

# 服务设计

——界定·语言·工具

陈嘉嘉 著

江苏凤凰美术出版社



# 服务设计

——界定·语言·工具

陈嘉嘉 著

图书在版编目(CIP)数据

服务设计: 界定·语言·工具 / 陈嘉嘉著. — 南京: 江苏凤凰美术出版社, 2016.9  
ISBN 978-7-5580-0880-1

I. ①服… II. ①陈… III. ①服务业—产品设计—研究 IV. ①F719

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第205516号

责任编辑 方立松  
助理编辑 夏晓烨  
装帧设计 白华龙  
责任监印 蒋璟

书 名 服务设计: 界定·语言·工具  
著 者 陈嘉嘉  
出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司  
江苏凤凰美术出版社(南京市中央路165号 邮编: 210009)  
出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>  
经 销 凤凰出版传媒股份有限公司  
制 版 南京新华丰制版有限公司  
印 刷 江苏凤凰通达印刷有限公司  
开 本 889mm × 1194mm 1/16  
印 张 16  
版 次 2016年9月第1版 2016年9月第1次印刷  
标准书号 ISBN 978-7-5580-0880-1  
定 价 67.00元

营销部电话 025-68155790 营销部地址 南京市中央路165号  
江苏凤凰美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换

# 目 录

第一章	绪论	1
第二章	基本理论	10
第三章	基本方法	20
第四章	基本应用	30
第五章	基本实验	40
第六章	基本计算	50
第七章	基本设计	60
第八章	基本分析	70
第九章	基本综合	80
第十章	基本总结	90

前言	004
自序	006
<b>第一章 服务设计的背景</b>	
第一节 社会形态的转变	010
第二节 经济形态的发展	016
第三节 民主化发展的科技	026
<b>第二章 设计的转型</b>	
第一节 制造模式的变迁与设计的发展	036
第二节 设计变迁中的民主观与伦理观	040
第三节 从工具理性到价值理性： 21 世纪的设计新观念	046
第四节 设计师的时代责任	069
<b>第三章 界定服务设计</b>	
第一节 服务设计中的“服务”	075
第二节 服务设计的研究历史与现状	080
第三节 服务设计的边界	097
<b>第四章 服务设计的语言</b>	
第一节 以用户为中心	107
第二节 服务设计语境中的价值	118
第三节 服务设计的载体	132
第四节 服务的旅程	145
<b>第五章 服务设计的流程、方法与工具</b>	
第一节 服务设计的流程	158
第二节 服务设计的方法与工具	172
第三节 应用与反思	209
参考文献	237
图片来源	245

# 《哲匠书坊》编委会

主 编 何晓佑 李亦文

执行主编 郑 静

编 委 何晓佑 李亦文 郑 静 王 晨 李立新

王 琥 夏燕靖 杨志麟 方立松

秘 书 王思雅

第一章 绪论 1  
第二章 基础理论 5  
第三章 实验方法 10  
第四章 结果与讨论 15  
第五章 结论 20

# 目 录

第一章	绪论	1
第二章	基础理论	5
第三章	实验方法	10
第四章	结果与讨论	15
第五章	结论	20
第六章	参考文献	25
第七章	附录	30
第八章	致谢	35
第九章	攻读学位期间发表的论文	40
第十章	导师评语	45
第十一章	答辩委员会评语	50
第十二章	学位论文独创性声明	55
第十三章	学位论文使用授权书	60

前言	004
自序	006
<b>第一章 服务设计的背景</b>	
第一节 社会形态的转变	010
第二节 经济形态的发展	016
第三节 民主化发展的科技	026
<b>第二章 设计的转型</b>	
第一节 制造模式的变迁与设计的发展	036
第二节 设计变迁中的民主观与伦理观	040
第三节 从工具理性到价值理性： 21 世纪的设计新观念	046
第四节 设计师的时代责任	069
<b>第三章 界定服务设计</b>	
第一节 服务设计中的“服务”	075
第二节 服务设计的研究历史与现状	080
第三节 服务设计的边界	097
<b>第四章 服务设计的语言</b>	
第一节 以用户为中心	107
第二节 服务设计语境中的价值	118
第三节 服务设计的载体	132
第四节 服务的旅程	145
<b>第五章 服务设计的流程、方法与工具</b>	
第一节 服务设计的流程	158
第二节 服务设计的方法与工具	172
第三节 应用与反思	209
<b>参考文献</b>	237
<b>图片来源</b>	245

