

Get Smart! Economic Development, Libraries & Smart Communities 1999

Toronto, les 15 et 16 juin 1999

Séance 6B

Les bibliothèques, Internet et le développement des collectivités aux Canada - Évaluation des pratiques et des facteurs de réussite

Attitudes professionnelles et institutionnelles nécessaires pour permettre aux bibliothèques de relever le défi du développement des collectivités à l'aide des technologies Internet
Présenté par G.C. Salmers

Parfois, lorsque j'assiste à une conférence comme celle-ci en tant que membre du public, j'ai des difficultés de cerner le conférencier, de déterminer ses origines et son travail et d'établir le lien entre ces éléments et le thème de la conférence. J'espère que les brèves indications biographiques que je vais vous donner maintenant vous aideront à établir le lien avec le thème de la conférence. Je crois que j'ai une perspective unique à offrir à cette conférence, et ce n'est que récemment que je m'en suis aperçu. Mon expérience provient de la base à Estevan, en Saskatchewan, où je suis bibliothécaire municipal d'une petite ville des Prairies ayant une population de 11 000 habitants. En même temps, j'ai des responsabilités au palier régional, provincial et national. Dans l'exercice de mes fonctions, j'ai fait de nombreux voyages au Canada. Par conséquent, j'ai commencé à découvrir des points communs quant au rôle joué par les bibliothèques dans le développement économique, et le caractère unique des efforts déployés dans diverses régions du pays. J'étais heureux d'exercer plusieurs fonctions auprès d'Industrie Canada et je me réjouis de l'interaction toujours croissante avec la collectivité de l'éducation. C'est cette perspective inhabituelle que je vous présenterai aujourd'hui.

Au cours de mes voyages, j'étais témoin de tensions parmi les bibliothécaires concernant Internet, les rôles changeants des bibliothèques et l'utilité de la participation au développement économique en particulier. J'espère pouvoir montrer dans mon exposé que cette tension est inutile et qu'il s'agit, comme l'écrivait James Clavell dans *Shogun*, d'une « plainte », qui est un signe de faiblesse. Enfin, je veux montrer qu'on peut vaincre cette faiblesse en retournant à ses origines, puis en défendant et en poursuivant avec une hardiesse accrue des buts traditionnels.

Au début de notre siècle, les racines des bibliothèques étaient entre autres des éléments de développement économique. La bibliothèque publique de Hamilton, comme tant d'autres, est issue d'un institut de mécanique, un service destiné à aider des travailleurs agricoles à se préparer à exercer un métier urbain. À Estevan, la section locale de la Women's Christian Temperance Union a confirmé le besoin d'un autre aspect du développement des collectivités lorsqu'elle a demandé au

conseil municipal d'obtenir une installation pouvant héberger la bibliothèque de prêt gratuit. Elle espérait alors que le service de bibliothèque pourrait contribuer à améliorer l'estime des femmes et les possibilités qui leurs sont offertes et, en même temps, à réduire la fréquence des actes de violence à leur égard dans les familles.

De récentes discussions ont été menées au sein de la Saskatchewan Association of Community Networks, concernant la question de savoir si le développement économique constitue une partie acceptable du développement des collectivités. À mon avis, le développement économique fait partie du développement des collectivités et il appartient à la collectivité de s'assurer que le développement économique se fait avec une « conscience sociale ». J'aborde ce sujet parce que la possibilité qui s'offre aujourd'hui aux bibliothèques est très vaste et qu'une partie importante de cette possibilité a trait au développement économique. De nombreux utilisateurs de bibliothèques ne s'imaginent pas que le développement économique ou même le développement communautaire fasse partie des rôles d'une bibliothèque. Quelles sont donc les possibilités offertes aux bibliothèques d'aujourd'hui qui ont accès à Internet?

La plupart d'entre nous associent Industrie Canada avec le développement économique, mais ce ministère a des objectifs déclarés qui témoignent d'une tendance vers une large vision de développement communautaire. La stratégie « Un Canada branché » d'Industrie Canada, par exemple, comporte plusieurs volets : Le Canada en direct, Collectivités ingénieuses, Le contenu canadien en ligne, Le commerce électronique, Les gouvernements canadiens en ligne, Brancher le Canada au reste du monde. Une description complète de la stratégie « Un Canada branché » figure à www.ic.gc.ca. Les bibliothèques ont un rôle légitime à jouer dans l'instauration de chacun de ces six piliers et, à mon avis, elles devraient même être parmi les chefs de file.

