

【工业设计】

乡村公共文化服务的城乡协同设计机制研究

郭寅曼, 季铁

(湖南大学, 长沙 410082)

摘要: **目的** 乡村公共文化服务是提高乡村整体精神文化生活的关键举措。协同设计是提升公共文化服务质量的重要路径, 城乡融合与一体化建设是发展公共文化服务的必然要求。针对当前乡村公共文化服务存在的诸多问题, 从城乡融合的视角探讨多元协同的设计机制, 目标是有效实现乡村公共文化服务的共建共享以及乡村文化的创新性发展。**方法** 通过文献研究与案例分析法, 定义了城乡协同关系下服务“共建共享”的策略, 深度解析了位于英国康沃尔的伊甸园项目, 最终, 基于“服务主导逻辑”与“为服务而设计”等理论视角, 建构了城乡协同式服务设计机制。**结论** 通过对城乡优势资本的整合、城乡协同网络的构建以及城乡价值共创的实现, 能有效解决乡村公共文化服务内生动力不足的问题, 提高服务效能, 促进公共文化的协同营造。

关键词: 城乡融合; 服务共创; 协同设计; 公共文化服务; 乡村文化

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2022)18-0018-06

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2022.18.003

Urban-Rural Collaborative Design Mechanism of Rural Public Cultural Services

GUO Yin-man, Ji Tie

(Hunan University, Changsha 410082, China)

ABSTRACT: Implementing Rural Public Cultural Services (RPCS) is a key action to improve the overall spiritual-cultural life in rural areas. Co-design is an important way to improve the quality of RPCS. Urban-rural integration and integrated construction are inevitable requirements for the development of RPCS. Regarding the problems existing in the current rural public cultural services, the paper discusses the design mechanism of multi-actor collaboration from the perspective of urban-rural integration. The goal is to effectively realize the co-building & sharing of RPCS and the innovative development of rural culture. By adopting the methods of literature research and case study, the paper defines the connotation of co-building & sharing under the collaborative relationship between urban and rural areas, deeply analyzing Eden project as a successful case which is based in Cornwall in England. As a result, the paper constructs the urban-rural collaborative service design mechanism based on the service theory perspective of “service-dominant logic” and “design for service”. Through the integration of urban and rural advantageous capital, the construction of urban and rural collaborative networks and the realization of urban and rural value co-creation, the problem of insufficient endogenous motivation in rural public cultural services can be effectively solved, service efficiency can be improved, and the collaborative construction of public culture can be promoted.

KEY WORDS: urban-rural integration; service co-creation; co-design; public cultural service; rural culture

十四五规划与二〇三五年远景目标中提出推进基本公共服务均等化、可及性, 优化城乡文化资源配

置, 推进城乡公共文化服务体系一体建设。乡村公共文化服务是面向乡村居民的具有文化属性的公共服

收稿日期: 2022-04-11

基金项目: 湖南省哲学社会科学基金青年项目 (19YBQ037)

作者简介: 郭寅曼 (1990—), 女, 博士, 助理教授, 主要研究方向为公共文化服务、数字文化服务、文化研究与社会创新设计等。

通信作者: 季铁 (1972—), 男, 博士, 教授, 主要研究方向为设计艺术学、数字文化创新、非遗文化生态。

务,目标是丰富村民的精神文化生活,振兴乡村文化共同体。虽然当前的服务体系已逐渐形成,但以农家书屋为代表的公共文化服务存在诸多问题,包括服务供给鲜有配合区域化需求、难以激发乡村的内生文化动力、服务效能不足等。中国乡村形态差异大,各地都具有独特的文化资源,如传统民俗、传统技艺、传统艺术。在城乡融合的大环境下,如何使乡村外部力量对重塑乡村文化产生更加积极的影响,需要对乡村公共文化服务的设计范式进行更加深入的探讨,因此,本文旨在构建城乡协同下的服务设计新机制。

