

社会创新理念下的社区居民资源共享模式设计

曹阳, 苏赞

(郑州轻工业学院, 郑州 450002)

摘要: **目的** 从社会创新的视角, 探讨社会创新对社区环境下资源共享的意义及新模式。**方法** 以分析社会创新理念和案例为基础, 立足于社区环境论述社会创新的空间和社区居民资源共享的优势, 提出以服务价值交换的社区资源共享模式。通过服务设计方法建立服务系统, 为社区资源共享提出实现途径和情景参考。**结论** 社会创新具备挖掘过剩产能的优势, 可以发挥其巨大的价值。社区是城市居民生活的聚集地, 能够给社会创新提供广阔的应用空间, 实现服务价值共创。通过社会创新的理念在社区建立服务系统, 可以将居民拥有的无限过剩产能转为解决居民生活多样化需求的服务资源, 提升社区社会生活质量, 为实现“消费更少 生活更好”的愿景提出可行性的解决方案, 带动社会的可持续发展。

关键词: 社会创新; 社区环境; 过剩产能; 服务系统

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2018)06-0145-05

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2018.06.028

Resource Sharing Mode Design of Community Residents Based on the Social Innovation Idea

CAO Yang, SU Zan

(Zhengzhou University of Light Industry, Zhengzhou 450002, China)

ABSTRACT: It mainly discusses the value and new mode of social innovation for community's resource-sharing from the perspective of social innovation. Based on the analysis on social innovation idea and case, it presents the space of social innovation and the advantages of the community's resource-sharing according to the community environment and proposes the community's resource-sharing mode in the form of service value exchange. Besides, it provides the implementation way and situation reference for the community's resource-sharing by establishing service system according to service design method. Social innovation has the advantage of mining excess capacity and can play its great value. The community is the place where the city dweller lives, can provide the broad application space for the social innovation and realizes the service value co-creation. Service system is established on the basis of the social innovation idea, which enables community's massive excess capacity to transform into service resource to meet the need of community's living diversification and boosts community's living quality. A feasible solution is proposed in order to realize the vision of "consume less but live better", to promote social sustainable development.

KEY WORDS: social innovation; community environment; excess capacity; service system

共享经济和服务设计时代的来临, 正在逐渐改变着人们的生活方式, 引领着人们向可持续的方向发展。罗宾·蔡斯^[1]在《共享经济: 重构未来商业模式》提出了“过剩产能+平台+人人参与的人人共享框架”, 也指出了共享经济改变着人们的生活方式, 认为过去人们对于所有权的强调来源于资源的匮乏, 但是当人

们越来越多地体验到整合资源的价值时, 就会越加相信自己应该去分享而不是去占有, 给予他人自己拥有的, 交给别人自己学到的东西。人人时代将改变资源分配和价值创造的方式。移动互联网的发展, 将人人共享扩展至更大的范围, 但是如果将眼光聚焦在居民生活的社区环境下, 会发现资源共享恰恰具

收稿日期: 2018-01-21

作者简介: 曹阳 (1963—) 男, 河南人, 郑州轻工业学院教授, 主要研究方向为工业设计方法与应用。

备独特优势。

面对生活成本的提高以及可持续发展的趋势,如何在减少消费的基础上生活或生活得更好成为人们的向往。社会创新作为一种新兴的力量正在改变生活的面貌,为“消费更少 生活更好”的愿景提供了实现方式。从社会创新的视角可以发现,社区环境下聚集的群落与多样性的生活需求以资源共享为基础将为可持续的生活方式提供了无限的可能。

1 社会创新的空间

1.1 社会创新的作用

社会创新是一种能够实现社会目标的新想法^[2]。把社会创新定义为关于产品、服务和模式的新想法,它们能够满足社会需求,能创造出新的社会关系或合作模式,这些创新既有益于社会,又增进社会发展变革的行动力^[3]。斯坦福大学菲尔斯等^[4]将社会创新定义为:对某个社会问题新颖的解决办法,与现有的办法相比这个办法更有效、效益更高、更可持续或更加公正,同时它所创造的价值并不是仅仅对某些个人有利,而是为整个社会带来利益。社会创新可以被看作是以解决需求为导向,应对复杂问题,寻找创新性的行之有效的新想法,它能够同时满足个人的需求和社会目标,是一种创造新的解决方案、社会关系或合作的过程。通过社会创新能够产生更有效率的新想法,实现满足个人和社会需要的解决措施,并创造新的价值,并对社会、经济和环境产生更深远的影响。

