

基于儿童友好型城市的公共设施创新服务系统设计研究

RESEARCH ON DESIGN OF PUBLIC FACILITIES INNOVATION SERVICE SYSTEM BASED ON CHILDREN-FRIENDLY CITY

宁波大红鹰学院 王艳艳

摘要：围绕“儿童友好城市”理念，分析公共设施服务创新的原则，通过访谈、观察和心理诱导的方法，结合国内外实践案例，从补足基础设施服务、微改造街区环境、增添游乐设施、创造文化设施体验四个方面进行服务系统分析。为进一步助力我省“儿童友好城市”全面建设与公共设施产品服务体系设计应用实践提供理论参考。

关键词：儿童友好；公共设施；服务设计

中图分类号：TB472 文献标识码：A

文章编号：1672-7053(2018)03-0071-02

Abstract : Focusing on the concept of “child-friendly cities”, the principle of service innovation in public facilities was analyzed. Through interviews, observations, and psychological guidance methods, domestic and foreign practice cases were combined to supplement infrastructure services, micro-reno-vate neighborhood environment, add recreational facilities, and create cultural facilities. Experience four aspects of service system analysis. To further assist our province's "child-friendly city" comprehensive construction and service design and application of public facilities products provide theoretical reference.

Key Words : Child Friendly; Public Facilities; Service Design

城市公共设施，是为全体居民创造公共价值、提高生活质量和幸福指数的不可或缺产品。随着我国新的城市发展理念，城市公共设施已经成为塑造现代城市文明的核心价值。儿童是社会的重要组成部分，是大多数家庭的重要成员，同时，儿童又属于特殊群体、弱势群体。但是社会往往不能完整地理解他们。而“儿童友好型城市”强调给予儿童优先权，将儿童纳入决策体系中。提出公共设施从“大一统”向“细分化”、“亲儿童化”、“可持续”的转型升级。从而提升原有城市儿童友好度，保障儿童空间权利，唤起全社会对儿童的关注。

1 儿童友好城市特征与发展趋势

“儿童友好城市”（CFC, Child Friendly Cities）的概念起源于联合国儿童基金会，其建设提案是在联合国关于人类居住环境的第二次会议决议之后提出，会议提出少年儿童的健康程度是衡量人类生活环境的健康程度和政府管理水平的最终标准，建议将儿童的根本需求纳入街区或城市的规划中。2003 国际 CFC 秘书处（Peter Newell）在欧洲 CFCI 研究中心会议上提出了“9 个建设板块”的行动框架，提出确保在每一个关乎儿童福祉的决策层面中实现儿童权利，尤其是公共基础设施的公平调配。

国内很多城市提出争创“儿童友好城市”，并积极比照联合国《儿童友好城市创建目标及策略措施》，如北京、深圳、南京、

表 1 儿童友好型城市的特征

1	所有的儿童都能便捷地获得切实的、高质量的、健康的社会基础设施、卫生的生活用水，充足的公共卫生设施和清洁安全的活动空间
2	地方政府应该确保所有地方在政策制定、资源分配、日常管理事务中，始终坚持贯彻儿童利益优先原则
3	为所有年龄段的儿童创造安全的环境和空间条件，在这些环境中他们能够自由地获得休闲、学习、社会交往、心理发展和文化表达的机会
4	在公平的社会和经济条件下创造可持续发展的未来，保护儿童免于自然和社会灾难的危害
5	儿童有权参与到关乎他们生活的政策决策中来，有权利获得表达他们意见的机会
6	给予弱势儿童群体更多的关爱，比如父母生活或者工作在接头、从事性行业者、残疾人、又或者家庭困难的儿童
7	消除因性别、信仰、社会和经济差异造成的歧视

杭州、长沙等。但其城市的空间设施权益仍被严重忽视，城市和公共空间的建设基本围绕成人的需求进行。这与“儿童友好城市”发展大相径庭。而且很多城市都把建造对儿童友好的城市公共空间简单等同于为建设儿童相关的大项目，非常具有代表性的是对建设青少年宫、儿童公园、儿童乐园等大型设施的高涨热情，以及对迪斯尼、欢乐谷、HELLOKETTY 等大型主题乐园的追捧。实际上此类大项目服务半径过大，实际效率很低，加之其快餐式的儿童娱乐文化，更掩盖了绝大部分城市公共空间对儿童的漠视、以及儿童随时随地玩耍游乐的真实需求。

