

老龄化背景下共享经济模式优化设计研究

马婕, 曹鸣

(江南大学, 无锡 214122)

摘要: **目的** 对共享经济模式中老龄用户遇到的问题和需求进行分析, 研究和优化现有共享经济模式。**方法** 通过探讨人口老龄化和共享经济模式发展中的问题, 基于老年人的特征和需求, 以共享单车为例分析现有共享经济模式存在的问题。基于老年人的生理和心理的特殊性, 提出了面向老年人的共享经济模式优化设计策略。**结论** 人口老龄化与共享的生活方式是未来社会的两种重要趋势, 老龄化与共享经济模式未来势必会发生碰撞, 探讨以老年人群为代表的互联网边缘用户的共享经济模式, 可为应对人口老龄化以及共享经济模式的发展和改善提供新的思考方式及指导原则。

关键词: 老龄化; 共享经济模式; 优化研究; 设计策略

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2019)04-0209-04

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2019.04.034

Optimization Design of Sharing Economic Model under The Background of Aging

MA Jie, CAO Ming

(Jiangnan University, Wuxi 214122, China)

ABSTRACT: The work aims to analyze the problems and needs of the elderly users in the sharing economic model, and study and optimize the existing sharing economic model. By discussing the aging population and the problems in the development of the sharing economic model, based on the characteristics and needs of the elderly, the problems existing in the current sharing economic model were analyzed with the shared bicycle as an example. Based on the physiological and psychological particularity of the elderly, the optimal design strategy of the sharing economic model for the elderly was put forward. The aging population and sharing way of life are the two important trends of the future society. The collision of aging and sharing economy will happen in the future. Exploring sharing economic model of the Internet cell-edge users represented by the elderly can deal with the aging population and provide new ways of thinking and guiding principles to the development and improvement of the sharing economic model.

KEY WORDS: aging; sharing economic model; optimization research; design strategy

2015年我国60岁以上老年人口数量达到2.22亿, 占全国总人口数的16.15%, 我国已经步入老龄化社会^[1]。近几年, 伴随着移动互联网的成熟, 共享经济发展迅猛, 从社会生活的各个方面影响着老年人的生活。共享经济模式不是年轻人的专属, 老年人同样渴望进入共享经济时代, 享受其带来的愉悦和便捷。在老龄化背景下探讨共享经济模式的优化设计, 对于共享经济模式的发展和改善具有重要的现实意义。

1 老龄化社会与共享经济模式的碰撞

共享经济作为一种新生且在不断演进的经济模式, 学者以及业界有着不同的认识和侧重, 全球范围仍没有完全统一的定义。关于共享经济的定义有多种不同的表述, 但核心是指借助网络第三方平台, 将闲置盈余的资产或服务的使用权以有偿或无偿的方式暂

收稿日期: 2018-11-12

作者简介: 马婕(1992—), 女, 河北人, 江南大学硕士生, 主攻用户体验与产品战略。

通信作者: 曹鸣(1976—), 男, 江苏人, 硕士, 江南大学副教授, 主要研究方向为系统创新与设计战略、用户体验与产品创新、移动生活方式。

时性转移。广义来讲,无论是B2B、B2C还是C2C模式,只要是借助于网络平台这种新形式,实现产品或服务的共享,体现了互助互利的本质,都是共享经济^[2]。

在未来,共享经济势必会与老龄化社会发生碰撞。共享模式越来越成为人们认可的生活方式,越来越多的人都开始接受这种全新的“使用”观念,即只需要为产品的使用价值付费,而不需要去占有产品的所有权,未来的社会将会是共享的社会。人口老龄化同样也是我国未来社会的一大特征,据《中国老龄产业发展报告(2014)》指出,未来我国将成为老年人口最多的国家,老龄产业市场潜力巨大^[2]。老年人越来越成为共享模式中不容忽视的群体,这为共享经济模式提供了新的市场前景,同时也带来了新的挑战。

2 共享经济模式对老年人的价值

老年人在共享经济模式中的需求和行为具有特殊性,老年人有着和普通互联网用户截然不同的使用习惯和行为模式,这都为老龄化下的共享模式的研究带来了困难。

1) 共享经济模式使老年人的生活更加便捷。老年人不需要购买产品即可享受产品的使用价值,如共享单车使得老年人无需购买自行车就可以享受自行车提供的服务,对于老年人的短途出行优势非常明显,还能避免拥堵和等待时间。老年人与产品的关系从归属关系变成使用关系^[3]。

