

PROGRAMME EVERY LIBRARY CONNECTED CANADA-SASKATCHEWAN — 1998-2000

RAPPORT FINAL

I. OBJECTIFS

Le programme *Every Library connected by the Year 2000* de la Saskatchewan a été intégré au *PAC d'Industrie Canada*. Il porte aujourd'hui le nom de programme *Every Library Connected Canada-Saskatchewan*. Le nouveau programme a deux objectifs :

- améliorer l'accès du public à l'information grâce à Internet;
- faire en sorte que toutes les bibliothèques soient branchées à Internet afin qu'elles puissent poursuivre leurs activités en ligne.

II. CONTEXTE

La visée du programme *Every Library Connected Canada-Saskatchewan* est exprimée dans le préambule de l'Entente :

- *les parties travailleront main dans la main afin d'améliorer l'accès public à l'autoroute de l'information pour les résidents de la Saskatchewan;*
- *les parties désirent que les bibliothèques publiques de la Saskatchewan puissent utiliser l'autoroute de l'information pour réaliser des activités de bibliothèque d'ici l'an 2000;*
- *les parties ont pris l'engagement commun d'offrir l'accès public à Internet à tous les résidents de la Saskatchewan.*

III. LE PROJET

Au total, 284 bibliothèques publiques de la Saskatchewan ont participé au projet, grâce auquel près de 500 ordinateurs auxquels le public peut accéder ont été installés dans les bibliothèques publiques de la Saskatchewan.

- Le programme ayant remporté un vif succès, certaines bibliothèques qui avaient décliné l'invitation à y participer ont changé d'idée.
- En même temps, on a commencé à voir d'une autre façon la prestation des services de bibliothèque aux régions rurales peu peuplées. Plusieurs régions ont

cessé d'offrir des services de bibliobus en région rurale à cause des coûts élevés associés à ce type de service et ont commencé à mettre en place des installations rudimentaires de cueillette et de livraison dotées d'un ordinateur offrant un accès public à Internet. Cela a permis au public d'accéder à l'information ainsi qu'aux ressources et services documentaires.

- En conséquence, jusqu'aux tout derniers jours du programme, les bibliothèques installaient encore des ordinateurs à accès public dans ces nouvelles installations.

IV. INFORMATION PUBLIQUE

- Le moyen le plus populaire et peut-être le plus efficace de promouvoir le programme a été la distribution de tapis à souris et d'économiseurs d'écran à toutes les bibliothèques qui ont reçu un ordinateur.
- Dans la même optique, on a distribué des tapis à souris dans les conférences, les congrès et d'autres rencontres et événements, et ce, tout au long du programme. (Par exemple, conférence de la Saskatchewan Library Association, congrès de la Saskatchewan Urban Municipalities Association (SUMA), congrès de la Saskatchewan Association of Rural Municipalities (SARM), etc.)
- Aux congrès 2000 de la SUMA et de la SARM, les délégués ont presque toujours accepté les tapis à souris. Cependant, ils ont mentionné déjà savoir que le programme était en cours dans leur bibliothèque locale. Voilà qui témoigne de l'efficacité des efforts déployés pour informer le public.

V. ÉVALUATION DU PROGRAMME

1. Avantages pour la collectivité

Le programme *Every Library Connected Canada-Saskatchewan* bat son plein dans les 294 collectivités qui ont reçu des ordinateurs. « Ce projet a réussi à renforcer les capacités d'information, de lecture et d'écriture et les capacités technologiques de notre collectivité. »

L'accès à l'information est équitable

Une bibliothèque qui offre l'accès à Internet permet à l'information de rejoindre tout un chacun, sans égard à sa situation économique. « La plupart des gens qui fréquentent notre bibliothèque pour accéder à Internet proviennent de familles à faible revenu. Je crois que la technologie et l'information que nous mettons à leur disposition leur permet de se tenir au courant. »

Les collectivités de la Saskatchewan sont branchées au gouvernement

Internet « rapproche le gouvernement des gens » en leur permettant d'accéder à de l'information sur la santé, l'emploi, les pensions, le logement, les débouchés d'affaires et bien d'autres services offerts par les divers ordres de gouvernement.

Les gens restent en contact

À cause de la distance qui sépare de nombreuses familles en Saskatchewan, les résidents accordent une place importante à l'accès au courrier électronique. Que ce soit les personnes âgées qui communiquent avec leurs enfants, les vacanciers qui accèdent à leur courriel à la maison ou les joueurs d'une ligue junior de hockey qui gardent contact avec leur patelin, chacun profite de sa capacité de communiquer avec des gens de l'extérieur de sa collectivité.

