

基于情感体验的儿童医院视觉导视系统设计研究

方思璇, 郝珊, 朱华
(江南大学, 无锡 214122)

摘要: **目的** 研究基于情感体验的儿童医院视觉导视系统设计, 从情感体验的角度出发, 改善儿童医院视觉导视系统, 关注儿童患者在就医时的情感关怀。**方法** 结合当前国外儿童医院导视设计的成功案例, 从情感体验的 3 个层次, 即本能层次、行为层次、反思层次分别进行情感体验的导视设计研究。**结论** 情感化的导视系统设计是提升儿童在看病时情感需求的有效方式, 从情感化的角度设计儿童医院导视系统, 可以缓解儿童在就医时的恐惧感, 为儿童医院导视系统的设计提供参考依据。

关键词: 情感体验; 儿童医院导视系统; 情感化设计层次

中图分类号: J524 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2018)16-0113-04

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2018.16.019

Children's Hospital Signage System Designs from the Perspective of Emotional Experience

FANG Si-xuan, HAO Shan, ZHU Hua
(Jiangnan University, Wuxi 214122, China)

ABSTRACT: The children's hospital guidance system design based on emotional experience is studied. From the perspective of emotional experience, the visual guidance system of the children's hospital is improved and the emotional care of the children in medical treatment is concerned. Combined with the successful cases of the current foreign children's Hospital vision design, the research on the guidance design of emotional experience is carried out from 3 levels of emotional experience, namely, the instinct level, the behavior level and the reflection level. Signage system designs is the effective way to enhance the emotional requirement during the children's fear of treatment would be released, and we can also provide a basis for reference.

KEY WORDS: emotional experience; children's hospital signage system; emotional design level

儿童是一个国家的未来和希望,也是家庭中重要的一员。据《2016—2022 年中国儿童医疗行业规模现状与发展战略研究报告》显示,我国 0~14 岁儿童约 2.3 亿,占全国总人口的 16.6%,并且未来几年数量将呈递增态势。儿童因体质等问题,属易患病人群,2015 年儿科门诊人数达 5.4 亿人,占全部门诊人数的 9.6%^[1]。儿童医院作为儿童看病的主要场所,人员结构复杂,医院特殊的环境易给儿童带来紧张不安感^[2]。经调研我国儿童医院导视系统,发现其系统并不完善,只从成人角度出发,导视系统仅具备导向性、信息性,却缺乏儿童所需要的情感上的关怀,不利于儿

童情绪的缓解。虽然某些大城市儿童医院开始注重导视系统设计,但在表现形式上单一并缺少创新和设计感,因此从情感体验角度出发,改善儿童医院视觉导视系统,对儿童群体病患及其家长有重要作用。

1 儿童医院导视系统概述

导视系统是指在一个公共空间中支撑人们在其中的有效行动需求的综合空间信息系统^[3],简单来说就是人们对于方向的指引。儿童医院作为一个医疗公共空间,需要为患者提供清晰的方向指引,虽然儿童

收稿日期: 2018-03-21

基金项目: 2016 年江苏省普通高校专业学位研究生实践创新计划项目(SJZZ16_0209)

作者简介: 方思璇(1992—),女,湖南人,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。

医院主要的服务对象是儿童,但由于儿童不具备独立性和成熟的认知能力,所以往往是家长陪伴儿童一并前往医院,因此主要人群扩大到儿童和家长。针对这个特点,对于儿童医院导视系统的要求一是针对家长,满足科学的导向性、信息的识别性、适时的适地性^[4];二是针对儿童患者,满足心理情感体验的需求,注重儿童的情绪变化。患病儿童作为儿童医院的主导,视觉导视系统的重点更应偏向其情感体验。

2 情感体验在儿童医院导视系统中的意义

在《社会心理学词典》中,情感指一个人在行动、活动过程中出现的由某一事物所引起的主观体验。情感是精神上的共鸣,是意义、感受和精神力量。情感是重建线索,反映的是人的体验、经历,是产生和唤醒人们回忆和联想。在思考、辨别时,情感还是一种判断体系,在逻辑思考的同时,情感影响着价值判断、决策和行为。唐纳德·A·诺曼将情感化的设计分为3个层次,即本能层次、行为层次、反思层次。本能层次是第一反应,包括外观、形状等,如在导视系统中其整体的风格、颜色、造型等。行为层次即体验过程,包含功能、性能和可用性^[4],例如导视系统的功能、在交互方式上的易用性等。反思层次则是一种高级的思维活动^[5],能激发情感,是大脑深层次思考的产物。3个层次相互作用、相互调节,层层递进,由生理感受上升到心理感受,是不可分割的一部分。良好的设计要素和科学的导向分类是一个好的导视系统的基础,结合了受众的视觉心理和行为特征^[4],考虑到了人们的情感体验,可以更加直观和科学地为就医的儿童家长进行方向的指导。