总体看来，关乎儿童在公共空间活动、出行、娱乐及服务存在盲区，且未从儿童最根本的需求出发考虑。因此，如何以设计学科理论、服务系统设计为支撑，低投入、高成效，补齐短板；如何在现有设施服务基础上匹配儿童的社会需求；如何以各角度、背景探究城市儿童福祉在城市层面得到全面的保障和实施，成为创建“儿童友好城市”的发展需求。

2 儿童友好城市驱动公共设施创新服务的原则

“儿童友好城市”其核心是形成一个完善的、儿童友好的城市空间，并使之在日常生活中惠及城市中所有儿童，使其可以随时随地享受到社会给予的设施服务，并方便、安全地玩耍与学习。涉足城市环境不同领域中公共基础设施、公共交通设施、公共游乐设施、公共文化设施四个方面，依照安全考虑基础上，促进儿童给社会和认知发展，为他们提供成长所需的设施服务。

2.1 安全可达原则

安全是儿童在接触公共空间设施中生理与心理的基本保障。而可达性则是建造一个供需平衡的服务链。如英国儿童友好城市采用的是“步行巴士（Walking Bus）”的方式，指一群孩子在两个以上大人的护送下步行上下学。城市中则设置一系列“步行巴士”单独的“车站”空间（沿途可以让孩子们加入步行巴士的地点），并注明“接站时刻”，串起特殊的儿童安全路线。

作者简介

王艳艳 / 1983 年生 / 女 / 硕士 / 讲师 / 研究方向为产品设计、服务设计、用户体验 (浙江宁波 315105)

2.2 共同参与原则

公共设施服务系统设计的核心是“儿童”。在设施及服务系统构建中，儿童是评价系统构建有效的核心，儿童以接触的方式参与设施产品、环境氛围和服务流程的交互过程。这恰好吻合“儿童友好城市”在建设过程中重视儿童参与环节。长沙2049战略规划发动儿童用他们自己乐意的方式表述，如通过认知地图、问卷调查、深度访谈、儿童化分析来鼓励儿童积极参与，从“安全、连续、共生”的社区到空间网络，全方位联动促进儿童参与。

2.3 自然发展原则

康奈尔大学环境心理学家的报告证实了这一点：“生活越贴近自然的孩子在面临生活中的压力时会产生越少的心理负担。孩子的家庭周围自然环境越多，孩子就越少会出现多动、焦虑或消沉等行为。”丹麦哥本哈根以居民小区场地为基础、公共场地为骨干（社区儿童游戏场地和公园绿地游戏场地）、机构附属场地（幼儿园、学校、医院、教堂等的儿童游戏场地）为补充的层级结构体系。其空间设计注重吸引力、冒险性和益智性，并尽可能考虑与其它家庭成员需求的结合，同时多采用自然式的设计手法，一方面强调与周围环境的协调，另一方面也为儿童提供接触自然的城市空间。

2.4 交互体验原则

将互联网、大数据与传统的设施结合，用更加便利、友好、智能的人机交互方式，加大智能设备投入。这方面具体体现在医疗机构、教育型综合体（博物馆）以及商业综合体，通过互动体验的方式为儿童提供额外服务。对于设计师或者规划者而言，正如 Bill Moggridge 所说：“体验一种经历的唯一方法就是去亲身感受它。”要想真正以儿童利益为中心的全服务链设计，就必须感受整个研究流程，以“儿童”角色让他们亲身体会，这将使他们能够代表研究过程中超前的洞见和概念，并成为联系公共服务与儿童需求的纽带。

3 基于儿童友好型城市的公共设施创新服务系统设计

儿童具有同龄聚集性，年龄不同，活动方式与需求体现也不尽相同。通过访谈、观察和心理诱导的方法进行用户研究，分析儿童的行为方式和行为偏好，观察儿童在公共空间中“所说、所想、所做、所用”的各种有意识、无意识、潜在的触点、互动环境中个体与组织诸多情感相互作用关系，以建立儿童人群活动链与行为流。与成年人相比，儿童在使用公共设施的过程中会遇到较多的潜在因素，一方面设施本身缺乏对儿童个体因素的考虑；另一方面儿童用户与设施供需服务间出现“断层面”和“缺口”。因此，以儿童为社会弱势群体的代表，为儿童决策，让儿童参与决策，才能更好地建立为儿童而服务的公共设施。