La première initiative, Le Canada en direct, fait appel au Programme d'accès communautaire (PAC), un projet dans lequel les bibliothèques de toutes les régions du pays jouent naturellement un rôle de partenaire principal, de concert avec les conseils ou commissions scolaires et les conseils municipaux, afin de fournir l'accès public à Internet et d'éduquer et de divertir le public. Compte tenu de la mise en œuvre du PAC urbain cette année, les possibilités s'élargiront pour les bibliothèques. Un autre aspect du Canada en direct est VolNet, projet qui vise à brancher 10 000 organismes bénévoles sur Internet jusqu'à la fin de l'année. Les bibliothèques ont toujours été disposées à interagir avec le secteur bénévole, et ce dernier a toujours joué un rôle important dans le domaine du développement des collectivités.

Les Collectivités ingénieuses contribueront à améliorer le développement économique, social et culturel en habilitant les résidents et les institutions des collectivités pour que ces dernières puissent améliorer la prestation des services de santé, l'éducation et la formation ainsi que la croissance des affaires. Il y a lieu de noter que, par l'entremise des Collectivités ingénieuses, Industrie Canada a exprimé un intérêt pour le développement des collectivités qui dépasse la perspective économique afin d'inclure le développement social et culturel. Si les bibliothèques ne se rendent pas compte de cette ouverture et continuent d'affirmer qu'elles disposent de ressources insuffisantes pour prendre des mesures

créatrices à cet égard, elles manqueront une occasion unique.

> Le contenu canadien en direct > comprend la numérisation de ressources patrimoniales qui seront mises à la disposition des Canadiens à l'échelle locale et nationale, en direct. Cette activité constitue un autre domaine naturel des bibliothèques. Elle offre en même temps des possibilités d'emploi dans les bibliothèques grâce aux fonds contribués par la Canadian Library Association et au projet > Jeunesse Canada au travail dans les établissements voués au patrimoine >. La bibliothèque municipale d'Estevan et bien d'autres bibliothèques ont numérisé la généalogie locale et le contenu historique, dont certaines parties soulignent les luttes associées au développement économique. Les possibilités dans ce domaines sont sans fin et en même temps réalisables sous forme de projets, petits ou grands, conçus pour des institutions de tailles diverses. On peut voir des exemples de ce genre de travaux à <http://www.schoolnet.ca/collections>.

Le projet > Comptoirs communautaires commerciaux >, mis sur pied par Industrie Canada pour promouvoir le commerce électronique, vise à encourager les petites entreprises à vendre leurs produits et services en temps réel sur Internet. Il sert en outre à inviter les organismes à but non lucratif à se servir d'Internet pour recueillir leurs contributions en direct. Plusieurs bibliothèques ont participé à ce travail en recrutant des participants, en fournissant les locaux pour la formation et en faisant connaître cette occasion aux entreprises de leur localité. Un autre rôle logique des bibliothèques est d'offrir des ateliers de sensibilisation des vendeurs et des consommateurs concernant des questions liées au commerce électronique telles que la protection de la vie privée, le chiffrement et la sécurité. On peut voir les détails de cette initiative à communitystorefronts.com. Le commerce électronique permet aux bibliothèques de renforcer leurs liens avec le secteur commercial de leur collectivité et le service qu'elles offrent à ce secteur.

Le projet > Les gouvernements canadiens en ligne > permettra de renforcer les liens entre les citoyens et le gouvernement, une activité qui est étroitement liée à la valeur du service des bibliothèques municipales dans une démocratie, comme en témoigne la charte des droits et libertés de la Canadian Library Association. En particulier, ce projet permettra d'avoir rapidement accès aux renseignements commerciaux grâce à des Centres de ressources pour les entreprises établis dans les régions et grâce à l'accès en direct. En Saskatchewan, le gouvernement provincial a pris des mesures pour permettre aux entreprises de s'inscrire à un guichet unique situé à des kiosques locaux, ce qu'elles pourront bientôt faire sur Internet. Cette activité peut avoir lieu dans une bibliothèque municipale, d'autant plus que de nombreuses bibliothèques urbaines avaient coutume d'offrir d'excellentes sources commerciales imprimées. Saskatchewan's Queen's Printer offre les lois et les règlements en direct aux bibliothèques, ce qui augmente grandement la rapidité, l'exactitude et la qualité des réponses que les bibliothèques donnent aux demandes de renseignements de ce genre, et ce, même dans les plus petites collectivités. Par contre, de nombreuses bibliothèques disposent d'un nombre limité de terminaux d'accès publics, ou même d'aucun terminal de ce type.

