



Un portail de veille partagée sous Netvibes :

→ L'EXEMPLE DES SIGNETS DE GUSTAVE À ROUEN

« Bouvard entraîna Pécuchet dans sa passion pour les blogs, les wikis et les flux RSS ; la folksonomie fut leur pain quotidien, le crowdsourcing leur impératif moral. Ils eurent la fureur du "2.0".

Le premier point était de disposer d'un bon agrégateur de flux.

– Netvibes est clinquant, frivole ; il sied aux béotiens, assura Bouvard.
– Il permet d'accéder à ses réseaux sociaux et de maîtriser le rythme de sa veille, objecta Pécuchet.

– Mieux vaut Google Reader, qui est sans fioritures.

– Ou mieux encore, une solution en open source !

Mais tous deux s'avouèrent bientôt lassés de ces chicanes.

– Choisissons Netvibes, et commençons notre veille.

Il y eut alors un silence. Les deux hommes se regardèrent, muets, pris de l'angoisse d'un questionnement sans réponse. Veiller, d'accord.

Mais sur quel sujet ? »

CHRISTOPHE ROBERT

Rouen Nouvelles Bibliothèques
crobert@rouen.fr

Christophe Robert, titulaire d'un master de lettres modernes et d'un diplôme de composition au conservatoire national de région de Bordeaux, est conservateur responsable de la politique documentaire des bibliothèques municipales de Rouen après avoir été enseignant. Il est l'auteur de « Bibliothèque et RFID » (BBF, 2008, n° 1) et de « Quand la culture s'affiche : aperçu sur l'inventaire des affiches culturelles contemporaines à la BM de Lyon » (Gryphe, mai 2007, n° 16).

Multi-**M**ultiples sont les applications possibles du service Netvibes en bibliothèque : à destination du public ou du personnel, en établissement universitaire ou municipal, en centres de documentation, en écoles spécialisées, et même à la Bibliothèque nationale de France, son intérêt n'a pas échappé à l'attention des bibliothécaires. À Rouen, c'est dans le souci de mobiliser les équipes sur de nouveaux projets, d'informer sur l'internet collaboratif et de mutualiser les ressources utilisées sur le réseau, qu'a été récemment mis en œuvre un portail de veille partagée, à usage interne. En hommage à l'auteur de *Bouvard et Pécuchet*, incontournable figure du patrimoine littéraire rouennais, il a été baptisé « Les Signets de Gustave¹ ».

Qui a peur de Netvibes ?

Netvibes est un service de portail web personnalisable, proposé par la start-up française éponyme depuis septembre 2005. Reposant sur la technologie RSS², il permet de consulter sur une unique interface les nouveautés parues sur les sites internet de son choix, ainsi que le font d'autres agrégateurs (Google Reader, Bloglines...). L'avantage est, en premier lieu, de pouvoir suivre l'actualité de plusieurs sites de façon plus efficace et plus rapide (évitant de s'y rendre inutilement s'il n'y a pas de nouveautés), et ainsi élargir le nombre de sites surveillés. Cet outil sied donc aux sites à actualisation fréquente : sites de presse, blogs... À la différence des « favoris » (ou *bookmarks*, ou *marque-pages*), la veille est

2. Un flux (ou fil) RSS est un fichier généré en temps réel lors de la mise à jour d'un site internet. Il permet d'accéder au contenu de ce site depuis un autre site.

1. www.netvibes.com/bibrouen

ainsi nomade, accessible depuis n'importe quel poste informatique.

La spécificité de Netvibes tient à son organisation de l'information par onglets et par « briques » (cf. illustration), ce qui le place à mi-chemin entre l'agrégateur et la page personnalisée (ou « home page », comme MyYahoo, Pageflakes ou Symbaloo) : l'utilisateur peut adopter sa page Netvibes (dite « univers ») comme page d'accueil, et y regrouper les accès à ses comptes mails, ses favoris YouTube ou Deezer...

Enfin, Netvibes propose différentes fonctionnalités de partage : parallèlement à sa page privée (laquelle reste accessible uniquement par identification), tout utilisateur peut créer une page ou plusieurs pages publiques, afin de partager ses flux RSS.

