligne. Ils rencontrent plus de difficultés évidemment avec les langues rares, (russe, chinois, finnois, etc.). Mais là encore, ils s'adaptent et trouvent des biais : « Je suis toujours surpris de voir des collègues se débrouiller avec des langues qu'ils ne maîtrisent pas ». [ent biblio spécialisée H 31].

¹⁰³² Sutter, Eric. *Op, cit.*, 2002, p. 155

7.2.5.2 Analyse des questions et médiation dans l'échec documentaire

Il ressort de nos entretiens que les questions documentaires (bibliographiques), à réponses « *oui* ou *non* » sont plus faciles à traiter, que les questions du type « état de l'art », quand bien même elles seraient complexes.

S'il y a erreur, aussi bien dans la compréhension de la question, dans l'interprétation, dans le contenu comme dans la restitution de la réponse, ces questions documentaires (bibliographiques), pourront recevoir une correction d'erreur plus rapidement, en tout cas dès que l'un des protagonistes de l'interaction informationnelle s'en apercevra. Ce qui sous entend que la question du type « état de l'art » exige un surcroît de travail de recherche (connaissances et préparation), et un surcroît de temps rédactionnel. Ce qui en revanche est privilégié par les professionnel à l'écoute d'une question, le point sur lequel est mis le curseur « *c'est le positionnement de la question par rapport à la personne. Est-ce un professionnel, un profane, pour essayer; tout de suite, d'adapter ma réponse* » [ent biblio spécialisée F 59].

En bibliothèques spécialisées, les questions sont complexes, soit parce qu'elles sont très précises et qu'ils leur manquera toujours des éléments de compréhension de contexte, ou bien encore, soit parce qu'elles sont généralisées à l'extrême : « *On a des questions de plus en plus précises, très (trop) précises sur des pathologies adaptées à un seul cas, trop personnelles qui correspondent à un patient précis, par exemple, on peut pas répondre, c'est trop ciblé. On a des questions très complexes, parfois, des gens qui veulent qu'on balaie tout un champ de recherche, c'est pas possible de répondre, on y prendrait trop de temps et on se perdrait....*» [ent BU 32 F]. La vastitude des questions, leur large spectre documentaire, en bibliothèque municipale, peut au contraire constituer un difficulté. Curieusement, à l'exception notable du procès de reformulation des questions, ne sont pas souvent mentionnées les difficultés dialogiques, liées aux interactions : « *Quand on renseigne, il faut pas se contenter d'un échange, il faut aussi se déplacer. La fait de se déplacer a un autre intérêt, je parle pour moi spécifiquement, hein, c'est pour moi, la recherche sur la base ne me permet pas forcément de trouver, tout.... la réponse la plus pertinente. Cela veut dire, je me souviens d'une question sur la psychologie, j'avais repéré, à partir d'une question d'un lecteur, avec qui j'avais discuté pour préciser sa demande, ça [La base de données] m'a renvoyé à deux documents. Je me suis déplacé dans les rayons en présentant les documents au*

lecteur, et j'ai regardé les ouvrages qui se trouvaient à proximité, je me suis rendu compte que la base n'avait pas sorti les documents qui répondaient le mieux à sa demande. Soit parce que j'avais mal interrogé la base, soitque les documents étaient mal indexés», [ent BM H 48]

7.2.5.3 Causes linguistiques de l'échec documentaire

« L'échec est-il dû à des causes linguistiques ? Aux erreurs (fautes d'orthographe) sur le clavier, aux erreurs dans la graphie des entités nommées (noms propres, noms de lieux, etc.....) » *« Aujourd'hui, c'est plus un problème....La faute d'orthographe gêne la recherche, c'est certain, mais ne la paralyse pas. Mais en cas de non réponse avec le système, c'est la première chose que je vérifie.» [ent BM H 48]. « Il faut parfois face au public, oser consulter au vu et su des personnes, un dico et faire preuve d'ignorance» [ent BM H 55]. Les variations orthographiques des mots de la langue française, puis leur fixation ont pu jusqu'à très récemment être source de difficultés. Elles le sont encore dans la consultation des fonds patrimoniaux. « Dernièrement, un lecteur me parlait d'un volume dont le titre, comportant un nom commun, comme le mot « courant » : je n'ai plus en tête l'exemple. Le titre était écrit en fin du titre ENT, j'ai corrigé ANT et en fait, c'était bien ENT comme l'indiquait la page de titre.... Ce n'était pas une coquille..... mais la graphie de l'époque». [ent bib spécialisée F 50 ans]. «Beudelaire ou Baudelaire ?» «Baumarchais ou Beaumarchais ? » C'est le fait de ne pas retrouver de document présent qui conduit le professionnel à surmonter l'obstacle et à se réinterroger pour réinterroger le système d'information ou l'utilisateur. « Récemment, un étudiant me demandait un ouvrage du sociologue Talcott Parsons : « Eléments pour une sociologie de l'action ». J'ai commencé par une recherche Auteur dans la base, en tapant : Parsons Talcot ignorante de l'orthographe du prénom. Je n'ai compris mon erreur qu'en faisant une recherche au titre que me donnait l'utilisateur.... parce que je savais que cet auteur existait, puisque l'utilisateur me soumettait cette demande». [ent BU F 28].*

Pourtant, selon une documentaliste, ce risque réel est évitable : *« Dans une bibliothèque spécialisée en sciences comme la nôtre, dans des domaines scientifiques vous avez des termes très spécifiques, qu'on peut très bien ne pas connaître, ne pas savoir les orthographier, c'est alors au documentaliste de demander à l'utilisateur d'écrire le terme ou de l'épeler » [ent biblio spécialisée F 55].*

On le sait, un nom propre est une clé essentielle dans la recherche d'information. Les saisies intuitives et les corrections automatiques des moteurs de recherche peuvent obvier ces

inconvenients orthographiques. C'est d'ailleurs devenue une pratique courante que d'utiliser ces fonctionnalités du moteur de recherche le plus populaire, dès que se présente une difficulté ou un doute orthographiques: « *En cas de souci d'ordre orthographique, j'interroge Google, qui me donne immanquablement la bonne orthographe, la bonne graphie* »[ent BM H 26].

Encore faut-il que le bibliothécaire ait à l'esprit qu'il est face à une information partielle ou tronquée. D'autres erreurs sont possibles : « (...) erreurs dues au document « source » (fréquent pour les banques de données constituées à partir des journaux) : données incorrectes, erreurs typographiques, mentions incorrectes (cas des références citées notamment), difficultés pour rétablir les données correctes (pour les documents officiels) ; absence d'avertissement de l'utilisateur par une mention « tel quel sur le document original » ; erreurs de production (saisie des données) fautes de frappe en tout genre, orthographe, champ non rempli, erreur de champ, espacement mal placé, etc. ; (...) » [Sutter, 2002, p. 127-132].¹⁰³³

On retrouve principalement la *faute* d'orthographe suggérée par le bibliothécaire, et la *faute* d'orthographe inspirée par l'utilisateur.

Mais, il apparaît que des personnes ressentent un stress, un inconfort, une difficulté à écrire en public sous la dictée d'un usager, un mot qu'elles ne connaissent pas « *J'ai pas de problème avec l'orthographe, en principe, mais écrire devant une personne, me gêne, crée une pression* » ou écrire sur un écran (relation personne-clavier-écran) peut être perçu comme « une relation *perturbatrice, productrice d'incertitude orthographique, donc répondre parfois : « non, on n'a pas », par peur de devoir questionner l'utilisateur en lui demandant comment ça s'écrit.* [ent BU F 29]. Fautes de frappe sur le clavier : un risque en principe évitable.....mais qui peut être réel si on n'y prend pas garde : « *On tape tous trop vite sur les claviers, ça arrive qu'on intervertisse des lettres. Mais on s'en rend assez vite compte : c'est arrivé récemment avec une collègue. On lui demandait ce que nous avions sur Michel Jonasz, elle avait inversé SZ et tapé ZS, du coup, on ne trouvait pas de documents, mais on savait qu'ils étaient dans la base.* » [ent BM H 48].

7.2.5.4 échec constaté et médiation

Question d'entretien : « Vous ne trouvez pas parce que l'information demandée par

¹⁰³³ Sutter, Eric, *Op Cit*, 2002, p. 127-132

l'utilisateur n'existe pas ? N'est pas trouvable ou est inventée, controuvée, pseudo scientifique

Cette question peut sembler insolite et son exemple peu convainquant à qui n'a pas fait de la recherche d'information devant un usager qui vous assure instamment : « *si je vous l'affirme, cela existe, ou j'en ai entendu parler, je viens pour que vous m'aidiez à le, à la retrouver, cette info....* ». Il est des cas chronophages pourtant où l'information demandée n'existe pas. Comment le savoir et pouvoir l'affirmer à l'utilisateur sans opérer de recherche ? Mais là encore, le fait de rechercher et de ne pas trouver ne met pas le professionnel à l'abri d'un échec ; s'il ne trouve pas est-ce bien parce qu'il n'y avait rien à trouver ? Comment en être certain ? Nous donnons les plus pertinents, selon nous, des exemples. « *Oui, Il y a peu de temps un usager m'a demandé de localiser l'« Ile du Docteur Moreau », (Wells) en tout cas, il y a une référence sur la page française de Wikipédia, où il est prétendu que l'île du docteur Moreau serait La Réunion, sur la Wikipédia anglaise ce n'est même pas mentionné, ça m'a pris plus de deux heures pour aboutir à rien, sauf à dire que cela n'existait pas* ». [ent biblio spécialisée H 31]. « *Oui, je ne garantis pas qu'il n'y a rien, je ne suis pas un puits de savoir. Je dis que là on se heurte à une impossibilité de savoir, je sais aussi que je peux me tromper* ». [ent biblio spécialisée F 61]. « *Oui, cela m'est arrivé, la personne est absolument convaincu de l'existence d'un nom qui n'existe pas. Je n'ai pas d'exemple à l'esprit. Mais inversement, pour blaguer, j'avais fait croire à une collègue que j'avais eu une question incroyablement complexe sur l'estivation des gastéropodes d'eau douce, un truc comme ça, en pensant qu'il n'y avait rien, ce qui est rigolo , c'est qu'elle avait trouvé des choses !.... Alors que je n'avais aucune idée qu'il y ait réellement des documents la dessus....*» [ent biblio spécialisée H 59]. Quelquefois, il n'y a pas de réponses définitives : « *Savoir si la consommation de sucre en cas de cancer est déconseillée ? On dit que le sucre favorise le développement du cancer. On dit : J'ai moi-même interrogé le service santé et des médecins, il n'y a pas de réponse sur ce sujet* » [ent biblio spécialisée F 54].

7.2.5.5 Validation de l'information¹⁰³⁴

¹⁰³⁴ Pour des références sur le sujet : voir sur le site de L'URFIST (Rennes) <http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/ressources/evaluation-de-linformation-sur-internet/ressources-sur-levaluation-de-linformation> Vérifié le 19 Juillet 2013 et Serres , Alexandre. *Op, cit*, 2012

Distinguer le vrai du faux, l'exactitude dans l'information, est un vaste champ mouvant, sur lequel il est ardu de s'aventurer, d'autant plus que : « *En science, il n'y a de vérité scientifique que jusqu'à ce que quelqu'un d'autre a démontré le contraire : il y a des choses qui sont exactes à l'instant T+1 et dont on démontrera le contraire* » [ent biblio spécialisée F 25]. Le professionnel choisit-il, sélectionne-t-il toujours la *meilleure* information pour l'utilisateur, ou celle qui lui semble la plus satisfaisante? En fait, un professionnel doit *décider* rapidement du choix de ses informations en fonction de ses propres informations (connaissances sur l'information) et des interactions avec l'utilisateur. En effet, un professionnel doit savoir trouver des stocks pertinents de réponses spécialisées ou non, qu'il lui faudra ensuite savoir interroger et analyser afin de trier, sérier, évaluer l'information (niveau de confiance). Autrement dit, le professionnel doit « *savoir qui est derrière l'information ?* » [ent biblio spécialisée F 49]. Et sur quels critères, s'appuie cette information.

7.2.5.5.a) Critères

Le bibliothécaire réalise une « discrimination documentaire et informationnelle » sur l'information. C'est habituellement en tenant compte de l'organisation et de la présentation des informations d'un site ou de la source (imprimés), (certains déjà repérés par d'autres pairs ou non), en observant si le domaine abordé est distinctement indiqué ; en considérant la nature du site web ou de la source (universitaire, institutionnelle, pédagogique, commerciale, ...), son statut : public, officiel ou privé, un particulier, en distinguant les sites gouvernementaux (.gouv.fr, les sites officiels et académiques nationaux, sociétés savantes, professionnels, les associations, etc.), en prenant en compte son objet (diffusion et communication d'information spécialisée ou non, recherches et publications de travaux,...), puis les publics visés par le site ou la source (grand public, jeunes, seniors, professionnels, universitaires, étudiants), etc..... ; en prenant compte de la notoriété du site ou de la source (autorité de l'auteur, de l'éditeurs, etc. pour les imprimés), et de ses objectifs informationnels et documentaires avoués, niveaux de l'information, initiation, vulgarisation, spécialisation (informer objectivement, défendre des idées, varier des points de vue et offrir des mises en perspectives, etc.),.... ; en tenant compte enfin, des dates de mises à jour des informations, puisque le professionnel est amené, en principe, à proposer des informations actualisées et valides à l'utilisateur. « *Pour me rassurer, sur internet, je vais voir l'extension du site, la dernière date de mise à jour, etc.,* » [ent BM F 30]. Mais quelque fois, certains de ces éléments sont « portés

manquants » par le professionnel et il doit bien répondre.

7.2.5.5.b) Valideurs vs passeurs ou « ouvriers » vs « passeurs »

Valider l'information c'est, selon notre approche, dire et prétendre pour le professionnel que cette information communiquée à un usager est valable et fiable, parce qu'acceptée par divers consensus et processus dont nous avons parlé plus haut : critères d'appréciation d'autorité, de crédibilité, de fiabilité, de qualité, de complétude, d'objectivité, de précision, de date, etc. Pourtant, cette opération d'analyse de contenu d'information ne semble pas être une pratique documentaire unanimement partagée par l'ensemble des professionnels interrogés, puisqu'ils se reconnaissent davantage dans une pratique de passeurs ou de médiateurs d'information, qui n'est pas elle-même dénuée d'ambiguïté ou de difficultés épistémologiques. *Moi, je peux vous faire une bibliographie en chimie, mais en chimie, j'y connais rien, je la montrerai à un spécialiste (chimiste), mais je ne la validerai pas seule*» [ent BU F 54].

Deux approches communicationnelles et informationnelles génériques sont donc ici plus ou moins postulées dans tous les types d'établissements rencontrés où nous avons pu distinguer, les *passeurs* de documents et les *valideurs* d'information.

Les *passeurs* de documents sont, de loin, les plus nombreux. Ce sont ceux des professionnels qui limitent leur réponse à des éléments clés et extérieurs de réponse (essentiellement les références bibliographiques) en se fiant aux systèmes d'information (SRI), et se déclarent avant tout « *passeurs* » : « *L'information, elle n'est pas pour nous* » [ent biblio spécialisée F 49], ou « *aiguilleurs* » de documents ou d'information : « *Donner à l'utilisateur le document ou la réponse attendues* » [ent BM F 34]. Généralement, ces passeurs limitent peu ou prou leurs réponses aux stocks de références de documents physiques, qu'ils passent (communiquent). Ils n'ouvrent pas nécessairement le document retrouvé pour en prendre connaissance. Les *passeurs* ne se reconnaissent pas dans l'ensemble, de « prétention à la validation » de l'information. La validation est en amont, si elle existe, mais ils ne la postulent pas pour eux-mêmes comme pour l'utilisateur. Dans les secteurs jeunesse, la validation est le plus généralement en amont. « *La validation se fait par notre offre, elle est entérinée par nos sélections de documents : les acquéreurs de mon équipe ont été voir la pertinence [des documents acquis]* » [ent BM j F 59]. Pour d'autres, « *C'est l'utilisateur qui fait la (sa) validation de l'information* » [ent biblio spécialisée F 64]. La crédibilité de l'information ne procède pas alors du professionnel : « *Pour moi, je ne considère pas que la réponse est bonne parce que*

c'est moi qui la donne, elle [l'information] est validée a posteriori par l'utilisateur; sa satisfaction, mais c'est tout. C'est hyper prétentieux de dire que le professionnel valide l'information». [ent biblio spécialisée F 37].

Il y a ceux des professionnels, plus rares, qui se déclarent *valideurs* d'information et de documents: donner la réponse attendue, mais en garantissant sa crédibilité par repérages et par évaluation de critères internes ou externes.¹⁰³⁵ I. Certes, « *On peut estimer que la validation est déjà en amont, dans la médiathèque, par ce qui est acquis....* » [ent BM F 44]. Ceux-ci reconnaissent aux professionnels, une « prétention à la validité » de l'information. Ils peuvent être qualifiés d'*ouvriers*¹⁰³⁶ de documents. L'information est validée par des pairs ou des experts, face à une inflation exponentielle d'information. Précisément, les *valideurs* ouvrent davantage les documents et prennent connaissance de leur contenu pour y chercher et analyser l'information pertinente, l'*apporter* et la *supporter* en la critiquant. Les *valideurs* apportent une valeur ajoutée à la qualité et à la précision d'une information communicable, en la vérifiant (croisement de sources), pour la qualifier et pour la communiquer, ils la *garantissent*, (degrés de confiance). Cependant, en validant l'information, les *valideurs* la communiquent et la font tout de même *passer*..... Cette fonction ou ce processus de validation critique de l'information est « *une possibilité de survie des professionnels [face à la crise identitaire actuelle des modèles de bibliothèques]*». [ent BU F 32] et face à la concurrence des moteurs de recherche sur le web. « *Attention, cependant, un professionnel averti prendra garde qu'une information validée à une certaine date, peut ne plus l'être au moment où il en prend connaissance* ». [ent biblio spécialisée H 33]. Une vision duale restrictive ? On rencontre une position professionnelle médiane : certains déclarent que le professionnel *propose* l'information-réponse, mais qu'en tout dernier ressort, c'est l'utilisateur *in fine* qui en dispose et qui valide. « *Quelquefois, vous avez mal répondu, ou vous croyez avoir bien répondu, mais c'est le lecteur qui tranche en définitive*». [ent BU F 32]. Finalement, « *On va transmettre des informations dont on ne pourra pas mesurer la validité, parce qu'on n'a pas matériellement le temps de les vérifier, de les comparer, de les questionner* » [ent biblio spécialisée H 31]. Cette position médiane est *in fine* renforcée par le fait que les sources

¹⁰³⁵ Voir par exemple : Courrier, Serge. *Evaluation et validation des informations sur internet : 29 et 30 septembre 2011*. [Support de formation] Paris : ADBS, 2011, 73 p. et Serre, Alexandre. *Op, Cit*, 2012

¹⁰³⁶ La technologie du *full text indexing* (texte intégral) [Rivier, Alexis. *Op, cit* 2007, p. 49-51] « ouvre » le document permettant sa lecture.

valides (reconnues telles par les pairs et les *experts*), peuvent également se contredire entre elles et augmenter ainsi l'incertitude du professionnel, qui ne peut trancher définitivement. « *Le professionnel donne exclusivement les moyens à l'usager de se faire un jugement entre les divers éléments de réponses* » [ent biblio spécialisée H 59]. « *La validation du professionnel prime face à celle des moteurs de recherche, (pertinence système), qui est différente, car nous sommes des humains (professionnels) face à d'autres humains (usagers)* » [ent biblio spécialisée F 59]. Point important, la position prise par les *passseurs* limite la prise de risques documentaires et partant d'échec.

7.2.5.6 Causes de l'échec documentaire: le bibliothécaire émetteur d'erreurs

Nul n'est à l'abri d'une erreur. Et le bibliothécaire comme les autres, peut engendrer ou provoquer des erreurs. La possibilité d'une erreur ou d'erreurs est déclarée par tous nos interviewés « *Errare humanum est, perseverare diabolicum* ». L'erreur, quand elle est sue et reconnue du professionnel, est le plus souvent éventuelle et factuelle. Elle est due (selon nos interviewés), à sa précipitation (heure de fermeture, par exemple) ou à un excès de confiance. Elle peut provenir d'un manque de connaissance et de formation (je réponds sans savoir de quoi il est question), ou d'un manque d'attention (survol trop rapide des sources, écoute distraite, perturbations d'ordre psychologique, fatigues, incompréhension dans la communication, absence de questions sur la question, préjugements, indifférence, etc.....). A ce panorama nécessairement incomplet nous pouvons ajouter : « (...) la « sur information » (absence de sélectivité des titres (...)) et la sous information (pas toujours informé d'un article paru dans une revue connexe ; dépouillement insuffisant (...)) » [Sutter, 2002, p. 257].¹⁰³⁷ « *Cela m'est arrivé, dans ma précipitation à répondre, d'intervertir ou d'attribuer un auteur avec une œuvre qu'il n'a pas écrite, cela à pu arriver, attribuer par exemple, une pièce de Corneille à Molière ou vice et versa....cela peut provenir d'une forme d'automatisation de la pensée* » [ent CDI H 29] ou d'un excès de « sur-confiance ».

7.2.5.7 échec documentaire et réponse incomplète ou partielle

Nous définirons sommairement la réponse comme incomplète ou partielle dès lors que des éléments ou des actions informatives indispensables à la réponse documentaire ont été

¹⁰³⁷ Sutter, Eric. *Op, cit*, 2002, p. 257

omis,(par exemple, une date, une référence académique connue ou une source « incontournables » dans un domaine de spécialité, un support numérique,...), volontairement ou involontairement par le professionnel, ou encore lorsque l'utilisateur n'en est pas satisfait. « *Il arrive qu'on abrège volontairement la discussion, parce qu'on a donné suffisamment d'éléments, ou en disant à l'utilisateur : « Il y a d'autres gens qui attendent »* [ent BM H 28]. Et que l'absence de ces éléments informationnels dans la réponse documentaire crée de l'incertitude, tant chez le professionnel que chez l'utilisateur. L'hypothèse sous-jacente est qu'il existerait une réponse idéale (qui convienne aussi bien à l'utilisateur qu'au professionnel), ou une réponse idéale vers laquelle doit tendre le professionnel. « *On donne parfois une piste, parce qu'on ne peut pas aller plus loin, parce qu'on sait que cela va permettre à la personne de l'orienter vers d'autre chose, on l'oriente vers un rayon, par exemple* » [ent BM F 27]. Ce type de questions sensibles et directes, expose le chercheur aux biais et aux surprises inévitables. Mais là aussi, quelques-uns des interviewés estiment que le rôle du professionnel n'est pas de donner une information complète, qui resterait par essence un but inaccessible. C'est le chercheur qui du coup est questionné à son tour par son interviewée : « *Votre question de recherche me questionne: vous partez du principe qu'on doit trouver l'information entière ou qu'on oriente ? ...je ne suis pas sûre que le bibliothécaire doit trouver toute l'info. Je parts du principe que je dois aider et donner des outils pour trouver dans mon établissement ...pas donner l'info si je ne la possède pas....* » [ent BM F 34]. C'est sur la datation des documents, leur mise à jour, qui rendent les réponses selon les déclarations des professionnels, leurs réponses imprécises, partielles. Souvent, c'est le manque de temps disponible pour vérifier l'information, qui est invoqué.

Les exemples donnés *infra* sont indicatifs et n'épuisent évidemment pas le champ documentaire illimité des possibles : « *Ce sont les références documentaires incontournables, qu'on a omis de citer* ». [ent BM F 37], ou des éléments de dates : « *J'ai le souvenir d'avoir donné des informations qui n'étaient plus à jour* ». [ent BM H 55]. « *Des sources d'information immanquables qui ont été négligées ou oubliées, par précipitation,....manque de réflexion....* » [ent biblio spécialisée F 37]. « *Des sources d'information et la complémentarité des supports,....nous donnons toujours la priorité au texte et nous n'avons pas assez le réflexe de développer les autres supports (audio, vidéo....)* » [ent biblio spécialisée F 41]. « *Une réponse qui ne cite pas ses sources est une réponse incomplète pour moi ou une réponse qui n'indique pas à l'utilisateur comment on a procédé pour la trouver* » [ent

biblio spécialisée F 52]. Il se peut que le professionnel ne traite qu'une partie de la question « *On s'en rend compte par le dialogue avec le lecteur, on lui dit alors, qu'il n'y a qu'une partie de la réponse qu'il pourra trouver ici, et qu'il lui faudra poursuivre ses recherches ailleurs* ». [ent biblio spécialisée F 64]. Une réponse peut encore être perçue et reçue comme incomplète, lorsque son incomplétude est signalée au professionnel par l'utilisateur : « *Si l'utilisateur nous le signale, s'il lui semble qu'il manque quelque chose, ou qu'il manifeste son insatisfaction* » [ent BM F 33]. Sont invoqués le plus souvent le manque de temps (aussi bien en termes de disponibilité que dans la recherche d'information), et le flux de personnes en attente comme causes principales de réponse partielle ou incomplète. Mais la perception de l'incomplétude éventuelle de la réponse rejoint-elle celles du receveur de la réponse et de l'observateur ?

7.2.5.8 échec documentaire et réponses incomplètes volontaires

On peut penser cette question ambiguë. En effet, il n'y a jamais de réponses complètes, tout est question d'interprétation ; mais seulement des réponses (découpages du savoir et des connaissances), partielles. Nous entendons ici par incomplètes ou partielles, des éléments indispensables qui pourraient avoir été oublié (un seul aspect de la question est abordée, par exemple) et auraient dû être présents dans la réponse. Involontairement : « *Non, pas vraiment ou alors oui, mais par manque de temps, parce que je voyais que la personne était pressée ou que je voyais qu'il y avait trop de monde en attente* ». [ent biblio spécialisée H 33]. Un usage encore en vigueur dans la profession : limiter les recherches bibliographiques exhaustives, notamment pour les doctorants et les questions très spécialisées. Ce qui à la lettre contredit la loi, déjà citée « du 13 juillet 1983, les fonctionnaires ont le devoir de satisfaire aux demandes d'information du public, dans le respect des règles relatives au secret professionnel et à la discrétion professionnelle. Ce devoir participe à la mise en oeuvre du droit d'information des personnes », qui ne donne pas de limitation de niveau. Au reste, pourquoi devrait-il y avoir une limitation expresse ? « *Quand quelqu'un me dit, je fais tel sujet de Master, ou ma thèse de doctorat porte sur tel sujet, je dis que c'est pas à nous de fournir la biblio et les références* ». [ent biblio spécialisée F 37]. « *Quand c'est trop pointu, c'est pas à nous de chercher. Nous ne sommes pas à la place du chercheur* ». [ent biblio spécialisée F 37].

Volontairement : « *Les étudiants, qui nous demandent de faire leur bibliographie ou les questions sur les concours et les jeux, là on limite froidement....* » [ent biblio spécialisée F

37]. « *Nous, on n'est pas un centre de doc, on est une bibliothèque de recherche, on fait pas les recherches pour les gens, on les guide, on les prend par la main....De même si quelqu'un me demande si la famille bidule est mentionnée dans un livre de 300 pages, je ne vais pas lire le livre de 300 pages pour trouver ou non l'information, sachant qu'il n'y a pas d'index à la fin....* ». [ent biblio spécialisée F 37]. « *Oui, en raison d'un comportement pas adapté ou non coopératif du demandeur* » [ent biblio spécialisée F 37]. « *En santé, par exemple, il y a des aspects éthiques d'une question que l'on évoquera peut-être moins : toute vérité n'est pas bonne à dire : on ne dira pas à une personne gravement malade, qui nous questionne sur sa maladie qu'elle n'en a plus pour très longtemps* » [ent biblio spécialisée F 25]. Réponses incomplètes ou partielles en fonction de la compétence et de l'autorité scientifique : « *Quand c'est un scientifique qui s'exprime sur l'évolution et qu'il n'est pas biologiste et qu'on le cite lorsqu'il s'exprime sur un domaine qui n'est pas de son ressort scientifique, il faut se méfier. Au nom de quoi un physicien aurait un avis autorisé sur l'évolution ? ...* » [ent biblio spécialisée H 59]. Est évoqué également le comportement inapproprié du demandeur dans la réponse partielle : « *Si la personne est désagréable, on n'a pas envie de se décarcasser. Je ferai le service minimum* » [ent BM F 34]. « *Une étudiante m'a demandé des informations sur la GED (gestion électronique du document) dans le milieu hospitalier. Là, c'était trop pointu pour nous, au sein de la bib, en tout cas,On n'avait pas de document sur le sujet. Le premier obstacle, c'est de ne pas avoir physiquement, techniquement le document* ». [ent BM F 44]. Réponses incomplètes ou partielles. Il s'agit de situation où la question est un prétexte pour entamer un dialogue, qui tente de se muer en conversation privée. **Relance : Pouvez-vous donner un exemple ?** « *Oui, ça a pu arriver quand on a des individus un peu sinueux (?)* ». **Relance : Que voulez-vous dire par sinueux ?** « *Quand des gens viennent à la bibliothèque pour autre chose que de la recherche documentaire, quand ils viennent à la bibliothèque pour de la relation sociale, moi dans ce cas là, je me fixe des limites, parce que sinon on pourrait y passer une après-midi....* » [ent biblio spécialisée F 55]. C'est en échangeant avec d'autres collègues, que certains s'en aperçoivent : « *J'ai répondu ça à telle question, et toi, qu'en penses-tu ?* » « *Moi, j'aurais cité cette source plutôt que X parce que P* » [ent biblio spécialisée F 49]. Deux personnes nous ont signalé une pratique effective, très liée au management des bibliothèques qui fait florès et qui consiste, en fonction des consignes des responsables, à privilégier les réponses et partant les documents de la seule médiathèque : « *Obligation de résultat. Il faut d'abord faire tourner les fonds, on est évalué aussi la dessus....* » [ent BM F

45]. On évitera alors la recherche d'information sur le web ou bien on évitera de prolonger l'interaction communicationnelle et documentaire avec l'utilisateur. Dans les service de questions réponses, la réponse est souvent incomplète ou partielle faute de place, mais aussi parce que l'écrit reste et à une forte valeur : « *On évitera, dans les réponses éthiques ou sensibles (maladies graves), de livrer des formules lapidaires dont on ne peut pas mesurer les conséquences sur la personne : on est le plus prudent possible* » [ent biblio spécialisée F 59].

7.2.5.9 échec documentaire et réponses fausses

Données volontairement ou involontairement. Tous les professionnels ont conscience que la réponse délivrée à l'utilisateur peut contenir des éléments faux, comporter des erreurs factuelles, ou qu'elle puisse être tout bonnement fausse. C'est sur le caractère décidée, intentionnel ou non que porte la problématique : « *Volontairement ? Non* » [ent biblio spécialisée F 48]. Peu de professionnels disent donner volontairement, consciemment des réponses fausses, mais aussi : « *Votre question (d'entretien), n'est pas adaptée, car c'est jamais blanc ou noir* » [ent centre de doc F 54]. « *Un article du journal LeMonde.fr, 2011¹⁰³⁸ expliquait que l'eau gèle non pas à 0°, mais à moins 40. ° Si c'est vrai, on a tous répondu faux !* » [ent biblio spécialisé, F 37].

A la question « Vous est-il arrivé de donner des réponses qui se sont révélées fausses ? », la majorité des questionnés a répondu : « *Non, mais c'est possible.* » ou « *Je pense que dans le lot de réponses que j'ai données, il doit y en avoir quelques unes de fausses, mais je ne le sais pas, on n'est pas venu me le dire* ». Ou encore, sur un ton quelque peu provocateur : « *Moi, peut-être, mais j'ai encore jamais eu de plaintes...* » [ent BM F 34]. D'autres, plus volontaires, et par part assumée des risques du métier et du facteur humain, ont reconnu s'être trompés parfois, l'usager mettant le professionnel sous pression. La cause principale avancée étant la précipitation du professionnel à donner la réponse, précipitation étant elle-même causée par la plus ou moins forte « *présence-pression de l'usager (répondre et faire vite)* » [ent biblio spécialisée F 48]. **Relance** : « **Comment avez-vous su que vous vous étiez trompés?** ». Le plus souvent, c'est le professionnel qui prend conscience seul, de sa bévue en discutant avec lui même: « *Je me dis alors que je me suis gourré, par fatigue, ou par*

¹⁰³⁸ Source : *Le Monde.fr* 24 nov. 2011 disponible [en ligne http://www.lemonde.fr/planete/article/2011/11/24/pourquoi-l-eau-ne-gele-pas-forcement-a-0-c-1608334_3244.html Vérifié le 02 mai 2013

précipitation. Mais c'est après coup, en réfléchissant, c'est rare que les gens viennent vous dire : vous vous êtes trompé ! rétrospectivement, on se dit là, je me suis planté, c'est pas ça...mais on n'a pas de retour du public c'est rare....Le public est assez tolérant à l'erreur....

» [ent biblio spécialisée H 62]. Un ou des collègues informant un professionnel que sa réponse donnée publiquement est fausse. «*J'ai entendu Untel répondre en public à un étudiant de philo, qu'une « pétition de principe » (les anglais l'appellent : begging the question), était le principe de pétitionner, alors que c'est une faute de raisonnement logique.... Je le lui ai dit à part, discrètement, hélas, l'étudiant était parti. C'est délicat, en plus, de contredire un collègue* ». [ent BM H 55]. L'usager informant le professionnel de son erreur. Parfois, c'est l'usager qui indiquera au professionnel que la réponses est fausse. «*Moi, cela m'est arrivé, un usager est revenu me dire qu'il n'avait pas trouvé ou encore, un autre usager est venu me dire qu'un autre bibliothécaire questionné ne lui avait pas donné la même réponse [que la mienne] et que c'était celle-ci....la bonne* » [ent biblio spécialisée F 64]. Donner volontairement des réponses fausses peut être une tactique professionnelle pour se débarrasser d'une question ou d'un usager ou des deux à la fois. On rencontre des professionnels qui déclarent donner délibérément des réponses fausses pour se débarrasser d'un usager méprisant : «*Si je sens du mépris pour moi, je renvoie l'usager à lui même, c'est-à-dire, à sa question ou vers des documents qui ne répondent absolument pas à sa demande ou qui y répondent, mais pas de manière satisfaisante*». [ent BM H 44]. Le fait de donner des réponses fausses n'est pas sans conséquences: «*La majeure partie du temps, sauf pour cas de public captif, on ne peut pas rattraper le coup* » [ent biblio spécialisée F 29].

Question d'entretien : « Vous est-il arrivé de dire devant une question complexe pour vous, « Désolé, mais je ne sais pas ou je ne peux pas vous répondre ? »

Il faut préciser que ceux qui reconnaissent ne pas savoir/pouvoir répondre, ne donnent généralement pas d'emblée (à l'usager), cette première réponse (« Désolé, mais je ne sais pas » ou « Je ne peux pas vous répondre »), mais secondairement après avoir tenté de lancer l'assaut vers un savoir qui leur a échappé provisoirement. «*Il y a toujours quelque chose avant l'annonce de l'échec : nouvelle demande de précision, explication de la non réponse (collègues spécialistes en vacances), etc.* » [ent biblio spécialisée F 29]. «*Quand, cela m'arrive, je donne toujours un chemin à mes interlocuteurs, en général, ils sont plutôt contents, parce qu'ils ont vu que l'on s'est efforcé en cherchant de résoudre leur problème*

d'information, de trouver une solution même si c'est pas la bonne, qu'on ait pris du temps, qu'on les ait écoutés» [ent centre de doc F 54]. Une chose est sûre et ce témoignage résume nos entretiens sur cette question sensible: « *En 35 ans de service, j'ai pu dire cela, mais ce n'est jamais un aveu d'échec* » [en biblio spécialisée F 59].

Trois groupes se sont nettement dégagés :

-Ceux à qui cela n'est jamais arrivé, (stratégie d'affirmation), aucun moyen de vérifier (ce n'est pas au reste, notre objectif). « *Non, j'essaie toujours de répondre, de faire le maximum* » [ent biblio spécialisée F 48].

-Ceux qui reconnaissent n'avoir pas su ou pu répondre (stratégie de confirmation : ce qui semble plus vraisemblable). Est alors invoqué l'absence d'outils : « *Si on me demande l'adresse du docteur Machin en 1899, je ne peux pas répondre, parce que je n'ai pas les outils pour....* ». [ent BU F 32]. « *On sait chercher, mais on n'est pas omniscient....* » [ent biblio spécialisée F 49]. Ou sont évoqués les problématiques de compréhension/incompréhension de la question, autrement dit, la visée inter compréhensive a échoué : « *La question est mal posée : quelqu'un me demande : « je voudrais « Jeanne d'Arc de Besson, en fait c'était de Besson, que je voulais » ; ou excusez-moi, mais je ne comprends pas (définitivement), ce que vous me dites (ce qui est assez rare)»* [en biblio spécialisée F 56].

-Ceux qui disent ne pas avoir serré la question au plus près de la réponse : « *Donner des réponse fausses, je ne crois pas, mais des réponses peu ou pas adéquates, inadaptées, à côté de la plaque oui....* ». [ent biblio spécialisée F 37] ou qui déclarent « *Je ne suis pas sûre d'avoir bien compris votre question : je vais vous donner des éléments de réponses : je vous invite à me relancer si vous souhaitez plus de précisions ou encore, lorsqu'il y a un problème de collection (livre introuvable), absences de collègue experts»* [ent BU F 29]. Conséquences pour l'utilisateur : « *Dans l'ensemble, les gens qui sont exigeants, [qui ont des demandes spécialisées], en bibliothèque municipale, par exemple, se rendent compte d'eux mêmes qu'ils ne sont pas au bon endroit* » [ent BM F 47]. Conséquences devant l'utilisateur : **Relance : Que s'est-il passé ?** Ceux qui expliquent à l'utilisateur leur échec (documentaire), ceux qui banalisent, (troubles contingents dans la communication) ceux qui s'excusent (stress, difficultés psychologiques momentanées, ceux qui s'embrouillent, ceux qui etc. ...

Question d'entretien : « Vous est-il arrivé de vous tromper ? »

Le risque de biais est ici élevé. Répondre à cette question est délicat. Se tromper, c'est

commettre une erreur. « On « *reconnaît* » cependant volontiers se tromper ou s'être trompé dans toutes les structures et à tous les âges. « On », ce sont ici tour à tour les jeunes professionnels qui acceptent comme un fait naturel possible, l'éventualité de se tromper (tout le monde peut se tromper : pourquoi pas nous ?), et les professionnels au-delà de 35 ans, qui « avouent » se tromper, en invoquant les difficultés de concentration et de mémorisation inévitables, selon eux, avec l'âge. Ces derniers ont une plus nette conscience du risque ou de la possibilité de se tromper que les plus jeunes. *« Oui, et je m'en suis aperçue, mais c'était trop tard, mais ce qui m'arrive le plus souvent, c'est de repenser à une réponse que j'aurais pu apporter ; j'ai eu récemment un quiproquo avec un Monsieur, qui me demandait si nous avions des ouvrages de troisième cycle, moi, je n'ai compris que plus tard qu'il voulait des documents sur le troisième âge »*. [ent biblio spécialisée F 27]. **Relance Comment (vous êtes-vous trompé)? En prenant la question à contresens? (quiproquos, malentendu, précipitation, absence de reformulation, polysémie ? etc.) Dans l'interprétation erronée des résultats obtenus et que vous avez communiqués ?** Ici encore, innombrables sont les possibilités de réponses. Nous sélectionnons le champs des réponses parmi les prélèvements les plus représentatifs de notre échantillon. Le souci de bien faire conjugué à la précipitation du bibliothécaire : *« Je ne peux témoigner que d'erreur qui s'est révélée, dont j'ai eu ou ai pris conscience. Comme je suis dans un certain domaine, je pense que la question qui m'arrive, je vais la décoder selon mon univers de référence. Exemple : Quelqu'un s'adresse à moi et me demande où se trouve le rayon religion. Bon ben, à l'époque à la médiathèque on n'avait pas de rayon religion à proprement parler. Ce qui s'en rapprocherait le plus, c'est le rayon philosophie, et la philosophie des sciences. Mais « Qu'est-ce que vous recherchez ? » Usager : « Je recherche des bouquins sur la constructions des meubles par les Quakers »* [ent biblio spécialisée F 59]. *« Question d'un usager : » Où se trouve le droit ? » Le droit ? mais dites-moi ce que vous chercher ?... (beaucoup plus tard)... Usager ; « Ah, mais j'y ai donné rendez-vous à une amie »* [ent biblio spécialisée F 59].

7.2.5.10 Conditions d'arrêts de la médiation documentaire

Questions d'entretien : « Comment savez-vous que vous avez trouvé la réponse à la question et qu'il vous faut arrêter votre recherche? » : « Par vous-même et en vous questionnant ? Par les interactions avec le demandeur ? Par le système de recherche d'information ? Autre ? »

En effet, comment le professionnel sait-il qu'il a répondu à la question, s'il répond jamais en totalité à la question de l'utilisateur? Selon [Case cité par Simonnot, 2012, p. 160-161]¹⁰³⁹ qui [Simonnot] fait référence à la loi de Zipf (1949) ou loi du moindre effort, « le choix des sources de moindre qualité, si elle semblent davantage accessibles, arrête des recherches lorsque l'on pense avoir trouvé une information « suffisamment bonne ». Un « effet Google » participe de cette loi du moindre effort. Et pourquoi pas, la loi de Mooers¹⁰⁴⁰. Mais s'il existe des lois du moindre effort, on peut compter sur les professionnels pour s'efforcer de satisfaire leurs questionneurs. En créant un contexte de recherche, il s'est créé un contexte de recherche de pertinence, tel un processus de compréhension qui se forme au cours de l'interaction ; le professionnel ayant tendance à *influencer* l'utilisateur par sa force de conviction, puisqu'il fonde sa réponse sur la valeur documentaire des informations, sur son propre jugement et sur ce qu'il estime utile quant à l'emploi de cette information. [Simonnot, 2002, p. 398-399, Sperber, Wilson]¹⁰⁴¹ Ces jugements de pertinence conditionnent l'arrêt de la médiation documentaire, quand bien même l'utilisateur devrait avoir le dernier mot.

En contexte documentaire l'évaluation de l'évolution du processus de recherche et donc de l'arrêt de celui-ci se réalise en grande partie avec l'utilisateur. Nous avons repéré : le professionnel coopératif qui cherche à établir un lien informationnel et communicationnel avec l'utilisateur, autrement dit en re-questionnant directement l'utilisateur : la très grande majorité des interviewés assurent arrêter la recherche d'information en questionnant à nouveau l'utilisateur : « *Voilà ce que j'ai trouvé, cela vous convient-il ?* ». L'information trouvée étant jugée *a priori* par le professionnel comme « suffisamment bonne ». Ce sont les interactions verbales ou non verbales avec le demandeur qui signent en principe la fin du dialogue documentaire et la fin de la rencontre. Soit par démonstration visuelle : « *En faisant pivoter mon écran d'ordinateur vers l'utilisateur afin qu'il voit les résultats affichés, je propose la lecture de l'écran à la personne, je lui demande : « Est-ce que vous voyez des choses qui vous conviennent qui répondent à votre question ? » 9 fois sur dix, la personne me dit : « Oui, celle-là, n°4, il me plaît bien » »* [ent biblio spécialisée H 62]. Nous avons aperçu la figure du

¹⁰³⁹ Simonnot, Brigitte. *Op. cit.*, 2012, p. 160-161

¹⁰⁴⁰ Selon la loi de Calvin Northrup Mooers (1919- 1994). « Un utilisateur tend à ne pas utiliser un système d'information lorsqu'il lui apparaît qu'il est plus pénible d'obtenir l'information grâce à ce système que de ne pas l'avoir » Source ; **Loi de Moers** (*sic*) In *Dictionnaire de l'information*. 3^e éd. *Op. Cit.*, 2008, p. 160

¹⁰⁴¹ Simonnot, Brigitte. De la pertinence à l'utilité en recherche d'information : le cas du web. In *Recherches récentes en sciences de l'information*...Paris :Adbs :2002, p. 398-399 [Simonnot, commentant la théorie de la pertinence de Sperber et Wilson]

professionnel *perfectionniste* : autrement dit, qui affirme à l'utilisateur avoir fait le « *tour de la question* » : c'est donc le professionnel qui va signifier (d'autorité), au demandeur la fin de la recherche : « *J'arrête quand j'ai épuisé toutes les ressources possibles, toutes les bases [de données] disponibles en rapport avec la question* ». [ent BU F 32]. « *J'arrête quand j'arrive pas à faire mieux et que j'ai épuisé toutes les ressources, toutes les possibilités de recherche avec les fichiers, les catalogues, et que j'arrive à rien de plus Voilà, c'est à ce moment là qu'une recherche est finie* ». [ent biblio spécialisée F 37]. « *Si vraiment ce sujet là vous intéresse, [au-delà des pistes et des réponses que je vous ai données], moi, je ne peux pas faire plus* » [ent BM H 28]. Il est des cas où l'utilisateur requestionne à son tour le professionnel, surtout lorsque la réponse ne lui (l'utilisateur), semble pas complète. Il s'agit alors d'une demande de précisions, lorsque la réponse contient des éléments qui sont susceptibles d'être commentés, clarifiés, etc..... Le professionnel envoie d'autres signes pour signifier à son interlocuteur que l'interaction documentaire a pris fin, par exemple : « *Il arrive que l'on se décale [Physiquement] par rapport à l'utilisateur afin qu'il comprenne que l'interaction est terminée de mon côté* » [ent BM F 30].

C'est au cours ou en fin de ce processus communicationnel que le professionnel annonce l'échec à l'utilisateur. On peut catégoriser plusieurs types de réactions de professionnels. a) Ceux qui annoncent l'échec sans ambages à l'utilisateur parce qu'ils ont conscience, semble-t-il, d'avoir fait le job : (« Désolé, mais il n'y a rien » ou « j'ai pas trouvé, c'est sûr et inutile de poursuivre la recherche ») ; b) Ceux qui déclarent n'avoir rien trouvé mais qui demandent à l'utilisateur si la recherche peut ou doit encore être poursuivie ; c) ceux qui finissent (font croire qu'ils ont tout mis en oeuvre), et d) enfin, ceux qui sont indifférents à l'absence de résultat (pas de suite à donner et développent ou s'enferment dans des « stratégies de clôtures »).

7.2.5.11 Représentation et profil de l'utilisateur

L'*a priori* du professionnel et la représentation de l'utilisateur

« *On a beaucoup d'a priori qui viennent à l'esprit quand on entend une question. C'est notamment le cas de gens dont on sait qu'ils sont en auto-analyse, qui sont en recherche d'ouvrages de psychologie, par exemple. On sait très bien que les ouvrages de psychologie comportementalistes ne sont pas tout à fait sérieux. (...) En même temps, on voit que c'est ça que les gens recherchent, on sait qu'il y a d'autres réponses beaucoup plus intéressantes,*

mais qui sont d'un abord beaucoup plus difficile.... Cela veut dire, quand je réponds à une question, j'y réponds aussi d'une manière qui intègre l'image que j'ai de la personne, en fonction de ma propre représentation que je me fais de cette personne». [ent BM H 48].

Autres : « Des questions vagues non assez précisées, du genre : « qu'est-ce que vous avez sur l'art et le protestantisme » [ent biblio spécialisée F 37]. **Aimer les gens et aimer les renseigner.** Sous l'obligation de service est invoquée et convoquée la raison éthique et professionnelle : « Pourquoi, je suis là, à répondre et au-delà de la rencontre programmée d'une question (usager avec une réponse (professionnel))? ». Répondre est vécu, représenté, accepté, (déclaratif), par l'ensemble des professionnels, comme LA raison d'être, la raison majeure de l'action de service du professionnel, en service commandé en service public par la question. Les professionnels unanimes le déclarent : « Ne jamais laisser repartir une personne sans lui donner de réponse ou un élément de réponse ». C'est un puissant réflexe professionnel identitaire vertueux, gratifiant et valorisant. En présentiel comme à distance. « Répondre, c'est satisfaire un besoin, apporter des éléments qui permettront à la personne de résoudre son besoin, c'est citer des sources et proposer des supports d'information, c'est donner du plaisir et assurer la personne dans ce que sa démarche a de légitime » [ent biblio spécialisée F 59]. C'est la fonction vertueuse de transmission (médiation), des savoirs.

Pourtant, à deux ou trois exceptions près, des professionnels ont déclaré que la réponse est relative aux statuts ou aux fonctions exercées en interne « On n'a pas le même rapport à la recherche d'information, si on est cadre (A), et si on fait peu de service public, ou si on est catégorie B ou C et c'est le gros du travail » [ent BM F 27].

Pour tous les professionnels, et c'est dit (répondu), avec la sensibilité et l'approche de chacun des interviewés, répondre, c'est réussir la création et l'établissement, en un relatif et variable laps de temps, d'une co-relation informationnelle humaine et documentaire avec un usager ou un utilisateur : « Répondre, c'est donner du sens à une relation humaine » [ent biblio spécialisée F 45]. Rater l'établissement de ce lien communicationnel peut induire de l'échec (relationnel, documentaire). La réponse documentaire est un message, une missive qui contient une enveloppe psychologique et communicationnelle car il s'agit concomitamment de parvenir à la création et à l'établissement d'une relation professionnelle documentaire (cognitive et informationnelle), satisfaisante pour les deux parties (usager, professionnel), engagées dans cette interaction: « Quand je réponds, j'apprends dans le temps même où je donne une information » [ent BM F 54], documentaire et informationnelle. Savoir écouter,

attendre pour entendre et prendre du temps pour comprendre : « *surtout dans des secteurs comme la médecine et la santé* » [ent biblio spécialisée F 49]. Sur un plan plus général répondre permet au professionnel de faire émerger le besoin d'information de l'utilisateur, qui lui non plus n'en connaissait parfois que de vagues contours. « *C'est comprendre le besoin réel, parfois la question reflète autre chose que ce qui est demandé : Par exemple, quelqu'un dit : je veux ce livre là* », mais en fait ce n'est pas ce livre-là que la personne veut, mais c'est un livre de tel ou tel catégorie, ou la personne peut s'ouvrir à d'autres types de documents ou de supports » [ent BM F 59]. L'établissement d'une relation d'aide ou d'entraide complémentaire gratifiante (le *chercher ensemble*) et très souvent mise en avant, dans toutes les structures: « *C'est gratifiant et valorisant de pouvoir aider quelqu'un* » [ent BM H 34]. « *Merci, merci beaucoup, j'ai enfin une réponse précise* » [Srv] », [ent biblio spécialisée F 49]. Car le professionnel s'implique dans la qualité de la communication (relation), et dans la valeur de ses réponses (savoir communiqué). Il s'agit ainsi et surtout de répondre à l'attente du besoin d'information du demandeur et de satisfaire ce besoin d'information. C'est l'action fondamentale qui donne sens à l'interaction informationnelle et documentaire. C'est valoriser et objectiver l'action de service au public du professionnel : « *Parfois, les gens attendaient beaucoup moins qu'on leur a donné, on leur donne beaucoup dans nos réponses, puisqu'on cherche aussi à expliquer, préciser, aider* » [ent BU F 29]. Mais, simultanément et sur un plan personnel, répondre permet au professionnel d'arpenter des territoires inconnus de la connaissance qu'il ne parcourrait pas sans la demande expresse de l'utilisateur, « *C'est hyper agréable, quand on a l'impression d'avoir mobilisé, ses compétences, sa technique, d'avoir non seulement fourni la réponse, mais en plus d'avoir appris un truc* [un savoir, une connaissance]. *On a l'impression de se cultiver en même temps, d'apprendre des choses qu'on ne serait pas allé chercher de soi-même* [ent biblio spécialisée F 29]. Il ressort de nos entretiens que répondre vise (à) au moins deux objectifs documentaires vertueux:

- 1) à accompagner l'utilisateur vers des sources d'information dont il a besoin: « *Amener le lecteur, de sa question à des sources d'informations* » [ent biblio spécialisée H 31].
- 2) à montrer à l'utilisateur les modalités de la recherche pour qu'il devienne autonome : « *Apprendre à l'utilisateur à faire le chemin (rôle d'expert, sinon il ne viendrait pas)* » [ent biblio spécialisée H 31]. En situation de recherche d'information au public coexistent deux fonctions communicationnelles méthodologiques et pédagogiques complémentaires: une fonction de communication d'aide dans la recherche d'information « comment chercher » (*fonction*

méthodologique) et une fonction de communication d'apprentissage de l'autonomie (*fonction pédagogique*) (« comment vous trouverez »), postulées comme enjeux fondamentaux pour l'utilisateur. Usage de l'information qui n'est pas nouveau: « Par ailleurs ; les professionnels de l'information sont, quant à eux, confrontés à une contradiction de taille lorsqu'ils abordent les problèmes d'éducation et de formation des usagers ; à quel degré d'autonomie doivent-ils mener les usagers ? Faut-il continuer à leur assurer un service et à répondre à leurs questions ou faut-il leur apprendre à être totalement autonomes ? » [Le Coadic, 1997, 109-110].¹⁰⁴²

Les comportements des acteurs lors des interactions informationnelles situées sont illimités.

