

服务设计理念下的适老化社区康娱产品设计

郑琳

福州大学，福建省福州市，350000

摘要：当前老龄化产业面临资源短缺和结构不均衡问题，正向技术创新、服务多样化、社区融合等方向发展。数字化信息技术，尤其是物联网和人工智能的应用，预示着服务将更智能化、个性化，满足老年人健康管理和生活辅助需求。服务内容从基本照护扩展到心理、教育层面，注重文化建设，丰富老年人精神生活，促进社会参与。本研究采用双钻模型，从创新设计角度改造老龄化社区娱乐设施，基于马克思主义辩证否定观和文化遗产观，创新麻将文化的康娱功能，促进文化传承和健康发展。

关键词：适老化；服务设计；积极老龄化

老年人口比例的不断上升导致群体对适老化产品和服务的需求日益增长。尤其在中国极快的发展速度与其分配不均的资源的社会背景下，老人的需求增长将远超于社会整体对老龄服务的研究。加上家庭小型化趋势的加剧，老年人与年轻一代的居住模式正在发生变化，这要求适老化设计不仅需要考虑到健康促进、疾病预防，还要求考虑提供更多支持老年人独立康娱的解决方案。积极老龄化的提出也预示着社会对老年群体和老年人自身在整个生命周期中身心的良好状态重视^[1]，是对传统老龄化观念的重大转变。同时银发经济市场投融资趋于活跃也意味着此市场有巨大的增值空间。

1 研究概述

1.1 研究背景

《“十四五”国家老龄建设规划》提及一点践行积极老龄观，丰富老年人文体休闲生活，二点促进老年用品科技化、智能化升级^[2]。社区适老化项目的设计必须考虑到老年人的文化背景、审美偏好和价值观，以提高项目的接受度和有效性。

1.2 研究内容

本课题选择社区活动中的麻将桌作为载体进行创新设计，搭建四维度合作的服务体系，提出社区老龄娱乐产品与其将现有娱乐设施结合的设计方法和设计流程，以一种有机综合的态度分析要素，深入考察人、环境、社区的互动作用，提高社区老龄及利益相关人的归属感、认同感^[2]，为社会解决老龄化问题和发展老龄服务产业提供了有效实践。

2 国内外康养理念研究现状和发展动态

2.1 国内外研究现状与发展趋势

中国在积极老龄观的研究上呈现出逐年上升的趋势，特别是在“健康老龄化”、“医养结合”、“失能老人”等关键词上有所体现^[4]，逐渐从单一的人口学视角向多维度、跨学科的研究体系转变。

国外的康养理念发展较早，在一些国家已经形成了较为成熟

的模式和体系^[5]。例如，丹麦、荷兰等国家的老年住区发展了代际互助与混合居住住区建设模式^[6]。美国则发展了持续照料退休社区（CCRC）模式，强调医疗照护服务。

2.2 国内外康养理念下的产品设计

国外在老年文娱教育产品的设计与研究方面较为成熟，以色列的 Intuition Robotic 公司开发的人工智能机器人伴侣 Elli · Q，旨在帮助老年人保持社交联系。美国麻省理工大学专注于老年人数字玩具的创新，与企业合作探索新模式。其他还有日本政府的“银色产业振兴室”、仿生互动产品“Paro”、欧洲的 AAL 计划支持的“YoooM”项目、Tsai-Hsuan Tsai 等人开发的“sharetouch”平台等。

国内老年娱乐产品多以 APP 为载体，采用线上运营与线下体验相结合的商业模式。如糖豆、樊登年轮学堂等，通过线上内容聚集用户，线下活动建立信任，形成持续增长的用户运营体系^[7]。

目前的产品主要解决用户的特定需求，缺乏一个综合性的系统设计来满足老年人多元化的服务需求，以此应对社会物质资源配置不均的矛盾^[8]。

3 研究调研



3.1 实地调查

图 3-1，中山公园麻将活动不同时间段观察记录

通过绘制不同时间对应不同活动的人流量折线图，笔者发现了一些显著的变化规律。一是社区内流动人流量的峰值往往在各类康娱活动的参与峰值之前出现。两拨峰值呈现的是不同群体的活动规律，即老年人进入活动场域的目的性明确。其次，肢体活动类项目的参与峰值与竞技类活动的峰值呈现出陆续发生的特

点,说明人群是在某一时间呈现出的不同兴趣类型对活动的选择,而是不同活动之间人员的流动性。

观察结论:老年群体活动选择上不仅有兴趣影响,但整体呈现不同活动间的流动性和动机互补性,展现出多样化的活动参与模式。

3.2 用户访谈

笔者在适老化实地调研现场选择竞技类游戏参与者进行主要的访谈,其中出现个别与年龄健康不符的超长时间的参与者,个别呈现过度沉迷。应了解其成长环境和自我价值认同环境,分析心理层面的个人需求来减少发生。

