

SOHO 族行为动因分析与健康管理设计策略研究

张仕杰, 巩淼森

(江南大学, 无锡 214122)

摘要: **目的** 综合分析 SOHO 族的亚健康问题, 了解目前健康管理的现状与趋势, 进一步挖掘 SOHO 族的健康需求和健康行为动因, 总结出针对 SOHO 族健康管理的设计策略。**方法** 通过文献研究了解健康管理的现状与趋势, 运用问卷法和访谈法进行用户研究, 明确 SOHO 族的生活工作特性以及健康需求, 将需求转化为健康行为动因并构建 SOHO 族健康行为动因模型, 最后总结出面向 SOHO 族健康管理的设计策略。**结论** 综合分析用户研究的数据结果和健康管理的理论要素和方法, 针对 SOHO 族健康问题与需求提出“优化时间规划的情感体验”、“心理健康管理环境重构”、“充分的健康管理介入能力”、“触点整合与高效缓解疲劳”四项作为健康管理设计策略, 为解决 SOHO 族的健康问题提供参考和理论依据。**关键词:** SOHO 族; 健康行为动因; 健康管理; 设计策略

中图分类号: TB472 文献标识码: A 文章编号: 1001-3563(2021)12-0158-09

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2021.12.021

SOHO Behavior Motivation Analysis and Health Management Design Strategy

ZHANG Shi-jie, GONG Miao-sen

(Jiangnan University, Wuxi 214122, China)

ABSTRACT: This paper comprehensively analyzes the current situation and trend of health management in the SOHO population, explores the health needs and causes of health behavior, and studies the design strategies and methods for Soho health management. After making clear the current situation and trend of health management through literature research, the author makes a user study by using questionnaire and interview method to make clear the characteristics of life and work and health needs of SOHO nationality, transform the demand into health behavior motivation and construct the model of health behavior motivation of SOHO nationality. Finally, the design strategy of SOHO nationality health management is summarized. Based on the analysis of the data results and the theoretical elements and methods of health management put forward four items: “emotional experience of optimizing time planning”, “mental health management environment reconstruction”, “sufficient health management intervention ability” and “Contact Integration and Efficient Fatigue Relief”, are proposed to provide reference and theoretical basis for coping with the health problems of SOHO people.

KEY WORDS: SOHO; health behaviour motivation; health management; design strategies

SOHO 是“Small Office, Home Office”的缩写, 该人群大多指家居办公的自由职业者, 例如网络小说家、自由设计师等^[1]。当今社会由于就业压力的不断增大, 越来越多的人选择加入 SOHO 族的行列, 该人群与公司上班族的不同点在于不拘于工作地点、时间自由且收入高低由自己来决定, 但伴随自由而来的

是繁重的工作任务和极大的心理压力。许多 SOHO 族由于工作强度大任务多, 逐渐养成了久坐、缺乏锻炼、作息时间不规律等不良生活习惯。由于没有公司的保障, 导致工作和生活的压力剧增, 其心理问题相较公司上班族也更加严重, 但目前针对该人群健康管理的设计研究仍旧处于空缺阶段。以健康管理为理论

收稿日期: 2021-02-20

作者简介: 张仕杰(1995—), 男, 河北人, 江南大学硕士生, 主攻交互与体验设计。

通信作者: 巩淼森(1978—), 男, 浙江人, 博士, 江南大学副教授, 主要研究方向为服务设计和社会创新设计。

依据,通过设计手段的介入提出系统的设计策略和解决方案,以更有效的方式缓解 SOHO 族的亚健康问题,同时这也是未来值得探讨的学术话题。

1 SOHO 族人群及其健康现状概述

1.1 国内外 SOHO 族人群的现状

国内经济的迅猛发展带来社会产业和工作形式的重大变革,巨大的就业压力迫使很多人选择成为 SOHO 自由职业者。1999 年在国内的 SOHO 族人数已超过 500 万人,北京市近年注册的公司中很大一部分为了节省运营成本将家庭环境改造成办公环境,在广州、深圳、上海等大城市这种现象更为普遍;同样,国外 SOHO 族的热度也居高不下。随着经济全球化的趋势加快,美国的 SOHO 族占雇员总数的 30%,完成的工作量占总量的 10%;德国 2006 年的 SOHO 人数已经增加到 380 万,创造了数万个就业岗位,有效地缓解了巨大的就业压力;在日本,随着互联网的飞速发展,很多企业正在扩大自己的外包业务,员工和企业双方都十分重视节省通勤时间,故越来越多的人选择成为 SOHO 族,旨在将工作时间利用效率最大化,同时也为 SOHO 族的快速发展创造有利的条件^[2]。

