

服务设计应用于创新型高校图书馆的设计实践

高搏, 殷正声, 张良君

(同济大学, 上海 200092)

摘要: **目的** 在高校教育改革的背景下,以服务设计的理念与方法创建创新型高校图书馆。**方法** 以同济大学图书馆、上海财经大学图书馆的服务设计实践为切入点,分析了概念的形成和设计的过程,介绍了所运用的服务设计的工具,并展现了最终的设计成果。**结论** 指出了服务设计应用于创新型高校图书馆需要和高校教育改革方向与图书馆的发展目标紧密结合,从使用者的需求出发,将使用者、互动、空间整合成服务系统,并针对不同的服务内容和设计阶段,灵活应用服务设计的工具和方法。服务设计的应用将对高校图书馆的转型与发展拓展更多的可能。

关键词: 服务设计; 创新型图书馆; 创新方法; 高校教育

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2016)02-0061-04

Design Practice of Service Design Applied to Innovative University Library

GAO Bo, YIN Zheng-sheng, ZHANG Liang-jun

(Tongji University College, Shanghai 200092, China)

ABSTRACT: In line with university transformation, the innovative university library is built by the concept and methods of service design. Based on the service design projects in Tongji University and Shanghai University of Finance and Economics, it analyzes the concept formation and design process, introduces the efficient professional tools and demonstrates the final design achievements. Service design is a user-centric design experience so it must create a closely interactive environment to integrate the users, the behaviors and the space. In order to pursue higher design performance, more cross-function and comprehensive design tools have to be considered to achieve visual, functional and technical design targets.

KEY WORDS: service design; innovative university library; innovative methods; higher education

服务设计在中国经历了 20 多年的发展,从最初的商业模式应用发展到当代语境下的公共服务和社会创新,在各个领域都发挥着其跨学科、重整合、尊人性的学科特点。米兰理工大学服务设计专家 Anna 在《服务设计》一书中指出:服务设计以人为本,它深刻地理解和尊重人的行为、态度、梦想和能力,可以应用于任何设计行为的基本前提^[1]。“服务设计”与其说是设计门类,倒更像是一种适用于各类创新形式的方法,一种围绕使用者的真正需求来找寻问题、简化问题并重新设计的思考模式,以提供有效、实用、高效和理想的服务为目的,通过接触点从无形层面给予使用者优质

的体验,并最终达到设计师最初的设计意图。这里以同济大学图书馆、上海财经大学图书馆的服务设计实践为切入点,探讨了服务设计应用于创新型高校图书馆的方法和实践。

1 设计背景

创新型图书馆就是指在知识经济条件下,以创新为核心驱动力的一种图书馆发展模式,通过新的理论、技术来改善服务流程、扩大服务范围以满足读者的个性化需要,是将知识经济和信息技术相互融合的

收稿日期: 2015-09-06

基金项目: 教育部人文社科青年基金(14YJC760011); 同济大学中央高校基本科研业务费

作者简介: 高搏(1975—),女,上海人,博士,同济大学副教授,主要从事服务设计和信息设计方面的研究。

一种模式形态^[2]。在过去的数十年中,国外已经就“创新型图书馆”进行了各种研究和实践:美国的高校图书馆在1992年便出现了“information commons”的服务模式,美国爱荷华大学图书馆开放了以图书馆为中心,连结传统印刷型资源和新型电子资源的“信息拱廊”;日本成蹊大学图书馆的“预备恢复精神区域”等^[3-4]。近年来,设计师将服务设计应用于创新型图书馆:美国北卡罗来纳州立大学在Hunt图书馆建设中运用了用户分析、服务流程图,蓝图分析法等服务设计的工具,建立了新的服务模式,树立了服务设计应用于图书馆建设的成功典范^[5]。

