



World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

Conference Programme:

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

October 3, 2005

Code Number:

029-F

Meeting:

75 Services de renseignement et d'information

Un système de référence virtuel au service des différents types d'utilisateurs de bibliothèques.
L'expérience de services collaboratifs en Suède et en Floride.

Eva Lunneborg

eva.lunneborg@bibsam.kb.se

The Royal Library - National Library of Sweden

BIBSAM - Department for National Co-ordination and Development

Stockholm

Sweden

Vince Mariner

vmariner@cclaflorida.org

College Center for Library Automation

Statewide Coordinator – Ask a Librarian (Florida)

Tallahassee, Florida

USA

*[Traduction : Lorena Pozuelo Martinez
European Investment Bank – pozuelo@eib.org]*

L'utilisation grandissante des ressources électroniques, et les aptitudes de plus en plus autonomes d'utilisateurs de base qui font appel à des outils électroniques pour trouver des réponses satisfaisantes à leurs questions, ont été des facteurs qui ont contribué drastiquement au déclin dans l'utilisation des services de référence en face à face dans les bibliothèques. Les bibliothèques doivent donc profiter des nouvelles technologies pour atteindre et rendre service à ce nombre croissant d'utilisateurs de base qui ne choisiront pas, en premier lieu, d'aller dans une bibliothèque et s'adresser au comptoir de référence. Une façon d'atteindre ce type d'utilisateur serait de lui proposer un service de discussion en ligne (chat) en temps réel pour aller à la rencontre de ses besoins. Les bibliothèques qui se rendent disponibles à leurs utilisateurs en leur proposant ce

type de service étendent leurs prestations au-delà du travail de référence classique en face à face et ajoutent ainsi une nouvelle prestation aux services déjà existants. Néanmoins, de nombreuses considérations devraient être prises en compte avant qu'une bibliothèque puisse entreprendre la création d'un service de référence virtuel. Le choix du logiciel, les horaires d'ouverture du service, la formation du personnel, la promotion du service et comment assurer sa qualité sont quelques-unes des considérations dont il faut tenir compte. Le nombre de bibliothèques et leurs différents types sont également une considération supplémentaire à prendre en compte lorsqu'il s'agit de services collaboratifs.

Les antécédents du service

Les bibliothèques suédoises proposent depuis longtemps des services par courriel au travers desquels les usagers peuvent poser des questions et obtenir des réponses rapidement. Pendant les années 90, ces services ont été complétés dans certaines bibliothèques par la possibilité de discuter en ligne avec un bibliothécaire. De nos jours, la discussion en ligne est une forme naturelle de communication, surtout pour les jeunes générations. Les bibliothèques ont démontré avoir un fort intérêt à être là où l'action se trouve en ce qui concerne leurs usagers et se rendent compte de plus en plus des différentes possibilités d'atteindre les usagers et d'étendre les services de référence à sphère nouvelle.

De plus, des efforts sont faits pour rendre les services des bibliothèques plus efficaces et, à travers la co-opération entre différents secteurs, proposer un meilleur service aux usagers.

Ce sont les antécédents de la situation existante actuellement en Suède où il existe deux consortiums, un pour les bibliothèques du secteur public et l'autre pour les bibliothèques de recherche. Les deux consortiums partagent un logiciel appelé, VRLplus, et ont négocié une licence commune.

En Floride, le 'College Center for Library Automation (CCLA)' a reçu une subvention appelée de la 'Library Services and Technology Act (LSTA)' en août 2002 en partenariat avec le 'Tampa Bay Library Consortium (TBLC)' pour la mise en place d'un service de référence virtuel pour les 28 bibliothèques des centres universitaires de la Floride, certains membres du TBLC et la State Library of Florida (bibliothèque de l'État de Floride).

