

·图书馆与图书馆事业·

## 美国大学图书馆用户参与式空间与服务设计案例与启示\*

朱 荀

(1.苏州大学社会学院 江苏苏州 215123)

**摘 要:** 图书馆用户研究经历了从“以用户为中心”到“用户参与式设计”转变。用户参与式设计(PD)是人类学研究中的重要方法。美国大学图书馆空间与服务设计中引入了PD理论与方法,实现了图书馆与用户的深度交互。普渡大学图书馆主动学习中心(ALC)与俄克拉荷马大学图书馆土著学生需求调研项目使用PD的方法与理论。研究中跨学科项目团队的组建、多种数据收集方法的采用以及保证用户的主动式、全方面参与为我国大学图书馆PD项目的开展提供了经验。

**关键词:** 用户参与式设计;空间设计;服务设计;大学图书馆;美国

**中图分类号:** G250.7;G252 **文献标识码:** A **DOI:** 10.11968/tsyqb.1003-6938.2018088

### Research on American University Library Space and Service Design Practices

**Abstract** Based on Participatory Design to "User Participatory Design". PD is an important method in anthropological research. The PD theory and method are introduced into the design of space and service in American university libraries, which realizes the deep interaction between Library and users. PD's methods and theories are used in the research project of the ALC of Purdue University and native student needs of University of Oklahoma library. The establishment of interdisciplinary project team, the adoption of multiple data collection methods, and the inspiration to ensure the active and full participation of the users have provided experience for the development of the PD project of the University Library in China.

**Key words** participatory design; space design; service design; university library; America

随着当代信息技术带来图书馆数字化程度的加深,印刷型资源不断下降,图书馆的结构与服务正在发生巨大变化,图书馆必须寻找新的服务方式,创新服务内容来提升价值。因此空间再造与设计在国内外的图书馆实践中应运而生。作为场所的大学图书馆在校园中的地位是独特而无可替代的,没有哪一个建筑能像图书馆更具象征性或物理性地代表一个机构的学术心脏<sup>[1]</sup>。空间价值之于图书馆的重要性不言而喻,为将图书馆再造成促进知识交流、传播、创新、创造为一体的多维空间,以用户为中心、以用户空间需求为导向的理念早已成为学者们的共识,近年来国内外图书馆对用户空间与服务需求的研究也进入了新阶段,实现了从“以用户为中心”到“用户参与式设计”的转变。本文在对比分析两种不同方式的基础上,分析美国两所大学图书馆空间、服务用

户参与式设计的实践过程,以期为我国大学图书馆的空间设计与服务创新提供启示与借鉴。

### 1 从“以用户为中心”到“用户参与式设计”

#### 1.1 “以用户为中心”的图书馆用户研究

用户是图书馆的服务对象与服务动力,用户研究一直是图书馆学界研究的热点,对用户的服务需求进行调查、分析、挖掘,从而作为图书馆各项服务设计、空间再造与建设的前提与依据。回顾图书馆学界用户研究的历史,可以发现学界先后提出过“人性化服务”“以人为本”“读者至上”“以用户为中心”等服务理念,研究内容也包括用户需求基础研究、用户需求实现研究、用户及行为研究等方面<sup>[2]</sup>。学者所使用的方法有定性和定量两大块,如问卷调查法、访谈法、观察法、焦点小组法等。这些传统的研究方法主

\* 本文系江苏省高校哲学社会科学基金项目“基于用户需求分析的图书馆空间服务模式研究”(项目编号:2017SJB1337)研究成果之一。

收稿日期:2018-10-18;责任编辑:魏志鹏

要是“以用户为中心”(User-Centered Design,UCD),研究关注通过问卷设计、访谈问题、观察角度、交流方式等获取用户的需求信息,以用户的需求作为服务设计的出发点。研究者再将这些信息解读为图书馆为用户服务的设计准则,付诸实践。用户的参与大部分止步于信息的获取阶段,后续流程的参与越来越少,传统“以用户为中心”的方式用户并不是真正的参与其中。

