

72e congrès annuel de l'IFLA, 20 au 24 août 2006, Séoul, Corée

La culture numérique, une habileté citoyenne dans la société de l'information

HAKARI, Anu ; SIHVONEN, Raili
Bibliothèque de Tempere, Finlande

HAKARI, Anu ; SIHVONEN, Raili. La culture numérique, une habileté citoyenne dans la société de l'information. In *72e congrès annuel de l'IFLA, 20 au 24 août 2006, Séoul, Corée* [en ligne]. Format PDF.

Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1956>>

Ce document est « **tous droits réservés** ». Il est protégé par le droit d'auteur et le code de la propriété intellectuelle. Il est strictement interdit de le reproduire, dans sa forme ou son contenu, totalement ou partiellement, sans un accord écrit de son auteur.

L'ensemble des documents mis en ligne par l'enssib sont accessibles à partir du site :
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>



Date : 01/09/2006

La culture numérique, une habileté citoyenne dans la société de l'information

Mlle Anu Hakari

Spécialiste de l'information

Tél. +358 20 716 4013

anu.hakari@tampere.fi

Mlle Raili Sihvonen

Chef de section

Tél. +358 20 777 2463

raili.sihvonen@tampere.fi

Bibliothèque de Tampere

« Coin Internet » de la bibliothèque de Sampola

Sammonkatu 2

FI-33540 Tampere, Finlande

Traduit par: Chantale Bellemare
(Bibliothèque publique de Moncton, Canada)

Meeting:

130 Division III

Simultaneous Interpretation:

Oui

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
20-24 August 2006, Seoul, Korea
<http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>

Résumé

En Finlande, la société de l'information en évolution met ses bienfaits à disposition de tous les citoyens. À cet égard, le programme gouvernemental a pour but d'améliorer la qualité de vie et le bien-être de tous, de façon équitable sur l'ensemble du territoire, en facilitant l'utilisation de la technologie de l'information et des communications.

Aussi, la Finlande a beaucoup investi dans ses bibliothèques. Les bibliothèques publiques ont été dotées d'ordinateurs modernes et de connexions réseau. Ouvertes à tous, elles constituent un environnement neutre et accessible à qui veut acquérir des habiletés en informatique. La mission de l'institution est d'offrir à tous un accès équitable aux connaissances et des occasions d'utiliser les services offerts par la société de l'information. Les ordinateurs et les connexions réseau y sont disponibles sans frais.

Dans un effort de perfectionnement des habiletés des citoyens à l'ère de l'information, la ville de Tampere a équipé de coins Internet certaines de ses de bibliothèque. On les a conçus pour enseigner aux gens comment utiliser un ordinateur et l'Internet de même que pour leur offrir la

possibilité d'y faire du travail personnel. La bibliothèque de Tampere a développé un modèle opérationnel particulier pour l'enseignement des habiletés de base dans le domaine.

Le rôle des bibliothèques publiques en matière d'alphabétisation s'est accru par l'inclusion de la culture numérique. Les coins Internet proposent une approche pratique pour améliorer la pratique numérique dans la collectivité locale. Le fracture numérique est aussi un danger en pays développés. La plupart des utilisateurs quotidiens des coins Internet sont des immigrants, des retraités et des sans-emploi, lesquels se voient ainsi offrir des installations pour apprendre les habiletés indispensables dans une société contemporaine.

La bibliothèque offre gratuitement des cours de base pour l'utilisation d'un ordinateur, de l'Internet et du courrier électronique. La plupart des participants sont des aînés et des femmes. En général, ils veulent apprendre comment utiliser les services à distance dont ils ont besoin dans la vie quotidienne, comme les transactions bancaires. Chaque coin Internet possède 20 ordinateurs liés à Internet et meublés de divers logiciels.

Le savoir-faire du personnel des coins Internet complète les compétences des bibliothécaires professionnels et des spécialistes en technologie de l'information (TI). Les bibliothécaires sont responsables de l'élaboration du contenu des activités et de l'enseignement de la recherche d'information. Les tuteurs d'Internet enseignent les habiletés de base. Le personnel sur place transmet aux collègues de la bibliothèque et aux usagers l'ensemble les compétences accumulées.

