



Les évaluations d'usage des bibliothèques de Taiwan du point de vue des professionnels de l'architecture

Koli Chen

Professeur au département d'architecture
Université de Tunghai
Taiwan, République de Chine

Session:

190 — Making the case for change through evaluation: post-occupancy evaluation of library buildings — Library Buildings and Equipment

Résumé :

Cet article étudie le développement et la performance des évaluations d'usage des bibliothèques de Taiwan du point de vue des architectes.

Il pointe quelques différences entre l'évaluation générale et l'évaluation spécifique du point de vue architectural et suggère quelques pistes pour de futures améliorations.

Introduction

« La bibliothèque est un organisme en évolution » a dit Ranganathan (1931). La croissance d'une bibliothèque peut être affectée de nombreuses façons, l'une d'entre elles est l'évaluation de l'occupation d'un bâtiment. Ce type d'évaluation est appelée évaluation d'usage (Post –occupancy evaluation, POE), dénomination qui date des années 1960 quand les sociologues américains mais aussi européens ont adopté cette idée et l'ont appliquée au champ de la recherche qui porte spécifiquement sur les problèmes environnementaux ; puis elle été également adoptée par les chercheurs en architecture et par les psychologues environnementaux dans les études de bâtiments incluant des bibliothèques et leurs abords. Dans les 30 dernières années, de nombreux travaux ont porté sur l'évaluation d'usage des bibliothèques enrichissant ainsi notre connaissance sur les services des bibliothèques et sur leur performance. Du point de vue des chercheurs en architecture de bibliothèque, cependant, il reste des améliorations à apporter en tenant compte des différences entre l'évaluation d'usage d'un point de vue général

et celle qui concerne strictement l'architecture. Cet article étudie ces différences du point de vue des architectes.

L'évaluation après usage du point de vue architectural

L'évaluation d'usage est largement utilisée dans le domaine de l'architecture. Des recherches sur le sujet ont été menées très largement dans le monde. L'évaluation est une approche très importante pour la recherche et comporte des procédures strictes et des exigences ; elle s'inscrit dans le champ des sciences sociales depuis de nombreuses années.

Une évaluation d'usage se concentre sur les environnements architecturaux, elle les analyse et les évalue sur la base de la performance autant que sur l'opinion et le retour des utilisateurs. Ses caractéristiques incluent :

La singularité :

Du point de vue de l'architecture, les évaluations d'usage sont menées sur la base du cas par cas. Chaque bâtiment est unique en fonction de son environnement, de sa taille, de son budget, des services offerts, du règlement, de ses utilisateurs, de sa conception, du management, etc...

En considérant ces facteurs, les bibliothèques sont différentes les unes par rapport aux autres, et il en va de même des réactions et des opinions portées par les utilisateurs. Donc, c'est sans surprise que nous constatons que les résultats des évaluations d'usage de bibliothèques sont également spécifiques.

L'évaluation d'usage porte souvent sur des caractéristiques ou des données concernant une seule bibliothèque et ne se retrouvent donc pas chez aucune autre. Elles peuvent se retrouver dans un groupe de bibliothèques de même type ; dans ce cas, des points communs, comme par exemple les règlements ou les stratégies de management, se retrouvent pour un même groupe.

Le feedback :

Le feedback est une autre des caractéristiques de l'évaluation d'usage. D'après les résultats de l'évaluation d'usage en bibliothèque, les concepteurs ou les managers peuvent retrouver les forces et les faiblesses d'une bibliothèque dans l'analyse de ses performances et de ses services, et sont donc ainsi en capacité d'améliorer ou de résoudre les problèmes qui y sont inhérents.

Une évaluation moins théorique :

La question principale de l'évaluation d'usage se pose rarement en termes de théorie car il n'est pas aisé pour les utilisateurs de pointer des aspects théoriques ou de donner une opinion sur les aspects théoriques de la conception d'un bâtiment. Donc, à moins que la conception au niveau théorique, ou que les principes mêmes d'une conception particulière soient extrêmement importants, il n'en sera pas fait mention dans une évaluation d'usage.

Une évaluation axée sur les problèmes :

Une évaluation d'usage sur les bibliothèques du point de vue architectural est destinée à découvrir, analyser et comprendre les problèmes courants ou potentiels.

Son objectif final est d'apporter des solutions à des problèmes qu'elle a mis en lumière.

D'une certaine manière, cela ressemble au travail de « l'action de la recherche » (Preiser, 1989)

Les idées conceptuelles et les caractéristiques des services offerts :

Basée sur des données concernant l'usage, l'évaluation peut permettre de mettre en évidence des failles dans la conception ou concernant certains services mis en place, contribuant ainsi à apporter des améliorations nécessaires. Avec les évaluations d'usage, les concepteurs ou les bibliothécaires peuvent dire si leur créativité dans le domaine de la conception des bibliothèques a apporté les effets désirés.

