

# Bladen voor DOCUMENTATIE Cahiers de la DOCUMENTATION

Trimestriel | Driemaandelijks Septembre | September

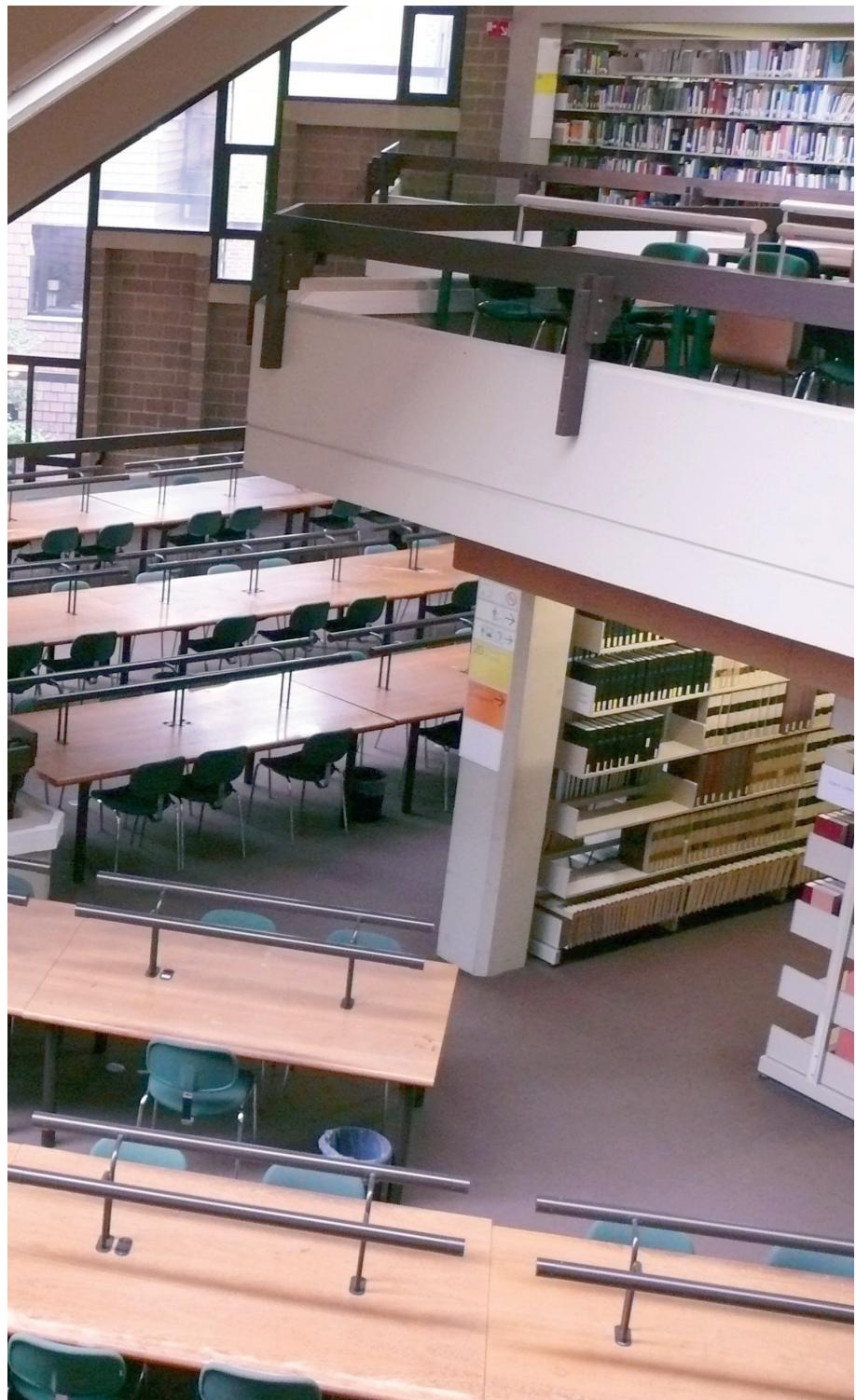


Photo | Foto : ©Université catholique de Louvain, Bibliothèque de Droit

**When did the librarian  
become a librarian?**

**From coal mining  
to data mining**  
 Libraries after technology  
 replaces colliers

**Comment mettre en  
place une veille  
d'e-réputation  
en utilisant des outils  
gratuits ?**

**An introduction to  
the BUFVC guidelines  
on audiovisual citation**

**Promoting awareness  
of information needs  
and realising gaps  
in knowledge**  
 examples from healthcare

**ABD  
BVD**

ASSOCIATION BELGE  
DE DOCUMENTATION  
BELGISCHE VERENIGING  
VOOR DOCUMENTATIE

Bladen voor **DOCUMENTATIE**  
Cahiers de la **DOCUMENTATION**

**Rédacteur en chef**  
**Hoofdredacteur**

**Ont participé à ce numéro**  
**Werkten mee aan dit nummer**

Christopher Boon

Ron Davies

Sara Decoster

Jacques Henrard

Simone Jérôme

Philippe Mottet

Gillian Poole

Arnaud Seeuws

Claire Sinke

Chantal Stanescu

Marc Van den Bergh

Dominique Vanpée

Natacha Wallez

Guy Delsaut

**Mise en page**

**Opmaak**

Véronique Monnier

**Conception de la couverture**

**Coverontwerp**

Image Plus

**Image de couverture**

**Afbeelding cover**

Bibliothèque de Droit

Université catholique de Louvain,  
Louvain-la-Neuve

**Impression**

**Druk**

Ciaco

Pour tout renseignement sur les *Cahiers de la documentation*  
ou pour soumettre un article :

Voor alle inlichtingen over de *Bladen voor documentatie*  
of om een artikel voor te stellen:

**cahiers-bladen@abd-bvd.net**

# Sommaire Inhoudstafel

67<sup>ème</sup> année - 2013 - n° 3

67ste jaargang - 2013 - nr 3

▪ Editorial - Woord vooraf <i>Guy Delsaut, traduit par/vertaald door Sara Decoster</i>	3
▪ When did the Librarian become a librarian? <i>Bertil Jansson</i>	5
▪ From coal mining to data mining Libraries after technology replaces colliers <i>Derek Law</i>	12
▪ Comment mettre en place une veille d'e-réputation en utilisant les outils gratuits ? <i>Luc Hourlay, Patrice X. Chalon, Michele Rignanese et Gudrun Briat</i>	18
▪ An introduction to the BUFVC guidelines on audiovisual citation <i>Richard Hewett</i>	28
▪ Promoting awareness of information needs and realising gaps in knowledge Examples from healthcare <i>Ina Fourie</i>	32
▪ Nouvelles parutions – Nieuwe publicaties	41
▪ Regards sur la presse – Een blik op de pers	42

Les sommaires depuis 1947 et les articles des numéros 1999/1 à 2012/3  
sont disponibles à l'adresse :

<http://www.abd-bvd.be/cahiers.php>

De inhoudtafels sinds 1947 en de artikels van de nummers 1999/1 tot 2012/3  
zijn beschikbaar op:

<http://www.abd-bvd.be/bladen.php>



En cette année 2013, nous commémorons le 100<sup>e</sup> anniversaire de l'avant-dernier lauréat belge du Prix Nobel de la Paix. Gageons que son nom n'évoque pas grand-chose à la plupart des Belges d'aujourd'hui sauf... aux professionnels de l'information et de la documentation. En effet, en 1913, le Comité Nobel norvégien choisit de décerner la plus haute récompense à Henri La Fontaine. Oui, il s'agit bien ici du co-fondateur, avec Paul Otlet, de l'Institut international de Bibliographie et de l'homme à qui l'on doit également la *Classification Décimale Universelle*.

Pacifiste dans l'âme, La Fontaine a consacré une grande partie de sa vie à promouvoir la paix. En 1913, à la veille de la Première Guerre mondiale, il est d'ailleurs président du Bureau international de la Paix. Poste qu'il occupera de nombreuses années et qui lui vaut donc ce prix prestigieux. Après lui, le seul Belge à avoir reçu le Nobel de la Paix est le Père Dominique Pire, en 1958.

L'universalisme de La Fontaine l'a donc poussé à s'intéresser tant à l'information qu'à la paix. Un siècle après ce prix, ses valeurs et ses combats sont certainement toujours d'actualité. Le repli sur soi n'est pas souhaitable dans notre métier : les problématiques de l'I&D sont universelles et la recherche de solutions dépasse tous les clivages.

C'est donc dans cet esprit que nous vous proposons régulièrement dans ces pages des articles d'auteurs étrangers. D'ailleurs, ce numéro en est un bel exemple puisque nous publions aujourd'hui des articles en provenance de Suède, d'Afrique du Sud, du Royaume-Uni et... bien sûr, de Belgique. Raison pour laquelle, une fois n'est pas coutume, ces articles sont principalement en anglais.

L'esprit de La Fontaine est donc toujours vivant et nous espérons que ce numéro lui aurait plu, tout comme à vous, chères lectrices et chers lecteurs. Nous vous souhaitons une excellente lecture.

In dit jaar 2013 herdenken we dat honderd jaar geleden de voorlaatste Belgische laureaat de Nobelprijs kreeg voor de vrede. Waarschijnlijk doet zijn naam vandaag bij de meeste Belgen hoegenaamd geen belletje rinkelen, behalve... bij I&D-professionals. Het is namelijk Henri La Fontaine die in 1913 de hoogste onderscheiding ontvangt van het Noors Nobelcomité. Jawel, het gaat wel degelijk om de man die samen met Paul Otlet het Internationaal Instituut voor Bibliografie stichtte en de *Universale Decimale Classificatie* ontwikkelde.

Als overtuigd pacifist heeft La Fontaine een groot deel van zijn leven gewijd aan het bevorderen van de vrede. Zo was hij in 1913, aan de vooravond van de Eerste Wereldoorlog, president van het Internationaal Bureau voor de Vrede. Hij zou die functie, die hem deze prestigieuze prijs opleverde, gedurende vele jaren uitoefenen. Na hem was de enige Belg die de Nobelprijs voor de Vrede ontving Pater Dominique Pire, in 1958.

Het universalisme van La Fontaine bracht hem ertoe zich net zo in informatie te interesseren als in de vrede. Een eeuw later blijven zijn waarden en strijd nog steeds actueel. In ons beroep is het niet aangewezen om op zichzelf teruggetrokken te blijven: de problematiek van informatie en documentatie is universeel, het zoeken naar oplossingen overstijgt alle tegenstellingen.

In die geest leggen we u op deze bladzijden regelmatig artikels van buitenlandse auteurs voor. Dit nummer is daar overigens een mooi voorbeeld van, vermits we vandaag artikels publiceren uit Zweden, Zuid-Afrika, Groot-Brittannië en... België natuurlijk. De artikels zijn dan ook bij uitzondering hoofdzakelijk in het Engels.

De geest van La Fontaine is dus nog steeds in leven. We hopen dat dit nummer hem bevalen zou zijn en dat het ook u kan boeien, beste lezeressen en lezers. Wij wensen u veel leesplezier.



# WHEN DID THE LIBRARIAN BECOME A LIBRARIAN?

Bertil JANSSON

Doctor of Philosophy, Library and information sciences

Coordinator, Linnaeus University Kalmar / Växjö - Executive Office

Former Archivist and Head librarian, University of Kalmar

- The article's focus is librarianship and its development from 1475 to 1780, treated in the doctoral thesis, *Bibliotekarien : om yrkets tidiga innehåll och utveckling* (2010). It begins with defining the library as the working place from which librarians created their future profession. During the analysed period three in progress semi-parallel processes form a complex profession from everyday routines to common values of the concept of library as an institution with certain qualities and from there goes on to discussing theories of librarianship and finally ends in self-reflecting thoughts upon librarianship and characteristics of a librarian, close to a professional code of ethics.
- Cet article s'intéresse à la bibliothéconomie et son développement entre 1475 et 1780, tel que traité par son auteur dans la thèse de doctorat *Bibliotekarien : om yrkets tidiga innehåll och utveckling* (2010). Cette thèse débute par la définition de la bibliothèque comme un espace de travail à partir duquel les bibliothécaires ont créé leur future profession. La période analysée comprend 3 processus semi-parallèles en progrès, qui forment une profession complexe, allant de la routine quotidienne aux valeurs communes du concept de la bibliothèque comme une institution véhiculant des qualités. Ceci forme un point de départ à la discussion de théories sur la bibliothéconomie et se termine finalement dans des considérations auto-réfléchissantes sur la bibliothéconomie et les caractéristiques d'un bibliothécaire, proche d'un code éthique professionnel.
- Het artikel spruit voort uit het doctoraat van de auteur *Bibliotekarien : om yrkets tidiga innehåll och utveckling* (2010) en bekijkt hoe het beroep van bibliothecaris evolueerde tussen 1475 en 1780. Het begint met de bibliotheek als een atelier te beschouwen waar bibliothecarissen aan de toekomst van hun beroep werken. Tijdens de geanalyseerde periode komen drie semi-parallele processen aan bod die aantonen dat een complex beroep met dagelijkse routines toch leidt tot het concept van de bibliotheek als een instelling met bepaalde kwaliteiten. Verder gaat het met het bespreken van bibliotheektheorieën en eindigt in zelf-reflechterende gedachten op het bibliotheekwezen en de kenmerken van een bibliothecaris die de basis zouden kunnen vormen van een professionele ethische code.

The literature of library history describes great ancient libraries established from about 3000 B.C. onwards. Archaeologists have found that administrative, fiscal and legal documents were saved and arranged in certain order, according to the shape and form of the clay tablets, in what we can consider as an early method of classification. Descriptions of how to manage these different collections are missing, although most certainly the arrangements must have been invented by a human mind.

The literature tells us about library founders, owners and book-collectors. We know about scientists, scholars and other learned men who have used documents gathered in private collections for their own research and authorship. Many of these men are called librarians in literature, but they are most certainly authors, compilers, translators or scientists, as for instance at the Library of Alexandria. Descriptions or regulations of the duties of a librarian at the Alexandrian library are nowhere to be found.

We know about magnificent monastic book collections and we know rather well how the books were produced and used. We even know by whom they were guarded and why. Some congregations, though rare, have rules concerning the administration of the documents but we very

seldom meet those who actually worked with the documents as clay tablets, scrolls, codices or even printed books. Very little is written about the work itself.

In the middle of 15th century when the revolutionary printing invention changed the book-market other needs arose and other possibilities were offered. Due to the scientific revolution and the Gutenberg invention important book-collections were assembled. But a book-collection was not automatically transformed into a library. Something must qualify them for that. We can use Gabriel Naudé's enlightening words in his *Advis pour dresser une bibliothèque (Advice in erecting a library)* (1627) about book-collections' transformation to libraries<sup>1</sup>. The growing needs for information meant an important expansion of growing collections also a need to take care of the collections occurred. Suddenly the amount of information was huge, with consequent difficulties in obtaining it. The information was not physically easily accessible. In her book *Too much to know: Managing Scholarly Information before the Modern Age*, edited 2010, Ann M. Blair enlighten us as regards "information overload", certainly not a new phenomenon, and how the scholarly information was managed. How should a collection built for use and consultation be arranged in a way that makes it accessible for

those who need or want to use it? The answer was about to be found.

Although people were involved in matters concerning books there are no signs or initiatives of "networking" or creating librarians guilds. But using a longer period of time, as in this case from 1475 to 1780, makes it possible to observe several aspects of the development of librarianship and in connection to that, to define the meaning of the library concept. A useful starting point is the bull from the 15th of June 1475, *Ad decorum militantis ecclesiae*, when pope Sixtus IV appointed Bartolomeus Sacchi, known as Bartolomeus Platina (1421-1481), librarian of the Vatican library. Jean-Baptiste Cotton des Housayes (1727-1783), appointed librarian of the Sorbonne in 1780, brings this period to an end with his speech to the General Assembly of the University of Sorbonne in Paris. The speech was originally in Latin, but due to the importance of its content it was translated into French shortly afterwards<sup>2</sup>. Between these two landmark dates official documents and regulations witness a remarkable development of librarianship.

Analysing the content of the librarians' work at different European libraries clarifies and explains the development. The work itself gives the answers to what it is all about. Within the church, at the universities, as well as amongst kings and princes, private individuals and collectors of books important book-collections and libraries were established. Social, political, religious and scientific circumstances raised the need for education, research and access to written knowledge, necessitating order amongst the information sources. This is most certainly one of the reasons why the librarian came into existence.

Library owners and librarians from these various fields with their different needs for information and their different reasons and purposes for establishing libraries create ways of working. Important and most interesting questions are if the librarian's work develops in the same direction, the librarians being unaware of each others methods and demands, and if the librarians have deliberately developed a non-outspoken consensus in the values of their work as well as if it is possible to identify an essence and common value of the work within the examined period.

## First aspect: everyday work

In *Ad decorum militantis Ecclesiae* Sixtus IV defined a library as an institution as well as giving the word librarian a meaning and the librarian's work content. Some of his predecessors had had personal librarians but they did not have the

responsibility and the duties given to Bartolomeus Platina. The Pope explains in the bull that he found the existing collections within the church in disorder and they were threatened with being severely damaged or even devastated. Therefore he gives the library special rooms for the collections. He provides financial support to keep the library in order and to maintain an up to date collection, also ensuring that a librarian is paid in order to fulfil these duties. Sixtus IV makes these arrangements because he establishes the library with the purpose of honouring the church, spreading the Catholic faith and giving help, support and encourage learned men in their studies and research.

Library regulations from other spheres of activity describe the librarians' work and duties as shown by these examples from the German ducal library of Duke Julius of Braunschweig-Lüneburg (1528-1589), *Fürstlicher Liberey Ordnung Anno [15]72 am Osterabend aufgerichtet*, from universities as *Articles for the office of keeping the Universitie Libarie*, read and approved on 7 December 1582 regarding the University of Cambridge<sup>3</sup>, *Sir Thomas Bodley's* (1545-1613) *first draught of the Statutes of the Public Library at Oxon*<sup>4</sup> regarding the Bodleian library and from a French university *Ordnung unnd Amt des verordneten Bibliothecarii de Anno 1616*, University of Strasburg.

The importance of a librarian is shown from the beginning in the written documents and in the way they are formulated. In general the librarian was responsible for the book-collection, which entailed making a list containing every single volume, taking care of the collection, guarding it so as to prevent volumes being stolen or damaged and to protecting them from decay from mould, moisture or vermin. Besides that the presence of the librarian in the library during his working hours was of utmost importance. Some libraries had very few opening hours and others were accessible all day. In both Cambridge and Oxford for example the presence of the librarian was restricted to four hours a day between 8 to 10 AM and 1 to 3 PM. The need for the presence of a librarian varied of course but the accessibility of the library at certain hours with the possible guidance of the librarian was most important.

The library owners as well as the librarians expressed by words and by actions the necessity of knowing what books there were in their collections. An initiative to what we can call a bibliographical work-process, containing listing of books, creating catalogues, making bibliographies and classifying by subject, is the first area of action. Primarily the work started in order to get control over the local collection. Secondly the

products of the bibliographical work became tools created as a means of improving and enlarging the collections. Thirdly catalogues and bibliographies became effective instruments for information exchange. Interlibrary loans became possible. Ideas of global catalogues arose by gathering, copying and compiling catalogues from every possible known library. Added to this as a part of the bibliographical work is the classification, which of course is crucial for making subject bibliographies. Furthermore the classification codes were also used as systems for shelving the books in the library room.

Apart from special arrangements as at Trinity College in Cambridge the board of the college made annual inspections of the librarian's activities and of the conditions of the library itself and apart from the ordinary library work as at the University of Strasburg, the librarian Petro Schriesheimer (Pierre Schriessheimer)<sup>5</sup> had to read and look for Latin sententious phrases and translate them into understandable German for the benefit of the students. Michel Beuther (1522-1587), librarian at the Académie de Strasbourg, was allowed during the winter period, when waiting for visitors to the library, to stay indoors in the heated rooms reading in order to widen his knowledge.

During the first hundred years of the examined period the development of the librarians' work was primarily within the area of practical work, developing administrative routines, bringing order amongst the books, making lists and catalogues, arranging shelving and making the books accessible.

## **Second aspect: visions of the future**

After having organized the everyday work, a new aspect or rather a new level in the development of the librarian's occupation appears. It originates from the librarian's ideological conviction and definition of the library as an idea and his opinion of its purposes. While clarifying what a library really is and what is actually meant by establishing libraries the librarian must ask himself what he wants to achieve as a librarian and what role he is going to play. Not until this is done is it possible to have one's own opinion and decide on a personal position as a librarian and from there create visions for the future library, the library's place and usefulness in society and aims for the library activity. It is an area within which several important and demanding questions are discussed.

In 1627 Gabriel Naudé published his book *Advis pour dresser une bibliothèque*<sup>6</sup> introducing his

thoughts on establishing libraries. He wrote the book with one purpose which was to be asked by Henri de Mesmes (1595?-1650) to take care of his library. During his medical studies in Paris and Padua Naudé encountered both the libertarian philosophy and learned teachers with important libraries. As a libertarian he was open to all opinions and he was eager to let them be discussed. Openness and far-sightedness were fundamental positions in his thoughts on librarianship. He discusses libraries and librarianship ideologically and theoretically. He describes and proposes in depth routines for everyday work in the library. More important is that he discusses methods as to how to execute the work, he gives reasons why libraries are necessary and explains the librarian's role for this development. He discusses goals and he tries to answer why libraries are useful and why librarians are needed, which leads to ideological platforms.

Gabriel Naudé had visions and he is followed by Gottfried Wilhelm von Leibniz (1646-1716), whose ideas are very much like those of Naudé's. Leibniz, however, is prescriptive in his thoughts and writings about libraries. In *Bibliotheca Universalis Selecta* from 1689 Leibniz points out what books there should be in a library. He doesn't discuss, he decides. Naudé does the opposite, he discusses but he doesn't give authors and titles except as examples of subjects and opinions. Leibniz, however, has some radical ideas, *Nucleus librarius* and *Myriobiblion*<sup>7</sup>, on how to make science spread and at the same time how to make libraries useful. Leibniz meant it to be the librarian's work to edit and publish the publications mentioned. This implies a demanding role for the librarian and a widening importance of the library. *Nucleus librarius* and *Myriobiblion* indicate what qualifications Leibniz ascribes to a librarian. The librarian is preferably a multilingual polymath. Another important topic for Leibniz was the financing of the library. His success is not apparent, but implementing thoughts on the necessity of financing emphasizes the importance of library activities and keeps the discussion of library ideas alive. Leibniz, as well as Naudé, is anxious to improve the professional status of the librarian. They are both visionary librarians and as such discuss libraries in society, in science and in everyday life as universal, encyclopaedic and public.

Another visionary librarian is John Dury (1596-1680), an English Puritan reformer and an advocate for the spread of general education. He discusses the librarian and the library in his *The Reformed Library Keeper* from 1650. His visions are complementary to those of Naudé's. For Dury, who talks of general education as a means of increasing and improving the common knowl-

edge, the library is a necessary institution and tool and the librarians are the apostles, working actively in tandem with teachers. Dury means that librarians make available to teachers what they can not easily get without help. Consequently pupils and students have the opportunity of having access to more profound and up to date knowledge as members of society.