Les exemples de voyageurs qui s'arrêtent dans une petite bibliothèque pour vérifier leur courriel abondent :

- « Comme nous avons pignon sur la route transcanadienne pendant l'été et une bonne partie de l'automne, plusieurs personnes qui voyagent dans le pays s'arrêtent chaque semaine pour venir vérifier leur courriel. »
- « Des voyageurs du Japon et de la Norvège ont pu accéder à leur courriel. »
Commentaire d'une bibliothèque desservant un village de 406 habitants.
- « Des Australiens nous ont dit combien il est fantastique qu'un petit village comme le nôtre puisse communiquer avec le monde entier. La communication : c'est ça qui est important. »
- « Un client qui devait déménager à Philadelphie a fait des recherches sur cette ville avant de partir. »

De plus, l'accès au courriel fait une différence pour les parents dont les enfants travaillent à l'étranger :

- « La chose la plus intéressante qui nous soit arrivée à cause de notre ordinateur, c'est qu'un homme dont le fils travaillait au Japon s'est présenté pour communiquer avec lui à la suite du tremblement de terre qu'il y a eu là-bas. Après avoir essayé pendant des jours de le joindre par téléphone, il a décidé de lui envoyer un courriel. Il a utilisé la bibliothèque pour créer un compte de courriel et, le lendemain, il était en communication avec son fils. Cet homme venait de Manor, une communauté de 347 habitants.
- « Un autre résident originaire de l'Inde ayant vécu ici pendant quelques années voulait accéder aux journaux indiens. Pour ce faire, il a utilisé notre ordinateur. Je crois que, depuis, il a acheté son propre ordinateur pour lire les journaux de son pays et communiquer avec ses enfants disséminés un peu partout au pays. »

Les enfants partent du bon pied, les parents apprennent et les personnes âgées se recyclent

Le réseau de l'éducation de la Saskatchewan tire profit de l'accès à Internet offert dans les bibliothèques locales. Les enfants qui reçoivent leur enseignement à domicile et les enseignants à la retraite utilisent Internet pour faire des recherches, et les personnes âgées apprécient la possibilité de se tenir au courant.

- « Les enseignants de l'école locale ont demandé que j'interdise aux enfants d'utiliser Internet jusqu'à au moins 15 h 35, les jours d'école. Il semble qu'ils se bousculent pour mettre leur manteau, leurs bottes, etc. pour arriver les premiers à la bibliothèque! C'est à qui entrera le premier pour avoir un ordinateur! »
- « Autre chose intéressante : j'ai remarqué que, lorsque les parents viennent voir ce que leurs enfants cherchent sur Internet, leurs enfants finissent par leur donner une leçon d'Internet. Très souvent, l'enfant dit au parent : "Non, ne va pas là : c'est une perte de temps", "Tu n'aimeras pas ça, maman", ou "Papa, ne crois pas tout ce que tu vois : c'est probablement faux" »
- « Les écoliers de la région utilisent continuellement l'ordinateur pour envoyer des courriels, participer à des groupes de discussion et faire des recherches. »
- « De plus, deux étudiants qui n'avaient pas d'ordinateur à la maison nous ont demandé s'ils pouvaient suivre des cours par correspondance. »
- « Bien des enfants qui viennent à la bibliothèque n'ont pas d'ordinateur à la maison. »
- « Une enseignante au primaire a amené ses élèves pour en savoir davantage sur les ressources de la bibliothèque et apprendre à utiliser notre ordinateur et celui de l'école à cette fin. »
- « Mabel, enseignante à la retraite, s'est recyclée en suivant un cours de formation dans le cadre du programme de technologies de l'apprentissage pour les personnes âgées de l'Université de Regina. Elle a formé à son tour quatre autres personnes âgées afin qu'elles deviennent des tuteurs. Aujourd'hui, près de 35 personnes âgées se réunissent à la bibliothèque le lundi, à 13 h, pour apprendre à naviguer sur Internet et à envoyer des courriels à leur famille et à leurs amis. »
- « Les personnes âgées apprécient la période d'initiation gratuite à l'utilisation de cette technologie moderne. »
- « Les personnes âgées veulent aider leurs congénères à apprendre à utiliser Internet. »
- « Bien des personnes âgées arrivent à envoyer des courriels. Puis, une fois qu'elles ont maîtrisé cette fonction, elles sont plus intéressées à apprendre d'autres choses. »

Les citoyens acquièrent de nouvelles compétences et obtiennent un meilleur salaire

Le programme *Every Library Connected* encourage beaucoup de gens à espérer un

avenir meilleur.

