

	<p style="text-align: right;">Date : 07/08/2007</p> <p><b>L'indexation des ressources des bibliothèques par les usagers : vers un modèle d'évaluation</b></p> <p><b>Jonathan Furner,</b>  <i>University of California  Los Angeles, Etats-Unis</i></p> <p><i>Traduit de l'anglais par Françoise Bourdon, Bibliothèque nationale de France</i></p>
<b>Meeting:</b>	<b>157 Classification and Indexing</b>
<b>Simultaneous Interpretation:</b>	<b>No</b>
<p style="text-align: center;"><b>WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL</b>  19-23 August 2007, Durban, South Africa  <a href="http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm">http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</a></p>	

## Résumé

*Bien que l'indexation des ressources des bibliothèques par les usagers soit une intéressante perspective pour améliorer la qualité de l'accès des utilisateurs à ces ressources, plusieurs questions importantes sur ce qu'apporte vraiment le fait de baser les instruments de recherche sur les indexations des usagers retiennent déjà toute l'attention des praticiens des bibliothèques et des chercheurs. Parmi les questions qui se posent, il y a tout simplement celle de l'évaluation : quels sont précisément les facteurs qui déterminent si les services d'indexation offerts par les usagers vont ou non réussir ? Si le succès se définit par l'efficacité avec laquelle les systèmes effectuent les fonctions particulières que l'on attend d'eux (plutôt que simplement en termes de "popularité"), il faut comprendre à la fois la nature multifonctionnelle des outils d'étiquetage, et la nature complexe des modèles mentaux des utilisateurs de cette multifonctionnalité. Cette communication présente un cadre conceptuel pour l'évaluation des systèmes qui combinent les indexations faites par des utilisateurs et les méthodes plus traditionnelles de la description des ressources des bibliothèques.*

## Étiquetage et indexation par les utilisateurs

L'étiquetage ("tagging") est le procédé par lequel les ressources appartenant à une collection sont étiquetées - c'est-à-dire se voient attribuer des étiquettes sous la forme de mots, de phrases, de codes ou d'autres chaînes de caractères – avec la double intention 1) que les étiquettes représentent individuellement ou collectivement les caractéristiques des ressources étiquetées (ou des relations ressources-étiqueteurs), et 2) que ces représentations ou

descriptions soient exploitables par les services de recherche qui permettent aux gens de découvrir les ressources qui précisément les intéressent à un moment donné.

L'indexation par l'utilisateur ("user tagging") est un étiquetage effectué par les "utilisateurs" des services de recherche – c'est-à-dire par ceux dont la participation à la découverte des ressources ou la participation aux procédés de recherche de l'information a été historiquement limitée à l'expression de besoins d'information et à la construction d'équations de recherche ne portant que sur les métadonnées des ressources. L'indexation par l'utilisateur – ou indexation collaborative (Golder & Huberman, 2006 ; Macgregor & McCulloch, 2006), indexation sociale (Tennis, 2006), et mise en signet social (Hammond et al., 2005) – est un type d'étiquetage qui a considérablement attiré l'attention au début des années 2000 quand les technologies qui encourageaient l'implémentation sur le web des indexations par les usagers ont été plus largement comprises.

Ce sont les caractéristiques suivantes qui distinguent l'indexation par les usagers des autres méthodes manuelles de représentation textuelle, de description, d'annotation ou de catégorisation des ressources (comme les techniques traditionnelles de catalogage matière, d'analyse documentaire, d'indexation, et de classification bibliographique) (Furner, Smith, & Winget, 2006) :

