

价值共创视角下康复辅具社区租赁服务策略研究

尹海璐, 肖东娟

江南大学设计学院, 江苏 无锡

收稿日期: 2023年11月8日; 录用日期: 2023年11月27日; 发布日期: 2024年2月4日

摘要

目的: 以优化社区康复辅具租赁服务为目标, 探究价值共创介入社区共享康复辅具租赁服务系统设计的创新方法。方法: 基于价值共创理论梳理社区共享康复辅具服务过程, 运用用户旅程地图挖掘用户需求痛点, 基于能力、交互、目的和媒介四个维度对应价值准备、价值共创、价值传递三阶段展开服务设计要素分析。结果: 得出面向社区障碍人士的康复辅具租赁服务设计策略。结论: 在价值共创理论指导下, 结合用户调研提出了提升多元主体共创能力、优化共创交互流程、凝聚价值共创愿景、丰富价值传递媒介四条途径下的七点措施, 指导康复辅具社区租赁服务系统的设计与建构。

关键词

价值共创, 康复辅具, 社区租赁, 服务设计

A Study on the Strategy of Community Rental Service of Rehabilitation Aids under the Perspective of Value Co-Creation

Hailu Yin, Dongjuan Xiao

School of Design, Jiangnan University, Wuxi Jiangsu

Received: Nov. 8th, 2023; accepted: Nov. 27th, 2023; published: Feb. 4th, 2024

Abstract

Purpose: With the goal of optimising community rehabilitation aids leasing service, we explore the innovative approach of value co-creation in the design of community shared rehabilitation aids

文章引用: 尹海璐, 肖东娟. 价值共创视角下康复辅具社区租赁服务策略研究[J]. 设计, 2024, 9(1): 218-225.

DOI: 10.12677/design.2024.91026

leasing service system. **Methods:** Based on the theory of value co-creation, the service process of community shared rehabilitation aids is sorted out, the user journey map is used to explore the pain points of user needs, and the service design elements are analysed based on the four dimensions of capability, interaction, purpose and medium, corresponding to the three phases of value preparation, value co-creation, and value delivery. **Results:** The design strategy of rehabilitation aids rental service for people with disabilities in the community was developed. **Conclusion:** Under the guidance of the theory of value co-creation, a seven-point approach is proposed in combination with the user research to enhance the co-creation ability of multiple subjects, optimise the interaction process of co-creation, unite the value vision, and enrich the medium of value transmission, which guides the design and construction of the community leasing service system for rehabilitation aids.

Keywords

Value Co-Creation, Rehabilitation Aids, Community Leasing, Service Design

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

中国是全球康复辅具需求人数最多、市场潜力最大的国家,随着老龄化程度加深,民众对康复辅具的需求持续扩大[1]。社区康复具有低投入、广覆盖、可及性强的特点,发展康复辅具社区租赁服务有助于降低适配成本,满足临时需求,提升居家养老和社区养老的质量。价值共创视角下康复辅具社区租赁服务模式的核心是将用户作为参与主体,利用自身的资源、技术、知识等,与社区服务中心、辅具供应商和公益组织等共同解决问题,实现价值的凝聚和增值。

2. 康复辅具社区租赁服务模式的发展过程

2.1. 康复辅具租赁服务

康复辅具也简称“辅具”,是用于改善、补偿或是替代人体功能从而实施辅助性治疗以及预防残疾的产品,其服务对象包含残疾人、因身体功能退化需要辅助的老年人以及功能暂时受损者[2]。据国家统计局辅具行业报告显示,2022年中国具有康复需求的总人数达到4.6亿人,全国老年人、残疾人等障碍人士对康复辅具的需求比例约为39%左右,而目前国内康复辅具的配置率约为10%左右,不足需求率的三分之一。对障碍人群来说,有效、及时、正确地使用康复辅具对其身体机能的康复或改善至关重要,因此全国各地已陆续开展康复辅具社区租赁服务,通过以租代买模式的杠杆作用降低群众的使用成本,以此提高康复辅具的配置率和使用率[3]。

