

【设计研讨】

## 基于文献计量的我国服务设计研究现状与趋势分析

刘维尚<sup>1</sup>, 郭绮涵<sup>1</sup>, 李子翔<sup>1</sup>, 刘晓璐<sup>2</sup>, 于蕊<sup>1</sup>

(1.燕山大学 艺术与设计的学院, 河北 秦皇岛 066004; 2.河北科技师范学院, 河北 秦皇岛 066000)

**摘要:** **目的** 梳理服务设计的研究发展态势, 从文献计量可视化的角度, 对近20年我国服务设计的研究现状、研究热点进行系统化的梳理和分析。同时, 明确服务设计研究存在的局限及未来的发展方向。

**方法** 以2001—2021年CNKI数据库中与服务设计主题相关的期刊文献作为研究数据源, 使用Citespace可视化软件对国内文献进行数据可视化呈现, 采用文献计量的方法对服务设计的年度发文量、发文期刊、基金项目支持、作者合作关系、发文机构和关键词进行分析, 探析该领域的研究热点, 提出未来的发展趋势。**结论** 结果表明有关服务设计的研究历程可分为发展波动期、稳步发展期和快速增长期三个阶段, 文献发表数量整体呈上升趋势; 用户体验、产品设计、设计策略等是当前的研究热点; 研究方向可以总结为理论概念类、方法模式类和具体设计类; 根据研究热点及我国国情, 从研究方法、研究对象、研究范围、研究内容和教育培养五个方面进行了未来前沿趋势的预测。

**关键词:** 服务设计; 文献计量; Citespace; 研究热点; 可视化分析

**中图分类号:** TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2023)10-0231-10

**DOI:** 10.19554/j.cnki.1001-3563.2023.10.023

### Current Situation and Trend of Chinese Service Design Research Based on Bibliometrics

LIU Wei-shang<sup>1</sup>, GUO Qi-han<sup>1</sup>, LI Zi-xiang<sup>1</sup>, LIU Xiao-lu<sup>2</sup>, YU Rui<sup>1</sup>

(1.School of Art and Design, Yanshan University, Hebei Qinhuangdao 066004, China;

2.Hebei Normal University of Science & Technology, Hebei Qinhuangdao 066000, China)

**ABSTRACT:** The work aims to sort out the research and development trend of service design, systematically sort out and analyze the research status and research hotspots of service design in China in the past 20 years from the perspective of bibliometric visualization, and at the same time, clarify the limitations of service design research and the future development direction. With the journal literature related to service design in the CNKI database from 2001 to 2021 as the research data source, the Citespace visualization software was used to visualize the data of domestic literature. The bibliometrics was adopted to analyze the annual publication volume, published journals, and fund projects of service design, author cooperation relationship, publishing organization and keyword, to explore the research hotspots in this field, and propose future development trends. The results show that the research process of service design can be divided into three stages: the development and fluctuation period, the steady development period and the rapid growth period. The number of literature publications is on the rise as a whole; User experience, product design, and design strategies are the current research hotspots; The research directions can be summarized as theoretical concepts, method models and specific designs; According to research hotspots and the national conditions of China, the future frontier trends are predicted from five aspects: research methods, research objects, research scope, research content and education and training.

**KEY WORDS:** service design; bibliometrics; Citespace; research hotspots; visual analysis

收稿日期: 2022-12-22

基金项目: 2023年河北省教育厅人文社会科学研究重大课题攻关项目“河北省红色旅游文创产品创造性转化模式研究”(ZD202327); 2022-2023年度河北雄安新区哲学社会科学研究课题资助项目(XASK20222402)阶段性成果

作者简介: 刘维尚(1979—), 男, 教授, 主要研究方向为服务设计、品牌设计。

通信作者: 郭绮涵(1997—), 女, 硕士生, 主攻服务设计。

早在1984年, Shostack<sup>[1]</sup>就提出了将“设计”与“服务”进行结合, 以提升用户的体验感受。随后, 服务设计的思维在英国、美国、丹麦等国家产生了巨大的反响, 越来越多的组织和企业认识到服务是可以被设计的, 也是需要被设计的<sup>[2]</sup>。而我国在服务设计方面的起步较晚, 但是由于国家政策的支持, 和众多学者们的努力, 服务设计作为现代设计的新思潮发展得十分迅速, 并产出了众多研究成果<sup>[3]</sup>。由于服务设计是一个多学科交叉融合的设计方法, 且服务本身极具复杂性, 人们对服务设计的理解还处于较为混沌的阶段<sup>[4]</sup>。基于此, 本文运用文献计量的方法, 基于CNKI数据库, 主要针对我国近20年来发表的服务设计研究文献进行图谱量化研究, 并通过仔细阅读大量文献, 重点评述了目前我国服务设计的发展历程与研究热点, 并结合当前我国的研究现状, 对未来服务设计研究方向进行展望。本课题对推进我国服务设计的研究进程是十分必要的。

## 1 数据来源及研究方法

### 1.1 数据来源

本研究主要针对的是国内发表的与服务设计相关的文献, 这些数据主要来源于中国知网数据库(CNKI), 为了使相关数据更加具有针对性、代表性和权威性, 将北大核心、EI、SCI、CSSCI来源期刊所收录的文章作为数据检索的结果。在CNKI数据库中将主题设定为“服务设计”, 检索出版年度范围为2001年至2021年, 得到831条结果。经过筛查和整理, 去除报道类3篇、招商类12篇、撤稿类2篇、无意义类9篇, 共得到有效文献共计805篇。数据采集的时间为2022年4月13日。最后将有效数据导入Citespace中进行科学的统计与计量分析。

### 1.2 研究方法

Citespace是由美国德雷克塞尔大学陈超美教授团队研发的一款基于Java运行环境的科学文献分析工具<sup>[5]</sup>, 可以对特定领域的文献进行文献计量分析, 能够以可视化知识图谱的形式直观且深刻地反映出某个学科或领域的发展脉络和规律, 探索出学科的前沿和今后的科研方向<sup>[6]</sup>, 因而成为目前受学者们喜爱的绘制知识图谱工具之一。本文通过可视化工具Citespace5.8.R1, 以服务设计为研究的切入点, 运用文献计量法、信息可视化和内容分析法等, 对文献进行统计分析并描绘出与服务设计相关的知识图谱。通过对文献进行发文量、来源期刊、基金分布、作者合作关系、机构和关键词等的分析, 总结近20年服务设计的研究热点、整体研究现状和今后的发展趋势。