Grâce au > Brancher le Canada au reste du monde >, les responsables espèrent rendre le Canada branché accessible à l'échelle internationale. Dans le monde des affaires, ce projet a évidemment de graves conséquences pour le

développement économique du pays. Il existe des avantages manifestes dans le domaine du tourisme. Puisque, à Estevan, la bibliothèque gère la présence officielle de la municipalité sur le Web et qu'elle a mis à la disposition des utilisateurs un large éventail de contenu, elle reçoit de nombreuses demandes de renseignements concernant l'hébergement à l'hôtel, les logements, les installations de camping, les frais de lotissement, etc. Dans l'exercice de cette fonction, la bibliothèque constitue un centre d'information pour la municipalité. Il est parfaitement légitime pour une bibliothèque publique de numériser des documents, de mettre à jour le profil économique de la collectivité, puis de répondre aux demandes de renseignements provenant de promoteurs immobiliers, de touristes ou de consommateurs, ou d'acheminer ces demandes. Il est très gratifiant de générer plus de 100 000 consultations par mois sur le site Web de la municipalité, à l'adresse cap.estevan.sk.ca, dans une collectivité de 11 000 habitants.

Cette liste de possibilités a été rédigée du point de vue de la stratégie > Un Canada branché > établie par Industrie Canada. Ce n'est qu'un point de vue parmi d'autres, mais il montre de nombreuses façons créatrices et naturelles dont les bibliothèques peuvent jouer un rôle essentiel pour le développement des collectivités au sens large, et pour le développement économique en particulier. Il indique aussi que la prestation de services de bibliothèque, à l'aide d'outils électroniques et d'Internet, offre d'excellentes fonctions de développement économique que les bibliothèques peuvent exercer.

À mon avis, et selon l'avis des gens qui voyagent souvent au Canada, ce sont les petites et moyennes bibliothèques qui ont été en mesure de répondre rapidement à la convergence des services de bibliothèque, d'Internet et du développement des collectivités. Dans les exemples qui suivent, j'essaierai de montrer pourquoi ces bibliothèques ont pu suivre cette évolution, en examinant les attitudes institutionnelles et professionnelles qui garantissent la réussite des efforts de développement des collectivités.

La bibliothèque régionale du Sud-Est de la Saskatchewan a automatisé les services de ses 50 succursales au moyen d'Internet. Cette plate-forme a permis au personnel et à l'administration de cette institution de percevoir le Programme d'accès communautaire comme une mesure productive. Au début, le résultat du PAC était l'accès simple soutenu par la formation Internet. Un résultat à grande échelle était l'établissement de partenariats entre les bibliothèques et les autorités de développement économique régional, les conseils municipaux, les organismes bénévoles, les chambres de commerce, les établissements d'enseignement et les autorités touristiques.

Une fois que les projets du PAC ont atteint les objectifs initiaux concernant l'accès et la formation, la création d'un contenu local sur le Web devient une possibilité réelle et attrayante. Subissant peu de pression, les bibliothèques de la région sont devenues des centres d'accès, de formation, de création de pages Web, de perfectionnement professionnel et de services d'information améliorés du gouvernement. Toutes ces activités contribuent de façon naturelle au développement économique des collectivités. Pour atteindre les objectifs, la bibliothèque régionale a redéfini, de façon ambitieuse et courageuse, les rôles des

employés et a découvert des moyens innovateurs d'améliorer le service grâce aux technologies Internet.

La succursale d'Estevan a dirigé un projet stimulant du PAC, a été l'hôte de la première journée > Un Canada branché > et est devenu un recruteur pour les Comptoirs communautaires commerciaux. Le bibliothécaire est membre d'un comité qui se réunit pour discuter des façons d'attirer de nouveaux clients, d'encourager les entrepreneurs et de faire connaître les forces de la bibliothèque. Rétrospectivement, on peut dire que ces réalisations ont été possibles parce que les employés avaient la marge de manœuvre administrative et financière nécessaire pour mettre en pratique des idées créatrices. Il paraît que de nombreux bibliothécaires se sentent limités par leur description de travail, les politiques institutionnelles, le niveau de dotation ou les fonds. Grâce à l'aide financière continue que le gouvernement fédéral apporte à la numérisation et à l'emploi d'étudiants, des fonds sont disponibles.

