

Cathy Campbell
Gestionnaire, Services de bibliothèque
Queensland Department of Primary Industries
Primary Industries Building, 80 Ann Street
Brisbane, Queensland 4001 Australie.
TÉLÉPHONE : + 61 7 3239 3104
FAX : + 61 7 3239 3128
Courrier électronique : Campbeca@dpi.qld.gov.au

PARTICIPER : La contribution d'une bibliothèque spéciale du gouvernement australien au développement économique rural

CONTEXTE

Pour établir le contexte dans lequel s'inscrit le présent exposé, voici quelques renseignements généraux concernant l'Australie et l'État du Queensland, qui est desservi par le Queensland Department of Primary Industries (DPI).

Australie

L'Australie compte parmi les plus grands pays de la planète. Elle se classe en effet au sixième rang à cet égard. Légèrement plus petite que les États-Unis, elle est à la fois la plus grande île et le plus petit continent au monde. L'Australie est assez éloignée de la plupart de ses partenaires commerciaux internationaux, à l'exception de l'Asie, de la Nouvelle-Zélande et de l'Indonésie. Le gouvernement fédéral est établi dans la ville de Canberra, qui est la capitale de l'Australie. De plus, cette dernière compte six États et deux territoires dotés chacun de son propre parlement et de sa propre capitale. La plupart des capitales de ces États sont situées sur les côtes Sud et Est.

La population australienne (18,5 millions d'habitants) est extrêmement urbanisée. Seulement 13 ou 14 % des habitants sont classés comme faisant partie de la population rurale. On observe un exode massif des jeunes des milieux ruraux vers les secteurs urbains. Pour cette raison, la population des secteurs ruraux est de plus en plus âgée.

Sur le plan géographique, l'Australie est un grand pays s'étendant sur 7,7 millions de kilomètres carrés, et situé entre le 10° et le 40° méridien au sud de l'Équateur. Le climat, très variable, est tropical à certains endroits, chaud ou tempéré à d'autres. De plus, on compte de vastes étendues désertiques. Compte tenu de sa superficie, l'Australie se distingue par sa grande diversité au chapitre du climat, de l'économie et de l'agriculture.

Queensland

D'une superficie de 1,8 million de kilomètres carrés, le Queensland est l'un des plus grands États de l'Australie. Il vient en effet au second rang à cet égard. Le climat est subtropical à certains endroits, tropical à d'autres. Les étés sont longs et chauds, la température s'élevant à environ 25 °C sur la côte, et à 50 °C à l'intérieur des terres. Les hivers sont courts et la température, à cette époque de l'année, varie entre -4° la nuit et 35 °C le jour, selon que l'on se trouve plus au nord ou plus à l'ouest. La sécheresse est un phénomène dont souffre couramment l'une ou l'autre des régions de l'État.

Presque vingt pour cent des habitants du Queensland sont classés comme faisant partie de la population rurale. La plupart des producteurs primaires comptant parmi les clients du Ministère sont établis très loin des centres urbains, souvent à des centaines de kilomètres de la ville la plus proche. L'isolement et l'absence de services courants, tels qu'un réseau de télécommunications efficace, font partie des conditions de vie normales.

Les trois principales industries du Queensland, à savoir le bœuf, le sucre et l'horticulture, comptent pour 60 % de la production agricole totale, sur la plan de la valeur.

Queensland Department of Primary Industries (Ministère des industries primaires du Queensland)

Le Queensland Department of Primary Industries compte environ 4 000 employés répartis dans toutes les régions du Queensland et dispensant des services spécialisés de recherche, de diffusion, d'affaires et de commercialisation au sein des différents secteurs des industries primaires, y compris les pêches et la foresterie. Le Ministère se définit lui-même comme une « agence de développement économique rural », et considère que sa principale activité consiste à transmettre de l'information aux clients. Le DPI est un organisme bien géré qui encourage et appuie l'innovation.

La recherche scientifique dans les domaines de la technologie alimentaire, de l'hygiène des animaux, de la protection des végétaux et de la biotechnologie, compte parmi les priorités absolues du Ministère. Les chercheurs scientifiques comprennent et apprécient généralement l'accès à des services d'information et de bibliothèque opportuns et pertinents. Dans ce milieu plutôt favorable, les services de bibliothèque du DPI ont réussi à mettre en œuvre une gamme d'initiatives qui ont contribué au développement économique des secteurs ruraux du Queensland.

Services de bibliothèque du DPI

Les services de bibliothèque du DPI constituent un organisme centralisé doté de six succursales réparties dans différentes régions. Ainsi, quatre bibliothèques, dont la bibliothèque centrale, sont situées dans la zone métropolitaine de Brisbane, alors que les deux autres se trouvent respectivement à Toowoomba, dans le Sud du Queensland, et à Mareeba, dans le Nord du Queensland.

Les services de bibliothèque comptent 22 employés qui assurent la gestion des abonnements à plus de 1 000 titres de publications en série, ainsi que d'une collection de plus de 100 000 monographies. La bibliothèque a accès à un nombre raisonnable de services d'information électronique pertinents reliés aux ordinateurs de bureau des agents du DPI par l'entremise du Web ou d'un réseau articulé sur CD-ROM. Le budget annuel de la bibliothèque est d'environ 1,5 million de dollars. Selon les normes du Queensland en matière de bibliothèques spéciales, il s'agit là d'une initiative fort ambitieuse.

INTRODUCTION

La révolution liée à la gestion de l'information et des connaissances progresse à un rythme de plus en plus rapide. Partout dans le monde, les organismes commencent à se rendre compte que le fait d'avoir facilement accès à des sources d'information externes pertinentes, ainsi qu'à l'information et aux connaissances produites à l'interne, peut contribuer largement à l'amélioration de leur avantage concurrentiel.

