

# 基于信任构建的乡村公共服务设计思维研究

欧家尹<sup>1</sup>, 张寒凝<sup>2</sup>

(江南大学, 江苏 无锡 214122)

**摘要:** **目的** 探究社会学领域的信任构建理论对乡村公共服务设计的指导意义, 总结信任构建理论指导下的乡村公共服务的社会创新设计思维。**方法** 通过转变乡村公共服务设计的研究视角, 以信任构建为设计思维, 将乡村公共服务设计中的信任分为用户间人际信任及用户与组织间信任两个层次, 提出了基于信任构建的乡村公共服务的社会创新设计思路, 并通过典型案例进行研究论证, 总结了基于信任构建的乡村公共服务的社会创新设计特征, 构建了乡村公共服务设计中的信任构建模型, 从而全面提升乡村公共服务设计协作质量与服务体验, 满足多方利益相关者需求。**结论** 基于信任构建对乡村公共服务的指导意义和乡村公共服务案例的分析结果, 根据信任构建的3种模式, 提出了对应的3种服务设计思维, 为服务提供者改善和提升自身服务体验指明了方向, 也为今后相关乡村公共服务与社会创新设计领域的研究提供了思路, 以期对相关领域设计中组织、社群、项目的可持续发展提供一种新的社会学的参考思路。**关键词:** 乡村公共服务; 服务设计; 社会创新设计; 信任构建; 设计思维; 乡村振兴  
**中图分类号:** TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2022)20-0336-07  
**DOI:** 10.19554/j.cnki.1001-3563.2022.20.039

## Rural Public Service Design Thinking Under the Guidance of Trust Construction

OU Jia-yin<sup>1</sup>, ZHANG Han-ning<sup>2</sup>

(Jiangnan University, Jiangsu Wuxi 214122, China)

**ABSTRACT:** The paper aims to explore the guiding significance of trust building theory in sociology to the design of rural public services and the trust-based design thinking for rural public services. The study divides trust in design of rural public services into two tiers, namely interpersonal trust between users and trust between users and organizations from a new trust-based perspective in design thinking, and proposes trust-based new design ideas for social innovation. Typical cases are then discussed to summarize the characteristics of trust-based design of rural public services and construct a trust building model in design of rural public services, so as to comprehensively improve the quality in design collaboration and experience of rural public services, and satisfy needs of multiple stakeholder. Based on the guiding significance of trust building for rural public services and the analysis results of rural public services cases and the three models of trust building, three corresponding service design ideas are proposed, which can instruct providers on how to improve and enhance their service experience, and guide future research on related filed of design of rural public services and social innovation as a reference. Excavating and summarizing this design thinking may provide a new sociological thinking for the sustainable development of organizations, communities, and projects in the design of rural public services.

**KEY WORDS:** rural public services; service design; social innovation design; trust building; design thinking; rural revitalization

乡村公共服务, 作为一个面向城乡的开放性系统, 是乡村振兴的一大实现方向。乡村公共服务系统的整体供给源于基层多元主体的协作参与与共同实

现, 因此, 不同主体间的信任构建是实现乡村公共服务系统顺利运作的社群保障<sup>[1]</sup>。中国乡村振兴命题从属于棘手问题(Wicked Problems)<sup>[2]</sup>, 参与者来自多

收稿日期: 2022-05-25

作者简介: 欧家尹(1994—), 女, 硕士生, 主攻社会创新设计、服务设计。

通信作者: 张寒凝(1976—), 博士, 副教授, 主要研究方向为工业设计、交互设计。

方领域, 携手合作已成必经之路。虽然经由互联网的发展及科技的进步, 世界已然高度连接, 但并非连接度高就可直接导致协作。信任构建正是在已有客观情境与美好愿景的条件下触发主观协作的关键一环, 具有促进社会建设、人际关系建设的意义。

设计在乡村公共服务系统中所起的作用也逐渐显著, 设计师的能力疆域不断拓展, 成为跨领域的连接者和助产士, 更多设计的价值逐渐显现。基于信任构建的乡村公共服务设计, 作为设计界对国内时空压缩现象 (Compression of time and space) 中社会建设传统性及后现代性<sup>[3]</sup>的回应, 或许可为不同社群、不同组织、不同领域的携手合作带来新的机遇。

