



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 106-F
Meeting: 125. Reference Work
Simultaneous Interpretation: Yes

La coopération à travers les cultures dans les bibliothèques publiques et scientifiques : la coopération dans Net Librarian/Biblioteks Vagten : un service de référence virtuel danois

Vera Daugaard

Bibliothécaire de référence et directrice de projet pour Net Librarian
Herning County Library, Denmark
E-mail: bibvd@herning.dk

Résumé

Une des tâches les plus importantes des bibliothèques est de fournir de l'information aux citoyens. Au Danemark deux types de bibliothèques ont uni leurs forces afin de mener cette tâche à bien : ils coopèrent dans le service appelé Net Librarian.

Introduction

Les bibliothèques danoises ont une très longue tradition de coopération afin de fournir le meilleur service possible aux citoyens du pays. Au cours des ans, la coopération entre les bibliothèques publiques et scientifiques s'est effectuée à différents niveaux, les plus connus et ceux ayant connu le plus de succès jusqu'à maintenant étant le prêt inter-bibliothèques et la bibliographie nationale/DanBib.

Une des raisons ayant fait de cette coopération un succès, c'est que contrairement à la plupart des autres pays, toutes les plus grandes bibliothèques scientifiques ainsi que plusieurs des plus petites sont ouvertes au public. Tous ont ainsi la possibilité de faire la demande d'une carte d'emprunteur et d'avoir accès aux ressources des bibliothèques.

Jusqu'à maintenant la coopération entre les deux types de bibliothèques s'est concentrée sur la gestion du matériel, mais une autre tâche importante des bibliothèques est de fournir de l'information aux citoyens. Il s'agit précisément de l'objectif de Net Librarian.

Le service, qui a été mis sur pied en octobre 1999 avec le support financier du Danish National Library Authority, a été un grand succès dans les bibliothèques publiques. Avec un essai débutant en 1999 avec seulement trois bibliothèques participantes et dix bibliothécaires oeuvrant au sein de son service, Net Librarian s'est étendu à 34 bibliothèques publiques et plus de 150 bibliothécaires en août 2002.

Quelques bibliothèques scientifiques danoises ont voulu offrir un service similaire. Il a donc semblé intéressant d'envisager un travail commun entre les deux types de bibliothèques au sein de ce service.

L'intérêt des bibliothèques publiques d'établir une coopération avec les bibliothèques scientifiques était basé sur le désir de donner à Net Librarian un plus grand impact au point de vue professionnel en facilitant l'accès aux connaissances et aux ressources des bibliothèques scientifiques au grand public et aux chercheurs amateurs. Non seulement les bibliothèques scientifiques étaient capables de fournir un service de recherche, mais elles étaient aussi capables d'étendre considérablement leurs heures d'ouverture et en même temps, d'améliorer les possibilités d'exploitation de leurs ressources électroniques.

Le début d'un service conjoint

Les avantages de développer cette coopération étaient évidents pour chacune des parties, et conséquemment - en août 2002 – un projet pilote conjoint entre les bibliothèques publiques et quatre bibliothèques scientifiques a été lancé avec pour objectif de développer un modèle pour la future coopération.

La Denmark's Electronic Research Library (DEF) a fourni les fonds pour la mise en œuvre et le projet pilote a été en fonction jusqu'à la fin de l'année 2002.

Afin de mettre sur pied un service commun en un si court laps de temps, il était essentiel de créer une solide coopération entre les bibliothèques impliquées, tant au niveau de la gestion qu'à celui des bibliothécaires « praticiens ». Il était également essentiel que le service Net Librarian déjà opérant soit capable de fonctionner normalement durant la mise en place du service conjoint.

Dans cette optique, un groupe de direction a été mis sur pied afin d'assurer que les différentes exigences organisationnelles soient rencontrées. Ce groupe était composé d'un représentant de l'administration de chacune des bibliothèques scientifiques participantes, d'un représentant de la DEF, de deux représentants de Net Librarian et de deux coordinateurs de projets (un pour chaque type de bibliothèque).

Le groupe de direction a mis sur pied un groupe de projet composé d'un membre de chaque bibliothèque scientifique, de même que des deux coordonnateurs de projet, afin de s'occuper des aspects pratiques du travail dans les bibliothèques. Si le temps n'avait pas été un élément clé, nous aurions probablement formé un groupe de projet avec plusieurs bibliothécaires oeuvrant dans les bibliothèques publiques. Ainsi, parce que le temps manquait, le directeur de projet du Net Librarian déjà en place a été chargé d'établir le bilan et les suggestions des bibliothèques publiques ayant travaillé avec Net Librarian depuis octobre 1999

Finalement, un groupe informatique a été désigné pour examiner le marché et essayer de trouver un nouveau logiciel commun pour coopération future.

