



IFLA
2005
OSLO

World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme:

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

août 22, 2005

Code Number:

053-F

Meeting:

108 Education and Training with Library Theory and Research

L'identité occupationnelle des bibliothécaires suite à l'avènement des TIC et de son impact sur l'expertise de la recherche d'information

Jenny Hedman

The Swedish School of Library and Information Science
Göteborg University & The University College of Borås
SE-501 90 BORÅS, Sweden

*Traduction : Tania Le Cavalier,
École de bibliothéconomie et de sciences de l'information, Montréal
tania.le.cavalier@umontreal.ca*

Résumé

En interagissant autant avec la bibliothéconomie qu'avec la société en général, les changements apportés au programme de bibliothéconomie et des sciences de l'information en Scandinavie depuis les dernières décennies nous amènent à vouloir mieux comprendre la dynamique sociale de l'identité professionnelle du bibliothécaire. En étudiant les récents développements dans la profession de bibliothécaire, deux thèmes centraux ressortent : le processus d'universitarisation et la mise en place des TIC (technologies de l'information et des communications). Cette étude traite des rôles de chercheurs d'information et de promoteurs de la littéracie de l'information des bibliothécaires des universités scandinaves, ces deux rôles étant exprimés dans la formation des usagers. Une discussion théorique où les points de départ proviennent d'études actuelles sur la théorie des professions et des écrits de Patrick Wilson sur la compétence unique des bibliothécaires forme le corps de cette étude. La discussion est principalement illustrée par des exemples provenant d'une étude effectuée sur 31 tutoriels Internet de bibliothèques universitaires

scandinaves pour la littéracie de l'information. Des suggestions sont finalement apportées pour le développement de la formation des usagers ainsi que pour les recherches futures.

Introduction

De multiples changements ont été apportés dans la pratique de la bibliothéconomie suite à la mise en place des TIC pour la recherche d'information et aux modifications importantes qu'a subit le programme de bibliothéconomie et des sciences de l'information en Scandinavie au cours de la dernière décennie. Au départ, seuls les bibliothécaires avaient accès et contrôlaient les outils de repérage de l'information dans les bibliothèques. L'évolution rapide des technologies a soulevé un vent de changement où les usagers effectuent maintenant eux-mêmes les recherches à l'aide des outils informatiques. Par extension, les tâches quotidiennes des bibliothécaires se sont orientées dans une large mesure vers la sensibilisation des usagers à diverses problématiques reliées, par exemple, à la recherche d'information sur le web apparemment si simple. Ce nouveau défi surtout relevé dans le cadre d'activités pédagogiques autant au niveau des bibliothèques universitaires que publiques.

L'importance qu'a la littéracie de l'information pour fournir les compétences et capacités essentielles à une citoyenneté active et aux apprentissages de toute une vie est au cœur d'un discours sociétal d'envergure. Une des véritables missions de la bibliothéconomie est donc de se porter à la défense de la littéracie de l'information. Cette mission apparaît évidente en Suède où les bibliothèques ont mis en place des tutoriels Internet qui fournissent le support nécessaire à leurs usagers. Cette mission apparaît également dans les programmes d'enseignement de la bibliothéconomie et des sciences de l'information. Le collège Universitaire de Borås offre des cours de formation continue à distance intitulés *Recherche d'information et l'apprentissage* ainsi que *Former les usagers* pour les bibliothécaires. L'Université de Växjö, en Suède, qui offre quant à elle une formation relativement récente en bibliothéconomie et sciences de l'information, souscrit à un profil pédagogique unique.

Ces aspects, pris ensemble, constituent des pré-requis essentiels à l'évolution de la pratique des bibliothécaires. Dans ce contexte, comment l'expertise de recherche d'information des bibliothécaires, autrefois si fondamentale, peut aujourd'hui se maintenir alors que les usagers, surtout ceux des bibliothèques universitaires, peuvent effectuer les recherches par eux-mêmes ? Avec quelle autorité les bibliothèques universitaires peuvent-elles sélectionner et recommander des sources d'information aux usagers, experts de leur sujet ?

