



Date : 11/08/2008

RELU PAR LE CFI

Gadget ou innovation? Faire du renseignement par chat dans les bibliothèques universitaires canadiennes dans des environnements virtuels multi-usagers.

Amy Buckland,
Titulaire d'un master en bibliothéconomie ;

Krista Godfrey, Titulaire d'un master en arts et d'un master en bibliothéconomie,
BU de l'université Mac HasterMA, McMaster University Library Hamilton, Canada

Traduction :
Claire Nguyen
(BIUM, Paris, France)

Meeting: 158. Reference and Information Services
Simultaneous Interpretation: -

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
10-14 August 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

RESUME

Les lecteurs du futur, alias les « enfants du numérique » (Prensky), et la focalisation omniprésente sur le Web 2.0 en relation avec l'utilisateur exigent des institutions et des organisations qu'elles réévaluent leurs modèles de service afin de s'assurer qu'elles sont le mieux placées pour servir cette nouvelle clientèle, dans un environnement nouveau – comme celui de Second Life, environnement virtuel multi-usagers. Ce « monde » en ligne est produit par ses résidents (représentés par des avatars) et compte à ce jour 13 millions d'inscrits. Des centaines de bibliothécaires du monde entier sont en train d'explorer ce monde virtuel et y offrent leur temps, consacré entre autres à offrir leur aide pour renseigner les résidents de Second Life.

Dans un premier temps, en étudiant le renseignement en face à face et par chat, nous pouvons positionner le renseignement dans le monde virtuel dans la continuité du renseignement aux usagers. Puis, en nous basant sur l'expérience du projet-pilote de la bibliothèque de l'université de McMaster, nous visons à définir comment la référence peut être offerte par un établissement unique dans un monde virtuel, quelles compétences supplémentaires sont exigées par un tel service, et si la demande existe dans ce domaine.

INTRODUCTION

Le développement de la documentation électronique dans les bibliothèques universitaires exige que l'information et l'aide pour ces ressources soient également disponibles en ligne. Même si de nombreux étudiants se déplaceront à la bibliothèque et parleront à un bibliothécaire, une part croissante de la population universitaire (y compris le corps

enseignant) ont accès à ces ressources hors campus. Cependant ces usagers hors campus, posent les mêmes questions et ont besoin d'avoir des réponses, malgré la distance physique qui les sépare du bibliothécaire. « Une fois que nous avons surmonté tous les obstacles à la construction de ces édifices virtuels, cela ne vaut-il pas la peine de les remplir de personnel ? » (Francoeur, 2001, p. 196).

Développer des services aux usagers virtuels ne doit pas avoir pour conséquence de renoncer au service en face à face pour lequel les bibliothèques sont connues. La référence virtuelle dans les bibliothèques universitaires doit être construite sur les fondations de la bibliothèque physique – sur les collections et le personnel. Comme le corps enseignant et les étudiants de l'université mènent maintenant des recherches hors campus, les ressources dont ils ont besoin doivent être également disponibles hors campus. « Comme les bibliothèques mettent à disposition sur Internet de plus en plus de ressources électroniques, la recherche est de plus en plus menée en dehors des murs de la bibliothèque physique. Par conséquent, l'activité de la référence virtuelle devrait s'accroître, et les améliorations dans le management de ces services seront cruciales» (Moyo, 2002, p.27).

Quelles sont plus grandes qualités que l'on peut retirer du face à face et des échanges du renseignement? Comment cela peut-il s'appliquer à des mondes nouveaux comme des environnements virtuels multi-usagers, tel Second Life ? Est-il possible que « les services de renseignement dans des mondes virtuels puissent donner une autre dimension à des services de renseignement 'hyper personnalisés' qui fassent la jonction entre les échanges en direct, la technologie et le confort des usagers distants » ? (Bankhead, 2004, p.213).

TERMINOLOGIE

Avant de se plonger dans les échanges du renseignement virtuel et d'étudier l'expérience de renseignement en ligne de la bibliothèque de l'université McMaster dans le monde virtuel, quelques termes doivent être définis.

Second Life

Second Life (SL) est un environnement virtuel multi-usagers créé par Linden Labs Inc., dont tout le contenu est développé par les usagers (appelés « résidents ») de ce monde virtuel non immersif en 3D. Les résidents y naviguent en utilisant un avatar dont ils ont personnalisé l'apparence et traits du comportement (démarche, poses, mouvements de la main). La plupart des résidents communiquent via le chat écrit, bien que récemment Second Life ait commencé à intégrer la voix sur IP, tout comme la technologie VOIP. Comme cette technologie vocale est récente, elle n'a pas été adoptée par beaucoup de résidents et n'est pas considérée comme le principal moyen de communication sur SL.

L'accès à Second Life est fourni via un petit programme informatique qui permet la connexion à l'environnement virtuel sur Internet. Second Life compte à ce jour plus de 13 millions de résidents¹ et possède sa propre monnaie (le dollar Linden) qui peut être acheté avec de vrais dollars américains (le taux de change actuel est d'environ 264 L\$ pour 1\$ US). Les résidents détiennent les droits de propriété intellectuelle de leurs créations² et c'est ainsi qu'une forme d'économie existe sur Second Life puisque les résidents achètent et vendent leurs créations.

¹ Nombre total de résidents au 18 avril 2008 : 13 337 040, selon <http://secondlife.com/whatis/economy-stats.php> (consulté le 21 avril 2008)

² Comme il est stipulé dans les conditions d'usage de Second Life, que l'on peut trouver sur : <http://secondlife.com/whatis/ip-rights.php> , (consulté le 21 avril 2008).