## 1.2 “用户参与式设计”成为图书馆服务设计新趋势

### 1.2.1 用户参与式设计(Participatory Design,PD)的内涵

美国著名的系统设计专家 Banathy<sup>[3]</sup>将 20 世纪 50 年代以来的人类活动系统设计范式分为四个阶段:规定性设计、权威性设计、参与性设计和使用者的设计。前两个属于“技术/专家驱动式”设计范式,后两个则属于“参与者驱动式”设计范式<sup>[4]</sup>,以用户的参与来满足用户需求和提升用户体验的设计范式称作参与式设计。在 PD 过程中,用户的角色不仅是研究对象,而是真正参与到产品服务设计的全过程中去,在服务或产品创新的不同阶段,与研究、设计者、开发者共同合作,一起定义问题、定位产品,设计方案、测试评估。用户不仅是产品的使用者,还是创造设计者和改变者。设计师和研发工程师在不同的 PD 会话中则更多地扮演了协调者、配合者和观察者的角色,获得对用户的第一手资料。研究人员作为 PD 的主要组织者,在此过程中,得以从更丰富的角度引导、挖掘用户的意识和需求<sup>[5]</sup>。

在社会科学研究中,PD 过程使用了大量民族志(Ethnography)研究方法,强调对研究对象或地区进行长期的实地考察——田野调查。在研究对象生存生活的自然和社会环境里考察他们,并且用研究对象自己的视角来理解他们的世界<sup>[6]</sup>。田野调查中常用的 PD 方法如半结构访谈(semi-structured interview)、影像发声法(Photovoice)、参与式观察(participant observation)、地图调查(mapping exercises)<sup>[7]</sup>等。可以说,PD 的实践方法中用户的参与度更深,是信息时代用户主人翁意识的觉醒体现。

### 1.2.2 PD 在图书馆学实践研究中的适用性分析

根据 Banathy 对人类活动系统设计范式的划分,

传统图书馆的空间设计属于“规定性设计”或“权威性设计”,由技术专家驱动。公共空间设计领域的实践也已证明,用户参与到公共空间的设计中能够改变原有的自上而下设计模式,满足用户自身对空间的要求<sup>[8]</sup>。图书馆空间的 PD 方法与理念可以说与阮冈纳赞“图书馆五定律”“以用户为中心”的思想是一致的,尤其是第四定律“节省读者的时间”。这一定律已经带来图书馆管理诸多方面的变革,同样也会影响现在和未来图书馆空间设计规划的变革。本文认为,图书馆空间的 PD 正是实现第四定律的路径。有学者认为研究这一定律最方便有效的方法就是跟踪读者,从其进馆时起至离馆时止,考察图书馆工作的各个环节在时间上对他们的影响<sup>[9]</sup>。与馆员视角的跟踪观察相比,更科学更深入的方式是采用人类学民族志中用户参与式的方式,发挥用户的主动性,利用深度访谈、焦点小组、照片启发、地图日记等方法获取用户视角利用图书馆的方式、态度、意见、评估等内容,改进图书馆的服务与空间布局。

互联网时代,用户获取信息更加快速、便捷、透明、对称,用户对其获得的服务或产品创造过程有了更大的话语权与参与度,更广泛地介入到整个创新创造的过程。对正处于服务转型升级中的大学图书馆来说,PD 突破了图书馆规划设计的传统思维,是图书馆服务变革与创新的一次契机。美国大学图书馆在若干年前就开始采用民族志方法中用户参与的思维与方法调查用户需求,改进图书馆服务与空间设计,取得了良好的效果,积累了诸多经验。

