

enssib

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Rapport de stage

Rapport de stage à la State Library of Queensland, Australie

Christophe Augias

Sous la direction de :
Anna Raunik, Public Libraries Division

Année 2000



enssib

M 2000 DCB ST 01

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Rapport de stage

Rapport de stage à la State Library of Queensland, Australie

Christophe Augias

Sous la direction de :
Anna Raunik, Public Libraries Division

Année 2000

Sommaire

Introduction	3
I) La Queensland State Library : généralités	4
1. Environnement	4
1.1. Le pays, la population	4
1.2. Le gouvernement	5
1.3. Politiques ayant un impact sur le monde des bibliothèques	5
2. Un bref historique	7
3. Statut	7
4. Missions	8
5. Valeurs	8
6. Vision et projets	8
II) La State Library : situation et fonctionnement	9
1. Une situation complexe	9
1.1. Un territoire, des bibliothèques	9
1.2. Un réseau	10
1.3. Une population	10
2. La Public Libraries Division	10
2.1. L'organisation	11
2.2. Les services	14
3. Les publics	16
4. Les statistiques	17
III) Activités durant le stage	18
1. Tâches quotidiennes	18
2. Projet	19
2.1. Proposition initiale	19
2.2. Organisation du travail	20
2.3. Travail personnel	20
Conclusion	22
Annexes	

Introduction

Mon stage d'étude a eu lieu au sein du Country Lending Service, service de la Public Libraries Division, elle-même division de la State Library of Queensland, Australie. La State Library est à la tête d'un réseau de plus de 320 bibliothèques de lecture publique. La Public Libraries Division est responsable de ce réseau dans son ensemble, alors que le Country Lending Service assume un rôle équivalent à celui d'une BDP au niveau de l'état. Les 154 bibliothèques desservies par le CLS sont actuellement en cours de réinformatisation. Cette migration de grande ampleur pose bien entendu des problèmes nombreux et variés, parmi lesquels la formation des professionnels et des usagers au nouveau système. C'est dans ce contexte qu'à la suite d'un contact pris en juin 2000, un stage me fut proposé ayant pour objet la création d'un module de formation.

Cette institution avait été choisie, non seulement pour les similitudes qu'elle présente avec mon établissement d'affectation futur, mais aussi dans l'espoir de créer des relations professionnelles solides avec ce pays voisin de la Nouvelle-Calédonie.

Mon travail pour cette institution fut d'une part de participer aux activités et tâches quotidiennes du personnel de la bibliothèque, et d'autre part de travailler aux recherches préalables à la création du module de formation en langage HTML.

I) La Queensland State Library : généralités

1. Environnement

1.1. Le pays, la population

L'Australie comptait, en mars 2000, 19 104 000 ¹ habitants pour un territoire de 7 692 000 km², soit près de 14 fois la superficie de la France métropolitaine.

La plus grande partie de la population australienne² est concentrée dans deux régions côtières géographiquement opposées. La plus importante est celle de la côte Est et plus précisément la zone Sud-Est du pays. La seconde est située dans le Sud-Ouest. Dans ces deux régions distinctes, la population est concentrée dans des zones urbaines, principalement dans les capitales des Etats. Ainsi, la moitié de la superficie du pays ne supporte que 0,3% de la population alors que la part la plus densément peuplée, ne représentant qu'1% du territoire, en supporte 80%.

On note au cours de la première moitié du siècle une chute de la natalité au sein d'une population alors extrêmement jeune. Ainsi, la part de la population âgée de moins de 15 ans a chuté, entre 1901 et 1998, de 37% à 21%. Il semble que ce phénomène soit simplement dû à une politique de limitation volontaire de la taille des familles.

L'immigration est une force démographique importante en l'Australie. La deuxième moitié du 20^e siècle a vu une évolution dans la provenance des immigrants : majoritairement européens dans les années soixante (Anglais, Grecs, Italiens...), un flux s'est créé depuis les pays d'Asie (Chine, Vietnam, Hong Kong...), même si les Anglais et les Néo-zélandais représentent toujours le flux migratoire le plus important.

¹ Derniers chiffres de l'Australian Bureau of Statistics.

² Voir annexe 1

1.2. Le gouvernement

Il existe trois niveaux de gouvernement en Australie : le gouvernement fédéral, celui des Etats et enfin le gouvernement local.

Les six colonies australiennes se sont fédérées en 1901 pour former le Commonwealth of Australia. Les pouvoirs du Parlement du Commonwealth sont exprimés dans l'article 51 de la Constitution, les pouvoirs non-spécifiés étant délégués aux Etats et Territoires. Un système de gouvernement local a été créé sous la législation des états, formant le dernier tiers du gouvernement.

En 1999, le Parlement australien se composait de 822 membres élus, dont 224 du Commonwealth et 598 des Etats et Territoires.

Les systèmes du Commonwealth et des Etats et Territoires sont directement dérivés du système anglais, même si certaines caractéristiques de la Constitution du Commonwealth sont empruntées à la constitution américaine (comme par exemple la structure fédérale).

1.3. Politiques ayant un impact sur le monde des bibliothèques

1.3.1 Politique culturelle de l'Etat du Queensland

Le gouvernement du Queensland a revu sa politique culturelle en mars 2000, en se basant sur les sept priorités du gouvernement fédéral.

Ces priorités sont :

- 1 De générer plus d'emplois pour les habitants du Queensland
- 2 De développer les régions de cet Etat
- 3 De former la population de cet Etat
- 4 D'aider au développement de communautés plus stables et plus solidaires
- 5 De favoriser une meilleure qualité de vie
- 6 De prendre en considération l'environnement
- 7 D'asseoir un leadership fort du gouvernement dans le domaine culturel

Depuis 1995, le concept régissant la politique culturelle de l'Etat est : « Building local, going global » (Développer le local, viser le global). Durant cette période, le budget dévolu à la culture a connu une augmentation de plus de 70%, passant de 100 millions à 172 millions de dollars. Cette évolution reflète la volonté du gouvernement d'imposer le Queensland comme un état de culture. L'image de l'Etat est en effet à cet égard déficitaire. Il est souvent perçu par le reste du pays comme l'état du soleil, du tourisme et de

l'agriculture, un *a priori* plutôt négatif qui explique en partie les efforts importants consentis par le gouvernement.

Le concept de « building local » a pour objectifs de développer les particularismes régionaux et de renforcer la communauté culturelle dans le respect des cultures aborigènes du Queensland.

« Going global » réfère pour sa part à une stratégie d'exportation culturelle, de développement du tourisme culturel et d'aide au secteur des nouvelles technologies.

Une consultation a aussi été organisée avec des représentants des différentes communautés et industries. Celle-ci a été l'occasion pour les responsables de ces composantes de la société du Queensland de faire état de leur vision et de leurs désirs en matière de politique culturelle. Il en ressort une volonté de voir le gouvernement assumer un leadership fort dans le monde des arts et de la culture. Les consultés demandent une augmentation de l'aide gouvernementale, mais aussi la mise en place de partenariats et l'intégration des services culturels dans le développement économique. L'accent est bien entendu mis sur les secteurs de pointe de l'industrie en demandant une aide accrue du gouvernement aux marchés en pleine évolution que sont ceux des médias digitaux, du design et de l'édition. Enfin, la création d'emplois stables dans les filières artistiques et culturelles, l'intégration des nouvelles technologies dans les pratiques culturelles ainsi qu'une aide plus importante aux communautés aborigènes ont aussi été évoquées.

1.3.2 Les nouvelles technologies et l'Internet

Le Telecommunications Act en 1997 ouvre le marché des télécommunications à la concurrence internationale, pour le bénéfice des usagers. Entre 1997 et 1999, le nombre de sociétés proposant des services dans ce secteur est passé de 3 à 31. Le gouvernement mise sur un système d'autorégulation de cette industrie, mais l'Australian Communication Authority se réserve cependant le droit d'intervenir pour imposer des normes ou protéger les droits des consommateurs.

La politique du gouvernement fédéral, comme des gouvernements des états, est résolument tournée vers un développement accru des nouvelles technologies de l'information et particulièrement de l'accès à l'Internet. Le programme Online Australia, par exemple, lancé en 1998, vise à la promotion de l'usage de l'Internet dans tous les domaines, qu'ils soient économiques, éducationnels ou culturels. Des fonds importants ont ainsi été alloués au développement de ces techniques dans les secteurs précités. Des ordinateurs venant d'organismes d'Etat sont également donnés aux écoles publiques et privées. Ce programme a déjà fourni plus de 18 000 machines au secteur de l'éducation.

2. Un bref historique

Quelques dates :

1896

- La Brisbane Public Library est créée. Le fonds est constitué par le rachat d'une collection privée par le Gouvernement du Queensland.

1898

- A Brisbane Public Library est rebaptisée Public Library of Queensland.

1902

- La bibliothèque ouvre ses portes au public le 29 avril.

1947

- Le Country Extension Service est créé

1963

- Une réserve de livres anciens est créée.

1971

- La Public Library of Queensland est rebaptisée State Library of Queensland.

1972

- Le Public Libraries Service est créé pour assurer la liaison avec les gouvernements locaux.

1977

- La State Library commence à développer un système de gestion informatisée de bibliothèque baptisé ORACLE.