- « L'une de mes clientes était serveuse (au salaire minimum), et son mari était manoeuvre (également au salaire minimum). Ils avaient deux enfants. Elle voulait suivre un cours d'informatique pour obtenir un meilleur emploi. Pour ce faire, elle s'est adressée aux services sociaux et à l'assurance-chômage, et on lui a dit qu'elle n'était pas admissible au financement et que, si elle voulait suivre un cours, elle devait obtenir un prêt. Évidemment, avec un revenu si faible, elle n'était pas admissible à un prêt. Un jour qu'elle est venue à la bibliothèque pour demander un livre sur les plantes, je lui ai suggéré de naviguer sur Internet et de chercher de l'information sur les plantes qui l'intéressaient. Je lui ai montré comment se brancher et faire des recherches, et je l'ai aidée à plusieurs reprises. Elle a trouvé ce qu'elle cherchait. Elle est revenue trois fois, et elle a commencé à visiter certains sites gouvernementaux. Elle a trouvé de l'information sur le financement offert aux familles à faible revenu, a fait imprimer les renseignements et a ramené les résultats de sa recherche à quelqu'un de Weyburn. Elle suit actuellement son cours d'informatique (elle a en fait la moitié). Jusqu'ici, elle a réussi avec distinction tous les modules (notes supérieures à 90 p. 100); elle a dit à quelqu'un qu'elle voulait faire un stage de deux semaines dans un bureau, et on lui a répondu qu'elle était assez bonne pour obtenir un emploi permanent. Inutile de dire qu'elle est extrêmement reconnaissante envers Internet, moi-même et tout le personnel de la bibliothèque pour lui avoir permis de mettre son projet à exécution. Aujourd'hui, son conjoint étudie pour obtenir son diplôme de formation générale (il étudie un livre qu'il a emprunté à la bibliothèque). En somme, toute la famille a tiré profit du programme *Every Library Connected*. »
- « Mike, un étudiant qui travaille l'été, a utilisé un nouvel ordinateur offert par le programme *Every Library Connected* pour créer une page Web sur le patrimoine de sa collectivité et, en même temps, élaborer un portefeuille virtuel d'employeurs et d'établissements d'études postsecondaires qui l'intéressaient et qui ont aujourd'hui accepté sa demande. »
- « Clint, professionnel de la technologie de l'information de la région, a acquis des compétences en réseautage en installant le réseau local de la bibliothèque. »
- « Des personnes de tous âges l'utilisent fréquemment pour chercher un emploi. »
- « Irène, une étudiante, a utilisé les ordinateurs de la bibliothèque pour rédiger son curriculum vitae et le faire imprimer. Aujourd'hui, elle a un emploi. »

Les entreprises prospèrent

Même si les citoyens utilisent Internet pour accéder aux débouchés d'affaires, les entreprises de la Saskatchewan sont les grandes gagnantes du programme. Beaucoup d'ordinateurs ont été achetés par des marchands de la région. On a embauché des experts-conseils de la région pour installer et entretenir les ordinateurs et former les clients des bibliothèques et les étudiants. Des groupes et des entreprises

informatiques de la région ont élaboré et tiennent à jour des sites Web communautaires.

- « Le bureau du développement économique et des loisirs, qui est voisin de la bibliothèque, utilise le site quotidiennement. »
- « Quelqu'un l'a utilisé pour trouver des occasions d'affaires à domicile. »
- « Jerry, un entrepreneur local, a appris comment vendre ses produits sur Internet en suivant des cours sur le commerce électronique donnés par la bibliothèque. »

Un coup de pouce pour les soins de santé

- « Il y a dans la région un groupe d'aide aux arthritiques. Quelques-uns de ses membres se sont risqués à utiliser Internet et ont l'impression d'avoir trouvé de l'information très utile pour aider les autres membres du groupe. »
- « Notre programme local d'aide à domicile (financé par le district de la santé de Regina et conçu pour offrir divers programmes et de l'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées afin qu'elles puissent demeurer à la maison) a eu recours à Internet pour toutes sortes d'informations sur la santé, le vieillissement, etc. Cela a très certainement profité directement à notre collectivité. »
- « Jane, une infirmière, vient de trouver du travail dans le domaine médical en consultant les banques d'emploi de la bibliothèque, qui se trouvent dans nos terminaux du Centre d'accès communautaire. »