1 乡村公共文化服务的协同设计需求

在乡村公共文化服务中,“公共”的含义具有开放性、公民性,决定了服务是面向大众的、全体公民共享的。“文化”定义了服务属性,在乡村的地域范畴下,文化从多种维度涉及了民俗文化、物质与非物质文化遗产、地域文化、村落文化、宗族文化等内容。总体而言,乡村公共文化服务可以总结为针对特定乡村群体、聚落、社区的文化教育、传承与创新。中国自古以来就有公共服务的理念,直到现代,社会主义

社会的性质更是决定了公共服务建设的责任落在了国家层面^[1]。因此,现有乡村公共文化服务多为自上而下的外生型服务,其投入大,但存在诸多问题。例如,顶层设计决定了服务供给方案,政府统一出资采购,造成公共文化服务产品的形式单一,难以满足人民的真实需求^[2-3];同时,均质化的服务又难以满足区域文化特征,难以突出地区特色^[4]。此类问题产生的重要原因在于服务供给过程中忽略了城市与乡村中多元主体的共同参与。对乡村来说,以乡村居民为主导的大众参与至关重要,村民作为“文化持有者”,是对当地文化最有经验的专家,是整个服务协同中的核心角色,是服务共建的重要规划师,也是服务共享的重要受益人;对城市来说,城市在人力、资金与社会力量方面具有强大的组织优势,在服务标准化供给与管理方面具有丰富经验,市场竞争机制更能够激发服务质量的优化。因此,亟需结合“自上而下”与“自下而上”的服务模式,探索如何在服务设计中创造城乡协同的设计格局,在城乡的服务共建中探索服务共享的功能与形式,提高服务效能,激发乡村内生文化动力(见图1)。

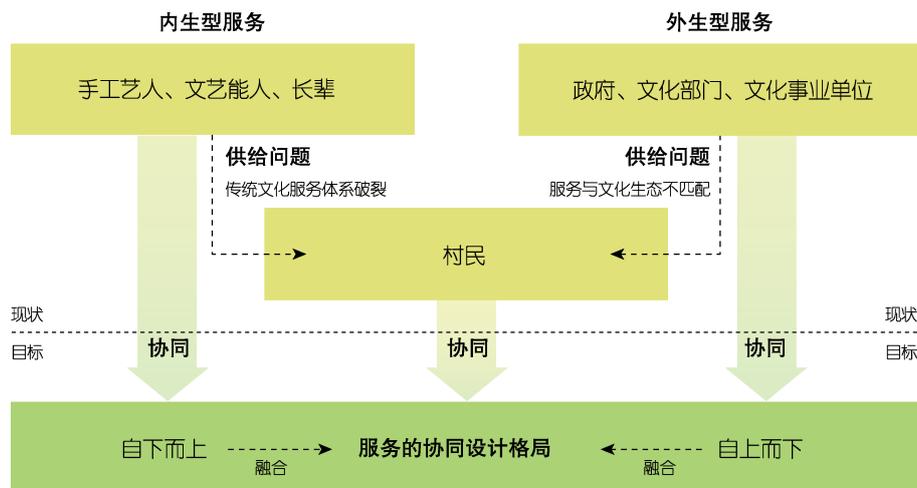


图1 城乡协同式服务设计的需求与目标

Fig.1 The needs and goals of urban-rural collaborative service design

2 城乡协同式乡村公共文化服务设计策略

2.1 协同设计作为公共服务设计的核心

服务设计是对服务体验、服务供给过程及策略的设计,以提高服务质量、满足用户期望为目标。公共服务设计更是诠释了设计创造社会健康、合理、共享、公平生活的根本宗旨^[5]。该理念已被欧美众多公共服务部门采纳,如英国 NESTA、丹麦 MindLab。近几年我国也加大了对公共领域服务设计的投入,王国胜^[6]、郭晓蕾等^[7]、胡飞等^[8]、丁熊等^[9]专家在教育、健康、文化等公共领域均进行了实践探索。这些实践