Référence virtuelle

Une définition du renseignement via des modes numériques, qui pourrait s'appliquer au mail, au chat, et à aux échanges de renseignement dans un monde virtuel comme Second Life :

« [C'est] l'utilisation de l'intermédiation humaine pour répondre à des questions dans un environnement numérique » (Lankes, 2004, p. 302). Cette définition ne juge ni ne définit les deux parties impliquées dans les échanges (Dee & Newhouse 2005, Moyo 2002 citent le bibliothécaire et l'utilisateur). Elle se prête bien à un environnement comme Second Life où ceux qui sont amenés à utiliser les services d'une bibliothèque virtuelle de SL peuvent ne pas être les usagers de la bibliothèque dans la « vraie vie », mais simplement des chercheurs d'information.

Présence

Le concept de présence tel qu'il s'applique à des environnements virtuels peut être défini comme « le sentiment d'être là expérimenté par les utilisateurs des média développés » (Lombard & Jones, 2007, p. 198). Alors qu'il est vrai que les usagers de Second Life sont conscients qu'ils ne sont pas en réalité dans un monde virtuel, psychologiquement, ils se raccrochent aux images numériques qu'ils voient et ont des émotions comme s'ils étaient là. Être là dans cet environnement virtuel enrichit socialement (Lombard & Ditton, 1997) l'échange et assure un comportement plus réaliste.

Avatar

Selon le dictionnaire en ligne Merriam-Webster, le terme « avatar » vient du sanskrit et signifie « une incarnation sous une forme humaine » (« avatar »). De là, nous utilisons de nos jours ce terme pour signifier « une image physique ou graphique qui permet à l'utilisateur de se représenter dans un environnement virtuel en temps réel » (Nowak, 2004). D'autres ont défini les avatars comme des « mandataires numériques des personnes » (Garau, 2006, p.17), ou simplement la « représentation d'une personne dans un environnement virtuel » qui « peut inclure du mouvement et/ou du son » (Swanson, 2007, p.85). Dans Second Life, les avatars peuvent être personnalisés par l'utilisateur qui apparaît selon un large éventail de formes – des êtres humains très réalistes à des arcs lumineux ou des animaux.

REVUE DE LITTÉRATURE

Les échanges de renseignement

Selon Janes, les usagers utiliseront toute technologie apte à les mettre en contact avec la bibliothèque pour demander des renseignements (2008, p.8). L'arrivée du téléphone a apporté le renseignement par téléphone, le mail le renseignement par mail, et le chat le renseignement par chat. Avec la création de monde virtuel comme Second Life, chercher des bibliothécaires qui répondent à des questions sur ce médium n'a été qu'une simple question de temps. Les services de référence virtuels avaient rencontré un besoin dans la bibliothèque communautaire. Les usagers qui ne peuvent se rendre à la bibliothèque physique n'ont plus besoin de se fier à des moteurs de recherche sur Internet pour trouver des réponses. Cette bibliothèque virtuelle, si elle vise à offrir des services de renseignement, doit prendre conscience que « ces services s'épanouiront seulement s'il est aussi aisé à un usager de l'utiliser comme un moteur de recherche; seulement s'il est impossible d'ignorer – donc « Prends ça dans ta face » - que la non-utilisation du service est un choix actif » (Lipow, 1999, p. 52).

Pourtant, la disponibilité du service ne signifie pas que les échanges de renseignement en face à face n'ont plus d'intérêt. L'entretien en face à face présente beaucoup d'avantages qui ne peuvent être dupliqués dans un environnement virtuel en utilisant le chat ou le mail. Par

exemple, Ford (2002) a remarqué ceci : à cause de la nature de l'entretien de référence, les échanges en face à face ont un caractère plus pédagogique ; les bibliothécaires font plus que répondre simplement à la question afin de juger si le besoin réel de l'utilisateur a été satisfait. Les usagers qui utilisent le service de renseignement en face à face le font parce qu'ils donnent du prix à la présence du bibliothécaire et à la relation bibliothécaire-usager. Ruppel et Fagan (2002) ont fait écho à ce sentiment, trouvant que la touche personnelle du bibliothécaire donne un plus aux échanges en face à face. Alors que c'est la présence du bibliothécaire qui rend les échanges en face à face si positifs, c'est aussi ce qui les rend négatifs pour un certain nombre d'utilisateurs. Un grand nombre d'auteurs ont conclu que les usagers n'aiment pas aborder le bibliothécaire avec leurs questions car ils ne veulent pas paraître stupides (Radford, 1999 ; Ruppel et Fagan, 2002) ou à cause de la posture peu accueillante du bibliothécaire (Nilsen et Ross, 2006 ; Radford, 1999). Ces questions sont cruciales pour Pomerantz (2005) qui constate que les entretiens de référence en face à face sont souvent « la solution de dernier recours, arrivant seulement après l'élimination par l'utilisateur de tous les autres moyens pouvant répondre à ses besoins d'information » (p. 1290). Si l'utilisateur pense que le bibliothécaire n'est pas accessible, son besoin d'information ne va pas être satisfait. La nature asynchrone du chat prend modèle sur la facilité du face à face, que les bibliothécaires trouvent également plus naturel et plus aisé (Janes, 2002 ; Pomerantz, 2005). La possibilité de co-naviguer, la vitesse de l'échange, les transcriptions générées par l'échange (utiles pour définir un code des meilleures pratiques et pour mesurer les besoins des usagers) et franchement, l'illusion d'être technologiquement « dans le coup » (I. Lee, 2004 ; Lippincott, 2006), ont été relevés par Janes (2002) comme des aspects positifs du renseignement par chat. Ruppel et Fagan (2002) ont démontré que les usagers notent très bien le renseignement par chat grâce à l'accès commode au bibliothécaire de référence (repris par Pomerantz et Luo, 2006), et grâce à la possibilité pour l'utilisateur de rester anonyme (et, peut-être, de ne pas apparaître stupide, donc, le problème des échanges en face à face n'a pas disparu complètement simplement parce que l'autre « face » n'est plus là).