儿童医院导视系统对情感体验的急需性,经调研主要分成两个方面。对于儿童患者来说,在时间和空间中展开的四维要素是最关键的^[6]。随着时间推移而加剧的病情和四周单一冰冷的视知觉环境,会逐步引发恐惧、排斥等本能体验,无法舒缓情绪。在导视系统中融入情感设计,通过图案、色彩等形式的介入,能营造良好就医环境,增加视觉感染力从而转移儿童注意力,符合儿童视知觉情感需要,能有效调解儿童情绪。对于儿童家长,面对陌生的医院环境和繁杂难懂的流程,易产生焦躁忧虑的心情,容易引发医患矛

盾,因此,在人流集中的区域加入情感设计,通过导视系统实时和适当地引导信息,能快速正确引导家长找到目的地从而完成功能需求,同时通过简洁明亮的设计形式带来愉悦的心理体验,减轻家长心理负担营造优质的就医氛围。

3 融入情感体验的儿童医院导视系统设计策略

在儿童医院中,医院的导视系统主要功能是导向、提示和引导的功能,帮助人们在医院这个复杂环境下获得良好就医体验。根据情感化设计的3个层次,儿童医院导视系统的情感化设计策略为以下几种。

3.1 本能层次的导视设计

本能层次上的情感,是出于人们直观、初次的印象和反应^[7]。导视形式在本能层次发挥着重要的作用,视觉、感受、声音等生理基础特征影响着本能层次的情感,而外观视觉感受的影响最大。在导视系统中,文字、色彩、图形、材质和造型等元素都能对本能层次的情感形成主导作用。在导视系统中,通过对视觉外观的设计美化、视觉风格的选择,使各元素达到和谐、统一,具有美感。在整体空间的视觉环境中,导视符号的趣味化、图形符号的视觉转化设计显得尤为重要^[8]。导视的文字应简洁、明了,视觉外观应具有强烈的易读性;色彩的感知运用,破除了传统的医院颜色,从色彩原理出发把控儿童视觉心理需求,了解色彩的意义,使色彩满足儿童与家长需要,在活泼与成熟中掌握平衡;图形上应用创意设计,形态统一又富有变化;造型上的多种多样,使儿童的视觉经验得到丰富,增添医院空间活力;总体视觉形象一体化可以强化视觉外观的表现效果,形成美的感受,满足审美需求。

巴塞罗那瓦尔德西布伦大学医院的儿童肿瘤和血液中心导视系统见图1。设计师将医院设计成游乐园形式,融入自然环境元素,将患者的情感考虑进去,丝毫没有医院的压抑感。运用不同的设计手法,文字设计简洁、明了,色彩与医院的整体环境协调、统一。图形上进行抽象化设计及卡通形象的创意设计,整体简洁干净。设计材料运用木材等天然材料给人温暖,传递出对儿童情感上温暖的关怀。



图1 巴塞罗那瓦尔德西布伦大学医院的儿童肿瘤和血液中心导视系统

Fig.1 Vall d'hebron university hospital children's daytime oncology and hematology center signage system

3.2 行为层次的导视设计

行为层次的设计,是人们使用设计产品时产生的使用习惯和行为模式,在基础需求上增加了认知需求,在这个过程中,可以感受到设计产品的可用性,即设计产品的功能,因此,在行为层次中最重要的就是产品的功能性,产品功能的好坏可以带来不同的情感体验。在导视系统设计中,行为层次的设计应考虑导视方式上的功能是否明确,导向方式上的易理解性和交互方式上的易用性,以满足用户的情感体验。

在导视系统设计中,清晰明确的导视功能是最重要的。导视系统的本质就是对于方向上的指引。设计师应设计简洁、明了的图形,指引信息的识别方向。可以将导视的空间区域划分成不同模块,利用不同颜色来区分每一区域位置,为人们提供清晰的位置方向。对用户的行为需求进行深入调研,在已有的儿童医院的导向行为方式下进行深入研究,设计出清晰明了的导向方式,满足人们在导向上的信息识别。例如圣胡安德申儿童医院的导视系统,见图 2。该设计充

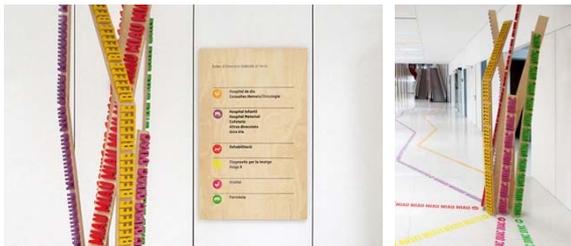


图 2 圣胡安德申儿童医院的导视系统
Fig.2 Hospital Sant Joan de Déu barcelona children's hospital signage system



