

服务设计服务在艺术设计教学中的创新

王荔娇

山东工艺美术学院 山东 济南 250014

[摘要]服务设计专业关注区域战略性重点产业领域，在育人成效和区域发展中都起着关键的作用。服务设计课程作为各专业学科的重要支撑，不单是对视觉审美上的服务，更是在交互、技术、智造等各方面都起到积极的作用。服务设计专业课程培养学生们的服务意识、审美能力，并将专业知识进行智慧转化，积极服务行业发展和数字民生。在课程过程中不仅能够体会设计与艺术的无穷魅力，提升文化审美水平、激发创意潜质，而且可以启发运用设计思维去解决生活与工作中可能遇到的难题。并且将设计情绪赋予服务设计服务全过程，让服务的过程不仅仅是解决问题的过程，而是设计能够温暖人心的服务。

[关键词]服务设计；价值范式；设计情绪

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.10.1964

服务设计在我国发展近10年的过程中，从理念引入到教育实践的探索，是社会发展的变化要求艺术教育发展建立新的立足点，以满足人民日益增长的生活需要。2019年初，商务部、财政部、海关总署联合发布关于《服务外包产业重点发展领域指导目录》的公告中对服务设计服务有了明确的定义，服务设计服务是以用户为中心、协同多方利益相关者，通过人员、环境、设施、信息等要素创新的系统集成，实现服务提供、流程、触点的系统创新，从而提升服务体验、效率和价值的设计活动。研究表明设计创新思维是解决复杂问题的有效方法。在服务设计课程过程中不仅能够体会设计与艺术的无穷魅力，提升文化审美水平、激发创意潜质，而且可以启发运用设计思维去解决生活与工作中可能遇到的难题。

一、设计情绪在服务设计服务中的价值体现

服务设计服务课程旨在培养学生发现、观察、分析、解决生活中存在的问题，提高学生的设计服务能力与审美能力，使学生对服务设计服务有初步的认知并能够找到解决问题的方法和途径。在发现、观察生活的过程中，要带着一种同理心去分析和思考，是学习服务设计课程需要具备的能力。服务设计课程在实践中要把握宏观与微观的观察视角，要把创作思想自信的内因与创作思想自觉的外因相结合，从而表达设计服务的意识形态。

服务设计专业关注区域战略性重点产业领域，在育人成效和区域发展中都起着关键的作用。服务设计课程作为各专业学科的重要支撑，不单是对视觉审美上的服务，更是在交互、技术、智造等各方面都起到积极的作用。服务设计专业课程培养学生们的服务意识、审美能力，并将专业知识进行智慧转化，积极服务行业发展和数字民生。

什么是服务设计服务中设计情绪？

“不要制作人们既不需要又不实用的东西，但如果它既实用又必要，那就毫不犹豫地把它做得美丽吧！”丹麦杰出木趣大师，他的设计并非一般人对现代主义所秉持的抽象、难懂。反而平易近人。他设计的木制玩具都很萌萌哒，不仅可以逗乐小孩子们，也可以取悦很多童心未泯的大孩子们。设计从服务本体的视角对作品进行衡量，把作品的典型性、形象性、人文性、审美性作为人文价值的艺术反映，凸显为谁创作、为谁服务这一根本问题。



情绪板（mood board）是服务设计策略中的常见方法之一，收集使用对象与产品认知的颜色，影像，数字信息或其他材料，能够引起设计对象某些情绪反应，以此作为服务设计方向与形式的参考。获取客户需求的多种途径中，口头表述并不能精准的获取客户真正需求，需要设计者有足够的经验，用更有效的方法将客户的需求可视化的表现出来，用情绪版的方式可以在服务设计之初，捕捉客户需求的信号。

试想你为什么喜欢一个人而讨厌另外一个人，就是因为交往过程中，你喜欢的人给你带来的积极情绪体验远多于消极情绪体验。设计师对于设计对象也是这样，为了向我们的客户传达一定的信息，必须在设计前期将所要表达的情绪提炼出来，然后以该情绪为主题进行着创作设计，这样才能够实现以客户为主的体验式的设计。

设计情绪能够激发行为，情绪版是服务设计课程中重要的设计策略。情绪版在服务设计课程中的作用体现在两个方面。一方面是从设计的角度，另一方面是从商业的角度。从服务设计课程的需要和未来发展方向分析，在设计初期情绪板可以用来定义服务设计服务的全貌。情绪板创建后，结合人物志（personas），可以搜索服务使用对象的真正内涵，从而可以赋予服务特有的性格。赋予性格化的服务设计，能够更加有针对性的解决使用者或者客户的实际问题，并且让用户能感受到服务带给人们的不仅仅是一件产品，更是有温度、有画面感的美好体验。

二、设计情绪在服务设计服务中的实践应用

罗丹曾经说过：“美是到处都有的，对于我们的眼睛，不是缺少美，而是缺少发现”。自然界是艺术设计创作的永

恒话题，比起城市而言，山川、海洋、森林各有各的魅力，当你在自然中徜徉时，可以找到一种最放松的状态，将这种状态转变成设计灵感的能力，需要具备专业的设计知识储备、良好的美学素养、独特的设计品位以及发现美的眼睛。将自然界的元素转变为服务设计语言，用自然形态、人的情绪，结合服务设计对话模式，创作出能够服务人们生活的创意和设计。将服务设计的语言赋予情绪，让服务的过程不仅仅是解决问题的过程，而是设计能够温暖人心的服务。

