

在现场

# 服务设计 提升幸福指数

◆ 莫娇

早就知道北欧各国幸福指数在世界上的排名最高,一直以来都认为是富足的经济物质基础和独特的地理环境造成的。年前受北欧四国领事馆邀请,加入了北欧设计创意周的活动策划组的工作,独自一人的北欧之旅让我有了更深刻的认识。一次和瑞典南部地区家庭农场里普通居民大聊养牛,从牛的种类聊到家庭畜牧业的运作方式,

用的当然是英文,让我大大惊异于家庭畜牧养殖业的完善的系统,此系统中包括对环境、健康问题的严格控制和对屠宰及肉类加工的便捷服务等。在随后与丹麦可尔丁(kolding)艺术设计学院的交流中即被 mette mikkelsen 教授一语点明,因为我们整个北欧都在做服务设计啊!  
北欧国家高度的文明程度体

现在对人性的尊重上,发达的社会虽然保证了物资的丰富,也造成了大工业和基础制造业的外移,服务业是现在的经济支柱产业。多年的发展,提升了服务业的需求,服务设计由此孕育而生。  
我认为北欧各国的产业现状与上海的发展方向非常相似,希望服务设计能为上海更多的设计社区和相关行业所知。

## 服务设计 提升幸福指数

在北欧的旅游中有件事让我体会深刻,就是退税单的填写。在法国、意大利出差多了,对退税手续总是很恐惧,然而这次在北欧的退税手续,从购物填退税单开始就有条不紊,让我觉得是在享受购物,享受退税,这归功于到位的服务设计。准备所有文件材料,退税手续显得简单透明。复杂的手续,通过信封的设计和操作人员示范让更多的人能方便地使用,便是服务设计的主旨。

生活中点点滴滴的焦虑减少了,幸福指数也就上升了。  
北欧各国工业外移,服务业成为主要支柱产业,从中可以看到很多上海未来的发展模式。人口老龄化也是共通的问题之一,上海媒体曾经报道多个养老院存在虐老等诸多问题,可是问题仅是缺钱这一个因素吗?挪威的奥斯陆建筑与设计学院把社会老龄化作为服务设计探索的重要领域,众多项目中:我最后的家(my last home)就是针对养老院的服务设计。据调查在西方众多的养老院中,为了减少开支,通常是靠使用志愿者来维持的,这样可以保证在职人员有较高的收入,安心乐于老龄事业,而志愿者通常来自学生,他们在完成一定时间的社会服务后,可以得到一定量的点数,这对于他们的学分等都有帮助。但是问题在于这样的系统中,大量的人员流动造成了培训工作的重复疲劳,以及由于不熟练造成的失误,而归根到底,老人们所最需要的交流沟通反而没有足够人员去做。通过体验、访问等工作方式,学院的师生重新设计的培训的方式,通过图形化的时间表,物体的标签和工作人员每个时间段佩戴的标志,以区分每个人及工种,让志愿者们能够快速有效地融入养老院工作,降低机械化的工作而把时间更多的用于体现人性化的交流和沟通工作,老人、正式员工和志愿者们都各自得到了发挥和满足,使幸福指数上升。参加这个项目的专业学生现在正在美国最大的私立医院的创新部门工作,他们和管理部门一起,运用设计思维使医患双方寻求最大的福祉。



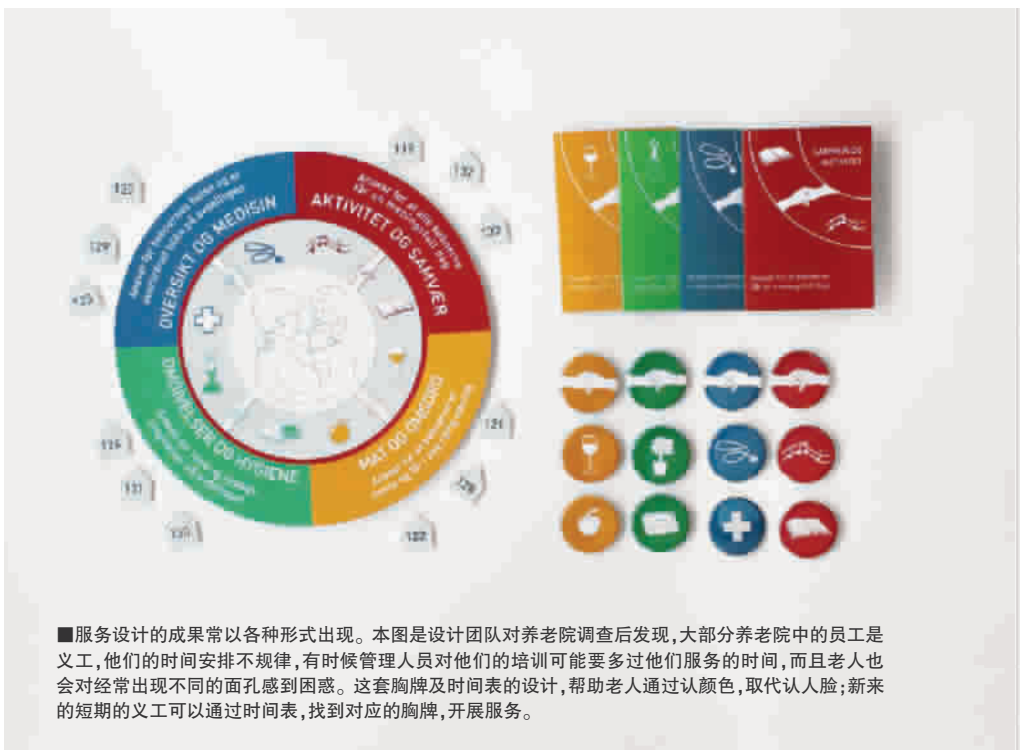
■ 展览现场

由上海理工大学美术馆主办的“对话 conversation——科技与艺术的交融”高校新媒体交互艺术作品展顺利举行。此次展览由12月10日正式开幕至12月30日闭幕,为期二十天的展期将为观众带来不一样的交互体验。开幕当天,来自上海、北京等地的高校艺术家与大学生和老师进行了一次热烈的交互艺术创作研讨。艺术家从艺术观念、科技应用、创新思路等方面与师生进行了生动全面的剖析,让来自不同专业的同学深切体会到交互艺术作品背后的艺术思考和创作的魅力。