### 1 基于信任构建的乡村公共服务设计现状

信任, 经由韦伯、卢曼、郑也夫等学者的研究与阐释, 被定义为在交往过程中, 信任一方对被信任一方的积极预期与信念<sup>[4]</sup>。信任不仅可促进人际交互协作, 还可充当社会润滑剂的作用, 促进社会繁荣、稳定。信任通常指代信任者与被信任对象间的交互, 此处的交互不仅包含认知的要素, 还能促使用户的行动与用户间的情感关联<sup>[5]</sup>。信任构建较强的设计, 一般既能通过对组织或项目的认知、感官等层面吸引人们参与协作, 又能在实体上通过服务、产品、体验等层面支持人们参与并加深协作, 提升用户体验。维基百科就是信任构建很强的设计, 通过该平台提供的服务, 如“修改历史”, 人们不仅在认知上相信它提供的内容, 同时亦在行动上自发性地参与内容建设。

信任是合作的基础, 是任何形式的协作以及社会组织的基础要素<sup>[6]</sup>。因此, 信任构建与公共服务之间有着一种天生的契合关系。由于乡村公共服务不仅关心协作关系能否顺利发生, 也关心人们对项目和组织的参与程度, 亦可称之为关系质量<sup>[7]</sup>, 这使得乡村公共服务设计会不自觉地偏向于信任构建程度较高的服务和体验。因此, 信任构建在乡村公共服务设计中是一个非常重要的实现路径及考察要素。

目前, 虽然在乡村公共服务设计的建设过程中, 不同社群、不同组织以及不同领域之间信任构建的实践探索不胜枚举, 在信任构建思维的引导下, 设计出不同的服务作品、系统作品, 并初步形成了一种新的设计思维体系。但是相关的论述和研究却少之又少。杜春林指出乡村公共服务微观层面的主体信任机制包括两个方面, 一是与营利组织以及其他基层组织形成互相为利的信任机制; 二是与非营利组织以及村民形成认同为基础的信任机制, 本文试图从村民的角度出发, 构建以用户为中心的信任关系设计思维。曼奇尼在《设计, 在人人设计的时代》一书中指出建立信任的重要性以及两条主要的设计策略, 包括传播信息的正面方式以及建造一个非正式的社会控制系统。本文通过研究基于信任构建的乡村公共服务设计思维, 辅以设计案例进行完善与验证, 或许可为今后的乡村公共服务设计实践提供部分参考。

### 2 乡村公共服务设计中的信任关系

在协作式接触 (Collaborative Encounter) 中, 依据参与者与系统交互方式的不同, 可分为 4 种协作关系类型: “Peer-to-Peer” “Role-to-Role” “Peer-to-Common” 以及 “Role-to-Centre”<sup>[8]</sup>。在以上结构类型中, 通常前两者协作多发生于创意社区, 信任关系构建于用户之间, Peer-to-Common 以及 Role-to-Centre 结构发生于开放式系统, 信任关系构建于用户与组织之间。基于社会创新中点对点 and 供需双方对等性的特征, 可将乡村公共服务设计中的信任关系总结为两种信任类型, 即用户间人际信任 (Trust to Peers)、用户与组织间信任 (Trust to Platform)。实现协作式接触的设计要素分别是项目和公共空间, 此处的空间包含线上及线下空间。由此可构建以下乡村公共服务设计中的信任关系模型 (见图 1)。