## 2 服务设计数据梳理及分析

### 2.1 年度发文量分析

年度发文量可以在一定程度上反映出该领域的研究历史及发展趋势, 从而梳理出该学科的发展脉络<sup>[7]</sup>。图1显示了近20年来, 中国知网所收录的与服务设计研究相关的发文量变化趋势。通过发文量曲线变化特点可以将服务设计的研究具体分为以下三个发展阶段, 见表1。

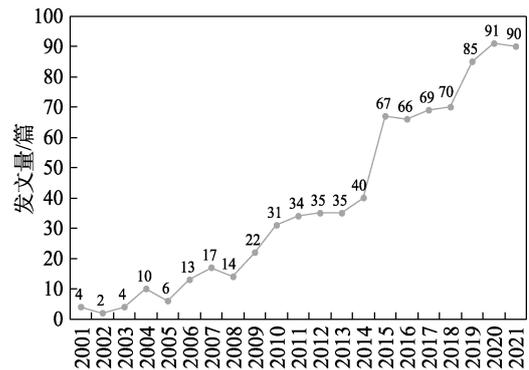


图1 2001—2021年各年份服务设计论文发表数量变化趋势

Fig.1 Trend of published papers about service design from 2001 to 2021

表1 近20年服务设计整体发展阶段分析  
Tab.1 Analysis on the overall development stage of service design in the past 20 years

阶段名称	起始时间/年	发文数量/篇	持续时间/年	阶段特点
发展波动期	2001—2008	2~17	8	发文量整体较少呈波动态势
稳步发展期	2009—2014	22~40	5	发文量保持平稳
快速增长期	2015—至今	66~91	7	发文量迅猛增长发文频率较高

第一阶段: 发展波动期(2001—2008年)。该时期的发文量较少且比较波动, 年平均发文量为7篇。主要是因为该时期我国正处于服务设计的探索阶段。经过进一步研读文献可知, “服务”最早是在经济学、管理学等学科出现的名词。1991年 Bill Hollins 首次在设计领域提出服务设计的概念和内涵, 随后英美两国开始涌现出大量学者对服务设计进行了研究。我国对服务设计的研究起步较晚, 且主要集中在企业管理或营销等相关学科。该时期学者们的研究成果虽然只是零星出现, 但是为后期我国服务设计的发展开创了新的视角, 奠定了良好的基石。

第二阶段: 稳步发展期(2009—2014年)。该阶段发文量的发展趋势较为平稳, 整体来看属于稳步增



表2 发文数量排名前10的作者  
Tab.2 Top 10 institutions of articles

序号	机构名称	发文量/篇
1	江南大学	51
2	湖南大学	34
3	清华大学	31
4	广东工业大学	22
5	广州美术学院	18
6	浙江大学	15
7	武汉大学	15
8	北京工商大学	13
9	北京交通大学	13
10	天津师范大学	13

2.3 关键词分析

关键词是一组描述文章总体内容或重要信息的名词集合<sup>[15]</sup>,不仅是文章的核心词汇还是对一篇文章的高度凝练和总结<sup>[16]</sup>。如果某一特定的关键词在某一领域高频率出现,则可以在一定程度上反映出该研究领域研究热点<sup>[17]</sup>。本文将通过分析关键词的频次和聚类等指标,进一步探索服务设计的研究热点及研究方向。

2.3.1 服务设计关键词共现分析

运用 Citespace 工具,将 NodeTypes (节点类型)从“Author (作者)”更改为“Keyword (关键词)”其他数值的设置保持不变,得到有关服务设计的关键词共现图谱(见图3)和高频关键词统计表(见表3)。

