

面向用户的图书馆服务设计策略探讨

章文

(广东第二师范学院, 广州 510303)

摘要: **目的** 探讨图书馆服务设计策略, 以改善图书馆服务水平不均, 服务内容雷同、重叠和简单照搬的现状, 为用户创造更好的服务体验。**方法** 以图书馆服务系统为研究对象, 通过对图书馆服务现状的资料搜集, 整理存在的问题; 以观察法、问卷法和访谈法的方法对图书馆服务环境、用户行为和需求、服务设施及服务过程等方面进行研究, 总结归纳用户需求痛点和服务过程盲点, 寻找图书馆服务设计机会; 并以系统设计思想为指导, 从行业发展、系统设计的宏观角度和用户需求的微观角度, 进行图书馆服务系统设计, 并对系统中服务设施和服务过程进行综合分析, 提出两点服务设计策略。**结论** 提出面向用户需求的定制化服务设施拓展方向、服务资源整合和服务过程优化蓝图的图书馆服务设计策略。

关键词: 图书馆服务设计; 图书馆服务系统设计; 用户行为和需求; 服务设施; 服务过程; 设计策略
中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2016)12-0155-06

User Oriented Service Design Strategy of Library

ZHANG Wen

(Guangdong University of Education, Guangzhou 510303, China)

ABSTRACT: Based on the current situation of unevenly development of service condition, similar, overlapped and simply copied service contents among many libraries, it discusses the design strategy of library to improving such situation, creating better service experiences to user and sharing resources of modern society. Taking Library service system as research object, it collects data about library service development and analyzes existing problems. Then it make research of service environment, behavior and demand of user, service facility and process of service and summarize pain point of user demand and blind spot of service process to searching for chance of library service design, by the method of observation, questionnaire and interview. Afterward, based on the concept of system design, it comprehensive analyzes the service facility and process of service in it from the macroscopic angle of industry development, system design and microscopic angle of user demand and designs service system of library. Finally, it proposes two opinions of design strategies. We propose that two opinions of design strategies of library: the expanding orientations of customized service facilities based on user demand, plan of optimization of service process and integration of service resources.

KEY WORDS: service design of library; service system design of library; behavior and demand of user; service facility; process of service; design strategy

图书馆作为社会的信息和知识资源中心, 以物理空间为场所, 以书本和多媒体工具为载体, 以各种现代化技术获取、收藏、保护、整合和传播资源, 是人们进行终身学习的理想场所。经过几十年发展,

图书馆已经走入智慧时代, 其服务理念转为“以人为本, 藏用结合”, 服务方式转为自助化服务和人工化服务相结合的方式。用户的自助化服务大大提高了图书馆资源使用率和工作效率^[1], 通过自助服务设

收稿日期: 2016-01-23

基金项目: 2014年广东省教育厅创新强校工程青年创新人才类项目(人文社科类)(2014WQNCX162)