该信任关系模型将为基于信任构建的乡村服务设计思维提供理论依据与指导基础。依据社会创新愿景, 理想状态下的协作式接触应为有效且高效、开放

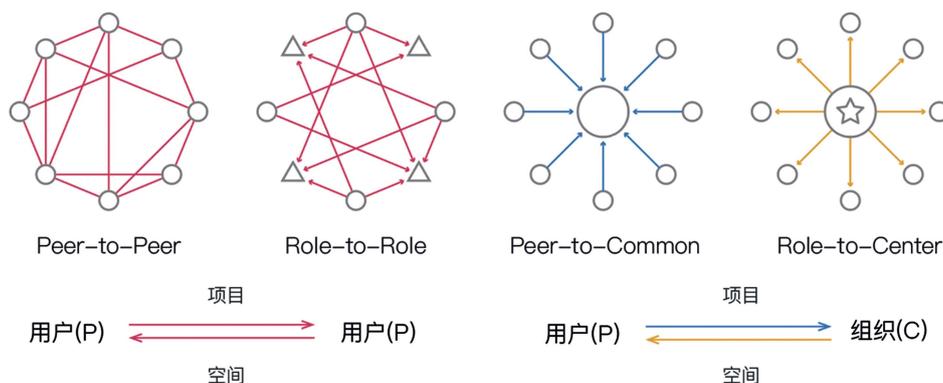


图 1 乡村公共服务中的信任关系 Fig.1 Trust relationship in rural public service

且联结的情境,即理想状态下的信任关系。信任构建正是实现社会创新愿景下不同主体间协作式接触的主要设计思维与路径。

### 3 基于信任构建的乡村公共服务设计思维内涵

不同对象之间的协作是由一系列协商、承诺、执行等阶段反复实践所组成的,是持续性的非线性动态过程,可能前进,也可能倒退。协作关系的开展、维系,或是受损,乃至终结,很大程度取决于各利益相关者间的信任。关于信任构建的机制,祖克尔(Lynne G Zucker)提出信任构建的三种模式<sup>[9]</sup>,包括:(1)以特征为基础的信任,即基于个人或社群特质所具备的相似性,如相似的社会背景和文化属性,使得彼此在认知和交互上更有共通性;(2)以过程为基础的信任,即基于以往交流互动所积累的预期性互惠默契,使得彼此在认知和交互上更有共通性;(3)以制度为基础的信任,即参与者基于对机制、机构或规范的信赖所建立的关系。由此可总结得出,信任构建可从社群特征与态度价值、过程及制度三个维度进行探究。在乡村公共服务设计中以上三种信任机制同时存在。三个维度可以区别分析,但必然交互作用。

不可否认的是,协作是乡村多元主体参与的核心,但是仅凭协作去思考与设计具有一定的局限性,且目前对社群对话的干预尚未形成系统的策略,因此,在设计过程中依然需要回归到社群需求的设计中心。信任关系应作为一种不可或缺的黏合剂及设计思维,帮助设计师更好地了解需求并进行设计。因此乡村公共服务设计应该在了解挖掘社群需求及资源的基础上,关注更深度的利益相关者间的协作关系。为了让乡村公共服务设计更有效、高效地适应社群,需要整合研究的视角。二者并非一个矛盾的关系,而是相辅相成,相互促进。那么,如何将社群需求与信任构建二者理论相结合呢?这就需要社群,即用户视作信任构建的主体,着眼于其在信任关系构建过程中的交互及体验。这也意味着,信任构建过程并非一次可达成的,而是如同社会创新过程一般,是螺旋上升式、渐进式的,应随着社群的需求变化而改变策略。

本文将一系列当前较成熟且可持续的乡村公共服务设计作为案例,揭示设计师基于信任构建的乡村公共服务设计思维体系的内涵。从案例分析来看,这是设计师在针对棘手乡村问题进行设计的过程中,融合信任构建的理论思想后,产生的一种新兴的、较为系统的设计思维体系——基于信任构建的乡村公共服务设计思维体系(见图2)。案例分析还揭示出,这一设计思维体系不仅囊括了对“社群—过程—制度”关系中逐一元素的思考,还包含对元素间相互关系的考虑,呈现出一种多层面、立体的思维架构。对于这一思维的洞察和总结,为乡村公共服务设计水平

