

以用户为中心的城市社区公共设施服务设计模式研究

马黎

(浙江工业职业技术学院, 绍兴 312000)

摘要: **目的** 研究城市社区公共设施服务以满足社区用户需求。**方法** 从服务设计方法角度出发, 结合社区公共设施, 根据社区用户需求, 分析各类用户社区活动, 寻求各类用户与设施之间接触点; 通过分析关联重要度, 将社区公共设施模块化, 构建城市社区公共设施服务设计体系框架。**结论** 提出基于城市社区公共设施服务系统的优化整合设计, 进一步提升各类社区用户对社区公共设施满意度, 发挥社区公共设施的效能, 为社区公共设施服务体系及服务模式设计提供参考。

关键词: 城市社区; 公共设施; 服务设计; 接触点; 模块化

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2017)12-0253-06

User-centered Service Design in Urban Community Public Facilities

MA Li

(Zhejiang Industry Polytechnic College, Shaoxing 312000, China)

ABSTRACT: It aims to study the urban community public service facilities in order to meet the needs of the community users. Using the method of service design, combined with the community public facilities, from the perspective of community users' needs, it analyzes various types of user community activities, seeks the contact point between various users and facilities, takes the community public facilities to modularization by analyzing the relevance and importance, finally constructs the framework of urban community public service design system. It proposes a optimization and integration design based on the urban community public service system by implementing, to provide reference for service system and service model of community public facilities, based on further enhancing satisfaction degree of all kinds of community users who participate in community public facilities.

KEY WORDS: urban community; public facilities; service design; the contact point; modularization

在国家对民生问题日益关注的当下, 居民对于居住条件的满意度已成为衡量民生状况的重要指标, 而社区环境满意度是反映居住环境质量的一个重要性指标^[1]。有学者将影响社区环境满意度分为了 4 个要素——“居住房屋”、“环境生态”、“基础设施”、“服务设施”^[2]。在居住房屋和环境生态条件基本一致的情况下, “城市社区公共服务设施建设”已成为当前城市社会发展的核心问题。根据资料显示, 我国的城市化水平 2000 年达到 36.22%, 2010 年达到 49.5%, 2012 年达到 52.57%。目前, 全国有约 8.7 万个城市社区, 社区综合公共服务设施覆盖率达 50.81%。随着城市社区公共服务的范围和内容不断扩大, 居民生活水平不断提高, 我国城市社区所提供的公共服务逐渐

由“供给导向”模式向“需求导向”模式转变^[3], 现有的社区公共设施模式已经逐渐不能满足社区居民的生活需求。

由于大规模居民社区建设初期, 居民社区规划研究与公共设施研究的重视度差异, 导致公共设施设计的滞后, 很多社区公共设施缺乏, 甚至有的社区没有规划地方布置居民需要的公共设施, 更谈不上公共设施的利用率、合理性和服务效用等。随着城市新住宅区建设的快速发展及社区居民需求日益增长, 对于如何增强社区公共设施的建设逐渐成为研究的热点。目前, 国内外相关研究充分意识到公共设施的重要性, 大致从以下 3 个角度进行。

1) 城市社区公共设施规划。大多文献从社区规

收稿日期: 2017-03-17

作者简介: 马黎 (1978—), 女, 上海人, 硕士, 浙江工业职业技术学院讲师, 主要从事工业设计研究。

模尺度及空间布局等方面出发,对照一定的标准进行规划,使得空间布局更加合理、空间资源有效运用、规模尺度适宜,但导致公共设施大众化,某些特定用户的需求得不到满足。

2) 相关公共设施设计。大多文献从公共设施功能配置角度出发,从外观和人机交互等方面入手,增加了设施的美感和种类、完善设施的服务功能等,但很少涉及到受众人群、设置场地是否适宜及利用率等问题。