当人们看到美丽的事物时，不一定会感到快乐，但看到不美的事物时，总会感到扫兴。因此设计要回溯根源，以一种低调的方式捕捉设计的灵魂。通过课程能够在设计活动中有意识地将所涉及的人、物、信息以及与服务运行相关事务进行整合，具备开展服务设计的能力。

安徒生童话里的森林也可以成为改善日常生活的永续灵感，设计与自然有着紧密的关系，在抽象或天然的形状，坚硬和柔软的材料间寻求舒适与乐趣，制造出带有生命力的设计。大自然如何帮助我们在情绪中寻找营养和灵感？挑战我们对日常生活的感知能对我们周围的世界产生积极的影响吗？更多的关注能让我们更快乐和更健康吗？如何才能看到更小的细节，增强我们对大局的理解？如果我们敢于想象看不见的东西，它能推动创新吗？这些问题的提出已经可以从一种新的视角来审视服务设计对人们生活所产生的影响，设计不仅仅是满足人们的日常生活和解决问题，更重要的是如何通过设计让人们感受到快乐、满足甚至是能够缓解疾病。

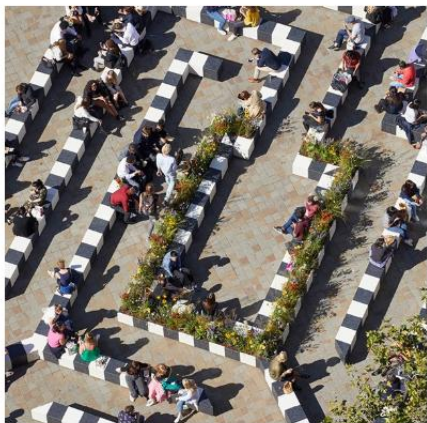


PHOTO: STUDIO STAGG | MARCUS LEE JAMES

以伦敦威斯敏斯特大教堂“生命迷宫”为例。教堂门口摆放的整体形态是一个巨大的三维螺旋迷宫，“生命迷宫”是一个基于图形模式的服务设计旅程，让游客行走在巨大的黑白迷宫中获得个人步行的体验，而这种体验被证明对人的心理和身体健康都有好处，可以协调身体，舒缓精神压力。在这个空间的背后是一种服务的概念，是对当前文化中被忽视的不平衡的行为模式的回应。

“生命迷宫”是一个“减速”的空间，与现代社会注重的“高速”形成了反差，它是一种“存在”的方式和隐性服务，而不是通常理解的“使用”的产品或地方。整个设计中大胆的运用单色风格，使威斯敏斯特大教堂的砖瓦和公共座位与大教堂建筑的几何形状相互呼应。整个空间被植物、图形形状和轻柔的声音包围着，能够使人们在生活的喧嚣中进

行创造性思考。

我们在人类头脑中发现的第一种也是最简单的情感，就是好奇心。图形模式化作为一种新的视角，利用图形重构设计的力量，将图形作为一种令人惊讶的催化剂，激发好奇心。在这个过程中，把不同方向的专业知识结合在一起，可以获得意想不到的成果与创新。我们不是发现图形，我们是要重新审视它，激励人们更加好奇并与更多元化的情绪联系在一起。我们相信，当你感觉到这种联系时，它可以给你带来意想不到的感受或者是帮助你度过现在所经历的困境（疾病的困扰）。情感模式不仅可以转换为视觉层面上，而且渗透到生活的各个方面：包括我们正在进行的工作，我们正要建立的联系，维持人与人之间的关系，以及我们日常行为的方式。

怎样才能放慢脚步帮助我们在日常生活中激发更多的好奇心呢？我们可以结合摄影和创造性的方法。在这个充满挑战的社会，自然在我们的生活中变得更加重要。我们感谢大自然的创造力，并且与大自然相互影响、相互联系，以维持我们的健康和营养。大自然使人们远离他们的办公桌，进入广阔的户外，去探索一个新的地方或重新感受我们认为我们已经知道的地方。在大自然中，观察一个简陋的花房里植物的开花，叶子，茎和花瓣之间的空间关系和纹理都会让我们惊叹，而这个画面太普通、太微小，以至于我们忽略了他们之间的各种联系，而研究大自然的模式需要将这个空间和纹理放大，思考植物和花卉之间的关系，用设计的语言表现出来，就形成了花卉之间的“相处模式”。通过大自然的灵感来源，表达对自然的热爱，通过看到的、感受到的周围的美丽来表现大自然的“价值”，目的是通过服务模式“看到”大自然的美。

培养设计情绪的关键是理解，因为理解、所以宽容。如何建立服务设计服务的对话模式，把设计情绪转变成设计理念，将设计想法转变为设计行为，将设计情绪融入设计行为，形成一个循环的设计过程。面对新的更加纷繁复杂的市场环境和多样化的客户需求，传统的设计、理念、研究范围已经无法满足当今用户的实际需要。情绪版已经成为服务设计服务课程中的设计方法 - 情绪设计方法。通过情绪版可以更加有效的帮助我们理解和满足客户的需求，从而产生设计的更多价值。设计情绪与服务行为密切相关，情绪在某种程度上影响着行为方式，而所谓的设计，就是一种情绪的传递。

参考文献

- [1] 黄蔚《服务设计》.机械工业出版社.2020-11.13
- [2] 腾讯公司用户研究与体验设计部.《在你身边为你设计III 腾讯服务设计思维与实践》.电子工业出版社.2020-10.81
- [3] 黄于庭《品牌之前，设计之外》.浙江人民出版社.2020-01.32

作者简介:

王荔娇(1983.7-),女,汉族,山东济南人,硕士,山东工艺美术学院,实验师,艺术设计。