Après une si longue attente, donc, les compétences des bibliothèques en matière de gestion, de technologie et de saisie des connaissances et de l'information sont maintenant indispensables à leurs organismes d'attache. Malheureusement, beaucoup d'organismes ne sont pas conscients des compétences et des habiletés de leurs bibliothécaires, et bon nombre de ces derniers ne font rien pour corriger la situation.

Bien qu'excellents, les services personnalisés traditionnels ne sont plus suffisants. Pour contribuer de façon substantielle aux principales activités organisationnelles, les réalisations de la bibliothèque doivent être visibles. Autrement dit, pour obtenir le financement nécessaire et assurer la reconnaissance de ces réalisations, il importe que celles-ci soient efficacement et continuellement mises en valeur auprès de la haute direction.

HABILETÉS ET COMPÉTENCES DES BIBLIOTHÉCAIRES

Maintenant que la gestion de l'information et des connaissances est à la mode, une occasion sans précédent s'offre aux bibliothécaires. Ceux-ci peuvent en effet démontrer la valeur de leurs compétences à leur employeur, et briser enfin l'image qu'ils projettent depuis des siècles, c'est-à-dire celle d'employés poussiéreux, studieux et engoncés dans leurs vestons de tweed.

Les bibliothécaires ont des connaissances étendues sur des questions vraiment essentielles. Ils savent que des renseignements exacts et pertinents ont une grande valeur aux yeux d'un organisme et des clients. Ils comprennent en quoi les technologies de l'information et les télécommunications peuvent être appliquées au stockage, à l'organisation, à la recherche, et à la transmission de l'information. Ils dispensent d'excellents services à la clientèle, et comprennent pourquoi il est important de maintenir un tel niveau d'excellence. Ils préconisent une gestion de l'information disciplinée. Ils ont établi des réseaux de soutien étendus et lancé des initiatives de portée internationale axées sur la coopération. Leurs techniques professionnelles ne sont généralement assujetties à aucune restriction commerciale, géographique, politique ou disciplinaire. Il s'agit là

d'un ensemble d'habiletés et de compétence tout à fait exceptionnel. Dans la plupart des cas, les dirigeants ne réalisent pas tout le potentiel inhérent à cette pléthore de connaissances et de compétences.

Comme ils s'intéressent de près aux besoins en information de clients particuliers, les bibliothécaires connaissent habituellement mieux la portée générale des activités organisationnelles que la plupart des autres employés du Ministère. Ils sont aussi conscients des écarts et des irrégularités en matière d'information au sein de l'organisme. En tant que collecteurs et diffuseurs d'information qualifiés, ils comprennent et respectent les principes de la propriété intellectuelle. Ces compétences peuvent être exploitées de façon fort efficace dans n'importe quel secteur d'un organisme. La clé du succès réside dans la capacité de déterminer le domaine dans lequel la bibliothèque peut avoir le plus d'incidence sur les activités organisationnelles de base, et d'assurer efficacement la mise en valeur des réalisations.

INITIATIVES DES SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE DU DPI

En 1995 et 1996, la plupart des agriculteurs australiens n'utilisaient pas Internet. Cette situation est attribuable au fait que ces personnes n'étaient pas au courant des applications possibles de cet outil et s'y connaissaient peu en informatique, ainsi qu'au coût élevé des télécommunications et à une infrastructure de télécommunication peu fiable. Les gens, par conséquent, comprenaient mal les avantages et les applications possibles de cette technologie. Entre 1996 et 1999, conscient du fait que la situation finirait par changer, le personnel de la bibliothèque du DPI a mis en œuvre une série d'initiatives fondées sur trois éléments essentiels :

1. prestation de programmes de formation en Internet dans les collectivités rurales et éloignées,
2. le lancement d'un projet de services Web ministériel, pour établir un cadre systématique en vue de la transmission d'information à la clientèle,
3. l'établissement d'une série de conférences axées sur les produits et les services d'information susceptibles d'intéresser les clients du Ministère.

1. Programmes de formation en Internet

Bien que seulement 1 à 2 % des agriculteurs australiens utilisaient Internet en 1995, le personnel de la bibliothèque du DPI réalisait que cet outil pouvait atténuer l'isolement rural, améliorer la communication et donner accès aux renseignements du DPI et à beaucoup d'autres sources d'information utiles. Conscient du fait que des renseignements d'actualité, pertinents et précis jouent également un rôle essentiel dans le développement économique et des entreprises, le personnel de la bibliothèque a mis sur pied deux programmes visant à sensibiliser les collectivités rurales du Queensland aux fonctions et aux usages d'Internet. Il s'agissait du programme « Internet to the West », et du programme de portée plus large appelé « Community Internet Awareness ».

Projet « Internet to the West »

À la fin de 1995, après avoir eu vent de l'existence d'un programme de diffusion exécuté à l'University of Illinois, Urbana Champaign, bibliothécaire responsable des systèmes du DPI, de concert avec le spécialiste en information rurale du DPI pour la région de l'Ouest, ont mis en œuvre le projet pilote « Internet to the West ». Ce programme, offert à Longreach, une petite ville située au centre géographique de l'État, visait à aider les collectivités rurales à mieux comprendre Internet et ses possibilités immenses au chapitre de la diffusion d'information, de la communication, de l'établissement de réseaux et du développement des entreprises. L'un des autres objectifs importants du projet était de former les participants de sorte qu'ils soient suffisamment compétents pour former eux-mêmes d'autres membres de leur collectivité locale.

L'accès à Internet constituant une condition préalable, vingt herbagers et animateurs socio-culturels ont suivi des cours de « spécialisation » en Internet, dispensés un jour par mois sur une période de trois mois. La formation portait sur l'historique, les fonctions et l'usage d'Internet, notamment pour ce qui est du courrier électronique, des dispositifs de discussion par voie électronique, du protocole de transfert de fichiers, du World Wide Web, et de la création d'hyperdocuments sur le Web. Les cours avaient lieu dans une salle de formation mobile dotée de douze ordinateurs de bureau et de différents accessoires configurés pour permettre l'accès à Internet à partir de régions éloignées.