Les services de référence virtuels sont en train de devenir l'une des activités principales des services des bibliothèques et il semblait logique que la CCLA et la TBLC prennent le rôle décisif pour démarrer un service collaboratif de référence virtuel pour la Floride. La mission du CCLA est de proposer des services et de mener des actions vers l'automatisation des bibliothèques et des ressources d'information pour améliorer les initiatives éducationnelles dans les centres universitaires de la Floride. Pour pouvoir accomplir cette mission il faut proposer l'accès à des ressources d'information partagés; assurer un usage efficace des outils informatiques par la formation, le soutien et la consultation; rechercher et implémenter des nouvelles technologies adéquates, et plaider en faveur des diverses politiques qui touchent les bibliothèques des centres universitaires. Le TBLC est une coopérative à but non lucratif de différents types de bibliothèques. Elle travaille en collaboration avec les bibliothèques membres pour assurer un meilleur et plus rapide service aux résidents du centre-ouest de la Floride. Certaines bibliothèques proposaient des services de référence en ligne par courriel ou à l'aide d'un formulaire web, mais ce nouveau service a donné à de nombreuses bibliothèques la possibilité d'offrir pour la première fois des services de référence virtuels en ligne. Suite à un programme de formation, de pratique guidée et de procédures créées pour le service, les bibliothèques participantes à ce nouveau service sont bien parties pour travailler en toute confiance en tant que fournisseurs des services dans cet environnement nouveau.

Un aperçu

En vue d'assurer le succès d'un service collaboratif de référence virtuel à grande échelle, il est indispensable d'inclure une certaine représentation des bibliothèques participantes dans les processus de décisions qui guideront le service.

En Suède le service proposé par les bibliothèques publiques appelé « Ask a Librarian », et celui proposé par les bibliothèques de recherche appelée « Librarian on Duty », ont un programme commun et un certain degré de co-opération mais pas de dirigeants communs.

Le service « Ask a Librarian » des bibliothèques publiques est dirigé par un groupe de direction auquel participe également le coordinateur du service national « Librarian on Duty » comme membre coopté.

Dans le cas du service "Librarian on Duty", il y a, d'une part, un groupe d'utilisateurs composée par tous les bibliothécaires travaillant comme opérateurs dans le système ; et, d'autre part, un groupe consultatif constitué de 8 personnes, y compris le coordinateur du service. Un représentant du service "Ask a Librarian" participe aussi au dernier groupe comme 'membre désigné'. Ce groupe consultatif discute aussi bien de propositions de changements à effectuer, que de la manière dont le service peut être amélioré. De décisions peuvent être prises concernant des changements peu importants. Mais quand il s'agit de modifications qui entraîneraient des dépenses pour les bibliothèques participantes (p.e. : des heures d'ouverture plus étendues pour le service collaboratif ce qui mènerait au paiement des heures supplémentaires) il existe un Groupe de référence (Reference Group) composé des chefs des vingt bibliothèques participantes qui doit être consulté avant qu'une décision ne soit prise.

En Floride, le service « Ask a Librarian » demande l'avis d'un Comité consultatif de l'État. Le Comité consultatif comprend des représentants des centres universitaires et des bibliothèques membres du TBLC, la State Library of Florida (bibliothèque de l'État de Floride) et le Florida Library Network Council (Conseil du Réseau des Bibliothèques de Floride) ; et contribue à la prise de décisions pour conseiller et développer le service. La majorité des décisions critiques, tel que le choix du logiciel à utiliser pour le service, les heures d'ouverture, et les qualifications du personnel participant au service, ont été prises par le Comité consultatif. De plus, le Comité consultatif fourni continuellement des opinions et s'exprime sur l'ergonomie du logiciel dans les phases de développement.

Quatre groupes de travail ont été créés à la demande du Comité consultatif. Les groupes de travail 'Assurance', 'Politiques et procédures', 'Base de connaissances (Knowledge Base)' et 'Promotion' qui sont composés de personnes qui participent au service et qui procèdent des différentes bibliothèques de l'Etat de Floride.

Le lancement du service

En Suède le service de référence virtuel partagé par les bibliothèques publiques a commencé après un voyage d'étude aux Etats-Unis en janvier 2001, au cours duquel les participants ont étudié un certain nombre de services existants appelés "Ask a Librarian". Cela a réveillé l'intérêt de proposer des services similaires en Suède. Depuis 1995 les bibliothèques publiques suédoises partageaient un service de questions par courriel. Une décision a été alors prise pour développer ce service en ajoutant une fonctionnalité de discussion en ligne. Les bibliothèques publiques de Gothenburg, Malmö, Nacka et Stockholm ont commencé le 1^{er} octobre 2001 un service appelé "Talk Directly to a Librarian » et des groupes de projet ont été formés pour les bibliothèques respectives.

Les bibliothèques universitaires ont participé à un projet de référence virtuel appelé "Librarian on Duty » pendant les trois dernières années. Le projet a été financé par la « Swedish Net University », qui rassemble une collection de cours basés sur les technologies de l'information à distance offerts par plusieurs institutions d'enseignement supérieur en Suède. Trente-cinq universités et centres universitaires en font partie.