2) 共享经济模式使老年人的使用成本降低。以共享单车为例,如果是老年人自己购买的单车,不但要找地方停放,坏了要自己找人维修,而且还有被盗的风险。共享单车解决了使用者所要面对的所有问题,降低了拥有一件产品的额外负担^[4]。

3) 共享经济模式可以提升老年人的价值感。共享模式增加物品的使用效率,减少浪费,促进产品的不断完善,促进消化社会过度产能和过度消费带来的剩余物品,大大节约了资金、空间和时间,给人们带来更有价值的社会效益,并且有利于环境保护。共享模式中的老年人,不仅是其中的参与者,在某种程度上还化身为新观念和环境保护的推动者,能让老年人增强自身的社会认同感和愉悦感。

4) 共享经济模式可以帮助老年人再次融入社会,成为积极的社会公民。社会交往是老年人的基本需求,老年人由于退休或是亲戚朋友的搬迁或死亡,社交圈逐渐缩小,逐渐失去与社会的融合。在共享模式中的交易很多都发生在陌生人之间,他们可能来自不同的地区,处于不同的年龄段,有着不同的经历,做着不同的职业,和他们沟通交流有利于促进老年人的社会互动,从而降低与社会隔离的风险。

3 共享经济模式对于老龄用户的忽视

当前共享经济模式在发展和运作过程中把移动

互联网作为媒介和技术手段,大多考虑的是互联网用户的使用习惯和行为方式,而对于以老年人为代表的互联网边缘用户考虑不足。

3.1 共享经济模式老年用户比例

共享经济模式的发展形势与老年人的用户比例存在严重失衡。依据《中国共享经济发展报告2017》的估算:2016年虽然有超过6亿人参与共享经济活动,然而老年人的参与比例却不高,共享单车用户50岁以上的仅占1%,共享单车用户年龄的等级分布见图1,共享民宿中50岁以上用户也仅占5.18%^[5]。

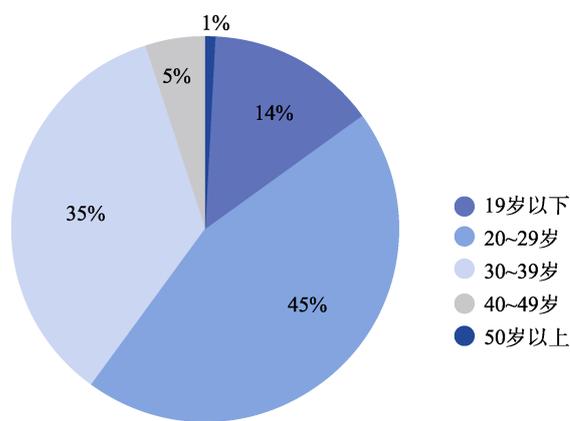


图1 共享单车用户年龄的等级分布
Fig.1 Age distribution of shared bicycle users

3.2 老龄化视角下共享经济模式的问题

当前共享经济模式对于老年用户的使用有很多问题,下面以系统化的设计思维对这一现象进行分析。系统化设计强调从系统角度对目标对象进行设计研究,把设计目标看成由若干个设计要素组成的一个系统,不仅关注设计目标各要素的独立性,而且强调各要素之间存在的有机联系以及层次递进关系。以系统化设计思维审视共享经济模式,可将其分解为产品定位即共享经济模式的类型、使用体验、模式推广以及共享经济模式的管理4个方面。

1) 共享经济模式的类型。共享经济遍地开花,涉及到社会生活的方方面面,涵盖了知识技能、房屋住宿、交通出行、生活服务、生产能力和医疗分享等不同领域。在众多共享案例中,鲜有从老年人的需求出发进行产品定义的共享模式。与年轻人群的共享形态不同,老年人优先选择能让社会认同感和自身愉悦度更高的方式或是符合自己生活方式和生活习惯的共享模式。以共享单车和共享汽车为例,与出租车相比老年人更青睐于选择自行车出行,这种出行习惯是使得参与共享单车的老年人数量远高于共享汽车的重要原因之一。共享充电宝、共享衣橱等其他与老年人生活方式相距较远的共享模式更是鲜有老年人问津^[6]。