1980

- Les modules ORACLE de catalogage et de circulation sont achevés et mis en place.

3. Statut

La State Library of Queensland est un organisme d'Etat sous la tutelle du Department of Arts, ministère intégré au Department of Justice de l'Etat du Queensland³. Elle est administrée par un conseil dont les membres sont nommés par l'Etat. Ce conseil a pour fonction de diriger la State Library, mais aussi de veiller au développement des bibliothèques de lecture publique à travers l'Etat.

³ Voir annexe 3.

4. Missions

Les missions de cette institution sont de participer au développement culturel, social et économique de l'Etat du Queensland et d'offrir un service de bibliothèque et un accès à l'information de première qualité.

Elle doit aussi assurer un accès global au patrimoine documentaire du Queensland.

5. Valeurs

Les principes régissant l'action de la State Library sont les suivants :

- un libre accès public aux services d'information et de bibliothèque pour les habitants du Queensland,
- des services de qualité,
- un leadership stratégique dans la gestion des bibliothèques et de l'information,
- une utilisation effective et efficace des ressources,
- une organisation unie attachée au service des usagers, à une vision professionnelle, à l'innovation, au travail d'équipe et à la formation des personnels.

6. Vision et projets

La vision à long terme de la SLQ met à l'honneur le développement des nouvelles techniques de diffusion de l'information :

- Un programme de numérisation des fonds a été engagé. Ce projet, baptisé le *Digital Library Strategic plan*⁴, prend source dans les directives et orientations du gouvernement du Queensland et du gouvernement fédéral. Ce programme prévoit la numérisation d'une partie du fonds de la SLQ, et a pour objectif de créer un réseau d'information accessible au plus grand nombre et dont la SLQ serait l'élément central.
- Un autre projet est celui de développer l'utilisation des métadonnées. Cette action concerne les sites de la SLQ et ceux qu'elle héberge, ainsi que la création de normes pour l'utilisation des métadonnées dans l'Etat du Queensland. Le développement de l'utilisation des listes de discussion par e-mail est aussi prévue pour

⁴ Voir annexe 4.

créer un flux d'échanges, et favoriser la communication et la collaboration entre professionnels des bibliothèques.

- Le projet Opal (Online Public Access in Libraries), qui a déjà eu des effets notoires sur l'équipement informatique et la connexions des bibliothèques du Queensland à l'Internet, se poursuivra. Un service d'aide en ligne sera créé pour assister les bibliothécaires dans les tâches techniques (connexion à l'Internet, configuration des matériels...), dans la création de pages web ainsi que dans la recherche d'information.

II) La State Library : situation et fonctionnement

1. Une situation complexe

1.1. Un territoire, des bibliothèques

L'Etat du Queensland s'étend sur 1,7 millions de km² soit près de 25% du territoire australien et plus de trois fois la superficie du territoire français. C'est l'état le moins centralisé en termes démographiques. La population est concentrée sur une zone côtière longue de 2200 km (sur un total de 13000 km), plus hospitalière, et où se trouvent les plus importantes agglomérations. Cependant, l'intérieur est aussi habité. Bien que présentant des densités de population très faibles, ceci fait du Queensland l'Etat d'Australie dont la surface habitée est la plus étendue.

Depuis les années 70, l'Etat a connu une croissance démographique rapide, résultat de l'immigration et de l'attraction de la `Sunbelt`, cette zone côtière paradisiaque, au détriment de l'intérieur dont la population a diminué de façon régulière.

Cette répartition pose bien évidemment d'énormes problèmes lorsqu'il s'agit d'établir un réseau de bibliothèques accessible au plus grand nombre. La dispersion des populations et les distances importantes sont cependant partie intégrante de l'histoire australienne, les moyens financiers et matériels requis sont donc plus facilement engagés lorsqu'il s'agit de combattre l'isolement géographique.

1.2. Un réseau

➤ La State Library est à la tête d'un réseau de 324 bibliothèques réparties sur tout le territoire du Queensland. Les structures sont bien sûr plus nombreuses dans les zones côtières, mais s'étendent aussi très loin à l'intérieur et au nord de l'Etat⁵. Ces bibliothèques sont divisées en 2 grandes catégories :

- les bibliothèques gérées par le CLS (154 sites): dans des agglomérations de moins de 20 000 habitants
- les bibliothèques indépendantes (170 sites): dans les agglomérations de plus de 20 000 habitants. Elles disposent d'un budget d'acquisitions qui leur est propre et à ce titre ne bénéficient pas du service de prêt du CLS, elles ont cependant recours à certains des services de la PLD⁶.

Quatre communautés aborigènes possèdent aussi des bibliothèques qui sont sous la responsabilité du CLS.

1.3. Une population

La population du Queensland est d'environ 3,5 millions d'habitants, faisant de cet état le troisième plus peuplé d'Australie derrière les Nouvelles Galles du Sud et le Victoria. L'immigration a joué un rôle majeur dans le peuplement de l'Australie, et elle est encore aujourd'hui un facteur de changement important dans le Queensland. En 1998-99, l'accroissement de la population était dû pour plus de 29% au flux migratoire international. Les statistiques gouvernementales montrent que près de 550 000 habitants du Queensland sont nés à l'étranger, 1 habitant sur 7 est donc susceptible d'avoir une langue, des pratiques culturelles ou une religion différente.

La population aborigène représente pour sa part 2,9 % de la population totale de l'Etat.

Les minorités ethniques et culturelles sont donc un élément incontournable dans l'élaboration d'une offre équitable aux différents publics.

2. La Public Libraries Division

La public Libraries Division est une branche de la State Library et a été créée pour assurer le lien avec les gouvernements locaux.

⁵ Voir annexe carte CLS.

⁶ Même si ces bibliothèques sont considérées comme indépendantes, elles peuvent avoir recours au prêt de fonds spéciaux en langue étrangère, de livres enregistrés, ou au service de référence de la PLD.

2.1. L'organisation

2.1.1 Missions

La PLD a pour missions :

- De distribuer des subventions. Celles-ci peuvent concerner la construction, l'extension, la rénovation ou l'équipement des bibliothèques du réseau. Certaines normes sont toutefois imposées par la State Library pour l'obtention de ces subventions (superficie/hab., etc...).
- ✂ • De gérer le Country Lending Service : ce service est destiné à assurer la coopération entre le gouvernement de l'Etat et les gouvernements locaux. Ses services sont accessibles aux agglomérations de moins de 20 000 habitants uniquement.
- De jouer un rôle dans le conseil et la formation couvrant tous les aspects de la gestion de bibliothèque, y compris les services aux minorités, ainsi que la publication de documents y ayant trait.
- De redistribuer les ressources à l'échelle de l'Etat pour répondre aux besoins de la communauté dans son ensemble, y compris des ressources spécialisées, en assurant un service de référence et de prêt en bibliothèque.
- De faciliter la mise en réseau des bibliothèques publiques et le partage des ressources à travers le Queensland, y compris la mise en place effective des technologies de l'information pour promouvoir l'accès aux ressources globales.
- De fournir un accès aux technologies de l'Internet et du multimédia aux communautés aborigènes et des îles du Détroit de Torres à travers la branche du PLD qu'est l' Indigenous Libraries Unit située à Cairns.

La PLD organise aussi régulièrement des séances de formation pour les personnels. D'autre part, des modules de formation en ligne (notamment à l'utilisation de l'Internet) ont été développés pour les usagers et sont disponibles sur le site web de la State Library.

Des visites sont régulièrement organisées dans les bibliothèques rurales pour leur apporter aide et conseil. Le CLS s'efforce de visiter toutes les bibliothèques au moins une fois par an, mais leur grand nombre et leur éloignement ne facilite pas la tâche. Certaines peuvent en outre être inaccessibles une partie de l'année pour des raisons climatiques. ✂

Enfin, la State Library fournit gratuitement un système informatisé de gestion de bibliothèque aux gouvernements locaux pouvant acquérir le matériel adéquat. Equipement et formation sont offerts pour participer au développement de l'accès à l'Internet et autres systèmes d'information informatisés dans les communautés rurales.

2.1.2 Budget

Le budget de la PLD est versé par l'Etat du Queensland. Il est calculé en fonction du nombre d'habitants qu'elle dessert. Un budget d'acquisitions est ensuite redistribué aux bibliothèques selon deux modes : les bibliothèques indépendantes reçoivent une somme et procèdent elles-mêmes à leurs acquisitions, les sommes destinées aux bibliothèques du CLS sont elles utilisées pour effectuer les acquisitions qui iront alimenter les fonds du PLD.

Comme pour l'obtention des subventions, les bibliothèques indépendantes sont cependant soumises à un contrôle et doivent se conformer aux normes fixées par la State Library. Ces obligations consistent à rester dans les limites des moyennes nationales en termes de superficie et de nombre de documents par habitant ou de qualité de service.

Certaines subventions supplémentaires peuvent être obtenues par la PLD dans le cadre de projets particuliers. Par exemple le projet de développement de bibliothèques aborigènes ou encore le projet Opal.

D'autres sources de financement peuvent apparaître occasionnellement, toujours dans le cadre de projets particuliers. Ainsi, une importante subvention a été consentie par le Commonwealth Government pour un projet baptisé *Networking the Nation* qui consistait en la création de réseaux au niveau national.