Ce dont il faut avoir conscience...

Lorsque l'on met en place un effort coopératif comme celui-ci, impliquant plusieurs bibliothèques avec différentes « cultures » et que l'on tente en même temps de développer ce travail de coopération entre deux types de bibliothèques, il est important d'allouer du temps pour discuter à fond des problèmes et des solutions possibles. Il n'est pas bon d'avoir trop d'idées préconçues et il est important d'écouter les points de vue de chacun afin de trouver des solutions auxquelles tous pourront adhérer. Qualité plutôt que quantité est le mot d'ordre. Comme mentionné plus haut, le temps était aussi un élément clé, donc nous avons donné le coup d'envoi avec un séminaire de travail – pour les membres du groupe de projet – s'étalant sur deux jours, durant lesquels les membres du groupe ont appris à se connaître et se sont concentrés sur des problèmes variés qui devaient être affrontés. Avant le séminaire, le groupe de projet a été informé de certaines barrières potentielles au succès ultime, lesquelles avaient été formulées par le directeur de projet des bibliothèques publiques :

Barrières techniques :

- Pare-feux – 34 bibliothèques publiques participent au service et elles sont toutes « protégées » par des pare-feux. Les bibliothèques publiques se sont aperçues que l'utilisation de plusieurs logiciels est compliqué par les pare-feux. Certains programmes ne peuvent tout simplement pas fonctionner avec différents pare-feux (i.e. Net Meeting).
- Équipement simple – Il faut fournir des descriptions détaillées aux bibliothécaires, sur comment modifier de l'équipement de base, tels les téléphones et les répondeurs.

Barrières pratiques :

- Le contact virtuel avec les usagers est le plus pratique et le plus efficace, mais il ne permet pas de communication non-écrite entre les usagers et le bibliothécaire.
- Le bordereau de requête – le bordereau est divisé en deux parties. Il est optionnel de fournir à Net Librarian des informations concernant le but de la question, le niveau d'éducation, quel langage ils maîtrisent... etc. Bien sûr il est possible de rendre ces champs obligatoires, mais il est connu que poser trop de « questions personnelles » dans un bordereau de requête doit être évité. Les usagers ne veulent pas être embêtés avec toutes sortes de questions. Ils veulent simplement une réponse !
- Réponses écrites – les bibliothécaires ne sont pas habitués à mettre leurs réponses à l'écrit. C'est une activité qui prend du temps en elle-même et qui demande une aptitude à répondre à la question entièrement, en s'assurant que la réponse ne peut pas être mal interprétée.

Les barrières les plus difficiles à surmonter sont toutefois les

Barrières mentales :

- Différentes cultures institutionnelles dans 34 bibliothèques – bien que le Danemark soit un petit pays, il y a de grandes différences entre une bibliothèque du Jutland et une de Copenhague !
- Les bibliothécaires ne sont pas habitués à ce que l'on regarde par-dessus leurs épaules – normalement, personne ne peut entendre votre conversation avec un usager, mais chacun des 150 bibliothécaires peut lire votre réponse à une question – qui a tout intérêt à être exacte, donc vous êtes portés à vérifier à nouveau !

- Fierté locale/compétition entre les bibliothèques – votre réponse doit être très bonne. Vous devez montrer à vos collègues que vous êtes intelligent...
- Le manque de connaissance du personnel – ce qui veut dire la connaissance de vos collègues. Dans votre bibliothèque, vous connaissez les gens et savez comment leur répondre. Vous n’avez pas besoin d’envisager de faire de petits changements...
- Peur de perdre des ressources locales – certains bibliothécaires craignent que l’administration coupe les ressources locales si Net Librarian est un succès.
- Utiliser Net Librarian est perçu comme étant une « tricherie » - Depuis quelques années maintenant, les bibliothèques publiques danoises ont travaillé à rendre les usagers de plus en plus outillés : nous les dirigeons vers les ordinateurs, nous les guidons dans leur recherche d’information, mais nous nous attendons à ce qu’ils effectuent la recherche eux-mêmes. Net Librarian trouve la réponse – à un certain niveau, et de ce fait, certains bibliothécaires croient que Net Librarian n’est pas la bonne façon d’utiliser une bibliothèque. Ils pensent que les usagers devraient visiter la bibliothèque physique. Ils leur fournissent donc des réponses de manière à ce que les usagers doivent ensuite aller à la bibliothèque pour emprunter des livres !
- Le manque de sentiment d’appartenance vis à vis de Net Librarian – Dépendamment depuis combien de temps vous travaillez avec Net Librarian, vous êtes porté à considérer Net Librarian comme une partie de votre bibliothèque. L’image de Net Librarian devient également votre image – mais ce sentiment doit se développer de l’intérieur – et il prend un certain temps.