3.3 用户画像

笔者以身心两个维度将研究用户划分成四个象限,根据个人过去发展环境及成长环境体系与现阶段的差异,分为同一性和落差性两个方向,根据个人的健康意识在身体机能方面的作用影响,分为娱乐性和养生性两个方向。同一性例如:过去工作内容较缺乏个人成长空间和价值增长时,在结束职场环境后整体心理价值体系较为统一;落差性例如:过去处于个体成长空间大、社会价值感强的环境中,那么退休之后的生活氛围会让该群体很难以适应,落差感强,则会生出相应的负面的心理,需要更多注意。

4 设计提出

4.1 设计定位

研究目的:身健康(躯干、大脑的康养)、心健康(借助此时空场的交汇顺利完成群体的自我认知及价值认同的转变,自尊自信的康养)。产品组成:智能桌+线上平台+多维合作。核心用户:脱离职场生活的老龄人群(从一个社会价值体系到另一个社会价值体系的过渡人群)。主要场景:现有的社区互动空间等(使群体发生交汇的时空场)。

4.2 设计构思

笔者选择麻将桌作为智能化改造的载体,原因是:作为一种娱乐活动,麻将对身体素质的要求较低,同时考虑到老龄大众的文化背景差异性,这项运动普遍接受度上较高,这使得它成为在不同社区活动中易于实施且受大众欢迎的产品载体。

在适老化服务设计项目中,笔者提出多维度融合的服务体系的构思框架,旨在通过政府、企业、家庭以及个体的共同努力,推动适老化服务的全面发展^[9]。通过OMO模式将康娱产品作为载体,以平台链接个人与社区,承托政府、企业、家庭、个体的服务闭环。融合政府辅助深化适老化发展政策环境、加快社区适老化培训体系建设;融合企业加速适老化产品升级推动养老、搭载助老新技术发展;融合家庭构建数字反哺氛围、耐心和陪伴是关键;同时带动个体拥抱数字化、以“新银”带“旧银”的模式形成可持续的良性循环。

4.3 智能化功能设计

针对数字化麻将桌项目,我们确定了以下服务功能,以提升老年用户的使用体验并满足他们的多样化需求:1)线上游戏互动:提供线上麻将及其他益智游戏,支持单人及多人在线互动,增加娱乐性和社交性。2)辅助搓牌空间设计:半自动洗牌分发功能,减少老年人手部和关节的压力,增加交互体验感。3)可调节麻将桌高度:设计可伸缩的桌腿,允许用户根据个人身高或习惯调节桌子高度,便于老年人在长时间就坐后选择站立。4)健康监测集成:集成健康监测功能,统计老年群体活动规律,帮助老年人关注自身健康状况。5)适老化界面:电子屏提供大字体、高对比度的界面选项,适应老年人的视力需求。6)手机端软件同步:开发配套的手机端软件,允许用户远程控制麻将桌的设置,并提供在线学习平台。7)娱乐与教育结合:结合娱乐和教育设备、平台,提供适合老年人的益智游戏和学习材料。

5 设计产出

产品以麻将桌为载体,搭载以监控健康情况、个人价值感提升等为目的的线上系统的提供多维度融合服务,从身体机能监管到自我价值发展全方位辅助老龄群体更好适应老龄生活。

5.1 理论介绍

产品的理论研究思路是基于ERG人力资源管理理论以及日本企业的文化人理论的创新和延展。对老龄人心理焦虑来源的根源进行分析。一方面通过益智类游戏提供身健康的康娱和社交环境,一方面通过搭载的平台提供个人成长空间,进行学习互动社交,以此满足个人价值的成长。通过数据收集实时监测身体状况,反馈相应的活动数据和指导意见,减少纯粹的娱乐活动带来的对生理机能的劳损。同时也将争议性的非遗文化进行改造发扬。



图 5-2, 产品效果图



产品设计的配色方案满足不同用户群体的审美偏好,同时考虑对各种使用环境的适应及协调。笔者主要采用三套不同风格色系。

图 5-3, 产品配色图

5.2 使用流程

1) 用户识别与登录: 通过身份证或密码在电子屏上快速登录, 系统自动加载其个性化设置。2) 健康监测: 系统在用户登录后引导进行健康监测, 并将结果同步至手机端 App。3) 活动选择: 用户可通过电子屏选择麻将等益智游戏、或在线课程。4) 辅助功能使用: 麻将桌配备辅助搓牌和半自动洗牌功能, 减轻手部负担。5) 桌高调节: 用户可根据个人舒适度, 通过电子屏或 App 调节麻将桌高度。6) 社交与信息获取: 用户可以在手机端与社区成员互动, 获取新闻和健康资讯。7) 远程协助与监督: 家属或照护者可通过 App 远程查看活动情况。

