

# 社会创新视角下社区拾荒共享型服务平台 设计研究

——以镇江京口区孔雀苑社区为例

丁在旺

江苏大学艺术学院, 江苏 镇江

收稿日期: 2024年9月4日; 录用日期: 2024年10月5日; 发布日期: 2024年10月14日

## 摘要

社区拾荒现象广泛存在于城市的社区中, 作为非正规废旧物品回收的主要表现形式, 它积累了诸多社会问题, 并被视为城市乱象, 影响了拾荒者及社区居民的生活质量。本研究将深入分析社区拾荒的负面影响及其潜在的社会价值, 探讨服务对象的具体需求, 并尝试运用社会创新的理念与服务设计的系统方法, 创新社区拾荒管理的服务模式, 最终构建一个共享型拾荒服务平台系统。该系统旨在实现相关利益者的资源共享与协同合作, 提升社区居民和拾荒者的服务可行性, 同时为其他城市社区在拾荒管理方面的创新与优化提供参考价值。

## 关键词

社区老年拾荒者, 社会创新设计, 服务设计, 服务平台

# Design Research on a Community Scavenging Shared Service Platform from a Social Innovation Perspective

—Taking the Peacock Garden Community in Zhenjiang Jingkou  
District as an Example

Zaiwang Ding

School of Art, Jiangsu University, Zhenjiang Jiangsu

Received: Sep. 4<sup>th</sup>, 2024; accepted: Oct. 5<sup>th</sup>, 2024; published: Oct. 14<sup>th</sup>, 2024

文章引用: 丁在旺. 社会创新视角下社区拾荒共享型服务平台设计研究[J]. 设计, 2024, 9(5): 452-459.

DOI: 10.12677/design.2024.95578

## Abstract

The phenomenon of community scavenging is prevalent in urban neighborhoods, serving as a primary form of informal recycling for discarded items. This practice has accumulated numerous social issues and is often regarded as an urban blight, negatively affecting the quality of life for both scavengers and community residents. This chapter will thoroughly analyze the negative impacts and potential social value of community scavenging, explore the specific needs of the target population, and attempt to apply social innovation concepts and systematic service design methods to create an innovative management model for community scavenging. The ultimate aim is to develop a shared scavenging service platform that facilitates resource sharing and collaborative efforts among stakeholders, enhances the feasibility of services for both community residents and scavengers, and provides valuable insights for the innovation and optimization of scavenging management in other urban communities.

## Keywords

Elderly Community Scavengers, Social Innovation Design, Service Design, Service Platform

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

在人口老龄化和城镇化进程的双重推动下,老年流动人口规模正快速增加[1]。在这部分流动人口中,因照顾隔代亲人或养老等原因跟随子女来到城市居住生活的随迁老人,是学界及媒体讨论的焦点。近年来,学者们逐渐聚焦于探究随迁老人社会融入与社会适应等问题[2]。有学者发现,一些随迁老人正试图通过城市的公共娱乐空间,以参与广场舞、下棋等体育运动的方式融入城市生活[3]。与之相反,另一些随迁老人,由于农村城市环境的差异性、文化差距产生的距离感、社交圈的孤独感以及经济生活的压迫等原因,部分农村随迁老人从农村随迁到城市社区后,面临着社会不适应、融入困难、精神上感到孤独与寂寞、无法与当地老人享受同等待遇、异地养老困难等问题。于是他们带着乡土社会的生活经验随子女在城市扎根,但并没有试图融入城市,而是整日游走于各楼栋间的垃圾收集处,对盛满废弃与不洁之物的垃圾桶情有独钟,以拾荒为日常生活[4]。国家卫生健康委、全国老龄办印发《关于开展2023年全国示范性老年友好型社区创建工作的通知》,明确今年将创建1000个全国示范性老年友好型社区。明确指出,加强对老年人的人文关怀和心理疏导,引导老年人正确处理个人与他人、个人与集体、个人与社会的关系。由此看出,“老年人拾荒”问题已经成为从政府、组织上层管理到社会组织、公民下层关心的社会问题。