2.1.3 Implantation et fonds

Implantée à Brisbane, capitale du Queensland, la PLD dispose d'un fonds de près d'un million de documents, tous supports confondus. Une partie des fonds de la State Library est aussi accessible sur demande.

Le dernier exemplaire d'un ouvrage n'est jamais pilonné, il va alimenter la réserve. Aucune sélection n'est opérée à ce niveau, et l'accroissement de ce fonds est donc important. La question se pose aussi de savoir s'il est utile de garder certains ouvrages au contenu obsolète ou de peu d'intérêt.

2.1.4 Les personnels

La structure hiérarchique est relativement simple, puisque l'on distingue seulement deux grandes catégories de personnels permanents : les *librarians* et les *library technicians* (communément appelés *techs*). Les tâches des *library technicians* sont, comme leur nom l'indique, d'ordre technique et pratique plutôt que décisionnel ou de gestion de personnel comme c'est le cas pour les *librarians*.

Avec l'ancienneté, les *librarians* peuvent atteindre le statut de *senior librarian*, qui serait l'équivalent de celui de conservateur en

France. L'accent est mis sur la polyvalence des personnels, polyvalence effective si l'on en croit la répartition des travaux au sein de la PLD. La bibliothèque a aussi recours à des scolaires qui apportent une aide quotidienne au rangement et au reclassement des fonds, et les contrats à durée déterminée sont assez courants.

On note une mobilité très importante des personnels, et ce à deux niveaux. Au sein même de la bibliothèque, il semble que les postes à responsabilité fassent l'objet d'une rotation importante. De manière plus générale, les Australiens changent facilement et plus fréquemment de travail ou de ville. Il n'est donc pas rare qu'une personne engagée sur un contrat à durée déterminée parte à l'issue de celui-ci ou même avant, selon les opportunités.

2.1.5 Système informatique.

Deux systèmes informatiques cohabitent à l'heure actuelle :

- ORACLE, qui est le système développé par la SLQ et utilisé par le PLD en réseau avec d'autres bibliothèques du Queensland.

Un projet de migration vers un autre système nommé Virtua est en cours depuis trois ans, mais les services du fournisseur semblent ne pas pouvoir remplir les conditions du cahier des charges. Le contentieux pourrait aboutir à une rupture du contrat. Ceci impliquerait pour la State Library de procéder à un nouvel appel d'offre et à de nouveaux tests. La perte de temps est donc considérable et sera probablement imputée au fournisseur.

- QUOLLS, aussi un système maison opérant sous DOS, qui est en place dans les bibliothèques rurales à l'heure actuelle.

Ces deux systèmes sont incompatibles, mais le catalogue ORACLE est accessible en réseau depuis les bibliothèques rurales informatisées.

Le système QUOLLS étant devenu obsolète, un projet massif de migration est en cours pour une centaine de bibliothèques. Le nouveau logiciel se nomme Aurora et a été développé par une société basée en Australie et en Angleterre. C'est un système intégré de gestion de bibliothèque qui semble complet. Une des évolutions majeures que proposera Aurora par rapport à l'ancien système est l'apparition d'un OPAC. Celui-ci s'apparente à un navigateur et offre de nombreuses possibilités aux usagers, en particulier dans la gestion personnalisée de leur compte. Toutes les bibliothèques ne bénéficieront cependant pas de l'installation d'un OPAC.

2.2. Les services

2.2.1 Le Country Lending Service

Le Country Lending Service joue le rôle d'une BDP française. Il distribue des fonds aux bibliothèques des communes de moins de 20 000 habitants, gérées pour la plupart par les gouvernements locaux, au nombre de 80. En 1997-98, le CLS enregistrait 2 445 332 prêts pour 155 148 inscrits.

Les bibliothèques sont hébergées par les gouvernements locaux selon des normes fixées par le conseil d'administration de la State Library.

Des visites aux bibliothèques rurales sont régulièrement organisées pour leur apporter aide et conseil. Le CLS s'efforce de visiter toutes les bibliothèques au moins une fois par an, mais leur grand nombre et leur éloignement ne facilite pas la tâche. Certaines peuvent en outre être inaccessibles durant certaines périodes de l'année (pour des raisons climatiques principalement).

Système de prêt du CLS :

Les bibliothèques faisant partie du réseau CLS reçoivent un fonds de base qui est ensuite renouvelé par quart. La durée de prêt globale est fonction du nombre d'habitants de l'agglomération :

- Population inférieure à 2000 habitants : 1 an
- Population comprise entre 2000 et 4000 habitants : 2 ans
- Population comprise entre 4000 et 6000 habitants : 3 ans
- Population de plus de 6000 habitants : 4 ans

Les petites structures ont donc un taux de rotation du fonds plus important.

Les bibliothécaires peuvent venir choisir eux-mêmes leurs ouvrages, mais dans la majorité des cas l'échange est effectué par le personnel du PLD, distance oblige. Une grille de référence est utilisée pour gérer les proportions des différents types de documents. La fiction adulte représente ainsi 40% des envois, les documentaires 20%, etc...

Lors des échanges, les bibliothécaires ont toutefois la possibilité de faire des requêtes plus ou moins précises (sujets, titres...). La réservation de livres ou la demande d'information sont elles toujours possibles via internet.

2.2.2 Le service de référence

La PLD joue aussi le rôle d'un service de référence à distance, rôle qu'elle partage avec la State Library. Les requêtes peuvent être expédiées par courrier ou saisies sur le site web de la bibliothèque et sont traitées dans les cinq jours ouvrables suivant réception.

Il apparaît que les bibliothèques des petites villes desservies sont réellement utilisées comme centres de référence. Le volume de réservations et de requêtes d'information est donc important, et la tâche est répartie sur l'ensemble du personnel. Toute requête doit être traitée dans les 5 jours ouvrables, mais la plupart sont traitées le jour même. Les documents trouvés sont alors expédiés à la bibliothèque demandeuse. L'information requise peut aussi être envoyée par fax, ou donnée par téléphone dépendamment de son urgence et de sa nature.

Lorsque la recherche n'aboutit pas à la PLD, la requête est transférée à la SLQ qui la prend en charge. Ces requêtes peuvent aussi aboutir à l'acquisition d'ouvrages dont les sujets ne sont pas représentés au sein du fonds.

2.2.3 Les 'Community services'

Les 'Community⁷ Services' forment un service à part, entièrement réservé aux 'besoins spéciaux'. Cette section prend une importance toute particulière si l'on considère le caractère multiculturel de la population et son évolution fortement marquée par les flux migratoires internationaux. La formulation à apparemment change au fil du temps pour se stabiliser sur Community Services.

Ce service s'occupe de tous les besoins particuliers dans les bibliothèques. La première préoccupation étant de fournir un service équitable à toutes les minorités fréquentant les bibliothèques. Sont prises en compte les minorités ethniques, linguistiques et culturelles et les publics handicapés⁸.

Ce service entretient des fonds spéciaux en langues étrangères, en grands caractères et de livres enregistrés. Les acquisitions d'ouvrages en langues étrangères sont effectués directement dans les pays concernés par des personnels de la bibliothèque missionnés pour l'occasion. Sur des quantités importantes d'ouvrages, il semble que ce système ne revienne pas plus cher à la bibliothèque et offre l'avantage d'un choix plus important qu'il ne le serait en recourant à des intermédiaires.

⁷ Le terme *community* est récurrent dans de nombreux domaines, et il est parfois difficile d'en saisir le sens exact. On parle de *community art*, de *community* pour la population du Queensland, de *communities* pour les différentes composantes de cette population. Si ce mot peut sembler être un 'fourre-tout', il est surtout porteur des notions de solidarité et d'identité commune.

⁸ Voir annexe 6.

2.2.4 Les `Indigeneous Services`.

Le service aux communautés aborigènes étant très spécifique, il a été séparé des Community Services. Ce service est une nouvelle priorité, et la création d'une trentaine de nouvelles bibliothèques venant s'ajouter aux six existantes est prévue dans les dix ans à venir.

Cet effort gouvernemental est probablement en rapport direct avec la notion de « réconciliation » actuellement très forte en Australie et dont les jeux olympiques se sont fait le reflet dans une certaine mesure. La « réconciliation » passe par une acceptation de l'histoire, et donc par sa connaissance. Il implique aussi une reconnaissance de l'identité aborigène. Ces deux éléments, alliés à la notion basique de fourniture d'un service équitable, justifient la création d'un nombre important de bibliothèques aborigènes. Ce nombre peut paraître disproportionné si l'on considère le faible pourcentage que représente la population aborigène, mais il ne faut pas oublier que ces petites communautés sont souvent isolées et sans moyens de transport, nécessitant donc des structures de proximité.

3. Les publics

Selon une étude menée par l'Australian Bureau of Statistics, 45% des ménages du Queensland sont équipés d'un ordinateur, alors que 22% bénéficient d'une connexion internet.

On note que l'augmentation récente du nombre de foyers connectés est bien supérieure à celle du nombre de foyers équipés d'un ordinateur. L'accès est aussi plus important en nombre dans les zones urbaines et dans les foyers incluant un jeune de moins de 18 ans.

Au niveau national, 34% des Australiens utilisent fréquemment un ordinateur personnel. Le Queensland est légèrement en retrait de cette moyenne nationale avec 33%.