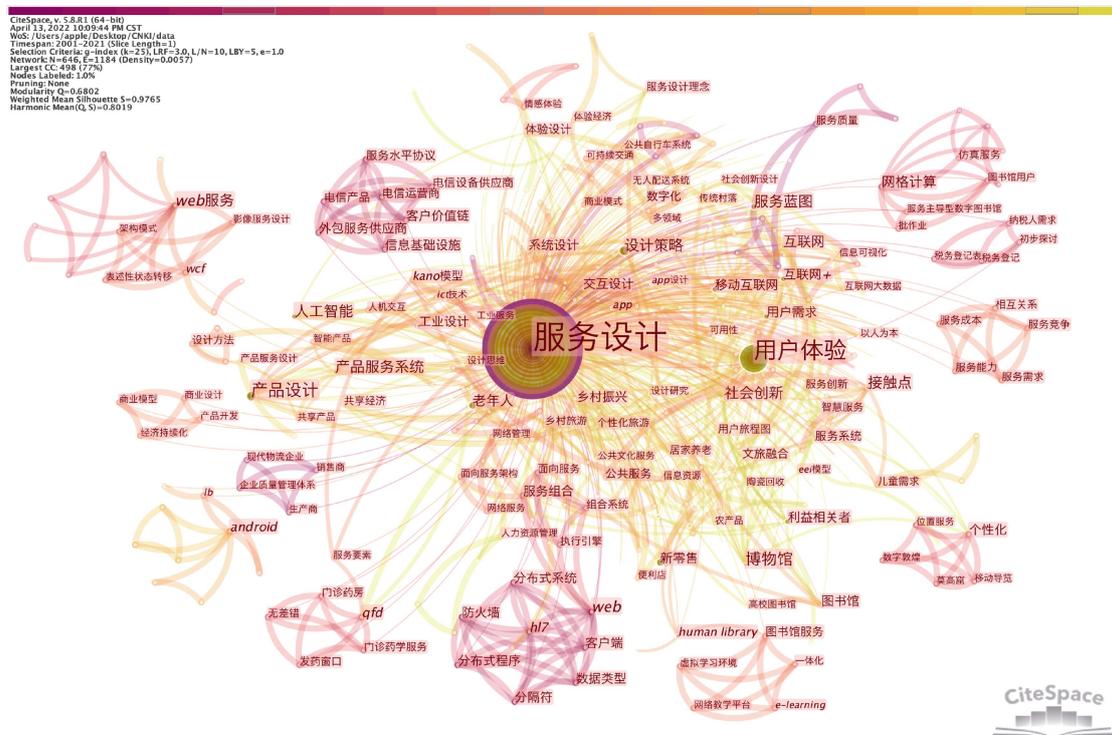


图3 服务设计关键词共现图谱

Fig.3 Co-occurrence mapping of keywords about service design

表3 服务设计关键词频次统计

Tab.3 Frequency of keywords about service design

序号	频次	中心性	开始年份	关键词	序号	频次	中心性	开始年份	关键词
1	691	1.17	2001	服务设计	11	9	0	2016	互联网+
2	75	0.01	2015	用户体验	12	8	0.01	2012	工业设计
3	20	0.03	2009	产品设计	13	8	0.02	2020	博物馆
4	16	0.02	2016	设计策略	14	7	0	2011	设计思维
5	11	0.03	2020	人工智能	15	7	0	2013	图书馆
6	11	0.02	2011	接触点	16	7	0.01	2020	利益相关者
7	11	0.01	2001	服务蓝图	17	7	0.01	2015	产品服务系统
8	11	0.01	2018	用户需求	18	7	0.01	2013	交互设计
9	10	0.01	2010	社会创新	19	7	0	2006	Web 服务
10	10	0.01	2019	老年人	20	6	0	2008	系统设计

其中, 关键词出现的频率越高则所在的节点色块面积越大, 连线则代表关键词之间的关系。通过图 5 可知, 服务设计领域的关键词共有 646 个 ( $N=646$ ); 各关键词之间的连线共有 1 184 条 ( $E=1\ 184$ ); 网络密度为 0.005 7 ( $Density=0.005\ 7$ )。根据关键词开始年份可知, 我国服务设计在 2001 年处于理论探索时期, 2011—2016 年开始在设计学下的二级学科中出现较多的研究成果。经统计, 除去“服务设计”后出现频率较高的关键词主要有: “用户体验”“产品设计”“设计策略”“人工智能”“服务系统”“产品设计”“博物馆”“图书馆”等, 以上也是服务设计研究的热点领域。

### 2.3.2 服务设计关键词聚类分析

在关键词共现图谱的基础上选择“All in one: clustering, optimizing layout and style”和“Label clusters with indexing terms”选项, 形成有关服务设计的关键词聚类图谱, 见图 4。该领域主要研究以下群体: 服务设计、用户体验、产品设计、利益相关者、图书馆、Web 服务、交互设计、接触点、老年人和系统设计。根据 Citespace 中的 Timezone View 功能可以得到有关服务设计关键词聚类的时区分布图, 见图 5。图 7 中节点所在的年份为该关键词的首次研究年份, 今后重复出现相同关键词时将会用连接线来叠加, 节点大小反映关键词出现的频次。根据关键词时

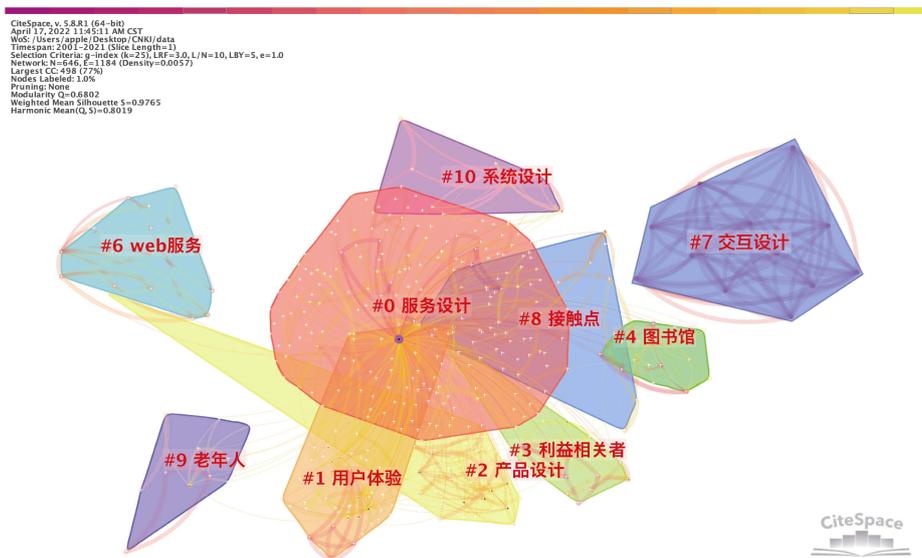


图 4 服务设计关键词聚类图谱  
Fig.4 Cluster diagram of keywords about service design

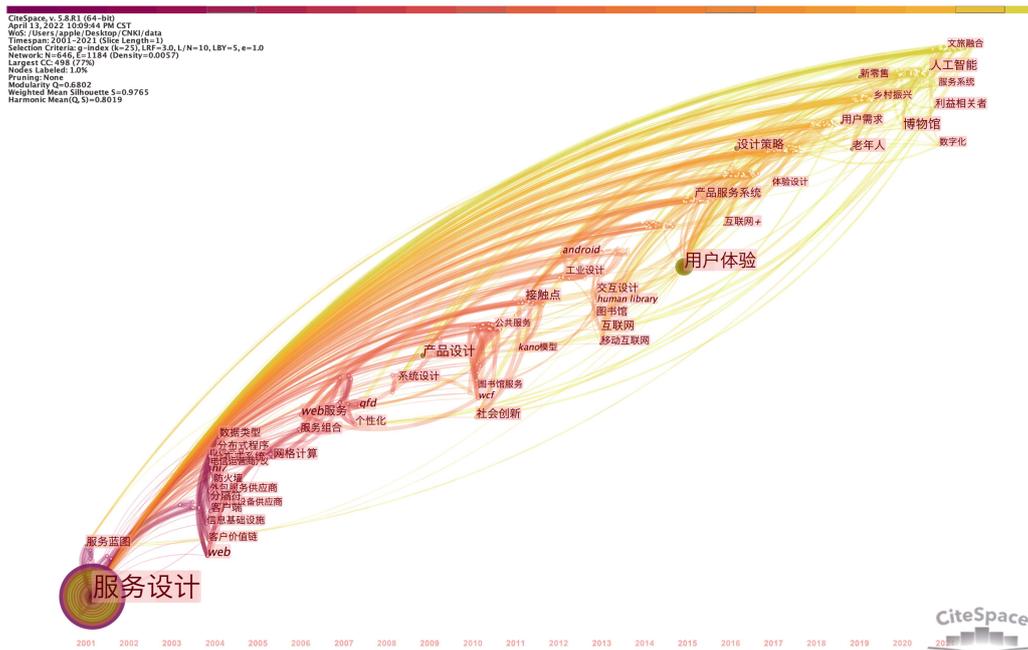


图 5 服务设计关键词聚类 Timezone 图谱  
Fig.5 Cluster Timezone diagram of keywords about service design