3) 公共设施服务对象。现有文献对公共设施服务对象大多都针对单一群体,如老年人、儿童等,没有将各类社区居民和公共设施整合起来形成有机整体^[4]。

如何解决以上问题,并从系统的角度,整合优化配置资源,准确寻找各类用户需求,提升居民满意度,对形成更加有效持续增值的系统具有一定现实意义。

1 城市社区的服务设计组成

服务设计的对象是用户,从用户的需求出发,通过服务规划、产品设计、视觉设计和环境设计等方面来提升服务的易用性、满意度、忠诚度和效率,向用户提供更好的体验,使用户获得满足,并创造价值^[5]。从用户的角度来看用户价值、服务理念、接触点和增值活动是服务设计主要涉及的方面。结合城市社区特点,具体分析城市社区的服务设计内容。

1.1 城市社区主体及其价值

用户是服务设计的最终目的^[6]。根据城市社区用户多样性、观念、文化差异等区别,按年龄差异性将用户分为老人、儿童、上班族等。

从客观价值角度分析,对于城市社区公共服务,城市社区中的每个用户主体都有自己的需求,同时每个主体在接受社区公共服务后会有自己的感知绩效^[7]。当感知绩效超过期望要求时,用户会感到欣喜,此时城市社区公共服务的价值才得以体现;当感知绩效未达到期望要求时,存在着用户期望与实际感受的偏差,这就要求从用户需求出发进行价值改进及创新以提升用户主体的满意度^[8]。从主观价值角度分析,作为城市社区公共服务这样一个系统,内部元素不是孤立静态的,而是互动动态的有机整体。即主体用户与用户之间、服务过程与过程之间、服务流程与流程之间,以及社区主体用户与服务过程和服务流程之间都是相互影响和关联。一个设计良好的城市社区服务过程是以各个主体用户为中心,以满足各主体用户的需求,提升满意度为目的,各个涉及的环节形成一个有机整体。

1.2 城市社区服务理念

就城市社区公共设施服务而言,通过清晰掌握所

有与之服务相关的组成部分包括城市社区主体用户、社区活动、活动时间和服务质量的准确性,定义每一个社区用户主体的设计流程,提供城市社区公共设施与主体用户服务间核心要素,进而规划和创建一个服务理念,即达到社区各个主体用户获得与之期望的服务质量的目的。

1.3 接触点

接触点在服务系统中占据着重要的地位,是连接服务流程中各部分的重要节点,掌握接触点对掌控整个服务系统最为重要^[9]。城市社区公共设施服务是用接触点的概念来寻求以满足其社区主体用户需求为基础的新服务形式。通过建立主体用户使用城市社区公共设施的生活场景,分析了各个主体用户生活中可能接触到设施。通过对各个具体主体用户的生活特点,归类和划分寻求接触点。每一个接触点都能对各个主体用户端体验产生不同的影响,通过适当的接触点满足用户的需求与期望,从而提升城市社区主体用户的满意度。

1.4 增值服务

除了城市社区用户和社区公共设施所提供的服务本身外,从服务设计方面来考虑增值服务是非常重要的,通过提供舒适的环境、提供定制的服务等增值服务来提升城市社区公共设施服务价值。

2 城市社区的服务设计概念模式

2.1 需求分析—用户价值

为使城市社区公共设施能满足各个社区用户需求、提升设施利用率及延伸增值服务,在进行服务设计之前,结合现有社区公共设施,运用访谈法、问卷调查法、实地调研法等,以便获取用户针对社区公共设施服务需求。在实际中,社区各类用户需求与公共设施之间并非是一一对应的关系,即一项需求可能对应一个或多个公共设施或一个公共设施对应多种用户群体。

2.2 寻求接触点

对城市社区各个主体用户需求进行研究之后,运用UCD^[10]的思维方式,将用户特征和社区活动等与社区公共设施结合起来寻求服务接触点,构建关联及重要度矩阵,从而找出影响各个用户需求核心关键公共设施,并将其模块化。

2.3 系统整合服务设计

从模块出发,针对具体的各类社区用户,合并公共资源,优化服务内容,建立城市社区公共设施服务系统优化整合系统,并系统构建辐射出增值服务,使

系统更加持续发挥效能（见图 1）。

通过对城市社区的服务设计概念模式的构建,其目的是将各个主体用户与各类公共设施之间构成有机整体,力求从接触点出发,依据社区各个主体用户的特征,以用户的需求为中心,找寻各个用户与社区各类公共设施之间的关联度及重要度;以此将各类设施模块化,依据各模块的特点,有针对性地进行设计和优化,最终使各类公共设施设计更加合理,利用率更高的同时大大增