Il existe malheureusement des résultats empiriques plutôt décourageant sur ce point, comme le démontre une étude de Lars Seldén (1999) sur la recherche d'information par les experts en sciences sociales. Un des chercheurs senior a d'ailleurs commenté sur l'aide apportée par les bibliothécaires au cours de son projet de recherche :

« Le problème majeur dans ce cas est le manque d'imagination des bibliothécaires, qu'à un certain point, alors qu'ils ne trouvent aucune information sur un sujet, nous disent qu'il n'existe aucun document sur le sujet alors que nous savons très bien que c'est de la foutaise./.../ Aujourd'hui, il n'existe aucun sujet de recherche qui n'ait moins de deux cent références pertinentes et on devrait laisser les foutus bibliothécaires s'étouffer avec ça si vous me permettez l'expression. /.../ Je crois personnellement que les bibliothécaires sont une entrave à la recherche parce qu'ils permettent aux étudiants

de doctorat de laisser tomber leurs recherches d'information en pensant que c'est justifié. »

(citation provenant de : Seldén, 1999, p. 169)

Il est peu probable du point de vue de la théorie des professions qu'un client consulte un professionnel, peu importe le type, sans qu'il ne soit recommandé par d'autres gens. Il en va de même pour les bibliothécaires.

La recherche d'information et l'identité occupationnelle

La signification du comportement des professionnels envers l'information a suscité beaucoup d'attention en bibliothéconomie et sciences de l'information au cours des dernières décennies. Beaucoup d'efforts ont été mis sur l'exploration des besoins, de la recherche et de l'utilisation de l'information par différents groupes de travail (Leckie, Pettigrew & Sylvain, 1996). À son tour, les influences de la théorie des professions, une tradition ancrée dans les sciences sociales, est récemment venues compléter cette recherche (Touminen, 1997; Hjörland, 2000 ; Sundin, 2003 ; Sundin & Hedman, en impression). L'importance de se tenir à jour en tant que professionnel devrait être perçue dans un contexte d'approfondissement de la spécialisation en combinaison avec une accélération de l'expertise institutionnalisée dans la société.

La théorie de l'identité professionnelle est une façon d'aborder la question de la recherche d'information et le statut des bibliothécaires professionnels. D'un certain côté, les identités professionnelles possèdent des caractéristiques collectives et sociales dans le sens où elles sont partagées avec les membres d'autres communautés professionnelles spécifiques, ce qui signifie qu'elles sont formées en interaction dans les pratiques sociales et les autres communautés, en commençant par l'éducation et en se poursuivant dans la bibliothèque ou les autres milieux de travail (Lave & Wenger, 1991). Il est important d'être conscient qu'en utilisant ce concept, on ne comprend qu'une partie limitée de l'identité complexe de chaque individu. Chaque personne peut être formée de plusieurs identités comme l'identité familiale, soit le rôle d'un parent ou d'une enfant, ou l'identité sexuelle, soit le rôle d'un homme ou d'une femme. Les identités professionnelles ne devraient donc pas être perçues au sein des individus comme des natures stables, mais plutôt comme des arènes qui contiennent une diversité d'approches à différents phénomènes et qui peuvent parfois être opposées (McCarthy dans : Sundin & Hedman, en impression). En ce sens, ce concept offre une façon intéressante d'analyser et de comprendre les aspects sociaux et collectifs de différentes pratiques professionnelles.

Par exemple, Olof Sundin (2005) interprète la pratique de la formation des usagers à Internet comme un forum pour la négociation de ce qui devrait être mis de l'avant comme expertise professionnelle dans les bibliothèques universitaires. En ce qui a trait à la recherche et à l'utilisation de l'information par les bibliothécaires professionnels, la formation de l'identité professionnelles touche autant les connaissances pratiques et intellectuelles qu'un ensemble de normes, de valeurs et d'attentes dans le discours et la conduite personnelle. Différentes approches quant à l'expertise professionnelle d'un individu et aux comportements informationnels des autres peuvent être comprises comme différentes expressions des identités professionnelles des bibliothécaires (Sundin & Hedman, en impression).

