

Veilleurs et documentalistes face au web 2.0

Par Christophe Deschamps

Article publié dans Archimag n°395 de juin 2007

15 mai 2007, 9h du matin : fraîchement installé devant votre écran d'ordinateur vous ouvrez votre navigateur Firefox et vous rendez sur votre page Netvibes. Là vous accédez à vos nouveaux emails, beaucoup moins qu'il y a deux ans depuis que vous avez remplacé les newsletters et les forums par des fils RSS. Fils auxquels vous accédez via cette même page. Chacune de vos découvertes engendre un clic qui ouvre un nouvel onglet dans Firefox.

10h : vous lisez chaque page ouverte dans les onglets puis les envoyez, préalablement dotées d'un ou plusieurs tags et de quelques lignes de résumé, vers del.icio.us, une application de « bookmarking social » où vous avez créé un compte avec pseudo. Simultanément les blogs privés installés sur les serveurs de la R&D et de la direction se mettent à jour via les fils RSS spécifiques des tags qui les concernent.

11h00 : vous lisez les fils RSS des blogs ouverts en interne par les chercheurs de votre organisation, ainsi que ceux publiés sur del.icio.us par le service marketing et les transformez en podcasts afin de les écouter ce soir sur le trajet du retour. Du grain à moudre pour demain.

Cette manière nouvelle de collecter et diffuser l'information doit tout au web 2.0. Ce concept a fait sensation lors d'une conférence éponyme organisée en octobre 2005 par O'Reilly, un éditeur spécialisé en technologies internet. Il donne lieu depuis à d'innombrables gloses de la part d'informaticiens, de chercheurs et de consultants.

Plutôt que d'aligner les définitions existantes voyons, à partir de l'exemple donné plus haut, quels sont les éléments-clés à retenir pour nos pratiques informationnelles quotidiennes.

Des services en ligne pour centraliser vos sources d'information

Netvibes ou Pageflakes sont des services vous permettant de créer des pages personnelles en ligne en agrégeant des informations provenant de sources disparates. Il peut s'agir de fils RSS, de modules diffusant les emails entrants dans votre webmail (Gmail, Hotmail,...), ou encore d'informations émises via des services utilisant des API (application programming interfaces), c'est-à-dire des accès libres aux données, comme le proposent par exemple Google Earth ou Yahoo News. Il peut s'agir enfin de services bureautiques en ligne (Google Docs, Zoho Office) proposant des modules intégrables. Au final le système d'onglets propre à Netvibes permet de créer autant de pages thématiques que vous le souhaitez : une pour vos fils RSS, une autre pour les services « pratiques » (emails, météo, calendrier, to-do list, stockage de fichiers en ligne), une troisième pour les services bureautiques et une dernière consacrée à vos outils « sociaux » : chat, signal de présence de type Twitter, services de « networking » (LinkedIn, Xing,...).

Vous disposez ainsi d'un mini-bureau à l'adresse unique, accessible à partir de n'importe quel poste connecté, vous permettant de mener votre activité de veille où que vous soyez.

Les blogs et les wikis (doublement) au service de la veille

Qu'ils soient individuels (blogs) ou collaboratifs (wikis), les outils de publication simplifiés s'intègrent dans nos pratiques d'au moins deux manières.

D'une part, les 71 millions de blogs recensés par le site Technorati peuvent devenir des sources d'information inépuisables. Il suffit pour cela d'identifier ceux qui traitent vos problématiques et de les mettre sous surveillance via leur fil RSS. D'autre part, comme le montrait l'exemple initial, ces outils peuvent être déployés sur les serveurs d'une organisation

et remplacer les sites de chaque service sur l'intranet, leur simplicité d'utilisation les met à la portée de tous. Deux options sont possibles, soit chaque service dispose de son blog, soit on opte pour un blog par salarié. Lorsqu'on sait que la reconnaissance du travail accompli est une des motivations principales des « travailleurs de l'information » la question mérite d'être posée. Les fils RSS générés par chacun permettent alors à tous de s'abonner aux fils internes qu'ils jugent pertinents. Plus besoin de bases de données lourdes et figées, les fonctionnalités des blogs les remplacent : stockage de l'information, datation, attribution de mots-clés (tags) pour le classement, requêtage plein-texte et bien sûr possibilités de diffusion simplifiées.

Des millions d'internautes qui cherchent pour vous grâce au « bookmarking social »

Le premier objectif de services comme del.icio.us ou Yoono est de vous permettre d'enregistrer vos favoris (bookmarks, signets) en leur adjoignant des tags, c'est-à-dire des mots-clés les décrivant, et de pouvoir y accéder où que vous soyez. Le second, bien plus innovant, est de vous permettre de les partager et de capter ceux enregistrés par d'autres. Chaque « tag » produit en effet son propre fil RSS et si 200 utilisateurs « taggent » des pages avec l'expression « énergies renouvelables », il vous suffit de capturer le fil RSS de celle-ci pour être informé des futures découvertes de chacun. Immanquable !

Il ne s'agit donc pas (encore) d'intelligence collective mais, plus prosaïquement, de la création au fil de l'eau d'un super-annuaire du web par des millions d'internautes pour des millions d'autres.

Ne concluons pas en donnant une définition restrictive du web 2.0 mais retenons plutôt ce qui pour nous fait sens au regard de ce qui a été décrit plus haut :

- La multiplication des systèmes de partage d'information et de mémoire en ligne, véritable manne pour les chercheurs d'information que nous sommes
- L'importance donnée à l'individu dans les processus de découverte et de diffusion de l'information, une vraie opportunité pour donner de la visibilité à un service via les employés qui le composent.
- L'effacement des frontières entre les logiciels à installer sur son poste et les services en ligne qui multiplie les possibilités d'accès à l'information, permet de centraliser ses activités en ligne, mais doit en retour induire des comportements de prudence quant à ce qu'on recherche, examine et stocke en ligne.

Si le web 2.0 et sa cohorte de services et d'outils sont tout bénéfique pour nous il ne faut pas oublier que leur simplicité d'utilisation les met au service de tous et que nous pourrions bientôt ne plus être les seuls à diffuser de l'information utile dans l'organisation qui nous emploie.

L'enjeu pour nous se trouve donc à deux niveaux. Il faudra d'une part se concentrer sur les phases où nous apportons une forte valeur ajoutée, à savoir l'analyse et l'organisation de l'information, d'autre part, maîtriser parfaitement cette véritable grammaire du web 2.0 que constitue, on l'a vu tout au long de cet article, le format RSS.

Services et outils cités :

- Firefox (navigateur internet) : www.mozilla.org
- Netvibes (portail personnalisable en ligne) : www.netvibes.com
- Pageflakes (portail personnalisable en ligne) : www.pageflakes.com
- Gmail (webmail) : www.gmail.com
- Hotmail (webmail) : www.hotmail.com
- Google Docs (suite bureautique en ligne) : google.docs.com

- Zoho Office (suite bureautique en ligne) : www.zoho.com
- Twitter (signal personnel en ligne) : www.twitter.com
- LinkedIn (networking en ligne) : www.linkedin.com
- Xing (networking en ligne) : www.xing.com
- Technorati (moteur de recherche de blogs) : www.technorati.com
- Del.icio.us (partage de bookmarks) : del.icio.us
- Yoono (partage de bookmarks) : www.yoono.com