L'interaction communicationnelle et informationnelle est contrôlée en principe par le professionnel. Quand elle est clôturée par l'utilisateur elle reste en principe contrôlée concomitamment avec le professionnel, (la plupart du temps, la clôture est à l'initiative de celui qui n'a pas pris l'initiative de l'échange, verbalement ou par des attitudes non verbales, une gestuelle d'arrêt d'interactions, par des expressions faciales, des sourires *paradoxaux*, et polis des fins d'entretiens et une physionomie générale d'attitudes de fermeture ou de retour à soi pour le professionnel). 1) Utilisateur (U) à professionnel (P), 2) Professionnel (P) à utilisateur (U), 3) Professionnel (P) à ordinateur (O) (catalogue et bases de données), avec *abandon* ou non de l'utilisateur pendant la recherche. 4) Professionnel (P) à utilisateur (U). Qu'il soit exhaussé, (rarement abaissé) ou situé au même niveau (plan), que l'utilisateur questionnant, répondre n'est pas ressenti et décrit par le professionnel comme une fonction symbolique d'exercice d'un principe d'autorité cognitive, documentaire, communicationnelle et informationnelle.

Au dire des personnes interrogées, répondre contribue à assurer avant toute chose une fonction fondamentale de communication et de médiation d'information du professionnel, qui vise à la satisfaction essentielle du lecteur, aussi bien face au public, qu'à distance. Répondre : trouver des informations et les communiquer à une tierce personne sous la forme de réponses documentaires et informationnelles est un credo: « *C'est l'une des tâches fondamentales du bibliothécaire* » [ent biblio spécialisée F 51]. « *C'est un acte fondamental de médiation d'information entre des publics et des collections, dont on est garant* » [ent BU F 32]. « *Répondre à l'utilisateur, c'est faire en sorte que l'utilisateur ne soit pas venu pour rien* ». [ent

¹⁰⁴² Le Coadic, Yves-François. *Op, cit*, 1997, p. 109-110

BM F 37]. Tous les professionnels interrogés sont d'accord pour affirmer que l'acte de réponse (répondre en proposant de l'information), est non seulement une action cognitive et informationnelle attendue tacitement d'eux-mêmes (et des tutelles), et de l'usager, mais que c'est d'abord et avant tout une fonction valorisante pour eux-mêmes de communication d'informations dans laquelle ils trouvent une grande satisfaction et beaucoup de plaisir, (on compte, parmi eux, de nombreux *féru*s de la recherche et de la restitution de réponses). Pourtant, l'obligation de répondre ne semble pas mise en avant, mais est (majoritairement), plutôt déniée, et l'entretien retraduit souvent une déliaison du professionnel avec la fonction et la norme instituées: « *On est là pour renseigner les gens. Répondre, c'est pas une obligation, cela relève davantage de la déontologie professionnelle* » [ent biblio spécialisée F 35] et [ent BM F 27]. C'est enfin une action de communication d'information documentaire qui implique directement le professionnel dans sa réponse. « *Moi, je suis, je me sens impliquée dans et par ma réponse, je m'engage en répondant* » [ent biblio spécialisée F 61]. Nous traitons ici de la question et de la réponse individualisée. Cependant, et nous y faisons allusion incidemment, il arrive, même si ces cas sont exceptionnels, lors de visites d'établissement, par exemple, que le professionnel soit amené à répondre « en direct » ou à la cantonade, à des questions documentaires. « *On a de temps à autre, des officiels ou un groupe de chercheurs de pays étrangers en visite inopinée, ou qui ont pris rendez-vous, et on répond en général aux questions sur les collections ; il arrive que le groupe vienne inopinément et on est amené à présenter un ensemble documentaire imprévu. En général, c'est le chargé de collections ou le spécialiste qui effectue la visite, mais c'est pas toujours possible* ». [ent biblio spécialisée H 59]. Une bibliothécaire chevronnée de la BPI nous a raconté cette anecdote révélatrice : « *Il y a quelques années, alors que je faisais une visite de présentation de la BPI à un public de professionnels de bibliothèque désireux de s'informer sur l'établissement et ses collections, quelqu'un m'a reproché de ne pas avoir cité le site Marmiton.com¹⁰⁴³ (sic) sur la cuisine qui venait d'être créé. J'étais confuse, j'ignorais cette source....mais j'ai remercié la personne pour l'information qu'elle m'apportait* ». On reconnaît là, un phénomène empirique lié à l'évolution des connaissances et inscrit dans le procès de transmission d'information: un professionnel (A) est susceptible d'être informé par le *feed back* d'un usager (B), au moment même où (A) est censé informé (B). Rappelons que

¹⁰⁴³ Marmiton : <http://www.marmiton.org/>

la notion cybernétique de *feed back* désigne un processus circulaire formé de boucles de rétroactions où la réponse de B devient à son tour un stimulus pour A.

7.2.5.12 Le comportement du répondant (professionnel) face au public

Garand, rappelons-le, observe quatre moments de l'interaction : [1] la « prise de contact », [2] l'« expression » [du besoin d'information], [3] la « satisfaction » et [4] le « congé » [Garand, 2008, p. 30-32].¹⁰⁴⁴ Seules, les trois premières phases ([1], [2] et [3]) de médiations communicationnelles et informationnelles portent en elles le risque d'échec documentaire, autrement dit, que le but documentaire, attendu ou espéré implicitement des deux parties, ne soit pas atteint. [1]) La prise de contact ; autrement dit, le commencement de l'interaction. Une interaction documentaire peut mal débiter pour de nombreuses raisons et porter le germe de l'échec. Dans la quasi totalité des cas, l'initiative de l'interaction documentaire est tributaire de l'usager. On le sait, le premier contact visuel interpersonnel est souvent décisif et peut déterminer le devenir de l'interaction documentaire. Etre en service public au public, c'est aussi, parfois pour le professionnel être, interpellé, apostrophé, hélé, houspillé, brusqué, sommé, commandé, méprisé, dédaigné, déprécié, dénigré, négligé, malmené, maltraité, tiraillé, *étrillé*, dominé, réclamé, frappé, bouleversé, etc. Certains professionnels vivent mal ces situations sensibles ou conflictuelles et, ou bien refusent de répondre ou donnent un service minimum. [2] et [3] : La négociation du besoin information se réalise dans un contexte de communication qui ne lui préexiste pas, mais qui permet aux interactants en principe de s'entendre. « C'est au cours de l'échange, qu'il [le contexte], s'élabore, les interlocuteurs, s'appuyant sur un ensemble très disparate de connaissances (sur autrui, sur l'environnement social et matériel, sur leur connaissances des événements passés, des conventions, des systèmes de valeur et de croyances, etc.) » [Weil-Barais, 2005, p. 294].¹⁰⁴⁵ Des malentendus surviennent au cours d'une négociation mal négociée, et viennent en partie de l'absence de contrôle des échanges par le professionnel (absences de reformulation, méconnaissances des attentes, des possibilités et des buts poursuivis, d'incompréhensions mutuelles : « Que cherchez-vous ?... », questions de recherche mal posée ou non questionnée : « de quoi parlez-vous ? » « Est-ce cela que vous voulez ? », etc.... et du non respect des principes gricéens: principe de coopération, de pertinence, de sincérité (parler,

¹⁰⁴⁴ Garand, Claire. *Op, cit*, 2008, p. 30-32

¹⁰⁴⁵ Weil-Barais, Annick, *Op, cit*, 2005, p. 294

c'est adhérer à ce que l'on dit), loi d'informativité (ne pas parler pour ne rien dire), loi d'exhaustivité (fournir l'information pertinente), loi de modalité (être clair et mesuré dans ses énoncés). Une autre part importante est relative aux *distances* cognitives dont nous avons parlé plus haut. On peut noter l'écoute distraite, le manque de connaissances procédurales, l'absence d'empathie, etc. La résolution du problème de l'utilisateur. En fait, la tentative de résolution peut ne pas aboutir (insatisfaction) et frustrer les parties ou au moins une des parties (l'utilisateur ou le professionnel). C'est un constat d'échec documentaire. A l'accueil : « *Les réponses que je peux entendre de mes collègues me mettent parfois mal à l'aise. Ce sont souvent des personnes en poste depuis des années et qui sont un peu blasées* » [ent BM H 26].

La question des publics

Les publics des bibliothèques et des centres de documentation dépendent étroitement de la nature et des missions des établissements, de leurs personnels, (sens de l'accueil), des acquisitions et des collections, (niveau d'information : initiation, vulgarisation, spécialisation, approfondissement), des conditions et des modalités d'usages des établissements, et sur un plan général, des pratiques culturelles et sociales, voire politiques de la société. Y a-t-il un rapport entre le type d'établissement, ses fonds, ses domaines disciplinaires et le type de questions posées par le public et la place accordée à la résolution des questions? Chaque établissement vise en priorité un public en fonction d'un niveau d'acquisition: le tout public pour les BM, (niveau initiation, vulgarisation), les publics d'étudiants et d'enseignants-chercheurs pour les BU, (niveau spécialisation), des publics cibles pour les bibliothèques spécialisées, qui puisent dans les deux catégories de publics précités, et les centres de documentation, qui s'adressent à des publics spécifiques. En bibliothèque municipale, outre les spécifiques conseils de lecture sur les univers fictionnels (les romans) : « *Les questions qui me sont posées par le public sont de tous ordres en bibliothèques municipale, cela concerne des informations pratiques, (horaire d'ouverture, programmation culturelle, etc.) et des questions qui portent sur la recherche documentaire* » [ent BM H 48].

Mais la panoplie des questions est forcément vaste en raison de la variété des publics : « *Les questions sont tous azimuts et ressortissent principalement aux domaines romanesque, à la bande dessinée (mangas), à la musique, aux albums pour enfants, etc. Mais comme toute bibliothèque de lecture publique, nous ne répondons pas directement aux questions pointues : la réponse aux questions documentaires, est une toute petite partie de notre*

travail» [ent BM H 28]. Dans le secteur jeunesse des bibliothèques municipales que nous n'avons pas exploré avec la même attention, les types d'information recherchés relèvent évidemment de la littérature et du documentaire relatifs aux secteurs de l'édition jeunesse. Il n'est certes pas répondu de la même manière à un enfant ou à un adulte à une même question. Mais il n'est pas rare qu'un parent pose des questions qui ressortissent à l'univers adulte. « *Dans le domaine des documentaires, cela peut aller du primaire au collégien, pour les enfants qui ont des exposés, des devoirs ; mais ça va être aussi sur des thématiques, des parents qui vont nous dire : « Je cherche des ouvrages sur l'apprentissage de la propreté », ou « sur la mort d'un grand parent »,* [ent BM J F 27]. Il y a un consensus global chez les professionnels des BM, un allant de soi clairement exprimé et assumé concernant le niveau d'acquisition duquel dépend en retour le niveau des réponses qui seront données « *On n'est pas des bibliothèques universitaires* » [ent BM H 28]. En bibliothèque universitaire, les questions qui sont posées, le sont principalement par les étudiants, les enseignants-chercheurs et sont en rapport direct avec les niveaux, les *curusus*, les collections et les besoins universitaires y compris la recherche. En bibliothèque spécialisée comme en centre de documentation, (niveau spécialisation et ou approfondissement), les questions posées sont en majorité en rapport direct avec la spécificité de la collection ou de l'orientation documentaire propre. *Grosso modo*, les BM comme les services à distance répondent à tout et à tous, mais pas avec le même niveau intellectuel ou d'expertise, (en BM le niveau des acquisitions est en principe fixé arbitrairement, par une règle non écrite, à bac +2, bac +3, au motif souvent avancé, que les documents situés au-delà ne « *font pas l'objet de demandes courantes, sans parler des contraintes budgétaires : les budgets dépendent de plus en plus de nos taux de rotation des collections* » [ent BM F 47]); les BU et les bibliothèques spécialisées ciblent leur réponses dans leurs domaines d'élection, sans limites de niveau ascendant ; les centres de documentation quand ils sont spécialisés, fournissent des réponses (gratuites ou payantes), à adapter aux demandeurs, souvent dans un cadre économique et professionnel.

7.2.5.13 Distances sociales et publics

Questions d'entretien : la distance sociale joue t-elle un rôle lorsque vous répondez? Vous arrive-t-il de ne pas vouloir répondre délibérément à certain public? Avez-vous des difficultés à renseigner certain public ?

Plaisir et déplaisir du renseignement au public : les professionnels insistent énormément là-

dessus, ils répondent à tous les publics sans aucune discrimination en y ajoutant la notion de plaisir. Mais certaines catégories socioprofessionnelles de population ne sont-elles pas perçues comme plus *difficiles* que d'autres ? Plus difficiles à renseigner ?

Les jeunes ? ». « Les jeunes, certains jeunes, surtout avec les adolescents, faut pas généraliser, ils formulent à peine leur question, vous la jettent à la figure, y a un côté méprisant pour nous, dans ces cas-là, je renseigne mal ; comme j'ai pas envie de leur expliquer qu'ils ont été mal polis (sic), je les renvoie dans une mauvaise direction, un mauvais bouquin. Mais c'est dans des cas extrêmes...hein...cela arrive mais pas fréquemment » [ent biblio spécialisée H 62]. Reviennent souvent avec les jeunes, y compris ici des étudiants les problématiques de compréhension. reformulation. « Les jeunes, faut souvent les aider à reformuler car ils sont démunis parfois au niveau du vocabulaire » [ent BM F 27]. Une jeune collègue déclare « *ne pas vouloir répondre quand des jeunes demandent des films érotiques, je sens que c'est de la provocation* » [ent BM F 30].

Les SDF¹⁰⁴⁶ ? Les étrangers ? Les érudits ? Les étudiants ? Les lycéens ? Les collégiens ? Les universitaires ? Autre : lesquels ? »

Les Sdf ? Ils ne sont pas toujours bien perçus par les usagers et par les professionnels dans ces espaces culturels et pourtant démocratiques, [Chevallier, 2010]¹⁰⁴⁷, [Paugam, Giorgetti, 2013]¹⁰⁴⁸. Si la question de leur présence et la gestion par les professionnels de cette présence dans des espaces documentaires est posée comme problématiques de socialisation, la question des besoins informationnels, réels ou hypothétiques, des sans abri et des personnes en grande précarité, ne semble pas être une préoccupation des professionnels comme des chercheurs, à l'exception des anglo saxons, dont des études depuis les travaux pionniers de [Chatman, 1996]¹⁰⁴⁹ en sciences de l'information sur les « *outsiders* » (défavorisés) et l'« *information poverty* » (pauvreté informationnelle), [Ihadjadene, Favier, Ranjahaly, 2008]¹⁰⁵⁰ ont montré que les plus démunis, n'ont pas que des besoins physiologiques, [Muggleton, Ruthven, 2012,

¹⁰⁴⁶ Sdf : sans domicile fixe

¹⁰⁴⁷ Chevallier, Vincent. *Les publics sans abri en bibliothèque publique*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2010. 72 p.

¹⁰⁴⁸ Paugam, Serge, Giorgetti, Camila. *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*. Paris : Presses universitaires de France, 2013. 185 p. (Le lien social) Isbn 978-2-13-061902-4

¹⁰⁴⁹ Chatman, Elfreda. *Op. cit.*, 1996, vol, 47, n°3, p. 193-206

¹⁰⁵⁰ Ihadjadene, Madjid, Favier, Laurence, Ranjahaly, Stephan. Pauvreté et pratiques informationnelles. *Société française des sciences de l'information et de la communication*, 2008 [en ligne] http://www.sfsic.org/congres_2008/spip.php?article111 Consulté le 12 août 2013

p. 218-237]¹⁰⁵¹. Serait-ce que les exclus, qui fréquentent les bibliothèques en France n'ont pas ou n'ont plus de besoin d'information ? L'étude de Paugam et Giorgetti, montre une quasi absence du rôle de médiation documentaire du bibliothécaire face aux éventuels besoins d'information des plus pauvres et que le recours à l'aide du bibliothécaire aux fins d'informations des pauvres, est rare à la BPI, à l'exception du témoignage notable de ce roumain de 45 ans, qui déclare: « (...) tous les gens qui sont employés, ou à l'accueil, dans tous les espaces : [silence] ils se lèchent les babines de te rendre service » cité par [Paugam et Giorgetti, 2013, p. 86].¹⁰⁵² Les pauvres sont en tout cas des personnes qui dérangent par leurs odeurs, leur tenue vestimentaire et comportementale et quand ils sollicitent le bibliothécaire, c'est « surtout pour savoir où sont les toilettes ou importuner le personnel ou le public » [ent BM F 56]. C'est une part du « *dirty work* » [Olszak, 1994] « le sale boulot » ou « le travail ingrat » du bibliothécaire. Comme le souligne Chevallier : « Les rapports des équipes avec les personnes sans-abri se cantonnent donc le plus souvent aux questions de discipline et de gestion du bon ordre de la bibliothèque » [Chevallier, 2010, p. 48]¹⁰⁵³ Enfin, quelques-uns de nos enquêtés nous ont déclaré chercher à éviter toute médiation avec ce public, en développant des tactiques de *non communication*, d'évitement de croisement de regards, afin de refuser d'entrer dans le monde des sans abris, les laissant à leur pauvreté informationnelle, volontairement à l'*extérieur* de l'information dont ils pourraient sans doute avoir besoin.

Les étudiants ? Les lycéens ?... Avec les lycéens et les étudiants, ce qui peut porter préjudice à la recherche d'information relève du comportement de ces derniers : « *Les lycéens dans le cadre de leurs recherches vous disent : « je voudrais de la doc sur l'ADN » tout en continuant de jouer sur leur téléphone portable* » [ent biblio spécialisée H 33]. Mais aussi de la difficulté d'adaptation des réponses. « *Avec les étudiants, on ne sait jamais si on répond à leur demande réelle, il y a comme un flou persistant* » [ent BM F 27] Au cours de nos entretiens ont émergé des difficultés à adapter la réponse aux publics des univers « jeunesse et adulte » des bibliothèques. Il s'agit d'une distance informationnelle et documentaire. En bibliothèque publique, on est couramment considéré tel un enfant jusqu'aux âges des classes de cinquièmes/ quatrièmes, et ensuite admis dans la section adulte. Nous parlons ici des

¹⁰⁵¹ Muggleton, Thomas H., Ruthven, Ian. Homelessness and access to the informational mainstream. *Journal of Documentation*, 2012, Vol. 68, n° 2, p.218 - 237

¹⁰⁵² Paugam, Serge, Giorgetti, Camila. *Op. cit.*, 2013, p. 86

¹⁰⁵³ Chevallier, Vincent. *Op. cit.* 2010, p. 48

bibliothécaires des sections jeunesse qui sont amenés à répondre épisodiquement aux questions des publics adultes. Et des bibliothécaires des sections adultes qui répondent épisodiquement aux questions des publics enfantins. La réponse donnée par le professionnel à la question d'un enfant est conditionnée par la présence ou non d'un parent. Le professionnel répond ou bien à la question de l'enfant ou bien à la question du parent. Ou aux deux. Devant un parent, même si là encore il n'y pas de règle absolue, le bibliothécaire se montrera plus circonspect et attentif dans sa réponse. **Les universitaires ?** « *S'ils ont un comportement respectueux, ça va, je réponds autant que je peux, sinon, mais c'est rare, je leur dis qu'on n'est pas à la Bnf ici, et qu'ils peuvent y aller quand ils veulent* » [ent BM F 27]. « **Autres, lesquels ?** » Ce sont les malades, les personnes en souffrance psychologique, qui mettent parfois le professionnel mal à l'aise pour répondre. « *On a des personnes qui ont des problèmes mentaux ; il faut savoir couper l'interaction, quand on s'aperçoit qu'elle n'a plus rien de documentaire* » [ent biblio spécialisée H 59]. « *Au début, on ne perçoit pas toujours les troubles psychologiques, c'est au cours de l'avancée de l'interaction qu'on se rend compte que ça cloche et là, moi, je feinte en douceur, je finis par dire que c'est tout ce qu'on a sur le sujet* » [ent BM H 55]. **Les érudits ?** s'il sont bien présents dans les espaces publics [Rioust, 2008, p. 30 et sqq.]¹⁰⁵⁴ les érudits, en raison de leur questions spécialisées (centres d'intérêt), et de leurs vastes connaissances sont parfois assez mal perçus en bibliothèque par les professionnels: « *On les craint, parce qu'ils nous mettent facilement en difficulté avec leurs questions pointues et qu'ils ne parviennent pas ou que nous ne parvenons pas à leur expliquer que la bibliothèque municipale n'est pas l'endroit où ils trouveront leur réponse* » [ent BM H 34].

7.2.5.14: Contextes (stress et fatigue) de l'échec documentaire

D'importants facteurs imprévisibles ou non, charge de travail, capacités cognitives modifiées par divers contextes sociaux (public nombreux et impatient, le rôle des facteurs émotionnels, le comportement de l'utilisateur (rester aimable avec l'utilisateur discourtois), la fatigue (humeur), le stress et le technostress, le bruit, comme causes de difficultés à répondre. Questions d'entretien : « Ressentez-vous parfois du stress (ou de l'anxiété), lié à l'attente des questions ? En service public, pensez-vous que le bruit du public alentour retentit sur vos résultats

¹⁰⁵⁴ Rioust, Laure. De l'érudit aux usagers : publics des fonds locaux et régionaux en bibliothèque municipale, évolutions, pratiques et représentations. Mémoire d'études. Villeurbanne : Enssib, 2008, 97 p.

(réponses) ? Votre humeur peut-elle induire ou retentir sur la production de résultats (réponses) ?

Le bruit a incontestablement une influence négative sur la qualité de travail du professionnel, comme la configuration, l'architecture mal pensée ou inadaptée de certains locaux. Il existe aussi des structures mal insonorisées ou proches d'une galerie marchande, qui créent une forme de confusion dans l'esprit du public : « *Parfois, on a des usagers qui nous prennent pour un livre service, comme si on était des commerçants, ils veulent leur réponse vite et tout de suite : on est obligé de les faire patienter s'ils veulent obtenir de nous une réponse satisfaisante* » [ent biblio spécialisée F 30]. « *On est tous plus ou moins performants en fonction de notre condition physique* » [ent biblio spécialisée F 25]. En service face au public : Réponses : « *Oui, en fin de journée de travail et notamment, le dimanche, la bibliothèque est envahie de familles, d'enfants qui courent partout, bruyant,.... faire deux heures d'affilée, ça va, mais le dimanche, quand vous avez de longues plages horaires de services public, et « essayer » 300 ou 150 questions, je sais pas, mais le cerveau sature.... et l'envie de répondre n'existe plus, y a une fatigue cérébrale, j'ai envie de dire. C'est pas une mauvaise volonté....* ». [ent biblio spécialisée H 62]. L'obligation de devoir répondre n'est pas vécue ou décrite par les personnes interrogées comme une contrainte qui induirait des comportements stressants, entraînant des confusions, de la distraction, des difficultés de compréhension d'analyse et d'écoute de ce qui est demandé. En service interne (service de questions réponses): la fatigue intellectuelle est elle cause de non réponses ? La charge de travail ? « *Oui, la charge de travail, ça influe dans la qualité des réponses, notamment dans les services de réponses à distance* », [ent BU F 32]. La recherche d'information a un coût et peut prendre.... du temps. Même s'il y a un avant et un après Internet. Documentaliste, Aurélie Bellin rappelle sans état d'âme le temps « *...pas si lointain où il fallait passer plusieurs heures à préparer son équation de recherche pour interroger de grosses banques de données au tarif prohibitif (300 F HT de l'heure pour une base presse au milieu des années 90 sur Questel-Orbit !) (...)* » [Bellin, 2008, p. 7].¹⁰⁵⁵

Outil de transmission : usage du chat en ligne : Nous n'avons pas exploré ce domaine mais les difficultés mises en évidence par l'usage du chat, semblent bien réelle, puisqu'il faut répondre en temps réel (au clavier), à un usager *in absentia*, elles sont principalement liées à

¹⁰⁵⁵ Bellin, Aurélie. *Organiser sa recherche d'information sur internet*. Voiron : Territorial éditions, 2008, p. 7

l'absence physique de l'utilisateur et génèrent un stress particulier : « L'absence d'indications visuelles ou verbales peut rendre l'échange bibliothécaire-utilisateur compliqué et même provoquer de l'anxiété et des incompréhensions. Un problème technique ou la soudaine disparition de l'utilisateur au milieu de la session sont autant de situations inattendues qui peuvent paniquer le bibliothécaire. Parfois, le bibliothécaire a à gérer un renseignement physique et virtuel. Cela contraint à devenir multitâche, à penser rapidement, à gérer son temps efficacement, à être flexible et calme lorsque surviennent les situations difficiles. Le renseignement par chat oblige le bibliothécaire à tenir l'utilisateur constamment informé de ce qu'il fait. L'absence d'indications visuelles ou sonores rend encore plus importante la nécessité de rester connecté avec l'utilisateur (en expliquant les démarches ou recherches entreprise » [Luo, 2008]¹⁰⁵⁶

7.2.5.15 Les obstacles à la recherche d'information

En secteur jeunesse des bibliothèques publiques, l'obstacle majeur est la faiblesse de la production éditoriale en matière documentaire. La remarque de cette jeune collègue, synthétise celles de ses pairs : « *La production éditoriale en matière de documentaire n'est pas aussi fournie que celle des adultes. Si en matière d'animaux, la nature, l'écologie, là on ne manque pas de ressources ; par contre sur tout ce qui est technique, en architecture, en géographie sur les pays, on manque de choses récentes,....c'est là dessus qu'on butte....* ». [ent BM j F 27]. « *Ne pas comprendre la question : ne pas la saisir intellectuellement* » [ent biblio spécialisée F 54]. Un petit temps de réaction, variable selon les personnes, peut se faire jour pour comprendre la question. Comprendre (réaliser), qu'on s'adresse à vous, que cette adresse est une demande d'information, pas toujours bien exprimée, pas toujours compréhensible. Distance temporelle et cognitive : « *Il m'arrive, si je ne connais pas bien le sujet d'avoir un peu de tâtonnement au départ, d'avoir un petit temps d'incompréhension, de saisir de ce que veut dire la personne* ». [ent biblio spécialisée F 42]. Distance cognitives « *On rencontre des problèmes d'interprétations : est-ce que la personne dit ça ou dit ça ? quand on reformule on fait un pari. Puis il y a les problèmes d'expression en langue non maternelle* » [ent biblio spécialisée F 49]. Distances linguistiques « Les personnes qui

¹⁰⁵⁶ Luo, Lili. Op, cit, 2008, Pages 298-31. Traduction française : Nicolas Alarcon, 2008, disponible [en ligne] http://assessmentlibrarian.files.wordpress.com/2008/12/chat_reference_competencies.pdf
Vérfifié le 9 juin 2013

maîtrisent difficilement le français ou dont ce n'est pas la langue maternelle, on a du mal à démêler le sens de la question »

De la réception et de la traduction de la question : comprendre la question ou ce dont il est question

Le professionnel doit, il lui faut comprendre ce que veut la personne, comprendre son besoin d'information, son attente, « non pas quelque chose qu'elle connaît, mais quelque chose qu'elle ne connaît pas et que ne connaît pas forcément l'autre personne » [Le Coadic, 2007, p. 79]¹⁰⁵⁷. Les modalités de réception et de compréhension de la question sont soumises à des contraintes temporelles.

Il faut absolument comprendre ce que la personne souhaite obtenir. Comprendre, ici c'est ajuster sans cesse du sens au besoin cognitif. Parfois c'est évident, parfois cela ne l'est pas. Pour certains, la compréhension réelle de la question, autrement dit du besoin d'information est déjà un élément de cette complexité. « *Pour moi, la difficulté consiste à comprendre ce dont le lecteur a besoin, à traduire sans le trahir, ce besoin* » [ent BM F 34]. Il s'agit bien de comprendre ce dont il est question et dans quel contexte elle cherche : « *Une même question peut avoir un enjeu complètement différent. Dans un cas, par exemple, c'est pour un chercheur s'assurer que cette question n'aura pas été traitée (en tant qu'objet de recherche), le champ de connaissance n'aura pas été investigué, qu'il est libre pour lui, et la même question sera énoncée par une autre personne, qui a un problème de santé et qui veut savoir si on a traité le sujet ou pas : les enjeux sont inverses et on ne cherche pas de la même manière* » [ent biblio spécialisée F 59]. Là, résident en amont, des éléments de la complexité. Complexe, mais complexe pour qui ? et comment ? « *Il y a fort à parier qu'un professeur d'université ne sera pas capable de répondre à une question sur la nature d'un album pour enfant* » [ent BM F 34]. Comprendre la question d'un usager, c'est modifier et tenter de réduire des écarts d'intercompréhensions sémantiques et cognitifs, ceux de l'émetteur et ceux du récepteur, par la recherche d'une intercompréhension communicationnelle. Comprendre, c'est aussi relier des univers mentaux différents et des savoirs divers entre eux: « *Comprendre la question de l'usager, c'est non seulement la lier à un arbre de connaissance (savoir), mais aussi relier cette question avec la connaissance (que je peux avoir), des fonds documentaires* »

¹⁰⁵⁷ Le Coadic, Yves-François. *Op, cit*, 2007, p.79

[ent BM F 48].

Les questions complexes : éléments de point de vue des professionnels

Pour certains professionnels, les questions sont complexes en raison de la vastitude des domaines vers lesquels elles renvoient. Elles s'apparentent à des questions à tiroir, autrement dit « ces questions appellent d'autres questions. Exemple de questions à tiroirs : « *Mais pourquoi Louis XIV n'aimait pas les protestants ? L'historiographie de cette question est immense...* » [ent biblio spécialisée F 37]. Mais parfois, la question est faussement simple (une question est dite faussement simple lorsque tous les termes de la question sont aisément compréhensibles par quiconque), « *Pourquoi les feuilles des arbres sont-elles vertes ?* ». Tous les mots de cette question sont compréhensibles et pourtant la réponse n'est pas évidente, pour tout le monde. Ces questions, faussement simples, rejoignent dans leur apparente simplicité les questions enfantines ou naïves, qui désarçonnent tant les parents. Associées à la recherche des causes et à la force inquisitoriale du « Pourquoi ? » ces questions ont un fort « niveau d'exigence » [Bellenger, Couchaere, 2007, p. 57].¹⁰⁵⁸ La difficulté peut venir en outre du fait que la personne émettrice pense que cette question *simple* sera résolue rapidement, alors que cette question *simple* appelle des développements qui n'étaient même pas soupçonnés de l'usager comme du professionnel soudain confronté... « *Ces questions faussement simples sont comparables à des énigmes* ». [ent biblio spécialisée F 64]. Manque d'attention documentaire ? : « *La difficulté peut venir du fait qu'une partie de la réponse peut figurer dans un premier ouvrage et le reste dans un second document, ou qu'il faudra dépouiller la table des matières, etc. Si on omet un élément, on peut passer à côté de la réponse* » [ent BM H 44]. On ne peut pas dire qu'une question est complexe du simple fait qu'on ne puisse y répondre que par oui ou par non. Une de nos interviewées a utilisé cette heureuse formule que nous redonnons : « *Il n'y a peut être pas de question complexe dans l'absolu, la complexité vient de ma propre perplexité devant la question dont je ne vais pas saisir les tenants et les aboutissants* ». [ent BM F 52]. Nous dirons en première approche qu'une question est complexe parce qu'elle n'est pas suffisamment explicitée et qu'elle appelle des développements transversaux ultérieurs, qu'elle met en question les connaissances et les savoir de celui qui la reçoit, ou qu'elle ouvre au débat. Mais une question complexe

¹⁰⁵⁸ Bellenger, Lionel, Couchaere, Marie-Josée. *Op., cit.*, 2007, p. 57

pour Untel peut-être finalement une question simple pour quelqu'un d'autre. « *Une question est complexe, pour moi, souvent quand une personne sait très précisément ce qu'elle recherche* » [ent biblio spécialisée F 54]. Inversement « *Une question est rendue complexe pour moi quand le personne ne sait pas ce dont elle a besoin et qu'on ne parvient pas à exprimer ce besoin* » [ent BM 55]. « Complexes » ou « difficiles » : telles sont ressenties de temps à autre des questions quand le professionnel sort de son domaine d'excellence ou de celui qu'il connaît le mieux. La complexité de la question n'est pas tant seulement ici dans sa formulation, mais dans le domaine de connaissance où elle se rapporte, qui jette une ombre cognitive et où elle se relie.

Cette posture du professionnel qui déclare ne pas maîtriser un champ du savoir lui permet d'indiquer qu'il y a tout de même des domaines qu'il maîtrise mieux. « (...) *Moi, si on me pose une question en marketing, je n'y connais rien, je veux dire je suis nulle. Je ne pense pas que bon, on est d'une certaine façon c'est vrai polyvalent, c'est ça qui fait le charme du métier, ça je l'ai dit tout à l'heure. Mais il y a quand même aussi à l'intérieur des polyvalences des affinités électives. (Bpi 6), [Cité par Bertrand, 1995, p.150]*¹⁰⁵⁹ « *Et puis il y a des questions aussi, peut-être...enfin, ça je crois que ça dépend du contenu de la question. Il y a des questions que j'ai plus plaisir que d'autres à approfondir avec le lecteur, je donne plus volontiers une certaine série d'informations, je sens que je suis beaucoup plus complète dans ma réponse. Peut-être parce que c'est des questions sur lesquelles je m'y connais le plus, c'est mon fonds, alors j'ai envie d'aller un peu plus loin...(....) C'est vrai que par exemple pour les mathématiques, je reconnais que je dois partir du plan de classement, mais bon, je suis vraiment succincte dans mes réponses, car je ne connais pas du tout la discipline* ». (La Villette 8). [Cité par Bertrand, 1995, p.150-151]. « *Une question est complexe quand elle ressortit à plusieurs domaines disciplinaires, y a pas un document qui répond à sa question* ». [ent biblio spécialisée F 64]. La complexité d'une question pourrait bien sûr venir d'un domaine du savoir que le professionnel n'a pas encore ou a insuffisamment exploré. « *Bien que j'aie fait de l'histoire ancienne, si on me pose une question sur la numismatique romaine, même si je suis historien de formation, ça va m'être un peu compliqué,....* », [ent CDI H 29]. Ou encore la question des goûts parfois très précis de chacun en littérature : « *Une question sera complexe si la personne dit voilà, ce que j'aime, c'est ce genre de livres et si vous ne*

¹⁰⁵⁹ Bertrand, Anne-Marie. *Op. cit.*, 1995, p. 150

savez rien du genre, ou si vous n'avez rien lu dessus, pour le coup, on risque de ne rien proposer». [ent BM F 27]. Mais la complexité de la question, peut venir, indépendamment de son contenu épistémique, de son destinataire. « *A qui est destinée cette question ? A quel type de public s'adresse-t-elle ? A quel niveau de spécialisation est-elle attendue : initiation, formation, information, vulgarisation, spécialisation ?* ». [ent biblio spécialisée H 62]. Une question est-elle complexe dès lors qu'elle émane d'un doctorant ou d'un enseignant ? Mais cela ne veut pas dire que le professionnel ne saura pas la résoudre. « *Oui, pour moi, une question d'un doctorant est une question complexe* » [ent BU F 54]. Mais cette complexité pourrait venir également du fait que le professionnel atteint des limites, dans un domaine dont il sait qu'il sait qu'il ne possède pas suffisamment d'informations, ou dont il n'est pas parvenu à redécouper le savoir connu. « *Quelquefois, on dit au lecteur, à l'usager voilà, j'arrête là, la recherche est terminée, je ne peux pas aller plus loin,....il est possible qu'il y ait d'autres choses, mais moi, je suis allée au bout de ce qui est possible....* » [ent biblio spécialisée F 51]. La complexité d'une question documentaire peut enfin survenir et être « *due au fait qu'on n'a pas les outils de base pour y répondre, qu'on n'a pas les mots clés de base, que l'on sera amené à trouver des stratégies alternatives, aller plus loin dans la granularité de la recherche, trouver des ressources.... inhabituelles* » [ent biblio spécialisée H 59]. « *Quelquefois, c'est l'impossibilité même de recréer un contexte acceptable, une entente entre les interactants qui crée en partie cette complexité* » [ent biblio spécialisée H 59]. Plus simplement, une question est ressentie comme complexe à cause de : la difficulté de trouver de la documentation sur un sujet ; parce qu'une question complexe, c'est plusieurs questions en une ; ou encore : une question complexe comprendrait plusieurs champs disciplinaires délicats à relier entre eux.

7.2.5.16 Difficulté et type de questions

C'est l'usage quotidien, (sur un temps plus ou moins long), puis le suivi et la gestion attentive ou non des collections qui font (forment et informent), d'un professionnel novice un quasi *spécialiste* ou un professionnel toujours en devenir.

Dans les bibliothèques municipales dont les collections sont en principe généralistes, *encyclopédiques* et encore composées majoritairement d'imprimés, ce qui est plus difficile à trouver pour les personnels ressort des domaines de savoir inhabituels, ou à des sujets

épistémiques (moins maîtrisés) auxquels le professionnel est moins fréquemment confronté. Ainsi, dans les bibliothèques municipales, où les fonds de romans et de fictions sont importants (souvent plus de 60% du fonds des collections adulte des moyennes bibliothèques, par exemple¹⁰⁶⁰), les questions relatives aux domaines des sciences et des techniques, par exemple, sont souvent citées comme des difficultés majeures en raison de la culture littéraire (et sciences humaines), et/ou du manque d'affinité élective des professionnels avec les sujets spécialisés, ou encore à cause du manque de formation des agents dans ces domaines, surtout en bibliothèque municipale: « *Les sciences et les techniques, les données économiques, le droit, alors on réoriente directement vers les BU ou la BPI ou la BSI* » [ent BM F 52]. Pratique qui signifie qu'il n'est pas répondu directement à la question. « *Ce qui est difficile à trouver, ce sont pour moi, les documentaires scientifiques et techniques, parce que j'ai moins d'affinité et de connaissances dans ces domaines* » [ent BM H 34]. « *Plus on répond sur un domaine du savoir acquis [acquisitions des collections] et plus l'appropriation des connaissances favorisent la maîtrise de ces domaine de connaissance. Inversement, moins on acquiert de documents sur tel sujet, moins on pratique telle thématique et plus c'est difficile de répondre, comme de donner des conseils de lecture sur les romans en BU, comme ce qui se fait dans les bibliothèques municipales de prêt* ». [ent BU F 32]. Les données techniques: « *Dans le domaine médical, les données statistiques médicales et épidémiologiques sont difficiles à trouver, lors du renseignement en présentiel et en distanciel (sic) [des SRV]. Parce qu'on n'a pas beaucoup de synthèse dessus et que ça émane d'organismes qui ne sont pas purement documentaires*». [ent BU F 32].

Quels que soient l'âge et la spécialisation, la recherche de statistiques est considérée comme difficile. L'absence de repérage et/ou de signalement de certaines information rendent délicat le travail de recherche d'information: « *C'est mal signalé ou je ne sais peut-être pas où et comment aller les chercher ces infos mal signalées* » [ent centre de doc F 44]. « *C'est l'organisation des savoirs, qui rend la recherche de statistiques difficiles, éparpillées dans des revues, dans des associations* ». [ent biblio spécialisée F 61]. « *La réglementation et les données numériques sont difficiles à repérer parce que l'on ne m'en fait pas souvent la demande, mais j'y parviens quand même*. [ent biblio spécialisée F 42].

¹⁰⁶⁰ Calenge donne des indications inverses pour une bibliothèque publique moyenne (ville de 60 000 habitants): « Romans :40%, documentaires :60% In Calenge, Bertrand. *Les politiques d'acquisition*. Paris : Electre - Editions du Cercle de la Librairie, 1994 p. 154

Quels que soient l'âge et l'expérience, il semble que les normes et les règlements soient difficiles à retrouver. « *Les normes, les règlements sont difficiles à retrouver parce que ce n'est pas ma spécialité* » [ent biblio spécialisée F 59]. Les réglementations, les normes et les brevets sont cités comme embarras majeur par une jeune collègue en « *raison d'un manque de formation que je ressens dans cette bibliothèque universitaire spécialisée : au début, j'avais parfois du mal à comprendre ce qui m'était demandé, et la reformulation ne m'était d'aucun secours. J'avais du mal à évaluer la pertinence des informations* ». [ent BU F 27]. Cette difficulté à retrouver normes et règlements pourrait venir du fait que le professionnel « (...) *utilise des supports d'information qu'il maîtrise moins bien* » [ent biblio spécialisée F 59], mais aussi parce qu'il est de plus en plus confronté, (même si, contradiction apparente la demande est encore rare).

La société tout entière n'est-elle pas soumise à la production, par des organismes variés (Afnor, Iso), de normes techniques ou méthodologiques dans tous les domaines, et que le professionnel n'intégrerait pas suffisamment ce processus de codification comme une pratique ou un nouveau parcours documentaire obligé ? Pourtant et cela semble paradoxale, cette personne affirme : « *Quand, c'est spécialisé au domaine documentaire (catalogue et bases de données spécialisées), ça va, c'est la recherche sur internet (plus générale) qui me pose problème. Ex : « Un lecteur cherchait des informations sur un référentiel de métiers. Il souhaitait faire des fiches de métiers, qui pouvaient avoir des interactions sur la santé de l'homme, j'avais du mal à lui donner une réponse étoffée, il cherchait des informations sur l'industrie textile, comment ça pouvait agir sur la santé des hommes, ça c'était plus compliqué pour moi, alors que lorsque des étudiants cherchent un article précis, la définition d'un terme, quand c'est plus précis, plus cerné, c'est plus facile pour moi* » [ent BU F 27].

Selon les professionnels interviewés, l'obstacle éventuel ne réside pas seulement dans la nature des questions, toutes les questions factuelles, bibliographiques ou autres, toute question documentaire porte en elle le germe potentiel de l'échec documentaire, dans la mesure où cet échec est la rencontre fortuite mais manifeste d'un professionnel avec une question portée par un usager et la possibilité réelle d'accéder à l'information (absence de documents ou de sources, absences de connaissances...). Ainsi, « *Dans notre domaine, en histoire, une question sera difficile si l'on me demande de retrouver ce qui s'est passé pendant les guerres de religions dans tel patelin qui n'existe plus Et dont les documents ne sont plus accessibles (incendie, destruction), ou les travaux historiques inexistant (rien sur le sujet)* » [ent biblio

spécialisée F 37].

En secteur jeunesse des bibliothèques municipales, les questions des enfants sont attendues, mais le sont moins celles de parents qui mettent en difficulté le professionnel. La demande des parents ne se substitue t-elle pas à celle des enfants ? «*En jeunesse, on a des demandes extrêmement précises et pointues des parents, du type : un livre, pour un enfant de tel âge ou un livre sur les coccinelles, ou encore une demande de livre sur la qualité de l'eau à Paris, pour un enfant*» [ent BM j F 56]. Dans les services de questions réponses en ligne, s'ajoute une série de difficultés supplémentaires : l'absence physique du questionneur (qui n'est pas en soi un problème), mais, selon cette collègue, qui déclare faire à la fois du renseignement en présentiel et à distance pour plusieurs services de questions-réponses : «*Les questions bibliographiques et thématiques précises y sont plus poussées, ainsi : « Où était la première église Notre dame de je ne sais plus quoi, à Québec, entre 1630 et 1640, sachant qu'elle a brûlé, après*» [ent biblio spécialisée F 29].

Questions d'entretien : La question est faussement simple ? (« Pourquoi les feuilles des arbres sont-elles vertes ? ») La difficulté de répondre à la question vient du manque de connaissance de votre part sur le sujet ? (Savoir). A la difficulté de relier (donc de maîtriser), plusieurs disciplines (champ du savoir) entre elles ? Mauvaise préparation de la question (lecture rapide de votre part ou écoute distraite)

Ce qui paraît le plus probable est le manque d'intérêt ou de connaissances pour un domaine particulier : «*Pour moi, la réponse à votre question sur le verdissement des feuilles vient du fait que je ne suis pas familière avec le sujet* » [ent BM F 47]. Relance : Qu'est-ce qu'être familière ou non d'un sujet ? «*Pour moi, c'est être en pays de connaissance, avoir déjà des éléments de connaissances sur un sujet* » [ent BM F 47]. Ce serait la nature *encyclopédique* des collections qui ne permettrait pas au professionnel de pouvoir répondre à toutes les questions. En bibliothèques spécialisée, la nature des domaines étant plus restreinte, il serait paradoxalement plus *facile* de répondre sur des sujets spécialisés (les savoirs spécialisés seraient vécus ou perçus comme des savoirs plus restreints, donc *a priori* plus accessibles, repérables et gérables). «*Des fois, les questions qui paraissent les plus simples à résoudre, sont les plus difficiles. On avait l'autre jour à trouver la définition (officielle) de l'EPAHD¹⁰⁶¹, institutions pour personnes âgées dépendantes, on a des livres là-dessus, qui disent comment*

¹⁰⁶¹ EPAHD (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)

ça s'organise, etc., mais trouver une définition, c'était compliqué, par contre quand on a un nom de maladie inconnue, au nom compliqué, eh bien, c'est très facile de trouver des informations » [ent biblio spécialisée F 49]. L'écoute distraite, l'absence d'attention soutenue à la question de l'usager sont des causes probables d'échec, tout comme une lecture rapide. Considérons un surprenant « paradoxe de la lecture » (...) « nos gènes n'ont pas évolué pour nous permettre d'apprendre à lire » (...) notre cerveau n'est pas fait pour la lecture (...). [Dehaene, 2007, p.29]¹⁰⁶². Aspects psychophysiologiques de la lecture des documents papiers et électroniques : surcharge et désorientation cognitives. la spatialisation de l'information textuelle, souvent instable à l'écran peut provoquer des troubles de compréhension lors de la lecture de documents. Il semble que des processus cognitifs mis en œuvre par le lecteur pour comprendre ce qu'il lit, rejoignent ceux des processus cognitifs de la recherche d'information. Néanmoins sur cette dernière hypothèse, on ne sait pas pourquoi, d'importantes variables existent dans les mécanismes de compréhension de la lecture en fonction des individualités, [Baccino, 2004, p. 177]¹⁰⁶³ et des stratégies de lecture des hypertextes. Parmi les stratégies de lecture apparentées à la recherche d'information et mises en jeu précisément lors de la recherche d'information au cours de la lecture, Baccino relève :[Le] « scanning : inspecter visuellement le document sans le lire mais en couvrant une surface très large ;[Le] « browsing : suivre un chemin jusqu'à ce que le but soit atteint.[Le] searching : inspecter des zones privilégiées à la recherche d'une information précise.[L'] exploring : inspecter un document sans but bien défini.[Le] wandering : naviguer sans intention ni structure ». [Baccino, 2004, p. 195]¹⁰⁶⁴. Une lecture rapide ? Ce phénomène est davantage encouru par les *valideurs* d'information : « *Oui, un survol très, trop rapide de textes, ça m'est arrivé... de ne pas retrouver l'information qui était pourtant présente : je ne l'avais pas vue, pas lue pas perçue* ». [ent biblio spécialisée H 59]. Le passage simultané du support papier au support écran modifie la perception et la lecture de l'information [Baccino]. Inversement, pour les *passeurs* d'information, ce risque est plus rare puisque les *passeurs* se cantonnent plutôt à la recherche de réponses bibliographiques proposées par le système, qu'ils soumettent ensuite à l'usager seul décideur du tri et de la validité *in fine* des informations.