À Estevan, nous avons obtenu une collaboration étroite entre les conseils d'administration de deux bibliothèques, cinq conseils scolaires, le Conseil de développement économique d'Estevan et le conseil municipal. La bibliothèque a organisé la réunion initiale de 23 groupes. Elle a relevé le défi technique du projet, qui consistait à accueillir le réseau de base de la région municipale; ce réseau relie aujourd'hui plus de 700 ordinateurs dans 21 sites de huit collectivités. Le bibliothécaire assure l'entretien quotidien du système ainsi que l'administration financière et autre du projet. Nous nous préparons maintenant à l'utilisation d'Internet pour l'apprentissage de l'anglais, langue seconde, l'acquisition de la capacité de lire et d'écrire, le perfectionnement des capacités recherchées parmi la main-d'œuvre, le test de connaissances générales et l'éducation des adultes en général. En raison de cet engagement, le bibliothécaire rencontre le groupe Transitions et est membre du comité local des Community Advocates for Employment (CAFÉ).

Un autre exemple d'un projet communautaire aventureux est le County of Oxford Integrated Network (COIN) en Ontario. John Moore, gestionnaire du projet, a réussi à créer des partenariats avec le comté d'Oxford, la ville de Woodstock, le Programme d'accès communautaire, le plus grand réseau communautaire de London, appelé LARG*net, Network 2000, la Oxford County Tourist Association, DRHC, Oxford Economic Development, FUTUREnet du Fanshawe College, le service d'incendie et le service de police. Les fonds pour le travail provenaient du programme Partenariats d'accès aux télécommunications (PAT) de l'Ontario, de DRHC, de l'administration locale et de partenaires du secteur privé. PAT vise à aider les écoles, les hôpitaux, les bibliothèques et les organismes à but non lucratif à atteindre des objectifs de réseautage.

Le COIN fournit des liens à grande vitesse entre huit bureaux municipaux, les fonctions de catalogue en direct de 19 bibliothèques, et l'accès à un système d'information géographique appelé > Land Related Information System >. Information Access Oxford, un réseau financé par DRHC, a été incorporé dans le COIN. FUTUREnet au Fanshawe College fournit une éducation axée sur Internet offerte par Maritain Limited ainsi que d'autres applications. FUTUREnet offre également des cours de niveau collégial à des bibliothèques publiques locales. >

Désormais, les gens pourront acquérir des compétences au moyen de logiciels interactifs assortis de photos, de graphiques et de sons numérisés, et les programmes sont conçus précisément pour les Canadiens >, déclare Tim Alison, président de Maritrain.

Dans le COIN, nous pouvons voir une bibliothèque comme catalyseur et facilitateur qui relie les réseaux en place entre eux, les citoyens à l'administration publique et les entreprises aux municipalités et permet aux collectivités de travailler en groupes régionaux afin d'encourager le développement communautaire. Il constitue un bon exemple d'objectifs d'une bibliothèque qui évoluent parallèlement à un large éventail d'objectifs communautaires à l'aide des technologies Internet. Son site Web à <http://www.ocl.net/> offre à l'utilisateur des catalogues de bibliothèque, de l'aide pour trouver un emploi en consultant gratuitement les banques d'emplois de la bibliothèque, de l'information sur le Programme d'accès communautaire, des cours sur les ordinateurs organisés par DRHC et environ 30 sites Web du secteur bénévole et des municipalités. Le COIN a reçu un prix cette semaine, au Salon de la qualité organisé par la fonction publique de l'Ontario, pour la qualité et l'innovation de la prestation d'information et de services dans les succursales rurales de bibliothèque.

Un autre projet intéressant est réalisé en Nouvelle-Écosse. Huit sites, dont quelques-uns dans des bibliothèques et dans des collectivités participant au PAC, offrent des cours de perfectionnement des compétences du bassin de la main-d'œuvre et des cours de formation destinés aux travailleurs en transition, au moyen de Maritrain's Invest Learning. Il s'agit d'un projet pilote sur l'utilisation de produits logiciels Internet pour l'évaluation des compétences et le perfectionnement scolaire. Les partenaires du projet sont DRHC, le Central Nova Industry Education Council, Maritrain Limited et les collectivités de Colchester, de Cumberland et du comté de Pictou ainsi que de North Sydney; les ministères des Services communautaires, du Développement économique et du tourisme ainsi que le Secrétariat de la technologie et des sciences.