3.1 共识儿童友好，补足儿童专用基础设施服务

形成“儿童友好”共识，“以点带面”渐进式进行儿童专用基础服务保障。发展中小学、社区活动中心、图书馆、公园和其他商业性儿童基础服务设施，且包括“增加面向儿童的优质医疗资源”、“建筑设计优先考虑环境绩效和儿童安全”，“在市中心留出属于儿童的空间”等。优化儿童所接触的范围，得到满意的设施体验并愿意服务再享。如南京在推动儿童公共服务行动，包括公共交通增设儿童椅、公共厕所建有儿童坑位等；深圳采取试点

范围、分领域、分阶段持续推进儿童设施的拓展。

3.2 加强儿童参与，微改造“校——街——区”环境

现代活动空间的隔离削弱了儿童获得独立行为能力的机会。为此，加强儿童参与度，尤其考虑较大儿童独自出行的需求。一是保障“校——街——区”环境的安全性；二是丰富“校——街——区”环境设施内容。前者解决的是儿童敢不敢独自出行的问题，后者则是在此安全的基础上，解决儿童愿意不愿意独自出行的问题。荷兰儿童友好城市代尔夫特在2004年实施建设儿童出行路径（Kindlint）。在安全性方面，建造安全的人行道和自行车道、尽量和平无冲突的路线、安全的交叉口、儿童和驾驶员都具备良好可视性的交通、儿童常用设施以及儿童明显可辨识的线路等。在丰富性上，则强调了一些细节的处理：设置儿童更喜欢走有吸引力的地点或捷径，建设“儿童可使用全部宽度”的街道网络等。让这条必经线性路线成为儿童游戏空间。

加强儿童在规划和决策机制中的参与。长沙实行儿童友好校区规划实践中，搭建了“校管家”工作营，吸引家长参与；同时开发了“我是规划师”APP，通过儿童打点“扎针”，直观反应孩子从哪里出发，经过什么地方到达学校，以此制定公交线路、步行巴士路线、慢行交通组织、家长定位管理等。

3.3 共享服务，增添“回归自然”的游乐设施

游戏场地被认为是儿童与同龄人获得胜利、情感和社会化发展必须的城市空间。许多研究表明自然环境下的游戏经验将促进儿童社会化、集中注意力和身体机动能力的发展。注重城市开放空间的特色与内涵，发掘可能的空间充分完善开放空间体系，让儿童回归自然，保障儿童的空间利益。一方面在微环境下创造自由安全的游戏空间，运用景观介入儿童游戏环境；另一方面通过互联网共享，将区域“免费”游乐设施在不同的服务渠道发布，建立相关人流密集程度等信息，保证信息数据直观性，并创建儿童体验自然、建立友谊，促进交流、享受游戏的服务平台。

3.4 “体验+”创造多感官的文化设施服务

公共文化设施免费为群众提供文化学习平台，是开展文化活动的重要阵地。儿童作为主要使用者，对于环境的理解绝大部分来自丰富的感官经验。在移动互联网等信息技术发展下更多地促进了以用户体验、情感认知等感性价值创造。如APP数字界面设计、互动媒介等。法国国立自然博物馆应用动机心理学，结合人种志学以及行为研究，理解儿童用户的潜意识动机，以儿童用户为中心的参观者体验，借用互动媒介和眼睛、戏剧性的灯光和美观的细节、精心设计的图形和信息设计、有效的途径和用户导航，并让儿童参观者从被动到主动状态充分参与整个过程。

本文系“浙江省社会科学界联合会研究课题成果”（课题编号：2018N80）阶段性研究成果。

参考文献

- [1] 林瑛,周栋.儿童友好型城市开放空间规划与设计——国外儿童友好型城市开放空间启示[J].现代城市研究,2014(11):36-41.
- [2] 李正军,张强.城市公共设施设计的系统创新研究[J].包装工程,2015,36(20):52-56.
- [3] 布伦丹·格利森,尼尔·西普(著),丁宇(译).创建儿童友好型城市[M].中国建筑工业出版社,2014.
- [4] 楚东晓.服务设计研究中的几个关键问题分析[J].包装工程,2015,36(16):111-116.
- [5] 韩雪原,陈可石.儿童友好型城市研究——以美国波特兰珍珠区为例[J].城市社会,2016(09):26-33.