¹⁰⁶² Dehaene, Stanislas. *Les neurones de la lecture*. Paris : Odile Jacob, 2007, p. 29

¹⁰⁶³ Baccino, Thierry. *La lecture électronique*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 2004, p.177

¹⁰⁶⁴ Baccino, Thierry. *Op.cit*, 2004, p.195

7.2.5.17: Éléments d'observations des interactions

Les relations interpersonnelles lors des interactions verbales : observations proxémiques et kinésiques. Le mode de relation qui s'établit entre le professionnel médiateur d'information et la personne en recherche d'information, varie en fonction du cadre, le plus souvent un bureau d'accueil ou d'information dûment signalé ou non, et du contexte de la demande et de l'interaction, des personnels et du degré des relations personnels /usagers (on peut voir des usagers faire la bise à des agents), et des personnes (publics), présents et enfin des systèmes utilisés. Il y a beaucoup d'enjeux réciproques de pouvoir et d'autorité sous-jacents dans le processus de l'interaction informationnelle et documentaire. Celui qui questionne à l'initiative (position haute), mais en même temps qu'il questionne, il fait aveu d'ignorance (position basse), donc il hausse la professionnelle (supposé savoir), et légitimé socialement à répondre, (position haute), cependant, le professionnel est contraint de répondre par l'obligation de service (position basse), etc..... En général, on distingue plusieurs types de relation de face à face dans la plupart des échanges verbaux, entretien, dialogue, conversation ou autres : une relation de type horizontale ou symétrique (égalitaire) et une relation de type verticale ou asymétrique, (inégalitaire), qui sont autant de marqueurs de distance sociale, linguistique ou physique. Mais une troisième forme de relation peut s'installer. C'est la relation complémentaire, synthèse communicationnelle des relations symétriques et asymétriques, qui peut tout aussi bien alterner modalités fonctionnelles inégalitaires et modalités fonctionnelles égalitaires. Dans le contexte des bibliothèques, au cours des interactions de médiation s'imposent, plus ou moins « avouées », ou repérées des relations dominant /dominé. Le professionnel quand il s'agit de lui, mais ce n'est pas toujours un professionnel dûment formé qui accueille le public, (les problèmes de gestion des effectifs conduisent souvent les responsables à désigner des agents de catégorie subalterne, peut-être moins bien formés ou moins disposés à l'accueil), prend la posture de bibliothécaire, exigée de nos jours par le marketing communicationnel. Cette posture professionnelle de celui qui sait, en principe où tout trouver et comment répondre est également commandée parfois par la solennité des lieux. Pendant la durée de l'interaction, les acteurs en situation sont plus ou moins proches, plus ou moins éloignés. Cette distance est fonction de la maîtrise des codes sociaux et culturels, de leur observation ou non par les interactants. Cette distance est encore imposée également par les représentations qu'en ont construites ou que s'en sont faits les professionnels. Le vouvoiement est de rigueur, qui met ou rend chacun à sa place. « La

disponibilité visible, voire ostensible du bibliothécaire est un des éléments clés de la proposition d'interaction. Mais les bibliothécaires se montrent également très sensibles à la disponibilité matérielle du bureau d'information, à la posture du bibliothécaire derrière le bureau, à la possibilité pour les usagers de s'asseoir ou pas, à la position respective de l'un et de l'autre (debout/assis, dominant/dominé) au temps d'attente devant le bureau le bureau (...) » [Bertrand, 1995, p. 72-73].¹⁰⁶⁵ Cette situation inégalitaire est certainement acceptée comme un *a priori* ou un allant de soi nécessaires par celui qui vient demander (*quémander*) une réponse puisqu'en l'occurrence, poser une question, c'est exprimer implicitement ou explicitement son ignorance du sujet qui motive cette question en tant qu'elle relève d'un besoin d'information. L'échange a bien lieu entre quelqu'un, présumé savoir connaître et répondre, et une autre personne, supposée ne pas savoir connaître *quelque chose*. On peut même ajouter, en certain cas, que la personne questionnante, supposée ne pas savoir répondre, ne sait pas bien poser (formuler) sa question. Le bureau d'accueil, de renseignement ou la banque de prêt des bibliothèques, confortent en l'augmentant d'une distance symbolique et réelle (barrière physique protectrice), dans l'espace, ce type de rapport asymétrique, puisque le questionneur demande un service qu'est censé lui fournir le répondant. Pour le professionnel, tout dépend en face à face avec le public, du comportement de l'utilisateur : « *Moi, c'est bête à dire, quand l'utilisateur est désagréable, je me mets en position haute, je me suis hautaine, quand je vois que la personne estime que je dois, que je suis obligée de lui donner sa réponse, je ne vais pas lui donner plus que ce qu'il demande, et parfois, je vais lui donner moins, ne pas faire d'effort : je fais la bibliothécaire très sèche ; mais si la personne est agréable, là, je me situe dans une approche complémentaire, et je ferais davantage dans le conseil* » [ent BM F 27].

7.2.5.18 stratégies de non-réponses : les stratégies mises en œuvre du professionnel quand il ne sait pas répondre

Quand ils ne *savent* pas répondre à une question, la grande majorité des professionnels ne restent pas bras ballants, ou intellectuellement absents. Ils développent plusieurs stratégies ou méthodes de recherche d'informations plus ou moins incorporées, (*habitus*), plus ou moins conscientes, qui s'approchent de la « pédagogie du bibliothécaire » [Lancelot, Secroun, 1998,

¹⁰⁶⁵ Bertrand, Anne-Marie. *Op.cit*, 1995, p. 72-73

p. 60-63].¹⁰⁶⁶ Quand il ne sait pas trouver l'information demandée par quelqu'un d'autre, le professionnel adopte une parade, une tactique cognitive, une stratégie cognitive *collective*. Cette stratégie est celle du *chercher ensemble* : « *Je n'en sais pas plus que vous, nous allons chercher ensemble* ». Remarquons qu'adopter une stratégie cognitive est déjà une première réponse : celle d'une posture d'ouverture à la recherche d'information pour autrui. C'est une co-construction communicationnelle, informationnelle et documentaire située dans un cadre spatio temporel limité. Elle est mise en actes dans toutes les structures que nous avons visitées, que le professionnel soit novice ou expert du domaine, dès lors qu'il est sollicité pour répondre, qu'il veuille bien répondre à un usager et que le professionnel ignore tout ou partie de la question de cet usager. La variété des usages et des comportements étant impossibles à énumérer, nous donnons ici ceux des comportements agissants qui nous ont paru les plus significatifs. Cette posture du « rechercher ensemble » est parfois hautement revendiquée ou inconsciemment pratiquée par les trois quarts des professionnels que nous avons rencontrés, comme le résume l'une d'entre elles, parce que : « *Nous ne sommes pas des encyclopédies humaines : aucun individu ne peut détenir la totalité des savoirs humains* » [ent BM j F 27]. Rechercher ensemble, c'est aussi une maïeutique en actes, puisqu'elle rétablit le couple question réponse dans sa dimension socioprofessionnelle et cognitive. « Rechercher ensemble », c'est à la fois faire des hypothèses, des inférences et c'est à la fois *dire* implicitement à l'usager : « *Je reconnais que je ne sais pas, que je ne connais pas ce que vous me demandez, mais que je vais apprendre en même temps que vous et de votre demande* ». « *On me pose une colle, alors nous allons chercher* ». [ent BM F 34]. C'est vouloir construire une relation éphémère de dépendance et négocier une relation de service empreinte de symétrie, de dissymétrie ou de complémentarité pour communiquer et partager de la connaissance et du savoir. (Le trio *symétrie, dissymétrie, complémentarité* dépendant du contexte est un trio aléatoire et variable). C'est un *dire* implicite à l'usager et un *faire dire* explicite à l'usager mis en actes : « *Moi, souvent, je ne connais pas le sujet, c'est la personne qui connaît le sujet. Quand j'ai le lecteur en face de moi, j'essaie de lui faire exprimer tous les termes. C'est lui qui me donne des réponses. Par exemple, un chercheur qui travaille sur la dermatologie du chien. Je prends un exemple de l'Ecole vétérinaire eh ben on va faire des*

¹⁰⁶⁶ Lancelot, Gwénaëlle, Secroun, Delphine, « La pédagogie du bibliothécaire », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n° 6, p. 60-63

recherche sur les termes anglais en employant les troncatures, pour avoir le maximum de synonymes. Ensuite, j'essaie les booléens, les AND et les OR et les parenthèses : je transcris son interrogation, par aller retour, dans une équation de recherche ». [ent biblio spécialisée H 33]. Chercher ensemble : c'est à la fois valorisant et enrichissant pour le professionnel. En effet, « ...il est valorisant que quelqu'un fasse appel à moi et enrichissant que je trouve des réponses, car j'apprends en même temps des choses qui dépassent ma propre curiosité.... je ne sais pas, je ne connais rien du sujet, mais je vais chercher avec vous et nous trouverons ensemble » [ent BM F 59]. C'est une mise à l'épreuve de la notion d'intelligence collective. Chercher ensemble, est une pratique que développent spontanément les professionnels. « Cela fait plus de cinq ans que je suis dans cette bibliothèque spécialisée, y a des sujets que je n'ai encore jamais abordés, je cherche avec eux ». [ent biblio spécialisée F 37].

7.2.5.19 Le recours à des collègues : l'apprentissage par la communication

Nul individu ne peut détenir seul le savoir, et le recours à des réseaux de communication et de compétences est indispensable pour parer aux éventuelles défaillances humaines. C'est ce que Zarifian appelle l'« apprentissage par la communication ». [Zarifian, 2003, p. 98-100].¹⁰⁶⁷ Les personnels coopèrent lorsqu'ils ont un intérêt commun dans l'action performative de la réussite de l'interaction, couplée à une intention de but et d'entente communs. Ainsi, lorsqu'ils font appel à des collègues internes : « *Quelques fois, oui, j'ai appelé [téléphone] des collègues pour avoir des infos complémentaires ou il m'est arrivé de téléphoner à un prestataire de services pour savoir pourquoi je ne parvenais pas à obtenir telle information, dans telle base de données* ». [ent biblio spécialisée F 55]. Cette posture est transgénérationnelle : « *Si j'ai une question et que je sais qu'untel ou une telle répondra mieux, plus rapidement et complètement que moi, je n'hésite pas à le ou la solliciter : c'est la qualité du service qui est en jeu* ». [ent biblio spécialisée F 24 Cette posture est jugée comme normale et allant de soi : « *Oui, il m'arrive de faire appel à des collègues, quand on est en panne, c'est normal....* ». [ent biblio spécialisée H 62]. **Relance : comment savez-vous que vous pouvez vous adresser à telle personne pour obtenir de l'aide ?** Les arguments mis en avant sont ceux de l'expérience et de la relation affinitaire : « *Il ou elle est là depuis*

¹⁰⁶⁷ Zarifian, Philippe. *A quoi sert le travail ?* Paris/ La Dispute, 2003, p. 98-100

longtemps, et je m'entends bien avec lui ou elle » [ent BM F 30]. Une bonne ambiance de travail interne, des relations humaines sereines, un désir de coopérer avec ses collègues immédiats sont des conditions nécessaires mais pas toujours suffisantes pour répondre. Quêter la réponse attendue auprès de ses collègues, implique de leur faire savoir précisément que l'on n'a pas su savoir, et qu'un professionnel demande ponctuellement l'instauration d'une relation d'entraide bénéfique, pour lui et pour l'usager. L'affectif, le relationnel entrent en jeu dans cette motivation sociale et communicationnelle. « *Je ne parvenais pas à trouver le coût des opérations, parce que sur Amélie, je ne trouvais pas ; ma collègue, avec qui je m'entends bien et que j'ai sollicitée, m'a dit d'ajouter le terme « nomenclature » à ma requête et j'ai obtenu la réponse que j'attendais* » [ent biblio spécialisée F 49]. Si la relation est convenable entre pairs, il y a fort à parier que la réponse attendue sera découverte. Dans le cas de climat d'entreprise difficile ou d'atmosphère de travail rendue pénible, de chacun pour soi, etc., le succès de la demande d'aide n'est pas garanti et convoque un possible échec documentaire: « *Moi, j'évite d'avoir à renseigner mes collègues, même en service public, en face à face comme on dit, dans notre jargon, qu'ils ou qu'elles se débrouillent, avec celui ou celle qui lui a posé la question : pourquoi, j'irais l'aider, aurais-je un supplément de salaire ou de considération ?* » [ent BM 55 H].

Le recours à des collègues, en interne ou en externe, à des réseaux ou à des experts : vers une zone de certitude ?

La plupart des professionnels reconnaissent recourir à des tiers expérimentés, à des personnes ressources, à des personnels plus qualifiés dans un domaine du savoir, à des experts rompus aux questions spécialisés, à des érudits, Ces derniers contrôlent donc, en présentiel, à proximité ou à distance, une intangible mais plausible zone de certitude (cette expression n'est pas prise dans le sens de [Crozier¹⁰⁶⁸, Friedberg : 1977]), qui de reste, parlent de « zone d'incertitude ». Une question documentaire énoncée fait part de l'incertitude ou d'un manque de connaissance de son énonciateur sur un sujet. Ce recours aux compétences des collègues est créateur de liens informationnels, communicationnels et documentaires. Cet échange coopératif intra-documentaire requiert des qualités de confiance et de respect entre les professionnels. Confiance entre les personnes et confiance sur leurs capacités intellectuelles et professionnelles.

¹⁰⁶⁸ Crozier, Michel, Friedberg, Erhard, *L'acteur et le système*. Paris : Seuil, 1977

Comment aborder l'autre, quand on ne sait pas répondre ? Selon nos observations, le recours à la zone de compétence se fait en deuxième temps, après que le professionnel a constaté qu'il ne s'en sortirait pas seul ou que la recherche de la complétude de la réponse serait une meilleure solution pour l'utilisateur et qu'il lui faut agir vite. Ainsi, une *question non aboutie* s'en vient alors évoluer dans cette zone pour connaître un nouveau transfert vers la zone de compétence de l'*expert* (zone de certitude), afin d'être formellement résolue, car c'est ici que la question, qui questionne précisément les compétences du questionné aura, c'est le pari du questionné, plus de chance d'aboutir. Si, pour quelques raisons que ce soit, la question n'aborde pas cette zone de certitude, la question de l'utilisateur court le risque de rester incomplète ou irrésolue. Le processus engagé est *grosso modo* le même lors des actions de médiations et de communication documentaires : ou bien le professionnel sollicité en première intention s'en va exposer son problème d'information dans la zone de certitude et y obtient ce qu'il était venu chercher : une réduction d'incertitude, (question) et une augmentation de connaissance (réponse), ou bien les pairs pratiqueront un « rechercher ensemble » à valeur de conseils avisés, jusqu'à la restitution de la réponse à l'utilisateur, qui aura pu constater *de visu*, (pour les médiations en face à face) l'intérêt porté à sa question, donc à sa personne. Néanmoins, selon nos propres observations, il arrive que l'utilisateur soit absent du dialogue établi entre le professionnel demandant au professionnel *sachant* : « *Quand je dois me renseigner auprès d'un collègue pour qu'il me donne des informations sur le contenu d'une question sur laquelle je butte, je préfère ne pas le faire devant l'utilisateur. A chacun ses pudeurs, non ?* » [ent BM 55 H].

Le recours aux experts lors de questions pointues : une mise en abyme de la question ?

Quand un bibliothécaire sait qu'il ne sait pas (ou sait qu'il ne saura pas) répondre *pertinemment*, il lui arrive de recourir aux *experts*, (en interne). Ces collègues sont réputés ou connus par leurs propres collègues comme des *spécialistes* d'un domaine de spécialité, ou d'acquisition, d'un outil, qu'ils maîtrisent ou sont censés mieux maîtriser. Les experts sont, le plus souvent ici, soient des collègues internes, ou soient et c'est plus rare, externes à l'établissement. Ces experts, à tort ou à raison, font autorité auprès de leurs pairs dans l'établissement. « *Ceci dit pour des renseignements [discographiques] très pointus, moi par exemple, je fais souvent appel aux discothécaires* » (Melville 5), [cité par Bertrand, 1995, p.

56].¹⁰⁶⁹ «*Ca m'arrive et ça arrive à d'autres qui viennent aussi, quand on n'a pas vraiment la réponse à une question et qu'il y a une personne dans notre service dont on sait qui...parce qu'elle est...elle s'occupe plus particulièrement d'un fonds documentaire....on va volontiers en interne et ça, la personne qui n'est pas en service public et qui est en interne aide toujours, apporte toujours son aide quand on en a besoin.* »(La Villette 5) ». [Cité par Bertrand, 1995, p. 56-57].¹⁰⁷⁰ Les réseaux, ils sont professionnels : collègues externe, collègues connus personnellement, liste de diffusion spécialisée, forums de discussion, service de questions réponses : «*J'utilise les compétences de collègues spécialistes, pour la relecture de la réponse [service de questions réponses en ligne].* » [ent biblio spécialisée F 42]. A noter que ces mêmes réseaux de services de questions réponses utilisent leurs propres réseaux de bibliothèques pour répondre et que les services de questions réponses sont complémentaires puisqu'ils s'échangent des questions et des réponses. «*Je trouve qu'on ne mutualise pas assez nos savoir faire : il y a des gens qui se débrouillent mieux que moi et qui ne partagent pas leurs connaissances des outils* » [ent Biblio spécialisée F 27].

Orienter : qu'est-ce à dire ?

Orienter équivaut à faire prendre à quelqu'un une direction, un chemin. Orienter, pour le bibliothécaire dans la bibliothèque, cela revient à constater que *quelqu'un* s'est égaré ou demande à connaître ici son chemin dans le savoir. A reprendre son chemin dans la connaissance. C'est encore «*Renvoyer la question tout en créant un lien* ». [ent BM j F 27]. Orienter, tous les professionnels s'accordent, c'est une réponse documentaire. Il n'y a jamais de non réponse. Sauf, si l'utilisateur n'est pas orienté ! ce qui peut tout de même advenir : (échec documentaire). «*Quand on oriente en interne, c'est que la question atteint les limites du professionnel ou celles de la collection : si on me demande un roman sympa pour ma petite fille de huit ans qui parle de chevaux, c'est sûr que je vais avoir beaucoup de mal à répondre puisque je travaille en secteur adulte, je refile le lecteur à un collègue jeunesse, parce que je sais qu'elle saura mieux renseigner :dans ces cas-là, je ne rends pas le risque de renseigner un peu au pif* » [ent BM F 28].

Orienter : le renvoi vers.... Deux modes de renvoi coexistent : le renvoi de premier niveau à l'intérieur de l'établissement et le renvoi de second niveau : le renvoi à l'extérieur de l'établissement. Le renvoi de premier niveau, sans question de suivi («*Si vous ne trouvez pas,*

¹⁰⁶⁹ Bertrand, Anne-Marie. *Op. cit.*, 1995, p. 56

¹⁰⁷⁰ Bertrand, Anne-Marie. *Op. cit.*, 1995, p. 56-57

revenez me voir ») ou renvoi non surveillé [Ross, Dewdney, 1999, p. 151-163]¹⁰⁷¹, est signe de risque d'échec documentaire. Le renvoi de second niveau se fait soit parce qu'il n'y a rien sur le sujet demandé, soit par ce que le sujet demandé dans un établissement sera complété par et dans une autre structure. « *On oriente sur le centre de documentation antidouleur, après que la personne a épuisé nos principales ressources sur le sujet* » [ent biblio spécialisée F 42]. Le renvoi, c'est d'abord une réponse à laquelle le documentaliste n'a pas pu apporter de réponse documentaire attendue. C'est exprimer par retour de question au demandeur : « Je n'ai pas la réponse *hic et nunc*, ou « *désolé, je ne sais rien de la question* mais je sais ou je me doute que vous aurez plus de chance de la trouver là où je vous envoie ». Ou encore dresser un constat d'échec provisoire et présenter une demande de confiance du professionnel envers l'utilisateur : « Nous n'avons pas réussi ensemble ici et maintenant, mais vous allez pouvoir chercher ailleurs et plus tard avec d'autres collègues. C'est donc une réorientation vers des sources d'information, (autres documents), des personnes ou des lieux¹⁰⁷² où l'on présume (confiance mesurée), que la réponse est susceptible d'être trouvée et/ou donnée. C'est une réponse de redirection : Il s'agit d'un type de réponse experte, qui réoriente la demande initiale à laquelle il vient d'être insuffisamment répondu ou vers la personne *ad hoc*. Ainsi, il est possible (en région parisienne), qu'un usager de BM se voie orienté vers la BPI, ou une bibliothèque ou un centre de documentation spécialisés ou enfin la Bnf, si le professionnel a su poser le bon diagnostic documentaire.

Orienter, c'est à la fois congédier provisoirement la réponse documentaire attendue tout en accueillant favorablement la question du lecteur. « *Renvoyer, c'est un aveu de faiblesse ou d'impossibilité de donner la réponse du documentaliste. L'élève à une réponse (l'orientation), mais il ressort un peu bredouille, privé de son information* ». [ent CDI H 29]. Ou encore « *C'est envoyer un signal assez positif au lecteur quand je n'ai pas les compétences pour répondre. Cela permet de dire au lecteur qu'une autre personne que moi aura plus de temps, (si flux important) saura (compétence), davantage y répondre que moi* ». [ent biblio spécialisée H 31]. *A contrario*, orienter permet au professionnel en service public, de se débarrasser totalement de la question : « *C'est une manière d'éluder la question quand on ne*

¹⁰⁷¹ Ross, Sheldrick, Catherine, Dewdney, Patricia. *Op, cit*, 1999; p. 151-163

¹⁰⁷² Pour la région parisienne : *Oriente express* : [En ligne] http://www.bpi.fr/fr/recherche_documentaire/autres_bibliotheques/focus_oriente_express/oriente_express.html Consulté 8 décembre 2011

sait pas répondre ou qu'on n'a pas envie de répondre » [ent BU F 29]. Orienter, c'est renvoyer vers, mais c'est aussi demander qu'un autre professionnel prenne le relais de la question. Si cette demande de relais existe c'est que le professionnel n'a pas pu ou su apporter de réponse ou suffisamment d'éléments à la réponse. Un relais et un retour d'information. Car celui qui oriente s'assure parfois -au moins en interne- du résultat qui sera donné. Orienter exige un *feed back de l'usager* pour certains professionnels : « *Quand j'oriente une personne, je lui dis de revenir me voir pour le cas où la réponse qu'on lui a donnée ne la satisferait pas, ou que le collègue se serait absenté....* » [ent biblio spécialisée F 42]. Enfin, orienter, c'est parfois pour le professionnel, quand il ne veut pas répondre ou qu'il ne sait pas répondre, se débarrasser de la question. Et cette action recouvre un échec documentaire.

Orienter vers un collègue (interne): solliciter une zone de certitude

Orienter vers une personne, un lieu ou un document ressource peut-être considéré comme une stratégie d'évitement de la question. « *En tant que bibliothécaire, je me sens tenu de répondre. Si je suis incompetent pour répondre, je vais me tourner vers un de mes collègues, ça ouais* » [ent BM H 44]. Orienter peut en outre signifier se décharger du poids (cognitif) de la question. « *Quand je ne sais pas répondre ou plutôt quand je ne suis pas certaine de savoir bien répondre à cause du sujet de la question, il m'arrive de renvoyer vers un collègue, si je sais qu'il est présent et qu'il saura renseigner convenablement, sinon, je dis au lecteur d'aller s'informer dans telle bibliothèque et là, de poser sa question....* » [ent BM F 47]. Quand il ne trouve pas de réponse à la question, un professionnel possède une invincible parade: la réorientation. On note que la réorientation est en soi une réponse documentaire, lorsque cette réorientation est pertinente. Un renvoi néanmoins peut cacher ou masquer un échec documentaire, une lacune dans le savoir d'un professionnel: ce peut être une méthode ingénieuse pour se débarrasser d'une question dont le professionnel ne souhaite pas ou ne sait apporter de réponse documentée. En ce cas, l'orientation a une double fonction de décharge cognitive sur quelqu'un d'autre et de passage de relais communicationnel de la question vers quelqu'un d'autre. Si l'établissement ne dispose d'aucune info sur le sujet : réorientation générale, renvoi de deuxième niveau qui permet de se débarrasser de la question. « *Soit, je ne trouve pas, mais je sais que l'information existe, et je renvoie vers la personne idoine, soit l'information n'existe pas dans notre établissement et je renvoie vers une structure ad hoc.* » [ent biblio spécialisée H 33].

L'absence de recours volontaire aux collègues, aux experts de domaines : la préservation

de la bonne image de soi ?

Le refus assumé de joindre ou de demander l'aide d'une autre intelligence pour faire œuvre collective conduit souvent à l'échec documentaire. En interne : « *Si je ne sais pas répondre, j'évite de déranger mes collègues ou de faire appel à eux, à ceux qui sont supposés savoir, c'est les mettre en meilleure position que moi, car au final cela voudrait dire que je reconnais devant eux que je ne sais pas... et ça, ça m'est insupportable* ». [ent BM F 43]. En externe : Mais pourquoi refuser de recourir aux experts en externe, (service de questions réponses, par exemple) ? « *Même si l'anonymat m'est légalement garanti, rien ne me dit que des collègues ne se gausseront pas de mon inculture que j'étais, surtout si j'utilise ma boîte professionnelle. Le monde des bibliothèques est un petit monde....* ». [ent biblio spécialisée H 62]. Sur un plan général, la circulation de l'information dans les organisations de travail est tributaire de l'existence de : « deux types de réseaux : une structure « formelle » voulue par l'organisation, en fonction des objectifs à atteindre, et une structure « informelle » non prévue par elle et qui se crée au gré des affinités, des rencontres, des négociations » [Marc, Picard, 2003, p. 105]¹⁰⁷³

Le professionnel hors de son champ de compétences

La grande variabilité questions/publics, peut entraîner vers l'échec documentaire. On rencontre d'autres situations plausibles : par exemple : lorsqu'ils sont sollicités par une deuxième question d'un même usager, et qu'ils se sentent obligés de répondre à une demande qui n'est pas en principe de leur ressort. « *Si vous m'interrogez dans mon secteur d'activité, je réponds car je suis là pour ça, par contre, si vous m'interrogez hors de mon domaine d'activité, si je peux répondre, je le ferais* » [ent centre de doc F 54]. Mais sortir hors de son domaine d'expertise (champs habituel de connaissance), c'est s'aventurer et s'exposer : « *Quand je sors des domaines que je connais le mieux : multimédia, bandes dessinées, je suis plus fragilisé* » [ent BM F 34].

7.2.5.20: Des tactiques professionnelles d'évitement des questions du public et routines défensives*

Le refus volontaire et librement assumé du professionnel de ne pas vouloir répondre : témoignages

¹⁰⁷³ Marc, Edmond, Picard, *Op, cit*, 2003, p. 105 [Référence et citation déjà citées]

Nous avons donné et nous redonnons plusieurs fois la parole à quelques professionnels cités par Bertrand dans son ouvrage, *Bibliothécaires face au public*. Les réponses de ces collègues, collationnées et retranscrites, bien que datant de 1995, restent valides pour l'essentiel, aujourd'hui, nous l'avons constaté sur notre terrain d'enquête. Elles s'arc-queboutent principalement sur le ressenti de professionnels face aux comportements *impertinents* du public en situation de face à face et de tensions avec le public. Ces situations vécues et consignées par écrit participent de l'échec documentaire *acté*, en de nombreux points ou cas, quand elles ne le provoquent pas. Le refus de répondre, d'aller au bout de l'interaction est bien réel. Selon [Bertrand, 1995, p. 124, cette situation provient en sus des représentations nostalgiques qu'à le bibliothécaire de l'utilisateur modèle, compris « entre un usager d'autrefois bon élève » et entre le « néophyte perdu » d'aujourd'hui, qui serait moins respectueux. Il apparaît que bon nombre de cas relatés ressortissent en partie aux « conflits relationnels » [Picard, Marc, 2012]¹⁰⁷⁴ et communicationnels.

Question d'entretien : « Il peut arriver à tout le monde de ne pas vouloir répondre : cela vous est-il arrivé dans votre cadre de travail? »

Le refus, volontaire ou non, dissimulé ou discret ou assumé de ne pas vouloir répondre existe. C'est un processus de communication. Brutal ou feint, direct ou indirect, le refus de répondre peut être paradoxalement affirmé par des réponses évasives ou distraites. Ce refus est présent également dans les « stratégies de clôture » des interactions mises en œuvre par le professionnel pour se débarrasser de l'utilisateur [Ross, Dewdney, 1999, p. 151-163].¹⁰⁷⁵

Il y a un grand nombre de raisons avancées par les professionnels interrogés pour ne pas vouloir répondre. Si nous nous en tenons à nos entretiens, ne pas vouloir répondre reste toutefois exceptionnel. Nous nous contenterons de donner quelques exemples de refus de répondre. Au plan général, la grande majorité de ceux qui disent ne pas vouloir répondre, sous-entendent par là qu'ils ne « répondent plus », dès lors que la question sort ou n'est pas congruente avec le stock de réponses, et qu'ils se bornent à cette limite. C'est le cas des bibliothèques municipales, qui circonscrivent souvent « leurs réponses au niveau des acquisitions ; au-delà, on réoriente » [ent BM F 54]. Pourtant, les bibliothèques municipales accueillent aussi des étudiants en grand nombre, par exemple. Nous pensons, à l'heure des flux d'information et des outils numériques, que cette position « auto limitant » les réponses,

¹⁰⁷⁴ Picard, Dominique, Edmond, Marc. *Op. cit*, 2012

¹⁰⁷⁵ Ross, Sheldrick, Catherine, Dewdney, Patricia. *Op. cit*, 1999, p. 151-163

n'est plus tenable et qu'elle devrait être réinterrogée. Elle l'est d'ailleurs par Arot : « (...) il me paraît urgent de mettre fin à la distance qui s'est établie entre la ville et l'université, donc entre BM et BU qui partagent, en partie, les mêmes publics (...)» [Arot, 2011, p. 48]¹⁰⁷⁶. Dans les BU, les bibliothèques spécialisées et les centres de doc, les professionnels ont conscience de l'importance des enjeux pour la profession. Mais les usages relèvent davantage de l'attitude individuelle à se montrer, ouvert, disponible et accueillant à l'autre. Cependant individuellement, cela va des dispositions et des ressentis personnels aux décisions et aux choix professionnels. « *Oui, j'ai dit : je ne sais pas* ». [ent biblio spécialisée F 37]. **Relance :** « **Pourquoi ?** » : « *Parce ce que la question ne m'intéressait pas !...* ». [ent biblio spécialisée F 37]. « *Pas vouloir répondre ?... Oui, mais de manière globale, j'étais à « Rue des fcs », on avait beaucoup de questions de kinés compliquées, on avait pas la doc, du coup, j'ai demandé que d'autres bibliothèques répondent à notre place, j'ai pas pris les questions, j'ai laissé à d'autres... c'est un évitement global du service....Mais pas au niveau individuel, hein, ...* » [ent BU F 32], ou encore : « *La question était trop difficile, pour moi, alors j'lai dit à la personne en souriant et elle ne m'en a pas voulu* » [Ent. Biblio spécialisée, F 44].

Des stratégies du professionnel quand il ne peut pas répondre

Quelquefois, le professionnel est bien embarrassé pour donner une réponse documentaire. C'est l'emploi de « savoir être » qui paraît déterminant. Le cas le plus caractéristique est celui du document rendu indisponible, ou dont on s'aperçoit de son absence au moment où le document est précisément demandé. S'agit-il d'un échec documentaire ? On peut penser que oui, puisque l'utilisateur, n'obtient pas ce qu'il était en droit de demander et que le service attendu n'a pu être rendu. Lecteur : « Avez-vous tel ouvrage ? » Bibliothécaire : « Oui, il est présent au catalogue. Allez à la cote (indice), 320.57. C'est le rayonnage derrière celui-ci. » Lecteur, après 5 mn. : Ah, mais je ne l'ai pas trouvé, j'ai dû mal chercher. Bibliothécaire : « Je vais voir... » Lecteur : « Alors, vous l'avez ? ». Bibliothécaire : « Euh ? Non, il est soit déclassé, mal rangé ou en reliure ou autre ». Lecteur : « Ou autre ?... » Bibliothécaire : « Il se peut qu'il ait été volé... » Lecteur : « Parce qu'on vole les livres, maintenant ? » Bibliothécaire : « Ce n'est pas nouveau, Rimbaud en a volé à la bibliothèque de

¹⁰⁷⁶ Arot, Dominique. La fin d'une utopie ? In Horizon 2019 : bibliothèques en prospective. Dominique Arot, Anne-Marie Bertrand, Robert Damien...[et al]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011, p. 48

Charleville.... ».

La soustraction à la question : une tactique d'évitement de la question

Une question est portée par une personne, nous l'avons dit. Se soustraire à l'utilisateur, c'est dans bon nombre de cas se soustraire *ipso facto* à la question de cet usager. Le professionnel qui ne veut pas répondre peut tenter, par ruse, ou par artifice, par souci de protection, etc..... de se soustraire à l'interaction qu'il sent poindre, qu'il voit venir à lui. Il peut sortir du champ de vision de l'utilisateur pour réaliser une tâche réelle ou non, qui l'éloigne de l'utilisateur. Cette tactique est toujours possible, que le professionnel soit seul ou avec des collègues. Dans ce dernier cas, il se défausse habilement de l'utilisateur sur ses collègues : « *Moi, je vous le dirais très honnêtement, quelquefois, je feins des tâches subalternes, je pars ranger des ouvrages et laisse l'utilisateur se débrouiller avec mes collègues* ». [ent BM H 55]. Ces tactiques sont utilisées habituellement face à des usagers dits captifs, et connus des personnels : « *Je pense à une personne que je n'apprécie, pas du tout, mais alors pas du tout, qui est chattemite, dès que je la vois arriver, je me barre, c'est plus fort que moi.....* ». [ent BM F 31]. « *On a de jeunes lecteurs habituels, adolescents un peu accrocheurs, dans ces cas-là, on fait attention, qui nous posent des séries de questions, on développe des stratagèmes d'occupation, comme de rester longtemps au téléphone... et ils abandonnent leur projet de nous questionner* ». [ent biblio spécialisée F 61]. Proche de ce type de tactiques, le professionnel fait croire ou laisse croire à l'utilisateur qu'il recherche pour lui (Momerie professionnelle, simulation d'actions informationnelles et documentaires , ...).

Vous est-il arrivé de vous débarrasser d'une question difficile en répondant : « On n'a pas », alors que vous saviez que l'information demandée était disponible et à votre portée.

C'est le refus d'accomplir la relation d'aide documentaire à l'utilisateur qui génère le plus souvent ce type de réponse : « *Oui, je donne plutôt des réponses a minima, du genre : « la réponse se trouve dans ce dictionnaire, (difficile d'accès), que le lecteur se débouille... y a des collègues qui disent on va pas leur mâcher le travail, ben voilà* » [ent BM F 29]. Ou « *Quand il s'agit d'utiliser des outils que je ne maîtrise pas ou que n'aime pas comme certaines bases de données aux thésaurus compliqués* » [ent BM F 52]. « *Il m'est arrivé de répondre ; « on n'a pas » seulement parce que l'on n'avait pas effectivement* » [ent BM H 34]. « *Moi je passe la main à un collègue* » [ent BM F 56]. Eventuellement, « *Il faut vraiment que la personne soit odieuse, pour que je réponde cela !* » [ent biblio spécialisée F 48]

L'utilisateur s'est-il aperçu de votre stratagème d'évitement ? Relance : « Si oui, qu'est-il arrivé ? » « *Un usager, à qui je n'avais pas vraiment répondu, m'a montré par des signes de mécontentement (insultes) qu'il n'était pas dupe de mon astuce, il parlait aussi de se plaindre à la direction, puis il s'est ravisé et est parti en grommelant* » [ent biblio spécialisée F 48].

Le flot de réponses non analysées ou sans commentaires : le coup de bluff bibliographique

Cette tactique nous a été suggérée par trois personnes. Il s'agit de noyer l'utilisateur sous un flot de références documentaires, ou par un torrent d'informations documentaires valides ou non, mais qui empêchent l'utilisateur de se décider, de faire un clair choix informationnel et documentaire. L'échec documentaire est marqué du sceau de l'échec de la médiation documentaire. « *Quand on ne peut [savoir] pas répondre, on va assommer le lecteur sous une foule de documents, qui vont donner une somme de réponses indigestes, je prends alors un air avantageux....savant, le lecteur n'ose pas me demander des précisions...* ». [ent biblio spécialisée F 37]. « *Face à des demandes trop compliquées pour moi, il peut m'arriver de donner des tonnes de références documentaires et de lui [l'utilisateur] faire comprendre : débrouillez-vous avec ça, c'est tout ce que je peux faire pour vous* ». [ent BM F 27]. « *Je ne sais s'ils s'en rendent compte les usagers, je leur propose quand je sais pas vraiment répondre un max de doc, un max d'infos, ça casse pas, ça passe, parce qu'ils voient que je leur consacre du temps, à la fin, ils me disent : « Merci Madame! » mais je sais, moi, qu'ils n'ont pas leur info....* » [ent BM F 46].

Le manque de respect (politesse) de l'utilisateur face au bibliothécaire : estime de soi et manque de reconnaissance des usagers envers le professionnel .

Au besoin d'information des usagers, répond de temps à autre, un besoin de reconnaissance de soi professionnel des professionnels. Si des usagers sont impolis ou perçus comme tels, il arrive conséquemment et incidemment que des personnels refusent de répondre. C'est un *feed back* professionnel produit par ce qu'il est convenu d'appeler, l'estime de soi . Une réponse réactive en soi à la demande, et qui n'a rien de documentaire. « *Moi, si on ne me salue pas, ou si on ne me dit pas bonjour, si on ne me « calcule » pas comme disent les jeunes, alors là, je ne renseigne plus, je refuse de répondre, c'est simple* ». [ent BM F 36]. « *Eh bien, je leur dis : « bonjour » et s'ils ne me répondent pas, je ne fais rien.* » (Melville 9), [cité par

Bertrand, 1995, p.118]¹⁰⁷⁷. « *Si les gens sont gentils, s'ils disent « bonjour », je veux bien me mettre en frais. Mais ceux qui parce qu'ils sont plus hauts, vous traitent de façon désagréable, j'ai vraiment envie de ne pas me mettre en frais, de ne pas me fatiguer;* » (Bpi 6), [cité par Bertrand, 1995, *Ibid*]. Si le bibliothécaire, à tort ou à raison, considère que le questionneur lui manque de respect, la demande de l'utilisateur ne parviendra pas à son but. S'ils sont impolis et arrogants, il est possible que les demandeurs n'obtiennent pas satisfaction, et que l'on ne réponde pas à leur requête.

Le manque de considération (respect), de l'utilisateur face au personnel en service public

« Pour le commun des mortels, un bibliothécaire musical, est une personne qui, puisqu'elle est payée pour écouter de la musique, doit posséder une connaissance encyclopédique sur la question. Comme ce n'est évidemment pas le cas, le lecteur déçu va manifester une déception certaine, qui peut aller de la surprise peinée à la grossièreté pure et simple. (...) Cette situation gênante pousse bien des bibliothécaires musicaux à redouter le poste de renseignements (...) » [Haon, 2012, p. 195].¹⁰⁷⁸ L'absence de considération de l'utilisateur pour le professionnel induit en retour des situations de non coopération, de fermeture de ce dernier sur la demande du premier. « *Y en a qui vous prennent pour des imbéciles, surtout quand on se fait réexpliquer la question. Alors là, moi, je m'en laisse pas conter, tu me prends pour une idiote, c'est une idiote qui te répond. C'est du tac au tact* ». [ent BM F 38]. « *Soit on va vous prendre ignorant en médecine parce que c'est en médecine que je suis et à partir de là vous allez vous faire traiter...comme quoi, il faut que vous obéissiez à la personne.* » (La Villette 1, [cité par Bertrand, 1995, p.118]. « *Sinon les étudiants de philosophie, il y en a qui se prennent un peu pour des gens de Normale Sup. C'est du genre « cherchez-moi ça ». Je n'aime pas non plus. J'aime qu'on soit poli.* » (Bpi 6), [cité par Bertrand, 1995, p.119]. « *Malgré tout, ils ont tendance à un peu nous prendre pour des...Si, si....si on ne répond pas tout de suite sur quelque chose, on n'est pas bon, quoi ! On est pris pour des rigolos. On ne connaît pas notre [métier]....* », (Saint-Quentin 4), [cité par Bertrand, 1995, p.119]. « *Il arrive que des notables, le professeur Machin, nous prennent un peu de haut, alors je le laisse à son point de vue de surplomb, qu'il se débrouille : il était venu me dire qu'en fait il pouvait se passer de mon aide, de ma médiation* ». [Ent. Biblio spécialisée F. 43]. «*Pour éviter de bavarder trop*

¹⁰⁷⁷ Bertrand, Anne-Marie. *Op, cit*, 1995, p. 118

¹⁰⁷⁸ Haon, Sandrine. *Op, cit*, In Pierret, Gilles (dir.) *Musique en bibliothèque*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, 2012, p. 195

longtemps avec un érudit local, (féru de son sujet), connu de la bibliothèque mais un peu ennuyeux, je peux lui proposer d'autres choses.... ou l'orienter d'emblée carrément sur autre chose que sa demande, mais c'est rare, ou bien je lui dis que : « désolée, je dois changer de poste » ». [ent BM F 44]. « On a des usagers que l'on connaît très bien (des usagers questionneurs monomaniaques et ergoteurs), et qui nous posent des questions auxquelles on leur a déjà répondu, principalement des enfants en ce qui me concerne, je lui dis, tu m'a déjà posé cinquante mille fois la même question, je t'ai déjà répondu ». [ent BM j F 27].

L'échec documentaire comme volonté ou signes de pouvoir du professionnel. Des rapports maîtres-esclaves en réciprocité: approches¹⁰⁷⁹

Il n'existe pas d'organisation de travail sans sujétion et soumission individuelles. IL n'y a pas de travail dans une entreprise culturelle ou non, sans liens de subordination. L'autorité et le pouvoir sont décelables à tous les niveaux de présentation et de représentation du monde de l'information. Le monde du travail vécu est un monde où se jouent inévitablement et sans cesse des effets de pouvoir et d'autorité. Ce à quoi n'échappent pas les territoires d'autorité et de pouvoir que sont ceux de l'information et de la communication documentaires. Le pouvoir est toujours une relation de communication socialisée construite. « C'est une relation, toujours construite et reconstruite à travers le conflit et la négociation entre les acteurs, et cristallisée en dernière analyse dans les institutions qui règlent notre vie. Et donc, là où il y a du pouvoir, il y a du contre-pouvoir, et c'est à travers le pouvoir institutionnalisé comme domination et les défis à cette domination par des acteurs sous-représentés dans les institutions ou porteurs de valeurs alternatives qu'évolue et se transforme l'organisation sociale dans un mouvement sans fin. » [Castells, 2012, p. 4]¹⁰⁸⁰. Le professionnel a le pouvoir de répondre ou de ne pas vouloir répondre en développant des stratégies ou des contre stratégies de communication. C'est lui qui, le plus souvent, décide in fine, du sort de l'interaction, de convaincre ou de persuader l'usager, de jouer son rôle de professionnel ou non.

Rappelons que la question est un acte communicationnel directif, que le professionnel est mis

¹⁰⁷⁹ Nous nous limitons ici à nos observations empiriques et n'abordons pas les problématiques de « luttes de place » au sein de collectifs de travail.

¹⁰⁸⁰ Castells, Manuel. *Ni dieu ni maître : les réseaux*, FMSH-WP-2012-02, février 2012, 10 p. Leçon inaugurale de la Chaire Analyse interdisciplinaire de la société en réseaux, 28 juin 2011, Collège d'études mondiales, Fondation Maison des sciences de l'homme, Paris. <http://www.college-etudesmondiales.org/fr/content/analyse-societe-en-reseaux>.

en position de sachant (il est celui qui sait ou est supposé savoir), qu'il est placé au point de rencontre prescriptif de l'utilisateur, qu'il agit dans un cadre fortement normé, maillé de contraintes et producteurs d'effets de contraintes. Le pouvoir écrit Foucault, « (...) s'exerce à partir de points innombrables et dans le jeu de relations inégalitaires et mobiles (...) » [Foucault, 2007 p. 123],¹⁰⁸¹ [Foucault, 2001, p. 1051 et *sqq.*]¹⁰⁸². Le pouvoir est microscopique et individualisé (*moi social et habitus*) et macroscopique (organisation de la communication) et diversement distribué dans l'organisation du travail. Il se répartit selon le hasard et la nécessité dans la maîtrise de la relation avec l'utilisateur et dans la maîtrise par l'organisation contrôlée ou non de la circulation de l'information.

a) Maîtrise dans la relation de médiation de service (côté professionnel): *celui qui répond détient un pouvoir symbolique et réel par rapport à l'utilisateur questionnant, il cherche à contrôler au maximum le processus de l'interaction et à l'influencer (stratégies et contre stratégies), et à la contrôler, par exemple dans les tentatives d'intrusions par l'utilisateur dans la vie privée du professionnel; il peut refuser de répondre pour manifester un mécontentement, une insatisfaction, liés à la demande ou à une cause personnelle, une affirmation de soi et celle d'un pouvoir professionnel discrétionnaire sur l'utilisateur et refuse ainsi de coopérer : « Je refuse parfois de répondre.....je crois pour manifester mon pouvoir sur l'utilisateur et décider du sort à donner à la demande : c'est moi qui contrôle l'interaction ».* [Ent Biblio spécialisé, F 37]. « Si quelqu'un cherche à m'en imposer, je refuse de répondre, je tergiverse...quoi... » [Ent BM 55]. Il en est de même lorsque le professionnel passe ou décharge sa mauvaise humeur ou ses difficultés, professionnelles ou personnelles sur l'utilisateur..

b) Pouvoir dans la relation (côté usager) ; *L'utilisateur impose ou peut imposer des conditions dans l'interaction avec le professionnel : exigence: (« Je veux x tout de suite »), impératif : « donnez -moi x », ...*

c) Maîtrise de l'organisation : *les tutelles contrôlent ou peuvent exercer des fonctions de contrôle sur la prestation documentaire et la mise en relation des agents face au public.*

¹⁰⁸¹ Foucault, Michel. *Histoire de la sexualité. I, la volonté de savoir.* Paris : Gallimard, 2007, p. 123

¹⁰⁸² Foucault, Michel. *Dits et écrits 1954-1988 : II 1976-1988.* Paris : Gallimard, 2001. p. 1051 et *sqq.*

Un contexte de travail dégradé comme prétexte pour ne pas (toujours) répondre

« L'importation du management » [Boltanski, 1982]¹⁰⁸³ dans la société en France, a désorganisé les mentalités professionnelles et brisé les résistances ouvrières au travail, au profit d'une réalité de travail où le professionnel est devenu une variable d'ajustement d'un écosystème qui lui échappe en partie. En faisant l'apport d'une certaine rationalité au travail, le management a laissé croire que l'individu au travail, était son propre chef (un acteur). Sans cesse perfectible et adaptable aux logiques contraires parfois de la compétition économique. Le service public à la française s'est aligné sur les modèles anglo-saxons dominants, ajoutant de la souffrance.[Dejours] Une résistance sociale ponctuelle et individuelle au travail jouant un rôle de réaffirmation de soi, qui contrecarrent les enjeux actuels du management « Coordonner, coopérer, adhérer » [Saussois, 2012, p. 214]¹⁰⁸⁴

Une ambiance interne dégradée, des personnels et des équipes démotivés, (traitements, salaires, promotions, tâches), isolés au travail, des contextes de travail internes défavorables n'invitent pas à la coopération, au partage des connaissances et la qualité des réponses offertes ou proposées peut s'en ressentir. On fait alors le minimum en matière de prestation documentaire. « *L'ambiance, ici n'est pas bonne. Les gens se tirent dans les pattes. C'est le chacun pour soi. Quand je ne sais pas, eh ben je ne sais pas...je dis aux gens on n'a pas, c'est tout* ». [ent BM F 35]ou bien plus rares, des professionnels qui invoquent *le règlement*, sans en apporter la moindre justification. « *Il m'est arrivé de dire, (avec une mine triste), désolé, c'est pas dans notre règlement, mais là je passe au « on » impersonnel ; je dis on ne peut pas répondre là-dessus, c'est pas dans nos missions de service public* », [Ent BM H 55].

Le comportement du public : les contraintes sociales, le professionnel face à des publics impatients, agressifs ou désinvoltes

Questions d'entretien : un grand nombre de personnes en attente au bureau d'information ou à la banque de prêt induit-il davantage de non-réponses ?

Le comportement (attitude, conduite désinvolte), du public influe directement et nécessairement sur celui du professionnel. Le ton, l'inflexion sonore, la manière

¹⁰⁸³ Boltanski, L .. *Les cadres*. Paris Minuit, 1982.

¹⁰⁸⁴ Saussois, Jean-Michel. Coordonner, coopérer, adhérer. In Saussois, Jean-Michel (dir.) *Op, cit*, 2012, p. 214

d'apostropher un professionnel, d'entamer la conversation ont des effets qui peuvent être dévastateurs sur la suite des événements et déchirer le contrat de communication implicite. *«On a du mal à renseigner dans certaines situations problématiques soit que le lecteur est chiant, tente de nous mettre en difficulté, essaie de nous draguer, par exemple : conséquence on peut envoyer balader les lecteurs »* [ent BM H 28]. Plus les établissements documentaires sont spécialisés et plus ces unités documentaires filtrent publics et questions et moins ils sont confrontés à des problèmes de comportements du public. *« Les utilisateurs qui viennent ici ont un but unique : trouver l'information dont ils ont réellement besoin pour leur vie professionnelle, c'est pas le tout venant »* [ent centre de doc F 54]. Plus la structure est accueillante en matière de public et généraliste en matière documentaire et plus s'accroît le risque de difficultés (conflits relationnels), relationnelles et communicationnelles. Mais en même temps, et c'est un paradoxe, moins une structure documentaire reçoit de publics et moins elle pratique l'activité de répondre, donc court un risque de sclérose documentaire et informationnelle: *«Une faible pression du public influe de façon négative parce qu'on est moins souvent stimulé [pour répondre], au contraire, une plus forte pression du public influe de manière positive, parce que la contrainte impose ici une forme d'exercice pratique continu »*. [ent biblio spécialisée H 59].

7.2.5.21 Dimension affective de l'échec documentaire: l'émotion des professionnels en service public ou Le rôle des émotions dans le processus de recherche d'information auprès du public

Stress, charge de travail importante, file d'attente, recherches complexes, désir de répondre à tous, répondre en public peut être intimidant.

« Cela peut être très difficile de répondre au public, si j'ai une urgence à traiter en travail interne, ou, encore, ce qui peut être perturbant face au public c'est quand la personne, en face de moi, est dans un état d'énervement, ou de perturbation intérieure et que je ne parviens pas à l'apaiser » [ent biblio spécialisée F 59]. Les études sur les contextes émotionnels, La construction des identités professionnelles.

« Moi, j'aime pas, j'ai peur face à des universitaires, des étudiants aux questions pointues, même s'ils sont gentils, c'est pas le problème, j'ai toujours peur en face d'eux, peur qu'ils voient la faille » [ent BM F 44].

L'émotion peut advenir aussi par le sujet (thème), de la question, qui trouble un professionnel

: « Une jeune femme avait besoin d'infos très précises sur le côté clinique de l'orgasme chez l'homme et chez la femme. Eh bien j'ai loupé un bouquin de référence qui se trouvait de l'autre côté du rayonnage, je n'ai pas pensé à faire le tour du rayon. Je m'en suis aperçu tard, ce qui l'intéressait c'étaient les endorphine, l'aspect biologique, pas l'aspect psychologique. Pour le coup, j'ai été un peu court : j'ai embrayé sur un champ disciplinaire qui ne correspondait pas à la demande ». [ent biblio spécialisée H 33].

Un usager qui venait d'apprendre qu'un proche avait telle pathologie grave, « m'avait perturbée par son bouleversement et réveillé en moi des échos d'une histoire semblable' » [ent biblio spécialisée F 46].

Comment réagissez-vous en face de public impatient, agressif ou insolent ? Cela vous influence-t-il dans la qualité de vos réponses ? Est-ce que vous avez senti parfois qu'un questionneur cherche à vous coincer en testant¹⁰⁸⁵ vos connaissances? Si oui, comment avez-vous réagi ?

