

[适老化服务与系统创新]

基于社会参与的互助式养老服务创新设计

肖东娟, 邓嵘, 张佳琳, 黄彬涛, 王司晴, 黄高婧

江南大学 设计学院, 江苏 无锡 214122

摘要:在积极老龄化的视角下,结合老年人群体特殊的生理与心理需求、行为习惯和生活方式,从社区参与的角度探讨社区居家养老在基础设施建设和服务提供等方面的挑战和机遇。聚焦于老年人的余热价值与社会参与,构建社区服务平台,以“互助共建”为原则,关注物理空间与社会环境相结合,对老年人的身心健康、社会价值实现与社会融合支持的转变。在此基础上,提出服务设计的对应策略,从而为新的时代背景下社会参与和互助养老提供新的诠释语境和手段指导。老年人通过互助平台自发组织活动,与社区全年龄段居民互动,并对活动工具包、社区宣传栏等触点进行设计,打破隔阂的方式赋能生活,满足老年人多样化需求,动员和鼓励社会力量的广泛参与,致力于拓展和深化以精神富足为目标的养老服务,为相关领域的理论研究和实践提供支持。

关键词:互助养老;社会参与;服务设计;协同设计

中图分类号:J524

文献标识码:A

文章编号:2096-6946(2023)02-0025-12

DOI: 10.19798/j.cnki.2096-6946.2023.02.005

Innovative Design of Mutual-support Elderly Care Service Based on Social Participation

XIAO Dongjuan, DENG Rong, ZHANG Jialin, HUANG Bintao, WANG Siqing, HUANG Gaojing

School of Design, Jiangnan University, Jiangsu Wuxi 214122, China

Abstract:From the perspective of active aging, the work aims to combine the special physical and psychological needs, behavior habits and lifestyle of the elderly to discuss the challenges and opportunities of community home-based elderly care in infrastructure construction and service provision based on community participation. Focusing on the extra value and social participation of the elderly, a community service platform is built. Based on the principle of "mutual support and co-construction", attention is paid to the transformation brought by the combination of physical space and social environment to the physical and mental health of the elderly, the realization of social value and the social integration support. On this basis, the corresponding strategies of service design are proposed to provide a new interpretation context and means guidance for the elderly care based on social participation and mutual support in the new era. The elderly can spontaneously organize activities through the mutual support platform and interact with the residents of all ages in the community. Contact points such as the activity kit and community bulletin board are designed to break the barriers and vitalize the life, thus meeting the diverse needs of the elderly. In addition, social forces are mobilized and encouraged for broad participation, which is committed to expanding and deepening the elderly care service with the goal of spiritual prosperity, and providing support for theoretical research and practice in relevant fields.

Key words: mutual-support elderly care; social participation; service design; collaborative design

收稿日期:2022-12-15

基金项目:教育部人文社科项目(18YJA760064)

作者简介:肖东娟(1982—),女,博士,副教授,主要研究方向为产品与服务系统设计。

我国老龄化现象逐年加重,向中度、重度老龄化社会逐渐靠近。据国家卫健委测算,预计“十四五”时期,60岁及以上老年人口总量将突破3亿人,占比将超过20%,进入中度老龄化阶段;2035年左右,60岁及以上老年人口将突破4亿人,在总人口中的占比将超过30%,进入重度老龄化阶段。老年人口基数大、老龄化速度快,大力发展养老服务业,满足广大老年人多层次多样化的养老服务需求,具有重要而紧迫的意义^[1]。面对老龄化社会的严峻挑战,养老模式需积极更新。当下,社会转型带来家庭结构、家庭功能等方面变迁,传统家庭养老模式适应性降低,而高成本的社会养老模式无法完全承担现代养老重任^[2]。在此背景下,国务院对养老服务工作进行了部署,提出持续完善居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系。介于家庭、社区与社会之间的社区互助养老模式应运而生。

老年人拥有多层次的养老需求,其精神生活不容忽视。根据行为科学家马斯洛提出的需求层次理论,人具有生理需求、安全需求、情感需求、受尊重需求和自我实现五个需求层次,同样老人具有精神养老需求。周绍斌曾提出精神养老可从情感交流、人际交流、文化娱乐、知识教育、政治参与、自我实现六个方面考虑,并指出物质赡养和精神赡养都十分重要,应将精神赡养纳入老年保障体系中^[3]。

综上所述,在老龄化趋势下,平衡家庭与社会养老模式的互助养老模式更加适应时代需求,而在这种新模式背景下,老年人的精神养老需求值得进一步研究。而解决老年人的精神养老需求的主要途径之一是促进老年人的社会参与。老年人社会参与是积极老龄化的重要内容。社会参与是老年人在社会互动中通过劳动和活动实现自身价值的一种行为模式^[4-6]。社会参与充分肯定老年人的社会价值,强调老年人身体健康、心理积极、活动参与和自我实现的重要性。

本研究期望通过服务设计的介入促进社区互助共建,从而丰富社区的老年文娱活动,提升其价值创造能力,发挥老年人余热。从整体服务系统的角度,将老年人的精神服务需要,与社区服务职责、物业、社区管理能力、商家营销推广、企业社会责任担当结合,建立具有可持续性、有效性的社区互助服务系统。

一、老年人社会参与的必要性

依托互联网信息技术建立社区化共享养老平台,

整合线上线下资源,贯彻以人为本的理念,基于中国传统养老观偏向居家养老、社区养老的特点,切实考虑老年群体的心理、情感需求;通过大数据支持,易用性界面开发,线上线下服务设计,为老年人提供便捷易懂的线上平台,提供科学的健康、医疗、服务、工作、老年产品、人际交往等功能和资源,通过共享居民积累的知识利益来创造参与机会,打造社区互助的新型养老模式,为老年人提供更多丰富的物质生活和精神生活、增强社区组织能力,提供多渠道的老年人社会参与方式。