Une autre question primordiale de la référence virtuelle est l'absence d'indices non verbaux (Francoeur, 2001 ; Janes, 2002 ; Luo, 2007 ; Broughton, 2001 ; Gilbert, Liu, Matoush & Whitlatch, 2006). L'impossibilité de voir les visages des participants a renforcé le sens littéral du texte tapé sur l'interface du chat, favorisant les mauvaises interprétations. Des bibliothécaires ont relevé le défi en utilisant des émoticônes et des abréviations (Radford, 2006), alors que d'autres ont décidé de baisser un peu le « degré de politesse » afin de créer une atmosphère plus détendue (Nilsen, 2002, p.92), ce qui, bien qu'utile à l'utilisateur, a rendu les bibliothécaires mal à l'aise car cela semblait peu professionnel (Francoeur, 2001).

Le plus grand problème rencontré dans l'implémentation des services de référence a été la disparition de l'entretien de référence (Janes, 2008 ; Nilsen, 2004 ; Nilsen et C. Ross, 2006). Ford (2002) et Nilsen et Ross (2006) ont remarqué que la vitesse de l'échange donne le sentiment aux bibliothécaires d'être bousculés comme s'ils devaient donner une réponse, n'importe laquelle, aussi vite que possible. Afin d'accélérer les choses, ils ne resteraient qu'à la surface de l'entretien de référence. Cette perception peut être causée par le fossé générationnel entre les bibliothécaires et les utilisateurs des services de renseignement par chat (qui seront des étudiants dans les bibliothèques universitaires). Les étudiants ou les « enfants du numérique » comme Prensky les appelle (2001) sont habitués à faire plusieurs choses en même temps dans un environnement virtuel (Broughton, 2001) ; ils comprennent qu'il y a un être humain de l'autre côté de l'interface du chat, et que probablement ils doivent se montrer patients.

En somme, les aspects les plus positifs des échanges en face à face sont la relation personnelle avec le bibliothécaire et la nature approfondie et pédagogique des échanges. La peur de sembler stupide ou d'ennuyer le bibliothécaire cependant a éloigné les usagers des échanges

en face à face. Le renseignement par chat s'est avéré commode et rapide, offrant de l'anonymat à l'échange, mais l'absence d'indices non verbaux et le rejet de l'entretien de référence sont préoccupants.

Second Life

L'environnement virtuel de Second Life (SL) est ouvert au public depuis 2003. Les bibliothécaires n'ont pas mis beaucoup de temps à apporter leur expertise dans ce nouvel environnement ; puisque que les bibliothécaires cherchent à donner accès à l'information à travers leurs services de référence virtuels, ils le font dans la continuité de ce qu'ils feraient dans un environnement virtuel (Grassian et Trueman, 2007).

Bien que Second Life ne soit pas un jeu, il rentre dans une nouvelle catégorie du monde numérique où le jeu et l'éducation cohabitent. Cheal (2007) croit que SL « se positionne dans le continuum des méthodes d'apprentissages qui vont du cours à l'apprentissage actif/constructiviste/basé sur l'expérimentation et sur les problèmes » (p.207). Squire et Steinkuehler (2005), avocats du jeu comme moyen éducatif, considèrent ainsi le rôle des bibliothécaires dans ce nouveau monde virtuel : « dans le passé, les bibliothécaires ont été perçus comme les gardiens, les juges de l'accès à l'information. Les cultures numériques actuellement émergentes (avec l'aide des nouvelles technologies comme les jeux) suggèrent que les jours sont comptés pour une telle fonction institutionnelle. Les bibliothécaires doivent trouver des moyens créatifs pour aider les gens à créer des sites d'intelligence collective, à chercher l'information, à travailler sur des réseaux sociaux, et à produire du savoir. S'ils ne le font pas, ils courent le risque de se rendre eux-mêmes, aux yeux de la plupart du public au moins, complètement obsolètes » (p.41).

Le public s'est enthousiasmé pour Second Life et les bibliothèques qui s'y trouvaient. L'Alliance Library System de l'Illinois a mis en place un complexe d'îles dont les bibliothèques sont reliées entre elles (baptisées l'Archipel de l'information), qui reçoivent à ce jour plus de 5000 visiteurs par jour (Bell, Pope, Peters et Galik, 2007).

Swanson (2007) pense que l'une des raisons pour lesquelles les résidents visitent les bibliothèques de SL à la recherche d'information, au lieu de se brancher à Google et d'y taper leur recherche, est que les bibliothèques de SL incarnent les concepts de la Bibliothèque 2.0 : elles offrent un service pour un besoin immédiat, sont libres de bien des barrières, sont participatives et flexibles (p. 81).

Une autre raison pour laquelle les bibliothèques doivent penser à développer leur présence sur Second Life (Anderson, 2007) : leur capacité à faire des choses impossibles dans la vraie vie, comme reconfigurer instantanément l'espace de la bibliothèque pour prendre un livre et le lire.