的提升提供了一种独特的社会学视角。

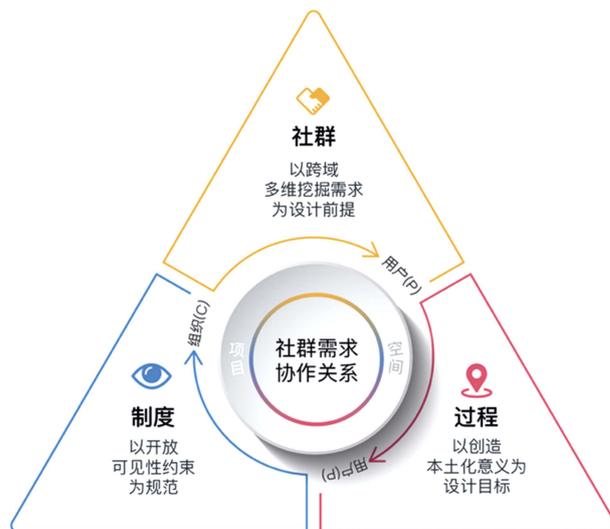


图2 基于信任构建的乡村公共服务设计思维内涵  
Fig.2 Connotation of rural public service design thinking based on trust construction

#### 3.1 社群——以跨域多维挖掘需求为设计前提

研究发现,在基于信任构建的乡村公共服务设计思维体系中,“社群—过程—制度”构成了该体系的三角因素。其中,关于社群的思考是三角体系中的第一要素,也是过程、制度两大要素的共同服务对象。

相同领域相同社群内的信任其实无须过多努力,通过相同特征的碰撞与交汇即可构建,因此本节主要探讨跨领域跨社群间的信任构建,不管是参与式设计,抑或是社区设计等,设计领域近年来一直致力于成为连接不同领域不同社群不同文化的重要桥梁和中介。与闵晓蕾学者提出的文化间性有别<sup>[10]</sup>,其关注的为自我与他者,重心放在“自我”,本文认为信任关系,或引申为乡村公共服务设计中的关系,应是马丁布伯提出的“我—你”哲学思维<sup>[11]</sup>在此文化语境中的引申表达,应为尊重其存在并帮助不同领域不同社群间文化的相互看见与信任,设计师应用设计的方式让不同领域看见并信任彼此,尊重并接纳,获取来自三个维度的信任,包括自身对社群的信任、来自社群的信任以及跨社群之间的信任,具有促进文化共存、交流和认同的意义。

首先是设计师对社群的信任。20世纪70年代,意大利一位伟大的精神病医生 Franco Basaglia 发起了一场被称为民主精神病运动的早期社会创新运动。这场运动的核心是将已痊愈并确保其有正常工作能力的前患者及医护人员组织至正常营业的企业单位,让其主管的精神病院实现对外“开放”。谈及原因,他说道:“把精神病院对外开放并不仅仅意味着将大门对大众开放,而是意味着我们对‘病人’开放。我的意思是我们对前病患们开始有信心了”<sup>[12]</sup>。在 Basaglia 革命性的思路里,精神病患们并非仅仅是病

人, 他对他们拥有充分的信任与强大的信念, 相信他们自身有着足够的能力, 且如果被视作单纯的病患时, 他们会退缩至这个角色里面, 但如果逆转性地去看他们, 看见他们的潜能并对其赋予充分信任, 医生、家人及社会就可支持他们凭借自身的能力克服精神问题, 通过积极的活动实现自我。Franco Basaglia 并非传统意义上的设计师, 但其非常了解病患, 真正看见了病患的需求并信任他们, 尊重并接纳, 随后以其强大的行动力与人格魅力将这项运动落实并推广, 这一切都来源于设计师对作为协作系统中的用户社群, 亦为系统中的用户资源的充分信任。当落实至设计实践中时, 设计师应对自己要面对的社群有一个充分的了解, 并发自内心地信任社群可以对其进行赋能。唯由此, 方可继续进行下一步设计, 获取来自其他维度的信任。

随后是来自社群对设计师的信任。学者何志森于 2017 年在广州农林菜市场发起了社会创新运动, 名为菜市场美术馆 (见图 3), 通过设计师设计的纽带, 将菜市场摊贩的故事用艺术的方式, 呈现于公众。菜市场这个日常公共空间不只局限于本身的意义, 更多的是“连接人与人之间的一个纽带, 一种社区精神的投射”。该运动的理念与社会创新运动社区营造的精神理念相一致。何志森带领学生跟摊贩共同生活工作了一个学期, 通过角色共情、社群共创等设计手法了解摊贩, 构建信任, 发现大部分摊贩的故事都与他们赖以生存的手有关系, 海鲜摊贩的手发白起皮, 猪肉摊贩的手布满老茧……生活和职业的印记浓缩在一双双手上, 如图 4 所示。因为这一双双手, 横在美术馆与摊贩之间那道“墙”真正消失。手的展览撤走后, 那些手的照片被摊贩们要回, 悬挂到了每个档位的上方, 与营业执照并排展示。何志森带领学生获取了来自摊贩对设计师群体的信任, 并且构建起具备双方信任的愿景。生活与艺术在此处融合, 真正实现了用设计的方式看见社群, 获取了来自社群的信任, 并使其得以被大众看见。