Ce projet s'est terminé le 31 décembre 2004 et à partir du 1er janvier 2005 est devenu un service de référence virtuel national. Cela a supposé que le financement de la « Swedish Net University » s'est arrêté. Les 20 bibliothèques participantes prennent maintenant en charge leurs

propres coûts, les nouveaux membres règlent eux même les frais d'installation et chaque membre paie également sa licence pour l'année. Il n'y a pas de financement de la part du Ministère de l'Education nationale.

Les bibliothèques publiques ont utilisé pour leur service "Ask a Librarian" un logiciel différent jusqu'au début d'avril 2005, quand le nouveau système de passerelle a été mis en fonctionnement. C'est ainsi que depuis avril tant le service "Ask a Librarian" que le "Librarian on Duty" utilisent le logiciel VRLplus. Cela rend la coopération beaucoup plus facile.

En Suède le nombre total de bibliothèques participantes est de 40, dont 20 sont des bibliothèques universitaires et 20 bibliothèques départementales (county libraries).

Le financement est différent entre ces deux secteurs. Le service de référence virtuel des bibliothèques publiques est financé jusqu'à présent par le Conseil National pour les Affaires Culturelles, qui paie pour le coût d'installation et la licence pendant cette première année. À l'heure actuelle il n'y a aucun projet pour changer ce mode de financement.

Avant qu'une nouvelle bibliothèque puisse adhérer à ce nouveau service national partagé, les bibliothécaires qui vont travailler avec le service vont suivre un cours de formation d'une journée. Le cours comprend une démonstration du fonctionnement du logiciel et une formation aux techniques de discussion en ligne. Cette formation initiale est souvent complétée dans chaque bibliothèque participante avant de rencontrer les usagers en direct sur Internet.

Le service de référence virtuel pour l'État de Floride appelé « Ask a Librarian » a proposé pour la première fois le service en ligne le 28 juillet 2003. Il y a actuellement 85 bibliothèques participantes qui représentent des bibliothèques publiques, centres universitaires, bibliothèques spéciales, scolaires, privés et bibliothèques d'université de tous les coins de l'Etat de Floride. Le 2 décembre 2003, au cours d'une conférence de presse à St.Petersburg en Floride, la Secrétaire d'Etat, Glenda Hood ; et la Bibliothécaire d'État, Judi Ring, ont présenté le service « Ask a Librarian » comme une première fonctionnalité de la Bibliothèque électronique de Floride. La Bibliothèque électronique de Floride est un portail d'accès centralisée en ligne. C'est un accès unique vers une variété de ressources électroniques en ligne disponibles à travers la Bibliothèque électronique de Floride et qui comprend : un catalogue collectif, différentes bases de données, des bases de données créées localement et/ou hébergées, des ressources gouvernementales locales et d'état, et des ressources éducatives. Cette relation avec la Bibliothèque électronique de Floride est un facteur primordial pour positionner le service « Ask a Librarian » comme le composant clef des services de bibliothèque pour l'Etat de Floride.

La formation était également une activité importante qui a eu lieu avant le lancement du service en ligne. Tous les bibliothécaires ont été appelés à suivre une formation d'une journée sur le logiciel et également sur les compétences générales nécessaires pour travailler dans un service de référence virtuel. De plus, une formation d'une demi-journée a été proposée à chaque Coordinateur de site (Site coordinator). La fonction du Coordinateur de site est de servir de moyen de communication entre le service « Ask a Librarian » et la bibliothèque participante. Le Coordinateur est responsable du planning collaboratif et d'assurer que le personnel nécessaire est présent comme prévu.

La conception du service

Des modèles divers peuvent être utilisés pour fournir des services collaboratifs de référence virtuels.

En Suède le système de passerelle qui fait le lien entre les deux consortiums ("Ask a Librarian » et « Librarian on Duty ») a été lancé en avril 2005. Ce système donne la possibilité de créer facilement des services de référence virtuels séparés qui peuvent être partagés entre les différents types de bibliothèques ou entre différents spécialistes. Par exemple, on peut créer un service à part dans lequel les spécialistes en technologie peuvent coopérer en se servant d'un

service de référence qui leur est commun. Il est également possible pour des bibliothèques publiques et des bibliothèques de recherche de coopérer de façon simple et d'envoyer des questions entre les différents secteurs sans aucun problème. L'important est que l'utilisateur final puisse recevoir l'aide dont il ou elle a besoin.