经验中尤为突出的是,服务设计过程中的公民参与与多方协同成为实现服务可用、易用的重要因素。然而,这种协同设计成效具有很强的不确定性,Steen 等提出要考虑多方参与者的利益,保持各自目标与项目目标的一致性^[10],Yang 等提出需要发觉不同类型利益相关者的角色定位和激励因素,从而产生可持续的机制^[11],Bowen 等阐释了英国国家卫生服务局的 EBD 方法如何在不同利益相关者群体间建立积极的工作关系^[12]。由此可见,在服务的协同设计过程中,合作者之间以及他们与项目的关系是协同过程的重点,互惠与各方利益的平衡满足促进了“价值共创”的发生^[13]。

2.2 城乡融合下的多元角色与设计模式

在城乡多元主体协同设计的情况下,公共文化服务需要消除城乡二元的对立关系,打破自上而下的单向供给关系,挖掘城乡融合中的多种互动模式。通过将服务在提供与接受双向维度上的参与者拓宽至乡村、城市与城乡三种对象,并将其服务主客体置于纵横两轴进行交叉分析,便能获得九种服务关系(见图2)。其中,位于四个顶点的服务模式产生于城乡分离或二元对立的环境下,而位于中间十字区域的服务关系更加符合了城乡融合的目标,在服务提供者或者服务对象中至少其一包含了“城乡”关系。其中,居于正中的共建共享式乡村公共文化服务是一种最能体现城乡融合、城乡一体化的服务类型。

乡村公共文化服务的城乡协同包含了两个层面

		服务共建		乡村公共文化服务	
服务对象	乡村	乡村传统自组织 公共文化服务	共建对内式	自上而下的外生型 公共文化服务	
	城乡	内生共享式	共建共享式	外生共享式	
	城市	传统 乡村旅游	共建对外式	城市 公共文化服务	
		乡村	城乡	城市	
		服务提供者			

图2 服务供需角色与对应的服务模式

Fig.2 Roles of service supply and demand and corresponding service models

的意义,一是服务构建中的城乡协同共建(Co-design in Service Delivery),另一种是服务使用过程中的城乡协同共享(Co-design in Service Usage)。当城乡从供给到使用都实现了协同时,才真正实现了乡村公共文化服务的共建共享:乡村内部和外部的多元角色,包括村民、文化能人、设计师、研究者、开发者、城市市民等,共同参与到服务构建中并创意性地合作以实现服务交付,之后,以多种服务用户与服务提供方的角色身份,在服务触点发生交互互动,实现服务使用中的协同共享。服务的共建与共享是相辅相成的关系,服务的共建为共享打下了基础,服务的共享为共建提供了动力与反馈。多元协同的服务中体现的这种“协作性”,对社会关系网络会产生积极影响,能够增强社区的可持续性与社会复原力^[14-15]。

3 对英国伊甸园公共文化服务的案例分析

英国的伊甸园项目(Eden Project)是在服务中实现了城乡协同、共建共享的典型案列。它在2001~2020年的20年间吸引了1900万游客,创造了19亿英镑的经济收入,使康沃尔郡从一个基础设施薄弱、缺乏发展机会、失业问题严重的地区,转型成为了文化生活丰富的可持续社区,对全英乃至全球都产生了具有影响力的文化吸引,笔者对该地进行了走访调研,对案列进行了广泛的资料收集与深入分析。

3.1 英国伊甸园项目的起源

伊甸园项目的策划人 Tim Smit 发现此地曾是英国较为古老的庄园之一,便萌生想法恢复庄园,并于1990年开始与当地人合作建设。经过两年时间,“The Lost Gardens of Heligan”庄园正式开放,逐渐吸引了各地游客,该庄园成为了康沃尔的主要旅游景点之一。基于该工作基础,自1995年起,Smit联合多方力量,共同协作将经济寿命接近尾声的陶土坑改建成为了以气泡造型为灵感的伊甸园(Eden),并于2001