Les bibliothèques publiques s'intéressent au potentiel de Netvibes depuis environ deux ans, Brest faisant figure de pionnier³. Un premier type d'usage consiste à proposer, à destination du public, des portails rassemblant les informations pratiques (horaires, accès...), l'agenda culturel, les derniers coups de cœur, etc., en s'intégrant directement à un environnement connu des internautes selon le principe de la « dissémination », qui justifie, semblablement, la présence de certaines bibliothèques sur Myspace ou Facebook. On peut cependant rester réservé sur l'impact de tels outils auprès du grand public, au vu de la maîtrise des flux RSS par le commun des mortels⁴. Réservé aussi, comme peut l'être Bernard Strainchamps⁵, sur l'utilisation d'une plateforme commerciale qui, si paramétrable soit-elle, reste contraignante. D'ailleurs, certains bibliothécaires préfèrent des solutions *open source* pour des résultats comparables, tels que Posh, utilisé par Xavier Galaup (médiathèque départementale du Haut-Rhin) pour la réalisation de Discoflux⁶.

3. www.netvibes.com/bibliobrest

4. 11 % des internautes seulement, selon une étude d'octobre 2008 :

www.forrester.com/Research/Document/Excerpt/0,7211,47150,00.html

5. Bernard Strainchamps, « Bibliosurf dévoile son agrégateur de flux » : www.bibliobernt.net/Bibliosurf-devoile-son-agregateur.html

6. Discoflux est une page de veille destinée aux bibliothécaires musicaux : <http://discoflux.acim.asso.fr/portal/index.php>

Les objectifs

Mais c'est une utilisation en interne que vise le projet rouennais. Dans ce domaine également, d'autres bibliothèques ont déjà montré la voie : Marseille, Villejuif, Guérande... On peut définir sommairement les principaux enjeux d'une telle démarche en

“Encourager le réflexe de veille est une façon d'éviter que les idées ne viennent des seuls encadrants”

trois lignes de force : l'accès à l'actualité professionnelle, l'outil bibliographique et l'initiation à l'internet collaboratif.

Favoriser l'accès à l'information et aux débats professionnels est une condition *sine qua non* de l'implication des équipes dans la définition de nouveaux projets. Encourager le réflexe de veille est une façon d'éviter que les idées ne viennent des seuls encadrants, et d'ainsi mieux mobiliser le personnel sur les actions. Dans cet objectif, un tel outil entre en résonance avec la dynamique des formations, l'existence d'un éventuel fonds professionnel, et des démarches faites pour le valoriser. Le lancement des Signets s'est d'ailleurs doublé de la mise en place d'une lettre d'information professionnelle interne, proposant chaque mois une sélection d'une quinzaine d'articles « incontournables ».

Présente dans le quotidien des bibliothécaires (lecture de *Livres Hebdo*, du *BBF*, abonnement à des listes de diffusion...) et reconnue par les fiches de postes, la veille n'est, pour autant, pas toujours si légitime aux yeux de tous : les premiers groupes suivant

la formation Netvibes se sont parfois étonnés de pouvoir créer leur propre page « sur leur temps de travail ». Chronophage, la veille gagne donc à être optimisée au moyen d'outils comme les flux RSS. En outre, l'information professionnelle à laquelle donne accès un agrégateur de flux, *de facto*, fait la part belle à des blogueurs férus de médiation numérique, aux préoccupations parfois éloignées du quotidien des personnels ; la veille via RSS n'a donc pas à se substituer aux autres sources d'informations.

Netvibes constitue également un instrument de la politique documentaire : puissant outil bibliographique, il donne accès aux listes de parutions et aux chroniques de ces parutions, permettant de lire davantage de critiques, ou de croiser aisément plusieurs critiques d'un même document.