2.2. 康复辅具社区租赁的服务模式发展过程

本2014年以来,国家发布了一系列推动康复辅具租赁服务发展的政策文件和法规,不断探索康复辅具社区租赁服务模式。笔者遴选了10个典型案例进行分析,通过对比其在服务对象、服务内容、器具类目、租赁方式、租赁期限设置、租金设置以及管理方式等方面的差异,得出康复辅具社区租赁服务模式的发展经历了三个主要阶段(如图1)。

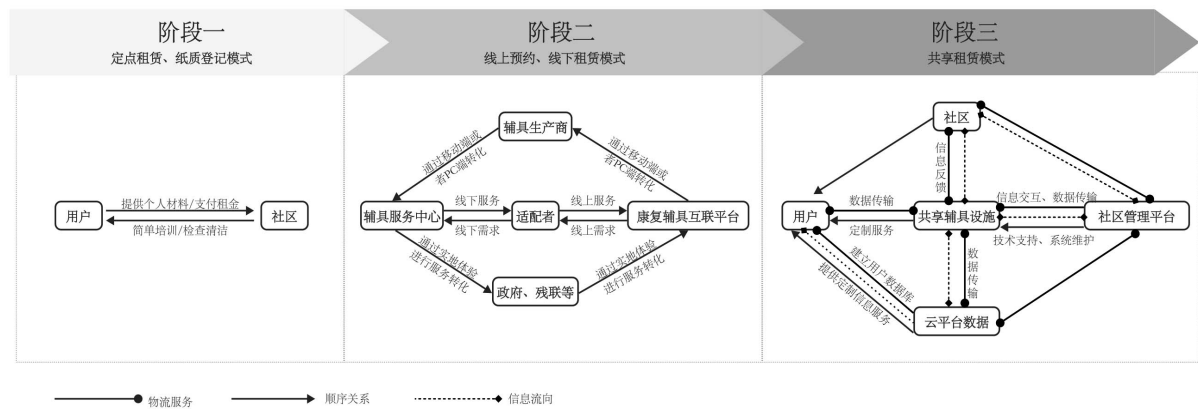


Figure 1. Diagram of the development process of the rehabilitation aids rental service model

图 1. 康复辅具租赁服务模式发展过程图

初始的康复辅具社区租赁服务为定点租赁、纸质登记模式, 仅包含常用康复辅具品类如轮椅、助行器等物品的单向租借, 管理方式以证件实名、纸质登记为主; 随后几年间, 传统的康复辅具租赁服务逐步向互联网+模式转型, 发展为线上预约、线下租赁模式, 用户在线上平台进行服务预约, 通过线下实物体验或物流配送进行服务转化; 近几年随着共享经济的兴起, 康复辅具行业转向发展共享租赁模式, 凭借物联网技术扩张租借渠道通路, 如 APP、公众号和小程序等客户端工具, 在各类活动中心建设无人值守、自助租借的康复辅具共享站点, 达成管理端和使用端的双向便利。

3. 康复辅具社区租赁服务的价值共创模型

3.1. 价值共创理论

19 世纪 Storch 提出服务提供者和消费者共同合作创造服务价值, 价值共创思想得以萌芽。后学术界逐渐发展为两派主流分支, 分别是基于消费者体验的价值共创理论和基于服务主导逻辑的价值共创理论 [4]。其中, 由 Vargo 和 Lusch 提出的基于服务主导逻辑的价值共创理论对于研究公共服务领域的模式创新应用广泛, 其核心思想可以概括为用户在使用产品或消费服务过程中, 通过与服务提供者协作交流、互动、资源整合等方式, 共同创造价值。