Comment surmonter ces barrières...

Le groupe de projet a pris connaissance des initiatives qui ont été prises par le Net Librarian déjà en place afin de surmonter ces barrières :

Séminaires – au tout début de Net Librarian, un séminaire de départ a été tenu pour les trois bibliothèques/dix bibliothécaires. Le séminaire a duré deux jours et a permis aux participants de :

- donner une courte présentation des particularités culturelles de la bibliothèque et de sa ville
- expérimenter quelques exercices coopératifs afin d’établir la confiance et de construire une bonne dynamique de groupe
- discuter des attentes mutuelles concernant le projet

Ce séminaire a créé des bases solides pour la coopération.

À la fin du projet pilote en novembre 2000, un autre séminaire a été tenu et le comité de direction y a participé, principalement parce qu’un bilan du projet devait y être discuté. L’objectif du séminaire était de discuter et d’établir un cadre de travail commun, incluant des prototypes de scénarios de réponses possibles.

Ce cadre de travail et ces prototypes ont par la suite été discutés dans des séminaires subséquents de Net Librarian.

Avant chaque « expansion » de Net Librarian un « séminaire de départ » a été tenu pour les nouvelles bibliothèques.

Ces séminaires se sont déroulés d’une façon très semblable :

- durée de deux jours afin d’ajouter un élément social à la formation
- une courte présentation des particularités culturelles de sa propre ville, sa bibliothèque et de sa collection

- une présentation et une discussion des bases communes – « cadre de travail » et prototypes
- présentation d'expériences de « vieux » membres de Net Librarian
- démonstrations et essais de routines de travail par de « nouveaux » membres de Net Librarian

Bases communes – « cadre de travail » - dans le projet pilote original, dix bibliothécaires travaillaient au sein de Net Librarian et ils ont appris à très bien se connaître les uns les autres. Mais alors que de plus en plus de bibliothèques participaient à Net Librarian, il devenait nécessaire d'avoir des ententes écrites – un « cadre de travail » - concernant la façon de répondre aux questions reçues par Net Librarian.

Ce « cadre de travail » consiste en huit énoncés :

- L'utilisateur doit avoir une réponse spécifique à sa question ou doit être aidé à franchir un pas supplémentaire en ce sens – cela dépend de la nature de la question, selon qu'il soit possible ou non de donner une réponse spécifique.
- Qualité au lieu de quantité – une très longue réponse avec plusieurs références n'est pas nécessairement la meilleure réponse. Ce qui est le plus important, c'est de trouver la meilleure référence/ressource...
- La réponse doit être adaptée à l'utilisateur – l'utilisateur doit avoir le sentiment d'obtenir un service personnalisé.
- La réponse doit être polie et aimable – étant donné que les réponses sont données par écrit, il est nécessaire d'en considérer l'impact sur l'utilisateur. Exemple : si vous essayez d'être drôle dans votre réponse, est-ce que l'utilisateur sera amusé ? ou se sentira-t-il diminué ou ridiculisé ?
- Les ressources Internet doivent être désignées, si possible – puisque Net Librarian est un service disponible via Internet, nous nous sentons dans l'obligation de désigner des ressources Internet dans la satisfaction des réponses.
- Les sources doivent être fournies dans les réponses – il s'agit d'un service fourni par des bibliothécaires ! – et de toute façon – en fournissant les sources, l'utilisateur est en mesure de vérifier l'information – et peut-être, de trouver de l'information supplémentaire.
- La réponse doit être fournie à l'intérieur de 24 heures – si possible, mais ce n'est pas toujours possible ! Parfois parce que vous avez besoin de contacter une institution pour trouver la réponse. Cette institution peut être fermée et Net Librarian peut ne pas être en mesure de respecter ce délai de réponse. Parfois Net Librarian est trop occupé pour respecter le temps limite, mais vous envoyez toujours un message disant à l'utilisateur que vous lui fournirez une réponse aussitôt que possible.
L'utilisateur a également la possibilité de demander une réponse à l'intérieur d'un certain temps : à l'intérieur de 2 heures, 4,8,12... heures.
- Répondez à toutes les questions – si possible – cet énoncé est inclus parce que certains bibliothécaires tendent à trop vérifier avant de répondre... Il est toutefois important de spécifier que répondre à toutes les questions n'est pas aussi important que de donner des réponses de grande qualité !