From the first line of development the three above mentioned examples give a complementary picture of the librarian and move the librarian's work to another line or rather a new level. There are already developed everyday routines. The librarians have found principles for the organisation of the internal structure of work and have elaborated tools. Having done this they do not stop thinking. They have begun discussing what libraries are for and for whom. They have begun discussing methods for establishing libraries and how librarians should handle the growth of book-collections, their organization and accessibility, how to spread and make science known and how librarians could participate in improving social conditions and in supporting educational efforts. Librarians with ideas and visions for libraries and librarianship are now at the forefront.

### Third aspect: a new dimension

A third aspect, another new level or in this case even a new dimension, appears rather early but is not really in focus until the middle of the 18th century. Librarians begin to look at themselves and their situation and, occasionally and as far as we know, people outside the sphere of the library communicate their opinions about librarians. This aspect is beyond everyday work and it is not about visions or ideas for the future. It is about the librarian as a librarian, as a person and a human being. The librarian thinks in depth of his concept of his work and his duties, his attitudes and behaviour towards his employer, towards the users of the library, towards knowledge and research and how not only he, himself, fits in the profession but also how others look upon librarians.

The anonymous document, estimated origin the middle of 16th century, *Officio del bibliothecario*<sup>8</sup> lists the desirable characteristics of a librarian. According to this document a librarian should be a learned man, a man of integrity, multilingual, humble, polite and helpful when receiving visitors and meeting their requests. He must know his library thoroughly and the subjects represented in it.

In two highly emotional documents<sup>9</sup>, Gabriel Naudé gives a very personal view of his librarian-

ship. He talks personally and emotionally of his experiences and opinions when cardinal Mazarin's library, the library he had created, was confiscated and sold in 1652. In *Advis pour dresser une bibliothèque* Naudé stresses the importance for a librarian to show appreciation when it comes to already existing knowledge and science as well as to different opinions expressed in all matters and subjects. He is also very clear about the integrity of the librarian and his ability to reject inappropriate pressure from authorities. A strongly developed broadmindedness is important for a librarian.

This dimension becomes conspicuous during the 18th century with an anonymous article in *Mercure Suisse* (1736) entitled *Lettre sur l'Office de Bibliothécaire* together with *Wie ein Bibliothecarius beschaffen sein müsse* written in 1748 by Johann Mathias Gesner (1691-1761) and the speech of Jean Baptiste Cotton des Houssayes, *Discours sur les qualités et les devoirs du bibliothécaire*, made in 1780 which concludes the period with the embryo of a librarians' code of ethics combined with defining the demands, which a librarian has to fulfil.

In *Mercure Suisse* the anonymous writer congratulates the new librarian, Mr Enguel, in Bern, Switzerland, with the encouraging and demanding description of the importance of librarians and implicitly the necessary characteristics of the librarian commencing his duties. The author's opinion is that "nothing contributes more to the utility of sciences than public libraries"<sup>10</sup>. He is of the opinion that "the office of librarian is the most honourable office a learned man can get"<sup>11</sup>. He is very determined when it comes to whom he thinks could call himself a librarian and who cannot. Those who are just keeper of the keys to the library, showing and shelving the books should not be allowed to call themselves librarians. They should more likely be called beadles<sup>12</sup>.

Johann Mathias Gesner gives us his opinion of librarianship in *Wie ein Bibliothecarius beschaffen sein müsse* and confirms there, that there are different types of libraries and, consequently, different kinds of librarians are needed, implying that a librarian has to be interested in and dedicated to his task and loyal to his employer. The librarian must be able to communicate in the language they use with scholars, officials, students and ecclesiastical members and representatives depending on the type of library he is working in, as well as having a profound knowledge of the literature in the library. Gesner is anxious to emphasize in detail the appearance and the behaviour of the librarian. Furthermore Gesner insists that the librarian must have sound judgement and not be easily led astray.

Jean-Baptiste Cotton des Houssayes expresses in his *Discours sur les qualités et les devoirs du bibliothécaire*, how difficult it is to describe the qualifications of a librarian because they are numerous and very demanding. The librarian must be a learned man in all possible ways. He must know how to express himself with obvious ease in many languages and show politeness towards visitors in order to evoke mutual esteem. Cotton des Houssayes emphasizes that the quality and usability of the library is introduced and shown through the knowledge, behaviour, appearance and courtesy of the librarian. He is the official representative of the library, with a deep and unerring loyalty to his employer or institution. The characteristics which the librarian has to pay heed to are his behaviour, his appearance, his language, his loyalty to his task and to his employer, his independence and broadmindedness as well as to his own actions, dedication and humility.

## Conclusion

From the above examples of three parallel ongoing processes which took place between the years 1475 and 1780 regarding the librarian's work, aspects contributing to the creation of a profession and the essence of librarianship are discernible. These two dates are most important as landmarks for the history of librarianship. The profession developed between 1475 and 1780 for both institutional and individual motives. An essence of the profession is possible to describe as well as common values.

Once the library was defined as an institution with a purpose, it was discussed and explained. With financial possibilities to provide for a library, as a place to keep documents, and a person, the librarian with special knowledge recruited to manage these documents, the prerequisites for librarianship were there. The practical work started. After that the librarians created their visions as a continuum of the experiences from their practical work. Thoughts about the role of the librarian, the goals for the library itself and the librarians as the executors and pathfinders for the future became a natural part of librarianship. There was the need for a code of ethics and a dimension of a self-reflecting attitude important to the librarians themselves arose.

The essence of librarianship consists of several factors. It is related to the document both as object and as source of information. It is also related to the user of the library, meaning that it is essential for librarians to meet users, giving them access to the library, to guide them and explain to them what documents there are in the

library, show the documents and briefly educate visitors and possible users in using the library. Doing this the librarian is convinced of the role of the library as a public right for everybody to have access to documents. Another part of the essence of librarianship is the librarians' own conviction and understanding of studies and research.

It shows during the period 1475 to 1780, that librarians have, probably partly unaware of each other, developed a set of common values. Two different aspects are identifiable. One of them concerns the library and the other one the librarian.

During these three hundred years the library concept has developed to see the library as a public library, open to those who wish or have the need to use it. It is of encyclopaedic character with all subjects represented and encourages all opinions to be expressed and making them available for comparisons and studies. The library also has a universal character, meaning that opinions from all times and all regions are available there. Cataloguing and classification of the libraries' collections are tasks of utmost importance. The library's role is to collect and preserve, follow, introduce and make known what is happening in science and research as well as in society.

Beginning 1475 the concept of the professional librarian develops to see him as a well-educated academic, with knowledge in several areas, having faith in general development as well as in sciences. The librarian is firm and sure of his judgement and not easily influenced by authorities. The librarian allows all opinions and is not partial to any of them. The librarian meets the users and visitors of the library with humility, courtesy and respect. His professional life is characterised by strong loyalty to the employer and the library concept.

Alphonse Karr's (1808-1890) words in *Les Guêpes*: "Plus ça change, plus c'est la même chose" show the timeless character of the librarian's profession and we can in order to reach the very heart of the profession, apart from the development of different techniques, also quote William Goode (1917-2003) saying that librarians primarily have to "reduce the anonymity of books"<sup>13</sup>.

Bertil Jansson  
Linnéuniversitetet  
Universitetsledningens kansli  
391 82 Kalmar  
Sweden  
Bertil.jansson@lnu.se

July 2013

## Selective bibliography

*The Autobiography of Sir Thomas Bodley.* Bodleiana Library, University of Oxford, 2006. ISBN 1-85124-340-2.

Cooper, Charles Henry. *Annals of Cambridge.* Warwick&co, 1892.

Cotton des Houssayes, Jean-Baptiste. *Des devoirs et des qualités du bibliothécaire.* Traduit du latin en français avec quelques notes par Gratet-Duplessis. [Diss.1780.].  
1857.

Dury, John. *The reformed school and the reformed library keeper: 1651.* The Scholar Press Limited, 1972. ISBN 0-85417-652-7.

Fournier, Marcel; Engel, Charles *Les statuts et priviléges des universités françaises depuis leur fondation jusqu'en 1789.* Tome 4. Réimpression de l'édition Paris 1890. Scientia Verlag, 1970. ISBN 3-511-04504-5.

Franke, Johannes. Ein Gutachten Johannes Mathias Gesners über die Anforderungen des bibliothekarischen Berufs. *Beiträge zur Theorie und Praxis des Buch- und Bibliothekswesens.* Verlag von M. Spirkatis, 1895, vol. 2, p. 98-104.

Gaskell, Philip. *Trinity College Library: The first 150 years.* Cambridge University Press, 1980. ISBN 0-521-23100-0.

Guhrauer, G. E. Bibliothekarisches aus Leibnizens Leben und Schriften. *Serapeum: Zeitschrift für Bibliothekswissenschaft, Handschriftenkunde und ältere Literatur,* 1851, vol. 12, p. 1-30, 33-42.

Jansson, Bertil. Biblioteksmannen Gabriel Naudé och hans Advis pour dresser une bibliothèque (Råd för upprättandet av ett bibliotek). *Svensk biblioteksforskning / Swedish Library Research,* 2000, n° 1, p. 9-40.

Leibniz, Gottfried Wilhelm von. *Sämtliche Schriften und Briefe : erste Reihe : allgemeiner, politischer und historischer Briefwechsel. Dreizehnte. Band 1687 - 1690.* Bd 13, August 1696-April 1697. Akademie-Verlag, 1987. ISBN 3-05000014-7.

Lettre sur l'Ofice de Bibliothécaire : A Monsieur Enguel, Bibliothécaire à Berne. *Mercure suisse: ou recueil de nouvelles historiques, politiques, &c.,* July 1736.

*The Life of Sir Thomas Bodley written by himself together with the first draught of the Statues of the publick library at Oxon;* transcribed from the original copy, written by his own hand, and reposed in the archives of the said library. A. C. McClurg & Co, 1906.

Milde, Wolfgang. Die Wolfenbütteler « Liberey-Ordnung » des Herzogs Julius von 1572. In *Wolfenbütteler Beiträge : Aus den Schätzen der Herzog August Bibliothek.* Vittorio Klostermann, 1972, vol. 1, p. 121-139.

Milde, Wolfgang. Zur Frühgeschichte der Bibliothek zu Wolfenbüttel. I. Teil: Der Beginn und die Bibliotheksordnung von 1572. *Braunschweigisches Jahrbuch : im Auftrage des Braunschweigischen Geschichtsvereins,* 1970, vol. 51, p. 73 - 83.

Müntz, Eugène. *La bibliothèque du Vatican au XVI<sup>e</sup> siècle: notes et documents.* 1886.

Naudé, Gabriel. *Advis pour dresser une bibliothèque.* Reproduction de l'édition de 1644. Klincksieck, 1990. ISBN 2-252-02730-4.

Oates, J. C. T. *Cambridge university library : a history from the beginning to the copyright act of Queen Anne.* Cambridge University Press, 2009. ISBN 978-0-52111833-0.

Ruysschaert, José. La fondation de la bibliothèque Vaticane en 1475 et les témoignages contemporains. In Maracchi Biagiarelli, Berta; Rhodes, Dennis E. (ed.) *Studi offerti a Roberto Ridolfi direttore de "La Biblio filia".* Olschki, 1973.

Ruysschaert, José. Sixte IV, fondateur de la bibliothèque Vaticane (15 juin 1475). *Archivum historiae pontificiae,* 1969, vol.7, 1969, p. 513-24.

Widmann, Hans Leibniz und sein Plan zu einem "Nucleus librarius". *Börsenblatt für den deutschen Buchhandel,* 1961. Frankfurter Ausgabe. Nr 77a, s 1627-1634.

Zedelmaier, Helmut. *Bibliotheca univesalis und Bibliotheca selecta : Das Problem der Ordnung des gelehrt Wissens in der frühen Neuzeit.* Böhlau Verlag, 1992. ISBN 3-412-01191-6.

## Notes

- 1 "Je dis davantage, que sans cét ordre & disposition tel amas de liures que ce peut-estre, fust-il de cinquante mille volumes, ne meriteroit pas le nom de Bibliothèque, non plus qu'une assemblée de trente mille hommes le nom d'armée, s'ils n'estoient rangez en diuers quartiers sous la conduite de leurs Chefs & Capitaines, ou une grande quantité de pierres & materiaux celuy de Palais ou maison, s'ils n'estoient mis & posez suivant qu'il est requis pour en faire vn bastiment parfait & accomply". In: Naudé, Gabriel. *Advis pour dresser une bibliothèque*, p. 128. For an English version see: Evelyn, Jo, *Instructions Concerning Erecting of a Library*, 1903, p. 123.
- 2 The translation is titled *Discours sur les qualités et les devoirs du bibliothécaire prononcé dans l'assemblée générale de Sorbonne, le 23 décembre 1780 par J-B. Cotton des Houssayes; traduit de latin en français par un bibliophile*.
- 3 Oates, J. C. T. *Cambridge university library: a history from the beginning to the copyright act of Queen Anne*. Cambridge University Press, 2009. ISBN 978-0-52111833-0.
- 4 Published in *The Life of Sir Thomas Bodley written by himself together with the first draught of the Statues of the publick library at Oxon*; transcribed from the original copy, written by his own hand, and reposed in the archives of the said library (1906), p. 63-116.
- 5 Both the names, without dates, Petro Schriesheimer, on p. 52, and Pierre Schriessheimer, on p. 161, are given in Fournier, Marcel; Engel, Charles *Les statuts et priviléges des universités françaises depuis leur fondation jusqu'en 1789*. Tome 4. Réimpression de l'édition Paris 1890. Scientia Verlag, 1970. ISBN 3-511-04504-5.
- 6 In English 1661 by Evelyn, Jo, *Instructions Concerning Erecting of a Library*. Reprint from 1903, cited above. In 1950 corrected and a new edition by Taylor.
- 7 The two projects, *Nucleus librarius* and *Myriobiblion*, are described in Schmieder, Anke; Stäber, Peter. Der Bibliothekar Leibniz im Urteil der Zeit. *Zentralblatt für Bibliothekswesen*, 1989, vol. 103, p. 586-496, and in Widmann, Hans. Leibniz und sein Plan zu einem "Nucleus libraries". *Börsenblatt für den deutschen Buchhandel*. Frankfurter Ausgabe. 1961, no 77a, p. 1627-1634.
- 8 *Officio del bibliothecario*. Anoymous. Vatican Library. Urb. Lat, 1248, p. 58-59.
- 9 Naudé, Gabriel. *Remise de la bibliothèque de Mgr le cardinal Mazarin par le sieur Naudé entre les mains de M. Tubeuf; Advis à nosseigneurs de Parlement sur la vente de la Bibliothèque de Mgr le card. Mazarin*. In Franklin, Alfred. *Histoire de la bibliothèque Mazarine et du palais de l'Institut*, Réimpression de l'édition de Paris 1901. Slat-kine reprints, 1969.
- 10 *Mercure Suisse*: "Rien ne contribuë plus à l'utilité des Sciences, que les Bibliothèques publiques".
- 11 *Mercure Suisse*: "La Charge de Bibliotècaire est un Ofice des plus honorables don't on puisse charger un Home des Lettres".
- 12 *Mercure Suisse*: "Tous ceux qui sont chargez du soin de quelque Bibliothèque, ne méritent pas également le nom de Bibliotècaires. Ceux qui se contentent d'en tenir les Clés, pour l'ouvrir & la refermer dans certains jours, & à certaines heures; qui montrent les Livres aux Curieux; qui trouvant les Livres arrangez les tiennent nets, & ne font plus rien après cela: Ces Gens, dis-je, ne doivent être apellez simplement que Gardes de Bibliothèques".
- 13 Goode, William J. "Professions" and "Non-Professions". In Vollmer, Howard M. (ed.); Mills, Donald L. (ed.). *Professionalization*, Prentice-Hall, Inc., 1966.

# FROM COAL MINING TO DATA MINING

## Libraries after technology replaces colliers

Derek LAW

Emeritus Professor of Informatics, University of Strathclyde - Department of Computer and Information Sciences

The paper was presented at a seminar to mark the retirement of Professor Melvyn Collier held at KU Leuven in June 2012 and revised for publication.

- The paper describes the world which faced librarians in 1970 and how centuries of stasis were followed by a period of rapid social, technical and professional change. It then outlines the significant contribution of Professor Melvyn Collier. It considers the failure of the profession to deal adequately with the huge growth of born digital material and data. Finally it argues that by returning to first principles the profession can retain a key and relevant role for the future.
- Het artikel beschrijft de wereld waarmee bibliothecarissen geconfronteerd werden in 1970. Na eeuwen van onveranderlijkheid volgde een periode van snelle sociale, technische en professionele omwenteling. Vervolgens wordt dieper ingegaan op de significante bijdrage van Professor Melvyn Collier. De auteur staat stil bij het falen van de vakwereld om een adequate behandeling te vinden voor de enorme groei aan born digital materiaal en gegevens, waarvan enkel een digitale versie bestaat. Uiteindelijk wordt gesteld dat het beroep een essentiële en relevante rol kan blijven spelen in de toekomst door terug te grijpen naar de grondbeginselementen.
- Cet article décrit le monde auquel étaient confrontés les bibliothécaires en 1970 et dans quelle mesure des siècles de stase furent suivies d'une période de rapide changement social, technique et professionnel. Ensuite, il expose dans les grandes lignes la contribution significative du Professeur Melvyn Collier. Il prend en considération l'incapacité de la profession à faire face adéquatement à la croissance exponentielle du matériel et des données numériques. En conclusion, il soutient qu'en retournant aux principes de base, la profession peut conserver un rôle clé et déterminant pour le futur.

I first met Professor Melvyn Collier in the summer of 1970. For both of us it was our first day of work in a library. Our careers and our professional interests have intertwined over the intervening forty years and I am proud to say that he is my longest standing professional colleague and friend. In this paper for his retirement seminar I have been asked to describe how the world of librarians has changed over the span of our careers and to consider what the future holds for our profession.

### The world in 1970

Libraries – and indeed universities – had existed largely unchanged for five hundred years. The University in Leuven has existed since 1425 and the University where Mel and I began our careers at St Andrews, in the United Kingdom, since 1410. The library we began work in at St Andrews still occupied the rooms it had taken over in the seventeenth century and apart from new study carrels was easily recognisable as the same space which can be seen in prints of libraries from the sixteenth to the twentieth centuries. The newest technology was the typewriter. The point is, of course that for over 500 years, the great

European University Libraries remained almost unchanged not only in how they looked, but in how they worked.

But the 1960s and 1970s heralded a period of unprecedented change, a period which the former Bodley's Librarian and our contemporary Reg Carr described thus. *"Those who have worked in academic research libraries since the mid-1990s have been through a time of "white water" change such as none of their predecessors ever knew".* Within the span of a single professional career this part of the university community has experienced a period of quite unparalleled seismic change which shows no sign of abating. The very raison d'être of libraries is open to question while the skill set required by librarians appears to change almost by the week<sup>1</sup>.

From the 1960's to the end of the 1980's library automation focused on making printed collections more readily available. The great preoccupation of the profession was the retrospective conversion of catalogues. Almost without exception the entire university passed through the doors of the library. No serious researcher, scholar or undergraduate could work without the collections of the library and the inter-library loan

service. There was as yet no national library service and very little co-operation with other libraries beyond the local. According to the Dempsey Paradox<sup>2</sup>, this was the time when researchers were time rich and information poor, so that local collections had to be mined exhaustively and librarians who knew the collections in detail were integral to research. International co-operation and travel existed, but remained unusual. That had begun to change by the mid-1980's as the novelist David Lodge perceptively noted in his 1984 novel *Small World*.

*"...information is much more portable in the modern world than it used to be. So are people. Ergo, it's no longer necessary to hoard your information in one building, or keep your top scholars corralled in one campus. There are three things which have revolutionized academic life in the last twenty years, though very few people have woken up to the fact: jet travel, direct-dialling telephones and the Xerox machine. Scholars don't have to work in the same institution to interact, nowadays: they call each other up, or they meet at international conferences. And they don't have to grub about in library stacks for data: any book or article that sounds interesting they have Xeroxed and read it at home. Or on the plane going to the next conference. I work mostly at home or on planes these days. I seldom go into the university except to teach my courses.*

*... As long as you have access to a telephone, a Xerox machine and a conference grant fund, you're OK, you're plugged into the only university that really matters - the global campus. A young man in a hurry can see the world by conference-hopping"*<sup>3</sup>.

### Societal change

Society was changing. Those of you who watched the recent movie *Tinker Tailor Soldier Spy* based on the John Le Carre novel will know that the film was praised for capturing the sense of period of the 1970's. It showed offices full of typewriters and secretaries, with no computers, no mobile phones, and huge photocopiers.

The biggest story in 1969 was of course the first moon landing, but in the end that may be less significant to most people's lives than the fact that the first Gap store opened in San Francisco. Both Concorde and the Boeing 747 made their maiden flights. One was new technology, the other was boring but proved the harbinger of cheap and easy mass intercontinental travel, but no one would have guessed that.

The Beatles gave their last public concert, Woodstock happened as did the first Led Zeppelin

album. All marked a generation – but not nearly as much as the un-noticed at the time appearance of the AIDS virus in the United States.

And it was a time of great men. Nixon succeeded Johnson; Ho Chi Minh died; Yasser Arafat was elected leader of the PLO and there was hope of peace in the Middle East; the President of France, Charles De Gaulle lost a referendum and retired; in April 1969 Dubcek was finally dismissed from the First Secretaryship of the Czechoslovak Communist Party, after the failure of the Prague Spring; The government changed bloodily in Libya where Muammar Gaddafi led a coup; Prince Charles was invested and still remains as Prince of Wales. But while all of these made headlines which are still similar today, almost no one noticed the opening of the first ATM cashpoint in New York.

Regular colour television broadcasts arrived in the UK, just in time for the launch of *Monty Python*, but only a few nerds were aware that the first ARPANET links were established late in the year, foreshadowing the internet. And of course the world wide web was still 25 years ahead.

### Technological change

Computing was also in the midst of its great revolution which would move it from a corporate to a personal tool.

1970 saw the first UNIX operating system running on the DEC PDP-7. In the same year the floppy disk was announced by IBM, as well as the daisy wheel printer. In 1971 Bill Gates began selling a traffic analysis system and Don Hoefler, coined the term Silicon Valley. Just as importantly that year saw the first network e-mail message sent by Ray Tomlinson of Bolt Beranek and Newman. And Intel introduced its first microcomputer system – which could address 640 bytes! It was also the year when Steve Wozniak and Steve Jobs started their first business selling blue boxes in the UC Berkeley dorms<sup>4</sup>.

These developments were to have a huge impact in a very short space of time. One of the oddities of universities was then that it was that apparently very conservative area of universities – their libraries – which would be at the forefront of introducing computing into the workspace.

### Professional change

Professionally too it was a time of change. The first Anglo American Cataloguing Rules had been published in 1967, replacing the British Museum Cataloguing code and the Prussian Instructions which were still taught at library school. The

MARC standard was developed by Henriette Avram at the Library of Congress in 1967-8 and OCLC was founded in 1967. And at the Strathclyde University Library School where Mel and I studied, change was marked in 1969 by the first automation module which was offered as an optional alternative to historical bibliography.

The point I have been trying to make in this retrospective meander through the start of our careers is that it is very difficult to predict what is important from what is simply current.