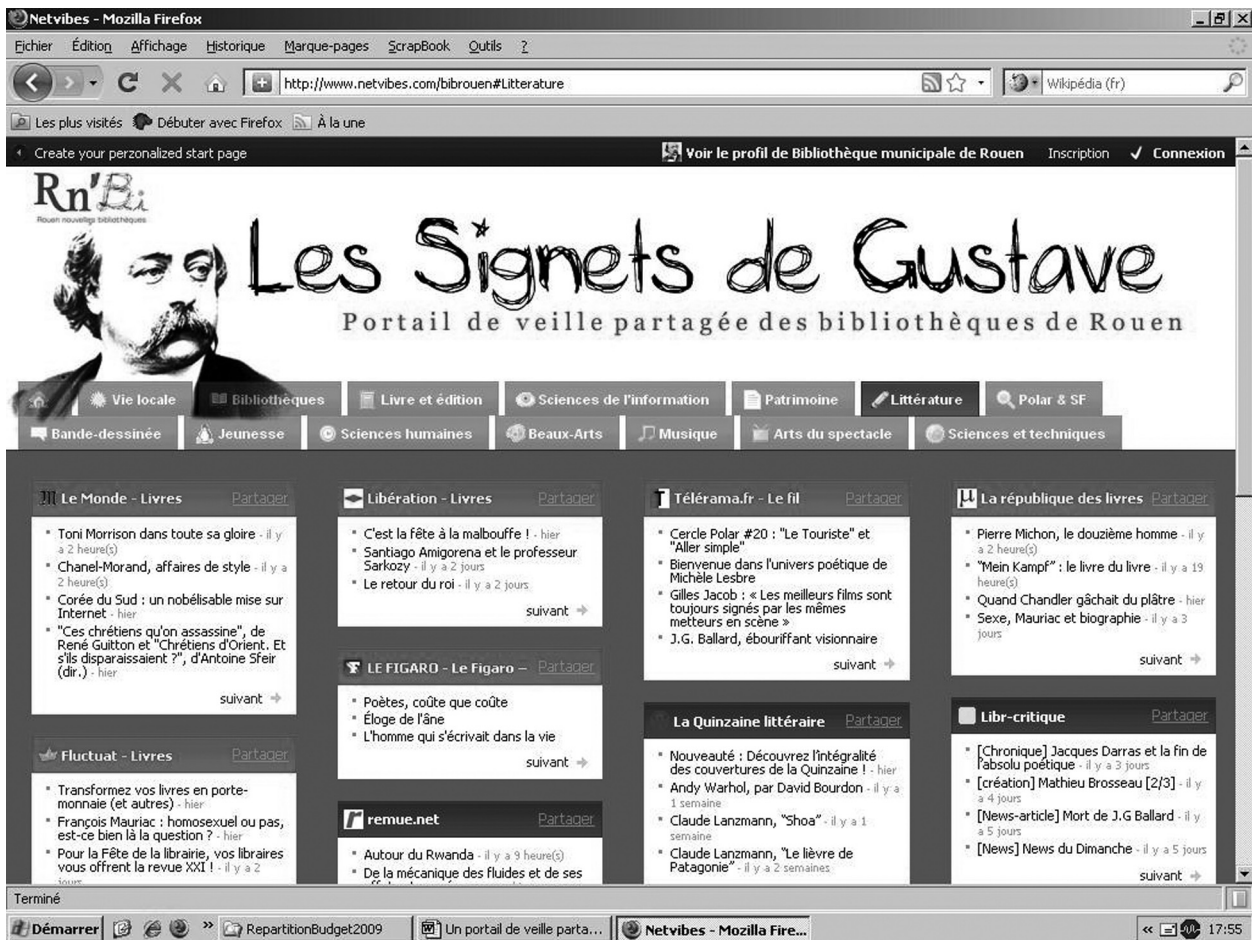
À Rouen, les Signets de Gustave amorcent une réflexion globale sur l'organisation raisonnée et mutualisée des acquisitions en réseau : un acquéreur en musique peut ainsi profiter des ressources utilisées par son homologue dans une autre bibliothèque de quartier. C'est aussi un outil de valorisation des compétences des acquéreurs.

Utile ou futile, le « web 2.0 » ? Force est de constater la grande inégalité d'information sur ce sujet en bibliothèque : la « fracture numérique » n'épargne aucun échelon hiérarchique. Il paraît cependant indispensable, pour les professionnels de la recherche documentaire que sont les bibliothécaires, de maîtriser ces outils, afin de mieux renseigner l'usager sur l'aide puissante à la recherche d'information que sont les flux RSS. Comment accueillir des formations aux usagers sur ces outils si l'ensemble du personnel n'en a pas une vision précise ?