1.2 SOHO 族的亚健康现状

近年来 SOHO 族亚健康患者数量增长迅速,其致病原因主要是工作性质导致的不健康生活方式。SOHO 族由于居家办公且工作时间自由,容易养成不良生活习惯从而导致身体的亚健康状态;另外由于 SOHO 族不再享有公司福利和保障,工作环境的封闭性也容易造成较大的心理负担,会受到来自家庭、社会、工作等多方面的压力。目标人群较为常见的身体亚健康状态是由于久坐和过度劳累造成的身体病症,例如肩颈、腰椎疼痛等;亦如作息睡眠不规律而造成的精神不振、内分泌不调以及不良的饮食习惯导致的肠胃等脏器问题等;另外由于工作生活各方面的压力

加上缺乏社交,增加 SOHO 族患自闭症、抑郁症等心理疾病的风险。SOHO 族亚健康问题呈多样化、复杂化的趋势,需要设计手段来满足该人群的健康需求。然而目前国内涉及 SOHO 族亚健康问题的研究相对较少,因此针对该人群的健康问题所提出的设计方案和策略具有较高的研究价值和实践意义。

2 健康管理的现状与设计趋势

2.1 健康管理现状

健康管理的概念最先出现在 20 世纪 50 年代末的美国,起初是由于美国的医疗保险机构为降低保险赔付率,通过为保险客户提供健康管理服务的方式来控制用户身体疾病的产生与发展^[3]。而现如今的健康管理通过结合管理学、心理学等理论和方法,对用户的健康状况进行全面的检测分析并提供意见指导,提供全方位的健康管理服务。目前健康管理主要包含“健康状态信息检测与收集”、“健康状态分析与评估”、“健康行为干预”三个主要环节,且这三个环节在帮助用户养成健康习惯的过程中需要持续性地循环,由此形成长期的健康管理效用^[4]。

在国内健康领域中,“医药”和“健康养老”是两大支柱产业,市场占比分别为 44%和 28%,但是健康管理服务产业仅有 6%,见图 1。在国内,以个性化健康服务为主体的健康管理服务产业尚处于初期发展阶段,但其巨大的上升空间已经吸引了大量的资本和企业的关注。推动健康管理服务行业发展有两大益处:(1)是有助于提升我国国民健康水平、医疗资源最大化并且可以有效缓解患者的慢性疾病;(2)是可以带动相关健康产业的发展,满足用户多样化的健康需求。未来在我国的大健康战略下,健康管理服务将会有良好的市场前景^[5]。

当下健康管理的设计实践逐渐丰富起来,现有健康管理类产品可按照以下标准进行分类:根据产品在用户健康行为的介入阶段分为“健康行为产生前”、“短期健康行为生成阶段”、“短期至长期健康行为过

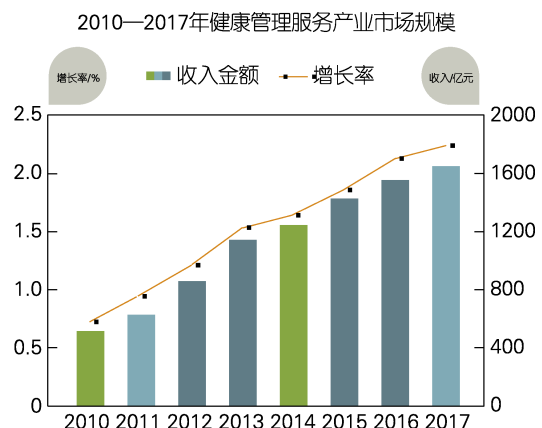
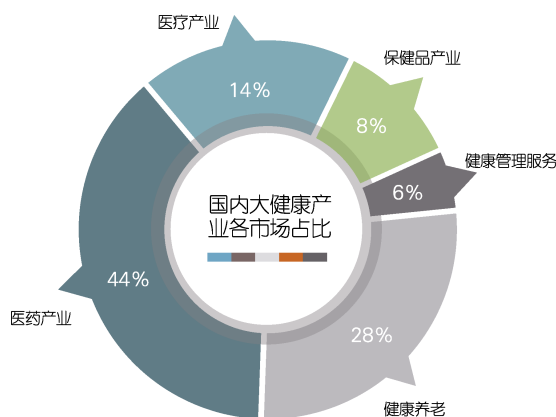


图 1 国内大健康产业与健康管理市场概况

Fig.1 Overview of domestic health industry and health management market

渡阶段”、“长期健康行为持续阶段”和“健康习惯养成阶段”。按照需求目标可分为“运动健身类”、“按摩理疗类”、“健康监测类”、“养生饮食类”、“作息时间计划类”和“娱乐减压类”等。根据以上分类方式对十项案例进行了对比分析,见表1。

如表1,目前健康管理应用案例的品类和功能日渐完备,但目前仍存在以下问题:(1)面向特定人群亚健康问题的解决方式针对性不强;(2)健康管理形式枯燥乏味,对用户难以形成长期的行为引导;(3)较少关注用户的心理亚健康健康问题。