作者简介: 章文(1985—), 女, 湖南人, 硕士, 广东第二师范学院讲师, 主要从事工业设计、交互设计和服务设计研究。

拟服务设施（如培训视频、动画等），整合基于线上 用户需求和服务设计机会分析见图 2。线下配合的培训服务资源，进一步提高服务质量。

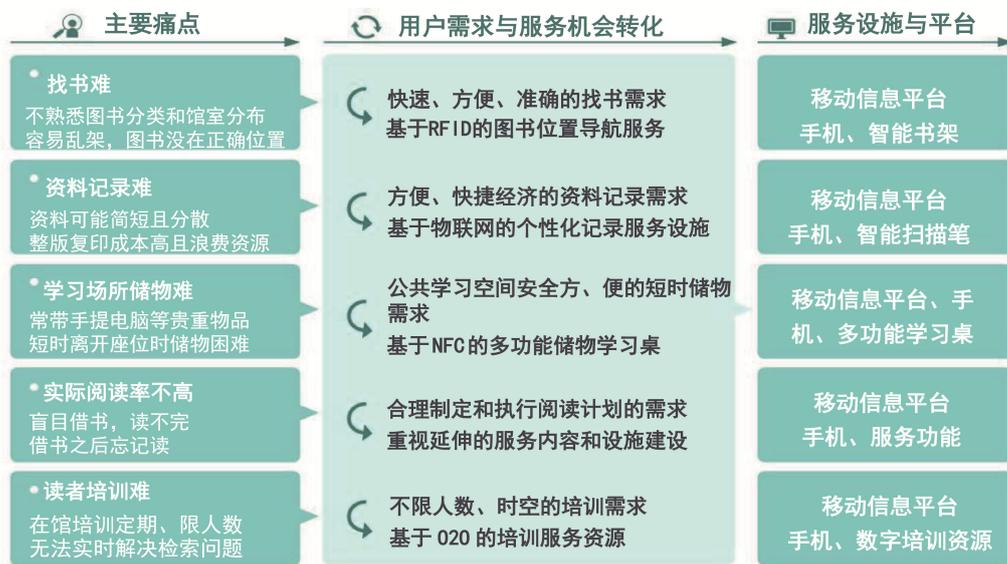


图 2 用户需求和服 务设计机会分析

Fig.2 The analysis of user's demand & service design chance

3 面向用户的图书馆服务系统设计

服务系统是服务设计的重要基础，以用户为中心是服务系统设计的重要方法。因此，以系统创新为导向的、面向用户的图书馆服务系统设计是指在设计过程中，将用户、服务环境、服务设施、服务内容和服 务过程看成是相互作用的、相互依赖的、具有特定目标的整体，以满足用户需求为中心，将服务以非物质的产品形式和物质产品有效地结合在一起^[3]，统一开展规划和设计，进行合理的任务分配^[4]，并对传统经济模式中涉及的供应、生产、销售、废弃与回收处理、政府及公益组织等资源进行系统优化^[5]。

3.1 服务系统设计的价值

图书馆服务系统设计的价值在于：首先，面向用户的服务系统设计可以更好地满足用户的需求，改善服务质量^[6]，使其更加有用、易用、理想化，以及更有效和高效^[7]；其次，服务设施是由企业供应、生产和销售，由图书馆采购并租赁和共享给用户的定制化产品，以用户的使用为导向来实现服务目标。服务系统设计的价值见图 3，各参与方间利益关系互动良好，定制化产品可给企业和图书馆带来竞争优



图 3 服务系统设计的价值

Fig.3 The value of service system design

势、商业效益和品牌形象。同时租赁和共享的模式既满足了用户需求，又保证了产品的使用率，有利于实现可持续发展，创造较好的社会价值。

3.2 服务系统的要素

构成系统的事物成为系统的要素，要素间相对稳定有序的联系成为系统结构，元素间通过有机结构产生的综合性效果称为系统的功能^[8]。图书馆服务系统的要素包括人、环境和对象，其中人员要素是：用户和图书馆工作人员，环境要素为图书馆，空间按功能可以分为借阅室、阅览室、培训室、多媒体机房、展览厅、会议厅和服务台等。系统的对象即为服务设施，包括物品形式和非物品形式的服

务设施。物品形式的服务设施有自助服务终端、学习桌椅等公共服务终端以及自助复印机、扫描仪等租赁服务设备。非物品形式的服务设施包括图书馆网站和移动 APP。

3.3 服务系统的结构框架

图书馆服务系统结构是对系统中用户、工作人员、服务设施和图书馆空间等要素的任务分配和关系组织,具有特定层次性,以实现服务过程 and 目标的统一规划,以保证系统功能最优和用户满意度最高。整理后的图书馆服务系统结构框架见图 4。



3.4 服务系统的功能

根据用户的需求划分服务系统的 4 个子目标,整理出图书馆服务系统的具体功能:借还、阅读、查询、学习场所、上网浏览、数字资源下载、展览、讲座、办证、咨询、科技查新、原文传递、馆际互借、学科知识服务、读者服务培训(包括上述所有服务功能的用户培训)。

4 面向用户的图书馆服务设计策略

以图书馆的服务过程盲点、用户需求痛点总结和服务机会分析作为设计方向,并以图书馆服务系统分析作为基础,总结出以下两点服务设计策略。

4.1 面向用户需求,拓展定制化服务设施

随着社会、经济和技术的迅猛发展和快速变化,用户的需求发生了巨大的变化。自助服务方式、体验感、高科技感(如采用信息技术、网络技术和室内 GPS 技术等开发服务设施)作为图书馆服务系统的改进方向,不仅可以有效地提高图书馆的工作效率,也给用户带来了丰富的体验和优质的服务。因此,这里总结出 4 个物质产品和非物质产品设计方