Cette technique d'abordage de quelques-uns des usagers à l'endroit du professionnel est susceptible de provoquer des réactions diverses, car elle peut prendre la valeur d'un examen : l'utilisateur montre ses connaissances ou teste les connaissances du professionnel, devenu à son corps défendant, candidat à un examen de passage. Soit le professionnel sait répondre et il répond, soit, il ne sait pas répondre et il tente de sortir de l'impasse dans la quelle il est entraîné : «Cela arrive, oui... qu'on nous teste...» [ent BM H 34]. **Relance : Comment avez-vous réagi ?** ». « Soit, j'ai conscience d'une lacune et je l'admets, soit, je sais et je réponds comme il convient » [ent BM H 34]. « Si on a cherché à tester mes connaissances ? Oui, une personne qui est sûre, par exemple, que telle institution agronomique existe quelque part, je dis que non, je procède par vérification pour lui dire qu'elle n'existe pas. L'utilisateur me dit alors : je vais y aller à pied et vous verrez... qu'elle existe : en fait l'utilisateur était victime d'une confusion. Il m'a fallu rester zen !....». [ent biblio spécialisée F 61]. « Nous les bibliothécaires, on n'est pas très modestes, j'ai du mal à supporter, parfois, quelqu'un qui me

¹⁰⁸⁵ Il arrive que des sites de questions réponses soient testés par des usagers voir cette réponse déjà citée : « J'aimerais savoir quelles différences existent entre les services questions/réponses virtuels des bibliothèques et ceux des entreprises (Yahoo Answers par exemple) ». Réponse Enssib, 2011 *Op. cit.*, disponible [en ligne] sur Questions ? Réponses ! <http://www.enssib.fr/content/bonjourjaimerais-savoir-quelles-differences-existent-entre-les-services-questions/reponses> Consulté le 31 juillet 2012

*prend de haut : il y a aussi des gens qui me font comprendre que nous ne sommes pas dans une relation d'égal à égale (relation asymétrique) [ent BU F 29]. Inversement : « On rencontre de temps en temps des usagers condescendants, arrogants, l'air supérieur, qui me disent : «Vous les bibliothécaires, vous êtes nulles, à quoi servez-vous ? quand on n'a pas été assez efficace à leurs yeux» [ent biblio spécialisée F 45]. D'autre fois, le test se profile lorsqu'un usager s'en va questionner *in situ* deux bureaux d'information, ou d'autres agents. « Des gens nous testent, parfois, pour savoir s'ils vont avoir la même réponse avec des personnes différentes ou pour mettre en quasi concurrence des collègues entre eux » [ent biblio spécialisé F 49].*

« Comment réagissez-vous en face de public impatient, agressif ou insolent ? Relance : Cela vous influence-t-il dans la qualité de vos réponses ? ».

Face à ces usagers agressifs, insolents ou impatients, le professionnel, à tort ou à raison, peut modifier son propre comportement et adopter une attitude dissuasive, défensive, condescendante, etc. ... Cela influe sur la qualité des réponses, leur complétude. Ce sont les conditions de l'échange qui vont alors provoquer parfois des heurts, des événements pouvant aller jusqu'au refus de répondre et donc aboutir un échec documentaire, en ce sens que l'utilisateur n'aura pas la réponse qu'il était venu chercher car le professionnel « *doit alors gérer la situation et éviter autant que possible tout débordement d'où qu'ils viennent, ce qui n'est pas toujours aisé. Récemment, je n'ai pas réussi à connecter mon poste avec Internet. Un usager impatient, m'a alors insultée* » [ent biblio spécialisée F 45]. Face à une personne agressive, il n'est pas toujours possible de déployer des techniques d'entretiens (alterner questions fermée, ouvertes et questions neutres) . Ces situations conflictuelles sont mal vécues par les professionnels.

Le professionnel face à des publics agressifs pratique souvent une politique de rétention d'informations: « *Les relations tendues avec les lecteurs : il y a deux possibilité, soit je trouve la possibilité de faire baisser l'agitation du lecteur en essayant de comprendre la cause de son agitation, soit, et je vais être honnête avec vous, je n'y parviens pas et je donne une réponse a minima* ». [ent biblio spécialisée H 31]. « *Je fais le service minimum, c'est-à-dire que je ne vais pas leur faire part des dernières informations des nouvelles connaissances sur leur sujet* ». [ent biblio spécialisée F 37]. Devant des public qui ne respectent pas les documents : « *Je ne sais pas si ce que je vais vous dire concerne votre étude. Nous avons des documents rares et précieux, si j'aperçois un lecteur en train de manipuler sans aucun égard un ouvrage*

manuscrit, je lui rappelle les règles de consultation des documents, s'il n'en tient pas compte, on récupère le document et la personne s'en va, voilà.... ». [ent biblio spécialisée F 37].

L'ennui et la fatigue de répondre du professionnel

Des bibliothécaires qui discutent entre eux devant le public, qui semblent absorbés par leur lecture ou leurs tâches, qui ne se montrent pas avenants et disponibles, etc..... se transforment en barrières quasi infranchissables aux questions des usagers. Ils produisent non pas des échecs documentaires, mais induisent des processus *abortifs* de questions, qui meurent faute d'être posées. Ces questions étaient pourtant bien nées dans l'esprit de l'utilisateur. De même, il est des jours, pas très heureux, où l'envie (motivation) de travailler a disparu, quand bien même l'unanimité de la profession vanterait le plaisir et la volonté de répondre, (fonction quasi sacerdotale, pour certains), il arrive que des professionnels ne veuillent tout simplement pas répondre, ou ne souhaitent plus répondre *hic et nunc*. Les raisons sont d'ordre psychologique et individuelles : « *Y'a des jours où on n'a pas du tout envie de faire du service public. Donc on va éliminer le plus possible de questions, et les renvoyer vraiment au plus rapide...des jours où on n'est pas bien. (...)* ». (Bpi 13), [cité par Bertrand, 1995, p. 73]¹⁰⁸⁶. « *Quand on peut le faire...enfin, quand il n'y a pas trop de monde, quand il n'y a pas de file d'attente, ça va. On peut prendre le temps de répondre, d'orienter correctement mais lorsque des fois il y a passablement du monde, on serait enclin à répondre en fait très vite et puis voilà* » (Saint-Quentin 3) [Cité par Bertrand, 1995, p. 54]¹⁰⁸⁷.

7.2.5.22 De quelques conséquences des échecs documentaires dans la recherche d'information :

Nous relevons ici celles des conséquences qui nous sont apparues, au cours de nos entretiens, comme les plus significatives :

a) Pour l'utilisateur à qui le professionnel n'a pas répondu à sa question :

perte plausible d'information pour l'utilisateur ou perte de possibilité d'information (doute dans les capacités du professionnel à agir) : donc risque d'insatisfaction de l'utilisateur. Jugement négatifs de l'utilisateur, (mécontentement, énervement). Ce qui peut déterminer des attitudes futures pour de prochaines interactions. Chercher à éviter de recourir à ce professionnel et ne plus lui poser de questions. Enfin, l'utilisateur peut décider ne plus revenir dans l'équipement ...

¹⁰⁸⁶ Bertrand, Anne-Marie. *Op.cit*, 1995, p. 73

¹⁰⁸⁷ Bertrand, Anne-Marie. *Op. cit*, 1995, p. 56

Absence de jugement : au contraire, l'utilisateur peut ne pas faire part au professionnel de son insatisfaction et ne pas modifier son attitude (Cas des bibliothèques en manque de personnels) ;

b) Pour le professionnel (qui a conscience de l'échec) :

action de service ou prestation non abouties, (*déontologie*) qui peut induire une plausible perte de confiance par l'utilisateur dans l'institution représentée par le professionnel : risque d'insatisfaction professionnelle personnelle (sentiment de n'avoir pas accompli la tâche attendue) ; peur (appréhension des questions) de connaître de nouvelles situations de mise en question. (trac, stress, sentiment de culpabilité, anticipation des tactiques d'évitement)

c) Pour le professionnel et l'utilisateur : perte de confiance et de crédibilité possibles dans les capacités et dans le rôle du professionnel à répondre aux questions (« contrat » de communication tacite déchiré). En cas d'erreur manifeste :

Information fautive communiquée, erreur vénielle (peu ou pas de conséquences)

Information fautive communiquée : le professionnels peut produire des informations inutilisables, fausses ou, dans certains cas, dangereuses comme dans le cas de consultations médicales [Cline et Haynes 2001].¹⁰⁸⁸

d) Pour les professionnels : les conséquences des échecs, inévitables dans le processus communicationnel de médiation documentaire pour autrui, devraient inciter les professionnels à intégrer l'échec et sa remédiation dans les pratiques professionnelles de renseignement documentaire. En effet, travailler sur l'échec, permet de reconnaître ses erreurs et offre la possibilité d'ouvrir le débat sur un aspect problématique de l'action de renseignement aux usagers. Quelles sont les erreurs, pourquoi sont elles survenues, (mécanismes), comment les éviter, (prendre conscience de ses points faibles), comment y remédier et les réparer (aspect déculpabilisant : tout le monde peut se tromper et donc il arrive à tout le monde de se tromper); comment améliorer le renseignement documentaire à l'utilisateur (prévention documentaire et informationnelle). Enfin, les tutelles, en valorisant la pertinence et la qualité de la réponse produite pourraient intégrer davantage la fonction de médiation

¹⁰⁸⁸

Cline, R.J.W. & Haynes, K.M. *Op. cit. Health Education Research*, 2001, 6(6), p. 671-692.

documentaire (savoir faire) dans le processus d'accueil (savoir être), et non l'inverse.

7.2.5.23: Petit florilège de questions déclarées restées ou laissées sans réponse par des professionnels et recueillies lors de la passation de nos entretiens

6 réponses écrites (sur questionnaire), et une réponse orale reçue en entretien.

-Revue médicale publiée dans 20 pays africains (En BU) ;

-Une demande de jurisprudence ou un texte très ancien (BM)

-Expérience de mise en œuvre d'un matériau innovant dans la Nièvre (Doc)

-Le nombre de jours d'arrêt maladie dans les pays européens (Doc)

-Un bon roman sentimental (BM)

-Un beau roman d'amour (BM)

-Article de périodique demandé et existant non retrouvé (BU) : « Dans le cadre de Bibliosésame, j'ai reçu une question, il n'y a pas longtemps, d'un lecteur qui recherchait un article d'une revue qui s'appelait The East African Magazine. Il y avait bien un lien mentionnant cette revue sur internet, mais aucun moyen de le trouver. J'ai cherché le périodique dans d'autres bibliothèques, à l'échelle de la France, à l'échelle de l'Europe, j'ai interrogé WorldCat, (dans WorldCat, j'ai bien trouvé des bibliothèques qui l'avait, mais pas sous cette couverture chronologique, c'était un périodique qui n'avait pas d'ISSN¹⁰⁸⁹) ...je ne savais pas quoi faire ». [ent biblio spécialisée H 31].

Conclusion du chapitre 7

Nous avons tenté de montrer quelques unes des pratiques socio cognitives en contexte des professionnels liées à l'échec documentaire lors des interaction de médiation documentaire menées avec des usagers, en les regroupant très sommairement selon une typologie qui prend en compte leurs domaines socio culturels, leur dimension sociale, la dimension contextuelle de l'échec, les dispositifs socio techniques, et enfin selon leur dimension de médiation et d'interactions documentaires.

Les professionnels que nous avons interrogés, ont tous déclaré avoir rencontré des difficultés pour répondre aux questions du public, à un moment ou un autre. Ils ont conscience qu'un professionnel peut commettre des erreurs, quels que soient son statut, sa formation, son

¹⁰⁸⁹ ISSN (*International Standard Serial Number*) : numéro international normalisé des publications en série qui identifie sur le plan international chaque titre des publications en série.

expertise, son âge, sa connaissance du domaine, son lieu d'exercice et le type de public. La plupart d'entre eux reconnaissent avoir commis des erreurs, le plus souvent par excès de confiance et par manque de temps alloué, ou avoir donné des réponses erronées, faute le plus souvent d'avoir vérifié leurs sources, ou encore produit des réponses documentaires qui contenaient un ou des éléments factuels faux (erreur de date, élément approximatif contenu dans la réponse, lapsus, absence de suivi des questions). Enfin, certains ont attiré notre attention sur les tactiques d'évitement des questions, qu'ils mettaient en œuvre, soit parce qu'ils ne savaient pas répondre à l'utilisateur, (et ne souhaitaient pas alors que cela se sache ou fût connu de l'utilisateur), soit parce qu'ils ne *voulaient* pas lui répondre. Ces attitudes paradoxales sont souvent des routines défensives et des stratégies de résistance individuelle exceptionnelle, à la fois aux conditions de travail posté, (flux important de public, longue plage horaire de service public, nocturne, heure de fermeture, etc.,...) et aux comportements agressifs ou intrusif des usagers à leur endroit. Les facteurs liés à l'incertitude des besoins cognitifs des usagers, l'imprévisibilité des problématiques liées au contexte de la demande et à la charge de travail, le stress et le technostress, (l'usage des SRI, des bases de données non intuitives, l'imprévisibilité temporelle (quel temps disponible pour répondre, la charge émotionnelle (affects), les comportements des usagers associés à des domaines de connaissances plus difficiles ou complexes à interpréter, comme le droit ou l'économie, sont des éléments qui contribuent à ajouter de l'incertitude documentaire dans les pratiques et les réponses documentaires des professionnels. D'autres échecs sont imputables à l'absence de formation à l'entretien ou à des conduites d'entretiens non maîtrisées, pour les entretiens de face à face : utilisations des seules « questions fermées », peu ou pas de « question ouvertes », peu ou pas de « question neutres ». Beaucoup de professionnels nous ont dit leur manque de formation dans la conduite de l'entretien et parfois dans la manière même de se positionner physiquement face à l'utilisateur. Ou pour les entretiens à distance, l'absence d'indices non verbaux semblent une difficulté. Enfin des causes d'échec sont imputables à l'absence de volonté de coopérer vers l'intercompréhension : a) peu ou pas de volonté de coopération du professionnel (refus d'aide à l'utilisateur, déni pour l'intérêt de la question de l'utilisateur, (« c'est pas ici qu'il faut poser votre question »), absence de suivi des questions, jugements personnels du professionnel sur la question de l'utilisateur etc. b) peu ou pas de volonté de coopération de l'utilisateur, qui « jette » littéralement son besoin d'information vers le professionnel

c) mésentente sur les buts documentaires ; d) interprétation des résultats erronées (Risque de conflits d'*expertise* lors de l'évaluation : une réponse peut être pertinente pour le système mais pas pour l'utilisateur ; une réponse peut être pertinente pour le professionnel (*argument d'autorité*) mais pas pour l'utilisateur. Un point important, l'échec avec les sources pertinentes non trouvées car non cherchées parce que non connues (ne pas chercher ou rechercher ce que l'on ne savait pas que l'on aurait dû chercher ou rechercher).

Nous avons relevé des interactions peu ou pas toujours suffisamment contextualisées, des tactiques volontaires ou involontaires d'évitement des questions assimilables à des « routines défensives » [Argyris, 2002, p. 193]¹⁰⁹⁰ à des comportements moraux individuels (proches de la censure ou de l'auto censure). Viennent se greffer sur ce contexte communicationnel aléatoire, les conditions de travail, qui supposent au minimum des contextes de communication et d'entente partagées entre les différents acteurs, et des formes d'autogestion ou d'autonomie intellectuelle des professionnels dans leur action continue de service public auprès du public. Conditions de travail, sur lesquelles viennent s'insérer les facteurs de stress et de fatigue qui entraînent à leur tour énervement, mal être et souffrance au travail. Parmi ceux-ci, souvent déclarés par des professionnels, qui font part d'un manque de considération du public pour les personnels renseignant ou répondant, et d'un manque de reconnaissance des usagers pour la valeur ajoutée à la réponse (sous-entendu : l'utilisateur ne comprend pas toujours la qualité du travail que nous lui offrons), etc. À ces causes psychologiques (fatigue intellectuelle, usure mentale, surmenage, répétition et routines, etc.....manque de motivation. liées au « coût humain du management » [Cabin, 2002, p. 199-203]¹⁰⁹¹ se nouent des causes physiques (fatigues, ergonomie des postes de travail, etc.....). En outre, il convient d'ajouter les conditions personnelles et le ressenti professionnel : des personnels déclarent souvent *en off*, leur ressentiment quant à leurs positions respectives dans l'organigramme et à leurs tâches, mal vécues dans l'organisation de travail, qui retentissent possiblement sur leurs prestations offertes face au public. Du fait de leurs attentes déçues, quant aux missions confiées, quant à la place du renseignement dans le système documentaire, quant aux conditions d'emploi (travail le samedi, le dimanche et en soirée), quant aux salaires et traitements peu incitatifs, il s'ensuit, pour quelques-uns d'entre eux, une perception et une représentation

¹⁰⁹⁰ Argyris, Chris. Les individus sont guidés par leur désir d'apprendre. In Cabin, Philippe (dir). *Op, cit*, 2002 p. 193

¹⁰⁹¹ Cabin, Philippe. Les coûts humains du management. In Cabin, Philippe (dir.) *Op, cit*, 2002, p. 199-203

dévalorisées du métier, de l'accueil et de la fonction même de renseignement dû à l'utilisateur. Ainsi, des personnels hautement diplômés et/ ou fortement expérimentés, ne sentent pas toujours la nécessité de partager leurs savoir faire et leurs connaissances avec autrui et se bornent à un service minimum (fourniture du document). Attitude qui s'apparente à ce que Le Coadic nomme le « paradigme de la collaboration (...) problèmes de transparence : les personnes ne sont pas prêtes à partager leurs savoirs, elles doivent donner ce qu'elles savent et ce n'est pas encore dans les mœurs.» [Le Coadic, 2005, p. 1]¹⁰⁹². A cet égard, on note, par exemple dans notre travail de recherche, selon nos interviewés, peu ou pas d'échanges interprofessionnels sur les modalités de réponses proposées aux usagers, peu ou pas de relations ou de débats internes entre professionnels, sur les questions posées par le public en service public, et/ou qui ont semblé difficiles à régler par les professionnels, pour telle ou telle raison ; ce qui illustre sans doute une nécessité d'améliorer la circulation de l'information et un *vouloir* « communiquer sur l'accueil » [Fontaine, 2001, p. 30].¹⁰⁹³ Enfin, en ne déployant pas suffisamment en interne, une envergure sociale et culturelle, en négligeant d'admettre en son sein la part de créativité des personnels au profit des logiques de contrôles sociales, et en laissant s'implanter dans le service public une seule culture d'entreprise, au détriment de la culture et des savoirs à transmettre, on peut s'attendre à ce que la motivation des personnels pour le renseignement au public, soit parfois délégitimée.

Conclusion générale

Nous le savons, « tout le monde peut se tromper », commettre des erreurs et connaître des échecs, aussi bien dans la vie quotidienne comme au travail. Face aux questions d'ordre documentaire émises par des usagers, nous savons que les professionnels de l'information ont du **répondant**. Mais nous savons moins bien, même si l'on peut s'en douter, qu'il est des moments, des contextes où les professionnels sont mis en question par la question de l'utilisateur

¹⁰⁹² Le Coadic, Yves-François. *Op, cit, 2005*, p. 1

¹⁰⁹³ Fontaine, Amélie. *Op, cit, , 2001*, p.30

et qu'ils rencontrent de temps à autre des difficultés à répondre aux questions et aux demandes documentaires des utilisateurs des systèmes d'information, tant sont nombreuses et hétérogènes les problématiques auxquelles les professionnels peuvent avoir à faire face dans leurs pratiques quotidiennes de service de renseignement documentaire face au public ou à distance (e- interaction informationnelle documentaire).

Au cours de ce travail, nous avons essayé d'esquisser le visage et de cerner la silhouette du professionnel, saisie au cours des multiples variations contextuelles modifiant ou entrant dans le processus d'interactions communicationnelles (« *agir communicationnel* »), incluses elles-mêmes dans le procès complexe de service à l'utilisateur, lorsque le professionnel sollicité, ne parvient pas (ou n'est pas parvenu) à répondre aux questions d'ordre documentaire du public. Nous avons tenté de définir l'échec documentaire au *Chapitre 5*, ce qui nous a permis de pointer l'impossibilité d'aboutir à une définition stabilisée, puisque l'échec documentaire est tributaire des conditions de l'analyse de l'interaction documentaire et des méthodologies appliquées à cette analyse, de son contexte, du *point* de vue de l'observateur et *in fine*, du récipiendaire de la réponse. D'un point de vue scientifique, en l'état des connaissances actuelles, il semble que l'échec documentaire est voué à rester un phénomène contingent difficilement constatable, ou dont nous pouvons raisonnablement soupçonner l'existence, mais auquel il est impossible de donner une réponse définitive.

Notre travail a interrogé cette situation d'échec, *i.e.* quelques-unes des conditions de modalité, de causalité et de situations de non réponse documentaire, que nous avons qualifiée sommairement d'échec documentaire, en nous appuyant à la fois sur notre étude empirique quantitative (chapitre 6) et à la fois sur notre étude empirique qualitative (chapitre 7) mais également par l'appel à de nombreuses études de références américaines sur l'échec des professionnels de l'information en milieu documentaire professionnel. L'échec documentaire est l'aboutissement de processus informationnels de services, volontaires ou non, hétérogènes, complexes, faisant irruption dans les organismes documentaires accueillant du public ou non. Il est consubstantiel à toute tentative de transmission et de *manipulation* de connaissances et d'information pour autrui, réalisée par des professionnels de l'information (bibliothécaires, documentalistes, archivistes), dans le cadre des systèmes d'organisation de travail subordonnée à la distribution d'information sélective et raisonnée. S'il est effectivement individualisé, il apparaît que l'échec est néanmoins coproduit et construit pour partie, par le système documentaire, le management et les stratégies organisationnelles mises en œuvre par

les tutelles dans les services d'information (au moins dans le service public à la française ; nous nuancerons ce propos pour les organismes tels la BPI, la BSI et d'autres).

C'est ainsi que l'organisation de travail et les choix de politique documentaire des établissements, associée à la « culture » professionnelle française : « la culture professionnelle française continue à valoriser les tâches scientifiques ou techniques (le choix des acquisitions, l'indexation...) plus que les tâches d'accueil et de renseignement des usagers » [Bertrand, 2010],¹⁰⁹⁴ la place et la priorité données ou non au renseignement documentaire et à sa communication dans le système documentaire actuel, fondés de plus en plus sur des approches privilégiant des postures de savoir être (*être accueillant*) sur les pratiques et les savoir faire documentaires (*être renseignant*), créent des facteurs et des conditions propices à une transmission incertaine d'information susceptibles de produire des situations pour lesquelles le professionnel ne peut accomplir, selon les normes tacitement attendues par le système organisationnel et l'utilisateur, une pleine activité de l'activité de service de médiation documentaire.

Création de conditions de créations de l'échec : l'échec documentaire par omission

Faute d'avoir pris un certain nombre de dispositions liées à la qualité de l'accueil et faute d'avoir communiqué sur la fonction répondante (compétences documentaire et informationnelle des professionnels), beaucoup de questions ne seront jamais posées aux professionnels, parce que les usagers ignorent parfois que les professionnels savent et doivent répondre à leurs usagers. Parfois, ce sont les professionnels eux-mêmes, qui limitent, explicitent et filtrent le niveau des réponses, malgré les dispositifs de recommandation apparemment contradictoires de type *Qualibib* : « Toute demande d'aide est considérée comme légitime, dans la stricte limite des exclusions (voir E22), y compris si elle n'est pas documentaire ou si elle appelle une orientation vers un autre établissement ou service Le service énonce ce que l'utilisateur peut attendre de lui, et ce qu'il ne doit pas attendre (exemples d'exclusions : rédaction de bibliographies de thèses, demande d'avis juridiques et médicaux, questions de concours, etc.) » [Qualibib, 2009].¹⁰⁹⁵ Les moteurs de recherche et les systèmes de questions réponses n'ont pas de telles restrictions. Il est difficile à un usager de comprendre pourquoi un bibliothécaire ne l'aidera pas dans la rédaction de sa bibliographie.

¹⁰⁹⁴ Bertrand, Anne-Marie. *Bibliothèque publique et public library : essai de généalogie comparée*. Villeurbanne : Enssib, 2010

¹⁰⁹⁵ *Qualibib* : Op, cit, 2009 [en ligne] <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib> vérifié le 9 juin 2013

Dans le système documentaire français que nous avons étudié, il existe donc des échecs documentaires directement imputables à l'organisation complexe de travail qui sont dus à des priorités de travail non proprement documentaires. En effet, dans la plupart des structures étudiées, la priorité n'est pas mise sur le renseignement documentaire, (place, fonction, rôle, qualité, finalité, *publicité*) dans l'organisation de travail. Une de nos hypothèses de travail a consisté à interroger la face public du renseignement documentaire en postulant qu'à un temps t , un usager λ , en face d'une personne postée à un bureau de prêt ou d'information/renseignement était *nécessairement toujours* en face d'un « professionnel », (c'est en tout cas comme cela que sont vécues les représentations des usagers, quelque soit le grade (pour les fonctions publiques), la formation, la structure dans laquelle le professionnel opère. Dans la réalité du monde vécu du travail des structures documentaires, ce visage posté par l'organisation pour ses besoins, privilégie l'accueil au détriment de l'utilisateur, dans la mesure où l'accueil « (...) étant assuré par des personnels moins qualifiés qui ne seront pas forcément à même d'aider l'utilisateur à analyser le contenu d'un document » [Ollendorff, 2002, p. 272].¹⁰⁹⁶ Ou autrement dit, et s'il était encore utile d'y insister, certain auteur de déplorer : « (...) la rareté de la présence des professionnels les plus gradés dans les postes en relation avec le public (...) [Calenge, 1996, p. 331]¹⁰⁹⁷. Cet état de fait n'est donc pas nouveau, il est connu sinon encouragé. En effet, les agents *a priori* les moins formés, qui ne sont pas forcément les moins diplômés, mais certainement aussi les moins bien rémunérés, (catégories C, vacataires, remplaçants, polyvalents...) en bibliothèque municipale comme en BU sont surexposés : « *Le service public* proprement dit, (accueil, information, orientation, renseignement, surveillance des salles, prêt, prêt entre bibliothèques), pèse aux 2/3 sur la catégorie C » [Carbone, Arot, Claud,[et al.], 2013, p. 33]¹⁰⁹⁸ En BU, la part du renseignement « Le renseignement bibliographique et l'aide à la recherche documentaire, qu'ils soient sur place ou à distance, occupent une trop faible place (6, 33 %), » et sont assurés par des agents de catégorie B. [Carbone, Arot, Claud,[et al.], 2013, Ibid]. Inversement, pour

¹⁰⁹⁶ Ollendorff, Christine. Management des bibliothèques académiques : une approche organisationnelle selon une méthodologie constructivistes. In *Recherche récentes en sciences de l'information : convergences et dynamiques...* Paris : ADBS, 2002, p. 272

¹⁰⁹⁷ Calenge, Bertrand. *Op. cit.*, 1996, p. 331

¹⁰⁹⁸ Carbone, Pierre, Arot, Dominique, Claud, Joëlle, [et al.] *Op. cit.*, mars 2013 Disponible [en ligne] http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_24720_3.pdf

les agents des BU, moins ils répondent au public et moins ils peuvent être formés à la connaissance des besoins des usagers, et plus ils courent le risque d'échecs. Les agents de catégories C, *a priori* les moins formés, font les plus longues plages horaires de service public au public et sont donc les plus exposés au risque d'erreurs et d'échecs puisqu'ils répondent davantage aux sollicitations des usagers. Autrement dit, l'attention des tutelles, des responsables, etc., n'est pas de miser sur la qualité de la réponse produite, mais plutôt d'assurer en priorité la fonction d'accueil (aspect marketing communicationnel et contrainte d'ouverture des structures). Les agents de catégorie C occupent pourtant une place stratégique aujourd'hui dans l'organigramme de la bibliothèque, en raison notamment de la rareté des emplois disponibles et leur recrutement doit l'être en fonction de critères professionnels. Le risque d'échec documentaire est amplifié par la polyvalence des agents, (C ou B), qui de plus en plus souvent doivent passer de secteurs disciplinaires à l'autre ou de section adulte à la section jeunesse (remplacements) et assurer des missions transversales. [Carbone, Arot, Claud, [et al.], 2013, p. 42]. Les interviewés nous ont déclaré en grande majorité, comme pour le déplorer, une non prise en compte et/ ou une absence de valorisation de la qualité et de la *gestion* des questions et des réponses produites (rarement comptabilisées en bibliothèques municipales). Le renseignement documentaire n'est pas toujours l'épine dorsale du système bibliothèque : « Enfin, [*Sic*] nous incluons dans l'accueil l'ensemble des missions de renseignement (répondre à une demande, donner une information) ». [Munsch, 2013, p. 20].¹⁰⁹⁹ Nous savons par ailleurs, que les longues plages horaires au public, ou lors des périodes de fortes affluence, le travail en soirée, ou des remplacements inopinés, faute souvent de disposer de personnel qualifié, la polyvalence de plus en plus exigées des professionnels¹¹⁰⁰ sont des temps et des contextes favorables aux situations créatrices d'échecs documentaires. Enfin, la querelle des paradigmes laisse accroire, qu'en opposant la conception « orientée bibliothécaires » (orientée sur la collection et son seul traitement) des bibliothécaires, [Cazenobe, 2012 a p. 36-p.42],¹¹⁰¹ et la conception « orientée usager » [Le Coadic, 2005]¹¹⁰² nous aurions, *in fine*, le remède immanquable aux difficultés que

¹⁰⁹⁹ Munsch, Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures évaluation*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2013. p. 20

¹¹⁰⁰ Bibliothèques : sous le signe de la polyvalence, *Livres Hebdo*, n°952, Mai 2013

¹¹⁰¹ Cazenobe, Adrienne. Défense et illustration des collections. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2012, Vol. 57, n° 3, p. 36-42

¹¹⁰² Le Coadic, Yves-François. *Les nouveaux paradigmes en sciences de l'information*. Conférence de Yves-François Le Coadic Organisée par l'ADBS, IUT Nancy- Charlemagne, le 13/01/2005

rencontrent les bibliothèques et les centres de documentation dans la société de l'information et du savoir, car alors, le risque serait grand de former des professionnels en incapacité de savoir questionner ou de pouvoir faire parler des fonds dont ils ont ou auront la charge.

Parmi de nombreux faits contingents qui peuvent obérer la relation de service et de médiation documentaire et selon le point de vue de l'analyse des situations de service, les relations usagers-prestataire (professionnel) de service, nous l'avons dit plus haut, sont empruntes d'imprévisibilités « temporelles », qualitatives », dues à « de la charge de travail », ou encore à « de la charge émotionnelle ». Les émotions liées au fait d'être questionné, « interpellé », (la peur des questions), de devoir répondre quand le professionnel fait l'expérience de ses limites, qu'il ne parvient pas à se sortir d'une situation de blocage cognitif, la peur des questions (anticipation de l'obstacle), ou le refus de répondre aux questions du public sont des événements qui s'ajoutent à la peur de ne pas savoir répondre. Cette peur repose sur une anticipation du professionnel d'être confronté à des domaines qu'il appréhende, ou pour lesquels il ne sent pas compétent, à tort ou à raison, et au fait que les questions posées sont « tous azimuts » et que le temps de réponse est limité. Cette peur peut se rapporter à la complexité réelle des savoirs exigés, au tri de l'information, à la difficulté de la mise en relations des questions par le professionnel avec des disciplines connexes, et, semble-t-il, la peur peut reposer sur des antécédents personnels biographiques douloureux (échec scolaire), ou d'échec professionnel su ou aperçu, de ce dernier, face aux savoirs et face à une autre personne (double face à face). Ce « vécu douloureux » peut naître de la perception d'une marque de mépris, du manque de considération des usagers, des tutelles, de la hiérarchie dans les organisations de travail pour les personnels répondants.

Sans négliger la part prise par les tensions générées par la multiplicité des dispositifs technologiques des technologies de l'information, tels que l'obligation de se former en continu pour pouvoir être en capacité d'informer, ou les difficultés de la tâche dans les parcours obligés de bases de données complexes et d'usage non intuitif, selon certains professionnels, créant ainsi de nouveaux contextes socio cognitifs favorisant, stress et technostress auxquels s'ajoutent les incertitudes liées à l'avenir même de la profession. Notre étude quantitative a révélé d'insoupçonnés effets de genre, en montrant que les femmes (58,82%) ont davantage déclaré que les hommes (59% contre 23%) leurs difficultés dans leurs interactions avec l'utilisateur, ce qui, même si l'échantillon n'est pas rigoureusement aléatoire, indique un mode *genré* du traitement de l'échec documentaire. Mais ces données

sont difficiles à interpréter. En effet, on peut supposer que les femmes attachent une plus grande importance à l'écoute et à la qualité de la relation, dont la visée pour elles est, et reste *strictement* et avant tout professionnelle et documentaire. Ce que confirment nos entretiens semi-directifs : en effet, si l'utilisateur devient ou est familier, l'interaction documentaire peut ne pas aboutir ou être « expédiée » *sine die* (échec documentaire) par les femmes interrogées. Autres effets de genre plus tangibles: les femmes (63, 64%), ont davantage que les hommes (64% contre 31%), recourt à un réseau, (recherche d'aide), lorsqu'elles ne savent pas ou ne peuvent pas répondre. Cela veut-il dire que les femmes sont plus enclines que les hommes à des pratiques sociales de travail collaboratives ? Qu'elles font preuve d'une plus grande qualité de service ? Qu'elles n'hésitent pas à s'assurer auprès d'une autre entité de la qualité de leurs réponses ? Qu'elles osent davantage que les hommes dire qu'elles ne savent pas ? Ainsi, 72,73% d'entre elles déclarent énoncer à l'utilisateur l'échec, alors que les hommes ne sont que (46,15%) dans ce cas. Il y a là de nouvelles pistes de recherche Nous avons reçu des déclarations de professionnels qui étaient comme soulagés d'« avouer », de reconnaître qu'ils ne savaient pas toujours répondre aux questions des usagers, affirmant par là, que l'échec fait partie de la prise de risque, toujours présente dans le fait de devoir répondre. Nous avons vu des causes personnelles individuelles, liées aux complexes « processus de mémorisation » des informations connues ou que le professionnel estime qu'il peut trouver ou retrouver ; il existe également des causes collectives, ici c'est l'« intelligence collective » qui semble responsable de décisions non appropriées à la situation. [Morel, 2002]¹¹⁰³ a étudié les mécanismes collectifs qui construisent des raisonnements humains absurdes et conduisent à des décisions erronées. Au « croire savoir » repéré par Sutter (cf. *supra*) se rapproche le cas de l'« auto expertise : on fait soi-même car on croit savoir » [Morel, 2002, 200 et *sqq.*]¹¹⁰⁴ Nous pouvons accoler à ce concept d'intelligence collective, l'absence de volonté ou de possibilité d'inscription des équipes dans des pratiques de travail collaboratif et de transmission volontaire de savoir : (savoir partager et savoirs partagés). Concernant certaines mesures de l'échec, et les taux de réponses des professionnels, il ne nous semble guère probant de savoir si la « règle des 55 % » [Hernon, McClure, 1986, p. 37-41]¹¹⁰⁵ est valide ou non et transposable au contexte français, quand bien même des études contradictoires

¹¹⁰³ Morel, Christian. *Les décisions absurdes. Sociologie des erreurs radicales et persistantes*. Paris :Gallimard, 2002. 309 p. (Bibliothèque des sciences humaines) Isbn 2-07-076302-1

¹¹⁰⁴ Morel, Christian. *Op, cit*, 2002, p. 200 et *sqq.*

¹¹⁰⁵ Hernon, Peter, McClure, Charles R.. *Op, cit*, 1986, p. 37-41

américaines montreraient que plus de 90% des transactions de référence ont été jugées complètement ou partiellement réussies [Saxton, Richardson, 2002].¹¹⁰⁶ Une chose paraît assurée, les résultats contradictoires de ces études démontrent, s'il en était besoin, la difficulté non seulement à obtenir un consensus sur le sujet, mais aussi les obstacles qu'il y a à vouloir mesurer la qualité documentaire de l'interaction. On peut néanmoins tenir compte de ces écarts –estimation (55-60% et 90 %) comme des médianes ou des moyennes indicatives, des ordres de grandeurs plausibles et génériques, qui fonctionneraient comme des *alertes*, indiquant en creux aux répondants, des pourcentages possibles de réponses documentaires manquant de précision, incomplètes, ou fausses, tout en tenant compte des inévitables variations de contextes (établissements, moyens, professionnels, etc., critères et méthodologies des études,...) et des incidences variables en lien avec les spécificités de la société française.

Création individuelle de conditions de créations d'échecs documentaires dans la relation de médiation de service documentaire. L'hétérogénéité des publics et des questions, l'hétérogénéité des contextes, l'hétérogénéité des professionnels et des pratiques mises oeuvre forment un tout, *comprimé* dans des espaces temps normés. Le sens des mots dans les dialogues ou dans les interactions verbales et sociales dépend du contexte, des intonations de la voix, de l'expression faciale, des gestes, de la posture, de la qualité et de la position sociale de qui s'exprime. Le sens étant co-construit par les participants de l'interaction, le message échangé n'a pas un sens univoque, mais plusieurs. Concernant l'exercice de la communication située en face à face, nous avons repéré le non respect, volontaire ou non, de règles de la communication intentionnée entre humains, (« lois du discours »), et l'insuffisance, voire parfois l'absence, volontaire ou non, de mise en oeuvre par le professionnel des principes d'identifications des besoins informationnels des usagers en recherche d'information. Si la finalité du dialogue, y compris le dialogue à visée documentaire et informationnelle documentaire, ambitionne de parvenir à l'intercompréhension des interactants, on peut observer trois sens possibles pour le message : le sens que le locuteur veut donner à son message, (sens intentionnel), le sens que l'auditeur a interprété, le sens que le locuteur croit que l'auditeur a interprété. Du point de vue du locuteur, ce sens est le nouveau sens du message. Dans les dialogues informationnels, l'absence de réduction des intersubjectivités et

¹¹⁰⁶ Saxton, M. L., Richardson Jr., J. V. *Op, cit*, 2002.

des buts cognitifs posent question. Un entretien bien mené selon les règles de l'art, qui prend en compte les modalités informationnelles et cognitives complexes des interactions en contexte documentaire selon les préconisations et les études de [Grice, 1970]¹¹⁰⁷ [Goria,] ¹¹⁰⁸[Lamy, 1998]¹¹⁰⁹ [Miribel, 2009]¹¹¹⁰ [Miribel, 2012]¹¹¹¹(écoute active, analyse du besoin d'information, utilisation alternée de questions ouvertes, fermées et neutres, etc...) bref, une négociation professionnalisée standardisée de la question de l'utilisateur ne garantit pas de l'échec (nouveau venu sur un poste de renseignement, absence de l'expert du domaine, polyvalence, pression du public, heure de fermeture, etc.). En fait, l'absence de « suivi de la question » de l'utilisateur est un facteur important dans la non résolution du problème d'information de l'utilisateur (renvoi sans surveillance et « stratégies de clôtures des interactions ») [Ross, Dewdney, 1999, p. 151-163].¹¹¹² A ces compétences documentaires relationnelles et professionnelles, il convient d'associer la volonté du professionnel de répondre aux questions du public.

L'échec documentaire individualisé

Les professionnels que nous avons interrogés ont souvent déclaré avoir connu et commis des échecs documentaires (personnels), et avoir entendus des collègues donner des réponses, selon eux, non satisfaisantes. (Incomplètes, imprécises, partielles, voire erronées). Tous sont d'accord pour dire que le risque d'approximation et de se tromper est important et inévitable au travail. L'échec touche aussi bien des professionnels qui font leur travail consciencieusement ou non. Près de 50 % (48,94%), des personnes que nous avons interrogées, ont déclaré, dans notre enquête quantitative, que les interrelations de personne à personne les mettaient en difficulté. Cependant, ils imputent également, leurs échecs à des conditions de travail imposées ou à des contextes interactionnels difficiles : (manque de temps, temps contraint de l'interaction, public agressif, émotion, émotions du professionnel face à l'émotion de l'utilisateur, qui fait part de problèmes existentiels au cours de l'interaction, domaines de connaissances ardues, systèmes de recherche d'information non intuitifs, effets

¹¹⁰⁷ Grice, Paul H. *Op, cit*, 1979 p. 57-72

¹¹⁰⁸ Goria, Stéphane. *Op, Cit*, 2008

¹¹⁰⁹ Lamy, Jean-Philippe. *Op, cit*, 1998, p. 52-58

¹¹¹⁰ Miribel, Marielle, de. *Op, cit*, 2009

¹¹¹¹ Miribel, Marielle de (dir.). *Op, cit*, 2012.

¹¹¹² Ross, Sheldrick, Catherine, Dewdney, Patricia. *Op, cit*, 1999, p. 151-163

Google et loi de Mooers, présence de collègues susceptibles d'écouter la réponse donnée, poste non adapté, etc. ..). Nous avons mis en évidence que ce sont également le refus, ou le fait de ne pas oser interpeller un collègue (pour une demande d'aide), qui peuvent être une cause plausible d'insatisfaction de la demande de l'utilisateur. Quand, il s'aperçoit de son erreur, le professionnel tente d'y remédier soit en dialoguant avec l'utilisateur soit en masquant l'échec. Pour [Olszak, 1994, p.212]¹¹¹³ reprenant les typologies de Bosk, les erreurs peuvent être divisées en deux catégories : celles qui arrivent alors que le professionnel s'exécute consciencieusement et celles qui surviennent hors de son rôle habituel. Celles qui sont produites lors d'une exécution consciencieuse sont considérées comme normales (inévitables). Selon Olszak de telles erreurs sont généralement, sans conséquence pour leurs auteurs, sauf si le fait de se tromper devenait systématique. Quand le professionnel n'accomplit pas consciencieusement son travail, il fait un écart à la norme (attendue). Les écarts à la norme sont, nous l'avons vu, dans nos entretiens qualitatifs essentiellement des tactiques volontaires d'évitement contextuelles des questions, plus ou moins élaborées, mises en œuvre par les professionnels. Ces tactiques sont aussi des stratégies individuelles de résistance au travail, résistance à l'utilisateur indélicat, ou trop intrusif. Selon la loi de Calvin Northrup Mooers (1919- 1994) : « Un utilisateur tend à ne pas utiliser un système d'information lorsqu'il lui apparaît qu'il est plus pénible d'obtenir l'information grâce à ce système que de ne pas l'avoir »¹¹¹⁴..

Nous avons mis en évidence la part prise par le rôle d'effets de contraintes chez les professionnels de l'information en situation d'interaction avec les utilisateurs, les pressions intangibles et des effets de contraintes sous jacents mais réels des utilisateurs, qui déchargent parfois sur les professionnels leurs difficultés existentielles. L'action des professionnels pouvant être affectée positivement ou négativement par : a) l'emplacement du poste (espace), par le lieu d'affectation où ils exercent (quartiers sensibles *versus* quartiers bourgeois) et par les types de publics ; b) le comportement de l'utilisateur et par le comportement de l'utilisateur à leur propre égard (tentatives d'intrusions de l'utilisateur dans les territoires du moi) ; par les sujets de recherche : les « questions sensibles » etc., ...

Cette recherche est une première approche en France d'un phénomène complexe aux causes hétérogènes et variées. Elle n'est pas exempte de limites, d'échecs et de biais inévitables, qui

¹¹¹³ Olszak, Lydia,. *Op. Cit*, 1984, p. 212

¹¹¹⁴ **Loi de Moers** (*sic*) In *Dictionnaire de l'information*. 3^e éd. *Op, Cit*, 2008, p. 160

résultent autant des difficultés de la recherche que des conditions et des moyens actuels liés à la recherche en France. L'absence d'études en France sur notre sujet, face aux dizaines (centaines ?), d'études anglo-saxonnes sur l'échec (*failure*), dans les services de références et les bibliothèques américaines, a fortement contribué à orienter notre propre approche et conditionné nos réflexions. Si la réalité des interactions vécues et celle des contextes des professionnels américains n'est pas toujours transposable au modèle français des bibliothèques et des centres de documentation, les analyses et les études que nous avons présentées sont des sources d'inspiration pour de futures recherches et travaux pour les sciences de l'information. En effet, dans le même esprit, notre étude met cependant à disposition des futurs chercheurs un *corpus* de départ pour des travaux ultérieurs et, en ouvrant le chantier de l'échec documentaire, comble provisoirement une béance de la recherche bibliothéconomique en France

A l'issue de ce travail, nous estimons que notre *question de recherche*, autrement dit notre hypothèse de départ, « le professionnel est toujours un apprenant » reste valide, mais quelle est insuffisante pour rendre compte d'un phénomène complexe et multidimensionnel. (Cf. Chapitre 7).

Nous n'avons pas évidemment épuisé le champ du possible de notre recherche, ni répondu à toutes nos interrogations liminaires, ni à celles que notre travail pourrait susciter, tant la réalité sociale étudiée est complexe et se prête aux jeux multiples des interprétations et des subjectivités.

Enfin, il n'entre pas dans notre travail de proposer des préconisations afin d'améliorer les conditions du renseignement documentaire. Toutefois, nous nous autorisons à dire *in fine* qu'il serait profitable de laisser du champ et du temps aux professionnels pour répondre aux usagers, et que les tutelles devraient revaloriser cette action de médiation et de communication professionnelles de transmission des savoirs. En effet, dans la crise profonde que traversent les bibliothèques (hybrides), emportées par la tourmente des technologies et des usages numériques¹¹¹⁵, les professionnels n'ont pas encore dit leurs derniers mots, mais, s'ils ne veulent pas être réduits à quia, ils devront fournir à l'utilisateur « une assistance de haut

¹¹¹⁵ « La situation des bibliothèques britanniques continue de se dégrader. Selon les dernières statistiques publiées le 10 décembre par le Cipfa [Chartered Institute of Public Finance and Accountancy] 200 établissements ont fermé leurs portes au cours des douze derniers mois (contre 33 seulement en 2010-2011). Le nombre de salariés continue également de diminuer (-8%) au profit des bénévoles (+8,9%), une tendance déjà forte l'année dernière » Heurtematte, Véronique. *Livres Hebdo* ;934, 14 décembre 2012, p. 58

niveau » [Line, 2004, p. 45].¹¹¹⁶Ne faut-il pas alors souhaiter, face au professionnel manager actuellement omniprésent dans le système documentaire, non pas le visage improbable du professionnel omniscient, mais plus vraisemblablement celui de l'érudit chaleureux et souriant, diplômé ou non, remis au centre du dispositif médiateur, le visage heureux de celui qui ose se confronter au savoir pour le transmettre et le communiquer et qui sait rechercher avec l'utilisateur quand il sait qu'il ne sait pas ou qu'il ne pourra pas trouver tout seul de réponses?

Bibliographie

- Aberg, J. The role of human web assistants in e-commerce: an analysis and usability study. *Internet research* 10(2) 2000, p. 114-125
- Accart, Jean-Philippe. La référence virtuelle au niveau international In. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris: Electre: éd. du Cercle de la Librairie, 2008, p. 148-154
- Accart, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris: Electre: éd. du Cercle de la Librairie, 2008. 276 p. (Bibliothèques) Isbn 978-27654-0969-4
- Accart, Jean Philippe. *Recherche d'information sur Internet: Outils de recherche sur Internet*, 2007, [en ligne] disponible sur : <http://www.jpaccart.ch/former/les-techniques-documentaires/recherche-dinformation-sur-internet-outils-de-recherche-sur-int.html> Consulté le 26 déc., 2009

¹¹¹⁶Line, Maurice B. Line,. Les bibliothécaires et la connaissance :gardiens, fournisseurs, intermédiaires, guides, ressources. In *Op, cit*, sous la dir de Bertrand Calenge. Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2004, p.45-46

- Accart, Jean-Philippe, Réthy, Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. 2^e éd. Paris : Electre-Editions du Cercle de la librairie, 2003. 451 p. (Bibliothèque-Documentation). ISBN 2-7664-0872-6
- Accart, Jean-Philippe, Rivier, Alexis. *Mémento de l'information numérique*. Paris : Electre : éd. du Cercle de la Librairie, 2012. 184 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-1332-5
- Adam, Jean-Michel. *Les textes : types et prototypes*. 2^e éd. Paris : Armand Colin, 2005. 223 p. (Fac) Isbn 2-200-34319-1
- Agostini, Francis.. In *Bibliothèques(s)*, oct. 2007, n°34-35, p.10
- Agostini, Francis, (dir.). *Science en bibliothèque* (Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994. 397 p. (Bibliothèques) Isbn 27654-0558-1
- Alarcon, Nicolas. 2009, année des services de renseignements en ligne?». *Bibliothèque (s)*, n°46, oct, 2009, p. 76-77
- Alarcon, Nicolas. Libqual+®, une enquête de satisfaction atypique. In *Mener l'enquête .Guide des études de publics en bibliothèque*, (Christophe Evans, dir.). Villeurbanne :Presses de l'Enssib, 2011, p. 99-102
- Alix, Yves, (dir.) *Droit d'auteur et bibliothèques*. Paris : éd. du Cercle de la librairie, 2012. 241 p. (Bibliothèques) ISBN 978-2-7654-1348-6
- Alonzo, Valérie, Renard, Pierre-Yves. (dir.) *Evaluer la bibliothèque*. Paris :Cercle de la Librairie, 2012. 186 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-1373-8
- Amar, Muriel, Mesguich, Véronique (Dir.). *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*. Paris : Electre-Cercle de la Librairie, 2012. 217 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-1340-0
- Apprendre à trouver. *Bibliothèque (s)*, oct. 2011, n°58, 80 p.
- Arenilla, Louis (dir.). *Dictionnaire de pédagogie et de l'éducation*. 3^e éd. Paris :Bordas, 2007. 349 p. Isbn 978-2-04-731035-9
- Aristote. *Métaphysique. Tome 1, livres A-Z*. Paris : Vrin, 1991. 309 p. Isbn 2-7116-1077-2
- Aristote. *Organon IV : les seconds analytiques*. Nouv. éd. Paris : Vrin, 1970. 250 p. (Bibliothèque des textes essentiels)
- Armengaud, Françoise. *La pragmatique*.5^e éd. Paris : Presses universitaires de France, 2007, 127 p. (Que sais-je ; 2230) Isbn 978-2-13-056400-3
- Arora, N.K., Hesse, B.W., Rimer, B.K., Viswanath, K., Clayman, M.L. & Croyle, R.T. Frustrated and confused: the American public rates its cancer-related information-seeking experiences. *Journal of General Internal Medicine*, 2008 p. 23 (3), p. 223-228.
- Arot, Dominique. La fin d'une utopie ? In *Horizon 2019 : bibliothèques en prospective*. Dominique Arot, Anne-Marie Bertrand, Robert Damien... [et al]. Villeurbanne ; Presses de l'Enssib, 2011, p. 41-48
- Arsenault, Clément, Da Sylva, Lyne [et al]. La recherche d'information In Salaün, Jean-Michel, Arsenault, Clément. (Dir). *Introduction aux sciences de l'information*. Paris : La Découverte, 2010, p.101-158
- L'art de convaincre : d'Aristote à Obama. *Sciences Humaines*, Nov. 2009, n°209, p. 30 - 49

Assistance intelligente à la recherche d'informations. Gaussier, Eric, Stéphanini, Marie- Hélène (dir). Paris: Hermès Science Lavoisier, 2003. 319 p. (Traité des sciences et techniques de l'information.) Isbn 2-7462-0726-5

Association des bibliothécaires de France. *Informier et rechercher : le bibliothécaire au service du lecteur : manuel*. Nouv.éd. Paris Abf, 2010. 160 p. (Médiathèmes ; 6) Isbn 978-2-900177-33-4

Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. 12^e éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2010. 565 p. (Bibliothèque-Documentation). Isbn 978-2-7654-0977-9

Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. Nouv. éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2007. 452 p. (Bibliothèque-Documentation). Isbn 978-2-7654-0957-1

Association des bibliothécaires français. Renseignement aux usagers : informer et rechercher, le bibliothécaire au service du lecteur : manuel à l'usage des bibliothécaires et futurs bibliothécaires. Paris : ABF, 2005. 160 p. (Médiathèmes ; 6) Isbn 2-900177-25-1

Association française de normalisation. Indicateurs de performance des bibliothèques : information et documentation : norme française ISO 11620. Paris : Afnor, 1998. 60 p. (Normes Afnor ; z 48 - 005) Voir aussi 2^e éd. 2008

Astolfi, Jean-Pierre. *L'erreur un outil pour enseigner*. 8^e éd. Issy les Moulineaux, ESF, 2008, 117 p. (Pratiques et enjeux pédagogiques) Isbn 978-2-7101-1941-8

Austin, John Langshaw: *Quand dire c'est faire: How to do things with words*. Paris: Seuil, 2002. 202 p. (Points Essais) Isbn 978-2-02-012569-7

Axelos, Kostas. *Réponses énigmatiques: faille, percées*. Paris: Ed. de Minuit, 2005. 94 p. (Arguments) ISBN 2-7073-1899-X

Baccino, Thierry. *La lecture électronique*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 2004. 253 .Isbn 2-706-1190-9

Bachelard, Gaston. *Essai sur la connaissance approchée*. 6e éd. Paris: J. Vrin, 1987. 310 p. (Bibliothèque des textes philosophiques) Isbn 2-7116-0042-4

Bachelard, Gaston. *La formation de l'esprit scientifique : contribution à une psychanalyse de la connaissance objective*. 14^e éd. Paris : Vrin, 1989. 256 p. (Bibliothèques des textes philosophiques) Isbn 2-7116-0045-9

Badillo, Patrick-Yves, Roux, Dominique. *Les 100 mots des télécommunications*. Paris : Puf, 2009. 127p. (Que sais-je ? 3869) Isbn 978-2-13-057476-7

Baez, Fernando. Histoire universelle de la destruction des livres : Des tablettes sumériennes à la guerre d'Irak. Paris : Fayard, 2008. 527 p. Isbn 978-2-213-63484-5

Baillargeon, Normand. *Petit cours d'autodéfense intellectuelle* . Montréal (Québec) : Lux, 2010. 338 p. Isbn

978-2-89596-044-7

Bailleux, Isabelle, Bonhomme, Catherine, Garel, Philippe. Mobiliser et transmettre les savoirs : expérimentation d'une analyse clinique de l'activité de renseignement aux lecteurs à la bibliothèque nationale. », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2008, n° 5, p. 70-76 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 31 octobre 2008

Balley, Noëlle. « Le bibliothécais sans peine : Petit manuel de conversation courante à l'usage des visiteurs pressés », *BBF Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, n° 3, p. 78-81 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> Consulté le 19 août 2008

Balmisse, Gilles. *La recherche d'information en entreprise*. Paris : Hermès-sciences : Lavoisier, 2007. 277 p. (Management et informatique) Isbn 978-2-7462—1507-8

Baltz, Claude. *Cyber, informationnelle, numérique...à nouvelles économies nouvelles cultures ?* 2011 [en ligne] <http://www.ina-expert.com/e-dossier-de-l-audiovisuel-l-education-aux-cultures-de-l-information/cyber-informationnelle-numerique-a-nouvelles-economies-nouvelles-cultures.html> vérifié le 25 août 2013

Baltz, Claude. « Du point de vue » à la cyberculture. Colloque de Tanger, 5-6 juin 2008, 10 p.