随着云数据、5G技术的广泛应用,各种新概念、新技术应运而生,区块链技术的运用也出现在人们的生活中。习近平总书记在主持学习时强调,区块链技术的集成应用在新的技术革新和产业变革中起着重要作用。区块链技术本身所具备的优势特征,直接促进了它在各行各业的突出作用。建立健全老年人社会参与体系是一项长期而复杂的工作,将区块链技术与老年人社会参与有效融合,加快区块链技术同老年人社会参与的深入研究,探索老年人社会参与新机制,推动区块链技术的发展,为老年人社会参与探索新的路径^[5]。

老年人社会参与具有介入性、角色性、活动性和资源性,是老年人保持同社会紧密联系的生活需要,并且有利于将老龄化危机转化为人口红利^[6]。社会参与是老年人生命价值的体现方式,社会活动使老年人实现新的社会角色,使个人价值被社会认可。老年人社会参与可以激活潜在的高水平认知功能,丰富积极的情绪情感体验,从而有效降低老年人的抑郁发生风险。积极的社会参与能够显著预防和缓解老年人心理问题,提高老年人心理健康和生活质量。社会参与对老年人心理健康和生活满意度有着较高预测力^[6]。综上所述,社会活动的参与可能对老年人的自身健康、行为能力、社会关系及生活质量等方面有着重要的影响,能够促进老年人生命价值的继续实现,增强老年人的自我价值感,提升其自我实现的幸福感即心理幸福感。

社会参与是生命意义的重要影响因素,老年人社会参与是实践生命意义的过程。生命意义对老年人的心理幸福感有着重要的影响,社会参与正向预测心理幸福感,生命意义丰富的老年人有着更高的心理幸福感。据此推断,生命意义可能在社会参与对心理幸福感的正向预测作用中起着中介作用。老年人丰富的社会参与活动激活高水平的认知功能,促进生命意义的发展和个人潜能的实现,进一步提升了自我实现的幸福感^[7-8]。

二、社区互助式养老研究现状

(一) 国内外现有理论研究

在互助养老服务领域,外国学者 Sussan 和 Georgia^[9]通过对养老的供给主体研究发现,由于家庭照顾能力的弱化,老年间互助养老的需求意愿才会越来越强烈。国内现状方面,董子龙^[10]详细地介绍了我国互助养老服务的发展历程,存在的问题与原因。金华宝^[11]提出社区互助养老服务是我国城乡养老服务发展的理性选择,因为该模式能满足老年人恋家、恋土的情感需求。城市社区开展互助养老活动应当遵循社区主导、多方参与、资源进出、互帮互助^[12]等原则。

在养老服务设计方面,葛梦雪^[13]从行为设计的角度构建互助养老行为发生模型,将互助养老行为拆解为意识培养、行为发生和习惯维持三个阶段。曾蓉^[14]利用群体文化学方法,设立情感服务典型角色与服务场景,并据此构建社区养老情感服务系统设计模型。由此可见,从服务设计角度来看,不仅需从用户需求出发,在设计过程中还需多维度、多角色、多阶段深入调动老年人互助养老积极性。

(二) 国内外现有产品及服务研究

目前,互助养老类型可以总结为三种,据点式、结对式和时间银行储蓄式。据点式互助,在某一固定区域如农村的幸福院或者城市的老年活动场所,将老年人集中在一起,进行集体性的互助养老行为。这种方式能够加强老人之间的误会解除,增进彼此情感和日常生活的联结,也能更好地发生互助养老行为^[15]。美国养老社区 Vista Grande Villa 实行了一种代际花园创业项目,帮助美国杰克逊县的贫困老人与弱势青年共同经营社区农场,通过这种方式在分销农产品的同时,向社区居民科普健康的饮食观念。美国洛杉矶一项老年用餐社交服务系统设计,与非盈利公益组织 ONE generation 合作,它通过为老年人提供营养丰富的农产品、有趣的共同烹饪活动和轻松愉悦的社交体验,促进老人们形成积极健康的生活方式。

结对式互助,在社区或者当地政府的组织下,将健康的低龄老人或者有服务意愿的志愿者与需要帮助的老人结对子,形成固定的帮扶小组,定期进行帮助活动。上海的“老伙伴”计划正是这种活动方式,低龄老人作为有需要的高龄老人提供照料服务。同样,在日本稻城的“照顾者支持项目”,60岁以上的老年志愿者在每周会为居家或院舍照护的老人提供2h的服务,以获

得优惠券,用于减免长期照顾保险费。

时间银行储蓄式,将时间“货币化”,人们可以将自己志愿服务的时间储存起来,当自己需要被服务时,可以提取时间让别人为自己服务,从而实现互助式的养老模式^[16]。甘满堂等^[17]研究指出,在欧洲国家中,互助养老的开展多以“时间银行”的形式为主。陈成文和孙秀兰^[18]的研究提到,在德国就有老年人合住同一栋楼,并相互照顾满足养老服务需求的实践。在国内,上海徐汇区时间银行按照“低龄储存时间,高龄换取服务”的原则提供了线上互助养老平台,以网上发需求和接任务的形式实现互助过程,平台还对符合一定服务时间的服务人员,采取一定的物质或非物质的奖励,激励用户持续发生互助服务行为^[16]。

