

**De la "diversité" des milieux dont sont issus les usagers des bibliothèques universitaires: Survol des protocoles expérimentaux et des méthodes dans les études sur les pratiques informationnelles**

**Krystyna K. Matusiak**

Library & Information Science Program, Morgridge College of Education, Université de Denver

Denver, USA

adresse électronique : [krystyna.matusiak@du.edu](mailto:krystyna.matusiak@du.edu)

**French translation of the Original Paper:** "*What We Are Learning About the Diverse Backgrounds of Academic Library Users: An Overview of Research Designs and Methods in Information Behaviour Studies*"

**Traduction:** Cécile Toutou, Responsable du Bulletin des bibliothèques de France. École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

adresse électronique : [cecile.toutou@enssib.fr](mailto:cecile.toutou@enssib.fr)



Copyright © 2013 by **Krystyna K. Matusiak**. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 3.0 Unported License:

<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

---

**Résumé :**

*Les bibliothèques universitaires desservent de plus en plus une population diverse d'usagers non seulement si l'on considère leur "race" et leur appartenance ethnique, mais également leur âge, leur genre, leur langue parlée, et leur orientation sexuelle ; mais aussi les milieux/backgrounds nationaux et culturels dont ils sont issus. Cette communication présente les résultats d'une étude portant sur les pratiques informationnelles comme source potentielle d'informations sur la "diversité" des usagers des bibliothèques universitaires, qui s'est par ailleurs intéressée aux relations entre l'utilisation de différents protocoles expérimentaux et des méthodes de collecte de données et les informations qu'ils ont permis de collecter au sujet des milieux/backgrounds divers des usagers. L'étude a permis de constater que la recherche sur les pratiques informationnelles offre une analyse limitée dans le domaine de la "diversité" des usagers des bibliothèques universitaires. Le choix d'un protocole expérimental plutôt qu'un autre n'est pas critique à cet égard mais l'utilisation des moyens multiples de collecte de données joue un rôle dans la richesse des informations collectées au sujet des usagers culturellement "divers"<sup>1</sup>.*

---

<sup>1</sup> NDT : sur cette question de la "diversité" dans un contexte français, on pourra lire les informations suivantes publiées par l'ABF : Des bibliothécaires plus représentatifs ? :

<http://legothequeabf.wordpress.com/2013/02/26/des-bibliothecaires-plus-representatifs/>

On pourra également lire avec intérêt : Duru-Bellat, Marie(2011). « La diversité: esquisse de critique sociologique », Notes & Documents, 2011-03 Paris, OSC, Sciences Po/CNRS. [http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/83/00/16/PDF/nd\\_2011\\_03-14.pdf](http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/83/00/16/PDF/nd_2011_03-14.pdf)

*Mots clés : diversité ; usagers des bibliothèques universitaires, méthode de collecte de données; protocoles expérimentaux*

---

## **Introduction**

Les bibliothèques universitaires accueillent de plus en plus des groupes d'usagers divers non seulement du point de vue de leur appartenance raciale ou ethnique, mais également au regard de leur âge, de leur genre, de la langue parlée, de l'orientation sexuelle et des milieux/*backgrounds* nationaux et culturels dont ils sont issus. La population étudiante est devenue plus diversifiée à mesure que, dans les dernières décennies, plus de femmes, plus de « non blancs », et plus d'étudiants plus âgés s'inscrivaient à l'université. La mondialisation de l'enseignement supérieur a également contribué au nombre de plus en plus important d'étudiants étrangers dans les campus américains et d'étudiants américains étudiant à l'étranger (ACRL, 2011). *L'Association of College and Research Libraries* (ACRL) continue à reconnaître que la démographie changeante et que la diversité croissante des étudiants est une des tendances les plus importantes dans l'enseignement supérieur (ACRL, 2011 ; 2013). Les bibliothèques universitaires ont évolué en réponse à cette population étudiante changeante, mais afin de créer des communautés plus « inclusives<sup>2</sup> », les bibliothèques doivent mieux comprendre leurs usagers et explorer les études consacrées à la diversité culturelle et aux milieux/*backgrounds* des étudiants (Welburn, 2010).

Les étudiants de l'université représentent un des groupes d'usagers le plus intensivement étudiés par la recherche sur les pratiques informationnelles (Julien, Pecoskie, et Reed, 2011 ; McKechnie, et autres, 2002). Les besoins en information et les compétences en matière de recherche d'information des étudiants dans le cadre de leurs activités universitaires constituent les domaines principaux de la recherche. La notion de diversité n'est pas un cadre fréquent de ces recherches, mais les études empiriques sur les pratiques informationnelles dans un environnement universitaire mesurent nécessairement des données au sujet du milieu/*backgrounds* personnel et universitaire des étudiants. Les chercheurs qui examinent les tendances dans les études sur les pratiques informationnelles notent une grande variété de méthodes employées dans les études empiriques qui peuvent potentiellement fournir des données intéressantes au sujet des besoins divers des étudiants en fonction de leurs milieux/*backgrounds* dans le cadre de leurs activités de recherche d'information. Ce document examine l'utilisation de différentes méthodes de recherche dans les études relatives aux pratiques informationnelles des étudiants et explore les relations entre les méthodes de recherche et les données recueillies en ce qui concerne la "diversité" des étudiants.