- a) **l'indexation par les usagers est centrée sur l'utilisateur.** Les étiquettes pour les ressources appartenant à une collection sont générées par ceux qui ont un réel intérêt de faire des recherches sur cette collection, plutôt que par des professionnels du catalogage ou de l'indexation dont la tâche est d'étiqueter pour aider à la découverte d'autres ressources.
- b) **l'indexation par les usagers est émancipatrice.** Ceux qui autrefois étaient habitués à chercher dans les bases de données en s'efforçant d'imaginer les descripteurs retenus par les "experts" ont la possibilité de noter leurs propres connaissances concernant ces ressources.
- c) **l'indexation par les usagers est démocratique.** Ceux qui procèdent à l'étiquetage ne sont pas sélectionnés pour leur expertise par les gestionnaires des collections, mais s'auto-sélectionnent en fonction d'intérêts et d'objectifs qui leur sont propres.
- d) **l'indexation par les usagers est bon marché.** Les créateurs d'étiquettes ("taggers") offrent leur participation aux gestionnaires des collections pour un coût très bas, ou gratuitement.
- e) **l'indexation par les usagers est collaborative** – dans le sens où tout enregistrement ou description d'une ressource est censée représenter le travail de différentes personnes.
- f) **l'indexation par les usagers est répartie.** On ne demande pas à une seule personne d'étiqueter toutes les ressources d'une collection donnée. De même une ressource n'a pas besoin d'être étiquetée par tous les membres d'une communauté donnée.
- g) **l'indexation par les usagers est dynamique.** La description d'une ressource donnée peut changer dans le temps si différentes personnes apportent leur propre jugement sur sa nature et son importance.
- h) **l'indexation par les usagers est instructive.** Les descripteurs fournis par les créateurs d'étiquettes peuvent être analysés pour voir quels sont les aspects des ressources qui sont intéressants ou importants pour les membres de cette communauté.

## Web 2.0, Bibliothèque 2.0 et OPAC 2.0

Depuis de nombreuses années, la possibilité d'indexer des ressources a été offerte aux usagers de nombreux grands services de recherche sur le web. Parmi ces services, on trouve le service "mise en signet" Del.icio.us (1), qui aide l'utilisateur à indexer les sites web, et le service de partage de photos Flickr (2) (à présent tous les deux propriétés de Yahoo ! Inc.). Plus récemment, toutes sortes d'institutions culturelles – telles que des bibliothèques, des centres d'archives et des musées – ont commencé à tester des services en ligne qui offrent tous à leur clientèle la possibilité de poser des étiquettes (Trant, 2006). L'exemple le plus célèbre d'un tel service est probablement PennTags (3), service de mise en signet qui (comme Del.icio.us) permet à ses utilisateurs de l'Université de Pennsylvanie d'attribuer des étiquettes à n'importe quelle ressource du web, mais qui (contrairement à Del.icio.us) est intégré au catalogue en ligne de l'université de telle sorte que les étiquettes peuvent être ajoutées, par les utilisateurs du catalogue, aux notices décrivant chacune des ressources de la bibliothèque. Un remarquable service d'indexation par les usagers offert par une bibliothèque publique est le système de John Blyberg pour la Bibliothèque régionale d'Ann Arbor (4), qui permet aux usagers de la bibliothèque d'attribuer des étiquettes à chacune des ressources de la bibliothèque, de faire la critique des ressources et de commenter les critiques des autres, de voir les listes des étiquettes les plus souvent ou les plus récemment attribuées, de voir les listes des critiques et des commentaires les plus récents, de marquer les critiques les plus utiles, et de rechercher le contenu d'un ensemble d'étiquettes, de critiques et de commentaires.

Les services d'indexation par les usagers mis en place dans les bibliothèques peuvent être considérés comme des exemples d'un type particulier de service de bibliothèque, largement inspiré des idées et des technologies de ce qu'on appelle le "web 2.0" (5). Le Web 2.0 est caractérisé par les différentes manières dont les services Web sont généralement utilisés pour soutenir une activité collaborative, un réseau social, un partage de ressources, ou la formation d'une communauté (Maness, 2006). Les autres types de services de bibliothèque habituellement regroupés sous l'expression "Library 2.0" (comme ceux de l'espace Bookspace de la Bibliothèque provinciale Hennepin (6)) sont les suivants :

