

价值共创视角下医院图书馆用户参与空间再造探索^{*}

陈旭 胡鸿 侯胜超

(华中科技大学同济医学院附属同济医院图书馆 武汉 430030)

〔摘要〕 目的/意义 运用价值共创理论,分析用户参与图书馆空间再造的可能性,构建图书馆空间服务价值共创框架模型。方法/过程 将理论分析与实践相结合,以华中科技大学同济医学院附属同济医院图书馆为例,通过用户需求调查和用户空间行为分析确定医院图书馆空间再造重点并筛选核心用户,通过小组访谈法实现用户参与空间再造过程。结果/结论 用户参与是实现图书馆空间再造价值共创的基础。图书馆通过识别用户需求、提升用户感知价值、创新用户参与形式实现用户参与。

〔关键词〕 价值共创;空间再造;用户参与;医院图书馆

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2023.11.017

Exploration of User Participation in Hospital Library Space Reconstruction from the Perspective of Value Co-creation Theory

CHEN Xu, HU Hong, HOU Shengchao

Library, Tongji Hospital Affiliated to Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China

〔Abstract〕 **Purpose/Significance** Based on the value co-creation theory, the paper analyzes the feasibility of user participation in library space reconstruction, and proposes a framework model of value co-creation for space service innovation in hospital library. **Method/Process** Combining theoretical analysis with practice, taking the library of Tongji Hospital Affiliated to Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology as an example, the paper determines the points of library space reconstruction and identifies the focal users of the library through the user demand survey and user spatial behavior analysis, then realizes user participation in the process of space reconstruction through the group interview. **Result/Conclusion** User participation is the basis of realizing the value co-creation of library space reconstruction. Library realizes user participation by identifying user needs, enhancing user perceived value and innovating user participation forms.

〔Keywords〕 value co-creation; space reconstruction; user participation; hospital library

1 引言

信息化、数字化时代改变了知识传播方式和图书馆馆藏资源布局模式,用户更倾向于利用网

络获取所需资源,图书馆实体资源使用率降低。《三级医院评审标准(2020年版)实施细则》删除了对图书馆馆舍、馆藏等的相关要求,弱化了图书馆作为物理馆藏空间的存在意义。21世纪以来,图书馆界开始热议“图书馆作为空间的价

〔修回日期〕 2023-05-17

〔作者简介〕 陈旭,馆员,发表论文8篇;通信作者:侯胜超,副研究馆员。

〔基金项目〕 中国图书馆学会医学图书馆分会科研资助项目(项目编号:YX2021Q02)。

值”，图书馆逐渐从以书为主体向以人为主体转型^[1]。在此背景下，图书馆空间建设理念也从追求艺术美学向以用户为核心思想转变。对于医院图书馆而言，以医务人员需求为导向的设计是空间再造的最终价值追求。华中科技大学同济医学院附属同济医院是一所集医疗、教学、科研于一体的现代化综合性三级甲等医院，医务人员面临临床、教学和科研多重任务。在高竞争、高强度、高压力的工作状态下，医务人员既有与职业发展相关的科研教学、学习讨论需求，也有放松娱乐、陶冶情操的休闲需求，更有提升职业满足感、坚定职业操守的精神需求。图书馆作为融知识、交流、文化、休闲为一体的“第三空间”，应满足医务人员全方位的空间需求并改善空间服务体验。以价值共创为内核的图书馆空间设计将用户感受和体验作为空间设计和再造的重要决定因素，这与图书馆以用户为核心空间建设理念一致。医务人员亲自参与空间环境的规划、设计和再造并共同创造价值，能使图书馆空间服务实践真正满足用户需求，实现图书馆空间的价值增值^[2]。