强服务效用,满足各类用户的需求。

3 具体实施过程

3.1 需求分析

针对城市社区目标用户群体展开需求调查,其中包括用户特征描述,社区活动等大致可将用户分类和描述如下(见图 2)。

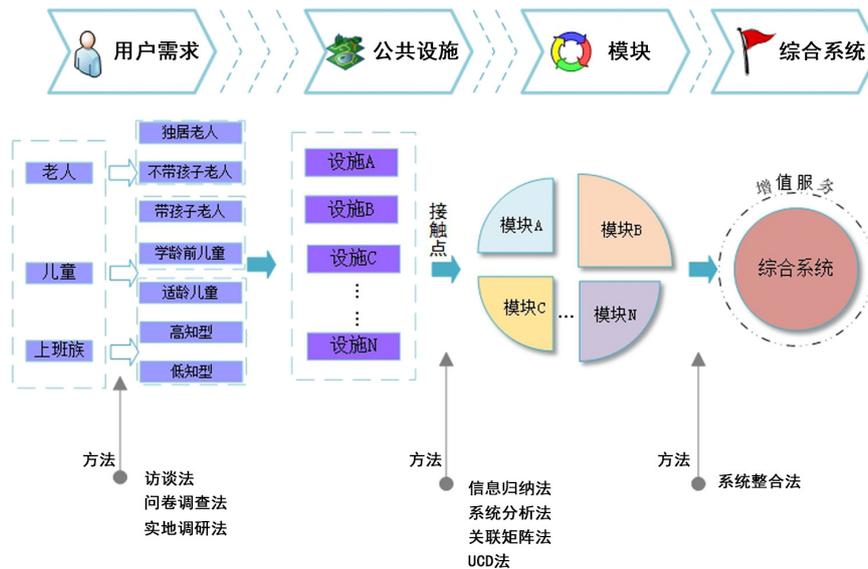


图 1 城市社区公共设施的服务设计体系构建

Fig.1 Construction of service design system of urban community public facilities

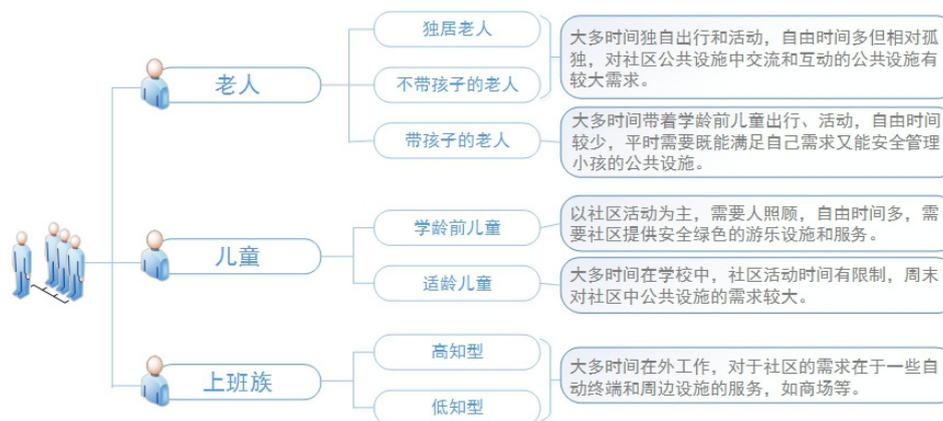


图 2 城市社区各主体用户的特征及需求

Fig.2 Characteristics and needs of each main user in urban community

从各个不同用户需求可看出,上班族及适龄儿童白天大多都在外上班或上学,对于社区公共设施的使用频率较低,但老人和学龄前儿童大多时候都在社区活动,对于社区公共设施使用频率较高。

3.2 寻求接触点及模块化

结合系统分析法和信息归纳法确定各个用户需求与服务项之间的关联关系(见图 3)。独居老人和

不带小孩的老人其社区活动轨迹基本一致,将其归为第一类;带孩子的老人和学龄前儿童的活动轨迹基本一致,将其归为第二类,适龄儿童和上班族社区活动轨迹基本一致,将其归为第三类。