罗仕鉴(2022)指出价值共创的逻辑和目标与服务设计有一定共性契合, 都是围绕“以用户为中心”创造一种“体验”服务[5], 在公共和健康领域的服务设计中具有广泛的应用前景。多项研究表明, 价值共创可以提高服务的个性化水平和质量, 满足客户的多样化需求。对于康复辅具社区租赁这一关乎社会民生的公共服务, 价值共创可以从提高用户参与性、发展多样化的服务内容等多个角度提供新的研究思路和指导意义。

3.2. 康复辅具社区租赁服务价值共创模型

价值共创视角下的康复辅具社区租赁服务的构成可以分为参与主体、服务方式、服务内容与服务场景四个部分。在价值共创系统中, 服务可以是双向供应的关系, 因此参与主体既包含用户也包含辅具供应者。二者在社区的室外公共活动中心或党群服务中心等内外场景下, 以线上平台和线下站点为媒介进行价值共创。辅具供应者通过资源整合为用户提供产品租赁、定制、配送和清洁等服务内容, 用户通过交流反馈等方式提升辅具供应商的产品和服务水平。根据以上理论, 文章构建出康复辅具社区租赁服务的价值共创模型(如图 2)。以服务为导向的价值共创理论强调用户的使用价值创造, 因此应以满足用户的

多元需求为导向, 注重服务过程中用户的资源、知识与技能的分享和整合, 以此反哺平台服务和产品创新。

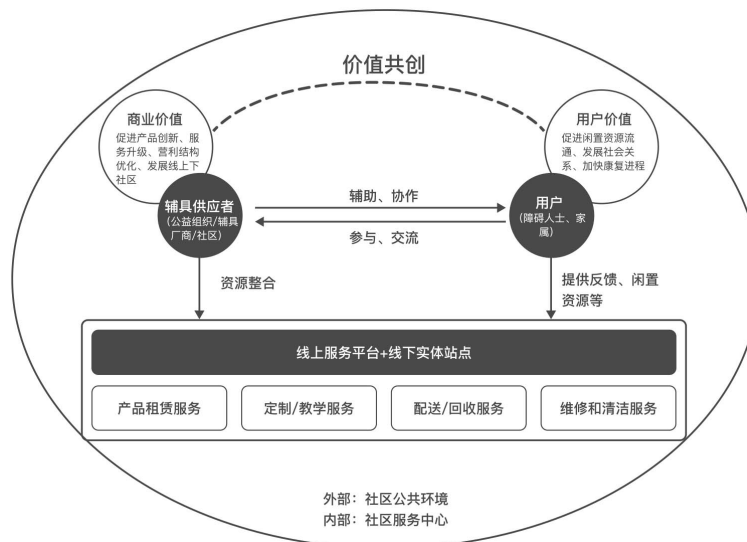


Figure 2. Diagram of the rehabilitation aids rental service value co-creation model
图 2. 康复辅具租赁服务价值共创模型图

4. 康复辅具社区租赁服务的价值共创调研与分析

4.1. 康复辅具社区租赁服务价值共创调研

文章以无锡市“爱未来”社区共享轮椅服务为研究案例, 通过实地观察、用户访谈与问卷发放等手段调研康复辅具社区租赁服务现状。根据吴林青(2022)学者将公共服务的价值共创过程划分为的价值准备、价值共创、价值持续三个阶段, 匹配参与主体对应的行为和触点, 分析各环节用户需求与情绪演变攫取用户痛点和机会点。依据以上过程得出价值共创视角下康复辅具社区租赁服务的用户旅程图(如图 3)。

4.2. 不同维度的社区辅具租赁服务价值共创设计要素分析

吴林青(2022)学者将公共服务领域下的价值共创设计要素进一步区分为能力、交互、目的、媒介四个维度。文章根据康复辅具社区租赁过程的需求与用户痛点分析, 从上述四个维度归纳现阶段服务模式的不足与价值共创的介入点如下:

4.2.1. 能力维度

能力是整个共创过程的基本条件。在康复辅具社区租赁服务中, 服务者为社区工作人员、康复辅具供应商, 使用者为障碍人士, 而租赁者通常为障碍人士的家属, 因此需要识别主体中的参与主体不同群体的能力特征。从能力维度看, 现有服务系统的不足之处在于: 1) 服务者对于用户的背景、病史、功能水平等因素缺乏了解, 用户缺少专业、全面的适配评估, 导致产品适配不当或作用不明显; 2) 用户缺乏对共享租赁服务以及康复辅具的了解, 对服务仍然存在疑虑和担忧; 3) 障碍人士个体能力不足时缺乏即时、可信、稳定的辅助者。因此, 价值共创的设计介入点可从适配和评估服务的专业支持、服务价值的感知、实践过程中的能力代偿与自身能力扩散几个方面着手。

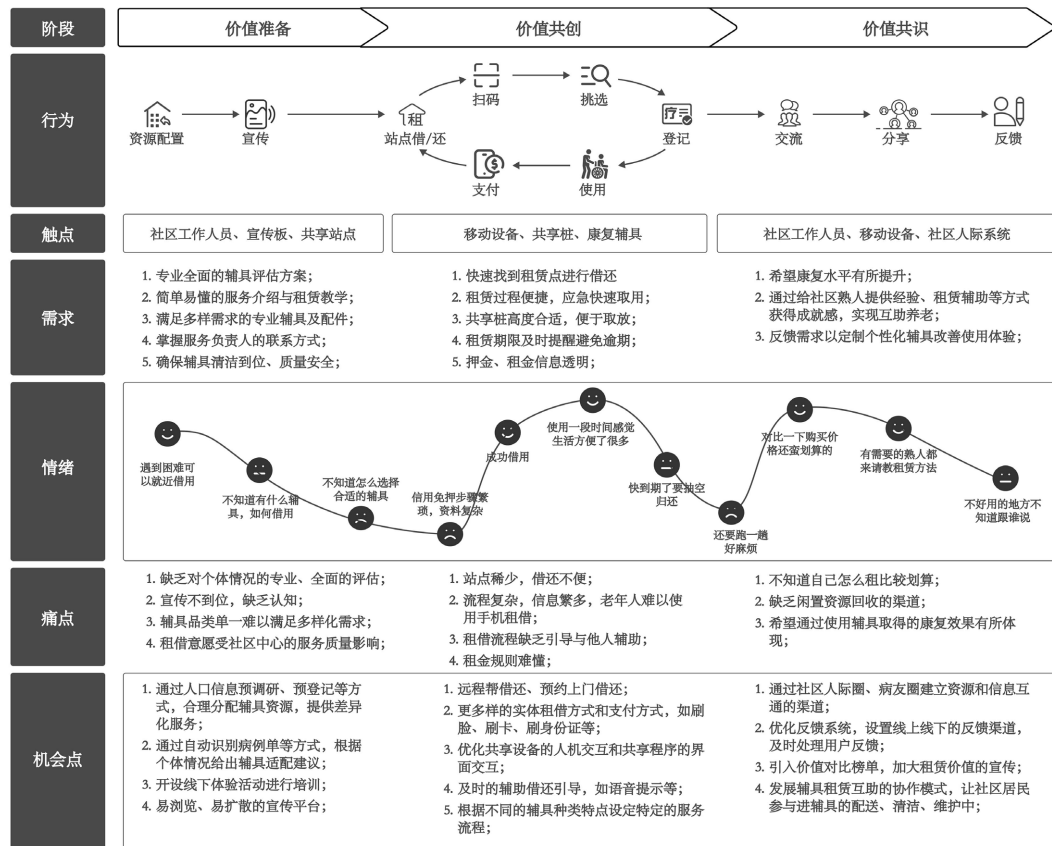


Figure 3. Rehabilitation aids community rental service user journey map
图 3. 康复辅具社区租赁服务用户旅程图