三、研究思路与方法

互助式养老以社区老年人需求为导向。精准挖掘并充分满足用户情感需求是以用户为中心创新设计的基础。本项目的研究计划基于设计思维的框架,遵循其“共情洞察用户需求—定义设计机会—创新设计实践”思路。本课题通过参与式调研获取无锡天鹅湖社区老龄信息;基于行为提取兴趣标签,得到用户分类及需求洞察;从社区老年人的社会属性切入,并通过协同设计寻求专家与用户的建议,结合社群协同共创指导设计实践,创建理想与现实结合的社区互助共建服务系统。

通过实地观察与用户访谈定性研究,了解社区活动场地与活动类型,交流询问目标用户的生活娱乐方式、智能产品使用习惯与养老态度,发掘潜在需求。最后向专业社会工作者与居委会人员咨询,获得更为权威与实际的指导,了解部分现状,为后续设计实践提供现实基础。

在设计概念确定后,以沙盘演绎的方式邀请社区老年人与社会工作者参与设计,测试服务系统的可用性、用户体验与价值感知,并询问老年人相关界面审美偏好与使用习惯,基于反馈对方案进行细化、迭代。

四、老年人社会参与及社区互助养老的需求洞察

(一) 用户及利益相关者需求调研

在对目标用户进行调查分析时,采取线下方式,选择老年人聚集较多的场所,展开以行为观察和半结构性访谈为主的调研,了解用户群体的生活现状和社区活动参与意愿。在无锡滨湖区金匮公园和天鹅湖花

园A区,对用户人群构成与数量、行为方式、活动范围、活动主题、场地设施与使用率、社区活动空间六个方面进行观察。进而对老人随机访谈,详细了解了用户人种学信息、生活娱乐项目、社区参与情况和其他开放性问题的。同时,通过访谈社区居委会工作人员与物业工作人员,了解天鹅湖花园社区活动的运营方式。并将初步调研与分析结果与其交流,获取专家意见和建议。

通过实地观察,发现金匱公园(见图1)环境开阔,活动空间较大,公园的绿化率高,活动空地较多,可以举办一些文娱活动供市民参与。老年人利用公共健身

设施和活动空地进行健身、锻炼等;也有部分老年人小团体进行各类活动,如跳舞、舞扇、太极拳等;青年人多数是陪伴儿童来公园,活动形式多为散步、野餐。同一时间段,天鹅湖花园(见图2)的老年人活动以锻炼、散步、遛狗为主,人数较多,聚集性较强,单位区域停留时间长,室外活动项目的种类较为传统;青年人则以遛狗、遛娃、买东西回来的方式路过,短暂停留交谈就会离开;儿童在家长的照看下玩耍,但也不会停留太长时间。虽然社区有公共活动空间,但周末不开门,管理较为死板,缺乏弹性。同时,发现社区存在居民自己经营的移动理发服务,收费较低,满足中老年人的理发需求。

金匱公园观察总结—AEIOU观测框架

观察时间 11月14日星期六8:00-11:00

观察地点 金匱公园西北角(其他地区在整修)

观察内容 用户人群构成与数量、人群的行为方式、人群活动的范围、活动主题、场地设施与使用率

A 活动	B 环境	I 互动	O 元素	C 用户
 <ul style="list-style-type: none"> 太极拳 跳舞 舞扇 使用公共健身设施 坐在座椅上闲聊 公园草坪野餐 	 <ul style="list-style-type: none"> 公园环境开阔,活动空间较大 公园的绿化率高,风景优美,但目前在施工,所以会有灰尘 公园的活动空地较多,可以举办一些文娱活动供市民参与 	 <ul style="list-style-type: none"> 人与物:利用公共健身设施进行活动,伸展四肢 人与人:存在老年人小团体进行各类活动,如跳舞、舞扇等;且与他人互动,老年人较为积极开朗 	 <ul style="list-style-type: none"> 椅子——放置物品放东西、闲坐休息 公共健身设施——锻炼身体 活动空地——小团体进行舞扇教学,或可开展组织其他活动 	 <ul style="list-style-type: none"> 老年人:在健身器材区域和活动空地进行活动,健身、锻炼等 青年人:多数是陪伴儿童来公园,散步、野餐等 儿童:玩耍

图1 金匱公园观察总结

天鹅湖花园观察总结—AEIOU观测框架

观察时间 2021年11月21日星期天8:00-11:00

观察地点 天鹅湖花园

观察内容 人群的行为方式、人群活动的环境、社区活动中心建设、社区物业、社区活动空间

A 活动	B 环境	I 互动	O 元素	C 用户
 <ul style="list-style-type: none"> 太极拳 跳舞 站桩 舞扇 活动筋骨 居民自己经营的移动理发服务(收费不高) 	 <ul style="list-style-type: none"> 活动地在社区内相对开阔的空间 社区绿化率高,风景优美 社区有公共活动空间,但周末不开门 	 <ul style="list-style-type: none"> 人与物:利用栅栏压腿,椅子上放置随身物品 人与人:聚集,闲聊;与路过的人群(带娃散步、买菜回来、遛狗)打招呼聊天;结伴练习锻炼 	 <ul style="list-style-type: none"> 平台、椅子等——放置物品放东西、闲坐休息 公共健身设施——锻炼身体 	 <ul style="list-style-type: none"> 老年人:锻炼、散步、遛狗、买东西回来。人数较多,聚集性较强,停留时间长 青年人:遛狗、遛娃、买东西回来路过,短暂停留交谈就会离开 儿童:玩耍、路过

