

基于多元共生的社区老龄娱教服务系统设计研究

王年文, 饶思聪, 席冰, 刘蕴华, 张梦婷
(燕山大学, 秦皇岛 066000)

摘要: **目的** 为了缓解中国人口老龄化与社会物质资源配置之间的矛盾, 将共生理论与服务设计理念运用到社区老龄娱教服务体系中, 为老龄用户提供多元化的娱教服务。**方法** 运用共生理论对参与社区娱教服务的共生单元、共生模式、共生环境进行具体分析, 再融合服务设计理念, 探讨服务供给主体之间的共生关系, 优化系统中的资源配置, 实现主体间的协同合作, 完成供需平衡的服务体验链的建构, 并延展社区老龄娱教服务系统设计策略。**结论** 通过多元共生模式的社区娱教服务设计理论的架构, 明确设计方向, 并建立系统功能结构模块, 形成多元服务主体共生联动的娱教服务系统, 提升社区娱教服务的参与性与结果的适用性, 为以后的老龄服务事业提供新的机遇和可借鉴的理论依据。

关键词: 服务系统设计; 老龄娱教; 多元共生; 社区养老

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2020)14-0100-06

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2020.14.014

Design of Community Aging Recreation and Education Service System Based on Multivariate Symbiosis

WANG Nian-wen, RAO Si-cong, XI Bing, LIU Yun-hua, ZHANG Meng-ting
(Yanshan University, Qinhuangdao 066000, China)

ABSTRACT: The work aims to apply the symbiosis theory and service design concept to the community aging recreation and education service system to provide diversified recreation and education services for the elderly users, thus alleviating the contradiction between the aging population and the allocation of social material resources in China. Symbiosis theory was used to analyze the symbiosis unit, symbiosis mode and symbiosis environment of participating in community recreation and education service. Combined with the service design concept, the symbiosis relationship between service supply subjects was explored, the resource allocation in the system was optimized and the cooperation among subjects was realized to complete the construction of service experience chain of supply and demand balance, and extend the design strategy of community aging recreation and education service system. Through the framework of the diversified symbiosis model of community recreation and education service design theory, the design direction is defined and the system function structure module is established to form the multi service subject symbiotic and linked recreation and education service system, improve the participation of community recreation and education service and the applicability of the results, and provide new opportunities and theoretical basis for the later aging service.

KEY WORDS: service system design; aging recreation and education; diversified symbiosis; community pension

老龄化问题的持续加深促使较多专家、学者针对老龄问题进行深度研究, 而康复、娱教、就医等适老性服务问题的总体整改策略, 需要的是对社会物质资

源进行配置优化与更新。目前针对老龄化问题的研究, 张晓等^[1]结合用户参与模式从服务设计的层面提出了社区医疗的设计方法; 王样^[2]运用绿色消费理

收稿日期: 2020-06-02

基金项目: 2020年度河北省社会科学基金项目

作者简介: 王年文(1979—), 男, 湖南人, 博士, 燕山大学教授, 主要研究方向为康复辅具人机交互与智能设计。

通信作者: 饶思聪(1995—), 女, 湖北人, 燕山大学硕士生, 主攻康养辅具工业设计。

念,从服务设计的角度优化了社区居家养老服务;李从容等^[3]基于共生理论构建了老年病科医养结合服务体系;甘为、胡飞^[4]运用城市移动活动分析法,提出了适老交通服务设计方案。通过对上述文献的梳理及相关领域的探索,发现目前并没有涉及到老龄娱教服务领域,而现有的老龄娱教服务面临着供给资源短缺、产业整体结构发展不均等问题。为缓解老龄娱教服务行业压力,满足老年人日趋多元化的服务需求,通过对服务供给主体进行统筹规划,整合娱教资源配置是解决老龄社会共性问题的关键要点,也是现阶段服务创新的现实落点。运用心理学、社会生态学、设计学、共生理论等研究方法,探究多元共生的社区老龄娱教服务系统设计策略和实现路径,提高服务供给体系的效率与质量,提升用户的参与体验,从而促进老龄服务产业的发展。