## **Mel Collier**

A brief summary of Professor Collier's career<sup>5</sup> shows the rapid pace of technological change. He went to University College Cardiff for his first professional post. He was fortunate there to be in at the beginning of library computer systems - it installed the first UK online library system - and to have the first taste of what was to become his consuming professional interest. He then held posts at the Polytechnic of Central London and at Hatfield Polytechnic, where he developed his seminal work on electronic information systems and digital libraries and where he introduced the first Local Area Network in a library and the first microcomputer network in a library.

From there he moved on to Leicester Polytechnic (later De Montfort University), first as Chief Librarian but latterly as Head of the Division of the Learning Development and where his responsibilities steadily increased while the University grew from 6,000 to 29,000 students. Here he further developed the concept of practitioner research, but rather than simply studying what went on, he developed a unique approach of conducting basic research on his own institution. That work also involved building IT services and a network across nine campuses. At De Montfort perhaps his most notable work was on ELINOR, the first UK digital library project and ELISE,- one of the first six EC library projects (3rd Framework), which concerned online access to images. He also instituted the Elvira series of conferences which attracted the biggest names from the UK and overseas from a wide and eclectic community of computer and information sciences. It is perhaps then unsurprising that, still in his forties and still before the World Wide Web was invented he was awarded a chair. One might also mention that he was part of the literally handful of pioneers of information strategies from their first inception in 1991.

Aged fifty he was headhunted by the commercial world and decided to do something. At Dawson's Information Services Group he became Director

for Strategic and Operational Development as that company sought to move from being a traditional library book and journal supplier to an electronically based company. When the company was taken over by a major American competitor in 2000, he branched out as a consultant with a fearsome list of clients from national and university libraries to IT giants such as Logica. He has also conducted institutional reviews from Australia to Switzerland. In 2001 he moved to Tilburg University and later to Leuven, always looking for and promoting the next major development.

## **The Present**

Libraries continue to operate in an environment dominated by technological determinism. At the same time, in part because the same technology is available to the public and industry, the relevance of libraries is increasingly questioned. At least in part I believe this to be the result of a collective professional failure properly to engage with born digital material. Faced with this challenge, a huge number of enthusiasts in a wide range of institutions has begun work on a range of activities to manage processes ranging from data collection to digital forensics and data mining. But the profession at large has failed to develop any coherent philosophy of digital librarianship. Faced with the digital challenge we have done three things. Firstly, we have set up committees to create consortia for the purchase of digital material, usually journals. Secondly, we have begun to digitise the paper based special collections and archives we already possess. Thirdly we have preferred largely to ignore the waves of born digital material lapping round our institutions. It has been calculated that in 1999 the sum of human produced information constituted 12 exabytes<sup>6</sup>. By 2007 this had grown to 295 exabytes<sup>7</sup>. And the rate of growth continues to expand.

Although historically at the heart of the information process within universities, librarians have largely been sidelined as spectators as our universities have struggled to manage this growth in data. As a result, I believe that NO university anywhere has a comprehensive policy for the selection, preservation, auditing and management of all born digital material created within the institution. I would concede that some universities may have policies for many or all areas, but I would contend that these are fragmented, isolated and incoherent and do not conform to single centrally agreed norms. Consider a list - probably incomplete - of the materials created every day in universities:

- Research papers
- Conference presentations

- Theses
- Wikis
- Blogs
- Websites
- Podcasts
- Reusable Learning Objects
- Research data
- E-Lab books
- Streamed lectures
- Images
- Audio files
- Digitised collections
- E-Archives
- E-mail
- Human Resources Records
- Student/Staff records
- Corporate publications
- National heritage artefacts

One might argue that this does not really matter and that libraries will continue to build collections in pleasantly idiosyncratic ways. However, a recent case highlights the danger to institutions of underestimating the danger of failing to have strong policies for information management. The story began in November 2009 with the hacking of a server at the Climatic Research Unit (CRU) at the University of East Anglia just before the Copenhagen Summit on climate change. Thousands of emails and computer files were copied to various locations on the Internet. Climate change sceptics argued that the emails showed that global warming was a scientific conspiracy, in which they alleged that scientists manipulated climate data and attempted to suppress critics. The scientists compounded the allegations by initially denying Freedom of Access requests and then displayed an unconvincing awareness of basic data management rules. Basic information such as data sources, audit trails of data mergers and acquisition trails were all lacking. Data had been acquired with rather haphazard rules on when and how and to whom it could be made available, and so for simplicity access to data was simply denied to those outside the unit – which again added to suspicion of malpractice. There were then several official enquiries as to what had happened, all of which concluded that there had been no fraud or scientific misconduct. Nevertheless the researchers, the Department and the University all suffered significant reputational damage<sup>8</sup>.

Now it would be idle to pretend that any university will seriously consider creating a single large data library where researchers and administrators are required to deposit everything they create. However in its librarians, universities possess a base of skills and knowledge on information management which should be harnessed and utilised to create university policy on data

management and preservation. Many activities, from recruitment to health and safety are carried out at departmental level within a corpus of rules, regulations and advice laid down by experts within the university. Data management is an obvious candidate for a similar approach

## The future

The next "big thing" in information is data mining. Merely the latest in a string of scandals shows the American National Security Agency working with *Google*, *Apple*, *Facebook*, *Skype* and others to harvest and mine unimaginably large quantities of data<sup>9</sup>, apparently in an uncontrolled manner. Now one of the primary functions of universities is to create knowledge and information, often through the acquisition of data. The proper control of that data and its use is then critical to the future of the institution. But in the end it is all information and susceptible to the rules and practices of information management developed by librarians over generations. There are large scale data sets from science; there are noisy text sets from the humanities; there is the integration of access to audio, video, images and text; there is 3D representation; there is data gathered from sensors. These create management issues but the issues being addressed in data mining are classic library/information issues:

**Selection:** Much of the information created in the digital world is duplicate or ephemeral. For example, look no further than the e-mail threads that clog mailboxes every day as users simply "Reply" without deleting what has gone before. The choice of what to select for retention is then an important skill.

**Preservation:** This covers everything from media from computer games to the spoken word. Much of it resides in transient and ephemeral technologies. There are significant technical issues in areas such as emulation or technology preservation which must be addressed in order to ensure the preservation of the early generations of computer produced information. Digital curation is an essential requirement.

**Description:** The concept of making things accessible relies on a variety of activities ranging from assigning metadata to organising and labelling knowledge in retrievable ways. It also involves the creation of satisfactory audit trails showing where, when and how information and data were acquired and what processes, including updates, if any have been applied to it since acquisition.

**Aggregation:** Much of the benefit of data comes from its aggregation. In other words, collection

building. Libraries have historically had an excellent track record with this ranging from union catalogues to more recent projects such as *Europeana* and *TEL*. These new collections can benefit from a range of new tools and methods which will add value. Elements such as GPS data; crowdsourcing, translation and subtitling have all been usefully added to historical collections. Projects such as *Zooniverse*<sup>10</sup> rely on so-called "citizen scientists" to assist in managing data, while *reCAPTCHA*<sup>11</sup> works with Google to validate digital texts.

**User support:** It is a near universal experience to discover that systems and sites described as "User Friendly" are not. Access to increasingly complicated and large sets of data does and will continue to require training, assistance and help, whether in person or over the internet. Again, it is librarians who have the skills and expertise to support the user in finding the most efficient route to the optimum result.

## Conclusion

I trained as a mediaeval historian and one of the lessons I have learned is the benefit of looking backwards to help identify the best way of going forward. And as a librarian I learned that many of the problems we face have already been addressed by archivists.

So I want to conclude by going back to the thousand year old Maori of New Zealand oral tradition and their oral archivists. The oral tradition is of course not about fairy stories for children. It in fact incorporates the legal bedrock of society with

information on land boundaries, land rights, genealogy, animal and crop ownership and so on. So a trusted repository is an essential element of society. The Maori oral archivists had five duties<sup>12</sup>:

- To receive the information with accuracy
- Store the information with integrity beyond doubt
- Retrieve the information without amendment
- Apply appropriate judgement in the use of the information
- Pass the information on appropriately

It seems to me that these five goals perfectly encapsulate the mission that we as information professionals must adopt if we are to remain central to the work of the organisations in which we work at a time when rapid changes in technology are making much greater quantities of data than ever available, while at the same time leaving that data in danger of quite random degradation or even destruction. If we can develop a coherent but most of all persuasive philosophy for the organisation and management of data, then the data miners will indeed have a future long after the colliers have gone.

Derek Law  
*University of Strathclyde*  
*Department of Computer and*  
*Information Sciences*  
 Turnbull Building,  
 Glasgow G1 1RD  
 United Kingdom  
 d.law@strath.ac.uk

May 2013

## Notes

- 1 Carr, R. *The Academic Research Library in a Decade of Change*. Chandos, 2007.
- 2 Dempsey, L. 3 Switches. *Lorcan Dempsey's Weblog* [online], 13 June 2010 (consulted on 11 June 2013). <<http://orweblog.oclc.org/archives/002104.html>>.
- 3 David Lodge. *Small World*. Martin Secker & Warburg, 1984.
- 4 These facts are taken from the Freeman PC Museum timeline which may be found at <<http://www.thepcmuseum.net/timeline.php#1970>>.
- 5 This section is largely taken from the oration delivered by Professor Derek Law at the University of Strathclyde degree ceremony at which Professor Collier received an honorary doctorate.
- 6 Ganz, J.; Chute, C.; Manfrediz, A. et. al. *The diverse and exploding Digital Universe: An updated forecast of worldwide information growth through 2011* [online]. IDC, 2008 (consulted on 11 June 2013). <<http://www.emc.com/collateral/analyst-reports/diverse-exploding-digital-universe.pdf>>
- 7 Stewart, J. Global data storage calculated at 295 exabytes. *BBC* [online], 11 February 2011 (consulted on 11 June 2013). <<http://www.bbc.co.uk/news/technology-12419672>>.

- 8 Pearce, F. Climategate: Anatomy of A Public Relations Disaster. *Yale Environment 360* [online], 10 December 2009 (consulted on 11 June 2013). <<http://e360.yale.edu/content/feature.msp?id=2221>>.
- 9 Rushe, D. Technology giants struggle to maintain credibility over NSA Prism surveillance. *The Guardian* [online], 9 June 2013 (consulted on 11 June 2013). <<http://www.guardian.co.uk/world/2013/jun/09/technology-giants-nsa-prism-surveillance>>.
- 10 Zooniverse. *Purpose* [online]. <<https://www.zooniverse.org/about>> (consulted on 11 June 2013).
- 11 Google. *ReCaptcha* [online]. <<http://www.google.com/recaptcha/learnmore>> (consulted on 11 June 2013).
- 12 Winiata, Whatarangi. *Ka purea e ngā a hau a Tāwhirimātea: Ngā Wharepukapuka o Ngā Tau Ruamano* [online]. Keynote address, LIANZA Conference, 2002 (consulted on 11 June 2013). <<http://www.confer.co.nz/lianza2002/PDFS/Whatarangi%20Winiata.pdf>>.

# **COMMENT METTRE EN PLACE UNE VEILLE D'E-RÉPUTATION EN UTILISANT DES OUTILS GRATUITS ?**

**Luc HOURLAY**

Bibliothécaire-Documentaliste/Webmaster, Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE)

**Patrice X.CHALON**

Knowledge Manager, Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE)

**Michele RIGNANESE**

Attaché Communication multimédia, Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

**Gudrun BRIAT**

Communication Manager, Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE)

**Cet article a fait l'objet d'une réunion mensuelle organisée par l'Association belge de Documentation, le 19 juin 2013, à Bruxelles.**

■ Dès la publication de ses premiers rapports d'étude, en 2004, le Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE) s'est intéressé à l'évaluation de sa propre influence. Différents projets ont donc été entrepris pour répondre à cette demande. En 2012, à la demande du service de la communication, la bibliothèque a mis en place un outil de veille de la réputation en ligne. Une structure modulaire décrivant toutes les étapes de la veille a été élaborée, et sur cette base, un outil (démonstrateur) a été construit à l'aide d'applications gratuites uniquement. Les premiers résultats sont d'emblée convaincants. Le démonstrateur ayant prouvé la plus-value d'entretenir une veille de e-réputation concernant le KCE. La prochaine étape envisagée est la poursuite du développement de l'outil, avec pour objectif la réduction maximale de l'intervention humaine pour que cette activité puisse s'inscrire sur le long terme dans une organisation de petite dimension aux ressources limitées.

■ Sinds de publicatie van haar eerste studierapporten in 2004 is het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE) geïnteresseerd in de evaluatie van de impact van deze rapporten. Om op deze vraag te kunnen antwoorden werden verschillende projecten opgestart. Op verzoek van de communicatiedienst heeft de bibliotheek in 2012 een attenderingsinstrument uitgewerkt met de bedoeling om online vermeldingen na te gaan. Een modulaire structuur beschrijft de verschillende stappen van deze attendering. Op basis hiervan werd uitsluitend met gratis instrumenten een (demo-)werktuig ontwikkeld. De eerste resultaten zijn overtuigend. Het demo-instrument heeft de meerwaarde van een permanente attendering van de online vernoemingen van het KCE aangetoond. De volgende stap is nu om een instrument te ontwikkelen met tot doel om zoveel mogelijk de manuele tussenkomsten te verminderen opdat deze toepassing op langere termijn ook kan gebruikt worden in kleinere ondernemingen met beperktere middelen.

**L**e Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE) est un organisme d'intérêt public créé en 2002 et actif depuis 2003. Sa mission est de produire des analyses et des rapports pour documenter les pouvoirs publics dans leur prise de décision en matière de politiques de santé et d'assurance maladie.

Dès les débuts de son existence et la publication de son premier rapport en 2004, le KCE s'est posé la question de savoir quelle était la diffusion de ses publications et leur impact.

Une première démarche a été mise en place en 2008 avec pour objectif d'évaluer l'action du KCE auprès des parties prenantes. Dans ce cadre, un set de *Google Custom Search Engines*<sup>1</sup> a été développé. Ce projet pilote a rapidement montré les limites d'une telle approche, l'intervention humaine étant trop importante pour être tenable par une organisation aux ressources limitées, il a

été stoppé après une courte période d'essai.

Le KCE a cependant poursuivi cette démarche en explorant d'autres approches. En 2010, une étude a été conduite par une organisation indépendante, elle a débouché sur un premier rapport : *Study into the impact of the Belgian Health Care Knowledge Centre*<sup>2</sup>. En 2012, le KCE a mis à son programme de recherche une étude scientifique visant à évaluer son propre impact sur base de l'analyse d'un panel de rapports déjà publiés ; le rapport qui en résulte sera publié en 2013.

C'est dans ce contexte qu'au début de l'année 2012, la responsable de la communication, le responsable de la gestion des connaissances et des systèmes d'information et le bibliothécaire - webmaster ont assisté à une présentation de l'attaché communication multimédia du Service public fédéral (SPF) Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement. Cette

présentation portait sur le développement d'un processus original de veille des médias sociaux.

L'idée de mettre en place un processus de veille au SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement a vu le jour après la crise liée à la pandémie grippale (H1N1) de 2010. Le suivi des activités des utilisateurs du Web (Recherches *Google*, blogs, *Twitter*) ont en effet montré qu'ils sont de bons indicateurs pour le suivi de l'évolution d'une maladie, presque en temps réel (voir bibliographie). Depuis lors, cette activité s'intègre dans la stratégie globale de communication multimédia et dans le contexte plus large de l'e-réputation ou de l'*employer branding*<sup>3</sup>.

Cette présentation a convaincu le service de communication de l'intérêt de débuter la surveillance de la diffusion des publications du KCE et plus globalement de son e-réputation. Le projet serait mené en collaboration avec la bibliothèque qui dispose des compétences techniques nécessaires.

Le besoin exprimé par le service de la communication est de pouvoir répondre aux questions suivantes :

- Qui parle des publications réalisées par le KCE ?
- Que dit-on du KCE sur l'Internet et les réseaux sociaux ?

Ces questions sont également intéressantes pour la direction, mais aussi les chefs de projet qui doivent se tenir au courant des suites données aux rapports qu'ils ont réalisés.

## Notions de base

Il nous semble pertinent de baliser les notions de base liées à la veille documentaire, même si celles-ci sont régulièrement expliquées, pour pouvoir en parler aussi précisément que possible.

Les définitions de la veille documentaire reprennent le plus souvent des termes tels que stratégie de recherche, automatisation, répétition des actions, traitement des informations ou encore diffusion.

Par exemple on peut citer la définition de l'Association Française de Normalisation (AFNOR) qui nous parle "*d'activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions*"<sup>4</sup>. Ou encore la définition de Jean-Pierre Lardy, "*La veille informationnelle est l'ensemble des stratégies mises en place pour rester informé, en y consacrant le moins d'effort possible en utilisant des processus de signalement automatisés*"<sup>4</sup>. Ou enfin celle

donnée par Ghislaine Chartron lorsqu'elle explique qu'il s'agit d'une "... *mise en place formalisée et organisée d'un système d'information visant la collecte, le traitement et la diffusion de l'information concernant l'environnement et l'organisation, ceci de façon continue et dynamique*"<sup>5</sup>.

Ces différentes définitions nous ont amenés à dessiner notre propre vision d'un tel processus : Les tâches de collecte et traitement de l'information, comme la diffusion ciblée des résultats obtenus, se doivent d'être automatisés, seule l'étape d'analyse qui les sépare devrait faire appel à une intervention humaine.

La veille documentaire présente différentes typologies<sup>6</sup> :

- la veille technologique, qui est le recueil des informations concernant l'évolution des normes et l'évolution des technologies ;
- la veille concurrentielle qui concerne l'observation des concurrents et l'arrivée des nouveaux intervenants dans un secteur spécifique ;
- la veille commerciale qui, elle, est tournée vers les clients, les fournisseurs et les distributeurs ;
- la veille marketing pour l'identification de nouveaux marchés ;
- la veille d'e-réputation ou d'image qui couvre aussi bien l'image d'un produit que la notoriété d'une personne ou d'une organisation.

Ces quelques exemples permettent d'entrevoir un ensemble beaucoup plus complexe de veilles qui peuvent, suivant les projets, fonctionner en parallèle ou de manière interconnectée.

Il est encore possible de parler de genre en distinguant la veille généraliste, qui concerne un thème, de la veille spécifique, qui concerne une ressource précise.

Une troisième notion est le Cycle de veille (Fig. 1). Il s'agit d'un modèle qui permet de décrire les étapes pour réaliser un projet de veille. Celui-ci peut être simplifié à l'extrême en quatre étapes, ou détaillé en profondeur avec autant d'étapes



Fig. 1 : Cycle de veille.

que nécessaire pour obtenir le résultat recherché. Mais dans la mesure où il s'agit d'un modèle, celui-ci est sujet à des modifications en fonction de l'organisation qui l'utilise et de l'évolution de la demande de départ dans le temps.

```
<rss version="2.0" xmlns:dc="http://purl.org/dc/elements/1.1/">
<channel>
    <title>Latest entries</title>
    <link>http://kce.docressources.info/opac/</link>
    <description>Latest entries in BIB-KCE</description>
        <item> ... </item>
        <item> ... </item>
        <item> ... </item>
    </channel>
</rss>
```

Fig. 2 : Exemple de structure d'un fichier XML.

Une notion complémentaire doit encore être abordée avec le flux RSS. Sans rentrer dans les détails, il s'agit d'un fichier texte structuré au format XML (Fig. 2). Celui-ci est le plus souvent généré automatiquement lors de la mise à jour du contenu d'un site web. Il est mis à disposition pour permettre aux internautes de s'abonner à un contenu et de rester au courant des dernières informations.

Il est constitué de balises qui permettent d'identifier son contenu. Certaines balises sont obligatoires par exemple <title>, <link>, <descrip-

tion>, <item>.

La présence de ces balises permet à une application adaptée de sélectionner ou de filtrer les informations présentes dans le fichier.

## Mise en place

L'application de ces différentes notions nous a permis de réaliser une structure théorique (Fig. 3). Elle permet de voir comment chaque élément s'interconnecte de manière logique.

La suite du travail réalisé concerne la mise en place de cette structure pour le KCE. Le choix des outils utilisés est discuté plus loin dans cet article.

## Sélection des informations

La première étape consiste à identifier puis sélectionner les sources d'information, sur base d'une part de ressources internes (par exemple l'utilisation de bases de données spécifiques, de listes d'associations, de partenaires), et d'autre part des ressources externes au travers de nou-

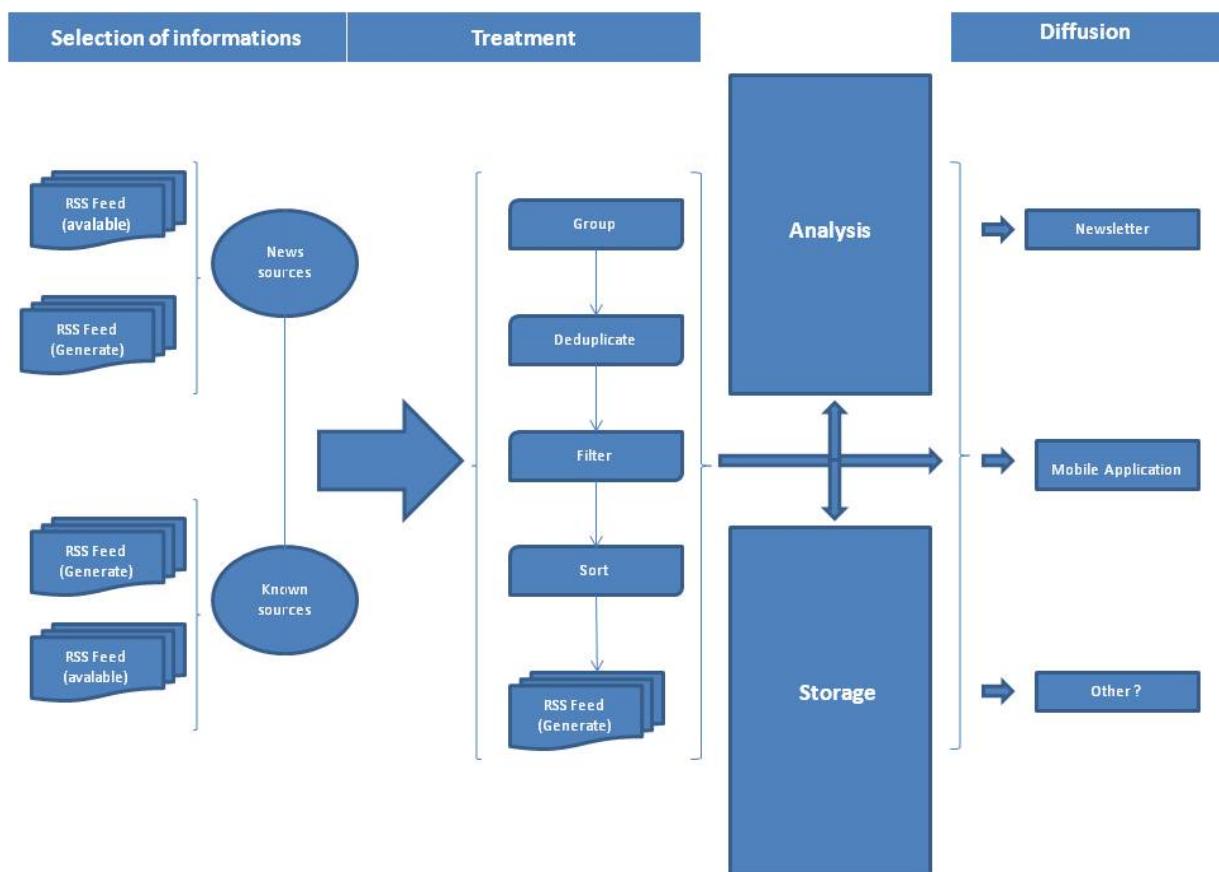


Fig. 3 : Structure théorique de l'outil.

veaux sites web proposés par les différents intervenants ou résultats de recherches sur des moteurs de recherche généralistes ou spécialisés.