## 2 美国大学图书馆的用户参与式空间与服务设计案例与分析

2014 年 2 月,美国图书与信息资源委员会(CLIR)发布了美国高校图书馆参与式设计报告,详细介绍了美国八所大学图书馆在用户参与式设计方面的实践成果,包括图书馆网站页面设计、服务活动与空间设计等方面。下面将分别以美国两所大学图书馆 PD 实践为例分析论述大学图书馆空间、服务设计实施的过程与方法。

### 2.1 普渡大学图书馆的主动学习中心设计项目

普渡大学主动学习中心(Wilmet Active Learn-

ing Center, WALC)项目于2013年1月启动,2017年8月7号开放,建筑面积达170390平方英尺,位于学校的中心位置,用作教室和图书馆空间使用。WALC设置有工程与科学图书馆和27个主动学习的教室,用于支持小组工作、同侪学习、技术使用以及其他的教室空间项目创新<sup>[10]</sup>。在整个建筑中,图书馆学习和协作空间与教室穿插在一起,无缝连接,创造高效利用空间。项目在规划、设计、实施过程中,采用了用户参与式设计方式。

### 2.1.1 参与者与设计目标

普渡大学图书馆在2013年1-5月项目规划期间雇佣了Ithaca S+R\*的高级人类学专家Nancy Fried Foster作为顾问,帮助图书馆使用民族志和参与式方式来了解用户、收集数据。除了人类学专家外,WALC项目的参加者还有普渡大学图书馆的13位研究人员。他们的职位包括图书馆助理、部门主任、学科馆员等。参与的用户包括普渡大学教师、图书馆职员、研究生、本科生等群体。

项目的目标是为了获取学生选择其常用学习空间(包括教室、图书馆、宿舍或其他地方)的原因(识别空间最受欢迎的特征与配置信息)。了解学生在现有图书馆空间如何学习与工作。除此之外,该项目还要识别学生、专业教师以及图书馆职员将在新空间开展的工作活动有哪些,以及其他无形的、影响图书馆空间使用的一些看法。帮助图书馆员工克服其对于关闭旧馆,搬进新馆的担心,鼓励其对新馆空间设计提出创造性意见<sup>[11]</sup>。

### 2.1.2 项目活动与实施方法

WALC项目在规划过程中采用人类学研究方法与研究工具,团队所有人员都进行了人类学研究方法培训。具体工作时间为:2013年1月:成立项目团队;2月:进行方法论培训;2-3月:实施研究项目;3月:数据分析训练;3-4月:分析数据;5月:提交项目报告。实施过程中使用的方法及调查内容有<sup>[12]</sup>:

(1)直接观察(Direct observations):负责观察的团队成在若干个不同的图书馆学习空间和两个非图书馆空间进行为期一周每天两次的观察。观察内容包括用户正在做什么(作业、计算工作还是放松)、正在使用的技术是什么、是独立工作还是合作。

(2)设计工作坊(Design Workshops):负责设计工作坊的团队具体进行空间设计工作。参加者会分配有关于WALC的一份方案,要求使用绘图工具画出空间设计图。简言之,要求参加者描述其草图,并解释期望在新空间内做什么、期望使用什么设备工具、包括舒适的空间、家具以及技术设备。

(3)回复卡片(Reply Cards):负责回复卡片的团队制作了一千多个回复卡片,预先确定时间段,由学生助理分发给选定的图书馆空间用户。答复人需要回答其中的内容(见表1)。这些数据会对WALC的构建产生积极影响。回复卡片的调查结果显示,大部分的答复人是本科生,也包括小部分的研究生、博士生与教师。

表1 WALC空间项目设计 Reply Cards 内容

日期
此刻你正在做什么?
你在这多长时间了?
为何在此处,而不去其他地方?
如何离开,将去何处?
你上次来此处是何时?
个人身份(选一):本科生 研究生 博士研究生 教师 其他部门
如果你是一名学生,你将获得学位的时间是哪一年?