图 3 菜市场美术馆

Fig.3 Vegetable Market Art Museum



图 4 摊贩赖以生存的手

Fig.4 Hands that vendors rely on for survival

何志森对信任构建的设计思维也并非一蹴而就。他曾经带着学生做过湖南一处露天菜市场的改造方案, 事后检讨, 完全是“一厢情愿的自嗨”, 既没有与市场所处的街道进行沟通, 也没有真正询问过那些摊贩的需要, 最后只是存在于图纸之上漂亮的设计。后来在真正认识到信任构建的重要性后, 才诞生了“菜市场美术馆”这一具有创新性的设计。

最后是来自跨社群之间的信任。日本家岛社区营造初期, 岛民社群苦于无法吸引城市居民社群来访, 城市居民社群亦无法看见家岛的美。设计师将本地照片制作成明信片, 供城市居民与岛民免费领取, 成功让两个社群相互看见并信任。该举动让岛民看见了城市居民, 意识并接纳其自身与城市社群的审美视角及价值观之间存在区别, 因而对岛中景点的选取与展示方式也产生变化。同时, 明信片还将家岛的美向城市居民社群进行宣传, 让城市居民看见了岛民, 成功建立起跨越社群的信任。

为叙述更加清晰, 本文对三个维度的信任分别进行讨论, 但通常三者会同时出现于一个项目中。在家岛社区营造中期, 当地成功吸引游客后却出现民宿不够游客居住的问题, 针对该问题, 当地设计师提出出租岛民家中闲置空间这一解决方案, 最终因岛民意愿并未得到实施。此时体现了第一维的信任, 即设计师对社群的信任, 设计师必须看到岛民社群家中闲置空间出租的可能性并且愿意为之付出努力。随后设计师对岛民进行家访调研, 洞察到其反对的根源如下: (1) 居民会在固定节日回乡, 需要居住; (2) 家里放置着佛像, 认为会对其不尊重; (3) 担心房客会随意移动家中物品; (4) 担心需要对房客在家岛发生的问题负责; (5) 担心会被其他岛民低看, “因为没有收入所以要出租房屋”。此时体现了第二维的信任, 设计师需通过系列设计手法、设计工具包等获取岛民社群的信任, 岛民愿意相信设计师可以为其解决问题方可提供问题所在及需求。随后设计师进行家装空间道具开发, 以间隔开屋主空间与房客空间, 同时设置接待规则, 最

终成功转变居民态度,构建起岛民社群与城市社群的信任。此时体现了第三维的信任。由此可见,跨域多维挖掘社群需求,是构建信任的设计前提。

### 3.2 过程——以创造本土化意义为设计目标

关于过程的思考构成了该思维三角体系中的第二个因素,经案例研究发现,其多用于信任提升。以过程为基础的信任,即基于以往交流互动所积累的预期性互惠默契,使彼此在认知和交互上更有共通性。此维度的思考与社群信任均属情感信任,情感信任从属于生活世界,它不仅体现了对他人的仁慈和友好,预设了对方的善良品性和良好愿望,还依托于群体、社会、传统与文化。此处的“传统与文化”,并不单指过往的传统文化,而应更加宽广,可作三个方向的考虑:久经岁月传承过往的事物、当今社会广受传扬的有价值的事物以及新风潮下有发展潜力的事物。三者并不独立存在,而是相互贯通的。简言之,“传统与文化”包含了传统文化、现代文化和未来文化。三者的共同之处在于,都根植于乡土,可创造本土化意义。所谓“本土”,非但不是一个过往共识中的封闭性知识体系,而应将其视作更开放、与发展中的世界文化更加相连的文化生态。波德里亚曾说:“物必须成为符号,才能成为被消费的物”。本土文化的继承弘扬需进行文化内涵的符号化处理,进行系列符号或语意转化后,把本土知识体系应用至设计中<sup>[13]</sup>。因此,基于信任构建的乡村公共服务设计,即创造本土化意义可以具体分为文化萃取、符号转化和设计转化三个阶段。