On a pu distinguer trois flux possibles d'informations :

- le flux des sites sélectionnés et directement surveillés ;
- le flux des moteurs de recherche généralistes ;
- le flux des moteurs de recherche spécialisés.

La collecte des informations pour les sources externes a été réalisée en utilisant *Google Alerts* pour les recherches généralistes et *Topsy*, *SocialMention*, *Ice Rocket* pour les recherches spécialisées et plus spécifiquement les réseaux sociaux. Ces moteurs permettent de générer un flux RSS à partir du résultat de la recherche.

## Traitement des informations

Ces flux entrants sont traités dans la seconde étape, où ils sont groupés, filtrés, supprimés en cas de doublons et classés.

Pour réaliser cela, il faut disposer d'un outil qui permet de réunir ces données et de les manipuler. Nous avons décidé d'utiliser *Yahoo! Pipes*, pour cette seconde étape.

Cette application web existe depuis 2007 et permet de créer une structure de traitement des flux RSS appelé "pipe". Chaque pipe est constitué de modules qui s'interconnectent les uns par rapport aux autres. Chaque module réalise une tâche spécifique. Ce système considère le pipe précédemment créé comme un module pouvant

être intégré dans une nouvelle construction. Ce schéma peut conduire à la mise en place d'un pipe exclusivement constitué d'autres pipes. La modularité de l'outil permet de répondre à un grand nombre de besoins et d'affiner les résultats.

Il faut aussi signaler que les pipes créés par d'autres utilisateurs peuvent être clonés et récupérés sur son propre compte.

En pratique, pour créer votre premier pipe, vous devez d'abord ouvrir un compte pour accéder à l'interface de travail. Cette interface est divisée en trois parties :

- La bibliothèque, située sur la gauche qui fournit l'accès à l'ensemble des modules disponibles et aux pipes déjà créés ;
- La toile, l'espace central de l'écran où l'on retrouve les modules utilisés ;
- Le debugger, en bas de l'espace de travail, permet d'afficher le résultat obtenu à chaque étape de traitement du flux RSS.

La structure (Fig. 4) que nous avons réalisée comme premier pipe se compose de 6 modules :

- Fetch Feed (Fig. 4-1), dans lequel nous avons recopié nos flux RSS ;
- Filter (Fig. 4-2), qui nous permet d'inclure les nouvelles constituant le flux sur base de mots-clés ("KCE Reports", "KCE",...) ;
- Union (Fig. 4-3), utilisé pour rassembler plusieurs modules, dans notre cas des modules Fetch Feed et des modules Filter ;
- Unique (Fig. 4-4), employé pour retirer les doublons en fonction de l'URL de la nouvelle ;
- Sort (Fig. 4-5), qui trie les résultats sur la date de publication du plus récent au plus ancien ;
- Pipe Output (Fig. 4-6), qui est toujours le dernier élément et est présent par défaut. Il correspond au point de sortie de la synthèse des flux après manipulation.

Pour tester le résultat, il suffit de sauvegarder le pipe et de sélectionner le lien "Run pipe" (situé dans le haut de la page). *Yahoo!* Ouvre une page qui affiche le résultat du pipe. On y trouve la possibilité de générer un nouveau flux RSS sortant à partir du résultat du pipe.

Ce premier flux est alors intégré dans un second pipe qui nous sert à centraliser les résultats des différents

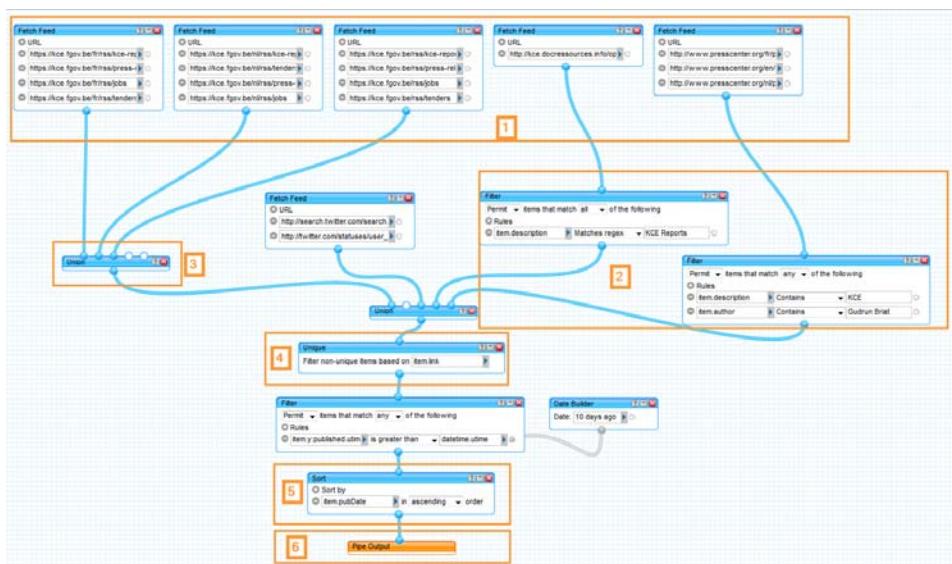


Fig. 4 : Structure du pipe KCE - Diffusion.

pipes créés, à l'exception des pipes "Cible Rapport" qui sont clonés pour chaque nouvelle publication et directement intégré à l'outil d'analyse et de stockage *Scoop.it*.

- KCE - Diffusion : ensemble des flux RSS produits par le site web et le catalogue de la bibliothèque du KCE
- KCE - Alerts : regroupe les flux RSS générés par les alertes programmées dans *Google Alerts*
- KCE - Social Network : reprend les flux RSS générés par les moteurs de recherche spécialisés
- KCE - Impact : centralise les flux sortants des trois précédents pipes
- KCE - Cible Rapport : traite les flux RSS créés sur base d'alertes et concernant un rapport spécifique

## Analyse et stockage

La troisième étape du processus consiste à analyser les résultats obtenus jusqu'à maintenant et à les stocker d'une manière ou d'une autre. Nous avons donc besoin d'une application qui permet de faire une sélection sur base du contenu d'un ou plusieurs flux RSS, de l'indexer et de le sauvegarder.

Ces différents besoins peuvent être satisfaits par les applications de curation<sup>7</sup>; notre choix s'est porté sur *Scoop.it*.

Cette application est constituée de deux parties, la partie privée, qui sert à la gestion du compte et à l'acte de curation à proprement parler, et la partie publique, page où l'on retrouve les informations sélectionnées<sup>8</sup>.

*Scoop.it* fonctionne sur le modèle Freemium : un compte gratuit permet d'accéder aux fonctions principales, des plans payants offrent plus de possibilités.

Pour pouvoir l'utiliser, il faut donc d'abord créer un compte. Par après, il est possible de créer un topic. Il s'agit de présenter le sujet et le thème de l'espace de curation en donnant un titre, une

The screenshot shows the Scoop.it administration interface. At the top, there's a header bar with 'SUGGESTED CONTENT' and buttons for 'Manage Sources', 'Filter by source type', and 'Clear Page'. Below this, a news item is displayed: 'Cible\_R194 - March 14, 6:18 AM Kleine, lokale prostaatkanker: remedie soms erger dan de kwaal: Een kanker ontdekken en niet onmiddellijk beha... http://t.co/bN8DDp58A5'. There are buttons for 'Scoop.it!' and 'Comment'. Below the news item, there's a 'Suggested Content (10)' section with several cards, each showing a thumbnail, title, and a 'Scoop.it!' button. One card is for 'Studie 2012-08 (GCP) Praktijkrichtlijn voor de secundaire en ... - KCE'.

Fig. 5 : Exemple d'affichage d'une nouvelle dans l'interface d'administration.

courte description, des mots-clefs et la langue.

La troisième tâche à réaliser avant de pouvoir commencer l'analyse des résultats est la définition des sources d'informations qui alimenteront le sujet (topic). Pour cela, il faut accéder à l'interface de gestion des sources, options avancées, et y copier les flux RSS générés par les pipes.

Au bout de quelques minutes, les premières nouvelles (Fig. 5) seront affichées et accessible en utilisant le bouton Suggested Content. Deux options sont alors proposées :

- "Discard" représenté pour une poubelle et qui permet de supprimer la nouvelle de la liste des propositions
- "Scoop.it !", pour publier l'information sur la page publique.

Selectionner *Scoop.it* ouvre une fenêtre popup qui permet de commenter la nouvelle, de définir des mots-clefs qui seront utilisés pour filtrer les informations sur la page publique. Nous utilisons par défaut la nomenclature utilisée par la bibliothèque pour les rapports (R suivi du numéro du rapport) et un mot-clef décrivant la source ("presse", "tweets", "blog" ...)

Lors de la sauvegarde, la nouvelle est automatiquement envoyée sur l'espace public. On peut considérer que l'information est stockée dans l'application de curation.

Il est encore possible de récupérer les nouvelles ajoutées dans *Scoop.it* sous la forme d'un flux RSS unique.

## Diffusion

La méthode de diffusion est directement liée aux différents publics visés.

Pour le service de la communication, nous utilisons une diffusion de type "pull". *Scoop.it* répond à ces besoins. Mais nous l'avons complété avec une ligne du temps qui est essentiellement un

outil graphique. L'objectif est de visualiser la diffusion de l'information sur une durée plus ou moins longue et de disposer d'une courbe de diffusion par communiqué.

Pour cela, nous travaillons avec *Dipity* (Fig. 6) qui offre un accès gratuit limité à trois lignes du temps avec 150 éléments et permet l'utilisation de plusieurs sources d'information en parallèle. Le paramétrage nécessite un peu de pratique, mais les pages d'aide fournissent les informations nécessaires.



Fig. 6 : Exemple d'une ligne du temps chez Dipity.

saires.

En complément, une application mobile a été développée afin de rendre accessible le flux RSS de *Scoop.it* sur smartphone. L'outil utilisé est *Mobile by Conduit*, un service en ligne qui permet de créer une application directement téléchargeable pour les smartphones fonctionnant sous Android, ou téléchargeable via les App Store pour les principaux OS (iOS, Windows phone).

Pour le second public visé, la direction, une diffusion de type "push" a été préférée avec *FeedBurner*. Cette application est utilisée pour générer une newsletter sur base du flux RSS récupéré chez *Scoop.it*. Une fois le compte créé, il a suffi de lui indiquer la source à utiliser et les destinataires.

Pour le dernier public cible, qui est composé des chercheurs du KCE, nous favorisons également la méthode "push" en utilisant d'une part la barre d'outils BIBKCE<sup>9</sup>, et d'autre part le site Intranet.

Pour la barre d'outils, nous avons ajouté le flux RSS de *Scoop.it* dans le menu RSS existant, et un lien direct vers l'interface publique du compte *Scoop.it* dans le menu *Links*.

Pour l'intranet, nous avons intégré un widget interactif<sup>10</sup> fourni par *Scoop.it* qui permet d'afficher



Fig. 6 : Exemple d'une ligne du temps chez Dipity.

les articles de *Scoop.it* dans un carrousel au niveau de la page d'accueil (Fig. 7).



Fig. 7 : Exemple d'affichage du widget de *Scoop.it*.

## Les premiers résultats

Le démonstrateur mis en place s'avère tout à fait fonctionnel, nous avons par exemple identifié plusieurs sites qui diffusaient des références de rapports du KCE inexacts et ainsi pu demander des corrections. Nous avons également découvert que nos communiqués de presse se propageaient via les réseaux sociaux, cible que nous pouvons désormais suivre de manière plus systématique.

En nous penchant sur les six derniers mois de l'année 2012 (Fig. 9), nous constatons que 375 nouvelles ont été sélectionnées et réparties, ici,

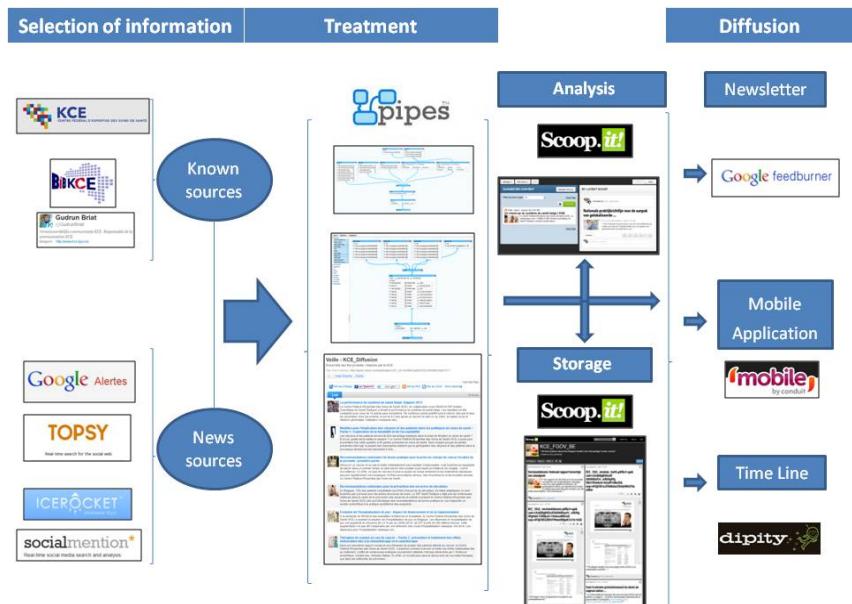


Fig. 8 : Structure mise en place.

en quatre catégories :

- La catégorie *KCE* reprend les communications directement diffusées par le KCE (communiqués de presse, tweets et descriptions des rapports) à la demande du communication manager ;

- La catégorie *Presse* correspond à des communications diffusées sur des sites de presse ;

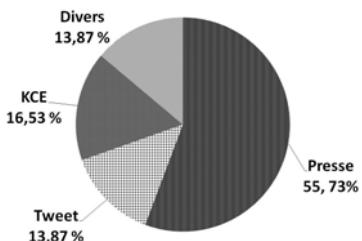


Fig. 9 : Répartition des nouvelles sélectionnées par catégorie (n=375).

- La catégorie *Tweet* renseigne le nombre d'échange sur Tweeter, en dehors des tweets émis par le KCE ;
- La catégorie *Divers* correspond aux nouvelles provenant des sites de nos parties prenantes, ou du grand public (blogs, forums, sites associatifs...).

La catégorie *Presse* représente la majorité des nouvelles collectées, et, comme attendu, elle contient des doublons avec la revue de presse papier du service de la communication.

Les tweets approchent les 14 % de nouvelles sélectionnées. Ce média combine des canaux officiels comme des personnes individuelles, à cheval donc entre sites officiels et réseaux sociaux.

Après mise en service et démonstration, des retours positifs ont été reçus du service de la communication et de la direction.

## Discussion

Afin de réaliser nos objectifs, un modèle a été établi en se basant sur celui de Terry Zymmer<sup>11</sup>. Il a permis de mettre en place un démonstrateur utilisant uniquement des applications gratuites.

Le choix de ce type d'applications nécessite un investissement en temps (identification, comparaison, tests), et leur utilisation peut également entraîner une incertitude concernant la pérennité de l'outil développé<sup>12</sup>. Le contexte étant la mise en place d'un démonstrateur, ce facteur n'est pas limitatif. Si le démonstrateur devait être conservé au-delà de la période d'évaluation, l'un de ces services venant à disparaître pourrait aisément être remplacé par un service équivalent grâce à la structure modulaire du modèle.

Pour la sélection des informations, *Google Alerts* a été préféré à l'alerte automatique de *Yahoo!* qui ne propose pas de flux RSS. L'utilisation d'un ser-

vice tiers pour contourner cet inconvénient, *mmmmail.com*, n'a pas donné de résultat concluant.

Il faut également remarquer que l'utilisation du moteur de recherche *Topsy.com* doit être réévaluée depuis un changement de fonctionnement datant du huit janvier. Il demande de passer par une "Application Programming Interface" (API) et d'utiliser une clé. Mais le service semble être gratuit à la condition que l'utilisation ne soit pas commerciale et que le nombre de requêtes reste inférieur à 500 par jour<sup>13</sup>.

Au niveau du traitement de l'information, *Paper.li*, a été testé, mais n'a pas permis d'obtenir un résultat satisfaisant. C'est donc *Scoop.it* qui a été retenu pour sa facilité d'utilisation, sa prise en main est assez rapide et sa maîtrise par le documentaliste en charge du projet a été rapidement acquise. Cet outil permet de directement rechercher dans *Google* ou de suivre un profil sur *Twitter*. Mais, s'il existe une option pour filtrer les nouvelles sur base d'un mot clé, nous ne sommes pas arrivés à générer un flux RSS par mot-clé via *Scoop.it*. Afin d'automatiser autant que possible la sélection d'information, et de limiter le nombre des doublons, il a été décidé de d'abord manipuler les flux sélectionnés et générés via une autre application. Pour cette tâche, *Yahoo! Pipes* a été préféré aux services *Chimpfeedr*, *Feedroll* et *Splash* en raison de son interface graphique et sa souplesse de manipulation (par exemple la suppression des doublons). De plus, *Yahoo! Pipes* bénéficie d'une communauté active d'utilisateurs qui partagent leurs "pipes", et de très nombreux articles en décrivent le paramétrage. Il existe également la possibilité de travailler avec *Yahoo! Query Language* (YQL) pour directement programmer une action précise. Cet outil comporte toutefois des limitations<sup>14</sup> telles que la structure de l'information entrante qui doit respecter une structure similaire aux flux RSS, Atom ou Resource Description Framework (RDF). Ces limitations n'ont pas eu de conséquence dans le cadre de notre projet.

*Scoop.it* propose également une fonction "réseau social", tout membre de la communauté pouvant s'abonner au "topic" d'autres membres et "rescooper" leur contenu. Si l'on ne souhaite pas rendre le résultat de sa veille publique, une option permettant de verrouiller son sujet (topic) est fournie aux utilisateurs payants<sup>15</sup>.

Pour la newsletter, *FeedBurner* a été préféré à *MailChimp* (une application de mailing list déjà utilisée au KCE), car ce dernier ne permet pas d'automatiser l'envoi de la newsletter sur base de l'ajout de nouveaux contenus<sup>16</sup>.

Pour la consultation mobile, deux options ont été

considérées : *Netvibes* (utilisé par le SPF Santé publique) a été comparé à *Mobile by conduit* (déjà utilisé par certains membres du KCE). Après comparaison, l'obligation de disposer d'un compte *Netvibes* pour utiliser l'application mobile a été jugée rédhibitoire. Si *Mobile by Conduit* ne nécessite aucun compte utilisateur, il ne permet pas la consultation hors ligne. Compte tenu de l'évolution de l'accès data que nous connaissons actuellement (3G, free Wifi ...)<sup>17</sup>, cette limite a été jugée moins handicapante. Un autre inconvénient est que l'application développée est spécifique, il faut donc disposer de comptes développeurs pour pouvoir la soumettre aux différents app store ; seule la version Android peut être téléchargée hors de *Google Play*. La responsable de la communication utilisant cette plateforme, cette condition n'a pas été limitante pour la période de pilotage.

Au vu de la proportion de nouvelles dans la catégorie *Presse*, l'impact le plus important du KCE semble se faire au niveau des médias. Cependant, les sites web de la presse professionnelle étant faciles à identifier, contrairement à ceux des associations professionnelles ou de patients, on peut raisonnablement penser que l'impact de ces derniers soit encore actuellement sous-estimé. Comparé à la première tentative mise en place en 2008 sur base de *Google Search Engines*, notre outil, automatisant l'indexation des sites sélectionnés, a permis de concentrer l'intervention humaine sur l'étape de sélection à plus grande valeur ajoutée.

Les catégories *Tweet* et *Réseaux sociaux* reprennent des informations qui auparavant n'étaient pas centralisées voir identifiées. L'outil mis en place a donc permis d'augmenter de plus de 25 % le nombre de nouvelles en relation avec le KCE. On peut raisonnablement s'attendre à ce que cette proportion augmente avec le temps, l'usage des réseaux sociaux s'amplifiant<sup>1819</sup>. De plus, un réseau social majeur n'est pas encore intégré aux sources d'information.

Suite à cette première phase, la responsable communication s'est montrée très enthousiaste. Elle dispose à tout moment d'un aperçu de ce qui se dit du KCE grâce à *Scoop.it*. La direction quant à elle est plus partagée, mettant en balance l'effort investi et la plus-value de l'outil développé dans la récolte de l'information. À ce stade, les directeurs, utilisateurs iOS, ne disposent pas de l'application mobile qui pourrait peut-être mieux correspondre à leur façon de "consommer" l'information, il nous faudra donc évaluer avec eux les améliorations pouvant être apportées au service pour mieux répondre à leurs besoins. Les chercheurs enfin ont à ce stade relativement peu utilisé l'outil. En effet, s'ils sont intéressés par les suites des rapports auxquels ils ont participé, la

majorité compte sur le service communication pour assurer un suivi de fond et offrir une vision synthétique de l'impact de ceux-ci.

La prochaine étape consistera à mettre en corrélation les besoins réactualisés de la direction, des chefs de projet, et les ressources disponibles. Selon les résultats obtenus, l'achat d'une ou plusieurs applications pourrait être envisagé. Si l'option de l'outil gratuit devait être conservée, il serait également intéressant de voir dans quelle mesure les parties prenantes (décideurs politiques, membres du conseil d'administration, praticiens, citoyens-patients, médias) pourraient se l'approprier pour leur propre usage.

## Conclusion

Depuis sa création, le KCE s'interroge sur son impact, il est en effet important que les études scientifiques financées par des fonds publics ne restent pas lettre morte, mais au contraire prouvent leur adéquation aux questions majeures qui se posent pour l'organisation et l'efficacité financière de notre système de soins de santé.

L'outil développé dans le cadre de ce projet permet d'explorer tant le Web que les réseaux sociaux, dont l'importance dans la diffusion de l'information va en augmentant. L'utilisation d'outils gratuits a permis de limiter les coûts et d'explorer de nombreuses options pour chaque élément de la structure mise en place

La structure modulaire de veille mise en place peut être adaptée et donc être réutilisée dans d'autres contextes. Peut-être inspirera-t-elle d'autres collègues, comme nous avons été inspirés par nos collègues du SPF Santé publique ?