年3月首次正式开园。伊甸园生态公园营造了两个由数组相邻穹顶搭建而成的巨型封闭温室(见图3),

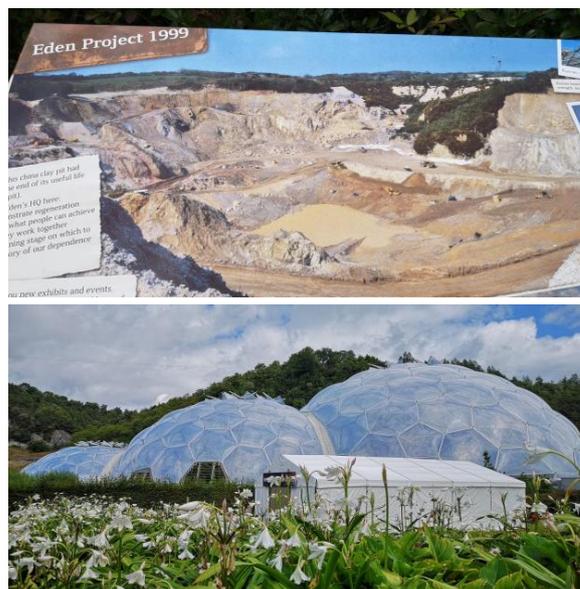


图3 伊甸园生态公园建造前后

Fig.3 Before and after the construction of Eden ecopark

聚集了热带、地中海等多种生物群落, 展现了不同气候下的环境生态。伊甸园基于本地自然条件与园艺历史, 对荒废的生态环境进行了变革性重建, 吸引了大量的城乡居民参与到该文化服务中。

3.2 伊甸园项目中的服务共建

自 Smit 启动伊甸园项目到服务的全面开放, 其过程包括了城乡的多重协同共建 (见图 4), 项目组根据不断出现的建设需求去寻找合作伙伴。面对巨额的建设成本, 项目团队初期通过广泛的资金募集获得了一系列贷款和赞助, 其中, 英国“千禧委员会”作为项目的主要出资者给予了项目大力支持。伊甸园的内外景观总体规划由 LUC 与 McAlpine 公司执行, 同时纳入了当地园艺师菲利普·麦克米兰、彼得·索德及园丁团队的专业贡献。对于建筑设计, 设计师 Grimshaw 设计了气泡状结构, 当地建筑师乔纳森·博尔与建筑顾问戴维斯·朗敦也参与其中。面对地质结构的不稳定性、陶坑底部积水等一系列工程难题, 环境工程师埃拉普等众多工程领域的专业人员参与共建。为提高伊甸园对于不同年龄、能力的所有人的体验, 还加入了包容性设计顾问 Sensory Trust。同时, 伊甸园还受到来自自里斯托摩尔市议会、康沃尔理事会、西南区域发展局、教区议会等行政机关以及民间力量海利根之友的支持。项目最终由伊甸园信托公司全资拥有, 定位于社会企业与慈善机构。团队成员已发展至 500 余人, 包括了艺术、科学、园艺、教育、管理、零售、餐饮、设计、研究等多种服务工作, 全方位拓展园内服务内容, 最大化利用伊甸园的场地条件, 使其成为了符合城乡多种文化需求的服务集成与弹性空间。

伊甸园项目的共创行动过程体现了宝贵的协作经验, 展现了人们通过协作改变不可能、创造美好未来的凝聚力。人与人之间的“互联社区”能解决人类面临的重要问题, 这成为了伊甸园的价值核心, 伊甸园也通过每年 6 月举办的“大午餐”活动向全英推广这种协同行动经验, 鼓励邻里间通过社交性的集体用餐来构建更紧密的社区网络, 支持人们的社交和情感互动。自 2009 年活动启动以来, “大午餐”逐渐在全英产生大范围影响, 延续了伊甸园项目的共创精神。新冠疫情期间超过四百万人通过网络连线参与了虚拟大午餐活动, 在危机期间更加凸显了互联社区的协同精神对解决本地与全球挑战的重要性。