Universitarisation et les TIC

Depuis les années 1990, plusieurs programmes des études supérieures sont allés de l'avant en intégrant un contenu plus universitaire et théorique, le programme de bibliothéconomie et des sciences de l'information suédois en étant un exemple (Seldén & Sjölin, 2003). Cette universitarisation est essentielle aux aspirations de plusieurs groupes professionnels tels que mentionnés précédemment. Une partie de ce processus d'universitarisation est significatif pour la bibliothéconomie et les sciences de l'information : ses effets sont entremêlés et renforcés par l'expansion des TIC qui a eu lieu au cours des dernières décennies, ce qui a mené à un accès physique à l'information beaucoup plus important. Il semblerait que les TIC et l'universitarisation interagissent et bénéficient l'une de l'autre.

En Scandinavie aujourd'hui, on dit souvent qu'avoir accès aux TIC et être un expert de l'information sont des pré-requis pour avoir une citoyenneté active et pour prendre part au processus intellectuel et démocratique dans la « dite » société d'information. On met souvent l'accent sur l'importance des TIC et l'habileté des gens à les utiliser adéquatement au cours de leur éducation, de leur pratique professionnelle et de l'apprentissage de toute une vie dans les débats et l'élaboration de politiques. En ce sens, plusieurs institutions éducationnelles investissent des ressources considérables pour former les usagers des bibliothèques, que ce soit en personne ou en mode virtuel sur Internet, pour faciliter le développement de la littéracie de l'information de usagers.

Par exemple, des sommes d'argent ont été investies dans la production de tutoriels Internet pour la littéracie de l'information. Ces investissements proviennent de fonds externes, soit des organismes tels que Bibsam en Suède, Danmark Elektroniske Forskingsbibliotek au Danemark et ABM utvikling en Norvège. L'augmentation de la formation des usagers des bibliothèques universitaires devrait être vue comme étant en relation avec un développement global où médiatiser la connaissance de la recherche, de l'évaluation et de l'utilisation de l'information est devenu une importante pratique dans l'éducation à tous les niveaux. Dans cette étude sur les tutoriels, Sundin observe l'éducation des usagers d'Internet d'un point de vue socioculturel, point de vue qui souligne l'importance d'étudier la façon dont les gens utilisent les outils techniques, ou les artefacts, qui ont été formés dans un contexte historique et au cours d'interactions humaines spécifiques. De tels outils ne devraient pas être considérés « neutres » ou pris pour acquis. Ils sont toujours porteurs de significations et d'histoire et sont de ce fait les médias de certaines perspectives du monde (Säljö, 1999). Ainsi, les tutoriels pour la littéracie de l'information sont analysés en tant qu'outils d'apprentissage où différentes exigences de connaissances professionnelles y sont incluses et invisibles (Sundin, 2005).

Sundin explique que les usagers sont formés pour chercher de l'information d'une façon rationnelle et quelque peu « bibliothécairienne ». Peu de tutoriels mentionnent des méthodes alternatives, informelles et plus communes telles que le furetage et le surf sur Internet. Lorsqu'ils le font, c'est plutôt pour aviser du manque de fiabilité et de l'aspect arbitraire d'Internet (Ibid., p. 143). Ceci démontre que donner son avis sur ces méthodes de recherche d'information sociales « non qualifiées », ne fait pas partie des connaissances nécessaires pour les bibliothécaires puisque ça ne fait pas partie de leurs intérêts professionnels. Il est toutefois bon de mentionner que rien n'est dit quant à l'utilité et la fréquence des découvertes d'information faites à l'aide de ces méthodes.

Expertise sur le flux de l'information

Dans l'étude de Sundin (1999) sur les tutoriels, quatre différentes approches pour la formation des usagers sont identifiées : une basée sur les sources, une basée sur les comportements, une basée sur les processus et une basée sur la communication (voir figure 1). Les trois premières approches présentent des similitudes avec la célèbre classification des rôles des bibliothécaires dans le processus de la recherche d'information de Carol Kuhlthau (Kuhlthau, 1993). Ces approches reflètent également l'évolution de l'expertise des bibliothécaires, même s'il s'agit d'une forme schématisée et simplifiée.