## **Comprendre la diversité des étudiants**

La compréhension de la notion de diversité dans les recherches menées dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques (LIS) et la pratique des professionnels des BU a

---

<sup>2</sup>Le mot inclusif est ici compris dans son sens anglais qui signifie accueillant, incluant tout le monde. La définition française qu'en donne le TLF étant un peu éloigné de ce sens anglo-saxon : « [Dans une série ou un ensemble défini] Qui enferme, qui comprend quelque chose en soi. Anton. *exclusif* »

traditionnellement concerné les questions raciales et ethniques, mais plusieurs auteurs proposent d'élargir le concept pour inclure les étudiants des populations sous-représentées, sous-accueillies et non traditionnelles (Jaeger, et autres, 2011, Switzer, 2008). Jaeger et al (2011) reconnaissent que l'approche se concentrant sur la race et l'appartenance ethnique faisait sens dans un contexte historique, mais, compte tenu de la population étudiante changeante, la compréhension de la diversité doit passer de l'intérêt pour la simple démographie à celui pour des groupes qui sont désavantagés et sous-accueillis en termes d'accès à l'information.

Switzer (2008) pose en principe que la diversité doit être redéfinie pour inclure les usagers « non traditionnels » qui font face aux barrières éducatives en raison de leur handicap, de leur âge, genre ou sexualité, nationalité ou appartenance ethnique, et lieu de résidence. Elle propose une compréhension plus large de la diversité qui comprend les populations traditionnelles identifiées comme minorités aussi bien que les groupes issus d'horizons non traditionnels, tels que les étudiants étrangers ; les étudiants reprenant leurs études ou transférés ; ceux qui étudient à distance ; les étudiants à risque ; ainsi que les étudiants homosexuels, lesbiennes, bisexuelles, ou transsexuels. L'auteur argue avec persuasion du fait qu'un concept globalisant de la diversité est nécessaire pour satisfaire pleinement les besoins de tous les étudiants et pour concevoir une réponse plus large en matière de diversité dans les bibliothèques universitaires.

Jaeger et al. (2011) proposent de définir un concept de diversité qui englobe les populations qui ont été traditionnellement maltraitées et marginalisées dans leurs besoins d'informations et leurs pratiques informationnelles. La définition proposée inclut les populations légalement protégées sur la base de leur race, l'appartenance ethnique, le sexe, et le handicap aussi bien que des groupes qui sont confrontés à des difficultés d'accès à l'instruction, ou des difficultés induites par la pauvreté, la langue, l'orientation sexuelle, et l'âge. L'accent est mis ici sur des groupes d'usagers qui éprouvent des difficultés dans l'accès à l'information, ce qui induit des recommandations afin que les professionnels de l'information fournissent des services véritablement "inclusifs" à l'attention de ces populations et concentrent leurs efforts pour construire des liens et soulever des barrières d'accès.

Le concept d'étudiant « non traditionnel » a été employé dans l'enseignement supérieur et les BU pour décrire n'importe quel étudiant qui diffère de l'étudiant universitaire « typique » ; ce qui signifie typiquement ou traditionnellement blanc, issu de la classe moyenne, de 18 à 22 ans. Comme terme générique, « non traditionnel » a servi à couvrir différentes caractéristiques de l'étudiants type relativement à l'âge, le handicap, le genre/sexualité, et le milieu socio-économique. Quelques auteurs cependant arguent du fait que la notion d'étudiant « non traditionnel » devrait être abandonnée parce qu'il n'y a rien de tel qu'un étudiant « typique » et que l'utilisation de ce terme peut impliquer de favoriser les étudiants « traditionnels » (Budd, 2012). La population étudiante est, sur la plupart des campus, primordialement diverse où « chacun est un étudiant non traditionnel » (Staley et Malenfont, 2010).

La compréhension plus large de la notion de diversité est évidente dans les publications récentes et dans la position des organismes professionnels liés aux bibliothèques. En analysant

la perspective américaine en matière de recherche sur cette notion de diversité et sur les pratiques informationnelles en bibliothèque, Gulati (2010) note que la diversité peut être définie de beaucoup de manières différentes. On peut la considérer comme la variété de caractéristiques qui rendent des personnes uniques dans un contexte qui favorise et célèbre l'accomplissement individuel et collectif. L'*Association of College and Research Libraries* dans sa publication récente sur les normes en matière de diversité et de compétences culturelles pour les bibliothèques universitaires<sup>3</sup>, définit simplement la diversité comme « état ou fait d'être divers ; différentes caractéristiques et expériences qui définissent des personnes » (normes de diversité, 2012)<sup>4</sup>. Cette acception plus large de la notion de diversité sert de principe directeur à cette étude avec des critères de diversité comprenant l'âge, le handicap, l'appartenance ethnique, le sexe, la langue, la race, l'orientation sexuelle, et les milieux nationaux et culturels. La notion de populations sous-accueillies en termes d'accès à l'information est particulièrement importante car cette étude examine la diversité dans le cadre des compétences informationnelles des étudiants.

## **Protocole expérimental**

### **L'énoncé du problème et ses questions**

La diversité croissante de la population étudiante entraîne de nouveaux défis et de nouvelles opportunités pour les bibliothèques universitaires sur le plan de l'évaluation des besoins informationnels des étudiants et, par conséquent, donne une meilleure compréhension permettant de fournir des services appropriés à ces besoins divers et de créer un environnement plus accueillant. Les étudiants arrivent à l'université non seulement en provenance de différents milieux et faisant preuve de compétences variées en matière de recherche d'information, mais aussi avec des niveaux de compréhension variés sur les services que propose la bibliothèque universitaire. Les différents contextes culturels, linguistiques, et la perception différente qu'ils peuvent avoir des bibliothèques peuvent créer des barrières pour y accéder, mais cela constitue également, pour les professionnels, un nouveau potentiel permettant de concevoir une bibliothèque plus riche et plus complète (apte à accueillir ces profils différents). Comprendre les besoins particuliers des étudiants et leurs pratiques informationnelles peut contribuer au bon développement des collections et des services pour des communautés d'étudiants variées tout en permettant de créer une bibliothèque plus « inclusive ».