3.3 伊甸园项目中的服务共享

伊甸园的服务供给对当地人和外部人没有明显的受众界限, 为城乡游客提供了一致性的、公平性的服务体验, 并对本地居民具有特惠关照, 成为了英国乃至全球的旅游胜地。到访者均可享受多种不断更新的、不同目的与周期的文化活动, 如对生态群的故事讲述、季节性展览与艺术装置、园内慢跑活动、为隔代亲子聚会设计的游戏课程、为家庭设定的周末户外俱乐部、圣诞花环制作工作坊、沉浸式灯光体验秀、年度系列音乐会等。园内的服务针对不同人群 (不同年龄、背景、兴趣、能力等) 的需求, 在环境设计、信息传达和活动策划上都进行了包容性设计考虑, 例如, 针对行动障碍的残疾人、带小孩的父母、不识字的人等。伊甸园还提供众多具有教育性质的文化服务, 例如, 学生工作坊与露营、教师培训等, 同时联合其他高校开展高等教育和继续教育。除此以外, 伊甸园利用其独特的生态空间与完善的组织体系, 与当

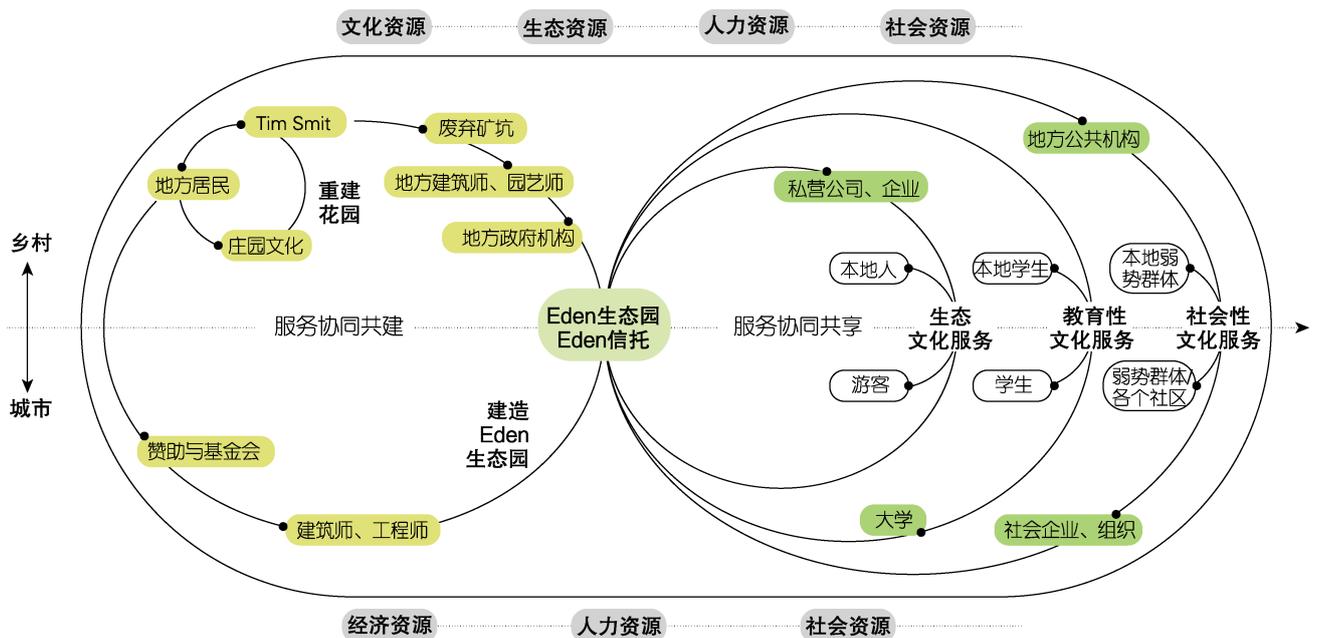


图 4 伊甸园项目的服务协同模式图
Fig.4 Service collaboration model of Eden project

地公共机构、相关公司、公益组织进行合作，针对少数弱势群体提供具有社会意义的公共文化服务，包括疗愈、就业、赋权等领域，如为病患提供的社会处方康复服务、帮助 15~24 岁失业年轻人的职业规划服务、为社会边缘人群提供的园艺赋能项目。