Jusqu'aux années '60 et '70, les bibliothécaires étaient les sources et les experts de recherche d'information formelle puisqu'ils utilisaient des techniques exclusives pour la recherche de documents. La recherche selon l'approche comportementale des années '60 a soulevé un intérêt vers l'aspect pédagogique de la bibliothéconomie, c'est-à-dire d'enseigner aux usagers le bon comportement et la bonne conduite à avoir pour faire une recherche d'information efficace. Dans la formation des usagers, cette influence pourrait par exemple se retrouver dans l'ambition d'enseigner aux étudiants les stratégies qui devraient être utilisées pour être efficace dans une bibliothèque. Au cours des années '80, les recherches en bibliothéconomie et sciences de l'information étaient orientées vers les traditions cognitivistes et constructivistes. À partir des nouvelles idées pédagogiques est né pratiquement un nouveau domaine d'expertise, c'est-à-dire l'approche basée sur le processus. Des efforts importants ont été mis pour éclairer les usagers sur leur façon de construire leurs idées, qui est elle même reliée à la recherche et l'utilisation de l'information. L'apprentissage par problèmes et les idées conjointes de la méta-réflexivité semblent avoir renforcé ce développement. Dans ce contexte, l'expertise du bibliothécaire est plutôt celle d'un conseiller où les aspects pédagogiques et psychologiques sont mis en évidence avec des compétences de recherches plus techniques (Kuhlthau, 1993).

La mise en place d'outils informatiques pour effectuer la recherche d'information et, bien sûr, Internet ont révolutionné les pré-requis nécessaires au rôle pédagogique des bibliothécaires dans les années 1990. Des moteurs de recherche, des catalogues web et plusieurs bases de données sont rapidement devenues accessibles au grand public dans les pays développés. Le concept de la littéracie de l'information a été promu et adopté, du moins par les bibliothécaires, malgré le fait qu'elle soit parfois définie comme n'étant que la maîtrise d'un ensemble d'aptitudes techniques sous une forme de registre (Limberg et al., 2002). À ce jour, les perspectives sociales et socioculturelles sur l'apprentissage et la recherche d'information n'ont pas eu le même impact que le cognitivisme et le constructivisme. La perspective socioculturelle est cependant de plus en plus influente depuis quelques années, surtout au niveau de la recherche pédagogique (Säljö, 1999), mais également au niveau de la recherche organisationnelle (Orlikowski, 2002) et en bibliothéconomie et sciences de l'information (Sundin & Johannisson, 2005). L'aspect le plus significatif de la perspective socioculturelle de l'apprentissage et de la recherche d'information est probablement relié à une façon de voir où l'apprentissage et la connaissance sont en étroite relation avec la culture et le contexte dans lesquels ils s'inscrivent.

Les approches précédemment mentionnées coexistent aujourd'hui dans la pratique de la formation des usagers malgré leurs incompatibilités théoriques. L'approche basée sur la communication est tout de même nouvelle dans le contexte de la formation des usagers car elle possède des caractéristiques que les autres approches n'ont pas. L'approche basée sur la

communication présente également des similitudes avec la perspective socioculturelle que Sundin a utilisée comme point de départ théorique dans ses travaux. L'expertise du bibliothécaire, selon l'approche communicative, implique une compréhension des conditions socioculturelles dans la production, la médiatisation et la consommation de l'information. Ce type de connaissance et d'expertise soulève la problématique de percevoir la recherche d'information comme étant une activité systématique, rationnelle et sans contexte (Sundin, 2005).

Figure 1 : Quatre approches de la formation à l'utilisation Internet pour la littéracie de l'information (Sundin, 2005, p. 47 [publié en suédois; modifié par l'auteur])

Un expert pour qui ?

Selon Patrick Wilson, chacun peut devenir un expert en quelque chose, mais il faut plus que des connaissances spécialisées pour devenir une autorité en la matière (Wilson, 1983, p. 26-30). Être proclamé une autorité dans un certain domaine de connaissances et avoir la priorité d'interprétation qui y est liée sont associés à un statut qui doit être gagné et qui peut seulement être attribué par d'autres, surtout par les autres experts du même domaine. Ce type d'autorité est particulièrement concerné par les aspects cognitifs et intellectuels du pouvoir. Wilson mentionne entre autres : « Ce que quelqu'un doit connaître dépend en partie de ce que les autres s'attendent à ce qu'il connaisse » (Ibid., p. 150).

