

# 基于人性化视角的伦敦地铁导向信息设计\*

盛菲菲

(四川美术学院,重庆 401331)

**摘要:**随着城市建设的发展,地铁已经成为公共交通出行不可缺少的工具。通过分析伦敦地铁以乘客用户为中心的导向信息设计,从人流动线的设计、对残障人士的关注、地铁线路图信息的设计、导向信息与场所精神的营造探讨地铁导向信息人性化的设计,以便为国内的地铁导向信息设计提供一些借鉴。

**关键词:**伦敦地铁;乘客需求;人性化

中图分类号:J524

文献标识码:A

文章编号:1007-5828(2021)04-0076-02

伦敦地铁建于1863年,是世界上最古老的地铁之一。它不仅仅是一个城市重要的交通工具,还成了伦敦一个著名的城市符号,是城市文化的象征。在它150多年的发展历程中,尽管地铁建筑外观、部分硬件设施等老化,但伦敦交通局地铁相关设计工作人员通过用户研究、通过设计来提升伦敦地铁的公共出行服务。伦敦的新地铁建设将为乘客提供更快,更频繁,更可靠的服务,例如车厢门的尺寸设计更宽,使人们能够快速上下车;车厢内增加冷气以改善乘车环境,优化导向信息设计等以帮助乘客在伦敦地下铁“意面式”的管道中行走自如,希望通过良好的设计使伦敦生活更美好。

地铁导向信息设计主要是以图形、文字、箭头等视觉符号,通过系统的导视规划,合理的导视布点,为乘客创造一个线路清晰的空间,帮助乘客在地铁空间里能够以最快的时间获得寻路信息,到达自己想去的目的。地铁导向信息设计要以人为根本出发点,研究乘客出行的需求与体验,充分考虑人在使用设施时是否感到方便、安全、舒适、快捷<sup>[1]</sup>,体现人性化的设计原则。

## 一、人流动线的设计

地铁人流动线的设计是为了引导人流、方便人流、服务人流。当乘客从四面八方各个地铁入口进入地铁内部刷卡过闸口时,这里是人流的第一个瓶颈处,通常会拥挤滞留,尤其是人流高峰期。合理的人流导向信息设计会让乘客快速找到适合自己的闸口通道通行而避免拥堵。如何有效地规划人流动线设计需要充分考虑乘客分类及乘客行为需求。伦敦是国际大都市,在伦敦地铁乘客出行情况的观察中,发现乘客人群的分类除了大量的通勤人员,还有很多的国际游客、亲子出行的乘客和残障人士,不同乘客人群有不同的行为需求。除了通勤乘客,其他国际游客、亲子出行和残疾人士出行都会随行有大件物品,比如大行李箱、儿童推车、轮椅等,在通过闸口通道时需要比常规通道更大的尺寸空间,因

此闸口的人流动线导向信息的设计需要有意识的规划不同尺寸空间的闸口通道来满足不同类型乘客人群的需求。对比国内部分地铁闸口是统一一个通道空间尺寸,没有进行乘客需求差异化的设计,国内的设计也应该以乘客用户为中心,细分乘客人群,从乘客需求的角度思考问题进行人性化的设计。

## 二、对特殊人群的关注

地铁导向信息的人性化设计不仅仅考虑正常健康人群的需求,还需要考虑到特殊人群的需求,比如残疾人、老人、妇女以及儿童。在伦敦街上、公交车上经常会看到很多坐轮椅的残疾人士,由此可见伦敦的公共交通设施在设计上对残疾人士出行的关注与重视。伦敦地铁修建年代已有150多年的历史,虽然有的老旧线路还没有全面彻底的完善无障碍设施,但也尽力在旧有的设施及设计上进行优化改建,从很多细节之处体现出对残障人士的贴心友好,例如地铁车厢内残障人士的专属座位、轮椅在车厢内安放的位置规划与车轮锁定设计以免在行车过程中轮椅晃动触碰伤害到乘客。