Loisirs, passe-temps, vie quotidienne : Internet profite à tout le monde

- « De futures mariées utilisent Internet pour planifier leur mariage. »
- « Bien des artisans de la région trouvent des projets et des modèles gratuits. »
- « Un couple a préparé ses vacances grâce à l'information glanée sur le Net. »
- « Robert, un investisseur, utilise Internet chaque jour pour suivre l'évolution des marchés. »
- « Jason, un jeune de la région, trouve des pièces pour une auto qu'il restaure. »
- « En moins de neuf mois, et avec seulement deux postes de travail, nous avons fourni plus de 2 200 heures d'accès à une moyenne constante de 350 réservations par semaine. Notre site est tellement couru que nous aiguillons régulièrement des personnes vers notre site partenaire... »

2. Incidence sur les bibliothèques

Services de bibliothèque pour le monde d'aujourd'hui

L'accès à Internet a amélioré la capacité de la bibliothèque de fournir de l'information à jour sur un éventail de sujets illimité. À mesure que les bibliothèques considèrent Internet comme une ressource semblable aux livres, elles améliorent leur capacité de fournir le service personnalisé que « les gens recherchent de nos jours ». Qu'on utilise

leurs services pour la recherche, l'information, la culture ou le divertissement, la plupart des bibliothèques signalent qu'elles sont devenues le centre de ressources d'information qu'elles devraient être.

L'informatique au service des bibliothèques

Une bibliothèque régionale décrit l'incidence qu'a eue le programme *Every Library Connected* dans sa région :

- « Ce produit a eu un effet très positif sur l'informatisation continue de la région. Le personnel de notre succursale qui n'avait aucune expérience en informatique a commencé à reconnaître les avantages liés à l'informatisation des fonctions de la bibliothèque (un certain nombre de petites succursales ont décidé d'acheter des permis de logiciel pour utiliser le système de bibliothèque intégré de la région). De plus, le fait que toutes nos bibliothèques soient branchées à Internet a permis à la Région d'informatiser le service de prêt interbibliothèque (les ordinateurs supplémentaires fournis dans le cadre du Programme des ordinateurs pour les bibliothèques ont été installés en même temps que les ordinateurs d'Industrie Canada pour servir de postes de travail au personnel). En outre, l'accès à un ordinateur branché à Internet dans chaque bibliothèque a permis à la région d'utiliser un catalogue sur le Web pour en faire un OPAC offert dans les bibliothèques rurales. » (Rapport final sur le projet *Every Library Connected* de l'administration régionale des bibliothèques de Lakeland)
- « Avec un meilleur service (hebdomadaire) de cueillette et de livraison des documents des bibliothèques... les utilisateurs auront accès à tous les documents des bibliothèques, ce que ne permet pas le bibliobus. »

L'accès à Internet est un gage de succès pour les bibliothèques

Les unes après les autres, les bibliothèques qui ont reçu des ordinateurs dans le cadre du programme *Every Library Connected* ont signalé une augmentation du nombre de nouveaux clients qui se sont inscrits dans leurs succursales locales.

- « Habituellement, si les clients viennent utiliser l'ordinateur, ils empruntent aussi des livres. Tout ce qui peut attirer les clients à la bibliothèque est une réussite. »

Le programme *Every Library Connected* a également donné aux bibliothèques la capacité d'offrir de nouveaux programmes et services et de rejoindre des publics habituellement difficiles d'accès.

- « Des personnes qui ne sont jamais venues à la bibliothèque la fréquentent maintenant. »
- « Il y a trois ans, on ramassait de l'argent pour acheter un ordinateur. Aujourd'hui, notre bibliothèque est informatisée et nous offrons sept ordinateurs à accès

- public. »
- « Du 1^{er} janvier au 30 novembre 1999, 678 clients sont venus utiliser nos ordinateurs publics... Nous sommes heureux d'avoir élargi notre clientèle à ce point. »
 - « La réaction de la clientèle a été si enthousiaste que, en 1999, plus de 6 000 réservations d'ordinateur ont été faites... »
 - « Nous avons l'impression que le programme a redoré le blason de la bibliothèque et nous a surtout aidés à reprendre contact avec les jeunes, une clientèle difficile à attirer pendant l'adolescence. »
 - « L'utilisation de l'ordinateur favorise l'emprunt de livres, et vice versa. »

3. Établissement de partenariats

Les collectivités de la Saskatchewan ont contribué au succès du programme *Every Library Connected*. Plusieurs organisations ont donné un soutien moral aux bibliothèques locales. Elles leur ont fourni de l'information sur la formation et les subventions, les ont aidées à promouvoir le programme et ont contribué à l'achat et à l'entretien des ordinateurs. Bon nombre d'entre elles ont également offert des locaux et assurent la durabilité du programme en finançant les connexions à Internet pendant toute une année.