Notre mission à DRHC est d'aider les Canadiens à jouer un rôle à part entière au lieu de travail et dans la collectivité. « Ce projet montre de quelle façon nous pouvons, en travaillant de concert, offrir des cours d'acquisition de compétences aux gens dans les collectivités rurales afin de les aider à soutenir la concurrence en milieu de travail », a déclaré Charles Dixon, consultant, de Strategic Alliances, et représentant de DRHC. John Henry, du Central Nova Industry Education Council, s'est exprimé ainsi : « Notre principal objectif consiste à lier l'éducation et le travail en aidant les élèves et les étudiants à faire la transition de l'école au milieu de travail. Ce projet leur permettra de se concentrer sur l'acquisition des compétences recherchées pour des emplois précis. Il aidera les jeunes dans le système d'éducation conventionnel ainsi que les jeunes chômeurs et les personnes recevant des prestations d'assurance-emploi ou d'assurance sociale. »

Le projet en Nouvelle-Écosse s'appelle COINS, à ne pas confondre avec le projet COIN du comté d'Oxford! On peut obtenir des détails sur le projet pilote réalisé en Nouvelle-Écosse et les commentaires cités ci-dessus à <http://www.maritrain.com/main.html>.

En Colombie-Britannique, la collectivité de Lumby est en train de préparer l'ouverture du Monashee Centre, un guichet unique d'apprentissage, de formation et d'exploration de possibilités. Lumby a souffert beaucoup du déclin du secteur des ressources forestières et, en février 1999, l'usine locale de Weyerhaeuser fut fermée, ce qui a entraîné le déplacement de 133 travailleurs, en plus de toucher de nombreux emplois indirects. Le Monashee Centre sera composé d'installations multiples : garderie; magasin de produits locaux (The Monashee Store); bureau de la Open

Learning Agency; bureau de l'Aide au développement des collectivités; Chambre de commerce; Crossroads, une installation d'éducation nouvelle; Okanagan University College, organisme d'apprentissage en direct et d'enseignement postsecondaire; White Valley Community Resource Centre, qui offre des services de soutien social; Cybercafé, lieu de réunion et centre de formation en services alimentaires; accès aux services fédéraux et provinciaux. Des délibérations sont en cours visant à déplacer la bibliothèque locale pour l'intégrer au Monashee Center.

Le Monashee Center est un projet suggéré par la collectivité par l'intermédiaire de l'Équipe d'adaptation communautaire (Community Adjustment Team, CAT), au moyen d'un processus intégré dirigé par la collectivité. Ce processus constitue un excellent exemple de ce qu'une collectivité a accompli pour prendre le contrôle de son avenir par le développement communautaire et l'orientation. La collectivité de Lumby dispose de son propre site Web - Lumby, the Virtual Village, à www.monashee.com, mis sur pied par les citoyens du village. Les rapports de la CAT se trouvent à www.monashee.com/cat/finalreport.html.

Harry Adam, directeur d'école, champion du PAC, défenseur du commerce électronique, partisan du développement de la conscience communautaire et ami, a dirigé ces efforts.

Les retombées de ces projets pour les bibliothèques participantes, et pour les collectivités visées, sont évidentes. Pourtant, de nombreuses bibliothèques ont fait très peu d'efforts pour offrir l'accès à Internet et la formation pertinente et pour intégrer les objectifs des services de bibliothèque dans le développement communautaire.

L'exemple nous montre que la constitution de partenariats est une habitude importante pour une institution. Je suis persuadé que cette habitude est le principal avantage du Programme d'accès communautaire. Les bibliothèques qui n'ont pas cette habitude se verront, par définition, exclues des développements essentiels qui garantiront l'estime dont jouiront les services de bibliothèque dans les prochaines années. Notre interaction avec les partenaires doit aller au-delà du simple soutien d'un objectif commun. Nous devons collaborer étroitement avec d'autres institutions et en faire un comportement courant.

Une autre habitude que les bibliothèques prennent rarement, et pour une bonne raison, c'est la prise de risques. Il est interdit aux bibliothèques, dans certaines régions par la loi, de prendre des risques financiers. Toutefois, je suis d'avis que, du point de vue professionnel, les bibliothécaires doivent développer une attitude plus aventureuse à l'égard de nouvelles initiatives. Pour ce faire, il faut peut-être que les conseils de bibliothèque assouplissent le cadre des descriptions de travail pour

permettre aux bibliothécaires d'assumer des fonctions communautaires non conventionnelles. Et au lieu de conserver l'attitude des gens qui lancent de nouveaux projets au moment où ils obtiennent de nouveaux fonds, les bibliothécaires doivent lancer des projets innovateurs visant le développement communautaire et simultanément chercher des revenus de soutien en faisant valoir les réussites manifestes et l'utilité des projets auprès de la collectivité.