图2 天鹅湖花园观察总结

此次用户调研共访谈了14位老年人,主要了解用户生活方式、健康情况、娱乐习惯、技能特长、人际关系、活动参与意愿和智能产品使用情况等。通过访谈,了解到老年人都很注重身体健康和保健,大多数老年人除了操持家务、打理家庭外,都有每天健身锻炼的习惯。虽然目前社区基础设施建设较为完善,但老年人的锻炼项目比较多样,现有的设施无法满足老年人个性化的锻炼需求,而小区空地有限,社区服务中心只有棋牌室、乒乓球室、读书室,以静为主。在询问“是否有参加过社区组织的活动”时,近半数的老年人反馈社区没有举办过什么活动,一部分老年人认为虽然社区有唱歌队、舞蹈队、柔力球队等,但每个月必须表演一次,自己时间被训练征用,生活缺乏自由和弹性。在询问“是否愿意教授其他老年人自己的技能”时,有技能的老人表示愿意教授,大家可以一起锻炼进步,但自己不会主动邀请他人学习,不喜欢“好为人师”;而没有技能的老人表达了不知从何加入的苦恼和强烈的学习意愿。

调研老年人的同时,也对天鹅湖社区居委会的工作人员进行了访谈,主要了解了社区与居民的沟通媒介、举办活动的前期准备、社区运营机制(见图3)、调动居民的参与度的方式、挖掘社区意见领袖核心人物的方式,以及如何看待居民不参与活动的顾虑和积极性不高的原因。一方面,现有的社区活动在宣传方面缺乏力度,尤其是老年人的获取渠道比较单一,线下宣传栏的可见度较高,而微信公众号的宣传对老年人而

言或许不是最佳渠道;另一方面,现有的社区活动由于资金补贴需求,需要成员参加训练和表演,为补贴申请提供资料,时间占用与灵活性自由度缺失无可避免。

在社区活动组织上,除了创新方式与融合资源是核心要素,资金运营也同样重要,现有社区在资金上依托政府支持,只能维持组织。因此,需要开拓另一种吸纳资金的方式,确保社区正常运营。目前社区活动还是自上而下,无法满足居民多元化的兴趣爱好与需求。社区需要自下而上挖掘居民的需求,现在需求掌握还不到位,活动种类少、频率低可持续性差,需要结合大众的想法创意和意愿丰富社区活动的种类,调动社区居民参与的积极性。

(二) 构建洞察

根据访谈记录,从生活方式、社区建设、健康情况、娱乐习惯、学习技能、人际关系和智能产品使用这七个角度提取用户声音。并从活动意愿、技能强弱、时间灵活性三个维度,将老年人分为发光发热型、随机参与型、积极学习型三种,见图4。

发光发热型用户往往有时间灵活性高、意愿高、技能强的特点。他们年轻时学习过多项技能,各种娱乐能力比较强,专业知识也很扎实。现在大部分特长没有发挥的空间。例如,有老年人表示“曾经住的地方有一起玩的圈子,但现在搬过来就没有了。如果别人有需求,很乐意帮助他人”。此类人物角色性格开朗,爱好众多,有独立的生活能力,技能水平较高;他们的时间安排灵活性、技能强度和活动意愿都很高,追求自我

现有社区活动运营系统



通过访谈社区工作人员与社会组织工作人员,了解了现有天鹅湖社区活动的运营方式

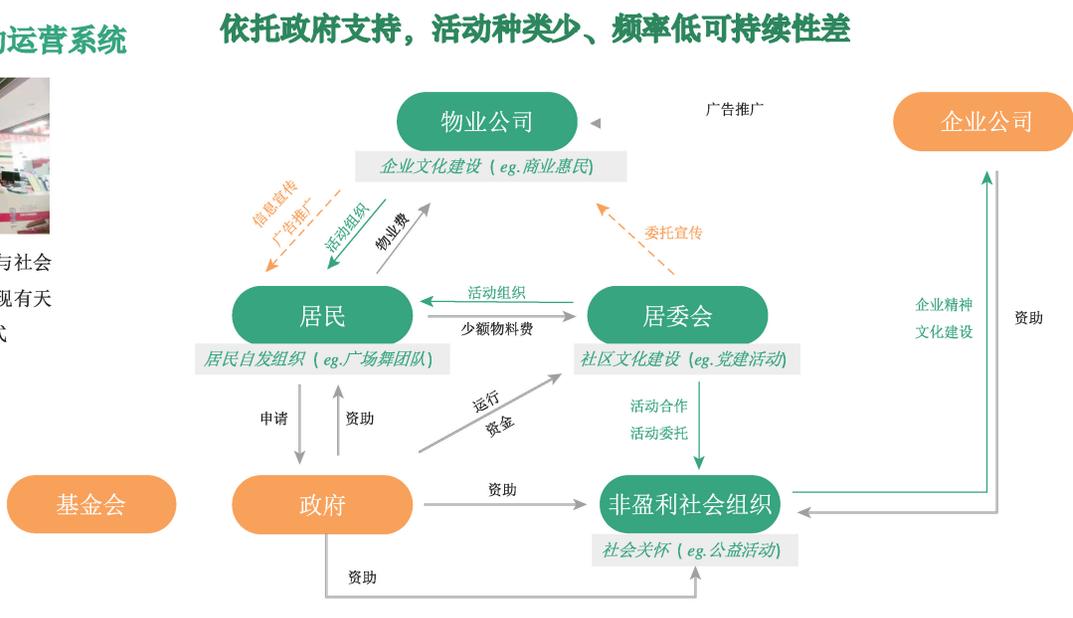


图3 无锡市滨湖区天鹅湖社区运营系统

角色A：发光发热型 “如果有人感兴趣有需求，我很乐意帮助大家”