Les bibliothèques publiques se sont entendues sur des prototypes de questions :

- Les questions concernant la bibliothèque locale
- « Tout sur... »
- Les travaux scolaires- école primaire
- Les travaux scolaires- école secondaire
- Les questions factuelles (définitions, traductions, citations...)

- Les questions scientifiques, techniques ou spécialisées
- Les mots-croisés
- Les questions concernant un livre spécifique
- Les questions fréquentes
- Les questions posées par les enfants

Pour tous ces prototypes, les exigences minimales des réponses ont été établies en se basant sur les résultats des discussions ayant eu lieu dans les séminaires. Sans donner davantage de détails, les bibliothèques publiques se sont entendues sur des exigences plutôt détaillées concernant les réponses.

Manuel - toutes les procédures concernant la façon de travailler au sein de Net Librarian sont décrites, incluant : comment commencer votre quart de travail, comment le terminer, comment utiliser le logiciel de clavardage, comment respecter différentes règles (droits d'auteurs, reproduction numérique...), la sauvegarde des réponses, la confidentialité... etc.

Carnet d'adresses - chacun des 150 bibliothécaires est en mesure de participer à des discussions professionnelles concernant le travail au sein de Net Librarian.

Basé sur ces expériences, le groupe de projet a, durant le séminaire, discuté et approuvé une ébauche de modèle pour le futur modèle de coopération. Le travail a continué durant des réunions où les idées ont été débattues et souvent, les solutions finales ont été formulées par courriel.

Le travail conjoint du groupe du projet avec le groupe d'informatique a permis la création d'un article traçant les grandes lignes d'un modèle pour la coopération ainsi qu'une recommandation concernant l'achat d'un nouveau logiciel.

Le modèle de coopération

Un des pré-requis afin d'être capable d'établir le service conjoint en un aussi court laps de temps, était la possibilité d'apprendre de l'expérience des bibliothèques publiques en ce qui concerne les barrières et les initiatives prises pour les surmonter. Vous n'avez pas à partir à zéro mais vous pouvez vous baser sur un service qui fonctionne déjà bien et qui a été testé à fond, avec une liste de service, un manuel et des routines établies.

Toutefois, il n'a pas été possible de copier aveuglément le « cadre de travail », les prototypes ou d'autres parties du système.

Ce projet coopératif « brise des barrières » dans le sens où au Danemark, les deux types de bibliothèques travaillent ensemble pour équiper un service de référence de façon à ce qu'il apparaisse à l'utilisateur final comme un service unique. La vérité est cependant qu'il y a des différences assez marquées entre les deux types de bibliothèques comme par exemple :

- En principe, les bibliothèques publiques sont universelles en ce qui concerne les sujets, alors que la plupart des bibliothèques scientifiques danoises couvrent des domaines spécifiques (commerce, agriculture, technologie, etc.)
- Les bibliothèques publiques, généralement, guident les usagers vers la réponse alors que les bibliothèques scientifiques tendent à préconiser leur soutien comme un complément à l'effort de l'utilisateur – ceci est particulièrement vrai pour les étudiants.

Les deux différences deviennent pertinentes en discutant, par exemple, de la liste de service et de la profondeur des réponses données, mais il n'a pas été permis à ces différences d'entraver l'établissement d'un modèle coopératif.

Le résultat fut d'abord un service de référence constitué de deux systèmes parallèles avec un mot de passe commun, permettant ainsi de visualiser les questions de chacun.