(4)现场采访(Spot Interviews):现场采访团队需要在校内图书馆之外的地点对本科生进行时长五分钟的采访,包括图书馆用户和非图书馆用户。采访内容包括正在做什么、做了多久、为何选择该地点、是独立工作还是与他人合作等内容。

(5)共同愿景或蓝图(Shared Vision/Picture):除了以上信息搜集活动外,还有一个团队负责设计新空间中图书馆愿景以及图书馆职员的工作职位。人类学家Nancy Fried Foster参与支持该团队的工作,与六位专业教师和八位图书馆职员分别进行谈话,了解其对新空间的看法,职位如何设定、如何装修等问题,并在项目实施过程中获取数据量(见表2)。

### 2.1.3 项目发现与建议

WALC项目中采用的用户参与式设计方式发现

表2 WALC空间设计用户数据收集方法及数量<sup>[10]</sup>

回复卡片 1176 份	直接观察 超过 700 人
现场采访 58 名本科生	设计工作坊 15 名教师, 32 名本科生参与
共同愿景 超过 20 名图书馆职员绘制草图, Nancy Fried Foster 实施八次访谈	



不同的用户对空间设计有不同的要求,学生使用空间是高度“忙碌”(engaged)的(不是休息、放松);现有空间开放时间与开放量均不充分,尤其是晚间。专业教师认为新空间是开放的、集高科技与休闲放松于一体的空间,用于交流与小组工作。其中超过一半的教师希望空间有良好的音响设备、舒适的公共区域、明亮的灯光以及计算机显示系统等。图书馆职员则希望新空间是一个开放的、拥有少量流动馆藏以及大量学习、会面以及工作空间的场所,同时能够提供大量技术设备供使用。

综合以上调查与发现,项目团队为 WALC 规划委员会和设计团队提出四点建议:(1)提供足够、多样的空间。新空间需要提供给用户多种类型的空间,满足不同的需求,如独立空间、合作空间、安静空间、讨论空间等,同时注意隐私的保护。调查结果显示学生习惯结伴,新空间除了提供合适的学术工作空间外,学生也需要放松、休憩、午餐的空间;(2)调查中超过一半的用户使用个人设备,新空间能够方便互联网接入以及需要足够的插座;(3)期望获得对舒适性和安全性的反馈。图书馆的概念在快速发生变化,WALC 的设计需要弹性;(4)为了不打扰别人,方便进出,建议 WALC 增加进出通道。

在这些建议基础上,2017 年开放的 WALC 中的普渡大学工程与科学图书馆(LOES)配备有大约 3 万册印刷书籍,重点提供数字资源,都是经过图书馆员评估的高使用率、高需求的资源用于支持教学与学习。在空间设计上充分参考项目调研的发现与建议,整合用户对学术性、非学术性多种空间需求的设计。一楼开设 24 小时开放的咖啡店,作为休闲空间。除了教学、学习、协作空间外,LOES 为用户提供“数据可视化体验实验室”,学生可以使用可视化实验室、“Viz”墙、3D 打印等创客空间设备。

图书馆的角色与职能随着时代与技术的变化而变化,项目设计中弹性的原则体现了项目团队的预见能力。WALC 空间从 2013 年项目启动到 2017 年开放,空间的内容也在随之变化,除传统学习休闲空间外,如增加创客空间与相应工具设备,满足学生不断变化的需求。WALC 项目的成功经验在于采用多种 PD 方法全方位收集了本校教师、学生、图书馆职

员三类用户群体的空间需求与特征,图书馆空间建筑成果也最大程度地体现了项目调研的结果与建议,可以说普渡大学主动式学习中心从大布局到小细节真正实现了从用户视角的设计与安排,而 PD 方法也为后续的图书馆服务改进与创新提供了借鉴。

## 2.2 俄克拉荷马州立大学图书馆的土著学生需求调查项目

2015 年,美国俄克拉荷马州立大学(OSU)图书馆系统中的 Edmon Low 图书馆为了了解本校土著学生的印第安人图书馆需求,发起了名为“使用照片启发探索美国土著学生对实体图书馆的看法与认知”的用户调查项目,旨在探究学校图书馆在土著学生生活学习中的作用,发掘学生所描述的元素中具有重要意义与价值的内容<sup>[13]</sup>。