Plusieurs participantes de ce programme étaient membres du Queensland Rural Womens Network. Ces femmes ont subséquemment obtenu un financement de plusieurs millions de dollars du projet australien « Networking the Nation », et offrent maintenant des programmes de formation poussée dans l'ensemble du Queensland.

Ce projet a aussi permis l'achat de deux autres salles de formation mobiles, qui sillonnent maintenant l'État et que les agents de diffusion du DPI utilisent pour offrir des cours de formation aux collectivités rurales. Dans certains cas, on transporte la salle de formation sur les lieux d'une résidence particulière. Bien que les vitesses de connexion soient parfois aussi peu élevées que 9 500 multiplés par seconde, les liens de télécommunication du Digital Radio Converter Service (DRCS) ont été utilisés avec succès pour la démonstration des différents usages d'Internet. Les vitesses de téléchargement sont parfois si basses que l'on peut littéralement « étendre le linge et arroser le jardin » avant de recevoir l'information.

b) Programme « Community Internet Awareness »

En plus du cours de « formation des moniteurs », le personnel de la bibliothèque du DPI a offert des séances gratuites de sensibilisation de la collectivité à Internet dans les villes plus importantes des régions relativement éloignées de l'État, telles que Longreach, Saint George, Applethorpe, Gympie, Biloela, Emerald, Rockhampton, Roma, Bowen et Charleville.

À Applethorpe, ville située à environ 200 kilomètres de Brisbane, le programme a été offert pour souligner la Journée internationale de la femme. Suite à la diffusion de messages publicitaires locaux, les inscriptions au

programme initial furent tellement nombreuses que l'on afficha complet en deçà de deux heures et que l'on dut prolonger la session à trois jours, incluant le samedi et les soirées, pour répondre à la demande. Ainsi, plus de 200 personnes (parfois des familles entières) ont suivi ces cours, certaines parcourant plus de 100 kilomètres pour s'y rendre. Jusqu'à 24 personnes se partageaient douze ordinateurs reliés au réseau du DPI. Elles écoutaient d'abord un exposé d'une demi-heure concernant Internet, puis exploraient manuellement le World Wide Net pendant une trentaine de minutes. Le programme « Community Internet Awareness » s'est donc révélé un grand succès. Au total, environ 2 000 personnes en provenance des collectivités rurales ont participé à ces séances de formation sur une période de deux ans.

Pour tirer le meilleur parti possible de l'exercice, on faisait en sorte que les séances communautaires aient toujours lieu parallèlement à des cours offerts aux agents du DPI et concernant la façon d'accéder aux ressources d'information électroniques de la bibliothèque par l'entremise du réseau étendu du DPI.

À ce que nous sachions, le DPI était le premier service de bibliothèque à offrir des cours en Internet au grand public d'Australie, et le premier à offrir ces cours dans les régions plus éloignées du Queensland. Les cours sont maintenant donnés par les unités de la bibliothèque et des services Web du DPI, ainsi que par les agents de diffusion du DPI. D'autres cours de formation en Internet sont aussi disponibles. Mentionnons par exemple les programmes de formation des collèges de formation technique et complémentaire, de la bibliothèque de l'État du Queensland, et du centre de diffusion rurale (organisme de formation conjoint du DPI et de l'University of Queensland), ainsi que les cours offerts par différents experts-conseils indépendants de l'industrie. Des cours sont également offerts par d'autres ministères du gouvernement de l'État du Queensland, comme l'Office of Rural Communities et le Department of State Development.

Chacun de ces organisme offre un programme d'études différent. Les frais exigés diffèrent aussi d'un cas à l'autre. Plusieurs des intervenants du Queensland se sont rencontrés récemment afin d'examiner la possibilité de travailler de concert pour normaliser le contenu des cours et accroître l'accessibilité des cours dans les secteurs ruraux. On examine également les possibilités de financement d'un plan conjoint gouvernemental. On observe, à l'échelle nationale, des mouvements de coopération.

2. Projet des services du Web

Il était évident que les collectivités rurales, une fois qu'elles auraient pris conscience des possibilités d'Internet, voudraient avoir immédiatement accès à des renseignements pertinents en texte intégral. En 1995, le DPI disposait d'environ deux ans pour se préparer en vue de la demande prévue.

Pour répondre à cette demande prévue, les services de bibliothèque du DPI ont contribué largement au lancement et à la mise en œuvre du projet des services du Web. De concert avec le personnel de la division des systèmes d'information, on a formulé une proposition qui a permis d'obtenir un financement de plus de trois millions de dollars répartis sur trois ans. Ce projet s'articulait autour de quatre grands volets :

- * Élaboration du contenu du Web,
- * Élaboration de l'infrastructure de l'information,

- * Élaboration de l'infrastructure technique,
- * Commercialisation, formation et éducation.

Les employés du DPI qui avaient participé à la formation de la clientèle des régions éloignées savaient fort bien jusqu'à quel point il peut être frustrant d'essayer d'accéder à Internet à partir de ces régions et au moyen d'une bande passante de télécommunications étroite. Compte tenu du fait que les clients éloignés ont besoin d'accéder rapidement et de façon pratique à des renseignements pertinents, récents et précis, le site Web du DPI restreint l'usage des graphiques en couleur, des éléments musicaux, des images en vidéo, des cloches et des sifflets voraces en largeur de bande, au profit de motifs simples mais efficaces.

Mentionnons, parmi les activités des services du Web, la tenue « éditeur commercial » du Web qui permet de préparer l'information interne en vue de son utilisation à l'extérieur. Le site est constamment révisé et amélioré, et des programmes de formation sont offerts aux agents du DPI et aux groupes de clients. L'unité est également responsable du maintien des normes de qualité.