Information sur la bibliothèque de Tampere :

<http://www.tampere.fi/english/librariesandarchives.html>

1. Le développement de la société de l'information en Finlande

Les premiers éléments de la société de l'information sont le droit et l'habileté des citoyens d'obtenir de l'information et la disponibilité de celle-ci. En Finlande, le gouvernement national s'est engagé, dans son programme, à promouvoir les habiletés citoyennes nécessaires dans une société moderne, comme les compétences en informatique et la culture numérique. Le programme du gouvernement pour les années 1999 à 2003 dit : « Les bibliothèques publiques se développent en tant que partie intégrante de la société de l'information » et « pour prévenir l'exclusion de citoyens et de régions, les services de la société de l'information sont mis à la disposition de tous de manière équitable ». Le programme du gouvernement actuel relatif à la société de l'information (2003-2007) a comme but de promouvoir l'équité régionale et d'améliorer la qualité de vie et le bien-être des citoyens à travers l'utilisation efficace des techniques de l'information et des communications.

L'un des objectifs du programme a un lien étroit avec l'ensemble des bibliothèques finlandaises : s'assurer que les citoyens aient la capacité requise pour vivre dans la société de l'information. Ce faisant, le programme doit offrir à chacun l'occasion d'acquérir les habiletés de base en technologie de l'information, une culture des médias et la possibilité d'utiliser les services idoines jusqu'au niveau requis. Le programme gouvernemental prévoit que toutes les tranches d'âges posséderont les compétences requises par une société en constante évolution. Les

services offerts dans un tel contexte seront utiles seulement si les citoyens sont familiers avec les techniques utilisées.

Du point de vue de la bibliothèque, il est un élément important dans le programme de l'État : que les fournisseurs de services publics soient progressivement dotés d'ordinateurs et de connexions Internet. Le programme fait fond sur les bibliothèques comme lieu de transmission des habiletés de base inhérentes à une société de l'information. Si seulement une partie des citoyens peut profiter de la société de l'information dans le contexte social actuel, nous risquons de voir apparaître de nouveaux fossés numériques entre les différents groupes de la population. En Finlande, ce sont les citoyens âgés, les gens moins instruits, les groupes à faible revenu et les immigrants qui courent le plus grand risque d'être exclus de la société de l'information.

2. Le rôle des bibliothèques dans la société de l'information

Dans la société finlandaise, les bibliothèques municipales sont ouvertes sans frais à tous. Elles sont politiquement indépendantes et facile d'accès. Elles sont des lieux gratuits, équitables et neutres. Leur rôle et leurs responsabilités dans le contexte numérique ont été inscrits dans la Loi sur les bibliothèques en 1998. Les bibliothèques participent activement à la promotion de la société de l'information finlandaise. Leurs services sont à la disposition de tous à toutes les étapes de la vie. Un important réseau national assure un accès physique général. Des ordinateurs et des connexions réseau sont disponibles à titre gratuit.

L'évolution rapide de la société de l'information et, surtout, l'arrivée de nouveaux outils techniques et de nouvelles procédures, posent d'importants défis aux bibliothèques. En Finlande, elles ont été des pionnières à plusieurs titres. Elles ont adopté les nouvelles techniques plus tôt et plus rapidement que les bibliothèques publiques d'autres pays. Alors qu'ailleurs les cafés Internet mettaient des ordinateurs à portée de main des citoyens, en Finlande nous sommes habitués à leur utilisation dans les bibliothèques publiques. En fait, plusieurs d'entre nous y ont eu leur premier contact avec un ordinateur. Le ministère de l'Éducation a fixé comme objectif la présence d'un ordinateur lié à Internet par tranche de 1000 habitants.

????Dans l'administration publique, l'éducation de base et le réseau des bibliothèques partagent la responsabilité première d'offrir aux citoyens la possibilité d'améliorer leurs habiletés en matière d'information. Les bibliothèques visent un niveau accru de formation, pas seulement en ce qui a trait à la recherche d'information, mais aussi par rapport à l'utilisation du Web et des services électroniques.

3. Les nouvelles exigences en alphabétisme

Le rôle des bibliothèques en matière de l'alphabétisation et de la lecture est important dans le nouveau contexte. L'alphabétisation dans son sens le plus traditionnel est la base de la culture numérique. À la bibliothèque de Tampere, nous croyons que c'est notre tâche de favoriser la lecture et d'offrir de la formation en culture numérique. Les notions de culture des

médias et de culture numérique se rapprochent énormément. Ici, nous utilisons le terme culture numérique pour parler des habiletés de base en informatique, de la recherche d'information sur la Toile et de l'habileté à évaluer de façon critique les résultats d'une recherche.