由图 3 可以看出,将社区公共设施分为出行,健身、休闲、娱乐,信息交互和公共服务 4 个大模块。运用关联矩阵法及对社区公共设施使用频率不同,采用实际调研法给出重要度(见表 1)。

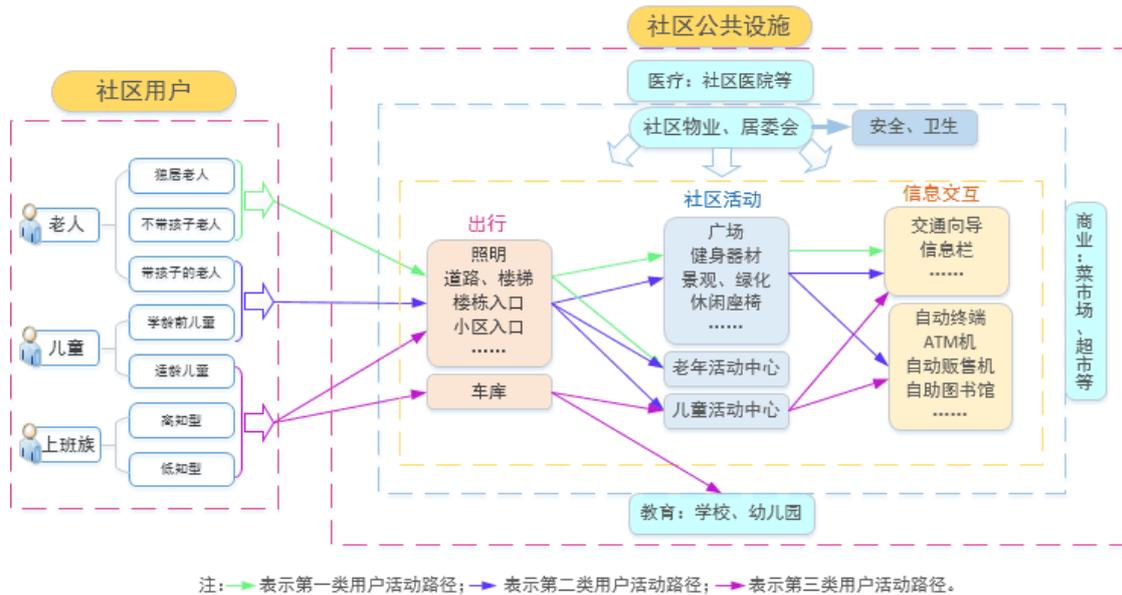


图3 社区用户与社区公共设施接触点及模块化
Fig.3 Contact point and modularization of community users and community public facilities

表1 城市社区用户与社区公共设施相关重要度矩阵
Tab.1 Correlation and importance matrix of urban community users and community public facilities

公共设施		用户类型	第一类		第二类		第三类	
			独居老人	不带小孩老人	带小孩老人	学龄前儿童	适龄儿童	上班族
出行	道路、楼梯、入口		5	5	5	5	3	3
	绿化、景观步道		4	4	5	5	3	3
	照明		5	5	5	5	3	3
社区活动	健身休闲娱乐	健身器材	5	5	5	2	3	4
		广场	5	5	5	5	4	3
		休闲座椅	4	4	5	5	2	1
		景观、绿化	4	4	5	5	2	2
		老年活动中心	5	5	2			
		儿童活动中心			1	5	3	
信息交互	交通导向		3	3	3	3		3
	信息栏		5	5	3	1	1	1
	自助终端		1	1	1		2	5
公共服务	商业：菜市场、超市等		5	5	5	5	1	3
	卫生：垃圾箱等		5	5	5	5	5	5
	医疗：社区医院等		5	5	5	5	5	5
	教育：学校、幼儿园等				1	4	5	1
	管理：物业等		5	5	5			5
	安全：路障等		5	5	5	5	5	5