图 3 美国科罗拉多州儿童医院导视系统
Fig.3 Children's hospital colorado signage system

4 结语

随着物质基础的提高,人们对精神上的需求将越来越多,情感化设计在当代的重要性也日益明显。儿童医院导视系统在不断加强功能的同时,应更注重情感体验并具有美感和艺术性。优秀的儿童医院导视系统不但能有效减缓儿童的负面情感,还能家长提供清晰的指示并缓解其焦虑感,情感体验对儿童

分考虑了导视系统的功能,利用颜色带给患者良好的行为导视,同时丰富的色彩形象具有强烈的新鲜感和刺激性,满足了儿童的视觉心理需求。

3.3 反思层次的导视设计

反思层次是高级的情感活动,在于人本身对事物的整体印象,是人在使用产品后对整件事物的本能层次、行为层次等其他许多因素综合在一起的整体评估和思考。在这个过程中,满足人的精神需求,重视人性化设计就显得尤为重要。人性化设计可以帮助人们在使用过程中降低学习成本,帮助他们在使用过程中解决问题,在情感上得到愉悦和满足。在导视系统中加入人文关怀设计^[9],能够传递出温馨、亲切的感觉,照顾到不同受众群体的视觉、心理的变化。不同的人群需求对导视系统有着不同的情感需要,儿童希望进入医院如同进入乐园一样快乐,患者家长则更希望导视系统更多的具有行为功能上的需求。在整体设计中融入情景乐趣、人文关怀设计、无障碍设计等,能唤起患者愉悦的情感体验。

例如美国科罗拉多州儿童医院导视系统,见图 3。该导视设计运用了动物元素,通过每层楼动物活动逻辑的变化和绚丽的颜色来引导儿童,整体营造出温馨的氛围。明亮、鲜艳的色彩有助于减缓儿童的负面情绪,而动物元素符号化设计的运用对于儿童也是一个认识动物的学习过程。导视系统不但具有明确的导向作用,还具有教育意义。导视设计有意识地融入色彩疗法,满足了用户的需求和情感。

医院导视系统有着重要的作用和意义。笔者也希望通过以上研究对情感体验在儿童医院导视系统设计中的应用提供一些参考。

参考文献:

- [1] 中国报告网. 2016—2022 年中国儿童医疗行业规模现状与发展战略研究报告[EB/OL]. (2016-4-18) [2017-05-30]. <https://wenku.baidu.com/view/2f92de6ad1f346->

- 93dbef3e39.html.
China Report Network. The Current Situation and Development Strategy of Chinese Children's Medical Industry in 2016—2022[EB/OL]. (2016-04-18)[2017-05-30]. <https://wenku.baidu.com/view/2f92de6ad1f346-93dbef3e39.html>.
- [2] 战宁. 童话般的视觉体验——墨尔本皇家儿童医院导视系统设计探析[J]. 装饰, 2014(5): 139—140.
ZHAN Ning. The Fairy Tale of Visual Experience: Analysis of the Royal Children's Hospital Melbourne Signage System Design[M]. Zhuangshi, 2014(5): 139—140.
- [3] 肖勇, 梁庆鑫. 看!导视系统设计[M]. 北京: 电子工业出版社, 2013.
XIAO Yong, LIANG Qing-xin. New Look at the Way-Finding System[M]. Publishing House of Electronics Industry, 2013.
- [4] 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.
- [5] 王冰迪, 许彧青, 王明明. 从情感体验谈商品包装的情感化设计[J]. 包装工程, 2009, 30(8): 161—163.
WANG Bing-di, XU Yu-qing, WANG Ming-ming. Discussion on Emotional Design of Commodity Packaging from Emotional Experience[J]. Packaging Engineering, 2009, 30(8): 161—163.
- [6] 徐恒醇. 设计美学[M]. 北京: 清华大学出版社, 2007.
XU Heng-chun. Aesthetics in Design[M]. Beijing: Tsinghua University Press, 2007.
- [7] 顾蓉, 穆宝宁, 王刚, 等. 情感设计中本能、行为、反思的解析与表达[J]. 包装工程, 2015, 36(16): 87—90.
GU Rong, MU Bao-ning, WANG Gang, et al. Analysis and Expression of Instinct, Behavior, Reflection in Emotional Design[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(16): 87—90.
- [8] 周婷, 徐曦. 导视系统设计[M]. 重庆: 西南师范大学出版社, 2015.
ZHOU Ting, XU Xi. Way of the Sign Design[M]. Chongqing: Southwest China Normal University Press, 2015.
- [9] 叶黎君. 促进残障儿童沟通能力发展的小学导视系统研究[J]. 装饰, 2014(2): 129—130.
YE Li-jun. Research on Primary School Guidance System to Promote Communication Handicapped Children Development[J]. Zhuangshi, 2014(2): 129—130.