社区老人拾荒作为非正规废品回收的集中体现,它一定程度上满足了随迁老人的生活需要和情感需求,但也同样积累了大量的社会问题,如影响社区卫生、社区环境和社区管理等问题,激化了社区居民与随迁老人之间的矛盾,是当前城市社区管理中需要解决的当务之急。本文从社会创新设计的视角出发,结合服务设计的方法论,探讨了服务平台的设计与应用。通过理论与实际应用的结合,为社会创新服务平台的设计与实施提供了实践性的指导,并为服务设计在社会创新领域的进一步应用提出了新的思路。

## 2. 社区作为城市社会创新的载体与场所

### 2.1. 社会创新设计的起源与发展

近年来，社会创新设计在国内外各个领域受到越来越多的关注。设计研究领域基本认同，社会设计的源头在于帕帕奈克 1971 年出版的《为真实的世界设计》一书。在书中，帕帕奈克提出当时设计的两大缺失：其一在于设计师对于环境问题的忽视，以及设计对消费主义的助推；其二在于对相对弱势群体的忽视[5]。英国杨氏基金会(The Young Foundation)对社会创新做出的定义：“社会创新是一种创新活动与服务方式，旨在满足社会需求，创造出新的社会关系或合作模式的新思想[6]。”先驱学者埃佐·曼奇尼(Ezio Manzini)将社会创新界定为：“一种变革的过程，该过程源于对现有资产的创造性重组，其目的在于以一种新方式实现人类社会公认的目标[7]。”社会创新设计已经成为设计介入社会发展与推动创新的重要途径之一，其主要目标是应对伴随经济和科技进步而产生的一系列社会挑战和文化困境。

在国内，结合目前中国社会大转型的社会背景下，社会创新设计正从一种理论转变为人人参与的设计行动，并注重与中国实际相结合，整合社会资源，创造性的发展成具有中国特色的社会创新模式。

### 2.2. 研究区域概况

镇江市京口区孔雀苑社区是一个典型的外来人口较多的社区，其中本地人口约占 50%。由于靠近大学，学生住户占据了 20%，此外还有 30%的居民为外来务工人员。社区内老龄化现象较为严重，老年人口是主要的活动群体，使该社区成为一个老龄化社区(见图 1)。

目前，孔雀苑社区尚未全面实施垃圾分类政策，社区内缺乏垃圾分类设施，这为随迁老年人拾荒提供了便利。同时，社区内有大量学生和年轻白领，由于电商的普及，他们产生了大量生活垃圾和废品，如快递箱、外卖盒和饮料瓶等，在一定程度上为随迁老年人提供了丰富的可回收资源。基于这些条件，社区内形成了典型的随迁老年人拾荒现象。



Figure 1. Peacock garden community research map  
图 1. 孔雀苑社区调研图

### 2.3. 社会创新与城市社区的关系

城市社区作为社会创新的天然场所，承载着创新理念的落地与实施。由于社区问题的复杂性，传统的应对方式往往难以奏效，这使得社会创新成为解决社区问题的必要途径。通过社会创新设计，可以重新审视社区老年拾荒者的社会角色，不仅关注其生活困境，更要看到他们在社区资源循环中的潜在价值。社会创新不仅仅停留在简单救助层面，而是通过搭建系统化的服务平台，为拾荒者提供长期有效的支持。其他城市在社会创新领域的成功经验表明，创新设计不仅能够改善拾荒者的生活质量，还可以为社区带来更广泛的社会效益，这些经验为我们提供了宝贵的启示。

### 3. 服务设计参与城市社区社会创新探索

#### 3.1. 服务设计在社区创新中的应用

服务设计是一种以用户为中心的设计方法，通过整合各种设计工具和方法来优化服务体验，尤其是在解决复杂社会问题时，服务设计具有极大的潜力。社会创新视角下的服务设计不仅关注如何提供更好的服务，还致力于通过创新方式应对社会问题，推动社会的可持续发展。同时，服务设计在社会创新中的一个重要特点是协作与共创。它强调通过多方利益相关者的参与来共同设计服务解决方案。在社区拾荒问题上，服务设计可以整合政府、社区组织、企业、居民和拾荒者的资源与意见，共同开发一个系统化的平台，既满足拾荒者的需求，又提升社区整体的资源管理水平。这种协作设计不仅能够创造更有包容性的服务，还能够在实施过程中提高各方的参与度和支持力度。