Luc Hourlay  
Patrice X.Chalon  
Gudrun Briat  
Centre Fédéral d'Expertise des Soins  
de Santé (KCE)  
Door Building  
Boulevard du Jardin botanique, 55  
1000 Bruxelles  
Luc.hourlay@kce.fgov.be  
Patrice.chalon@kce.fgov.be  
Gudrun.briat@kce.fgov.be

Michele Rignanese  
SPF Santé publique, Sécurité de la  
Chaîne alimentaire et Environnement  
Eurostation  
Place Victor Horta, 40/10  
1060 Saint-Gilles  
michele.rignanese@sante.belgique.be

Avril 2013

## Bibliographie

### Articles

- Chambaud S, Noailles P. Dossier : Veille et innovation : s'informer pour conquérir de nouveaux territoires. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2011, p. 26-70.
- Chew, C.; Eysenbach, G. Pandemics in the age of Twitter: content analysis of Tweets during the 2009 H1N1 outbreak. *PLoS One* [en ligne], 2010 (consulté le 18 décembre 2012), vol.5, n° 11. <<http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0014118>>
- Cook, S.; Conrad, C. ; Fowlkes, A.L. ; Mohebbu M.H. Assessing Google flu trends performance in the United States during the 2009 influenza virus A (H1N1) pandemic. *PLoS One* [en ligne], 2011 (consulté le 18 décembre 2012), vol.6, n° 8. <<http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0023610>>
- Deschamps C. Dossier : La curation : entre usages individuels et pratiques professionnelles. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2012, p.20-61.
- Eysenbach, G. Infodemiology and infoveillance: framework for an emerging set of public health informatics methods to analyze search, communication and publication behavior on the Internet. *Journal of medical Internet research* [en ligne], mars 2009 (consulté le 18 décembre 2012), vol. 11, n° 1. <<http://www.jmir.org/2009/1/e11/>>
- Signorini, A.; Segre, A.M., Polgreen, P.M. The use of Twitter to track levels of disease activity and public concern in the U.S. during the influenza A H1N1 pandemic. *PLoS One* [en ligne], 2011 (consulté le 18 décembre 2012), vol. 6, n° 5. <<http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0019467>>

### Références Internet

- Google Inc. *FeedBurner* [en ligne] <<http://feedburner.google.com>> (consulté le 12 décembre 2012).
- Google Inc. *Google Alerts* [en ligne] <<http://www.google.com/alerts?hl=en>> (consulté le 5 décembre 2012).
- Icerocket. *ICEROCKET Meltwater Buzz* [en ligne] <<http://www.icerocket.com/>> (consulté le 5 décembre 2012).
- NetPublic. *Boite à outils du veilleur 2.0* [en ligne] <<http://www.netpublic.fr/2012/11/boite-a-outils-veilleur/>> (consulté le 5 décembre 2012).
- *Netvibes* [en ligne] <<http://www.netvibes.com/>> (consulté le 12 décembre 2012).
- Rezoactif. *Splash* [en ligne] <<http://www.splash.net/>> (consulté le 12 décembre 2012).
- Rocket Science Group. *Chimpfeedr* [en ligne] <<http://www.chimpfeedr.com/>> (consulté le 12 décembre 2012).
- Rocket Science Group. *MailChimp* [en ligne] <<http://www.mailchimp.com/>> (consulté le 12 décembre 2012).
- *Scoop.it* [en ligne] <<http://www.scoop.it/>> (consulté le 12 décembre 2012).
- Seowebbs. *Feedroll* [en ligne] <<http://www.feedroll.com/>> (consulté le 12 décembre 2012).
- Social Mention. *Socialmention\** [en ligne] <<http://socialmention.com/>> (consulté le 5 décembre 2012).
- *Topsy* [en ligne] <<http://topsy.com/>> (consulté le 5 décembre 2012).
- Underlying Inc. *Dipity* [en ligne] <<http://www.dipity.com/>> (consulté le 12 décembre 2012).
- Yahoo! *Yahoo! ALERTS* [en ligne] <<http://alerts.yahoo.com/>> (consulté le 5 décembre 2012).
- Yahoo! *Yahoo! Query Language (YQL)* [en ligne] <<http://developer.yahoo.com/yql/>> (consulté le 12 décembre 2012).

### Notes

<sup>1</sup> *Google Custom Search engine* [en ligne]. Belgian Health Care Knowledge Centre (KCE). <[http://kce.docressources.info/opac/index.php?lvl=categ\\_see&id=2926](http://kce.docressources.info/opac/index.php?lvl=categ_see&id=2926)> (consulté le 8 janvier 2013).

- 2 Poortvliet, E.P., Vijfvinkel, D., Vennekens, A., van Hoesel P., Daue, F. *Study into the impact of the Belgian Health Care Knowledge Centre* [en ligne]. Belgian Health Care Knowledge Centre (KCE), 2010 (consulté le 18 décembre 2012). <[https://kce.fgov.be/sites/default/files/page\\_documents/2008-55\\_hsr\\_impact\\_study%20kce.pdf](https://kce.fgov.be/sites/default/files/page_documents/2008-55_hsr_impact_study%20kce.pdf)>.
- 3 Employer branding et communication de recrutement [en ligne] Chancellerie du Premier Ministre. 2012 (consulté le 18 décembre 2012) <[http://www.fedweb.belgium.be/fr/binaries/COMM%2024%20F%20-%20Internet\\_tcm119-199524.pdf](http://www.fedweb.belgium.be/fr/binaries/COMM%2024%20F%20-%20Internet_tcm119-199524.pdf)>.
- 4 Malingre M-L. Développer une veille personnelle avec les alertes, les fils RSS et les pages personnalisables. [en ligne] Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique Rennes, 2012 (consulté le 18 décembre 2012), Présentation ppt, 73 diapos. <[http://dl.dropbox.com/u/18886369/StageVeille\\_AlertesRSSPagesperso.ppt](http://dl.dropbox.com/u/18886369/StageVeille_AlertesRSSPagesperso.ppt)>.
- 5 Chartron, G. *La veille dans le contexte de l'enseignement supérieur et de la recherche*. In : Cachan Énsd, editor. Journée Go!Doc. 61, avenue du Président Wilson 94235 Cachan : École normale supérieure de Cachan ; 2010.
- 6 Fontaine F. Les typologies de veille. In : RégionsJob Ce, editor. *Regards croisés sur la veille* [en ligne], 2011. p. 5-8. <[http://www.regionsjob.com/ebook/regards\\_croises\\_veille/ebook\\_veille.pdf](http://www.regionsjob.com/ebook/regards_croises_veille/ebook_veille.pdf)>.
- 7 La curation consiste à sélectionner, commenter et partager des informations autour d'un sujet spécifique sur le web.
- 8 L'interface de gestion des nouvelles de Scoop.it a été modifié en mars 2013. Il maintenant est possible de sélectionner les nouvelles en affichant en même temps la partie publique de l'outil.
- 9 Chalon X. P. Providing a library barre d'outils that interacts with the ILS for a better service to our users [en ligne] in European Association for Health Information and Libraries. *Health information without frontiers*. Bruxelles, 4-6 juillet 2012 (consulté le jeudi 17 janvier 2013) <<http://sites-final.uclouvain.be/EAHIL2012/conference/?q=node/584>>.
- 10 Un Widget interactif est un élément graphique ajouté à une page web ou une application qui affiche des informations de manière automatique.
- 11 Zimmer T. Yahoo Pipes : Colonne vertébrale d'une plateforme de veille multilingue, performante et gratuite In : RégionsJob Ce, editor. Regards croisés sur la veille [en ligne], 2011. p. 51-54. <[http://www.regionsjob.com/ebook/regards\\_croises\\_veille/ebook\\_veille.pdf](http://www.regionsjob.com/ebook/regards_croises_veille/ebook_veille.pdf)>.
- 12 Degoul Paul. *Introduction à la mise en place d'une plateforme de veille à partir d'outils gratuits* [en ligne]. Stratieo, 2012 (consulté le 30 janvier 2012) <<http://www.stratieo.com/introduction-a-la-mise-en-place-dune-plateforme-de-veille-a-partir-doutils-gratuits/>>.
- 13 otterapi : Topsy's otter API. [en ligne]. Topsy Labs, Inc. (consulté le 4 février 2013) <<http://code.google.com/p/otterapi/>>.
- 14 Gilbert Tekli. *Manipulation des données XML par des utilisateurs non-experts* [en ligne]. Université Jean Monet, 2012 (consulté le 30 janvier 2013). Thèse de Doctorat en Informatique. 219 p. <<http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00697756/>>.
- 15 Diffuser ses résultats de veille [en ligne]. Veillestrat, 2013 (consulté le 30 janvier 2013) <<http://veille-strat.com/2013/01/16/diffuser-ses-resultats-de-veille/>>.
- 16 Depuis le 12 mars 2013, il est Scoop.it offre la possibilité d'utiliser Mailchimp pour l'envoie d'une newsletter reprenant le contenu d'un Topic. Il faut noter que le paramétrage proposé reste assez pauvre (nombre de news à afficher, options de partages).
- 17 Henrikson U. Jenise. *The Growth of Social Media: An Infographic* [en ligne]. Search engine Journal (SEJ). 30/08/2012 (consulté le 31 janvier 2013) <<http://www.searchenginejournal.com/the-growth-of-social-media-an-infographic/32788/>>.
- 18 Panorama des réseaux sociaux : Qu'est-ce qui a changé en 2012.[en ligne]. *L'autre.media* [en ligne], 23 janvier 2013 (consulté le 31 janvier 2013) <<http://www.lautremedia.com/medias-sociaux/infographie-que-sest-il-passe-sur-les-medias-sociaux-en-2012/>>.
- 19 Bizzoto, E. Internet sur mobile : l'évolution en une infographie. [en ligne]. *L'usine nouvelle*, 15 novembre 2012 (consulté le 1<sup>er</sup> février 2013) <<http://www.usinenouvelle.com/article/internet-sur-mobile-l-evolution-en-une-infographie.N186220>>.

# AN INTRODUCTION TO THE BUFVC GUIDELINES ON AUDIOVISUAL CITATION

Richard HEWETT

Chair Audiovisual Citation steering group, British Universities Film and Video Council (BUFVC)

- Despite the exponential increase in the use of audiovisual material in teaching, learning and research in higher and further education, existing guidelines for the referencing of sound and moving image are often insufficient. The British Universities Film & Video Council (BUFVC) has now addressed that lack with *Audiovisual Citation: BUFVC Guidelines for referencing moving image and sound*, offering clear, consistent and comprehensive advice on how to cite every kind of audiovisual item from a *YouTube* mash-up to a video game. This article explains the evolution of the project, and how it addresses the specific requirements of academics, archivists and librarians with regard to sound and moving image materials.
- Bien que l'usage de matériel audiovisuel augmente de façon exponentielle dans les activités d'enseignement, d'apprentissage et de recherche dans l'enseignement supérieur et dans la formation continuée, les normes pour référer à des documents sonores ou à des images sont souvent insuffisantes. Le British Universities Film & Video Council (BUFVC) a maintenant comblé cette lacune. L'ouvrage *Audiovisual Citation: BUFVC Guidelines for referencing moving image and sound* propose des conseils clairs, cohérents et complets pour citer tout type de document audiovisuel, du mashup composite *YouTube* au jeu vidéo. Cet article explique comment le projet a pris forme et de quelle manière il répond aux besoins très spécifiques de chercheurs, archivistes et bibliothécaires en matière de documents sonores et d'images.
- Ondanks de exponentiële toename in het gebruik van audiovisueel materiaal in onderwijs-, leer- en onderzoeksactiviteiten in het hoger en volwassenenonderwijs, zijn de bestaande richtlijnen om te refereren naar beeld en geluid vaak onvoldoende. Het British Universities Film & Video Council (BUFVC) heeft deze leemte nu ingevuld door onder de titel *Audiovisual Citation: BUFVC Guidelines for referencing moving image and sound*, een helder, consistent en volledig advies aan te bieden om elk type audiovisuele bron te citeren, van een *YouTube* mash-up tot een video-spel. Dit artikel legt uit hoe het project tot stand kwam en op welke wijze het tegemoet komt aan de specifieke eisen van academici, archivisten en bibliothecarissen i.v.m. geluids- en beeldmateriaal.

Readers of *Cahiers de la Documentation* will recall Dr Sian Barber's article from earlier this year<sup>1</sup>, which provided an update on the British Universities Film and Video Council's (BUFVC) Audiovisual citation project. Having been successfully launched on the 27th March, *Audiovisual citation: BUFVC Guidelines to referencing moving image and sound* is now available free to download<sup>2</sup>. Compiled over more than eighteen months by a steering group of academics, archivists, librarians and journal editors, these guidelines are specifically designed to meet the lack of appropriate guidance with regard to citing moving image, audio and new media materials, and provide clear, concise and comprehensive advice on how to reference every kind of audiovisual item from a *YouTube* mash-up to a video game.

## Evolution

The initial impetus for the *Audiovisual citation* project was provided in 2011 by the Higher Education Funding Council for England (HEFCE)/Jisc report, *Film and sound in higher and further education: A progress report with ten strategic recommendations*. In this document, Paul Gerhardt and Peter B. Kaufman highlighted the lack of appropriate referencing standards, stating that "For academics to gain greater confidence in the use

of moving image and sound content in research and publication, they will require the standardisation of citation and the assurance that collections will hold materials and sustain collections on the same basis as print material"<sup>3</sup>.

The BUFVC set about meeting this challenge, establishing a steering group as part of its HEFCE-funded Shared Services project. This committee was tasked with creating a set of guidelines that would establish a consistent referencing model for anyone interested in citing audiovisual material. The results, while seeking to establish best academic practice in this area, will also be of interest to archivists and librarians around the world. Included as a key feature is a level of detail rarely found in existing citation systems, which enables ease of locating materials referenced without becoming cumbersome or overloaded with information.

In deciding how best to approach the compilation of the guidelines, a number of complex issues had to be negotiated. An early resolution was that, while it was desirable that the referencing system be compatible where possible with established models, any attempt to emulate those existing audiovisual referencing standards already judged to be inadequate would be self-defeating. To this end, a new set of criteria was gradually

created. After much discussion, five main categories emerged as being directly relevant to audio-visual citation: film, television, radio, other Audio (e.g. archival recordings) and new media. The latter could refer to purely online or digital content, or materials such as video games which would be difficult to reconcile with other media. Each of these categories had its own conventions, yet could be referenced in a manner that provided a strong sense of overall consistency. Certain information was designated as mandatory – dependent on the nature of the material being cited – while other, additional details could be included as and where appropriate or desirable. Another early decision was to dispense with the "author" designation traditionally employed for print referencing; instead, all items would be listed by title. Creative personnel such as directors, writers and performers would still be featured, but the priority assigned to each would be left to the person providing the reference, dependent on the context in which the text was being cited. Although it is traditional, for example, to list the director for feature film citation, there might well be occasions on which it would also be appropriate to highlight the lead performers. While decisions such as this distinguished *Audiovisual citation* from existing standards, they also provided greater internal consistency; for the first time, a radio programme or archival recording could be referenced on the same footing and in a manner consistent with film or television texts.

One of the most significant questions to be resolved by the group was the "nature" of material being cited. For example, does a segment from a feature film that had been made available on *YouTube* belong in the "film" category, or that of "new media"? Upon consideration it was proposed that, for the purpose of clarity, the item "type" should be clearly distinguished from its "format", i.e. the form it which it was accessed or experienced. Of these two, the former provides the key when deciding into which category an item should be placed. For example, a feature film (type) that was designed to be experienced as such belongs in the "film" category, even if accessed online (format) via a streaming site. However, a user-generated mash-up created online – which could consist of segments taken from an existing film – should be designated as "new media", as this is its sole intended mode of consumption or access.

It is via distinctions and refinements such as this that *Audiovisual citation* distinguishes itself from existing print standards, ensuring for example that any and all material referenced can subsequently be found and utilised by others. Modes and points of access are key features of the bibliographical referencing system, from commercial

DVD and audio releases to archival materials, online sources and off-air recordings, making the accessibility of materials cited a prime consideration; a facet not always adequately addressed in print referencing. While Harvard, for example, treats DVD releases in a similar manner to a printed text such as a book, featuring the place of publication (i.e. release) and publisher (commercial production company), *Audiovisual citation* takes a more relevant and pragmatic approach, including instead the date of the DVD release and the production company's catalogue number; a unique identifier that can be found on the spine or sleeve of any commercial release (and usually on the face of the disc). In this way, anyone interested in accessing a particular iteration of a DVD or VHS release (for example extended versions or director's cuts) is able to locate it with a greater degree of ease and precision that would be possible with citation systems not designed to address this facet. It is often the case that older films and television programmes have been subject to commercial re-release on a number of occasions, and in different formats. The opening four episodes of long-running British television series *Doctor Who* (BBC, 1963-89) have, for example been made commercially available in the UK on no less than three occasions. Initially released on VHS in 1990 under the title *An unearthly child*, catalogue number BBCV4311, this serial was subsequently re-mastered and issued on video cassette again in 2000, this time with the catalogue number BBCV6959. In 2006, these episodes were made available on DVD for the first time, now packaged as *The beginning* alongside two other *Doctor Who* serials, using catalogue number BBCDVD1882. In addition to newly improved sound and picture quality, a variety of extra features such as cast and director commentaries and "making-of" documentaries – plus an unedited and un-broadcast (in this form) "pilot" version of the original episode – were also included on the latter release. Using Harvard's audiovisual rules, only the original broadcast year of 1963 would be included in the reference, making it unclear which of the three possible versions had been used for the original citation. Any researcher wishing to follow up on this work by using exactly the same source material would be left in a quandary as to which version to select – yet with *Audiovisual citation*, any such uncertainty is avoided.

The difference between the year of production/transmission and that of release or access, while seldom addressed in print citation, is particularly relevant to audiovisual items, and can lead to potential confusion. As someone currently teaching film and television in Higher Education, I can confirm that students are increasingly seeking to cite resources such as DVD commentaries

and bonus materials – yet are often discouraged from doing so by the lack of clarity pertaining to their use, especially with regard to dates. For example, if an essay quotation derives from Robert Altman's 2001 DVD commentary on his 1992 feature film *The player*, which date should the student provide for their in-text citation? Harvard's insistence on the date of original production would make it seem that Altman was speaking nine years earlier than was in fact the case – at a time when he might well have held contrasting opinions. With *Audiovisual Citation*, adequate provision is made for the distinction between the two dates.

Similar attention to detail is provided for items not accessed in a commercially available format. For online archives, the URL and date of access are included, as is standard for other citation systems. In addition, provision is made for the inclusion – where possible – of a DOI (Digital Object Identifier)<sup>4</sup>. Whereas many URLs are ephemeral, a DOI provides a permanent and unique reference point for any digital item, and will increasingly come into use in the years ahead. For items found in non-virtual archives, as much information should be included as is necessary to enable subsequent access; for example, the name of the archive or collection in question, plus the individual item reference number or code (where available); date of access is not, however, required.

It is of course not always possible for a referencing system such as this to guarantee the availability of any particular item. A non-archive, off-air videotape recording of a particular television programme that is part of a private collection is unlikely to be accessible to researchers unless its owner chooses to make it so. However, the degree of attention to detail provided in *Audiovisual citation* aims to promote and encourage best practice in this area. While not intended as a catalogue, the quality of metadata included for audiovisual materials is designed to eliminate, where possible, any ambivalence with regard to the nature, type and mode of access for items referenced; clarity, consistency and comprehensiveness are its chief aims.

## User testing

Lest it be thought that the decisions described above were arrived at as a result of individuals' agendas, it should be pointed out that they were in fact the result of a lengthy, collaborative process of consideration and discussion. The advantages and disadvantages of existing forms of audiovisual citation were carefully gauged in a series of meetings that began in the summer of 2011 and culminated in a final, pre-publication review in February 2013. Rather than being the

work of the steering committee alone, *Audiovisual citation* was subject to extensive user testing from late 2012, and several revisions were subsequently made based on the suggestions and feedback received. These came from a variety of sources: an online survey generated 315 valid responses, of which 41% were from librarians, while academics and researchers comprised 31%. Students made up 17%, and some 10% were from professional bodies with interest in the area of sound and moving image citation. Additional focus group meetings were held and a task-based questionnaire circulated among volunteers, including representatives of the BBC, the British Library and the Wellcome Library. Overall feedback was positive, participants agreeing that the guidelines represented an important step forward in meeting a notable lack in referencing standards. A basic citation order for each media type was identified as a priority by 88% of online testers, while online access to the guidelines and a comprehensive list of illustrative audiovisual examples were also key requests.

## Launch

All these factors were ultimately incorporated into the version of the guidelines that was made available both in print and in an interactive online form in March this year. Feedback received thus far has been extremely positive, with a huge amount of discussion taking place on Twitter and other blog sites. Perhaps inevitably, various points have been raised and suggestions made on how to further refine the schemata, and these are due for discussion at a follow-up meeting of the steering group later this year. It is important to stress that, while designed to encourage best practice among users, the guidelines are in no way intended as prescriptive. Rather than being a definitive, finished product, they remain open to future feedback via the <[AVcitation@bufvc.ac.uk](mailto:AVcitation@bufvc.ac.uk)> address, with updates to be agreed periodically by the steering group, ensuring that the guidelines can effectively respond to advances in technology, the development of new media platforms and – above all – the needs of the user. Grateful thanks are due to the various members of the steering group and volunteer testers, all of whose contributions helped make *Audiovisual citation* such a significant milestone in the referencing of sound and moving image materials.

**Richard Hewett**  
British Universities Film and Video Council  
77 Wells Street  
London W1T 3QJ  
United Kingdom  
[AVcitation@bufvc.ac.uk](mailto:AVcitation@bufvc.ac.uk)

April 2013

## More information

- British Universities Film and Video Council. *Audiovisual citation project* [on line]. <<http://bufvc.ac.uk/avcitation/guidelines>> (consulted on 1st April 2013).
- Join the discussion on *Twitter*. Twitter. @bufvc [on line]. <<https://twitter.com/bufvc>> (consulted on 1st April 2013). Twitter. #AVcitation [on line]. #AVcitation. <<https://twitter.com/search?q=%23AVcitation&src=hash>> (consulted on 1st April 2013).
- Or email : <[AVcitation@bufvc.ac.uk](mailto:AVcitation@bufvc.ac.uk)>

## Bibliography

- Gerhardt, Paul; Kaufman, Peter B. *Film and Sound in Higher and Further Education: A progress report with ten strategic recommendations*. HEFCE, June 2011.
- Gill, Alec. There are 3000 ways to cite source material – why not make it one? *Times Higher Education* [online] 25 June 2009 (consulted on 8 April 2013) <<http://www.timeshighereducation.co.uk/story.asp?storycode=407112>>
- Pears, Richard; Shields, Graham. *Cite Them Right: the Essential Referencing Guide*. Palgrave Macmillan, 2010.

## Notes

- <sup>1</sup> Barber, Sian. Audiovisual citation: a project update. *Cahiers de la documentation = Bladen voor documentatie*, March 2013, vol. 67, n° 1, p. 31-34.
- <sup>2</sup> Hewett, Richard; Berber, Sian. *Audiovisual citation: BUFVC Guidelines to referencing moving image and sound* [online]. <<http://bufvc.ac.uk/wp-content/media/2013/03/BUFVC-AV-Citation-ONLINE.pdf>>
- <sup>3</sup> Gerhardt, Paul; Kaufman, Peter B. *Film and sound in higher and further education: A progress report with ten strategic recommendations*. HEFCE, June 2011.
- <sup>4</sup> DOI [online]. <<http://www.doi.org/>> (consulted on 8 April 2013).