# 前言

1	第一章 绪论	1
2	第二章 服务设计的概念	2
3	第三章 服务设计的方法	3
4	第四章 服务设计的应用	4
5	第五章 服务设计的未来	5
6	第六章 服务设计的评价	6
7	第七章 服务设计的实施	7
8	第八章 服务设计的创新	8
9	第九章 服务设计的伦理	9
10	第十章 服务设计的法律	10
11	第十一章 服务设计的文化	11
12	第十二章 服务设计的教育	12
13	第十三章 服务设计的职业	13
14	第十四章 服务设计的国际	14
15	第十五章 服务设计的总结	15
16	第十六章 服务设计的展望	16
17	第十七章 服务设计的附录	17
18	第十八章 服务设计的参考文献	18
19	第十九章 服务设计的索引	19
20	第二十章 服务设计的后记	20

资深新闻人托马斯·弗里德曼(Thomas L.Friedman)认为,世界上只有两种国家:高创想型国家和低创想型国家。我们看到,“创新驱动”和“高创想”正在撬动着整个社会的变革。

以美国“再工业化”、德国“工业4.0”引领的新一轮科技革命和产业变革与我国加快转变经济发展方式正在形成一种历史性的交汇,国际产业分工格局正在重塑,这是一个历史的时机。以我国“四个全面”引领的,正在展开从“中国制造”走向“中国创造”,成为智造强国,实现中华民族伟大复兴的中国梦,这亦是一个历史的时机。

抓住这两个时机,用创新驱动发展,是国家的必由之路。制造业是国家强盛的基础,当前传统制造业正在向“服务型制造”转型,设计是“生产性服务业”的重要方面,服务制造的最终结果,是为使用者提供更高品质的服务。设计的本质是强调创新的,在这一轮社会转型升级中设计必将承担起更加重要的责任和体现更加重要的价值。

设计驱动创新发展已经成为国际产业转型升级的新着力点,而提升“设计驱动力”的关键是人才。如何培养具有现代设计思想与素质的人才,是当代设计院校需要关注的问题。

南京艺术学院工业设计学院青年教师陈嘉嘉紧跟时代脉搏,以她的国际化视野与专业性敏感度,意识到“服务设计”将成为中国设计转型升级的重要方面。通过不断地学习和经常性总结,完成了这本《服务设计》的专著,较为全面地阐述了服务设计的发展脉络、服务设计的定义、服务设计的语言、服务设计的流程、服务设计的方法与工具等,为高等院校师生和社会专业设计师学习服务设计,提供了知识系统,这是一件值得赞许的工作。

回看历史,着眼现在,更是为了“不远的将来”。在设计学科全面转型升级的今天,我希望服务设计能够成为新的催化剂,帮助人类走向发展的终极:高品质生活。

何晓佑 南京艺术学院副院长、教授、博士生导师  
教育部设计学类教学指导委员会副主任委员,江苏省人民政府督学

## 自序

这是一个“喧嚣而浮躁”的年代，各行各业都在忙着生存与转型，或是开辟新的战场。设计界亦是如此，诸多设计的新名词层出不穷，有的新名词仿佛救星一般，给予发展彷徨期的设计界人士一个新的发展思路、一个新的探索方向。然而探索需要时间的沉淀，新名词也不是用来最大可能地争取自身利益的工具。追求短期利益一直是中国设计被西方诟病的地方，甚至在西方的课堂上、教科书里都会提及这一弊端。如果说追求短期利益对业界而言，其背后涉及到企业的生死存亡，尚可以理解与接受。但对于学界来讲，追求学术上的短期利益，就令人失望了。因此，有必要沉下心来对这些新名词进行研究探索。本书就是探索服务设计这一新名词的尝试与成果。