1.2 社会创新案例分析

“家有学生”^[5]是一个在米兰开展的项目,它是服务模式的创新。在家里独居的老年人为学生提供住宿,自己同时获得学生的照顾,通过“更好的米兰”提供的支持,让老人与学生之间以最好的方式实现了价值共创。这种方式交换的价值并不以金钱来衡量,而是以提供对方所需的服务为基础,可以看作是以需求为基础的用户到用户的服务资源交换模式。

贝丁顿零耗能发展项目^[6]设计的目的是创建一个繁荣的社区,人人享有高质量的生活品质,人均资源消耗没有超过人均资源占有量。社区鼓励可持续的生活方式并提供相应的支持,如通过共享汽车俱乐部与社区组织活动等多种形式,提升生活水平及增进社区成员间的来往,重塑社区居民生活方式。

上述案例表明社会创新对人们的生活方式意义重大,社会创新创造性地重新结合已有资源^[7]。基于这个特点,它具备激活过剩产能的能力,发掘资源优化利用的新方式,共创服务价值。从解决措施的方式来看,设计从产品转到服务,从物质转到成果上来,设计不再集中于物质化的解决方案,而是从服务种获得更好的功能、价值和关系^[8]。通过整合和企划系统

作用于生产消费过程,从而达到物质物品被效用的服务取代的结果^[9]。

1.3 社会创新应用于社区环境下资源共享的意义及可能性

城市化过程中邻里关系被大为削弱^[10],也影响到社区社会生活质量。社会创新能够重塑生活方式,通过在社区范围内共享资源的方式满足生活的需求,提升社区生活幸福指数,引导并促进人们进行可持续的行动,催生高质量的生活品质。追求可持续的生活方式也意味着逐步减少人们对地球资源的消耗以及保证人人能公平地享受商品和服务^[6],对经济、社会、环境做出贡献。

社区环境形成一个居民聚集生活的区域。当具备了一定规模的社区居民,大量的过剩产能就会有交换的需求产生,逐渐形成一个社区市场,或是可能的服务市场。就如同人类文明历史发展中形成的部落或是乡村,为了满足需要而进行物品交易,慢慢形成了交易量,产生了货币,从而有了经济活动。社区的优势在于居民的固定和同样的生活区域以及社区感,人们更愿意参与有文化认同感和归属感的组织,从中发现促进和维护彼此共同发展和利益的方法和途径^[10]。

无论是社区内居民为了满足自身需求而进行以物易物的交换,还是服务的交换,都可以视为利用过剩产能为其他居民服务,共创服务价值。这个价值以满足需求为基础,在提供服务的同时也能增进彼此之间的交往与联系,改变原有的生活方式。当具备了一定规模的社区居民,大量的生活需求以及大量的过剩产能时,社区就能通过社会创新产生新的服务模式,建立过剩产能与需求之间的关联,激活过剩产能满足居民生活需求,从而吸引更多的社区居民参与其中,使社区成员间通过互帮互助的贡献以及平等的服务价值交换来提升社区生活幸福指数,达到实现“消费更少 生活更好”的愿景。

2 社区环境内资源共享的必备条件

在社区样本的选择上,根据现有城市小区的类型,选择了封闭式小区进行调研。封闭式小区基础设施相对完善,物业统一管理,生活区域安全且管理更具优势,具备资源共享的条件。

1) 社区居民。在封闭式小区,聚集了大量的社区居民,入住率较高,人口密度集中,有大规模的本地人,也有一定数量的外地人,有不同的家庭类型以及不同的职业身份,这些多样化的社区成员为资源共享提供更丰富的市场和更多的潜在参与者。

