



江 牧

### 专题主编简介

清华大学美术学院博士、苏州大学艺术学院教授、博士生导师、院学位评定委员会委员、苏州大学城市·建筑·艺术研究院副院长、江苏省333高层次人才、教育部学科评估专家、国家社科基金评审专家与成果鉴定专家、江苏省科技咨询专家、江苏省公共文化服务专家。长期从事工业设计与理论、环境艺术设计与理论、设计艺术历史与理论的研究。2007年7月于清华大学美术学院获设计艺术学博士学位,2008年起任教于苏州大学艺术学院,2010年晋升教授,2014年被聘为苏州大学设计学博士生导师,出版专著《工业产品设计安全原则》、《工部厂库须知》校注、《鲁班经全集》点校、《设计的逻辑》、《匠事后素》5部,在CSSCI、国家自然科学基金和人文社科中文核心期刊上发表论文50余篇。目前主持国家社科基金项目1项,参与国家社科基金重大项目1项。已完成国家古籍整理项目两项、教育部人文社科项目1项、江苏省社会科学基金项目1项。《工业产品设计安全原则》荣获江苏省哲学社会科学优秀成果奖,《工部厂库须知》校注荣获苏州市哲学社会科学优秀成果奖。2008年获苏州市紧缺高层次人才引进资助,2016年入选苏州科教创新区高端人才集聚工程,2014年荣获苏州大学交行教学奖。现任中国机械工程学会工业设计分会理事、中国工业设计协会设计教育分会常务理事、江苏工业设计学会常务理事、高等美术教育学会理事、中华美学学会会员。

---

## 专题序言

在我国悠久的历史长河中,勤劳聪颖的劳动人民创造出灿烂的中华文明,这其中,无论在传统物质文化,还是非物质文化之中,设计都占据着主要的地位,并由此形成了我国设计的体系与传统。尽管在古代“设计”这个词并未像今日一般被使用,但是匠作与工艺始终构成了先人们日常生活中不可或缺的部分,其关于人与自然关系的智慧就蕴藏在那些流传至今的器物中,记录于从远古流传下来的神话或是历代递藏的传统工艺与建筑典籍中,并一道构成了我国传统的设计文明。设计文明是我国传统文化中的重要元素,自古与人们的衣食住行休戚相关,至今还潜移默化地影响着人们的生活。

十九大报告提出,文化自信是一个国家、一个民族发展中更基本、更深沉、更持久的力量。中华自古有慎终追远、木本水源之文化。对设计领域而言,当下的设计教育与实践能将中国设计的传统与当代生活联系起来就成为一个十分重要的命题。这不仅仅是说如何学习、参考与借鉴古人处理人与自然关系的智慧,而且意味着准确理解和把握传统设计文化之中的精华,并将之巧妙地内化到适合当代生活的产品中,从而让优秀传统文化得以延续,中华民族的伟大复兴显然应当是建立在这样一种文化自信的基础之上。

在人类存续的这个地球上,既无无源之水,也无无根之木,任何一种文明只有知道它从哪里来,才能明了自身,也才能明确往何处去。作为《工业 工程 设计》杂志的创刊号,专题首先从设计传统的研究及其在当代的应用开始,笔者以为是合适的。7篇研究传统工艺及其当代应用的论文,有的研究了传统工艺的历史;有的研究了当代设计运用的问题;有的还关注了传统工艺创新设计产业的状况。它们多维度、多视角地反映出传统设计文化的面貌,并且给出传统文化与当代生活的设计结合的可能性,此类研究应当成为当代文化自信在设计领域的基石。

专题主编:



[中国设计的传统与当代生活]

# 中国古代设计中的服务设计思维

周俊俊, 江牧

苏州大学 艺术学院, 苏州 215123

**摘要:**从中国古代设计的视角对古今服务设计思维的存在和变化进行研究。通过对古今器物属性、古今公共服务设施和古今服务对象的分析,探讨服务设计从古至今的发展和变化。服务设计不是人类设计发展中的自我产物,它是文化的载体,经过劳动、生活和时间的沉淀。它与中国古代工艺美术设计一脉相承,又不断推陈出新。中国古代设计有丰富多样的形式,通过各种各样的方式体现服务的精神与内涵,由此初探服务设计,为现代服务设计的深入研究提供了宝贵的信息。