2.2 健康管理设计趋势

随着科技的发展和健康研究的不断深入,针对上述健康类产品中所存在的问题也在不断改善。当下健康管理呈现多元化、系统化、定制化的趋势,健康管理的形式和载体也在不断丰富,由起初专业性要求高的医疗实体产品向健康类移动端应用方向发展,再到软硬件结合的产品服务系统。并且当下很多设计者和

研究者在构建健康管理服务的过程中依托行为劝导、同理心等健康行为改变理论,在新技术的语境下借助情感化、游戏化的元素,通过个性化、定制化的功能与服务对用户的行为进行积极引导,对用户的身心和心理的亚健康状态进行全方位的检测、预防和管理,达到显著的健康管理成效,在未来健康管理仍是学术研究的热门话题。

3 SOHO族健康需求分析与健康行为动因模型构建

3.1 SOHO族健康需求分析

在用户研究阶段运用问卷法和访谈法,最终回收96份有效问卷及18份访谈记录。参与调研的SOHO族年龄段以18~25岁为主,其次是在26~30岁区间内。其中68%的被测用户认为自己正处于亚健康状态,62%的被测用户基本上没有锻炼身体的习惯,15%的被测用户仅在家中锻炼;77%的被测用户表示会经常

表1 现有健康管理案例分析
Tab.1 Competitive analysis of existing health management products

案例名称	组成要素	功能亮点	功能类别	健康行为介入阶段
 蓝熙健康 蓝熙健康管理云平台	APP/实体产品/ 线下服务	基于智能硬件和物联网技术构建的健康管理云平台,可实时获取用户数据并提供个性化的健康管理服务。	健康检测类	健康行为产生之前
 HUAWEI 华为智能手环	APP/实体产品	功能以睡眠监测、实时心率和血氧检测为主,其强大的功能和可穿戴便携的特性为产品亮点	健康检测类	健康行为产生之前
 小米iHealth智能血压计	APP/实体产品	针对老年高血压患者提供血压测量服务,对接APP方便随时查看可视化血压数据并给出建议	健康检测类	健康行为长期阶段
 PHILIPS SmartSleep睡眠头带	APP/实体产品	此产品集成监测脑部活动的传感器,检测用户进入深睡眠的时候,扬声器就会重复播放白噪音以助眠。	健康检测类 作息规划类	健康行为长期阶段
 乐动力APP	APP	APP,能够自动为用户记录全天的运动量,记录步行、跑步等运动,形成运动日记本。	运动健康类	健康行为短期阶段
 KEEP手环	APP/实体产品	致力于提供健身教学、跑步、骑行、交友及健身饮食指导、装备购买等一站式运动解决方案	运动健康类 健康检测类	健康行为短期阶段 至长期阶段
 Nintendo 任天堂WII FIT	实体产品/ 机器界面	一款强化健身功能的游戏和周边Wii平衡板,进行游戏时玩家需根据画面提示站在平衡板上完成特定动作,系统会根据动作进行评级	运动健康类	健康行为生成之前
 Sleep cycle	APP	Sleep Cycle是一个智能闹钟,可跟踪用户睡眠模式,以非常自然的唤醒方式并给出作息建议	健康监测类 作息规划类	健康行为产生之前
 舒思通 智能颈椎按摩器	APP/实体产品	智能控温,确保热敷,结合APP可以切换敲打模式、刮痧模式、针灸模式等按摩方式,可以查看使用数据	按摩理疗类	健康行为短期阶段
 食物派	APP	食物派APP是一款食物介绍软件,30多万种食物数据提供详细的营养成分以及所产生的食物热量等信息。	养生饮食类	健康行为短期阶段

久坐，而在对自身亚健康状态的原因方面，85%的被测用户认为主要原因是“作息不规律熬夜”，82%的被测用户认为主要由于“缺乏锻炼”，59%的被测用户认为“工作繁重，心理压力”为主要原因；在健康类产品的选择上，81.6%的被测用户倾向选择按摩理疗类产品，71.1%的被测用户更喜欢时间提醒类产品；在改善自身亚健康状态的最佳方式中，80%的被测用户认为“督促自己规划好作息和饮食”是最有

用的方式，70%的被测用户认为“积极锻炼避免久坐”效果最好，46%的被测用户更倾向于选择“调整好心态借助娱乐方式缓解压力”，见图 2。

结合问卷和访谈中用户选择较多的需求痛点进行筛选整理，并根据选择率的高低对需求痛点进行分级，进一步整理 SOHO 族痛点—负面动因转化分布，见图 3。将用户健康行为的阻碍因素总结为“生理因素”、“心理因素”以及“工作性质”、“社会原因”和