# PROMOTING AWARENESS OF INFORMATION NEEDS AND REALISING GAPS IN KNOWLEDGE

## Examples from healthcare<sup>1</sup>

Ina FOURIE

Professor, University of Pretoria - Department of Information Science

- Recognition of information needs is the first step in information seeking. Information needs are, however, often not recognised. This might be one reason for on-going concerns and frustrations expressed by people lacking information e.g. patients and their families. Hearing their experiences expressed in their own words (voices) especially conveys the seriousness to attend to this. Information literacy training in the caring professions such as healthcare, social work and teaching can raise awareness of the need to recognise information needs as a first step in information seeking and to help people who rely on them to meet their information needs. This article briefly looks at the issues at stake when considering unmet information needs. Patients and their families are used as examples. It also briefly comments on the information literacy training of professionals in this regard with an emphasis on raising awareness of the need to recognise information needs.
- De (h)erkennung van informatienoden is de eerste stap in informatie zoeken. Informatienoden worden echter vaak niet herkend. Dit zou een van de redenen kunnen zijn van de voortdurende bezorgdheid en frustraties die uitgedrukt worden door mensen die op zoek zijn naar informatie, bijvoorbeeld patiënten en hun families. Het aanhoren van hun ervaringen, uitgedrukt in hun eigen woorden draagt ertoe bij om dit probleem "au sérieux" te nemen. Informatiegeletterdheidstraining in de zorgde beroepen zoals de gezondheidszorg, sociaal werk en onderwijs kan bijdragen tot een beter besef van de behoefte om informatienoden te erkennen als een eerste stap om informatie te zoeken en om mensen te helpen die op hen vertrouwen o voor hun informatiebehoefthen. Dit artikel kijkt kort naar de belangen die op het spel staan wanneer men te maken heeft met informatienoden waaraan niet tegemoed gekomen /wordt. Patiënten en hun families worden als voorbeelden gebruikt. Het geeft ook even commentaar op informatiegeletterdheidstraining van/aan professionelen en legt specifiek de klemtoon op het ontwikkelen van het-besef dat informatiebehoefthen erkend moeten worden.
- La reconnaissance du besoin d'information constitue le premier pas dans la recherche d'information. Cependant, les besoins en information ne sont souvent pas reconnus, ce qui pourrait expliquer les continues inquiétudes et frustrations exprimées par des personnes à la recherche d'informations, comme les patients et leurs familles. Le récit de leurs expériences, exprimées en leurs propres mots montre qu'il s'agit d'un sérieux problème. L'éducation à l'information dans le secteur des soins, comme les soins de santé, l'assistance sociale et l'enseignement peut mener à une prise de conscience de la nécessité de reconnaître le besoin d'information comme un premier pas dans la recherche d'information, ce qui permettrait de mieux aider ceux qui comptent sur le personnel soignant, l'assistante sociale ou l'enseignant pour rencontrer leurs besoins d'information. Cet article examine brièvement les enjeux d'un besoin d'information non satisfait, en utilisant les patients et leurs familles comme exemple. L'article commente également de manière sommaire l'éducation à l'information des professionnels et souligne que ceux-ci doivent prendre conscience de la nécessité de reconnaître le besoin d'information.

In-spite of numerous studies on the information needs and information behaviour of patients and their families, and attempts to improve interventions for patient education and information provision<sup>2</sup>, research reports reflect on-going concerns for the information needs of patients and their families not being met<sup>3</sup>. Such reports echo their frustrations. Reading about lists of information needs and lists of information needs not being met, brings such needs and issues to the front; it speaks to our senses of responsibility and care. For me it is the "voices" of patients and family members – "their own words" – that, however, truly reflect their despair, and the urgency to attend to their information behaviour.

In a study I conducted in 2007 with the help of an oncology social worker, a nurse diagnosed with breast and bone metastasis (the metastasis affected her spine and liver and she was fully

aware that no cure was foreseen) explained: "*You are caught unaware by the diagnosis... It seems as if people do not want to listen and give information when you say that you have cancer... It seems as if doors are closing when you tell them the diagnosis... and ask for information*". She was looking for information to get her personal business in order, because she did not want to leave everything to her family when she got to the point when she could no longer take care of her own decisions. More about the voices of patients and family members from this study can be read in an article published in 2008<sup>4</sup>. A study reported by Davies et al.<sup>5</sup> on the information needs of parents with children in palliative care succeeds even better in capturing the desperation, pain, sadness and fear of parents whose children are dying. I include two quotations capturing the voices of parents from their study. The father of a child in palliative care explained: "*The doctors*

*would tell you exactly what was happening. They talk to you, but they don't explain... telling me [only] facts means "that's it," [that's all] they can do. That doesn't make you feel better*<sup>6</sup>. During a month's stay, a Spanish-speaking mother of a child in palliative care washed in her child's bathroom sink because she received no orientation regarding available facilities. She feared asking questions: "*I didn't know. I thought if I asked someone they would answer me in English, and I wouldn't be able to communicate*"<sup>7</sup>. Many more "voices" can be noted in the research literature.

I have no doubt about the fact that healthcare professionals such as doctors, medical social workers and especially nurses care very deeply about their patients<sup>8</sup>, and that they themselves experience tremendous emotional stress due to their jobs<sup>9</sup>. I am also fully aware of the fact that they explore various means to provide information<sup>10</sup>. However, there are still too many shortcomings. Such shortcomings might be addressed by using information literacy training for healthcare professionals to raise their awareness for the reasons why information needs are not met, and for especially the difficulty to recognise information needs and to adequately express and formulate such needs as a first step in seeking information. Difficulties in expressing information needs are addressed by Taylor<sup>11</sup> amongst others; his work is often cited<sup>12</sup>.

Although the "voices" cited here are from health contexts, I am sure that similar, perhaps less emotional, despair can be traced for numerous other contexts – academic, job-seeking and professional contexts. Also for these contexts, there are people who care (lecturers, teachers, social workers and employers) – but **who** do not understand enough of the problems to express information needs, and to help those they care for, to express their information needs.

Although patient education and information provision are the responsibility of healthcare professionals, librarians and information professionals are by nature of their training in information retrieval and information seeking, as well as studies of information behaviour and experience in reference services, better equipped to support healthcare professionals in supporting patients and families in recognising and meeting their information needs<sup>13</sup>.

As I will point out in this article a big problem in information provision to patients and families is that patients often do not fully recognise the spectrum of issues on which they may need information, and that healthcare professionals may depend too much on patients' and families' abilities to recognise information needs and to ex-

press these adequately as questions and requests for information. The article will thus offer a few preliminary suggestions on how information literacy training of healthcare professionals can attempt to stimulate awareness for the spectrum of information needs that are often not recognised, and expressed as such. This is important in preparing healthcare professionals to provide patients and their families with information and in supporting them to seek information. The principles might also apply to other professionals such as teachers, lecturers and social workers.

This article will thus briefly look at the issues that are at stake when considering unmet information needs. Patients and their families will be used as examples. It will also briefly comment on the information literacy training of professionals, e.g. healthcare professionals, the difficulty in recognising gaps in knowledge as a major barrier in information sharing and exchange of information, means to raise awareness of information needs, and the difficulty to adequately express information needs.

### **Issues that are at stake when considering unmet information needs**

Reports on information behaviour and reviews of studies of information behaviour often focus on the value of information. For patients and their families it is foreseen that information can enable them to take better decisions, to participate in decision-making, to deal better with stress and anxiety, and to make sense of their disease and their situation – among other things<sup>14</sup>. Approaching information provision from the opposite side, that is, looking at what patients and families are denied and the direness of their situation if they do not receive the right information or all information appropriate and relevant to their situation, may, however, offer a stronger picture of what patients and families are facing. They are *denied* the opportunity to take better decisions such as getting their personal business in order; they are denied the opportunity to plan where and how they want to spend time with love-one's; they are denied the opportunity to plan where they would prefer to die; they are denied quality of life by taking care of small things such as special mattresses to prevent bedsores or sucking ice cubes when receiving chemotherapy to prevent mouth sores (mucositis). Many reports have noted poor decisions because information on hospice care is not provided in a timely manner<sup>15</sup>. Parents with children in palliative care have especially been noted to suffer from long term grief due to feelings of guilt for not asking the right

questions at the right time<sup>16</sup>. They are denied the opportunity to make sense of their situation and how to deal with it. The earlier mentioned nurse participating in my 2007 study noted that she felt fine when receiving chemotherapy: the oncologist explained the treatment and the side effects. Throughout the treatment she compared her situation to his explanation and she felt that she was doing fine... her situation was not quite as bad. For unknown reasons or merely an oversight, the same oncologist did not explain to her the side-effects of radiotherapy. She was totally unprepared. She (a qualified nurse) did not know what was happening; she felt as if she was losing her sanity, and as if she was dying. Expressing the lack of information in other contexts such as for school pupils and students in similar fashion might also reflect stronger pictures of the urgency to identify and address information needs.

Instead of merely stating the benefits of receiving information, library and information professionals can analyse the content of reports on patients and families in various health contexts (cancer, palliative care, diabetes, renal failure, Alzheimer's, AIDS – and many others) to map what is happening to them if they experience failure in access to information and information communication. What happens to them cognitively (feeling confused, feeling over-whelmed), emotionally (feeling scared, alone, sad, anxious), and physically (experiencing stress related symptoms such as high blood pressure, insomnia). Other contexts such as academic and professional contexts might be analysed in a similar manner to identify what might be at stake when people do not get the right information.

Although numerous attempts are reported on improving patient education and the provision of information and information communication<sup>17</sup>, there are some key issues that do not seem to be adequately acknowledged as barriers in addressing the information needs of patients. The issues I mention here are derived from the work of Wilson<sup>18</sup> on the concept of information behaviour, and reconfirmed in reviews on studies of information behaviour e.g. as reported by Case<sup>19</sup>. Wilson specifically notes that information behaviour includes active information seeking such as asking questions and looking for information, but more importantly for purposes of this article, it also encapsulates not recognising an information need or a gap in knowledge (i.e. dormant information needs), and recognising an information need and not doing anything about it, that is, not asking questions and not seeking for information<sup>20</sup>. There are also reports on people actively avoiding information<sup>21</sup>. Although patients and families may have good reason to avoid information on a diagnosis, prognosis or the success

rates of a therapy, there may be many other issues that they could well receive information on e.g. on diet and nutrition.

Healthcare professionals rely strongly on patients to ask questions, and for patients to respond to prompts to ask questions. This also often came through in my 2007 study<sup>22</sup>. They report that patients often want very little information if at all. Many do not want to know about the diagnosis or the prognosis. Although this is all true, I think there are more to the information behaviour of patients and families. I would like to raise five issues for further reflection on failure in information provision. As I will point out at the end of this section, these issues can also apply to other contexts.

Patients/families do not recognise all gaps in their knowledge and needs for information. They cannot ask questions or seek for information about something if they do not even know that it is an issue. I am mentioning only two examples here: patients not expecting mouth scores (mucositis) when receiving chemotherapy will not ask questions on how to avoid it; patients believing that morphine may lead to addiction may be subjected to severe pain because they fear addiction – not knowing how poor their prognosis is, they may not think to ask if addiction matters when somebody is dying or whether the emphasis should be on quality of life rather than fears of addiction.

Healthcare providers do not always realise that patients/family members do not recognise all gaps in knowledge, and that there thus may be many issues on which they will not ask questions. The fact that patients are not asking questions is thus not only due to them not wanting a lot of information or trying to avoid information it is because they do not recognise the gap in their knowledge.

Healthcare providers mostly do not realise that their provision of information may not stimulate and enable patients/families to recognise what they need to know. A short discussion during consultation, a brochure, or a booklet may provide patients/families with enough information for the moment, but may not sufficiently help them to recognise other issues of concern. Referring patients to a number of authoritative websites may, however, stimulate their awareness of issues at stake. I am offering more detail on this in a section to follow. It is important to address insufficient stimulation of awareness.

Many studies have noted the difference between the information needs and information preferences of people who are ill and those of their

families and caregivers. Many reasons have been explored such as the role and responsibility they take and differences in copying style<sup>23</sup>. This can actually be turned into a great benefit in trying to address frustrations with information provision. As mentioned in the first bullet patients and families do not recognise all their information needs (in fact this is true of all people in any possible context). Encouraging patients and their families to acknowledge their abilities and the differences in recognising what they might like/need to know may help healthcare professionals to fulfill a wider spectrum of expressed information needs (i.e. questions) as well as potential information needs. Information provision is often marked by insufficient exploitation of the differences between people and how collaboration and networking can help people to gain from such differences in order to recognise information needs.

Healthcare professionals frequently express concerns about patients'/families' inability to retain and understand information. They stress that patients often want little information and that they are easily overwhelmed by information. Although they are deeply concerned about patients' well-being it does not seem as if they (healthcare professionals) feel a need to be specifically informed about studies on the information needs and information behaviour of patients and families or on how to support them with their own attempts to find information<sup>24</sup> (the latter is according to "my interpretation" not the same as providing them with information).

Inability to recognise all gaps in knowledge relevant to a situation where such gaps might be filled by information.

Lack of awareness of the impact of the inability to recognise gaps in knowledge and ability to make sense of a situation.

## Information literacy programs for healthcare and other professionals... who need to support information needs

Many programs on information literacy for doctors and nurses, professionals from other care giving professions such as teachers, as well as workplace information literacy are reported<sup>25</sup>. These cover under-graduates, post-graduates and practitioners (as part of continuing professional development). Such programs focus on: aligning information seeking with evidence-based medicine and decision-making systematic reviewing of quantitative and qualitative research the elements typically associated with information literacy such as noted by SCONUL or the Big Six e.g. recognising a need for information, formulating the problem, evaluating and using information<sup>26</sup>.

From reports on information literacy training it does not seem as if the inability of people to relate their needs to a gap in knowledge and a need for information is taken as point of departure. Standards and definitions of information literacy stress that an information literate person "can" recognise an information need, and adequately formulate this as a problem. Although there are many cases where such needs might be obvious e.g. what the disease entails, as well as the symptoms and possible methods of treatment, others might be less obvious. I would like to argue for more emphasis on the difficulties in recognising gaps in knowledge and adequately expressing such gaps as information needs.

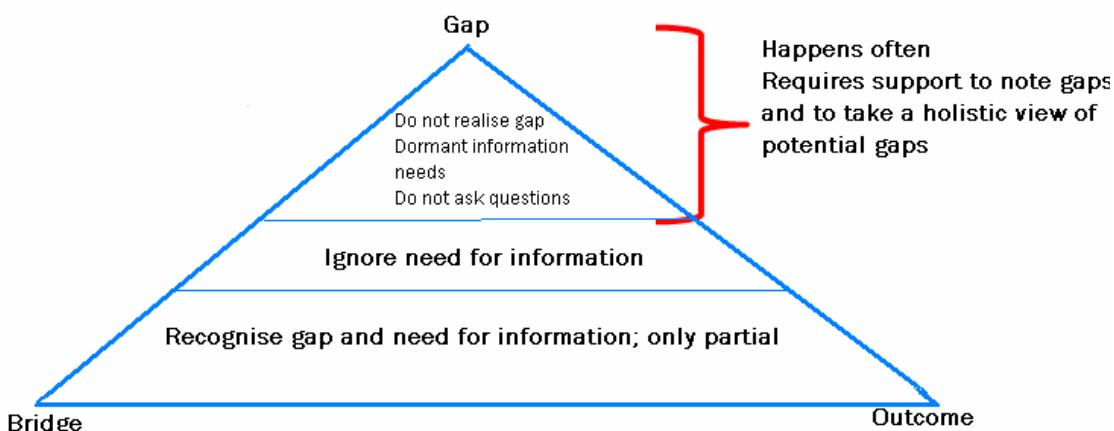


Fig. 1: Recognising a gap in knowledge that can be filled by information.

## Difficulty in recognising gaps in knowledge

The difficulty to recognise gaps in knowledge seems to be a major barrier in information sharing and the exchange of information. The idea of information needs and information seeking as a result of a gap being experienced between what a person knows and what a person should know to make sense of a situation has been developed over many years in the work of Dervin<sup>27</sup>. Similarly the idea of an information need linked to an Anomalous State of Knowledge (ASK) has been raised in the work of Belkin, Oddy and Brooks<sup>28</sup>. Their interpretation is often cited by other researchers such as Ingwersen and Järvelin<sup>29</sup> and Case<sup>30</sup>. Figure 1 builds on Dervin's views<sup>31</sup> depicting a gap between what is known and what needs to be known for a person to make sense of

a situation. If the gap in knowledge is recognised, and a person decides that information is required (i.e. needed) to fill the gap, he or she may start to seek information. As explained earlier, the problem seems to be that patients and their families, like many other people in situations that are not related to illness, diseases and health, too often do not recognise a need for information. A brief reflection on the complexity of what patients may face (taking breast cancer as an example) is reflected in Table 1; this should provide further support for the argument offered here. Similar examples might be noted when considering Bitso and Fourie's<sup>32</sup> finding on the information needs of teachers in Lesotho when they are expected to advise HIV/AIDS orphans<sup>33</sup>.

Taking breast cancer as an example, potential gaps related to cognitive, affective and psychomotor issues are noted in Table 1. As explained

Tab. 1: Reflection of complexity of information needs – different types of information needs in breast cancer.

<b>Needs for factual knowledge (<i>cognitive information needs</i>)</b>	<b>Affective (emotional) information needs</b>
Cancer genetics related to breast cancer	Coping
Side effects of disease – i.e. breast cancer	Adapting
Treatment	Grieving
Side effects of treatment e.g. nausea, loss of hair	Sharing information with loved-ones
Danger of combining treatment, etc.	Dealing with emotions
Prognosis	Dealing with fear
Stages, etc.	Dealing with loss of confidence and issues of self-image, etc.
<b>Needs for physical (<i>psychomotor</i>) knowledge (i.e. dealing with physical issues)</b>	
Stress relief	
Adjusting to the loss of a body part such as with a mastectomy	
Dealing with pain	
Bedsores	
Sexual well-being	
Changes in tastes of food (due to chemotherapy)	
Clothes (e.g. special requirements for clothes after a mastectomy), etc.	

earlier in this article, these might not necessarily feature when patients express their information needs.

## Information literacy training: raising awareness of information needs and the difficulty to adequately express information needs

Although information literacy standards offer excellent support for the planning of information literacy programs, additional means need to be found to raise awareness of gaps in knowledge and information needs and to strengthen the ability to express information needs. I will touch only briefly on a few possibilities.

The Internet offers numerous opportunities to gain insight in potential gaps in knowledge and thus potential information needs e.g. through browsing recommended websites, listening to narratives of other people's experiences, blogs, patients' discussion lists, content analysis of the subject literature, and the content analysis of questions set to healthcare professionals. Discussions in doctors' waiting rooms can also be useful sources of information.

Mind maps and visualisation can be useful means to offer abbreviated information on topics that might be of concern to patients, and to portray information needs or potential information needs. Using a mind map to portray the information needs noted in Table 1 might be more effective for some people.

Professionals such as nurses can be asked to keep diaries or journals of their experiences, questions they had to deal with, observations and concerns about patients and families. These might be translated as potential information needs.

Others' experiences in context such as stories, movies and popular TV programmes might highlight potential information needs.

## Conclusion

The lack of awareness of information needs and the inability to recognise and adequately express information needs are serious barriers to fulfilling information needs. Although this applies to all contexts ranging from everyday-life and work to academic contexts, this is especially evident in healthcare contexts and in the words of patients/families as expressed in qualitative data collection. By highlighting the issues of concern and in adapting the information literacy training of healthcare professionals as well as others – especially those in caring professions such as teaching and social work – librarians and information professionals can raise awareness for the need to pay stronger attention to dormant information needs and information needs that are ignored. They can explore options for means to note potential information needs and to make sense of information. Only a few suggestions were noted in this article. Although the examples apply to healthcare, patients, families and healthcare professionals, the issues and suggestions can also be apply to other contexts.

Ina Fourie  
University of Pretoria  
Department of Information Science  
Lynnwood Road  
Pretoria, 0002  
South Africa  
ina.fourie@up.ac.za

30 April 2013

## Bibliographical references

- Belkin, N.J.; Oddy, R.; Brooks, H. ASK for information retrieval. *Journal of Documentation*, 1982, vol. 38, n° 2, p. 61-71.
- Big 6* [online] <<http://big6.com/>> (consulted on 10 May 2013).
- Bitso, C.; Fourie, I. An investigation of information-seeking behaviour of geography teachers for an information service intervention: the case of Lesotho. *Information Research*, 2012, vol. 17, n° 4, paper 549 <<http://informationr.net/ir/17-4/paper549.html>> (consulted on 10 May 2103).
- Case, D.O. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behaviour. 3rd edition. Emerald Group Publishing, Bingley, 2012.
- Clayton, J.M.; Butow, P.N.; Tattersall, M.H.N. The needs of terminally ill cancer patients versus those of caregivers for information regarding prognosis and end-of-life issues. *Cancer*, 2005, vol. 103, n° 9, p. 1957-1964.
- Davies, B.; Contro, N.; Larson J. et al. Culturally-sensitive information-sharing in pediatric palliative care. *Pediatrics*, 2010, vol. 125, n° 4, p. E859-E865.

Dervin, B. On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, 1999, vol. 35, n° 6, p. 727-750.

Fisher, K.; Julien, H. Information behaviour. *Annual Review of Information Science and Technology*, 2009, vol. 43, p. 317-358.

Fourie, I. Information needs and information behaviour of patients and their family members in a cancer palliative care setting: an exploratory study of an existential context from different perspectives. *Information Research* [online], 2008 (consulted on 10 May 2013), vol. 13, n° 21. <<http://informationr.net/ir/13-4/paper360.html>>.

Fourie, I.; Claasen-Veldsman, R. Exploration of the needs of South African oncology nurses for current awareness services available through the Internet. *Information Research* [online], 2011 (consulted on 10 May 2013), vol. 16, n° 3. <<http://informationr.net/ir/16-3/paper484.html>>.

Fourie, I.; Krauss, K. Information literacy for teachers in rural South Africa. *Journal of Information Systems and Information Technology*, 2011, vol. 13, n° 3, p. 303-321.

Friederichsen, M. Crossing the border: different ways cancer patients, family members and physicians experience information in the transition to the later palliative phase. Linköping University, Department of Biomedcidne and Surgery, Palliative Research Unit, 2002. Linköping University Dissertation No. 727.

Friederichsen, M.; Strang, P.; Carlsson, M. Breaking bad news in the transition from curative to palliative cancer care – patient's view of the doctor giving information. *Supportive Care in Cancer*, 2000, vol. 8, p. 472-278.

Harter, S.P. *Online information retrieval: concepts, principles, and techniques*. Academic Press, 1986.

Ingwersen, P.; Järvelin, K. The turn: integration of information seeking and retrieval in context. Springer, 2005.

Johnson, J.D. *Cancer-related information seeking*. Hampton Press, 1997.

Lloyd, A. Trapped between a rock and a hard place: What counts as information literacy in the workplace and how is it conceptualized? *Library Trends*, 2011, vol. 60, n° 2, p. 277-296.

Massarotto, A.; Carter H.; MacLeod R. et al. Hospital referrals to a hospice: Timing of referrals, referrers' expectations, and the nature of referral information. *Journal of Palliative Care*, 2000, vol. 16, p. 22-29.

