

# 武汉工程大学

2021 届毕业（设计）论文



题 目	针对社区居民的法律问题服务平台设计研究
专业班级	2017 产品创新设计 01 班
学 号	1707160101
学生姓名	蔡 泥
第一指导教师	陈 思
指导教师职称	讲 师
第二指导教师	
指导教师职称	
学院名称	艺术设计学院

完成日期：2021 年 5 月 20 日

# 针对社区居民的法律问题服务平台设计研究

## The Study on The Design of Legal Service Terminal for Community Residents

学生姓名 \_\_\_\_\_ 蔡 泥 \_\_\_\_\_

第一指导教师 \_\_\_\_\_ 陈 思 \_\_\_\_\_

第二指导教师 \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_

## 摘 要

随着社会的不断发展，我国城市化速度加快，随着人口的频繁流动，居民人口结构也日趋复杂，这也直接促使市民阶层的法律问题日益增多、内容复杂。通过调研发现，我国社区居民在解决有关法律问题或纠纷时，存在处理难、处理繁甚至不知道如何处理等程序方面和实体方面的难题。在实践中能够帮助社区居民解决法律问题的合法途径和手段是具备的。居民急需清晰的程序指引和便利的材料采集服务设施以及获取优质法律服务资源的途径。因此，通过整合和优化现有法律服务资源和应用技术来解决这些问题，十分具有现实可行性和期待性。

综合考虑以上状况，笔者将设计一款以服务体系为核心，以台式电子智能设备为载体的社区居民法律服务产品。其在服务上整合并提供最新的、具有针对性的、受到专业管理的有关法律问题的信息资源和服务资源；并利用现有技术手段为居民提供表单传真打印、材料上传、办事指导等便捷服务。

**关键词：**服务设计；法律服务；资源整合；社区居民

## 目 录

摘 要	I
ABSTRACT	II
第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究意义	1
1.3 研究内容	2
1.4 研究方法	2
第 2 章 社区居民法律问题分析	3
2.1 社区居民法律问题概况	3
2.2 社区居民法律问题的解决要素	3
2.3 对解决要素的困境分析	4
第 3 章 服务设计与自助服务终端概述	7
3.1 服务设计的概念	7
3.2 自助服务终端的定义和特点	7
3.3 自助服务类终端的应用领域现状	8
3.4 法律服务类自助终端的发展趋势	10
第 4 章 法律服务平台设计实践	11
4.1 设计定位	11
4.2 设计支撑	11
4.3 实践调查	12
4.4 深入设计	15
4.5 产品效果图及设计说明	18
总 结	22
参考文献	23
致 谢	24
附 录	25

## 第 1 章 绪 论

### 1.1 研究背景

随着社会的不断发展，人口流动频繁且规模不断扩大，其伴随而来的社会矛盾和纠纷也不断增多、日趋复杂。以 2013 年至 2017 年的经济发展数据为例，我国国内生产总值从 54 万亿元增加到 82.7 万亿元，年均增长 7.1%。但同期最高人民法院受理案件 82383 件，审结 79692 件，分别比前五年上升 60.6%和 58.8%。地方各级人民法院受理各类案件 8896.7 万件，同比上升 58.6%，结案标的额 20.2 万亿元，同比上升 144.6%。各级法院审结一审民事案件 3139.7 万件，同比上升 54.1%，审结一审行政案件 91.3 万件，同比上升 46.2%，审结一审刑事案件 538.9 万，同比上升 30.1%。这反映了在经济社会快速发展背景下，矛盾纠纷也在同步增多的社会现实<sup>[1]</sup>，再加上我国近年法制建设的推进，公民法律素养的提高，越来越多的居民在遇到政务或纠纷等法律问题时都倾向于通过各种途径寻求专业的法律咨询服务。

就目前的法律服务资源获取情况来看，人们在寻求法律帮助时更多地依然是通过较为传统的方式，例如电话咨询、网络咨询或面对面咨询等。虽然通过以上方式可以让法律问题得到有效解决，但其代价往往会消耗当事人大量的时间和金钱成本。尤其是在如今的快节奏时代，需要工作的人们难以抽出大量非碎片化的时间去寻求帮助、解决问题。对此，当事人在遇到某些法律问题时可能会忍气吞声、小事化了，这不仅不利于维护当事人自身的合法权益，甚至会纵容某些违法犯罪的行为在社会中滋生。所以，如何提高公民解决法律问题的效率、降低公民获取法律帮助的成本，这关系到维护公民合法权益和社会健康。

### 1.2 研究意义

通过以上背景可知，由于我国社区居民体量的庞大，再加上社会基层法律问题的复杂化和多样化，因此在进行业务办理、解决纠纷、诉讼等活动时，其处理过程往往会效率低下、成本过高，在办理相关业务的过程中，存在着材料准备不齐、办理流程不清、投送单位混淆等问题；在寻求专业帮助时，难以做到横向比较，经常需要承担与收益不相匹配的时间和金钱成本。根据目前的现状来看，能够帮助社区居民解决法律问题的合

法途径和手段是具备的。总的来说，居民缺乏的是清晰的程序指引和便利的材料采集服务设施、是获取低成本、高效率、优质的法律服务资源的可能性。通过利用和整合、优化和管理现有的法律服务资源和应用技术来解决这些问题，十分具有现实可行性和期待性。

针对以上状况，本文的公共服务产品将针对社区居民所设计，以服务体系为核心，以台式电子智能设备为载体。在服务内容上整合并提供最新的、具有针对性的、受到专业管理的有关法律问题的信息资源和服务资源；并利用现有手段给居民提供传真打印、资料上传、表单模板、办事指导等便捷服务。

### 1.3 研究内容

本论文的研究内容主要包含本产品的法律服务流程体系和产品实用功能两大方面。其中，对于法律服务流程体系的研究将着眼于现有的法律服务资源及其服务模式，通过研究现有的法律服务流程以发现阻碍当事人解决的法律问题的关键点，从而进行优化设计；对于产品实用功能的研究将着眼于当事人在解决法律问题的过程中所须要的设备功能，并将其精简整合，以提高法律问题办事效率。

### 1.4 研究方法

根据本法律服务平台的特点，将通过多种方法对此课题进行研究。首先检索并分析有关法律服务和社区人口的理论性文献资料；然后通过用户调研地方式对社区居民进行采访或咨询，记录其应对法律问题的现实状况；接着了解目前法律服务现状，总结法律服务的基本内容和服务参与者；最后实地考察现有的自助服务类产品的操作方式和服务内容，总结产品的必要功能和可创新功能，作为之后的产品设计依据。

## 第 2 章 社区居民法律问题及困境分析

### 2.1 社区居民法律问题概况

在本文中，社区居民法律问题指的是，社区居民作为当事人所遇到的、需要通过专业法律知识来得以解决的问题，该问题又包括政务处理、矛盾纠纷等。

简单来讲，社区居民法律问题主要出现于居民们处理政务、解决纠纷的过程之中。其中，在处理政务时，居民往往会遇到诸多不便，例如处理流程不清、办理部门不明、材料文件准备不便、处理过程周折往复等；在解决矛盾纠纷方面，居民不仅会遇到与前者相同的困境，而且因此所损失的合法权益也会更加严重，同时也需要更加专业的法律服务或援助。这些问题也表明了，法律服务类自助平台在服务内容和实用功能上有哪些需要去解决的痛点难点和设计核心。