2) 共享经济模式的使用体验。对于年轻人来说,良好的使用体验未必能让老年人有同样的感受。以共享单车为例,通过用户体验地图的方式对老年人的使用体验进行分析,用户体验地图能够从使用者的角度,由外向内地梳理服务系统的现状从而指引痛点和需求的挖掘^[7],笔者自绘的共享单车系统的老年用户体验地图见图 2。“手机一扫就能骑走”这看似简单的

操作对于老年人却有点“难”,主要卡在移动支付上。共享单车的使用是以移动支付为依托的,但是多数老年人不会移动支付。2016 年,移动支付用户中 41 岁以上用户群体仅占比 1.6%^[8]。

老年人的知识储备和年轻人完全不同。目前共享单车中用到的移动支付,如扫二维码解锁,这些年轻人习以为常的使用形式,对于老年人来说都是很难接受的^[9]。

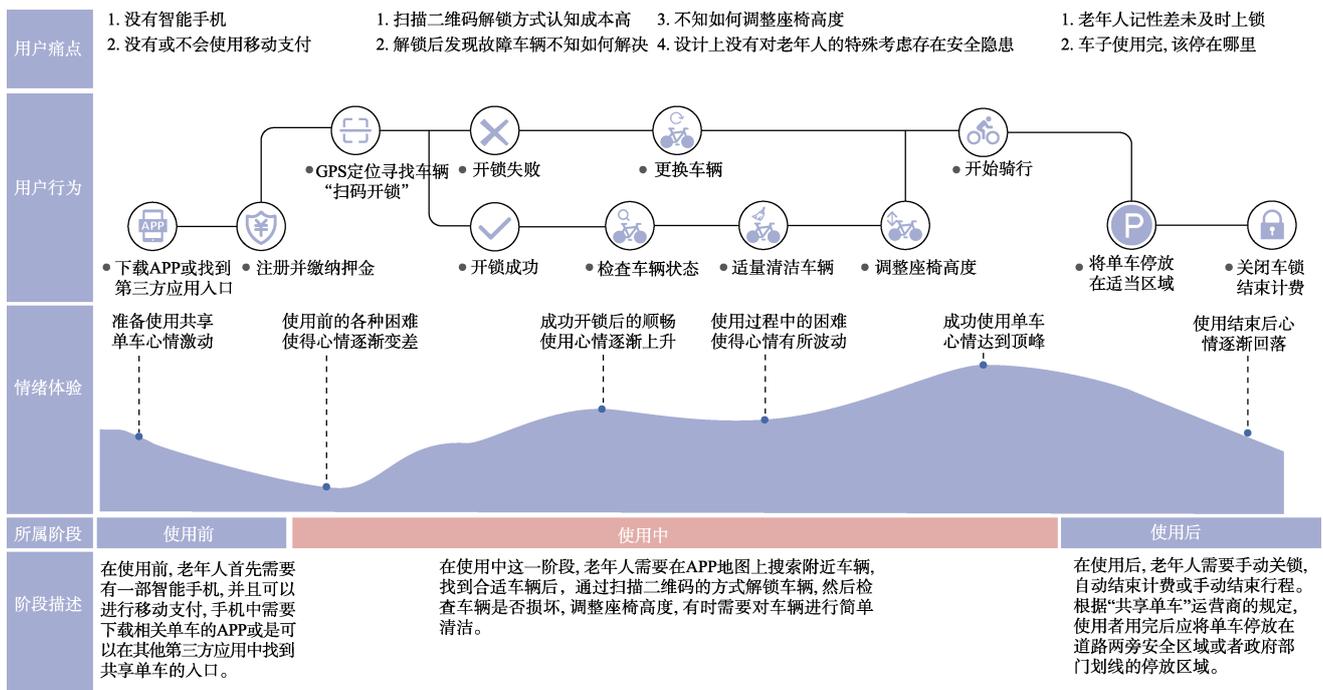


图 2 共享单车系统的老年用户体验地图
Fig.2 The elderly user experience map of the shared bicycle system