**关键词:**传统思想;服务设计;设计形式;设计演变

**中图分类号:**J0

**文献标识码:**A

**文章编号:**2096-6946(2019)01-0037-04

**DOI:**10.19798/j.cnki.2096-6946.2019.01.005

设计是情感的表达,更是文化的载体。在新石器时代,原始人类运用水、火,使土壤产生物理和化学的反应,实现其质的转变,从而烧制出了原始的陶器。如果说陶器是劳动和偶然的结晶,陶器纹样就是对情感和文化的表达。原始人将日常活动中的所见化繁为简,抽象成点、线、面,通过简单的排列组合,绘制在陶器上。这是一种最原始、懵懂的设计,是记录人类思想和人对生活的见解的载体。在服务业高速发展的今天,服务设计被视为产品设计过程中跨学科的一种设计手段,其目的是希望产品可以为使用者带来舒适的“体验”。

## 1 服务设计的含义和内容

“服务”这个词源于古拉丁文“Servitium”,意为“奴隶制,奴隶身份”;“Servus”意为“奴隶,苦役”。在古英语中演化为“Service”,意为“为……提供服务、效劳、公共服务、服务业等”。中国关于服务最早的记载是在《论语》中,“子夏问孝。子曰:色难。有事,弟子服其劳,有酒食,先生馔,曾是以为孝乎?”这里的“服其劳”,就是提供体力上的服务,有服侍、服务的意味。“服务”

是为社会或他人利益而工作的意思。

在20世纪90年代,美国的服务管理学专家肖斯丹提出了一种要以“服务”为重点,通过“设计”手段来进行规划的服务管理理论,并在《欧洲营销期刊》上发表了论文。之后的两年里,她又撰写了论文《设计服务》(Designing Services That Deliver),并在《哈佛商业评论》(Harvard Business Review)上发表,由此,“服务设计”才第一次出现在大众的视线中。然而这时的“服务设计”并不是设计学概念中的服务设计,而是从市场营销和企业管理方面出发的一种服务创新和营销手段。“服务设计”作为一种设计概念,是由比尔·霍林斯(Bill Hollins)最先在设计领域里提出的。《服务设计思维》这本书的作者之一马克·史蒂克顿(Marc Stickdorn)认为:“你如果问十个人服务设计是什么,至少会得到十一种不同答案<sup>[1]</sup>。”从宏观的角度看,这本书将服务设计定义为一种使学科交叉的手段,通过运用这种手段到各个领域来解决问题。本文从中国古代设计的角度去探寻服务设计思维的身影,研究中国传统文化中的服务设计思维是对传统文化思想的追根溯源,也是对服务设计手段价值的进一步挖掘。

收稿日期:2019-08-29

基金项目:国家社科基金艺术学项目(17BH156);2017-2018名城名校融合发展战略项目;江苏高校优势学科建设工程资助项目

作者简介:周俊俊(1994—),女,安徽人,苏州大学艺术学院硕士生,主攻工业设计历史及理论。

通信作者:江牧(1971—),男,江西人,博士,苏州大学艺术学院教授、博士生导师,主要从事工业设计历史及理论研究。

## 2 服务思维在古代设计中的体现

中国古代设计是一个复杂的存在。受各种文化思潮的影响,它在不同时期有不同的表现,虽然无法以学派、主义的方式将其系统地划分,但是纵观上下五千年的发展,“服务”的思维始终贯穿其中。