区分布图可以清楚看出各类关键词首次出现的年份,并分析不同年份的研究热点和特征以及整个研究时期的演变情况<sup>[15]</sup>。通过关键词聚类分析可以将近20年来服务设计的研究划分为以下三个主要方向:

方向一:理论概念类。主要包括服务设计相关的理论及其有关词语概念的界定,主要包括的关键词为:服务蓝图、接触点、服务组合、系统设计、服务系统、利益相关者等。对服务设计相关概念的梳理主要集中在前期,后期随着研究内容的深入和研究方法的增多,也增添了部分与服务设计密切相关的理论与概念,并且理论系统开始逐步走向成熟。如李冬等<sup>[18]</sup>对服务设计的基本理论、设计框架和设计原则进行了初步探索;秦军昌等<sup>[19]</sup>从管理学的角度定义了服务设计并提出了服务设计的整体框架;丁熊等<sup>[20]</sup>对服务设计出现的背景进行了系统的梳理;邓连城<sup>[21]</sup>通过分析接触点拓宽了服务设计的设计功用。

近些年,学者们对服务设计理论概念的研究更加深入与完善。如代福平等<sup>[22]</sup>运用现象学的研究方法,探究服务设计的本质<sup>[22]</sup>;丁熊等<sup>[23]</sup>从类型学和心理学的角度对服务设计进行了再定义;辛向阳等<sup>[24]</sup>通过分析国内外对服务设计的研究现状,分别从商业语境和设计原则两个角度定义了服务设计的概念;胡飞等<sup>[25]</sup>全面梳理了经济学、管理学和设计学等不同学科对“服务”的研究脉络,对之前有关服务设计的定义进行了修正;楚东晓等<sup>[26]</sup>对服务蓝图的发展历程、概念进行了总结,并且对服务设计的未来发展趋势进行了探讨等。

总体来说,早期对服务设计理论的研究处于初步探索阶段,主要是对概念和框架构建的研究,中期在不同学科视域下对服务设计的理论和内涵进行了再

探讨,后期则是对该领域的发展脉络进行深度梳理,并且形成了较为完善的理论系统,学者们为服务设计理论概念领域的发展奠定了坚实的基础,也为服务设计后续的研究提供了较为完善的理论依据。

方向二:方法模式类。该方向的研究主要探讨和梳理了服务设计的设计方法、设计模式和设计原则等,主要包括的关键词为:服务蓝图、用户旅程图、用户体验、用户需求、体验设计、设计策略、kano模型等。学者们对服务设计方法的研究主要集中在2015年以后,包括对服务设计的策略流程、思维模型、评价体系和方法的探索。

在研究方法方面:我国服务设计的研究方法主要集中在研究过程中对数据采集和数据可视化分析与整合方法的运用,具体研究方法见图6,这些方法可以帮助设计师更好地洞察用户的显性和隐性服务需求,以便更准确地抓住服务过程中的薄弱环节,从而找到提升服务质量的关键触点,进而为后期服务设计的实施找准设计的机会点。此外,在创意研究方法中,头脑风暴、联想构思、八爪鱼分类、创意组合等也是专家学者们常用的开拓思维的重要方法;在原型设计方法中,通过综合运用情绪板、绿野仙踪法、纸面原型、商业模型画布等方法,可以明确现有问题,发现隐性问题,为服务设计的实施奠定良好的基础。如罗仕鉴等<sup>[27]</sup>提出了服务设计的五个需求以及思维与方法,为服务设计的实践提供了一定的参考;缪珂<sup>[28]</sup>对思维导图、故事版、情景认知、服务蓝图等服务设计方法进行了总结,对服务设计的流程进行了可视化分析;张莹等<sup>[29]</sup>通过构建用户画像、用户旅程图等方法发现城市公共设施服务流程的关键接触点,洞察使用者的深度需求,为城市公共设施设计提供参考等。