Le modèle peut être décrit de la façon suivante :

- Les huit bibliothèques scientifiques « travaillent » pour tous, i.e. en répondant aux questions posées par les usagers d'autres bibliothèques, mais seulement lorsque cela est professionnellement justifiable. La liste de service est établie d'une façon telle que toutes les bibliothèques travaillent presque chaque jours, ce qui permet d'exploiter les domaines de connaissance spécifiques des bibliothèques et de ne pas occasionner de délais trop long pour les usagers.
- À la fin d'une journée normale de travail, les bibliothèques publiques jettent un œil sur les questions reçues par le service des bibliothèques scientifiques et répondent à toute question d'ordre général ou promettent à l'utilisateur que « le spécialiste » répondra à la question de façon plus détaillée le lendemain.
- Le principe est que les bibliothèques publiques puissent rediriger les questions vers les bibliothèques scientifiques lorsque ces questions vont au-delà des compétences ou de la collection des bibliothèques publiques, etc. De même, les bibliothèques scientifiques peuvent rediriger les questions d'élèves vers les bibliothèques publiques, par exemple.

Logiciel

Une des tâches en lien avec le projet était d'examiner les possibilités d'acquérir un nouveau logiciel pour Net Librarians.

Un groupe expérimenté de spécialistes des technologies de l'information, provenant autant des bibliothèques publiques que scientifiques, a exploré le marché sous la présidence du directeur du projet. Le groupe a fixé son choix sur la firme américaine LSSI, qui a développé un système intégré de clavardage/formulaire d'interrogation/ base de données, qui est maintenant étudié afin de déterminer s'il peut être adapté aux besoins danois et s'il sera possible de s'y abonner à un prix abordable !

Vous avez besoin d'un nouveau système qui peut s'adapter aux différences qui existent et qui ont été décrites ici. Une partie du succès dans le présent service est basé sur des ententes qui peuvent être sujettes à l'erreur humaine. Uniformiser nos systèmes et nos routines permet de donner un meilleur service à long terme.

Nous désirons également faire preuve de tolérance en ce qui concerne l'incorporation de nouveaux membres à Net Librarians. Lorsque plusieurs bibliothèques scientifiques coopèrent entre elles, il est particulièrement important de prendre en considération les différences quant aux capacités professionnelles de chacun.

Le logiciel produit par LSSI a des caractéristiques très intéressantes permettant au bibliothécaire de guider l'utilisateur à travers la recherche en manipulant l'écran de l'utilisateur à distance. Ces fonctions ont été créées pour un environnement virtuel et vont continuer à augmenter le niveau d'interactivité du service. À cause de l'incertitude concernant le financement futur de Net

Librarian, il n'a pas été décidé, à ce moment-ci, si Net Librarian choisira de s'abonner au logiciel de LSSI

Net Librarian - nouveau milieu de travail ? - Nouveau rôle de la bibliothèque ?

Le service offert via Net Librarian ne diffère pas vraiment du service que les bibliothèques danoises ont offert durant des générations. Le « nouvel » aspect de ce service est que les réponses sont envoyées via le Web et que les partenaires sont impliqués dans une étroite coopération qui traverse les frontières municipales et les types de bibliothèques. Net Librarian en tant que tel est situé dans un espace virtuel, mais c'est un milieu de travail, avec une organisation indépendante, sa propre culture organisationnelle, ses collègues, ses listes de service, ses accords de coopération, etc. etc.

En tant que bibliothécaire oeuvrant au sein de Net Librarian, il est important de se percevoir comme faisant partie d'un service national. Nous ne devrions pas nous considérer comme étant des employés de la Herning County Library ou de la Aalborg University Library lorsque nous oeuvrons au sein de ce service, mais aussitôt que notre quart de travail est terminé, nous devons être prêt à changer d'identité et réaliser que nous sommes de nouveau membre du personnel de notre bibliothèque locale.

La coopération est fondée sur l'ouverture, alors que le travail est effectué sur le Web où tous les participants peuvent regarder par-dessus l'épaule de n'importe qui d'autre. Les bibliothécaires vont ressentir la pression de devoir faire de leur mieux lorsqu'ils travaillent dans un environnement ouvert. Nous croyons que cet environnement de travail unique amenant le partage et l'apprentissage des uns et des autres, offre comme récompense d'accroître ultimement les compétences de chaque bibliothécaire.

Chaque milieu de travail a besoin d'un directeur afin de garder l'organisation sur la bonne voie, et en ce sens, Net Librarian n'est pas différent d'une bibliothèque physique. Depuis le tout début, Net Librarian a eu un coordonnateur de projet qui était responsable de la liste de service, du manuel de travail, de la diffusion de l'information à tous les participants et qui devait s'assurer du niveau de qualité fourni par le service. Ce modèle a été transmis aux bibliothèques scientifiques et une telle gestion d'ensemble est nécessaire lorsque plus de 180 bibliothécaires travaillent de concert dans un service de référence où l'on doit garantir une réponse de grande qualité à l'utilisateur final.