Avatars et présence dans les environnements virtuels

L'utilisation d'avatars pour représenter visuellement les usagers de Second Life favorise un sentiment de présence parmi les usagers. Yee, Bailenson et Rickertsen (2007) ont mesuré la perception sociale des avatars et se sont demandé si cette perception était dépendante de l'aspect humain des avatars. Ils ont conclu que la présence d'un visage était préférable à l'absence totale de visage ; les représentations humaines et réalistes produisent plus d'interactions sociales positives que les représentations moins réalistes.³

Bailenson et al. (2006) ont remarqué qu'un haut degré de réalisme avait pour conséquence d'accroître le sentiment de présence, et que le comportement et la forme de l'avatar sont importants pour « avoir l'expérience d'être avec quelqu'un d'autre » (p. 361). Ils ont conclu

³ Nowak (2004) a prouvé le contraire : les avatars les moins anthropomorphiques sont préférés par les sujets de son étude, mais elle s'accorde à dire que cela contredit la plupart des autres études sur le sujet. Elle pense que cela vient peut-être du fait qu'elle étudiait aussi des agents animés, et que lorsque les personnes étaient confrontées à une ressemblance humaine réaliste mais représentées par un agent animé, l'échange ne répondait pas à l'attente de voir une représentation humaine.

quoiqu'il en soit, que les « gens révèlent plus d'informations aux avatars dont le réalisme est faible (p. 368). Selon Koda et Maes (1996), les visages humains réalistes (à condition qu'ils aient l'air « normal ») semblent plus intelligents et sympathiques ; ils sont seulement devancés par la présence de personnages d'animaux qui sont considérés plus sympathiques encore. On attribue des caractéristiques humaines à ces avatars au visage humain.

DISCUSSION

Les plus grandes qualités de l'échange en face à face sont la relation avec le bibliothécaire et sa capacité à être pédagogique. Cependant cela va de pair avec le sentiment d'intimidation à l'approche du bibliothécaire.

Quant au chat, la vitesse et la commodité de l'interface, tout comme l'anonymat qui est possible durant l'échange, sont considérés comme positifs pour le service. Malheureusement, ce service tend à faire disparaître l'entretien de référence et les indices non verbaux, qui sont importants dans l'échange de référence. Les avatars peuvent favoriser le sentiment de « présence » dans un environnement virtuel qui augmente l'investissement et la sympathie de l'acteur virtuel. En fin de compte, les avatars encouragent une attitude qui est semblable à ce que l'on peut voir dans la vie réelle. Donc il est possible que le transfert des services de renseignement par chat dans un environnement virtuel multi-usagers, comme Second Life, puisse résoudre les problèmes des services de référence traditionnels et augmenter le sentiment d'appartenance à la bibliothèque – encore que celle-ci soit virtuelle.

Même si la présence d'un avatar ne va pas automatiquement corriger les problèmes de communication inhérents aux échanges de renseignement par chat, le fait que les normes sociales s'appliquent à Second Life (Yee et al., 2007) rend possible l'intégration des meilleurs côtés du face à face dans un environnement virtuel basé sur le chat. Et selon Ruppel et Fagan, « les [n]ouveaux services de la bibliothèque sont des réussites quand les meilleurs aspects des services traditionnels sont intégrés ». La présence d'avatars va probablement améliorer les relations entre le bibliothécaire et le chercheur d'information. Comme les avatars de Second Life sont animés et apparaissent en train d'écrire quand ils répondent à une question, les bibliothécaires auront moins le sentiment qu'on les oblige à se presser, puisque l'utilisateur sera averti que le bibliothécaire est sur le point de lui répondre. En outre, être capable de « voir » réellement le chercheur d'information (là sous la forme d'un avatar) va probablement personnaliser davantage l'échange et rapprocher la fréquence des entretiens de référence, ce qui manque cruellement aux services de renseignement par chat. Nowak (2004) montre également que l'usage des avatars facilite la prise de parole dans les discussions, ce qui aide à résoudre un des problèmes technologiques du chat où les usagers écrivent en même temps et, surtout, n'attendent pas leur « tour » de parole.

Comme Second Life est accessible via Internet, il offre la possibilité aux bibliothèques de fonctionner en consortia. De fait, l'Alliance Library System, qui maintient l'Archipel de l'Info sur SL, coordonne une équipe de 40 bibliothécaires de référence pour assurer une permanence de 80 heures par semaine du principal bureau de référence. Comme l'équipe est dispersée sur la planète (en effet, ils s'agit d'un travail minime pour l'Alliance Library System dans le monde réel), l'objectif d'un service de référence ouvert 24h sur 24, 7 jours sur 7 n'est pas très éloigné (Bell et al., 2007 ; Grassian & Trueman, 2007).

Beaucoup de bibliothèques ont mis en place des services de renseignement par chat pour répondre aux besoins éducatifs des étudiants à distance (Francoeur, 2001). Lipow (1999) affirme que « plutôt que de penser que nos usagers sont distants, nous devrions reconnaître que **nous** sommes distants de nos usagers » (p.52). Second Life est un autre forum qui peut apporter des informations aux usagers, bien qu'il intègre la sociabilité d'une forme humaine.

Alors que la littérature suggère que les avatars peuvent apporter des différences notables dans les échanges de renseignement virtuels, il est essentiel de commencer à explorer les services de référence dans des mondes virtuels comme Second Life et d'éprouver la validité de cette affirmation. La bibliothèque de l'Université de McMaster a été l'une des premières bibliothèques à le faire.