关键词

- 开朗
- 爱好众多
- 独立
- 能力水平高

生活轨迹

- 早上锻炼买菜
- 上午休息，做家务
- 中午吃饭后午休
- 下午看电视、电脑、手机
- 晚上吃完饭后去跳广场舞，回来洗澡看会儿电视睡觉

用户基本信息

姓名：郭秀英
 年龄：62岁
 职业：教师
 生活地点：江苏无锡
 居住情况：与丈夫同住
 收入方式：退休金
 文化程度：师范毕业

用户属性

- 时间安排：灵活性低 灵活性高
- 技能：技能弱 技能强
- 活动意愿：意愿弱 意愿强

社区参与经历

- 社区活动中心要申请，周末不开放，社区内可以锻炼的空地很少
- 社区现有活动单一，无法满足自己的需求，且很难注意到相关通知
- 不喜欢喧闹的人群，更喜欢小群体活动
- 有很多技能和兴趣，但现在找不到共同活动的群体

价值追求

- 自我体现
- 保持好奇
- 奉献精神

角色B：随机参与型 “有时间就都参加，人人为我，我为人人，我是共产党员！”



关键词

- 喜动
- 急性子
- 乐观积极
- 喜欢唱歌

生活轨迹

- 早上起床，给孙女买早饭，送小孩上学，然后做操半小时
- 菜老伴已经买好，只需要烧午饭，收拾收拾屋子
- 午休后接孩子，照顾晚饭
- 吃过晚饭休息一会，和小姐妹约着一起跳广场舞

用户基本信息

姓名：徐云
 年龄：67岁
 职业：会计
 生活地点：江苏无锡
 居住情况：和子女一起住
 收入方式：退休金
 文化程度：高中

用户属性

- 时间安排：灵活性低 灵活性高
- 技能：技能弱 技能强
- 活动意愿：意愿弱 意愿强

社区参与经历

参与过社区活动，包括党员活动，敬老院毛衣送温暖、党员参观故居、妈妈de美食厨房、“我型我秀”插花活动、巧手秀娘坊太阳帽、“相约玫瑰”生活课堂.....

价值追求

- 人人为我，我为人人
- 人间有爱，生活有光

角色C：积极学习型 “我很喜欢和别人一起学习，这使我觉得很快乐，”



关键词

- 乐观
- 喜欢新事物
- 好学
- 乐于助人

生活轨迹

- 早上做做家务事
- 上午出门锻炼
- 午饭后休息一下
- 下午三四点出门再溜溜弯
- 傍晚回家做晚饭
- 晚上在家看电视、手机

用户基本信息

姓名：王财进
 年龄：62岁
 职业：企业员工
 生活地点：江苏无锡
 居住情况：和老伴一起住
 收入方式：退休金
 文化程度：高中

用户属性

- 时间安排：灵活性低 灵活性高
- 技能：技能弱 技能强
- 活动意愿：意愿弱 意愿强

社区参与经历

- 社区内只有孩子玩的小型游乐场和几个乒乓球桌，没有老人锻炼地方
- 社区基本不举办什么活动，没有学习新东西的途径和机会
- 喜欢人多热闹的活动，感觉很有凝聚力

价值追求

- 提升自己
- 拓宽交际
- 帮助他人

图4 三种人物角色模型

体现和具有奉献精神。

随机参与型用户具有意愿高、技能强、时间灵活性低的特点。他们有很强的参与意愿,也有一定的技能,愿意分享与教授,但常会因为家庭事务而十分忙碌,如照看孙辈,无法参加活动。价值追求是“人间有爱,生活有光”。

积极学习型用户具有时间灵活性高、意愿高、技能一般的特点。这类型用户有充足的时间、强烈的意愿参与活动,愿意向其他老年人学习技能,丰富自己的老年生活,但会因为刚搬来或内向的性格而苦于没有融入其他群体的渠道和方式。此类用户喜欢新事物,好学,乐于助人;他们的时间安排灵活性和活动意愿高,但是技能弱,所以会经常参与一些技能学习活动,从而

提升自我,拓展交际,也可以帮助他人。

综合分析整理用户数据并进行问题发现与机会点洞察(见图5),发现社区活动需要满足居民多元化活动需求、社交需求、自我实现需求;活动宣传渠道应拓宽并符合老年人认知;活动组织应从单向吸引与寻求转为双向凝聚;活动安排应增加后续反馈,维持活动可持续性;活动时间安排应增加灵活性等。

五、服务策略构建

笔者将社区互助养老服务进行了价值重构,分别是关系重构、体验重构和定义重构,见图6。在关系重构中,由社区单向组织转向居民双向凝聚,因为传统社区活动由居委会、物业或社会组织发起而居民单向反应,