Depuis le lancement du projet des services du Web, le Ministère s'est rendu compte qu'un changement quantitatif global s'est produit en ce qui a trait aux mécanismes de création, de stockage, organisation et de transmission de l'information. Par conséquent, à compter de juillet 1999, l'unité des services du Web ne sera plus un projet, mais bien une section permanente du Ministère. Elle fera partie de la division des services d'information de la clientèle, tout comme les services de bibliothèque, les publications du DPI, les affaires publiques, les spécialistes de l'information rurale et le centre téléphonique du DPI. Le personnel des services de bibliothèque donne maintenant des cours de formation conjointement avec l'unité des services du Web, mais dispose d'informations et de matériel bien meilleurs que ceux auxquels il avait accès auparavant, grâce aux fonds affectés au projet des services du Web.

Il faudra patienter quelques années avant que tous les nouveaux renseignements du DPI soient enregistrés en permanence sur support électronique, mais le personnel professionnel, de la recherche scientifique, de la technique et de la diffusion peut maintenant voir les avantages et les applications de l'édition sur le Web, et prend l'habitude de publier des documents sur support électronique. Par conséquent, les renseignements du DPI deviendront de plus en plus accessibles aux clients éloignés.

On estime qu'à la fin de 1999, au moins 40 % des agriculteurs australiens auront accès à Internet, ce qui représente une augmentation de 39 % en quatre ans. Faisant l'objet de plus de 50 000 visites par mois, le site Web du DPI est actuellement l'un des sites les plus fréquemment consultés par la population rurale du Queensland, et se classe au sixième rang parmi les sites les plus fréquemment visités par les agriculteurs australiens. Le « *Farmer's Guide to the Internet* » lui a décerné une cote de quatre étoiles en raison de la stratégie intégrée sur laquelle il s'appuie (contenu de l'information, programme de formation des agriculteurs, panneaux d'affichage et groupes de discussion). Ainsi, l'initiative des services du Web du DPI est maintenant extrêmement efficace lorsqu'il agit d'appuyer directement l'objectif prioritaire du DPI de mettre en place un processus de diffusion de l'information accessible, opportun et novateur

En 1992, avant la « révolution Internet », le DPI a lancé un programme en vue de l'ouverture de centres d'information dans les secteurs régionaux, ce dans le cadre d'une stratégie de diffusion officielle. En 1997, on comptait environ cinquante de ces centres, et on prévoyait en créer d'autres. Seulement un ou deux de ces centres d'information disposaient d'employés chargés de s'occuper de la collection composée en majeure partie de documents imprimés, et aucun de ces employés n'était un bibliothécaire qualifié. En l'absence d'employés spécialisés, et compte tenu du financement restreint, il était impossible d'assurer le contrôle de ces documents pour ce qui touche à leur enregistrement, leur exactitude, leur pertinence, leur rangement et leur classement. Dans la plupart des cas, il n'existe aucun listage du contenu de la collection. Pour réduire les coûts, bon nombre des centres étaient logés dans les locaux existants du DPI, qui se trouvaient très loin du quartier commercial local. Par conséquent, la plupart des centres étaient peu fréquentés.

Par suite du virage vers les supports électroniques de l'information, et compte tenu du fait que l'information électronique est maintenant plus facilement accessible à partir de différents lieux tels que les écoles, les bibliothèques, les domiciles, et les bureaux, on a réduit de moitié le nombre de centres d'information. La plupart des centres en place offrent quelques documents imprimés, mais sont aussi dotés d'un ordinateur qui permet d'accéder aux produits d'information électroniques, soit au moyen d'un CD-ROM, soit par l'entremise du Web. L'initiative des services du Web a permis au DPI d'économiser des centaines de milliers de dollars, par rapport à ce qu'il en coûterait pour assurer le maintien d'un grand nombre de centres d'information, tout en améliorant la quantité, la qualité, le stockage, la gestion et l'accessibilité de l'information ministérielle.

3. Conférences sur le supermarché de l'information

Ayant fourni de l'information aux agents du DPI pendant plusieurs années, les employés de la bibliothèque ont acquis une connaissance étendue des projets de recherche en cours et des services disponibles au sein de l'organisme. Comme le DPI est un organisme vaste et complexe, bon nombre de nos clients ne sont pas au courant du large éventail de services utiles offerts. Les agents du DPI ont aussi besoin de mises à jour régulières sur les services dispensés par le Ministère et d'autres organismes connexes, afin de pouvoir offrir des services de diffusion efficaces.

En 1998 et en 1999, afin de mieux faire connaître ces services, les services de bibliothèque du DPI ont organisé deux conférences et expositions commerciales qui ont connu un grand succès. La conférence, intitulée « Le supermarché de l'information », s'attardait également sur les services, les systèmes et les produits offerts par d'autres ministères gouvernementaux et d'autres organismes commerciaux en rapport avec le secteur des industries primaires. La première conférence, qui portait exclusivement sur les services d'information, a attiré plus de 90 délégués, dont des représentants des industries agro-alimentaires, des bibliothécaires, des conseillers, des éducateurs et des agents de diffusion. Elle a été tenue pendant la Semaine des industries primaires du Queensland, alors que beaucoup d'autres activités de relations publiques, d'information et d'éducation ont lieu dans l'ensemble de l'État, dans le but d'appeler l'attention sur les travaux réalisés par les industries primaires, et sur l'importance de ces réalisations pour l'État. Après la première conférence, un certain nombre d'organismes de développement économique du Nord du Queensland se sont dits intéressés à ce que la conférence soit présentée dans leur région.