4.2.2. 交互维度

交互是互动的基础途径, 也是服务中价值产生的关键环节。在康复辅具社区租赁过程中的服务交互包括用户(障碍人士及其家属)、社区环境、平台与实体产品之间的交互以及服务供应者(公益组织、社区服务中心工作人员、辅具供应商、政府机构等)与环境、媒介之间的交互。从交互维度看, 现有服务系统的不足之处在于: 1) 共享辅具租赁过程中缺乏流程感知与引导; 2) 资料填写、地址选择、时间选择等步骤繁琐; 3) 不同的辅具产品与服务缺乏差异化的服务流程; 4) 租借设施实体与软件界面信息交互缺乏适老化设计。因此, 价值共创的介入方向可以从设计知识传递的途径、服务流程的简化、互动的方式差异化与适老化设计等方面展开。

4.2.3. 目的维度

目的是服务系统的最终导向, 决定了整体服务共筑的价值共识的性质与最终结果。康复辅具社区租赁的服务目标为通过个性化、智能化的辅具租赁服务提升障碍人士的适配率。从目的维度看, 现有服务系统的不足之处在于: 1) 缺乏对康复目的、应用场景与最终效果的认知; 2) 对于租赁模式相较于购置的实惠程度感知弱, 用户参与积极性不强; 3) 社区工作人员仍将其视为公益性质的服务, 缺少盈利机制的吸引。因此, 价值共创可以在各个阶段凝聚共同愿景, 对辅具供应者来说, 需要发展可行的商业模式维持服务运转。对用户来说, 需要明确辅具租赁服务对自身康复水平、价格获益等方面的价值。

4.2.4. 媒介维度

媒介是实施康复辅具租赁服务的基础。康复辅具社区租赁的资源包括康复辅具、康复辅具共享桩、

辅具租赁站、线上 APP 或小程序、宣传服务平台等实体媒介和虚拟媒介, 也包括辅具适配知识、康复经验等隐性媒介以及社区服务中心工作人员、设施维护人员等人力媒介。从媒介维度看, 现有服务系统的不足之处在于: 1) 平台以产品展示为主, 难以匹配具体需求提供适配知识、对比信息等; 2) 共享的康复辅具品类较单一; 3) 用户难以与服务负责人缺乏即时反馈渠道, 实体媒介缺失。因此, 价值共创介入点可以从各类媒介的作用区分进行展开。

文章综合现有模式不足, 基于能力、交互、目的和媒介四个维度对应价值共创的三个阶段展开设计维度的分析(如表 1), 以此解构社区康复辅具租赁服务系统中主体的关键行为, 推导设计要素, 为下一步设计策略的构建提供思路和参考依据[6]。

Table 1. Design elements for value co-creation of community rental services for rehabilitation aids

表 1. 康复辅具社区租赁服务价值共创设计要素

	阶段	能力维度	交互维度	目的维度	媒介维度
价值准备	服务关键行为	能力获取	组织交流	服务机会识别	服务宣传
	设计要素	价值感知	知识易获取性	用户认知构建	传播性
		专业辅助	服务可触及性	用户需求甄别	可信度
价值共创	服务关键行为	关系建立	关系稳定性	人际价值	私域性
		能力协作实践	租赁使用	协作意愿	共享设施平台
	设计要素	个体障碍差异	适老性	需求动机	平台内容
价值持续	服务关键行为	协作机制	协作性	共同愿景	服务流程差异
		引导实践	易用性	情境刺激	设施布局、反馈
	设计要素	能力扩散	服务传播	服务延续	反馈机制
价值持续	服务关键行为	信息扩散	数据化	社会价值	反馈对象
		资源扩散	奖励机制	经济价值	反馈内容
	设计要素	即时互动	传播性	服务升级	反馈方式