用户声音	洞察点	机会点
<p>发光发热型</p> <p>早上起来搞卫生,和熟人一起来公园这边玩,中午在家休息,晚上吃完饭再出门活动,不喜欢呆在家里 小区里没有公共设施,自己没听说举办过什么社区活动;参与社区活动的意愿很强烈,但是没有途径参加 平时喜欢来公园活动,没用过商家的康复健身产品,家里比较小,不适合摆放,还是偏向去户外的活动 其实想去帮助他人也想获得帮助的,但是不知道别人有什么需求,别人也不知道你会什么,就没法组织起来 会用手机看新闻,看看短视频什么的</p>	<p>时间充裕,身体状况好 有固定的娱乐项目或健身活动 时间灵活性差</p>	<p>促进身体锻炼与精神愉悦 以特长爱好为媒介,融入社交圈</p>
<p>随机参与型</p> <p>不想学太极拳,因为没时间,性子比较急 有时间就都参加 这两年带小孩,没时间 知道什么适合自己,唱歌跳舞书法打毛衣都会 人人为我,我为人人,我是共产党员</p>	<p>需要更多的活动场地与设施 需要拓宽信息的获取渠道 需要增加活动的种类与形式</p>	<p>有了解社区活动的途径 社区与居民之间进行联络的平台 使居民之间锻炼的同时进行社交的设施 增加产品的可用性和适老化 增强活动参与的弹性与灵活性</p>
<p>积极学习型</p> <p>日程安排轻松,每日行程固定 身体健康,行动独立不拒绝社交互动 小区本身组织的活动较少,接收到的信息渠道较少 喜欢与熟悉的人进行社交,有很强的社交需求,不喜欢在家里自己进行娱乐活动 社区举办的活动都是本地人参加,自己很难融入 年轻时学习过多项特长,各种娱乐能力比较强,专业知识也很扎实。现在大部分特长没有发挥的空间 非常接受一起学习,提供些指导意见 如果别人有需求,很乐意帮助他人,但不会主动去推荐 曾经有一起玩的圈子,但现在搬过来就没有了 学历高和职业需要,对于智能设备的使用没有困难 不排斥使用电子产品,但使用的都是较为简单的软件 网络教学很发达,学书法都是看视频自学练习</p>	<p>户外娱乐的需求 娱乐中的社交需求</p> <p>共同交流学习,寻找圈子的需求 经历技能深厚,对过往的经历很骄傲,不排斥教学 不会主动推销,更希望靠相同的兴趣找到志同道合的朋友</p> <p>缺少人际拓宽的渠道和触点 本地与外地的隔阂难以突破</p> <p>有一定智能产品使用能力,但不会使用过于复杂的软件 喜欢抖音、新闻等软件 喜欢有意义的活动</p>	<p>能实现社交活动 多种类与形式的社区活动平台</p> <p>通过分享职业技能与业余爱好,结识志同道合之人,学习新的技能充实生活</p> <p>能了解别人的需求 获得帮助别人的机会</p> <p>报名参加的渠道简单快速不繁琐 考虑微信小程序的形式</p>

图5 发现-洞察-机会一览表



图6 价值重构

希望老年居民与社区之间共同构建活动形式,居民之间互助互利。在体验重构中,希望达到时间自由化、种类多样化、内容互助化。在定义重构中,由自上而下转为自下而上的社区居民互助共建活动形式。现有社区活动主要由社区单方组织,对居民需求掌握不到位,笔者希望由居民自发性参与活动组织建,社区给予相应帮助,满足老年人多样化的需求,同时促进社区文化建设。

六、社区老龄互助服务设计实践

(一) 人物场关系的构建

通过人物场关系的构建,达到社区氛围的营造,宣传成就与分享平台,见图7。工具包方面,规范了活动的流程,帮助赋能老人快速进入教学角色,其中包括线

上教学工具包和实体教学工具包的设计;也能够通过工具包,减少被赋能老人的学习成本,帮助活动的进行,提升成品的品质感。最后产出的产品可以提升老人参与活动的成就感,形成社区与社会的连接,形成老年人与年轻人的连接。

(二) 服务系统构建

笔者总结了在社区情境下需要解决的核心问题:如何实现资金可持续运转;如何在社区内策划运营活动;如何帮助老年人发挥余热;如何促进社区的老年文化氛围。围绕几个核心问题进行了概念发散,并通过概念评估,选定了相应的方案,见图8。

通过引入外包团队进行服务系统的持续运营,并设置了三种活动运营方式:老人自发组织、社区发起招

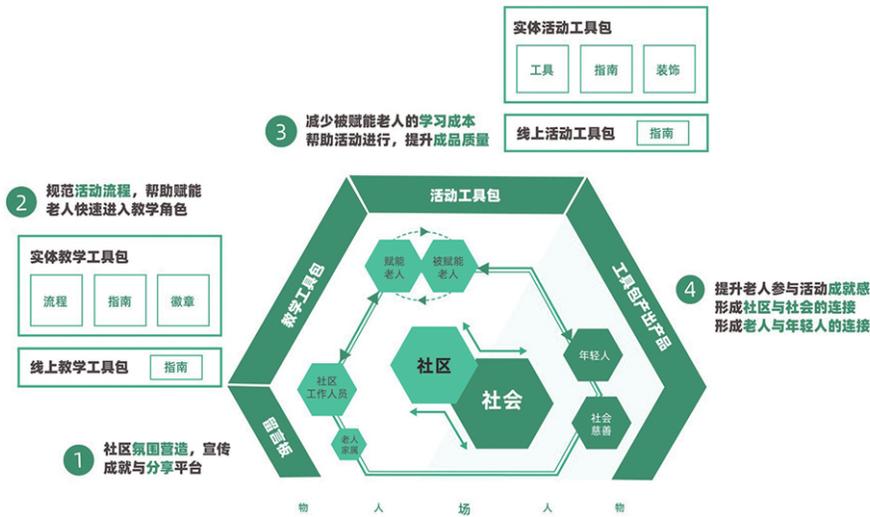


图7 产品与服务系统框架(人-物-场)