La notion de Lippincott (2006) d'évaluation des objectifs d'une bibliothèque inclut l'évaluation de tout ce qui est relié aux services d'une bibliothèque, mais cette notion comprend également spécifiquement l'évaluation d'une bibliothèque du point de vue de l'architecture. L'évaluation d'usage d'une bibliothèque d'un point de vue général réserve généralement une place mineure aux évaluations concernant ses aménagements architecturaux.

On constate généralement que le cadre environnemental est rarement suffisamment pris en compte dans les enquêtes de satisfaction concernant les espaces et les aménagements d'une bibliothèque.

L'évaluation d'usage à Taiwan

L'évaluation d'usage des bibliothèques a été introduite à Taiwan dans les années 1980. Depuis cette date, deux types de travaux de recherche ont été menés, des thèses universitaires et des rapports. De 1980 à 2010, 19 thèses ont porté sur l'évaluation d'usage (Chen, 2011).

7 d'entre elles portent sur des bibliothèques publiques, 2 sur des bibliothèques scolaires et 10 sur des bibliothèques universitaires.

Classées par thème, 4 d'entre elles traitent des équipements, et les 15 autres de la planification de l'espace et de la conception ; plus spécifiquement dans un classement par sujets de recherche, 6 d'entre elles sont des études de cas simples, et les autres des études de cas multiples, qui portent sur un ensemble de bibliothèques ; par champs disciplinaires, 6 d'entre elles sont des thèses d'architecture, les 13 autres en sciences de l'information et en bibliothéconomie. En raison des spécificités propres à ces champs d'expertise, la plupart des thèses en bibliothéconomie et en science de l'information portent principalement sur la planification de l'espace en bibliothèque et la plupart de celles relevant de l'architecture, sur l'environnement et les équipements.

Pendant la même période, 21 articles au total ont été publiés sur l'évaluation d'usage dans des publications universitaires, des communications de conférences, et des magazines.

7 articles sont tirés de thèses ; 1 seul article sur 21 porte sur les bibliothèques scolaires, 4 sur des bibliothèques publiques et les 16 autres sur des bibliothèques universitaires. Répertoriés par sujets, 7 articles portent sur des espaces particuliers (espaces internes, espaces pour les seniors, programmes d'apprentissage, carrels individuels ...), 4 se consacrent à l'attitude des usagers dans l'espace (chercher son chemin, l'évacuation ...), les 10 autres à la planification de l'espace dans les bibliothèques., 5 de ces articles ont été publiés dans des revues professionnelles, 3 dans des publications universitaires d'architecture et les 13 autres dans des revues de bibliothéconomie.

Analyse des résultats

Les études sur l'évaluation d'usage ont été largement appliquées à différents types de bâtiment. A Taiwan, 2 problèmes majeurs ont été mis en évidence grâce aux évaluations d'usage :

1. Les architectes utilisent rarement les données qui ressortent des études sur les évaluations après usage.

Ils se plaignent souvent du manque de données et d'arguments objectifs des études d'usage, ce qui rend les résultats inapplicables dans le cadre d'un travail de conception de bibliothèque.

2. Les bibliothécaires et les étudiants se plaignent souvent, eux, du fait que les évaluations après usage en bibliothèque portent beaucoup trop largement sur l'environnement et les équipements mais négligent l'importance du management et des services aux usagers. Les conclusions ne sont donc pas applicables à un travail pratique sur les services de bibliothèque.

Ces problèmes reflètent les différences entre l'évaluation d'usage en général et l'évaluation après usage d'un point de vue architectural.

Ces différences s'expliquent de la façon suivante :

Objectifs et nature de la recherche :

Les évaluations d'usage en bibliothèque menées par des professionnels de l'architecture portent souvent sur l'applicabilité. Les professionnels tendent à mettre l'accent sur le fait que les résultats des évaluations en tant que feedback, peuvent améliorer leur travail pratique.

Les évaluations d'usage menées par des étudiants en bibliothéconomie, d'un autre côté, mettent souvent l'accent sur l'accumulation et la transmission du savoir qui est relatif aux bibliothèques. Ils ne mettent pas tant en avant les caractéristiques de chaque cas individuel ni les relations entre l'attitude des utilisateurs et l'environnement.

Par conséquent, dans le champ des sciences de l'information, les évaluations d'usage d'un point de vue général sont souvent plus académiques.

Dans le but de mettre en avant le comportement des utilisateurs et leurs réactions, les évaluations d'usage d'un point de vue architectural tentent d'évaluer l'efficience

et la congruence des décisions et des innovations dans la conception de bibliothèques (Zimring, 2002).

Dans les évaluations d'usage général, l'exploitation des résultats exploités des enquêtes de satisfaction des utilisateurs, ne sont généralement pas suffisamment probants des qualités et des défauts d'un travail de concepteur.