McKnight, M. The information seeking of on-duty critical care nurses: evidence from participant observation and in-context interviews. *Journal of the Medical Library Association*, 2006, vol. 94, n° 2, p. 145-151.

McKnight, M. A grounded theory model of on-duty critical care nurses' information behaviour: the patient-chart cycle of informative interactions. *Journal of Documentation*, 2007, vol. 63, n° 1, p. 57-73.

Menzies, I.E.P. *The functioning of social systems as a defence against anxiety : a report on a study of the Nursing Service of a General Hospital*. Travistock Institute of Human Relations London, (first published 1970), 1993.

Rose, K.E. A qualitative analysis of the information needs of informal carers of terminally ill cancer patients. *Journal of Clinical Nursing*, 1999, vol. 8, n° 1, p. 81-88.

*SConUL* [online] <<http://www.sconul.ac.uk/>> (consulted on 10 May 2013).

Sinclair, S. Impact of death and dying on the personal lives and practices of palliative and hospice care professionals. *Canadian Medical Association Journal*, 2011, vol. 183, n° 2, p. 180-187.

Street, A. F.; Ottmann, G. Addressing online information needs in palliative care: An action research-inspired approach. *Systemic Practice and Action Research*, 2007, vol. 20, p. 151-165.

Taylor, R.S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 1968, vol. 29, p. 178-89.

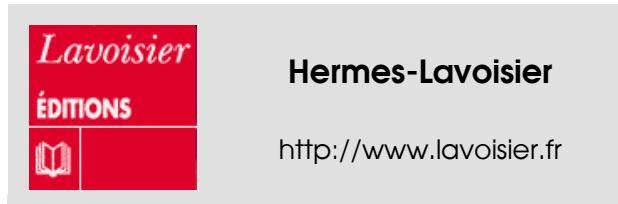
Wilson, T.D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 1999, vol. 55, n° 3, p. 249-270.

## Notes

<sup>1</sup> This article is based on a paper with the same title delivered at the 13th EAHL conference, Brussels, 4-6 July 2012. The sub-title expanding it from a focus on healthcare is, however, added here.

- 2 Street, A. F.; Ottmann, G. Addressing online information needs in palliative care: An action research-inspired approach. *Systemic Practice and Action Research*, 2007, vol. 20, p. 151-165.
- 3 Fourie, I. Information needs and information behaviour of patients and their family members in a cancer palliative care setting: an exploratory study of an existential context from different perspectives. *Information Research* [online], 2008 (consulted on 10 May 2013), vol. 13, n° 21. <<http://informationr.net/ir/13-4/paper360.html>>. Friederichsen, M. Crossing the border: different ways cancer patients, family members and physicians experience information in the transition to the later palliative phase. Linköping University, Department of Biomedcidne and Surgery, Palliative Research Unit, 2002. Linköping University Dissertastion No. 727. Rose, K.E. A qualitative analysis of the information needs of informal careers of terminally ill cancer patients. *Journal of Clinical Nursing*, 1999, vol. 8, n° 1, p. 81-88.
- 4 Fourie, I. Information needs and information behaviour of patients and their family members in a cancer palliative care setting: an exploratory study of an existential context from different perspectives. *Information Research* [online], 2008 (consulted on 10 May 2013), vol. 13, n° 21. <<http://informationr.net/ir/13-4/paper360.html>>.
- 5 Davies, B.; Contro, N.; Larson J. et al. Culturally-sensitive information-sharing in pediatric palliative care. *Pediatrics*, 2010, vol. 125, n° 4, p. E859-E865.
- 6 Davies, B.; Contro, N.; Larson, J.; Widger, K. Culturally-sensitive information Linköping University Dissertastion No. 727.-sharing in pediatric palliative care. *Pediatrics* [online], 2010 (consulted on 10 May 2013), vol. 125, n° 4, p. e861. <<http://pediatrics.aappublications.org/content/125/4/e859.full.pdf>>.
- 7 Davies, B.; Contro, N.; Larson, J.; Widger, K. Culturally-sensitive information-sharing in pediatric palliative care. *Pediatrics* [online], 2010, vol. 125, n° 4, p. e861. <<http://pediatrics.aappublications.org/content/125/4/e859.full.pdf>>.
- 8 Fourie, I. Information needs and information behaviour of patients and their family members in a cancer palliative care setting: an exploratory study of an existential context from different perspectives. *Information Research* [online], 2008 (consulted on 10 May 2013), vol. 13, n° 21. <<http://informationr.net/ir/13-4/paper360.html>>. Fourie, I.; Claasen-Veldsman, R. Exploration of the needs of South African oncology nurses for current awareness services available through the Internet. *Information Research* [online], 2011 (consulted on 10 May 2013), vol. 16, n° 3. <<http://informationr.net/ir/16-3/paper484.html>>.
- 9 McKnight, M. The information seeking of on-duty critical care nurses: evidence from participant observation and in-context interviews. *Journal of the Medical Library Association*, 2006, vol. 94, n° 2, p. 145-151. McKnight, M. A grounded theory model of on-duty critical care nurses' information behaviour: the patient-chart cycle of informative interactions. *Journal of Documentation*, 2007, vol. 63, n° 1, p. 57-73. Menzies, I.E.P. *The functioning of social systems as a defence against anxiety: a report on a study of the Nursing Service of a General Hospital*. Travistock Institute of Human Relations London, (first published 1970), 1993. Sinclair, S. Impact of death and dying on the personal lives and practices of palliatiae and hospice care professionals. *Canadian Medical Association Journal*, 2011, vol. 183, n° 2, p. 180-187.
- 10 Friederichsen, M.; Strang, P.; Carlsson, M. Breaking bad news in the transition from curative to palliative cancer care – patient's view of the doctor giving information. *Supportive Care in Cancer*, 2000, vol. 8, p. 472-278.
- 11 Taylor, R.S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 1968, vol. 29, p. 178-89.
- 12 Taylor, R.S. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, 1968, vol. 29, p. 178-89. Case, D.O. *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs and behaviour*. 3rd edition. Emerald Group Publishing, 2012.
- 13 Harter, S.P. *Online information retrieval: concepts, principles, and techniques*. Academic Press, 1986.
- 14 Case, D.O. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behaviour*. 3rd edition. Emerald Group Publishing, 2012.
- 15 Fisher, K.; Julien, H. Information behaviour. *Annual Review of Information Science and Technology*, 2009, vol. 43, p. 317-358. Johnson, J.D. *Cancer-related information seeking*. Hampton Press, 1997.
- 16 Massarotto, A.; Carter, H.; MacLeod, R.; Donaldson, N. Hospital referrals to a hospice : timing of referrals, referrers' expectations, and the nature of referral information. *Journal of Palliative Care*, 2000, vol. 16, p. 22-29.

- 16 Davies, B.; Contro, N.; Larson, J.; Widger, K. Culturally-sensitive information-sharing in pediatric palliative care. *Pediatrics* [online], 2010 (consulted on 10 May 2013), vol. 125, n° 4, p. 861. <<http://pediatrics.aappublications.org/content/125/4/e859.full.pdf>>.
- 17 Friederichsen, M. *Crossing the border : different ways cancer patients, family members and physicians experience information in the transition to the later palliative phase*. Linköping University Dissertastion No. 727 Palliative Research Unit, 2002.
- 18 Wilson, T.D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 1999, vol. 55, n° 3, p. 249-270.
- 19 Case, D.O. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behaviour*. 3rd edition. Emerald Group Publishing, 2012.
- 20 Wilson, T.D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 1999, vol. 55, n° 3, p. 249-270.
- 21 Case, D.O. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behaviour*. 3rd edition. Emerald Group Publishing, 2012.
- 22 Fourie, I. Information needs and information behaviour of patients and their family members in a cancer palliative care setting: an exploratory study of an existential context from different perspectives. *Information Research* [online], 2008 (consulted on 10 May 2013), vol. 13, n° 21. <<http://informationr.net/ir/13-4/paper360.html>>.
- 23 Clayton, J.M.; Butow, P.N.;Tattersall, M.H.N. The needs of terminally ill cancer patients versus those of caregivers for information regarding prognosis and end-of-life issues. *Cancer*, 2005, vol. 103, n° 9, p. 1957-1964.
- 24 Fourie, I.; Claasen-Veldsman, R. Exploration of the needs of South African oncology nurses for current awareness services available through the Internet. *Information Research* [online], 2011, vol. 16, n° 3. <<http://informationr.net/ir/16-3/paper484.html>> (consulted on 10 May 2013).
- 25 Fourie, I.; Krauss, K. Information literacy for teachers in rural South Africa. *Journal of Information Systems and Information Technology*, 2011, vol. 13, n° 3, p. 303-321.  
Lloyd, A. Trapped between a rock and a hard place: What counts as information literacy in the workplace and how is it conceptualized? *Library Trends*, 2011, vol. 60, n° 2, p. 277-296.
- 26 SCONUL [online] <<http://www.sconul.ac.uk/>> (consulted on 10 May 2013).  
Big 6 [online] <<http://big6.com/>> (consulted on 10 May 2013).
- 27 Dervin, B. On studying information seeking methodologically : the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, 1999, vol. 35, n° 6, p. 727-750.
- 28 Belkin, N.J.; Oddy, R.; Brooks, H. ASK for information retrieval. *Journal of Documentation*, 1982, vol. 38, n° 2, p. 61-71.
- 29 Ingwersen, P.; Järvelin, K. *The turn: integration of information seeking and retrieval in context*. Springer, 2005.
- 30 Case, D.O. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behaviour*. 3rd edition. Series editor: Amanda Spink. Emerald Group Publishing, 2012.
- 31 Dervin, B. On studying information seeking methodologically : the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, 1999, vol. 35, n° 6, p. 727-750.
- 32 Bitso, C.; Fourie, I. An investigation of information-seeking behaviour of geography teachers for an information service intervention: the case of Lesotho. *Information Research* [online], 2012 (consulted on 10 May 2103), vol. 17, n° 4, paper 549 <<http://informationr.net/ir/17-4/paper549.html>>.
- 33 Dervin, B. On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, 1999, vol. 35, n° 6, p. 727-750.  
Bitso, C.; Fourie, I. An investigation of information-seeking behaviour of geography teachers for an information service intervention: the case of Lesotho. *Information Research* [online], 2012 (consulted on 10 May 2103), vol. 17, n° 4, paper 549 <<http://informationr.net/ir/17-4/paper549.html>>.



**Hermes-Lavoisier**

<http://www.lavoisier.fr>

---

### **RECHERCHES OUVERTES SUR LE NUMÉRIQUE**

---

Traité des sciences et techniques de l'information – Série : Environnements et services numériques d'information - Sous la direction de Fabrice PAPY – juin 2013 – 320 p. – ISBN 978-2-7462-4535-8

En quelques années, les organisations publiques et privées ont imposé à leurs salariés une grande conversion numérique au nom de la performance économique et de l'optimisation des ressources et des moyens. Ce diktat technologique a été massivement plébiscité par les individus eux-mêmes qui ont volontairement intégré ce processus de numérisation à leurs activités personnelles, socialisantes et ludiques.

Malgré les études menées ces dernières années en sciences humaines et sociales, confirmant la persistance de fossés numériques, l'émergence de situations de non-usages volontaires et le risque d'avènement d'une société du contrôle, la transformation numérique sociétale apparaît réellement irréversible.

Ce nouvel ordre numérique engendre de nouvelles recompositions en matière de communication et de gouvernance au sein des organisations, des changements radicaux dans les relations sociales, des logiques de flux, d'instantanéité, d'immédiateté et aussi d'interopérabilité, etc., et s'avère d'une grande richesse pour la recherche en sciences humaines qui découvre dans cet univers numérique, de nouveaux objets d'étude que cet ouvrage invite à découvrir.

**ARCHIMAG**  
**N° 265 (juin 2013)**

- *Les bibliothèques publiques face à leur avenir* - Bruno TEXIER - p. 4.

L'Inspection générale des bibliothèques dresse un état des lieux du métier de bibliothécaire dans la fonction publique, en France, et formule un certain nombre de propositions pour répondre à "*la profonde mutation que connaissent les bibliothèques*".

(Archimag)

- *L'Allemagne rend ses archives à la Belgique* - p. 9.

Dans cet articulet, est évoqué le retour à Bruxelles, de 250 documents administratifs belges des 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> siècles, emportés par des archivistes allemands durant la Seconde Guerre Mondiale.

(NW)

- *Données publiques : révision de la directive européenne* - Virginie BOILLET - p. 14.

Résumé des modifications survenues en avril 2013 de la Directive européenne sur la réutilisation des données publiques (2003/98/CE).

(NW)

- *Veille économique, les indices à suivre* - Dossier - Bruno TEXIER - p. 16-22.

Le veilleur économique en temps de crise est loin d'être épargné. Les sources à sa portée se multiplient et souvent, se répondent, se répètent. Dès lors, comment choisir les bons outils et fournisseurs d'informations ?

(NW)

- *Fournisseurs d'info : une offre persistante* - Bruno TEXIER - p. 19.

Les acteurs traditionnels de l'information professionnelle renouvellement leur offre et intègrent progressivement les réseaux sociaux dans leur corpus de veille.

(Archimag)

- *La cote des réseaux sociaux* - Clémence JOST - p. 20.

Les fils Twitter croisent désormais les cours boursiers des salles de marché. À l'heure où le buzz prévaut souvent sur la qualité de l'information et où le monde de la finance est plus fébrile que jamais, quels sont les enjeux soulevés par cette source instantanée et volatile ?

(Archimag)

- *La veille au service du recouvrement à l'international* - Bruno TEXIER - p. 21.

Le groupe Coface (NDLR : actif dans l'assurance crédit) s'appuie sur un important système de veille avant de lancer ses opérations de recouvrement à l'étranger. Depuis quelques années, les réseaux sociaux ont été intégrés à son corpus informationnel.

(Archimag)

- *Sylvie Romestant : "Changer le rapport à la recherche d'information"* - propos recueillis par Clémence JOST - p. 22.

Conseillère au sein de l'Arist (NDLR : institution du Parlement des entreprises de Bretagne, proposant des analyses et des solutions en matière de pratiques informationnelles) Bretagne, Sylvie Romestant est chargée, dans le cadre du programme *PlaNet Veille*, de former les entreprises à la recherche d'information sur internet. Un accompagnement leur permettant notamment d'accéder aux multiples ressources de la presse économique en ligne.

(Archimag)

- *Des milliers de contacts, un seul carnet d'adresse* - Christophe DUTHEIL - p. 24-25.

Qui n'a pas rêvé, un jour, de pouvoir réunir en un même endroit toutes les données liées à ses contacts professionnels ? S'il reste de nombreux obstacles, les éditeurs rivalisent actuellement d'imagination afin de proposer aux internautes de nouveaux services de gestion des contacts.

(Archimag)

- *Quels médias pour mes gigas* - Sigrid OFFENSTEIN - p. 26-28.

Pour son archivage, l'information électronique a besoin d'un support ad hoc autre que son support d'origine : la pérennisation de l'information étant conditionnée par la résistance du support au vieillissement, des migrations entre supports seront à prévoir. Tour d'horizon des médias disponibles.

(Archimag)

- *Vitrine en cours de réalisation - Clémence JOST - p. 29-31.*

Dans une bibliothèque ou un service d'archives, comme dans un musée, choisir des meubles pour une exposition relève de contraintes techniques, esthétiques et sécuritaires. Le thème des œuvres peut grandement guider ce choix, mais certains critères restent communs à la plupart des collections (NDLR : avec un tableau de prestataires en mobilier muséographique).

(Archimag)

- *Points clés de la récupération des données - Jean-Marc LAZARD - p. 32-33.*

Les mouvements open data ont attiré l'attention de tous sur les enjeux de valorisation des données publiques. En amont, méthodologiquement, ouvrir des données publiques suppose de s'attacher au contexte de leur récupération. Il convient également d'aborder la façon dont elles seront rendues disponibles et les objectifs poursuivis par leur publication.

(Archimag)

- *Favoris : partager ses photos - Quentin CEZARD - p. 42.*

Dans ces trois articulés, l'auteur nous présente *Joomeo*, outil en ligne permettant l'import et le partage de photos et vidéos, de même que *Picasa Web* et *Google +*, logiciel de gestion de partage et de retouche de photos, et enfin, *Pictureland*, site de gestion des photos par dossiers.

(NW)

- *Francis Jutrand : "La métamorphose numérique a un impact direct sur notre structure cognitive" - Propos recueillis par Bruno TEXIER - p. 42-43.*

Francis Jutand est directeur scientifique de l'Institut Mines-Télécom et créateur du centre de réflexion Futur numérique. Il a dirigé l'ouvrage collectif *La métamorphose numérique* (Éditions Alternatives) qui rassemble les contributions d'une quinzaine d'auteurs. Francis Jutand est également membre du Conseil national du numérique.

(Archimag)

- *Radio France et sa discothèque, écoutez la différence ! - Bruno TEXIER - p. 44-45.*

Radio France procède à la numérisation de sa discothèque en haute qualité sonore. Le chantier impose un important travail dédié aux métadonnées afin de satisfaire les besoins d'antenne des différentes chaînes du groupe radiophonique.

(Archimag)

- *Mathieu Denel, stratège de l'emploi - Clémence JOST - p. 46.*

Portrait de Mathieu Denel, 25 ans, consultant en veille e-réputation et social media.

(Archimag)

---

## ARCHIMAG

### N° 266 (juillet-août 2013)

- *Métadonnées pour le records management : un nouveau livre blanc de l'Afnor - Michel REMIZE - p. 4.*

A-t-on besoin de métadonnées spécifiques pour le records management ? Le quatrième livre blanc de la CN11 (NDLR : commission de normalisation) de l'Afnor propose des clés pour gérer les données des documents d'activité. En perspective, le big data et le cloud storage.

(Archimag)

- *Urbanisation partagée du système d'information - Dossier - Bruno TEXIER - p. 16-22.*

Comme l'urbanisation de villes ou de territoires ne peut se développer sans une participation des citoyens et de leurs représentants, celle d'un système d'information (SI) ne peut être confiée qu'aux seuls informaticiens ! Le directeur du système d'information est identifié comme un interlocuteur incontournable dans nombre de projets de gestion de l'information. La réciproque est-elle vraie ? Les chefs de projets documentaires et web, de GED ou de gestion de contenu sont-ils consultés à propos des évolutions du SI ? Petit plan de visite pour mieux se connaître.

(Archimag)

- *L'urbanisation du SI, outil de coopération - Gérard DUPOIRIER - p. 19.*

Il ne faut pas voir l'urbanisation du système d'information par le petit bout de la lorgnette informatique. Sa logique d'ensemble doit être comprise, qui répond à la stratégie de l'entreprise et implique tous les acteurs.

(Archimag)

- *Urbaniser vos services Ged : principes - Thomas DECHILLY - p. 20-21.*

Dans cet article, Thomas Dechilly, Chief Technologies Officer et Executive Director de la société d'informatique documentaire Sollan, revient sur les différentes fonctions et principes de la GED en entreprise.

(NW)

- *L'urbanisation quartier par quartier* - Michel REMIZE - p. 22.

Le système d'information de l'entreprise se trouve entre les mains de son directeur qui en a une vision globale et pilote son urbanisation. Mais, du côté de chaque application, cette préoccupation est également présente.

(Archimag)

- *Open source, un marché qui ne tarit pas* - Clémence JOST - p. 24-25.

Profitant encore de l'élan donné par le gouvernement, dès la fin des années 1990, le marché de l'open source poursuit sa croissance. Il est aujourd'hui dynamisé par les phénomènes du cloud et du big data.

(Archimag)

- *Pour un système d'information éco-responsable* - Bruno TEXIER - p. 26-27.

Les cœurs informatiques des entreprises ont longtemps été décriés pour leur colossale consommation électrique. Aujourd'hui, des indicateurs permettent de détecter les équipements les plus énergivores et de réduire leur empreinte écologique.

(Archimag)

- *Liseuses : bonne lecture !* - Bruno TEXIER - p. 28-30.

Offrant un usage unique, les liseuses à encre électronique font encore valoir quelques atouts face aux tablettes multimédia. En plus d'une compatibilité avec la plupart des formats d'édition, les lecteurs apprécient leur confort de lecture, leur autonomie et leur prix. (NDLR : présentation et comparaison de 9 modèles de liseuse).

(Archimag)

- *Utiliser Scoop.it pour son panorama de presse* - Baptiste MONTOYA - p. 31-32.

De nombreux outils se sont développés ces dernières années pour faciliter la curation de contenu. Parmi eux, *Scoop-it* connaît un grand succès. Exemple de prise en main pour un panorama de presse.

(Archimag)

- *Les archives ont besoin de vous* - Bruno TEXIER - p. 33-34.

Les services d'archives sont de plus en plus nombreux à faire appel aux internautes pour indexer leurs fonds. Cette indexation collaborative obéit à des règles différentes selon les départements et est en passe de devenir un mode de coproduction entre archivistes et citoyens.

(NW)

- *Favoris : dictionnaires en ligne* - Quentin CEZARD ; Bruno TEXIER - p. 40.

Trois dictionnaires sont ici présentés : *acronymes.info*, site québécois proposant plus de 200 000 définitions d'acronymes, sigles et abréviations ; le dictionnaire *Babel*, projet collaboratif d'un dictionnaire thématique multilingue ; et enfin *Mediadico*, donnant accès à 500 000 définitions et 7000 citations. Points forts et faibles sont évoqués.

(NW)

- *Silicon Sentier, le cœur battant de l'innovation numérique* - Bruno TEXIER - p. 42-43.

Quartier central de Paris, le Sentier est devenu l'épicentre de la création numérique française. Des start-up, mais aussi des géants du web y ont installé leurs bureaux et leurs incubateurs. Visite guidée.

(Archimag)

- *Claudia Gargano, danse au-dessus d'un nid d'archives* - Bruno TEXIER - p. 46.

Rencontre avec Claudia Gargano, en charge de l'organisation et de la gestion des dossiers documentaires, archives et fichiers numériques de la chorégraphe Blanca Li.

(NW)

---

## BBF - BULLETIN DES BIBLIOTHÈQUES DE FRANCE

Vol. 58, n° 3 (mai-juin 2013)

---

- *Les collections, et après...* - Dossier - Divers auteurs - p. 6-79.

À l'heure où le numérique occupe une place de plus en plus importante dans notre société, ce dossier fait la part belle aux collections en bibliothèque. Comment ces collections sont-elles traitées, mises en valeur et partagées au sein de la bibliothèque et via les outils proposés dans notre monde numérique, c'est ce que nous verrons en parcourant les expériences diverses et variées qui fleurissent en ce domaine. Plus que jamais, le bibliothécaire est un médiateur : comment se décline ce rôle aujourd'hui ?

(NW)

- *L'essor de la médiation culturelle au Québec à l'ère de la démocratisation* - Jean-Marie LAFORTUNE - p. 6-11.

Dans cet article, Jean-Marie Lafortune présente une analyse critique de la médiation culturelle : liée à l'essor des politiques culturelles municipales.

pales, la médiation culturelle émerge à la fois de la démocratisation culturelle (l'acculturation à une culture établie) et de la "démocratie culturelle", qui prend en compte les goûts, préférences et pratiques des citoyens. La combinaison entre ces deux logiques engendre des tensions ("entre les valeurs esthétiques et les valeurs sociales des projets", par exemple), qui sont analysées ici. Ambiguïté et risques (délégitimation, dérive marketing, instrumentalisation...) ne sont pas passés sous silence.