Le service "Ask a Librarian" a trois chefs de projet qui portent la responsabilité principale. Dans le cas du service « Librarian on Duty », il y a un coordinateur qui est basé à la Royal Library (la bibliothèque nationale suédoise) responsable de négocier le coût de la licence et qui fait également une partie du marketing du service. La bibliothèque nationale est aussi responsable de l'hébergement du système tant pour les bibliothèques de recherche que pour les bibliothèques publiques. Néanmoins, un certain nombre de tâches routinières (duty roasters) sont traitées conjointement avec les bibliothèques participantes.

Etant donné que la mise en place du système de passerelle est tellement récent, aucune évaluation n'a pas pu être faite sur l'impacte que ce système produit sur les services de référence. Une étude de suivi va être réalisée prochainement. Il est, cependant, important de laisser le temps nécessaire pour qu'une coopération se mette en place avant d'effectuer une évaluation.

En Floride, il existe un comptoir collaboratif pour tout l'Etat qui est géré par une équipe de bibliothécaires qui représente tous les types de bibliothèques. Bien que le public cible du service « Ask a Librarian » soit les résidents de Floride, le comptoir est ouvert à toute personne qui pose une question. Que l'utilisateur accède au service via la page d'entrée personnalisée d'une des bibliothèques participantes ou via la page principale du service « Ask a Librarian », c'est un membre du personnel du comptoir collaboratif qui l'aidera. L'accès au logiciel est donné à chaque bibliothèque qui participe au service en mettant à disposition son personnel. En plus de la dotation en personnel, chaque bibliothèque reçoit une copie locale du logiciel pour créer son propre comptoir local. Ainsi, en ayant un comptoir local, les bibliothèques fournissent directement à leurs usagers ce service rendu accessible depuis la bibliothèque locale. Le service collaboratif (p.e. comme le comptoir collaboratif pour l'Etat de Floride) est planifié par les administrateurs du service « Ask a Librarian » sur base des prévisions soumises par les coordinateurs de chaque institution. D'un autre côté, les bibliothèques sont libres de planifier leur personnel pour le comptoir local.

Actuellement, selon si l'on travaille pour le comptoir local ou pour le comptoir collaboratif, le personnel doit avoir des codes d'accès différents. Une mise à jour du logiciel permettra, prochainement, au personnel de pouvoir accéder aux différents comptoirs avec une seule connexion. De plus, il y aura une nouvelle fonctionnalité qui permettra la création de comptoirs virtuels. Cela augmente la possibilité qu'un usager soit renseigné par le personnel d'une bibliothèque de type semblable (à celle de l'utilisateur). Par exemple, si un usager accède au service depuis une bibliothèque scolaire, le logiciel regardera si le bibliothécaire scolaire local est disponible. Si le bibliothécaire local n'est pas disponible, le logiciel vérifie alors si un bibliothécaire scolaire d'une autre école est disponible. Si aucun des deux n'est disponible, l'utilisateur est alors orienté vers le personnel du comptoir collaboratif.

Les fonctionnalités du service

La Suède utilise le logiciel VRLplus de la société Docutek qui est partagé par les services "Ask a Librarian" et "Librarian on Duty". Le système est capable de traiter des questions envoyées par courriel, des discussions en ligne et la co-navigation (co-browsing). L'avantage le plus important de la co-navigation est la possibilité unique de démontrer une démarche à suivre à l'utilisateur d'une façon pédagogique. Les bibliothécaires peuvent ainsi montrer aux usagers par exemple comment chercher dans les différentes bases de données, et en même temps ces derniers peuvent montrer aux bibliothécaires comment ils ont effectué leur recherche et à quels moments les problèmes ont surgi.

Un autre avantage du système consiste à pouvoir envoyer la transcription d'une discussion en ligne à l'adresse courriel de l'utilisateur ce qui lui permet ensuite de lire et d'étudier comment la recherche a été effectuée et quels liens ont été visités. Le bibliothécaire a la possibilité de compléter ses réponses ultérieurement et de fournir à l'utilisateur une aide complémentaire.

Dans ce processus de co-navigation, c'est l'utilisateur et non pas le bibliothécaire qui devrait se connecter sur les différentes bases de données. Ceci est dû aux restrictions d'accès imposés par les licences des bases de données qui ne permettent pas l'usage à des personnes qui n'auront pas payé les licences en question.