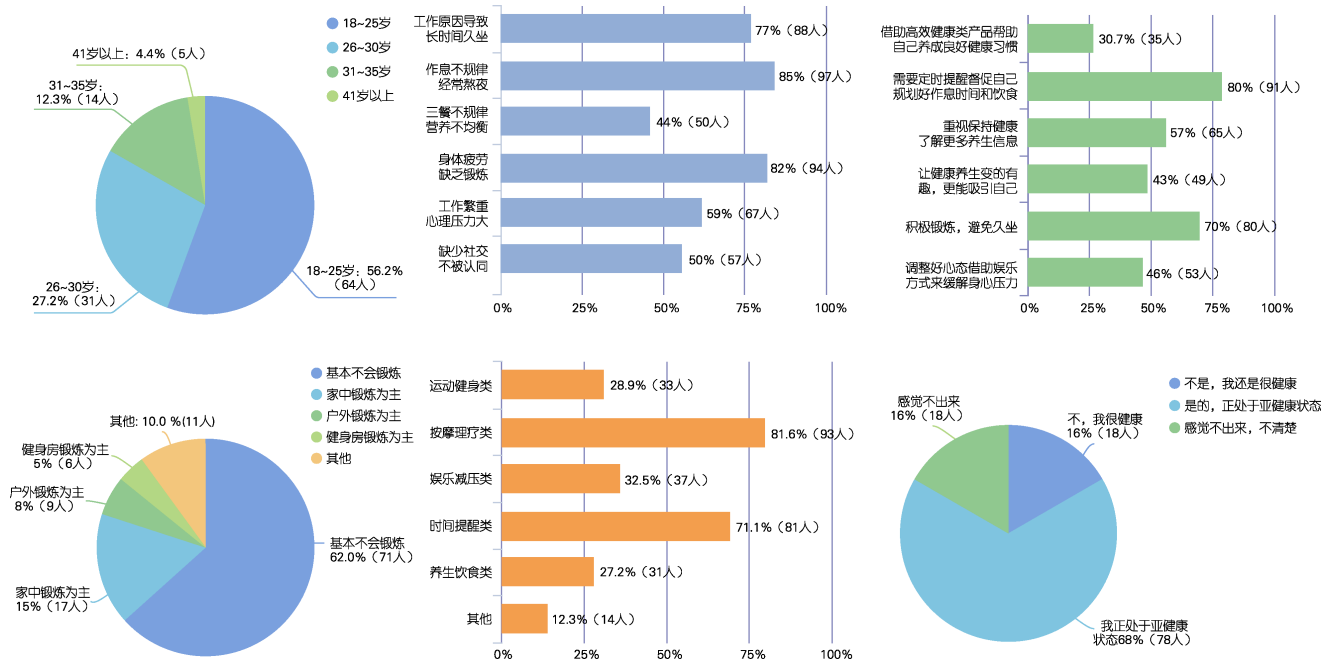


图 2 部分用户调研数据
Fig.2 Part of user survey data



图 3 SOHO 族痛点—负面动因转化分布
Fig.3 SOHO pain point-negative driver transformation distribution map

“环境因素”5个方面。其中“生理因素”与“心理因素”主要是由于用户自身不良习惯导致的主动式不健康行为，称为“习惯式负面动因”，例如“长期忙碌过后放纵自己，混乱作息和饮食”、“自身缺乏认同感，容易孤独”等。而其余3类“工作性质”、“社会原因”和“环境因素”属于外部客观因素导致的“被迫式负面动因”，例如：“工作任务重、没时间休息以及没有精力锻炼”等，用户明知自己的行为会损害健康但迫于工作和生活现状只能被迫持续不健康行为。其中很多痛点带有多重性质，其所属类型不唯一，例如“由于缺乏认同感、急于证明自己而主动忙碌”。一方面是由于用户自身的心理活动和习惯，另一方面也是由于公众对SOHO族容易产生偏见等社会原因造成的。以上“习惯式负面动因”和“被迫式负面动因”是SOHO族健康行为的阻碍因素，在对目标用户健康行为的引导过程中需要注意削弱这类负面动因。综合分析以上负面动因可以总结出SOHO亚健康的两类核心痛点：(1)由于时间规划不合理导致的身体亚健康状；(2)由于工作特殊性导致的心理压力问题。后续应针对这两类主要痛点提出设计策略和实践方法。

3.2 SOHO族健康行为动因模型构建

对SOHO族健康行为的负面动因有了明确认识之后，下一步需要对他们健康行为的激励因素进行分析。通过用户研究发现，SOHO族健康行为的正面因素有2种。(1)用户本身对健康有着较强的诉求和欲望，他们在发现自己的不健康行为之后会有意识地产生主动的健康行为，称为“诉求式正面动因”。例如很多用户担心自己的不良习惯会影响健康，从而主动作出改变；(2)周围人和环境对用户起到了监督作用，能够督促用户产生被动式的健康行为，称为“监督式正面动因”，例如家人或朋友会经常提醒用户休息，起到监督作用等。以下整理了SOHO族健康行为动因模型，见图4。