2 用户参与图书馆空间价值共创理论依据

2.1 价值共创理论

价值共创理论指企业和顾客共同创造价值，相关学者分别基于顾客体验视角和服务主导逻辑提出价值共创理论。近年来，国内外已有价值共创理论在图书馆服务中的应用研究，胡媛等^[3]构建了高校图书馆知识服务价值共创EAA模型，提升图书馆的服务能力与价值；史艳芬等^[4]探讨用户参与图书馆空间服务的价值共创过程，提出图书馆空间服务的用户需求满足策略；查海平等^[5]以美国马里兰大学麦肯迪图书馆用户参与式设计项目为例，总结价值共创理念下图书馆空间再造用户参与设计落实要点；Christine U^[6]探讨将价值共创理念应用于评估图书馆服务价值，强调用户参与的重要性；Islam M A等^[7]提出图书馆服务价值共创相关概念，构建了高校图书馆服务创新的价值共创模型。

2.2 用户参与空间价值共创可行性分析

用户参与是价值共创的前提，价值共创是用户参与行为的一种重要表现^[8]。在创建学习空间过程中，将利益相关者（管理人员、用户和建筑师）的不同利益汇集在一起，不仅有利于空间布局和设计，也有利于空间的最终运营和评估^[9]。用户作为图书馆空间功能的使用者、空间环境的感知者、空间效果的评估者，参与空间再造能使图书馆全面了解其多样化和个性化需求，有针对性地改造，有效解决图书馆空间服务中用户体验与服务供给间不平衡问题。图书馆作为空间服务的提供者，通过探索、分析用户需求，调动用户积极性，使其参与空间设计和再造的各个环节中，实现图书馆空间功能的优化。

2.3 图书馆空间服务价值共创模型

基于价值共创理论和用户参与图书馆空间价值共创的可行性分析，结合医院图书馆空间服务特点，参考Islam M A等^[7]提出的高校图书馆服务创新价值共创模型，构建图书馆空间服务价值共创框架，见图1。

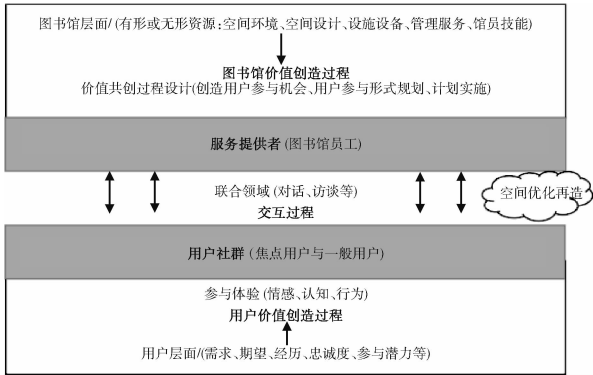


图1 图书馆空间服务价值共创模型

该模型框架由图书馆层面、用户层面以及交互过程3个部分组成，图书馆层面参与交互的过程的主要是馆员，负责与用户及其他利益相关者互动；用户层面参与交互的主要是焦点用户，包括有特殊身份的用户以及图书馆的核心用户等，这些焦点用户与其他用户的互动可以影响其他用户的参与行

为；交互过程是该模型最重点的部分，是图书馆和用户互动共同创造价值的过程，可能是访谈、对话等多种形式。

图书馆层面包括图书馆空间环境、空间设计、设施设备等有形资源，以及管理服务、馆员技能等无形资源，都能为用户创造价值。图书馆需要设计价值共创过程，包括创造用户参与机会、规划参与形式、实施计划并从实践过程中学习改进。用户层面包括用户的空间需求、空间期望、经历经验、对图书馆的忠诚度、参与潜力等，这些都可以建立价值创造过程。用户通过参与行为将自己的知识、技能、智力等独特资源投入价值创造系统，为价值创造系统赋予自己的情感、认知、行为和体验，实现空间服务的价值创造^[10]。用户参与价值共创过程的体验能决定其未来参与程度，用户的需求被重视和满足，更有意愿再次参与价值共创。基于该模型设计用户参与图书馆空间价值共创活动流程，见图2。