向,以拓展系统的定制化服务设施。

1) 具有位置服务功能的智能书架。如果给所有馆藏图书都贴上 RFID 射频标签,成本过高,财政投入较小的图书馆无力实现。而采用自带 RFID 技术和条码扫描技术的智能书架则可以为用户提供成本低廉的位置服务功能。RFID 标签结合地图导航应用可以为用户提供图书所在书架的位置信息,条码扫描技术可帮助用户锁定图书在书架上的具体范围,成本较低,技术成熟可靠。例如,2015 年 6 月厦门市少儿图书馆启用的智能书架管理系统,读者可通过三维导航地图快速定位书架,并结合书架侧面的触摸屏、扫码设备、感应屏幕精确查询和显示图书所在书架的位置信息,自助取书和还书,见图 5。

2) 可短时储物的多功能学习桌,目标是解决用户因为接听电话、查找资料等短时离开的储物问题,减少用户因携带手提电脑等贵重物品而在公共空间学习时可能遇到的麻烦。该产品利用 NFC 技术,通过手机实现学习桌的锁定功能和身份识别功能。例如,2014 年连锁酒店巨头喜达屋在纽约、洛杉矶等地的 10 多家酒店推广基于手机的智能门锁,用户可在手机应用上自助的预定酒店,办理入住手续,并通过手机接触门锁以打开房门,见图 6。通过储物结构采用抽插、旋转等隐藏结构以保证用户使用时的美观、舒适。例如日本设计师深泽直人设计的储物式会议桌即采用具有旋转结构的翻盖,每个翻盖都对应有一个可封闭式的隐藏储物盒,既具有收纳储物功能,也可以使桌面保持整洁,见图 7。



图 5 厦门图书馆的智能书架

Fig.5 The smart shelf in Xiamen library



图 6 喜达屋连锁酒店的智能门锁

Fig.6 The smart lock in Starwood Hotel

3) 作为智能手机周边产品的扫描笔。市场中同类产品分有记忆功能和无记忆功能两种,前者可直接使用,便携性好,还有英语词汇查询的附加功能,但无法直接编辑文本,须后期导入电脑处理,价格较贵;后者只有文字扫描功能,须通过 USB 接口连接电脑才能进行扫描和编辑文字,虽价格便宜,但在图书馆中使用会有诸多不便。随着智能手机的普及,作为智能手机或平板电脑周边产品的扫描笔

既解决了用户在阅读图书时对信息的记录问题，又具有价格低廉、节约资源、携带和使用方便的优点。例如，步步高为 H8 型号的学生平板电脑配备了扫描笔，比常规的便携式扫描笔便宜。学生可以通过扫描笔将难题扫描并显示在屏幕上，记录资料非常方便。扫描信息后，系统立即关联到类似的题目，给出一系列解题思路，见图 8。另外，该产品作为可租赁的服务设施，可与图书馆的其他服务设施远程联网，如打印机等，组成图书馆服务设施网络。



图 7 具有旋转结构的储物会议桌
Fig.7 Storage desk with rotational structure



图 8 步步高扫描笔
Fig.8 scan pen of Bubugao

4) 优化非物质形式的服务设施，提升图书馆的软服务水平。目前，图书馆服务过程中存在忽略用户实际阅读情况的设计盲点。因此，有必要增加图

书阅读提醒和激励功能，以提高用户对于图书的实际利用率，避免资源的浪费。另外，开发数字化培训资源可丰富图书馆现有的培训服务，通过线上线下培训的配合，来提高培训的受众数量和满意度。上述两项内容作为非物质形式的服务设施，可拓展图书馆的服务广度和深度，提升软实力。