根据动机的“正面—负面”与“主动—被动”两组相对属性，将四类动因进行定位，并将其与健康行为的各阶段相关联。从模型中可以看出，对用户健康行为的引导可分为“线性过程”和“非线性过程”两种。

在理想情况下的“线性过程”中，用户在“习惯式负面动因”阶段大多在享受SOHO带来的自由，例如用户容易在忙碌之后容易放纵自己，最终导致不健康的行为，此时用户暂时处于健康行为无意识期且暂未形成健康动机；在“被迫式负面动因”阶段，用户可能处于健康行为动机生成期，开始或已经形成健康动机，但由于周围人和环境等客观因素的压迫而被迫产生不健康行为，例如用户迫于工作压力不得不熬夜赶工，想锻炼但没时间；在“监督式正面动因”阶段，用户受到周围人和环境的监督提醒，被动产生健

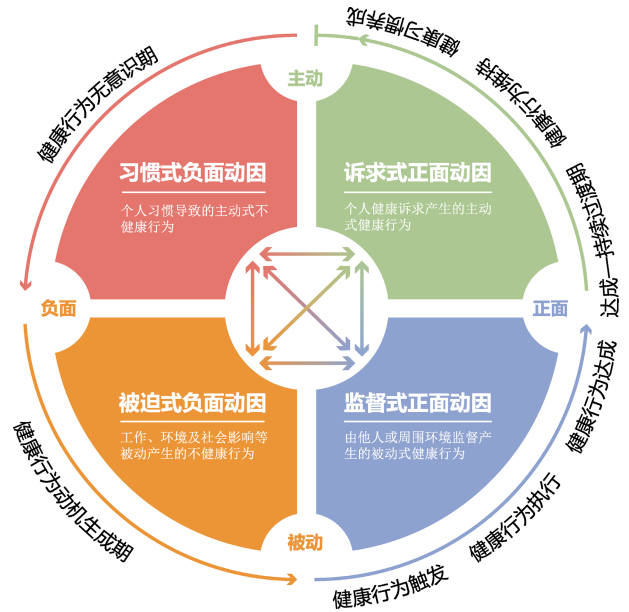


图4 SOHO族健康行为动因模型
Fig.4 SOHO health behavior motivation model

康行为，此时用户可能处于健康行为动机形成或健康行为触发阶段，在监督之下用户可以完成短期健康行为且可能正在形成持续性的健康行为，例如有家人和朋友的监督，强制自己休息等；最后在“诉求式正面动因”阶段，由于用户主动的健康行为动机较强，很容易触发并形成持续性健康行为，最终养成健康习惯，例如用户会自觉休息并挤出时间来锻炼身体等。

在“非线性过程”中，4种行为动因在健康行为各阶段中会相互转化。

1) 向习惯式负面动因的转化指的是在对用户健康行为劝导的过程中，若用户的行为动因最终转回了“习惯式负面动因”则说明健康行为引导的失败，用户的不良习惯占据了“上风”，例如用户对自己的不健康习惯不作为或安于现状，很不利于健康习惯的养成。

2) 向被迫式负面动因的转化指：(1)当用户的行为动因由“习惯式负面动因”向“被迫式负面动因”转变时，说明用户开始意识到自己的健康问题并想有意识地去改变现状，此时若消除环境对健康行为的制约，就可以将用户的健康行为向积极的方向引导；(2)当用户的行为动因由“诉求式正面动因”或“监督式正面动因”向“被迫式负面动因”转变时，则说明用户迫于现实的环境和压力不得不妥协。例如用户迫于工作压力必须熬夜赶工，想锻炼但没时间等，但用户仍旧保有健康行为的动机，经过适当的干预可以将健康行为向积极的方向引导。

3) 向监督式正面动因的转化指：(1)当用户健康行为动因由“习惯式负面动因”或“被迫式负面动因”向“监督式正面动因”转化时，一般是由于外界正向的监督力度较强，能够有效抑制用户的不良习惯以及周围环境带来的负面影响，例如在周围人的严格

监督下强制规律作息，平衡工作和休息时间等；（2）当用户的行为动因从“诉求式正面动因”向“监督式正面动因”转化时，说明用户的健康诉求暂时不强，只能短期维持且很大程度上依赖周围人和环境的监督，但是本意是积极的，且仍旧会坚持健康行为，加以激励和监督最终很可能会养成健康习惯。

4）向诉求式正面动因的转化指：当用户健康行为动因向“诉求式正面动因”转化时，说明用户自身保持较强的健康欲望，会产生自发的健康行为，并主动养成健康的行为习惯来改善自身的亚健康问题。这说明对用户进行了较为恰当且有效的健康行为劝导，例如 SOHO 族会主动学习健康养生知识，购买并使用健康类产品等。