- fournir aux usagers des bibliothèques la possibilité de personnaliser divers aspects du contenu, du support, et du style des interactions en ligne avec les collections des bibliothèques ;
- fournir aux usagers des bibliothèques la possibilité de 1) partager leurs critiques avec d'autres usagers, etc. 2) de commenter les critiques des autres usagers, etc. 3) de faire des recherches dans les contenus des critiques ainsi partagées, etc. et 4) de naviguer entre les notices identifiées comme étant des notices "en relation", en s'appuyant sur l'analyse des recommandations des usagers ;
- la production et la publication de blogues, par le personnel des bibliothèques, contenant des références aux collections des bibliothèques (par exemple aux nouvelles acquisitions, aux ressources liées aux événements d'actualité, aux favoris du personnel) et des liens soit vers les ressources elles-mêmes soit vers les notices décrivant ces ressources ;
- la compilation, à partir de différentes sources (traditionnelles et/ou non traditionnelles), de notices de catalogues qui fournissent des données enrichies sur les collections des bibliothèques (par exemple, des tables de matière, des jaquettes, des biographies, des résumés, des critiques) ; et

- la distribution par flux RSS des nouveautés : notices, blogues, critiques, recommandations, annotations, listes, commentaires, et résultats de recherche.

Plus spécifiquement encore, la mise en oeuvre de services d'indexation par les usagers pour enrichir les fonctionnalités des catalogues des bibliothèques interrogeables en ligne par le public (OPACs) résulte de la prise en compte, par les développeurs, des potentialités de l'"OPACs 2.0", qui sert à repenser les catalogues comme étant des "OPACs sociaux" se proposant d'inviter pleinement les usagers des catalogues non seulement à participer à l'exploration et à l'exploitation des notices des catalogues mais aussi à leur création. Une méthode particulièrement prometteuse pour l'implémentation bon marché d'un OPAC 2.0 est d'exploiter les fonctionnalités d'un logiciel libre de gestion de blogues pour la production de blogues/OPACs de type "mashups". Par exemple, le "WPopac" (7) de Casey Bisson pour la Lamson Library de l'Université d'Etat de Plymouth est une implémentation de l'OPAC à interfaces innovantes (Innovative Interfaces OPAC) de la bibliothèque dans le cadre fourni par le logiciel WordPress, et il offre : une adresse statique et permanente à chaque ressource de la bibliothèque ; un commentaire, un historique de la recherche, et des possibilités d'étiquetage ; la création automatique de listes de recherches et de commentaires récents , et la création automatique de liens aux ressources "en relation" qui ont certaines caractéristiques en commun.

## **Vers une taxonomie des implémentations en bibliothèque de l'indexation par les usagers**

Les implémentations de folksonomies en bibliothèque peuvent être classées par catégories selon différents critères. Quatre de ces critères sont : le type d'institution (universitaire, scolaire, publique, sans but lucratif, corporative, etc.), le type d'utilisateur à qui l'outil d'étiquetage est destiné (expert du domaine, étudiant, ou néophyte ; érudit, professionnel ou profane ; etc.) le type de ressource auquel on peut attribuer une étiquette (monographies et/ou périodiques ; articles de revues et/ou textes de conférences ; blogues ; sites web personnels ou institutionnels ; etc.), et le type d'accès offerts au contenu des ressources (à tout le contenu, à une partie du contenu, ou seulement à un substitut de la ressource). Plus intéressant, peut-être, les systèmes d'étiquetage pour bibliothèques peuvent se distinguer selon a) les fonctionnalités du service d'étiquetage lui-même, b) les fonctionnalités du service de recherche associé, c) les objectifs visés par l'implémentation du service, et d) les motivations de ses utilisateurs.

### **a) Les caractéristiques des services d'étiquetage varient de différentes façons, parmi lesquelles :**

- la limite (si elle existe) fixée au nombre et/ou à la combinaison d'étiquettes qu'un indexeur peut attribuer à une ressource donnée ;
- la contrainte (si elle existe) imposée à l'indexeur sur le choix et la forme des étiquettes ;
- la fourniture (si elle existe) d'étiquettes ou de facettes proposées en fonction du contexte et que l'indexeur peut souhaiter examiner ;
- la fourniture d'accès (si elle existe) à des vocabulaires structurés pour les étiquettes ;
- la fourniture d'accès (si elle existe) à des listes ou à des nébuleuses d'étiquettes les plus fréquemment ou les plus récemment attribuées ; et

- la fourniture d'accès en ligne (si elle existe) à tout le contenu des ressources : dans certains cas, les indexeurs peuvent voir tout le contenu d'une ressource donnée, et donc attribuer, directement à cette ressource, les étiquettes qui la décrivent ; dans d'autres cas, les indexeurs sont simplement autorisés à voir la notice qui décrit une ressource donnée, et donc à enrichir cette notice en lui ajoutant des étiquettes qui la décrivent plus précisément.

