

妇幼保健院视觉导视系统中的情感化设计研究

王聪, 朱华

(江南大学, 无锡 214122)

摘要: **目的** 从情感化设计的角度入手, 探讨我国妇幼保健院视觉导视系统中存在的问题, 分析就诊者的情感需求, 提出情感化设计的必要性、原则和方法, 以增强其设计的系统化、个性化、情感化。**方法** 结合国外优秀妇女、儿童类专科医院的视觉导视系统设计案例, 从情感化设计的三个层次, 即本能层次、行为层次、反思层次, 分别探讨妇幼保健院视觉导视系统情感化设计的内涵。**结论** 在妇幼保健院视觉导视系统的设计中以人为本, 深入分析妇女、儿童的情感需求, 注入情感化设计的元素, 以此改善我国妇幼保健院视觉导视系统的设计现状, 从而消除妇女、儿童的焦虑情绪, 改善医疗环境, 提升医院综合地位, 最终提高我国妇幼医疗事业的水平, 为妇幼专科医院导视设计提供新的思路。

关键词: 情感化设计; 妇幼保健院; 情感需求; 视觉导视系统设计

中图分类号: J524 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2020)08-0258-05

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2020.08.039

Emotional Design in the Visual Guidance System of Maternal and Child Health Hospital

WANG Cong, ZHU Hua

(Jiangnan University, Wuxi 214122, China)

ABSTRACT: The work aims to discuss the problems existing in the design of the visual guidance system in Maternal and Child Health Hospital of China from the perspective of emotional design, analyze the emotional needs of the patients, and propose the necessity, principles and methods of emotional design to enhance the design in terms of systematization, personalization and emotion. Combining with the excellent design cases of visual guidance system in foreign women and children's specialized hospitals, the connotation of emotional design of the visual guidance system in Maternal and Child Health Hospital was discussed from 3 levels, namely, the instinct level, the behavior level and the reflection level. In the design of the visual guidance system in Maternal and Child Health Hospital, the emotional needs of women and children are deeply analyzed with people oriented and the elements of emotional design are injected, to improve the design status of the visual guidance system in Maternal and Child Health Hospital of China, thus eliminating anxiety among women and children, improving the medical environment, and enhancing the overall status of hospitals. Finally, it can improve the level of maternal and child health care in China, and provide new ideas for the guidance design of maternal and child specialist hospitals.

KEY WORDS: emotional design; maternal and child health hospital; emotional needs; visual guidance system design

导视系统是医疗环境中最易被感知的元素之一。国内很多妇幼类医院导视设计往往没有从妇、幼角度考虑。由于去妇幼保健院的人主要为妇女、儿童两个敏感、弱势群体, 且大多数不是病人, 所以导视设计除

了具备实用性以外, 应更加注重妇女儿童的情感需求。

1 妇幼保健院的视觉导视系统概述

根据材料的材质、色彩等物理属性和图形、文字

收稿日期: 2019-12-30

基金项目: 2017年江苏省研究生科研与实践创新计划项目(SJCX17_0473)

作者简介: 王聪(1995—), 女, 河南人, 江南大学硕士生, 主攻视觉传达设计。

通信作者: 朱华(1965—), 女, 江苏人, 江南大学副教授, 主要研究方向为品牌形象设计。

符号对医院内部的人流、物流进行目的地的指引是医院导视系统的主要作用^[1]。妇幼保健院作为医疗空间的范畴之一，主要服务人群包括健康人和患者两大群体，其中又分为四类：儿童患者、儿童保健人群、妇女患者、孕妇；医院建设针对这四种人群，分四种主要功能区：儿童保健中心、妇女保健中心、围产保健中心、体检及婚姻登记处^[2]。由于就诊者大多数为女性，且大多是健康人群，因此导视系统除了具备功能性，还应注重人性化设计。处于孕期的女性心理承受能力较差，经常产生焦虑、恐惧的心理，因此，除划分医院基本的四级导视系统以外，也应该针对这四种不同使用人群的心理需求及使用场景进行分类，体现医院对患者与医护人员的关爱。