1 社区老龄娱教服务的挑战与机遇

1.1 社区老龄娱教服务的现实落点

为应对我国迅速发展的人口老龄化趋势,党和国家高度重视并积极推动老龄事业的发展,顺应社区居家养老的新趋势,社区老龄娱教服务也随之开展。国务院在《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》中提出建立健全“县(市、区)—乡镇(街道)—村(居委会)”三级社区老年教育办学网络和全国老年教育公共服务平台,大力发展老年教育。传统的老年教育将“教”与“学”作为主要的教育方式和内容,而联合国教科文组织对教育的最新定义为包含着“有意识的”、“旨在引发学习”的“某种形式的交流”,存在于社区居民的生活活动中,并具有教育、娱乐、休闲等多重属性与功能^[5]。这也是构建社区老龄娱教服务体系所必不可少的一部分。目前,我国老年娱教服务体系难以满足用户多元化的服务需求,有限的娱教服务资源供给与不断增长的娱教服务需求之间存在矛盾与摩擦,再加上人们收入的增加,追求生活品质所带来的个性化服务需求不断提升。这无疑增加了政策实施的难度,导致社区老龄娱教的发展方向不明、

战略缺失,使我国老龄娱教服务体系缺乏顶层设计。

1.2 外国社区老龄娱教服务设计

面对老龄化的困境,发达国家提早注重老人的“精神赡养”,发展老年娱教服务事业,创办老人游学营、退休学习学院、老年服务与信息系统等多种机构。同时 HCI International 国际会议上提出,以“科技+人文”的设计理念来推进积极老龄化研究^[4],在 AAL 计划支持的一个名为“生动社交”(Connected Vitality)的项目,旨在通过技术产品的开发,增加居家老年人的有效社交^[6],维系并建立起新的社交网络,减少退休后所带来的孤独与失落。

日本是世界老龄化最严重的国家之一,老年服务事业发展成熟,市场整体规模均衡,老年消费市场规模对比见图 1。而日本人口动态结构与我国相似,将会对我国的老年服务事业发展方向提供借鉴。在中国老年消费市场规模中,市场占额主要集中在旅游休闲,文化娱乐的市场占额最小,市场整体规模发展非常不均衡,欠缺服务供给主体。据联合国统计,到 21 世纪中期,中国将有近五亿人口超过 60 岁,因此老年娱教服务市场有着非常广阔的发展空间。

综上,面对机遇与挑战,如何让社区老龄娱教服务更加符合老龄用户的需求,并且在多元共生理论、服务设计理论的指导下,构建社区老龄娱教服务系统性的思维与策略是值得研究的命题。这也对推动老龄娱教服务系统创新及活跃老年消费市场,具有现实意义。

2 共生理论为导向的社区老龄娱教服务创新

2.1 共生理论

共生是指在自然界中,不同种属按某种物质联系而生活在一起,形成互益共生、协同进化的自然关系^[7]。生物学里的共生系统是在共生基质存在的前提下,处于特定共生环境中的共生单元按某种共生模式形成特定的共生型。共生理论从宏观与微观的角度探索系统之间、各要素之间的基本规律,揭示了系统协

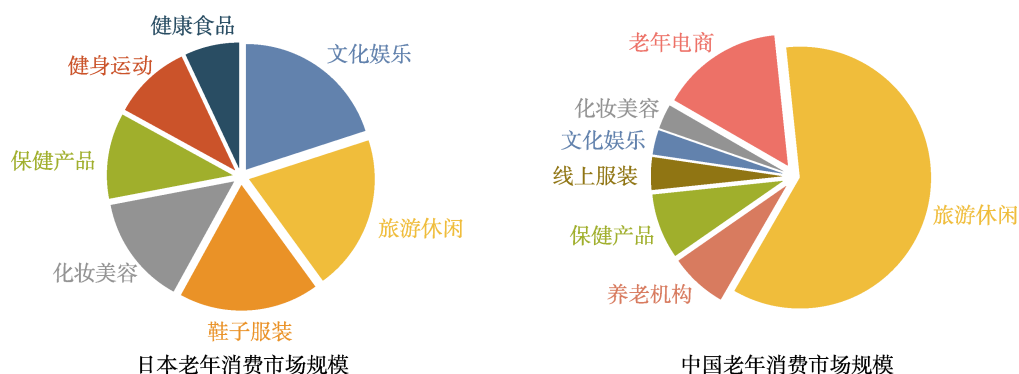


图 1 老年消费市场规模对比

Fig.1 Contrast of the scale of elderly consumption market

同共生作用的本质^[8]。而老龄娱教服务系统的发展进程就是不断地整合共生单元,建立共生关系,分享共生基质,形成共生模式的过程,也是特定时间、空间和有限物质资源限制条件下服务本质更新演化的过程。共生理论为老龄娱教服务系统的更新提供了最优进化路径,推动其可持续发展与升级。