本次展览的主题是“对话:科学与艺术的交融”,是集艺术、数码、光电等多学科融合的展览。作品通过数字技术为艺术家和设计师提供新的工具和新的创造思维,强调创新和交互,利用计算机自我生成软件和其他反应技术,将动态的元素和流变的信息植入艺术作品之中。

纵观艺术的生产、发展和繁荣的过程始终都与科学紧密地联系在一起,同时科学的突破也离不开艺术的启发。

「科技与艺术的交融」交互媒体艺术作品展顺利开幕



■ 服务设计的成果常以各种形式出现。本图是设计团队对养老院调查后发现,大部分养老院中的员工是义工,他们的时间安排不规律,有时候管理人员对他们的培训可能要多过他们服务的时间,而且老人也会对经常出现不同的面孔感到困惑。这套胸牌及时间表的设计,帮助老人通过认颜色,取代认人脸;新来的短期的义工可以通过时间表,找到对应的胸牌,开展服务。

## 无形的设计 和可视化的沟通平台

服务设计其实不是一个新的概念,在很多的行业和管理领域早有提及,直到近十年来,在一些西方较为发达的社会中服务设计才渐渐地在设计领域被广泛应用。作为设计师参与到管控服务设计的程序,其最大的优势就在于设计思维及方法,也就是将整个系统通过快速可视化的方法展现在众多的来自不同行业和文化背景的参与者面前,协调来自不同方面的建议,以便优化最终的决策。

设计思维最大的优势在于,我们在设计之初并不知道我们要到哪儿去,因为没有限制,才能走得更远。设计者借助各种观察分析和头脑风暴的方法,特别是作为设计师,运用其擅长的视觉化的沟通方式,构筑一个让各行专

家们能够理解并交流的平台,其中可视化的概念尤其重要,它可以打破语言文字的抽象和限制,让沟通更加准确,在有效的跨学科交流中冲击出创新的火花。还有就是设计过程中用到的方法,根据项目不同,选择不同方法,有时方法也需要设计。在设计界我们有一句话,设计没有最好,只有更好的。

以挪威的奥斯陆建筑与设计学院的 Manuela Aguirre 和 Jan Kristian Strmsnes 两位学生做的为尊严而设计(Designing for Dignity)的项目,项目服务于性侵犯的受害者。通过师生的调查,将案发现场、警察局、医院、法院等工作用一张立体地图表达出来,各方面的工作人员通过这张图,明确了自己和他人的位置和工作,重新建立了一套更为有效的程

序,大大减少受害人由于疲劳等因素造成的再次伤害,工业设计背景的学生也通过环境、视觉指示系统甚至是通过受害者在被发现的第一时间需要的保护毯等物质的设计,更大程度上维护了人的尊严。

有人说服务设计与传统的建筑设计或产品设计来比是无形的设计,是通过各种行为,规范的设计制定来优化受众者的体验。这样的说法不错,然而服务设计也会最终落在每个物质上,比如退税单的颜色、排版、字体对阅读者的影响;养老院中员工和志愿者佩戴标志的符号和可识别性等等都是服务设计落地的产物,无一不设计。

这就是设计的过程,无疆界的创意,有成效的沟通。

## 拍卖公告

上海聚德拍卖2013年第三届精品拍卖会  
预展时间:12月19日-22日  
9:30-18:30  
拍卖时间:12月23日 13:30开槌  
预展及拍卖地址:上海市延安西路300号静安大厦9楼  
说明:竞买人持有效证件现场办理登记手续,保证金为5万元  
电话:64295999

## 拍卖公告

2013上海云顶迎春中国书画拍卖会于12月21日下午1点开槌。19日20日预展。  
地点:黄浦区九江路555号(王宝和大酒店6楼宴会厅)。  
本次成功竞拍满一万元以上,即可享受云顶免费赠送4天3夜港澳自由行双人套票一份,敬请惠顾!  
公司地址:上海市黄浦区汉口路300号18楼  
电话:021-62269070

## 拍卖公告

2013上海奇贝首届艺术品拍卖会文物商店、艺术机构合作专场  
预展时间:2013年12月22-23日  
9:30-18:00  
拍卖时间:  
2013年12月24日上午10:00(杂件)  
保证金:伍万元  
2013年12月24日下午13:00(字画)  
保证金:伍万元  
预展、拍卖地址:延安饭店二楼兴会厅  
联系电话:13916656838张先生  
18616395415黄先生

网上预展:  
www.xinhuiys.com(新辉艺术网)  
www.artron.net(雅昌艺术网)  
上海奇贝拍卖有限公司  
公司地址:上海市普陀区金鼎路108号301-304室  
电话/传真:021-62712843  
邮箱:qibeipaimai@126.com  
网址:www.qbpm.cn