Baltz, Claude. In-formation. In *Hypertextes et hypermédias : créer du sens à l'ère numérique, actes de H2PTM'03*, 24 sept.-26 sept. 2003, Université Paris VIII, Paris : Hermès Sciences, 2003, p.363-377

Baltz, Claude. *Information : Shannon en questions : retour sur un concept majeur*. Europa productions, 2009. 114 p. Isbn 978-2-909285-47-2

Baltz, Claude. « Meurtre » de l'information ?...In Saleh, Imad, Zacklad, Manuel, (dir) *Pratiques et usages numériques H2PTM'13*. Paris : Hermès sciences Lavoisier, 2013, p.7

Baltz, Claude. *Shannon revisité ; critiques, dépliage, re-construction*. Paris : Europa, [2009], 116 p Disponible[En ligne] sur. http://paragraphe.info/component/option,com_docman/task,doc_details/Itemid,36/gid,30/lang,fr/Consulté le 30 juin 2011

Baltz, Claude. Quand la documentation s'éveillera... », *DOCUMENTALISTE-SCIENCES DE L'INFORMATION* 2/2003 (Vol. 40), p. 148-153. URL : www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2003-2-page-148.htm. DOI : [10.3917/docs.402.014](https://doi.org/10.3917/docs.402.014)

Baltz, Claude. Une culture pour la société de l'information ? Position théorique, définition, enjeux . *Documentalistes – Sciences de l'information*, 1998. 35(2),75-82.

Bar, Jacob, L'industrie de l'information en ligne : produits proposés et besoins des utilisateurs. *Documentalistes*, Vol. 26, n°4, Juillet-Octobre1989

Barnes, D. Language in the secondary classroom. In D. Barnes, J. Britton and H. Rosen (Ed.) *Language, the Learner and the school* (p.12-41) Harmondsworth, Penguin, 1969.

Barthes, Roland. L'ancienne rhétorique : aide-mémoire. In *L'aventure sémiologique*. Paris : éditions du Seuil, 1985, p.85-164

Barthes, Roland. *L'aventure sémiologique*. Paris : éditions du Seuil, 1985. 358 p. Isbn 2-02-008936-X

Barthes, Roland. *Ecrivains, Intellectuels, Professeurs. Tel quel*, 1971, n°47, p.3-18.

Barthes, Roland. *Questions : anthologie rassemblée par Persida Asllani précédée d'un entretien avec Francis Marmande*. Houilles (78 800) : éditions Manucius, 2009. 181 p. (Le marteau sans maître) Isbn 978-2-84578-9

Bass, Henri-Pierre, L'empathie : dossier . *Le journal des psychologues*. Avril 2011, n°286, p.14-

Bates, Marcia, J. . Information search tactics. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 30, July 1979, p. 205-214. Disponible en ligne sur <http://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/Information%20Search%20Tactics.html> Consulté le 29 Mars 2013

Bates, Marcia J. Speculations on Browsing, Directed Searching, and Linking in relation to the Bradford distribution. In Bruce H. et al. *Emerging Frameworks and Methods*. Proceedings of The 4th International Conference on conceptions of Library and information Science. Westport, Libraries Unlimited, 2002, p. 137-150.

Bateson, Grégory. *La nature et la pensée : esprit et nature : une entité nécessaire*. Paris : Editions du Seuil, 1990. 242 p. (La couleur des idées) Isbn 2-02-011039-3

Battisti, Michèle. Métiers et compétences : Culture informationnelle et formation des professionnels au congrès de l'Ifla., *Documentaliste-Sciences de l'information*, nov, 2009, Vol, 46, N° 4, p.20-21

Baumard, Maryline. Mais où est donc passée la culture générale ? *Le Monde*, 13 mai 2009, p. 5-7

Baylon, Christian, Mignot, Xavier. *Sémantique du langage: initiation*. Paris : Nathan université, 1997. 235 p. Isbn 2-09-190837-1

Beaudiquez, Marcelle. *Guide de bibliographie générale : méthodologie et pratique*. Nouv. éd. Paris : München : London : K.G. Saur [etc.], 1989. 277 p. ISBN 3-59820-454X

[Becker, Howard S. Outsiders : études de sociologie de la déviance](#). Paris : Métailié 2012. Isbn 978-2-86424-918-4

Belkin, Nicholas. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 1980, vol. 5, p. 133-143

Bellenger, Lionel. *L'argumentation : des techniques pour convaincre*. Paris : Esf, 1996. 100 p. (Collection formation permanente en sciences humaines) Isbn 2-7101-1146-2

Bellenger, Lionel. *La force de la persuasion : du bon usage des moyens d'influencer et de convaincre*. 4^e éd.

- Issy-les-Moulineaux, ESF, 2005, 223 p. (Formation permanente) Isbn 2-7101-1720-7
- Bellenger, Lionel, Couchaere, Marie-Josée. *Les techniques de questionnement: poser et se poser les bonnes questions*. Issy les Moulineaux : Esf éditeur, 2007, 176 p. (Formation permanente. Série développement personnel;143) Isbn 978-2-7101-1896-1
- Bellin, Aurélie. *Organiser sa recherche d'information sur internet*. Voiron : Territorial éditions, 2008. 164 p. (Dossier d'experts. La lettre du cadre territorial) Isbn 978-2-35295-531-3
- Bellot, Patrice (dir.). *Recherche d'information contextuelle, assistée et personnalisée*. Paris : Hermès Sciences Lavoisier, 2011. 302 p. (Recherche d'information et web) Isbn 978-2-7462-2583-1
- Bennett, N., Casebeer, L., Zheng, S. & Kristofco, R. . Information-seeking behaviors and reflective practice. *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 2006, 26 (2), p. 120-127.
- Benoist, David, Soret, David, Brault, Julien, Weill, Chantal. *La place des sciences occultes et de la parapsychologie dans les bibliothèques : problèmes déontologiques et bibliothéconomiques*, 2006. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00409599/ Consulté le 29 octobre 2012
- Benrubi, David-Jonathan . Et nous ? Enquête sur les consommations culturelles des personnes travaillant en bibliothèque (lectures, audiovisuel, culture numérique). Mémoire d'étude. Villeurbanne :Enssib, 2006, 112 p.
- Benveniste, Emile, *Problèmes de linguistique générale : 1*. Paris: Gallimard, 1993; 356 p. (Tel) Isbn 2-07-029338-6 [Première éd. 1966]
- Benveniste, Emile, *Problèmes de linguistique générale, 2*. Paris: Gallimard, 1994; 286 p. (Tel) Isbn 2-07-020420-0
- Bernicot, Josie. *Les actes de langage chez l'enfant*. Paris: Presses universitaires de France, 1992.250 p. (Psychologie d'aujourd'hui) Isbn 2-13-044752-X
- Bernicot, Josie, Bert-Erboul, Alain. *L'acquisition du langage par l'enfant*. Paris : éditions In press, 2009. 143 p. (Concept-psy) Isbn 978-2-84835-164-3
- Berrendonner, Alain *Eléments de pragmatique linguistique*. Paris: Minuit, 1981.247 p. Isbn 2-7073-0603-7
- Berry, Gérard. *Pourquoi et comment le monde devient numérique*. Paris : Collège de France : Fayard, 2008. 78 p. (Collège de France/Fayard) Isbn 978-2-213-63591-0
- Bertrand, Anne-Marie. Approche archéologique et généalogique du métier. In *Bibliothécaire, quel métier ?* sous la dir de Bertrand Calenge. Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2004, p. 21-37
- Bertrand, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque publique d'information : Centre Georges Pompidou, 1995. 248 p. (Études et recherche) Isbn 2-902706-96-0
- Bertrand, Anne-Marie. *Les bibliothèques*. 4^e éd. Paris : La Découverte, 2011, 126 p. (Repères ; 247) Isbn 978-2-7071-6987-7
- Bertrand, Anne-Marie. *Bibliothèque publique et public library :essai de généalogie comparée*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010. 229 p. (Papiers. Séries Généalogies) Isbn 978-2-910227-78-4

- Bertrand, Anne-Marie, Bettega, Emilie, Clément, Catherine... [et al]. *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008. 183 p. (Collection Papiers. Série généalogie) Isbn 978-2-910927-73-9
- Bertrand, Annick, Compréhension et catégorisation dans l'indexation des documents. *Cahiers du LCPE. Linguistique et ergonomie*. 1994, n°1, p. 53-71
- Besnard, Denis, Bastien-Toniazzo, Mireille Expert error in trouble-shooting: an exploratory study in electronics *Int. J. Human-Computer Studies* 1999, vol 50, n°5, p. 391-405 disponible [en ligne] sur <http://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00691823/>
- Bibliothécaire, quel métier ?* sous la dir de Bertrand Calenge. Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2004, 314 p ; (Bibliothèques) Isbn 2-7654-0890-4
- Bilani, Montpied, Le Maréchal, 2007 [cités par Serres, Alexandre. *Dans le labyrinthe : évaluer l'information sur internet*. Caen : C&F, 2012, p. 172]
- Bisbrouck, Marie-Hélène (Dir.). *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Electre-Cercle de la Librairie, 2010. 394 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-0982-3
- Bisbrouck, Marie-Hélène. Comment aider le bibliothécaire dans sa réflexion ? In Bisbrouck, Marie-Hélène (Dir.). *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Electre-Cercle de la Librairie, 2010, p. 196
- Blanchet, Alain. *Dire et faire dire : l'entretien*. Paris: Armand Colin, 1999. 171 p.
- Blanchet, Alain. *Dire et faire dire : l'entretien*. 2^e éd. Paris : Armand Colin, 2004, 171 p. Isbn 2-200-26529-8
- Blanchet, Alain, Gotman, Anne. *L'entretien*. 2^e éd. Paris : Armand Colin, 2010. 126 p. (128. Série «L'enquête et ses méthodes») Isbn 978-2-200-34605-8
- Blanc-Montmayeur, Martine, Danset, Françoise. *Choix de vedettes matières à l'intention des bibliothèques publiques*. Paris : éditions du Cercle de la Librairie, 1984. 283 p. (Bibliothèques) ISBN 2-7654-0318-X
- Blasselle, Bruno. *A pleines pages : histoire du livre, volume 1*. Paris : Gallimard, 1987. 160 p. (Découvertes Gallimard) Isbn 2-07-053363-8
- Boltanski, L. *Les cadres : La formation d'un groupe social*. Paris Minitext, 1982. 523 p.
- Boltanski, Luc, Chiapello, Eve. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Gallimard, 2001. 843 p. (Essais) Isbn 2-07-074995-9
- Bonnerot, Jean. Etre Bibliothécaire. *Bulletin d'informations de l'ABF*, n°044, 1964, p.093-095. [en ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/revues/afficher-51650> Consulté le 03 mars 2013
- Bonnier, Gaston, Layens, Georges de. *Nouvelle flore : pour la détermination facile des plantes de la région parisienne...*. Paris : Belin, 1986. 285 p. (Collection des nouvelles flores) Isbn 2-7011-100-1
- Bonu, Bruno. Savoirs en acte : analyse qualitative et observations ethnographique des pratiques documentaires. In Coulon, Alain. (Dir.) *L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'université de Paris VIII. Saint Denis* : Université de Paris VIII, laboratoire de recherches ethnométhodologiques, 1993. 100 p. Isbn 2-909915-01-8
- Bopp, R. E. and Smith, L. C. Smith. *Reference and information services: an introduction*, (3rd ed.). Englewood,

- Colorado: Libraries Unlimited, 2001
- Bosk, C. L.. *Forgive and remember: Managing medical failure*. Chicago: University of Chicago Press, 1979
- Boubée N. Le cœur, (la tête), et l'information recherchée : Le rôle des émotions dans l'activité de recherche d'information. In 9e Congrès de la Fadben, Objets documentaires numériques: nouvel enseignement?, 2012.[en ligne] <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/83/35/09/PDF/NBoubee-9eCongresFadben.pdf>
- Boubée, Nicole. Les stratégies des jeunes chercheurs d'information en ligne. In *Questions de communication*, 2008, n°14 p 33-48
- Boubée, Nicole, Tricot, André. *Qu'est-ce que rechercher de l'information ? État de l'art*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010. 287 p. (Papiers. Série Usagers et documents) Isbn 978-2-910227-83-8
- Boughanem, Mohand, Tamine, Lynda. Connexionnisme et génétique pour la recherche d'information. In *Les systèmes de recherche d'informations : modèles conceptuels*. Ihadjadene, (Dir.). Paris : Hermès Sciences publications, 2004, p.77-103
- Bougnoux, Daniel. *Sciences de l'information et de la communication*. Paris: Larousse, 1993. 808 p. (Textes essentiels) Isbn 2-03-741010-7
- Boulogne. Arlette. (Ed.) *Vocabulaire de la documentation*. 3^e éd. Paris : ADBS, 2004. 334 p. (Sciences et techniques de l'information) Isbn 2-84365-071-2
- Bourdieu, Pierre. *Ce que parler veut dire: l'économie des échanges linguistiques*. Paris: Fayard, 1991. 243 p. Isbn 2-213-01216-4
- Breton, Philippe. *L'argumentation dans la communication*. 3^e éd. Paris : La Découverte, 2003. 122 p. (Repères ; 204) Isbn 2-7071-4184-4
- Breton, Philippe. *La parole manipulée*. Paris : La Découverte, 2005. 220 p. (La Découverte Poche) Isbn 2-7071-4419-3
- Breton, Philippe. *L'utopie de la communication : le mythe du village planétaire*. Paris : La Découverte, 2004, 169 p. (La Découverte Poche Essais ; 29) Isbn 2-7021-4418
- Breton, Philippe, Proulx, Serge. *L'explosion de la communication: introduction aux théories et aux pratiques de la communication*. Paris: La Découverte, 2006. 382 p. (Grands repères) Isbn 2-7071-4808-3
- Briand, Bénédicte, [et al.]. Indicateurs de performances des services documentaires : l'expérience d'un groupe de professionnels de l'information. *Documentalistes Sciences de l'information*, 2002, vol. 39, n° 1-2, p. 26-33
- Bronner, Gérald. *L'empire de l'erreur : éléments de sociologie cognitive*. Paris : Puf, 2007. 260 p. (Sociologies) Isbn 978-2-13-056250-4
- Broudoux, Evelyne, *Construction de l'autorité informationnelle sur le web*, 2007. 11 p. [En ligne] Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/12/07/10/PDF/AutorInfo.pdf> Consulté le 06 Janvier 2011
- Brousseau, Eric, Curien, Nicolas. Economie de l'Internet . *Revue ECONOMIQUE*. Vol 52, Numéro hors série, Oct., 2001

- Bruley, Caroline, N'Guyen, Claire. Le panorama de l'offre éditoriale en sciences, techniques et médecine (STM). In Carbone, Pierre, Cavalier, François. (Dir.) *Les collections électroniques : une nouvelle politique documentaire*. Paris : Electre-éd. du Cercle de la Librairie, 2009, p. 53-74.
- Bruno, Isabelle, Clément, Pierre, Laval, Christian. *La Grande mutation : néolibéralisme et éducation en Europe*. Paris : Syllepse, 2010. 135 p. (Comprendre et agir) Isbn 978-284950-269-3
- Buckland, Amy, Godfrey, Krista. *Gadget ou innovation? Faire du renseignement par chat dans les bibliothèques universitaires canadiennes dans des environnements virtuels multi-usagers*. 2008, 13 p. World Library and information Congress : 74th IFLA General Conference and Council , 10-14 August 2008, Québec, Canada [En ligne] Disponible sur <http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>
- Cabanac, Guillaume, Chevalier, Max, Ciaccia, Alexandra et al.. Recherche d'information et modélisation usagers. In Bellot, Patrice (dir.). *Recherche d'information contextuelle, assistée et personnalisée*. Paris : Hermès Sciences Lavoisier, 2011, p. 27-55
- Cabin, Philippe (dir.) *Les organisations : état des savoirs*. Auxerre : Sciences humaines, 2002. 412 p. Isbn 2-912601-05-3
- Cacaly, Serge. Wiener Norbert (1894-1964). In *Dictionnaire de l'information*. 3^e éd. Paris: Armand colin, 2008. p. 279-280
- Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Electre-éd. du Cercle de la Librairie, 1996. 429 p. (Bibliothèque) Isbn 2-7654-0625-1
- Calenge, Bertrand, (dir.) *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2004. 314 p. (bibliothèques) Isbn 2-7654-0890-4
- Calenge, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : éditions du Cercle de la Librairie, 1999. 386 p. (Bibliothèques) Isbn 2-7654-0717-7
- Calenge, Bertrand. *Les politiques d'acquisition*. Paris : Electre Editions du Cercle de la Librairie 1994. 408 p. (Bibliothèques) Isbn 2-7654-0554-9
- Canfora, Luciano. *La véritable histoire de la bibliothèque d'Alexandrie*. Paris : Desjonquères, 1988. Isbn 2-904227-24-5
- Carbone, Pierre, Arot, Dominique, Claud, Joëlle, [et al.] *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etat des lieux et perspectives. Rapport à Madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ... Inspection générale des bibliothèques, Rapport n° 2012-020, mars 2013* Disponible [en ligne] http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_24720_3.pdf Consulté le 14 avril 2013
- Carbone, Pierre, Cavalier, François. (Dir.) *Les collections électroniques : une nouvelle politique documentaire*. Paris : Electre-éd. du Cercle de la Librairie, 2009. 311 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-0975-5
- Carlson, S. Are reference desks dying out? Librarians struggle to redefine--and in some cases eliminate--the venerable institution. *Reference Librarian*, 2007. 48(2), p.25-30. http://dx.doi.org/10.1300/J120v48n02_06

Carr, Nicholas. Is Google making us stupid ? □ What the Internet is doing to our brains. *Atlantic*, 2009, [en ligne] <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/2008/07/is-google-making-us-stupid/306868/> Consulté le 20 mai 2013

Carr, Nicholas . *The Shallows : What the Internet is Doing to Our Brains*, Norton, 2010.

Casseyre, Jean-Pierre. Gaillard, Catherine. *Les bibliothèques universitaires*. 2^e éd. Paris : Puf, 1996, 127 p. (Que sais-je ?; 2714) Isbn 2-13-047109-3

Cassidy R. Sugimoto. Evaluating Reference Transactions in Academic Music Libraries. A Master's Paper for the M.S. in L.S degree. April, 2007. 48 pages [en ligne] <http://ils.unc.edu/MSpapers/3295.pdf>

Cassin, Barbara. *Google-moi : la deuxième mission de l'Amérique*. Paris : Albin Michel, 2006. 258 p. (Banc public) ISBN 978-2-226-17259-4

Castells, Manuel. *L'ère de l'information. Vol 1 : La société en réseaux*. Paris : Fayard, 1998. 400 p.

Castells, Manuel. *Ni dieu ni maître : les réseaux*, FMSH-WP-2012-02, février 2012, 10 p. Leçon inaugurale de la Chaire Analyse interdisciplinaire de la société en réseaux, 28 juin 2011, Collège d'études mondiales, Fondation Maison des sciences de l'homme, Paris. <http://www.college-etudesmondiales.org/fr/content/analyse-societe-en-reseaux> Vérifié le 3 mai 2013

Cavet, Agnès. L'enseignement des « questions vives » : lien vivant, lien vital, entre école et société. *Lettre d'information de la Vst.*, [Veille scientifique et technologique]. Lyon : Inrp, 2007, n° 27

Cazayus, Paul. *La mémoire et les oublis .Tome 1 : psychologie*. Paris : L'harmattan, 2004. 312 p. (Biologie, écologie, agronomie) Isbn 2-7475-6232-8

Cazayus, Paul. *La mémoire et les oublis .Tome 2 : Pathologie et Psychopathologie*. Paris : L'harmattan, 2004, 266 p. (Biologie, écologie, agronomie) Isbn 2-7475-6233-6

Cazenobe, Adrienne. *Les collections en devenir : typologie des documents, politiques et traitement documentaires*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la librairie, 2010. 304 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-0981-6

Cazenobe, Adrienne. Défense et illustration des collections. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2012, Vol, 57, n° 3, p. 36-42

La censure. *Bibliothèque (s)*, décembre 2008, n°41-42

Cerf, Marianne, Falzon, Pierre. *Situations de service. Travailler dans l'interaction*. Paris :Puf, 2005. 250 p. (Le travail humain) Isbn 2-13-053540-2

Cerf, Marianne, Falzon, Pierre. Une typologie des situations de service. In *Situations de service. Travailler dans l'interaction*. Paris : Puf, 2005, p. 14-15

Changeux, Jean-Pierre. *L'homme de vérité*. Paris : O. Jacob, 2004. 402 p. (Odile Jacob poches) ISBN 2-7381-1383-4

Changeux, Jean-Pierre, Ricœur, Paul. *Ce qui nous fait penser: la nature et la règle*. Paris: O. Jacob, 2000. 336 p. (Odile Jacob Poches) Isbn 2-7381-0860-1

Chapron, Françoise. *Les CDI des lycées et collèges :de l'imprimé au numérique*. Paris : Puf, 2012. 315 p. Isbn

978-2-13-058326-4

Charaudeau, Patrick. *Les médias et l'information. L'impossible transparence du discours*. Bruxelles : De Boeck, INA, 2005, 250 p. (Médias recherches) Isbn 2-8041-4944-7

Charles, René, Williame, Christine. *La communication orale*. Paris : Nathan, 2009. 159 p. (Repères pratiques) Isbn 978-2-09-160692-7

Chartron, Ghislaine. *Aux sources de l'information scientifique et techniques. Extrait de l'habilitation à diriger des recherches*. 2001, 45 p. [2013 en ligne] <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/80/41/52/PDF/Histoire-IST-Chartron-2001.pdf> Consulté le 7 juillet 2013

Chatman, Elfreda .A.,. The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for information Science*, 47, 1996, p. 193- 206 disponible [en ligne]<http://comminfo.rutgers.edu/~tefko/Courses/612/Articles/ChatmanOutsiders.pdf>

Chatelet, François. Platon In *La philosophie de Platon à St. Thomas : tome 1*. François Châtelet (dir). Verviers (Belgique) : Marabout, 1991 318 p (Marabout Université) Isbn 2-501-00281-4

Chaudiron, Stéphane, Ihadjadene, Madjid. De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles *Études de communication* [en ligne], 35 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012. URL : <http://edc.revues.org/index2257.html>

Chaudiron, Stéphane, Ihadjadene, Madjid, « Quelle place pour l'utilisateur dans l'évaluation des SRI ? », in *Recherches récentes en sciences de l'information : Convergences et dynamiques, actes du colloque MICS-LERASS*, 21-22 mars 2002, Toulouse, Paris, ADBS Éditions, p. 211-231. Disponible [En ligne] :<http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/33/19/93/PDF/ColloqueMICS-2002.PDF> Consulté le 29 mars 2013

Chaumier, Jacques. *Le traitement linguistique de l'information*. 3^e éd. Paris : Entreprise moderne d'édition, 1988. 186 p. (Systèmes d'information et nouvelles technologies) Isbn 2-7101-0684-1

Chaumier, Jacques. *Travail et méthodes du documentaliste : pour une exploitation méthodique et optimale de l'information*. 7^e éd. Issy les Moulineaux : ESF, 2007.174 p. (Collection formation permanente. Série entreprise) ISBN 978-2-7101-1892-3

Chaumier, Jacques. *Travail et méthodes du documentaliste : connaissance du problème*. 5^e éd. Paris : ESF, 1996, 105 p. (Formation permanente en sciences humaines) Isbn 2-7101-1138-1

Chauviré, Christiane (dir.) *Dynamiques de l'erreur*. Paris : éd. de l'Ecole des hautes études en sciences sociales, 2009. 364 p. (Raisons pratiques) Isbn 978-2-7132-2169-9.

Chevallier, Jacques. *Le service public*. 9^e éd. . Paris ;Puf, 2012. 127 p. (Que sais-je ; 2359) Isbn 978-2-13-059504-5

Chevallier, Vincent. *Les publics sans abri en bibliothèque publique*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2010. 72 p.

Chevillotte, Sylvie, « Bibliothèques et Information Literacy », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n° 2, Chevillotte, Sylvie (Dir.) *La formation à la maîtrise de l'information à l'heure européenne : problèmes et*

perspectives. Villeurbanne : Enssib, 2004. 232 p. Isbn 2-910227-54-5

Chidlovskii, Boris. Métarecherche: la recherche distribuée d'information. In *Assistance intelligente à la recherche d'informations*. Gaussier, Eric, Stéphanini, Marie-Hélène (dir). Paris : Hermès Science Lavoisier, 2003. Chap. 6. p. 187-218

Choi, H., & Varian, H. (2009). Predicting the present with Google trends. Retrieved June 8, 2011, http://static.googleusercontent.com/external_content/untrusted_dlcp/www.google.com/fr//googleblogs/pdfs/google_predicting_the_present.pdf Consulté le 20 mai 2013

Ciaccia, Alexandra. *Analyse cognitive de l'explicitation d'une demande d'information faite à un Documentaliste : étude exploratoire* Équipe Psychologie Cognitive des Conduites Complexes Laboratoire Processus Cognitifs et Conduites Interactives (EA 3984)

UFR SPSE - Université Paris X-Nanterre, 2008

Ciaccia, Alexandra, Clavel Céline. Le traitement de l'information dans des activités de recherche d'informations sur le web. Analyse cognitive de l'influence de variables liées à l'utilisateur et au type de problème de recherche. In *Rétrospective et perspective : 1989-2009 : Actes de H2PTM'09*, 30 sept. 1et 2 oct. 2009, Université de Paris 8. Paris : Hermès Science Lavoisier, 2009, 460 p. Isbn 978-2-7462-2491-9

Clément, Elisabeth, (et al.). *La philosophie de A à Z*. Paris : Hatier, 2006, 479 p. (de A à Z) Isbn 2-218-74619-0

Cline, R.J.W. & Haynes, K.M. . Consumer health information seeking on the Internet: the state of the art. *Health Education Research*, 200116(6), p. 671-692

Cole, Charles. *Information Need. A Theory Connecting Information Search to Knowledge Formation*. Medford, New Jersey : Published on behalf of the American Society for Information Science and Technology by Information Today, Inc., [2012] ©2012, 224 p. (ASIST monograph series.)

9781573874298

1573874299

Conférence « Society of the Query », Institute of Network Cultures, Amsterdam, novembre, 2009 ; rapport en anglais [en ligne]:

http://networkcultures.org/wpmu/query/files/2011/01/eindverantwoordingSotQ_voorwebsite.pdf Vérifié le 2

avril 2013. Dossier et traduction en français proposé par Guillaud, Hubert *Internet Actus*, 2009 [en ligne]

<http://www.internetactus.net/2009/12/16/une-societe-de-la-requete-24-comprendre-la-nouvelle-economie-cognitive/> Consulté le 03 mars 2013

Constantin, Léopold-Auguste. *Bibliothéconomie : nouveau manuel complet pour l'arrangement la construction et l'administration des bibliothèques*. Pages choisies et présentées par Noë Richter. Bernay : Société d'histoire de la lecture, 2006. 70 p. (Matériaux pour une histoire de la lecture et de ses institutions ; 18) Isbn 2-912626-17-X [1^{ère} éd. 1839, Petit in-8°, 132 p.]

Coq, Dominique (dir.). *Apprendre à gérer des collections patrimoniales en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012. 179 p. (La boîte à outils ; 26) Isbn 979-10-91281-01-0

Cormier, Solange. *La communication et la gestion*. 2^e Ed. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 2006; 246 p. Isbn 2-7605-1461-7

Corroy, Laurence, Gonnet, Jacques. *Dictionnaire d'initiation à l'info-com*. Paris : Vuibert, 2008. 351 p. Isbn 978-2-7117-2560-1

Cotton Des Houssayes, J.B. Des devoirs et des qualités du bibliothécaire : Discours prononcé dans l'Assemblée générale de Sorbonne, le 23 décembre 1780 par J.B. Cotton Des Houssayes traduit du latin en français avec quelques notes par Gratet-Duplessis. Avant-propos par Jean Bonnerot A paris.

Coulon, Alain. (Dir.) *L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'université de Paris VIII. Saint Denis* : Université de Paris VIII, laboratoire de recherches ethnométhodologiques, 1993. 100 p. Isbn 2-909915-01-8

Coulon. Alain. *Penser, classer. Catégoriser. L'efficacité de l'enseignement de méthodologie documentaire à l'université de Paris VIII*. Saint-Denis : Université de Paris VIII : laboratoire de recherches ethnométhodologiques, 1999. Isbn

Courrier, Serge. *Internet pour les journalistes*. Paris : Victoires éditions, 2004. 466 p. (Métier journaliste) Isbn 2-908056-76-3

Croisile, Bernard, (dir.) *Votre mémoire : bien la connaître, mieux s'en servir*. Paris : Larousse, 2004. 319 p. Isbn 2-03-560345-5

Crozier, Michel, Friedberg, Erhard, *L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective*. Seuil, 1977. 436 p. Isbn 2-02-004677- 6

Crowley, T. , Childer, T. *Information service in public libraries: two studies*. Metuchen NJ:Scarecrow Press, 1971

Dalbin, Sylvie. Evaluer les sources d'information et les outils de recherche. In *La recherche d'information sur les réseaux*. Paris : Adbs, 2002, p. 46-49

Damasio, Antonio, R. *L'erreur de Descartes : la raison des émotions*. Paris : O. Jacob, 2008. 365 p. (Bibliothèque) ISBN 978-2-7381-2070-0

Danis, Agnès, Dominique Déret, Franck, Jamet, et al. *Enfants, adolescents: les approches psychologiques. Tome 1 les fondements*. Bréal, 1998. 222 p. (Lexifac Psychologie). Isbn 2-84291-200-4

Danis, Sophie. Lecture publique et services à distance. *Bibliothèque (s)*, déc. 2007, n°36, p.26-28

Dargaud, Michel, « Un service de très grande proximité », *BBF*, 2003, n° 4, p. 72-76 [en ligne] Consulté le 03 mai 2012 <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0072-014>

Bibliothèque université Paris 8 : rapport d'activité 2010, p. 20-23. Disponible en ligne : <http://www.bu.univ-paris8.fr/sites/default/files/rapportannuel2010.pdf>

Dargère. Christophe. L'observation incognito en sociologie :notion théorique, démarche réflexive, approche pratique et exemples concrets. Paris : l'Harmattan, 2012. 163 p. (Logiques sociales) Isbn 978-2-336-00401-3

David, Bruno, Le manège enchanté des bibliothécaires, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n° 6, p. 87-97

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 08 février 2010

Debray, Régis. *Introduction à la médiologie*. Paris : Presses universitaires de France, 2000. 223 p. (Premier cycle) ISBN 2-13-050105-2

Debrion, Philippe. Approche du public : sociologie appliquée à l'action et au marketing de la bibliothèque. In Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. Nouv. éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2007, p. 287-301

Decety, Jean. Neurosciences sociales et relations interpersonnelles. *Le journal des psychologues*. Avril 2011, n°286, p.39-43

Defosse, Marie Françoise. « Former les répondants : de l'accompagnement dans la recherche à la valorisation de la réponse », 2012, [en ligne] sur Slideshare http://fr.slideshare.net/Jeanguenin/ruedes-facs-261012?from_search=1 Consulté le 9 juin 2012

Dehaene, Stanislas. *Les neurones de la lecture*. Paris : Odile Jacob, 2007. 478 p. Isbn 978-2-7381-1974-2

Dejours, Christophe. *Le facteur humain*. 3^e éd. Paris : Puf, 2002, 127, p. (Que sais-je ?) Isbn 2-13-052511-3

Dejours, Christophe. *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil, 2009, 237 p. (Points actuels essais) Isbn 978-2-7578-1262-4

Del Rey, Angélique. *La tyrannie de l'évaluation*. Paris: La Découverte, 2013, 149 p. (Cahiers libres) Isbn 978-2-7071-7009-5

Demeurisse, Josiane. Expertise scientifique, histoire et preuve. *Questions de communication*, 2002, n°2, p. 83-94

Denecker, Claire. Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information. Villeurbanne : Enssib, 2003. 196 p. Isbn 2-910227-52-9

Denecker, Claire, Kolmayer, Elisabeth. *Éléments de psychologie cognitive pour les sciences de l'information: avec exercices corrigés*. Villeurbanne (Rhône): Presses de l'Enssib, 2006. 334 p. (Les Cahiers de l'Enssib; 4) Isbn 978-2-910227-65-4

Denis, Jérôme. « Préface : Les nouveaux visages de la performativité », *Études de communication* [En ligne], 29 | 2006, mis en ligne le 29 octobre 2011, Consulté le 09 juin 2012. URL : /index344.html Éditeur : Groupe d'Études et de Recherche Interdisciplinaire en Information et Communication de l'Université Lille Document accessible en ligne sur : /index344.html Document généré automatiquement le 09 juin 2012. La pagination ne correspond pas à la pagination de l'édition papier.

Denoix de Saint Marc , Renaud. (dir). *Le service public :rapport au Premier Ministre*. Paris : la documentation française, 1996 . (Collection des rapports officiels)

Depaw, Jeremy. *Qualité de l'information et vigilance collective sur le web. Etude des stratégies des sources d'évaluation des sources en ligne par les professionnels de la gestion de l'information dans les organisations. Cerner la qualité de l'information et son évaluation* [Chapitre 2] p. 69-101 Thèse de doctorat en sciences de l'information. Bruxelles : Université libre de Bruxelles. Faculté de philosophie et lettres, 2009. 286 p. [PDF]

Dervin, Brenda. *An overview of sense-making research :concepts, methods and results*. Annual meeting of the International Communication Association, Dallas, 1983.

Dervin, Brenda L., Dewdney P. Neutral Questioning: A New Approach to the Reference Interview. *Reference Quarterly*, 1986. 25(4), p. 506-513. {en ligne] <http://www.personal.psu.edu/jmd394/saw4/infoseek/infoseekingneutralquestioning.pdf> vérifié le 16 juin 2013

Descartes, René. *Discours de la méthode. Précédé de Descartes inutile et incertain par Jean- François Revel*. Paris: le Livre de poche, 1973. 228 p. (Le Livre de poche; 2593) Isbn 2-253-01218-1

Descartes, René. *Méditations métaphysiques. Objections et réponses*. Paris : Garnier-Flammarion, 1979, 502 p. (Garnier-Flammarion)

Desrichard, Yves. Recherche documentaire informatisée. In *Dictionnaire encyclopédique du livre : N-Z*. Paris : Electre-éd. du Cercle de la Librairie, 2011, p. 464

Dewdney, D., Nilsen, K., & Ross, C. *Conducting the Reference Interview*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2002.

Diamant, Nic (dir.) *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997, 198 p. (La boîte à outils ; 6) Isbn 2-910966-05-4

Dictionnaire des sciences cognitives. Paris: Armand Colin, 2002. 336 p. Isbn 2-200-26247-7

Dictionnaire de l'information. Cacaly, Serge, (dir) 3e éd. Paris: Armand Colin, 2008. 295 p. Isbn 978-2-200-35132-8

Dieguez, Sebastian. Les nouvelles technologies ne détruisent pas le cerveau : elles s'y adaptent ! *Le Monde.fr*, 18 mars 2013. [en ligne] disponible sur <http://internetactu.blog.lemonde.fr/2013/03/15/les-nouvelles-technos-ne-detruisent-pas-le-cerveau-elles-sy-adaptent>

Diller, Anne-Marie. *Etude des actes de langage indirect dans le couple question réponse en français*. Thèse de 3e cycle de linguistique. Université de Paris 8 Saint Denis, 1980. 235 p.

Diller, Anne-Marie. *La pragmatique des questions et des réponses*. Tübingen : G. Narr, 1984.162 p. (Tübingen

Beiträge zur Linguistik ; 243) Isbn 3-87808-243-6

Dinet, Jérôme. La pertinence des outils d'experts au service des non-experts en recherche d'informations : un exemple avec les opérateurs booléens [Revue de l'EPI n° 99](#) de Septembre 2000 disponible en ligne sur <http://www.epi.asso.fr/revue/99/b99p057.htm> Consulté le 04 juin 2012

Dinet, Jérôme, Rouet, Jean-François. La recherche d'information : processus cognitifs, facteurs de difficultés et dimension de l'expertise. In Paganelli, Céline. *IHM et recherche d'information*. Paris : Lavoisier : Hermès, 2002, p.133-161.

Dinet, Jérôme (dir.). *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle*. Paris : Hermès Science : Lavoisier, 2008. 313 p. (Traité des sciences et techniques de l'information) Isbn 978-2-7462-2193-2

Dion, Emmanuel. *Invitation à la théorie de l'information*. Paris : éditions du Seuil, 1997. 156 p. (Points Sciences). ISBN 2-02-029940-2

Dortier, Jean François. *La rhétorique antique*. In *L'art de convaincre : d'Aristote à Obama*. Sciences Humaines, Novembre 2009, n°209, p. 42-43

Dortier, Jean-François. *Les sciences humaines : panorama des connaissances*. Auxerre : Editions sciences Humaines, 2009. 476 p. Isbn 978-2-912601-79-7

Dortier, Jean-François. *Les sciences humaines : panorama des connaissances*. Auxerre : Editions Sciences humaines, 1998. 487 p. Isbn 2-912601-00-2

Douglas, Ian. Reducing Failures in Reference Service. *RQ* Vol. 28, No. 1 (Fall 1988), p. 94-101 Disponible sur JSTOR [en ligne] <http://www.jstor.org/stable/25828215> Consulté le 5 avril 2013 et <http://www.jstor.org/discover/10.2307/25828215?uid=3738016&uid=2134&uid=369935091&uid=2&uid=70&uid=3&uid=369935081&uid=60&purchase-type=none&accessType=none&sid=21101987660471&showMyJstorPss=false&seq=8&showAccess=false> Consulté le 5 avril 2013

Drillon Jacques. *Traité de la ponctuation française*. Paris: Gallimard, 1991. 472 p. (Tel) ISBN 2-07-072198-1

Dubois, Jean. (Et al.). *Grand dictionnaire linguistiques & sciences du langage*. Paris : Larousse, 2007.514 p. Isbn 978-2-03-583290-0

Duchemin, Pierre-Yves. *L'art d'informatiser une bibliothèque: guide pratique*. 2° éd. Paris: Electre-Cercle de la Librairie, 2000. 587 p. (Bibliothèques) Isbn 2-7654-0784-3

Ducrot, Oswald. *Dire et ne pas dire : principes de sémantique linguistique*. Paris : Hermann, 2003. 326 p. (Savoir : sciences) Isbn 2-7056-5908-0

Ducrot, Oswald, Todorov, Tzvetan. *Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*. Paris Editions du Seuil, 1979. 470 p. (Points Sciences humaines; 110) Isbn 2-02-00534967

Ducrot, Oswald, Schaeffer, Jean-Pierre. *Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*. Paris : éd. du Seuil, 1995. 668 p Isbn 2-02-014437-9

- Dupriez, Bernard. *Gradus: les procédés littéraires: dictionnaire*. Paris: 10 /18, 1984. 541 p. Isbn 2-264-00203-4
- Durrance, Joan. Factors that influence reference success :What makes Questioners Willing to return . *The reference Librarian*, 1995, n°49-50, p.243-265
- Durrance, J. Reference success: Does the 55 percent rule tell the whole story? *Library Journal*, . 1989. 114(7), 31-36.
- Durand, Pascal. Pathologies sociales de la communication. *Questions de communication*, 2009, n°15, p. 7-9
- Duval, Cédric. L'impact du web en quatre questions. In Comment internet modèle notre cerveau ? *La Recherche*, n°467, sept. 2012, p. 45-50
- Duval, Marc. *Les langages des automates de recherche : les requêtes complexes*. DSI, 2000. [En ligne]. Disponible sur <http://www.dsi-info.ca/moteurs-de-recherche/langages/requetes-complexes.html> . Consulté le 06 septembre 2010
- Duval, Marc. *Le mot clé* 2002, p. 1 [En ligne] [Dernière mise à jour 2002 01 08] Disponible sur Service de recherche documentaire DSI : <http://www.dsi-info.ca/mot-cle.html> Consulté le 26 déc. 2009
- El Bekri, Carine, Thévenot, Sylvie. L'équipement mobilier. In Bisbrouck, Marie-Hélène (Dir.). *Op, cit*, 2010, p. 326
- Ellul, Jacques. *Le bluff technologique*. Paris : Hachette pluriel, 2004. 748 p. (Hachette littérature) Isbn 2-01-2792111
- Engel, Pascal, Rorty, Richard. *A quoi bon la vérité ?* Paris : Grasset, 2005. 88 p. (Nouveau collège de philosophie) Isbn 2-246-64041-5
- Epictète. *Manuel* : trad. rev. Et comment... par Martine Lhoste-Navarre. Paris : Bordas, 1992.126 p. (Univers des lettres Bordas) Isbn 2-04-016898-2
- Ermine, Jean-Louis. *Les systèmes de connaissance*. 2^e éd. rev. et augm. Paris : Hermès science Publications-Lavoisier, 2000. 236 p. ISBN 2-7462-0159-3
- Ertzscheid, Olivier, Gallezot, Gabriel. *Chercher faux et trouver juste, Serendipité et recherche d'information*, 2003. [en ligne] disponible sur <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/22/72/HTML/index.html> Vérifié le 16 janvier 2013
- Évano, Brigitte. Préface : de l'éthique à la pratique. In *Se former à l'accueil :éthique et pratique*. (Marielle de Miribel dir.). Paris : Electre :éditions du Cercle de la Librairie, 2012, p. 17
- Evans, Christophe, (dir.). *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2011. 159 p. (La boîte à outils ; 22) Isbn 978-2-910227-90-6
- Fabre, Isabelle, Perget, Sylvie, Dumas, Michel, [et. al.]. *L'éducation à l'information: guide d'accompagnement pour les professeurs documentalistes*. Dijon : Educagri éditions, 2008. 129 p. (Approches) Isbn 978-2-84444-700-5
- Falzon, Pierre, Lapeyrière, Solange. L'utilisateur et l'opérateur :ergonomie et relation de service. *Le Travail humain*, 1998, 61(1), p. 69-90

- Faragasso, Tony. *De la gestion de signets au social bookmarking : Delicious, Diigo, Zotero et quelques autres*. Paris : ADBS, 2011. 62 p. (L'essentiel sur...) Isbn 978-2-84365-130-4
- Fayet-Scribe, Sylvie,. *Histoire de la documentation en France: culture, science et technologie de l'information en France: 1895-1937*. Paris: Cnrs éditions, 2000 ; 313 p. Isbn 2-271-05790-6
- Fédération internationale des associations de bibliothécaires et de bibliothèques. Section des bibliothèques publiques. *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA-Unesco*. Paris : Abf, 2002, 87 p. (Médiathèmes ; 3) Isbn 2-900177-21-9
- Feuillet, Jack. Typologie de l'interrogation globale. In *Interrogation 1 des marques aux actes*, Paul Bouchet, Jean-Michel Fournier, (Dir). Rennes : Presses universitaires de Rennes, 2000, p.7-33
- Fields, B., Keith S. & Blandford , A. (2004) Designing for Expert Information Finding Strategies. In S. Fincher, P. Markopoulos, D.Moore & R. Ruddle (Eds.) *People and Computers XVIII – Design for Life, Proc. HCI04*. Springer. 89-102 Disponible en ligne <http://discovery.ucl.ac.uk/5128/1/5128.pdf> Consulté le 29 mars 2013
- Firdion, Jean-Marie. Construire un échantillon. In Paugam, Serge. (Ed.) *L'enquête sociologique*, Paris : PUF, 2010 p.71-92
- Foenix-Riou, Béatrice. *Recherche éveillée sur Internet : mode d'emploi*. Paris : Lavoisier : Bases publications, 2011, 367 p. Isbn 978-2-7430-1342-4
- Folcher, Viviane. *Des formes de l'identité aux formes des instruments : un exemple dans le champ du travail collectif assisté par ordinateur*. Thèse de doctorat de psychologie ergonomie. Université de Paris 8, 1999. 206 p.
- Fondin, Hubert. *Le traitement numérique des documents*. Paris : Hermès, 1998. 382 p. Isbn 2-86601-689-0
- Fontaine, Amélie. *L'accueil des étudiants de premier cycle : le cas de la bibliothèque de sciences de l'université Paul Sabatier*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur. Mémoire d'étude, 2001. 76 p
- Foucault, Michel. *L'archéologie des savoirs*. Paris ; Gallimard, 1969
- Foucault, Michel. *Dits et écrits, II, 1954-1988. II 1976-1988*. Paris : Gallimard, 2001. 1735 p.(Quarto) Isbn 2-07-076290-4
- Foucault, Michel. *Histoire de la sexualité. 1. la volonté de savoir*,. Paris : Gallimard, 2007. 211 p. (Tel) Isbn 978-2-07-074070-3
- Foucault, Michel. *Les mots et les choses : une archéologie des sciences humaines*. Paris: Gallimard, 1989. 400 p. (Bibliothèque des sciences humaines) Isbn 2-07-022484-8
- Foulquié, Paul. *La dialectique*. 8^e éd. rev. Paris : Puf, 1976.127 p. (Que sais-je ? 363)
- France. Assemblée nationale. Secrétariat général. *Les questions à l'assemblée nationale*. 2^e éd. Paris : La Documentation française, 1992. 69 p. (Connaissance de l'Assemblée ; 2) Isbn 2-11-08709-2
- Fraysse, Patrick. 2-Document. In *Approches de l'information-documentation : concepts fondateurs*. (Cécile Gardiès dir.). Toulouse : Cépaduès éditions, 2011, p. 36-73
- Frisch, Muriel. (Dir). *Nouvelles figures de l'information documentation : être enseignant documentaliste aujourd'hui : identité, compétences et savoirs spécifiques*. Nancy : CRDP de Lorraine, 2008. 96 p. (Documents, actes et rapports pour l'éducation) Isbn 978-2-86627-437-5

- Gadamer, Hans-Georg. *Vérité et méthode : les grandes lignes d'une herméneutique philosophique*. Paris : éditions du Seuil, 1976. 346 p. (L'ordre philosophique) Isbn 2-02-004363-7
- Galam, Eric. Dédramatiser et travailler nos erreurs. *La revue du praticien-médecine générale*, 2006, t.19 en [ligne] http://www.bichat-larib.com/publications.documents/3364_Erreur-Rdp-Fev05.pdf vérifié le 12 juin 2013
- Galam, Eric, L'erreur médicale. *La revue du praticien-médecine générale*, t. 17, n°626, oct, 2003, p.3-5
- Galaup, Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Presses de l'Esssib, 2012, (La Boîte à outil ; 25) Isbn 978-2-910227-99-9 Disponible [en ligne] sur : Version disponible gratuitement en ligne : <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne> Consulté le 25 septembre 2012
- Galipienso-Njongoue, Claire. *Le développement des services de renseignement à distance à la bibliothèque Sainte Geneviève : perspectives d'aide à la décision*. Villeurbanne : Enssib. Projet professionnel personnel, 2007. 144 p.
- Garand, Claire. *Les interactions de face-à-face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur des bibliothèques. 116 p. Mémoire d'étude Enssib, 2008
- Garand, Dominique. Figures et usages du malentendu. *Protée*, 2009, vol, 37, n°1, p. 87-101
- Gardiès, Cécile, Fabre isabelle, Couzinet, Vivianne. Re-questionner les pratiques informationnelles. *Etudes de communication : langages, information, médiation*, n°35, 2010, p. 121-132
- Garfinkel, Harold. *Recherches en ethnométhodologie*. Paris : Presses universitaires de France, 2007. 473 p. (Quadrige. Grands textes) ISBN 978-2-13-056150-7
- Garric, Nathalie, Calas, Frédéric. *Introduction à la pragmatique*. Paris: Hachette Supérieur, 2007. 207 p. (HU Linguistique) Isbn 978-2-01-145716-5
- Garrus, René. *Les étymologies surprises*. Paris : Belin, 1991. 349 p. (le français retrouvé ; 20) Isbn 2-7011-1149-8
- Gaudet, Françoise. L'enquête de public en 10 leçons ½. In *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*. (Christophe Evans, dir.). Villeurbanne, Enssib, 2011, p. 20
- Gaudet, Françoise. « Rameau et l'Opac. Vers une « googleisation » des pratiques ? », *Matériaux pour l'histoire de notre temps*, 2006/2 N° 82, p. 89-91.
- Gaulejac, Vincent de. *La société malade de la gestion : idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Paris: Seuil, 2005. 275 p. (Economie humaine) Isbn 2-02-068912-X
- Gaussier, Eric, Jacquemin, Christian, Zweigenbaum, Pierre. Traitement automatique des langues et recherche d'information. In *Assistance intelligente à la recherche d'informations*. Gaussier, Eric, Stéphanini, Marie-Hélène (dir). Paris: Hermès Science Lavoisier, 2003. Chap. 2, p. 71-95
- Géroutet, Marie-Madelaine. *De la veille métier à la veille stratégique : quels enjeux pour les bibliothèques ?* Mémoire d'étude, Villeurbanne :Enssib, 2013, 125 p.
- Ghernaouti-Hélie, Solange, Dufour, Arnaud. *De l'ordinateur à la société de l'information*. 2° éd. Paris : Presses universitaires de France, 2001. 125 p. (Que sais-je?) Isbn 2-13-051721-8

Ghouas Dziri, Anissa. Ontologies et thésaurus : des systèmes d'organisation des connaissances différents et complémentaires. In *Indices, index, indexation : actes du colloque international* organisé les 3 et 4 novembre 2005 à l'université Lille 3 par les laboratoires CERSATES et GERICO, p. 191-202

Giappiconi, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, 2001. 223 p. (Bibliothèques) Isbn 2-7654-0795-9

Giappiconi, Thierry, Carbonne, Pierre. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1997, 264 p. (Bibliothèques) Isbn 2-7654-0669-3

Giordan, André. *Apprendre !* Paris : Belin, 1998. 254 p. (Débats)

Giordan, A., De Vecchi, G. *Les origines du savoir. Les conceptions des apprenants aux concepts scientifiques*. Lausanne : Paris : Delachaux et Niestlé, 1987

Girard, Alain. Le service de référence : un espace, une organisation. In Verry-Jolivet, Corinne (dir). *Op, Cit*, 1996, p. 67-97

Girard, Aline, Sakoun, Jean-Pierre. Les nouveaux modèles de bibliothèques à l'étranger. Situation, évolution, tendances. In Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. 12^e éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2010. 470-489 p.