项目中使用的主要方法是“照片启发法”(Photo-elicitation,也有的学者称为“影像发声法”)。照片启发法是视觉人类学研究中用户参与式研究的重要方法,是一种质性研究方法。主要是通过组织参与者拍摄照片并进行讨论的方式来激发个人和社区的改变<sup>[14]</sup>。照片启发法采集信息更加方便快捷,信息描述更加客观,有助于调研双方创新能力的激发,使研究者能够从一个全新的视角出发,以创新的感官体验和思维挖掘用户的潜在需求<sup>[15]</sup>。参与者使用图片或影像能够获取他们对图书馆服务、空间设计的关注点与优缺点。丰富了调研收集的素材,通过不同规模大小的 PD 会议对照片进行讨论以获得对图书馆服务重要的评论、意义与认知,以最后能够影响政策制定者与服务设计者,使他们对图书馆问题有更形象与深刻的认识。照片启发法需要研究者与用户良好协作、对话交流,才有助于调查实现。

### 2.2.1 确定参与者

Edmon Low 图书馆用户空间需求调查项目采用照片启发法首先需要选定参与对象。该项目调查对象要符合三个条件:一是必须为美国土著部落学生;二是频繁使用图书馆的用户;三是需要在本校完成三个学期以上的大学课程<sup>[11]</sup>。在选择参与者过程中,项目团队得到了本校美国土著事务机构的协助,帮助招募土著学生。项目团队提供了每小时 10 美元的报酬。经过筛选后,确定了五名土著部落学生,

从大二到大四,年龄在19-23岁。项目团队为保护学生隐私,对其使用化名,隐去其个人私密信息。

### 2.2.2 组织拍摄任务与讨论

项目选定的五名土著部落学生需要参加两场独立的深度访谈,同时需要完成一份调查问卷,回答半结构化访谈问题,获取其对图书馆空间和服务使用方面的初步信息。根据照片提示自行拍摄不少于十五张 Edmon Low 图书馆的照片。照片对参与者来说必须具有某种意义,如使用过的工具、喜爱或讨厌的物品、感觉困惑的地方或一些新发现等,照片可以是内部的,也可以是外部的,但是不能出现人的面部。最终五位参与者共拍摄 84 张照片<sup>[12]</sup>。照片内容包括图书馆不同场所、阅览室、计算机、打印机、扫描仪,甚至电源插座提示语等与其利用图书馆密切相关的资源、空间、功能性工具等。每张照片都附有拍摄者的体验描述,如图书馆“快速打印站”的拍摄者认为“它在一楼,这真的很有帮助。如果我有一份作业,或论文类似的东西,我会提前几分钟到图书馆,使用电邮或在线教室打印出来”。电源插座提示语的拍摄者表示“我发现这些标识是金色的。我经常能够很容易注意到它们,这是我希望看到的。”甚至有参与者拍摄了图书馆大门“当我走进这扇华丽庄严的大门,我就仿佛进入了一个不同的心境,学术的、专注的,必须完成任务的感觉...”<sup>[12]</sup>当参与者完成拍摄任务后,研究者将照片备份,与参与者在不同时间进行若干次交流了解其照片拍摄情况,并记录过程与结果。

### 2.2.3 发现与建议

2015 年 OSU 在校本科生共有 13,538 名,其中印第安与阿拉斯加土著学生有 1017 名,夏威夷原住民与太平洋岛民有 24 名<sup>[16]</sup>。在此调研之前,美国较少有大学图书馆研究关注土著部落学生使用图书馆的情况。Edmon Low 图书馆使用照片启发法与学校土著部落事务管理部门协作进行服务设计,研究关注以白人学生为主体的图书馆如何更好的服务少数群体的学生,研究本校土著学校使用图书馆资源与空间情况。该项目详细策划,花费成本低,较好地实现了调研目标。