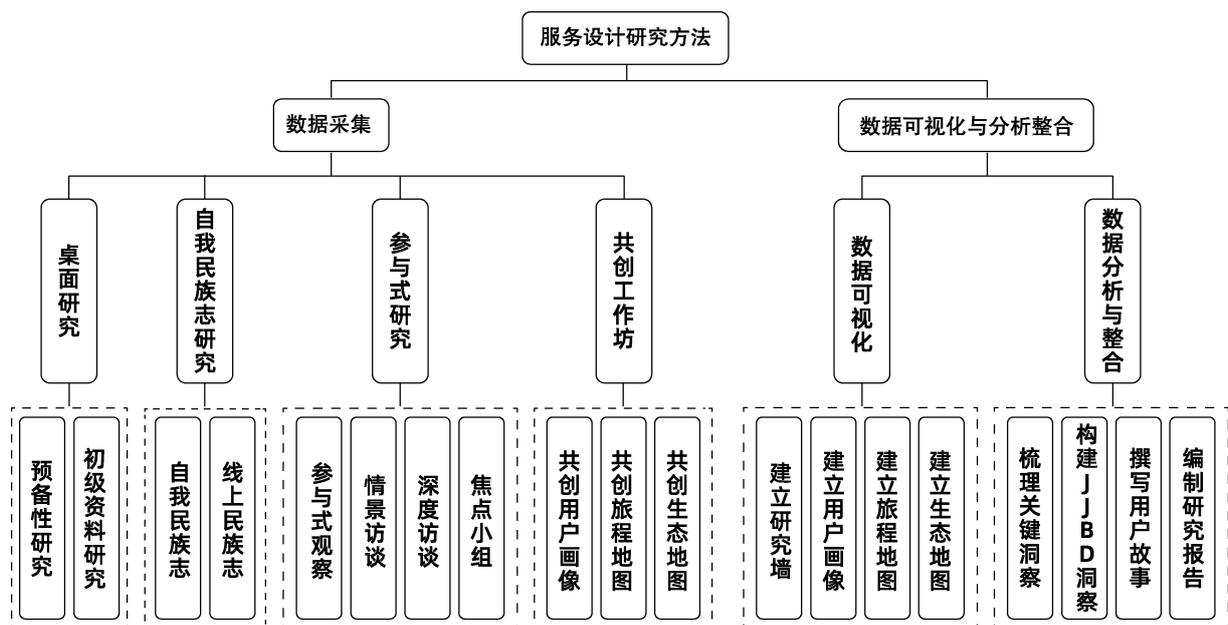


图6 服务设计主要研究方法

Fig.6 Main research methods of service design

在策略模式方面:张凌浩等<sup>[30]</sup>、张曦等<sup>[31]</sup>、张晴等<sup>[32]</sup>通过对现有的服务设计策略进行分析,以提升服务体验为目标,建构了具有学术价值的服务设计策略流程;罗仕鉴等<sup>[33]</sup>在服务设计的理念下,总结出“软件与硬件整合+APP”的创新模式;王样等<sup>[34]</sup>、吴春茂等<sup>[35]</sup>、周飞等<sup>[36]</sup>分别基于双钻石模型(4Ds)、QFD-IPA模型、用户体验地图模型、kano模型等对服务设计展开设计实践。

在评价方法方面:施思等<sup>[37]</sup>、许晓峰等<sup>[38]</sup>为服务设计的相关要素提供了量化或质化的评价工具和方法,构建了设计评价体系等。经过进一步阅读和分析文献可知,针对服务设计方法和模式的研究起步较晚,主要研究集中在以用户需求、用户情感体验为基础的服务设计。近些年,服务设计的评价方法、评价指标和评价体系也开始逐步形成,预计今后学者们在完善设计方法和设计策略的基础上,将会产出更多具有学术价值的研究成果。

方向三:具体设计类。主要用服务设计的思维或方法对某一特定产品进行设计,主要包括的关键词为:Web设计、交互设计、工业设计、图书馆、博物馆等。我国服务设计的具体研究内容主要集中于文化、旅游、健康、医疗等相关主题。如贺雪岚等<sup>[39]</sup>、余乐等<sup>[40]</sup>、姚子颖等<sup>[41]</sup>运用服务设计理念,论述服务设计与工业或产品之间的关系,并提出了具体的设计原则和设计方法,推动了当今工业设计和产品设计的创新与发展。徐延章<sup>[42]</sup>、吴林青等<sup>[10]</sup>、张盈盈等<sup>[43]</sup>基于服务设计的理念、思维和方法,以用户需求为中心,探讨了图书馆和博物馆的未来发展方向和服务建设路径,为促进文博之旅创造了无限机会;季铁等<sup>[44]</sup>、余华山等<sup>[45]</sup>、杨安妮等<sup>[46]</sup>分析了web服务设计的方法和策略,通过构建服务系统模型,对APP设计进行了初步的探析,促进了服务设计在交互设计学科领域中的发展与实践。通过阅读文献后可知,在具体的设计类文献中,学者们的主要服务对象为老人、儿童和患者。早期的研究集中在Web服务系统方面,随着科技的进步和互联网技术的发展,开始出现了互联网+新媒体语境下对服务设计发展方向的新思考。近期随着文旅融合政策的提出,博物馆是某一地域、某一省份、某一城市的精神文化历史所在,也是宣传当地文化、促进文旅融合发展的重要地点之一。因而,2020年后出现了大量研究学者采用服务设计的相关理念为博物馆进行设计,提升用户的情感体验,提高其文化传播的效率。预计今后服务设计主要针对的受众人群将会更加广泛,并且运用到更多的设计类别中,为提高用户体验和服务质量提供了一定的实践参考。

### 3 服务设计的发展趋势预测

服务设计是近几年国内研究的热点,其主要理念是通过人员、设施、信息等资源的合理组织,从而有

效地为个人或组织提供生产、生活方面的支持,进而为服务参与者创造良好的身心体验,实现多方共赢的价值。社会经济和科学技术的高速发展为服务设计的发展提供了机遇,也对服务设计的研究提出了新的要求。基于此,本文综合上述文献计量分析和我国政治、经济、社会文化环境因素,预测我国服务设计的发展趋势将从以下几个方面展开:

1)从研究方法来看:目前,我国服务设计主要集中于设计过程中的方法模式探讨,即如何通过服务蓝图、用户体验地图、用户画像等工具和方法更加了解用户需求,从而提升用户的情感体验。但是学者们对服务设计的评价方法研究却相对较少,且主要以定量研究为主,还没有建立一个完整的评价体系,这就导致设计出的成果无法进行验证。未来学者可以将定量与定性的评价方法相结合,从服务过程(服务前、服务中、服务后)或目标对象(服务提供者、服务接收者、利益相关者等)角度出发构建合理的服务设计评价指标,建立更加完善的评价体系模型来测定服务设计的实践水平。其次,随着科学技术的发展,我国已经进入数智时代,5G、互联网、大数据、人工智能等技术丰富了服务设计的方法和路径,衍生出数字化转型、模型驱动等趋势。如利用大数据对人们的认知、行为和情感行为进行信息收集;结合人工智能建立心理预测模型,与心理学、人类学等学科相融合构建更先进的服务设计方法,以了解人们真正所需要的“服务”。

2)从研究对象来看:目前,我国学者对服务设计的研究视角主要集中在以“用户”为中心的服务设计,在绝大多数文献中,学者们主要站在用户的角度去思考,论述的是服务设计如何为用户提供更好的情感体验和服务。然而,经过十多年的变化,服务设计的法则已经从最初的“以用户为中心”(User-centered)转变为“以人为中心”(Human-centered)。这里的“人”具体来说包含服务的生产者、提供者、使用者、运输者和回收者等,在服务设计过程中,需要考虑客户、提供商及其他利益相关者的情感体验与利益。因此,未来的服务设计将会从全局的视角出发,设计研究对象将从单一的“用户”转移到所有的“共同创造者”中,全面考虑不同阶段、不同人群的接触点和实际需求,从而构建系统的服务设计流程,努力实现多方共赢的商业价值和社会价值。

3)从研究范围来看:服务设计不再是单一的交互设计或是产品设计,而是向全方位的体验系统设计转变,逐步发展成为整合的设计态势,更加强调以服务价值为导向的多学科交叉融合的设计范式。如服务设计与认知神经科学相结合,为理解服务过程中大脑-心智-行为三者之间的关系提供了更精准的方法,以便更好地为人们提供服务等。其次,未来服务设计将更加注重理论与实际相结合。我国关于服务设计的理论