### 2.2 社区居民法律问题的解决要素

在对社区居民法律问题的内容进行基本了解和一般定义后，与之相关联的就是解决社区居民法律问题的应对措施。对于居民法律问题的解决，其中不仅需要当事人的全程参与，也需要其他人员的介入，例如利益相关人、律师、各部门员工、仲裁裁判人员等。居民会实行一系列的举措去解决这些法律困境，而对于构成这一系列举措的各个部分，本文称之为居民法律问题的解决要素，每个要素之间相互牵连，但又具备一定的独特性。

例如，居民甲与债务人乙存在一定数额的债务纠纷，此时甲希望通过起诉来保护自己的债权得以实现，一般情况下，甲会依次进行法律咨询、证据搜集、申请立案、提交诉讼状、准备答辩或委托律师代理等一系列的步骤，而这些步骤就是本文所称的“法律问题的解决要素”，这些要素环环相扣，但每一个要素又具备各自不同的运作程序和参与人员，如法律咨询环节中的参与者是当事人与律师，而申请立案环节中的参与者是起诉人和法院中的有关部门。

因此，在设计法律服务平台的服务内容和交互流程时，需要对各个要素加以分析，使平台的服务流程的逻辑连贯，同时也可以针对不同的解决要素制定针对性的服务内容和实用功能。

## 2.3 针对解决要素的困境分析

根据上文所述，对居民法律问题的解决要素进行分析十分有利于规划社区法律服务平台的服务和功能侧重点。现有居民法律问题解决要素主要可以分为法律咨询、材料采集、政务办理三大类别。

首先，法律咨询一般发生于居民处理法律问题时的起始阶段，居民在遇到法律问题时往往会通过各种途径了解问题的基本现实状况，虽然咨询的具体方式差别较大，比如咨询熟人、咨询有关部门的公职人员、咨询法律行业从业者或网络咨询等，但都可以归入法律咨询这一环节。

法律咨询困境指的是，居民在法律咨询环节所遇到的不便之处。其困境经常表现出居民在寻求法律帮助时需要投入大量的精力和时间寻找满意的服务提供者、服务者能力不足、甚至虚假服务或违法收费等法律服务乱象（如图 2.1 所示）。因此，在设计社区法律服务平台时，应该充分考虑并创新法律服务者的筛选机制，过滤掉劣质服务、提供给用户专业且优质的法律服务者，保证用户能自助选择到适合自己的服务人员，节省时间和金钱成本。



图2.1 关于吊销律师执业资格的公告（来源于司法部网站）

第二，收集材料是指居民在申请有关部门办理政务或处理纠纷时，所需要提交的一系列证明文件，例如登记照、身份复印件、各类表单等。居民在收集材料时一般需要通过各种途径采集或获取相关文件，比如去复印店打印相关证明、去多个有关单位申请相关证明、寻求各种签名或公章等大量的繁琐事项。

由此可知，居民在收集材料时十分的不便利，尤其是在周边相关设施或单位不完备的情况下居民将会花费极大的时间和精力去取得相关文件（如图 2.2 所示）。具体来说，居民可能要在复印店、事业单位、业务申请点以及有关部门之间周折往返数次后才得以完成办理某项业务。这也就表明，若需要设计一款法律服务平台，就必须要将材料采集功能整合于终端之中，从而大大减少用户所花费在路途上的不必要的时间与金钱代价。



图2.2 市民对政务办理反馈（来源于中央政府网站）

第三，业务办理是指，居民所处理的法律问题已经完成了咨询和材料准备阶段，进而提请有关部门着手解决有关问题的环节。与前两个要素相比，若居民所需的材料准备充分，此部分并不十分繁琐，并且目前已经有部分业务支持电子政务（如图 2.3 所示），但某些业务实际办理时仍需要居民亲自跑腿。



图 2.3 湖北省电子政务（来源于武汉市人民政府网站）

根据此类现状来看，居民在提请有关单位处理自己的法律问题时，可能有待改善的就是路程问题，居民的居住地分布于城市的各个地方，但有关事业单位不可能分布同等量的机构于城市的各个角落，所以不同地方的居民就需要利用交通工具前往有关地点办理业务。因此，自助服务终端的远程服务功能可以极大地改善此问题，利用网络将用户的材料信息扫描送达给相关部门即可完成提请，虽然不可能百分之百地满足于一切业务提请范围，但能为绝大多数用户提供不小的便利也不失为有效举措。

## 第3章 服务设计与自助服务终端概述

### 3.1 服务设计的概念

服务设计，这一概念的提出首次出现于 20 世纪 80 年代 G Lynn Shostack 的论著《How to Design a Service》中，他强调“服务”与“设计”的结合，将“服务”视为重点，以“设计”作为手段进行规划<sup>[2]</sup>。然而不同领域对服务设计也有着不同的解读，Chneider & Stickdor 认为，服务设计指的是整合有形产品和无形媒介，设计和规划整个系统流程，进而给予用户完整的用户体验<sup>[3]</sup>。由以上定义可以看出，服务设计涉及服务提供方和整个系统，其目的是提供满意、高效、易用、好用的服务体验给用户<sup>[4]</sup>。

设计为服务创新提供了更以人为本的方法，服务设计方法能够为应对复杂的社会问题提供更具创新有效的解决方案<sup>[5]</sup>。在如今快节奏的时代，随着生活条件的提高，人们对于用户体验和服务质量的要求不断上升。在法律服务方面也是如此，虽然法律服务并不在我们的生活中占据主要需求地位，但是法律问题一旦发生，法律服务将会直接影响到我们的切身利益甚至包括人身权益，所以设计合理法律服务体系是被社会所支持的。法律服务的具体服务形式各式各样，未来的法律服务形式绝不会局限于“法律”本身，而是围绕“法律服务”不断融合与之相关的服务和功能，形成一套专业且完备的服务体系，而自助服务终端类产品十分契合这一特点。

### 3.2 自助服务终端的定义和特点

#### 3.2.1 自助服务终端的定义

自助服务终端是指设置在公共场所供用户自助查询信息和办理各项业务的自动化服务平台<sup>[6]</sup>。自助终端服务在近年快速成长已经是“便捷”服务的代名词，不受时间和地点的限制通过自助服务终端便可以轻松完成你需要的服务。这些自助终端设施的出现极大的方便了人们的生活也有效减少了人工服务的繁琐、提高了效率<sup>[7]</sup>。常见的自助服务终端包括 ATM 机、自助业务办理机和商圈导航查询机等。目前，自助服务终端设备在咨询、办事等领域迅速发展，逐渐改变着人们获取各类服务的互动方式。与传统的人工服务相比较，用户使用自助服务终端办理业务更加高效便捷，不仅可以减少用户寻求服务时所花费的精力和时间，而且能够保护用户隐私，进而使用户获得良好的体验感。但是某些自助服务终端的设计也存在着一一定的弊端，例如自助服务终端的用户多为偶尔使用者，