1.1 国内发展现状

在我国，很多专科医院都是沿用综合医院中的视觉导视系统设计，并没有针对性地设计，即使有也多关注于残疾人和儿童。目前有关妇幼保健院的设计研究大多关注于建筑、室内、景观设计层面上，关于导视系统的设计也仅仅停留在表面——色彩上采用粉色的女性色彩手法。这就导致设计缺乏对妇女、儿童这两个特殊群体心理需求的深层分析；缺乏对医院功能需求的分析；缺乏情感化、差异化与系统化。我国二胎政策的出台在一定程度上推动了保健行业的发展，需求的增多与设计上的落后形成强烈的对比，既跟不上城市与社会的发展需求，又忽略了妇幼的情感需求。

1.2 国外发展现状

国外妇幼医院导视系统的设计，契合以人为本的核心，体现人文关怀，重视就诊者的审美需求，并尊重信仰，提高信息传递效率，将导视系统的设计功能充分发挥。根据使用人群的特点，在图形、字体、色彩、材料等元素上的运用更加自由，呈现出人性化、趣味化、系统化，取得了很好的反响。日本关于医疗导视系统的情感化设计有较为全面的研究，例如由原妍哉设计的日本梅田医院导视设计见图1^[3]。

2 情感化设计在妇幼保健院导视系统设计中的内涵

在日常生活的决策中情感起着至关重要的作用。由徐恒醇所著的《生态美学》中提到，情感主要是一种心理体验，其随着理性的发展由情感器官产生，受社会认知与文化价值导向的影响^[4]。情感与行为系统、认知系统息息相关，相互影响。例如有些患者在就诊时感到恐慌，身体会出现不自主地颤抖、肌肉紧缩等现象，会影响就诊心情及效率，因此，从情感化角度出发的导视设计，有利于就诊者的康复和医务人员的工作。

所谓情感化设计，就是通过着眼于受众内心的情感需求，将情感要素融入到设计中。在导视系统的设计中可以表现为色彩、符号、图案、材料等因素。在使用期间，用户在感官上引起共鸣并得到精神愉悦和情感满足。美国杰出认知心理学家唐纳德·诺曼在其著作《情感化设计》中重点论述了情感化设计对产品的重要性。面对大家一直强调实用性的现象，诺曼提出：一个产品能否成功，设计内包含的情感成分可能比实用成分更重要。医疗导视是具有服务性的指引产品，因此，除了具备实用性之外，注重就诊者的情感需求是提高其服务质量的重要途径。他还提出，人们对信息的加工有三个层次：本能层次、行为层次和反思层次^[5]。

2.1 本能层次优化氛围

本能层次即人本能的反应，生理起主导作用，主要指外观设计。在导视中体现在图案、色彩、字体设计以及整体造型等方面，通过漂亮的外观吸引人的注意，改善就诊心情，留下好的第一印象。在情感化设计的介入中，可以针对不同功能分区进行设计的划分，以符合不同人群的审美需求。比如在围产保健中心与就诊区域，就诊与孕前焦虑、产后抑郁等症状明显，可以通过色彩、材质等形式改善氛围，缓解焦虑心理，减少给孕妇和胎儿带来的不良影响。儿童、妇女保健中心又大多需要营造出温馨、明快环境，从而消除保健者的恐惧心理、促进康复。



图1 日本梅田医院导视设计

Fig.1 Design of visual guidance system in Umeda Hospital of Japan

2.2 行为层次改善体验

行为层次即使用者在产品使用过程中产生的愉悦与效用。如导视系统的可用性、易懂性、便利性、趣味性等。在情感化的介入中,可以根据受众采用不同的导视方式。如儿童空间可以利用环境图形导视增加游戏互动,不仅有利于儿童就诊者的识别,而且还可以减轻父母照看的压力。对于成年使用者,除传统导视形式外,移动终端等非物质化设计的辅助可以增加寻路的便捷与自由性,拉近医院与就诊者的心理距离。

2.3 反思层次引起共鸣

反思层次即大脑的思考、分析和诠释部分。该层次容易受文化、环境、年龄的影响,例如儿童和成年人因认知能力的不同,喜欢的东西是不一样的。儿童对抽象、简化的图形更感兴趣,成年人则受教育、环境等的影响而有自己的认知。在妇幼保健院的导视设计中,可以对不同的功能分区与使用人群设计针对性的导视类型。例如在儿童医疗空间融合抽象的卡通形象,妇女医疗空间采用曲线以符合女性审美。反思层次的设计可以营造归属感,给就诊者留下美好的回忆。