已经逐步走向成熟,一些企业如桥中、IDEO、唐硕等也已经尝试了服务设计的相关项目,也取得了阶段性的成果,但具有国际影响力的代表性企业不多,重大创新性实践案例还是相对较少。目前我国服务设计的理论需要接受实践的检验,从而确定其合理性,否则再多的理论文献只是“纸上谈兵”,同时实践的助推也会促进理论的进一步完善。因此,今后必须将理论与实践同步推进。例如,学者们可以与服务型企业合作,用相关服务设计理念指导企业的实践,不仅验证了理论的正确性,还扩充了本土化服务设计的创新实践。

4)从研究内容来看:综合关键词聚类时间图谱中的高频关键词可知,我国服务设计的研究内容主体是紧跟时代潮流和国家政策的。2017年在乡村振兴战略提出后,学者们提出了服务设计理念下的乡村文创、乡村特色餐饮品牌、农产品品牌等设计策略;2018年文旅融合政策的推出,促进了学者们将服务设计思维运用到博物馆中的理论研究与实践,推动文化和旅游的高质量发展。因此,预计未来将会在国家战略的背景下,讲好中国服务设计的故事,随着我国经济社会的发展和相关政策的提出,服务设计内容将会朝多元化的趋势发展。目前,在后疫情时代下,服务设计的研究内容将会集中在医疗产品、移动医疗系统、智慧医疗、自我健康管理、公共卫生等领域;2020年9月,习近平总书记在第七十五届联合国大会一般性辩论上提出中国碳达峰、碳中和的时间表,即二氧化碳排放力争于2030年前达到峰值,努力争取在2060年之前实现碳中和。在“双碳”背景下服务设计如何通过设计流程、节点、环境的塑造,有效利用资源提高生产效率,使服务设计助力绿色、低碳、可持续发展等都将是今后服务设计的研究热点及难点;2022年的《政府工作报告》中提出:“积极应对人口老龄化,优化城乡养老服务供给,推动老龄事业和产业高质量发展”。应对人口老龄化已经上升为国家战略,面向老年群体的产品、医疗、社区等将会成为重要的研究内容。

5)从教育培养来看:国内服务设计教育水平尚在起步阶段,开设服务设计相关交叉学科专业或课程的学校有44所。同济大学是首个开设服务设计相关专业的院校,具备成体系的教育教学系统,并为学生搭建了良好的国内外设计交流平台,是国内服务设计教育的领军院校。2012年清华大学美术学院成立了服务设计研究所,致力于推动服务设计专业领域的建立;2014年广州美术学院正式成立了服务设计研究所,随后开设了《服务设计流程与方法》《产品服务系统设计》等相关课程,培养服务设计的专业人才;随后,我国高校开始逐步建设服务设计学科,可以看出国家及各大院校对服务设计教育的重视程度在逐渐加深,服务设计的价值也逐步被社会各领域所认

可。由于服务设计学科的交叉性和应用领域的广泛性,服务设计学科的教育培养离不开开放的学术思想和广泛的实践经验总结,因此,中国服务设计教育需要多方共同努力。今后我国将从明确服务设计教育目标、加强学校之间和校企间的合作、推动人才认证体系的发展与实施、重视理论与方法的宣传、增强科研立项等几个方面推动服务设计的教育发展。

## 4 结语

服务设计的发展是一个长期且重要的过程,但是现代学科技术的发展与国家相关政策的支持为服务设计的发展提供了新的发展方向 and 契机。本文通过对中国知网数据库中近20年来收录的与服务设计相关的核心及以上级别的期刊文献进行系统化分析,运用信息可视化的方法,从发文量、期刊来源、基金分布、发文作者、研究机构和关键词这六个角度厘清服务设计的发展脉络、研究热点和发展趋势,为服务设计的后续研究起到了一定参考和启示作用。但本研究结果仍然存在不足之处,一方面本文仅选取了CNKI数据库中的部分优质文献作为数据源,因此,所收集的数据具有一定的局限性。另一方面,研究人员的知识背景会在一定程度上影响数据的收集、分析及解读,相关领域专家需要在今后的研究中对研究结果进行印证与完善。希望本文能够帮助学者们了解服务设计的研究现状及发展历程,未来产出更多有关服务设计的优秀科研成果。

## 参考文献:

- [1] SHOSTACK G L. Designing Services that Deliver[J]. Harvard Business Review, 1984(62): 133-139.
- [2] STICKDORN M, SCHNEIDER J. This is Service Design Thinking[M]. London: John Wiley & Sons, Inc, 2012.
- [3] Andy Polaine, Lavrans Lovlie, Ben Reason. 服务设计与创新实践[M]. 北京:清华大学出版社, 2015: 183-200.  
ANDY P, LAVRANS L, BEN R. Service Design: from Insight to Implementation[M]. Beijing: Tsinghua University Press, 2015: 183-200.
- [4] 辛向阳. 中国服务设计报告[R]. 北京: 光华设计基金会, 2020.  
XIN Xiang-yang. China Service Design Report[R]. Beijing: Guanghua Design Foundation, 2020.
- [5] CHEN Chao-mei. Searching for Intellectual Turning Points: Progressive Knowledge Domain Visualization[J]. Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America, 2004, 101(Suppl 1): 5303-5310.
- [6] 陈悦, 陈超美, 刘则渊, 等. CiteSpace 知识图谱的方法论功能[J]. 科学学研究, 2015, 33(2): 242-253.  
CHEN Yue, CHEN Chao-mei, LIU Ze-yuan, et al. The Methodology Function of Cite Space Mapping Knowledge Domains[J]. Studies in Science of Science, 2015,