4.2 整合服务资源，优化服务过程

图书馆服务系统问题非常复杂，仅从服务设施这个角度进行改良很难得到全面的解决。因此，需要通过改善网站、移动 APP 和图书馆空间等服务平台和服务场所中服务要素的规划，对服务资源进行整合，对服务过程进行优化。用户入馆后的服务细分为借还图书、自习、看书、培训、参加活动（讲座、展览等）和人工咨询，其中借还图书涉及馆藏和服务设施，自习、看书和培训涉及服务设施，参加活动和人工咨询主要涉及信息服务和人工服务，因此重点讨论前 4 种服务资源整合和过程优化，见图 9—10。

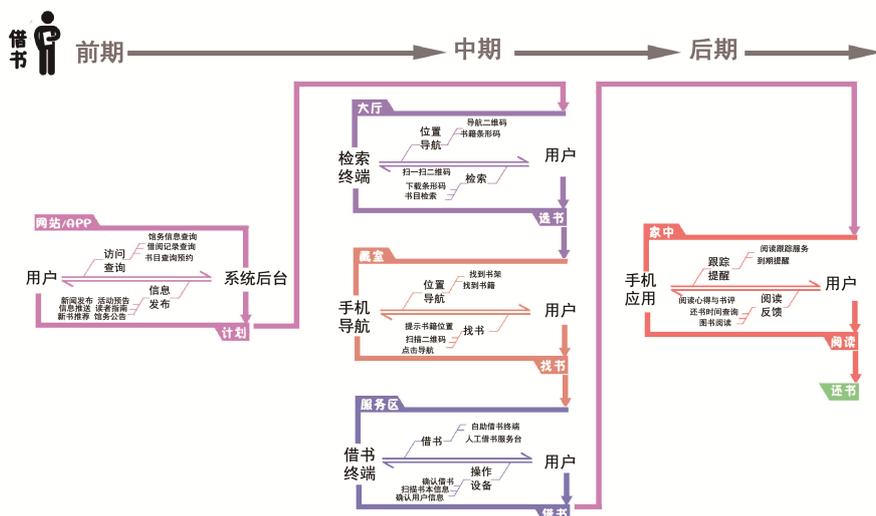


图 9 借书过程的服务优化图
Fig.9 The optimization map of process of borrowing

5 结语

随着信息化水平和人民生活水平的不断提高，公众对公共服务需求越来越大，对服务质量要求也越来越高，对国家、地方之间公共服务的差异也越来越敏感^[9]。图书馆作为城市公共服务中的重要组成

部分，对于繁荣社会文化事业、保障基本公共服务均等化^[10]、提高人民对政府管理的满意度具有重要的意义。目前，图书馆服务水平正逐步提高，但也存在着服务水平不均、服务内容雷同、重叠和简单照搬等问题。这里探讨了面向用户的图书馆服务系统的组成、系统中定制化服务设施拓展、资源整合和