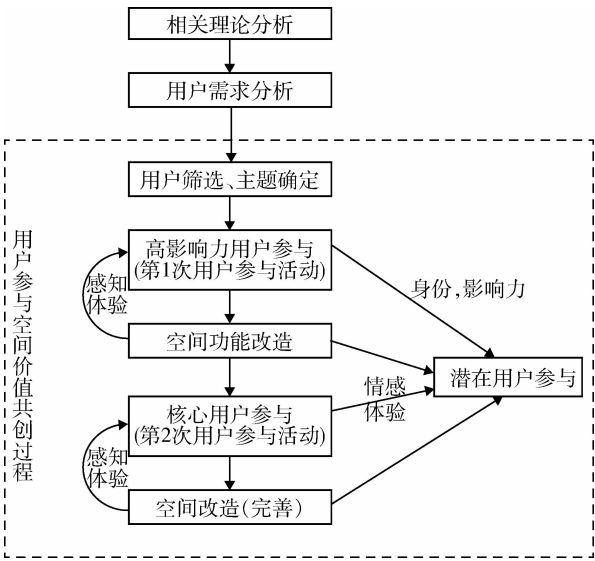


图2 用户参与图书馆空间价值共创流程

3 用户空间需求调研和空间行为分析

3.1 图书馆空间需求及偏好调查

2021年1月华中科技大学同济医学院附属同济医院图书馆进行了现有环境满意度和空间再造需求问卷调查。调查收回有效问卷236份。参与调查的读者年龄主要在40岁以下，其中31~40岁占48.73%，

30岁及以下占46.61%。从学历分布看，博士占33.47%，硕士占28.39%，本科占37.71%。从身份看，本院职工占55.51%，在读研究生占23.73%，培训医师占12.29%。到馆数据显示，34.32%的读者每周到馆3次以上，64.83%的读者平均每周最少到馆1次，92.37%平均每月最少到馆1次；每次在馆时长2~4小时的读者最多，占29.66%，超过6小时的读者占22.46%。读者到馆目的，见图3。

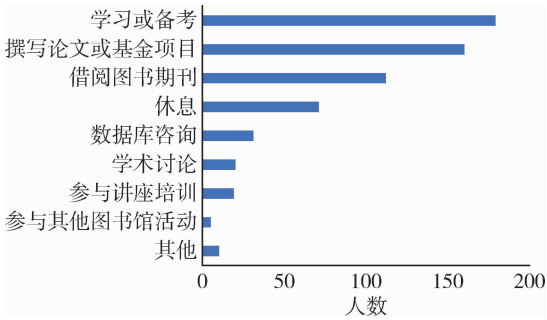


图3 医院读者到馆目的统计（多选）

空间需求方面，81.36%的读者认为应设置会议室和讨论室；78.39%的读者认为应设置文化展览区；79.24%的读者认为应增加一些有关医院精神、医学人文的装饰，会激励读者投入学习。空间偏好方面，93.64%的读者非常注意个人空间和人际距离，更倾向于隔断式单人桌椅；86.44%的读者会选择熟悉的学习区域。对现有空间的感知方面，95%以上的读者认为图书馆的环境氛围能让其更投入学习，70%以上的读者认为在图书馆有更高的参与讨论的积极性。对于现有空间存在的问题，读者认为主要包括阅览座位不够、缺少讨论室、缺少休息区、噪声、设施设备不能满足需求等。

用户参与图书馆空间价值共创的意愿方面，98.31%的读者愿意反馈自己对图书馆空间的使用感受；83.90%的读者愿意参与图书馆空间再造设计过程；98.73%的读者愿意将图书馆推荐给他人。

3.2 读者空间行为补充分析

除以上调查外，图书馆还利用现有的读者登记到馆数据和观察所得的空间行为记录补充分析读者空间行为和需求。根据读者登记到馆数据统计，2018—2020年年均到馆次数最多的“优秀读者”（年