La seconde conférence, tenue en mars 1999, avait pour titre « Information pertinente, décisions plus intelligentes, entreprises viables et profitabilité », et s'articulait autour du thème sous-jacent de la mondialisation. Comme il n'était pas possible, sur le plan économique, d'aller présenter la conférence dans chaque région, les séances ont fait l'objet d'une vidéoconférence interactive à laquelle ont participé quatre centres régionaux. Ainsi, la conférence a attiré 114 participants sur place, à Brisbane, et environ 30 participants régionaux par l'entremise de la vidéoconférence. Cette dernière s'est avérée assez onéreuse et dans l'une des régions, la qualité de l'image était plutôt médiocre. Cet exercice d'interactivité a cependant été accueilli avec enthousiasme par les participants de Brisbane et des régions. Abstraction faite du contenu des exposés, ce fut là l'occasion, pour certains délégués qui n'avaient encore jamais participé à un échange rendu possible par ce mode de communication, de prendre conscience des possibilités générales d'application de la technologie des vidéoconférences dans les secteurs ruraux.

Les documents présentés lors de la conférence portaient sur des sujets tels que le marché global, les applications et les avantages d'Internet pour les agriculteurs, les progiciels de gestion agricole, le commerce électronique, les systèmes électroniques de commerce et de marketing, les systèmes d'information sur la météo et le climat, les services d'information spécialisés concernant des produits particuliers comme la viande, le bois d'œuvre, les poissons et fruits de mer, les exportations, l'horticulture, la volaille, les régimes et services d'aide financière, les coopératives de distribution et les protocoles de marché, pour n'en nommer que quelques uns. Il est intéressant de souligner que la séance la plus populaire de toute la conférence fut celle concernant « le commerce et le marketing électroniques ».

En 1999, deux journalistes professionnels de la télévision ont présidé les séances de la conférence. L'une de ces journalistes, une présentatrice bien connue de la série rurale « Landline », de la Australian Broadcasting Corporation, s'est dite impressionnée par les commentaires exprimés dans le cadre de sa séance, et a fait savoir qu'elle souhaitait consacrer une émission au « commerce électronique ». Le directeur exécutif du groupe des affaires du DPI, auquel appartiennent les services de bibliothèque, a suggéré que l'on élargisse la portée de la conférence l'an prochain. Suite à la compilation des fiches d'évaluation remplies par les participants au terme de la conférence, celle-ci s'est mérité une note globale de 4,3 sur un total possible de 5, pour la pertinence, l'organisation et la présentation.

Deux des orateurs présents à l'une des séances se sont maintenant associés pour établir, dans le Nord du Queensland, un site de test beta consacré aux applications du commerce électronique dans l'industrie lainière. On a demandé à plusieurs orateurs de participer à d'autres conférences présentées ailleurs dans l'État, alors qu'un autre ministère a décidé d'organiser sa propre conférence, compte tenu du fait que le « Supermarché de l'Information » s'est révélé un excellent véhicule de communication et de promotion.

Le compte rendu imprimé des travaux de la conférence de 1999 est maintenant disponible. De plus, un film vidéo en quatre parties sur l'ensemble de la conférence est en vente. Le fait de capter les travaux sur bande vidéo augmente de beaucoup la valeur de la conférence. En effet, ces bandes vidéo peuvent être distribuées dans les régions éloignées, et réutilisées sans problème dans le cadre des journées communautaires et d'activités de diffusion de tout genre.

Certains des exposés captés sur bande vidéo ont été réutilisés avec succès lors de la conférence *Positive Rural Futures* tenue à Goondiwindi en mai 1999. Par suite de cette présentation, un certain nombre de personnes ont demandé qu'on leur fasse parvenir la bande vidéo. De plus, il en est résulté des possibilités de commandite pour la prochaine conférence. Des extraits de la bande vidéo ont aussi été inclus dans d'autres programmes ministériels. Des copies des documents et des diapositives conçues à l'aide de PowerPoint seront bientôt disponibles sur CD-ROM, et les documents relatifs à la conférence seront affichés sur le site Web ministériel. On entreprendra en juillet 1999 la planification du Supermarché de l'information de l'an 2000.

Les conférences étaient autofinancées par l'entremise des commandites et des inscriptions. De tels événements nécessitent bien sûr des travaux de planification et d'organisation d'envergure, mais les services de bibliothèque du DPI en ont tiré des dividendes, puisque leur contribution aux activités de base du DPI a été largement reconnue aussi bien au ministère qu'à l'extérieur de celui-ci.

Autres activités de diffusion de la bibliothèque

En plus des trois initiatives décrites précédemment, les services de bibliothèque du DPI dispensent des services et participent à d'autres activités qui contribuent à la diffusion et à la promotion de l'information ministérielle.

Le personnel des services de bibliothèque travaille fréquemment de concert avec d'autres employés du DPI à l'occasion de foires agricoles et d'expositions commerciales locales, que ce soit pour offrir des séances de formation en Internet ou pour faire la démonstration des produits d'information du DPI ou autres susceptibles de se révéler utiles au sein des collectivités rurales.

Le *Infosearch du DPI* figure au nombre des produits bénéficiant d'une telle promotion. Il s'agit là d'un service tarifé offrant des services d'information personnalisés à des organismes externes tels que les entreprises agroalimentaires locales, les associations de producteurs, les experts-conseils et les sociétés de recherche et développement.

La capacité de créer des réseaux coopératifs forts et durables avec d'autres bibliothèques représente l'un des principaux points forts du secteur de la bibliothéconomie. Si de tels réseaux ont été mis sur pied, c'est d'abord et avant tout dans le but d'assurer à nos clients un meilleur accès à l'information. La Queensland State Library offre un réseau de plus de 150 bibliothèques rurales situées dans les secteurs ruraux et éloignés du Queensland. De nombreux clients de ces bibliothèques sont aussi des clients du DPI. Il y a deux ans, la bibliothèque d'État a lancé le projet « Online Public Access Libraries » (bibliothèques publiques en direct), dans le cadre duquel des points d'occupation Internet devaient être progressivement installés dans chacune de ces bibliothèques. La plupart de ces bibliothèques étaient aussi dotées d'ordinateurs personnels et de lecteurs de CD-ROM.