第一个阶段是文化萃取。前文说到,传统与文化包含了传统文化、现代文化和未来文化,这就意味着设计师在文化提取的过程中可加入自己对本土文化的理解并加以创新,从而创造本土化意义。通过案例总结其应有的三种特性:“本土性”“独特性”以及“时代性”。如震后的台湾桃米村,本不富裕的村落因为自然灾害农业更加衰落,经济更加凋零,为了激活村民对自己村庄以及其他村民的信任,桃米村在相对贫瘠的社区文化基础上从生态的角度提炼出新的文化

符号——“青蛙共和国”(见图5)。设计师通过对本土文化大规模的调研和了解,赋予桃米村特有的含义,并将其与可持续发展的时代文化相结合,最终成功凝聚起村民对彼此的信任,共同协作,包括湿地保护、经营民宿等,将桃米从一个震后老旧没落的乡村社区转型为乡村生态社区永续经营。因此,本土化意义并非意味着完全继承传统,设计师应开放本土文化,本土文化和资源是内核,不断对其更新使其适应世界的持续发展。



图5 桃米村的“青蛙共和国”  
Fig.5 "Frog Republic" of Taomi Village

第二个阶段是符号转化。古川町的社区营造从一条流经市区中央的溪流濑户川开始,因为日本工业革命,濑户川逐渐变得浑浊且布满垃圾。19世纪60年代吉川町开始号召社区居民共同营造,协作解决自身生活环境与饮水问题(见图6),为居民分发清理河道的工具,每户居民负责自家门前的河道,在设计师与居民的共同努力下,濑户川日渐清澈,社区居民之间也逐渐构建起相互的信任,形成良好的社区认同感,获得了难能可贵的社区氛围。其中,设计师赋予濑户川的红鲤鱼功不可没,其既提醒了村民濑户川是他们依赖的母亲河,激活了村民自发保护濑户川的本心,还将村民们的协作努力转化为符号,相互促进,不断构建并提升居民信任。



图6 吉川町的社区营造与濑户川的红鲤鱼  
Fig.6 Community building in Yoshikawa Town and red carp in Seto River

最后是设计转化阶段。古川町鲤鱼池的社区营造不仅建成了良好的亲水休闲空间, 濑户川的红鲤鱼也因此常被观光海报、明信片加以引用(见图 7), 成为了古川著名的城市名片之一。诸如此类的案例不胜枚举, 将文化以及符号向设计转化对一名优秀的设计师而言并不难, 难的是设计、消费与生产之间的关系如何优化。曼奇尼在谈及多样化本土社会时曾说:“具备本土特征的产品在全球市场中获得成功是很常见的, 这类产品可以轻易获得消费者猎奇的心理。但更应被关注的是无须通过商业传播的在地服务与产品的自发性传播这一可持续消费的转变方向。”<sup>[14]</sup>。因此, 构建在地本土的可持续消费体系, 即生产-设计-消费一体化是未来一大发展方向。设计师不仅需要考  
虑设计何物, 还需关注何时生产、生产多少以及如何使用, 上述都是可持续消费需要面对的问题。基于本土文化的设计, 不仅仅是物的设计, 更应重新构筑设计、消费与生产三者的关系。



图 7 吉川町的城市名片  
Fig.7 Yoshikawa Town's city card

### 3.3 制度——以开放可见性约束为规范

关于制度的思考构成了该思维三角体系中的第三要素, 多用于巩固与维护、修复等。以制度为基础的信任, 即参与者基于对机制、机构或规范的信赖所建立的关系。制度信任和情感信任是相互补充的。与习惯熟悉的生活环境的交互能使人们产生一种连续性与惯常性的感受, 这种感受不仅能让用户对日常生