度到馆阅览、借阅纸本书刊、使用电子资源等综合数据排名前 10 位的读者) 平均到馆次数超过 51 次/年。培训医师和本院职工平均到馆次数分别约为 13、11 次/年。从入馆时段数据看, 主要集中在上午 (8: 00—12: 00, 占 39.50%) 和中午 (12: 01—14: 30, 占 36.13%), 仅 9.24% 的读者选择在晚间 (17: 30—21: 00, 医院规定的下班时间到闭馆时段) 入馆。观察读者的在馆情况和占座行为, 中午时段在馆读者最多, 晚间时段读者较少, 且中午占座行为较严重; 观察图书馆各类座位的使用情况, 光线好、私密度较高的座位最受读者欢迎; 讨论小组倾向于选择位置偏僻的多人桌; 沙发等休息区域在中午利用率高, 其他时间利用率较低。

4 用户参与图书馆空间价值共创实践探索

4.1 价值共创主题和用户参与设计

4.1.1 主题与内容确定 通过用户空间需求调查分析和行为分析可知, 图书馆目前亟待解决的问题主要有缺少讨论区域和休息区域、桌椅配备不足, 以及现有设施设备 (包括插座、电脑、网络、灯光等) 不能满足读者需求等, 此外读者反映的噪声问题也与缺少馆内讨论区有一定的相关性。因此, 增设讨论室、休息区、馆内桌椅数量和优化设施设备是读者现阶段最大的需求, 图书馆空间再造主题和内容也将围绕这些需求展开。

4.1.2 用户分类与筛选 用户筛选要关注焦点用户群体, 医院图书馆焦点用户主要包括两类: 第 1 类是高影响力用户, 包括院领导、学术带头人、各临床和行政科室负责人等, 其对空间再造过程有较大影响力和控制力, 并能影响其他用户, 甚至直接影响空间再造方向和结果。第 2 类是对图书馆忠诚度较高的读者, 包括经常到访图书馆、使用图书馆资源、关注图书馆动态以及参与图书馆各类活动的读者, 其对现有空间有较深感知体验, 明确知道自己的需求并有较高的交流意愿。

4.1.3 用户参与活动规划 上述两类用户差异性较大, 图书馆组织了两次用户参与活动。针对第 1

类读者, 利用图书馆工作委员会会议进行价值共创实践, 参与对象包括院长、本院院士、各临床学科负责人 (代表)、行政科室负责人 (代表)。图书馆在会议上提出有关空间重构、扩充和设备购置方面的方案, 使医院管理层了解图书馆对空间再造的决心和意愿。针对第 2 类用户, 组织了一次以优秀读者为代表的座谈会, 从空间舒适度、空间服务感受等方面了解核心用户对空间的需求。

4.2 用户参与空间共创价值实践

4.2.1 第 1 次用户参与活动 (1) 用户参与活动实施过程。2021 年 3 月以研讨会形式举办, 主要针对图书馆缺少学术交流和讨论空间、结合空间传承文化主题, 提出了“传承与发展——医院学术书房设计构想”。图书馆拟在馆内建设一个学术书房, 将医院文化和环境结合起来。学术书房包括两个物理空间, 一是被学术人物背景墙和专家学者著作书架包围的会议室, 配备交互式白板、3D 互动知识模型等设备, 供院内各项目组会议和学术讨论; 二是自由讨论区, 设置沙发、多人桌等, 供小型学术讨论, 如导师辅导博硕士论文、外语交流、休息、讨论等。学术书房的构建既弥补交流讨论区缺乏、休息区较少的缺陷, 又将图书馆作为文化展示平台, 发挥环境对文化传播和传承的作用。(2) 用户参与交互结果。专家组支持和肯定了图书馆增设研讨室以及文化展示平台的构想, 但是鉴于图书馆空间面积的限制, 不建议建设较大的服务空间, 具体意见, 见表 1。(3) 空间再造及成果。结合专家意见和经费限制, 进行简单空间改造。将一间办公室改造成研讨室, 配置会议桌、小沙发和显示屏, 可容纳 12 人参与视频会议或进行 PPT 讨论。研讨室采用预约制, 经过一段时间的使用和推广后, 空间使用率迅速提高。主要用于论文或课题讨论、视频会议、读书会、案例分享会、小型座谈会等。且该空间的使用呈现长期连续的特点, 教授或项目组会在一段时间内连续预约直至完成论文或课题, 且大部分团队每次使用的时间较长 (一般为 0.5~1 日)。该空间得到充分利用并获得使用者的一致好评。