近年来,国内的图书馆学学者也逐步意识到服务在中国高校图书馆转型中的重要性。图书馆学教育家黄宗忠在图书馆论坛上指出:服务是图书馆的永恒主题^[6]。在我国高校教育模式改革的推动下,自主学习和团队合作正在逐步取代老师单方面灌输知识的教学模式,互联网和移动技术也使网络信息采集、视频远程教学、多媒体辅助教学等教学方式越来越普遍,由此传统的以收藏信息资源为目的的图书馆已经不能适应数字化校园的发展以及社会对于人才的需求。由此,创新型图书馆应运而生,在保留传统的信息资源服务的同时,其功能不断地向网络化、社交化的方向发展。提供了包括教学辅导、网络资源共享、讲座活动组织策划在内的多样化的服务。具体内容包括:(1) 数字化信息服务,即信息资源的加工处理、检索浏览;(2) 辅助教学服务,即教学资源、场地资源的利用;(3) 社交化学术服务,包括讲座、会议、活动的组织策划等^[7-8]。

在当代高校教育改革的背景下,创新型图书馆作为大学的“心脏”,需要充分考虑学生和教师之间以及个人与社会之间的密切联系,将课程发展与社会需求紧密联系起来,保证知识获取和个人成长之间的平衡。在此次的设计实践中,同济大学图书馆、上海财经大学图书馆均表现出对服务设计应用于图书馆建设的期许和信心,这也为设计的最终完成奠定了基础。

2 设计的方法和过程

Birgit Mager曾指出:服务设计需要观察和理解客户的行为模式及要求,将其转化为具备可能性的未来服务,这一过程适用于探索、生成以及评估设计的优劣,既能够重构现有的服务系统,也能够发展创新的服务,而这两点对服务设计而言都极具挑战性^[9]。服务设计应用于创新型图书馆的关键在于服务系统的

建设,由过去的“以文献资源建设为中心”进入到“以使用者为中心”的服务时代,体现出“人性化”的学习理念,并清晰地传达最新的教育理念和模式,满足师生的教育需求和对社交能力的发展需要,将使用者、互动、空间这三者看成一个互相作用、互相影响的整体,形成适应高校教育方式、体现用户需求的服务系统,应用于创新型高校图书馆的服务设计系统框架见图1。

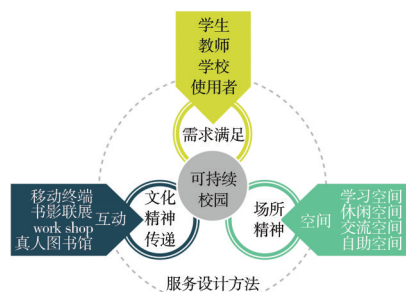


图1 应用于创新型高校图书馆的服务设计系统框架

Fig.1 The service design framework for innovation university libraries

2.1 使用者需求分析

在上海财经大学、同济大学两所高校图书馆的前期调研中,通过实地走访、一对一访谈、问卷调查、角色扮演等方法,对主要使用者的需求比重和内容进行了划分,发现需要满足的学生需求是建设创新型高校图书馆的基石。创新型高校使用者需求分析见图2。

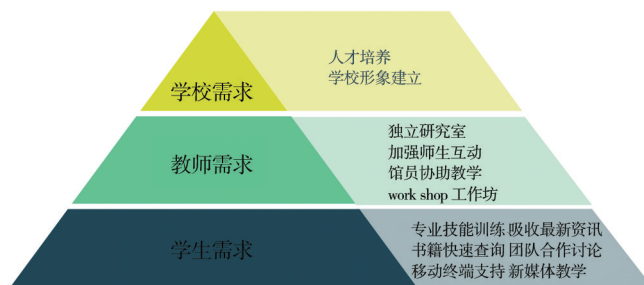


图2 创新型高校使用者需求分析

Fig.2 The demanding analysis of innovative university user

传统图书馆和应用服务设计的创新型图书馆的设计理念不同。传统图书馆的理念:设计品牌和内容;从图书馆角度出发;兼顾图书馆和使用者两方需求;单向传播;设计完成后等待用户反馈;图书馆指示设计师完成设计;注重服务的统一性和兼容性;设计与评估相互割裂;各个设计类别分而治之。应用服务设计的创新型图书馆的理念:设计行为和互动;从使用者角度出发;兼顾多方需求;互动式、跨媒体式传