笔者第一次接触服务设计是在2002年，德国科隆国际设计学院麦格教授（Brigit Mager）受江南大学蒋氏基金会邀请赴无锡举办了一次服务设计的工作坊活动。参加工作坊的有来自于企业界的参会者近30名。江南大学一直被视为中国设计教育界的“黄埔军校”及前沿设计研究的传播者，同时也为产业界培养了大量的一线设计师。那时江南大学敏感地认识到已在国外迅速发展的服务设计将会给中国设计界带来新的思想，新的变化，因而发起了国内第一次服务设计工作坊的活动。但比较遗憾的是，那次工作坊结束之后，服务设计并没有在国内造成什么影响。2000年前后的国内大部分企业才开始了解工业设计，对于工业设计的诉求正从纯粹的造型设计逐步转向产品开发设计。因而，那时并非服务设计进入中国的最佳时机。2005年，笔者有幸和其他几位国内设计院校的同仁一起获得意大利政府奖学金赴米兰理工大学学习战略设计——创新产品服务体系。服务设计正式开启了在中国学界中进行研究的序幕。一晃近十年，笔者从不懂、似懂非懂到开始摸到点儿门道，到现在终于可以交一份学习的成果了。这期间，笔者经历了交互设计在中国的兴起、发展、壮大，工业设计在中国的发展与壮大等设计界的大事，经历了服务设计渐入佳境的发展历程，一步一步地领略到服务设计与众不同的魅力。在这期间，笔者也机缘巧合地进入到社会学领域进行学习，从更大的语境中与更广的视域下重新审视设计，才更加体会到服务设计对未来社会发展的重要性。

服务设计是什么？能做什么？在此书中笔者尝试基于多年的研究与实践来回答这个问题。但毕竟只是一人之见，思考有不周之处、信息有不全之处、书写有不足之处，还望专家、学者、读者们包涵指正。本书为笔者系列服务设计研究丛书中的第一本，这本书的重点在于界定服务设计。本书之后，笔者将继续完成“中外服务设计实践”方面一书的撰写工作，期待与读者们更长久的交流与联系。

感谢南京艺术学院工业设计学院的李亦文院长、葛晓琴书记、郑静副院长、杨志麟教授，是他们的努力与鞭策促成了此书的撰写与出版；感谢恩师张福昌教授、何晓佑教授、周晓虹教授，长久以来他们一直精心栽培我、教导我、包容我，在我人生关键时刻给予重要的意见、指导与帮助；感谢我的家人，没有他们的培养、鼓励与支持，我无法一直坚持做服务设计及其相关的研究、教学与实践；感谢我的学生们，能坚持完成相比其他课程多2—3倍的作业量，愿意花更多的时间来探索服务设计及其相关的实践，并为本书提供了部分案例；最后，感谢学界、业界诸多的前辈与同仁们，他们在服务设计尚处在研究与实践的边缘地带时，就一直以积极创新与进取的个人经历鼓励我，为我创造了多次学习、交流与实践的机会。今后，我仍将心怀感激地继续在服务设计领域耕耘，为传播服务设计尽一份力量。