Problèmes et gains

Ce fût un avantage certain d'avoir un service de référence dans les bibliothèques publiques qui existait déjà et qui fonctionnait bien mais nous avons eu à considérer l'inclusion dans les meilleures conditions possibles de nouveaux partenaires de coopération dans un service déjà existant.

Net Librarian a été conçu par de grands enthousiastes qui se sont consacrés corps et âme à ce travail, ce qui pourrait devenir un domaine de conflit potentiel, alors qu'il faudra s'adapter aux partenaires éventuels qui arriveront en scène.

Mais nous devons dire que dans ce processus nous avons remarqué qu'il y avait beaucoup de tact et de compréhension vis à vis des différences de l'autre. La coopération a fonctionné selon les

règles à tous les niveaux, et jusqu'à maintenant, nous avons été en mesure de discuter afin de trouver des solutions que toutes les parties peuvent accepter.

Nous devons prendre en considération les différences professionnelles des bibliothèques scientifiques lorsque nous établissons la liste de service et il a été nécessaire d'ajouter quelques ententes mutuelles au système. Jusqu'à maintenant, nous n'avons pas trouvé la solution finale et certains ajustements ont été effectués afin de pouvoir incorporer les quatre nouvelles bibliothèques scientifiques en avril cette année. Nous espérons qu'un nouveau logiciel commun résoudra quelques-uns des problèmes.

À la fin de l'année pilote en janvier 2003, un comité de direction conjoint a été fondé incluant deux représentants de la direction provenant des bibliothèques scientifiques, trois représentants de la direction provenant des bibliothèques publiques, un représentant de la direction provenant de la bibliothèque responsable des finances (qui est en ce moment une bibliothèque publique) et les deux coordonnateurs de projets.

Le comité de direction est responsable du développement de Net Librarian, il doit s'assurer que toutes les bibliothèques participantes peuvent exercer leur influence. Il doit également veiller à ce que l'utilisation de Net Librarian s'accroisse, et il est responsable de la promotion de ce service. Malgré les quelques difficultés qui ont surgies au cours de ce processus de coopération, elles sont grandement contrebalancées par les avantages. Chaque partie avait des idées préconçues à propos de l'autre et de ses institutions. Mais ces mythes ont été détruits, lentement mais sûrement, durant les neuf derniers mois et à travers notre projet commun nous avons pu avoir un aperçu des façons de travailler de chacun, construire un réseau qui fonctionne bien et apprendre à respecter les qualités et les compétences de chacun.

Nous n'avons pas le moindre doute qu'à travers ce service de référence nous sommes en mesure de beaucoup mieux exploiter les ressources, autant en terme de matériel que de compétence – pour le bénéfice et le bonheur des citoyens danois.

Net Librarian est ouvert 84 heures par semaine et une bibliothèque seule ne pourrait vraisemblablement pas offrir ce service. Les longues heures d'ouverture sont possibles uniquement parce que nous sommes plusieurs à travailler à l'unisson afin d'offrir aux usagers l'occasion de « visiter la bibliothèque » alors qu'autrement elle serait fermée.

Le futur

Le service de référence coopératif est en fonction depuis novembre 2002 et présentement nous sommes en mesure de prouver que les usagers commencent à utiliser plus couramment le service et que nos idées à propos du partage des tâches peuvent fonctionner dans la réalité.

Dans le futur immédiat, nous nous concentrerons sur :

- La création de bases financières solides pour le service conjoint de Net Librarian
- La promotion du service afin d'en augmenter l'usage
- L'incorporation de plus de bibliothèques scientifiques dans le service afin d'obtenir encore plus de profondeur professionnelle et donc, d'améliorer la qualité du service
- La recherche d'un nouveau logiciel pour le service conjoint de Net Librarian

La période pilote a démontré que la coopération entre deux types de bibliothèques est une idée viable – et qu’il a été possible de la mettre en pratique.

Nous avons remarqué qu’il y a un grand intérêt pour le projet et nous espérons que durant l’année 2003, nous serons en mesure de créer un vrai service de référence NATIONAL à travers les deux types de bibliothèques.