使用经验有限；自助服务终端的设计针对人群通常以熟悉智能产品的中青年为主，容易忽略年龄较高或教育程度偏低人群的认知差异，这些问题的存在可能无法给少数用户带来高效和便利的服务。用户人群的多样性问题是影响自助服务终端是否真正便利有效的重要原因，也是对自助服务终端功能需求进行设计的关键点。若要提高自助服务终端的普遍适用性，不但需要对服务内容进行设计，也需要从终端实用性功能着手设计。

### 3.2.2 自助服务终端的产品特征

与其它产品相比，自助服务终端类产品（如图 3.1 所示）不论是在外观造型还是功能上都具有很明显的特征：

（1）外观上：形态较为统一，大多数以约一人高的长方体箱柜式为主，产品边缘线曲、直兼具，配色较为素雅、色系偏冷。

（2）材质上：以工业塑料和不锈钢金属为主，产品外壳基本上为塑料材质，交互模块多以耐用的金属为主。

（3）功能上：主要满足用户的交互操作等需求，根据服务类别的不同包含指令输入、扫描、感应、读取、显示等功能。



图3.1 市场上的各类自助服务终端（笔者收集）

## 3.3 自助服务终端的应用领域现状

### 3.3.1 银行业务领域

银行自助服务终端（如图 3.2 所示）是构成银行自助服务体系要素之一，而银行自助服务是指银行借助科技手段为银行客户提供自助服务的银行机构或服务形式<sup>[8]</sup>。身为较为常见的自助服务终端，它和自助取款机又存在着些许差别，银行自助服务终端主要用于用户的各项业务服务的自助无人办理，通常包括银行卡申请、理财投资等业务，相较自助取款机而言，其服务范围更加广，用户需要交互的功能模块也更多，例如触控屏幕、

电子签名笔、指纹扫描等，这些设备功能给法律服务的某些业务需求也提供了一定的技术支持。



图3.2 银行自助服务终端机（来源网络）

### 3.3.2 政务服务领域

随着“最多跑一次”改革进程的推进及智慧城市多领域应用的落地，自助终端机（如图3.3所示）作为政务前台服务的转移，出现在各政务服务大厅、文化礼堂、社区警务室等人流密集的地方，它突破了空间与时间的束缚，为群众24小时查询办理业务提供了可能。政务自助服务终端也可以称为电子政务<sup>[9]</sup>。所谓电子政务就是运用计算机、网络和通信等现代信息技术手段，实现政府组织结构和 workflows 的优化重组，超越时间、空间和部门分隔的限制，以便全方位地向社会提供优质、规范、透明、符合国际水准的管理与服务<sup>[10]</sup>。政务自助服务终端在我国部分城市已经给与了一定数量的安置。这类终端基本上设置于居民社区的大门或中心位置，其主要用途是为社区居民提供部分政务业务办理的便捷服务，比如证件办理、登记手续、办事预约等，该类设备主要与政务部门和事业单位对接，传递相关的政务信息以便节省居民的办事成本。以上现状也反映出法律服务类的自助服务终端的出现有一定的现实意义。



图3.3 已投入使用的政务自助服务平台（来源网络）

### 3.4 法律服务类自助终端的发展趋势

终端产品和互联网的有效结合帮助法律服务突破时空壁垒，改变了法律服务从业者的行为方式和服务规则，增强了法律服务的便利性，提高了法律服务的效率性。随着科学信息技术的进一步发展，法律服务必然会在互联网大背景下继续开拓进取、推陈出新<sup>[11]</sup>。自助服务终端以互联网作为核心基础，将法律服务和实用功能进行有机结合，也必定成为将来法律服务市场的一大运作模式。

目前来看，专门针对法律服务领域而进入市场的自助服务终端还并不常见，与之相关联的有政务自助服务平台、银行自助服务平台等产品。但随着社会的发展、科学技术的进步，人工智能、无人服务等关键词频繁地出现于我们的视野，而涉及法律服务领域的自助服务平台也必然会出现。

另一方面，我国公民的法律素养也在不断地提高，加之社会矛盾的多样化，对专业法律服务的需求也会不断扩大。因此，一款能满足公民获得高效专业的法律服务需求的产品也必然会得到用户和社会的认可。

## 第4章 法律服务平台设计实践

### 4.1 设计定位

本毕业设计的研究方向将围绕社区居民在处理法律问题途中遇到的困境所展开，具体方案为设计一款以服务支撑和功能支撑为核心的自助服务终端类产品，其内容主要包括法律问题咨询、法律事务服务以及与之相关的业务处理功能等。通过服务与功能相结合的方式，为居民用户提供便捷、高效的法律问题处理模式。

### 4.2 设计支撑

设计支撑是产品服务与功能得以实现的基础条件，在本文中分别为法律服务支撑和实用功能支撑。

法律服务支撑也可以称为服务参与者，指的是社区法律服务平台提供的服务内容得以实现所依托的现实基础，也就是服务的提供者和服务来源。服务提供者包括律所、代理机构、事业单位以及公益机构等。

其中，律所是指中华人民共和国律师执行职务进行业务活动的工作机构，在符合相关规定的情况下，律师可以为当事人提供法律咨询或诉讼代理等服务；另外，代理机构也可称为代办机构，主要为用户提供类似营业执照办理、专利办理等代理办理相关业务的服务；事业单位在这里特指具有公共服务职能的行政单位，根据职能不同为公民处理相应的政务问题或解决民事纠纷等；而法律援助机构则是由国家保障经济困难的公民和特殊案件的当事人获得必要的无偿法律服务<sup>[12]</sup>。综上，现在已有的法律问题解决渠道已经具备，如何运用服务设计的方法学合理优化和调配以上各类服务提供者的服务构架是设计社区法律服务平台的核心要点之一。

除法律服务支撑外，能构建起本平台服务体系的就是实用功能支撑。实用功能支撑是指，本平台中传真打印、扫描上传和辅助功能所依赖的设备技术，包括打印机、扫描仪、触控屏幕、麦克风等硬件设备。

关于以上硬件设备，目前已经通过各种搭配方式应用于银行业务办理自助服务平台、政务服务平台等终端产品中，所以对其功能支撑的可行性不再赘述。虽然如此，但也并不意味着在设计本社区法律服务平台时可以直接复制类似产品的功能，这还需要根据居民的实际困境和需求进行取舍、优化和整合，以在最大程度上保证能给用户提供便捷和

高效服务的同时，尽可能地节约本平台的生产成本。

### 4.3 实践调查

#### 4.3.1 书面研究

书面调查是设计实践中的第一步，主要是对社区及其居民以及居民法律问题等关键词所进行的数据收集和理论研究。

首先，社区作为城市的细胞，是理解城市社会、城市居民生活方式的基本研究单元，社区建设由管理和治理功能转向更加侧重居民服务，强调居民的主体性地位，并为其提供便民、利民和惠民的精细化服务，以及优化城市居民日常生活时空间秩序，提高生活便捷度与居民生活质量，促进邻里关系与社会和谐<sup>[13]</sup>。另外，法律服务平台是以居民作为主要服务对象而设计，将居住型社区作为安置点能最大限度地满足更多的用户需求；而且，居住型社区是居民长期的住所和户籍所在地，不论是在处理各种政务或收发相关凭证时都能极大地避免居民产生额外不必要的手续和开销；最后，居民遇到法律问题后只需走出家门便可以获取相关服务或办理相关手续，这也表面该法律服务平台需要安置于居民相对集中的地点。综上所述，社区的服务大厅等居民聚居区的中心地带是本终端产品的首要服务场所。