### 2.1 中国古代造物设计的三个层面

中国古代造物设计可分为三个层次:(1)由于古代技术的限制,人们取材于自然,在设计器具时,需要物尽其用;(2)受封建制度和礼教的影响,工匠在设计造物时,将服务的精神潜移默化地注入到器物中;(3)即使在物资匮乏的时代,人类对美的追求,对舒适的追求也从未停歇。可将第三层面看作微观的层面,即设计造物应充分考虑使用者的体验感,以使用者为中心,用使用者的眼睛去看世界。无形的服务需要适时地被展现,雁鱼铜灯(见图1)和长信宫灯(见图2)就是非常好的例子。除了提供照明这个基本的功能外,它们或优美或具象的形态给予了用户美的体验。此外,还考虑到灯烛燃烧后产生的烟气,为使用者提供了更舒适的



图1 雁鱼铜灯



图2 长信宫灯

使用感,甚至还对保护环境有所贡献。这就是无形的服务,不仅充分体现了服务设计的特点,而且给人舒适的体验。

服务设计的特点是发生体验。简单说来,就是人们所经历的人、事、物、场、境在生理和心理中的综合感受及其经验的升华<sup>[2]</sup>。在古代,帝王常常倾举国之力去创造极致的体验,这种对极致的追求促使古代造物水平空前发展,也极大地满足了贵族阶层所遵循的等级制度。然而但设计并不只是统治者彰显身份和地位的工具,设计归根结底还是需要为人服务。在《墨子·非乐》中就有这样的论述:“仁之事者,务必求兴天下之利,除天下之害。将以为法乎天下,利人乎,即为;不利人者,即止<sup>[3]</sup>。”

设计最大的优点是人的角度出发,对原有事物进行改造、更新换代和不断探索,从而协调人一物一环境之间的关系。设计是构思和解决问题的过程,是“一种针对目标问题求解的活动”。中国古代的工艺美术包含了中国古老悠久的历史,这种历史文化体现设计是服务于封建礼教的工具,一切的设计只为统治者更好地加强对被统治者的管理,以及对设计者思想的约束力,设计的好坏皆由封建礼教的规矩来判定。礼乐精神主导着中国人的思维和行为方式,在中国,可以发现任何事物都受到过礼乐的影响,古代设计自然也不能例外<sup>[4]</sup>。由此可见,中国古代设计受制于封建制度,服务于封建意识形态。

### 2.2 服务设计思维的迭代过程

服务设计作为构思和解决问题的过程,呈现出波浪式的前进趋势,好的设计不断推陈出新。这种迭代过程包含探索、创造、再思考、实施四个步骤。这是一种非线性的行动流程,在进行设计的时候很可能会需要返回上一个步骤,甚至重新开始。古今交通工具的变化就可以作为印证中国古代设计中存在服务设计思维的一个例子。“古代的人们在陆地长途旅行多是骑马,现代的人们则是坐汽车。汽车使用汽油,汽油不是天然物品,需要开采提炼,并且地球上储量有限;马则是吃草,这在野外基本上都有,并且草能自我生长。汽车不存在衰老、死亡的问题,但也会老化,需要修理维护;马则有衰老的情况,不能永久地使用下去。汽车在没有加油站的地方毫无用处;马能找到青草和淡水就行,汽车对道路要求很高,就连路上的小坑都有可能导致事故,马则对道路的要求很低,基本是条路就行,路上的坑洼可以忽略<sup>[5]</sup>。”由骑马到坐汽车,这中间就经历了无数次探索、创造、再思考、实施的迭代过程。

### 3 中国古代器物设计的服务思维与现代服务设计

设计改变生活,设计从古至今都是推动人类文明进步的手段。过去传统的设计是对物体的造型的设计,是对物体的使用方式的设计,但随着时间的推移,社会的进步,人类膨胀的欲望,单纯的美感设计和实用设计已经满足不了人们的需求,设计已经衍生出对体验的需求,对服务的需求。