**b) De même, les caractéristiques des services de recherche associés à des services d'étiquetage varient de différentes façons parmi lesquelles :**

- la limite (si elle existe) fixée au nombre et/ou à la combinaison d'étiquettes qu'un chercheur peut utiliser dans une requête donnée ;
- la contrainte (si elle existe) imposée au chercheur sur le choix et la forme des étiquettes ;
- la fourniture (si elle existe) d'étiquettes ou de facettes proposées en fonction du contexte et que le chercheur peut souhaiter examiner ;
- la fourniture d'accès (si elle existe) à des vocabulaires structurés pour les étiquettes ;
- la fourniture d'accès (si elle existe) à des listes ou à des nébuleuses d'étiquettes les plus fréquemment ou les plus récemment attribuées ; et
- le niveau d'intégration de la recherche sur les étiquettes dans le module de recherche de l'OPAC existant : par exemple, les étiquettes sont-elles prises en compte quand les usagers utilisent la recherche par "mots clés" de l'OPAC ? Est-il possible de rechercher ou de feuilleter les étiquettes à partir de l'OPAC ?

**c) les véritables objectifs de ceux qui implémentent un service d'étiquetage donné – qu'ils soient implicites ou explicites – sont susceptibles d'inclure certains des exemples ou des combinaisons d'exemples suivants (parmi d'autres) :**

- créer le sentiment d'appartenir à une communauté parmi les usagers des bibliothèques se trouvant dans des lieux différents et éloignés ;
- permettre aux usagers des bibliothèques d'identifier d'autres personnes avec qui partager les mêmes centres d'intérêt ;
- créer un sentiment d'émancipation parmi les usagers des bibliothèques qui peuvent ne pas participer ou ne pas contribuer par ailleurs aux activités des bibliothèques ;
- encourager les usagers des bibliothèques à se sentir concernés par les ressources qu'ils étiquettent, et leur permettre ainsi d'arriver à une compréhension plus grande de ces ressources et du contexte dans lequel elles ont été produites ;
- développer l'efficacité de la recherche de notices et de la découverte de ressources, 1) en augmentant la qualité des notices existantes, et/ou 2) en permettant aux usagers de découvrir des ressources d'une autre façon en tenant compte des recommandations d'autres usagers comme eux ;
- développer l'efficacité de la redécouverte personnelle de ressources, en offrant aux usagers la possibilité de mettre en signet des ressources comme ils le souhaitent et quand ils pensent qu'ils auront à y accéder de nouveau ;
- laisser les usagers déterminer quels sont les types de ressources et/ou les types de domaines qui sont à la mode, qui font sensation ou qui attirent l'attention ;
- développer la dimension "divertissement" de l'expérience de recherche, et par là même le niveau de satisfaction ; et

- réduire les coûts normalement entraînés par le recours à des procédures manuelles de catalogage, d'indexation, ou de classification des ressources d'une collection.

**d) De même les motivations des indexeurs éventuels peuvent être les suivantes (parmi d'autres) :**

- participer aux activités d'une communauté de gens qui pensent de la même façon ;
- identifier d'autres personnes avec qui partager les mêmes centres d'intérêt ;
- contribuer aux activités de la bibliothèque ;
- se sentir concernés par les ressources étiquetées et/ou les notices qui les décrivent ;
- contribuer à améliorer l'efficacité des recherches des autres usagers, 1) en augmentant la qualité des notices existantes, et/ou 2) en faisant des recommandations sur des ressources susceptibles d'intéresser les autres ;
- mettre en signet des ressources pour lesquelles un accès personnel régulier est à prévoir ;
- déterminer quels types de ressources et/ou de domaines attirent l'attention du moment ;
- passer le temps d'une façon distrayante
- partager avec d'autres leur connaissance du contenu des ressources ;
- montrer l'étendue de leur connaissances u contenu des ressources ; et
- tirer profit de tout dédommagement que peut leur fournir l'institution concernée en contrepartie de leurs efforts d'étiquetage.