关于社区居民和法律问题方面，一项关于北京市民法律意识调查问卷的调查报告，在“遇到麻烦时，是否能清楚地认识到法律的处理程序”问题上，“没有处理能力”的占11.02%，“有的情况下可以”的占51.97%，仅有37.01%的表示有“能力认识到法律的处理程序”。从这份调查报告的结果可以明显看出，当前我国公民对法律程序的认知还存在明显不足，而公民对法律程序的缺乏，必然导致自身权益难以得到法律的维护<sup>[14]</sup>。熟知法律程序是处理一切法律问题最基本的要求。

由此可见（如图4.1所示），市民普遍不具备独自处理法律问题的能力，而针对社区居民的法律问题服务平台正好可以满足此需求。



图4.1 书面调研分析图（笔者绘）

### 4.3.1 产品调研

有关自助服务终端产品的调研已经在本论文的第二章做出了详细说明，因此产品调研在这里特指对现有法律服务类产品进行的调研，其主要方式包括电话咨询、网络咨询、和面对面咨询等，以及包括各种委托代理服务。由于社区法律服务平台的运作是以互联网作为必要基础，因而在此将主要针对线上法律服务进行调研。

线上法律服务来自在线法律服务提供商，是指通过网络向互联网用户发布自己组织、选择的在线法律服务信息的一种法律服务形式，主要包括法律咨询平台、合同自动生成、网上委托系统、律师约见系统等常规性法律服务<sup>[15]</sup>。现在市面上已有的线上法律服务类产品多以网页、APP 作为载体，当事人通过自行检索或人工咨询的方式获取法律信息和法律服务，其中存在三个大问题，其一，作为载体的网页和 APP 从实用性上来讲仅仅只是交流方式用于通讯，并不能给予当事人在实际行为操作上的帮助；其二，自行检索出的相关信息需要花费大量精力进行筛选和理解，网络信息存在过时失效、内容不全等问题；其三，不论是线上还是线下的人工咨询，当事人由于缺乏对相关行业的了解，因此难以做到货比三家，判断其服务质量。

综上所述，在设计社区法律服务平台时必须考虑到三点。第一，要将实际协助与咨询服务相结合，从理论和实践两方面给居民用户提供充分便利；第二，要发挥平台的管理能力，根据居民的不同背景提供具有针对性的法律信息查询服务；第三，要将服务提供者的服务工作能力进行透明化，让居民用户充分了解各个服务机构、服务人员的实务经验、学历背景等关乎居民自身利益的业务能力水平。

### 4.3.2 用户调查

在进行了初期的书面研究之后，笔者针对若干社区居民设计了一组调查问卷在线上发放。考虑到社区居民身份的复杂多样性等特殊原因，为了提高本问卷的回收率和有效率，一共设计了 9 个与本毕业设计直接相关的问题。最后收回样本 176 份，回答者均为居住型社区的常住居民。通过本次调研，笔者希望了解居民们对法律问题的看法，以及处理法律问题的实际操作和困境，综合调研数据如下：

Q1：被调查者的年龄情况？

数据：16 岁以下（18%）、16-59 岁（66%）、60 岁以上（16%）。

结论：产品主要定位于青、中年用户，但也要考虑到高龄居民在使用终端时的不便。

Q2：家庭中是否遇到办事问题或法律纠纷？

数据：否（17%）、是（83%）。

结论：居民或多或少都会碰到一些办事困难或合法权益被侵害的现象。

Q3：是否会尝试解决以上问题？

数据：不会（9%）、视情况而定（56%）、一定会（35%）。

结论：解决途径的难易程度和代价是影响居民是否决定处理法律问题的主要因素。

Q4：会以什么方式解决问题？

数据：放任问题（11%）、求助亲朋好友（63%）、求助专业人士（26%）。

结论：社区居民在解决法律问题时更倾向求助于代价低、信赖高的对象。

Q5：是否会求助于有偿服务机构？

数据：不会（23%）、视价格而定（63%）、会（14%）。

结论：居民倾向于高性价比的法律服务产品。

Q6：法律问题解决过程是否顺利？

数据：不顺利（26%）、勉强强强（56%）、顺利（18%）。

结论：绝大多数居民的法律问题处理过程不太顺利。

Q7：不便之处是否存在浪费时间和金钱的问题？

数据：不存在（14%）、存在（86%）。

结论：花费过多的时间和金钱是居民在处理法律问题时存在的普遍问题。

Q8：是否愿意尝试省时省力、高性价比的自助法律服务模式？

数据：不愿意（8%）、愿意（92%）。

结论：除不太擅长使用智能产品的高龄居民外，其它居民都比较接受该产品。

Q9：期望该自助服务平台具备哪些功能？（多选）

数据：远程服务（89%）、远程办理（96%）、自助查询（73%），信息采集（94%）。

结论：用户期望基本符合本法律服务平台的前期定位。



图4.2 问卷调查数据（笔者收集）

## 4.4 深入设计

在明确了本社区法律服务平台的基本定位和必要内容后，可以总结出产品服务功能与产品实用功能这两大设计核心（如图 4.3 所示），下文将作出详细说明。

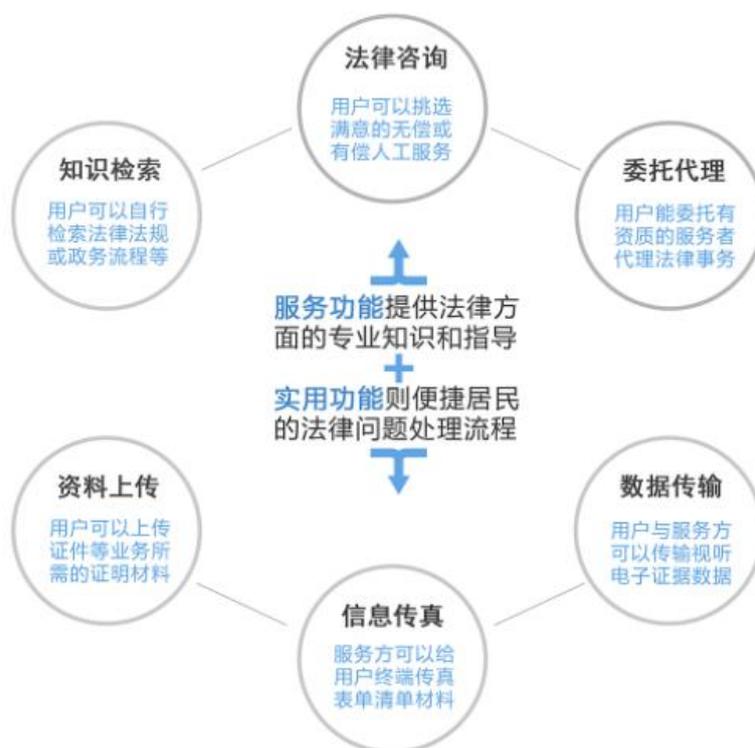


图4.3 社区法律服务平台设计核心（笔者绘）

### 4.4.1 产品服务功能设计

产品服务功能是本法律服务平台的设计核心之一，既包括人工服务也包括非人工服务，这些内容由平台工作人员和法律服务人员或代理人等提供，服务者主要来自平台管理机构、律所、代理机构、法律援助机构以及其它的营利性或公益性机构。具体来说，服务内容包括法律信息检索、法律问题咨询以及委托代理三个方面。