#### 3.1 要功能还是要服务?

在手无寸铁的原始社会,原始人类为了生存,通过对手边现有的材料进行改造,得以制成工具,从而为生存提供帮助。就如水是生命的必需品,为了生存,人类不得不沿河而居,这种条件限制了人类的活动范围,这个时候装水的盛器就给人类活动范围的扩大带来了助力。同时,陶盛器的出现也在很大程度上降低了天灾带给人类的破坏,人类利用陶盛器存取水源,以备不时之需。因此古代造物设计的器物在形式上是服务于功能的,这是一种隐性的服务设计思维,人类在不知不觉中萌生了这种设计理念。尖底瓶(见图3)就是一个很好的例子。由于水具有浮力,陶盛器的密度小于水,无法沉底取水,所以聪明的原始人改变了取水陶器的形状,使陶器很好地实现了取水的功用,取水过程见图4。

对比古代这种服务于功能的器物设计,随着物资的极大满足,器物产品的设计已经不再满足于单方面的功能,人民日益增长的物质文化需求与落后的社会生产力成为我国的主要矛盾。这时候,服务设计就由隐性逐渐显现出来,当代服务设计的一个重要特征就是服务的全面性。不仅要解决器具的实用功能,而且

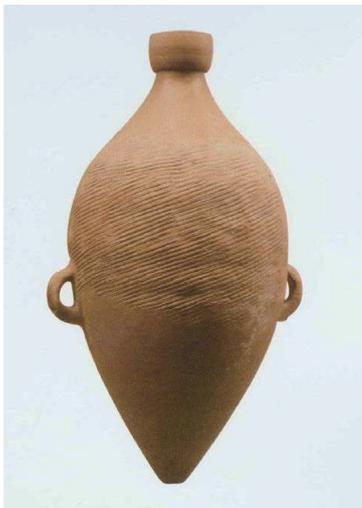


图3 尖底瓶

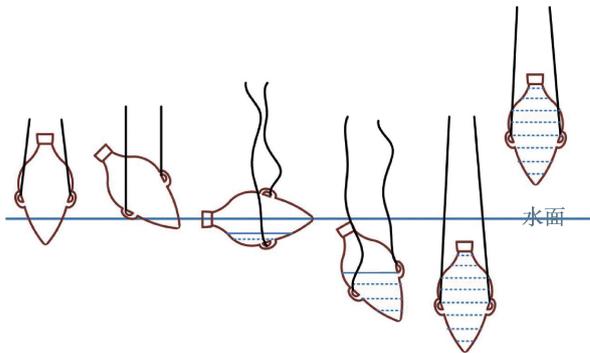


图4 取水过程

要注重全局考虑,这是一种较为成熟的设计程式。作为设计师,最应该有同理心,和用户互换角色,从用户的视角去思考设计,以此来改进设计,解决问题,让产品与用户的每一次互动都被考虑到,从用户的需要到用户对产品本身视觉、嗅觉、听觉、触觉的全方面体验,再到产品功能的呈现及销售服务的感受,这些都需要用服务设计的思维来确保设计最优化。

#### 3.2 公共服务设计的古今对比

在前文中对于服务一词已经作了简单的解释,这个词是近代被提出来的,其含义是为他人谋利。虽然在古代没有这种说法,但古代公共服务设施分明体现了这一思想。春秋战国时期以后,秦始皇统一了六国,结束了中国长期以来四分五裂的局面,他统一文字,统一货币,统一度量衡,统一车轨,修筑长城的措施,在生活上便利了人民,在生存上保证了人民生命财产安全。文字的统一见图5。古代服务设计思维不仅体现在器物服务于功能,还体现在公共服务设计为人民生计谋福利。

回到现代,与西方国家的性质不同,我国是社会主义社会,国家包揽了公共服务设施建设责任。随着经济的发展,我国的公共基础设施不断完善。从衣食住行方面来讲,国家设立质监局,食品安全局,交通管理部门等监管机构,保障人民的合法利益,服务于人民。最显而易见的例子就是中国的公共交通设施,中国国土面积约963 4057万平方公里,领海面积约470万平方公里,位居世界第三。人口约14亿,分布在中