La grande variété des motivations qui poussent les bibliothèques à implémenter des services d'indexation par les usagers, et qui poussent les usagers des bibliothèques à les utiliser, compliquent les tentatives d'évaluation et de comparaison des performances des différents services, comme on va le voir par la suite.

## **Evaluation des systèmes**

Bien que l'indexation des collections des bibliothèques par les usagers représente une perspective encourageante pour le développement de la qualité des accès des utilisateurs à ces ressources, d'importantes questions sur ce qu'apporte vraiment le fait de baser les instruments de recherche sur les indexations des usagers retiennent déjà toute l'attention des praticiens des bibliothèques et des chercheurs. Une simple question d'évaluation parmi d'autres : quels sont précisément les facteurs qui déterminent si les services d'indexation par les usagers sont ou non satisfaisants ?

Un préalable essentiel avant de répondre à cette question est de définir "satisfaisants" dans ce contexte. L'étendue de la réussite d'un système donné est généralement interprétée comme étant l'équivalent du niveau auquel il assure ses fonctions – soit les fonctions prévues par les concepteurs soit celles exploitées par ses véritables utilisateurs.

Il est souvent difficile, quand on s'efforce d'identifier les intentions profondes des concepteurs des systèmes, de faire une distinction entre 1) le désir de créer un produit "de qualité" – c'est-à-dire un produit qui permet à ses utilisateurs de travailler efficacement, rapidement, à bon marché et facilement – et 2) le souhait de créer un produit qui puisse être vendu (littéralement ou métaphoriquement) à des utilisateurs aussi nombreux que possible. Une façon simple de mesurer la réussite d'un système est de considérer le niveau de satisfaction de ses concepteurs

en ce qui concerne les ventes ou les statistiques d'utilisation. Evidemment, il est raisonnable de penser que, dans la pratique, le caractère "vendable" ("ventability") d'un système donné dépend au moins partiellement de l'avis des utilisateurs (potentiels ou réels) sur son bon fonctionnement. Cependant, il est important d'admettre que la popularité et la qualité de tout système sont généralement liées. Il reste donc utile, au moins dans certains cas, de reconnaître aux concepteurs un authentique désir de construire des systèmes qui répondront le mieux possible aux besoins de leurs utilisateurs, plutôt que de construire des systèmes qui dépassent l'usage que les utilisateurs potentiels sont capables d'en faire. Dans ces cas là le niveau auquel un système assure la fonction que ses concepteurs lui ont donnée, peut être considéré comme équivalent au niveau auquel le système assure la fonction qu'attend de lui ses utilisateurs.

Même si on met à part la popularité comme élément de mesure, l'évaluation de la réussite d'un système reste problématique au moins pour deux raisons. En premier lieu, un système est généralement utilisé par de nombreux groupes de gens, chaque groupe ayant à effectuer différents types de tâches et réagissant de façons différentes face au système, pour des objectifs différents et pour des raisons différentes. Qui plus est, un système a généralement plusieurs fonctions, même quand il s'agit d'une simple interaction individuelle avec le système à différents moments ou même pour un seul individu à un moment donné. En second lieu, la qualité ou la "bonne" ("goodness") performance d'un système pour une fonction donnée peut être mesurée sur la base de différents critères ou de différentes combinaisons de critères.

## **Groupes d'utilisateurs multiples, fonctions multiples**

Les implémentations de l'indexation par les usagers en bibliothèque sont loin d'être uniques en tant que services utilisés par de multiples groupes de gens et pour de multiples types de fonctions. Les "utilisateurs" d'un système d'étiquetage peuvent se subdiviser en deux groupes : ceux qui implémentent le service (par exemple les gestionnaires des collections), et les "utilisateurs finals" qui sont intéressés par le contenu des collections auxquelles le service donne accès. Comme nous l'avons vu, les motivations et les objectifs de chacun des membres de ces groupes peuvent être complexes, vagues, difficiles à identifier ou à exprimer, y compris pour les membres eux-mêmes. De plus, la situation est compliquée car il est vraisemblable que différents individus aient différents modèles mentaux sur la façon dont les services d'étiquetage peuvent potentiellement les aider à atteindre leurs buts.