用户参与者拍摄的过程就是使用图书馆场所、资源的真实体验过程,发现了图书馆服务设计的缺

陷与不足。如土著学生对图书馆馆藏资源表达了不确定性,众多图书馆服务如馆际互借、教材征订、设备使用等不甚了解。图书馆中美国土著资源与展览对该群体学生有重要影响力,对类似活动有较高的需求。图书馆空间设备工具如快速打印机、图书馆标识在学生利用空间时发挥了重要作用。研究发现照片启发法受到学生的欢迎,可以作为图书馆服务发现的有力工具。该项研究从土著学生群体的角度为图书馆的服务设计提供了若干建议。如图书馆增加明显、可见的土著文化文献资源以及相关活动以吸引该群体学生。增加学习空间、学术空间与社交空间等;增加更多明显的方便利用的图书馆辅助设备与信息化设备;开展一系列活动提升土著学生信息素养以及对图书馆资源与服务的认知等内容。

## 2.3 美国两所大学图书馆 PD 项目的价值分析

### 2.3.1 图书馆研究过程中用户角色地位的转变

传统的图书馆学研究中“以用户为中心”的方法,用户是作为研究对象存在的,角色更为被动,其作用在于被研究人员通过定量定性的方法获取信息,是需求被满足、被研究的一方,基本上不参与服务或空间设计的过程。而 PD 的过程中,强调发挥用户的主动性与积极性,用户和研究人员共同作为图书馆的设计者,参与设计、方案制定、实施与评估,用户的需求是自我满足的过程,是最终结果的改变者与创造者。如 Edmon Low 图书馆采用的照片启发法,用户自行决定拍摄有关图书馆空间与服务的影像资料以及讨论主题,在信息收集过程中占据主导地位。这种方法在人类学中称为“用户主体式研究”。WALC 项目在新空间设计过程中调查者直接观察超过 700 个对象,收集用户对新空间设计的看法,参与设计过程。研究者采用“局内人”的视角收集信息,从内部看文化,保证了研究过程中用户的主体性地位,研究者更多的是配合者、组织者的角色。

### 2.3.2 PD 过程是图书馆和用户“双赢”的研究方法

PD 过程中民族志方法的使用对图书馆和用户来说都是有利的。对图书馆来说,“局内人”的视角确保了用户在信息收集中主体性地位,保证了资料信息的客观性,更多的了解自己的用户,尤其是边缘性、少数群体对图书馆的看法,有利于图书馆进一步

的空间设计改造与服务改进。如 Edmon Low 图书馆对本校土著学生利用图书馆资源与服务的调查更能够发现本馆相关服务的不足与忽视,有益于更好的改进服务。对不同的用户来说,通过参与实施不同的 PD 小组与研究方法,以及与图书馆工作人员研究过程中大量的沟通交流,能够更深入地认识图书馆各项服务、各种资源,对图书馆的认知也更加清晰,能够更好的利用图书馆。

### 2.3.3 人类学方法在图书馆学研究中的应用探索

WALC 与 Edmon Low 图书馆的 PD 项目是人类学民族志方法在图书馆学研究与实践成功运用的又一次实证检验。美国学者 S.Kline 认为“运用民族志方法深度捕捉用户信息行为,是用户研究领域的一个重大进展。民族志将图书馆员从他们的世界中拉出来而进入到用户的世界。”<sup>[17]</sup>两大图书馆 PD 项目的成功实践也为本馆后续开展相关服务提供了实证经验。如 Edmon Low 图书馆举办了影像发声资料展,鼓励学生充分利用图书馆空间及资源,提高学业完成率;并通过展览鼓励更多的学生参与至影像发声项目,持续挖掘用户空间需求,开展空间评估等<sup>[18]</sup>。