播;在设计开始时就呼应用户要求;使用者、图书馆、设计师合作完成设计;注重服务的个性化和特殊性;使用统一工具进行设计和评估;各个设计类别互相结合构成服务系统。

2.2 触点

针对图书馆的基础功能需求中最突出的“图书、空位的快速查询及移动终端的应用”这一问题,设计团队通过角色扮演等方法开展针对性研究,设计了图书馆反占座系统移动终端APP。强化使用者与图书馆在各接触点上的信息实时获取:进馆刷卡、手机签到以统计学习时间;图解各层座位使用情况,减少浪费的时间;根据各人阅读习惯提供个性化服务;快速查找周围同学或指定书目;编写学习计划,督促养成良好学习习惯等。同济大学图书馆服务移动终端APP设计见图3。



图3 同济大学图书馆服务移动终端APP设计
Fig.3 The APP design for Tongji library service mobile terminal

2.3 互动

根据使用者的实际感知,服务要素可分为显性服务和隐性服务^[10]。在过去5年,同济大学图书馆共开展讲座、电影欣赏、展览等各色活动共179场。但是,其活动内容多从图书馆的角度出发,缺少和学校文化活动的联系,重在文化宣传而缺少和师生的互动。设计团队以发掘隐性服务、加强师生互动及图书馆和学校师生的互动为目标,将服务设计视为一连串的互动过程^[11],在学生、教师、图书馆三者之间建立联系与情感的纽带,打造统一的校园形象及文化认同。

2.3.1 跨媒体叙事

亨利·詹金斯认为跨媒体是将多媒介平台的使用上升为一种故事创作的手法:“通过不同的传播渠道,系统地呈现一个故事,创造一种紧密和互补的娱乐体验。理想状态下,每个媒介都对这个故事的展开贡献了独一无二的价值^[12]”。“读经宜冬,其神专也;读史宜夏,其时久也;读诸子宜秋,其致别也;读诸集宜春,其机畅也”,《幽梦影》中的这句话道明了阅读与季节的关系,岁时带来的改变除了温度还有心情,也能创造

更为良好的阅读体验。“四季阅读趣”项目便是基于此概念的互动服务设计:根据不同季节所特有的气质,融合多种活动形式于一体,针对不同时期学生群体的不同需求,通过跨媒体叙事的方式给使用者带来全新的阅读体验,见图4



图4 同济大学图书馆互动服务“四季阅读趣”
Fig.4 The service design "Reading in the Four Seasons" for Tongji library

设计团队运用平面媒体、即时通讯、社交网络等跨媒体形式,结合学校现有活动,推出互动活动:“春·创作季”通过写作、摄影、手作等形式,结合樱花季活动带领参与者体验创作的喜悦;“夏·毕业季”围绕别离与纪念,以电影为媒介回顾点滴岁月;“秋·收获季”强调分享的主题,以“真人图书馆”的形式实现知识、理念、空间的分享,见图5;“冬·学术季”回归阅读,使人懂得思考和沉淀。



图5 “四季阅读趣”之“秋·收获季”服务流程
Fig.5 The service flow chart of "Autumn Harvest Season" in "Reading in the Four Seasons"

2.3.2 “图书馆说”APP界面设计

图书馆APP作为资源搭载的多类型集成化技术平台,不仅是将馆藏资源数字化、可视化,还应该将特色资源个性化地推送给使用者。通过对使用者的分析,发现60.2%的使用者需要搜索书目,59.4%想要掌握续借信息,47.6%希望下载电子书。除去这些基本功能外,设计团队还针对使用者的“可诱发体验^[14]”,为图书馆APP增加了新的功能,即强调图书馆与用户间的交流,并将其作为“图书馆说”这款APP的最大特色。“图书馆对使用者说”——书籍信息、活动信息的发布;“使用者对图书馆说”——通过编辑个人页面,导入个人偏好;“使用者对使用者说”——增强用户间的交流互动,丰富信息。同济大学图书馆“图书馆说”APP见图6。