Gleyze, Alain, « Comparaison entre la recherche bibliographique au moyen des répertoires imprimés et la recherche documentaire informatisée », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1983, n° 3, p. 279-284

Goel, S., Hofman, J. M., Lahaie, S., Pennock, D. M., & Watts D. J. (2010). Predicting consumer behavior with Web search. *Proceedings of the National Academy of Science*, 107(41), 17486-17490. Disponible en [ligne] sur <http://www.pnas.org/content/107/41/17486.full.pdf+html> Consulté le 20 mai 2013

Goffman, Erving, *Façons de parler*. Paris : Minuit, 1987. 285 p. Isbn 2-7073-1140-5

Goffman, Erving. *La mise en scène de la vie quotidienne 1. La représentation de soi*. Paris : Les éditions de Minuit, 1992, 251 p. (Le sens commun). Isbn 2-7073-0014-4

Goffman, Erving. *La mise en scène de la vie quotidienne 2. Les relations en public* Paris : Les éditions de Minuit, 1979. 372 p. (Le sens commun). Isbn 2-7073-0063-2

Goffman, Erving. *Les rites d'interaction*. Paris : éditions de Minuit, 1974.230 p.

Goria, Stéphane. Quels principes peut-on mettre en œuvre pour faciliter l'expression de problème de recherche d'information entre deux personnes ? *Information Sciences for Decision Making*, 2008, 34, 596, Disponible [En ligne] sur Hal-INRIA <http://hal.inria.fr/halshs-00311480/> Consulté le 07 juillet 2011

Gosselin, Alain, Murphy, Kevin R. . L'échec de l'évaluation de la performance. *Gestion*, sept, 1994, p. 17-28

Gracci, Fiorenza. La carte cérébrale de l'utilisation du net. Rechercher des informations, *La Recherche*, n°467, sept. 2012, p. 52

Graham, Kalton. Introduction to survey sampling. *Series :Quantitative Applications in the Social Sciences*, 1983, n°07-035 Isbn 0-8039-2126-8

Grand dictionnaire de la psychologie. Paris : Larousse, 1992. 862 p.

Grau, Brigitte. L'évaluation des systèmes de question-réponse. In *Evaluation des systèmes de traitement de l'information*. Paris : Hermès science Publication-Lavoisier, 2004. [chap.3], p. 80-98

Grau, Brigitte. Les systèmes de question-réponse. In *Méthodes avancées pour les systèmes de recherche d'information*. Paris : Hermès science Publication-Lavoisier, 2004. [Chap. 9] p. 189-218

Grau, Brigitte. Les systèmes de question réponse et le web. In *Recherche d'information : état des lieux et perspectives*. Paris : Hermès science-Lavoisier, 2008, p.171-199

Grevisse, Maurice. La phrase interrogative In *Le bon usage : grammaire française*. 12^e éd. Paris : Duculot, 1991. 1768 p. Isbn 2-8011-0970-3

Grice, Paul H. Logique et conversation. *Communications*, 1979, n°30, p. 57-72.

Grivel, Luc (Dir.). *La recherche d'information en contexte : outils et usages applicatifs*. Paris : Hermès sciences-Lavoisier, 2011. 276 p. (Traité des sciences et techniques de l'information) Isbn 978-2-7462-2581-7

[Gross, Melissa. Imposed information seeking in public libraries and school library media centres: a common behaviour? Information Research, Vol. 6 No. 2, January 2001 Disonible \[en ligne\] http://informationr.net/ir/6-2/paper100.html](http://informationr.net/ir/6-2/paper100.html) Vérifié le 27 mai 2013

Gross, Melissa. R. Imposed queries in the school library media center. (Doctoral dissertation, University of California, Los Angeles, 1998.

Gross, Melissa.. Imposed versus self-generated questions: implications for reference practice. *Reference & User Services Quarterly*, 1999, 39(1), 53-61

Gross, Tina & Taylor, Arlene. "What have we got to lose? The Effect of Controlled Vocabulary on Keyword Searching Results". *College & Research Libraries*, 66(3): May 2005, pp. 212-230 Cité par Menon, Bruno, In *Apologie de l'indexation matière*, 2006 ? p. 19 [en ligne] http://www.unige.ch/biblio/sinformer/conferences/091016_menon.pdf Vérifié le 10 juin 2013

Guillaud, Hubert. *Internet Actu*, 2009 [en ligne] <http://www.internetactu.net/2009/12/15/une-societe-de-la-requete-14-de-la-googlisation-de-nos-vies/> Consulté le 29 mars 2013

Guillon, Claude, Le Bonniec, Yves. *Suicide mode d'emploi : histoire, technique, actualité*. A. Moreau, 1982. 276 p. Isbn 2-85209-000-7

Guinard, Pierre. Une brève histoire des bibliothèques. In *Le métier de Bibliothécaire*, Paris : ABF :Cercle de la Librairie, 2010, p.35

Guinchat, Claire, Skoury, Yolande. *Guide pratique des techniques documentaires : traitement de l'information*, Vol. 2. Nouv. éd. Vanves : EDICEF/AUPELF, 1996. 302p. ISBN 2-841-29205-3

Guiraud, Pierre. *Dictionnaire des étymologies obscures*. Paris : Payot, 1982. 522 p. Isbn 2-228-13030-3

Guyot, Brigitte. L'activité de prestataire : éléments d'économie des services . In *Management de l'information dans les organisations : éléments de méthodes* , 2012, 69 p. Disponible [en ligne] sur [archivesic http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/57/PDF/2012MANAGEMENT_INFO_GUYOT.pdf](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/57/PDF/2012MANAGEMENT_INFO_GUYOT.pdf) Consulté le 10 octobre 2012

Guyot, Brigitte. Comprendre l'activité de travail, l'activité d'information pour déceler les besoins d'information. In *Op, cit*, 2012, p. 44. Disponible [en ligne] sur [archivesic http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/57/PDF/2012MANAGEMENT_INFO_GUYOT.pdf](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/66/52/57/PDF/2012MANAGEMENT_INFO_GUYOT.pdf) Consulté le 10 octobre 2012

Habermas, Jürgen. *Connaissance et intérêt*. Paris : Gallimard, 1997. 386 p. (Tel ; 38) Isbn 2-07-02865265

Habermas, Jürgen. Théorie de l'agir communicationnel. Tome 1. Rationalité de l'agir et rationalisation de la société. Paris : Fayard, 2005, 448 p. Isbn 2-213-01893-6

Hagel, John, Singer, Marc. *Valeur sur le Net, infomédiaires : les nouveaux champions du Web*".Editions d'Organisations, 2000. 300 p. Isbn 2-7081-2427-7

Hall. Edward, T. *La dimension cachée*. Paris :éditions du Seuil, 1978, 254 p. (Points ; 89) Isbn 2-02-004776-4

Hansen-Love, Laurence (dir.) [et al]. *La philosophie de A à Z*. Paris : Hatier, 2011. 480 p. (De A à Z) Isbn 978-2-218-94735-3

Haon, Sandrine. De la médiation pour quels publics ? In Pierret, Gilles (dir.) *Musique en bibliothèque*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, 2012, p. 195-197

Hatamura, Yotaro. *Learning from design failures*. Tokyo:Springer 2009.484 p. Isbn 97844312537234431253626

Hazzan, Guy. Mettre les savoirs en culture. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n° 5, p.88-89 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 18 décembre 2012

Hecquard, Françoise, Miribel, Marielle de. *Devenir bibliothécaire formateur :organiser , animer évaluer*. Paris :Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2003. 380 p. (Bibliothèque) Isbn 2-7654-0873-4

Heidegger, Martin. *Etre et temps*. Paris : Gallimard, 2002. 585 p. (Bibliothèque de philosophie) Isbn 2-07-070739-3

Hecquard Françoise. Elaborer une charte de l'accueil sur une base collaborative. In *Se former à l'accueil :éthique et pratique*. (Marielle de Miribel dir.). Paris : Electre :éditions du Cercle de la Librairie, 2012, p. 85-97

Heidegger, Martin. *Qu'est-ce que la philosophie : questions II*. Paris: Gallimard, 1968, (Tel)

Heinderyckx, François . *La Malinformation : plaidoyer pour une refondation de l'information*. Paris : éditions Labor, 2002. 95 p.

Hernon, Peter, McClure, Charles R.. Unobtrusive Reference testing. The 55 Percent Rule. *Library Journal*, , 15

April, 1986, p. 37-41

Hernon, P. , McClure, C.R.. *Unobtrusive testing and library reference service*. Norwood,NJ. :Ablex, 1987

Heurtematte, Véronique. L'avènement de l'info sur mesure. *Livres hebdo*, déc. 2004, n°582, p. 76-77

Heurtematte, Véronique. Journée d'études ABF : comment prend la greffe. *Livres hebdo*, déc. 2007, n°714, p. 59

Histoire des bibliothèques françaises. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2008-2009, 4 vol.

Hofstadter, Douglas, Sander, Emmanuel. *L'analogie:coeur de la pensée*. Paris :O.Jacob, 2013. 685 p. (Sciences)
Isbn 978-2-7381-2473-9

Holmes, Mary. Current Issues: Robert Taylor's Question Negotiation Framework and Melissa Gross' Imposed Query Model in the Online Environment. *School of Library & Information Studie University of Oklahoma – Schusterman Center*, 2007 , 11 p. Disponible [en ligne]
http://www.ou.edu/slisalumni/PDFs/Stud_Ppr_winners/MHolmes_SLISAlumniWritingCompetitionPaper.pdf

Holzem, Maryvonne. *Terminologie et documentation : pour une meilleure circulation des savoirs*. Paris ADBS, 1999. 292 p. (Sciences de l'information Série Recherche et documents) ISBN 2-84365-032-1

Hugueny, Hervé. Les encyclopédies, c'est fini. *Livres Hebdo*, 17 avril. 2009, n° 773, p. 9

[Huvila](#), Isto "I asked my Mum, but" and other cases of unsuccessful information seeking by asking *Information Research*, 2011; **16** (1) paper 460. [disponible en ligne sur] <http://InformationR.net/ir/16-1/paper460.html> vérifié le 29 avril 2013

Huyghes, Géraldine. Les services de renseignement virtuel : extension du domaine de la bibliothèque ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, n°3, p.81-83

Ifrah, Laurence. *L'information et le renseignement par internet*. Paris : Puf, 2010, 126 p. (Que sais-je ? 3881)
Isbn 978-2-13-057949-6

Huyghe, Géraldine. Les services de renseignement virtuels. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, n°3, p. 81-82

Ihadjadene, Madjid, *La dimension humaine de la recherche d'information : pour une épistémologie des pratiques informationnelles*. Habilitation à diriger des recherches en sciences de l'information et de la communication. Université Paris Ouest Nanterre La Défense, 2009, 284 p.

Ihadjadene, Madjid. *La recherche et la navigation dans un système d'information grand public : le cas des hypercatalogues sur internet*. Thèse de Doctorat de Sciences de l'Information et de la Communication. Université Claude Bernard-Lyon1, 1999.

Ihadjadene, Madjid, Chaudiron, Stéphane. Quelles analyses de l'usage des moteurs de recherche? Questions méthodologiques. In *Questions de communication*, 2008, n° 14, p. 17-32.

- Ihadjadene, Madjid, Fondin, Hubert. Le modèle booléen. In *Les systèmes de recherche d'informations : modèles conceptuels*. Ihadjadene, (Dir). Paris : Hermès Sciences publications, 2004, p.19-34
- Ihadjadene, Madjid, Favier Laurence, Ranjahaly, Stephan. Pauvreté et pratiques informationnelles. *Société française des sciences de l'information et de la communication*, 2008 [en ligne] http://www.sfsic.org/congres_2008/spip.php?article111 Consulté le 12 août 2013
- Inchauspé, Dominique. *L'erreur judiciaire*. Paris : Puf, 2010. 524 p. (Questions judiciaires) Isbn 978-2-13-055034-1
- Ingwersen, Peter.. *Information retrieval interaction*. 1992, London: Taylor Graham. Retrieved February 15, 2004 from http://www.db.dk/pi/iri/files/Ingwersen_IRI.pdf
- Ion, Cristina. La bibliothèque publique peut-elle mourir ? In Bertrand, Anne-Marie, Bettega, Emilie, Clément, Catherine... [et al.]. *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008. p.95-113
- Ippolita. *La face cachée de Google*. Paris : Payot, 2008. 236 p. (Manuels Payot) ISBN 978-2-228-90288-5
- Jacquemin, Bernard. *Construction et interrogation de la structure informationnelle d'une base documentaire en Français*. Thèse de doctorat en sciences du langage. Linguistique et informatique. Université Paris 3, 2003. 276 p.
- Jacques, Francis. *Dialogiques : recherches logiques sur le dialogue*, Presse universitaires de France, 1979. 422 p.
- Jacquesson, Alain. *Google Livres et le futur des bibliothèques numériques*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2010. 223 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-0980-9
- Jacquesson, Alain, Rivier, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*. Nouv. éd. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2006. 573 p. (Bibliothèques) ISBN 978-2-7654-1038-6
- Jakobson Roman. *Essai de linguistique générale*. Paris : Editions de Minuit, 1963.
- Janes, Joseph [et al] Ask-an-Expert Services Analysis. *JASIS*, 2001. 52(13), p. 1106-1121
- Janes, Joseph, Silverstein, Joanne.. Question negotiation and the technological environment. *D-LIB Magazine* 9, (February), 2003 <http://www.dlib.org/dlib/february03/janes/02janes.html> Vérifié le 27 mai 2013
- Jauréguiberry, Francis, Proulx, Serge. *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : Erès, 2011. 143 p. Isbn 978-2-7492-1440-5
- Jeanneret, Yves. Jürgen Habermas : la communication fondement du social. In *Philosophies de notre temps...* Jean-François Dortier, (coord.). Auxerre : Editions Sciences humaines, 1999, p. 101-108
- Jiao, Q.G., Onwuegbuzie, A., J. Is library anxiety important ? *Library review*, 1999, vol, 48, n°6, p. 278-282
- Jiao, Q.G., Onwuegbuzie, A., J. The impact of information Technology on library anxiety :The role of computer attitudes. *Information technology and libraries*, Dec, 2004, p. 138-143
- Jokobiak, François. *L'information scientifique et technique*. Paris : Presses universitaires de France, 1995, 126 p. (Que sais-je ?3015) Isbn 2-13-047272

- Jonas, Hans. *L'art médical et la responsabilité humaine*. Paris : Cerf, 2012. 76 p. (Passages) Isbn 978-2-204-09763-5
- Jonas, Hans. *Le Principe Responsabilité. Une éthique pour la civilisation technologique*. Paris : Flammarion, 1998., 450 p. (Champs-Flammarion ; 402) Isbn 2-08-081402-8
- Juanals, Brigitte. *La culture de l'information. Du livre au numérique*. Paris : Hermès science publications ; Lavoisier, 2003. – 243 p. ; 23 cm. ISBN 2-7462-0691-9
- Julien., Mckechnie, L. E. F., Hart,S. Affective issues in library and information science system work : A content analysis. *Library and Information Science Research*, vol. 27, n° 4, p. 453-466
- Jung, Laurence. «*Je ne travaille jamais en bibliothèque.*» *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire d'études. Villeurbanne : Enssib, 2010. 97 p.
- Karnas, Guy, *Psychologie du travail*. 3^e éd. Puf, 2011, 126 p. (Que sais-je ?) Isbn 978-2-13-058849-8
- Karsenty, Laurent. Une définition psychologique de l'explication. *Intellectica*, 1996/2, 23, pp. 327-345
- Karsenty, Laurent. *L'incompréhension dans la communication*. Paris : Presses universitaires de France, 2008. 221 p. (Le travail humain) Isbn 978-2-13-056840-7
- Katz, B. Why We Need to Evaluate Reference Services: Several Answers. In Katz, B. & Fraley, R. (1984). *Evaluation of Reference Services*. New York: Haworth Press, 1984
- Katzer, Jeffrey & Mary Jane Swope. The silent majority: Why don't they ask questions. *RQ*, 1972. N° 12, p. 161-66.
- Kaufmann, Jean-Claude. *L'entretien compréhensif*. 2^e éd. Paris: Armand Colin, 2008. 127 p. (128) Isbn 978-2-203-5156-4
- Kay, Robin H. Exploring the relationship between emotions and the acquisition of computer knowledge. *Computer & Education*, 2008, Vol. 50, n°4, p. 1269-1283 disponible en ligne sur <http://www.cbilt.soton.ac.uk/multimedia/PDFs/Relationship%20between%20emotions%20and%20acquisition%20of%20computer%20knowledge.pdf> Consulté le 29 mars 2013
- Kelly, Diane, Xin, Fu .Eliciting better information need descriptions from users of information search systems. *Information Processing and Management:an International Journal*, 2007, Vol; 43, p. 30-46
- Kemp, J., & Dillon, D. Collaboration and the accuracy imperative: improving reference service now. *RQ*, 1989., 29(1), p. 62-71.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. *Les actes de langage dans le discours: théorie et fonctionnement*. Paris: Nathan Université, 2001. 200 p. (Fac) Isbn 2-09-191004-X
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. *Les actes de langage dans le discours: Théorie et fonctionnement*. Paris: Armand Colin, 2008. 200 p. (Cursus) Isbn 978-2-200-35443-5
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. *La conversation*. Paris: Seuil, 1996. 92 p. (Mémo Lettres Sciences Sociales ; 25) Isbn 2-02-026030-1
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. *L'énonciation : De la subjectivité dans le langage*. 4^e éd. Paris : Armand Colin, 2003. 267 p. (U Linguistique) Isbn 2-200-26268-X

- Kerbrat-Orecchioni, Catherine, (Dir). *La question*. Lyon : Presses universitaires de Lyon, 1991. 377 p. (Linguistique et sociologie) Isbn 2-7297-0392-6
- Kessous, Emmanuel, Metzger, Jean-Luc. (Dir). *Le travail avec les technologies de l'information*. Paris, Hermès, 2005, 314 p. (Collection technique et scientifique des télécommunications) Isbn 2-7462-1107-6
- Kessous, Emmanuel, Metzger, Jean-Luc. Travailler avec les technologies de l'information et de la communication : une multiplicité de regard. In *Le travail avec les technologies de l'information*. Paris, Hermès, 2005, p. 18-24
- Kilborne, Yann. *Regarder le monde : filmer l'invisible, approche ethnométhodologique de la démarche documentaire*. Paris : Les Presses du Léma, 2006. 209 p.
- Kloda, Lorie A. Reference Librarians use Electronic Sources Six Times More than Print Sources to Answer Patrons' Questions. *Based Library and Information Practice Evidence* 2006 p.33-35
- Klotz, Pierre. *L'erreur médicale. Mécanismes et prévention*. Paris :Maloine, 1994
- Kobayashi , Makoto. [et al]. Collaborative customer services using synchronous web browser sharing. In *proceedings of the conference on CSCW* , Seattle, WA, USA, Nov. 1998, p. 99-108
- Koenig, Marie-Hélène. La vulgarisation scientifique et le bibliothécaire. In *Science en bibliothèque* (Agostini, Francis, dir.). Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994, p. 377
- Korzybski Alfred . *Une carte n'est pas le territoire : Prolégomènes aux systèmes non aristotéliens et à la sémantique générale*. Éclat, 2007, 224 p. Isbn 2-84162-137-5
- Kreighbaum, Tracie. What is the future of the reference librarian? Looking to Bourdieu for answers [en ligne], School of Library and Information Management, Emporia State University., 2013, <https://esirc.emporia.edu/handle/123456789/2976> Consulté le 30 juin 2013
- Kruglanski, Arie, W., Webster, Donna, M. Motivated Closing of the Mind: "Seizing" and "Freezing" *Psychological Review*, 1996, vol, 103, n°2, p.263-283
- Kuhlmann, Marie, Kuntzmann, Nelly, Bellour, Hélène. *Censure et bibliothèques au XX^e siècle*. Paris :éditions du Cercle de la Librairie, 1989. 349 p. (Bibliothèques) Isbn 2-7654-0418-6
- Kuhlthau, C.C. A principle of uncertainty for information seeking. *Journal of Documentation*, 1993, 49 (4),p. 339-55
- Kuhlthau, Carol, C.. Inside the search process : Information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 1991, vol. 42, n°5, p. 361-371
- Kuhlthau, Carol, C..Seeking meaning. *A Process Approach to Library and Information Services*. Ablex Publishing Corp. , Norwood, NJ, USA, 1993
- Kuhn, Thomas, S. *La structure des révolutions scientifiques*. Paris : Flammarion, 1975
- Kupersmith, John "Technostress in the Bionic Library" (1998),[2008] . Cheryl LaGuardia, ed.,Recreating the Academic Library: Breaking Virtual Ground. (New York: Neal-Schuman). 1,pp. 23-47. Postprint available free

at: <http://repositories.cdlib.org/postprints/2672>

Kupiec, Anne. Éléments de réflexion pour une déontologie professionnelle. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, n° 4, p. 8-12 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 28 novembre 2011

Kupiec, Anne. Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, 2003

Lafon, Robert.(Dir.). *Vocabulaire de psychopédagogie et de psychiatrie de l'enfant*. Paris : Puf, 2010. 1060 p. (Quadrige ; 47) Isbn 978-2-13-057642-6

Lafrance, Jean-Paul. Pour une approche critique de la société de l'information In *Critique de la société de l'information*. Paris : Cnrs éditions, 2010, p. 9-32

Lahary, Dominique. La conjuration pour des accès thématiques aux catalogues. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, vol, 50, n°4 , p.29-31

Lahary, Dominique. Des protocoles et des formats In *Outils web2.0 en bibliothèque: manuel pratique*. Paris: Association des bibliothécaires de France, 2008. 132 p. (Médiathèmes) Isbn 978-2-900177-31-0

Lahire, Bertrand. *La culture des individus :dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte, 2004. 777 p. (Textes à l'appui. Laboratoire des sciences sociales) Isbn 2-7071-4222-0

Lainé-Cruzel, Sylvie. *Conception de systèmes de recherche d'informations : accès aux documents numériques scientifiques. Mémoire pour l'Habilitation à diriger des recherches. Université Claude Bernard Lyon 1, 2001, 112 p.*

Lainé-Cruzel, Sylvie. Profildoc. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999 Vol. 44, n°5, p. 60

Lalande, André. *Vocabulaire technique et critique de la philosophie*. Paris: Puf, 1991. 1323 p. Isbn 2 1304911 X

Lallich-Boidin, Geneviève. Recherche documentaire et traitement de l'information. In *Introduction à la recherche en sic*. (Stéphane Olivesi, dir.). Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2007, p. 98

Lallich-Boidin, Geneviève, Maret, Dominique. *Recherche d'information et traitement de la langue : fondements linguistiques et applications*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005. 288 p. (Les Cahiers de l'Enssib ; 3) ISBN 2-910227-60-X

Lamizet, Bernard, Silem, Ahmed. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris : Ellipses, 1997. 590 p. Isbn 2-7298-4766-9

Lamy, Jean-Philippe. L'entretien de référence. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, n°6, 1998, p. 52-58

Lamy, Jean-Philippe. L'évaluation du service. In *Créer et gérer un service de référence*. Verry-Jolivet, Corine (dir.). Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996, p. 103 et p. 117

Lamy, Jean-Philippe. Evaluer un service de référence :quelques outils. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, vol, 46, n°4, p. 82-88

Lancelot, Gwénaëlle, Secroun, Delphine, « La pédagogie du bibliothécaire », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n° 6, p. 60-63

Lapèlerie, François, « L'évaluation d'une bibliothèque par la méthode de Kantor », *Bulletin des Bibliothèques de*

France, 1994, n° 4, p. 55-66

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 14 mars 2013

Lasfargues, France, Medjkoune, Leïla. Archiver le web, un service en construction. *Documentalistes-Sciences de l'information*, 2012, Vol. 49, n°3, p. 8-9

Lebastard, Sandrine, Nguyễn, Tu-Tâm. Questions-Santé, le service de réponse en ligne de la cité de la Santé. In *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*, Claire Nguyen (dir.). Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 185-190

Leclerc-Reynaud, Sylvie. *Pour une documentation créative : l'apport de la philosophie de Raymond Ruyer*. Paris : ADBS, 2006. 193 p. (Sciences et techniques de l'information) ISBN 2-84365-085-2

Le Coadic, Yves-François. *Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic*. Paris: ADBS, 2007. 204 p. (Sciences et techniques de l'information) Isbn 978-2-84365-097-0

Le Coadic, Yves-François. *Les nouveaux paradigmes en sciences de l'information*. Conférence de Yves- François Le Coadic Organisée par l'ADBS, IUT Nancy- Charlemagne, le 13/01/2005

Le Coadic, Yves-François. *La science de l'information*. 3^e éd. Paris: Presses universitaires de France, 2006. 127 p. (Que sais-je; 2873) Isbn 2-13-054749-4

Le Coadic, Yves-François. *La science de l'information*. Paris: Presses universitaires de France, 1994. 127 p. (Que sais-je; 2873) Isbn 2-13-046381-9

Le Coadic, Yves François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS : Nathan université, 1997.127 p. (collection 128) ISBN 2-09-190366-3

Le Deuff, Olivier. De l'autorité à la popularité : de nouvelles formes de recommandation ? In *le Web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Muriel Amar et Véronique Mesguich (dir.) Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2009, p. 137-143

Le Deuff, Olivier. *Du tag au Like. La pratiques des folksonomies pour améliorer ses méthodes d'organisation de l'information*. Editions Fyp, 2012, 159 p.(Entreprendre) Isbn 978-2-916571-82-9

Lefèvre, Philippe. *La recherche d'information : du texte intégral au thésaurus*. Paris : Hermès Sciences publications, 2000. 253 p. Isbn 2-7462-0173-9

Legault, Lisa, [Psychological Science](#), Feb, 2013 Citée In *Le Monde.fr* [en ligne] http://www.lemonde.fr/economie/article/2013/05/13/assumons-nos-erreurs_3175756_3234.html Consulté le 13 Mai 2013. Texte original (auteurs) : Legault, Lisa, Al-Khindi, Timour, Inzlicht, Michael. [Preserving integrity in the face of performance threat: Self-affirmation enhances neurophysiological responsiveness to errors](#). *Psychological Science*, 2012, 7 p. disponible en ligne sur http://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=fr&user=oTO2fO4AAAAJ&citation_for_view=oTO2fO4AAAAJ:Y0pCki6q_DkC

- Leleu-Merviel, Sylvie, Useille, Philippe, Quelques révisions du concept d'information In *Problématiques émergentes dans les sciences de l'information* (Fabrice Papy, dir.) Paris : Hermès-Sciences Lavoisier, 2008, p. 25-56
- Léon, Jacqueline. *Les entretiens publics en France. Analyse conversationnelle et prosodique*. Paris : Cnrs, 1999. 285 p. (Sciences du langage) Isbn 2-271-05703-5
- Leplat, Jacques. *Erreur humaine, fiabilité humaine dans le travail*. Paris : Armand Colin, 1985, 197 p. (U) Isbn 2-200-31214-8
- Le Pottier, Nicole. Les recherches documentaires. In Association des bibliothécaires de France. *Le métier de bibliothécaire*. Nouv.éd. Paris : Electre-Ed. du Cercle de la librairie, 2007, p. 262-278
- Lercher, Alain. *Les mots de la philosophie*. Paris : Belin, 1990. 350 p. (Le français retrouvé) Isbn 2-7011-0551-X
- Levie, Françoise. *L'homme qui voulait classer le monde : Paul Otlet et le Mundaneum*. Bruxelles : Les Impressions nouvelles, 2006. 351 p. Isbn 2-87449-022-9
- Levy, Pierre. *Les technologies de l'intelligence : l'avenir de la pensée à l'ère informatique*. Paris : Seuil, 1993. 233 p. (Points sciences) ISBN 2-02-013091-2
- Lhuillier, Jean-Noël. *Le management de l'information : des données aux connaissances et aux compétences*. Paris : Hermès-Sciences : Lavoisier, 2005. 325 p. (Management et informatique) Isbn 2-7469-1206-4
- Libera, Antoine de. *La philosophie médiévale*. Paris : Presses universitaires de France, 1992, 127 p. (Que sais-je ; 1044) ISBN 2-13-044212-9
- Licoppe, Christian, Proulx, Serge et Cudicio, Renato, « L'émergence d'un nouveau genre communicationnel dans les organisations fortement connectées : les « questions rapides » par messagerie instantanée », *Études de communication* [En ligne], 34 | 2010, (p. 93-108 éd papier) le 01 juin 2012. URL: <http://edc.revues.org/index1661.html>
- Ligozat, Anne-Laure. [Exploitation et fusion de connaissances locales pour la recherche d'informations précises. Université de Paris-Sud. Faculté des Sciences d'Orsay \(Essonne\)](#). [S.l.] :[s.n.], 2006. [Thèse doctorat : Informatique : Paris 11 : 2006](#),
- Line, Maurice, B. Les bibliothécaires et la connaissance : gardiens, fournisseurs, intermédiaires, guides, ressources. In *Op, cit*, sous la dir de Bertrand Calenge. Paris : Electre-éditions du Cercle de la Librairie, 2004, p.41
- Liquète, Vincent. *Des pratiques d'information à la construction de connaissances en contexte : de l'analyse à la modélisation SEPICRI (Systèmes, Environnement, Pratiques Individuelles-Collectives et Représentations de l'Information)*. Habilitation à Diriger des Recherches en Sciences de l'Information et de la Communication. Université de Rouen, 2012 . 310 p.

Lohisse, André, Sibille, Chantal, Stoll, Mathieu. Le panorama des ressources électroniques en lettres et sciences humaines et sociales. In Carbone, Pierre, Cavalier, François. (Dir.) *Les collections électroniques : une nouvelle politique documentaire*. Paris : Electre-éd. du Cercle de la Librairie, 2009, p. 29-51

Loi, Emmanuel. *Les mains en l'air. Suivi de braquage mode d'emploi*. Paris : L. Scheer, 2002. 252 p. Isbn 2-914172-37-0

Loisel, Alain. Modélisation du dialogue Homme-machine pour la recherche d'information : approche questions réponses. Thèse en informatique. Insa Rouen, 2011, 273 p.

[en ligne]
http://tel.archivesouvertes.fr/docs/00/55/87/75/PDF/ManuscritThA_seAlainLOISEL_INSAROUEN_LITIS_20_10_08.pdf Vérifié le 3 juin 2013

Lopez, Vanessa, Motta, Enrico . Ontology-Driven Questions Answering in AquaLog. *Knowledge Media Institute, United Kingdom. The Open University*, 2004, [13 p.]

Luo, Lili – Toward sustaining professional development :Identifying essential competencies for chat reference service. *Library & Information Science Research*, Volume 30, Issue 4, December 2008, Pages 298-31Traduction française Nicolas Alarcon 2008, disponible [en ligne] http://assessmentlibrarian.files.wordpress.com/2008/12/chat_reference_competencies.pdf
Vérifié le 9 juin 2013

Mackavoy, Michael, [S.d.] [en ligne]<http://ucla245.pbworks.com/w/page/8751492/Robert%20S%20Taylor>
Vérifié le30 mai 2013

Maingueneau, Dominique. *L'analyse du discours : introduction aux lectures de l'archive*. Paris : Hachette supérieur, 1991. 268 p. (HU Linguistique) Isbn 2-01-0169-077

Maingueneau, Dominique. *Les termes clés de l'analyse du discours*. Paris : Seuil, 1996.93 p. (Mémo. Lettres) Isbn 2-02-022959-5

Malclès, Louise-Noëlle. *Manuel de bibliographie*. 2° éd. Paris : Presses universitaires de France, 1969. 366 p.

Malclès, Louise-Noëlle, Lhéritier, Andrée. *La bibliographie*. 5° éd. Paris : Presses universitaires de France, 1989. 127 p. (Que sais-je? 708) Isbn 2-13-042292-6

Malingre, Marie-Laure, Serres, Alexandre. *Moteurs de recherche scientifique* URFIST Rennes, Oct. 2011. Disponible [en ligne] sur <http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/node/349> Consulté le 19 janvier 2012

Manaka , Pauline D, Hughes, Carol Ann. Grass Roots Peer Training: an Evidence-Based Experience .2007
WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 19-23 August 2007, Durban, South Africa

<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm> Vérifié le 14 juin 2013

Maniez, Jacques, Maniez, Dominique. *Concevoir l'index d'un livre : histoire, actualité, perspectives*. Paris : ADBS, 2009. 349 p. (Sciences et techniques de l'information) Isbn 978-2-84365-099-4

Mansourian, Y., Ford, N., Webber, S. & Madden, A. An integrative model of "information visibility" and "information seeking" on the Web. *Program: electronic library & information systems*, 2008, 42 (4), p. 402-417.

Marc, Edmond, Picard, Dominique. *L'école de Palo Alto: un nouveau regard sur les relations humaines*. Paris: Retz, 2000. 224 p. (Psychologie dynamique) Isbn 267626-1456-2

Marc, Edmond, Picard, Dominique. *L'interaction sociale*. Paris : Puf, 2003. 239 p. 51e psychologue) Isbn 2-13-054004 -X

Marchionini, G. *Information seeking in electronic environments*. Cambridge, Cambridge University Press, 1995

Marcillet, Frédérique. *Recherche documentaire et apprentissage : maîtriser l'information*. Issy-les-Moulineaux : ESF, 2000. 125 p. (Pratiques & enjeux pédagogiques) Isbn 2-7101-1412-7

Marcus-Steff, Joachim. *La société sous-informée : l'essentiel, c'est ce que l'on ne vous dit pas*. Paris : l'Harmattan, 2012. 51 p. (Questions contemporaines) Isbn 978-2-296-96788-5

Maresca Bruno, Evans, Christophe, Gaudet Françoise. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information : Centre Pompidou, 2007. 290 p. (Etudes et recherches) Isbn 978-2-84246-8958

Martinet, André (Dir.). *Le langage*. Paris : Gallimard, 1968, 1525 p. (Pléiade)

Masson, André, Pallier, Denis. *Les Bibliothèques*. 6^e éd. Paris: Presses universitaires de France, 1986. 127 p. (Que sais-je? 944) Isbn 2-13-039641-1

Mattelart, Armand. *Histoire de la société de l'information*. 3^e éd. Paris : La Découverte, 2006. 122 p. (Repères) Isbn 2-7071-4666-0

Mattelart, Armand, Mattelart, Michèle. *Histoire des théories de la communication*. 3^e éd. Paris: La Découverte, 2004. 120 p. (Repères) Isbn 2-7071-440

Maulini, Olivier. *Questionner pour enseigner et pour apprendre*. Issy-les-Moulineaux, ESF, 2005. 249 p. (Pédagogies recherche) Isbn 2-7101-1735-5

Maurel, Dominique, « *Sense-making : un modèle de construction de la réalité et d'appréhension de l'information par les individus et les groupes* », *Études de communication* [En ligne], 35 | 2010, <http://www.cairn.info/revue-etudes-de-communication-2010-2-page-31.htm> Vérifié le 7 juin 2013

Maury, Yolande. *La formation à la maîtrise de l'information. De la méthodologie documentaire à la culture informationnelle*. Université d'Artois/IUFM, Laboratoire Geriico (Lilles 3), 2009, 42 p. PDF

McClure, C.R., Herson, P. Improving the quality of reference service for government publications. *American Library Association*; 1983

McKenzie, P.J. Communication barriers and information-seeking counterstrategies in accounts of practitioner-patient encounters. *Library & Information Science Research*, 2002. 24 (1),p. 31-47.

McKinzie, Steve et Lauer, Jonathan D. Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 4, p. 63-65.

Meho, L.I. , Tibbo, H.R. Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, (2003). 54 (6), p. 570-587.

Mennessier, Anne-Laurence. *Analyse et réorganisation du bureau accueil-renseignement* de la BU sciences de l'Université de Franche-Comté. [S.l.] : [s.n.], 2001 [en ligne]. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/ppp/mennessier.pdf> Consulté le 12 juillet 2012

Menon, Bruno, Les langages documentaires : Un panorama, quelques remarques critiques et un essai de bilan. *Documentaliste - Sciences de l'information* , 2007, vol. 44, n°1, p. 18-28

Merzeau, Louise. *Du signe à la trace : L'information sur mesure* [en ligne] <http://www.merzeau.net/txt/memoire/tracabilite/tracabilite.html> Consulté le 20 mai 2013

Mevel, Olivier, Abgrall, Philippe. *Gestion de l'information dans l'organisation : une approche nouvelle de la veille informationnelle fondée sur un outil de captage et de traitement des signaux faibles*. 12^{ème} colloque national de la recherche en IUT. Brest, 1et 2 juin 2006. IUT de Brest : département Gaco.11 p.

Mesguich, Véronique, Thomas, Armelle. *Net recherche 2009 : le guide pratique pour mieux trouver l'information utile et surveiller le web*.3^e éd. Paris: ADBS, 2009. 320 p. (Sciences et techniques de l'information) Isbn 978-2-84365-117-5

Meyer, Michel. *De la problématique: philosophie, science et langage*. Liège: P. Mardaga, 1986. 308 p. (Philosophie et langage) Isbn 2-87009-265-2

Meyer, Michel. Les fondements de l'argumentation. In *Argumentation et questionnement*. Paris: Presses universitaires de France, 1996. p. 31.

Meyer, Michel. *Logique, langage et argumentation*. Paris : Hachette université, 1982. 142 p. (Langue. Linguistique. Communication) Isbn 2-01-007290-1

Meyer, Michel. *La rhétorique*. 2^e éd. Paris : Puf, 2009, 126 p. (Que sais-je ? ; 2133) Isbn 978-2 13-057732-4

Miège, Bernard. *L'information- communication : objet de connaissance*. Bruxelles : De Boeck ; Bry sur Marne : INA, 2004. 248 p. (Médias Recherches). ISBN 2-8041-4668-5

Michaud, François. Rue des facs. In Nguyen, Claire (dir), *Mettre en œuvre un service de questions réponses en ligne*, Villeurbanne : Enssib, 2010, p. 137-141.

Miller, William. What's wrong with reference: Coping with success at the reference desk *American libraries*, 1984, p.303 -332

- Miribel, Marielle, de. *Accueillir les publics : comprendre et agir*. Paris : Electre-Cercle de la Librairie, 2009. 512 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-0971-7
- Miribel, Marielle de (dir.). *Se former à l'accueil : éthique et pratique*. Paris : Electre : éditions du Cercle de la Librairie, 2012. 350 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-1364-6
- Mkadmi, Abderrazak, Saleh, Imad. *Bibliothèque numérique et recherche d'informations*. Paris: Hermès Sciences-Lavoisier, 2008. 281 p. (Information, hypermédias et communication) Isbn 978-2-7462-1820-8
- Moeschler, Jacques. Reboul, Anne. *Dictionnaire encyclopédique de pragmatique*. Paris : éd. du Seuil, 1994. 562 p. Isbn 2-02-013042-4
- Montano, Marie. Marie Montano : responsable de Bibliosésame, *Télérama*, n° 3064, 1^{er} oct. 2008, p. 171
- Morel, Christian. *Les décisions absurdes. Sociologie des erreurs radicales et persistantes*. Paris :Gallimard, 2002. 309 p. (Bibliothèque des sciences humaines) Isbn 2-07-076302-1
- Morin, Edgar. *Introduction à la pensée complexe*. Paris : Editions du Seuil, 2005. 158 p. (Points. Essais) Isbn 2-02-066837-8
- Morin, Edgar. *La méthode 1 : la nature de la nature*. Paris : éditions du Seuil, 1977. 398 p. Isbn 2-02-004634-2
- Morin, Edgar. Vers un nouveau paradigme. In *Philosophies de notre temps : penseurs d'aujourd'hui...* (Jean-François Dortier, coord.). Auxerre Sciences Humaines, 1999, p.255-262
- Morizio, Claude. *La recherche d'information*. Paris : ADBS, 2002. 126 p. (Information documentation; 267). Isbn 2-09-191244-1
- Moshfeghi, Yashar. *Role of emotion in information retrieval*. PhD thesis, University of Glasgow, 2012. [En ligne] disponible sur <http://theses.gla.ac.uk/3118/> Consulté le 20 février 2013
- Mothe, Josiane. Recherche d'information contextuelle : le cas des requêtes. In Bellot, Patrice (dir.). *Recherche d'information contextuelle, assistée et personnalisée*. Paris : Hermès Sciences Lavoisier, 2011, p. 27-55
- Mounin, Georges, (dir). *Dictionnaire de linguistique*. 4^e éd. Paris : Puf, 2004. 340 p. (Quadrige. Dico poche) Isbn 2-13-0538819
- Mourre, Michel. *Dictionnaire encyclopédique d'histoire : Q-S*. Nouv éd. Paris : Bordas, 1991. 4503 p. Isbn 2-04-015387-X
- Naissance de l'écriture cunéiformes et hiéroglyphes*. 4^e éd. rev. Galeries nationales du Grand Palais 7mai-9 août 1982. Paris : Ministère de la Culture : éditions de la Réunion des Musées de nationaux, 1983. 383 p. Isbn 2-7118-0101-0
- Mucchielli, Alex. *Les motivations*. Puf, 1992. 127, p. (Que sais-je ; 1949) Isbn 2-13-044552-7 et éd. 2012
- Mucchielli, Roger. *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*. 20^e éd. Issy-les-Moulineaux : ESF, 2009. 175 p. (Formation permanente) Isbn 978-2-7101-2028-5
- Mugleton, Thomas H., Ruthven, Ian. Homelessness and access to the informational mainstream. *Journal of Documentation*, 2012, Vol. 68, n° 2, p.218 – 237
- Munsch, Lucie. Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures évaluation. Mémoire

d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2013.

Nahl, D., Bilal, D. (Dir). Information and Emotion :the emergent affective paradigm in information behavior research and theory. ASIS &T., monographies series, 2007

Nevière, Sophie. Création d'outils d'aide à la recherche documentaire pour des auteurs de revues systématiques santé : comment former des non experts de l'information à des systèmes de recherche d'information complexes et hétérogènes. Mémoire pour obtenir le titre professionnel de chef de projet en ingénierie documentaire niveau 1. Paris : Intd-Cnam, 2011, 199 p.

Nguyen, Claire. (dir). *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010. 210 p. (La boîte à outils ; 20) Isbn 978-2-910227-82-1

Nguyen, Claire. Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque. 120 p. Mémoire d'étude : Enssib, 2006

Nguyen, Claire. Services de questions-réponses en ligne et médiation documentaire numérique : des outils de médiations documentaires à plusieurs facettes. In Galaup, Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012. 228 p. (La boîte à outils ; 25) Isbn 978-2-910927-99-9
Version disponible en ligne : <http://mediationdoc.enssb.fr>

Nie, Jian-Yun. Le domaine de la recherche d'information : survol d'une longue histoire. In *Assistance intelligente à la recherche d'informations*, Gaussier, Eric, Stéphanini, Marie- Hélène (dir). Paris : Hermès Science Lavoisier, 2003, p. 19

Nietzsche, Friedrich. *Le gai savoir*. Paris : Folio, 1991. 384 p. (Folio Essais) Isbn 2-07032540-7

Nilsen, Kirsti. *Service de référence en ligne contre service de référence sur place : une comparaison des pratiques de services de références dans les bibliothèques publiques et académiques*. (Trad. Isabelle Gautheron). World Library and information Congress : 71th IFLA General Conference and Council : Library A voyage of discovery, Oslo, 2005, 10 p. [En ligne] consulté le 20 septembre 2010 Disponible sur http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/027f_trans-Nilsen.pdf Consulté le 30 octobre 2010.

Normier, Bernard. *L'apport des traitements des technologies linguistiques au traitement et à la valorisation de l'information textuelle*. Paris : ADBS, 2007, 65 p. (L'essentiel) Isbn 978-2-84365-092-5

Ollendorff, Christine. Management des bibliothèques académiques :une approche organisationnelle selon une méthodologie constructivistes. In *Recherche récentes en sciences de l'information :convergences et dynamiques...*Paris : ADBS, 2002, p. 269-282

Olivesi, Stéphane, (dir). *Introduction à la recherche en sic*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2007,

332 p. (Communication en +) Isbn 978-2-7061-1407-6

Ollivier, Bruno. *Les sciences de la communication : théories et acquis*. Paris : Armand Colin, 2007. 284 p. (U) Isbn 978-2-2003-4628-7

Olszak, Lydia. Mistakes and failure at the reference desk. *RQ*, American Library association, Vol, 31, n°1, 1991, p. 39-49

Olszak, Lydia Pearl. *Mistakes, failures and dirty work in reference service*. Ph.D. Library Information Science. North Carolina,: University of North Carolina at Chapel Hill, USA, 1994, 243 p

O'Neill , Shannon M. [en ligne] <http://ucla245.pbworks.com/w/page/8751361/Closed%20Ended%20Question>

Origgi, Gloria. *Qu'est-ce que la confiance ?* Paris : Vrin, 2008, 128, p. (Chemins philosophiques) Isbn 987-2-7116-1870-5

Paganelli, Céline. Analyse des discours sur la notion d'« usage » dans deux revues en sciences de l'information :Doc-SI et BBF. *Documentalistes-sciences de l'information*, 2012, vol. 49, n°2, p. 64-71

Page, Larry, Brin, Sergei, Motwany, R., Winograd, T. The Page Rank Citation Ranking: Bringing Order to the Web, Technical report, Standford, University, 1998

Pajou, Jean-Charles, Cantié, Philippe. Deux siècles de bibliographie. In *Bibliothèque(s)*, n°57, juillet 2011, p. 70-72

Pallier, Denis. *Les bibliothèques*. 12^e éd. Paris : Puf, 2010. 126 p. (Que sais-je ? 944) Isbn 978-2-13-057064-6

Palluault, Florent. Décrire et signaler des documents patrimoniaux :documents, enjeux, formats, perspectives. In Coq, Dominique (dir.).*Op, cit*, 2012, p. 117-130

Parain, Brice. *Recherches sur la nature et les fonctions du langage*. Paris : Gallimard, 1972. 254 p. (Idées Gallimard)

Parrochia, Daniel. *Le réel*. Paris :Bordas, 1991. 191 p. (Philosophie présente) Isbn 2-04-019002-3

Paskoff, B.M. Unobtrusive evaluation of the accuracy of telephone reference services in health sciences libraries. Doctoral dissertation, The Florida State University, 1989

Patez, Alain. *Guide pratique du livre numérique*. Mont-Saint-Aignan(Seine maritime) :Klog, 2012. 87 p. Isbn 978-2-9539459-2-3

Paugam, Serge, Giorgetti, Camila. *Des pauvres à la bibliothèque :enquête au Centre Pompidou*. Paris :Presses universitaires de France, 2013. 185 p. (Le lien social) Isbn 978-2-13-061902-4

Pédauque, R.T., *Le Document à la lumière du numérique : forme, texte, médium : comprendre le rôle du*

document numérique dans l'émergence d'une nouvelle modernité, C&F éditions, 2006, 218 p

Perec, Georges. *Cantatrix sopranica L et autres écrits scientifiques*. Paris : éditions du Seuil, 1991. 107 p. (La librairie du XX e siècle) Isbn 2-02-013650-3

Perelman, Chaïm, Olbrechts-Tyteca, Lucie. *Traité de l'argumentation: la nouvelle rhétorique*. 5^e éd. Bruxelles: éditions de l'Université de Bruxelles, 1988. 734 p. Isbn 2-8004-0942-8

Perrin, Georges (dir.). *Développer et exploiter un fonds spécialisé*. Villeurbanne : Enssib, 1999. 158 p. (La boîte à outils) ISBN 2-910227-25-1

Perrin, Olivier. *Des énigmes de la recherche d'information*. Mémoire de recherche, 2008, Université Paris 8 Saint-Denis, 137 p. Disponible en ligne sur Memsic : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/92/34/PDF/memoire_recherche.pdf Consulté le 10 septembre 2013. Nous avons repris des éléments de notre travail réalisé en 2008 mis en ligne et nous nous excusons de devoir nous auto-citer pour dissiper tout malentendu éventuel face à des plagiat qui n'ont pas lieu d'être.

Petit, Paul; *Précis d'histoire ancienne*. Paris: Presses universitaires de France, 1971. 359 p.

Peyrelong, Marie-France. *Pour une approche communicationnelle de l'individu au travail, communication et organisation* [En ligne], 36 2009, mis en ligne le . URL : <http://communicationorganisation.revues.org/pdf/933> DOI : en cours d'attribution Éditeur : Presses universitaires de Bordeaux <http://communicationorganisation.revues.org> <http://www.revues.org> Document accessible en ligne sur: <http://communicationorganisation.revues.org/pdf/933> Consulté le 22 juillet 2012

Peyrelong, Marie-France, Jackson, Catherine. Le service «Questions? Réponses!» de l'Enssib: un véritable processus d'échange. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2009, Vol, 46, n°3, p.66-67

Piaget, Jean. Les questions d'un enfant de six ans ; In *Le langage et la pensée chez l'enfant*. Paris : Delachaux et Niestlé, 1923.p. 213-309

Picard, Dominique, Marc, Edmond. *Les conflits relationnels*. 2^e éd. Paris :Puf, 2012. 127 p. (Que sais-je ; 3825) Isbn 978-2-13-059459-8

Pierrot, Roger. Le catalogage des anonymes et des ouvrages classés au titre. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1960, n° ?, p. 367-373

Pinker, Steven. *L'instinct du langage*. Paris Odile Jacob, 1999. 493 p. Isbn 2-7381-0666-8

Pinte, Jean-Paul. *La veille informationnelle en éducation pour répondre au défi de la société de la connaissance au XXI ème siècle : Application à la conception d'une plateforme de veille et de partage de connaissance en éducation : Commun@utice*. Thèse de doctorat en Sciences de l'information. [S.l.]: Université de Marne la Vallée, 2006. 492 p.