Le projet pilote de renseignement de l'université de McMaster

La bibliothèque de l'université de McMaster a acheté un espace virtuel sur Second Life sur l'île Cybrary City en décembre 2006. La vitrine de l'immeuble est utilisée pour faire le lien avec les ressources pertinentes de la bibliothèque de l'Université de McMaster, incluant les sites Web, le catalogue de la bibliothèque, les collections et les expositions virtuelles, tout comme des ressources libres pertinentes et des liens vers des ressources internes à SL. Un « interphone de renseignement » a été installé dehors pour que les usagers laissent leurs questions auxquelles un bibliothécaire répondra lors de sa prochaine connexion à Second Life. Ce petit service a été annoncé comme un service de renseignement mais il a semblé inapproprié d'appeler service complet de renseignement un simple un interphone de renseignement. Ainsi, la bibliothèque de l'Université de McMaster est devenue la première bibliothèque individuelle à installer un service et une équipe de renseignement sur Cybrary City dans Second Life. Nos objectifs se sont déclinés en 3 volets :

- Explorer les potentialités d'un service de référence virtuel sur Second Life.
- Découvrir quelles ressources et quelle formation sont exigées pour offrir un tel service.
- Connaître la demande pour ce type de service.

L'existence d'un service de renseignement sur Second Life

L'Alliance Library System a été un moteur dans l'exploration de Second Life et a mis en place un grand nombre de services pour tester leur validité dans un monde virtuel. En septembre 2006, l'Alliance a lancé un service de renseignement basé sur le volontariat qui offre maintenant 80 heures de service de renseignement grâce à des bibliothécaires de tous les pays. Le rapport d'activité de 2007 (Peters, Bell et Gallaway, 2007) indique que le service a reçu quasiment 6500 visiteurs posant plus de 2200 questions sur Second Life (questions concernant Second Life) et 200 vraies demandes de renseignement (qui auraient pu être posées au bureau de renseignement). Ce service a servi de base pour le projet de service de renseignement de la bibliothèque de l'Université de McMaster.

Formation de l'équipe et horaires

L'un des premiers objectifs du projet pilote a été de savoir si l'offre d'un service de référence impliquait une formation spéciale et coûteuse de l'équipe. On doit s'approprier un nouvel espace virtuel avant de pouvoir donner un service de renseignement adéquat ; alors que cette tâche exige quelques séances de formation et du temps d'exploration, elle ne semble pas être trop coûteuse pour les personnes impliquées.

La formation était largement fondée sur la formation au service général de référence de Second Life. Il y a eu au total 3 sessions de formation pour les volontaires. Avant d'assister à leur première séance de formation, les volontaires ont installé SL sur leurs postes de travail et ont été invités à aller sur l'île d'Orientation de Second Life pour se familiariser aux mouvements de base et à la communication sur SL. La première session a mis l'accent sur les principes de base de la mobilité, de la communication et du changement d'avatar dans le monde virtuel. Les volontaires ont également exploré l'espace et les ressources de McMaster. La communication utilisée pour le service de référence s'est effectuée via deux principaux moyens de communication, tous deux très proches du renseignement par chat qui est déjà

offert par les bibliothèques. Le chat sur Second Life nécessite un avatar pour taper dans la boîte de chat. Quand cette forme de communication est choisie, tout personne dans un rayon de 20 mètres peut l'« écouter » (le lire en fait). Qualité essentielle à avoir pour ce type de service sur Second Life : pouvoir faire plusieurs choses à la fois. Il peut y avoir de nombreuses conversations autour d'un avatar, tout comme un message instantané privé. La bibliothèque de l'Université de McMaster offre un service de renseignement via la messagerie instantanée depuis bientôt deux ans et cela a pu aider quelques collègues pour communiquer avec aisance.

La seconde session a intégré l'exploration des zones autour de l'espace de McMaster, de manière large les îles et les immeubles associés de l'île de l'Info (l'île principale de L'Alliance Library System). Des notecards virtuelles créées pour le service de renseignement ont été distribuées à nos volontaires, incluant une liste de questions fréquemment posées. Des notecards répondant aux questions les plus souvent posées ont été distribuées. Elles pouvaient être données aux usagers et consultées de nouveau plus tard.

Tandis que les notecards ont été un outil utile aux volontaires et aux usagers pour le renseignement, particulièrement pendant une transaction de référence, la dernière séance-expérience de formation a été consacrée à l'exploration de Second Life. Afin de répondre aux questions de manière pertinente, on doit être familier du monde virtuel dans lequel on travaille. Il a été décidé d'ouvrir notre projet-pilote du 1^{er} mai au 31 juillet 2007, car c'est la période la plus calme, qui nous permettait de nous approprier les enseignements dans un monde virtuel complexe. Un appel à volontaires pour le projet pilote de McMaster a été lancé parmi le personnel de toutes les bibliothèques offrant alors assistance à notre bureau d'aide et de recherche. Quatre personnes se sont portées volontaires pour aider le bibliothécaire chef de projet et un membre de l'équipe a été recruté dans le département informatique et technologie pour les questions techniques comme la mise à jour logicielle, portant l'équipe à 6 personnes. Le pic d'utilisation de Second Life est le soir mais nous n'étions pas préparés à offrir un service en dehors des horaires de service (9h-17h). Au moment du projet pilote, Second Life était fréquemment hors d'usage les mercredis pour permettre les mises à jour nécessaires de l'interface, donc, il n'y avait pas de renseignement ce jour. Comme il était compliqué de savoir à quel moment le service devait être le plus fréquenté, nous avons décidé de mettre en place deux permanences de deux heures le matin et d'une l'après-midi, à condition de réviser nos statistiques pour savoir si nous devons modifier ces horaires à mi-parcours. Les statistiques étaient un peu meilleures l'après-midi et nos horaires ont été changés à mi-parcours passant à deux permanences l'après-midi et une le matin.