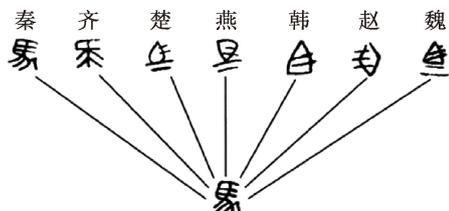


图5 文字的统一

全国各地,公共交通设施的建设把中国各地连接起来,促进了各民族文化的交流,促进了各地区的经济发展,公共交通设施的发展为人民的生活带来了便利。尤其是旅游业的发展,它不仅为当地人民带来了经济收入,更满足了外地人民日益增长的精神需求。

### 3.3 服务设计对象的古今对比

在封建社会时期,政权掌握在帝王手中,因此,可以将古代的设计分为专为皇家服务的官造设计和为普通百姓服务的民造设计。受儒家思想的影响,古代人遵循礼教,有严格的等级制度,因此对服务于帝王家的设计有着严格的要求。所有最精美巧妙的器物都归皇家所有,所有技术、工艺最精湛的手工匠人都战战兢兢地为皇家服务。与皇家对应的民用造物设计,由于等级制度的存在,有着诸多限制。对民间器具设计而言,只要满足基本的实用功能,服务于百姓的生活即可。在没有实现标准化工业生产的手工艺时代,不管对皇家,还是普通百姓而言,器具都是“专属定制”的,靠手工艺设计制作出来的器具,每一件都有每一个工匠独特的特点。到了近代,蒸汽机的发明使人类文明进入了工业革命时代。工业革命改变了传统的设计走向,大批量的标准化工业产品进入市场。与古代手工艺品相比,这种大批量的工业产品解放了人类的双手,降低了生产成本,让人民能以低廉的价格获取生活所需的产品。同时,标准化的生产让器物损坏之后的修补降低了难度。然而这种大批量的标准化产品也有它的弊端,为了实现大批量的生产,摒弃了古代量身定制的方式,导致无法从用户的需求上进行精准服务。生产者无法了解受众人群。相较于古代设计而言,这样的设计服务一定程度上是一种体验上的倒退。不过社会仍在进步,因为从古至今根植于人类骨血中的享受主义从不见少,所以现代一些国际高端品牌仍然在提供高级定制服务。不好的方面是与过去为了体验的定制相比,现代的人们有一部分是在盲目追求定制,追求奢侈品,被器物产品所奴役,而非体验设计所带来的服

务。器物应当为人所用,而不是人被器物所制。当今的设计应该继承中国古代优秀的设计思想,取其精华、去其糟粕,让设计妥善地去解决用户的难题,更好地为公众提供服务。

## 4 结语

服务设计作为一种人为造物的手段方式,在关注设计最终成果的同时,也应该重视设计带给人们的美好体验,充分发挥“设计改变生活”这一精神理念。坦率地说,设计最大的优点之一就是不会局限于唯一的定义。现在,有固有定义的领域变得毫无生气、失去活力或索然无味,在这些领域中,探究不具有挑战的既定的真理<sup>[1]</sup>。服务设计的概念源于西方。它由美国服务管理专家提出,这是它的萌芽阶段。然后,由英国设计管理学教授进行深入研究,完善其雏形。最后,由国际设计研究协会正式提出其概念。作为舶来的设计概念,它使人们忽略了中国古代设计也有服务思维的事实。从宏观的角度上看,中国古代设计有着丰富的内涵,甚至具备了理论雏形。历史是打开未来的钥匙,因此,对中国古代设计中的服务设计思维进行研究是很有价值的,也是应该加强和深入挖掘的。

## 参考文献

- [1] 雅各布·施耐德,马克·斯迪克多恩. 服务设计思维[M]. 南昌:江西美术出版社,2015.
- [2] 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.
- [3] 邵琦,李良瑾,陆玮,朱俊,闻晓菁,徐贯虹. 中国古代设计思想史略[M]. 上海:上海书店出版社.
- [4] 曹耀明. 中国古代艺术设计思想的三个主要观点[J]. 美术观察,2005(4):94.
- [5] 江牧. 工业产品设计安全原则[M]. 北京:中国建筑工业出版社,2008.