2.2 社区老龄娱教服务范式的转变

在老龄娱教服务领域进行升级创新发展时,整个产业链更多的是注重娱教资源的供给、服务体验的专业性及政策法规辅助老龄娱教服务等方面的可行性与落实性。然而,健全的社会老龄娱教服务体系需要的是社会制度发展与经济体制建设对服务参与主体的协同作用。在共生理论引导下的社区老龄娱教服务创新模式中,用户寻求社区娱教服务的行为被视为个人为了满足特定的需求而派生出的活动,同时也发生在特定时空下的服务情景之中。现如果将服务情景中的多元共生单元、共生基质、共生模式、共生环境等置于娱教服务体系之中,不仅能重新构建原有的服务体系,也能发展升级全新的服务体验,其服务范式将转变为以多元服务主体共生联动的社区老龄娱教服务系统。系统中共生单元之间相互关联,形成社会关系网络,共生基质在多元共生网中循环交流,互补互依,互利互惠,这样的良性循环不仅保障了老龄娱教服务系统的可升级性、稳定性、实效性,而且提升了娱教服务的共生效益。

3 社区老龄娱教服务多元共生要素

3.1 社区老龄娱教服务的共生单元

根据伊瓦斯提出的福利多元主义四分法,社会福利的来源为:市场、国家、社区和民间社会,映射到社区老龄娱教服务系统中,参与服务的共生单元为政府、娱教综合体、社区服务中心、公益性组织/社团、老年市场、社区老龄用户。多元共生单元见图2。在老龄娱教服务中,社区娱教服务的发展需要政府的行政监督与政策支持,对加入的社会团体实行政策优惠和补助,并且作为管理者,对服务制度进行监控,保障参与者的利益与安全。与此同时,娱教综合体的参与不仅能缓解老龄娱教资源短缺和分配不均的现象,而且能通过竞争合作提高用户需求的匹配度。社区服务中心在社区老龄娱教服务中起承上启下的作用,它是连接居民与政府的纽带,也能对社区娱教服务质量起到监督作用。而具有共益性、志愿性和自治性的公益性组织及社团的加入,在使服务资源利用最大化的同时,也具有服务成本低,效率高,可持续等优点。老年市场的参与合作能为老龄用户提供更安全的购买服务,促进消费市场的发展。在社区娱教服务系统中,各单元按照特定的协议,形成协作生成互利关系^[9],而作为被服务者的老龄用户将进行角色转换,通过引

导老年人参与社区娱教服务建设,使老年人再次实现自我价值。娱教资源、福利基金、人力资源等社会资源作为共生基质在共生单元之间交流共享,进行有效的循环,从而加强共生单元合作的协同性和稳定性。

3.2 社区老龄娱教服务的共生模式

共生模式作为多元共生单元间相互作用的方式,反映共生单元之间的物质交换、能量传递和信息交互关系^[10]。将多元共生关系融入社区老龄娱教服务体系中,形成以老龄用户为核心的多元共生娱教模式。多元共生模式见图3。社区服务中心作为系统的管理者及协调者也是服务供给主体,与其他服务主体通过共生模式建立起社会资源共享的合作共生机制,使社会资源能够充分整合利用,从而在微观操作层面优化共生单元间的合作方式,使物质、信息、能量的有效产生、交换与配置达到最高效益状态,缓解娱教供需矛盾,同时也引导老龄用户实现自我价值最大化。