Les zones rurales, comme nous l'avons vu, sont moins favorisées, en particulier dans le Queensland. Avec 45% de fermes équipées d'un ordinateur, cet état se retrouve en dernière position au niveau national, avec le New South Wales. Il en va de même pour le nombre de connexions Internet en milieu rural, avec un chiffre de 17%.

4. Les statistiques⁹

Entre 1990 et 1998, la dépense per capita est passée de 12,39 \$ à 24,19 \$.

Cette évolution est cependant en grande partie due aux gouvernements locaux, dont la part est passée de 25 900 000 \$ à 69 408 000 \$, alors que celle du gouvernement augmentait dans le même temps de 8 800 000 \$ à 13 900 000 \$.

Le pourcentage de personnes inscrites en bibliothèque par rapport à la population totale est passée de 42 % en 1990 à 50 % en 1998. On remarque cependant, malgré la progression constante du nombre d'inscrits, un fléchissement proportionnel entre 1994 et 1997 (de 52% à 49%).

Le nombre total de personnels de bibliothèque s'est pour sa part accru entre 1990 et 1998 de 762 à 975. Au sein de ce nombre on notait une évolution du nombre de bibliothécaires qualifiés de 212 à 252. Pourtant, le chiffre de 1998 est en régression par rapport aux 1000 personnels recensés en 1997.

Le nombre de livres per capita entre 1990 et 1998 est lui passé de 1,56 à 1,77. Ce chiffre est en augmentation constante, excepté pour les deux dernières années durant lesquelles il a stagné.

Conclusion :

Le secteur des bibliothèques dans le Queensland a connu au cours des dernières décennies une croissance importante et régulière. Les variations périodiques apparaissant dans les statistiques coïncident avec les élections au niveau de l'Etat, et donc à des changements de politique et de gouvernement.

En 20 ans, le secteur a connu une croissance rapide et il semble que la tendance soit à la continuité, avec un nouvel accent mis sur les technologies, ainsi que sur les communautés minoritaires, en particulier la communauté aborigène.

⁹ Voir annexe 7.

III) Activités durant le stage

1. Tâches quotidiennes

Le stage a été l'occasion de prendre part aux activités quotidiennes des personnels du PLD. J'ai ainsi participé au circuit du prêt et du retour des documents.

Le flux d'ouvrages entrant et sortant chaque jour à la PLD est très important, l'organisation du travail est donc primordiale. Ainsi, les tâches sont clairement définies et réparties. L'organisation géographique est déterminante dans le bon fonctionnement du système : la séparation matérielle des différents secteurs de traitement (retour, traitement des retours, stockage, traitement des envois, conditionnement des envois) évite les confusions possibles dans une telle structure.

Les centaines de chariots circulant en permanence sont identifiés par leur emplacement, des panneaux indiquant leur usage temporaire, ainsi que la position des ouvrages. Cette organisation est simple et efficace et les confusions sont très rares, malgré les travaux multiples effectués simultanément par différents personnels.

Chacun se réfère au jour le jour aux deux tableaux indiquant les tâches à accomplir.

Liste des travaux accomplis durant le stage :

- Rencontre avec les différents chefs de service du PLD.

Ces rencontres m'ont permis d'avoir une vision d'ensemble de la structure et des services de la bibliothèque. Etant affecté au CLS, mon activité ne m'aurait en outre pas amené à rencontrer certains responsables dont les fonctions sont importantes en regard des missions de la division,

- rangement quotidien des ouvrages retournés,

Le rangement mobilise la totalité du personnel deux fois par jour, ce qui permet de maîtriser le flux important de document. Des étudiants assurent aussi un reclassement quotidien.

- traitement des documents au retour et au départ,
- traitement des documents destinés au pilon,
- traitement des réservations,
- traitement des requêtes simples (titres ou auteurs) et des

requêtes d'information (sujets). Les requêtes sujet sont extrêmement variées, allant du manuel pratique de l'éleveur de volailles aux exemples de discours de mariage,

- choix d'ouvrages pour les échanges : entre 500 et 1000 documents à choisir suivant des quotas prédéterminés d'ouvrages de fiction et documentaires, adultes et jeunesse, tous supports

confondus. Cette activité était particulièrement difficile au début du stage car les auteurs ne sont pas tous connus ou traduits dans nos contrées, et aussi en raison de l'aspect des livres qui tranche radicalement avec ce que nous avons l'habitude de manipuler en France,

- missions sur le terrain : ces visites ont été l'occasion de découvrir la réalité des bibliothèques de brousse. Certaines sont implantées dans des locaux minuscules et inadaptés, d'autres sont plus récentes et modernes, toutes bénéficient d'une forte fréquentation. Ces structures sont souvent le seul centre de 'loisirs' de la communauté, ainsi que la seule source d'information. Ces missions m'ont aussi permis de constater les services offerts par le CLS aux bibliothèques du réseau. Lors d'une mission à Charleville, petite commune rurale à 700 km de Brisbane, notre équipe a procédé à la mise en place d'un nouveau mobilier, puis au désherbage des fonds de la bibliothèque, et enfin au ménage complet de la salle de prêt ! Le service est donc complet et le temps sur le terrain mis à profit au mieux. Ce déplacement a aussi permis au groupe de visiter deux bibliothèques dans des villages voisins pour y régler des problèmes d'ordre informatique ou de prendre les mesures d'un nouveau local.

- Traduction d'un document de l'IFLA du français à l'anglais : les directives concernant les services aux minorités ethniques, linguistiques et culturelles en bibliothèque.

- Participation à différentes séances de formation (Internet, formation dispensée aux personnels des bibliothèques du réseau).

2. Projet

2.1. Proposition initiale

Le sujet envisagé lors des premiers contacts avec la structure était la formation des usagers. Un nouvel OPAC étant mis en service dans une centaine de bibliothèques, la PLD envisageait le développement d'un module de formation. Le projet s'est rapidement orienté vers un module créé en langage HTML, mais qui serait diffusé principalement sur support cédérom dans un premier temps. En effet, toutes les bibliothèques n'étant pas connectées à l'Internet, la formation en ligne n'était pas complètement viable. Ceci ne diminue pas l'intérêt du projet, la diffusion du produit sur le site de la State Library étant prévue à terme.

La création du module n'étant à mon arrivée qu'à l'état de projet, le commanditaire attendait proposition pour cadrer plus précisément le contenu de mon travail sur place. Après recueil des informations préalables, la proposition fut la suivante :

7

Le projet pourrait se découper en deux phases, pour s'assurer qu'au moins l'une d'elles arrive à son terme avant la fin de la période de stage, et pour des raisons logiques de priorité.

- Dans un premier temps, un groupe de travail pourrait être créé pour réaliser l'étude préalable à la création du module. Ce groupe pourrait se composer des compétences diverses représentées au sein de la PLD et souhaitables pour cette étude.

- La deuxième phase du projet serait la réalisation du produit. Il serait souhaitable d'effectuer des tests simultanément pour évaluer l'évolution du module.

D'autres personnels pourraient alors être impliqués, si le module était décliné en plusieurs modèles s'adressant à des publics spécifiques. Il semble probable que cette deuxième phase ne sera réalisée qu'après la fin du stage.

Il fut décidé d'une réunion en présence des différents responsables. Je présentai alors mon travail de recherche, et proposai de lancer la deuxième phase après consultation des différentes ressources évoquées dans plusieurs documents distribués lors de la réunion.

La proposition fut acceptée et certaines décisions prises quant aux orientations données au travail.

2.2. Organisation du travail

La décision fut prise de diviser le groupe de travail en deux : une partie s'occuperait d'un travail de réflexion sur les bases fournies lors de la réunion, l'autre, aux effectifs plus restreints, travaillerait à l'élaboration d'une première unité du module. Ce dernier servirait d'exemple, de test puis de modèle pour le développement des autres parties.

2.3. Travail personnel

Mon travail a consisté à élaborer un story-board¹⁰ pour la réalisation du module de formation à la recherche documentaire sur l'OPAC Aurora, ainsi qu'une brève présentation sur PowerPoint pouvant servir de base de travail avec le programmeur HTML.

Ce story-board et la présentation sont ensuite soumises à la personne chargée de la création du module en langage HTML, et un travail concerté de création de la page, en accord avec les directives choisies, est mis en oeuvre.

La dernière partie de mon travail a consisté en une collaboration avec la créatrice web de la bibliothèque, pour la création de la page type devant servir de référence pour le reste du

¹⁰ Voir annexe 8.

module. Plusieurs versions graphiques de la page de base ont été créées à cette occasion puis soumises à la responsable du projet. Une présentation a été choisie qui faisait l'unanimité.

Conclusion

Ce stage de trois mois à la State Library of Queensland aura été intéressant et enrichissant à plus d'un titre.

Premièrement, il m'a donné l'occasion de découvrir une autre culture de bibliothèque. La PLD n'étant pas ouverte au public, c'est tout d'abord l'attention apportée au service rendu aux bibliothèques du réseau qui m'a frappé. L'importance accordée aux usagers est cependant aussi très sensible à travers les différents fonds et services spécialisés, que ce soit pour les différents types de publics ou par exemple le renseignement aux usagers. De manière générale, c'est un autre type d'organisation du travail qu'il m'a été donné d'observer et d'apprécier.