我坚信，在不久的将来，服务设计一定会成为跨学科、跨领域合作的重要教学科研课题之一，也一定会成为与工业设计、交互设计等并肩前行的创新力量。

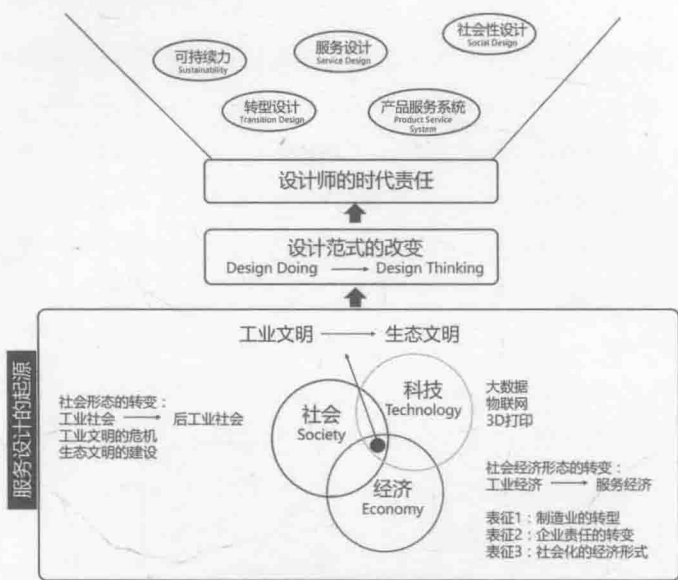
陈嘉嘉  
2016年夏于金陵

## 第一章 服务设计的背景

“服务设计”近年来在设计界及其相关产业引发了热烈的讨论，究其原因，无关于有三：首先，应该说自古以来就有各种服务现象，可是有关服务的设计在设计界却是一个崭新的领域。虽然在各个院校设计学科作为设计的对象来研究并进行了不懈的探讨，但是构建其理论体系及实践路径还是第一次兴起。其次，“服务设计”被视为带有一定战略高度的、能在中国制造业转型升级时发挥不可忽视作用的利器。中国社会的快速发展，使其在短短数十年内走完了欧美强国近 200 年的发展之路。一方面，作为工业社会的特征，制造业超速沿着工业 4.0 之路进行发展。另一方面，作为后工业社会的典型特征，我国的信息化发展势头迅猛，诸多新兴互联网企业在中国这片辽阔的土地上已经形成燎原之势。因而，服务设计能使工业化与信息化进行两相融合，对企业品质提升起着十分重要的作用，这是中国社会工业的发展现状，也是中国特色社会主义快步进入后工业时代的需要。最后，“服务设计”的终极目标是为全人类的福祉而进行的系统设计。这一目标符合人类社会发展的终极走向。可以看到，在经济发达国家，小到街道、社区，大到城市、某一国家的某一地区，“服务设计”作为设计力量已经逐渐介入公众事务，提升了人们的美好生活。

尽管“服务设计”被视为未来设计的发展趋势之一，但国内学术界仍将其视为舶来品，对其价值有所质疑。在理论研究方面，对“服务设计”的“属性”没有定论。围绕其究竟是一种新的专业，还仅是一种设计思维方法的争论还未形成结果。在实践研究方面，现有国外服务设计资料的翻译、传播，对于应用层面的探讨尚未能根据我国国情提供适合产业发展的服务设计应用型理论，诸如在现阶段需要解决的是服务设计如何与产业升级、企业转型发展紧密结合的问题，如何充分利用社会各种资源以取得商业创新的成功等等。

因此，研究“服务设计”，需从它的起源谈起，了解其诞生的背景、诞生的目的与意义。



本章脉络图

## 第一节 社会形态的转变

工业革命以来，机器取代了人力，大规模批量化生产取代了个体手工，工场化生产创造了巨大的生产力，使得社会面貌发生了翻天覆地的变化。一方面，工业革命形成了具有典型工业特征的社会制度、社会结构、社会精神和文化体系的工业社会。另一方面，工业革命作为一种强大的变革力量，其快速发展并未得到有效的控制，尤其是战争和技术给人们生存的自然环境带来不可逆转的巨大破坏，社会发展产生了新的问题与困境，从而引发了人们对工业文明缺陷的思考以及对现代性影响的反思。

### 一、服务设计的到来可谓为解决现代性危机的一种方法

学术界通常把 18 世纪的启蒙运动作为现代性的真正开端。启蒙时代的思想家对于理性有着一种近乎狂热的崇拜，将其当作现代性的核心和哲学基础。这恰恰成为后期引发现代性危机的根源。现代性危机突出表现为理性被仅仅当作“工具理性”<sup>1</sup>的片面发展，并将理性作为社会和其他文化的基础。第一，工具理性给人们带来了盲目的自信，认为一切问题可以通过科学技术的发展得以解决。科学的方法不仅运用于对自然界的控制和征服，还应用于对人类社会的理解和变革。随着科学技术的进步，现代理性主义思想家认为：和