3.3 社区老龄娱教服务的共生环境

对于社区老龄娱教服务来说,服务的发展是环境与共生系统之间相互作用、相互影响的过程,而法律政策、市场环境、社会文化环境、社区环境等作为共生环境为社区老龄娱教服务的可持续发展提供了条件。多元共生环境见图4。在多元服务供给主体的参与下,服务架构中的决策权和话语权将被分散,各参与主体间的内在利益诉求与外部矛盾的摩擦是必然的^[11]。为促进服务共生单元合作与其所在的共生环境之间的正向激励作用,需要政府的积极引导,这不仅有利于构建社区老龄娱教服务发展的政策环境、和谐的社会文化环境、规范的市场环境及有序的社区环境,而且能引导各参与主体将合作意向转向注重社会共同利益,实现整体利益在服务主体之间的最大化。

4 基于多元共生的社区老龄娱教服务系统设计提案

在完成对以共生理论和服务设计为基础的社区老龄娱教多元服务模式的分析后,提出基于多元共生的社区老龄娱教服务系统设计策略。首先,结合多元共生模式与老龄用户的认知需求梳理系统设计方向,并基于此展开服务系统平台组织结构的分析与服务流程的设计,为目标用户提供多元化的服务体验,从而达到提高老龄娱教服务系统效益的最终目的。