La recherche sur les pratiques informationnelles fournit un corpus riche composé d'études empiriques qui peuvent offrir une analyse utile sur les milieux divers dont sont issus les étudiants dans le contexte d'un questionnement sur leurs activités en matière de recherche d'information. Cette étude explore les questions suivantes: 1.) quels types de protocole expérimental et de méthodologie permettent de mieux appréhender la diversité des milieux dont sont issus les usagers des bibliothèques universitaires, et 2.) ce que nous apprenons sur la

---

<sup>3</sup> NDT : Voir en ligne : Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries (2012) <http://www.ala.org/acrl/standards/diversity>

<sup>4</sup> NDT : *ibid* : "Diversity: State or fact of being diverse; different characteristics and experiences that define individuals."

diversité des usagers au travers des études sur leurs pratiques informationnelles. Afin d'aborder les questions de recherche, l'auteur a analysé des publications se rapportant aux recherches empiriques s'intéressant aux pratiques informationnelles des usagers des bibliothèques universitaires. La sélection a été limitée aux publications éditées dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques entre 2006 et 2012.

## **Méthodologie**

Cette étude est articulée en deux étapes importantes : 1.) l'identification des études empiriques qui portent sur les pratiques informationnelles des usagers des bibliothèques universitaires ; 2.) l'analyse du contenu de l'échantillon utilisant les variables suivantes : démographie et diversité, protocole expérimental et méthodes de collecte de données. La liste des publications retenues a été constituée par une série de requêtes conduites dans base de données *Library, Information Science & Technology Abstracts* (LISTA). Une combinaison de mots clés a été employée pour identifier une première sélection de publications. Les termes « besoins d'information<sup>5</sup> », « pratiques informationnelles » et « stratégies de recherche d'information » ont été combinés avec « bibliothèques universitaires », « étudiants de premier cycle<sup>6</sup> » ou « étudiants préparant une licence<sup>7</sup> ». En outre, une série de recherches sur le Web a été conduite pour rassembler un échantillon de livres blancs et de rapports institutionnels qui ne sont pas référencés dans la base de données LISTA.

La liste initiale de résultats a été examinée et filtrée utilisant les critères suivants : 1.) date de publication entre 2006 et 2012 ; 2.) les études devaient comporter un focus sur divers aspects des pratiques informationnelles ; 3.) les participants à l'étude devaient être des usagers de l'université, et 4.) des études empiriques qui comportaient un volet recherche sur les usagers et une description de la méthodologie de la recherche. Les résultats ont fourni un total de 46 études empiriques. L'échantillon final s'est composé de 44 articles de périodiques publiés dans des revues professionnelles et/ou de recherche et deux livres blancs. La liste n'est pas exhaustive dans la mesure où la sélection initiale a été faite à partir des publications répertoriées seulement dans la base de données LISTA ; les autres bases de données en sciences de l'information et des bibliothèques, telles que *Library and Information Science Abstracts* (LISA) et *Library Literature & Information Science* (LLIS) n'ont pas été examinées. L'échantillon représente un instantané sur les recherches dans le domaine des pratiques informationnelles des usagers des bibliothèques universitaires.

Dans les publications sélectionnées, ont été systématiquement analysées la méthodologie et les protocoles, les méthodes de collecte de données et le reporting des données concernant le milieu (background) et la diversité des usagers. La typologie des protocoles expérimentaux (qualitatif, quantitatif, et méthode mixte) repose sur ce qui est traditionnellement utilisé dans la recherche en sciences de l'information et des bibliothèques (LIS) (Pickard, 2007 ; Fidel, 2008 ; Heider et Pymm, 2008). La classification des stratégies de recherche dans les études qualitatives et quantitatives est bien établie dans le domaine des LIS. Cependant, la

---

5 A l'origine, les requêtes en anglais ont combiné les termes suivants : "information needs," "information-seeking behaviour," et "information-seeking strategies" avec "academic libraries," "college students," ou undergraduates

6 Niveau College américain

7 Undergraduate

reconnaissance de la méthode mixte est relativement récente (Fidel, 2008). La stratégie de la méthode mixte implique non seulement un mélange des instruments qualitatifs et quantitatifs dans la collecte des données, mais également une intégration de deux approches dans l'analyse de données et leur interprétation (Fidel, 2008).

Les critères qui caractérisent la notion de diversité ont été repris des débats que l'on trouve dans la littérature des LIS, particulièrement des définitions proposées par Switzer (2008) et Jaeger, et al. (2011). Les critères de la diversité qui ont été considérés dans l'analyse du contenu incluent : âge, handicap, genre, langue, race/appartenance ethnique, orientation sexuelle, statut d'étudiant étranger, statut de l'étudiant (étudiant préparant une licence vs diplômé ; diplômé à temps partiel vs étudiant à temps plein), et statut socio-économique. Basé sur les publications de l'échantillon, la dernière catégorie a été décomposée en sous-catégories, telles qu'étudiants urbains vs suburbains ; étudiants résidant sur le campus vs banlieusards, étudiants occupant des emplois à plein temps, et parents avec enfants en bas âge. Ces critères spécifiques donnent des informations sur les étudiants qui, en plus de l'université, ont des responsabilités familiale et professionnelle.

## Résultats

### Protocoles expérimentaux et méthodes de collecte de données

Les études analysées dans l'échantillon ont illustré les trois protocoles expérimentaux : qualitatif, quantitatif et méthode mixte. Comme la figure 1 le montre, légèrement plus de la moitié (52%) des études de l'échantillon (N=46) a été conduite en utilisant la méthodologie qualitative, 35% étaient des études quantitatives et un plus petit nombre d'études (13%) a adopté une approche de mixte.