Depuis le mois d'avril, les deux services utilisent une page d'accueil commune : www.eref.se

La Floride utilise également le logiciel de Virtual Reference Librarian Plus (VRLplus) de la société Docutek. Le service « Ask a Librarian » offre des possibilités d'interaction en ligne synchronisée et des cours de formation en utilisant les fonctionnalités du logiciel tels que les discussions en ligne, la co-navigation et autres. La co-navigation permet aux bibliothécaires de montrer aux usagers comment se servir des ressources de la bibliothèque disponibles sur le web et des ressources libres également disponibles sur le web en 'poussant' des pages sur leur écran.

En plus de l'obtention de l'aide en ligne d'un bibliothécaire, les usagers peuvent envoyer des questions par courriel et chercher dans une 'Base des Connaissances' (Knowledge Base) la liste des questions les plus fréquentes et leurs réponses. Plutôt qu'utiliser l'interface fournie avec le package du logiciel Docutek, il a été créé une nouvelle interface orientée sur un modèle de base de données qui donne plus de flexibilité dans sa conception, parce qu'elle s'intègre plus facilement aux services de référence digitaux qui ne viennent pas de chez Docutek. Elle permet en plus la présentation d'information locale personnalisable pour le web et plus adaptée aux bibliothèques participantes. Depuis la mise en œuvre de cette nouvelle interface personnalisable du logiciel VRLplus chaque bibliothèque dispose de sa propre interface ou portail, où sont réunis les services de référence locaux et le service du comptoir collaboratif. Le service « Ask a Librarian » de Floride est disponible à l'adresse : www.askalibrarian.org.

Répondre aux besoins des usagers 'à un moment précis'

La valeur unique d'un service de référence virtuel est celui de répondre aux besoins des usagers 'à un moment précis' avec l'aide d'un bibliothécaire. Cela signifie rendre service aux usagers où qu'ils soient et au moment exact où ils ont besoin de l'aide d'un expert bibliothécaire pour naviguer dans le labyrinthe des ressources disponibles en bibliothèque et gratuitement disponibles sur le web à fin de trouver réponse à leurs questions.

En Suède chaque bibliothèque participante gère son propre marketing du service. Cela signifie que chaque bibliothèque insère un lien vers le service dans autant de ses pages web que possible. Il existe également la possibilité d'insérer un lien vers le service dans certaines bases de données contrôlées par licence. Dans ce cas, on est donc capable d'offrir aux usagers une assistance et un service au moment où leur besoin d'aide est le plus grand, p.e. quand ils sont restés bloqués sur une recherche et qu'ils nécessitent de l'aide pour continuer.

Les bibliothèques publiques en Suède ont mené des enquêtes d'opinion auprès des usagers sur les possibilités des services de discussion en ligne avec un bibliothécaire. Ces études montrent que presque 95 % des usagers sont "satisfaits" ou "très satisfaits" avec l'aide et le service qu'ils ont reçu. Pour le moment, aucune enquête importante n'a été réalisée pour ce qui est des bibliothèques de recherche, mais les quelques études - peu approfondies - qui ont été effectuées montrent également un très haut niveau de satisfaction de la part des usagers.

En Floride, les bibliothèques participantes ont reçu différents supports d'aide pour le service « Ask a Librarian » conçus pour le web et sous forme de graphiques qui expliquent comment se connecter avec le service. Les bibliothèques sont encouragées à inclure des liens vers ces supports dans autant de leurs pages web que possible. Elles sont également incitées à placer

ces liens à des endroits stratégiques de leurs sites web, surtout là où les usagers risquent d'avoir besoin d'aide. Les institutions qui utilisent le plus largement le service sont celles qui ont placé le logo et les liens mentionnés précédemment dans un menu visible en permanence, dans leur catalogue en ligne ou dans les bases de données qu'ils fournissent.

La réaction des usagers du service depuis le lancement le 28 juillet 2003 dernier a été remarquable, avec plus de 90% annonçant qu'ils utiliseraient le service de nouveau. Presque 70% d'entre eux ont indiqué que l'on a complètement répondu à leur question, et 20% estiment que l'on a partiellement répondu à leur demande ou ont eu besoin d'un complément d'informations par courriel.