活进行合理预判, 还能使其感受到存在的安全性。前两节所述均为“存在性安全”。为“存在性安全”作补充的是“本体性安全”, 指的是“大多数人对其自我认同之连续性以及对他们行动的社会与物质环境之恒常性所具有的信心”<sup>[15]</sup>。这是一种对人与物的可靠性感受。因此, 需要通过物之约束实现信任最终的可持续。此处的制度设计路径包含两种, 一是软性规定, 二是舆论约束, 但其都有一个共同的可持续目标——开放可见性约束。通过设计增强系统组成部分的开放性约束, 通过适当的传播载体让原本不可见的东西变得可见, 让原本无约束的东西变得有一定约束。但这个制度并非是封闭的, 依据 SLOC 情境, 应该是对社群及用户开放的。

维基百科是一个成功通过开放可见性约束构建信任的协作案例。创始人吉米·威尔士希望构建一个协作性的世界百科全书, 随后进行相应工具 wiki 的开发, 使得所有人对该百科全书进行在线编辑成为可能。维基百科不仅自由、免费, 其内容亦对外开放, 从而吸引不同领域不同地域的协作者共同编辑条目, 服务彼此。其虽然强调自由开放中立, 但依旧有着一些面向用户开放的可见性约束, 其中最典型的一个是处理恶意编辑机制, 维基百科设置了一个修改历史清单, 用户只需对其进行查看就可在极短时间内点击撤销按钮回到被破坏之前的状态。这是其一, 其二, 审核机制在该协作平台亦是开放的。按照规定, 大多数的条目与文章可由普通用户进行编辑、讨论与修改, 此处可显示对应的 P2P 协作关系。而内容审核则由资深的用户负责, 其有权利对恶意破坏平台的其他用户进行处罚。其三, 经过一定时间发展的维基百科一般都会产生“优良条目”“特色条目”。这类条目由用户民主选举产生。其四, 协作者们被要求遵循基本规章。这些规章可保障维基得以有序且高效实施。其五, 这些规章中最广为流传, 也是最受协作者欢迎的一条是, “倘若制度让您感到压力, 您失去了继续协作的想法, 那么请您抛开制度, 做想做的事情吧!” 这也意味着, 这些可见性约束是开放的, 令人惊喜的是, 维基百科仍然维持着其高度的自我组织能力与规范的社区秩序。

古川町的制度设计过程则覆盖了舆论约束及软性规定。从一开始的“老规矩”发展至由 79 名当地居民集体自发讨论的《飞驒古川故乡景观条例》, 将“老规矩”明文化。其并非一个必要的程序, 包含信任倒退、信任重建等过程, 倘若社群内部一直遵循舆论约束, 亦可不发展至明文规定。在社区营造中期, 古川町一间旅馆进行了改造活动, 此次改造破坏了地方景观的整体性, 以此为导火索, 古川町召集居民集体商讨制定《景观条例》, 使其规范化。此项《景观条例》约束居民及外来资本在进行改建或新建房屋时, 强制性规定高楼兴建需得到地方上的同意, 即其

他居民的集体表决,同时,建筑物外观都必须在一种社区共识和共同的价值观下建造。但《景观条例》并非如同法律一样的硬性规定,“古川町景观条例并非硬性规定,而是汇聚了村民意见与想法的章程,该条例之所以可以约束村民,依赖的是比硬性规定更有力量的当地老规矩和老传统。”飞驒市基盘整備部管理科长如是说。

乡村公共服务设计的过程中,信任构建的制度呈现一个持续性的非时间线形过程,可能倒退也可能前进。制度,不管是舆论约束抑或是软性规定,都可规范强化信任的构建,尽可能地提升群众、用户的主观体验,督促系统有效运作。

综上所述,以上成熟案例在信任构建的社群、过程、制度三个层面上,以不同的设计手法强化优质服务的输出,持续提升用户的主观体验,同时实现了基于信任构建的乡村公共服务设计思维在用户与组织两个信任关系上的运用,为乡村公共服务设计水平的可持续发展以及对社会创新愿景的进一步追求提供了一种独特的社会学视角。