À la conférence de 1998 de la Canadian Library Association, qui a eu lieu à Victoria, des bibliothécaires ont fait savoir qu'ils n'avaient ni le temps, ni l'argent, ni le personnel requis pour relever les défis que représentent l'accès public à Internet ainsi que la formation et tout l'éventail des possibilités connexes. À mon avis, ce sont trois mauvaises réponses. Après tout, comme j'espère montrer dans cet exposé, ces rôles apparemment « nouveaux » sont en réalité essentiels pour les fonctions que nous devrions exercer dans nos collectivités, que ce soit du point de vue conventionnel ou du point de vue de l'ère électronique.

Au cours de mes voyages au Canada, j'ai remarqué un autre aspect des projets réussis qui méritent d'être mentionnés ici. La plupart des projets font appel à un regroupement de partenaires et à diverses institutions. Or, la plupart du temps, je vois une seule personne coordonner le travail, assurer la liaison entre les partenaires, défendre les principaux concepts du projet et diriger le tout pendant une période prolongée. J'ai mis un certain temps pour m'en apercevoir, mais j'en ai tiré la conclusion que la coordination du travail par une seule personne peut être une condition de la réussite.

Et maintenant un mot sur les pratiques peu rentables. Il est naturel que, lorsqu'un groupe de partenaires potentiels se réunit, l'on observe une sorte de manigance (« jockeying ») des représentants d'institutions intéressées à se positionner, et les autres au tour de la table les regardent d'un air méfiant. Toutefois, si la défense du « territoire » d'une institution est une motivation importante, il est probable que le projet échoue. Les institutions alourdis par des strates internes rigides auront également de grandes difficultés d'avancer ou de réagir rapidement. Dans un monde dominé par les ordinateurs et Internet, nous ne pouvons plus faire des plans pour deux ans parce que, deux ans plus tard, tous les paramètres auront changé. Nous devons donc prendre des décisions très rapidement. Il faut confier à une personne la tâche de chapeauter le travail, et lorsque cela ne se fait pas, personne ne coordonne le travail, de sorte que le projet se termine en queue de poisson et que peu d'objectifs sont atteints. L'attitude semble être primordiale. Nous devons user de tolérance envers les employés d'autres institutions travaillant sur notre terrain. Nous devons accepter que les décisions prises dans d'autres institutions influeront sur nous du point de vue financier. Et parfois, nous devons accepter de commencer notre travail sans une source sûre de financement au départ. Lorsque l'attitude à cet égard est négative, on accomplit peu de choses.

Non seulement nous devons décider rapidement et trouver des fonds de façon moins traditionnelle, mais pour réussir, les projets doivent aussi reposer sur des plans financiers solides qui appuient de brèves vagues d'activité bien organisées. La viabilité est devenue un nouveau terme curieux en bibliothéconomie en ce qui concerne l'accès public à Internet et le développement communautaire.

En résumé, nous, les bibliothécaires, devons mettre en valeur un modèle de partenariat selon lequel ils peuvent déployer des efforts de collaboration intenses. En outre, nous jouons un rôle particulier légitime et conventionnel qui consiste à diriger le développement communautaire à l'aide des technologies Internet. Notre rôle principal peut être de fournir le « terrain neutre » pour le réseautage humain qui constitue l'ingrédient actif du réseautage communautaire. Nous devons faire preuve de hardiesse et d'une volonté accrue de prendre des risques. Pour réussir, il peut être nécessaire de confier à une seule personne la responsabilité de diriger un projet et d'assurer la constance pendant une période prolongée. L'un des attributs clés d'une institution sera la capacité de permettre aux employés d'assumer des fonctions nouvelles ou inhabituelles et de leur accorder une marge de manœuvre financière et administrative pour faire le travail nécessaire. Je suis persuadé qu'ainsi, nous pouvons transformer les plaintes en suggestions et en action afin de remplir notre mandat traditionnel à l'aide des outils de pointe.

Greg Salmers 306-634-3933 634-5830 fax 634-3237 domicile
GCS/gs greg@southeast.lib.sk.ca postmaster@cap.estevan.sk.ca
15 mars 1999 Révisions : 29 avril 1999/10 juin 1999/ 13 juin 1999