L'expansion du service

En Suède le fait que les 20 bibliothèques départementales (county libraries) participent au service de référence virtuel signifie que le service couvre la plus grande partie de bibliothèques publiques suédoises. Le projet des bibliothèques de recherche "Librarian on Duty" a commencé il y a 3 ans, avec la participation de seulement quatre bibliothèques. Maintenant que le service commun national a été lancé, 20 bibliothèques de recherche y participent. Dix-neuf d'entre elles sont des bibliothèques universitaires et la vingtième est la bibliothèque nationale suédoise.

Les heures d'ouverture du service « Ask a Librarian » des bibliothèques publiques sont : du lundi au jeudi de 10h00 à 18h00 et le vendredi de 10h00 à 16h00.

Le service « Librarian on Duty » commun aux bibliothèques de recherche est ouvert : du lundi au vendredi de 17h00 à 19h00 et du samedi au dimanche de 13h00 à 17h00. Plusieurs bibliothèques participantes gardent également le service ouvert localement dans la journée pour leurs propres usagers. De plus, le service par courriel est ouvert 24h/24 et 7j/7.

La Floride a commencé le service « Ask a Librarian » avec 40 bibliothèques. Au moment de la rédaction de cet article, 85 bibliothèques de Floride avaient introduit le formulaire de partenariat pour participer au service, faisant ainsi, du service «Ask a Librarian » de l'État de Floride, l'un de plus grands services collaboratifs de référence virtuels en ligne des Etats-Unis. Plus de 700 membres du personnel des bibliothèques participantes ont été formés pour assurer le service. Initialement, le service de discussion en ligne du « Ask a Librarian » était disponible de lundi au vendredi et pour un total de 30 heures par semaine. Actuellement, ce service est accessible aux usagers tous les jours pour un total de 79 heures par semaine. Le service est ouvert de dimanche au vendredi de 10h00 à 22h00 et les samedis de 10h00 à 17h00.

Les bibliothèques partenaires se sont rapidement rendu compte que le partage de services de référence en ligne entre bibliothèques est une relation qu'on pourrait qualifier de 'gagnant-gagnant'. Une bibliothèque seule peut uniquement assurer le service pendant quelques heures par semaine, alors les bénéfices d'un travail en collaboration permettent à leurs usagers d'avoir une aide de référence en ligne pendant les 79 heures où le service est disponible, puisque les autres bibliothèques participantes prennent le relais pour assurer le service.

En plus du service de discussion en ligne, le service par courriel est également disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Quand un usager soumet une question par courriel, celle-ci est directement envoyée à la bibliothèque locale correspondante.

La promotion

La promotion est une composante clef qui propulse tout service vers le succès.

En Suède, le marketing est un sujet d'une grande importance pour les services de référence virtuels du pays et des projets sont en cours pour promouvoir de telles actions. Les universités sont responsables de leurs propres sites web et l'expérience de l'Université Jönköping, où des liens vers le service "Librarian on Duty" ont été insérées sur plus ou moins toutes les pages web

de l'Université, indique que c'est un bon moyen d'atteindre des usagers. Une autre méthode efficace consiste à laisser ouvert le service localement pendant la journée. Les usagers prennent ainsi conscience du fait qu'une telle aide est disponible ce qui va leur permettre de l'utiliser à d'autres moments de la journée.

La Royal Library (la bibliothèque nationale suédoise) a également publié des communiqués de presse conjointement avec le Conseil National des Affaires Culturelles. Le plus récent concernait le lancement du système de passerelle.

De plus, des brochures conjointement créées ont été publiées pendant la période du projet et un certain degré de coopération concernant ce type d'actions de marketing aura également lieu dans l'avenir.

En outre, non seulement les représentants des deux services participent souvent aux conférences où ils présentent ces services à un public international et national, mais ils essaient également d'apparaître autant que possible dans les médias de masses.