- 33(2): 242-253.
- [7] 李祎, 肖敦逸, 吴岳忠, 等. 基于知识图谱的智能包装研究现状与发展趋势分析[J]. 包装工程, 2021, 42(19): 243-253.  
LI Yi, XIAO Dun-yi, WU Yue-zhong, et al. Status and Development Trend of Intelligent Packages Based on Knowledge Graph[J]. Packaging Engineering, 2021, 42(19): 243-253.
- [8] 中华人民共和国中央人民政府. 文化部关于印发《全国公共图书馆事业“十二五”规划》的通知. (2013-01-30) [2022-02-19]. [http://www.gov.cn/gongbao/content/2013/content\\_2404725.htm](http://www.gov.cn/gongbao/content/2013/content_2404725.htm)  
The Central People's Government of the People's Republic of China. Notice of the Ministry of Culture on Printing and Distributing the "Twelfth Five-Year Plan for the Development of National Public Libraries". (2013-01-30) [2022-02-19]. [http://www.gov.cn/gongbao/content/2013/content\\_2404725.htm](http://www.gov.cn/gongbao/content/2013/content_2404725.htm)
- [9] 中华人民共和国中央人民政府. 国务院关于推进文化创意和设计服务与相关产业融合发展的若干意见. (2014-03-14) [2022-04-19]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2014-03/14/content\\_8713.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2014-03/14/content_8713.htm)  
The Central People's Government of the People's Republic of China. Several Opinions of the State Council on Promoting the Integrated Development of Cultural Creativity and Design Services and Related Industries. (2014-03-14) [2022-04-19]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2014-03/14/content\\_8713.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2014-03/14/content_8713.htm)
- [10] 吴林青, 李钰, 董石羽. 基于服务设计思维和方法的博物馆体验设计研究[J]. 包装工程, 2021, 42(18): 341-350.  
WU Lin-qing, LI Yu, DONG Shi-yu. Museum Experience Design Based on Service Design Thinking and Method[J]. Packaging Engineering, 2021, 42(18): 341-350.
- [11] 史慧君, 孙媛媛, 殷陈君. 基于Kano模型的就诊服务系统设计研究[J]. 包装工程, 2021, 42(18): 172-178.  
SHI Hui-jun, SUN Yuan-yuan, YIN Chen-jun. Design of Medical Service System Based on Kano Model[J]. Packaging Engineering, 2021, 42(18): 172-178.
- [12] 花龙雪, 吴应良. 基于CNKI文献计量分析的过程挖掘研究评述与展望[J]. 管理学报, 2021, 18(6): 938-948.  
HUA Long-xue, WU Ying-liang. Review and Prospect of Process Mining Research Based on CNKI Bibliometric Analysis[J]. Chinese Journal of Management, 2021, 18(6): 938-948.
- [13] 薛澄岐, 王琳琳. 智能人机系统的人机融合交互研究综述[J]. 包装工程, 2021, 42(20): 112-124, 14.  
XUE Cheng-qi, WANG Lin-lin. Review of Human-Computer Integration Interaction in Intelligent Human-Computer System[J]. Packaging Engineering, 2021, 42(20): 112-124, 14.
- [14] 罗仕鉴, 邹文茵. 服务设计研究现状与进展[J]. 包装工程, 2018, 39(24): 43-53.  
LUO Shi-jian, ZOU Wen-yin. Status and Progress of Service Design[J]. Packaging Engineering, 2018, 39(24): 43-53.
- [15] CHEN C. CiteSpace II: Detecting and Visualizing Emerging Trends. Journal of the American Society for Information Science & Technology, 2006, 57(3): 359-377.
- [16] 乔治, 张新平. 基于Scopus数据库的全球工业遗产研究的知识图谱分析[J]. 装饰, 2021(8): 103-107.  
QIAO Zhi, ZHANG Xin-ping. Knowledge Map Analysis of Global Industrial Heritage Research Based on Scopus Database[J]. Art & Design, 2021(8): 103-107.
- [17] 徐江, 孙刚, 欧细凡. 设计学交叉研究的文献计量分析[J]. 南京艺术学院学报(美术与设计), 2021(2): 91-98.  
XU Jiang, SUN Gang, OU Xi-fan. Bibliometric Analysis of Cross-Research in Design Science[J]. Journal of Nanjing Arts Institute (Fine Arts & Design), 2021(2): 91-98.
- [18] 李冬, 明新国, 孔凡斌, 等. 服务设计研究初探[J]. 机械设计与研究, 2008, 24(6): 6-10.  
LI Dong, MING Xin-guo, KONG Fan-bin, et al. A Preliminary Study on Service Design[J]. Machine Design & Research, 2008, 24(6): 6-10.
- [19] 秦军昌, 张金梁, 王刊良. 服务设计研究[J]. 科技管理研究, 2010, 30(4): 151-153.  
QIN Jun-chang, ZHANG Jin-liang, WANG Kan-liang. Research on Service Design[J]. Science and Technology Management Research, 2010, 30(4): 151-153.
- [20] 丁熊, 秦臻. 论服务设计[J]. 装饰, 2009(4): 133-134.  
DING Xiong, QIN Zhen. Discussion of Service Design[J]. Art & Design, 2009(4): 133-134.
- [21] 邓成连. 触动服务接触点[J]. 装饰, 2010(6): 13-17.  
DENG Cheng-lian. Touch the Service Touchpoints[J]. Art & Design, 2010(6): 13-17.
- [22] 代福平, 辛向阳. 基于现象学方法的服务设计定义探究[J]. 装饰, 2016(10): 66-68.  
DAI Fu-ping, XIN Xiang-yang. Research on the Definition of Service Design Based on Phenomenological Method[J]. Art & Design, 2016(10): 66-68.
- [23] 丁熊, 刘珊. 基于类型学和心理学场论的服务设计再定义[J]. 装饰, 2020(11): 124-125.  
DING Xiong, LIU Shan. Redefinition of Service Design Based on Typology and Psychological Field Theory[J]. Art & Design, 2020(11): 124-125.
- [24] 辛向阳, 曹建中. 定位服务设计[J]. 包装工程, 2018, 39(18): 43-49.  
XIN Xiang-yang, CAO Jian-zhong. The Positioning Service Design[J]. Packaging Engineering, 2018, 39(18): 43-49.
- [25] 胡飞, 李顽强. 定义“服务设计”[J]. 包装工程, 2019, 40(10): 封2, 37-51.  
HU Fei, LI Wan-qiang. Definition of "Service Design" [J]. Packaging Engineering, 2019, 40(10): 封2, 37-51.
- [26] 楚东晓, 彭玉洁. 服务蓝图的历史、现状与趋势研究[J]. 装饰, 2018(5): 120-123.  
CHU Dong-xiao, PENG Yu-jie. Research on the History, Present Situation and Trend of Service Blueprint[J]. Art