## 3 对我国图书馆的经验与启示

### 3.1 跨学科项目团队的组建

PD 作为人类学中参与式研究重要方法,人类学专家 Nancy Fried Foster 认为 PD 在图书馆研究中的应用内容从理论上讲可以包括任意方面,从有形事物,如物理空间和软件接口到无形资产如服务、协作方法和流程<sup>[19]</sup>。目前美国大学图书馆 PD 实践主要集中在服务、空间设计。为了确保 PD 方法使用的科学性以及研究的顺利开展,图书馆项目团队构建时会聘请专业的人类学专家作为顾问,指导 PD 方法的使用。在 2012 年美国图书馆与信息资源委员会(CILIR)和美国大学图书馆国际联盟实施的“用户参与式设计讨论会”上,Foster 担任讲师。Foster 参与美国大学图书馆服务与空间设计除了 WALC 项目,还有过马里兰大学 McKeldin 图书馆的空间再造项目,罗彻斯特大学 River Campus 图书馆新生服务设计项目等。人类学专家负责项目设计培训、具体实施、人员方法论培训等工作。除此之外,涉及到图书馆空间设计与

再造的项目,会邀请建筑学专业的教师或学生加入,如马里兰大学图书馆项目。跨学科项目团队的组建有助于图书馆顺利实施项目,大大提升了项目的有效性与可行性,这值得我国大学图书馆借鉴。

### 3.2 多种数据收集方法的采用

美国大学图书馆 PD 项目实施中,用户参与和数据收集方法是非常重要的环节,是最能体现用户参与性与主动性的环节。随着图书馆学研究理论与实践的发展,数据收集与用户需求调研的方法也在逐步完善。传统的社会调查方法如问卷调查法、访谈法、现场观察法等与各种形式的 PD 会议、照片启发法方法结合,主客观结合。其他方法如美国罗彻斯特大学 River Campus 图书馆项目团队采用地图日记法(Mapping Diaries)即提供给一张校园和附近区域的地图,让他们标出每天要去的地方以及逗留的时间<sup>[20]</sup>。以获取学生学习生活、利用图书馆的习惯等信息。多种数据收集方法的采用保证了调研结果的客观性、科学性与有效性,图书馆从而可以做出科学的、符合用户真正需求的设计。人类学中这种用户主体式的研究也为图书馆学研究、图书馆用户需求分析打开了一座新的大门。

### 3.3 保证用户的主动式、全方面参与

从美国众多大学图书馆 PD 项目的实践可以看出,用户参与式设计包括项目规划、实施、评估整个系统流程。项目规划阶段做好前期准备,精密策划。为了保证用户的主动参与,适当给予报酬,与学生部门协作,招募确定参与者。

项目中期实施阶段,用户将亲身参与到设计过程中来,参加各种形式的 PD 会议,研究者与设计者这一过程中需要积极引导,最大程度地获取调研信息与数据。后期项目评估阶段,用户的反馈是衡量实施效果的标准,图书馆需要从多方面来获取用户的反馈信息,形成用户反馈的追踪机制。如美国西北大学图书馆甚至组建图书馆学生咨询管理委员会,由各院系和学生自治组织的代表构成<sup>[21]</sup>,在图书馆空间、服务的设计改造过程中起到了积极长效的作用。总之,PD 充分激发用户参与的积极性与主动性,保证用户参与的全面性与全方位才能实现项目设计初衷,推动图书馆的服务创新。



#### 4 结语

美国大学图书馆学研究实践中引入人类学研究用户参与式设计的方法为用户需求主导的图书馆学空间再造和服务设计提供了新的思路,与传统的调查方法比增强了研究的客观性,实现了与用户的

深度交互。美国大学图书馆 PD 项目的成功,也证明了人类学研究方法中 PD 在图书馆学研究中应用的可行性与有效性,值得我国大学图书馆包括公共图书馆研究借鉴,在实践中不断深化对该方法论的认识,推动我国图书馆服务设计与用户研究的创新性与可持续性发展。