Importance des critères

En ce qui concerne l'évaluation et l'analyse des données, les critères, en tant que reflets des principes directeurs et fondamentaux sont plus importants dans l'évaluation d'usage du point de vue architectural qu'en ce qui concerne l'évaluation d'usage générale. Sans critères, ce serait difficile d'arriver à une analyse aussi bien qu'à des conclusions impartiales, ce qui, par conséquent, remettrait en cause les résultats de l'évaluation.

Les différentes interprétations des données relevant de l'évaluation mettent en évidence des critères différents. En ce qui concerne l'évaluation d'usage du point de vue architectural, l'accent est mis sur les facteurs qui affectent le comportement des utilisateurs (c'est-à-dire le genre, l'âge, les grandes lignes du comportement des utilisateurs, la fréquence de l'usage...).

Ces facteurs sont croisés avec le comportement des utilisateurs de façon à ce que les effets de ces facteurs puissent être identifiés et que la nature des problèmes puisse être comprise clairement.

Comparabilité des résultats :

Habituellement, les chercheurs des différentes disciplines intervenant dans le domaine de l'évaluation d'usage, n'utilisent pas les mêmes concepts, les mêmes méthodes ni les mêmes objectifs.

De plus, les évaluations d'usage qui sont menées par les bibliothécaires eux-mêmes, sont souvent différentes de celles qui sont prises en charge par des étudiants et des professionnels. En raison d'un manque de compréhension qui n'est pas exprimé, de nombreuses évaluations sont à peine comparables entre elles, même dans le cas d'évaluations de la même bibliothèque.

Types de publication :

Des études sur l'évaluation d'usage ont été publiées dans différentes sortes de périodiques (revues académiques et magazines), dans différentes disciplines (architecture et bibliothéconomie). Sans compilation des différentes sources, les lecteurs (y compris les chercheurs universitaires et les professionnels du design) n'ont pas accès facilement aux études d'évaluation d'usage qui ont été publiées. En conséquence, l'impact des études sur la recherche courante, et sur le travail pratique qui en résulte, est potentiellement d'une importance moindre de ce qu'il devrait être.

Conclusions

Ces problèmes ayant été mis en évidence, les professionnels des bibliothèques et de l'architecture de Taiwan devraient maintenant arriver à un consensus en ce qui

concerne les directions dans lesquelles ils doivent travailler afin de promouvoir l'évaluation d'usage des bibliothèques.

L'évaluation d'une bibliothèque commence par son évaluation d'usage du point de vue de l'architecture :

Parce qu'elles sont habituellement menées juste après la construction des bibliothèques, les évaluations d'usage du point de vue architectural sont souvent considérées comme une source plus directe de retour sur l'aspect architectural de la bibliothèque. Par ailleurs, l'environnement physique et le management de la bibliothèque sont deux aspects qui méritent une attention continue et donc, les évaluations d'usage des bibliothèques devraient être considérées comme des évaluations de la performance des bâtiments, évaluations à mener régulièrement. Comme le note Bennet (2006), si une telle évaluation est menée régulièrement et systématiquement, cela contribuera à l'amélioration de la bibliothèque.

Participation et coopération entre les deux disciplines :

Les services d'une bibliothèque comprennent le hardware (le bâtiment et son environnement) et le software (l'administration et le management). Toute évaluation d'usage de bibliothèque ne devrait pas se limiter à un seul de ces deux aspects. Les évaluations d'usage devraient plutôt être conduites par des professionnels de ces deux disciplines, architecture et bibliothéconomie. De cette façon, l'évaluation serait plus globale et ses résultats plus applicables (Chen, 2007).

Des débats plus importants entre les participants :

Il est vrai que de nombreuses évaluations d'usage portent sur certains sujets et ont tendance à en éviter d'autres. Ce qui a pour conséquence, entre autres, que même, si des données d'importance sont découvertes au cours de l'évaluation, cela ne sera pas porté au débat, à moins qu'elles ne soient pertinentes et en relation avec l'intérêt général de l'évaluation. Une façon donc d'améliorer l'évaluation d'usage est d'inviter les chercheurs et les experts des différentes disciplines à des débats formels ou à des conférences, de façon à ce que toute information de valeur ou toute découverte puisse retenir l'attention qu'elle mérite et soit validée pour la recherche et les travaux futurs.

Il est évident que les résultats d'une évaluation d'usage d'une bibliothèque peuvent nous apporter des informations d'importance sur les réactions et opinions des utilisateurs. Plus largement, ces résultats ne nous disent pas seulement ce qui est bien au sujet des autres bibliothèques, ce que, peut-être, nous ne serions pas en mesure de reproduire, en raison des contraintes, mais aussi nous montrent les erreurs commises, ce que nous pouvons certainement éviter.