5.3 服务平台设计

功能介绍: 身份登录与个性化设置、益智游戏中心、视频观看与社交互动、麻将游戏互动、信息发布与通知。

游戏设计介绍: 主要以记忆类、专注类、逻辑类、观察类作为脑部益智游戏设计类别, 如图从左到右分别为麻将翻牌子 (记忆类)、麻将连连看 (观察类)、将推火车 (记忆类)、麻将华容道 (逻辑类)、麻将消消乐 (专注类)。这些游戏不仅具有娱乐性, 还能够锻炼玩家的记忆、策略思考和手眼协调能力等。

5.4 产康娱服务系统设计

服务设计框架以满足老年人在医疗健康 (生存)、社交需求 (关系) 和个人价值 (成就) 三个层面的逐级增长的核心需求为目标, 构建了一个综合性的养老服务系统。该框架依托政府的政策支持, 确保制度的完善、基层服务的覆盖和资金的充足投入, 以此建立一个稳固的养老服务基础, 包括但不限于提供基本的医疗照护、健康管理、紧急救助服务, 确保老年人能够获得必要的医疗服务。社交需求的满足则需要通过线上线下融合 (OMO 模式) 来实现。个人价值的实现则是在社交需求满足的基础上, 通过社区服务体系的支撑, 帮助老年人在生活环境变化后找到新的角色定位和价值实现途径。同时提供群体终身学习的机会、参与社区服务的可能性以及个人兴趣爱好的发展, 以无龄化的视角对待老人, 从而帮助老年人实现自我价值, 提升自尊和自信。

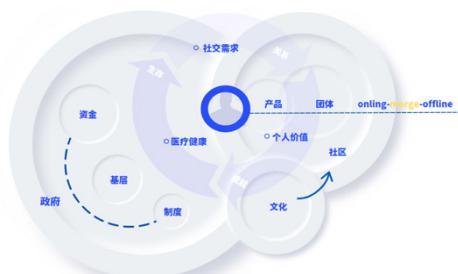


图 5-4, 服务系统框架图

结论与展望

项目创新点:

1. OMO 模式应用: 智能麻将桌与手机软件无缝连接, 实现线上游戏、健康监测和社交互动的结合, 促进政府、企业、家庭、个人间的配合。

2. 文化价值融入: 关注老年人身心健康, 提供文化教育和社交活动, 促进个人价值实现和社会参与, 增强家庭联系。

3. 数字化健康管理: 智能健康监测系统实时跟踪用户生理参数, 提供个性化健康建议, 同步数据至家庭成员, 增强家庭联系。

展望: 适老化项目将聚焦技术创新、服务多样化、社区融合等, 技术进步将使服务更智能化、个性化, 满足老年人全面需求。文化建设丰富精神生活, 商业模式创新是发展关键, 实现可持续运营和社会价值最大化。

参考文献

- [1] 王莉丽. 老龄化背景下提升我国公共体育服务的现实意义 [J]. 哈尔滨体育学院学报, 2016, 34 (03): 6-11.
- [2] 季铁. 基于社区和网络的设计与社会创新 [D]. 湖南大学, 2012.
- [3] 徐春芬. 我国《老年人权益保障法》的人文关怀思想研究 [D]. 安徽医科大学, 2017.
- [4] 张雅芝. 招远市芮里村“医养结合”的现实需求及实践困境 [D]. 烟台大学, 2019. DOI:10.27437/d.cnki.gytdu.2019.000036.
- [5] 杨梦阳, 牛笑, 宋任. 医养结合模式下的乡村“田园式”养老建筑设计策略研究 [J]. 建筑与文化, 2023, (11): 45-47. DOI:10.19875/j.cnki.jzywh.2023.11.014.
- [6] 刘东卫, 秦娜, 姚春苏, 等. 国际老龄社会的新型适老化理念与建设研究 [J]. 当代建筑, 2022, (10): 15-19.
- [7] 饶思聪. 基于多元共生的社区老龄娱教产品服务系统设计研究 [D]. 燕山大学, 2021. DOI:10.27440/d.cnki.gysdu.2021.000640.
- [8] 李琴琴. HQ 公司在线业务的 OMO 商业模式创新策略研究 [D]. 北京交通大学, 2021. DOI:10.26944/d.cnki.gbfju.2021.000609.
- [9] 吴艳艳. 智慧化居家养老服务模式的探究 [D]. 安徽大学, 2018.