Résultats de la première phase

Le semestre de printemps à McMaster est beaucoup plus calme que le reste de l'année universitaire. Ainsi, nous ne nous sommes pas beaucoup penchés sur la promotion et le marketing de ces nouveaux services de référence sur Second Life ; l'accent a été mis sur la logistique. La promotion s'est faite par un post sur le blog de la bibliothèque et par de la publicité sur les panneaux LCD de la bibliothèque des Humanités et des Sciences sociales. Malgré le marketing réduit du service, les statistiques ont dépassé les attentes. Les volontaires ont été priés de garder trace des demandes de renseignement sur Second Life (questions concernant Second Life ou ce qu'on pouvait faire dans le monde virtuel), des questions d'orientation dans Second Life (où se trouve un lieu particulier ou un événement dans le monde virtuel), et des vraies demandes de renseignement (qui auraient pu être posées au bureau de renseignement de la bibliothèque, comme localiser une information ou un livre), tout comme le nombre d'usagers pris en charge. Il a été décidé que, conformément à la culture de SL, nous ne poserions pas de questions sur l'identité des usagers, sur leur lieu de domicile dans la vraie vie, bien que cette information ait été généralement relevée par les volontaires. La plupart des

usagers s'est révélée être des résidents de Second Life ou des bibliothécaires explorant le monde virtuel pour leurs propres établissements. Les volontaires ont constaté que les enseignants, les étudiants, les nouveaux et les anciens étudiants de McMaster visitaient aussi notre espace virtuel. Pendant le projet pilote de trois mois, il y a eu 93 questions sur Second Life, 5 questions d'orientation et 23 vraies demandes de renseignement. Cela indique qu'il semble y avoir en effet un besoin pour un service de renseignement dans le monde virtuel.

Résultats de la phase 2

Il a été décidé de poursuivre le projet dans une seconde phase allant de septembre à avril, le pic de fréquentation de la bibliothèque. Les horaires ont été accrus de 8 heures hebdomadaires, deux permanences le matin et deux l'après-midi. En janvier, le nombre de volontaires est passé à huit et une équipe de réserve a été mise en place pour suppléer les indisponibilités des volontaires. Plutôt que d'installer le serveur client de Second Life sur les postes des nouveaux volontaires, le logiciel a été installé sur un portable partagé, réduisant ainsi la charge de travail de notre équipe informatique. Nous avons souhaité développer le marketing du service mais nous n'avons pas pu. L'affichage sur le panneau LCD est resté le seul outil marketing. La seconde phase du projet pilote a vu une baisse des questions. De septembre à mars, il y a eu 79 questions sur Second Life, 7 questions d'orientation dans Second Life et 11 vraies demandes de renseignement.

OBSERVATIONS

Alors que le projet montre qu'il y a en effet des demandes de renseignement posées dans le monde virtuel de Second Life, il n'apparaît pas clairement que les enseignants, le personnel et les étudiants de McMaster utilisent le service. Malgré le changement et l'augmentation des horaires, leur nombre reste relativement. Cela peut être dû à l'organisation de nos heures de service ou du fait que la plupart des horaires du pilote aient chevauché ceux du service de renseignement général de l'île internationale de l'Info. Les statistiques du pilote semblent être également un obstacle. Beaucoup de volontaires ont oublié de garder trace des questions ou d'enregistrer leurs statistiques. Peut-être parce que les statistiques ne sont pas enregistrées directement dans ce monde virtuel mais doivent être consignées dans un document Excel après la permanence. La bibliothèque de McMaster a récemment acquis une île, L'île Steel City, pour permettre une plus ample exploration des services. Le projet pilote va être revu et nous allons réfléchir au déplacement du service sur l'île ou sur la répartition entre les îles Cybrary City et Steel City. Cybrary City reçoit personnellement de nombreux visiteurs dont des bibliothécaires ; le transfert du service de référence sur une île différente peut entraîner une baisse dans les statistiques. Comme des cours commencent à être proposés par les partenaires l'université de McMaster sur l'île de la bibliothèque, nous devons penser à offrir des heures de services spéciales correspondant aux heures de cours. Le souhait également est d'être plus agressif au niveau du marketing et d'améliorer nos statistiques. La communication vocale a été récemment ajoutée sur Second Life. Nous avons décidé de ne pas offrir de communication vocale pour le pilote car cela aurait demandé trop d'assistance et d'équipement technique. Bien que le besoin d'un renseignement vocal ne semble pas pressant pour notre pilote, nous devons réfléchir à offrir toutes les possibilités de communication sur Second Life.

Les implications pour les services de renseignement sur Second Life

Proposer un service renseignement doit être étudié avec précaution. Les exigences techniques pour faire fonctionner Second Life sont élevées et peuvent prohibitives. Pour offrir un service institutionnel, on doit avoir un immeuble ou une île sur Second Life, le coût peut aller

de zéro à plusieurs de milliers de dollars par an. Le temps de travail de l'équipe a aussi un coût. Quand l'équipe fait du renseignement, elle ne peut pas faire beaucoup d'autres tâches. Il est souvent difficile, voire impossible, de faire marcher d'autres applications quand Second Life est en train de tourner sur un ordinateur. On doit s'assurer également que ce type de service de renseignement sur Second Life n'enlève pas de ressources aux services de renseignement existants et bien utilisés.

Est-ce que les avatars créent une différence ?