En Floride, deux campagnes de marketing initiales lancées en 2003 visaient des groupes de bibliothèques traditionnelles: une première campagne visait les usagers de bibliothèque existants, tandis que la deuxième était destinée à promouvoir le service « Ask a Librarian » auprès du personnel des bibliothèques. En vue de promouvoir les services auprès des usagers de bibliothèques, les bibliothèques participantes ont reçu des matériels promotionnels comprenant des signets, bloc-notes et des présentoirs, qui devaient être mis en évidence partout dans la bibliothèque. La population cible pour cette campagne était aussi bien des étudiants d'université que des lycéens. Ils ont été choisis comme le marché principal pour le service « Ask a Librarian » parce que des études montrent que cette tranche d'âge est la plus familière avec la méthode de discussion en ligne comme forme de communication. Pour promouvoir le service auprès du personnel des bibliothèques, le premier article promotionnel qui a été introduit était une épingle avec le logo du service. Ces épingles ont été distribuées au personnel à chaque occasion, y compris des événements promotionnels comme la session d'affiches pour le service « Ask a Librarian » à la Conférence annuelle de la 'Florida Library Association', à la Conférence des Directeurs des Bibliothèques municipales de la Floride, durant des démonstrations et pendant des sessions de formation du service « Ask a Librarian ». Ces épingles aidaient à promouvoir la visibilité du service et servaient d'outil de recrutement.

Une autre action plus ciblée sur le personnel en première ligne dans des bibliothèques participantes est actuellement en cours. Des boîtes promotionnelles contenant des articles avec le logo du service « Ask a Librarian » ont été créés et livrés à chaque bibliothèque participante. Ces boîtes contiennent une multitude d'articles promotionnels incluant des agrafeuses, marque-pages, des cordons, des boîtes pour CD et des présentoirs à faire distribuer parmi les membres du personnel faisant partie des programmes d'orientation. Le but de cette campagne était d'augmenter la visibilité du service « Ask a Librarian » auprès du personnel travaillant en première ligne.

Pour augmenter la visibilité du service auprès des bibliothèques participantes, chacune a reçu le logo du service « Ask a Librarian » pour leur site web. Ce logo sert d'hyperlien unique vers le service accessible sur le site Web de chaque bibliothèque. Plusieurs versions du logo ont été mises à disposition des bibliothèques pour qu'elles puissent choisir le style et la taille qui s'adapte le mieux à leur site web. Des suggestions ont été faites au personnel de bibliothèque quant au meilleur emplacement du logo. L'emplacement du logo et du lien est particulièrement important dans la promotion du service aux usagers finaux. Si le service « Ask a Librarian » est mis en évidence sur le site Web d'une bibliothèque, ce service sera beaucoup plus utilisé que s'il est caché en bas de page.

Durant l'été de 2004, des annonces publicitaires ont été placées en ligne dans des journaux de l'État de Floride pour promouvoir le service aux usagers de bibliothèque non-traditionnels. Cette campagne voulait faire connaître le service auprès des usagers qui n'étaient pas encore venus à la bibliothèque ou qui n'avaient pas encore visité le site web de la bibliothèque.

Dans le future, les efforts promotionnels du service « Ask a Librarian » seront plus étroitement alignés sur ceux organisés pour la Bibliothèque électronique de Floride. Le site web de la Bibliothèque électronique de Floride est disponible à l'adresse : www.flelibrary.org.

Les modèles collaboratifs contribuent au succès des bibliothèques

En Suède comme en Floride, les usagers de bibliothèques auront accès à un personnel efficace et professionnel qui peut les guider vers les ressources qui répondent le mieux à leurs besoins. Ce partage des ressources a permis à beaucoup de bibliothèques de participer aux services collaboratifs de référence virtuels en ligne. Autrement, ces bibliothèques n'auraient pas eu la dotation en personnel disponible et l'expertise technique pour mettre en oeuvre et faire fonctionner des services de discussion en ligne individuellement. Le modèle collaboratif permet également aux bibliothèques timides sur l'aspect technologique de progresser lentement en essayant les services de référence virtuels dans un environnement qui dispose déjà de bases stables.

En fonctionnant comme un élément d'un service collaboratif, les bibliothèques travaillent ensemble pour répondre aux besoins des usagers qui cherchent et/ou préfèrent l'aide disponible en ligne. La référence virtuelle améliore l'accès à l'information, que celle-ci soit librement disponible sur le web ou accessible à travers une base de données d'une bibliothèque. Elle représente en plus un service de bibliothèque clef pour pouvoir répondre aux attentes des usagers dans ce nouveau contexte de services en ligne. Les résultats positifs des enquêtes et les statistiques d'utilisation en hausse du service sont des indicateurs solides qui nous permettent d'affirmer que les services collaboratifs de référence virtuels, en Suède comme en Floride, répondent efficacement aux besoins des usagers qu'ils servent. Pendant que ces nouveaux services collaboratifs se concentrent actuellement sur comment rendre service à leurs usagers existants, il se peut que l'avenir nous amène de nouvelles opportunités de partenariats.