- Piquet, Michel. *Le philosophe & la bibliothèque : étude de mœurs scolaires, administratives voire intellectuelles*. Paris : l'Harmattan, 2008. 240 p. (Ouverture philosophique) Isbn 978-2-296-06313-6
- Pochat, Annie, Falzon, Pierre. Quand faire, c'est dire ou la reconnaissance du travail verbal. In B Méliet, Y. Quéinnec, (éd.). XXXV^e Congrès de la SELF : Communication et travail, Toulouse, 20, 21 et 22 septembre 2000. Toulouse : Octarès, 2000 p. 293-303
- Pochet, Bernard. *Méthodologie documentaire*. 2^e éd. Bruxelles : De Boeck, 2005. 197p. Isbn 2-8041-4632-4
- Poissenot, Claude. *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*. Voiron (Isère) : Territorial éditions, 2009, 86 p. (Dossiers d'expert) Isbn 978-2-35295-766-9
- Poissenot, Claude, Ranjard, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Enssib, 2005, 350 p. (Les cahiers de l'Enssib ; 002) Isbn 2-910227-56-1
- Polastron, Lucien X. *Livres en feu : histoire de la destruction sans fin des bibliothèques*. Paris : Denoël, 2004, 429 p. Isbn 2-207-25573-5
- Polity, Yola. *Du paradigme orienté usager au paradigme orienté acteur*. Paris : Séminaire du Grémi, IUT Grenoble, Mars 2001. [en ligne] disponible sur : <http://www.iut2.upmf-grenoble.fr/RI3/gremi/sld001.htm>
Consulté le 11 juin 2012
- Pomerantz, Jeffrey. A Conceptual Framework and Open Research Questions for Chat-Based Reference Service, *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 2005, vol. 56, 12, p. 1288-302.
- Pomerantz, Jeffrey. Evaluation of Online Reference Services. 2008, ASIS&T [en ligne] <http://www.asis.org/Bulletin/Dec-07/pomerantz.html> vérifié le 23 juin 2013
- Pomerantz, Jeffrey and Luo, Lili. Motivations and Uses: Evaluating Virtual Reference Service from the Users' Perspective, *Library & Information Science Research*, 2006; 28, 3 p. 350-373.
- Pomerantz, J., Mon, L., & McClure, C. R. Evaluating Remote Reference Service: A Practical Guide to Problems and Solutions. *portal: Libraries and the Academy*, 2008). 8(1), 15-30. [en ligne] <http://www.ils.unc.edu/~jpom/pubs/Preprint-portal-2008.pdf>
- Pourquoi les manchots n'ont pas froid aux pieds ? et 111 questions stupides et passionnantes. Paris : Seuil, 2007, 195 p. (Science ouverte) ISBN 2-02-092599-0
- Pratiques informationnelles : Questions de modèles et de méthodes. *Etudes de communication : langages, information, médiation*, n°35, 2010, 211 p.
- PrévotEAU, Marie-Hélène, Utard, Jean- Claude. *Manuel de bibliographie générale*. Nouv.éd. Paris : Electre-Cercle de la Librairie, 2005. 524 p. (Bibliothèques) Isbn 2-7654-0912-9
- Printz, Jacques. *Puissance et limite des systèmes informatisés*. Paris : Hermès, 1998. 351 p. Isbn 2-86601-701-3
- Les *Qrc des concours d'entrée aux IRA* (Instituts régionaux d'administration) : manuel de préparation et d'entraînement avec corrigés. Gualino, 2009. 590 p. (Concours fonction publique) Isbn 978-2-297-01228-7
- Quintilien. *Institution oratoire*, trad. J. Cousin. Paris : Les Belles lettres, 7 Vol., 1975-1980
- Ragaigne, Aurélien. *L'évaluation des services publics par la satisfaction des usagers, entre fonction*

d'apprentissage et logique de discipline [en ligne] <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/45/94/47/PDF/p107.pdf>

Ranjard, Sophie. *Usages et usagers de l'information : quelles pratiques hier et aujourd'hui*. Paris : ADBS : 2012. 67 p. (L'essentiel sur...) Isbn 978-2-84365-141-0

Rayou, Patrick. Recension de "faire ses devoirs" et entretien avec Patrick Rayou [en ligne] <http://skhole.fr/recension-de-faire-ses-devoirs-et-entretien-avec-patrick-rayou> Vérifié le 27 mai 2013

Reason, James. *L'erreur humaine*. Paris : Presses universitaires de France, 1993. 366 p. (Le travail humain) Isbn 2-13-045187 X

Reboul; Olivier. *Introduction à la rhétorique*. 4^e éd. Paris : Puf, 2009. 242 p. (Premier cycle) Isbn 978-2-13-043917-9

Reboul, Anne Moeschler, Jacques. *La pragmatique aujourd'hui : une nouvelle science de la communication*. Paris : Editions du Seuil, 1998. 209 p. (Points essais ; 371) **Isbn**

Recanati, François. *Philosophie du langage (et de l'esprit)*. Paris : Folio, 2008. 268 p. (Folio Essais) Isbn 978-2-07-042162-6

Régimbeaud, Gérard. 3-Médiation. In *Approches de l'information-documentation : concepts fondateurs*. (Cécile Gardiès dir.). Toulouse : Cépaduès éditions, 2011, p.75-114

Renoult, Daniel . Formation professionnelle des bibliothécaires. *Bulletin de bibliothèques de France*, 2009, n°5, p. 63-66

Réponse. *Atlas sémantiques du CNRS* [en ligne] Disponible sur : <http://dico.isc.cnrs.fr/dico/fr/chercher?r=r%E9ponse> Consulté le 16 octobre 2009.

Rey, Alain. (Dir.). *Dictionnaire historique de la langue française : vol.1* Paris : Dictionnaires Le Robert, 1992. 1156 p. Isbn 2-85036-187-9

Rézeau, Joseph. *Formuler une requête*. [En ligne] Disponible sur <http://pagesperso-orange.fr/joseph.rezeau/tutoriels/recherchesurinternet/booleens.htm> Consulté le 25 novembre 2009

Ribert-Van De Weerd, Corinne. *Analyse des émotions en situation de travail, une approche psychologique ergonomique*. Actes du colloque Epique, journée d'étude en psychologie ergonomique, SFP, Nantes, 29-30 octobre, 2001 p. 155-161

Richardson, J. V. Knowledge-based systems for general reference work: Applications, problems and progress. San Diego: Academic Press, 1995, p.129.

Richardson, J. V. (no date). Open versus Closed Ended Questions In the Reference Environment. Accessed 12 Nov 2006, from <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/dis220/openclosed.htm>

Richardson John V. Open Vs. Closed Ended Questions in the Reference Environment. Class Notes [Circa, 2006 ?]

Richardson, J. V. Understanding the reference transaction: A systems analysis perspective. *College and Research Libraries*, 1999. 60(3), p. 211-222.

- Richter, Noë. *La lecture et ses institutions, la lecture populaire :1700-1918*. Plein Chant, Bibliothèque de l'université du Maine, 1987. 301 p. (Publications de la bibliothèque de l'université du Maine) Isbn 2-90437-10-1
- Richter, Noë. *Les langages documentaires encyclopédiques : guide pratique d'indexation...Marigné (72 220) : les éditions de la queue du chat*, 1990.172 p.
- Riemer, J. W. Mistakes at work : The social organization of error in building construction work. *Social problems*, 1976, n°23, p. 255-257
- Rioust, Laure. De l'érudit aux usagers : publics des fonds locaux et régionaux en bibliothèque municipale, évolutions, pratiques et représentations. Mémoire d'études. Villeurbanne : Enssib, 2008, 97 p
- Rivier, Alexis. *Aide mémoire d'informatique documentaire*. Paris: Electre-Cercle de la Librairie, 2007. 156 p. (Bibliothèques) Isbn 978-2-7654-0953-3
- Robrieux, Jean-Jacques. *Eléments de rhétorique et d'argumentation*. Paris: Dunod, 1993. 225 p. Isbn 2-10-001-4803-3
- Robrieux, Jean-Jacques. *Rhétorique et argumentation*. 3^e éd. Paris : Armand Colin, 2010, 267 p. (Lettres sup) Isbn 978-2-200-24938-0
- Roche, Florence, Saby, Frédéric (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, coll. « Papiers », 2013, 224 p., Isbn : 979-10-91281-13-3.
- Roselli, Mariangela, Perrenoud, Marc. *Du lecteur à l'utilisateur. Ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses universitaires du Mirail, 2010. 283 p. (Socio-logiques) Isbn 978-2-8107-0085-1
- Ross, Sheldrick, Catherine, Dewdney, Patricia. Negative closure : Strategies and counter-strategies in the reference transaction . *Reference & User Services Quarterly*; 1999; 38, 2; Research Library p. 151-163
- Roussel, Gildas. *Les procès verbaux d'interrogatoire*. Paris : L'Harmattan, 2005. 231 p. (Bibliothèque de droit) Isbn 2-7475-7903-4
- RUSA Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services. Guidelines for behavioral performance of reference and information services professionals. *Reference & User Services Quarterly*, 2004, 44, 14-7.
- Rushdie, Salman. *Les versets sataniques*. Paris : Plon, 1989, 584 p. (Feux croisés) Isbn 2-259-18666-1
- Saada, Hélène. *Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ? [S.l.] Université de Poitiers. Mémoire de Master, 2010. p.32 Disponible [en ligne] sur : http://memic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/52/11/31/PDF/ma_moire_hA_IA_ne_saada.pdf Consulté le 07 juillet 2011*
- Sabah, Gérard. Compréhension. In *Dictionnaire des sciences cognitives*. Paris : Armand Colin, 2002. p. 80-82.
- Sabah, Gérard. La pensée. In *Dictionnaire des sciences cognitives*. Paris: Armand Colin, 2002. 336 p. Isbn 2-

200-26247-7

Saint-Laurent Kogan de, Anne-France, Durampart, Michel, Se former aux Tic : la grande débrouille. In Saint-Laurent Kogan, Anne-France de, Metzger, Jean-Luc (Dir). *Où va le travail à l'ère du numérique ?* Paris : Ecole des mines de Paris : les Presses Paris Tech, 2007, 271 p. (Sciences sociales) Isbn 978-2-91-176278-9

Saint-Laurent Kogan de, Anne-France, Metzger, Jean-Luc (Dir). *Où va le travail à l'ère du numérique ?* Paris : Ecole des mines de Paris : les Presses Paris Tech, 2007, 271 p. (Sciences sociales) Isbn 978-2-91-176278-9

Salaün, Jean-Michel. « La redocumentarisation, un défi pour les sciences de l'information », *Études de communication*, 2007, 30, p. 13-23

Salaün, Jean-Michel, Arsenault, Clément. (Dir). *Introduction aux sciences de l'information*. Paris : La Découverte, 2010. 235 p. (Grands repères) Isbn 978-2-7071-5933-5

Saleh, Imad, Zacklad, Manuel, (dir) *Pratiques et usages numériques H2PTM'13*. Paris : Hermès sciences Lavoisier, 2013. 387 p. Isbn 978-2-7462-4579-2

Santantonios, Laurence. Mauvaise fréquentation *Livres Hebdo*, n°814, Mars 2010, p. 88

Santuret, José. *Le dialogue*. Paris : Hatier., 1997. 77 p. (Profil philosophie, 763) Isbn 2-218-05570-

Saracevic T. "Interaction Between Users and Intermediaries during Online Searching". *Proceedings of the 12th Annual National Online Meeting*, 1991, n° 12 p. 329-341,

Saunders, L. Identifying Core Reference Competencies from an Employers' Perspective: Implications for Instruction, 2012, vol. 73 no. 4 390-404 *College & Research Libraries*

Saunders, L. Learning from Our Mistakes: Reflections on Customer Service and How to Improve It at the Reference Desk. *College & Undergraduate Libraries*, 2013, 20(2), p. 144-155.

Saussois, Jean-Michel. Coordonner, coopérer, adhérer. In Saussois, Jean-Michel (dir.) *Op, cit*, 2012, p. 214

Saussois, Jean-Michel (dir.) *Les organisations : état des savoirs*. Auxerre : Sciences humaines, 2012, 447 p. Isbn 978-2-36106-017-6

Saussois, Jean-Michel. *Théories des organisations*. Nouv. éd. Paris : La Découverte, 2012. 126 p. (Repères gestion ; 502) Isbn 978-2-7071-7372-0

Savolainen, R. Everyday life information seeking :approaching information seeking in the context of « way of life ». *Library and Information Science Research*, 1995, vol, 17 p. 259-295

Savolainen, R. Everyday life information seeking. In Fisher K.E. Erdelez, S. , McKechnie, L. (dir.) *Theories of information behavior*. Medford, ASIST, 2005, p.143-148

Saxcé, Agnès de. Internet en bibliothèques :Recherche documentaire et formation des usagers, outils du web 2.0 et leurs usages en bibliothèque . *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2010, n° 3, p. 83-84 Disponible [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0083-004> Vérifié le 16 janvier 2013

Saxton, M. L., Richardson Jr., J. V. *Understanding Reference Transactions: Transforming an Art into a Science*. Amsterdam, NY: Academic Press, 2002.

- Schöpfel, Joachim, Creusot, Jacques. Les professionnels de l'IST dans la bibliothèque numérique, une espèce en danger ? In Chap. 15, *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*. Paris : Hermès : Lavoisier, 2007
- Schütz, Alfred. *Essais sur le monde ordinaire*. Paris : Le Félin, 2007. 202 p. Isbn 978-2-86645-644-3
- Searle, John R. *Speech acts*. Cambridge : CUP, 1969. Traduction française de H. Pauchard: Les actes de langage, Paris : Hermann, 1972.
- Seibel, Bernadette. *Au nom du livre : analyse sociale d'une profession : les bibliothécaires*. Paris : La Documentation française, 1988.
- Senié-Demeurisse, Josiane, Couzinet, Viviane. Questions de fondations : 1-Information. In *Approches de l'information-documentation : concepts fondateurs* (Cécile Gardiès dir.). Toulouse : Cépaduès éditions, 2011, p. 20-35
- Serres, Alexandre. *Dans le labyrinthe : évaluer l'information sur internet*. Caen : C&F, 2012, 222 p. Isbn 978-2-915825-22-0
- Serres, Alexandre. L'école au défi de la culture informationnelle. In Dinet, Jérôme (dir.). *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21^e siècle*. Paris : Hermès Science : Lavoisier, 2008. p.41-69
- Serres, Michel. *Hermès 1 : la communication*. Paris : éditions du Seuil, 1984. 245 p. (Points philosophie) Isbn 2-02-008515-1
- Shachaf, Pina. The paradox of expertise: is the Wikipedia Reference Desk as good as your library? *Journal of documentation*, 2009, vol, 6, p. 977-997
- Shachaf, Pnina. Social reference and library reference services. *School of Library and Information Science*, Indiana University, [2009] 4 p.
- Shah, Chirag, Radford, Marie L., Connaway, Lynn Silipigni, Choi, Erik, Kitzie, Vanessa. "How Much Change Do You Get from 40\$?" – Analyzing and Addressing Failed Questions on Social Q&A.. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 2012, vol 49; n°1, p. 1-10
- Simon, Catherine, « « Médiathèques, lutte des classes ? » », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2013, n° 1, p. 110-110 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 10 mai 2013
- Simonnot, Brigitte. *L'accès à l'information en ligne : moteurs, dispositifs, et médiations*. Paris :Hermès Sciences-Lavoisier, 2012. 249 p. (Systèmes d'information et organisations documentaires) Isbn 978-2-7462-3829-9
- Simonnot, Brigitte. *Le besoin d'information : principes et compétences*. [En ligne] Disponible sur http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/index.php?halsid=032sv246po26oll8cmorhg9rs0&view_this_doc=sic_00432302&version=1 Consulté le 04 mars 2010
- Simonnot, Brigitte. L'expertise de l'enseignant documentaliste. In *Nouvelles figures de l'information*

documentation : être enseignant documentaliste aujourd'hui : identité, compétences et savoirs spécifiques. Muriel Frisch (dir). Nancy : CRDP de Lorraine, 2008. p. 55-67

Simonnot, Brigitte. Des nouvelles compétences pour l'utilisateur. In Dinet, Jérôme (dir.). *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21^e siècle*. Paris : Hermès Science : Lavoisier, 2008. p.18

Simonnot Brigitte, La pertinence en sciences de l'information : des modèles, une théorie ? ,

In Papy F. (dir.), *Problématiques émergentes dans les Sciences de l'Information*, Paris : Hermès-Lavoisier, 2008, [chap. 6. p. 161-182 Disponible en ligne sur Archivisic <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/49/62/91/PDF/simonnot2008Pertinence.pdf> Vérifié le 12 mai 2013

Singly de, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. 2^e éd. Paris Armand Colin, 2005, 127 p. (128 sociologie) Isbn 2-200-34108-3

Singly, François de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. 2^e éd. Paris Armand Colin, 2005, 127 p. (128 sociologie) Isbn 2-200-34108-3

Sitbon, Laurianne. La recherche d'information face à des corpus et requêtes bruités. In *Recherche d'information contextuelle, assistée et personnalisée*, Patrice Bellot, (Dir.). Paris Hermès Sciences-Lavoisier, 2011, p. 73-98

Sitter S., Stein A. (1992). Modeling the illocutionary aspects of informationseeking dialogues. *Information Processing & Management*, 28, p. 165-180 [Cités par Tricot, André et Comtat, Pauline. *Op, cit*, 2012/1 Vol. 8, p. 15-38

Soret, David. L'évolution des services de référence. L'exemple du Renseignement documentaire à Doc'Insa (Lyon). Diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2007, 141 p.

Stevens, Christy R. Reference Reviewed and Re-Envisioned: Revamping Librarian and Desk-Centric Services with LibStARs and LibAnswers, [The Journal of Academic Librarianship](#), 2013

Spink A "Elicitation behavior during mediated information retrieval". *Information Processing and Management* [1998](#), [34](#)(2-3) p. 257-273,

Stevens, Norman D., La bibliothèque tout électronique. *Bulletin des bibliothèques de France.* , 2006, n° 4, p. 42-48

[en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0042-007> Consulté le 10 mai 2012

Stevens, E Rolland, The reference survey as an administrative tool. *College and Research libraries*, 1947, p. 252-258

Stiegler, Bernard. *Prendre soin de la jeunesse et des générations*. Paris :Flammarion, 2008. 342 p. Isbn 978-2-0812-0735-3

Stothart, Chloe, Cunnane, Sarah. Phone the library, but don't expect it to refer to a book, *The Times Higher Education* , 2008 [en ligne] <http://www.timeshighereducation.co.uk/401533.article> vérifié le 30 mai 2013

Sureau ,Claude, Lecourt, Dominique , Georges, David (Dir) *L'erreur médicale*. Paris : Puf, 2006.213 p. (Quadrige) Isbn 2-13-055914-X

Sutter, Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*. 2^e éd. Paris : ADBS, 2002, 327 p. (Sciences de l'information) Isbn 2-84365-058-5

Sutter, Eric. Recherche d'information. In *Dictionnaire de l'information*. 3^e éd. Serge, Cacaly (dir.) Paris : Armand Colin, 2008, p. 213-214

Svenbro, Anna. Le cadre juridique des questions et des réponses. In *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Claire Nguyen, dir. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010, p. 92-93

Les systèmes de recherche d'informations : modèles conceptuels. Paris: Hermès-Lavoisier, 2004. 216 p. (Traité des sciences et techniques de l'information) Isbn 2-7462-0821-0

Tacheau, Olivier. *Ubib.fr : Présentation à Lille, 18 avril 2011*. PowerPoint disponible [en ligne] sur Slideshare : <http://www.slideshare.net/tacheau/prsentation-ubib-lille-18042011> Consulté le 12 juillet 2011

Taconnat, Laurence. Fonctionnement et dysfonctionnement de la mémoire humaine. In la mémoire : du temps perdu à la conscience de soi. *Le Journal des psychologues*, Mai 2012, n°297, p.18-29

Tagliacozzo, R., Kochen, M. Information-seeking behavior of catalog users. *Information storage and retrieval*, 1970. 6 (5), 363-381.

Tannier, Xavier. *Se protéger sur internet : conseils pour la vie en ligne*. Paris : Eyrolles, 2010. 216 p.

Taylor, R. S. Question negotiation and information seeking in libraries, *College and Research libraries*, 1968, Vol. 29, n°3

Taylor, R. S. *Question negotiation and information seeking in libraries*. In A. W. Elias (Ed.), *American Society for Information Science*, 1968, 1979, p. 36-55

Teboul-Weber, Valérie. Compétence In *Les nouveaux mots du pouvoir : abécédaire critique*. Pascal Durand, (dir.). Bruxelles : Aden, 2007, 461 p. Isbn 978-2-930402-33-8

Tellez Sola, Antonio. *Sabaté :guérilla urbaine en Espagne (1945-1960)* . Toulouse :repères-Siléna, 1990 . 308 p. Isbn 2-907966-4

Tesnière, Valérie. Une bibliothèque sans collection ? Des collections sans bibliothèque ? In Bertrand, Anne-Marie, Bettega, Emilie, Clément, Catherine... [et al] *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008..p. 98-151

Tête à claque : « *Le renseignement documentaire* » vidéo disponible [en ligne] sur *Agorabib* : <http://www.agorabib.fr/index.php/topic/289-le-renseignement-documentaire/> Vérifié le 27 mai 2013

Texier, Bruno. Web et politique :la vérité si je mens. *Archimag*, n°253, Avril 2012, p.24-25

Thirion, Paul. Préface. In Denecker, Claire. *Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information*. Villeurbanne : Enssib, 2003.p. 13

Thivant, Eric. Vers une modélisation des pratiques d'accès à l'information. 2004, 12 p. Disponible [en ligne]sur HAL : http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/06/24/29/PDF/sic_00001091.pdf Vérifié le 7 juin 2013

Thomas, Bernard. *Lucio l'irréductible*. Paris : Flammarion, 2000. 331 p. Isbn 2-08-067759-4

Tonta, Yasar. Analysis of Search failures in Document Retrieval: Systems: a review. *The Public- Access Computer System Review*, 3 n°1, (1992): 4-53.

Toutou, Cécile. *Etude d'usage et de satisfaction des usagers de Sinbad*. Délégation à la stratégie et à la recherche (Dsg), 2011, 57 p. Disponible [en ligne] sur http://www.bnf.fr/documents/enquete_sindbad_2011.pdf Vérifié le 09 mai 2013

Traverso, Véronique. *L'analyse des conversations*. Paris : Nathan, 1999. 128 p. (128. Linguistique) ISBN 2-09-191048-1

Tricot, André. *La prise de conscience du besoin d'information : une compétence documentaire fantôme ?* 2004, [en ligne] Disponible sur Docs pour docs <<http://docsdocs.free.fr/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=55>> Consulté le 20 octobre 2009

Tricot, André et Comtat, Pauline. La recherche d'information comme dialogue. *Les Cahiers du numérique*, 2012/1 Vol. 8, p. 15-38.

Trocmé-Fabre, Hélène. *J'apprends donc je suis : introduction à la neuro pédagogie*. Paris :Organisation, 1987, 272 p. Isbn 2-7081-0860-3

Truxillo, Jean-Paul, Corso, Philippe. *Dictionnaire de la communication*. Paris : Armand Colin, 1991. 591 p. Isbn 2-200-42018-8

Tyckoson, David, A.. On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service (*Reference Services Review*, 2003 ;31(1), p. 12-16.

Tyckoson, David, A. Reference at its core: the reference interview. *Reference & User Services Quarterly*, 2003 43(1) p. 49-51.

Tyckoson, David, A. . What is the best model of reference service? *Library Trends*, 2001, 50, 184-196.

Untersinger, Martin. *Anonymat sur internet*. Paris: Eyrolles, 2013. 217 p. (Connectez-moi) Isbn 978-2-212-13500-8

Valléry, Gérard. Relations de service et approche ergonomique :saisir le caractère dynamique et situé de l'activité

- au travers de l'analyse des interactions « agents clients ». @ctivités 1(2), p.128 Disponible en ligne sur <http://www.activites.org/v1n2/vallery.pdf>
- Vergnaud, Mathilde. *Quel cadre juridique pour les services en ligne des bibliothèques*. Mémoire de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2012, 110.
- Vermersch, Pierre. *L'entretien d'explicitation*. 3^e éd. Issy-les-Moulineaux : ESF, 2000. 181 p. (Pédagogies. Outils) Isbn 2-7101-1431-3
- Vermersch, Pierre. *Expliciter*, n°65 juin 2006 ; 6 p. Disponible [en ligne] sur : http://www.expliciter.fr/IMG/pdf/65_mai_2006.pdf Consulté le 26 décembre 2008
- Verry-Jolivet, Corinne. (Dir.) *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996. 141 p. (La boîte à outils, 3) Isbn 2-910966-02-X
- Vincent, Patrick, Marier, Micheline, Ledoux, Élise, Bellemare, Marie, Trudel, Louis, Montreuil, Sylvie. La bibliothèque publique, un lieu de travail - L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service Guide R-447, Montréal, APSAM - Montréal, CSST - Montréal, IRSST, 2004, 93 pages.
- Disponible en ligne <http://www.irsst.qc.ca/-publication-irsst-la-bibliotheque-publique-un-lieu-de-travail-l-ergonomie-appliquee-a-un-projet-d-amenagement-de-comptoir-de-service-r-447.html> Consulté le 12 juillet 2012
- Vocabulaire de psychosociologie : positions et références*. Barrus-Michel, Jacqueline, Eugène, Enriquez, André, Léon (dir.) Ramonville Saint-Agne :Erès, 2006. 580 p. Isbn 2-7492-0685-5
- Watzlawick , Paul. *Une logique de la communication*. Paris : Le Seuil, 1979
- Weaver, Warren, Shannon, Claude, E. *Théorie mathématique de la communication*. Paris : Retz : C.E.P.L., 1975. 188 p. (Les classiques des sciences humaines)
- Weber, Max. *Essai sur la théorie de la science*. 1965, [Paris :Pocket,1992, 478 p.(Agora; 116) Isbn2-266- 04847-3
- Webb, E. J.; Campbell, D. T.; Schwartz, R. D. & Sechrest, L. *Unobtrusive Measures*; revised edition. Thousand Oaks: Sage Publications Inc., 2000. [Isbn 0-7619-2011-0](http://www.sagepub.com)
- Weil-Barais, Annick (dir.). *L'homme cognitif*. Paris : Puf, 2005. 600 p. (Quadrige Manuels) Isbn 2-13-054899-7
- Ward, David Measuring the Completeness of Reference Transactions in Online Chats: Results of an Unobtrusive Study *Reference & User Services Quarterly* Vol. 44, No. 1 2004 p. 46-56 Article Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/20864287>
- Weller, Jean-Marc. *L'Etat au guichet :sociologie cognitive du travail et modernisation des services publics*. Paris :Desclée de Brouwer, 1999. 254 p. (Sociologie économique) Isbn 2-220-04390-8
- Weller, Jean-Marc. Relations de service. In *Dictionnaire du travail* (coord. Par Bevort, Antoine, Jobert, Annette, Lallement, Michel., Mias, Arnaud.). Paris : Puf, 2012, p. 636-643 Disponible en ligne sur Hal <http://hal.inria.fr/docs/00/72/80/46/PDF/AS42-PUF2012-weller-VF.pdf> Vérifié le 7 juin 2013
- Wenz, Romain. *L'avenir des catalogues : Formats, données, outils, usages*. Villeurbanne : Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque, Mémoire d'étude, 2009. 107 p.
- White, M. D., & Iivonen, M. Assessing level difficulty Web search questions. *Library Quarterly*, 2002. 72, p. 205- 233.

- Wilson, T.D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 1981, 37 (1), p. 3-15.
- Wittgenstein, Ludwig. *Tractatus logico-philosophicus*. Paris: Gallimard, 2001. 121 p. (Tel) ISBN 2-07075864-8
- Wolf, Francis, (dir). *Pourquoi y a t-il quelque chose plutôt que rien?* Paris: éditions Rue d'Ulm : Presses universitaires de France, 2007. 222 p. (Les rencontres de normale Sup') Isbn 978-2-13-055504-9
- Wozniak, Christelle. Codes QR :gadgets ou nouvel outil ? *Documentalistes –Sciences de l'information*, 2011, vol, 48, n°3, p.6-7
- Wu, M.-M. Information interaction dialogue: *A study of patron elicitation in the information retrieval interaction*. Unpublished doctoral dissertation, Rutgers: The State University of New Jersey - New Brunswick, 1993
- Zarifian, Philippe. *A quoi sert le travail ?* Paris : La Dispute, 2003. 187 p. (Comptoir de la politique) Isbn 2-84303-075-7
- Zarifian, Philippe. *Le développement du savoir par la communication* [S.d.] Disponible [en ligne] sur : <http://philippe.zarifian.pagesperso-orange.fr/page59.htm> Consulté le 26 déc. 2011
- Zouhri, Talal. *Qu'est-ce qu'une requête dans la recherche d'information*. Actes du XXVII° congrès INFORSID, Toulouse, mai 2009 [en ligne] https://liris.cnrs.fr/inforsid/sites/default/files/483_inforsid2009.pdf
Vérifié le 10 juin 2013

Annexes

Annexe 1 : Liste des 16 établissements (bibliothèques et centres de documentation) qui ont accepté de nous recevoir et de répondre à nos questions au cours de la période d'enquête de terrain 2010-2012, avec les dates et le lieu des observations participantes. (Classement chronologique)

Annexe 2 : Questionnaire d'enquête quantitative sur la recherche d'information

Annexe 3 : Guide de lecture de l'enquête « *Échec documentaire 2012* »

Annexe 3.1. Dictionnaire des variables de l'enquête « *Échec documentaire 2012* »

Annexe 3.2. Distribution des variables enquête quantitative « *Enquête échec documentaire 2012* »

Annexe 4 : Glossaire

Annexe 1.

Liste des 16 établissements d'Ile de France (bibliothèques et centres de documentation), qui ont accepté de nous recevoir et de répondre à nos questions au cours de la période d'enquête de terrain 2010-2012, avec les dates et le lieu des « observations participantes ». (Classement chronologique) :

- Bibliothèque publique d'information (BPI) Paris (75004) <http://www.bpi.fr/fr/index.html> : observation participante de dix jours au sein du service questions-réponses *Biblioséame.org* avril 2010
- Bibliothèque municipale de Sevrans (93270) <http://biblio.ville-sevrans.fr/> : avril 2011
- Bibliothèque municipale de Dugny (93340) <http://www.mediatheques.aerobourget.fr/opacwebaloes/index.aspx> mars 2011
- Bibliothèque municipale de Villeparisis (77270) <http://www.villeparisis.fr/mediatheque.php> mai 2011
- Bibliothèque des sciences et de l'industrie (BSI) services : Cité de la Santé de la BSI et *Questions-sante* de la cité de la santé (juin 2011) <http://www.universcience.fr/fr/bibliotheque-bsi/>; observation participante de dix jours ;
- Bibliothèque de la Société de l'Histoire du Protestantisme Français (BSHPF), Paris 75007. <http://www.shpf.fr/page.php?ref=bibliothequehistoire> Juillet 2011 ;
- Palais de la Découverte (Paris 75008) Etablissement public du Palais de la Découverte et de la cité des sciences et de l'industrie : Centre de documentation-photothèque. <http://www.palais-decouverte.fr/index.php?id=accueil2> Juillet 2011
- Profession Banlieue 15 rue Catulienne 93 200 Saint Denis. <http://www.professionbanlieue.org/> Juillet 2011
- Bibliothèque Sainte Geneviève (BSG) Paris (75005) <http://www-bsg.univ-paris1.fr/home.htm> (septembre 2011)
- Bibliothèque Interuniversitaire Santé (BIU santé) Paris (75 270) <http://www.biusante.parisdescartes.fr/> (Octobre 2011)
- CDI du Collège Victor Hugo (Aulnay Sous Bois 93600) <http://www.clgvictorhugoaulnay.ac-creteil.fr/spip/> (Octobre 2011)

-Médiathèque de Villepinte (93420 Villepinte)

<http://mediatheque.centreculturel-villepinte.fr/> (Novembre 2011)

-Bibliothèque Marguerite Duras (Paris 75020)

http://www.paris.fr/loisirs/bibliotheques/bibliotheques-municipales-inscriptions-et-services/la-mediatheque-marguerite-duras-a-livre-ouvert/rub_6528_actu_85852_port_24128 (Décembre 2011)

-Bibliothèque Marguerite Yourcenar (Paris 75 015)

http://equipement.paris.fr/M%C3%A9diath%C3%A8que_Marguerite_Yourcenar
(Janvier 2012)

-Bibliothèque du Cinéma François Truffaut (75001 Paris)

http://equipement.paris.fr/Biblioth%C3%A8que_du_cin%C3%A9ma_Fran%C3%A7ois_Truffaut (Février 2012)

-Bibliothèque universitaire Paris 8 Saint-Denis (93 200)

<http://www.bu.univ-paris8.fr/> (Mars 2012)

Annexe 2 :

Questionnaire d'enquête quantitative sur la recherche d'information

Note1. Concernant l'élaboration de ce questionnaire et la nomenclature Insee, il ne nous a pas paru utile de placer le questionnaire PCS (professions et catégories socioprofessionnelles- ex CSP) à la fin de ce document. Nous n'avons donc pas suivi les stipulations de Singly : « Les questions sur les déterminants sociaux n'ont pas à être placées en en début d'enquête (même si c'est la tradition de l'INSEE ou de l'INED). Les individus ne comprennent pas pourquoi il leur faut d'abord décliner l'arbre généalogique de la famille (la profession du grand père, de la grand-mère, du père, de la mère etc.) avant de décrire leurs activités sportives ou leurs préférences alimentaires. ». Finir en demandant quelques précisions sur la vie familiale et commencer par des questions explicitement sur l'objet de l'étude paraît plus approprié. » [Singly, 2005 p. 78]¹¹¹⁷

Note 2. Note lue oralement par nous, à l'intention des enquêtés : Les informations obtenues par cette « enquête ne sont jamais traitées à un niveau individuel, (...) elles sont exploitées de manière à respecter l'anonymat des personnes. (...) ». Je mène actuellement une étude sur l'« échec documentaire », et je vous prie de bien vouloir y collaborer. Vos réponses demeureront strictement confidentielles. Le traitement des informations sera anonyme [Singly, 2005, p. 77].¹¹¹⁸ **Note écrite figurant en préambule sur chaque questionnaire :** Ce questionnaire est strictement confidentiel et anonyme, il sera analysé statistiquement. Pour tout renseignement complémentaire, adressez-vous à Olivier Perrin : operrinbonnerot@yahoo.fr.

Questionnaire sur la recherche d'information	
Olivier Perrin (Université Paris 8)	
Veuillez cocher les cases correspondant à votre choix, ou répondre sur la ligne prévue à cet effet... Merci d'avance !	
A1 Quel est votre sexe ?	
1. Homme.....	<input type="checkbox"/> 1
2. Femme.....	<input type="checkbox"/> 2
A2 Quelle est votre année de naissance ?.....	19 __ __

¹¹¹⁷ Singly de, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. 2^e éd. Paris Armand Colin, 2005, p. 78

¹¹¹⁸ Singly de, François. *Op. cit.*, 2005, p. 77

A3 Quel est votre diplôme le plus élevé ?	
1. Aucun diplôme	<input type="checkbox"/> 1
2. CEP (Certificat d'études primaires).....	<input type="checkbox"/> 2
3. BEPC, brevet des collèges	<input type="checkbox"/> 3
4. CAP, brevet de compagnon	<input type="checkbox"/> 4
5. BEP	<input type="checkbox"/> 5
6. Baccalauréat, brevet supérieur, brevet professionnel.....	<input type="checkbox"/> 6
7. Diplôme de 1 ^{er} cycle universitaire, BTS, Bac +1 à 3.....	<input type="checkbox"/> 7
8. Diplôme de 2 ^{ème} cycle universitaire, Bac + 4 et 5.....	<input type="checkbox"/> 8
9. Diplôme de 3 ^{ème} cycle universitaire, doctorat.....	<input type="checkbox"/> 9
Partie B : Vie professionnelle	
B1 Quelle est votre profession ?	
1. Bibliothécaire.....	<input type="checkbox"/> 1
2. Assistant de bibliothèque, bibliothécaire adjoint.....	<input type="checkbox"/> 2
3. Documentaliste.....	<input type="checkbox"/> 3
4. Autre, précisez <input type="checkbox"/> [.....	<input type="checkbox"/> 4
B2 Quel est votre secteur d'activité professionnelle ?	
1. Agriculture, Sylviculture, Pêche.....	<input type="checkbox"/> 01
2. Industrie, Construction	<input type="checkbox"/> 02
3. Commerce, Artisanat	<input type="checkbox"/> 03
4. Transport, Communication.....	<input type="checkbox"/> 04
5. Finances, Economie	<input type="checkbox"/> 05
6. Administration publique	<input type="checkbox"/> 06
7. Education	<input type="checkbox"/> 07
8. Santé, Services sociaux	<input type="checkbox"/> 08
9. Tourisme	<input type="checkbox"/> 09
10. Autre, précisez <input type="checkbox"/> [.....	<input type="checkbox"/> 10
B3 Etes-vous membre d'une association professionnelle (ABF, ADBS ...) ?	
1. Oui	
2. Non	<input type="checkbox"/> 1
	<input type="checkbox"/> 2
Partie C : La recherche d'information	

<p>C1 Quel est le lieu dans lequel vous effectuez vos recherches documentaires pour les utilisateurs ?</p> <p>1. Centre de documentation <input type="checkbox"/> 01</p> <p>2. Bibliothèque <input type="checkbox"/> 02</p> <p>3. Médiathèque <input type="checkbox"/> 03</p> <p>4. Autre, précisez <input type="checkbox"/> [_____] <input type="checkbox"/> 04</p>	
<p>C2 Depuis combien de temps exercez-vous dans le champ de l'information-documentation ?</p> <p>1. Moins d'un an <input type="checkbox"/> 1</p> <p>2. De un à cinq ans <input type="checkbox"/> 2</p> <p>3. Plus de cinq ans et moins de 10 ans <input type="checkbox"/> 3</p> <p>4. Plus de 10 ans <input type="checkbox"/> 4</p>	
<p>C3 Dans quel(s) domaine(s) principaux effectuez-vous ces recherches ?</p> <p>Sciences Humaines et sociales</p> <p>2. Economique <input type="checkbox"/> 1</p> <p>3. Politique <input type="checkbox"/> 2</p> <p>4. Juridique <input type="checkbox"/> 3</p> <p>5. Information, media..... <input type="checkbox"/> 4</p> <p>6. Médical <input type="checkbox"/> 5</p> <p>7. Scientifique <input type="checkbox"/> 6</p> <p>8. Technique <input type="checkbox"/> 7</p> <p>9. Littérature <input type="checkbox"/> 8</p> <p>10. Autre, précisez <input type="checkbox"/> [_____] <input type="checkbox"/> 9</p> <p><input type="checkbox"/> 10</p>	
<p>C4 Quels outils professionnels sur support papier utilisez-vous pour vos recherches d'information ?</p> <p>1. Bibliographies..... <input type="checkbox"/> 1</p> <p>2. Catalogues, fiches..... <input type="checkbox"/> 2</p> <p>3. Dictionnaires..... <input type="checkbox"/> 3</p> <p>4. Dossiers documentaires <input type="checkbox"/> 4</p> <p>5. Encyclopédies <input type="checkbox"/> 4</p>	<p>Ici, plusieurs réponses sont possibles</p>

<p>6. Ouvrages de référence</p> <p>7. Autre, précisez <input type="checkbox"/> [_____]</p>	<p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 6</p> <p><input type="checkbox"/> 7</p>
<p>C5 Quels outils informatiques utilisez-vous pour vos recherches d'information ?</p> <p>1. Bases de données documentaires</p> <p>2. Catalogues en ligne, Opac.....</p> <p>3. Forums de discussion, blogs.....</p> <p>4. Moteurs de recherche généralistes.....</p> <p>5. Moteurs de recherche spécialisés</p> <p>6. Agents intelligents (Copernic ®...)</p> <p>7. Flux RSS</p> <p>8. Bases de signets (Delicious)</p> <p>9. Autre, précisez <input type="checkbox"/> [_____]</p>	<p>plusieurs réponses sont possibles</p> <p><input type="checkbox"/> 01</p> <p><input type="checkbox"/> 02</p> <p><input type="checkbox"/> 03</p> <p><input type="checkbox"/> 04</p> <p><input type="checkbox"/> 05</p> <p><input type="checkbox"/> 06</p> <p><input type="checkbox"/> 07</p> <p><input type="checkbox"/> 08</p> <p><input type="checkbox"/> 09</p>
<p>C6 Quel outil d'indexation et quel type d'indexation utilisez-vous ?</p> <p>1. CDU</p> <p>2. Dewey</p> <p>3. Langage Rameau</p> <p>4. Plan de classement</p> <p>5. Thésaurus</p> <p>6. Autre, précisez <input type="checkbox"/> [_____]</p>	<p>plusieurs réponses sont possibles</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 6</p>
<p>Partie D : Les questions et leur résolution</p>	<p>nsp : ne sait pas</p>
<p>D1 Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir/savoir répondre ?</p> <p>1. Oui</p> <p>Non <i>aller en E1.</i></p> <p><i>Si oui :</i> La dernière fois que vous n'avez pas pu ou su répondre... ?</p> <p>D1.1 Quelle était la nature de la question ?</p> <p>1. Factuelle</p>	<p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p>

<p>2. Thématique</p> <p style="padding-left: 20px;">D1.2 Le domaine couvert par la question ?</p> <p>Sciences Humaines et sociales</p> <p style="padding-left: 20px;">2. Economique</p> <p style="padding-left: 20px;">3. Politique</p> <p style="padding-left: 20px;">4. Juridique</p> <p style="padding-left: 20px;">5. Information, media.....</p> <p>6. Médical</p> <p style="padding-left: 20px;">7. Scientifique</p> <p style="padding-left: 20px;">8. Technique</p> <p style="padding-left: 20px;">9. Littérature</p> <p>10. Autre, précisez <input type="checkbox"/> [_____]</p>	<p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p> <p><input type="checkbox"/> 5</p> <p><input type="checkbox"/> 6</p> <p><input type="checkbox"/> 7</p> <p><input type="checkbox"/> 8</p> <p><input type="checkbox"/> 9</p> <p><input type="checkbox"/> 10</p>
<p>D2 Pouvez-vous donner un exemple (bref) de questions auxquelles vous n'avez pas pu apporter de réponse ?</p> <p>[_____]</p> <p>[_____]</p>	<p>[_____]</p>
<p>D3 Quand vous ne parvenez PAS à répondre à une question, selon vous cela tient ... ?</p> <p>1. ...aux difficultés à trouver des sources d'information ?</p> <p>2. ...aux structurations de l'information (organisation) ?</p> <p>3. ...aux repérages de l'information (indexation) ?</p> <p>4. ...à la difficulté pour vous à comprendre la question ?</p> <p>5. ...à la difficulté d'utilisation des systèmes d'information ?</p> <p>6. ...aux interrelations dialogiques de personne à personne ?</p> <p>7. ...aux interrelations dialogiques de personne à ordinateur ?</p> <p>8. ... à la gestion du temps avec l'utilisateur ?</p> <p>9. ... au comportement de l'utilisateur ?</p> <p>10. ... au manque d'intérêt de la question ?</p> <p>11. ... aux problèmes soulevés par les critères de pertinence ?</p>	<p>plusieurs réponses sont possibles</p> <p>1. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>2. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>3. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>4. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>5. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>6. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>7. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>8. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>9. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>10. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p> <p>11. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp</p>

<p>D4 Lorsque vous n'avez pas répondu à une question, quelle pratique avez-vous ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ...réorientation de l'utilisateur ? 2. ...recours à un tiers professionnel ? 3. ...recours à un réseau ? 4. ...énoncer l'échec à l'utilisateur ? 5. ... autre, précisez <input type="checkbox"/> [_____] _____ 	<p>plusieurs réponses sont possibles</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp 2. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp 3. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp 4. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp <p>[__]</p>
<p>Partie finale E</p>	
<p>E1 Pour vous, qui valide la réponse que vous donnez ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La source d'information 2. Votre expertise 3. L'utilisateur 	<p>E1 plusieurs réponses sont possibles</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp 2. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp 3. <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> nsp
<p>E2 Sauf dans le cas d'une réponse binaire (de type vrai ou faux), êtes vous d'accord avec cette affirmation : « une réponse professionnelle à une question n'est jamais qu'une approximation »</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <input type="checkbox"/> tout à fait d'accord 2. <input type="checkbox"/> plutôt d'accord 3. <input type="checkbox"/> plutôt pas d'accord 4. <input type="checkbox"/> pas d'accord du tout
<p>E3 Vous est-il arrivé qu'un usager vous déclare que vous n'avez pas répondu à sa question ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <input type="checkbox"/> oui 2. <input type="checkbox"/> non
<p>E4 Etes vous d'accord avec cette affirmation : « si l'utilisateur s'adresse à vous, c'est qu'il a déjà effectué des recherches, ce qui augmente la difficulté de la recherche »</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <input type="checkbox"/> tout à fait d'accord 2. <input type="checkbox"/> plutôt d'accord 3. <input type="checkbox"/> plutôt pas d'accord 4. <input type="checkbox"/> pas d'accord du tout
<p>Merci d'avoir pris le temps de nous répondre !</p>	
<p>F1 Si vous souhaitez ajouter des informations ou des remarques sur les sujets dont nous avons parlé ou sur d'autres, ces lignes sont à votre disposition :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>[__]</p>

.....	

Annexe 3 :
Guide de lecture de l'enquête « Échec documentaire 2012 »

Pour chaque variable, sont présentés les pourcentages selon le sexe et tous sexes confondus ainsi que pour le groupe des experts (sans distinguer selon le sexe). Lorsque les réponses à une question sont à choix multiple (par exemple, pour **C3**, on peut faire des recherches documentaires à la fois dans les SHS et dans le domaine de la politique) nous avons *éclaté* la question en autant de modalités (dans notre exemple, autant de domaines) ayant comme réponses possibles OUI ou NON (ici : **C3_1** à **C3_10**). Lorsque les réponses sont de type « OUI/NON », nous ne présentons que le pourcentage de « OUI » (le pourcentage de « NON » se déduit en soustrayant le pourcentage de « OUI » de 100%). Nous avons testé (test du Chi2)¹¹¹⁹ si les différences entre les réponses sont significatives, mais du fait que le groupe enquêté est réduit (57 personnes) il nous est difficile d'en attendre beaucoup de résultats significatifs (plus l'échantillon est petit et plus les intervalles de confiance* s'accroissent et donc moins les tests ont de chances de se révéler significatifs). Pourtant, un tel résultat apparaît dans certains cas, et c'est très intéressant. Nous avons indiqué les tests significatifs au seuil de 5% (**) et au seuil de 10% (*), ainsi que les résultats proches (significatifs au seuil de 15%, en noir et en **gras**). Les « experts » ont été codé/e/s comme des personnes ayant un diplôme supérieur ou égal à 8 (2^e cycle universitaire, etc.) et un temps d'exercice supérieur ou égal à 5 années. Les tableaux croisés des variables **A3** et **C3** avec l'expertise donnent évidemment des résultats significatifs. Nous les avons mis en gras mais pas en rouge puisque ces différences significatives sont obtenues par construction de la variable « experts » à partir de **A3** et **C3**. Pour certaines questions, il y a des non réponses (de 1 à 11), nous ne l'avons pas précisé dans le tableau (par exemple, les estimations de la réponse « oui » à la question **D3_8** sont de 50% pour les non-experts contre 33% pour les experts, cette différence est importante mais comme il y a 10 non réponses à cette question, le test ne se fait que sur 47 individus et ne peut atteindre le seuil de significativité).

Exemples de variables ayant deux modalités :

¹¹¹⁹ (**Khi2 ou Chi2**) : « Ce test permet de mesurer l'indépendance de deux caractères différents et dont l'observation est synthétisée sous la forme d'un tableau de contingence ». [en ligne] disponible sur <http://www.univ-st-etienne.fr/lbti/biomath/Cours/chi2/Chi2.htm> Consulté le 27 septembre 2012

Sexe dans l'ensemble du groupe enquêté, il y a 26,32% d'hommes et 73,68% de femmes ; dans le groupe d'experts ces proportions sont respectivement de 34,62% et 65,38% (nous avons vérifié que la somme donne 100%). **B3** : 13,33% des hommes enquêtés déclarent être membres d'une association professionnelle, et 28,57% des femmes enquêtées, dans l'ensemble 24,56% des personnes interrogées déclarent être membre d'une association, chez les experts cette proportion est de 23,08% et de 25,81 chez les non-experts. **C3_2** :42,86% des hommes enquêtés ont répondu avoir fait une recherche documentaire dans le domaine économique, contre 17,07% des femmes (23,64 pour l'ensemble) et cette différence est significative ** (au seuil de 5%, c'est-à-dire qu'il existe 5% de risque de se tromper en disant cela), seuls 15,38% des experts déclarent avoir eu affaire au domaine économique (la différence avec les non-experts n'est pas significative) contre 31,03% chez les non-experts (2 fois plus, mais ce n'est pas significatif). **C3_9** :15,38% des experts déclarent avoir des recherches dans le domaine littéraire, et cette différence avec les non-experts est significative * (au seuil de 10%, c'est-à-dire que nous avons 10% de risque de nous tromper en affirmant cela), les experts font donc significativement moins de recherches documentaires dans ce domaine que les non-experts (ces derniers sont 34,48% à déclarer de telles recherches). **D1_2_2** Dans ce cas, 15,38% des hommes interrogés déclarent qu'un des domaines couverts par la question est économique contre 3,23% des femmes, la différence approche la significativité puisqu'on a 15% de risque de se tromper (14,43% exactement dans ce cas) c'est la raison pour laquelle nous avons mis ces résultats en gras mais pas en rouge puisque le seuil traditionnel retenu pour déclarer la significativité est dépassé (habituellement 10% ou 5%). Même chose pour **E4 recodé** (accord *versus* désaccord) où la différence entre 13,33% pour les hommes et 35,00% pour les femmes n'est pas significative au seuil de 10% mais nous en sommes proches (11,51% de risque de se tromper).