根据动因模型可以得出结论，在对用户进行健康行为引导时要削弱用户负面行为动因并加强正面的行为动因，更有力地帮助用户改善亚健康问题，养成正面的、主动的健康习惯。

4 针对 SOHO 族的健康管理设计策略

结合上文的健康管理现状趋势以及 SOHO 族的“时间规划不合理导致的身体亚健康”和“工作特殊性和生活导致的心理压力”2 个主要痛点，依托 SOHO 族健康行为动因模型提出以下设计策略，更好地帮助用户养成良好的健康行为习惯。

4.1 针对时间规划的健康管理策略——优化时间规划的情感体验

SOHO 族由于工作的特殊性需要在家办公，其工作和休息的场景都围绕家庭环境展开，所以存在着生活与工作状态频繁切换的现象，容易出现“懒散效率不高”或是“工作不结束就停不下来”的习惯。如何在这种环境中养成合理规划作息时间的习惯是 SOHO 族面临的重要问题。综合 SOHO 族的健康需求和环境的特殊性，强化用户健康行为的正面动因，帮助他们养成合理规划时间的习惯并提升过程中的情感体验，就可以有效改善 SOHO 族由于时间规划不合理而导致的身体亚健康状态，主要有以下 3 个维度的内容。

1）目标量化。帮助用户对一天中的待办事项进行梳理，根据预期的任务目标和具体的实际情况来制定张弛有度的工作计划，既要包含“工作”目标也需要有“休息”目标，通过两类目标的有机结合和量化以此来引导用户依据计划来执行。通过量化的目标也可以帮助用户形成行为动机和行动意识，激励用户合理进行工作和休息^[6]。

2）任务进度具象化。有了清晰的目标之后，在用户执行计划时还需要将具象化、可视化的任务进度实时呈现给用户，让他们能够及时了解自己的工作进

度和成效，起到监督和激励的作用之外还可以让用户更专注，及时收获成就感^[7]。

3）交互方式趣味化。在工作时以不过度分散用户注意力为前提，通过趣味性的交互方式有效降低工作的枯燥感，帮助用户舒缓心情并保持一个饱满和高效的工作状态；在休息时也能通过趣味性的交互方式吸引用户参与，以缓解用户的工作疲劳和压力，为他们带来乐趣并提升用户黏度和好感度，有助于形成长期的健康行为引导^[7]。

例如“Schedule”智能时间管家可以帮助用户合理规划时间。用户在使用前通过与产品连接的 APP 录入一天中的待办事项和娱乐时间，每个产品模块上会记录一项事件，并将工作和休息两类事件进行颜色区分，可以根据用户录入的内容生成不同的时间计划以供用户选择；使用过程中产品会将待办事项投影到桌面上进行强提醒，当休息时间到时，产品会利用舒缓的灯光和音乐提示用户，并在桌面上用娱乐事项暂时覆盖待办事项，对用户的休息进行强提醒；用户每完成一个待办事项后对应模块会清空并改变颜色，以可视化的形式向用户呈现他们的工作进度和成效，以趣味性的方式帮助用户合理规划时间^[8]，见图 5。

4.2 针对心理压力的健康管理策略——心理健康管理环境重构

在很多人心目中 SOHO 族的各类职业由于没有公司保障，不稳定因素较大，常常被贴上“不体面”、“不正经”、“不务正业”、“拿不出手”的标签。当下的社会环境对 SOHO 族的认可度不高，为 SOHO 族带来了很大的压力，让很多 SOHO 族缺乏认同感，导致自闭症、抑郁症、精神衰弱、社交恐惧症等心理问题。于是在为 SOHO 族群体优化身体健康管理服务的同时，不能仅仅在家庭环境层面缓解他们的心理压力，也需要站在家庭环境和社会环境的双重角度对 SOHO 族的心理健康管理环境进行重构，尽可能削弱环境带来的被迫式负面动因，消除家人以及社会大众对 SOHO 族的偏见，引发周围人对于 SOHO 族刻板印象的反思，并呼吁人们关注 SOHO 族的心理健康，让他们自身在工作中可以获得更多的自信心、自豪感和归属感，提升对自我价值的认知并以积极乐观的心态经营自己的工作与生活；另外从外部的社会环境也要让 SOHO 族获得更多的认同感和关怀。例如“ITSOHO 自由港”网站为 IT 职业的 SOHO 族提供了一个线上共享、协作、交流和交易的平台，以开放、诚信的方式为 ITSOHO 族提供包括技术咨询、线上线下交流会等服务；另外网站也通过加强社交和宣传，建立了专门的 SOHO 族生活与工作的线上社群和线下活动平台，从社会的角度让 SOHO 族能够被熟知、被理解、被认同、被关爱，见图 6。