#### 4 结语

设计向善,设计引导人类向善。设计界越来越关注人的美好品德,且国家正不断推行乡村振兴战略,微观层面的基层多元主体参与协作作为乡村振兴的一大实现路径,不管是学术研究还是实践创新都亟待设计界积极投身。人性与设计的交织,是不同思维和观念的碰撞。基于信任构建的乡村公共服务设计是地区设计、区域设计的人性化回归,承载着社会创新的美好愿景。展望未来,本设计思维的研究仍处于初级阶段,对该研究下所属的设计方法论以及具体实现策略等仍需进一步深入。期望能为服务设计及乡村公共服务带来一些启发,产出更有价值的设计理论与设计实践。

#### 参考文献:

- [1] 杜春林,张新文.乡村公共服务供给:从“碎片化”到“整体性”[J].农业经济问题,2015,36(7):9-19,110.  
DU Chun-lin, ZHANG Xin-wen. Rural Public Service Supply: From Fragmentation to the Integrity[J]. Issues in Agricultural Economy, 2015, 36(7): 9-19, 110.
- [2] 埃佐·曼奇尼.设计,在人人设计的时代[J].创意与设计,2017(2):95-99.  
EZIO M. Design, When Everybody Designs[J]. Creation and Design, 2017(2): 95-99.
- [3] 景天魁.时空压缩与中国社会建设[J].兰州大学学报(社会科学版),2015,43(5):1-9.  
JING Tian-kui. The Time-Space Compression and Social Construction in China[J]. Journal of Lanzhou University (Social Sciences), 2015, 43(5): 1-9.
- [4] 尼克拉斯·卢曼.信任一个社会复杂性的简化机制[M].瞿铁鹏,李强,译.上海:上海人民出版社,2005.  
VON N L. Vertrauen[M]. Shanghai: Shanghai People's Publishing House, 2005.
- [5] 郭慧云,丛杭青,朱葆伟.信任论纲[J].哲学研究,2012(6):3-12,111.  
GUO Hui-yun, CONG Hang-qing, ZHU Bao-wei. An Outline of the Trust Theory[J]. Philosophical Researches, 2012(6): 3-12, 111.
- [6] 吉登斯.现代性与自我认同[M].赵旭东,译.上海:三联书店,1998.  
GIDDENS A. Modernity and Self-Identity[M]. ZHAO Xu-dong, Translated. Shanghai: SDX Joint Publishing Company, 1998.
- [7] JEGOU F, MANZINI E. Collaborative Services: Social Innovation and Design for Sustainability[M]. Milano: Polidesign, 2008.
- [8] GONG Miao-sen, MANZINI E, CASALEGNO F. Mobilized Collaborative Services in Ubiquitous Network[M]//Lecture Notes in Computer Science. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2011: 504-513.
- [9] ZUCKER L. Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure[J]. Research in organizational behavior, 1986, 4: 113.
- [10] 闵晓蕾,季铁.参与式设计中的文化间性与设计对话[J].包装工程,2019,40(8):54-59.  
MIN Xiao-lei, JI Tie. Interculturality and Design Dialogue in Participatory Design[J]. Packaging Engineering, 2019, 40(8): 54-59.
- [11] 米靖.马丁·布伯对话教学思想探析[J].外国教育研究,2003,30(2):25-29.  
MI Jing. A Probe into Martin Buber's Thoughts on Dialogic Teaching[J]. Studies in Foreign Education, 2003, 30(2): 25-29.
- [12] 埃齐奥·曼奇尼.创事:社会创新与设计[J].创意与设计,2017(3):4-8.  
Social Innovation and Design[J]. Creation and Design, 2017(3): 4-8.
- [13] 季铁,潘英.基于社区和网络的设计与社会创新——从UCD到CCD[J].装饰,2012(12):109-111.  
JI Tie, PAN Ying. Community and Network Based Design and Social Innovation: From UCD to CCD[J]. Art & Design, 2012(12): 109-111.
- [14] EZIO M. Creative Communities, Collaborative Networks and Distributed Economies[J]. Promising signals for a Sustainable Development, Dis-Indaco, Politecnico di Milano, 2006: 1-5.
- [15] 安东尼·吉登斯.现代性的后果[M].田禾,译.南京:译林出版社,2000:84-86.  
ANTHONY G. The Consequences of Modernity[M]. Tian He Translated. Nanjing: Yilin Publishing House, 2000: 84-86.