Le renseignement sur Second Life ne semble pas être très différent du renseignement courant. Un entretien est toujours exigé pour aider les usagers et est généralement pratiqué dans le monde virtuel. Une étude plus approfondie sera menée pour savoir si l'entretien est plus court que sur le chat ou s'il s'apparente plus étroitement au renseignement traditionnel. On doit aussi étudier plus en détail le cas du renseignement vocal. Le projet pilote de McMaster n'a pas utilisé la communication vocale mais il y a certainement des implications sur l'entretien quand elle entre en compte. Est-ce que la communication vocale permettra un entretien plus traditionnel ? Est-ce que l'entretien deviendra plus poussé? L'utilisation conjointe de l'avatar et de la voix permettra-t-elle une relation personnelle, comme elle est souvent nouée au bureau de référence ? Discuter semble être naturel dans ce monde virtuel. Se transformer en un nouvel avatar et commencer une discussion est facile, souvent attendu en fait. A bien des égards, cela reflète le renseignement volant. Il n'y a pas besoin d'attendre que les usagers posent une question, les bibliothécaires peuvent lancer l'application facilement. L'anonymat facilite aussi l'échange. Les résidents de Second Life sont obligés de choisir un nom et une apparence qui, même s'ils peuvent être ressemblants, ne sont jamais leur vraie personne. Cet anonymat rend les individus libres de poser des questions sans crainte ni gêne.

De plus, l'échange est encouragé par les gestes et les images que le monde virtuel permet, et qui sont absents des autres formes de renseignement virtuel. Les gestes des avatars, quand l'individu de l'autre côté de l'ordinateur répond, donnent le sentiment que la personne est réellement impliquée. Grâce à ces gestes, les discussions ne donnent pas un sentiment de précipitation dans ce monde virtuel. La possibilité d'ajouter des signes supplémentaires, comme le rire ou l'hésitation, peut aussi être utilisée pour encourager l'échange ou le clarifier si le texte est mal interprété. De plus, la possibilité de relier une image visuelle (l'avatar) à un nom semble donner une autre dimension à la relation contrairement au chat.

Y'a-t-il un avenir pour le renseignement dans le monde virtuel ?

Les statistiques d'utilisation à cette étape suggèrent qu'il y a en effet une demande pour un service de renseignement dans les mondes virtuels. Les gens viennent dans les mondes virtuels pour s'amuser, se distraire ou socialiser ; or souvent, dès qu'ils sont impliqués, ils se rendent compte de leurs besoins en information et recherchent de manière active l'aide de la bibliothèque communautaire. Dans le projet pilote de McMaster, nous sommes capables d'offrir à la fois des services dans un monde virtuel et du renseignement traditionnel et virtuel (chat et mail). La question du personnel dépendra nécessairement des ressources humaines et des heures du service. Il est essentiel pour les bibliothèques de penser et de se préparer à l'avenir. Le rapport Gardner (2007), prévoit que d'ici 2010, 80% de personnes connectées auront un avatar. Même si cela n'implique pas que tout le monde aura un avatar sur Second Life, c'est cette migration vers les mondes virtuels et les avatars qui est importante. Beaucoup pensent que ces mondes virtuels sont la prochaine étape dans le développement d'Internet ; il est essentiel que les bibliothécaires soient préparées à cette éventualité. Cela implique l'offre de service dans ces environnements virtuels en 3D.

CONCLUSION

La présence d'avatar dans un échange de renseignement par chat inclut un grand nombre de côtés positifs issus à la fois du face à face et des échanges de renseignement par chat. Cela ne veut pas dire que l'utilisation de Second Life ne se fera pas sans les difficultés qui lui sont propres. La courbe d'apprentissage sur Second Life est très ardue et les exigences technologiques peuvent sembler prohibitives dans certains cas. Mais quelque chose d'important est en train d'arriver sur Second Life : même si les résidents peuvent simplement se tourner vers Google pour avoir les réponses à leurs questions (elles sont après tout aussi sur Internet), quand ils explorent le monde virtuel, ils recherchent activement des bibliothèques et des bibliothécaires pour répondre à leurs questions. Les bibliothèques doivent prendre en considération ces nouvelles technologies et ces nouveaux mondes, parce que « le renseignement est plus qu'une question et une réponse ; les bibliothèques sont plus que des dépôts d'information. Afin de préserver la profession de bibliothécaire et l'existence des bibliothécaires, les bibliothécaires doivent avoir des relations proactives avec leurs usagers dans l'esprit de la demande d'information » (Bankhead, 2004, p. 211). Les environnements virtuels comme Second Life offrent d'importants moyens pour s'engager avec les usagers dans l'exploration et la découverte.