Parmi les partenaires, mentionnons les écoles et les commissions scolaires, les étudiants, la chambre de commerce locale, Centraide, les sociétés d'État, les municipalités, les collèges régionaux, les conseils de loisirs, les associations de développement économique régional et les commissions de développement économique, les universités, les troupes de théâtre, les caisses populaires, les centres communautaires ainsi que des groupes d'utilisateurs d'Internet de la région.

VI. FORMATION

Les bibliothèques signalent que plus de 8 300 personnes ont suivi une formation informatique dans le cadre de séances structurées. De plus, les bibliothécaires ont formé personnellement des milliers de clients qui se sont présentés à leur bibliothèque et continuent de les aider à trouver de l'information.

Les bibliothécaires ont eux-mêmes reçu une formation allant de séances intensives de trois jours jusqu'à quelques heures par semaine complétées par des modes d'emploi détaillés. Les cours initiaient le personnel à l'utilisation de base d'un ordinateur, à Windows 95, à Internet et à plusieurs programmes propres à la bibliothèque, comme les catalogues en ligne, les modules de mise en circulation et les logiciels de prêts interbibliothèques.

Dans l'ensemble, les cours de formation visaient à aider le personnel et les clients de la bibliothèque à utiliser Internet comme un autre service de documentation.

- « La combinaison du financement de la formation et de la remise de nouveaux ordinateurs dans le cadre du programme *Every Library Connected* a permis d'instruire les gens de façon continue... On remarquera que le financement de la formation a permis de former des gens tout au long de la dernière année sans augmenter la charge de travail des autres employés de l'administration centrale. La bibliothèque régionale a réellement tiré profit de cette situation, car le personnel de l'administration centrale a pu poursuivre ses activités quotidiennes régulières. Le financement nous a également aidés à atteindre nos objectifs et à respecter les échéances au chapitre de la formation, et ce, de façon plus efficace. »

VII. VIABILITÉ

Même si les bibliothèques de la Saskatchewan apprécient grandement la générosité d'Industrie Canada, qui a permis à leurs collectivités locales de profiter d'Internet, on craint qu'elles ne puissent suivre le principe de l'accès universel à l'information dont le gouvernement du Canada fait la promotion dans le cadre du programme *Every Library Connected*.

Comme le fait remarquer l'administration régionale des bibliothèques de Lakeland :

- « Nous croyons que les bibliothèques devraient s'abstenir de promettre des services qu'elles ne pourront offrir. Bien des gens s'attendent à ce que leur bibliothèque publique offre un accès public à Internet. Le réseau régional des bibliothèques devra se débrouiller pour trouver des façons de continuer d'offrir ce service, même avec les ressources et le budget limités dont elles disposent à cette fin. »

1. Entretien, mise à niveau et soutien technique continus

À mesure que les ordinateurs prendront de l'âge et que les logiciels tomberont en désuétude, les conseils des bibliothèques des petites villes auront de la difficulté à trouver les fonds nécessaires pour les entretenir ou les remplacer. Plusieurs ont indiqué qu'il se pourrait qu'elles abandonnent les services si elles ne trouvent pas de ressources adéquates pour mettre leur matériel à niveau.

- « Ce projet n'aurait probablement pas été rendu possible sans les subventions à la jeunesse d'Industrie Canada, qui ont permis à la Région d'embaucher des techniciens pour monter et installer les postes de travail. On devrait féliciter Industrie Canada pour avoir reconnu que les réseaux ne disposaient probablement pas des ressources nécessaires pour réaliser seuls ce projet.