图6 同济大学图书馆“图书馆说”APP

Fig.6 The APP design for Tongji library

2.4 空间

由于自主学习和团队合作等学习方式的兴起,如今的学习只有不足25%的部分发生在教室内^[14],教育模式由知识技能的传授变为引导式教学,从实际操作到激发创新,学生也由被动接受变为主动探求,这是一个从接受到运用再创造的过程。正如Prakash Nair所言,人们需要新的学习空间^[15]。设计师将图书馆的某些专用空间整体或局部地向“实验室”转变^[16],这些“实验室”不仅提供场地空间,还借助临时分区、模块化桌椅、可随意涂写的墙板等激发成员间的协作精神,通过模块化结构的自由组合最大限度地利用那些不被重视的“边角料”空间,帮助学生在图书馆这一公共平台进行交流,创造一个符合师生需要的创新型图书馆空间,上海财经大学图书馆空间改造意象见图7。

3 结语

新型的服务设计可以是自下而上的,是公众人士

与专业设计师之间的良性互动^[17],这种良性互动吸引了图书馆各层面人士参与到此次的服务设计过程中,并将新的知识和技能转化为新的工作和服务内容,调动了馆员的积极性和创造性。在长达一年的实践中,项目得到了图书馆从上到下的大力支持,并获得学校等多方良好的反馈,取得了较好的初步成果,同时也引起了全校师生、校外同行对图书馆未来发展的关注。以服务设计的思维来整合公共服务,能从根本上改善服务的品质,带来效率、口碑、满意度等一系列正面的影响^[18]。希望以此次实践为契机,积极探索如何将西方引入的服务设计理念和方法应用于我国社会创新的各个层面,从而为更多的人提供优质的服务,创造更大的社会价值。

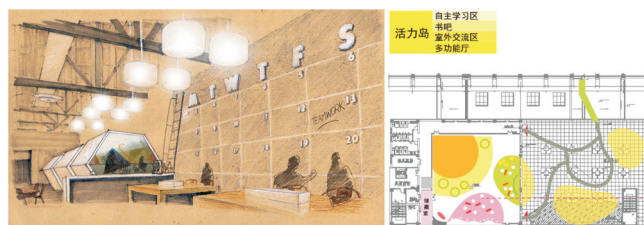


图7 上海财经大学图书馆空间改造意象

Fig.7 The image of space transforming design for Shanghai University of Finance & Economics Library

参考文献:

- [1] MERONI A, SANGIORGI D. Design for Services[M]. Surrey: Gower Publishing, Ltd., 2011.
- [2] MAGER B. Service Design: A Review[M]. Cologne: International School of Design, 2005.
- [3] 丁熊. 城市公共服务体系创新设计研究[J]. 包装工程, 2015, 36(2): 13—17.
DING Xiong. Innovation Design of City Public Service System [J]. Packaging Engineering, 2015, 36(2): 13—17.
- [4] 白清礼. 创新型图书馆的概念模型与发展模式[J]. 四川图书馆学报, 2011(1): 6—9.
BAI Qing-li. The Conceptual Model & Development Model of Innovative Library[J]. Journal of the Library Science Society of Sichuan, 2011(1): 6—9.
- [5] 彭小花. 从信息共享空间到学习共享空间——以中国科学院国家科学图书馆 IC&LC 为例[J]. 图书馆学研究, 2012(2): 72—77.
PENG Xiao-hua. From Information Commons to Learning Commons: the National Science Library of Chinese Academy of Science[J]. Research on Library Science, 2012(2): 72—77.
- [6] 黄东翔. 复合型大学图书馆读者空间研究[D]. 北京: 清华大学, 2012.

(下转第77页)

参考文献:

- [1] 徐启进.生态设计之简论[J].科技资讯,2008(25):242—243.
XU Qi-jin.On the Eco-design[J].Technology Information, 2008(25):242—243.
 - [2] 魏东.工业设计中的“绿色设计”[J].美与时代,2008(1):59—62.
WEI Dong."Green Design"of Industrial Design[J].Beauty and Times,2008(1):59—62.
 - [3] 陈汗青,韩少华.基于可持续发展的包容性设计思考[J].包装工程,2014,35(20):1—3.
CHEN Han-qing, HAN Shao-hua.Inclusive Design Thinking Based on Sustainability[J].Packaging Engineering, 2014, 35(20):1—3.
 - [4] 江心英,季莹.产品生态设计理论与实践的国际研究综述[J].生态经济,2006(2):77—80.
JIANG Xin-ying, JI Ying.Review of International Studies, Eco-design Theory and Practice[J].Ecological Economy, 2006(2):77—80.
 - [5] 袁驰.机械的绿色设计[J].潍坊学院学报,2006(6):9—10.
YUAN Chi.Machinery Green Design[J].Journal of Weifang University,2006(6):9—10.
 - [6] 韩志远.基于并行工程的机械产品绿色设计研究[J].硅谷,2010(24):39.
HAN Zhi-yuan.Green Design Based on Concurrent Engineering Machinery Products[J].Silicon Valley,2010(24):39.
 - [7] 李楠.基于用户体验的产品创新再设计[J].家具与室内装饰,2010(4):90—91.
LI Nan.Product Innovation Based on User Experience Redesign[J].Furniture and Interior,2010(4):90—91.
 - [8] 张婷.人机交互界面设计在产品可用性中的应用研究[J].包装工程,2014,35(20):63—66.
ZHANG Ting.The Application of Human-computer Interaction Interface Design in the Product Availability[J].Packaging Engineering,2014,35(20):63—66.
 - [9] 孙利.用户体验形成基本机制及其设计应用[J].包装工程,2014,35(10):29—32.
SUN Li.Basic Mechanism and Its Design Application of User Experience[J].Packaging Engineering,2014,35(10):29—32.
 - [10] 施爱芹,王健.天然材料在现代包装设计中的创新应用方法[J].包装工程,2014,35(18):5—8.
SHI Ai-qin, WANG Jian.Innovative Application Methods of Natural Materials in Modern Packaging Design[J].Packaging Engineering,2014,35(18):5—8.
- ~~~~~
- (上接第64页)
- HUANG Dong-xiang.Research on Reader Space of Hybrid University Libraries[D].Beijing:Tsinghua University,2012.
 - [7] FELIX E.Learning Space Service Design[J].Journal of Learning,2011,1(1):36—42.
 - [8] 黄宗忠.服务是图书馆的永恒主题[J].图书馆论坛,2005(6):22—29.
HUANG Zong-zhong.Service is the Eternal Theme of Library[J].Library Tribune,2005(6):22—29.
 - [9] 徐越人.美国北卡罗来纳州立大学图书馆空间和服务设计应用研究[J].图书馆论坛,2014(5):114—120.
XU Yue-ren.Research on the Space and Service Design of NCSU Library[J].Library Tribune,2014(5):114—120.
 - [10] 邓爱东.中美公共图书馆未成年人服务比较研究[J].图书馆理论与实践,2011(4):40—43.
DENG Ai-dong.A Comparative Study of Minor Service in Sino-American Public Library[J].Library Theory and Practice, 2011(4):40—43.
 - [11] MAGER B.Service Design Definition in the Design Dictionary[J].Design Dictionary,2008(3):354—357.
 - [12] 洪华,谭湘琳,陶晋.情境感知对服务设计的影响因素分析[J].包装工程,2012,33(24):82—85.
HONG Hua, TAN Xiang-lin, TAO Jin.Analysis of Influencing Factors of Situation Perception on Service Design[J].Packaging Engineering,2012,33(24):82—85.
 - [13] STICKDORN M, SCHNEIDER J.This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases[M].Amsterdam: Bis Publishers,2012.
 - [14] TURNER A V, JENKINS H.Convergence Culture: Where Old and New Media Collide[J].Revista Austral de Ciencias Sociales,2011(20):129—134.
 - [15] SCHMITT B H, ZARANTONELLO L.Consumer Experience and Experiential Marketing: A Critical Review[J].Review of Marketing Research,2013(10):25—61.
 - [16] PATRICIO L.Service Design: A Collaborative Approach[M].Cambridge:Business Expert Press,2014.
 - [17] KUZMINA K, BHAMRA T, TRIMINGHAM R.Service Design and Its Role in Changing Education[C]//Service Design with Theory.Rovaniemi: Lapland University Press,2013.