Exemple de variables à modalités multiples

B1 Dans l'ensemble du groupe enquêté, 42,11% déclarent être bibliothécaires, 19,3% assistants bibliothécaires, 26,32% documentalistes, 12,28% bibliothécaires-documentalistes. Parmi les experts, 53,85% déclarent être bibliothécaires etc., et cette distribution est significativement différente de celle des non-experts (au seuil de 10%). Dans chacune des colonnes la somme des pourcentages donne 100% (à un arrondi près). En général, les variables à nombreuses modalités ont peu de chance d'être significatives lorsqu'on les croise avec d'autres variables (sexe, expertise) parce que plus il y a de cellules à estimer dans un

tableau croisé plus la taille de l'échantillon doit être importante pour que le seuil de significativité soit atteint (voir **B2** ou **C1** selon l'expertise, malgré des différences, ces tableaux croisés ne présentent pas d'effet significatif).

Annexe 3.1. Dictionnaire des variables de l'enquête « Échec documentaire 2012 »

Nom de la variable	signification	codes
ident	identifiant	1 à 57
A1	sexe	1. Homme 2. Femme
A2	année de naissance	[numérique 4 caractères]
age	âge	[= 2011 - A2]
A3	Diplôme	1. Aucun diplôme 2. CEP (Certificat d'études primaires) 3. BEPC, brevet des collèges 4. CAP, brevet de compagnon 5. BEP 6. Baccalauréat, brevet supérieur, brevet pro 7. Diplôme de 1 ^{er} cycle univ., BTS, Bac +1 à 3 8. Diplôme de 2 ^{ème} cycle univ., Bac + 4 et 5 9. Diplôme de 3 ^{ème} cycle universitaire, doctorat
B1	profession	1. Bibliothécaire 2. Assistant de bibliothèque, bibliothécaire adjoint 3. Documentaliste 4. Bibliothécaire-Documentaliste
B1_t	Autre profession en clair	[Texte]
B2	secteur d'activité professionnelle	1. Agriculture, Sylviculture, Pêche 2. Industrie, Construction 3. Commerce, Artisanat

		<p>4. Transport, Communication</p> <p>5. Finances, Economie</p> <p>6. Administration publique</p> <p>7. Education</p> <p>8. Santé, Services sociaux</p> <p>9. Tourisme</p> <p>10. Autre (voir B2_t)</p>
B2_t	Autre secteur d'activité en clair	[Texte]
B3	membre d'une association professionnelle	<p>1. Oui</p> <p>2. Non</p>
C1	lieu dans lequel vous effectuez vos recherches documentaires	<p>1. Centre de documentation</p> <p>2. Bibliothèque</p> <p>3. Médiathèque</p> <p>4. Autre (voir C1_t)</p>
C1_t	Autre lieu en clair	[Texte]
C2	temps d'exercice dans le champ de l'information - documentation	<p>1. Moins d'un an</p> <p>2. De un à cinq ans</p> <p>3. Plus de cinq ans et moins de 10 ans.</p> <p>4. Plus de 10 ans</p>
C3	domaine(s) principaux de recherches	
C3_1	Sciences Humaines et sociales	<p>1. Oui</p> <p>2. Non</p>
C3_2	Économique	<p>1. Oui</p> <p>2. Non</p>
C3_3	Politique	<p>1. Oui</p>

		2. Non
C3_4	Juridique	1. Oui 2. Non
C3_5	Information, media	1. Oui 2. Non
C3_6	Médical	1. Oui 2. Non
C3_7	Scientifique	1. Oui 2. Non
C3_8	Technique	1. Oui 2. Non
C3_9	Littérature	1. Oui 2. Non
C3_10	Autre (voir C3_10_t)	1. Oui 2. Non
C3_10_t	Autre domaine en clair	[Texte]
C4	outils professionnels sur support papier utilisés pour la recherche d'information	
C4_1	Bibliographies	1. Oui 2. Non
C4_2	Catalogues, fiches	1. Oui 2. Non
C4_3	Dictionnaires	1. Oui 2. Non
C4_4	Dossiers documentaires	1. Oui

		2. Non
C4_5	Encyclopédies	1. Oui 2. Non
C4_6	Ouvrages de référence	1. Oui 2. Non
C4_7	Autre (voir C4_7t)	1. Oui 2. Non
C4_7t	Autre outil en clair	[Texte]
C5	Outils informatiques utilisés pour la recherche d'information	
C5_1	Bases de données documentaires	1. Oui 2. Non
C5_2	Catalogues en ligne, Opac	1. Oui 2. Non
C5_3	Forum de discussion, blogs	1. Oui 2. Non
C5_4	Moteurs de recherche généralistes	1. Oui 2. Non
C5_5	Moteurs de recherche spécialisés	1. Oui 2. Non
C5_6	Agents intelligents (Copernic ®...)	1. Oui 2. Non
C5_7	Flux RSS	1. Oui 2. Non
C5_8	Bases de signets (Delicious)	1. Oui 2. Non
C6	Outils d'indexation et types d'indexation utilisés	
C6_1	CDU	1. Oui

		2. Non
C6_2	Dewey	1. Oui 2. Non
C6_3	Langage Rameau	1. Oui 2. Non
C6_4	Plan de classement	1. Oui 2. Non
C6_5	Thésaurus	1. Oui 2. Non
C6_6	Autre (voir C6_6_t)	1. Oui 2. Non
C6_6_t	Autre outil en clair	[Texte]
D1	Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir/savoir répondre ?	1. Oui 2. Non
D1_1	Nature de la question	
D1_2	Domaine(s) couvert(s) par la question	
D1_2_1	Sciences Humaines et sociales	1. Oui 2. Non
D1_2_2	Économique	1. Oui 2. Non
D1_2_3	Politique	1. Oui 2. Non
D1_2_4	Juridique	1. Oui 2. Non
D1_2_5	Information, media	1. Oui 2. Non
D1_2_6	Médical	1. Oui

		2. Non
D1_2_7	Scientifique	1. Oui 2. Non
D1_2_8	Technique	1. Oui 2. Non
D1_2_9	Littérature	1. Oui 2. Non
D1_2_10	Autre (voir D1_2_t)	1. Oui 2. Non
D1_2_t	Autre domaine en clair	[Texte]
D2	un exemple de questions auxquelles vous n'avez pas pu apporter de réponse	1. Oui 2. Non
D2_t	Exemple en clair	[Texte]
D3	Quand vous ne parvenez pas à répondre à une question, cela tient à :	
D3_1	difficultés à trouver des sources d'information	1. Oui 2. Non
D3_2	structurations de l'information (organisation)	1. Oui 2. Non
D3_3	repérages de l'information (indexation)	1. Oui 2. Non
D3_4	difficulté pour vous à comprendre la question	1. Oui 2. Non
D3_5	difficulté d'utilisation des systèmes d'information	1. Oui 2. Non
D3_6	interrelations dialogiques de personne à personne	1. Oui

		2. Non
D3_7	interrelations dialogiques de personne à ordinateur	1. Oui 2. Non
D3_8	gestion du temps avec l'utilisateur	1. Oui 2. Non
D3_9	comportement de l'utilisateur	1. Oui 2. Non
D3_10	manque d'intérêt de la question	1. Oui 2. Non
D3_11	problèmes soulevés par les critères de pertinence	1. Oui 2. Non
D4	Lorsque vous n'avez pas répondu à une question, quelle pratique avez-vous	
D4_1	réorientation de l'utilisateur	1. Oui 2. Non
D4_2	recours à un tiers professionnel	1. Oui 2. Non
D4_3	recours à un réseau	1. Oui 2. Non
D4_4	énoncer l'échec à l'utilisateur	1. Oui 2. Non
D4_5	Autre (voir D4_5_t)	1. Oui 2. Non
D4_5_t	Autre pratique en clair	[Texte]
E1	Qui valide la réponse que vous donnez	
E1_1	La source d'information	1. Oui 2. Non
E1_2	Votre expertise	1. Oui

		2. Non
E1_3	L'utilisateur	1. Oui 2. Non
E2	d'accord avec cette affirmation : « une réponse à une question n'est jamais qu'une approximation »	1. tout à fait d'accord 2. plutôt d'accord 3. plutôt pas d'accord 4. pas d'accord du tout
E3	un utilisateur vous a déclaré que vous n'avez pas répondu à sa question	1. Oui 2. Non
E4	d'accord avec cette affirmation : « si l'utilisateur s'adresse à vous, c'est qu'il a déjà effectué des recherches, ce qui augmente la difficulté de la recherche »	1. tout à fait d'accord 2. plutôt d'accord 3. plutôt pas d'accord 4. pas d'accord du tout
F1_1	A souhaité ajouter des informations ou des remarques	1. Oui 2. Non
F1_t	Réponse en clair	[Texte]

Annexe 3.2. Distribution des variables : enquête quantitative « Enquête échec documentaire 2012

variable	significati on	code	homme	femme	all	non expert	expert
A1	sexe	1. Homme	-	-	26.32	-	34.62
		2. Femme	-	-	73.68	-	65.38
age		18-34	45.50	40.00	41.51	51.72	29.17
		35-49	30.77	32.50	32.08	31.03	33.33
		50-65	23.08	27.50	26.42	17.24	37.50
A3	Diplôme	1. Aucun diplôme	0	0	0	0	0
		2. CEP	0	0	0	0	0
		3. BEPC	0	0	0	0	0
		4. CAP	0	0	0	0	0
		5. BEP	0	2.38	1.75	3.23	0
		6. Bac...	0	4.76	3.51	6.45	0
		7. 1 ^{er} cycle BTS...	13.33	33.33	28.07	51.61	0
		8. 2 ^{eme} cycle	66.67	52.78	56.14	38.71	76.92
		9. 3 ^{eme}	20.00	7.14	10.53	0	23.08**
B1	profession	1. Bibliothécaire	26.67	47.62	42.11	32.26	53.85 *
		2. Assistant	26.67	16.67	19.30	29.03	7.69
		3. Documentaliste	26.67	26.19	26.32	22.58	30.77
		4. Bib-Doc	20.00	9.52	12.28	16.13	7.69
B2	secteur d'activité	1. Agriculture...	0	0	0	0	0

	professionnelle	2. Industrie...	0	0	0	0	0
		3. Commerce...	0	0	0	0	0
		4. Transport, Com.	0	2.50	1.85	3.33	0
		5. Finances, Eco	7.14	0	1.85	0	4.17
		6. Adm. publique	57.14	30.00	37.04	43.33	29.17
		7. Education	14.29	12.50	12.96	13.33	12.50
		8. Santé, S. sociaux	7.14	17.50	14.81	13.33	16.67
		9. Tourisme	0	0	0	0	0
		10. Autre	7.14	12.50	11.11	6.67	16.67
		11. Culture	7.14	20.00	16.67	10.00	25.00
		12. Sciences	7.14	5.00	5.56	10.00	0
B3	Assoc. prof.	1. Oui	13.33	28.57	24.56	25.81	23.08
C1	lieu recherches doc	1. Centre de doc	20.00	17.07	17.86	23.33	11.54
		2. Bibliothèque	46.67	36.59	39.29	30.00	50.00
		3. Médiathèque	20.00	29.27	26.79	33.33	19.23
		4. Autre	13.33	17.07	16.07	13.33	19.23
C2	temps d'exercice	1. <1 an	0	2.38	1.75	3.23	0
		2. 1 à 5 ans	33.33	23.81	26.32	48.39	0
		3. > 5 ans et < 10 ans	26.67	21.43	22.81	16.13	30.77
		4. ≥ 10 ans	40.00	52.38	49.12	32.26	69.23**
C3	domaine(s) principaux de recherches						
C3_1	SHS	1. Oui	57.14	36.59	41.82	37.93	46.15
C3_2	Éco	1. Oui	42.86	17.07	23.64	31.03	15.38
				**			

C3_3	Politique	1. Oui	7.14	9.76	9.09	13.79	3.85
C3_4	Juridique	1. Oui	14.29	14.63	14.55	13.79	15.38
C3_5	Informatio n	1. Oui	28.57	19.51	21.82	24.14	19.23
C3_6	Médical	1. Oui	21.43	36.59	32.73	37.93	26.92
C3_7	Scient.	1. Oui	64.29	48.78	52.27	48.28	57.69
C3_8	Technique	1. Oui	28.57	34.15	32.73	34.48	30.77
C3_9	Littérature	1. Oui	28.57	24.39	25.45	34.48	15.38 *
C3_10	Autre	1. Oui	7.14	17.07	14.55	24.14	3.85 **
C4	outils professionnels sur support papier utilisés pour la recherche d'information		H	F	all	N-e	e
C4_1	Biblio.	1. Oui	53.33	58.54	57.14	51.61	64.00
C4_2	Catalogue s	1. Oui	53.33	48.78	50.00	38.71	64.00 *
C4_3	Dicos	1. Oui	53.33	63.41	60.71	58.06	64.00
C4_4	Dossiers doc.	1. Oui	46.67	46.34	46.43	45.16	48.00
C4_5	Encyclo.	1. Oui	60.00	56.10	57.14	58.06	56.00
C4_6	Ouvrages réf.	1. Oui	66.67	75.61	73.21	74.19	72.00
C4_7	Autre	1. Oui	6.67	26.19	21.05	16.13	26.92
C5	Outils informatiques utilisés pour la recherche d'information						
C5_1	Bases	1. Oui	86.67	85.71	85.96	77.42	96.15**
C5_2	Catalogue	1. Oui	80.00	73.81	75.44	70.97	80.77

	s						
C5_3	Forum	1. Oui	20.00	30.95	28.07	32.26	23.08
C5_4	Moteurs gén.	1. Oui	86.67	97.62	94.74	100.00	88.46 *
C5_5	Moteurs spé.	1. Oui	46.67	45.25	45.61	45.16	46.15
C5_6	Agents intelligent s	1. Oui	0	4.76	3.51	6.45	0
C5_7	Flux RSS	1. Oui	26.67	28.57	28.07	32.26	23.08
C5_8	Bases signets	1. Oui	20.00	40.48	35.09	38.71	30.77
C6	Outils d'indexation						
C6_1	CDU	1. Oui	13.33	4.88	7.14	10.00	3.85
C6_2	Dewey	1. Oui	33.33	34.15	33.93	43.33	23.08
C6_3	Lang. Rameau	1. Oui	33.33	34.15	33.93	36.67	30.77
C6_4	Plan classent	1. Oui	53.33	43.90	46.43	43.33	50.00
C6_5	Thésaurus	1. Oui	33.33	39.03	37.50	30.00	46.15
C6_6	Autre	1. Oui	13.33	17.07	16.07	16.67	15.38
D1							
D1	ne pas pouvoir répondre	1. Oui	86.67	82.93	83.93	83.87	84.00
D1_1	Nature de la question	1. Factuelle	41.67	37.04	38.46	36.36	41.18
		2 Thématique	33.33	55.56	48.72	50.00	47.06

		3. Factuelle & thémat.	25.00	7.41	12.82	13.64	11.76
D1_2	Domaines couverts par la question		H	F	all	N-e	e
D1_2_1	SHS	1. Oui	23.08	25.81	25.00	25.00	25.00
D1_2_2	Économique	1. Oui	15.38	3.23	6.82	4.17	10.00
D1_2_3	Politique	1. Oui	0	0	0	0	0
D1_2_4	Juridique	1. Oui	7.69	12.90	11.36	12.50	10.00
D1_2_5	Info-media	1. Oui	7.69	0	2.27	4.17	0
D1_2_6	Médical	1. Oui	15.38	25.81	22.73	12.50	35.00*
D1_2_7	Scientifique	1. Oui	23.08	19.35	20.45	25.00	15.00
D1_2_8	Technique	1. Oui	23.08	12.90	15.91	12.50	20.00
D1_2_9	Littérature	1. Oui	15.38	3.23	6.82	8.33	5.00
D1_2_10	Autre	1. Oui	7.69	16.13	13.64	12.50	15.00
D2	un exemple	1. Oui	23.08	55.88*	46.81	42.31	52.38
D3	Difficultés rencontrées						
D3_1	sources info	1. Oui	69.23	70.59	70.21	61.54	80.95
D3_2	structuration info	1. Oui	46.15	35.29	38.30	34.62	42.86
D3_3	repérages info	1. Oui	69.23	38.24*	46.81	42.31	52.38
D3_4	comprendre la question	1. Oui	46.15	55.88	53.19	61.54	42.86
D3_5	utilisation systèmes info	1. Oui	15.38	14.71	14.89	15.38	14.29

D3_6	interrelations personne à personne	1. Oui	23.08	58.82* *	48.94	53.85	42.86
D3_7	interrelations personne à ordinateur	1. Oui	23.08	23.54	23.40	26.92	19.05
D3_8	gestion du temps	1. Oui	30.77	47.06	42.55	50.00	33.33
D3_9	comportement usager	1. Oui	46.15	32.35	36.17	46.15	23.81
D3_10	manque d'intérêt de la question	1. Oui	7.69	5.88	6.38	7.69	4.76
D3_11	critères de pertinence	1. Oui	23.08	29.41	27.66	38.46	14.29*
D4	Lorsque vous n'avez pas répondu, quelle pratique avez-vous ?						
D4_1	réorientation usager	1. Oui	84.62	93.94	91.30	92.00	90.48
D4_2	recours à un tiers	1. Oui	84.62	96.97	93.48	92.00	95.24
D4_3	recours à un réseau	1. Oui	30.77	63.64* *	54.35	52.00	57.14
D4_4	énoncer l'échec	1. Oui	46.15	72.73* *	65.22	64.00	66.67

D4_5	Autre	1. Oui	0	5.88	4.26	7.69	0
E1	Qui valide la réponse ?		H	F	all	N-e	e
E1_1	La source d'information	1. Oui	66.67	87.50*	81.82	70.00	96.00**
E1_2	Votre expertise	1. Oui	80.00	66.67	70.37	63.33	79.17
E1_3	L'utilisateur	1. Oui	80.00	75.00	76.36	76.67	76.00
E2	« une réponse à 1 question n'est jamais qu'une approxim. »	1. tout à fait d'accord 2. plutôt d'accord 3. plutôt pas d'accord 4. pas d'accord du tout	21.43 71.43 7.14 0	5.00 72.50 15.00 7.50	9.26 72.22 12.96 5.56	13.33 66.67 13.33 6.67	4.17 79.17 12.50 4.17
	E2 recodé	Accord (tout à fait / plutôt d'accord)	92.86	77.50	81.48	80.00	83.33
E3	un usager a déclaré que vous n'avez pas répondu	1. Oui	42.86	52.50	50.00	46.67	54.17
E4	« si l'utilisateur s'adresse à vous, c'est qu'il a déjà	1. tout à fait d'accord 2. plutôt d'accord 3. plutôt pas d'accord 4. pas d'accord du tout	13.33 0 66.67 20.00	7.50 27.50 52.50 12.50	9.09 20.00 56.36 14.55	9.68 22.58 51.61 16.13	8.33 16.67 62.50 12.50

	effectué des recherches »						
	E4 recodé	Accord (tout à fait / plutôt d'accord)	13.33	35.00	29.09	32.26	25.00
F1_1	Ajout informatio ns ou remarques	1. Oui	6.67	2.44	3.57	6.45	0

Annexe 4 :

Glossaire

Acte de langage: « Action effectivement réalisée par le fait de dire quelque chose dans une situation donnée. Tout énoncé véhicule un contenu descriptif appelé «contenu propositionnel» auquel s'ajoute un contenu actionnel porté par un marqueur de force illocutoire. L'acte de langage, d'abord limité à la notion de performatif (voir ce terme), a été ensuite doté d'une extension maximale avec la notion d'«illocutoire». Tout énoncé réalise alors un acte de langage sur un mode direct ou indirect quand il actualise un contenu implicite ». [Garric, Calas, *Op. cit*, 2007, p. 185].

Action située : « Le courant de l'action située ou cognition située introduit l'idée que la connaissance est créée pour et dans les actions humaines, au fil de circonstances locales et changeantes, qui ne peuvent être toujours contrôlées et planifiées par les acteurs (...)L'hypothèse première sous-tend que la pensée ne peut donc se comprendre qu'en relation directe avec l'action dans son cotexte d'élaboration, c'est-à-dire : *la situation* » [Valléry, 2004, p. 122]. In Relations de service et approche ergonomique : saisir le caractère dynamique et situé de l'activité au travers de l'analyse des interactions « agents clients ». @ctivités 1(2), 2004,

Argument d'autorité : Rhétorique : « (...) l'argument d'autorité utilise des actes ou des jugements d'une personne comme moyen de preuve en faveur d'une thèse » (...) les autorités invoqués sont fort variables : tantôt se sera « l'avis unanime », ou l'« opinion commune » tantôt certaines catégories d'hommes « les savants, « les philosophes », « les Pères de l'Eglise », « les prophètes », parfois l'autorité sera impersonnelle : « la physique », « la doctrine », « la religion », « la Bible », (...) [Perelman, Olbrechts-Tyteca, *Op. cit*, 1988, p. 411 et p. 413]. Selon Bellanger citant Woods et Watson [1992] « (...°) cinq conditions seront (...°) utiles pour examiner la force de persuasion de l'argument d'autorité. -L'autorité doit être correctement interprétée (éviter les citations inexactes, les erreurs de documentation, les omissions, les ajouts et altérations), l'autorité doit réellement avoir une compétence spécifique dans un domaine donné et pas seulement jouir d'une certaine aura (...), l'autorité de l'expert doit réellement relever de son domaine de compétence spécifique, l'autorité doit appuyer son jugement sur une preuve authentique, pertinente et objective, une technique de consensus est nécessaire pour arbitrer les désaccords entre experts également qualifiés » [Bellanger, 2005, p

66]¹¹²⁰.

Artefact ou artéfact : « L'artefact, en français, a plusieurs sens. En biologie, l'altération, la modification de structures causées par des réactifs-employés volontairement par les scientifiques ou non-, est un artefact. Concernant les sciences de l'information et de la communication, c'est la signification du mot anglais *artefact*, désignant une production réalisée par l'homme, artificielle, qui est retenue. Produit de l'art, fabrication de l'industrie, l'artefact est une mise en scène, une production humaine. Par métaphore, le mot s'emploie pour désigner ce qui est de l'ordre du factice, de la déformation de la réalité. »[Corroy, Gonnet, *Op, cit*, 2008, p. 24].

Biais d'attribution: « On n'infère pas seulement du sens mais aussi des caractéristique. La perception que l'on a des gens et la façon dont on les juge relèvent également d'un processus bien connu en psychologie sociale, sous le nom d'« attribution ». [Picard, Marc, *Op, cit*, 2012, p. 60]

Biais de confirmation : « Le **biais de confirmation**, également dénommé **biais de confirmation d'hypothèse**, est la tendance qu'ont les individus à privilégier les informations qui confirment leurs idées préconçues ou leurs [hypothèses](#) (sans considération pour la véracité de ces informations) et/ou d'accorder moins de poids aux hypothèses jouant en défaveur de leurs conceptions. En conséquence, ces personnes rassemblent des éléments ou se rappellent les informations mémorisées, de manière sélective, et les interprètent d'une [manière biaisée](#). Les biais apparaissent notamment pour des questions de nature affective et des croyances établies » Biais de confirmation. Disponible [en ligne]sur Wikipedia http://fr.wikipedia.org/wiki/Biais_de_confirmation Consulté le 25 septembre 2012

Biais de raisonnement : «Donner du sens à ce que l'on perçoit amène aussi à effectuer un raisonnement de type déductif (un peu à la manière du policier qui mène une enquête) : on sélectionne des indices qu'on rassemble en un « faisceau de preuves » dont l'enchaînement logique nous conduit à comprendre ce que nous faisons. (...) Certains biais de raisonnement sont très répandus (...) les biais de généralisation ou une caractéristique est présentée comme générale (...) les biais de *jugement* où une opinion personnelle est présentée comme une vérité indiscutable (...), les biais d'inférence qui établissent une relation de cause à effet»

¹¹²⁰ Bellenger, Lionel. *La force de la persuasion : du bon usage des moyens d'influencer et de convaincre*. 4^e éd. Issy-les-Moulineaux, ESF, 2005, p. 66

(...) [Picard, Marc, *Op, cit*, 2012, p. 61]

Bruit : On appelle bruit l'obtention de réponses hors sujet lors d'une interrogation. « Il conditionne la pertinence des réponses ». [Accart, Réthy, 2003, *Op, cit*, p. 394]. Ou encore, documents retrouvés non pertinents.

Cognitivismes : Le cognitivisme est un courant de recherche multidisciplinaire, (linguistique, neuroscience, psychologie, intelligence artificielle, informatique, cybernétique, etc...), dont l'objet est l'étude du fonctionnement de l'activité intellectuelle.

Connaissances déclaratives : « Font référence à des faits, à des informations qu'il est possible de décrire verbalement et dont l'organisation est flexible et contrôlé par le sujet ». [Le Maire, cité par Denecker, Kolmayer, 2006, *Op, cit* ; p. 292].

Connaissances procédurales : « Qualifie un type de connaissance peu accessible à l'observation et qui est de l'ordre du savoir-faire ». [Baron, cité par Denecker, Kolmayer. *Op, cit*, 2006, p. 292]. Voir aussi : **Savoir-faire**

Définition conventionnelle : Selon Robrieux ce type de définition vise à créer par « convention » avec l'auditoire, un concept nouveau. (...) Le cas de réutilisation de mots déjà existants peut être largement illustré dans l'œuvre de Freud, créant de très nombreux concepts dénotés par les termes tels que « régression », « transfert », « refoulement » (...). [Robrieux, *Op, Cit*, 1993, p. 97-100].

Définition descriptive : Pour Robrieux, « c'est sans doute le procédé définitionnel le plus pauvre. Il consiste simplement à substituer au terme à expliquer un autre terme purement descriptif, faisant fi des propriétés essentielles de l'objet. Le ministère de l'Economie et des finances peut ainsi être défini comme « ce grand bâtiment situé près de la Seine dans le quartier de Bercy (...) » [Robrieux, 1993, *Op, cit*, p. 98-99].

Définition[s] en compréhension et en extension : « Définir en en compréhension, c'est donner les propriétés caractéristiques d'un objet en vue d'en permettre une représentation intellectuelle et abstraite On peut définir le Musée d'Orsay comme « un musée consacré aux arts plastiques du XIX^e siècle ». [Robrieux, 1993, p. 98]. « La définition en extension consiste à énumérer les éléments constitutifs de l'objet –les « individus » d'un ensemble, diront les mathématiciens- afin d'en donner une représentation concrète. Le même musée sera ainsi défini comme un musée comprenant des toiles, des sculptures et des études d'architecture (...) » [Robrieux, 1993, *Op, cit*, p. 98].

Définition explicative : « C'est l'approche la plus satisfaisante des notions existant dans le

lexique. *Explicare* en latin signifie « déplier ». L'opération est bien une extension de la notion dans toutes ses implications conceptuelles, le but étant de d'accéder à l'*essence* de l'objet à définir. (...) On pourrait ainsi définir le parallélogramme comme « un quadrilatère dont les côtés sont égaux deux à deux. (...) ». [Robrieux, 1993, *Op, cit*, p. 99].

Définition opératoire : « Avec ce procédé, on substitue au terme à expliquer le résultat d'une opération de vérification expérimentale qui fonde la notion. On ne recherche pas les propriétés constitutives de l'objet mais ses effets symptomatiques. Tel corps est acide car il fait virer le papier tournesol. (...) » [Robrieux, 1993, *Op, cit*, p. 99].

Evaluation de l'information : « **DIDACT.** L'évaluation de l'information est un concept générique opératoire lors des activités de recherche d'information. Le but de l'évaluation est de savoir s'il faut ou non sélectionner, exploiter et s'approprier l'information en question. Il s'agit en fait d'attribuer une valeur, i.e. une signification à l'information au moyen d'un jugement. Or ce jugement ne peut être que relatif, puisqu'il engage le sujet qui évalue. Ainsi, au terme de ce jugement, telle information peut être conservée par Pierre mais être rejetée par Paul. Le processus d'évaluation met donc en relation un objet à évaluer, qui est l'information, et un sujet qui évalue, Pierre ou Paul. Ce constat fait apparaître deux niveaux distincts. Un premier niveau s'intéresse à l'objet pour lui-même. L'évaluation porte alors sur ses deux composants essentiels : la part de connaissance qu'il contient et la source de sa production. Le premier composant nous est livré sous la forme d'une donnée informationnelle dont la valorisation, i.e. l'attribution d'une signification, aura pour conséquence de l'élever ou non au statut d'information (...). La question de l'évaluation est bien une question portant sur le sens et l'élève, à ce stade doit distinguer entre le «donné» disponible et l'information pertinente (Voir infra). Mais le jugement porte encore sur l'élément de connaissance contenu, i.e. informé dans la donnée. N'étant généralement pas expert du domaine considéré, l'élève doit élaborer une stratégie de consultation d'autres ressources afin de confronter les données proposées [Voir Vérifiabilité des données]. Il devra cependant se garder de ne comparer que des documents, lesquels peuvent avoir même origine, pour se concentrer sur la confrontation de sources bien distinctes. Enfin, la connaissance de différentes catégories d'informations lui permettra de les classer selon leur degré d'importance, au vu notamment, soit de leur contenu, soit de leur motif (...). Le second composant de l'objet information est sa source. Prendre connaissance de la catégorie d'acteurs sociaux (organisme, institution, collectivité) destinatrice de l'information peut influencer la réception de celle-ci au motif que des intérêts

particuliers ont présidé à sa production. L'évaluation du rapport de l'information avec ces représentations de la vérité conduit à faire correspondre à chaque type de discours, référent de l'énonciation, des finalités qui lui sont propres [Voir [Véridicité de la source](#)]. Dans ce même ordre d'idée, on encouragera également l'élève, tant que faire se peut, à se rapprocher de la source primaire de l'information (...). Mais la source doit encore être validée par la connaissance et la reconnaissance de son auteur, pris ici dans son sens général de destinataire de l'information. Celui-ci doit pouvoir être identifié avec précision, de même qu'il doit, en sa qualité d'auteur, se donner les moyens d'engager sa responsabilité. La reconnaissance de son expertise, pour un novice, ne peut se faire que par l'estimation d'une notoriété et de la caution scientifique dont il peut éventuellement bénéficier. Si le premier niveau concernait l'objet information à évaluer, le second intéresse particulièrement le sujet évaluateur. La donnée peut bien être vérifiée et sa part de connaissance attestée, de même la source peut, après avoir été contrôlée, fournir toutes garanties nécessaires à une exploitation sans risque. Il n'en reste pas moins qu'il appartient au sujet responsable de son activité documentaire de décider si cette donnée peut lui être utile ou non. Le sens qu'il lui reconnaît, au regard du sens qu'il donne à son activité, affecte une certaine valeur à la donnée et concourt à faire d'elle une information. Ce rapport à établir, sur un plan sémantique et cognitif, entre la donnée informationnelle et le besoin de connaissance à l'origine de l'activité de recherche d'information relève du jugement de pertinence. Rappelons que pour être pertinente, une donnée informationnelle doit se rapporter au thème de la recherche (Relativité), apporter un ou des éléments de connaissance nouveaux (utilité) et se révéler intelligible (Utilisabilité). Ainsi, évaluer une information revient à porter un jugement de valeur sur une donnée informationnelle, une source et un degré de pertinence ». Source : **Evaluation de l'information** : disponible [en ligne] sur Savoir CDI :

<http://www.cndp.fr/savoirscdi/chercher/dictionnaire-des-concepts-info-documentaires/v/validation-des-sources.html> Consulté le 13 décembre 2012

Illocutoire: « Notion qui succède à la notion de «performatif» pour rendre compte de la valeur d'acte de tout énoncé. On parle d'«acte illocutoire» pour désigner l'action accomplie par le fait de dire quelque chose et de «force illocutoire » pour rendre compte des différences d'intensité attachées à l'expression d'un même acte ». [Garric, Calas, 2007, *Op, cit*, p. 188].

Indexicalité : Propriété qu'ont les énoncés ou les comportements d'être toujours rattachés à un contexte ou en rapport avec un référent, d'où il découle que nous construisons en permanence le sens des mots. Dans la perspective de l'ethnométhodologie, tous les énoncés,

toutes les actions comportent une marge d'incomplétude et sont indexicaux. (...) ». [Kilborne, 2006, *Op, cit*, p.47-48].

Intelligence artificielle : « (...) l'intelligence artificielle est le domaine de l'informatique qui ambitionne d'automatiser les capacités humaines et de permettre des dialogues selon un mode humain avec l'ordinateur ». [*Dictionnaire de l'information*, 2008 p. 143]. Souvent abrégée en I. A.

Intercalation : « Action d'introduire à leur place exacte dans un catalogue manuel de nouvelles fiches. L'intercalation obéit à des règles très précises pour permettre une cohérence du catalogue » *Cataloguer mode d'emploi : initiation aux techniques de catalogage*. Paris : ABF, 2002, p. 155

Littérature grise : « Ensemble des documents imprimés non commercialement édités et diffusés, qui circulent dans les centres de recherche et les administrations » [Accart, Réthy. *Op, cit*, 2003, p. 403]

Logiques d'usage : « Reconstruction intellectuelle visant à interpréter les comportements et représentations des usagers en les replaçant dans leur univers de sens, c'est-à-dire tout ce qui contribue à leur donner du sens : participation à un groupe, contraintes scolaires ou professionnelles, trajectoires, valeurs, habitudes, catégories de pensée, etc. [Poissenot, Ranjard, 2005, *Op. cit* p. 330-331]. Dans une note (238), page 347 de leur ouvrage, les auteurs précisent que « Cette notion a été développée par d'autres. Par exemple J. Le Marec « L'usage et ses modèles : quelques réflexions méthodologiques ». *Spirale*, n°28, oct. 2001, p.105-122. Mais ne faudrait-il pas mentionner, en outre, les travaux de Jacques Perriault sur *La logique de l'usage*, 1^e éd. Flammarion, 1989 ?

Management : « Le terme de *management* est un anglicisme récemment adopté (avec une prononciation francisé par l'Académie française. Il s'emploie communément pour désigner l'«action ou art ou manière de conduire une organisation, de la diriger, de planifier son développement, de la contrôler » ; et ce dans tous les domaines d'activité de l'entreprise », [Thiéart, 1995, cité par Giappiconi, Carbonne, 1997, *Op, cit*. p. 53] « Il doit prévoir et conduire le changement », [Giappiconi, Carbonne, *Ibid.*].

Mémoire : Il existe plusieurs formes de mémoire. On distingue la mémoire sensorielle, qui maintient très brièvement les informations apportées par les organes de sens (...) ; la mémoire à court terme ou mémoire de travail, qui conserve les informations (entre 5 et 9) pendant un

temps très court ; (...) la mémoire à long terme, qui permet de conserver les informations de façon permanente ; (...), la mémoire épisodique, qui conserve les événements, les épisodes à un moment précis ; (...), la mémoire sémantique, qui stocke les connaissances, aussi bien celles du langage (noms, sens de mots, orthographe), que les faits culturels, (...); la mémoire procédurale, qui conserve les habiletés manuelles apprises et dont l'utilisation devient automatique, inconsciente, (...); (...). La mémoire de rappel ou rappel, action par laquelle on rappelle une information D'après Croisile, Bernard (dir.) *Votre mémoire : bien la connaître, mieux s'en servir*. Paris : Larousse, 2006, p. 19, p.313-314

Modalisation : (Modalisateur, modalité) : « marqueur linguistique (lexique, construction syntaxique, prosodie ou typographie) qui exprime le jugement, logique ou subjectif, du locuteur vis-à-vis du dire ». [Garric, Nathalie, Frédéric, Galas, 2007. *Op, cit*, p.189]

Opac : (*Online Public Access Catalog*). « Interface permettant au public d'accéder en ligne au catalogue électronique d'une bibliothèque et de rechercher des notices de documents enregistrés selon différents critères. » [*Dictionnaire de l'information*, 2008 p. 193]. En français accès public en ligne ou encore Catalogue Interactif En Ligne : *Ciel*. Mais cette appellation n'est pas utilisée. C'est donc l'interface permettant à l'utilisateur de formuler sa requête en vue d'obtenir une réponse ou des réponses. (« C'est un système de gestion documentaire. On distingue deux modes d'utilisation des SGD : le *mode production* réservé aux professionnels et le *mode consultation* accessible à tous »). [Rivier, 2007, p. 70]. Les professionnels disposent d'un module doté de fonctions supplémentaires, auquel ne peut accéder l'utilisateur.

Performatif : « Selon Austin, les énoncés dits « performatifs » permettent l'accomplissement des actes mêmes qu'ils désignent. On fait ce qu'on dit. » [Garric, Calas, 2007, p. 190]. Daniel Vanderveken donne une « analyse des verbes performatifs français » dans son ouvrage, *Les actes de discours*. Liège : P. Mardaga, 1988, p. 165-203.

Pertinence: « Est pertinent tout message ayant une valeur significative établie d'un domaine donné des connaissances. Le taux de pertinence est le rapport du nombre de documents pertinents au nombre total de documents obtenus en réponse à une question » [Accart, 2009 p. 274]

Pragmatique : La pragmatique peut-être définie comme l'étude du langage en acte ». [Kerbrat-Orecchioni, 2008, *Op cit*]. La pragmatique du premier degré étant «(...) l'étude des symboles indexicaux, c'est-à-dire des expressions systématiquement ambiguës (...)

expressions dont le sens est tel que leur référence varie systématiquement avec les circonstances de leur usage, c'est-à-dire avec leur contexte de profération. (...) la pragmatique de second degré « (...) étant l'étude de la manière dont la proposition exprimée est reliée à la phrase prononcée, là où, dans les cas intéressants, la proposition exprimée doit être distinguée de la signification littérale de la phrase ». [Armengaud, 2007, p. 47].¹¹²¹ «La pragmatique est d'abord une tentative pour répondre à des questions comme celles-ci : Que faisons-nous lorsque nous parlons ? Que disons-nous exactement lorsque nous parlons ? Pourquoi demandons-nous à notre voisin de table s'il peut nous passer l'aïoli, alors qu'il est manifeste et flagrant qu'il le peut. Qui parle et à qui ? Qui parle et avec qui ? Qui parle et pour qui ? Qui crois-tu que je suis pour que tu me parles ainsi ? Qu'avons besoin de savoir pour que telle ou telle phrase cesse d'être ambiguë ? Qu'est-ce qu'une promesse ? Comment peut-on avoir dit autre chose que ce que l'on voulait dire ? Peut-on se fier au sens littéral d'un propos ? Quels sont les usages du langage ? Dans quelle mesure la réalité humaine est-elle déterminée par sa capacité de langage ? », [Armengaud, 2007, p. 3]¹¹²².

Proxémique : Selon Edward T. Hall, auteur de ce concept (Cf. *La Dimension cachée*, Seuil, 1978) la proxémie « (...) est une loi de communication interpersonnelle inconsciente (...) selon laquelle la distance physique entre les personnes induit la distance relationnelle et vice versa (...) » [Miribel, 2009, *Op. cit.*, p. 160-165].

Proxy-serveur : « Un serveur **proxy** (traduction française de «*proxy server*», appelé aussi «*serveur mandataire*») est à l'origine une machine faisant fonction d'intermédiaire entre les ordinateurs d'un [réseau local](#) (utilisant parfois des [protocoles](#) autres que le [protocole TCP/IP](#)) et internet(...). D'autre part, grâce à l'utilisation d'un proxy, il est possible d'assurer un suivi des connexions (en anglais *logging* ou *tracking*) via la constitution de journaux d'activité (*logs*)

en enregistrant systématiquement les requêtes des utilisateurs lors de leurs demandes de connexion à Internet.

Il est ainsi possible de filtrer les connexions à internet en analysant d'une part les requêtes des clients, d'autre part les réponses des serveurs. Lorsque le filtrage est réalisé en comparant la requête du client à une liste de requêtes autorisées, on parle de *liste blanche*, lorsqu'il s'agit

¹¹²¹ Armengaud, Françoise. *La pragmatique*. 5^e éd. Paris : Presses universitaires de France, 2007, p.47

¹¹²² Armengaud, Françoise ; *Op.cit.*, p. 1

d'une liste de sites interdits on parle de *liste noire*. Enfin l'analyse des réponses des serveurs conformément à une liste de critères (mots-clés, ...) est appelé *filtrage de contenu*. » [source : <http://www.commentcamarche.net> Consulté le 12 janvier 2012

Qualité : « (...) le terme de qualité a pris, à partir de la fin des années 70, une importance considérable et va se manifester à travers un ensemble de **pratiques** managériales. L'extension du mouvement de recherche de qualité s'est déroulée en quelques grandes étapes : en premier lieu, la recherche d'une « assurance qualité » (les entreprises créent des procédures pour garantir la qualité à leurs clients) ; ensuite, l'idée japonaise selon laquelle la qualité se fait avec la participation des salariés est à l'origine de la mode des « cercles de qualité » ; la logique de l'assurance qualité débouche sur la construction de normes internationales (ISO) visant à certifier la qualité du processus et du produit ; enfin le mouvement managérial de la « qualité totale », apparu au milieu des années 80, cherche à réorganiser l'ensemble de l'entreprise sur la base de la préoccupation de qualité » [Cabin , Philippe (dir.) *Op, cit*, 2002, p. 390]

Rameau : Acronyme pour Répertoire d'autorité matière encyclopédique et alphabétique unifié (Rameau). Langage pré-coordonné issu de la liste des vedettes matières de l'université Laval du Québec, elle même issue de la *LCSH (Library of Congress Subject Heading)*. Rameau est le langage d'indexation de la Bnf, des bibliothèques universitaires, de la plupart des bibliothèques et médiathèques publiques de France. < <http://rameau.bnf.fr>>.

Recommandation: « avis d'internautes enregistrés et permettant un classement des items sur un site. La recommandation peut être aussi déduite d'une action, comme les achats groupés, les liens ou même la simple navigation. Exemple : classement des items et votes sur Wikio, www.wikio.fr » [Salaün, 2009, *Op, cit*, p. 69]¹¹²³

Relations de service : « Les relations de service recouvrent une forme particulière de relation entre des producteurs/prestataires/agents et des consommateurs/clients/usagers, reposant sur des rencontres organisées dans le cadre de la délivrance d'une prestation » [Weller, 2012, p. 636] Weller, Jean-Marc. Relations de service. In *Dictionnaire du travail* (coord. Par Bevort, Antoine, Jobert, Annette, Lallement, Michel., Mias, Arnaud). Paris : Puf, 2012, p. 636-643

¹¹²³ Salaün, Jean-Michel. *Documentaliste Sciences de l'information*, vol 46, n° 1, 2009, p. 69

Routines défensives : « Désignent toute politique ou toute pratique qui évite aux membres d'une organisation d'éprouver un embarras ou de ressentir une menace et qui les empêchent en même temps d'en découvrir la cause. (...) Concrètement, s'il existe différentes manières de ne pas perdre la face, la règle suivie dans le but de sauver celle-ci est la même : devant une situation embarrassante ou une menace, il s'agit d'esquiver la difficulté en dissimulant l'esquive » (...). [Argyris, Chris, In Cabin, Philippe (dir). *Op, cit* 2002, p. 195-196]

Savoir-être : « (...) soit un ensemble d'informations comportementales. Le savoir être est la faculté de se comporter permettant la mise en œuvre du théorique et du savoir-faire. Il est présent dans les relations interpersonnelles, hiérarchiques et dans la réalisation des tâches à accomplir. Il implique des compétences sociales à tout métier en contact avec du public : disponibilité, compétences relationnelles, d'écoute, d'accueil. Le savoir être induit donc une certaine empathie avec les besoins de l'utilisateur » Accart, Philippe. *Op, cit*, 2008, p. 80]

Savoir-faire : « (...) un ensemble d'information permettant de rendre opérationnels un ensemble de savoirs. Il s'acquiert par l'action, notamment en situation de contact direct avec un utilisateur. La recherche d'information est un bon exemple où le professionnel de référence met en œuvre tout son savoir-faire pour répondre au mieux à la question posée » . [Accart, Philippe. *Op, cit*, 2008, p. 80]. Voir aussi : **Connaissances procédurales.**

Silence : Désigne l'ensemble des documents pertinents qui n'ont pas été retrouvés lors de l'interrogation d'une base de données. S'oppose au bruit (un trop plein de documents).

Stock : « Stock », mais aussi, le fonds, les collections d'une bibliothèque physique, ou encore l'ensemble des documents et des informations numériques disponibles dans les bases de données et sur le web. Sans entrer dans les détails, ce stock est constitué en principe selon plusieurs modalités et dépendent de l'historique (bibliothèque patrimoniales, spécialisées etc.,), des établissements et des politiques incitatives culturelles locales ou non (Bibliothèques municipales). Pour les structures relevant des collectivités territoriales ou de l'État, le stock, qui ne concerne ici que les collection en libre accès, (« documents équivalents livres » obéit à des recommandations nationales. [Calenge, Bertrand. *Conduire une politique documentaire.* Paris :Electre-Cercle de la librairie, 1999, p. 52-54] . « Pour les bibliothèques municipales en dessous de 10 000 habitants : 220 documents pour 100 habitants. 1 abonnement pour 150 habitants. De 10 000 à 60 000 habitants :220 documents pour 100 habitants. 1 abonnement pour 200 habitants. Au dessus de 60 000 habitants 200 habitants :200 documents. 1 abonnement pour 220 habitants. Accroissement :10%par an hors périodique. Bibliothèques

universitaires. 10 ouvrages/usagers. 1 titre de périodique pour 4 chercheurs. 1 titre de périodique pour 20 étudiants. Accroissement annuel :2ouvrages/usager. 0, 1 titre de périodique pour 4 chercheurs. 0, 1 titre de périodique pour 20 étudiants. (...) Calenge, Bertrand, Op, cit, 1999, Ibid]. Voir aussi, pour les questions de gestion des collections : Calenge, Bertrand. *Les politiques d'acquisition*, Paris : éditions du Cercle de la librairie, 1994.

Validation (des sources) : «La norme ISO 8402 définit la validité comme le statut correspondant à la «confirmation par examen et apport de preuves tangibles que les exigences particulières pour un usage prévu spécifique sont satisfaites». Cette définition, appliquée aux données informationnelles proposées dans les documents, projette sur l'écran de la recherche trois faisceaux d'interrogations distinctes : la validation, l'évaluation et la pertinence, concepts qu'il importe de distinguer. La validation est un processus critique engagé par le destinataire d'une donnée informationnelle. Il consiste globalement à interroger la source de cette donnée, et plus particulièrement la responsabilité engagée dans sa production et dans sa publication. En cherchant à vérifier le poids de l'auteur, sa notoriété, les cautions d'autres auteurs dont il bénéficie, c'est bien la «force» de la source qui est testée. En effet, à l'instar des mots évaluation et valorisation, le mot validation est un dérivé du verbe latin *valere* «être fort, bien portant». Une personne invalide, a contrario, est une personne privée de ses forces. De même, invalider une source revient à lui ôter tout pouvoir et tout effet. Tous trois tirent leur signification de *valor* qui désigne la «force». Cette idée de force attachée à la valeur montre que l'enjeu relatif à l'offre des données informationnelles est de réussir à s'imposer au récepteur. Ce dernier, en retour, se doit de les tenir en respect afin de pouvoir discriminer entre celles qui peuvent être retenues pour être utilisées, de celles qui peuvent être éliminées. Ainsi, et afin de bien distinguer les différents concepts ici évoqués, la validité attribuée à une donnée informationnelle peut se définir comme étant le résultat d'un processus de valorisation de l'information qui prend appui sur différentes opérations mentales : l'évaluation de l'information, la détermination de sa pertinence, la validation des sources et l'examen de leur véridicité. Ce processus de valorisation concerne bien l'attribution, par le destinataire, d'une valeur à la donnée. Mais tandis que l'évaluation se préoccupe de juger la qualité cognitive de cette donnée, et que la pertinence regarde du côté du besoin d'information exprimé par le sujet, nous dirons que la validation des sources s'intéresse, quant à elle, à déterminer les raisons de cette valeur, en termes de poids, d'importance, d'influence, voire de suprématie que peuvent conférer l'autorité et la notoriété acquises dans un domaine par l'auteur de ces

données. Par ailleurs, on peut rapprocher le concept de validation de celui de véracité, puisque tous deux interrogent la source. Mais tandis que le premier s'assure de l'identité du destinataire, mesure sa responsabilité et la notoriété dont il bénéficie, le second s'attache au référent de l'énonciation, i.e. à ce discours empreint des intentions, des visions et des représentations de l'organisme s'exprimant au travers de cette source. **II. Didact.** Le concept de validation doit être différencié des concepts associés de valorisation, évaluation, pertinence et véracité. (...). Il doit encore marquer sa différence avec les termes de fiabilité et de crédibilité, deux critères qui sont susceptibles d'entretenir une confusion, tout en n'offrant pas suffisamment de rigueur et d'exigence, du moins lors de recherches poussées. L'origine étymologique de ces termes ne plaide d'ailleurs pas en leur faveur, puisque, respectivement, fides «foi» et credere «croire» participent tous deux du registre de la confiance et de la croyance. Par contre, l'examen par la «preuve tangible» auquel nous convie la définition de l'ISO relève bien de cette exigence attachée au concept de validation. L'examen en question engage l'exercice de la pensée critique, laquelle cherche justement à se déployer à distance des seules supputations relatives à la croyance et à la confiance. Ainsi la foi (fides) doit-elle être remplacée du mieux possible par la certitude qu'apportent le discernement et le jugement, ces deux capacités constitutives de l'esprit critique. Les termes critique, certitude et discernement, de même que leurs affiliés critère, crible, discrimination ou certification, proviennent tous du latin cernere «décider, passer au crible», lui-même issu, comme le grec kriter «juge» d'une racine indo-européenne krei- contenant l'idée de «séparer, cribler» et, par métathèse, de ker- «couper». C'est dire combien le concept de validation intervient dans l'élaboration de la pensée critique, puisqu'elle a pour visée de trancher entre les données dont la responsabilité est identifiée et garantie et les autres. La validation des sources s'attachera donc, au terme d'une enquête, à : connaître l'identité du destinataire des données informationnelles proposées ; s'assurer de son aptitude à assumer la responsabilité des données et idées publiées ; estimer la notoriété et rendre compte, le cas échéant, de la caution scientifique dont il bénéficie. » Source : **Validation des sources** : disponible [en ligne] sur Savoir CDI : <http://www.cndp.fr/savoircdi/chercher/dictionnaire-des-concepts-info-documentaires/v/validation-des-sources.html> Consulté le 13 décembre 2012

Web 2.0 : Le terme a été créé en 2004 par Dale Dougharty et popularisé par l'éditeur Tim O'Reilly. La notion de Web 2. 0 désigne une évolution qualitative des modes d'usages et

d'appropriation des services web. Cette évolution repose sur une succession d'améliorations technologiques, ergonomiques et sémantiques. Elle se traduit par l'émergence de nouvelles formes d'interactivité. Le Web 2.0 se définit comme social et collaboratif.

Web sémantique : Le web sémantique vise à rendre les contenus informationnels non plus uniquement accessibles, mais également exploitables par les machines entre elles au moyen d'une « méthode de raisonnement, d'un format de standardisation, des métadonnées et des systèmes d'organisation des connaissances (ontologies). [Ghouas Dziri, 2006, p.193].

World wide web ou **W3** ou **Web** : Système d'information réparti hypermédia. C'est une application client/serveur. Le client et le serveur dialoguent grâce au protocole *HyperText Transfert Protocol* (http). Le client doit disposer d'un logiciel de navigation (« *browser* »), pour accéder aux services du Web.