在导向信息的设计上,从上车前——乘车中——下车后整个行为流程中都有整体的规划与设计。上车前通过悬挂式、贴立式导向标识引导特殊群体的乘客,如坐轮椅出行的乘客通过空间尺寸较大的闸口及通向电梯;在乘车中,车厢内部地铁站点导向信息的设计中,除了地铁线路、站点名称、换乘提示、地域分区等常规普通的设计以外,还特别针对特殊人群进行了标识引导。以无障碍通道的信息标识引导为例,无障碍通道的图标通过蓝白相间色彩反转的设计手法表示2种不同的信息,有的地铁站点同时也是火车站,蓝底白图表示无障碍通行可以从火车延伸到街道,白底蓝图表示无障碍通行可以从地铁站台通行到外部街道,并且在语音报站信息中也会提醒乘客;乘客下车后,在跟随无障碍通道标识引导进入电梯后,在电梯狭小的空间中,也可以发现

\*基金项目:2017年度重庆市教委人文社科项目(项目编号:17SKG125)。

一些细节体现出伦敦地铁导向信息设计对特殊人群的无微不至的温情关怀。在下车后进入电梯的这个空间，是乘客从地下铁转向地面上的空间转换，导向信息的设计也需要为乘客呈现地下与地上空间信息的衔接，让乘客在这个过渡的空间中对未知的空间有所感知，从而获得安全感。以伦敦地铁维多利亚站点的无障碍电梯为例，除了常见的楼层数字有盲人导视信息触摸设计以外，还标注了具体的楼层信息和电梯编号信息。楼层信息包括哪一层可以直接通向街道出口，哪一层可以去到售票大厅及其他线路换乘；电梯编号信息以信息架构的方式为乘客清晰的传递了3个信息：1. 地铁里的无障碍电梯数量及编号，2. 乘客目前所乘坐的地铁编号，3. 每一个电梯所能到达的目的地。这样的导向信息设计为无障碍出行提供良好的出行体验，反观我们国内地铁无障碍出行的设计，大部分更多的关注是残障人士从地铁大厅到站台的信息引导以及车厢内部的设施设计，当残障人士进入电梯内部的导向信息，这些细节设计往往被忽略，如何从残障人士的乘车行为及需求来完善导向信息的细节设计值得我们思考。

### 三、地铁线路图信息的设计

众所周知，伦敦地铁除了它著名的红蓝相间的圆形LOGO，由电子工程师（Harry Beck）哈利·贝克设计的伦敦地铁线路图也是堪称经典。Emily Badger在《Why designers can't stop reinventing the subway map（为什么设计师不能停止改造地铁地图）》里曾写道，“一张地铁地图需要在极小的空间里塞进大量信息，而且以一种能被通勤者凭直觉理解的方式呈现。它需要同时体现美与实用、抽象与准确、完整与简单之间的张力。”<sup>[2]</sup>从地铁乘客用户需求的角度分析，乘客通过地铁线路图最想要知道的信息是目的地站点所属哪一条线路，怎样从当前所在站点位置去到自己的目的地站点，以及如何换乘不同的地铁线。因此贝克在设计中摒弃传统地图追求地理位置的准确性，各条地铁线路信息由水平线、垂直线以及45度的斜线架构，统一平均站点之间的相隔距离，用色彩区分不同的线路信息，将伦敦复杂的地理结构抽象转化为清晰几何图表，更好地帮助了乘客理解各条线路之间的联系以及查阅自己的目的地站点信息。

随着时代的发展，伦敦人口数量的增长，地铁的日客流量压力较大，尤其是在高峰时期，人流拥挤，乘客出行时间增加，希望有更加节省时间的出行方式。目前伦敦交通局又推出了新的地铁线路信息图设计，主要为伦敦市中心附近的1区和2区的地铁站点信息设计，新增及优化部分关键性的导向信息图标设计，比如站内换乘地铁、站内换乘火车、出站换乘、部分限时服务的分支路线和机场线路。针对乘客用户的想要更节省时间的出行需求，在地铁图上标记了各个地铁站之间的步行时间，以提醒乘客相较于坐地铁，有时候走路可能是更好地选择，尤其是乘客高峰出行时间。新地图上同时也针对残障人士标注了哪些线路有无障碍通行设施。这些看似细小的设计却处处体现设计师对乘客用户的同理心。