社会创新设计要求考虑系统性问题，而服务设计的系统思维方法正好契合这一需求。服务设计不仅关注单一的服务触点，更注重整体服务流程的优化和服务生态系统的构建。例如，在社区拾荒服务平台的设计中，设计师会从拾荒者的服务触点、社区的资源管理、数据的收集与分析等多个层面进行系统设计，确保服务平台能够在各个环节实现协同效应，提升整体的社会价值。

#### 3.2. 社会创新视角下服务设计流程及方法

服务设计具有将服务流程中的触点进行挖掘、改进、整合的能力，能够提升产品和服务的附加值，是一种用以提升用户体验的思维方式[8]。

在共享型社区拾荒服务平台的设计过程中，服务设计的介入方向在于：在社会创新设计的框架下，共享型社区拾荒服务平台的设计流程注重从用户研究开始，深入分析拾荒者及相关利益相关者的需求与痛点。通过使用用户研究、用户旅程图和服务系统图等设计工具，平台的整体结构被精确地构建，确保各个触点的服务流程能够有效地满足用户需求，如图2所示。

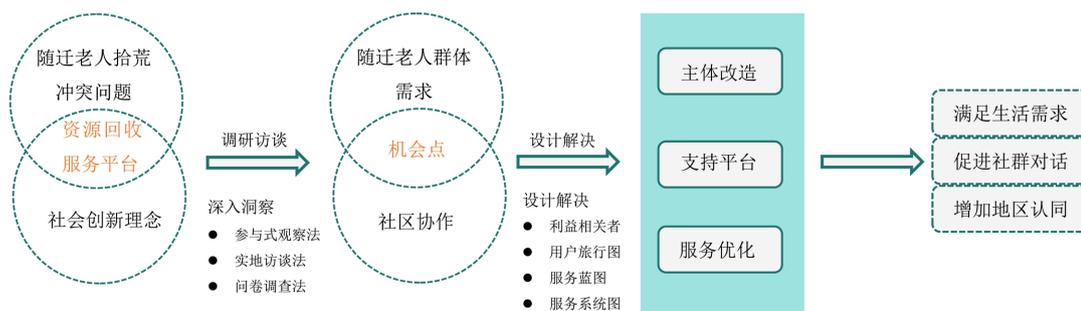


Figure 2. Service design process flowchart  
图2. 服务设计流程图

### 4. 社区拾荒共享型服务平台服务系统建构

#### 4.1. 用户角色模型

论文基于社会创新的视角，本研究对社区拾荒服务平台进行了用户研究，主要采用了实地调研、小组访谈和参与式观察等方法，以明确用户特征和具体需求。在实地调研中，我们对镇江市京口区孔雀苑社区的拾荒群体进行了深入的参与式观察，记录了他们的日常行为过程(见图3)。拾荒者每日活动频繁，穿梭于社区的垃圾桶之间，甚至进入楼道和地下车库捡拾废旧回收物。他们的活动具有高度的周期性，几乎覆盖全天，从早到晚不间断地在社区内活跃。拾荒者通常使用蛇皮袋、婴儿车和小拉车等工具，以

弥补体力上的不足。然而，他们仍需直接接触垃圾桶，甚至撕开垃圾袋以获取可回收物，这不仅加重了他们的体力负担和健康风险，也对社区的环境卫生造成了影响。拾荒者在捡拾完废旧物后，常常将其“藏”在家中、楼道，甚至社区的供电房内，这种行为还带来了不可忽视的消防安全隐患。