Cependant, là où le bât blesse, c'est lorsque les subventions arrivent à terme et que les employés de la région doivent assurer eux-mêmes le soutien technique des ordinateurs. La Région a découvert que l'ajout de 34 postes de travail publics a augmenté considérablement la charge de travail en soutien technique qu'elle doit remplir. Ce soutien technique est maintenant assuré par les bibliothécaires de l'administration centrale, qui étaient déjà débordés avant le début du projet. Réalisant la nécessité d'embaucher un employé permanent responsable du soutien technique, la Région envisage de créer un nouveau poste l'automne prochain. Pour ce faire, toutefois, on devra éliminer un autre poste à l'administration centrale, et le travail qui était effectué par cette personne devra être réparti entre d'autres employés. » (Rapport final sur le projet *Every Library Connected* de l'administration régionale des bibliothèques de Lakeland)

2. Formation

Plusieurs régions disposent de formateurs à temps plein et ont signé des contrats avec des jeunes pour qu'ils assurent la formation. Malgré cette mesure, on craint que la nécessité pour les bibliothèques locales d'assurer la formation continue des clients n'augmente considérablement la charge de travail du personnel, qui est déjà débordé.

- « Avec l'installation d'ordinateurs dotés d'un accès public à Internet, la Région a dû assurer la formation du personnel et du public. Même si la formation du personnel a été prise en main par des employés de l'administration centrale régionale, certains cours ont été donnés par des jeunes embauchés grâce aux subventions du programme emploi-jeunesse d'Industrie Canada. Lorsqu'on aura épuisé ces subventions, toutes les activités de formation relèveront des employés permanents de la région. L'évolution rapide d'Internet nous porte à croire que la formation du personnel et du public posera un problème constant. Même si nous nous efforçons d'élaborer des cours de formation plus spécialisés pour le public et que nous sommes déterminés à fournir une formation continue à notre personnel, nous n'arriverons jamais à nos fins sans ressources. Là encore, il s'agit d'une augmentation de la charge de travail pour des ressources humaines déjà utilisées à leur plein potentiel. » (Rapport final sur le projet *Every Library Connected* de l'administration régionale des bibliothèques de Lakeland)

3. Lignes téléphoniques/lignes à grande vitesse

Au prix de biens des efforts, les bibliothèques doivent payer continuellement des frais de lignes téléphoniques et de comptes Internet. Les lignes terrestres à grande vitesse ne sont pas offertes dans la plupart des collectivités rurales. Même si elles l'étaient, la plupart des bibliothèques locales ne pourraient pas se les permettre. Elles ne pourront pas répondre à la demande de lignes à grande vitesse, qui prend de l'ampleur avec l'amélioration des capacités technologiques. Les fichiers lourds, la voix et les images ainsi que l'accroissement de l'utilisation publique exigent tous une largeur de bande supérieure.

Même si le prix des lignes à haute vitesse a récemment chuté à 450 \$ par mois pour une ligne à 192 kbps, elles ne sont toujours pas abordables pour les petites bibliothèques. On est surtout préoccupé par ce qui arrivera après le 30 juin, avec l'impact de la déréglementation du CRTC. Le niveau actuel des subventions laisse croire que le coût des lignes de voix augmentera considérablement. On n'a aucune idée des répercussions que cela aura sur les lignes de données.

Bien des bibliothèques ont formulé des commentaires au sujet de la viabilité :

- « Cela a mis beaucoup de pressions financières sur notre commission locale. Nous devons recueillir des fonds pour payer les coûts de l'accès Internet, de l'entretien des ordinateurs et du remplacement du matériel, lorsqu'on en a besoin. La dernière décision du CRTC nous posera des contraintes financières telles que nous ne pourrions peut-être plus offrir ce service. »
- « Si la décision du CRTC est acceptée, nous pourrions ne plus être capables de payer les frais de la télécommunication, et tout le travail n'aura servi à rien. »
- « Le mandat d'Industrie Canada consistait à fournir gratuitement un ordinateur et un accès Internet à toutes les bibliothèques publiques du Canada. Avec la décision du CRTC, pourrions-nous acquitter le double, voire le triple des frais? On aurait dû prévoir ce que les bibliothèques auraient à déboursier pour offrir ce service! »
- « Nous ne savons pas dans quelle mesure la décision du CRTC influera sur les tarifs téléphoniques... le nombre d'utilisateurs changera-t-il? »
- « Même si les frais de télécommunications n'augmentaient pas de façon importante, il se pourrait qu'un certain nombre de succursales aient de la difficulté à effectuer leurs paiements mensuels et décident de mettre fin à la connexion Internet. En pareil cas, il est peu probable que la Région puisse absorber les coûts de ces télécommunications. Il faut donc absolument trouver une façon de subventionner le coût des lignes Internet des bibliothèques publiques qui servent des régions rurales. » (Rapport final du projet *Every Library Connected* de l'administration régionale des bibliothèques de Lakeland).

Marilyn Jenkins, directrice par intérim
Collaboration et réseautage entre les bibliothèques
Saskatchewan Provincial Library