Cependant il semble utile de distinguer un niveau élevé a) parmi toutes les motivations premières, b) parmi les usages premiers du service (tels que conçus par les utilisateurs) et c) parmi les finalités (une fois encore, telles que conçues par les utilisateurs).

### **a) Types de motivation première.**

Il est possible de classer la motivation première d'un service d'indexation par les usagers soit dans la catégorie *individualiste* soit dans la catégorie *social*. Une motivation individualiste est celle qui pousse l'utilisateur à se concentrer sur ses propres objectifs ; une motivation sociale résulte du désir d'aider les autres à atteindre leurs objectifs. En réalité, bien sûr, la distinction est floue : le désir d'aider les autres peut être lui-même le résultat d'un calcul sur le fait qu'aider les autres peut est le moyen le plus efficace de faire ses propres preuves. Les sceptiques se demanderont si des motivations sociales ont une chance d'être tout à fait pures ou authentiques dans ce cas.

### **b) Types d'usage premier.**

L'utilisateur final des services d'étiquetage peut concevoir leur usage premier soit comme un étiquetage – la création de descriptions de ressources – soit comme une recherche – l'exploitation des descriptions pour trouver des ressources. En d'autres mots, l'étiquetage peut être vu soit comme une fin en soi, soit comme un moyen d'arriver à une fin. Dans ce cas, l'utilisateur final peut être considéré soit comme un indexeur *intrinsèque* soit comme un indexeur *instrumentaliste*.

### **c) Types de finalité**

L'utilisateur final des services d'étiquetage peut considérer son objectif ultime selon toutes sortes de points de vue. Pour certains la finalité peut être de s'engager dans une interaction profonde avec les ressources d'une collection, pour tirer profit de cette interaction. Pour d'autres, la finalité peut être simplement de terminer une tâche particulière, externe à l'utilisation du service d'étiquetage lui-même, et peut-être considérée moins comme un intérêt personnel et plus comme un devoir de professionnel ou d'érudite. De la même façon, l'utilisateur final peut être considéré, dans ce cas, comme une ressource *intrinsèque* ou comme une ressource *instrumentalisée*.

Parmi les ressources intrinsèques on peut aussi distinguer 1) ceux pour qui les bénéfices premiers de l'interaction avec des ressources comprennent une meilleure connaissance ou une meilleure compréhension de ces ressources, du contexte dans lequel ces ressources ont été produites, et des valeurs que l'utilisateur attribue à ces ressources et des attitudes qu'il a envers elles et 2) ceux pour lesquels les bénéfices premiers de l'interaction avec les ressources présentent une dimension "divertissement" qui survient pendant ou après cette expérience.

## **Critères d'évaluation**

Sur quels critères peut-on appuyer notre jugement ou notre évaluation de la qualité d'un service d'étiquetage ? Dans les modèles établis pour l'évaluation des systèmes de recherche d'information, il est fréquent de distinguer les critères d'*efficacité*, de *rendement*, de *rapport qualité/prix* et d'*usage* ; et ensuite de faire aussi une distinction entre les méthodes permettant de mesurer "objectivement" ces critères, et les méthodes permettant de mesurer le degré de satisfaction exprimée par l'utilisateur ces mêmes critères de performance du système (Harter & Hert, 1997).

Dans le contexte d'une évaluation de la recherche d'information, l'"efficacité" concerne principalement la façon dont un système assiste un utilisateur à la fois dans l'identification des ressources qui s'avèrent utiles pour lui quand il fait sa recherche, et en même temps, en évitant que ces ressources ne cessent d'être pertinentes. La mesure de l'efficacité inclut la pertinence (la proportion de ressources pertinentes retrouvées) et la précision (la proportion de ressources retrouvées qui sont pertinentes). Dans le même contexte, le *rendement* est généralement utilisé pour rendre compte de la vitesse à laquelle les recherches sont faites. Ces quatre critères correspondent en langage courant, à la réponse à la question suivante : "avec quel succès, quelle rapidité, quel coût, quelle facilité" les utilisateurs peuvent-ils faire leur travail ? Bien sûr il est possible soit de faire sur ces points des sondages d'opinion parmi les utilisateurs (et ainsi de mesurer leur satisfaction) soit de suivre l'usage qui est fait des systèmes et de mesurer l'efficacité, etc., directement en analysant les observations, les traces ou les résultats de cet usage (8).