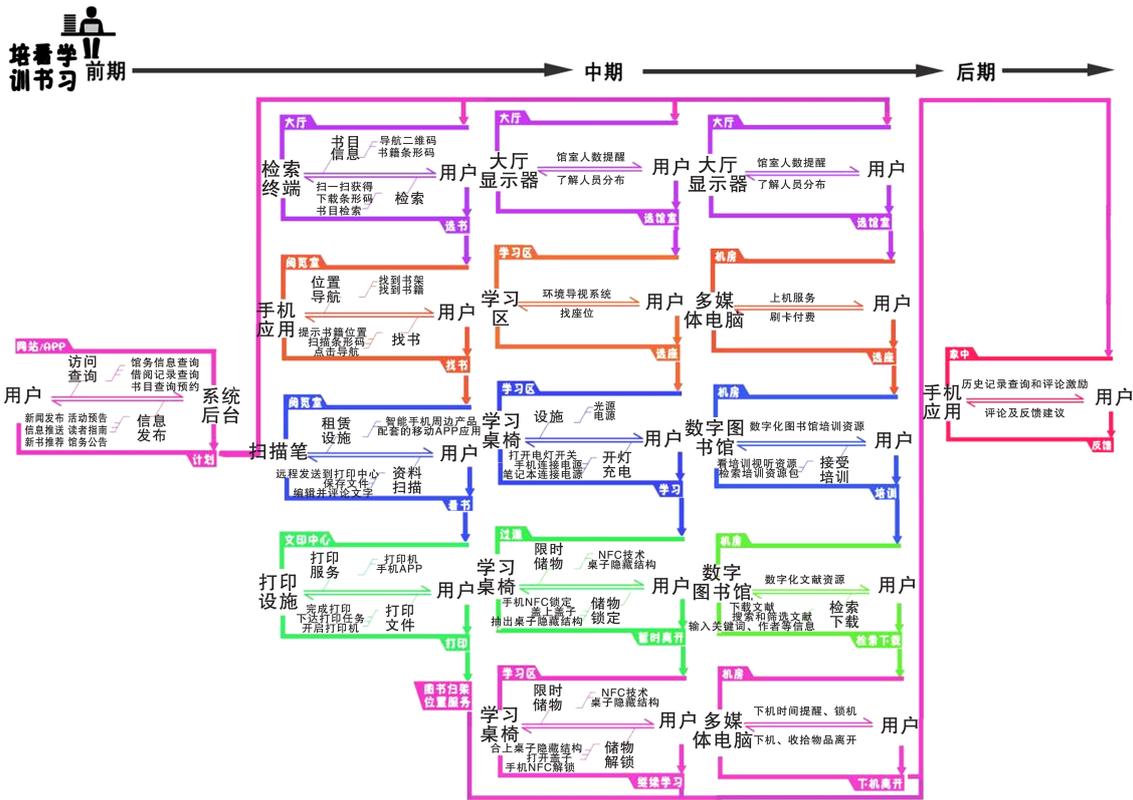


图6 其它过程的服务优化图

Fig.6 The optimization map of other processes

过程优化，为改善上述问题提供了较有价值的思路。同时，基于现有的条码扫描技术和移动设备周边产品的设计思路为资金有限的图书馆改进服务设施设计提供了参考方向，利于人们公平公正地享受现代化社会资源。

参考文献:

[1] 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.
XUE Yue-ren. Research on the Space and Service Design of NCSU Library[J]. Journal of Library Tribune, 2014(5): 114—120.

[2] 王世伟. 论智慧图书馆的三大特点[J]. 中国图书馆学报, 2012(6): 22—28.
WANG Shi-wei. On Three Main Features of the Smart Library[J]. Journal of Library Science In China, 2012(6): 22—28.

[3] 孟颖, 张凌浩. 高校学生公寓洗衣机产品服务系统设计探索[J]. 包装工程, 2014, 35(14): 32—36.
MENG Ying, ZHANG Ling-hao. College Students' Apartment Laundry Product Service System Design[J]. Packaging Engineering, 2014, 35(14): 32—36.

[4] 罗仕鉴, 朱上上. 服务设计[M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.
LUO Shi-jian, ZHU Shang-shang. Service Design[M]. Beijing: China Machine Press, 2011.

[5] 陈嘉嘉. 探索工业设计教育新方向——产品服务系统设计[J]. 设计, 2012(10): 140—143.
CHEN Jia-jia. An Exploration On the New Direction of Industrial Design Education: Product Service System Design[J]. Design, 2012(10): 140—143.

[6] 邓成连. 触动服务接触点[J]. 装饰, 2010(6): 13—17.
DENG Cheng-lian. Touch the Service Touchpoints[J]. Zhuangshi, 2010(6): 13—17.

[7] 高颖, 许晓峰. 服务设计: 当代设计的新理念[J]. 文艺研究, 2014(6): 140—147.
GAO Ying, XU Xiao-feng. Service Design: New Concept of Contemporary Design[J]. Journal of Literature and Art Studies, 2014(6): 140—147.

[8] 张芳燕, 梁浩, 刘念. 基于系统设计与通用设计的公共自助产品设计研究[J]. 包装工程, 2010, 31(12): 5—7.
ZHANG Fang-yan, LIANG Hao, LIU Nian. Research on Public Self-service Product Design Based on System and Universal Design[J]. Packaging Engineering, 2010, 31(12): 5—7.

[9] 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.

[10] 许平. 公共服务设计机制的审视与探讨——以内地三城市“设计为人民服务”活动为例[J]. 装饰, 2010(6): 18—21.
XU Ping. Discuss about the Public Service Design System: Exemplified by the Project of Design for the People in Three Mainland Cities[J]. Zhuangshi, 2010(6): 18—21.