### 四、导向信息与场所精神的营造

导向信息的设计不仅仅是功能性的产物，也可以通过图形、文字等信息符号和人们的审美情感、地域文化相结合，在地铁空间中进行导向信息引导的同时营造一种“场所精

神”。“场所精神”是挪威著名建筑师诺伯舒兹在《场所精神：迈向建筑现象学》一书中首次明确提出，并将这一概念引申至建筑和城市设计领域。诺伯舒兹认为：“城市形式并不是一种简单的构图游戏，形式背后蕴含着某种深刻的含义，每一场景都有一个故事<sup>[3]</sup>。”在伦敦地铁，将空间场景导向信息与地域文化故事相融合的，比如繁华的贝克街站（Baker Street），贝克街站是1863年世界第一条地铁的一部分，具有悠久的历史，除此之外还是伦敦游客著名的网红打卡地，大名鼎鼎的福尔摩斯博物馆就在贝克街221号公寓，因此这一站的乘客群体里有很大一部分是外来游客。在站台导向信息的设计中，除了常规地铁站点名称的设置，在站点名称旁边的墙面挂满了福尔摩斯的典型头像和以版画形式呈现的福尔摩斯小说里的精彩情节，这些福尔摩斯元素与经典的伦敦地铁标志及贝克街站点名称巧妙地结合在一起不断重复排列出现，无时无刻不在提醒乘客探索福尔摩斯秘密的贝克街站到了，尤其是对第一次到达此地的外地游客，看到的不再是冷冰冰的物理导向信息引导，而是让人感到亲切温馨，很容易产生共鸣，不仅方便快捷地让外地乘客获取地下站点的信息，而且与地面上福尔摩斯博物馆空间信息进行无缝衔接，这样的导向信息传递一定不会让乘客误过站。除了与地域文化相结合，贝克街站点还与伦敦地铁修建的历史文化相结合。站台两侧呈现在乘客视野里的不再是像其他站点那样扑面而来商业广告，而是一幅幅海报生动描绘了作为世界上第一条地铁，这个站台当时修建时的场景、刚刚启用时的场景，向乘客传递浓浓的伦敦地铁文化。地铁作为城市发展重要的组成部分，其空间场景导向信息与城市文化故事的融合可以加强乘客与空间场景导向信息之间的交流和互动，在强调导向信息快速传递的同时，感知城市或区域的特色、历史、文化抑或精神内涵<sup>[4]</sup>，使导向信息设计的功能和内涵更具有延伸拓展性。

### 五、结语

以人为本的设计价值和取向的地铁导向信息设计，设计师更关注的是乘客的行为需求，充分考虑乘客的生理、心理及情感的需求，尤其不能忽略特殊人群，关注设计中的细小环节，创建有效的、具有人性关怀的导向信息设计。我们国内的地铁导向信息设计也应该以此来进行不断优化设计、完善导向信息系统以及无障碍设施，进一步提升乘客用户在地铁出行的舒适感和满意度。

### 参考文献：

- [1]代蕾.人性化视角下城市公共设施设计[J].包装工程,2020,41(12):337-340.
- [2]中国美术报网.地铁图是谁设计的?[Z]. [https://www.sohu.com/a/377075596\\_819453](https://www.sohu.com/a/377075596_819453),2020-03-02.
- [3]陈高明,刘茹.论地铁站空间设计中的场所精神[J].工业设计,2020,2(4):110-114.
- [4]同[3].

### 作者简介：

盛菲菲（1975-），女，重庆，硕士，副教授，研究方向：视觉信息设计。