Les outils informatiques de recherche sont de plus en plus accessibles aux usagers, sans qu'un intermédiaire ne soit nécessaire. Ainsi, l'utilisation de moteurs de recherche, de bases de données et autres outils informatiques n'est plus l'apanage exclusif des bibliothécaires. Les bibliothécaires ont donc dû développer une nouvelle expertise qui met l'accent sur la littéracie de l'information et les pratiques pédagogiques qui y sont associées. Cette situation apparaît évidente dans l'étude de Sundin où on décrit implicitement les bibliothécaires comme étant des personnes qui ont le potentiel de sélectionner la bonne information (Sundin 2005, p. 123). Par comparaison, je trouve important de souligner que si les bibliothécaires travaillent fort pour trouver une information de qualité pour les usagers, ils ont tendance à travailler encore plus fort pour leur trouver de l'information sur les bienfaits de la bibliothèque et sur la nécessité de continuer à consulter les bibliothécaires.

Une profession est souvent définie par ses relations avec les autres professions (cf. Abbott 1988 ; Larson 1977), c'est-à-dire sur un plan horizontal, mais elle peut également se positionner sur un plan vertical dans ses relations avec les clients. La question de la compétence du bibliothécaire pour la recherche d'information et la médiatisation de la littéracie de l'information peut être étudiée du point de vue de la relation bibliothécaire-usager. Dans le contexte des études supérieures, ce point de vue pourrait être très avantageux. En mettant en évidence l'habileté du bibliothécaire à évaluer et recommander des sources d'information aux usagers « experts », le concept d'autorité cognitive pourrait s'appliquer. Serait-il même possible pour des « généralistes » de sélectionner et recommander des sources d'information pour des experts sur un sujet ? En d'autres termes, est-ce que le bibliothécaire pourrait être une autorité au-dessus des autorités (Wilson 1983, p. 179-183) ? Plusieurs des tutoriels de l'étude de Sundin tendent implicitement vers ce type d'expertise. La citation donnée précédemment par l'étude de Seldén illustre toutefois un contraste impressionnant par le point de vue d'un usager plutôt frustré.

Kimmo Tuominen décrit la relation bibliothécaire-usager comme étant une relation de pouvoir où les intérêts professionnels du bibliothécaire sont employés. Il soulève le fait que dans l'approche individualiste qu'est la recherche d'information, certains problèmes sont souvent expliqués par un manque de perspicacité de la part de l'utilisateur. Ce type de diagnostic plutôt catégorique s'appuie sur des perspectives psychologiques qui mettent l'accent sur les activités mentales de l'utilisateur plutôt que de lui concéder une habileté à agir et influencer sa propre situation. Par cette stratégie qu'on pourrait qualifier de « dans la tête », Tuominen affirme que les bibliothécaires se placent en position de force face à l'utilisateur et deviennent irremplaçables pour l'utilisateur (Tuominen, 1997, p. 364-365). Je dirais que l'idée sous-jacente de l'étude des tutoriels Internet de Sundin confirme cette observation.

En présentant les pré-requis nécessaires à la recherche d'information d'une façon déséquilibrée et trop simple, on peut facilement rater le point de vue de Wilson et le défi que soulève la citation provenant de Seldén. Mais l'idée que le bibliothécaire puisse être une autorité au-dessus des autorités, dans un contexte très spécialisé, est fort pertinente et mériterait d'être considérée dans la pratique occupationnelle.

Suggestions pour la formation des usagers et pour les recherches futures

L'approche communicative dans la formation des usagers suppose une expertise des bibliothécaires où il y a une compréhension des conditions socioculturelles de la production, de la médiatisation et de la consommation de l'information. Une telle connaissance et expertise mène à voir la recherche de l'information comme une activité systématique, rationnelle et sans contexte. Par exemple, former les usagers à déterminer la pertinence et l'interdépendance des sujets est une des tâches importantes des bibliothécaires (Sundin, 2005). Si de telles connaissances étaient développées et discutées au sein de la formation des usagers entre les bibliothécaires de milieux universitaires et les usagers, un changement dans la position du bibliothécaire et de l'utilisateur par rapport au sujet de recherche pourrait très bien avoir lieu. Les rôles de professionnels de la recherche et d'intermédiaires pour la littéracie de l'information des bibliothécaires pourraient se développer et l'expertise des usagers pour leur sujet pourrait être prise en considération, et ce, de façon respectueuse.