图8 概念发散

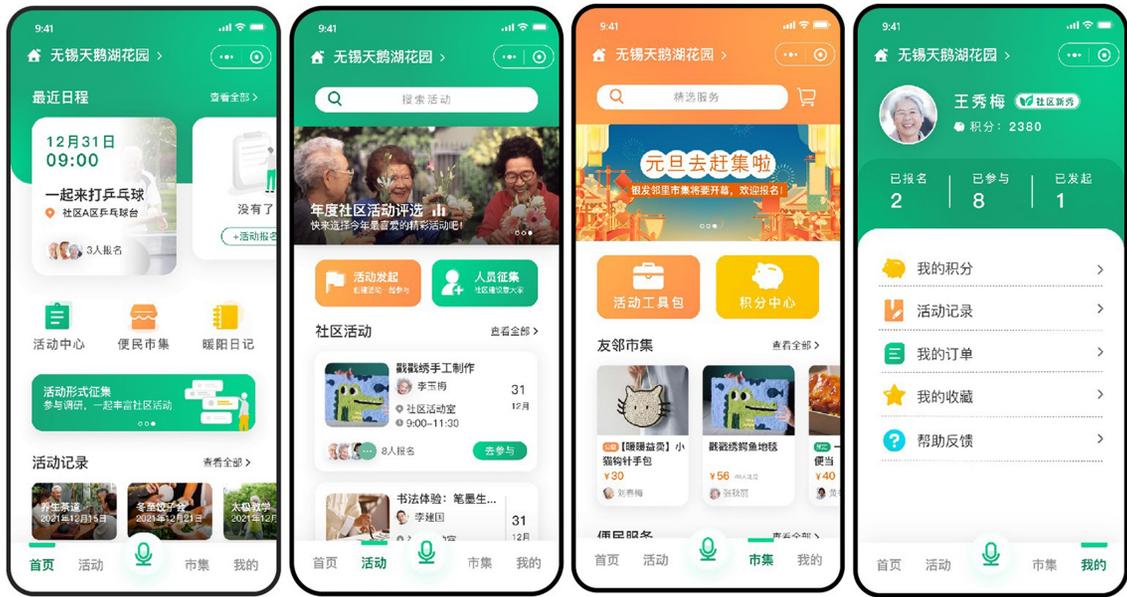


图 11 部分交互界面展示

出)。赋能老人可以将这个工具包作为教学工具(见图12),教授其他有兴趣的老人根据说明书制作戳戳绣工艺品,制作好的成品可以作为商品销售,让购买该商品的年轻人与老年人产生关联,一方面让老年人获得成就感、另一方面让老年人与社会产生更多的连接。

3. 社区宣传栏设计

对社区宣传栏进行创新设计,方便老年人了解社区活动的内容和流程,增加老年人与平台系统的物理触点,帮助活动策划者或者社区工作人员宣传社区活动,增强推广力度。此外社区宣传栏可以作为社区全年龄段居民参与互动,增加社区交流的媒介。

社区宣传栏承载了以下几个功能(见图13)。宣传栏,通过海报、招贴画等视觉触点,向老年居民传达信息;能量中转站,通过明信片,老年居民与青年居民产



图 12 工具包设计内容



图 13 宣传栏内容设计

生情感连接,例如老年人可以利用小程序模板,将自己积极的生活态度和精彩的生活记录制作成富有正能量的明信片,通过能量中转站给予低谷期的社区居民一些力量;问答互动板,通过问题解答,社区不同群体可以打破隔阂,产生思想连接,居民互相解答彼此的烦恼,用温柔的回答共同营造有温度的社区;作品展示墙,老年居民的活动成果将被展示于此,向所有社区居民传递积极的生活态度。

(四) 服务原型测试

笔者通过沙盘模型的形式向用户讲述了概念内容和活动方式,使概念讲解更方便且简明易懂;不少用户主动了解,相互交流分享见解,更具互动性;开放式的信息交流,设计边界被突破,用户参与代入感强,提供不同角度的概念建议。从而获得设计方案改进的意见与建议,提升方案的可靠性。

整体的协同设计流程大纲可以分为项背景介绍、项目内容介绍(介绍设计方案的形式、目的以及方法,通过沙盘演练的方式)、活动意愿询问、设计偏好选择。最后通过半结构问卷的形式对老年人进行采访,其提出意见与建议。经过了协同设计后,笔者获得了用户反馈的意见与建议。经过进一步探究,从工具包、APP、项目内容和活动意愿等四个方面来进行以下分类汇总(见图14)。

其一,在工具包方面,用户反馈在工具包的设计上要适应老年人的生理状态,从视觉、敏锐力、行动能力等方面多加考量,要使老年人在使用时用户体验良好,要偏简单易用,便于老年人学习使用。

其二,在服务平台APP方面,用户希望APP整体风格简约柔和,色彩温和舒适,视觉元素更加饱满有趣,鉴于用户群体为老年人,因此使用流程和逻辑要更

加简单易懂。

其三,在项目内容方面,用户提出了要更多简单不复杂的项目,项目内容要满足不同身体状况的老年人的需求,因为老年人随着年龄的增大和身体机能不同程度地下滑,很多活动不一定能够胜任,因此多样化活动内容来满足不同需求的老年人,十分关键。也有部分老年人平时需要带孩子,闲暇时间较少且时间不确定,因此满足不同情境下老年人的活动需求,多样化的时间安排也是重中之重。

其四,在活动意愿方面,他们的活动意愿较高,希望与更多的社区里的其他用户进行互动,对参与活动所需要交纳的费用,表示不是很在乎,最重要是可以参与到有趣的活动,有益于身心健康。