表 1 图书馆空间再造方案专家意见

意见类型	意见描述
空间设计	减少实体馆藏占用面积，为读者提供更多的学习设施和空间；增设会客室、会议室，注重会场布置；增设专家教授阅览研讨室，首先要安静，其次要有专门的内线网络可以访问诊疗平台，调阅病历系统，供专家院内远程会诊使用；研讨室可设若干，供不同专业的教授和课题组使用；为老教授设立独立的阅读空间
设施设备	增加一些现代化的互动电子设备，如交互式电子白板，直接与手机联网使用；增加有声太空舱设备，供读者休息和听书；增加咖啡机等设备
环境布局	提高舒适度，特别是休息区应安静温馨；环境改造应注重噪声，会议室应采用隔音墙；小桌讨论区设置隔断墙
管理服务	增加高质量书籍采购，提高书籍更新速度；提供书籍、新诊疗知识、期刊发表技巧等推送；提供讲座视频回放；研讨室采用预约制

此外，图书馆设立了文化展示书架，展示医院自成立以来重大历史事件、对医学发展作出的巨大贡献、重要历史人物、重大科研学术成果等，以传播医院文化精神。

4.2.2 第 2 次用户参与活动 2021 年 12 月以小

组座谈会形式举行，参与对象为图书馆 2021 年度 10 名优秀读者（6 名医生、3 名护士、1 名医技人员）。先由馆员介绍现有空间的基本布局和配置等，然后读者围绕空间需求、环境氛围等空间建设主题展开讨论，提出的建议和意见，见表 2。

表 2 图书馆空间再造方案核心用户意见

意见类型	意见描述
空间设计	增设 24 小时无人看管自习室；分院区设置小型自助式图书馆或无人看管自习室；建设病区阅读角
设施设备	电子阅览室电脑软件版本低，需升级；电子阅览室增加电脑、桌椅；内网电脑数量不足；Wi-Fi 信号不够，使用 Wi-Fi 放大器；增加馆内沙发数量
环境布局	调节空调温度
管理服务	改善占座现状；延长周末开放时间；利用图书馆研讨室，定期举办人文书籍阅读推广活动；建立读书心得分享平台等虚拟交流空间，并按照不同的兴趣爱好分区，供爱好阅读的读者分享交流

此次研讨会后，图书馆针对占座问题设置了读者空间使用规范，要求读者离开图书馆时带走个人物品。考虑到中午读者较多且占座问题较严重，馆员每日中午清理超过 1 小时无人使用座位上的物品，并考虑购买“座位预约系统”加强座位管理。针对设施设备相关问题，图书馆更新了部分电脑软件的使用版本，并联系计算机中心优化馆内网络设备，联系维修中心测温和维护空调设备，提高了用户的设备使用感受和空间舒适度。针对建立读者分享平台的建议，建立了微信读书群。针对书籍推广的建议，建立了主题书籍展示架，定期展示主题图书。对于较多读者提到的分院设置自助图书馆或自习室的要求，上报有关领导并提出申请。

5 用户参与图书馆空间价值共创实现策略

5.1 识别用户需求，关注焦点用户

用户需求信息是能够促使用户参与空间价值共创的关键信息，通过识别不同类型用户的空间服务需求，提出与用户需求契合的空间再造主题。焦点用户的参与能对价值创造过程发挥较重要作用，图书馆要关注焦点用户需求并有针对性地开展空间服务：一方面利用其知识、身份和角色，为图书馆空间再造提供资源、支持或建设性意见；另一方面利用其影响力推动其他用户参与图书馆空间价值再造。