3) 共享经济模式的推广。共享经济模式的推广不符合老年人接受信息的习惯。首次使用共享产品的用户,大多是通过网络查询或是边使用边探索的方式了解如何使用。以共享单车为例,一些志愿者组织的,为社区老人培训如何使用市面上流行的共享单车的活动,受到社区老人的欢迎,老人们也在志愿者手把手的教学中掌握了使用共享单车的技巧。因此,合适老年人的宣传推广方式可以更好地吸引他们参与到共享模式中来^[9]。

4) 共享经济模式的管理。共享经济模式的管理忽略了老年人的力量。当前共享经济模式的管理遇到很大难题,以共享单车为例,共享单车的乱停乱放、不文明使用造成的单车损坏,都严重制约了共享单车的可持续发展。在义务监督文明使用共享单车的“单车猎人”中,老年人发挥了重要作用,只要看到有乱停乱放的公共自行车,就会将它们归位;看到不文明骑行的,也会主动上前告知。而当前共享单车企业的管理办法大多是安排专人进行管理和巡查,需要大量的人员,人力成本高,忽视了老年人在其中的巨大价值。

4 老龄化背景下共享经济模式的设计策略

综合老年人群生理和心理的特殊性以及当前共享经济模式中老年用户遇到的问题,以系统化的设计思维方式入手,从产品定义、实现方式和商业模式 3 个方面提出老龄化背景下共享经济模式的设计策略。

4.1 用户类型的多元化

当前共享经济模式主要关注互联网用户的使用习惯,对于以老年人代表的互联网边缘用户考虑不足。随着老龄化的不断加深,老年用户越来越成为共享模式不可忽视的使用群体,这部分用户的需求也需要被考虑进去。老年人不像年轻人在共享模式中有各式各样新鲜的需求,老年人更加关注产品和服务的实用性。对于老年用户的需求挖掘要从老年人的特殊性出发,产品及服务的功能定位要有针对性,在操作体验、功能显示等方面考虑整体使用过程的流畅性与便捷性。在情感体验方面,考虑选择能增强老年人社会认同感和自身愉悦度的共享形态,抓住老年人对社交的渴望,让老年人在共享中增强与社会的连接,从而

实现对老年用户的人性关怀,满足老龄用户群渴望交流、被关注等心理诉求^[10]。

4.2 实现方式的多样化

当前共享模式主要依托于互联网,对于移动支付和智能手机的依赖性很高,这是老年人难以很好参与共享经济的重要原因之一。随着年龄的增长,老年人对于新知识和新鲜事物的认知与学习比较抵触,缺乏耐心。基于这种特点,共享经济模式需要采用多样化的使用方式,从降低学习成本、简化使用流程、提高效率、减少错误率等方面进行深化改良。同时,尝试兼容其他维度的实现方式,如线下活动、协同参与等脱离互联网的形式,从而吸引以老年人为代表的对互联网接受率较低的用户群^[11]。

老龄化背景下的共享模式,不仅在使用时要考虑多样性,在老年人中宣传推广时也要考虑特殊性。老年人对于新兴的媒介接触较少,有的甚至没有接触过,广播电视媒体和报刊是他们获取传播的主要途径。更优的方式是当面传授并协助老年人进行亲身体验,协助和指导会更有利于老年人对共享经济的接受和使用^[12]。

4.3 商业模式的创新性

共享经济目前的商业模式比较单一,且易复制,竞争激烈,老龄化背景下的共享模式可以考虑老年人自身可挖掘的资源价值,从而增加系统的特殊性。目前共享经济模式的管理遇到了很大的问题,共享产品被破坏严重,严重制约了其长远发展,老年人对于社会管理有着很大的热情和积极性,他们志愿加入社区服务队,为推动社会管理发展积极做贡献,将老年人纳入共享经济模式的管理体系,既可以减少共享经济管理中的成本,又可以帮助老年人再次融入社会,发挥自己的余热。因此,老龄化背景下的共享模式,可以调动老年人的力量,让他们不仅成为系统的使用者,同时很好的担任系统的管理者和维护者^[13],在享受共享经济模式带来的便利的同时,又可以提升自身的价值感。

5 结语

国内共享经济正在蓬勃发展,共享模式越来越成为人们认可的生活方式,未来将会是共享的社会。同时,中国已经步入了老龄化社会,随着老龄化的加深,老年人越来越成为共享模式中不容忽视的群体,老龄化趋势和共享模式趋势在未来势必会发生碰撞。因此,在老龄化背景下共享经济模式需要考虑到老年人生理和心理的特殊性,从产品定位的普遍性、使用方式的多样性、商业模式的创新性等方面进行优化和完善。