图5 “Schedule” 智能时间管家
Fig.5 “Schedule” smart time housekeeper



图6 “ITSOHO 自由港”网站
Fig.6 “ITSOHO” website

4.3 针对 SOHO 族的其他健康管理策略

4.3.1 充分的健康管理介入能力

SOHO 族需要经常面对较为繁重的工作任务, 常常处于紧张且忙碌的精神状态, 于是健康管理若想引起用户足够的关注度, 更好地满足用户的健康需求, 则需要保持充分的健康管理介入能力^[9]。从时间方面考虑, 其介入能力是指健康管理在用户工作和生活中出现的时长与频次、用户使用的时长和频次等; 从空间方面考虑, 其介入能力是指健康管理服务触点出现的位置与用户健康行为流程的重合度; 从心理层面看, 其介入能力指的是健康管理服务触点的功能和使

用方式与用户使用习惯和心智模型的匹配程度; 从功能层面看, 其介入能力指的是健康管理服务具备的功能与用户健康需求的契合程度。因此在针对 SOHO 族长时间工作导致的身体疲劳问题进行干预的过程中要注意从时间、空间、心理、功能等方面提升健康管理的介入能力, 形成持续性的健康行为引导, 帮助用户养成良好的健康行为习惯。例如 SOHO 族往往长时间工作, 容易导致肩颈腰等部位的酸痛问题, 需要及时提醒自己休息。但普通闹钟的提醒形式单调无法起到良好的提醒作用, 往往用户在忙碌时即使闹铃响了也会随手按掉继续工作。“Designer’s Clock”(见图7)是一款专为设计师打造的挂钟, 将挂钟挂在用



图 7 “Designer’s Clock”
Fig.7 “Designer’s Clock”

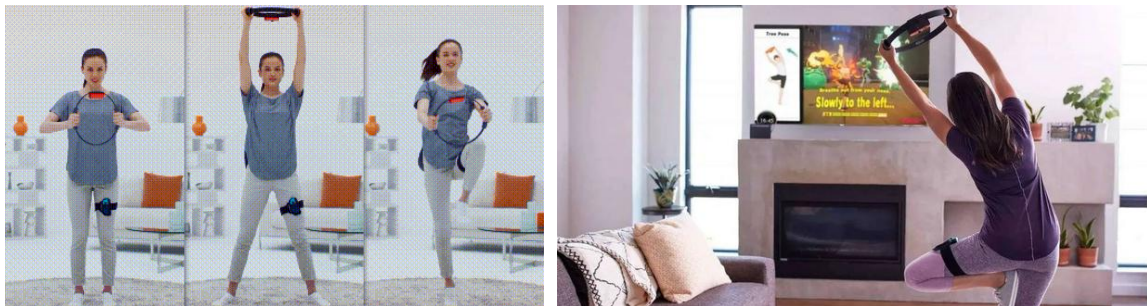


图 8 Switch 健身环
Fig.8 Switch Fitness Ring

户工作时经常可以看到的位置,利用可视化的方式并结合定制化的音效,挂钟可以提示用户每隔一段时间注意活动与表盘图示对应的身体部位。产品通过情感化的方式在时间、空间、功能和心理方面可以保持充分的介入能力,起到了良好的提醒效果^[10]。

4.3.2 触点整合与高效缓解疲劳

行为和需求整合在服务架构的过程中重点体现在服务接触点的规划与整合上^[11]。在健康管理服务中用户健康需求与服务触点相对应,每个触点会对用户的健康行为产生不同的影响。在规划服务触点之前首先从用户的健康行为入手,通过将用户零散的健康需求进行整合,进一步将整合后的健康需求转化为健康行为的引导方式,继而将健康行为引导方式与健康管理的触点相对应,利用有限的时间实现高效的健康管理。SOHO 族经常处于高度忙碌和紧张的状态,并且由于特殊的工作环境,他们往往在高强度的工作之后除了休息很少有多余的精力做其他事,所以在为他们缓解身心疲劳的过程中需要充分考虑高效性,尽可能结合场景在有限的时间里将健康管理的效用最大化。可以通过触点和行为的整合,结合音乐、游戏等方式,更加方便快捷地缓解用户由于长时间在封闭环境内工作产生的身体疲劳和心理压力,相比单纯的按摩和活动身体能达到更好的效果,为用户提供缓解疲劳的一体化服务。例如任天堂开发的 Switch 健身环,将游戏化的交互方式与缓解身心疲劳相结合,给用户带来了一站式的体验。产品通过体感交互传感器识别用户的动作,以此来参与电视界面端的虚拟游

戏;用户可制定游戏计划,完成后获得虚拟奖励并可以分享给他人,获得荣誉感和自豪感;另外游戏的快速练习模式将多种动作进行组合,可以帮助 SOHO 族在短时间内快速活动全身缓解身体疲劳,并且通过视觉、听觉和触觉的感官体验舒缓心理压力,有效地保证了用户黏度且有利于形成长期的健康管理效用,以短平快的游戏形式较好地保持缓解身心疲劳的高效性^[12],见图 8。