5.2 提升用户感知价值, 促进可持续发展

用户感知价值是驱动用户参与价值共创的重要因素, 当用户对图书馆空间服务感到受益就更有可能参与图书馆空间再造活动。空间服务提供者(一般是馆员)在每次用户参与价值共创活动后, 要及时整理用户需求和意见, 并作出积极反馈。对于图书馆能够独自解决的问题及时解决, 包括改善管理服务中的不足、联系设备管理部门进行设备的优化和维护等; 对于无法自行解决的问题, 包括增加或扩充服务空间、较复杂的空间改造和调整、大型设备购置等, 积极整理相关问题并向上级提出申请。馆员对用户需求的重视和快速反应能够提升用户的感知价值, 驱动用户积极、主动、持续参与交互行为, 提高用户参与价值共创的机会频率^[11]。

5.3 拓展用户参与形式, 激励用户参与价值共创

用户参与是实现图书馆空间价值共创的关键, 图书馆应积极扩展共创价值的参与渠道, 尽可能吸引更多的用户参与。可以利用图书馆举行的各类活动(包括读书节活动、各类讲座、阅读分享会活动等)提出空间再造主题进行讨论; 也可以对馆内不同阅读区的读者进行一对一访谈, 了解读者对馆内各功能空间的感受和意见; 还可以利用图书馆官网、公众号或读者群等线上征集用户空间需求和再造建议。同时建立激励机制以提高用户参与积极性, 如对意见被采纳的用户给予空间优先使用权、赠送书籍、增加图书借阅权限等, 以达到促进更多用户参与价值共创行为的目的。

6 结语

医院图书馆空间服务创新要始终以用户体验为中心, 价值共创视角下的空间再造强调鼓励用户参与, 在与图书馆的交互过程中表达需求、反馈问题, 实现空间服务价值的提升。本文构建了图书馆

空间服务价值共创模型, 从图书馆层面、用户层面以及交互过程3方面展示了空间价值共创的主要实现形式, 并选取焦点用户进行了用户参与空间共创价值实践探索。今后还将以空间设计为主题, 使用户、馆员、设计师在共同参与图书馆空间设计过程中创造价值。

参考文献

- 1 吴建中. 新时代图书馆的探索与转型——以新馆建设为例 [J]. 中国图书馆学报, 2022, 48 (5): 4-12.
- 2 刘晓东, 栗美娜. 价值共创视角下空间定制设计策略研究 [J]. 美术大观, 2019 (12): 98-100.
- 3 胡媛, 陈国东, 官梦婷. 协同视角下高校图书馆知识服务价值共创实现研究 [J]. 图书馆工作与研究, 2022 (4): 28-35.
- 4 史艳芬, 丁宁, 徐忠明. 价值共创视角下大学图书馆空间服务用户需求识别及满足策略研究 [J]. 图书馆学研究, 2021 (10): 81-87.
- 5 查海平, 袁曦临. 基于价值共创的图书馆空间再造用户参与设计研究——基于马里兰大学 McKeldin 图书馆用户参与式设计案例 [J]. 新世纪图书馆, 2020 (12): 73-78.
- 6 CHRISTINE U. Reflections on the value and impact of library and information services. Part 1 [J]. Performance measurement and metrics: the international journal for library information services, 2015 (1): 86-102.
- 7 ISLAM M A, AGARWAL N K, IKEDA M. Conceptualizing value co-creation for service innovation in academic libraries [J]. Business information review, 2015, 32 (1): 45-52.
- 8 乔艳芬. 顾客参与价值共创行为——基于在线产品创新社区的研究 [M]. 北京: 经济管理出版社, 2021.
- 9 ELLISON W. Designing the learning spaces of a university library [J]. New library world, 2016, 117 (5/6): 294-307.
- 10 王夏. 顾客参与价值共创对服务评价的影响及其机制研究——基于顾客感知自我表达的视角 [M]. 北京: 经济管理出版社, 2019.
- 11 李海廷, 周启龙. 虚拟品牌社区价值共创行为的影响机制研究——以在线交互意愿为调节变量 [J]. 华东经济管理, 2023, 37 (1): 119-128.