Deuxièmement, l'étude menée sur la formation en ligne des usagers m'a permis de découvrir un autre aspect du travail en bibliothèque. Cette recherche m'a apporté des connaissances dans un domaine malheureusement assez peu débattu, mais dont l'importance sera probablement cruciale dans l'évolution de notre profession. J'espère pouvoir mettre à profit ces connaissances dans mon établissement d'affectation, dont les problèmes sont comparables à ceux de la PLD. Proposition m'a en outre été faite de continuer à suivre l'évolution du module et de participer aux tests et à l'évaluation. J'ai bien sûr accepté cette implication personnelle et nourris l'espoir que le produit final sera assez efficace pour servir d'exemple à d'autres structures et alimenter la masse encore insuffisante d'information dans le domaine concerné.

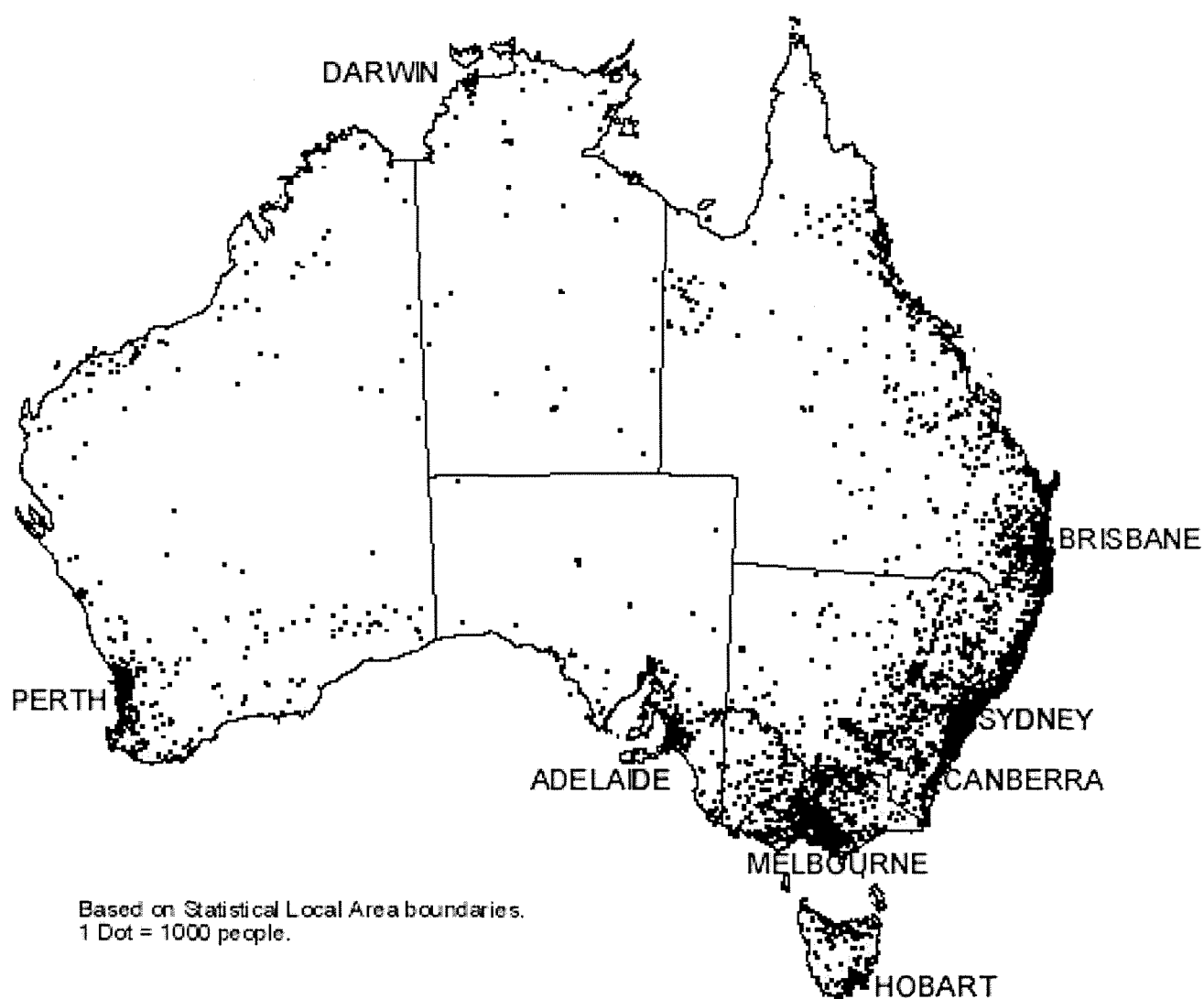
Enfin, ce stage m'aura permis de nouer des relations intéressantes pour mon futur poste en Nouvelle-Calédonie. Elles pourraient ainsi être la base d'une coopération pour l'instant inexistante entre les bibliothèques de nos deux pays voisins.

Annexes

- Annexe 1 : Répartition géographique de la population**
- Annexe 2 : Carte de l'Etat du Queensland**
- Annexe 3 : Organigramme du Ministère de la Justice et des Arts**
- Annexe 4 : SLQ Digital Strategic Plan 2000-2003 (Draft)**
- Annexe 5 : Carte des bibliothèques du Country Lending Service**
- Annexe 6 : Schéma directeur pour la réalisation du premier module**
- Annexe 7 : Evolution des bibliothèques du Queensland au cours des trente dernières années (graphiques)**
- Annexe 8 : Fonds en langues étrangères disponibles à la PLD**

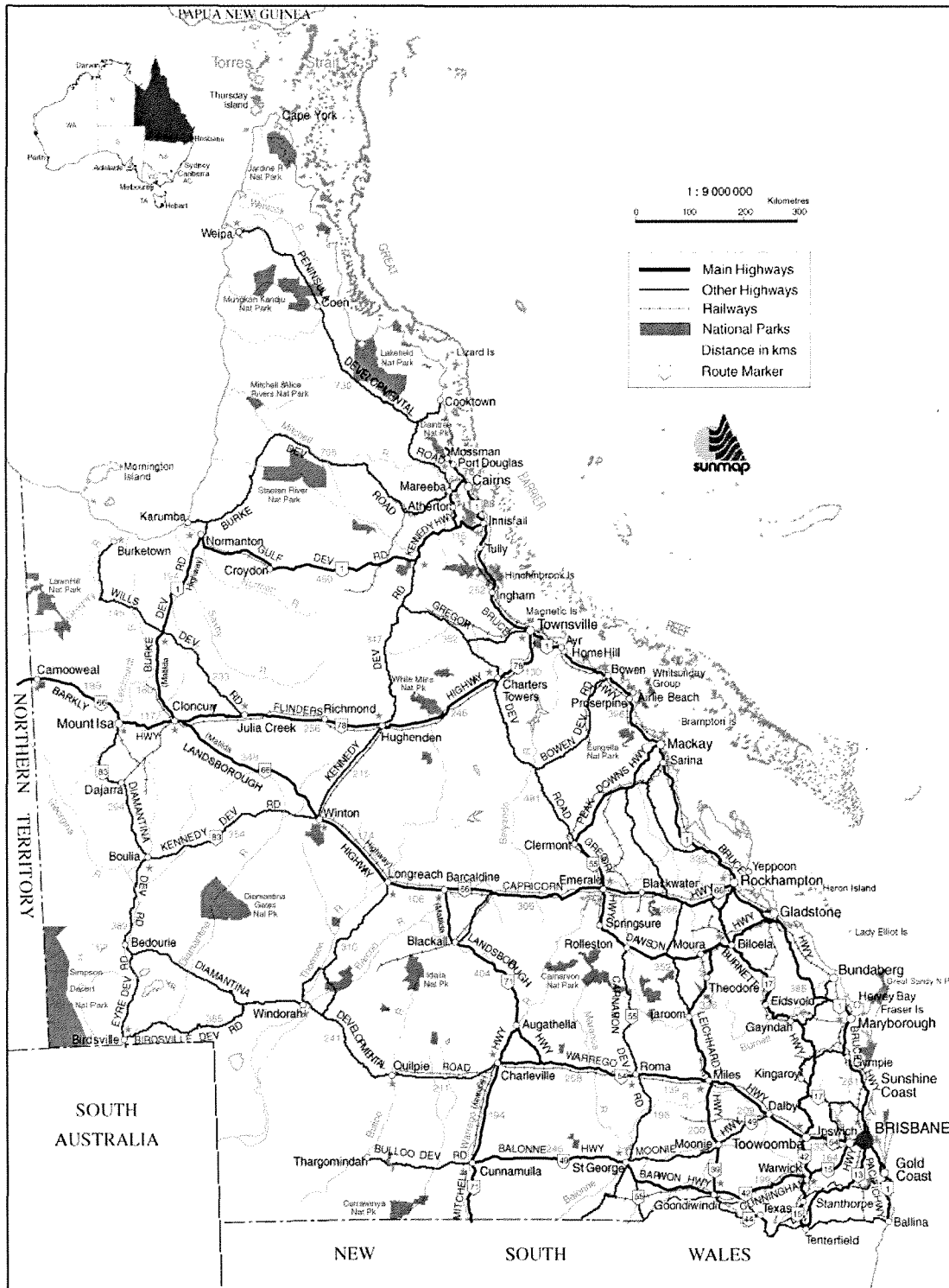
Annexe 1

Répartition géographique de la population.