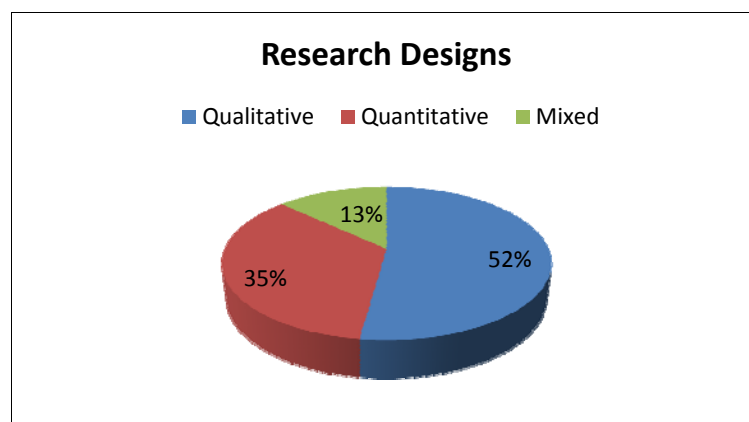


FIG. 1. Stratégies de recherche adoptées dans les études examinées.

La classification des protocoles expérimentaux était parfois difficile à faire car les auteurs ont rarement présenté les paradigmes de la recherche ou explicitement énoncé leurs positions. On parle ici des techniques de collecte de données, des méthodes de l'analyse de données et du reporting des résultats considérés selon le type d'études qualitatives, quantitatives, ou mixtes. D'autre part, l'identification des techniques spécifiques de collecte de données était plus facile car tous les chercheurs ont identifié les méthodes employées dans leurs études. Les termes

utilisés pour les méthodes de collecte de données, telles que questionnaires, entretiens, focus groups, etc. sont employés en référence à la terminologie rapportée dans les publications analysées.

Les études ont les plus souvent utilisé les enquêtes/questionnaires ou les entretiens comme techniques de collecte de données (voir le tableau 1). Les termes "questionnaire" et "enquête" ont été indifféremment employés par les chercheurs de l'échantillon et cette terminologie a été maintenue dans cette étude. Les questionnaires ont été utilisés principalement dans des études quantitatives et mixtes. Ils ont été également employés dans quelques études comme méthode supplémentaire pour collecter des données démographiques de base. Les entretiens constituent la deuxième méthode la plus utilisée. Ils ont été en grande partie employés dans des études qualitatives pour permettre une profondeur dans l'analyse des besoins des usagers ou de leurs pratiques informationnelles en bibliothèques et ont souvent été combinés avec une autre méthode, telle que l'observation. Les études utilisant une méthode mixte ont typiquement combiné des enquêtes avec des focus groups ou des entretiens semi-directifs. Une étude utilisant une méthode mixte a complété les résultats de l'enquête en ligne avec la conduite d'une analyse qualitative des travaux d'étudiant.

**Tableau 1**  
Méthodes spécifiques de collecte de données employées

Méthodes de collecte de données	Nombre
Enquête/Questionnaires	23
Entretiens	16
Focus groups	13
Observations	9
Enquête culturelles "Cultural probes" <sup>8</sup>	3
Journaux intimes de photos	3
Pensées à haute voix	2
Travaux d'étudiants	2
Journaux de recherche (cahier de suivi)	1
Logs des transactions en ligne	1
<b>Total</b>	<b>73</b>

<sup>8</sup> "William Gaver présente les « cultural probes » comme l'opportunité de prendre en compte la culture propre au public ciblé tout en faisant apparaître des besoins auxquels ni la cible ni les designers n'avaient pensés. Le designer doit produire un « reflet de ce qu'il a appris » avec les éléments recueillis. La meilleure preuve de la réussite des « cultural probes » est lorsque la cible se reconnaît dans les propositions et qu'elle a l'impression que le designer prend comme point de départ ses besoins réels et non l'image qu'il en a. Le designer apprend à connaître ses utilisateurs pendant que les personnes découvrent partiellement sa conception du monde à travers le choix des objets proposés" Anne Guenand et al. *Conception centrée interaction : la complémentarité des maquettes physiques et numériques lors de l'évaluation de concepts*. En ligne [http://www.studio-ergonomie.com/fr/documents/Guenand\\_Berthelot\\_ErgoIA\\_2010.pdf](http://www.studio-ergonomie.com/fr/documents/Guenand_Berthelot_ErgoIA_2010.pdf)

Les études qualitatives témoignent d'une plus grande variété de techniques de collecte de données. Une combinaison d'entretiens semi-directifs avec observations ou focus groups et observations a été utilisée dans les études qualitatives qui se sont intéressées aux besoins de usagers ou à leurs interactions avec des systèmes et des sources d'information. Les études de cas dans les contextes institutionnels spécifiques ou les études qui ont été identifiées comme recherche-action ont également employé une combinaison des méthodes de collecte de données telles que des entretiens avec des focus groups, des observations et des questionnaires. Les études ethnographiques sur les comportements et les besoins des usagers ont inclus quelques méthodes innovantes, telles que les enquête culturelles<sup>9</sup> ou les Journaux intimes de photos.

L'analyse des publications de l'échantillon démontre un large éventail de méthodes, mais cela ne signifie pas nécessairement l'utilisation des techniques multiples ou une combinaison des approches quantitatives et qualitatives. L'analyse de la méthode simple versus des méthodes multiples prouve qu'un nombre étonnamment élevé d'études (25, soit 54 % de l'échantillon) a utilisé seulement une méthode de collecte de données (voir le schéma 2). L'utilisation de la méthode simple de collecte de données est répandue dans les études quantitatives utilisant des enquêtes en ligne auprès de populations plus nombreuses. Cependant, un certain nombre d'études qualitatives s'est également fondée sur une méthode simple de collecte de données, telle que des observations, des focus groups, ou des entretiens. Les études qui ont utilisé deux méthodes représentent 33% de l'échantillon, alors que 13% des études employaient trois ou quatre techniques de collecte de données. L'utilisation de trois ou quatre méthodes a été relevée dans six études représentées par quatre études qualitatives et deux mixtes.