4 乡村公共文化服务的城乡协同式设计机制

4.1 城乡协同式设计基础：城乡优势资本的整合

从结果层面来看，伊甸园生态公园有效地实现了从资源到服务的协同创新转化（见图 5），其首要的关键是形成了城乡多元资本的设计整合。相比于产品，服务的特点就是在消耗更少资源的情况下尽可能创造更高的使用价值^[16]，在产品服务系统的理论背景下，乡村公共文化服务设计的重点就在于根据新的需求与价值重组现有的城乡资源^[17]。城乡拥有差异性资源，这既是潜力也是挑战。挑战在于其协作过程中对语境与目标的一致性构建，其潜力在于通过跨域的交流与协作往往能够碰撞出前所未有的创新方案。因此，城乡融合背景下乡村公共文化服务的供给离不开双方的优势资源整合。乡村具有更好的自然生态资源与文化资源，生态资源提供了服务空间基础，文化资源提供了服务的内容基础，乡村对本地文化资源的了解、对本地文化实践的掌握，能为服务的构想与实现提供设计灵感与基础，弥补了城市对乡村本土条件与文化需求理解的不足。城市具有更加强势的经济资源

与社会资源，城市在信息技术运用、社会资源整合、服务创意与管理方面具有特别的优势，弥补了乡村在服务构建与综合运营上的缺陷。然而，在每个地区，独特的内外部资源就成为了每个地区服务价值创造的独特优势，伊甸园的国际项目也印证了这一点。基于与环境兼容的文化服务理念，伊甸园在全球开展了多个地方项目，如澳大利亚的安格尔西岛、非洲查德湖、中国青岛等，但其服务内容都各具差异，并非迪士尼乐园、环球影城等文化服务在各地的标准化复制供给。

4.2 城乡协同式设计过程：城乡协作网络的构建

对于物质资本的整合离不开人力资本的投入，人力的知识技能、文化技术水平等是推动资源整合的关键。在服务主导逻辑（Service-dominant Logic）下，人力资本的知识与技能成为了提升服务竞争力的关键性资源^[18]。基于多重主体的互惠性原则^[19]，提出满足多方参与者利益的价值主张，协调个体参与目标与项目目标的平衡与统一，才能激励多方参与资源的贡献与整合，平衡不同角色的供需关系建立可持续的协作式网络，策划并实现服务供给。在伊甸园项目中，Smit 以地方独特的生态资源为起点，以重建人与人、人与环境之间的关联为目标，在环境改造阶段对建筑、园艺等多方面专业人士进行城乡协作搭配，并在服务供给中以邻里互助、社区成长、生态保护、技能培养等为主旨吸引了大量的城乡多元主体参与。聚合外部高校、艺术家以及当地小微企业、医疗教育等机