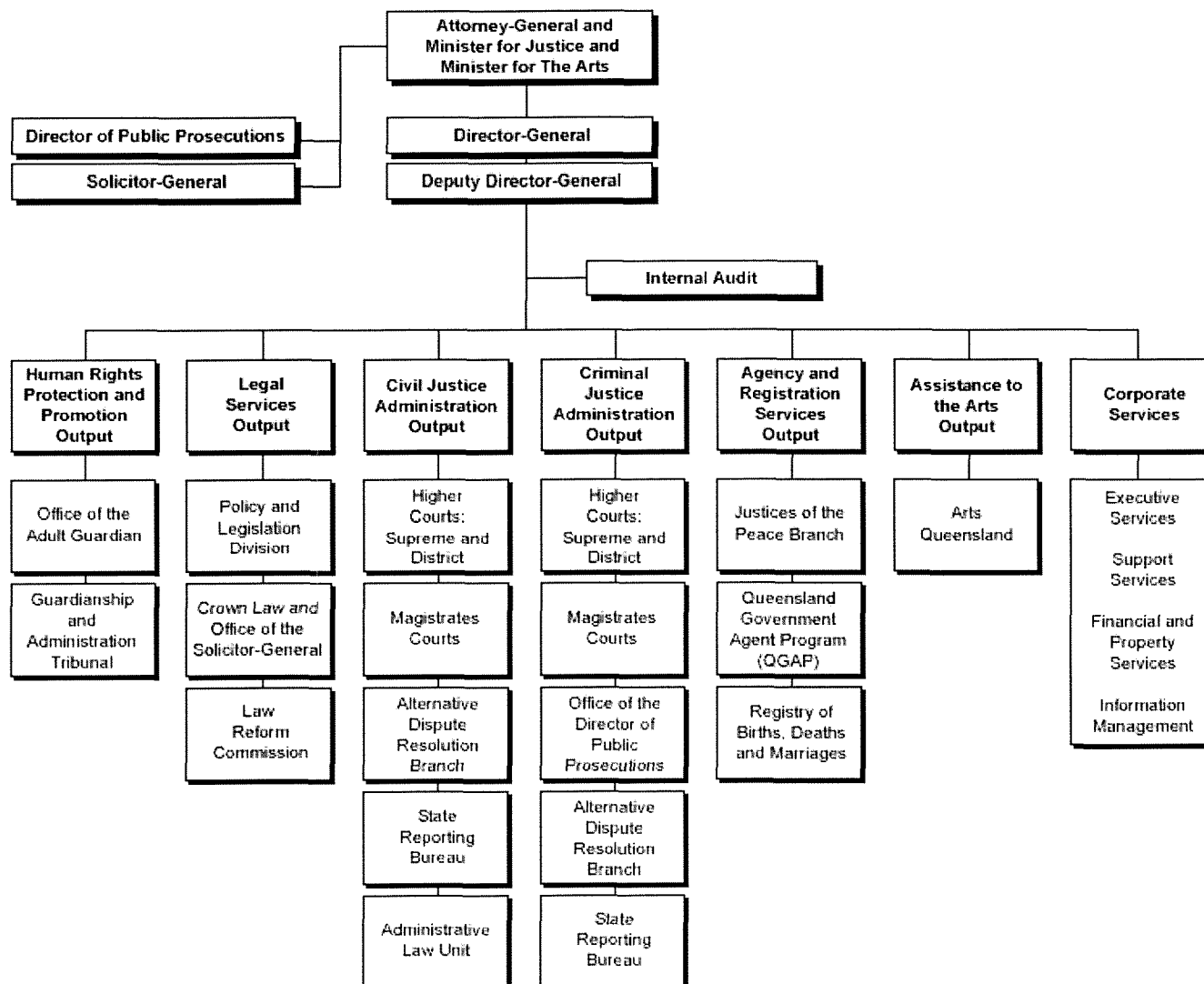
Annexe 2

Carte de l'Etat du Queensland



Annexe 3

Organigramme du Ministère de la Justice et des Arts



Annexe 4

SLQ Digital Strategic Plan 2000-2003 (Draft)

STATE LIBRARY OF QUEENSLAND

[Home](#) | [Search](#)[About State Library](#)[Events & Exhibitions](#)[Search our Catalogue](#)[Services & Collections](#)[Queensland Web](#)[Internet Links](#)

SLQ Digital Strategic Plan 2000 - 2003 (Draft)

Introduction

Executive Summary

Background

Advances in information technology, and in particular the Internet, have led to increased client demand for access to library collections and to the global network of information resources. The State Library of Queensland has developed a Digital Library Strategic Plan to respond to these rapid changes. This Plan, which charts the course for the State Library in the next millennium, specifically outlines a range of goals and strategies it will pursue over the coming years to improve service delivery to the Queensland community.

This document builds on strategic work already undertaken in this area, and in particular on the [OPAL Project](#) (which connected public libraries in all 121 Local Government areas to the Internet) and the Indigenous Libraries Unit in Cairns (which trains Indigenous people in the use of new technologies).

This Digital Library Strategic Plan is a significant component of the State Library's corporate Strategic Plan. It outlines areas for collaboration with government in the provision of, and access to, online information to the Queensland community from its own collections and other sources. The Digital Strategic Plan takes into account objectives in both the State Government's *Communication and Information Strategic Plan* and the National Office of the Information Economy's *Strategic Framework for the Information Economy*.

The State Library supports the following guiding principle of the Federal Government's policy document:

All Australians - wherever they live and work, and whatever their economic circumstances - need to be able to access the information economy at sufficient bandwidth and affordable cost; and need to be equipped with the skills and knowledge to harness the information economy's benefits for employment and living standards.

Like the Queensland Government, the State Library is also committed to an information-driven future and fully endorses the principles and strategies outlined in the Department of Communication and Information's Strategic Plan 1999-2004. For example:

To optimise the economic benefits of this global marketplace and the social benefits that come from connectedness will require a commitment, shared by all Queenslanders, to a future that is built on the creation and management of information.

Libraries are, and will continue to be, significant providers of information to

[▲ Contents](#)**Links on this page**

- ▼ [Executive Summary:](#)
- ▼ [Background](#)
- ▼ [Mission](#)
- ▼ [Goals](#)
- ▼ [Consultation](#)
- ▼ [Funding](#)
- ▼ [Staff Training & Development](#)
- ▼ [Research & Evaluation](#)
- ▼ **Key Principles:**
- ▼ [Content](#)
- ▼ [Connectivity](#)
- ▼ [Competencies](#)
- ▼ [Collaborations](#)
- ▼ [Communication](#)

Links in this section

- ▶ [Introductory Matter](#)
- ▶ [Goal 1](#)
- ▶ [Goal 2](#)
- ▶ [Goal 3](#)
- ▶ [Goal 4](#)

[!\[\]\(1757dcc5e2a0ecda207c65dadfd58991_img.jpg\) **Contact Us**](#)

the Queensland community. Continued government investment in libraries will assist Queensland reap the full benefits of the global information economy. The Digital Library Strategic Plan will be updated regularly to reflect the State Library's achievements towards its goals, as well as signal its responses to changes in clients' expectations, collaborative arrangements, funding opportunities and advances in the digital infrastructure.

Mission

The State Library's mission for digital initiatives is to:

Use digital technologies to provide the Queensland community with enhanced access to information services.

Goals

The Digital Library Strategic Plan is based on four major goals:

Goal 1: To digitise and provide access to unique items in collections held by the State Library and across Queensland.

Goal 2: To provide Statewide access for library clients to electronic information resources.

Goal 3: To develop an electronic gateway to Queensland's web sites and State Library databases.

Goal 4: To assume a leadership role in the provision of digital library services for the people of Queensland.



Consultation

The State Library's Digital Strategic Plan was developed in consultation with State Library staff and several Library industry groups. Focus groups were held on a range of issues including the digitisation of collections, provision of commercial electronic resources, electronic gateway services, Internet services, and equitable access to information resources for library clients.

Two strategic planning meetings were held to develop the goals and strategies. Throughout the process, there was consultation with staff from all Divisions of the State Library, presentations at staff meetings and industry consultation via an online discussion list. There was also a presentation to the Library Board's Public Libraries Advisory Committee and a focus group on Internet services with public librarians on the State Library's Internet Working Group.

A Steering Committee has overseen the development of the Plan and progress reports have been made to the Library Board and the State Library's Directorate. Further consultation is planned with public libraries and State Government agencies, as well as other key stakeholders such as the Local Government Association of Queensland.

To successfully embark on major digital initiatives, a number of issues are being considered:

Funding

The next few years will be particularly challenging for the State Library as it deals with the parallel priorities of investing in information and communication technologies and in trained staff, while at the same time responding to community demand to maintain traditional print-based collections and services. The State Library will continue to work with the Federal, State and Local Governments, as well as the private sector through sponsorships, to achieve the strategies outlined in this Plan.

Staff Training and Development

Rapid changes in technology and clients' expectations of libraries require an ongoing investment in the training of library staff.

The Increased Need for Market Research and Evaluation

Clients' expectations of libraries are changing rapidly. More than ever before the State Library and the public library network must focus on identifying the needs and expectations of its current and potential client base through a program of market research. The research program will also draw on and analyse available and emerging research relating to advances in information technology and clients' expectations of library collections and services.