5. 价值共创下康复辅具社区租赁服务设计策略

5.1. 基于提升多元主体价值共创能力的设计策略

5.1.1. 建立信息共享机制以提供预筛与评估服务

康复辅具服务价值感知的关键节点包含障碍情况的早期识别、专业评估以及出院康复期的器具适配三个情境, 可以利用互联网三方的信息共享机制实现医疗机构与基层公共资源的双向对接。在早期识别阶段, 利用智能算法和数据分析技术, 对用户的康复需求进行预测和分析。通过社区定期走访、调查登记、电子/纸质病例自动识别等手段, 预先将社区内的人口障碍情况进行数据入库, 形成个人康复档案, 在障碍人士匹配康复辅具时能够有据可依。在障碍评估阶段, 提供在线自主评估、远程专业评估工具等, 可以实现及时、高效的康复需求分析, 同时方便用户在家中接受评估。在辅具适配阶段, 根据不同疾病、不同年龄段、不同身体状态等差异匹配对应的康复辅具, 使辅具适配更加个性化和精细化, 为后续租赁环节做好价值准备基础。

5.1.2. 基于熟人社会环境进行服务价值赋能

以整合社交元素为思路, 建立社区互助养老的熟人网络并进行价值赋能。一方面可以通过关联社交

媒体、朋友推荐机制等方式构建线上社交网络圈, 比如社区互助群、同院病友圈等, 引入信任度评价、共同好友认证等机制来确保服务的可靠性。另一方面, 可以通过熟人社交网络中的信任关系来增强用户对服务的信任。社区中通常有活跃度和认知水平都相对较高、人际关系良好的居民, 相较于工作人员, 这类群体更容易获得其余居民的信任并给予支持。可以由社区服务中心人员组织社群进行充分沟通协调, 引导他们积极参与辅具租赁的辅助、整理、清洁和运送工作, 同时定期安排各类公益组织、志愿者协会参与康复辅具社区共享服务。

5.2. 基于优化价值共创交互流程的设计策略

5.2.1. 提供多层次、差异化的服务流程

根据个体的不同障碍情况、需求场景以及辅具的特性设计不同的服务流程。在人群特质维度上可在老年人、残疾人、暂时失能者(伤病)三个基础的交叉类别下做人群情况进一步的细分。除采集基础资料外, 应了解其年龄、基础病、以及障碍的具体情况做预先的适配评估环节, 提供障碍情况预筛与产品推荐服务。在场景维度上需考虑社区的规模大小、障碍人群分布、地理位置与交通情况, 根据该区域对应的各类辅具需求程度, 投放的品类和数量、租借的模式、形式和租金的设置也应该对应变化。在产品维度上, 优先选取使用周期短、可循环使用性强、单次使用率高的辅具设立线下租赁站点, 例如助行辅具, 此外可提供更换性强的辅具配件, 例如防褥疮坐垫、助食餐具等。

5.2.2. 租借流程各环节的交互智能化、便捷化

用户的租赁流程可分为选、学、拿、用、还、付六个环节。在选取环节, 通过集成智能搜索和推荐系统, 帮助用户快速找到符合其需求的康复辅具, 比如根据用户的个性化需求和过往租赁历史在系统上提供相关的推荐和搜索建议。在学习了解环节, 以实物视频、AI 语音、指示灯等形式帮助用户快速认知产品功能。在拿取环节, 可采用刷卡、刷脸等便捷的租赁方式, 最大程度地减轻用户租赁的操作成本, 还可辅之采用远程扫码、拨号自动发短信等形式, 便于老人及时将租赁辅具的需求直接发送给负责人或是自己的家属进行辅助操作。在使用环节, 可以将用户的使用数据如租赁时间、时长、次数等上传至后台进行分析, 为用户推荐最实惠的租赁套餐。在归还环节, 利用智能提醒和通知系统, 提醒用户还租期、归还时间等关键信息, 并提供上门取还、他人代还等服务。在支付环节, 提供凭据打印、医保卡阅读、扫码支付等窗口, 方便用户进行结算, 医疗报销等操作。