Il y a plus d'une sorte d'alphabétisme, une grande variété de façons de lire et de niveaux de lecture que chaque génération adapte à sa réalité. Le nouvel alphabétisme comprend la culture numérique, la culture des médias, la culture informatique, la culture d'Internet et la culture visuelle. Dans la société contemporaine, les connaissances et les informations ont énormément augmenté et leur nature a changé. Il est important d'être capable de repérer l'information nécessaire et de faire la part des choses entre celle qui est essentielle et celle qui est superflue.

La logique propre à la lecture conventionnelle d'un livre est rompue sur Internet. Habitué à lire un texte linéaire de gauche à droite, nous faisons face à un nouveau défi, celui d'interpréter les hypertextes et la structure du web. Les utilisateurs de la Toile doivent assumer un rôle plus actif que n'importe quel lecteur de livre. Ils doivent faire des choix parmi toutes les pages et tous les liens, faire des retours en arrière et des sauts en avant. Ils doivent également être en mesure de balayer le texte et de fureter à travers un grand nombre de résultats de recherche. Apprendre la culture numérique n'est pas différent d'apprendre à lire dans son sens traditionnel : on y arrive par la pratique et la formation.

Cependant, les exigences de l'alphabétisme évoluent à mesure que les médias, les textes et les pratiques sociales changent. L'alphabétisation est un droit de base, nécessaire à notre bien-être. Pour se sentir à l'aise dans le monde électronique, nous devons actualiser nos habiletés de lecture de façon continue. Par le fait même, nous pouvons mettre en pratique l'idée de formation permanente ou d'apprentissage continu.

4. L'histoire des coins Internet de la bibliothèque de Tampere

Entre 2000 et 2005, la ville de Tampere a offert un programme spécial en rapport avec la société de l'information et intitulé CyberTampere. Il a été conçu pour que la ville devienne une locomotive de la société de l'information. Un des objectifs était de créer des services destinés à tous les citoyens, reliés à la vie quotidienne et qu'ils sauraient utiliser. La bibliothèque a activement contribué au programme. Nous avons organisé des activités pour favoriser les habiletés des citoyens d'une société de l'ère de l'information.

En 2001, nous avons d'abord lancé un autobus Internet et, plus tard, établi des coins Internet dans deux succursales de la bibliothèque. Le bus et les coins Internet ont été conçus pour transmettre des habiletés au lectorat d'une société d'information par l'initiation à l'utilisation des ordinateurs et par une formation individuelle à l'ordinateur.

L'autobus Internet se promena dans la ville selon la demande. Des groupes d'usagers adultes pouvaient le demander à tel ou tel endroit de la ville. Il était équipé pour accueillir un groupe de 12 personnes dans un auditorium pratique. Le premier coin Internet a été établi en 2003 à la

succursale de Sampola située au centre-ville. Le deuxième a été complété en 2004 dans la communauté de Hervanta. Les services du bus et les coins Internet sont facilement accessibles aux citoyens des divers quartiers de la ville.

En ce qui a trait au développement équitable des éléments de la société de l'information, il est important non seulement de mettre des ordinateurs à la disposition des lecteurs mais aussi de prévoir des endroits où ils pourront recevoir une formation gratuite à l'utilisation des ordinateurs et des services électroniques. À Tampere, les coins Internet sont perçus comme un service permanent de diffusion important de la culture numérique parmi la population adulte.

5. Les ressources des coins Internet

Les deux coins Internet sont établis à l'intérieur des bibliothèques. Ils sont équipés de 20 ordinateurs liés à Internet et d'une variété de programmes. L'équipement est le même que celui des classes d'ordinateurs des écoles. Quand les appareils sont inutilisés, les usagers peuvent les utiliser pour faire leur travail personnel. Les coins Internet sont ouverts de 11 h à 20 h en semaine et de 10 h à 15 h les samedis.

Le niveau de capacité du personnel des coins Internet complète les compétences des professionnels de la documentation et de la technologie de l'information. Chaque équipe est formée de trois formateurs Internet et d'un spécialiste de l'information. Les formateurs sont eux-mêmes formés en techniques de l'information et ils enseignent les rudiments. Les spécialistes de l'information ont une formation en bibliothéconomie. Ils sont chargés de coordonner et de développer les activités et d'enseigner la recherche d'information. Le personnel des coins Internet transmettent les nouvelles compétences en technologie de l'information au personnel et aux usagers de la bibliothèque.