Key Principles

Five key principles underpin the goals and strategies of the State Library's Digital Strategic Plan:

Content

Important and unique content contained in collections held by the State Library and across Queensland will be provided in digital format.

Connectivity

The State Library's ability to provide effective and equitable access to its collections and services will be influenced by the ability for a public library or a library client to successfully connect to the Internet anywhere in Queensland at a reasonable cost.

Competencies

Staff are a key resource in the provision of library services to the Queensland community. The Plan promotes the role of State and public library staff as navigators and facilitators of the digital agenda, and highlights the skills required by librarians in a diverse range of technologies which libraries worldwide now embrace.

Collaborations

No institution can operate on its own in the development of all its digital services. Intrinsically, the Internet is a network interacting with many other networks. The complexity and expense of many technologies will require the sharing of resources and expertise across institutional and organisational

boundaries.

Communication

Communicating with library clients to learn more about their current and future information needs will guide the development of the State Library's collections and services. Communication with government departments and agencies to advocate the role of the State Library's current and planned digital services will be important in ensuring successful outcomes.

Our thanks to all those who have provided feedback to this draft document since it was made available in early December 1999.

Submissions are now closed, and all submissions received will be taken into consideration when the final version of this document is written in the near future. For further information, please contact Janet Prowse, Director of Policy and Development, by telephone on (07) 3840 7874, fax on (07) 3840 7860 or email on janet.prowse@slq.qld.gov.au



This page last revised 6 March 2000 by the Internet Services Unit for the Policy and Development Division of the State Library

Comments to Webmaster
Feedback

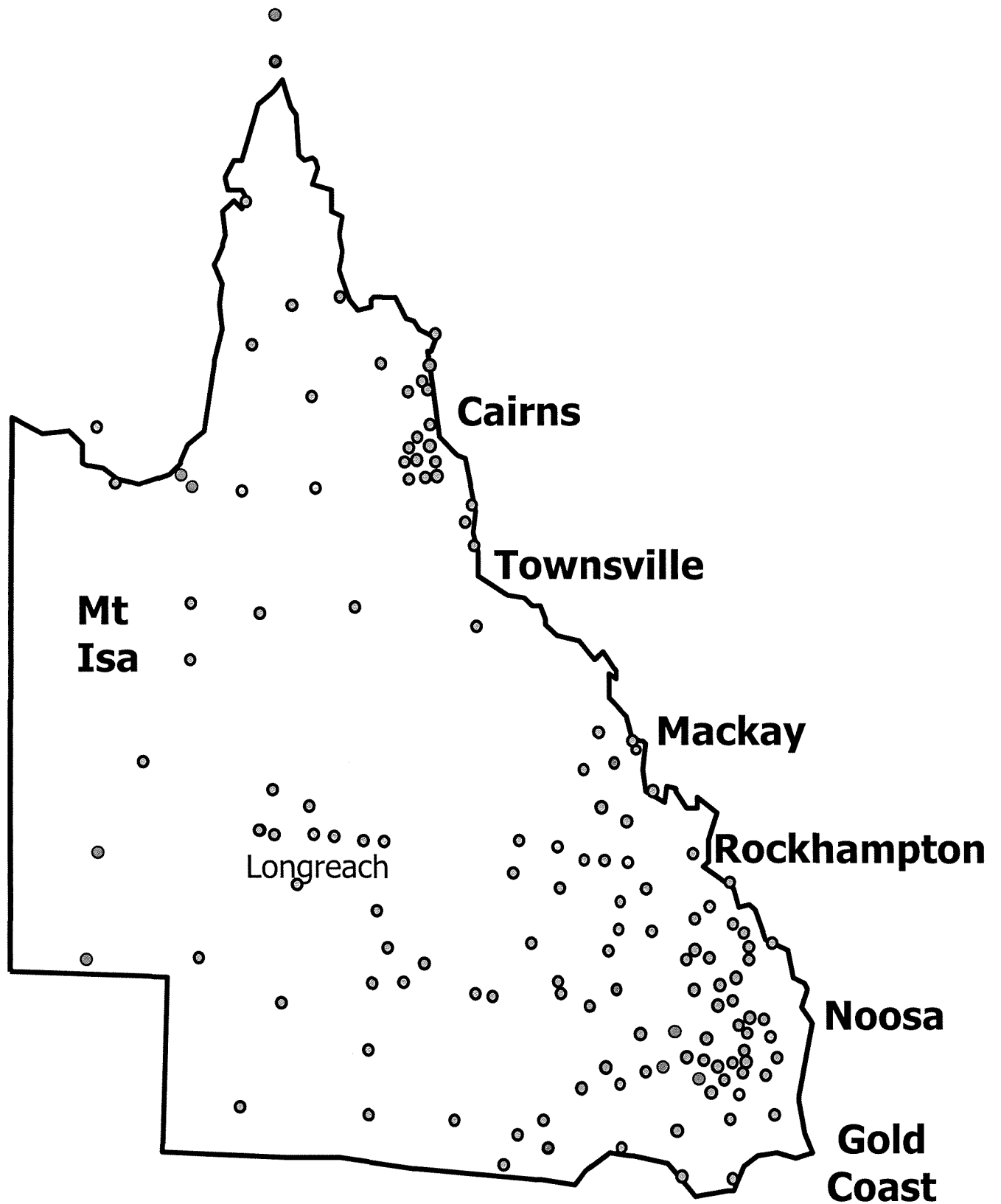
© State Library of Queensland 1995-2000. Copyright & Disclaimer
PO Box 3488 South Brisbane Qld 4101 Australia
Ph: +61 7 3840 7666 | Fax: +61 7 3846 2421

URL: http://www.slq.qld.gov.au/planning/digital_draft/intro.htm#Training
How to cite web pages