BIBLIOGRAPHIE

- Anderson, R. (2007). Born again : A prosthetic you. *Border Crossings*, 26(1), 66. Avatar, n. Merriam-Webster Online Dictionary. Retrieved April 21, 2008 from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/avatar>.
- Bailenson, J. N., Yee, N., Merget, D., & Schroeder, R. (2006). The Effect of Behavioral Realism and Form Realism of Real-Time Avatar Faces on Verbal Disclosure, Nonverbal Disclosure, Emotion Recognition, and Copresence in Dyadic Interaction. *Presence: Teleoperators & Virtual Environments*, 15(4), 359-372.
- Bankhead, H. (2004). Not jus Q and A: An inclusive examination of digital reference services. In R. D. Lankes, J. Janes, L. C. Smith, & C. M. Finneran (Eds.), *The Virtual Reference Experience: Integrating Theory into Practice*, Virtual reference desk series. (pp. 199-218). New York: Neal-Schuman Publishers.
- Bell, L., Pope, K., Peters, T., & Galik, B. (2007). Who's on Third in Second Life? *Online*, 31(4), 14-18.
- Broughton, K. (2001). Our Experiment in Online, Real-Time Reference. *Computers in Libraries*, 21(4), 26.
- Cheal, C. (2007). Second Life: hype or hyperlearning? *On The Horizon - The Strategic Planning Resource for Education Professionals*, 15(4), 204-210.
- Dee, C., & Newhouse, J. (2005). Digital chat reference in health science libraries: Challenges in initiating a new service. *Medical Reference Services Quarterly*, 24(3), 17-27.
- Ford, C. (2002). What's the difference? A comparison of face-to-face and computer-mediated reference interaction. Presented at Virtual Reference Desk 2002: Charting the Course for Reference - Toward a Preferred Future, in Chicago, IL, Nov 11-12, 2002.
- Francoeur, S. (2001). An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review*, 29(3), 189.
- Garau, M. (2006). Selective fidelity: Investigating priorities for the creation of expressive avatars. In R. Schroeder & A. Axelsson (Eds.), *Avatars at work and play : collaboration and interaction in shared virtual environments* (pp. 17-38). Dordrecht the Netherlands: Springer.

- Gartner Inc. (2007). Gartner Says 80 Percent of Active Internet Users Will Have A "Second Life" in the Virtual World by the End of 2011. Retrieved May 10, 2008 from <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=503861>.
- Gilbert, L., Liu, M., Matoush, T., & Whitlatch, J. (2006). Assessing digital reference and online instructional services in an integrated public/university library. *The Reference Librarian*, 95/96, 149-172.
- Grassian, E., & Trueman, R.B. (2007). Stumbling, bumbling, teleporting and flying ... librarian avatars in Second Life. *Reference Services Review*, 35(1), 84.
- Janes, J. (2002). Live Reference: Too Much, Too Fast? *Library Journal*, 127(17), 12-14.
- Janes, J. (2008). An information history (and possible future) of digital reference. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology, Virtual Reference Services Special Issue*, 34(2), 8-10.
- Koda, T., & Maes, P. (1996). Agents with faces: the effect of personification of agents. . In Tsukuba, Japan.
- Lankes, R. D. (2004). The digital reference research agenda. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(4), 301-311.
- Lee, I. (2004). Do Virtual Reference Librarians Dream of Digital Reference Questions?: A Qualitative and Quantitative Analysis of Email and Chat Reference". *Australian Academic and Research Libraries*, 35(2), 95-110.
- Lipow, A. G. (1999). 'In Your Face' Reference Service. *Library Journal*, 124(13), 50.
- Lippincott, J. (2006). Net generation students and libraries. *EduCause Review*, 40(2), 56-66.
- Lombard, M., & Ditton, T. (1997). At the heart of it all: the concept of presence. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3(2).
- Lombard, M., & Jones, M. (2007). Identifying the (tele)presence literature. *PsychNology*, 5(2), 197-206.
- Luo, L. (2007). Chat reference competencies: identification from a literature review and librarian interviews. *Reference Services Review*, 35(2), 195-209.
- Moyo, L. (2002). Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library*, 20(1), 22-28.
- Moyo, L. (2004). Electronic libraries and the emergence of new service paradigms. *The Electronic Library*, 22(3), 220-230.
- Nilsen, K. (2002). Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. *New Library World*, 107(1222/1223), 91-104.
- Nilsen, K. (2004). The Library Visit Study: user experiences at the virtual reference desk. *Information Research*, 9(2).
- Nilsen, K., & Ross, C. (2006). Evaluating Virtual Reference from the Users' Perspective. *The Reference Librarian*, 46(95-96), 53-79.
- Nowak, K. L. (2004). The Influence of Anthropomorphism and Agency on Social Judgment in Virtual Environments. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 9(2).
- Oberhelman, D. (2007). Reference service and resources in the age of instant messaging. *Reference Reviews*, 21(2), 7.
- Peters, T., Bell, L. & Gallaway, B. (2007). A Report on the First Year of Operation of the Alliance Second Life Library 2.0 Project also known as the Alliance Information Archipelago, April 11, 2006 through April 18, 2007. Retrieved May 11, 2008 from www.alliancelibrarysystem.com/pdf/07sllreport.pdf.
- Pomerantz, J. (2005). A conceptual framework and open research questions for chat-based reference service. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 56(12), 1288-1302.
- Pomerantz, J., & Luo, L. (2006). Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective. *Library & Information Science Research*, 28(3), 350-373.

- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon* (NCB University Press), 9(5).
- Radford, M. L. (1999). *The reference encounter : interpersonal communication in the academic library*. . Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Radford, M. L. (2006). Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8), 1046-1059.
- Ruppel, M., & Fagan, J. (2002). Instant messaging reference: users evaluation of library chat. *Reference Services Review*, 30(3), 183-197.
- Squire, K., & Steinkuehler, C. (2005). Meet the gamers. *Library Journal*, 130(7), 38-41.
- Swanson, K. (2007). Second Life: A science library presence in virtual library. *Science & Technology Libraries*, 27(3), 79-86.
- Westbrook, L. (2006). Virtual Reference Training: The Second Generation. *College & Research Libraries*, 67(3), 249-259.
- Yee, N., Bailenson, J. N., & Rickertsen, K. (2007). A meta-analysis of the impact of the inclusion and realism of human-like faces on user experiences in interfaces. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 1-10). San Jose, California, USA: ACM.