Même après presque cinquante ans de tests sur la recherche d'information destinés en partie à clarifier la nature des relations entre 1) la qualité des résultats de chaque système de description de ressource (comme l'indexation, la classification ou l'étiquetage) et 2) le niveau

d'efficacité de la recherche dans des collections de ressources indexées, bien des aspects de ces processus de description de ressources font encore l'objet de contestation. Les termes utilisés pour décrire le contenu d'une ressource doivent-ils être créés automatiquement ou manuellement ? Ces termes doivent-ils provenir directement du contenu des ressources ou être attribués à partir d'autres ressources ? Quel niveau de précision doit avoir chaque terme retenu ? L'ensemble des termes attribués doit-il rendre compte de façon exhaustive du contenu de la ressource ? Faut-il contrôler le choix et la forme des termes à l'aide d'un vocabulaire de termes candidats ? Quelle utilité présente pour les indexeurs et les chercheurs l'accès à un vocabulaire dans lequel les relations sémantiques entre les termes sont représentées par une structure hiérarchique et à facettes ?

Néanmoins le fait qu'il y ait un large consensus sur l'*adéquation indexeur-chercheur* - c'est-à-dire sur le niveau à partir duquel les chercheurs et les indexeurs sont d'accord pour dire que les sujets et les concepts qui ont permis de retrouver des ressources sont bien "sur le sujet" ("about") des ressources et sont d'accord sur les combinaisons de termes utilisées pour exprimer ces sujets et concepts - est un très bon indicateur de l'efficacité de la recherche. L'hypothèse est que, si les indexeurs sont capables de prévoir les termes qui vont être utilisés par les chercheurs dans de futures requêtes pour lesquelles les ressources indexées sont pertinentes, alors les niveaux d'efficacité des recherches seront d'autant plus élevés. Historiquement l'observation de l'*adéquation indexeur-chercheur* et l'efficacité de la recherche ont été utilisées comme preuves de l'intérêt pour les indexeurs et les chercheurs d'accéder à toutes sortes de vocabulaires contrôlés et structurés.

L'étiquetage par les usagers est généralement associé, dans la littérature grand public et professionnelle, à l'émergence des folksonomies - vocabulaires qui, au lieu d'être délibérément construits par des experts d'un domaine dans le but de contrôler les choix de descripteurs par des indexeurs, sont vus comme un sous-produit des choix non contrôlés des étiqueteurs et reflètent ainsi plus justement le véritable consensus des utilisateurs finals des ressources étiquetées (Guy & Tonkin, 2006 ; Spiteri, 2006). Bien que la décision des concepteurs de systèmes de ne pas proposer de contrôle par un vocabulaire soit indépendante de la décision d'implémenter l'indexation par les usagers, la plupart de ces implémentations sont basées sur un modèle de folksonomie. On considère que l'*adéquation indexeur-chercheur* dans l'identification des concepts et la sélection des termes n'est pas affectée par le manque de contrôle du vocabulaire puisqu'il est admis que les indexeurs sont issus de la même communauté que les chercheurs, et donc (ainsi va l'argumentation) de très hauts niveaux d'*adéquation indexeur-chercheur* sont atteints.

## **Conclusion**

Une faible partie de la littérature existante sur les services d'indexation par les usagers a rendu compte d'évaluations empiriques de l'efficacité de la recherche dans les collections de ressources étiquetées et le peu de tests réalisés ne permet pas de confirmer la validité de l'hypothèse selon laquelle les indexeurs tendent à utiliser, pour étiqueter les ressources, les mêmes termes que ceux utilisés par les chercheurs pour les retrouver. D'un autre côté, il est loin d'être certain qu'une telle orientation de l'évaluation - se focaliser sur l'efficacité de la recherche comme étant le critère le plus important pour juger les services d'étiquetage - soit appropriée, puisque l'usage qui est fait des services d'indexation par les usagers peut être en grande partie analysé comme étant le résultat de motivations fort éloignées du simple désir d'améliorer les futures recherches.