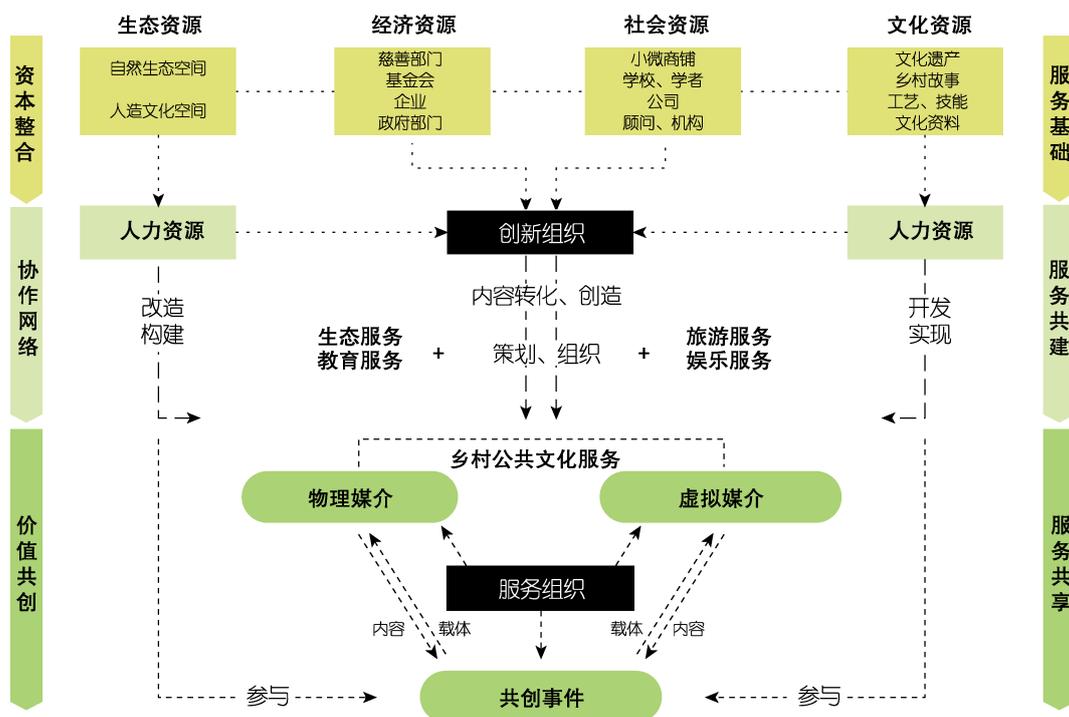


图 5 城乡协同式设计机制

Fig.5 Urban-rural collaborative service design mechanism

构的服务供给能力, 面向老年人、小孩、学生、弱势群体提供多种形式的服务内容, 结合生态、娱乐、旅游、教育等相关领域开展公共文化服务, 构建了灵活、动态的互动协作网络。

4.3 城乡协同式服务设计目标: 城乡价值共创的实现

Kimbell 认为设计师的目标是在社会物质世界中构建和发展新的价值关系^[20]。相比于产品价值内嵌于产品本体中, 服务则是在具体的使用情境中, 通过信息、劳动等内容的交换产生情感、体验等多方面的价值。乡村公共文化服务的文化属性, 决定了服务以文化价值共创为驱动, 城乡互动开展文化创造与创新是服务内核。因此在城乡融合的语境下, 就需要构建能够激发城乡参与者能力并实现文化合作创新的情境。这种情境主要有三个层面的内容, 分别为空间与实物等物理媒介、虚拟媒介和共创事件。空间与实物等物理媒介包含了服务开展的各种物理接触点, 包括场所、设施、设备、工具等, 虚拟媒介主要是互联网背景下的线上互动空间, 这两者成为了服务开展的载体, 承载了服务开展的内容, 而用户通过调动自己的能力, 在特定空间开展具体的文化活动才能完成价值共创。因此, 文化服务活动的可及性深刻影响了城乡价值共创的成效, 服务设定应当满足以下原则: 服务共创空间对于城乡用户是易接近的, 服务共创的内容与结果对于城乡用户具有提前预知性, 文化服务的内容对于城乡用户具有情感共鸣, 保证了服务过程对不同人群都具有良好的策划与引导。

5 结语

从历史观的角度来看, 乡村文化是一种人类在不断进化过程中的社会积累, 人际间的共建共享是保证文化持续创造的重要因素, 而城乡互动是推动当代乡村文化重建的重要条件。面对当前乡村公共文化服务的供给挑战, 亟需吸纳多元城乡主体参与协同设计, 使多元主体在服务构建与服务享受的互动体验中实现价值共创。城乡协同式乡村公共文化服务设计突破了服务的主客体二元分离界限, 多元主体在统一的目标下整合资源、技能、资本, 推动了公共服务实现, 其中文化持有者作为参与主体占据了重要的位置, 贡献了重要的文化资本, 而服务也由乡村受众转向了全公民受众, 服务吸引力也大大提高, 吸引了更大范围的资源参与乡村文化创新。