À la découverte des Signets de Gustave

La page Netvibes

Les Signets de Gustave sont conçus comme un réservoir et non comme une page de veille à utiliser telle quelle. C'est l'objet de la formation qui l'accompagne d'enseigner



« Les Signets de Gustave » : l'onglet « Littérature »

aux bibliothécaires comment se composer leur propre page, dans laquelle ils pourront récupérer, entre autres, les modules correspondant à leur(s) domaine(s) d'acquisition.

Quatre onglets regroupent les informations « transversales » : la vie locale, le métier des bibliothèques, le livre et l'édition, les sciences de l'information. L'annuaire le plus complet des blogs bibliothéconomiques francophones (ou « biblioblogosphère ») ; les plus branchés disent « BBS ») est consultable et régulièrement mis à jour sur Bibliopedia⁷ ; il ne s'agit donc que d'offrir une sélection courte, pertinente et pas trop intimidante, privilégiant les sites et blogs relatifs à la lecture publique.

7. www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioblogs

Les autres onglets sont classés par grands domaines d'acquisition. Le travail d'identification des sources pertinentes relève pleinement du travail des acquéreurs, qui font parvenir au coordinateur de la page les références des sites qu'ils utilisent au quotidien.

Dans chaque onglet thématique, les informations peuvent être de trois sortes : l'actualité professionnelle sur le domaine, les chroniques et les listes de nouveautés. Pour reprendre l'exemple de notre acquéreur en musique, il peut accéder au flux de la liste discothécaire.fr, aux dernières critiques des *Inrocks*, et à la liste des nouveautés rock de la Fnac. Les fils de nouveautés sont à l'heure actuelle les plus problématiques : un équivalent de la base Électre en flux RSS est encore attendu. Certains sites de libraires et

d'éditeurs proposent cependant des flux de nouveautés par domaines⁸.

Malheureusement, certains sites très utilisés par les bibliothécaires ne proposent pas encore de flux RSS, et les flux de certains sites culturels ne sont pas thématiques, ou coïncident mal avec le découpage des domaines d'acquisition.

Si Netvibes a été préféré à d'autres agrégateurs, c'est pour plusieurs raisons : l'ergonomie conviviale, l'organisation en « mur d'information » et les nombreuses options de personnalisation en font l'outil rêvé pour un apprentissage ludique de l'internet collaboratif. De plus, il est possible

8. On peut citer, comme modèles du genre, les sites de l'éditeur et libraire Eyrolles, de la Librairie médicale et scientifique de Nantes, des éditions Milan...

de naviguer vers d'autres pages Netvibes⁹, au contraire d'une solution en local et *open source*, et de favoriser l'appropriation via des usages personnels. Peut-être plus performant pour gérer un grand nombre de flux, Google Reader, le grand rival de Netvibes, est aussi plus austère et moins intuitif. Netvibes permet sans doute de mieux maîtriser sa lecture, le risque toujours présent étant la submersion, « l'infobésité ».

La formation et son suivi

Prise en charge par cinq membres du personnel, la formation qui accompagne les Signets est ouverte à l'ensemble des équipes. Il importe d'y placer la question de l'usage au cœur de la démarche, afin que chacun trouve la manière d'intégrer ces pratiques dans son temps de travail et dans son processus d'acquisitions. Pour cela, il faut veiller à s'adapter aux besoins de chaque acquéreur par des exemples personnalisés.

Les applications à des usages personnels sont même encouragées, comme cheval de Troie : ainsi, si l'annuaire de flux RSS interne proposé par Netvibes n'est guère approprié à une exploitation bibliographique, nous n'avons pourtant pas hésité à présenter les différents flux RSS du journal *L'Équipe* pendant les formations...

La disparité du niveau d'information sur ces questions a parfois compliqué la tâche des formateurs : avec le recul, on peut se demander s'il n'aurait pas été préférable d'organiser une mini-évaluation initiale, sous forme de questionnaire par exemple, et de découper la formation en deux temps, initiation et perfectionnement.