法律信息检索属于无偿、非人工服务，用于给与用户法律知识的检索服务，用户可以通过该服务搜索到最新的法律法规、各事业单位业务管辖范围、政务申请材料等官方信息，由于该服务不需要很专业的法律知识，所以可以由平台工作人员通过公开渠道搜集、整理和更新此检索信息库，并无偿提供给用户。

法律问题咨询属于人工服务，既包括有偿也包括无偿，主要针对用户的法律问题提供专业的咨询和指导，用户可以根据法律问题的复杂情况和自身经济水平选择不同类型

的服务内容，而对于高龄人群或经济困难人群等特殊用户群体，亦可以申请无偿服务。由于法律咨询和指导直接影响到居民法律问题成功与否，因此需要专业且具有丰富经验的法律服务者提供，这也给予了用户一定的选择空间去挑选不同价位、不同思路的服务内容。

委托代理亦属于人工服务，基本上为有偿服务，主要给用户的法律问题处理过程提供事务代理等工作，用户可以根据自己的需求将某些法律问题授权给相关服务人员代为处理。由于相关法律的规定，委托代理服务根据不同的代理内容，对代理人的资质具有一定的要求，如专利方面的代理人需要专利代理人资格、诉讼代理人需要法律职业资格等，这也说明委托代理服务的提供者必须是从事该行业的专业人士，并且在无特殊情况下也需要用户支付相应的报酬。

#### 4.4.1 产品实用功能设计

产品实用功能设计是本法律服务平台的另一设计核心，是各种信息采集设备和信息传输功能的结合，主要给用户的法律问题处理过程带来实质的便利，其实现基础参照现有的银行业务自助服务平和政务服务自助平台等，例如人脸识别、指纹扫描、证件扫描、触屏输入、打印输出等。对于本法律服务平台而言，可以把这些实用功能归为传真打印、扫描上传和辅助功能三大类。

传真打印功能主要用于接收和打印外部信息。用户在咨询问题或办理服务时，不必亲自记录所获信息、也不必亲自前往办事地点索取需要填写的格式表单，律师、代理人等法律服务人员可以远程传输自己的建议、材料清单以及其它注意事项于平台设备供用户参考和保存，用户也可以操作平台下载并打印需要填写的表格和表单。

扫描上传功能主要用于扫描和传输用户的文件材料，包括身份识别、材料扫描等。用户在提交相关证明时，不用前往办事场所，也不需要周折于各打印店之间，而只需通过该平台的扫描组件将文件拍摄下来转换为电子数据，再通过互联网即可送达到目的地单位。

辅助功能由各种辅助用户使用平台的功能组合而成，例如语音识别、人声朗读、视频录制、操作指引等。用户在操作该服务平台时对于辅助功能并非必要使用，而是根据自身情况选择性使用，比如视力障碍者可以根据指引利用人声朗读和语音识别功能与平台进行交互、不擅长使用智能设备的老年人可以通过语音指引功能一步步进行操作。

#### 4.4.2 产品外观设计

本服务平台的外观将主要根据本产品的服务领域进行设计，由于本服务平台属于法律服务领域，因此产品造型要求简明大方、稳重可靠，又要带给用户终端类产品的智能科技感。前期草图方案（如图 4.4 所示）造型过于生硬，整体琐碎，设计感偏低。后期方案（如图 4.5 所示）经过不断修改后基本达到满意效果。

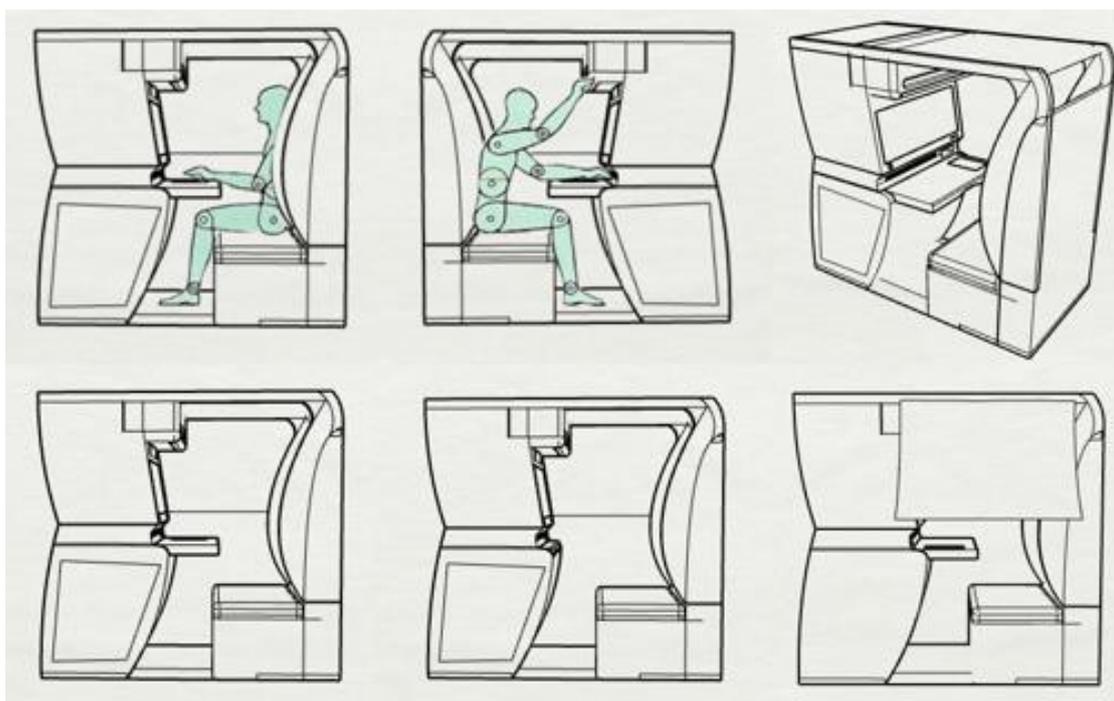


图4.4 社区法律服务平台前期方案图（笔者绘）



图4.5 社区法律服务平台最终方案图（笔者绘）

## 4.5 产品效果图及设计说明

### 4.5.1 产品简介与效果图

笔者所设计的社区法律服务平台（如图 4.6 所示）属于自助服务终端类产品，以法律服务和实用功能为核心、以终端设备作为载体，主要针对社区居民法律问题的处理困境，内容上以法律服务和实用功能为核心；造型上简约为主，以天蓝作为配色点缀。既从功能上带给用户高效、专业的服务，又从视觉上带给用户科技感与信赖感。