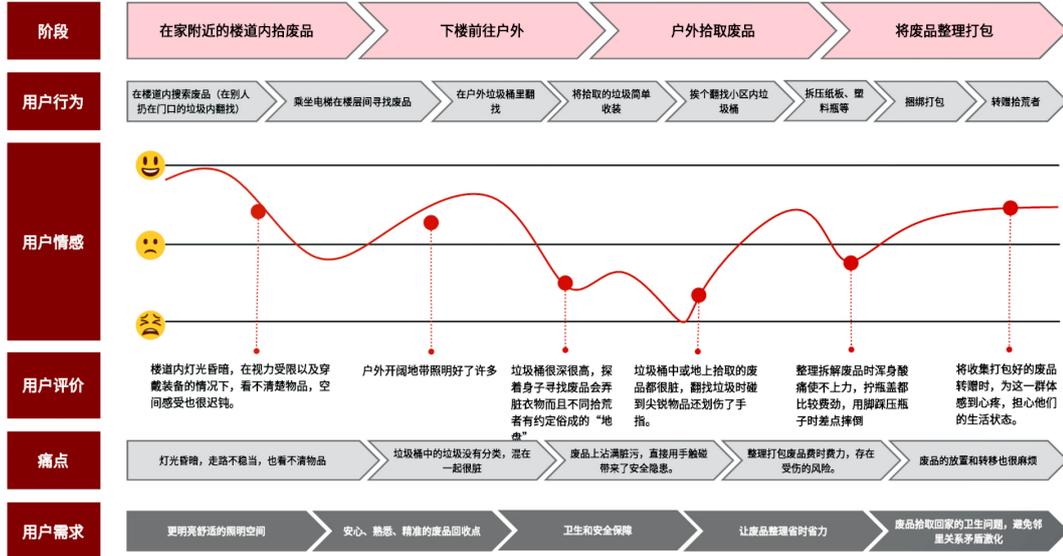


Figure 3. User journey map  
图 3. 用户旅程图

### 4.2. 利益相关者

通过对孔雀苑社区活动中相关人群进行分析，可以获得相关利益者组成，见图 4。现在的利益相关群体可大致分为三类：一类是拾荒群体，包括随迁拾荒老人，本地拾荒老人，这群人是拾荒服务平台的核心人群；第二类是社区管理群体，包括地方政府、物业、社区党群组织，对社区服务管理起到领导统筹的作用；第三类是社会群体，包括废品回收人员，社会企业等，对服务平台起到了一定的干预作用。