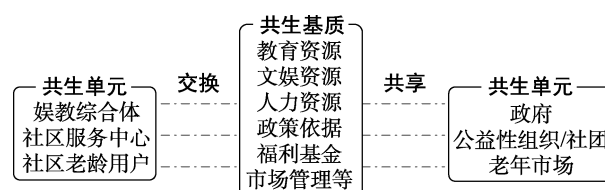


图2 多元共生单元

Fig.2 Diversified symbiosis unit

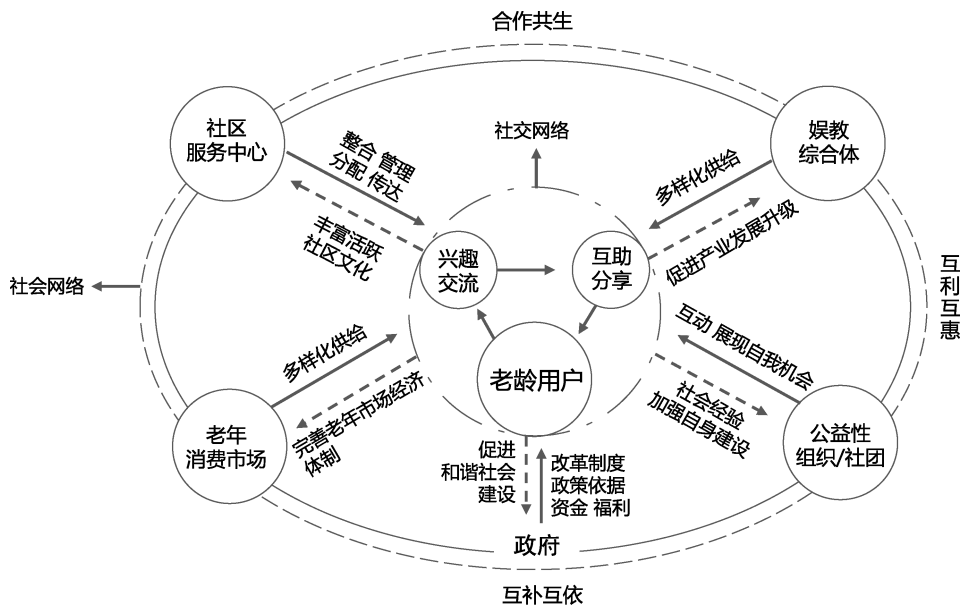


图 3 多元共生模式

Fig.3 Diversified symbiosis model

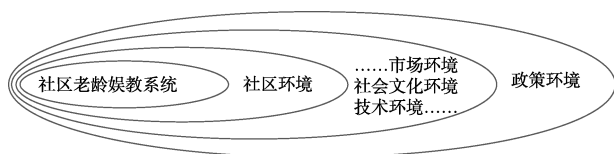


图 4 多元共生环境

Fig.4 Diversified symbiosis environment

4.1 社区老龄娱教服务系统设计方向

社区老龄娱教服务是老年人的精神补给,它能让用户获得归属感与实现自我价值,是服务的首要任务。融合多元共生模式的老龄娱教服务系统能为用户提供更多方面的内容体验,转变以往结构单一的服务模式,从而为服务系统设计方向提供更多的可能性,因此,结合多元共生模式与老年人的认知需求提出社区老龄娱教服务系统设计的方向及建议:(1)建立“线上内容维系+线下场景体验”的服务方式,多元服务供给主体可以利用现有资源优势为用户提供线上线下联动的服务体验,使服务方式形成良性循环的体验闭环;(2)触发精神激励机制,利用精神激励的方式,可以增加用户粘度,并引导老年人体验不同层级的服务模块,从而促使平台内流量转化;(3)用户自主创建娱教内容模块,老龄用户可以根据自己的需求利用平台创建个性化内容模块,在平台审核后,为老龄用户提供专业性指导与相关辅助,使用户成为服务的执行者、组织者,提升其自我满足感。

4.2 社区老龄娱教服务系统平台

社区老龄娱教服务涉及用户数据、娱教方式、场景体验、社交需求等内容,这些内容信息需要实时更新、完善与传播。社区老龄娱教服务平台作为系统集成平台,集成各个服务供给主体的娱教资源,及时向

供给主体传递用户需求信息,在多元共生模式的基础上形成互动共享共生的供需服务链,输出相应的服务模块,如学习模块、乐游模块、社交模块等。每个模块由不同的服务主体通过利用资源优势互补进行服务供给,满足老龄用户多元化的娱教需求,改善社区娱教资源供需不平衡的问题。平台上的社区老龄用户既是服务消费者,又是服务供给主体,通过创办活动,参与服务获得相应的服务薪酬,从而维持和激发用户活跃度。系统平台组织结构见图5。

4.3 社区老龄娱教服务系统流程

服务体验产生于个体与组织诸多触点协同合作之中,社区老龄娱教服务系统涉及多个服务模块、服务触点和服务供给主体,而服务触点之间的有效对接,将会成为服务系统整体能否将资源配置达到最优化的关键。社区老龄娱教服务系统流程见图6,接受需求信息的服务供给主体以不同的方式为用户提供多层次的服务模式。老龄用户在通过接触不同的服务触点,与不同年龄、背景、文化的人接触交往,搭建新的社交网络,形成一种新的线上人际关系互动模式,增强用户间的情感联系^[12]。服务系统中参与主体独立运作,彼此之间构成隐形共生联系,为优化服务制定系统性、整体性的解决方案,满足用户合理与可预见需求^[13],构建供需平衡的娱教服务链,形成闭环服务体验。

5 结语

本文对老年娱教服务市场的机遇与挑战展开了具有针对性的设计分析,运用共生理论与服务理念实现多元服务主体的协同合作与老龄娱教服务体验链的构建。基于此,建立社区老龄娱教服务的共生