Le DPI publie un document sur CD-ROM appelé *Prime Notes* et comprenant plus de 2 500 notes techniques sur un large éventail de sujets en rapport avec les industries primaires. Cette publication constitue une importante source d'information ministérielle. Les services de bibliothèque du DPI ont pris des dispositions pour que des exemplaires de *Prime Notes* soient distribués gratuitement à chacune des bibliothèques de prêt rurales. Cette activité a permis non seulement d'améliorer les bon rapports que l'on avait avec la Queensland State Library, mais aussi d'élargir la portée de diffusion de l'information du DPI à des coûts minimes, au profit des clients ruraux qui n'avaient pas accès à Internet à ce moment-là. Les sections de *Prime Notes* concernant le DPI sont aussi affichées sur le site Web du DPI.

ÉVALUATION DE LA CONTRIBUTION DE LA BIBLIOTHÈQUE AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE RURAL

Il est difficile, pour un ministère gouvernemental, d'évaluer sa contribution au développement économique rural, et cela l'est tout autant pour un service de bibliothèque. Ainsi, il serait opportun d'utiliser les mêmes mesures du rendement, ou des mesures similaires, que celles utilisées par l'organisme d'attache. L'un des indicateurs de rendement économique du DPI est le suivant :

Pourcentage de producteurs qui connaissent et adoptent les pratiques recommandées par le DPI et visant à améliorer la compétitivité internationale, la viabilité à long terme et la gestion responsable des ressources.

On peut utiliser, lorsqu'elles sont disponibles, les données conjoncturelles pour déterminer le taux de croissance au chapitre de l'usage des technologies. En 1995, on estimait que seulement 1 ou 2 % des agriculteurs utilisaient Internet. Un rapport publié par le Rural Industries Research and Development Council (conseil de recherche et développement des industries rurales) en janvier 1999 estimait que trois ans plus tard, c'est-à-dire en 1998, 20 % des ménages agricoles et 18 % de l'ensemble des ménages utilisaient Internet. Ces statistiques démontrent que les agriculteurs n'ont pas tardé à réaliser les possibilités que présente cette technologie. Le rapport du RIRDC indique aussi qu'à en juger par les chiffres disponibles, l'usage d'Internet par les agriculteurs aura atteint un taux de 40 % à la fin de 1999.

Le Groupe Kondinin de l'Australie-Occidentale, qui dispense différents services d'information spécialisés à ses membres agriculteurs de l'ensemble du pays, effectue des sondages annuels concernant les taux de possession d'ordinateurs et d'usage d'Internet observés chez ses membres. Le tableau 1 ci-après démontre que, de 1995 à 1998, le taux de connexions à Internet est passé de 1 % à 30 %. Bien que légèrement plus élevés que la moyenne nationale, les chiffres du groupe Kondinin illustrent la tendance générale et mettent en corrélation les chiffres du RIRDC.

Tableau 1. Possession d'ordinateurs et connexions à Internet chez les membres du Groupe Kondinin

Année	Possession d'ordinateurs	Utilisation d'Internet
1995	56 %	1 %
1996	60 %	13 %
1997	76 %	22 %
1998	S.O.	30,2 %

Source : Sondages auprès des membres du Groupe Kondinin, 1995-1998

La croissance de l'utilisation d'Internet chez les agriculteurs ne peut être attribuée à un facteur ou un programme unique. Ainsi, pendant cette période, certains programmes australiens gouvernementaux et non gouvernementaux d'envergure avaient pour objet d'encourager les habitants des secteurs ruraux à adopter les technologies de l'informatique et d'Internet. Mentionnons notamment le « Online Services » (Farmwide Pty Ltd) de la National Farmers Federation, amorcé en 1996, ainsi que le projet « Networking the Nation » du Regional Telecommunications Infrastructure Fund, d'une valeur de 53 millions de dollars (en devises australiennes) et lancé en 1997.

Le projet des « Online Services » a permis de relier mille familles agricoles de tous les secteurs ruraux de l'Australie à des services en ligne, par l'entremise de programmes de formation, de subventions et de services de soutien dispensés aux familles pour aider celles-ci à acheter du matériel informatique et des connexions à Internet. Le projet « Networking the Nation » offre diverses subventions pour les projets visant à améliorer l'accès à l'information électronique. Cela peut aller de la prestation de cours de formation à l'installation de locaux d'accès public en ligne, en passant par le développement d'une infrastructure de télécommunication locale.

Certaines des initiatives mises en œuvre au Queensland, telles que le projet *Online Public Access Libraries* (mentionné précédemment) et les programmes *Connect Ed* ont contribué et continueront de contribuer à une croissance rapide. Ainsi, ces initiatives permettent la mise en place de points d'occupation d'Internet dans les secteurs ruraux et éloignés, par l'entremise des bibliothèques de prêt et des écoles respectivement.

Mentionnons, parmi les autres facteurs incitant les agriculteurs à adopter la technologie d'Internet : l'augmentation substantielle du volume de renseignements et de programmes logiciels agricoles utiles disponibles; le prix réduit des ordinateurs et des périphériques; les capacités accrues de stockage de données des ordinateurs. L'accès à un mode de communication instantané et relativement bon marché, représente aussi un attrait important.

Le coût de l'accès constitue un obstacle de taille à l'adoption d'Internet dans les secteurs ruraux. Les coûts des appels téléphoniques en secteur rural sont présentement établis en fonction de la durée ou du service

automatique interurbain. Pour cette raison, le coût d'un appel peut se révéler prohibitif. Les appels locaux en secteur urbain ne sont pas facturés en fonction de la durée et sont assujettis à un tarif fixe de 25 cents par appel. De plus la croissance de l'usage d'Internet aurait pu être supérieure si l'infrastructure de télécommunication nécessaire pour appuyer la technologie était plus accessible et plus fiable dans les régions éloignées de l'Australie.