(BBF)

- *Libraires, médiations et compétences* - Christian THOREL - p. 12-17.

Reprise d'une intervention prononcée à la BPI en 2009, cet article interroge le rôle de médiateur du libraire, ses composantes et les qualités qu'il appelle. Il évoque la constitution de l'assortiment de la librairie, sa mise en espace, la relation aux clients et insiste sur la plus-value qu'apporte la médiation du libraire par rapport aux librairies en ligne.

(BBF)

- *Du service éducatif au service culturel dans les musées : éducation et médiation* - Marie-Christine BORDEAUX - p. 18-22.

Cet article est un panorama croisé des services de médiation dans les institutions patrimoniales : services éducatifs dans les archives, services éducatifs puis culturels dans les musées, services culturels dans la lutte contre l'illettrisme. Panorama éclairé par un regard historique et une évocation de la situation aux États-Unis.

(BBF)

- *Médiation, numérique, désintermédiation : une nouvelle astronomie ?* - Anne-Marie BERTRAND - p. 23-29.

Cet article interroge l'évolution de l'activité et de la légitimité du médiateur, à l'heure où le savoir et l'information sont accessibles sans médiation. Il évoque cette question successivement dans le domaine de l'enseignement, de la presse, puis des bibliothèques. La médiation y est-elle encore utile ou est-elle dépassée ?

(BBF)

- *L'art du présentoir : un sens pratique professionnel à l'œuvre* - Cécile RABOT - p. 31-35.

Issu d'un travail ethnographique, cet article présente la pratique de valorisation que constitue l'alimentation du présentoir de livres en bibliothèque. Il interroge ses objectifs ("vendre sans vendeur"), son savoir-faire (son "sens pratique"),

sa mise en oeuvre (mise en espace et mise en discours) et ses effets.

(BBF)

- *Organiser la médiation des collections scientifiques : les bibliothèques municipales en action (culturelle)* - Justine ANCELIN - p. 36-42.

À partir d'une analyse sur la place des collections scientifiques en bibliothèque municipale, cet article examine d'abord la position des bibliothécaires vis-à-vis de ces fonds, puis évoque l'organisation de ces collections (et leur périmètre) avant de présenter quelques actions de valorisation et médiation. Il se clôt sur la "médiation virtuelle" des fonds scientifiques via internet.

(BBF)

- *Médiation et valorisation des contenus en bibliothèque : stratégie en ligne et blogs dans les bibliothèques de Brest* - Julie LE MEST - p. 44-52.

Après avoir évoqué le contexte de la naissance des outils en ligne et leur diversité, Julie Le Mest analyse leur mise en oeuvre à Brest, leur succès et la difficulté de mobiliser des équipes sur le long terme. Cet article évoque également les questions techniques et les questions d'organisation à prendre en compte.

(BBF)

- *Les ressources numériques à la bibliothèque du Chesnay : expérimentation et perspectives* - Véronique POYANT - p. 53-59.

Au Chesnay, le concept de bibliothèque hybride a été radicalement mis en œuvre : pas de CD, ni de DVD, les documents sont en ligne. Le portail de la bibliothèque est donc un outil particulièrement important, en terme d'accès aux ressources et de médiation. Cet article fait le bilan des premières années de cette expérience, évoque les difficultés rencontrées et les solutions mises en oeuvre ou envisagées.

(BBF)

- *Le site internet de La\_Bibliothèque de Saint-Herblain* - Sonia MOURLAN ; Magali BADION - p. 61-65.

Cet article présente les principes qui animent la création et l'évolution du site de la bibliothèque : esthétique, créativité, intégrité, transversalité, évolutivité. Il évoque ensuite les réalisations et les projets du site, fondés sur le partage et le mélange, une certaine forme d'"hypertextualité".

(BBF)

- *"La bibliothèque est-elle un média ?" : point d'actu à la bibliothèque municipale de Lyon* - Anne MEYER - p. 66-68.

Cet article rappelle le contexte qui a permis la création de Point d'actu à la bibliothèque municipale de Lyon (la départementalisation, la création du Guichet du Savoir) et présente ce service, ses atouts et son évolution possible.

(BBF)

- *La bibliothèque de la Sorbonne : vers un nouvel équilibre entre collections et services* - Pascale ISSARTEL - p. 69-76.

Après trois ans de travaux, la bibliothèque de la Sorbonne ouvre à nouveau ses portes sur son site historique à l'automne 2013. Si les premières étapes de cette rénovation ont d'abord eu pour objectif de préserver la place des collections, les suivantes visent clairement à accroître la place faite aux lecteurs et en particulier aux chercheurs.

(BBF)

- *Vente de livres déclassés* - Christine CARRIER - p. 77-79.

Que faire des documents désherbés ? Christine Carrier présente ici le cas de la Bibliothèque municipale de Grenoble, où une grande braderie est organisée chaque année pour donner une dernière vie à ces ouvrages sortis des collections. Elle présente l'organisation de l'événement et les réactions qu'il suscite.

(BBF)

---

## **BBF - BULLETIN DES BIBLIOTHÈQUES DE FRANCE** **Vol. 58, n° 4 (juillet-août 2013)**

---

- *La règle en bibliothèque* - Dossier - Divers auteurs - p. 6-46.

Les bibliothèques ont évolué ! Elles sont des lieux hybrides, à mi-chemin entre le lieu public, et le lieu privé, où les usagers viennent échanger, manger, bouger... Ce dossier consacré à *La règle en bibliothèque* nous offre quelques représentations d'appropriation de la bibliothèque, tentant de définir ce qui peut ou ne peut pas être fait en bibliothèque. Le bon sens est-il la panacée ? Les chartes sont-elles nécessaires ? Des exemples de solutions sont ici proposés, incluant entre autres, la signalétique et l'organisation pratique des espaces en bibliothèque.

(NW)

- *Contrat sur le lecteur : les excès de la contractualisation* - Benoît TULEU - p. 6-8.

Les vingt dernières années ont vu une prolifération des "chartes" ou des contrats dans les bibliothèques encadrant tantôt les modalités de

l'emprunt des documents, les usages des espaces, et particulièrement des espaces informatiques, le développement des collections, les relations avec les écoles, etc. Si on comprend que l'on vit dans une époque qui pousse à la judiciarisation des relations entre personnes morales, quel intérêt a un établissement de lecture publique à contractualiser ses relations avec ses usagers ? Peur du conflit ? Peur de ne pouvoir imposer des modalités de fonctionnement jugées obsolètes par les lecteurs ? L'auteur montre cette dérive et dit que si les chartes sont juridiquement plus agiles elles sont assurément plus fragiles. Selon lui, l'usager n'est pas dans une relation "en face-à-face" avec l'institution, mais il est bien au coeur de la bibliothèque : la relation pédagogique qui se joue en bibliothèque - pour peu qu'on l'assume - pourrait sortir affaiblie d'une telle volonté de contractualisation qui met l'usager en position de client ou d'ayant droit.

(BBF)

- *La signalétique et la règle : petit voyage en territoire balisé* - Reine BÜRKI - p. 9-12.

Ambassadrice du règlement, la signalétique redessine une cartographie des usages et des espaces dans la bibliothèque : elle informe, elle oriente, elle conditionne, elle autorise, elle interdit... avec ses propres codes graphiques et chromatiques. Que ce soit dans la perception du lieu par l'usager, ou dans le message porté par l'établissement, la signalisation des interdits modélise à sa façon une certaine idée de la bibliothèque. Petit voyage illustré en territoire réglementé...

(BBF)

- *Tentative d'épuisement des postures de lecteurs : galerie de croquis à la bibliothèque publique d'information* - Édith MERCIER - p. 13-18.

Effectuant un stage d'études en arts appliqués à la Bibliothèque publique d'information à Paris, l'auteur a surpris les lecteurs dans différentes postures révélatrices tantôt d'une attitude propice au travail et d'autres - souvent dans les recoins cachés de la BPI - révélant une relation intime au livre que l'on lit pour le plaisir. Ces postures peuvent surprendre les professionnels. Elles inventent pourtant une relation très personnelle au livre, à la lecture et à la bibliothèque en incarnant une variante de la règle qui voudrait que les lecteurs soient tous assis sageusement, comme l'induisait la scénographie déployée dans les grandes salles de lecture des bibliothèques anciennes. L'article est illustré de nombreux croquis pris sur le vif dessinant une typologie de cette relation au livre tantôt support

de travail (éventuellement au sens étymologique), d'autres fois source de plaisir.

(BBF)

- Vers la "bibliothèque ouverte, tolérante, conviviale" : un bilan des expériences de prêt illimité en bibliothèque municipale - Alice BILLARD - p. 23-27.

Depuis le milieu de la décennie 2000, quelques bibliothèques municipales françaises expérimentent un service de prêt à domicile sans limitation du nombre de documents. Alors que la mesure suscite des débats, la comparaison des résultats obtenus permet d'en apprécier les effets et de pointer les éléments indispensables à la réussite d'une telle entreprise. L'article présente le contexte différent dans lequel s'est déployée cette mesure, son impact limité en termes d'activité, mais aussi les pistes qu'elle ouvre en matière d'image dans un monde où les biens culturels sont le plus souvent perçus comme devant être gratuits et en quantité illimitée... Le prêt limité sonne soudain comme un incompréhensible anachronisme et une règle bien désuète.

(BBF)

- Démarche qualité et règlement de bibliothèque - Anne-Christine COLLET ; Aline CHAREYRON ; Odile JULLIEN-COTTART - p. 28-30.

L'auteur, adjointe à la direction du Service commun de la Documentation (SDC) de l'Université de Lyon 1 en charge de la démarche qualité, présente quelles ont été les étapes de la mise en oeuvre d'une telle démarche dans la bibliothèque. Cela suppose en premier lieu de réinterroger la pertinence des modalités de fonctionnement et de prendre en compte sincèrement les besoins des usagers, en s'appuyant sur des données mesurables. Dans la logique d'une démarche qualité, les principes, qui peuvent sembler antagonistes, d'écoute des usagers et d'application d'un règlement ne s'opposent pas, et le règlement en tant que "cadrage de l'offre" évolue en s'adaptant aux usages interrogés régulièrement par le biais d'enquêtes.

(BBF)

- À boire et à manger : la consommation des nourritures terrestres à la bibliothèque universitaire d'Angers, entre tolérance et interdiction - Maxime SZCZEPANSKI-HUILLY - p. 31-35.

C'est l'exemple d'un Service commun de la Documentation (SDC) vivant et moderne que présente Maxime Szczepanski-Huillery, responsable de la bibliothèque Belle-Beille à la Bibliothèque universitaire d'Angers. Confronté à

une forte affluence d'étudiants venus pour travailler, le plus souvent en groupe, rarement pour utiliser les ressources documentaires offertes par la bibliothèque, le personnel éprouve, ici comme ailleurs, de la difficulté à sanctuariser les lieux en interdisant aux étudiants de manger, de boire, ou de discuter (de "travarder"). À l'écoute de ses usagers (une enquête LibQUAL+ menée en 2008 a abouti à la division de la bibliothèque en trois zones : com, calme et silence, correspondant aux attentes exprimées par les étudiants), la bibliothèque a adopté finalement des solutions pragmatiques : mangez, mais ne laissez pas de trace ; parlez, mais acceptez l'autorégulation imposée par vos camarades ! Ces avancées n'ont pu se faire que parce que l'équipe a accepté les enjeux liés aux nouvelles manières de travailler des étudiants.

(BBF)

- Règle et règlement en médiathèque : pourquoi et pour qui ? - Dominique DESCHAMPS ; Lucie DAUDIN ; Simon-Nicolas CECCHI ; Mohamed BOUALI - p. 36-39.

Quatre directeurs du réseau Plaine Commune présentent le réseau composé notamment de 25 médiathèques et 3 bibliobus qui dessert une population de près de 400 000 habitants issus de 134 nationalités différentes. Avec un public si composite, comment partager les mêmes règles du "vivre ensemble" dans l'espace contraint de la bibliothèque ? La priorité reste de préserver le projet de lecture publique de la communauté d'agglomération Plaine Commune qui pense les médiathèques comme des lieux de mixité et en fine de lien social où le loisir, la formation tout au long de la vie, la convivialité, ont toute leur place au côté des pratiques culturelles habituelles à une bibliothèque. L'article évoque la réflexion menée avec les équipes qui a abouti à la rédaction de trois documents : un règlement, un document d'accueil ainsi qu'un outil pour les quelque 280 professionnels du réseau, afin d'assurer cohérence et harmonisation des protocoles d'accueil et de gestion des publics.

(BBF)

- La bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits : exemple de la médiathèque centre social Yves Coppens de Signy-l'Abbaye - Émilie DAUPHIN - p. 40-42.

La responsable de la médiathèque, qui est aussi centre social, présente le projet qui a présidé à la conception de son établissement. Les élus aidés des administrés ont émis le souhait d'un lieu ouvert qui permette aux 1 358 habitants de la commune de se retrouver. Quand une médiathèque comprend en son cœur une ludothèque, qu'elle accueille les enfants et les familles pour

les goûters du mercredi et qu'elle anime des ateliers pour les adultes et les personnes âgées, comment alors continuer à penser interdictions et règlement ? L'auteur réaffirme la place des usagers au cœur du projet de l'établissement. C'est avec eux que des règles d'usage des lieux ont été définies, de façon à ce qu'ils se sentent un peu chez eux, un peu dans un lieu public où tout le monde a plaisir à se retrouver.

(BBF)

- *Libérez le Boss qui est en vous !* - Michael GARRETT FARRELLY- p. 44-46.

L'auteur, bibliothécaire jeunesse à Chicago (EU), présente son parcours et les quelques principes qui fondent sa pratique professionnelle auprès de jeunes adolescents pas toujours respectueux des codes de bienséance en usage dans les bibliothèques. Pour Michael Garrett Farrelly, il convient d'être clair sur ce qu'il est possible de tolérer ou non dans une bibliothèque. Être clair dans ses messages (ce qui ne nécessite pas forcément la présence d'un règlement), être cohérent au sein de l'équipe, aimer son travail et le public qu'on accueille, sont pour lui les clés d'une cohabitation heureuse avec les adolescents. Il faut également comprendre les pratiques et les usages de cette population qui cherche quelques fois à tester les adultes mais qui apprécie également qu'on la respecte et qu'on l'accompagne dans les découvertes que permettent les collections de la bibliothèque.

(BBF)

- *L'observatoire de la lecture publique au service du livre : la carte et le territoire* - legor GROUDIEV - p. 48-52.

L'auteur, responsable de l'Observatoire de la lecture publique au Service du livre et de la lecture, présente le contexte qui a mené à la création de l'Observatoire en 2008 dont une des missions est de "consolider la base annuelle de statistiques relatives aux bibliothèques et de créer un outil cartographique d'observation des équipements de lecture publique au niveau national". Il rappelle que le dispositif de suivi et d'évaluation des bibliothèques territoriales existe en France depuis 1969. Cependant, les modalités de l'enquête, le périmètre des bibliothèques déclarantes ont varié, empêchant d'établir des comparaisons diachroniques. L'ambition de l'Observatoire est de fixer les indicateurs sur la base d'une population de référence fixe. On passe ainsi des 4 293 bibliothèques interrogées par la Direction du livre en 2008 à 16 300 structures. La méthodologie de la collecte des informations est présentée ainsi que les trois niveaux de restitutions disponibles sur le site web dédié.

(BBF)

## BIBLIOTHÈQUES EN CAPITALE

### N° 40 (avril-juin 2012)

- *Les formations des bibliothécaires en Fédération Wallonie-Bruxelles* - Chantal STANESCU - p. 2-4.

À l'occasion des 50 ans de sa bibliothèque provinciale et des 40 ans de sa ludothèque, la Province de Luxembourg, par le biais de Marc Lavallée et de son équipe, a organisé un colloque sur les formations des bibliothécaires. Parmi les intervenants, nous retrouvons Viviane Bessem, représentant le brevet de bibliothécaire, Isabelle Somville, représentant le bachelier en bibliothéconomie et documentation et Yves Alix, auteur de *Du métier de bibliothécaire aux métiers des bibliothèques*. Retour sur ce colloque.

(NW)

## BIBLIOTHÈQUES EN CAPITALE

### N° 41 (juillet-septembre 2012)

- *La bibliothèque : une affaire publique. 58<sup>ème</sup> congrès de l'Association des Bibliothécaires de France (Montreuil, 7-9 juin 2012)* - Chantal STANESCU - p. 2-3.

Dans cet article, Chantal Stanescu de la bibliothèque des Riches-Claires, à Bruxelles, rend compte du congrès de juin 2012 auquel elle participait en compagnie d'Yves Surel, professeur de sciences politiques à l'Université de Paris 2 ; Suzanne Payette, directrice de bibliothèque au Québec et présidente de la Section des bibliothèques publiques de l'IFLA ; Tony Durcan, en fonction à Newcastle ; Véronique Balbo-Bonneval, directrice de la culture et du patrimoine à Saint-Quentin-en-Yvelines ; Vera Saboya, coordinatrice du programme de la lecture et de la connaissance à Rio de Janeiro ; et Maud Stephan Hachem, professeur en sciences de l'information et des bibliothèques à l'université libanaise.

(NW)

- *L'idea store du quartier Whitechapel (Londres)* - Pascale Hembise - p. 4.

Concept né dans les années 2000, l'idea store est pour certains le modèle de la bibliothèque d'aujourd'hui. Présentation du concept et de l'idea store de Whitechapel.

(NW)

## BIBLIOTHÈQUES EN CAPITALE

### N° 42 (octobre-décembre 2012)

- *Photos et partenariat font bon ménage dans le nord-ouest de Bruxelles* - Marina DE RIDDER ; Laurence DUHIN ; Cécile FAMERY ; Bernard GAUDITIABOIS ; Christine JACQUES ; Claire SCHMITZ ; Daniel VAN DE VELDE - p. 2-3.

Dans le cadre de l'action *Je lis dans ma commune 2012*, les bibliothèques de Berchem-Sainte-Agathe, Jette, Koekelberg, Ganshoren et Molenbeek ont voulu valoriser les pratiques de lecture par le biais d'un concours photos. Retour d'expérience.

(NW)

- *BiblioJette Mercier : place aux publics* - Chantal STANESCU - p. 4-6.

La commune de Jette a fusionné ses deux bibliothèques en une seule, Place Cardinal Mercier, avec comme objectif de mettre les publics au centre de ses préoccupations. Une réflexion de fond présentée ici.

(NW)

## BIBLIOTHÈQUES EN CAPITALE

### N° 43 (janvier-mars 2013)

- *Animation de terrain en EPN (fragments méthodologiques ou l'expression d'une parole citoyenne en résonance avec l'objet-livre)* - Philippe HUBOT - p. 2-5.

Présentation de l'Espace Public Numérique de Berchem-Sainte-Agathe, stratégiquement implanté au sein de la bibliothèque communale.

(NW)

## LECTURES

### N° 181 (mai - juin 2013)

- *Henri Lafontaine, cofondateur du Mundaneum* - Bruno MERCKX - p. 4-7.

Il y aura cent ans le 10 décembre prochain, le juriste belge Henri Lafontaine recevait le prix Nobel de la Paix. L'homme avait consacré toute sa vie au monde du livre et de la documentation mais en humaniste convaincu, il s'était aussi impliqué dans divers combats militants : pacifisme, lutte contre le colonialisme, droit international, féminisme... Cet anniversaire est l'occasion de rappeler les multiples visages de cet érudit hors du commun dont tous les documentalistes connaissent le nom mais bien peu les détails de son action.

(SJ)

- *Former au livre numérique* - Philippe ALLARD - p. 12-16.

Après une première percée suivie d'une relative désaffection, l'édition numérique reprend vigueur, notamment aux États-Unis. C'est le moment de se pencher sur les évolutions récentes de ce secteur économique et culturel. Quelles conséquences le livre électronique pourrait-il avoir sur les bibliothèques ? L'article recense aussi quelques ressources utiles sur la question.

(SJ)

# Écrire pour les *Cahiers*

Les *Cahiers de la documentation* sont alimentés par leurs auteurs. Si vous souhaitez partager avec l'ensemble des membres de l'ABD votre expérience dans un domaine ou vos connaissances d'un sujet ou faire le compte rendu d'une conférence à laquelle vous avez assisté, n'hésitez pas à prendre contact avec le Comité de publication : <[cahiers-bladen@abd-bvd.net](mailto:cahiers-bladen@abd-bvd.net)>

Afin d'assurer une présentation cohérente de notre périodique, nous demandons aux auteurs de respecter les instructions aux auteurs disponible sur <[http://www.abd-bvd.be/cah/instr-aut\\_fr.pdf](http://www.abd-bvd.be/cah/instr-aut_fr.pdf)>

# Schrijven voor de *Bladen*

*Bladen voor Documentatie* bestaat dankzij de auteurs. Indien u uw ervaringen binnen een domein of uw kennis van een bepaald onderwerp wilt delen met alle BVD-leden of een verslag wilt maken van een studiedag waaraan u heeft deelgenomen, aarzel dan niet om het Publicatiecomité te contacteren via <[cahiers-bladen@abd-bvd.net](mailto:cahiers-bladen@abd-bvd.net)>

Om een coherente presentatie van ons tijdschrift te verzekeren, vragen wij de auteurs de auteursaanbevelingen te respecteren : <[http://www.abd-bvd.be/cah/instr-aut\\_nl.pdf](http://www.abd-bvd.be/cah/instr-aut_nl.pdf)>





"C'est dans ces conditions que nous avons fait appel aux amis de la paix de notre pays et que nous avons eu cette énorme satisfaction de voir des hommes de tous les partis y répondre avec enthousiasme et reconnaître que sur un but commun de haute culture, l'union de tous les hommes de bonne volonté était possible. Nous ne pouvions témoigner plus éloquemment que nous sommes de vrais pacifistes, puisque nous avons pu oublier ce qui nous divise et faire la paix entre nous."<sup>1</sup>

(Henri La Fontaine, lauréat du Prix Nobel de la Paix en 1913)



Atelier photographique Stern, Bruxelles-Brussel

"Het is in die omstandigheden dat wij een oproep gedaan hebben aan allen in ons land die de vrede liefhebben, en dat we de enorme voldoening gehad hebben te zien dat mensen van alle strekkingen er met enthousiasme op antwoordden en erkenden dat voor een gemeenschappelijk doel van vooraanstaande cultuur de vereniging van alle mensen van goede wil mogelijk was. We konden geen betere getuigenis leveren dat wij ware pacifisten zijn, aangezien wij hebben kunnen vergeten wat ons scheidt en vrede stichten onder ons."<sup>1</sup>

(Henri La Fontaine, Laureaat van de Nobelprijs voor de Vrede in 1913)

<sup>1</sup> Discours de M. Henri La Fontaine [Secrétaire général du Comité d'Organisation]. in Comité d'Organisation de la Conférence. *Compte rendu officiel du premier Congrès national belge de la Paix réuni à Bruxelles les 8 et 9 juin 1913.* p. 32.  
Voor het Nederlands: vertaling van de redactie.