6. L'utilisation des coins Internet

6.1. De manière autonome

Les usagers peuvent réserver un ordinateur de une à trois heures par jour. Ils peuvent faire du travail par eux-mêmes et, si nécessaire, demander de l'aide pour utiliser ordinateur et logiciels. Ils ont l'habitude des ordinateurs pour gérer électroniquement et rapidement leurs affaires et aussi pour faire du travail de longue haleine. Ils utilisent les ordinateurs et les logiciels principalement pour lire ou envoyer des courriels, pour faire des travaux scolaires, pour chercher de l'information, pour utiliser des services bancaires ou autres, pour traiter des informations et pour créer des pages web. Antérieurement, la bibliothèque de Tampere n'était pas en mesure d'offrir aux usagers un si grand nombre d'appareils et de logiciels, ni la formation de base en informatique, ni les services d'un personnel expert.

Les coins Internet sont fréquentés par divers types d'usagers. Les groupes les plus importants sont les enfants, les personnes âgées, les sans-emploi, les étudiants et les immigrants. Près d'un tiers des visiteurs sont des étudiants étrangers ou des immigrants. Pour eux, il est essentiel de communiquer avec la famille et les amis par courriel et par les programmes de clavardage. Les journaux électroniques, les services de nouvelles de même que la musique sont autant de liens importants avec leur culture.

Les coins Internet ont été aménagés comme des espaces paisibles pour le travail et l'étude. Les usagers sont heureux d'avoir la chance d'utiliser des ordinateurs pendant plusieurs heures de suite de façon à pouvoir se concentrer dans le calme sur des tâches exigeantes. De plus, les gens qui commencent à acquérir les habiletés nécessaires dans la société de l'information peuvent le faire sans se sentir pressés et, si nécessaire, demander de l'aide individuelle. Les coins Internet, l'équipement et le savoir-faire du personnel sont à la disposition de tous les usagers de la bibliothèque. Si des abonnés d'une autre succursale sont intéressés à apprendre à se servir d'un ordinateur, on peut les confier à l'un ou l'autre des deux services Internet.

6.2. On n'est jamais trop vieux pour apprendre

Les enfants qui utilisent les ordinateurs et l'Internet acquièrent spontanément les habiletés liées à la culture du web. Mais comment et où permettre aux «illettrés» adultes, étrangers aux ordinateurs, de développer ces habiletés? Selon des études finlandaises portant sur l'intérêt à adopter les habiletés propres à une société d'information, ce sont les citoyens âgés qui ont le plus de difficultés à utiliser les TIC. Près du quart d'entre eux se sentent mis de côté par leur développement. Les personnes du troisième âge qui ont le niveau d'instruction le plus bas sont ceux qui se servent le moins des ordinateurs.

Les mesures pour faire baisser le seuil nécessaire à l'utilisation des techniques de l'information sont encore en demande. Dans les coins Internet, on offre des cours d'introduction pour les novices en informatique, en matière d'utilisation d'Internet et du courriel. Tout au long de l'année, des cours de jour et de soir sont donnés sur une base continue. Ils sont gratuits. Les participants s'inscrivent à l'avance et leur niveau est déterminé à l'inscription. Pour être en mesure d'offrir de bonnes conditions d'apprentissage, les participants doivent être sensiblement du même niveau. Ceci permet de s'assurer que personne ne se sentira inférieur et que les classes pourront progresser à un rythme acceptable pour tous.

Les participants aux séances sont habituellement entre deux âges ou un peu plus vieux, un grand nombre sont des femmes de 55 à 65 ans. Ils ont souvent occupé des emplois où on n'avait pas besoin d'ordinateur. Les aînés sont ordinairement motivés par le désir d'apprendre à utiliser les services bancaires à distance ou le courriel. Les Finlandais apprécient énormément les études et les occasions d'apprendre. Même les gens des générations plus âgées veulent étudier des sujets qu'ils jugent importants et apprendre par eux-mêmes.