5 结语

SOHO 族群由于工作性质与环境的特殊性,其亚健康状态也相较于公司上班族更复杂、更典型,有着长期的健康需求。经过用户研究明确 SOHO 族的健康需求和健康行为动因后,在新技术背景下将健康管理与健康行为改变理论相结合,以系统化、个性化的思路,借助趣味性的交互方式对用户的健康行为进行积极引导^[13],在此基础上提出“优化时间规划的情感体验”、“心理健康管理环境重构”、“充分的健康管理介入能力”、“触点整合与高效缓解疲劳”四项作为 SOHO 族健康管理的设计策略,旨在帮助用户缓解亚健康问题并养成良好的健康习惯,同时也为未来健康管理设计提供理论依据和参考。

参考文献:

- [1] 黄天杨,张怡豪,韩卫国. SOHO 族台灯创意设计研究[J]. 装饰, 2018(7): 114-117.

- HUANG Tian-yang, ZHANG Yi-hao, HAN Wei-guo. SOHO Family Table Lamp Creative Design Research[J]. Zhuangshi, 2018(7): 114-117.
- [2] 袁雨晨. 基于行为心理的 SOHO 空间设计研究[D]. 南京: 南京航空航天大学, 2016.
YUAN Yu-chen. Soho Spatial Design Based on Behavior Psychology[D]. Nanjing: Nanjing University of Aeronautics and Astronautics, 2016.
- [3] 孙朝阳. 白领人群移动健康管理应用的用户体验研究[D]. 上海: 华东理工大学, 2017.
SUN Zhao-yang. A User Experience Study of White-collar Population Mobile Health Management Applications[D]. Shanghai: East China University of Technology, 2017.
- [4] 林颖, 梅云, 顾宪松. 峰终定律在慢性病健康管理服务系统中的用户体验应用[J]. 包装工程, 2019, 40(10): 221-226.
LIN Ying, MEI Yun, GU Xian-song. The Application of Peak-end Law in the User Experience of Chronic Disease Health Management Service System[J]. Packaging Engineering, 2019, 40(10): 221-226.
- [5] 刘艳飞. 健康管理服务业发展模式研究[D]. 上海: 上海社会科学院, 2016.
LIU Yan-fei. A Study on the Development Model of Health Management Service Industry[D]. Shanghai: Shanghai Academy of Social Sciences, 2016.
- [6] 杜雨函, 巩森森. 针对空巢青年的产品服务设计研究[J]. 包装工程, 2019, 40(10): 216-220.
DU Yu-han, GONG Miao-sen. Research on Product Service Design for Empty Nest Youth[J]. Packaging Engineering, 2019, 40(10): 216-220.
- [7] 窦金花, 覃京燕. 基于情境感知多维数据可视化的产品服务系统创新设计研究[J]. 包装工程, 2017, 38(2): 87-91.
DOU Jin-hua, QIN Jing-yan. Creative Design of Product Service System Based on Situation Perception Multidimensional Data Visualization[J]. Packaging Engineering, 2017, 38(2): 87-91.
- [8] 武笑宇, 辛向阳. 劝导用户行为改变的游戏化设计应用[J]. 包装工程, 2017, 38(20): 194-198.
Wu Xiao-yu, Xin Xiang-yang. Game Design Application for Persuading User Behavior Change[J]. Packaging Engineering, 2017, 38(20): 194-198.
- [9] 曹恩国, 娄舒婷, 邓嵘. 劝导式设计在运动健康类 APP 中的应用[J]. 包装工程, 2017, 38(16): 232-235.
CAO En-guo, LOU Shu-ting, DENG Rong. Persuasive Design in Sports Health Class App[J]. Packaging Engineering, 2017, 38(16): 232-235.
- [10] 周沁. 产品设计与服务设计关系再思考[J]. 设计, 2017(24): 106-107.
ZHOU Qin. Rethinking about the Relationship Between Product Design and Service Design[J]. Design, 2017(24): 106-107.
- [11] 孟娇. 劝导式设计理论在健康生活方式相关产品中的应用研究[J]. 设计, 2015(4): 95-96.
MENG Jiao. A Study on the Application of Persuasive Design Theory in Healthy Lifestyle Related Products[J]. Design, 2015(4): 95-96.
- [12] 李瑾晨, 刘振生. 针对久坐族肩颈亚健康问题的辅疗产品[J]. 装饰, 2016(7): 22-23.
LI Jin-chen, LIU Zhen-sheng. Adjuvant Therapy Products for Sedentary Shoulder and Neck Subhealth Problems[J]. Zhuangshi, 2016(7): 22-23.
- [13] 覃梦鸽. 基于游戏化设计的大学生心理健康管理策略研究[D]. 无锡: 江南大学, 2019.
QIN Meng-ge. A Study on Mental Health Management Strategy of College Students Based on Game Design[D]. Wuxi: Jiangnan University, 2019.