综合来看,情感化设计三个层面之间是可以相互交叉的,可以同时在不同层面上起作用。既能够在本能层面上通过导视的外形、色彩和材质引起受众对它的喜爱,又可以通过导视的功能性和易用性的设计在行为层面为其增添良好的使用感受,还可以由文化的传递以及引起回忆的方式使反思层面产生更深度的共鸣。妇幼保健院作为受众群体多为女性且大多是健康人的服务保健机构,设计上应该融入情感化设计,要注重有针对性的差异性,不能过于注重普适性。

3 情感化设计在妇幼保健院导视系统设计中的策略

3.1 本能层次上的设计

妇幼保健院导视在本能层次上的设计,主要指外观设计。通过导视的文字、色彩、图形与造型、材料等得以表现。其中,在色彩、文字和图形三种符号中,人的瞬间感知强弱顺序分别是色彩、图形、文字^[6]。

色彩在人首次接触二十秒的感受比例达80%,因此色彩与图形的情感化视觉表现是一个不错的出发点。色彩是感性的,设计师在保障色彩与文字对比清晰的情况下,也应充分了解妇、幼的心理需求,突破传统过于理性的设计,结合色彩心理学,在增加导视美感的同时提升患者的就医体验。导视的文字作为理性的存在,应该具有辨识性和可认知性。图形既有感性,又有理性,因此,在感性形象上应该多样而统一,且富有创新性;在理性涵义上应该清晰易懂。导视造型材质上应与整体设计及环境相协调,形成美的第一感受。

萨尔达妇产医院的识别形象设计属于布宜诺斯艾利斯大学平面设计课程的一个课题,由Cari Wray小组设计的萨尔达妇产医院导视设计见图2。色彩上采用黄、蓝的主色调,清新的蓝色能让就诊者感到平静与温馨;明快的黄色可以让孕妇感到积极与亲和力。图形元素上,采用了可爱又有趣的小动物,并且一大一小,象征母子关系,营造了一个温馨愉悦的环境,有利于孕妇与幼儿的心理健康。

3.2 行为层次上的设计

行为层次首先需要考虑的是导视的功能性。即清晰规范的可识性与整体连贯的易用性;导视设计最基本的属性是其指示导引功能,因此,在妇幼保健院导视设计过程中应注意文字的识别性和图形的可辨性,版式上注意内容的等级区分,用简洁明快的设计示意,避免因识别障碍而引起孕产妇的焦虑心理。空间上可以根据色彩界定空间,不同的功能分区或楼层利用色彩进行联系和区分,指引的同时还具有辅导治疗的功效。比如美国西雅图儿童医院导视设计见图3,以太平洋西北地区的地理环境作为灵感,将每个区域的图形和色彩分为海洋、山脉、河流与森林^[7]。插画中的颜色也分别为蓝色、紫色、橙色、绿色。插画、色彩与导视的结合,一方面加强了医院内的区域识别,提供了清晰的指引信息,另一方面与就诊者建立了情感联系,缓解了焦虑。

其次,行为层次还包括使用过程中的安全性。经笔者调研发现,就诊人员对导视系统中的安全性保障最为关心。无论是在导视造型还是材料上,都要注重安全设计。如造型上采用圆角设计,不仅具有安全性,



图2 萨尔达妇产医院导视设计

Fig.2 Design of visual guidance system in Sarda Maternity Hospital



图 3 美国西雅图儿童医院导视设计

Fig.3 Design of visual guidance system in Seattle Children's Hospital of USA



图 4 俄罗斯彼尔姆妇产中心导视设计

Fig.4 Design of visual guidance system in the Perm Maternity Center of Russia

圆润的感觉还能增加导视的亲切感。材质上选择无毒、环保、耐用、不易碎材料，如亚克力、覆膜金属、布料等，以保证妇幼行为层次的身心健康。

3.3 反思层次上的设计

反思层次更多地受用户个人经历、年龄、文化教育程度、个人思维上的影响。在妇幼保健院导视设计中，该层面主要指就诊者对导视中信息的传达进行理解与认知所产生的情感反馈。趣味性的设计与人文关怀是重要的出发点。在医疗导视系统中加入趣味化的设计，通过可爱、温暖的图形及文字设计，增加医疗环境的亲切感和归属感，打破医院给人的冷漠感，从