L'enseignement est donné par deux formateurs pour l'Internet. Les cours des coins Internet font alterner exposés et exercices pratiques mais l'accent est mis sur ces derniers. Le matériel du cours comprend des exercices, une formation à l'utilisation de la souris (disponible sur Internet) et un guide du participant. Ceux-ci sont formés à l'utilisation de la souris et du clavier, au traitement de texte de base, au classement des documents électroniques et à l'utilisation du courrier électronique. L'objectif est d'éliminer les craintes et les préjugés qu'ont des personnes âgées. Une fois le cours terminé, les participants peuvent continuer leur formation à leur rythme dans les coins Internet. Plusieurs sont heureux de retrouver les moniteurs connus s'ils ont besoin de conseils.

Les critères d'embauche des formateurs – outre leur vaste compétence technique – comprennent de bonnes habiletés sociales et d'interaction avec les autres. Dans l'introduction à l'informatique, il est essentiel que les formateurs utilisent une langue claire et accessible plutôt que le jargon informatique. Les cours progressent lentement, car on multiplie les répétitions. L'idée est d'avoir une atmosphère stimulante et beaucoup de discussions. Plusieurs personnes âgées ont des contraintes physiques, comme des difficultés visuelles ou des problèmes de coordination. Placer le curseur, double-cliquer avec la souris ou utiliser un clavier peut être très difficile pour certains. Les situations qui peuvent se produire nécessitent un moniteur patient et un bon sens de l'humour.

On demande aux participants de donner leurs commentaires sur le contenu du cours, lesquels contribuent à améliorer les cours et à les ajuster aux besoins.

6.3. La recherche d'information et le contenu sur Internet : la formation

Les bibliothécaires des coins Internet enseignent le repérage d'information sur Internet à des groupes d'âges variés. Les leçons portent sur l'analyse de l'information, les techniques de recherche et l'évaluation critique des données.

Des groupes d'étudiants de tous âges fréquentent les coins Internet afin d'y prendre une formation en recherche d'information. Seuls les enfants d'âge préscolaire et les cadets du primaire ne bénéficient pas du programme. En lieu et place, on leur enseigne la façon d'utiliser un ordinateur, de trouver les pages web qui leur sont destinées et de s'y comporter de manière sécuritaire.

Les élèves les plus âgés reçoivent une formation sur la recherche d'information donnée par les bibliothécaires. On leur enseigne à comparer les différences entre lressources électroniques et imprimées. Aux enfants d'aujourd'hui, il est important de faire savoir que, dans certains cas, les sources imprimées sont encore plus utiles et fiables. En classe, les élèves peuvent faire des exercices ou rechercher des documents pour les travaux scolaires en cours. Ils sont plus motivés s'ils ont besoin de trouver des données qui répondent à un besoin réel.

Les cours généraux et les cours thématiques sur la recherché d'information sont offerts à des adultes. Dans les cours généraux, on enseigne à utiliser les moteurs de recherche et les répertoires par sujets. Les cours thématiques permettent d'approfondir un thème particulier sur Internet, comme les voyages, la littérature, la décoration intérieure ou la musique.

6.4. La coopération: un réseau de formateurs en TI

Les coins Internet font partie d'un réseau de formateurs locaux en techniques de l'information. Le réseau comprend les centres d'éducation aux adultes, les collèges communautaires, les associations de personnes handicapées et les personnes-ressources de la ville elle-même. Les participants se rencontrent régulièrement, habituellement quatre fois par année, pour planifier les cours et le marketing à venir. La participation à un tel réseau permet d'être informé des programmes offerts par chacun, ce qui aide à diriger les usagers au bon endroit. La planification en commun permet d'éviter les dédoublements de programmes. Les membres du réseau organisent une séance de formation pour les formateurs et ils font des visites sur le terrain.

Les membres du réseau diffusent de façon conjointe l'information sur les cours et les séances à venir tant sur Internet que dans les journaux. Ainsi, tous sont rejoints de manière efficace et même les petites organisations qui participent au réseau ont la chance de faire connaître leurs services. Les messages publicitaires conjoints permettent aussi de réaliser des économies.

Les membres du réseau organisent des soirées thématiques gratuites et ouvertes à tous portant sur l'utilisation d'ordinateurs à différents endroits. Les thèmes abordés comprennent la littérature sur Internet, l'information sur les voyages, l'utilisation des services électroniques en ligne, les appels gratuits sur le web ou les possibilités de recherches généalogiques. En collaboration avec des banques, les membres du réseau ont organisé des séances d'initiation aux opérations bancaires à distance. Les employés des banques ont eux-mêmes offert la formation dans les coins Internet ou ailleurs.