注：5—非常重要，4—很重要，3—重要，2—一般重要，1—不重要。

由城市社区用户与社区公共设施相关重要度矩阵（表1），结合图3进行分析。

1) 城市社区老人和学龄前儿童构成了社区最主要的用户。老人大部分的生活范围较窄，特别是带小

孩的老人，一般都是在社区范围内活动。社区对他们的生活来说是很重要的场所，也是与社区公共设施接触点的主要发现场所。因而，在设施设计整合过程中，更多考虑老人和学龄前儿童的特征及需求。

2) “出行”和“公共服务”中各类公共设施针对各个群体用户都关联并且重要,这两类公共设施要考虑所有类型的用户,具有普遍性和共通性的特点。

3) “社区活动”个别公共设施有较强的针对性,如“老年活动中心”主要针对的对象是时间较为充裕的老人;“儿童活动中心”主要对象是儿童。这是满足具体用户需求的重点服务,并以此拓展增值服务。

4) 社区公共设施系统以“社区活动”为核心,“公共服务”为外围,“出行”作为纽带,“信息交互”为辅助。

5) 群体与群体之间、公共设施之间并不是独立的个体、群体用户与公共设施之间相互联系,构成有机整体。

3.3 城市社区公共设施服务系统优化、整合设计

设计要满足各个用户的需求,使人们在社区活动中体验到愉悦,因此开展一些有重点性和针对性的服务十分必要,并由此扩展出相应的增值服务,使社区公共设施服务持续有效的进行。

1) 注重细节设计,共性中寻求特性。“出行”“信息交互”等社区公共设施虽都针对所有的主体用户,但由于群体之间存在差异,需要一些细节设计以满足特定人群需求。如针对老年人群体,应尽可能地维护其视觉信息传达的畅通,比如:保证充足的公共照明,路标及相关信息交互所涉及到的文字、图形、符号

要醒目(色彩处理上必须考虑老人的颜色辨识特点)、易于识别、简单易懂;面对科技日新月异的快速发展,倡导信息时代全新的社区生活模式,鼓励老龄群体的积极尝试和参与,以提升老年人群体的生活质量。

针对儿童人群,在具有安全隐患的设施或楼梯起步、台阶、坡道、转弯等处需要提醒注意的地方张贴警示标识,应以鲜亮的颜色表现,标识放置的高度要在儿童群体视野可达范围。

2) 特定人群公共设施建设,“老年活动中心”与“儿童活动中心”融合。对于独居老人和不带小孩的老人,其时间相对充裕,在家里孤单,更多想要走出家门。他们往往会选择去社区周边的菜市场、超市购物,但更多时间愿意去广场及老年活动中心等社区公共场所,由此针对具体人群需求提出个性化的设计理念及增值服务。

“儿童活动中心”虽针对的主要对象是儿童,但是对于学龄前儿童都需要家长陪同,所以在满足儿童需求的同时,也需要考虑带孩子老人的需求,降低带孩子的疲惫感。由此提出“温馨之家”服务设计理念模式。“老年活动中心”与“儿童活动中心”的服务对象虽然不同,通过带孩子的老人作为纽带,对资源整合并结合相关功能,可以将其交叉和融合,在资源得以优化配置的同时提供一个场所和平台实现增值服务的延伸,如独居老人可以“拼桌”行动、“以老育小”等等(见图4)。