2) 社区居民需求。在生活中存在很多的需求需要解决,有物质的需求,也有非物质的服务需求;有较为紧迫的需求,也有临时性的需求。

3) 优质产能。居民拥有的过剩产能类别包括从各类物品的闲置到非物质的知识技能等资源。这些资源有因为使用频率低而导致的物品,有因为时间所产生的过剩产能,也有包括知识技能劳务等服务类资源。在社区环境下,人们将相比于其他途径的资源更具优势、效率和吸引力的资源视为社区的优质产能,其特点包括安全、空间、时间 3 个主要因素,即固定的社区成员,彼此间的信任度,空间上更为便利,对环境消耗更小,响应更快。对大量的过剩产能和居民需求进行筛选,满足社区优质产能的类别为停车位、出行、照顾/照看、餐饮、临时性租赁。这类资源比互联网更大范围的资源共享更具优势,也最具吸引力。

事实上,当居民产生需求的时候,从地点因素的角度看,有些是在社区内部发生的,有些则是在社区外部发生的,但是都可以通过社区内部的资源去解决。因此,社区环境下具备有吸引力的优质产能、不断变化的随时产生的需求以及一定规模社区居民数量,通过搭建平台从新关联这些因素,产生新的服务模式,将社区居民拥有的无限产能转化为可以解决居民需求的新的资源。

3 社区居民资源共享模式

3.1 资源共享模式

在社区环境下,资源共享是一种服务价值的创造,服务模式需要经历从产品到服务的理念转变^[11],服务设计与其他设计的根本区别是,设计的目标成果不再是物质化的产品,而是非物质性的服务^[12]。社区资源共享模式是通过居民和服务商(物业)共同参与的,社区物业作为中间机构提供支持社区成员用于服务交换的系统,将社区居民需求与资源相连接,居民以拥有可以提供的过剩产能为价值资本,通过平台提供服务,以此来完成服务价值的转换,激活过剩产能的同时也获得所需的服务,共享模式见图 1。

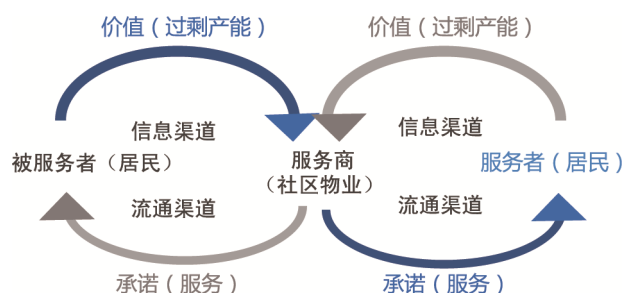


图 1 共享模式

Fig.1 Sharing mode chart

在过剩产能转化为服务价值的过程中,其共享模式的实质是一种服务交换的共享,以社区物业作为中间平台,社区居民将过剩产能共享,承诺为其他居民提供帮助以换得的相应的服务回报,通过社区物业提

供的相应信息渠道和流通渠道完成服务的交换。因此,社区环境下的资源共享实现方式是经过物业公司的中间平台将过剩产能转化为服务资源,给予其他居民提供所需的服务,同时自己也能够获得相应的服务。在实施过程中,可由社区物业在社区内建立用于支持资源共享的服务系统达到激活过剩产能满足居民生活的目的,引导社区居民可持续生活方式的行动。

3.2 服务系统构成

基于服务价值交换的共享模式不仅需要通过服务系统提供社区居民使用信息渠道和流通渠道,还需要建立社区币积分制度及其相应的服务保障。从服务系统的构成来看,不仅包括社区物业所需的信息发布平台、后台服务系统、客服人员以及社区居民使用的终端信息平台,还需要相关机构的支持与合作,如业主委员会、政府、保险公司等。同时,社区币积分制度是保证不同类别的服务交换的基础。因此,不同类别资源或服务的社区币标准可根据现有市场行情制定。居民根据提供服务类型和时间获得不同的社区币,但仅限于本社区成员进行获取服务或资源而使用。这意味着通过社区积分制度现实服务价值的等价交换,使得社会成员之间平等与尊重地利用自己的过剩产能创造价值,并获得他人的帮助。

社区居民通过自身资源和意愿为他人提供的服务的次数越多,则累积的积分则越多,这些积分便可以换取更多的服务。因此,家长便不必为没有时间去接送孩子或照顾家中老人而烦恼;年轻人不必因为没有时间做饭而放弃健康的饮食;人们便可以放弃购买那些短期需要或使用频率低的产品,转而以社区币临时租赁或换购其他居民的产品等。这就意味着人们在为别人提供服务的同时,也是为自己服务。