5.3. 基于凝聚价值共创愿景的设计策略

为提高障碍人士及其家属对辅助器具的认知度和知晓度, 使社区居民逐步建立起对康复辅具社区租赁服务的信任感和认同感, 可以通过展示真实用户的故事和情境让其他用户产生共鸣。例如, 可以制作用户使用康复辅具的视频或图文案案例, 让其他用户能够在实际场景中看到辅具是如何帮助改善生活的。通过构建特定场景化服务进行情境刺激, 激活共同愿景, 比如提供情境化的用户培训课程, 让用户在使用康复辅具时能够更好地适应不同的场景。培训内容可以包括在家庭、工作场所、社交活动等情境下的实际操作和技巧, 使用户在潜移默化中感知租赁模式的价值、产生情感共鸣、激发社群经济[7]。

5.4. 基于丰富服务价值传递媒介的设计策略

5.4.1. 利用激励机制促进价值扩散

除了“租借”共享模式, 还可以增加其他激励模式吸引用户, 例如在线下开展优惠体验活动、发展交换模式等可持续消费方式, 定期举办康复辅具社区活动鼓励用户参与, 参与活动的用户可以获得奖励, 例如优惠券、免费租借券等, 以激发用户的社区活跃度。此外, 辅具供应商可以与医院合作, 通过设立

专业问题解答团队或奖励机制, 鼓励用户帮助其他用户解决问题, 促使用户共同解决康复辅具使用中的问题。通过此类激励模式, 为平台提供更多优质 UGC 内容, 同时帮助用户在这类活动中获得经验、知识上的丰富与扩散。

5.4.2. 建立线上线下的双向反馈机制

一方面, 针对辅具产品和服务的评估、预约、租借、归还和结算等不同场景建立不同的反馈机制, 例如在线表单、问卷调查、客服热线、在线聊天等, 为用户提供个性化定制解决方案并能高效、准确、及时地反馈用户操作的完成情况, 达到持续积极体验的效果。另一方面, 在线下可在社区内定期举办反馈会议, 邀请用户和服务提供者共同参与。这种亲身的交流可以更深入地了解用户需求, 同时也促进用户之间的互动和共创。在产品开发后邀请一些愿意参与的用户加入用户测试小组, 提供早期版本的康复辅具或新服务, 收集用户反馈以在产品或服务开发的早期阶段提供有价值的见解。

6. 结语

本研究分析了康复辅具社区租赁服务模式的发展现状, 结合价值共创理论, 从能力、交互、目的和媒介四个维度归纳现有服务模式的不足之处, 并结合服务行为的识别推导价值共创各个阶段的设计要素, 提出了提升多元主体共创能力、优化共创交互流程、凝聚价值愿景、丰富传递媒介的康复辅具社区租赁服务设计策略。希望通过文章探究提升康复辅具社区租赁的服务质量, 降低障碍人士的租赁门槛, 提高其心理认可度与接受度, 从而提升需求人士的辅具的适配率, 将社区社会资源充分利用的前提下得到良性循环。

注 释

文中所有图片均为作者自绘或者自摄。

参考文献

- [1] 刘颢. 辅具市场的“共享时代”[J]. 中国残疾人, 2019(2): 28-29.
- [2] 李梦珂. 基于服务原型的中轻度失能老人社区辅具租赁服务研究[D]: [硕士学位论文]. 广州: 广东工业大学, 2021.
- [3] 梅哲, 孙晓红. 上海市康复辅助器具租赁服务的现状、问题与建议[J]. 中国民政, 2021(6): 38-41.
- [4] 董盼盼, 李永明, 朱彦. 价值共创视角下高校图书馆知识服务模式研究[J]. 农业图书情报学报, 2023, 35(7): 39-51.
- [5] 罗仕鉴, 王毓与, 张德寅, 等. 基于价值共创的健康服务设计策略[J]. 创意与设计, 2022(3): 5-11.
- [6] 吴林青, 董石羽. 基于价值共创的乡村垃圾分类服务设计研究[J]. 包装工程, 2022, 43(18): 357-369.
- [7] 王禹霄, 黄雪飞. 基于社会创新理论的长租公寓共享冰箱设计策略研究[J]. 艺术与设计(理论), 2023, 2(4): 120-122.