参考文献:

[1] 周俊俊, 江牧. 中国古代设计中的服务设计思维[J]. 工业工程设计, 2019, 1(1): 37-40.
ZHOU Jun-jun, JIANG Mu. Thinking of Service Design in Ancient Chinese Design[J]. Industrial & Engineering

Design, 2019, 1(1): 37-40.
[2] 陈瑶. 公共文化服务: 制度与模式[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2012: 54.
CHEN Yao. Public cultural service: System and model[M]. Hangzhou: Zhejiang University Press, 2012: 54.
[3] 吴理财, 夏国锋. 农民的文化生活: 兴衰与重建——以安徽省为例[J]. 中国农村观察, 2007(2): 62-69, 81.
WU Li-cai, XIA Guo-feng. Cultural Lives of Chinese Peasants: Rise, Fall and Reconstruction[J]. China Rural Survey, 2007(2): 62-69, 81.
[4] 孔维萍, 吴艳华. 论新疆农村公共文化建设的特殊性[J]. 昌吉学院学报, 2007(6): 35-37.
KONG Wei-ping, WU Yan-hua. On the Particularity of Rural Public Culture Construction in Xinjiang[J]. Journal of Changji University, 2007(6): 35-37.
[5] 柳冠中. 设计是“中国方案”的实践[J]. 工业工程设计, 2019, 1(1): 1-8.
LIU Guan-zhong. It is the Practice of Designing “China Plan”[J]. Industrial & Engineering Design, 2019, 1(1): 1-8.
[6] 王国胜. 北京市人才档案公共管理服务中心的服务设计案例研究[J]. 装饰, 2017(1): 79-81.
WANG Guo-sheng. Case Study on the Service Design of Beijing Talent Archives Administration Service Center[J]. Art & Design, 2017(1): 79-81.
[7] 郭晓蕾, 张凌浩. 互联网背景下公共图书馆知识服务设计策略研究[J]. 图书馆建设, 2018(5): 77-83.
GUO Xiao-lei, ZHANG Ling-hao. Study on Designing Strategy of Public Library Knowledge Service in the Context of Internet[J]. Library Development, 2018(5): 77-83.
[8] 胡飞, 周坤, 刘章生. 基于 SAPAD 的社区老龄康复服务设计研究[J]. 包装工程, 2018, 39(2): 1-7.
HU Fei, ZHOU Kun, LIU Zhang-sheng. Service Design of Community Rehabilitation for the Elderly Based on SAPAD Framework[J]. Packaging Engineering, 2018, 39(2): 1-7.
[9] 丁熊, 宁菁. 可持续四维度理论在岭南非遗活态传承服务系统设计中的应用研究[J]. 包装工程, 2020, 41(14): 28-35, 48.
DING Xiong, NING Jing. Application of Four-Dimensional Theory of Sustainable Development in Living Inheriting Service System Design for Lingnan's Intangible Cultural Heritage[J]. Packaging Engineering, 2020, 41(14): 28-35, 48.
[10] STEEN M, MANSCHOT M, DE KONING N. Benefits of Co-Design in Service Design Projects[J]. International Journal of Design, 2011, 5(2): 53-60.
[11] YANG C F, SUNG T J. Service Design for Social Innovation through Participatory Action Research[J]. International Journal of Design, 2016, 10(1): 21-36.
[12] BOWEN S, MCSEVENY K, LOCKLEY E, et al. How was it for You? Experiences of Participatory Design in the UK Health Service[J]. CoDesign, 2013, 9(4): 230-246.
(下转第 38 页)