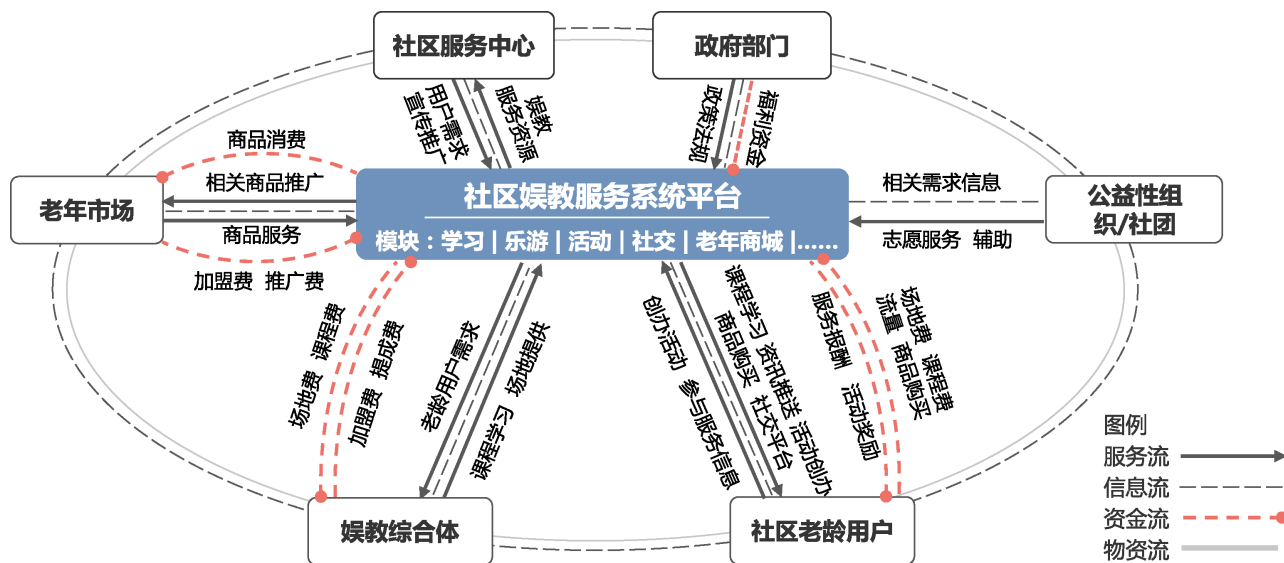


Fig.5 System platform organization structure

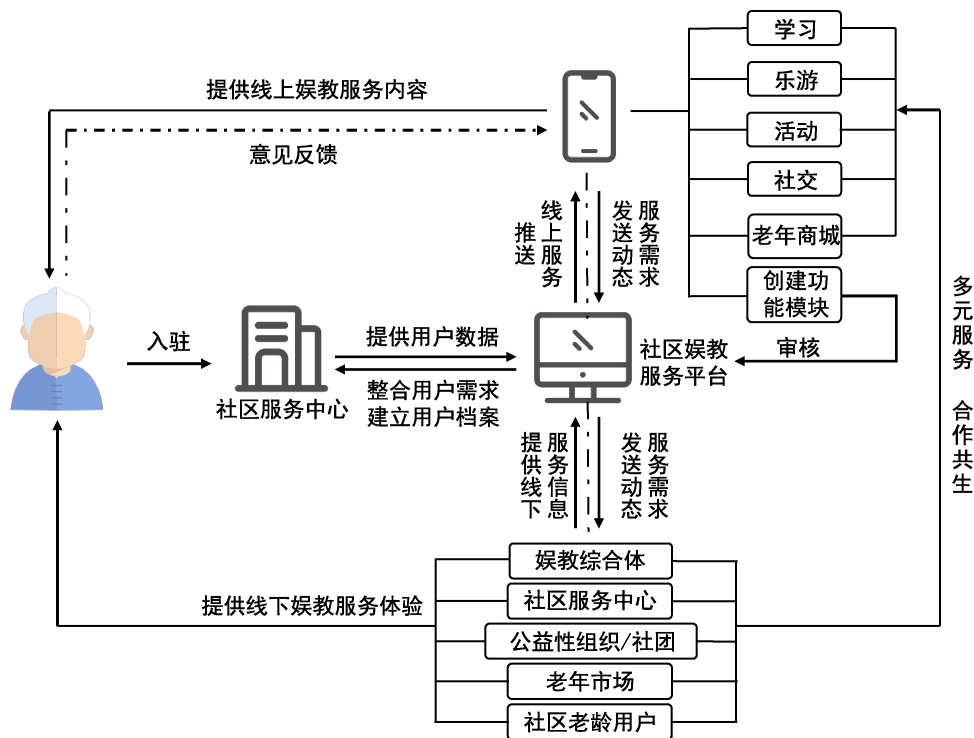


Fig.6 Service system flow

模式及多元化、多层次、多途径的适老性娱教服务系统来优化、更新原有的服务体系，使其由单一分散的服务主体供给向社会多元主体共生协作的范式转变。虽然这一社区老龄娱教服务系统设计提案还不能概括老龄娱教服务系统问题的全部解决方案，毕竟老年群体的差异化会引出更深层次的服务需求，但是此提案能为目标用户提供系统性、可持续的精神文化服务，对用户未来的心理健康产生积极的导向作用，也能为解决老龄化问题和发展老龄服务产业提供有效的方法与途径。

参考文献：

- [1] 张晓, 许晓云, 李洁, 等. 针对老年慢性病的参与式社区医疗服务设计方法探究[J]. 包装工程, 2018, 39(12): 197-202.
ZHANG Xiao, XU Xiao-yun, LI Jie, et al. Research on Participatory Community Medical Service Design Methods for Senile Chronic Diseases[J]. Packaging Engineering, 2018, 39(12): 197-202.