#### 参考文献:

- [1] 吴建中.大学图书馆的昨天今天明天[J].图书馆杂志,2014(12):4-8.
- [2] 李贺,毛刚,李琳.我国图书馆用户需求研究综述[J].图书馆学研究,2013(10):5-15.
- [3] Banathy B H.Comprehensive System Design in Education:Who Should Be the Designers?[J].Educational Technology, 1991,31(9):49-51.
- [4] 王麒,许亚锋,李锦昌.学习空间的参与式设计研究[J].中国远程教育,2016(1):48-56,80.
- [5] 从“以用户为中心的设计”到“用户参与式设计”:participatory design 理念及其应用(上篇)[EB/OL].[2018-07-04].http://www.woshipm.com/pd/25072.html.
- [6] 人类学方法与图书馆研究[EB/OL].[2018-07-04].https://wenku.baidu.com/view/5a3ffe5731126edb6f1a1099.html.
- [7] Ethnographic Research in Illinois Academic Libraries(ERIAL)[EB/OL].[2018-07-04].https://docplayer.net/202676-So-you-want-to-do-anthropology-in-your-library-or-a-practical-guide-to-ethnographic-research-in-academic-libraries.htm.
- [8] 钱纁,苏庆东.公共空间的参与式设计模式[J].西安建筑科技大学学报(自然科学版),2011(1):90-95.
- [9] 徐恩元,徐建华.图书馆学五定律及其给我们的启示[J].四川图书馆学报,2005(5):8-13.
- [10] Wilmeth Active Learning Center [EB/OL].[2018-07-05].https://www.baidu.com/link?url=X5cI-UgQ7o4bcqHgHq8mxR-JS\_Pfex4XdyY3\_2HEEOvx09FNKBn6UX-rpg4HGy6&wd=&eqid=dc6235cc00046727000000055b3cb519.
- [11] Foster et al.Participatory Design of Purdue University's Active Learning Center Final Report[R/OL].[2018-07-05].https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1000&context=libreports.
- [12] Fried Foster, Nancy.Participatory Design in Academic Libraries New Reports and Findings[R/OL].[2018-07-05].https://www.researchgate.net/publication/260514686\_Organizing\_the\_Library\_for\_User-Centered\_Design.
- [13] KA Neurohr,LE Bailey.Using Photo-Elicitation with Native American Students to Explore Perceptions of the Physical Library[J].Evidence Based Library & Information Practice,2016,11(2):56.
- [14] 朱眉华.社会工作介入与研究的新方法:影像发声法——以 T 村外来务工 I 家庭的母亲形象项目为例[J].华东理工大学学报,2012(4):1-7.
- [15] 谢卫.基于影像发声法的图书馆用户需求调查研究[J].图书馆论坛,2015(1):63-67.
- [16] Oklahoma State University Diversity Ledger[R/OL].[2018-07-08]https://irim.okstate.edu/sites/default/files/DiversityLedger/diversityledger.pdf.
- [17] Kline S. The librarian as ethnographer An interview with David Green[J].College & Research Libraries News,2013(9): 488-491.
- [18] 柳青.美国高校图书馆用户空间需求调研的实践和启示[J].图书馆学刊,2015(8):136-139.
- [19] Fried Foster N,Balser T,Boes R L,et al. Participatory Design of Purdue University's Active Learning Center Final Report [R/OL].[2018-07-05].https://core.ac.uk/download/pdf/12982236.pdf.
- [20] S Gibbons.Studying Students:The Undergraduate Research Project at the University of Rochester[J].Vanderbilt University,2007,69(3):290-292.
- [21] 凌宇飞,周柳丽.美国西北大学图书馆用户参与式设计研究及启示[J].图书馆工作与研究,2015(6):37-40.

**作者简介:**朱荀,女,苏州大学社会学院档案与电子政务系讲师,研究方向:图书馆空间与服务、图书馆理论。