- & Design, 2018(5): 120-123.
- [27] 罗仕鉴, 朱上上. 服务设计[M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.  
LUO Shi-jian, ZHU Shang-shang. Service design[M]. Beijing: China Machine Press, 2011.
- [28] 缪珂. 服务设计中的流程与方法探讨——以米兰理工大学设计创新与设计方法课程为例[J]. 装饰, 2017(3): 93-95.  
MIAO Ke. Discussion on the Process and Method in Service Design—Taking the Course of Design Innovation and Design Method of Milan University of Technology as an Example[J]. Art & Design, 2017(3): 93-95.
- [29] 张莹, 陆金生, 周丰. 服务设计思维下的城市公共设施设计[J]. 包装工程, 2021, 42(10): 303-308.  
ZHANG Ying, LU Jin-sheng, ZHOU Feng. Urban Public Facilities Design Based on Service Design Thinking[J]. Packaging Engineering, 2021, 42(10): 303-308.
- [30] 张凌浩, 倪鸣, 贾丽丽. 以系统创新为导向的超市服务设计策略研究[J]. 包装工程, 2014, 35(12): 66-69, 79.  
ZHANG Ling-hao, NI Ming, JIA Li-li. Design Strategy of Supermarket Service of System Innovation-Oriented[J]. Packaging Engineering, 2014, 35(12): 66-69, 79.
- [31] 张曦, 胡飞. 服务设计的一般性策略流程研究[J]. 包装工程, 2018, 39(2): 42-47.  
ZHANG Xi, HU Fei. General Strategy Process of Service Design[J]. Packaging Engineering, 2018, 39(2): 42-47.
- [32] 张晴, 娄明, 张凌浩. 服务设计视野下本地生活资讯类 APP 产品的创新策略[J]. 包装工程, 2018, 39(14): 153-157.  
ZHANG Qing, LOU Ming, ZHANG Ling-hao. Innovation Strategies of Local Life Information APP Products from the Perspective of Service Design[J]. Packaging Engineering, 2018, 39(14): 153-157.
- [33] 罗仕鉴, 胡一. 服务设计驱动下的模式创新[J]. 包装工程, 2015, 36(12): 1-4, 28.  
LUO Shi-jian, HU Yi. Model Innovation Driven by Service Design[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(12): 1-4, 28.
- [34] 王祥, 于东玖, 赵乘. 基于双钻石模型(4Ds)的民宿服务设计探析[J]. 包装工程, 2020, 41(14): 73-84.  
WANG Yang, YU Dong-jiu, ZHAO Cheng. Design of Home-Stay Service Based on Double Diamond Model (4Ds)[J]. Packaging Engineering, 2020, 41(14): 73-84.
- [35] 吴春茂, 陈磊, 李沛. 共享产品服务设计中的用户体验地图模型研究[J]. 包装工程, 2017, 38(18): 62-66.  
WU Chun-mao, CHEN Lei, LI Pei. User Experience Map Model in Sharing Product Service Design[J]. Packaging Engineering, 2017, 38(18): 62-66.
- [36] 周飞, 李奋强, 王博鹏, 等. 基于 QFD-IPA 模型的服务设计研究[J]. 包装工程, 2017, 38(20): 216-221.  
ZHOU Fei, LI Fen-qiang, WANG Bo-peng, et al. Service Design Based on QFD-IPA Model[J]. Packaging Engineering, 2017, 38(20): 216-221.
- [37] 施思, 贺孝梅. 服务设计中的利益相关者地位评价方法研究[J]. 包装工程, 2020, 41(16): 205-209.  
SHI Si, HE Xiao-mei. Evaluation Method of Stakeholder Status in Service Design[J]. Packaging Engineering, 2020, 41(16): 205-209.
- [38] 许晓峰, 高颖. 服务设计中的可供性评价体系及其应用研究[J]. 装饰, 2015(2): 108-110.  
XU Xiao-feng, GAO Ying. Research on Availability Evaluation System in Service Design and Its Application[J]. Art & Design, 2015(2): 108-110.
- [39] 贺雪岚, 熊建新. 服务设计理念下的产品设计创新方法[J]. 包装工程, 2017, 38(20): 286-289.  
HE Xue-lan, XIONG Jian-xin. Product Design Innovation Methods Based on the Service Design[J]. Packaging Engineering, 2017, 38(20): 286-289.
- [40] 余乐, 李彬彬. 可持续视角下的产品服务设计研究[J]. 包装工程, 2011, 32(20): 73-76.  
YU Le, LI Bin-bin. Research on Product Service Design from the Perspective of Sustainability[J]. Packaging Engineering, 2011, 32(20): 73-76.
- [41] 姚子颖, 杨钟亮, 范乐明, 等. 面向工业设计的产品服务系统设计研究[J]. 包装工程, 2015, 36(18): 54-57.  
YAO Zi-ying, YANG Zhong-liang, FAN Le-ming, et al. Product Service System Design from the Perspective of Industrial Design[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(18): 54-57.
- [42] 徐延章. 新技术条件下的博物馆智慧服务设计策略[J]. 东南文化, 2021(2): 159-164.  
XU Yan-zhang. Design Strategy for Museum Intelligent Services with New Technologies[J]. Southeast Culture, 2021(2): 159-164.
- [43] 张盈盈, 史习平, 覃京燕. 服务导向的博物馆可持续性体验设计研究[J]. 包装工程, 2015, 36(22): 1-4, 12.  
ZHANG Ying-ying, SHI Xi-ping, QIN Jing-yan. Service Oriented Sustainable Experience Design of Museum[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(22): 1-4, 12.
- [44] 季铁, 胡莹. 基于 web 的社区网络服务设计[J]. 装饰, 2009(12): 92-95.  
JI Tie, HU Ying. Service Design for Social Networking[J]. Art & Design, 2009(12): 92-95.
- [45] 余华山, 鲁发凯, 徐国市, 等. 一种面向用户的 Web 服务设计策略[J]. 华中科技大学学报(自然科学版), 2006, 34(S1): 25-28.  
YU Hua-shan, LU Fa-kai, XU Guo-shi, et al. A User-Oriented Web Service Designing Strategy[J]. Journal of Huazhong University of Science and Technology (Nature Science Edition), 2006, 34(S1): 25-28.
- [46] 杨安妮, 王丰. 基于服务设计看护阿尔茨海默病患者的 APP 设计[J]. 包装工程, 2022, 43(8): 171-179.  
YANG An-ni, WANG Feng. APP Design for the Care of Alzheimer's Patients Based on Service Design[J]. Packaging Engineering, 2022, 43(8): 171-179.