图 4.6 社区法律服务平台设计核心（笔者绘）

### 4.5.2 产品名称与LOGO

本设计研究命题为“针对社区居民的法律问题服务平台设计”，产品名称为“社区法律服务平台”和“LEGAL SERVICE”的英文标识（如图 4.7 所示）。



图4.7 社区法律服务平台设计核心（笔者绘）

### 4.5.3 产品结构说明

本社区法律服务自助服务终端除了最基本的框架结构外，还包括触控屏幕、伸缩桌面、传真打印机、传输扫描仪等功能设备（如图 4.8 所示），这些设备如同人体的各个器官，它们各自独立运作，但在整体上又相互贯通，以给予用户全方位体系性的功能服务。

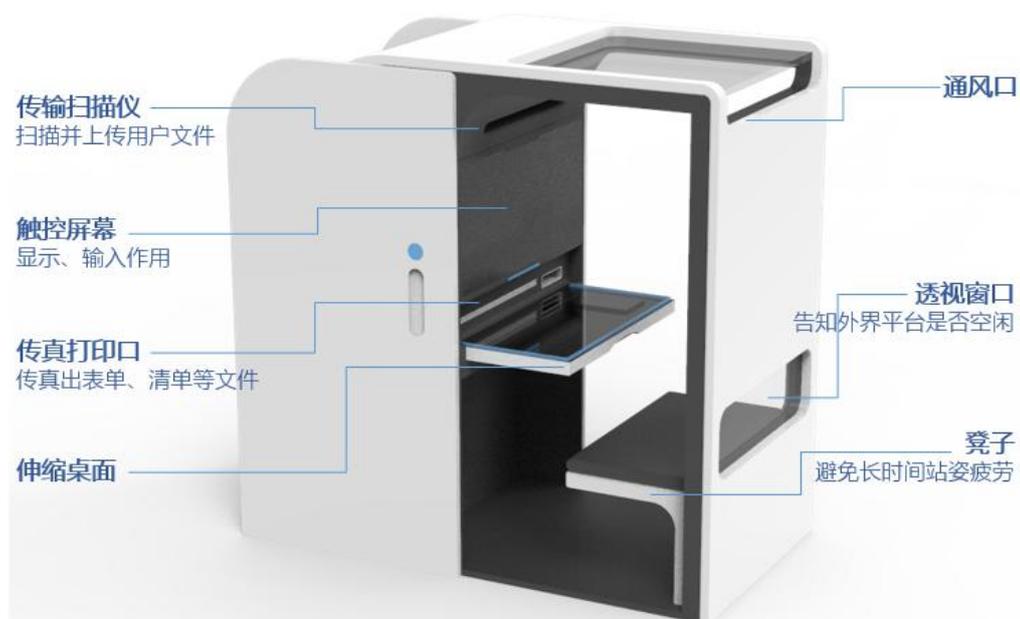


图 4.8 产品组件设备说明图（笔者绘）

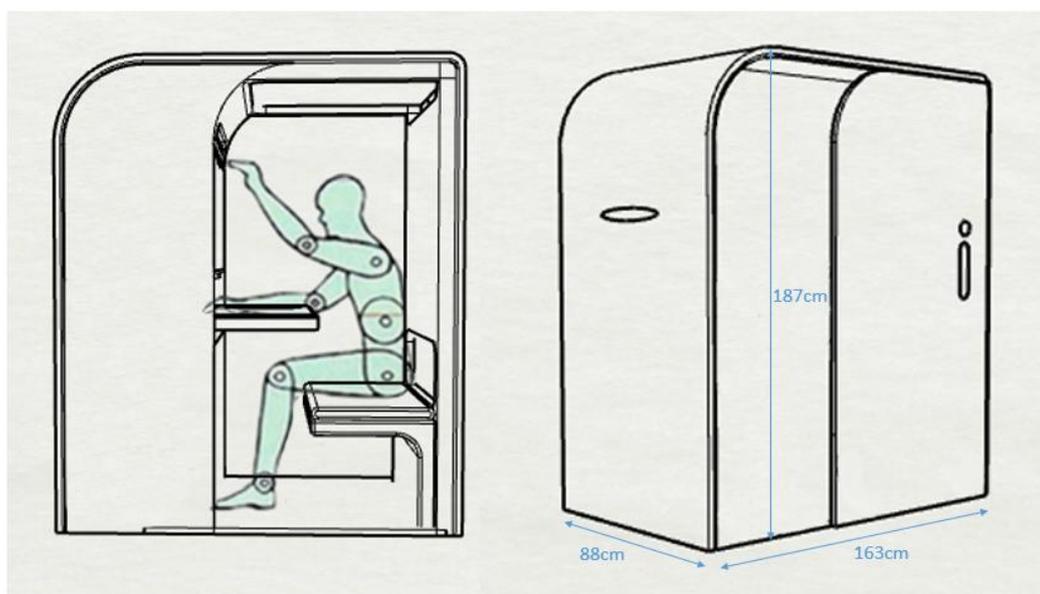


图 4.9 产品人机演示及尺寸图（笔者绘）

#### 4.5.4 产品服务体系

服务体系（如图 4.10 所示）是本社区居民法律服务平台设计的核心内容，在本节中主要介绍的是服务体系中的服务核心，以及其服务来源和服务目标，也可以称为服务的输入和输出。

服务核心包括法律信息库、法律服务资源、信息采集功能三个方面。其中，法律信息库用于提供法律信息检索服务，该服务的实现方式是由平台工作人员提取、筛选出官方最新的、适用于当地社区的法律信息，上传至平台后供用户选择；法律服务资源用于提供法律咨询服务与代理服务，它的实现方式是由盈利性和公益性的法律服务机构提供远程的、专业的法律咨询或代理服务，用户可以视自身情况选择所需的具体服务类型；信息采集功能用于提供便捷的办事服务，其实现方式是通过归纳各种法律以及当地部门规章的政务办理规则后，将现有的、政务办理所需的居民信息采集设备进行优化整合后，以给予居民用户便捷和高效的政务办理体验。