3.3 服务系统设计方案

在社区共享系统中所涉及的利益相关方和要素包括:(1) 物业人员,如服务平台管理者和售后方;(2) 业主委员会,制定服务协议,保护居民自身的利益;(3) 物业公司,如系统运营商;(4) 保险公司,提供服务保障,降低意外损失;(5) 政府,政策的支持者和推动者;(6) 信息平台,作为终端服务器收录社区内居民共享的资源以及发布相关信息。(7) 资源端,分布式分散在社区内居民共享的各类过剩产能,如社区车位、各个家庭的各类闲置物品等;(8) 社区居民及家庭成员,作为服务的提供者和接受者。上述要素具体见图 2。

在该服务系统框架下,社区居民成员以服务交换的方式共享资源,社区居民可通过手机完成需求的求助与资源的共享,通过自己意愿帮助他人从而获得社区币,社区币可用于兑换社区内共享的资源或换取他人的帮助;物业则作为系统运营方存在,为社区居民

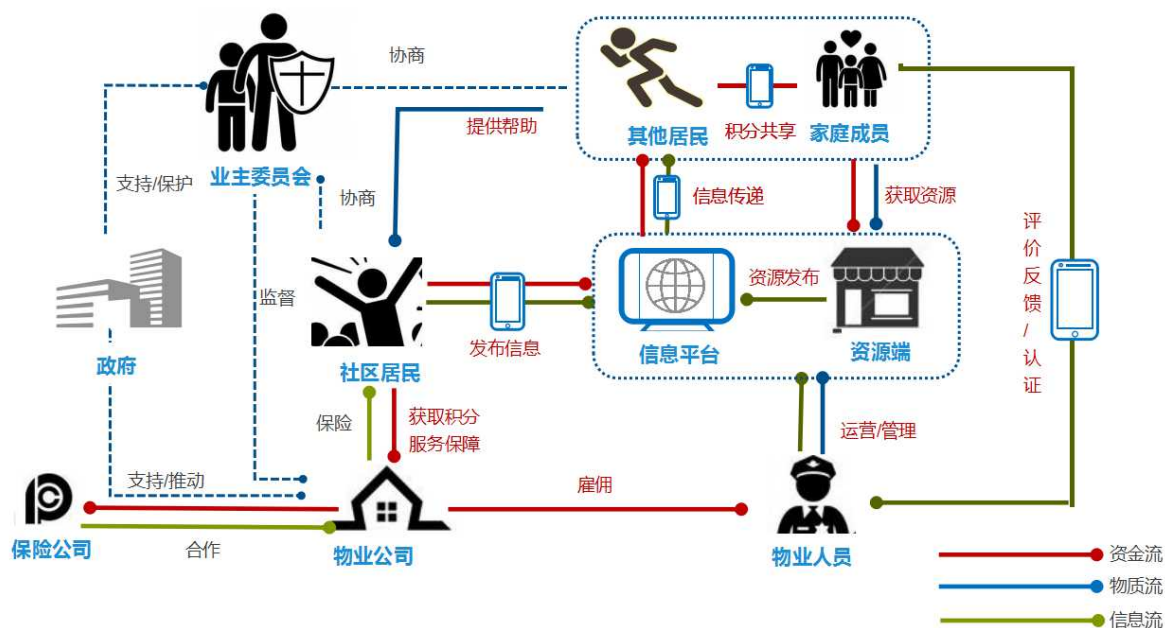


图2 服务系统

Fig.2 Service system map

提供更好的服务；物业人员对发布的资源进行审核和发布，发送管理信息、维护和处理纠纷等问题。物业公司与保险公司合作，为居民提供服务保障，降低因为意外而带来的损失。政府则不需要投入人力与财力为其提供持，而是为此提供相关政策支持和规章制度。

在具体实施过程中，通过“社区共享计划”APP终端完成信息传递，根据社区优质产能和需求的特点，将发布的资源分为出行、停车、美食、物品（社区集市）、知识技能、人力（帮忙）等6类，将需求分为

帮忙、物品、出行、话题等4类，见图3。用户可通过社区APP完成注册及登录，经过社区物业审核后开始使用。社区居民通过信息终端获得社区内其他居民共享物品的信息以及发布需求的信息，点击预约后，可获得系统提供的消息，确认订单并与其他居民取得联系，提供服务后等待对方确认服务完成并对服务进行评价，最终累积社区币。服务系统便可以依据评价对服务质量进行评级，以此建立信誉机制并鼓励居民提供高质量的服务。



图3 “社区共享计划”APP终端界面

Fig.3 "Community sharing plan" APP terminal interface.