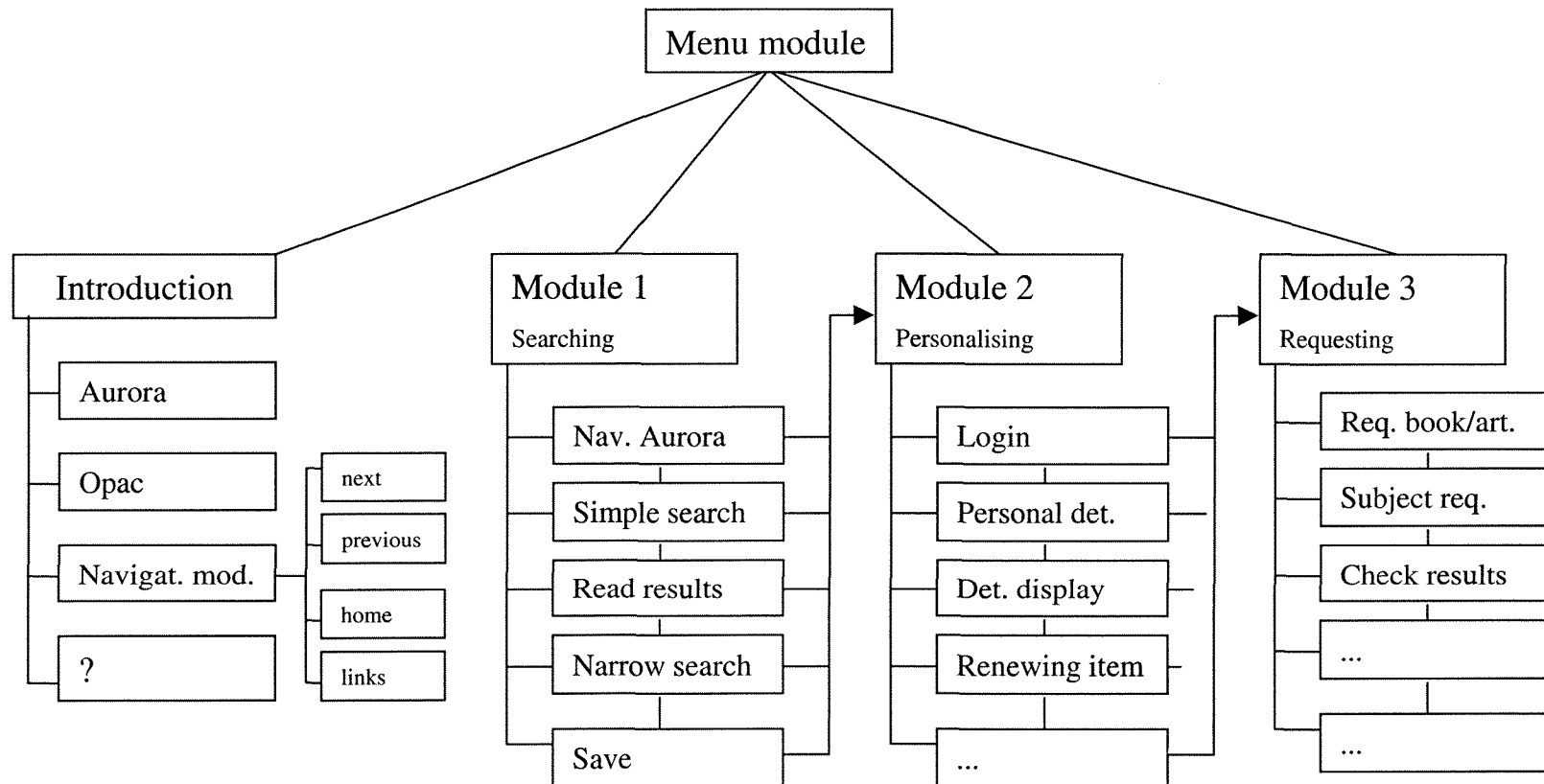
Annexe 5

Carte des bibliothèques du Country Lending Service



Annexe 6

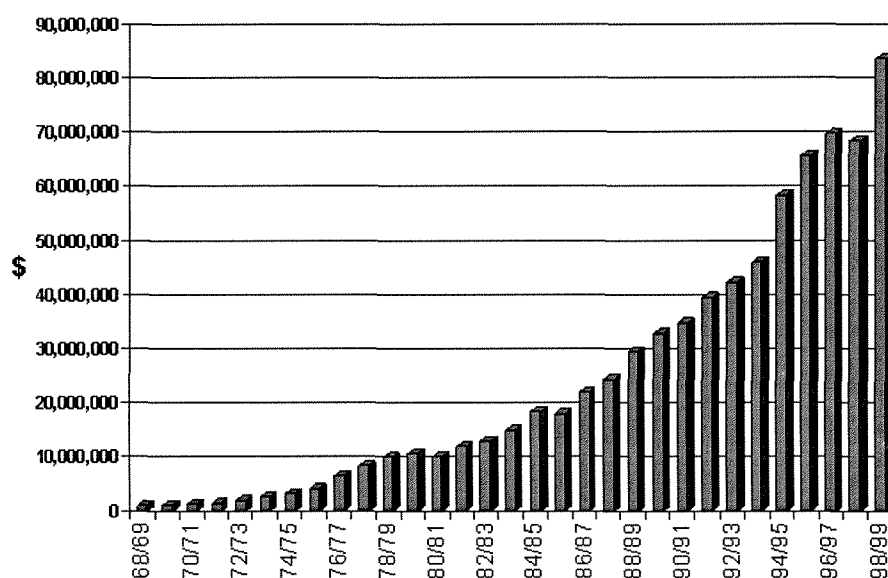
Schéma directeur pour la réalisation du premier module.



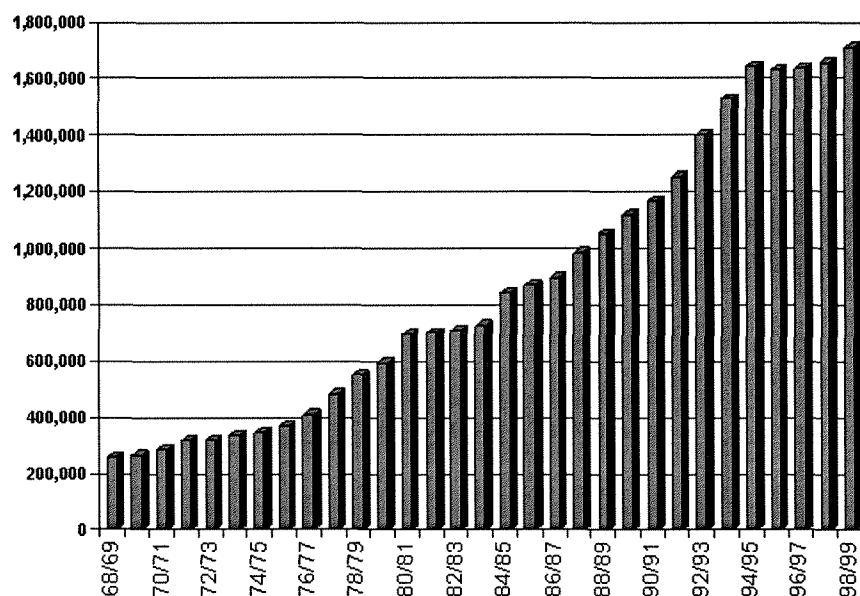
Annexe 7

Evolution des bibliothèques du Queensland au cours des 30 dernières années (graphiques)

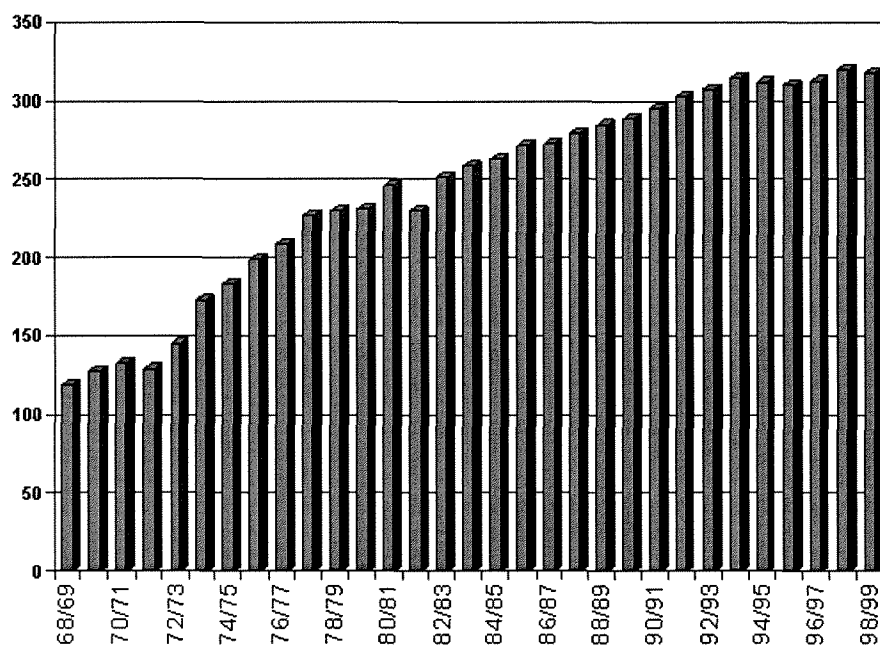
Evolution du budget total (gouvernements locaux et Etat confondus) entre 1968 et 1999



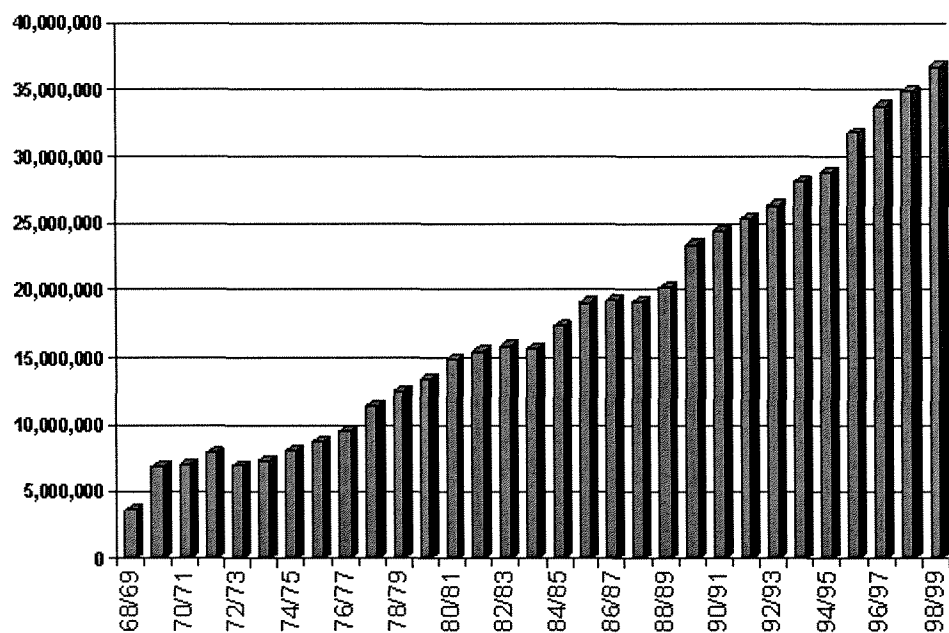
Evolution du nombre d'adhérents dans les bibliothèques du Queensland entre 1968 et 1999



Evolution du nombre de bibliothèques dans l'Etat du Queensland entre 1968 et 1999



Evolution du nombre total de prêts dans les bibliothèques du Queensland entre 1968 et 1999



Annexe 8

Fonds en langues étrangères disponibles à la PLD

Community Languages available from your public library

*Do you know
you can borrow
books in languages
other than English
at your local
public library?*



Afrikaans	Latvian
Albanian	Lithuanian
Arabic	Macedonian
Armenian	Malaysian
Bengali	Maltese
Bosnian	Maori
Bulgarian	Norwegian
Cambodian	Persian
Chinese	#Polish
Croatian	Portuguese
Czech	Punjabi
Danish	Romanian
#*Dutch	Russian
Estonian	Samoa
Fijian	Serbian
#Finnish	Sinhalese
#*French	Slovak
#*German	Slovenian
#Greek	#Spanish
Gujarati	*Swedish
Hebrew	Tagalog/Filipino
Hindi	Tamil
Hungarian	Thai
Indonesian	Tongan
#*Italian	Turkish
Japanese	Ukrainian
Korean	Urdu
Kurdish	Vietnamese

-
- # = hold Taped Books (about 50 held in specified languages)
* = hold Large Print Books (about 100 held in specified languages)
-