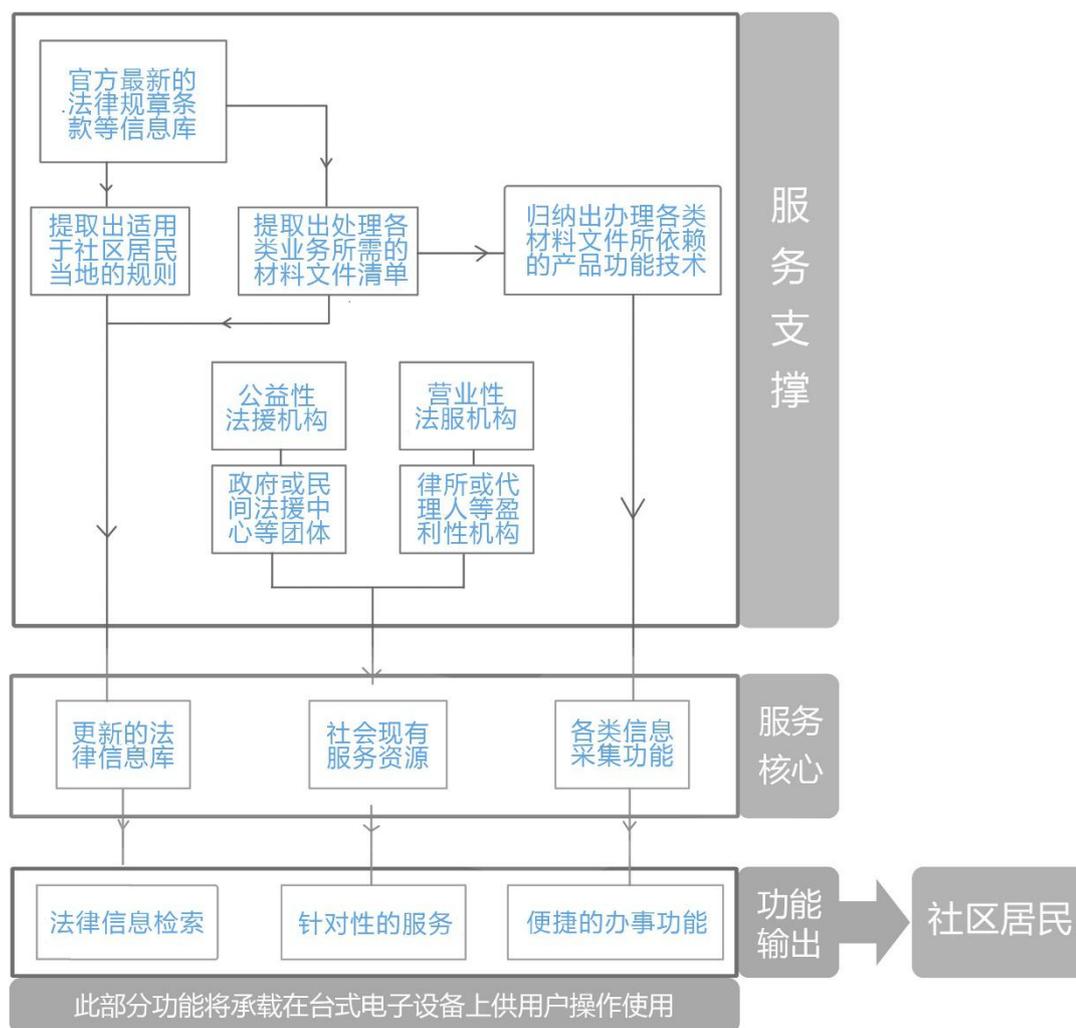


图 4.10 社区法律服务平台服务体系（笔者绘）

### 4.5.5 产品服务流程

产品服务流程（如图 4.11 所示）是居民用户使用法律服务平台的基本程序，同时也包含平台所提供的服务内容。

首先，用户登入法律服务平台主页，若部分居民对智能产品的操作较为不便可呼叫人工指南进行操作指导；接着用户可以根据自身需求选择法律咨询服务或政务办理服务，咨询服务主要为用户提供法律咨询、委托代理等服务，办事服务则是利用整合过后的各种信息采集设备为用户提供高效即时的政务办理服务；由于各类案件的处理程序差异较大，因此咨询服务与办事服务之间能依据案件特点进行相互转接；最后，用户服务完成并对体验做出评价，平台管理者将搜集反馈情报对平台进行维护与升级。

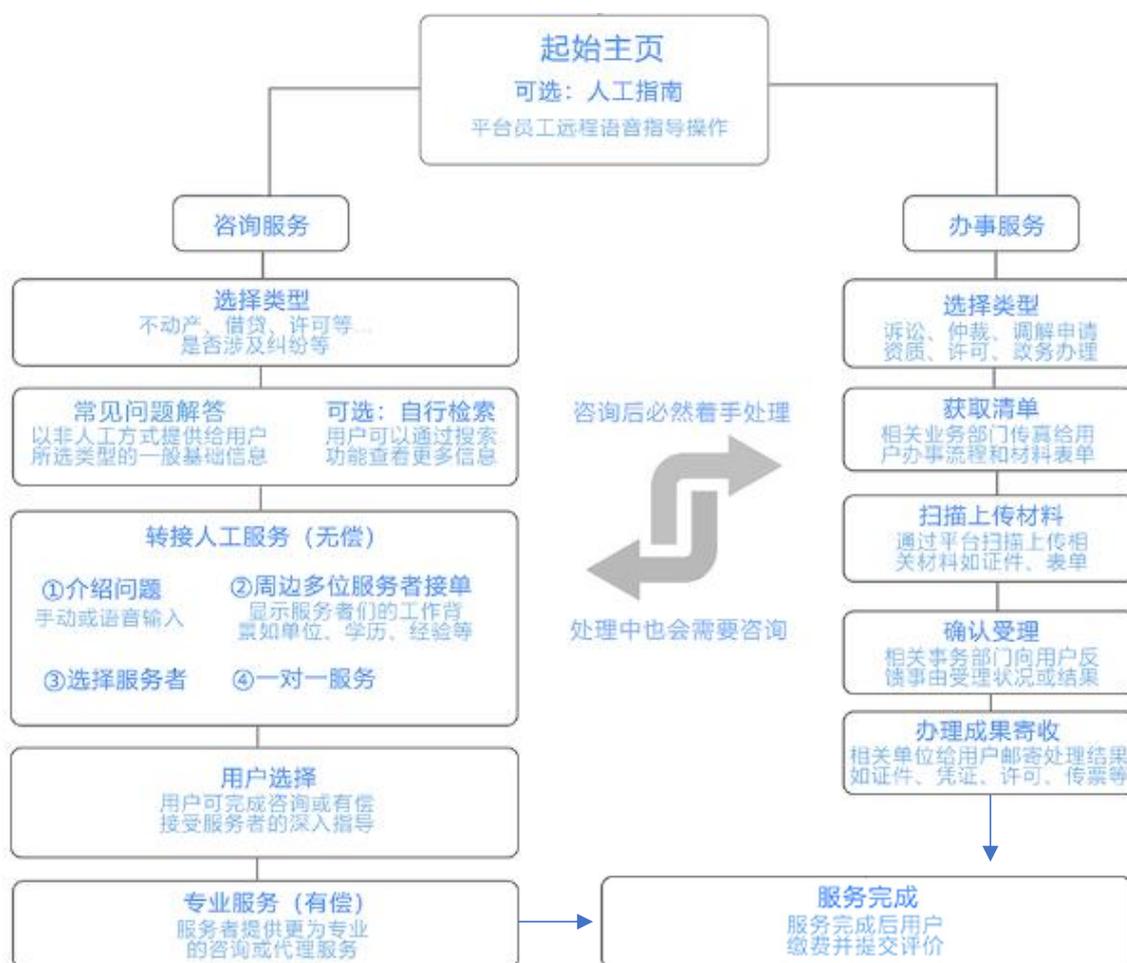


图 4.11 社区法律服务平台服务流程（笔者绘）

## 总 结

在信息技术不断发展的推动下，服务和互联网等技术交织得越来越紧密，旅游、金融、医疗、政务等领域越来越多的服务形式都在改变，法律服务也是如此，未来的法律服务形式绝对不仅是法律咨询或委托代理等较为单一的服务模式，而是包含着围绕法律服务而产生的各种服务需求，如个性化的服务方式、用户材料采集机制、即时的政务服务，甚至是对用户的人情关怀等。