Ailleurs, les autres expériences incitent cependant à la prudence : le bilan est souvent mitigé. Passé l'enthousiasme des premières présentations, l'outil reste fréquemment lettre morte, faute de suivi et d'accompagnement sur le terrain. Il est parfois dif-

ficile de convaincre du gain de temps, tant la configuration initiale de la page et la sélection des flux demandent au débutant un véritable investissement en temps. Enfin, comme tout apprentissage informatique, ce qui n'est pas appliqué dans les sept jours ne le sera jamais...

Plusieurs stratégies sont possibles pour le « service après vente » de cette formation. À Guérande, la page Netvibes est installée au démarrage de tous les postes professionnels par défaut, pour mieux inciter les agents à se l'approprier. À Rouen, il est envisagé de désigner des référents identifiés et motivés au sein de chaque équipe du réseau, afin d'accompagner leurs collègues sur le terrain. Des sessions régulières de formation, tous les trimestres, pour les nouveaux arrivants ou ceux qui souhaiteraient se rafraîchir la mémoire, vont être mises en place. Profiter de la lettre d'information interne pour présenter soit des « Univers » remarquables sur différents sujets, soit « l'astuce du mois » sur Netvibes, compléterait utilement le dispositif.

Épilogue

Pour les acquéreurs qui souhaiteraient aller plus loin, d'autres outils prennent le relais : la création de flux sur des mots-clés, via des alertes Google ou Wikio, ou sur des sites de libraires en ligne, au moyen de services comme Ponyfish ou Feed43, représenterait un véritable atout pour les domaines d'acquisition qui échappent au classement des nouveautés *Livres Hebdo*, en particulier les fonds régionaux¹⁰.

Insuffler la pratique de veille est un travail au long cours : son intégration aux pratiques quotidiennes demande imagination et autodiscipline. Les réunions d'acquisition par domaine, lorsqu'elles existent, peuvent être le bon moment pour proposer l'ajout de sites de référence, échanger sur un article ou une actualité du monde des bibliothèques...

Mais la veille doit être vue comme une étape d'un système global : comme le fait remarquer Thomas Chaimbault, « le processus s'arrête souvent au niveau de la récolte et faiblit au niveau de l'analyse et de la diffusion¹¹ » ; la veille pure n'a pas d'intérêt en soi : rendre compte, capitaliser, conserver pour avoir accès à l'information au bon moment font pleinement partie du processus.

Enfin, s'il est bon d'impliquer les équipes au niveau local, de tels outils font rêver d'une mutualisation de la veille à une échelle supérieure. Par exemple, le site Moccam-en-ligne permet depuis plusieurs mois à ses inscrits d'être informés via un fil RSS des acquisitions de la communauté des bibliothécaires, en classant les documents selon le nombre d'occurrences dans les paniers de récupération des notices. Ces pratiques, encore relativement peu connues, ont toutes les chances de se généraliser dans les prochaines années, sous l'impulsion des technologies du web 2.0. Dans ce domaine, il convient de citer les apports de Lionel Dujol, qui aborde régulièrement cette problématique sur son blog « La Bibliothèque apprivoisée¹² ».

Dans une profession que chacun s'accorde à dire en pleine mutation, il est plus que jamais nécessaire de disposer d'un vocabulaire et de référents communs au sein d'une équipe : la veille informationnelle constitue dès lors une dimension cruciale du pilotage de projets. Mais pour cela, il est indispensable de prendre le temps de sensibiliser, d'informer avec patience et ténacité et d'impliquer les personnels les plus motivés. C'est à cette seule condition qu'une telle démarche pourra être féconde et faire avancer le « biblio-schmilblick »... ●

Mai 2009

- Liste de bibliothèques françaises présentes sur Netvibes : www.bibliopedia.fr/index.php/Bibliothèques_sur_netvibes

9. On trouve aujourd'hui des pages Netvibes de qualité dans toutes les disciplines. Par ailleurs, plusieurs bibliothécaires ayant pignon sur la « biblioblogosphère » ont une page Netvibes publique.

10. À titre d'exemple, les Signets proposent un flux des nouveautés proposées par la librairie Decitre sur le mot-clé « Normandie ».

11. « Les nouveaux outils de la veille informationnelle », Média Centre-Ouest, Orléans, 4 et 5 mars 2008.

12. <http://labiapprivoisee.wordpress.com>