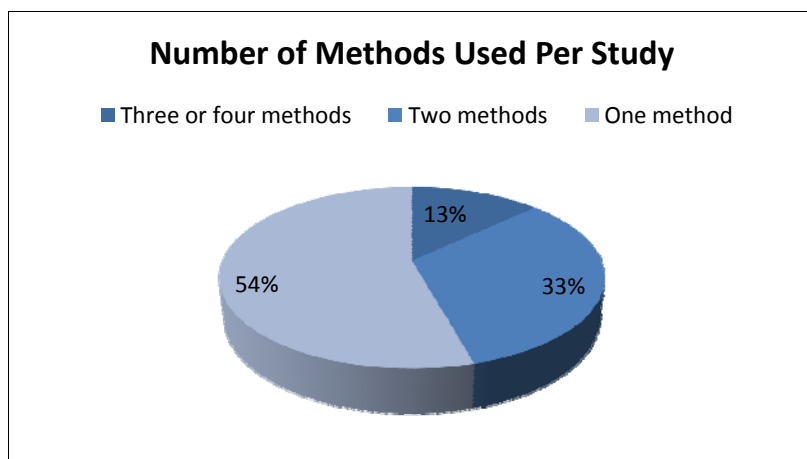


FIG. 2. Nombre de méthodes de collecte de données employées par étude.

### Critères démographiques et critères de diversité

Les données démographiques et les critères de diversité représentent le deuxième point principal de la présente étude. L'échantillon des études retenues a été sélectionné en raison de leur focus sur les étudiants, ainsi que par le fait que presque toutes, 45 sur 46, fournissent des données sur le statut universitaire des participants (préparant une licence ou déjà diplômé).

<sup>9</sup> idem



Seule une étude n'a indiqué aucune donnée sur le statut universitaire de la population étudiée. Cette étude repose sur une observation ethnographique des usagers de bibliothèques universitaires et n'a pas été complétée par une autre méthode de collecte de données.

### Academic Status of User Groups

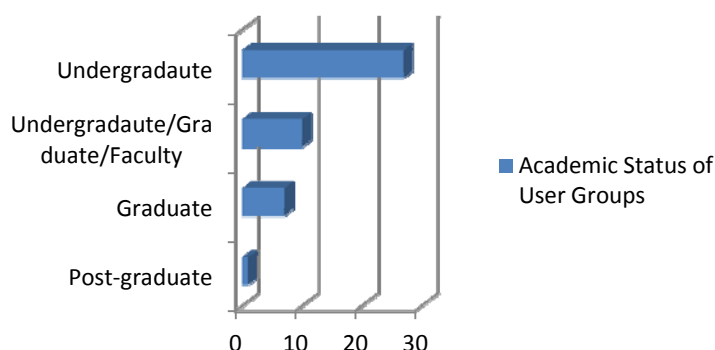


FIG.3. Statut universitaire des participants aux études

Comme démontré dans la figure 3, un grand nombre d'études, 27 dans l'échantillon (N=46), s'intéresse aux besoins d'informations et aux pratiques des étudiants de premier cycle (undergraduate), 10 études ont examiné les populations composées à la fois d'étudiants préparant une licence, des diplômés, et du corps enseignant, alors que 8 études se concentrent exclusivement sur des étudiants de troisième cycle. Une étude a étudié les pratiques informationnelles des chercheurs de l'enseignement supérieur. Aucune des études de l'échantillon ne s'est intéressée au corps enseignant en tant que groupe d'utilisateurs distinct.

En plus de fournir des informations sur le statut universitaire des étudiants enquêtés, 31 études (67%) fournissent des données relatives au milieu/background des participants ou ont considéré la notion de diversité comme facteur impactant leurs pratiques informationnelles. Cependant, 15 études (33%) n'ont fourni aucune autre information que l'identification des participants comme étant étudiants préparant une licence ou déjà diplômés. Comme le montre la figure 4, le sexe des répondants a été noté dans 16 études, l'âge dans 11, la race/appartenance ethnique dans 10, la langue dans 10, et le statut d'étudiant étranger dans 8. Le milieu socio-économique dont sont issus les étudiants a été relevé dans un nombre restreint d'études. Le statut des étudiants à temps plein ou à temps partiel a été considéré dans deux études. Dans deux études également, les chercheurs ont analysé des données au sujet des responsabilités familiales des étudiants, demandant spécifiquement aux participants s'ils étaient parents avec enfants en bas âge. Une étude s'est intéressée au lieu de résidence des étudiants (urbaine/suburbaine) ; une autre comportait une question sur le fait de vivre ou non sur le campus. Une étude a pris en compte l'orientation sexuelle dans les besoins des étudiants usagers des bibliothèques ainsi que de leur perceptions des services offerts.