Avantages pour les agriculteurs

L'adoption rapide de la technologie d'Internet, en dépit de quelques obstacles importants aux télécommunications dans les secteurs ruraux de l'Australie, reflète le succès d'un certain nombre de programmes de financement, de formation et d'infrastructure des gouvernements fédéral et de l'État. Ces derniers continuent de financer les stratégies de développement des télécommunications et des programmes d'infrastructure régionaux. Le gouvernement a promis aux secteurs ruraux l'accès à Internet au coût des appels locaux en deçà des deux prochaines années. L'avenir est donc prometteur à cet égard. À ce stade-ci, cependant, on n'observe encore aucun avantage économique d'envergure pour les agriculteurs particuliers.

Le récent programme Farmwide Regional Access Network (FRAN) est une combinaison des programmes *Farmwide* et *Networking the Nation* mentionné précédemment. On prévoit, dans le cadre de ce programme, mettre à l'essai les solutions terrestres et sans fil pour améliorer les télécommunications rurales, c'est-à-dire :

technologies de diffusion des données par satellite haut de gamme,
un « outback » conçu de façon à régler les problèmes liés à la qualité des lignes,
la mise à l'essai de la technologie LNPA haut de gamme, qui permet à un 6MB d'établir la communication avec le destinataire voulu par l'entremise du réseau de fil de cuivre déjà en place, élaboration du contenu et des applications du Web.

Quatre-vingt-dix pour cent des agriculteurs qui utilisent Internet le font dans le but de recueillir des renseignements d'ordre commercial. Les formes d'information les plus populaires sont les rapports sur le marché, les renseignements à propos de la fixation des prix, ainsi que l'information sur la production technique, la météo, les fournisseurs et les finances. Plus de quarante pour cent des agriculteurs s'intéressent aux opérations bancaires par Internet, et 50 % communiquent avec des organismes gouvernementaux. De plus, quelques applications de commerce électronique ont fait leur apparition. Mentionnons par exemple l'Australian Meat Trading Floor (parquet australien des viandes), grâce auquel les producteurs peuvent vendre leurs viandes directement aux acheteurs nationaux ou internationaux. Grâce à Internet, il est probable que les agriculteurs aient de plus en plus la possibilité de traiter sans l'aide d'intermédiaires, ce qui peut se traduire par une part plus substantielle des profits dans la chaîne de valeur.

Les cinq prochaines années seront fort intéressantes. Il est possible, en effet, que certaines entreprises dont le lieu d'exploitation importe peu s'établissent dans les locaux à prix plus modique des secteurs ruraux. Cette situation favoriserait le regroupement d'entreprises en mesure de traiter à l'échelle internationale, avec des

améliorations perçues au chapitre du mode de vie personnel. Il est également probable que l'on assiste à une augmentation du nombre de télétravailleurs en secteur rural. De plus, les possibilités sont excellentes sur le plan des initiatives communautaires et de la croissance des collectivités.

Au cours des cinq prochaines années, il est aussi probable que l'on enregistre une croissance exponentielle au chapitre du contenu informationnel inhérent à des secteurs comme ceux de la santé, de l'éducation et de la formation, ce qui atténuera encore davantage les inconvénients rattachés au fait de vivre dans les secteurs ruraux. On s'attend à ce que le nombre d'achats en direct augmente de façon spectaculaire une fois que l'on aura réglé les problèmes de sécurité. L'ensemble des dépenses prévues en Australie par le biais d'Internet en l'an 2000 est de 4,5 millions de dollars, dont 5 % de la part des agriculteurs. Selon d'autres prévisions, d'ici dix ans, 20 % des dépenses des ménages se feront par l'entremise d'Internet.

La stabilité de l'infrastructure sociale constitue un autre facteur important à l'appui du développement économique rural en Australie. La technologie d'Internet pourrait permettre de réduire l'exode rural vers les villes, ce par suite de l'augmentation du nombre de voies de communication et, par conséquent, de l'atténuation de certains facteurs d'isolement social. Le courrier électronique est la fonction d'Internet la plus utilisée dans les secteurs ruraux. Les fenêtres de dialogue et les groupes de discussion sont de plus en plus courants, tout comme les serveurs de liste. On commence à voir apparaître des collectivités mondiales virtuelles. Internet favorise donc aussi les rapports sociaux, en plus des activités récréatives et commerciales.

SERVICES ET ACTIVITÉS INTERNES

Les exemples précédents portent sur certaines des activités de diffusion auxquelles les services de bibliothèque du DPI ont participé et qui, d'une façon ou d'une autre, ont apporté des avantages directs aux clients externes. Il s'agit là d'activités très visibles et très concrètes, et leur valeur pour le ministère est tout aussi évidente que celle de toute autre activité de diffusion du DPI, bien qu'elle soit également difficile à quantifier.

De plus, et cela est tout aussi important, chaque bibliothèque dispense des services qui appuient les entreprises et qui contribuent à l'efficacité ou à la profitabilité de l'organisme d'attache, bien qu'indirectement. Ces services sont cependant beaucoup moins visibles, et encore plus difficiles à quantifier. Les services internes ne peuvent être ignorés au profit des activités de diffusion. Pour qu'une bibliothèque demeure efficace, il faut trouver le juste équilibre entre ces deux types d'activité.