七、结语

在积极老龄化的视角下,本文聚焦于老年人的余热价值与社会参与,以“互助共建”为原则,关注物质空间与社会环境相结合对老年人的身心健康、社会价值实现与社会融合支持的转变。期望通过服务设计的介入促进社区互助共建,从而丰富社区的老年文娱活动,拉近老年人与亲朋好友、街坊邻居、社会大众的距离,提升其价值创造能力,发挥老年人的余热。从整体服务系统的角度,将老年人的精神服务需要,与社区服务职责、物业社区管理能力、商家营销推广、企业责任担当结合,建立具有可持续性、有效性的社区互助服务系统。从社区活动自由化、种类多样化、内容互助化的角度重构社区活动形式,建设完整的服务系统流程与机制。从具体服务接触点的角度,设计社区宣传栏,提升信息通达性、参与灵活性与社区活动氛围;配合整个服务系统设计相应的微信小程序平台,适应老

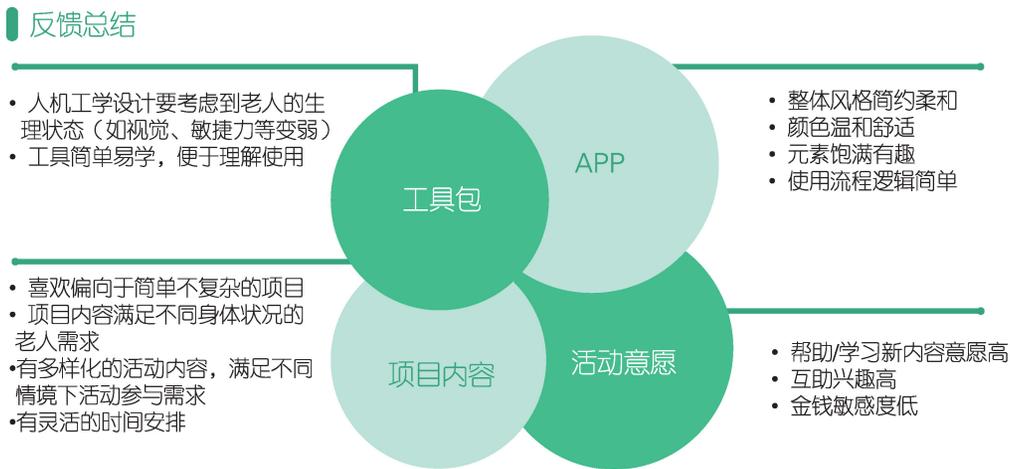


图14 协同设计-反馈总结

年人的智能产品操作习惯,便于社区老年人的活动参与、管理与分享;满足老年人多样化需求,动员和鼓励社会力量的广泛参与,提升老年人的参与能力与活动成就感。致力于拓展和深化以精神富足为目标的养老服务,最终推进积极老龄化的发展。

参考文献

- [1] 央视网. 国家卫健委:2035年左右60岁及以上老年人口将破4亿[EB/OL]. [2022-09-20][2022-12-15]. <https://news.cctv.com/2022/09/20/ARTInjejqDvmMaZi5jzTPHYT220920.shtml>.
- [2] 刘雅静. 人口老龄化背景下社区养老的成本分析——以江苏省南京市为例[D]. 杭州:浙江大学,2022.
- [3] 胡湛. 家庭建设背景下中国式居家社区养老模式展望[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版),2022,24(6):11-17.
- [4] 付江江. 互助式养老提升老人幸福指数[J]. 中国民政,2021(1):61.
- [5] 赵莹. 区块链技术下老年人社会参与的实践与思考[J]. 重庆社会科学,2021(12):120-131.
- [6] 王宫傲. 中国老年人社会参与影响因素分析[D]. 长春:吉林大学,2022.
- [7] 陈朝杰,贺奕,郑康杰,等. 面向社群协作的社区老龄幸福感服务创新设计[J]. 包装工程,2020,41(14):92-99.
- [8] 陈杰,张宇,石曼卿. 当前居家社区养老服务体系存在的短板与创新——兼论“社区+物业+养老服务”模式推广问题[J]. 行政管理改革,2022(6):84-93.
- [9] SUSSAN, GEORGIA. At Edge of Longitudinal Analysis [J],1999(33):3.
- [10] 董自龙. 我国城市社区互助养老问题研究[D]. 杭州:浙江财经大学,2013.
- [11] 金华宝. 社区互助养老:解决我国城乡养老问题的理性选择[J]. 东岳论丛,2014,35(11):123-127.
- [12] 许加明. 城市社区空巢老人互助养老模式探析[J]. 重庆科技学院学报(社会科学版),2015(2):16-17.
- [13] 葛梦雪. 基于行为设计理论的智慧互助养老服务设计研究[D]. 济南:山东大学,2021.
- [14] 曾蓉. 基于群体文化学的社区养老情感服务系统设计研究——以江苏大学退休老年人社区情感服务APP设计为例[D]. 镇江:江苏大学,2017.
- [15] 付江江. 互助式养老提升老人幸福指数[J]. 中国民政,2021(1):61.
- [16] 王亚婷. “时间银行”互助养老方式及低龄老年人参与意愿研究[D]. 杭州:杭州师范大学,2017.
- [17] 甘满堂,娄晓晓,刘早秀. 互助养老理念的实践模式与推进机制[J]. 重庆工商大学学报(社会科学版),2014,31(4):78-85.
- [18] 陈成文,孙秀兰. 社区老年服务:英、美、日三国的实践模式及其启示[J]. 社会主义研究,2010(1):116-120.

责任编辑:陈作