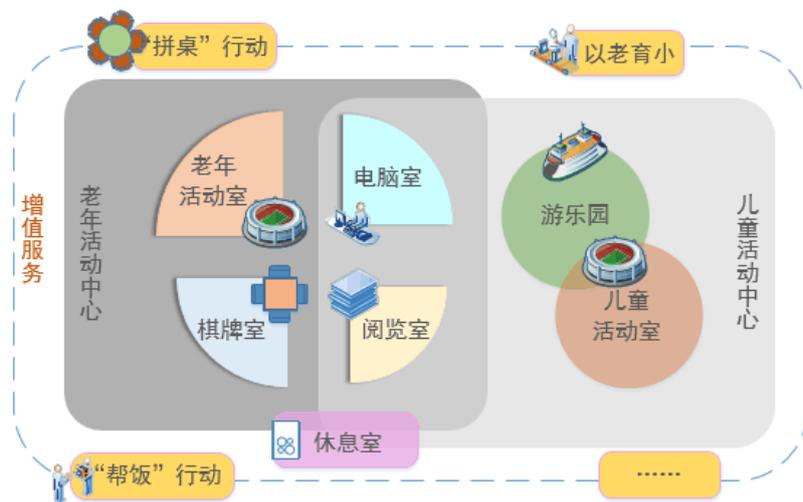


图4 “温馨之家”服务设计理念模式

Fig.4 Concept model "Warm home" of service design

3) 内外共建。社区内部设施构建的同时,加强“公共服务”配套建设,拓展增值服务。充分建设好外围“公共服务”配套设施,是社区内部稳定和谐发展的基础。在内外公共设施相互促进形成有机整体的基础上,积极拓展增值服务,使整个社区公共设施体系持续健康发展。

4 结语

以系统化的思路,运用服务设计方法构建了城市社区公共设施服务设计体系框架。从接触点的角度出发找寻社区各个主体用户与各类公共设施之间关联

并以此将设施模块化,由此形成了模块与用户之间、模块与模块之间的有机整体。通过具体实施,验证了城市社区公共设施服务设计体系的可适用性,提出了对城市社区公共设施服务优化整合设计,包容各类用户群体的需求,又满足具体的特定用户群体需求,在提高服务效用的同时整合资源,更利于节约小区建设的资源成本,为社区公共设施服务体系及服务模式设计提供参考。本研究侧重于对城市社区公共设施共性问题进行分析,缺乏具体针对某个小区的公共设施进行优化改进的个案分析,增值服务的延伸及拓展有望继续进行探讨,尚存在许多不足之处,有待后续研究进行完善。

参考文献:

- [1] 袁浩. 社区环境满意度测度[J]. 城市问题, 2015(4): 58—63.
YUAN Hao. Measure of Community Environmental Satisfaction[J]. Urban Problems, 2015(4): 58—63.
- [2] 丛艳国. 广州市人居环境满意度的阶层分异研究[J]. 城市规划, 2013(1): 40—44.
CONG Yan-guo. Study on Difference in Satisfaction Level on Human Settlements by Different Social Strata in Guangzhou[J]. City Planning Review, 2013(1): 40—44.
- [3] 钱林. 中国城市社区公共服务的转型——从供给导向走向需求导向[J]. 安徽行政学院学报, 2013(4): 49—53.
QIAN Lin. Transformation of Urban Community Public Service in China: from Supply Oriented to Demand Oriented[J]. Rural Economy, 2013(4): 49—53.
- [4] 黄晶晶. 人口老龄化下厦门社区公共设施通用设计探讨[J]. 厦门理工学院学报, 2014(2): 93—97.
HUANG Jing-jing. Universal Design of Public Facilities for the Aging Community in Xiamen[J]. Journal of Xiamen University of Technology, 2014(2): 93—97.
- [5] 罗仕鉴. 服务设计[M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.
LUO Shi-jian. Service Design[M]. Beijing: Machinery Industry Press, 2011.
- [6] 殷科. 基于用户的服务设计创新及其实现[J]. 包装工程, 2015, 36(2): 9—12.
YIN Ke. User Based Service Design Innovation and Its Implementation[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(2): 9—12.
- [7] ZEELLENBERG M. Comparing Service Delivery to What Might Have Been Behavioral Responses to Regret and Disappointment[J]. Journal of Service Research, 1999, 2(1): 86—97.
- [8] DENG W J. A Customer Satisfaction Index Model for International Tourist Hotel: Integrating Consumption Emotions into the American Customer Satisfaction Index[J]. International Journal of Hospitality Management, 2013, 35(12): 133—140.
- [9] 陈宁. 城市社区“老有所为”适老服务设计研究[J]. 设计, 2015(5): 49—51.
CHEN Ning. Research on the Design of Contact Points for Urban Community Old Appropriate Service[J]. Design, 2015(5): 49—51.
- [10] 宁芳. 基于UCD的智能家居控制系统界面交互设计[J]. 包装工程, 2016, 37(2): 94—98.
NING Fang. Interaction Design of Intelligent Home Control System Based on UCD[J]. Packaging Engineering, 2016, 37(2): 94—98.