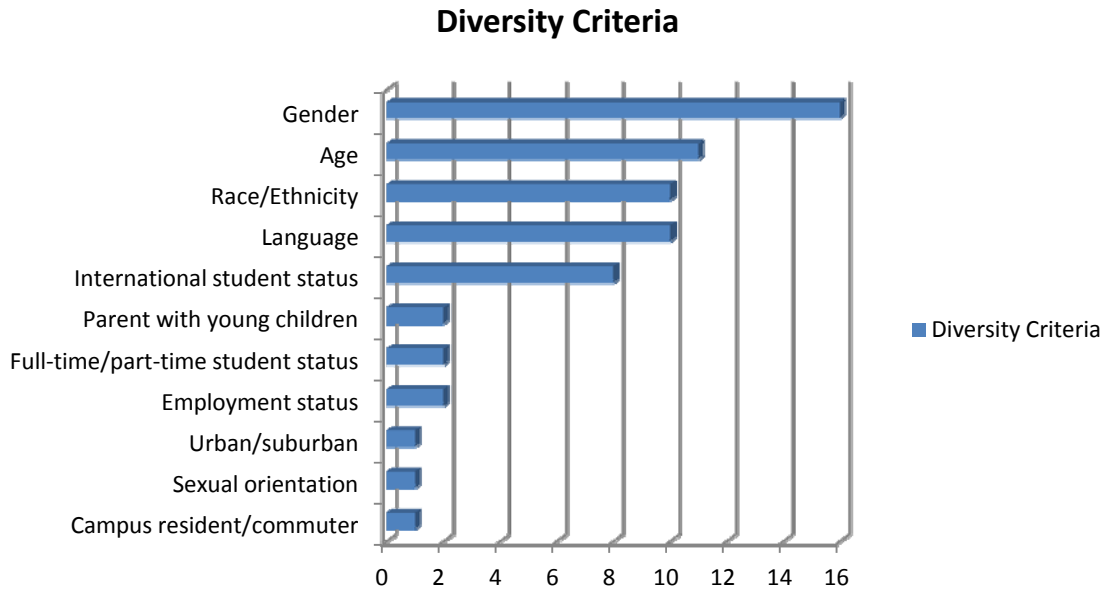


FIG. 4. Critères de diversité identifiés dans l'échantillon.

Les catégories démographiques et celles définissant la diversité ont été rarement notées dans ces études en tant que seuls points de repère. Des caractéristiques multiples telles que l'âge, le genre, et l'appartenance ethnique sont souvent collectées dans une même étude. Les données démographiques de base représentent une combinaison fréquente bien que les types des données enregistrées, leur niveau, et le type de reporting varient selon les publications. Les autres groupes de critères multiples concernent l'appartenance ethnique et la langue, le statut d'étudiant étranger et la langue, ou l'appartenance ethnique et le genre. Des données démographiques ont généralement été enregistrées à un niveau élémentaire afin de pouvoir décrire les populations d'utilisateurs étudiées et ont été rarement liées à d'autres variables ou comportements observés.

Dans quelques études, cependant, les chercheurs ont mis en relation les facteurs démographiques avec les résultats obtenus sur les besoins des utilisateurs ou sur les modèles (patterns) de recherche d'information utilisés par ces utilisateurs. Whitmire (2006) a noté des observations sur les pratiques informationnelles des étudiants afro-américains et a noté les différences entre les sexes dans l'utilisation des bibliothèques universitaires. Rowlands et Nicholas (2008) ont étudié les relations entre l'âge, le genre, le statut universitaire et les stratégies de recherche de livres et ont trouvé des différences significatives entre les participants. YI (2007) a examiné les besoins d'informations des étudiants étrangers et si l'âge, le genre, et le statut scolaire ont un impact sur leur utilisation des sources d'informations disponibles dans les bibliothèques universitaires. L'étude n'a trouvé aucune relation statistiquement significative entre l'utilisation de la bibliothèque par les étudiants étrangers et les variables démographiques de genre et d'âge, mais le statut scolaire et le niveau d'enseignement des étudiants importent.

Un petit nombre d'études (12, soit 26% de l'échantillon) a été consacré aux besoins d'information et aux pratiques de différentes populations d'étudiants caractérisées par leur race/appartenance ethnique (Adkins et Hussey, 2006 ; Haras, Lopez, et Ferry, 2008 ; Hudson, 2008 ; Shachaf et Snyder, 2007 ; Whitmire, 2006), le statut d'étudiant étranger (Ganster, 2011 ; Knight, Hight, et Polfer, 2010 ; Liao, Finn, et Lu, 2007 ; YI, 2007 ; Zhuo, Emanuel, et

Shuqin, 2007), l'orientation sexuelle (Lupien, 2007), ou le statut des étudiants ne vivant pas sur le campus et devant se déplacer (Brown-Sica, 2012). Adkins et Hussey (2006) et Haras, et al. (2008) ont examiné les besoins et l'utilisation des bibliothèques par les étudiants latino-américains, alors que Shachaf et Snyder (2007) ainsi que Whitmire (2006) se sont intéressés aux pratiques informationnelles des étudiants afro-américains.

Shachaf et Snyder (2007) ont entrepris une étude comparant les pratiques informationnelles des étudiants afro-américains et caucasiens dans des recherches en ligne de références et ont découvert des différences dans le type des questions posées ainsi que des interactions complémentaires. Une autre étude a comparé les étudiants de troisième cycle étrangers et les étudiants de troisième cycle américains et n'a trouvé aucune différence majeure dans les stratégies de recherche d'information entre les deux groupes (Liao, et al., 2007). Cependant, les étudiants étrangers, bien qu'ils ne connaissent pas au départ les services des bibliothèques, tendent à les utiliser plus souvent. Les études dans ce groupe ont représenté des approches qualitatives, quantitatives et mixtes et ont mis en application des enquêtes, des observations, des entretiens, et des focus groups comme techniques de collecte de données.

La présente étude examine les relations entre les protocoles expérimentaux et les données collectées dans le domaine de la diversité des usagers, mais n'a trouvé aucune corrélation significative entre le choix d'une stratégie de recherche et de la présence des critères relatifs à la diversité et l'ampleur des données recueillies. L'échantillon comprend des exemples de recherches qualitatives et quantitatives, certaines sans informations sur les participants aussi bien que des cas comportant des informations riches sur cette notion de diversité. Les études quantitatives, cependant, fournissent plus de corrélations entre les caractéristiques des usagers et leurs pratiques informationnelles. Les études entreprises avec une approche mixte tendent à fournir plus d'informations au sujet de la "diversité" des usagers, mais l'échantillon était trop petit (6 études) pour permettre des généralisations.