而体现对人性的情感关怀。妇幼保健院中因为有妇女和儿童两类主要受众，因此，在情感化的注入中应针对不同人群的需求有不同的设计。如鲜艳、多彩的色彩搭配对儿童更具吸引力，随着儿童的成长，其对色彩的喜好更倾向于柔和^[8]，因此在儿童就诊区间选用多彩、有趣的图形元素可以减少儿童对医院的畏惧感。但过于强烈的颜色则会降低儿童的注意力，不利于治疗，因此在设计中应把握两者之间的平衡。对于孕产妇来说，营造舒适的家庭归属感是最为重要的，应采用柔和、温暖的颜色，柔软圆润的材料与造型等。

俄罗斯彼尔姆妇产中心导视设计见图 4，整体设

计采用简洁易识别的几何化图形,三岁以下的儿童病房墙壁上还粘贴各色带有字母和对应的动物图案^[9],这些图形不仅对成年人具有导向功能,认知还不全面的儿童也可以根据图形的视觉符号进行快速识别,相应字母的添加还能让儿童获得新的知识,增加体验的趣味性。

4 结语

随着物质生活的提高及科学技术的发展,产品的功能性设计不再是唯一的追求,融入情感的设计需求日益增多。妇幼类医院的导视系统设计在保证其功能性的前提下,需要从妇女、儿童及医务人员的情感需求出发,实现医疗机构高科技与高情感的平衡发展^[10]。好的妇幼保健院导视系统设计不仅能为就诊者指引道路,还能减缓焦虑等心理,辅助治疗;同时具有趣味性,让儿童融入其中,减少恐惧感;又兼顾医务人员的需求,因此,在妇幼保健院导视中倡导情感化的设计是未来发展的重要方向。由于笔者相关资料的缺乏,对妇幼医疗知识的认知有限,谨以此为医疗导视设计的研究作尝试性补充。

参考文献:

- [1] 吴迪. 医院标识导向系统设计探议[J]. 装饰, 2005(6): 129-130.
WU Di. Design of Hospital Identification Guidance System[J]. Zhuangshi, 2005(6): 129-130.
- [2] 梁达伟. 妇幼保健院与综合医院的设计差异[J]. 广州建筑, 2017(5): 3-6.
LIANG Da-wei. Design Differences between Maternal and Child Health Hospitals and General Hospitals[J]. Guangzhou Architecture, 2017(5): 3-6.
- [3] 原研哉. 设计中的设计[M]. 济南: 山东人民出版社, 2017.
KENYA H. Design in Design[M]. Jinan: Shandong People's Press, 2017.
- [4] 李砚祖. 艺术设计概论[M]. 大连: 辽宁美术出版社, 2013.
LI Yan-zu. College Textbooks on Art & Design[M]. Dalian: Liaoning Fine Arts Press, 2013.
- [5] 唐纳德·A·诺曼. 情感化设计[M]. 北京: 中信出版社, 2015.
DONALD A N. Emotional Design[M]. Beijing: China CITIC Press, 2015.
- [6] 章莉莉. 公共导向设计[M]. 上海: 上海人民美术出版社, 2017.
ZHANG Li-li. Public Guidance Design[M]. Shanghai: Shanghai People's Fine Arts Press, 2017.
- [7] 何增炎. 国外儿童公共空间导向设计及启示[J]. 美术大观, 2018(6): 102-103.
HE Zeng-yan. Guidance Design and Enlightenment of Foreign Children's Public Space[J]. Art Grand View, 2018(6): 102-103.
- [8] 李莉. 儿童医院导视识别系统的情感设计探究[J]. 艺术教育, 2014(10): 266-267.
LI Li. The Emotional Design of the Guidance System for Children's Hospitals[J]. Art Education, 2014(10): 266-267.
- [9] 吉姆·哈丁. 医疗导视[M]. 大连: 辽宁科学技术出版社, 2015.
JIM H. Health-care Facilities[M]. Dalian: Liaoning Science and Technology Press, 2015.
- [10] 刘忠志, 熊艳辉. 情感色彩在妇幼医院空间环境设计中的应用[J]. 现代装饰(理论), 2012(10): 73-74.
LIU Zhong-zhi, XIONG Yan-hui. Application of Emotional Color in Space Environment Design of Women and Children Hospital[J]. Modern Decoration(Theory), 2012(10): 73-74.