En suivant tous ces débats, on peut facilement observer qu'il y a actuellement une discussion qui se poursuit sur la nature des compétences et du statut des bibliothécaires professionnels d'aujourd'hui et de demain. En l'occurrence, un article intitulé « The entry level gap » (Holt & Strock, 2005) a récemment circulé sur la « liste Jesse » et a été suivi d'une discussion sur les épreuves qu'ont à traverser les nouveaux diplômés de la maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information. La profession est soigneusement examinée et des changements intra-professionnels pourraient aussi, à travers une étude scientifique, être placés dans une perspective sociétale plus large. Ironiquement, malgré toutes les études de bibliothéconomie et sciences de l'information qui ont été faites sur les usagers, la recherche professionnelle d'information des bibliothécaires n'est pas utilisée à se pleine capacité.

Ma thèse portera sur la façon dont est apprise, conçue et médiatisée l'expertise de recherche d'information et l'utilisation des TIC par les bibliothécaires. Pour ce faire, des étudiants de bibliothéconomie et des sciences de l'information ainsi que des bibliothécaires nouvellement

embauchés seront interviewés. Mon principal intérêt portera sur la phase de transition critique entre la formation des bibliothécaires et la pratique de la profession.

Espérons qu'une connaissance approfondie et une meilleure compréhension de l'interaction entre l'éducation supérieure des bibliothécaires, la recherche et l'utilisation de l'information et l'identité professionnelle des bibliothécaires permettra un développement co-opérationnel et favorisera les relations entre les institutions éducationnelles et professionnelles. Il serait également très gratifiant que mes résultats puissent servir d'outils intellectuels dans une pratique professionnelle réfléchie dans les bibliothèques.

Liste de références

Abbott, A. (1988). *The system of professions: an essay on the division of expert labor*. Chicago: The university of Chicago Press.

Hjørland, B. (2000). Library and information science; practice, theory, and philosophical basis. *Information Processing and Management*, 36(3), 501-31.

Holt, R. & Strock, A.L. (2005). The entry level gap. *Library Journal*, 5/1/2005. Kuhlthau, Carol C. (1993). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*.

Norwood, N.J.: Ablex. Larson, M.S. (1977). *The rise of professionalism*. Berkeley: University of California Press.

Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.

Leckie, G.J., Pettigrew, K.E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2), 161-193.

Limberg, Louise, Hultgren, Frances & Jarneving, Bo (2002). *Informationssökning och lärande – en forskningsöversikt*. Stockholm: Liber, Skolverket.

Marcum, J.M. (2002). Rethinking information literacy. *Library Quarterly*, 72(1), 1-26.

Orlikowski, W. (2002). Knowing in practice: enacting a collective capability in distributed organizing. *Organization science*. 13(2), 249-273.

Seldén, L. (1999). *Kapital och karriär: informationssökning i forskningens vardagspraktik*. Borås: Valfrid. Diss.

Seldén, L. & Sjölin, M. (2003). Kunskap, kompetens och utbildning: ett bibliotekariedilemma under 100 år. *Svensk biblioteksforskning*, 14(4), 19-67.

Sundin, O. (2003). Nurses' information seeking and use as participation in occupational communities. *The New Review of Information Behaviour Research: Studies of information Seeking in Context*, 3, 187-202.

Sundin, O. (2005) Webbaserad användarundervisning: ett forum för förhandlingar om bibliotekariers professionella expertis. Sundin, *HumanIT*, 7(3), 109-168.O.

Sundin, O. & Hedman, J. (in print). Theory of professions and occupational identity. In Erdelez, S., Fisher, K. & McKechnie, L. (ed.). *Theories of information behavior: a researcher's guide*.

Sundin, O. & Johannisson, J. (2005). Pragmatism, neo-pragmatism and sociocultural theory: communicative participation as a perspective in LIS. *Journal of Documentation*, 61(1), 23-43.

Säljö, R. (1999). Learning as the use of tools: a sociocultural perspective on the humantechnology link. In K. Littleton & P. Light (Ed.). *Learning with computers: analysing productive intervention*. London: Routledge. P. 385-161.

Tuominen, K (1997). User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian. *Library Quarterly*, 67/4), 350-371.

Wilson, P. (1983). *Second-hand knowledge: an inquiry into cognitive authority*. Westport, Conn.: Greenwood Press.