本设计旨在通过服务设计的方式将服务体系和产品实用功能进行结合，从法律服务的法规信息检索、人工咨询、远程政务办理、当事人信息采集上传等各个方面满足社区居民用户的需求，最大程度地在节省居民处理法律问题所需花费的时间和金钱成本的同时，保证其获得最优质的服务体验。

## 参考文献

- [1] 王永刚. 我国基层公共法律服务体系建设问题研究—以 M 县为例. 硕士学位论文, 河南大学, 2019: 1.
- [2] LYNN S G. How to Design a Service(J). *European Journal of Marketing*. 1982,16(1):49-63
- [3] STICKDORN M, SCHNEIDER J, ANDREWS K, et al. *This is Service Design Thinking: Basics, Tools,Cases*[M]. Hoboken: Wiley, 2011.
- [4] 赵媛. 基于服务设计理论的医院自助服务终端设计研究, 华东理工大学, 2019: 8.
- [5] Sangiorgi Daniela, Prendiville Alison ,Ricketts, Amy. *Mapping and Developing Service Design Research in the UK*[R].AHRC, Lancaster UK,2014.
- [6] 张宁, 刘正捷. 自助服务终端界面交互设计研究[J]. *计算机科学*, 2012, 39(6): 16.
- [7] 韩圣珠. 基于产品语义学的城市自助终端类公共设施的设计与研究. 硕士学位论文, 河北工业大学, 2015: 1.
- [8] 王宇涵. 银行自助终端机的设计与实践. 硕士学位论文, 吉林大学, 2015: 1.
- [9] 冯鹏钰, 叶翔. 政务自助终端机安全隐患及加固研究[J]. *中国有线电视*, 2020, 7: 797.
- [10] 吴梦麒. 基于电子政务的政府服务系统. 硕士学位论文, 吉林大学, 2016: 2.
- [11] 崔玲玲. “互联网+法律诊所”运行模式探析[J]. *广西师范学院学报（哲学社会科学版）*, 2018, 39(1): 52.
- [12] 胡铭, 王廷婷. 法律援助的中国模式及其改革[J]. *浙江大学学报（人文社会科学版）*, 2017, 47(2): 77.
- [13] 柴彦威, 郭文伯. 中国城市社区管理与服务的智慧化路径[J]. *地理科学进展*, 2015, 34(4): 467.
- [14] 彭盼盼. 论我国公民法律素养的提升. 硕士学位论文, 江西师范大学, 2014: 17.
- [15] 赵滢. 美国在线法律服务及其对中国的启示. 硕士学位论文, 北京邮电大学, 2014: 2.

## 致 谢

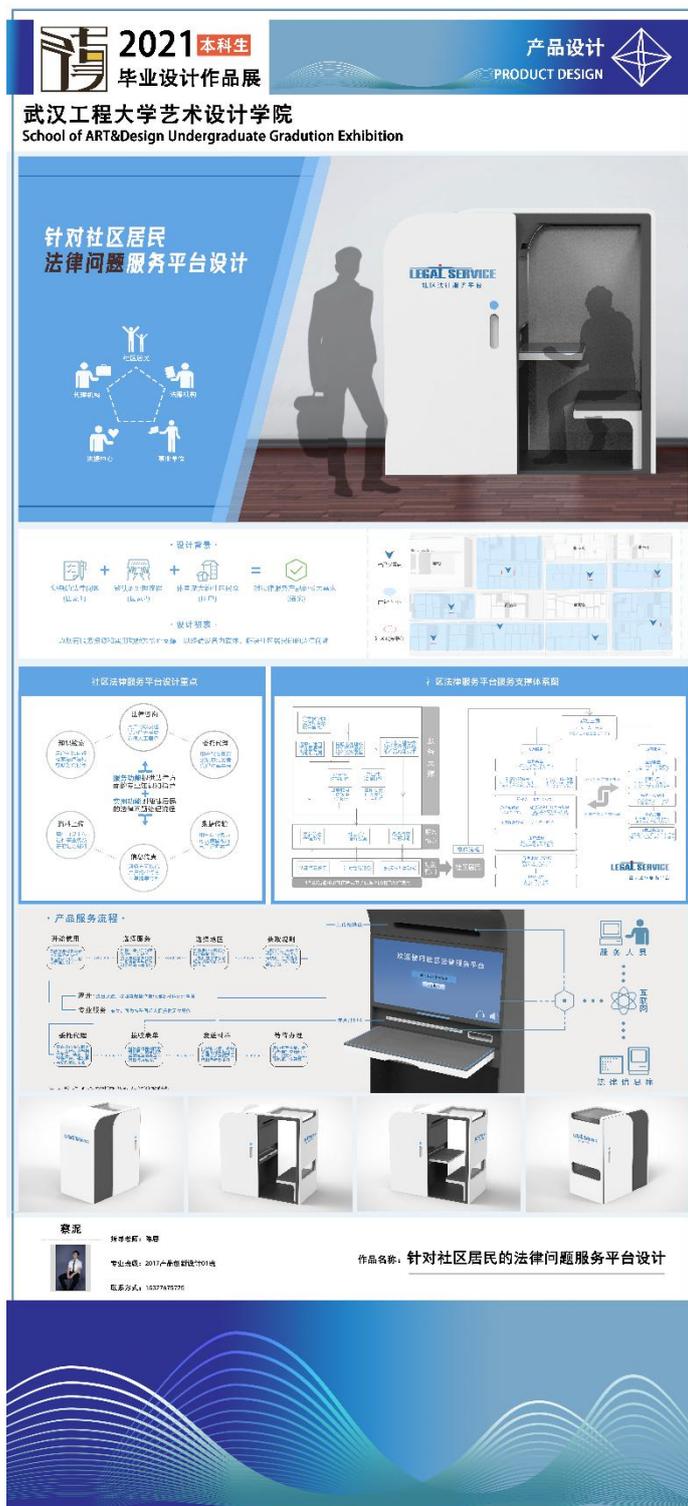
此篇论文终于完成，虽然说该论文只是本科阶段学习成果的体现、更谈不上学术，但这仍付出了我个人以及大家的心血，所以我想向他们表示感谢。

首先，要感谢的就是我的导师陈思老师，由于这是我第一次编写论文，所以在论文的写作过程中很多地方都存有瑕疵，但是通过导师的悉心指导，我克服了这些问题，也同时收获颇丰。

另外，要感谢的是这四年以来所有的任课老师，正是因为他们每一位的教导，才让我的知识和阅历在这几年中得以积累，才让我搭建起了对设计学的基本框架，也促使我完成了这篇论文。

最后，还要感谢我的同学对我的指点和帮助，虽然他们并没有像老师那样给予我一些专业性极强的建议与意见，但是在平时的讨论中，他们也曾带给了我某些灵感，这和本论文得以完成也是分不开的。

# 附录



毕业设计展板（笔者绘）