参考文献:

[1] 吴玉韶,党俊武,刘芳,等.中国老龄产业发展报告

- [M].北京:社会科学文献出版社,2014.
WU Yu-shao, DANG Jun-wu, LIU Fang, et al. China Report of The Development on Silver Industry[M]. Beijing: Social Science Academic Press, 2014.
- [2] 李研.分享经济的发展及统计监测[J].调研世界,2017(8):10—14.
LI Yan. Sharing Economy Development and Statistical Monitoring[J]. The World of Survey and Research, 2017(8): 10—14.
- [3] 冉湖,杨其光,鲁威元.共享单车:共享经济爆发的新风口[M].北京:民主与建设出版社,2017.
RAN Hu, YANG Qi-guang, LU Wei-yuan. Sharing Bicycle: A New Outlet for Sharing Economic Outbreaks [M]. Beijing: Democracy and Construction Press, 2017.
- [4] 林宸,华挺,蒋中铭,等.一场共享经济盛宴以共享单车为例[M].北京:人民日报出版社,2017.
LIN Chen, HUA Ting, JIANG Zhong-ming, et al. A Feast of the Sharing Economy[M]. Beijing: People's Daily Press, 2017.
- [5] 中国互联网协会分享经济工作委员会.中国分享经济发展报告2017[DB/OL]. [2017-10-30]. <http://www.sic.gov.cn/News/250/7737.html>.
China Internet Association Shares Economic Work Committee. China Sharing Economic Development Report 2017[DB/OL]. [2017-10-30]. <http://www.sic.gov.cn/News/250/7737.html>.
- [6] 黄薇.老年生活方式和产品设计研究[D].杭州:浙江工业大学,2008.
HUANG Wei. Research on The Lifestyle and Product Design of Old Age[D]. Hangzhou: Zhejiang University of Technology, 2008.
- [7] 吴春茂,陈磊,李沛.共享产品服务设计中的用户体验地图模型研究[J].包装工程,2017,38(18):62—66.
WU Chun-mao, CHEN Lei, LI Pei. User Experience Map Model in Sharing Product Service Design[J]. Packaging Engineering, 2017, 38(18): 62—66.
- [8] 中国支付清算协会.2016年移动支付用户调研报告[DB/OL]. [2017-10-30]. <http://www.mpaypass.com.cn/news/201612/08191108.html>.
China Payment and Clearing Association. 2016 Mobile Payment User Survey Report[DB/OL]. [2017-10-30]. <http://www.mpaypass.com.cn/news/201612/08191108.html>.
- [9] 刘洋,李克,任宏.服务设计视角下的共享单车系统分析[J].包装工程,2017,38(10):11—18.
LIU Yang, LI Ke, REN Hong. Analysis of Bike-Sharing System from the Perspective of Service Design[J]. Packaging Engineering, 2017, 38(10): 11—18.
- [10] 张琦.中国共享发展研究报告(2016)[M].北京:经济科学出版社,2017.
ZHANG Qi. China Sharing Development Research Report (2016)[M]. Beijing: Economy and Science Press, 2017.
- [11] 余来文,封智勇,宋晶莹,等.分享经济:网红、社群与分享[M].北京工业出版社,2017.
YU Lai-wen, FENG Zhi-yong, SONG Jing-ying, et al. Sharing Economy: Internet Red, Community and Sharing [M]. Beijing: Beijing University of Technology Press, 2017.
- [12] 李雪亮,巩森森.移动互联网视角下老年人智能产品服务设计研究[J].包装工程,2016,37(2):57—60.
LI Xue-liang, GONG Miao-sen. Intellectual Product Service Design for the Elderly from the Perspective of Mobile Internet[J]. Packaging Engineering, 2016, 37(2): 57—60.
- [13] 王靖飞,刘禧辉,孙郡.分享经济:商业模式+应用技巧+精彩案例[M].广州:广东经济出版社,2016.
WANG Jing-fei, LIU Xi-hui, SUN Jun. Sharing Economy: Business Model Application Skill Wonderful Case [M]. Guangzhou: Guangdong Economy Publishing, 2016.