## **Discussion**

Cette étude ne permet pas de conclure au sujet du choix des protocoles expérimentaux pour mieux prendre en compte la diversité des étudiants. Les études qualitatives ont fourni des descriptions riches des populations d'usagers dans le cadre de leurs activités informationnelles et ont tiré bénéfice de la participation directe de l'enquêteur, mais ont été habituellement concentrées sur de petits groupes. Les chercheurs n'ont parfois pas eu l'occasion de rassembler des données sur les caractéristiques des usagers d'une manière systématique quand ils conduisaient des observations ou menaient une recherche ethnographique. Les études quantitatives ont porté sur de plus grandes populations et présentent un moyen de corrélation des données démographiques et des pratiques informationnelles, mais ont été souvent limitées à une méthode simple de collecte de données. Les études mixtes ont réuni les qualités des deux approches, mais leur utilisation était faible dans l'échantillon examiné. Ces résultats font écho aux travaux de Fidel (2008) qui a montré la faible utilisation des méthodes mixtes dans le champ des études en science de l'information et des bibliothèques (LIS).

Le choix des méthodes de collecte de données et l'utilisation des méthodes mixtes semblent jouer un rôle plus important que le dilemme qualitatif contre quantitatif. L'utilisation élevée des questionnaires et des entretiens que l'on a pu relever dans cette étude va dans le sens des résultats d'autres études analysant la recherche dans le domaine des pratiques informationnelles (Julien, et al. 2011 ; McKechnie, et al. 2002). Les questionnaires restent une méthode de collecte de données largement utilisée dans la recherche dans le domaine des

pratiques informationnelles puisqu'ils permettent de rassembler des données d'une manière systématique et atteindre de plus grandes populations. Cependant, les questionnaires présentent des limites en tant qu'outil d'exploration en raison de la nature déclarative ("auto-rapportée") des données et du manque de contexte sur l'environnement de l'utilisateur. Les chercheurs pointent également les limites de l'utilisation des questionnaires avec des populations d'utilisateurs divers en raison des différences culturelles et sexuelles qui entraînent des différences dans la façon dont les gens expriment leurs avis (Esson, et al., 2012 ; Rowlands et Nicholas, 2008). Les discussions des focus groups peuvent mieux fonctionner dans les contextes culturels où la parole collective est plus forte que l'opinion individuelle.

Les focus groups, les entretiens et les observations donnent une occasion d'échanger avec les utilisateurs et de collecter des données riches sur leurs comportements et le contexte de l'utilisation de l'information mais sont problématiques pour ce qui est de collecter des données démographiques. La pratique des enquêteurs qui enregistrent des données au sujet des caractéristiques des utilisateurs pendant les observations est non seulement incertaine du point de la rigueur de la recherche mais pose également des questions morales. Les participants à des études devraient être sollicités pour savoir s'ils acceptent de s'identifier (âge, appartenance ethnique, genre, et orientation sexuelle).

L'utilisation des méthodes mixtes de collecte de données permet de réunir un contexte plus favorable pour collecter des données riches au sujet des utilisateurs et de leurs comportements. Utilisant des questionnaires en même temps que des observations ou des focus groups ou encore des entretiens combinés avec des questionnaires permet de résoudre les limites des méthodes et de renforcer les résultats de la recherche. Les études dans l'échantillon analysé qui ont utilisé plus d'une méthode ont fourni des données plus riches au sujet de la diversité de leurs utilisateurs. Cependant, 54 % des études ont utilisé une seule méthode d'enquête et cela explique peut-être que les données collectées soient limitées sur la question du milieu/*background* des populations étudiées.

En réponse à la deuxième problématique de la présente étude sur ce que les études de l'échantillon nous renseignent sur la diversité des utilisateurs au travers de l'analyse de leurs pratiques informationnelles, la réponse n'est pas très encourageante. Exceptées les études consacrées spécifiquement à la recherche sur des groupes "divers", les études sur les pratiques informationnelles analysées dans l'échantillon ont fourni des données limitées au sujet des étudiants culturellement divers. Les étudiants des premiers cycles universitaires (*College*) sont considérés comme un groupe très générique et les études qui relient les modèles (*pattern*) de pratiques informationnelles aux variables démographiques sont des exceptions notables. Comme Adkins et Hussey (2006) l'ont montré, utiliser une bibliothèque universitaires pour des étudiants issus de cultures diverses ne signifie pas simplement « trouver des informations mais également naviguer au sein des cultures. » Comme les études comparatives l'ont démontré, les étudiants étrangers ou les étudiants de différentes origines ethniques pourraient avoir des qualifications semblables à leurs collègues américains ou caucasiens en matière de compétences informationnelles, mais ont une compréhension différente des services rendus par les bibliothèques et posent les questions d'une manière différente (Liao, et al., 2007 ; Shachaf et Snyder ; 2007).

Comprendre les besoins en informations et les perceptions des bibliothèques différents des utilisateurs est une condition préalable à la conception de services et à la création d'un environnement plus "inclusif" pour les bibliothèques. La recherche dans le domaine des pratiques informationnelles développe une analyse limitée de la "diversité" des utilisateurs des

bibliothèques universitaires, peut-être en raison d'une connexion faible entre la recherche et la pratique professionnelle (Julien, et al., 2011 ; Wilson, 2008). Les études qui ont étudié les pratiques informationnelles de groupes d'utilisateurs divers ou qui ont lié les données démographiques aux comportements de recherche des utilisateurs ont fourni des résultats très utiles aux praticiens des bibliothèques. Cependant, le nombre de ces études dans l'échantillon examiné était bas.