1. 工具理性 (Instrumental Reason) 是法兰克福学派批判理论中的一个重要概念，其最直接、最重要的渊源是德国社会学家马克斯·韦伯 (Max Weber) 所提出的“合理性” (rationality) 概念。韦伯将合理性分为两种，即价值 (合) 理性和工具 (合) 理性。工具理性是指行动只由追求功利的动机所驱使，行动借助理性达到自己需要的预期目的，行动者纯粹从效果最大化的角度考虑，而漠视人的情感和精神价值。

自然界一样，人类社会的发展也有着固定的规律，只要掌握了这些规律，人类不仅可以控制自然，还可以掌握自己的命运。这种盲目乐观的自信直接导致了人类对自然界的肆意掠夺，促使工具理性逾越了科学技术的范畴，向社会、经济、文化的方方面面进行渗透，成为了一种固定的观察问题、分析问题、解决问题的思维方式。可以看到，这种思维方式正是现代设计思维的根源所在。第二，工具理性抹杀了个体的自由和个体间的差异。正如哈贝马斯所说的那样，工具理性把“问题本身的合理性变成了解决问题的程序、方法和手段的合理性，把一件事在内容上是否正确的判断变成了对一种解决方法是否正确的判断。”<sup>2</sup>因此，在社会发展中人类自身的进步被科学技术的进步所替代，科学技术的进步虽然使得人类的物质生活空前丰富，却使得其逐渐失去自我、失去人生的价值和意义，进而造成世界普遍性意义的理想的丧失与衰落，人类深深陷入了工业化带来的危机之中。现代设计的命运是伴随着现代性的生成而产生的，并内隐于其结构之中。而面向批量化大工业生产的现代设计，从诞生之初，就故意忽略了人的个性及个体间的差异。以冷冰冰、几何感的造型语言与配色，以生产材料、零配件及生产程序的标准化，以统一的人机尺寸作为度量尺度制造了千人一面的产品，这些极佳地诠释了工业文明之中设计的理性表现。

工业革命以后，伴随着技术化世界物质主义的兴起，设计从制造业中分离出来，成为独立的行业，正式步入人类历史的舞台。与此同时，手工艺、工艺美术的地位日益受到人们的轻视或忽略。农业社会温情脉脉、自给自足性质的创造活动被现代化的、冰冷的机器生产所取代。一方面劳动变得更加专业化了。例如：福特“T”型车一个单元的生产有7882种操作工序。其中，有670种可以由缺腿的男人干，有2637种可由一条腿的人去干，有两种可由没有胳膊的男人干，有715种可由一条胳膊的男工和10名男性盲人来干。“专业化的工作，不需要一个‘全人’，而只要人的一个肢体或器官。再没有比这更生动的证据了，这说明过度的专业化把人如此残忍地当牛当马了。”<sup>3</sup>可以见得，劳动在标准化、科学化的过程中逐步弱化了对人性的需要和关照。这种标准化、专业化在某种程度上导致了社会的畸形发展，也是工业社会的局限与危机所在。另一方面，在现代主义时期，设计与人们生活的距离是疏远的，这就意味着生产与消费之间的联系是脱离的，可以说，现代设计并不能满足人们对于情感的诉求以及人文的需求。

对于现代性的危机，未来学家托夫勒是如此作出反应的：他在著作《第三次浪潮》中提出了“工业现实观”（industry—reality）的概念。托夫勒认为，“工业现实观是工业化的产物，它贯穿在工业化一切观念意识形态之中，指导人们去认识和理解这个世界，它是为第二次浪潮这个文明中的科学家、企业家、政治家、哲学家和宣传家所服务的。”<sup>4</sup>工业现实观的热情鼓吹者所传播的世界观反映了征服自然的信念、社会进化观点和把征服自然与社会进化结合在一起的进步的原则，这正是现代性危机对于理性的片面发展，并最终导致了工业文明危机的爆发。工业文明以人类征服自然为主要特征。一方面，科技革命使人类征服自然的能力产生飞跃，利用和改造自然的效率成倍提高，新技术、新产品等自然资源转化物层出不穷。另一方面，市场经济则使人类征服自然以实现自身利益最大化的诉