- [2] 王样. 绿色消费驱动的社区居家养老服务设计研究[J]. 南京艺术学院学报(美术与设计), 2018(5): 191-196.
WANG Yang. Research on the Design of Community Home Care Service Driven by Green Consumption[J]. Journal of Nanjing Academy of Art (Art and Design), 2018(5): 191-196.
- [3] 李从容, 冯心瑶. 老年病科医养结合服务体系构建研究——基于共生理论[J]. 中国卫生事业管理, 2018, 35(5): 324-328.
LI Cong-rong, FENG Xin-yao. Research on the Construction of Medical Care Service System in Geriatrics Department Based on Symbiosis Theory[J]. China Health Management, 2018, 35(5): 324-328.
- [4] 甘为, 胡飞. 城市现有公共交通适老化服务设计研究[J]. 南京艺术学院学报(美术与设计), 2017(1): 199-201.
GAN Wei, HU Fei. Urban Public Transportation Aging Service Design Research[J]. Journal of Nanjing Academy of Art (Art and Design), 2017(1): 199-201.
- [5] 陈乃林. 社区老年教育探索[J]. 中国成人教育, 2015(22): 8-10.
CHEN Nai-lin. Exploration of Community Geriatric Education[J]. China Adult Education, 2015(22): 8-10.
- [6] 胡飞, 张曦. 为老龄化而设计: 1945 年以来涉及老年人的设计理念之生发与流变[J]. 南京艺术学院学报(美术与设计), 2017(6): 33-44.
HU Fei, ZHANG Xi. Design for Aging: The Birth and Evolution of Design Concepts Involving the Elderly Since 1945[J]. Journal of Nanjing Academy of Art (Art and Design), 2017(6): 33-44.
- [7] 叶斌, 陈丽玉. 区域创新网络的共生演化仿真研究[J]. 中国软科学, 2015(4): 86-94.
YE Bin, CHEN Li-yu. Symbiotic Evolution Simulation of Regional Innovation Network[J]. Soft Science of China, 2015(4): 86-94.
- [8] 赵曼丽. 公共服务协同供给研究: 基于共生理论的分析框架[J]. 学术论坛, 2012, 35(12): 38-41.
ZHAO Man-li. Research on Collaborative Supply of Public Services: An Analytical Framework Based on Symbiosis Theory[J]. Academic Forum, 2012, 35(12): 38-41.
- [9] 王年文, 苑莹. 老年人陪护机器人服务系统设计研究[J]. 包装工程, 2017, 38(18): 72-76.
WANG Nian-wen, YUAN Ying. Research on Service System Design of Care Robot for the Elderly[J]. Packaging Engineering, 2017, 38(18): 72-76.
- [10] 徐彬. 基于共生理论的中小型科技企业技术创新管理研究[J]. 软科学, 2010, 24(11): 27-31.
XU Bin. Research on Technological Innovation Management of Small and Medium-sized Technological Enterprises Based on Symbiosis Theory[J]. Soft Science, 2010, 24(11): 27-31.
- [11] 章晓明, 南旭光. 基于共生理论的校企合作治理模式创新研究[J]. 成人教育, 2017, 37(7): 60-64.
ZHANG Xiao-ming, NAN Xu-guang. Innovative Research on School-Enterprise Cooperative Governance Model Based on Symbiosis Theory[J]. Adult Education, 2017, 37(7): 60-64.
- [12] 张萍, 丁晓敏. 代偿机制下适老智慧产品交互设计研究[J]. 图学学报, 2018, 39(4): 700-705.
ZHANG Ping, DING Xiao-min. Research on Interactive Design of Smart Products for the Aged under Compensation Mechanism[J]. Actagraphics, 2018, 39 (4): 700-705.
- [13] 罗仕鉴, 胡一. 服务设计驱动下的模式创新[J]. 包装工程, 2015, 36(12): 1-4.
LUO Shi-jian, HU Yi. Mode Innovation Driven by Service Design[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(12): 1-4.