## **Conclusion**

Cette étude a exploré la recherche dans le domaine des pratiques informationnelles comme source possible d'informations sur la "diversité" des utilisateurs des bibliothèques universitaires et a examiné les relations entre l'utilisation de différents protocoles expérimentaux et des méthodes de collecte de données d'une part, et les informations recueillies au sujet des milieux divers des utilisateurs, d'autre part. Les résultats de cette étude indiquent que les études empiriques sur les pratiques informationnelles ne fournissent pas toujours des données sur les milieux/*background* des utilisateurs ou ne les rapportent pas toujours à l'étude des modèles (*pattern*) des pratiques informationnelles. Les études qui ont considéré la diversité comme critère principal ou ont rapporté les données démographiques aux modèles (*pattern*) des pratiques informationnelles se sont avérées être très utiles en permettant de comprendre les différences des besoins et des comportements des utilisateurs. Le choix d'un protocole expérimental ne semble pas être un point critique. Ce qui est plus important est un besoin et un intérêt véritable pour l'investigation en matière de "diversité", la rigueur dans la conduite de la recherche, et l'utilisation des méthodes mixtes de collecte de données.

## **Remerciement**

L'auteur voudrait remercier Christine Swisher, étudiante de troisième cycle en science de l'information et des bibliothèques à l'université de Denver pour son aide dans la conduite de la recherche.

## **Sources**

- ACRL Research Planning and review Committee. (2011). *Environmental Scan 2010*. Chicago: The Association of College and Research Libraries.
- ACRL Research Planning and review Committee. (2013). *Environmental Scan 2013*. Chicago: The Association of College and Research Libraries.
- Adkins, D., & Hussey, L. (2006). The library in the lives of Latino college students. *Library Quarterly*, 76(4), 456–480.
- Brown-Sica, M. S. (2012). Library spaces for urban, diverse commuter students: A participatory action research project. *College & Research Libraries*, 73(3), 217-231.
- Budd, J. M. (2012). *The Changing Academic Library: Operations, Culture, Environments*. (2<sup>nd</sup> Ed.). Chicago: American Library Association.
- Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Librarians. (2012). *College & Research Libraries News*, 73(9), 551-561.
- Esson, R., Stevenson, A., Gildea, M., & Roberts, S. (2012). Library services for the future: engaging with our customers to determine wants and needs. *Library Management*, 33(8/9), 469-478.
- Fidel, R. (2008). Are we there yet?: Mixed-methods research in library and information science. *Library & Information Science Research*, 30(4), 265-272.

- Ganster, L. (2011). Reaching out to international students: A focus-group approach to developing web resources and services. *College & Undergraduate Libraries*, 18(4), 368-384.
- Gulati, A. (2010). Diversity in librarianship: The United States perspective. *IFLA Journal*, 36(4), 288-293.
- Haras, C., Lopez, E. M., & Ferry, K. (2008). (Generation 1.5) Latino Students and the library: A case study. *Journal of Academic Librarianship*, 34(5), 425-433.
- Hider, P., & Pymm, B. (2008). Empirical research methods reported in high-profile LIS journal literature. *Library & Information Science Research*, 30(2), 108-114.
- Hudson, A. (2010). Measuring the impact of cultural diversity on desired mobile reference services. *Reference Services Review*, 38(2), 299-308.
- Jaeger, P. T., Subramaniam, M. M., Jones, C. B., & Bertot, J. (2011). Diversity and LIS education: inclusion and the age of information. *Journal of Education for Library & Information Science*, 52(3), 166-183.
- Julien, H., Pecoskie, J., & Reed, K. (2011). Trends in information behaviour research, 1999-2008: A content analysis. *Library & Information Science Research*, 33(1), 19-24.
- Knight, L., Hight, M., & Polfer, L. (2010). Rethinking the library for the international student community. *Reference Services Review*, 38(4), 581-605.
- Liao, Y., Finn, M., & Lu, J. (2007). Information-seeking behaviour of international graduate students vs. American graduate students: A user study at Virginia Tech 2005. *College & Research Libraries*, 68(1), 5-25.
- Lupien, P. (2007). GLBT/sexual diversity studies students and academic libraries: A study of user perceptions and satisfaction. *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 31(2), 131-147.
- Mckechnie, L. M., Baker, L., Greenwood, M., & Julien, H. (2002). Research method trends in human information behaviour literature. *The New Review Of Information Behaviour Research: Studies Of Information Seeking In Context (Proceedings of Isic 2002)*, 3, 113-125.
- Pickard, A. J. (2007). *Research Methods in Information*. London: Facet.
- Rowlands, I., & Nicholas, D. (2008). Understanding information behaviour: How do students and faculty find books?. *Journal of Academic Librarianship*, 34(1), 3-15.
- Shachaf, P., & Snyder, M. (2007). The relationship between cultural diversity and user needs in virtual reference services. *Journal of Academic Librarianship*, 33(3), 361-367.
- Staley, D. J., & Malenfant, K. J. (2010). Futures thinking for academic librarians: Higher education in 2025. *Information Services and Use*, 30(1), 57-90.
- Switzer, A. T. (2008). Redefining diversity: Creating an inclusive academic library through diversity initiatives. *College & Undergraduate Libraries*, 15(3), 280-300.
- Welburn, W. C. (2010). Creating inclusive communities: Diversity and the responses of academic libraries. *Portal: Libraries & The Academy*, 10(3), 355-363.
- Whitmire, E. (2006). African American undergraduates and the university academic library. *Journal of Negro Education*, 75(1), 60-66.
- Yi, Z. (2007). International student perceptions of information needs and use. *Journal of Academic Librarianship*, 33(6), 666-673.
- Zhuo, F., Emanuel, J., & Shuqin, J. (2007). International students and language preferences in library database use. *Technical Services Quarterly*, 24(4), 1-13.