On espère que la présentation d'un cadre conceptuel d'évaluation dans cette communication encouragera de nouvelles discussions sur ce sujet. Nous avons vu comment différents types d'utilisateurs ont différentes motivations pour utiliser les services d'indexation par les usagers et parallèlement ont différentes perceptions des fonctions de ces services, et comment l'évaluation du succès avec lequel les systèmes assurent chacune de ces fonctions peut être basée sur une grande variété de critères. Il sera important dans les futures évaluations des services d'indexation par les usagers dans les bibliothèques que les choix d'interfaces de recherche soient clarifiés et justifiés.

## Notes

1. Voir : <http://del.icio.us/>
2. Voir : <http://www.flickr.com/>
3. Voir : <http://tags.library.upenn.edu/>
4. Voir : <http://www.aadl.org/>
5. L'expression "Web 2.0" – qui fait elle-même implicitement référence au titre du magazine *Business 2.0* lancé en 1998 – semble avoir été utilisée pour la première fois dans le titre d'une conférence financée par O'Reilly Media et qui s'est tenue à San Francisco en octobre 2004. "Library 2.0" fut inventé fin 2005 par Michael Casey dans son blog LibraryCrunch : voir, par exemple : [http://www.librarycrunch.com/2005/10/working\\_towards\\_a\\_definition\\_o.html](http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html)
6. Voir : <http://www.hclib.org/pub/bookspace/>
7. Voir : <http://www.plymouth.edu/library/opac/>
8. On trouve souvent que les niveaux de satisfaction observés chez des utilisateurs sont indépendants des niveaux d'efficacité, et en fait peuvent s'expliquer par l'influence combinée de beaucoup d'autres facteurs qui ne sont pas liés - parmi lesquels la valeur "divertissement" que revêt le temps passé à utiliser le système.

## Bibliographie

- Furner, Jonathan, Martha Smith, and Megan Winget. 2006. Collaborative indexing of cultural resources: Some outstanding issues. In *Digital Humanities 2006: The First ADHO International Conference* (Paris, France, July 5–9, 2006), ed. Chengan Sun, Sabrina Menasri, and Jérémy Ventura, 69–71. Paris: Université Paris–Sorbonne.
- Golder, Scott A., and Bernardo A. Huberman. 2006. Usage patterns of collaborative tagging systems. *Journal of Information Science* 32, no. 2: 198–208.
- Guy, Marieke, and Emma Tonkin. 2006. Folksonomies: Tidying up tags? *D-Lib Magazine* 12, no. 1. Available online at <http://www.dlib.org/dlib/january06/guy/01guy.html>.
- Hammond, Tony, Timo Hannay, Ben Lund, and Joanna Scott. 2005. Social bookmarking tools (I): A general review. *D-Lib Magazine* 11, no. 4. Available online at <http://www.dlib.org/dlib/april05/hammond/04hammond.html>.
- Harter, Stephen P., and Carol A. Hert. 1997. Evaluation of information retrieval systems: Approaches, issues, methods. *Annual Review of Information Science and Technology* 32: 3–94.
- Macgregor, George, and Emma McCulloch. 2006. Collaborative tagging as a knowledge organisation and resource discovery tool. *Library Review* 55, no. 5: 291–300.

Maness, Jack M. 2006. Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries. *Webology* 3, no. 2. Available online at <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>.

Spiteri, Louise F. 2006. The use of folksonomies in public library catalogues. *The Serials Librarian* 51, no. 2: 75–89.

Tennis, Joseph T. 2006. Social tagging and the next steps for indexing. In *Advances in classification research, Vol. 17: Proceedings of the 17th ASIS&T SIG/CR Classification Research Workshop* (Austin, TX, November 4, 2006), ed. Jonathan Furner and Joseph T. Tennis. Available online at <http://dlist.sir.arizona.edu/1726/>.

Trant, Jennifer. 2006. Exploring the potential for social tagging and folksonomy in art museums: Proof of concept. *New Review of Hypermedia and Multimedia* 12, no. 1: 83–105.