7. Un exemple de partage

Le but des initiatives des coins Internet est de combiner la promotion de la culture numérique et la formation en recherche d'information avec l'enseignement des habiletés de base en techniques de l'information et l'intégration des citoyens à la société de l'information. Des activités semblables peuvent être organisées dans des bibliothèques de tailles et de ressources différentes en autant que le personnel ait les habiletés nécessaires pour former les usagers qui désirent être initiés à l'informatique. La bibliothèque peut être un bon endroit pour cela et même pour qu'on y assimile la culture numérique.

En combinant les connaissances en TI et les habiletés des professionnels des bibliothèques en recherche et en évaluation d'information, on produit des ressources qui aident les bibliothèques à répondre aux défis de la société de l'information moderne.

8. Les commentaires des utilisateurs sont encourageants

Les commentaires positifs montrent que les gens sont satisfaits des cours offerts. En voici quelques exemples :

Des formateurs compétents et calmes – on devient nerveux si facilement avec les ordinateurs!

Un homme (65 ans)

Un groupe de bonne taille, des animateurs qui inspirent, facile d'approche à qui veut demander de l'aide. Ça va maintenant pour les opérations bancaires par Internet, mais j'ai encore besoin d'aide en matière d'Internet et de courrier électronique. Merci.

Une femme (63 ans)

Maintenant l'ordinateur me semble humainement accessible. Les conseils et les instructions étaient très compréhensibles et clairs. Un jeu d'enfant, contrairement à chez moi. Merci!

Une femme (37 ans)

Plusieurs sujets importants ont été soulevés et nous nous sommes beaucoup pratiqués. J'ai parfois besoin de beaucoup d'aide pour de petites choses, comme la recherche d'information. Mais après le cours, tout va plus rapidement. Le service était très agréable. Je vais maintenant commencer à utiliser l'ordinateur pour des affaires courantes, comme les services bancaires.

Une femme (27 ans)

Le programme, les formateurs et la taille du groupe correspondaient à ce que j'attends d'une bonne école du web. Les outils et les locaux étaient presque élégants. Merci pour les nombreux trucs. De l'aide personnelle était disponible au besoin. Le temps filait toujours trop vite! Ma soif d'apprendre m'aurait permis de tenir le coup quelques heures de plus. J'ai encore un bon nombre de questions, mais je ne crois pas que l'intention était de faire de nous des experts. Mais vous êtes arrivés à créer de braves explorateurs.

Une femme (63 ans)

Le cours était très bien, mais je dois encore digérer la leçon et probablement la répéter de nouveau, encore et encore. Merci aux merveilleux enseignants pour leur patience.

Une femme (70 ans)

C'était un bon début, mais je suis certaine que j'aurai encore besoin de formation. C'est par la pratique qu'on devient un utilisateur habile, et même dans ce cas on doit pratiquer. Merci et bonne chance.

Une femme (62 ans)

L'enseignement était facile à suivre et à comprendre. Même si le temps était compté, j'ai acquis des connaissances de manière agréable. Les enseignants étaient qualifiés et sympathiques. Un immense merci.

Un homme (71 ans)

Un cours agréable. Les formateurs ont une attitude très chaleureuse. La formation était claire.

Une femme (57 ans)

Références (en finnois pour la plupart):

Digitaalisen ajan lukutaidot = Literacies in the digital age. Ed.. Marja Heinonen. University of Tampere, 2006. ISBN 951-44-6513-X

Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen. Ed. Mäkinen Jarkko et.al. Pk-kustannus, 2006 ISBN 952-451-127-4

Heinisuo, Rami ; Koskela, Sanna ; Saine, Reetta Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla : palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Ministry of Education, 2004. ISBN 952-442-687-0

Information Society Programme, Finland. Government Policy Programmes http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/en_GB/

Kirjastostrategia 2010 : tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. Ministry of Education, 2003. ISBN 952-442-460-6 (available in Swedish, English, French, German and Spanish: www.minedu.fi/julkaisut/kulttuuri/2003/opm01/tiivistelma.html)

Library Act 4 December 1998/904

Library Decree 18 December 1998/1078

Matikkala, Ulla and Inkinen, Tommi Tietoyhteiskunta 2004: Sitä saa, mitä tilaa – mutta voisiko teoriasta olla kerranopiksikin? Information Society Institute, 2004. ISBN 951-563-491-1

Tulevaisuuden verkottuva Suomi Information Society Council's Report 2005 ISBN 952-5354-78-4