2.【德】哈贝马斯著，洪佩郁、蔺青译：《交往行动理论》，【M】.重庆出版社，1996，第272页。

3.【美】阿尔温·托夫勒：《第三次浪潮》，三联书店，1984年版，第104页。

4.【美】阿尔温·托夫勒：《第三次浪潮》，三联书店，1984年版，第160页。

求达到极限,远远超出人类的基本需求。无节制的生产和消费,使得人类对自然界的索取贪得无厌。自20世纪70年代以来,人类每年对自然的索取已经超过了地球的可再生能力,长此以往自然资源最终将会被耗尽。因而,托夫勒认为工业制度已不能够完全解决社会出现的严重问题,人们必须去思考如何在有限的空间和有限的资源下去发展延续人类的文明,并抵制无尽的欲望和无限制的增长给人类社会带来的负面效应。从而,他提出了人类社会发展的第三个阶段:后工业社会。托夫勒将人类文明分成了三个主要阶段:第一次浪潮:农业社会的形成;第二次浪潮:工业社会的形成;第三次浪潮:信息时代的来临。第一个提出“后工业社会”概念的是美国学者丹尼尔·贝尔。贝尔对前工业社会、工业社会及后工业社会进行了界定,分析了三个阶段创造财富的重要手段分别是土地、资本和信息。表1-1说明了前工业社会、工业社会、后工业社会之间存在着巨大的差异。

	前工业社会	工业社会	后工业社会		
经济部类	初级 采掘性的:农业、采矿、捕鱼、伐木等	二级 商品生产:制造、加工	三级 交通运输事业	四级 贸易、金融、保险、不动产	五级 卫生、教育、研究、政府、娱乐
职业范围	农民、矿工、渔民、不熟练工人	半熟练工人、工程师	专业人员和技术人员、科学家		
技术	原材料	能源	信息		
设计	与大自然的争斗	与人为的争斗	人与人之间的争斗		
方法	常识性经验	经验、实验	抽象理论、模型、模拟、决策论、系统分析		

表 1-1: 前工业社会、工业社会、后工业社会的对比

伴随着后工业社会科技的迅猛发展,以及信息化、知识化在工业生产、企业管理和整个经济活动中重要性的提高,1960年前后,后现代主义思潮广泛兴起。从源头上来看,“后现代思想的历史背景由三个相互联系的主题提供,即后工业主义、消费主义和自由一民主资本主义的明显胜利。”<sup>5</sup>后工业主义和消费主义使交换、消费而非生产成为经济生活的主导。同时,随着消费文化和自由民主的迅速发展,精英与大众、中心与边缘之间的边界逐渐消失,现代性精心构造的科层制也被打破了。正如托夫勒所说的那样,“新出现的文明与传统的旧工业文明有许多矛盾之处。它既有高度的科学技术,同时又是反工业化的。”“第三次浪潮文明将开始弥补有史以来生产者与消费者的分裂,兴起了明天的既是生产者又是消费者(Prosumer)的经济。因此,它将凭借着我们理性的帮助,成为有史以来第一次具有真正人性的文明。”<sup>6</sup>

1959年,美国学者丹尼尔·贝尔在其著作《后工业社会的来临》一书中,系统地概括了后工业社会的五个特征:1.经济方面:从产品生产经济转变为服务性经济;2.职业分布:专业与技术人员阶级处于主导地位;3.中轴原理:理论知识处于中心地位,它是社会革新与制定政策的源泉;4.未来的方向:控制技术发展,对技术进行鉴定;5.制定决策:创造新的“智能技术”。贝尔提出专业技术人员在社会结构中的中心和主导性的地位,强调了科学家和工程师是后工业社会的关键因素,是后工业社会的核心部分。

5.【英】尼格尔·多德:《社会理论与现代性》,陶传进译,社会科学文献出版社,2002年版,第160-161页。

6.【美】阿尔温·托夫勒:《第三次浪潮》,三联书店,1984年版,第56-57页。