

Les @BUBMontaigne se racontent:

Twitter et les bibliothèques du SCD Bordeaux Montaigne

Né en 2010, rebaptisé depuis juillet 2018 @BUBMontaigne afin de mieux intégrer le paysage social-médiatique de l'université et suivi par plus de 1100 abonnés, le compte Twitter du SCD Bordeaux Montaigne est commun à toutes ses bibliothèques.

Notre communication s'y est intensifiée avec le temps, renforcée par la contribution de collègues aux profils divers.

MISSION : INFORMER

Dans notre communication externe, Twitter est un de nos principaux outils de diffusion. Renseignements pratiques, actualités culturelles et scientifiques, valorisation des patrimoines documentaires, parfois même traits d'humour, mais également défense des missions de documentation, notre usage en est varié.

Les différentes évolutions de Twitter (identification d'autres comptes sur les images, doublement du nombre de caractères autorisés) nous ont conforté dans son utilisation comme outil d'information des publics, et ce tout en préservant la langue « traditionnelle » (fin des abréviations, contractions, etc.). La spontanéité et la légèreté originelles ont été peu à peu sacrifiées, mais nos tweets ont gagné en clarté et en audience.

Twitter est avant tout un réseau social numérique : nous aurions tort de l'oublier ! Ses fonctions de partage direct (*retweet*) ou de curation (les « moments », compilation de tweets sélectionnés par un utilisateur) y permettent une veille informationnelle. La moitié de nos tweets sont consacrés à cette dissémination : des informations liées à l'université mais pas seulement, puisqu'en

tant que SCD, nous assurons une médiation pour tout ce qui concerne l'information scientifique et technique.

STRATÉGIE : EN DÉVELOPPEMENT CONTINU

Il n'y a ni charte définie, ni politique détaillée pour la présence sur les réseaux sociaux. Quand – sur des problématiques bien précises – la bibliothèque y est apostrophée, la réflexion est collective pour préparer la réponse. Il serait en effet dommage de faire la sourde oreille alors même qu'il s'agit d'un espace de débat et d'interpellation. Le développement de la présence sur ces réseaux nous appelle à mieux structurer cette communication qui n'est certes pas institutionnelle mais n'en reste pas moins importante et visible.

Soigner le ton et le style de sa communication peut aider à faire passer plus facilement des messages délicats (réduction des horaires d'ouverture suite à la fin des contrats aidés, baisse du nombre de places disponibles, etc.). À l'inverse, la présence sur les réseaux, Twitter en tête, participe à la reconnaissance du dynamisme et de l'expertise des bibliothèques dans des domaines comme l'*Open Access*. Enfin s'éloigne l'image d'Épinal du bibliothécaire reclus derrière ses piles de livres !

À de rares exceptions près, les tweets de

la bibliothèque suscitent peu d'interactions. Néanmoins, ils semblent répondre aux attentes des publics et des *followers*. Le soutien (*retweets*, mentions) de l'université (@UBMontaigne) via son équipe de communication concourt considérablement à la visibilité et à la popularité du compte. Depuis le printemps, la bibliothèque dispose de trois comptes (Twitter, Facebook et Instagram) acquérant peu à peu leur propre identité, auxquels s'ajoute un blog Wordpress, « Le Chai des Bibs », qui, bien qu'en perte de vitesse, permet de s'affranchir du formalisme d'un site institutionnel. Cependant, Twitter demeure central : le blog y bénéficie par exemple d'une promotion spécifique, chaque *tweety* renvoyant usant des codes du réseau (*hashtags*, image, etc.).

MOYENS : EN ÉVOLUTION

Comme tout outil, les réseaux sociaux numériques ont leurs « trucs et astuces », de bonnes pratiques à adopter et des mises à jour à intégrer dans ses habitudes professionnelles. En comparant à un exemple connu de tout bibliothécaire, le catalogage : *hashtagger* un tweet ou y associer le compte d'une institution importent autant que de lier sa notice à une autorité ou en construire l'indexation.

Si tweeter occasionnellement n'est pas compliqué, structurer sa communication sur les réseaux implique en revanche des qualifications qui ne sont pas celles couramment attendues d'un bibliothécaire. Cela ne doit pas être un obstacle pour autant, mais un défi à relever en allant en chercher les moyens ! Communiquer sur Twitter comme sur tous les réseaux sociaux n'est ni anecdotique, ni périphérique à nos missions : sur ce point comme sur bien d'autres, l'attention portée aux publics est essentielle.

BENJAMIN SARCY

Bibliothèque universitaire Lettres Sciences
humaines Bordeaux Montaigne
Pôle documentaire humanités
benjamin.sarcy@u-bordeaux-montaigne.fr



Règles d'usage à l'intention du twittos de BU

- I. Tweeter régulièrement, il faudra
- II. Illustrer ton tweet, de la visibilité cela te donnera
- III. Être précis et concis, tu seras
- IV. CRIER, TU T'INTERDIRAS (sauf cas exceptionnel)
- V. Les #TT (les #TrendingTopics, les tendances sur Twitter), tu surveilleras