4 结语

本文以社会创新理念为切入点，立足于城市社区环境，探讨了社区资源共享的优势，提出了将社区居民拥有的无限产能转化为可以解决居民多样化生活

需求的新服务资源。通过搭建服务系统建立已有资源与居民需求的关联，从而激活过剩产能，共创服务价值。通过社区资源共享服务系统，实现绿色消费，然后带动整个社会的可持续发展。

服务系统的建立为社区资源共享提供了框架及

模式,但在具体实施过程中,不仅需要多方的合作和支持,还需要从制度上进行完善。社会创新为社区资源共享提供了广阔的空间,由于社区资源和需求的多样性,也必然导致系统的复杂性,针对不同服务的类型,仍需在实践中对服务系统的各个环节不断优化。值得肯定的是,社会创新这一新兴的力量为实现可持续的生活方式和高品质的生活质量开辟新的通道。

参考文献:

- [1] 罗宾·蔡斯. 共享经济: 重构未来商业新模式[M]. 杭州: 浙江人民出版社, 2015.
ROBIN C. Peers Inc: How People and Platforms Are Inventing the Collaborative Economy and Reinventing Capitalism[M]. Hangzhou: Zhejiang People's Publishing House, 2015
- [2] GEOFF M. Social Innovation: What It Is, Why It Matter, How It Can Be Accelerated[M]. London: Basingstoke Press, 2006.
- [3] 埃佐·曼奇尼. 社会创新设计导论[M]. 北京: 电子工业出版社, 2016.
MANZINI E. An Introduction to Design for Social Innovation[M]. Beijing: Publishing House of Electronics Industry, 2016.
- [4] JAMES A. Rediscovering Social Innovation[M]. Standford: Social Innovation Review Fall, 2008
- [5] CARLA C. Discussion on Change Value and Methods[M]. Rovaniemi: Lapland Press, 2012
- [6] 安妮·切克. 可持续设计变革: 设计和设计师如何推动可持续进程[M]. 长沙: 湖南大学出版社, 2012.
ANNE C. Sustainable Design Change: How Design and Designers Promote the Sustainable Process[M]. Changsha: Hunan University Press, 2012.
- [7] 马谨. 新兴实践: 设计的专业、价值与途径[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2014.
MA Jin. Emerging Practices: Professions, Values, and Approach in Design[M]. Beijing: China Architecture & Building Press, 2014.
- [8] NATHAN S. 设计反思: 可持续设计策略与实践[M]. 北京: 清华大学出版社, 2011.
NATHAN S. Design Is the Problem: the Future of Design Must Be Sustainable[M]. Beijing: Tsinghua University Press, 2011.
- [9] 梁町. 持续之道: 中国可持续生活模式的设计与探讨[M]. 广州: 岭南美术出版社, 2006
LIANG Ding. Sustainable Design: the Design and Discussion of China's Sustainable Living Mode[M]. Guangzhou: Lingnan Art Publishing House, 2006
- [10] 徐磊青. 环境心理学[M]. 上海: 同济大学出版社, 2002.
XU Lei-qing. Environmental Psychology[M]. Shanghai: Tongji University Press, 2002.
- [11] 罗仕鉴. 服务设计下的模式创新[J]. 包装工程, 2015, 36(12): 1—4.
LUO Shi-jian. Model Innovation Driven by Service Design[J]. Packaging Engineering, 2015, 36(12): 1—4.
- [12] 季铁. 基于 web 的社区网络服务设计[J]. 装饰, 2009(12): 92.
JI Tie. Service Design for Social Networking Based on Web[J]. Zhuangshi, 2009(12): 92.