Tout en assurant l'exécution de leur programme de diffusion, les services de bibliothèque ont continué d'apporter des améliorations substantielles aux processus de prestation des services internes. Les chercheurs scientifiques et les agents de diffusion, qui ont constamment besoin de renseignements pour examiner les applications biotechnologiques, améliorer les récoltes et éliminer les ennemis des cultures, comptent parmi les principaux clients de la bibliothèque. Au cours des dernières années, certaines sources d'information électronique ont été mises à la disposition des agents du DPI, qui y ont accès par l'entremise de leur ordinateur de bureau. Ces services permettent l'accès rapide aux renseignements bibliographiques. De plus en plus de journaux sont aussi disponibles par voie électronique et en version intégrale. Ainsi, on ne perd plus de

temps à attendre l'arrivée des volumes prêtés entre bibliothèques, et les chercheurs peuvent exécuter leurs travaux de façon plus efficace.

La page intranet des services de bibliothèque du DPI permet aux agents du DPI d'accéder facilement aux bases de données, aux tables des matières des journaux, aux sites Web, aux répertoires des autres bibliothèques, aux services de livraison de documents, et à des articles de journaux en version intégrale. On offre des formulaires en ligne pour les demandes de prêts entre bibliothèques, les achats et les demandes de recherche. On a aussi mis en place une stratégie ferme visant à élargir l'accès aux sources d'information, non seulement pour les scientifiques, mais aussi pour les économistes, le personnel du marketing et les secteurs des ressources humaines, des finances et des affaires du Ministère, plus particulièrement pour ce qui touche aux besoins de la haute direction.

On met constamment à l'essai les nouveaux produits et les nouveaux services, et l'on a mis en place un programme continu pour aider les agents du DPI à acquérir des compétences en matière de recherche et à tenir au courant des outils disponibles. Le site intranet offre également les guides d'utilisation de bon nombre des sources d'information. De plus l'accès aux sources d'information a été élargi de façon substantielle et à peu de frais. À cette fin, on a créé des consortiums locaux et nationaux pour partager l'accès des bases de données internationales disponibles par l'entremise du Web. Ces services apportent des avantages indirects à la collectivité rurale, car ils donnent aux agents du DPI les outils et l'information dont ils ont besoin pour mener à bien les activités de recherche, de développement et de diffusion.

Un programme de formation poussée est offert aux agents du DPI de toutes les régions de l'État. Mentionnons, parmi les cours prévus, un cours sur la façon d'accéder aux sources d'information électronique disponibles et de les utiliser, un cours d'introduction à Internet, et un cours sur la façon de gérer l'information personnelle au moyen de progiciels d'information bibliographique tels que *Papyrus*.

À la fin de 1998, on a mis en application le concept inhérent à une « organisation intelligente » au sein du DPI. Pour la bibliothèque, ce fut l'occasion de contribuer directement au soutien de l'apprentissage organisationnel. Un site Internet fut créé exclusivement pour appuyer le projet, qui comprend aussi une « salle de lecture virtuelle ». Cette ressource permet aux agents du DPI de n'importe quelle région de l'État d'accéder à un large éventail de documents d'information en version intégrale et portant sur des sujets pertinents. Comme le projet visait entre autres l'établissement de réseaux d'apprentissage, la bibliothèque a créé un réseau consacré à la *gestion de l'information et des connaissances*, pour favoriser la synergie entre les unités fonctionnelles pertinentes du DPI, telles que les systèmes d'information, les spécialistes en information rurale, les services du Web, les publications, la bibliothèque, et les agents de diffusion de l'information.

CONCLUSION

Pour résumer, la contribution directe des services de bibliothèque du DPI au développement économique rural du Queensland est presque aussi impossible à quantifier que celle du DPI dans son ensemble. Cependant, l'examen des tendances liées à l'adoption de la technologie d'Internet confirme que la bibliothèque a correctement déterminé les avantages et les applications possibles des technologies de l'information dans les secteurs ruraux, et qu'en réagissant très tôt à ces tendances, elle a montré la voie à suivre au DPI. De plus, il ne fait aucun doute que les services de bibliothèque du DPI ont contribué à la sensibilisation des habitants des secteurs ruraux du Queensland, et qu'ils ont étoffé et appuyé les programmes nationaux substantiellement financés et plus puissants. La bibliothèque peut donc revendiquer, à l'instar des autres acteurs nationaux et de l'État, une part de la responsabilité des effets économiques positifs. Pour les exploitations agricoles et les entreprises agro-alimentaires, les avantages économiques réels se feront probablement plus évidents au cours des cinq ou dix prochaines années, par suite de l'évolution des technologies.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Australian Bureau of Statistics, 1999, *Queensland Yearbook*, Brisbane.

Australian Bureau of Statistics, 1999, *Australian Now - a statistical profile*. Article spécial B La société de l'information et l'économie de l'information en Australie. [Http://www.abs.gov.au/websitedbs/c31121](http://www.abs.gov.au/websitedbs/c31121)

Cody, K. et Gravatt, C. 1997, *Queensland's Department of Primary Industries Internet training scheme for primary producers in the west region of Queensland*. Information en ligne et sur disque 97, Sydney.

Commonwealth d'Australie, Department of Communication Information Technology and the Arts, 1999, *Australia's e-commerce report card*, chapitre 6. Canberra. [Http://www.dcita.gov.au](http://www.dcita.gov.au)

Da Rin, J. et Groves, J. 1999, *Demand and supply of Internet content for Australian farm businesses*, Rural Industries Research and Development Corporation, publication de la RIRDC n° 99/2.

Gregor, S. Jones, K, Larner, T. et Newman, S. Eds. 1999, *Farming the Web*. Central Queensland University Press, Rockhampton.

Groves, J. et Da Rin, J. 1999, *Economic and social impacts of farm Internet use*. Rural Industries Research and Development Corporation, publication de la RIRDC n° 99/35.

James, Henry, 1996. *Farmer's guide to the Internet*. Deuxième édition. Lexington, Ky.: TVA Rural Studies.

Rural Industries Research and Development Corporation, *Rural Australia Online*, bulletin d'information, septembre 1998, [Http://www.rirdc.gov.au/pub/newsletteres/it.htm](http://www.rirdc.gov.au/pub/newsletteres/it.htm)