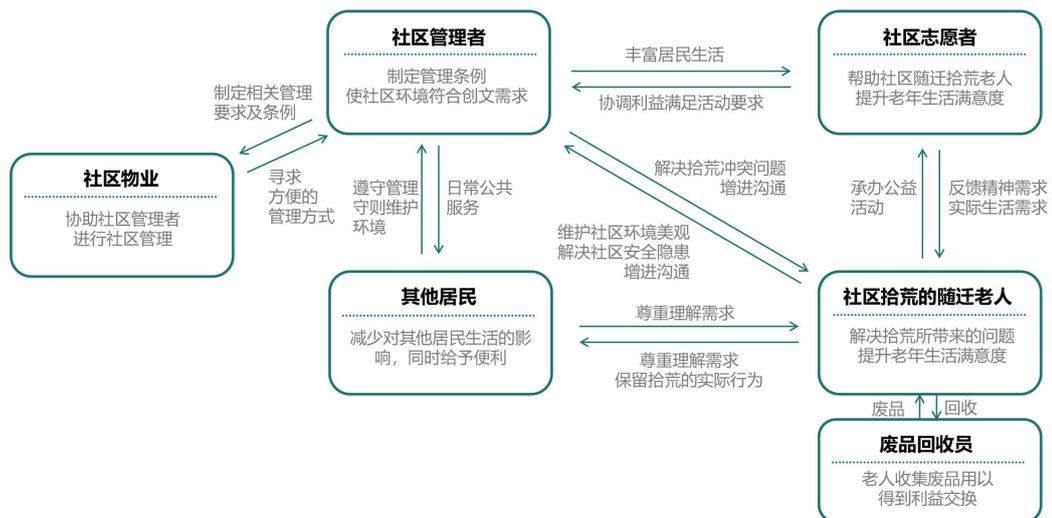


Figure 4. Stakeholder relationship diagram  
图 4. 利益相关者关系图

### 4.3. 服务系统图

社区拾荒共享型服务平台的服务系统设计，旨在通过整合拾荒者、社区居民、城市管理者和相关企业的资源与需求，形成一个高效且可持续的服务体系(如图 5)。拾荒者模块：平台为拾荒者提供实时更新的可回收资源信息，包括社区内居民发布的废品回收请求。拾荒者可以通过导航系统快速找到可拾取的资源，提升拾荒效率。同时，为保障拾荒者的健康与安全，平台提供环境污染、垃圾分类等方面的提示，提醒拾荒者在拾取过程中避免接触有害物质。社区居民模块：居民可以通过平台发布废旧物品的回收需求，包括时间、地点和回收物品种类。平台会将这些信息推送给附近的拾荒者，确保资源能够及时被拾取。居民在参与平台活动后，可根据发布资源和回收情况获得环保积分，积分可以用于兑换社区奖励或相关服务。居民还可以对拾荒者的服务进行评价，形成互动反馈机制。城市管理模块：城市管理者通过平台获取社区内的拾荒活动数据，如废品回收量、拾荒者活动区域和时间分布等。这些数据有助于城市制定更加科学的废品回收管理政策，优化垃圾处理体系。企业与资源回收模块：环保企业或废品回收公司通过平台与拾荒者建立合作，直接从平台获取可回收资源信息，实现高效的废品回收和处理流程。企业还可以根据平台数据优化回收网络布局。平台上收集到的废旧物品可通过企业进行二次加工或再利用，形成完整的资源循环体系。这不仅减少了垃圾填埋的压力，也为企业带来了经济收益。

社区拾荒共享型服务平台的服务系统图将多方利益相关者整合在一个协作体系中，通过技术支持、数据分析、实时信息共享等手段提升资源回收的效率和社区环境的可持续发展。该系统不仅为拾荒者提供了便利，同时也提升了社区资源管理的效率，实现了社会的整体利益最大化。

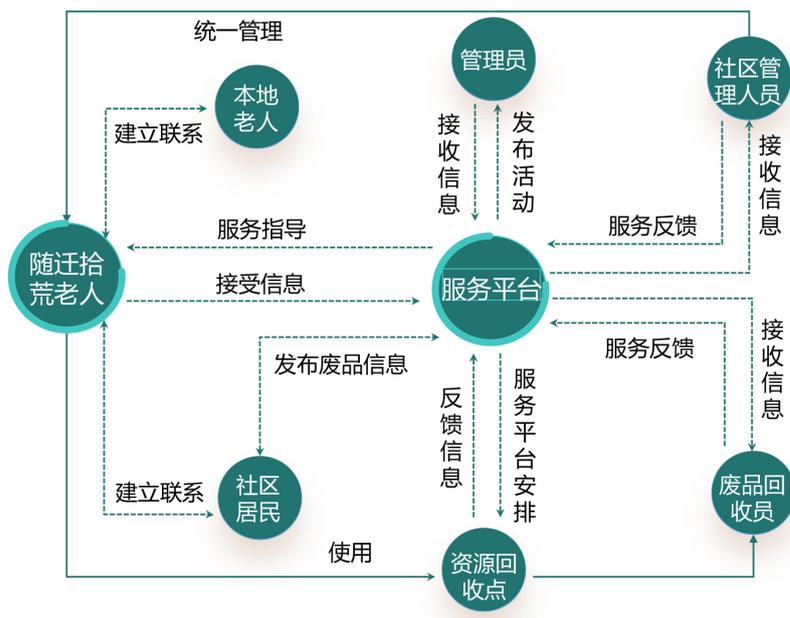


Figure 5. Shared platform service system diagram

图 5. 共享平台服务系统图

### 4.4. 设计实践

当下，数字技术在城市建设中的应用日渐广泛深入，以互联网、云计算、大数据、物联网为主的数字化信息技术正不断集成创新，促成智慧城市、智慧交通、智慧政府等不同产业兴起，这是城市服务系统的发展趋势，也是提高城市管理效率的有效策略之一[9]。

在共享型拾荒平台的服务设计实践中，数字技术的整合与应用贯穿于各个环节。拾荒平台的可视化界面设计、废品回收点的网格化布局、以及数字化管理平台的信息处理功能，均依赖于信息技术的有效支持。通过将数字技术嵌入服务设计，建立系统化的城市拾荒管理框架，可以系统性地重塑拾荒者的组织和管理方式。这不仅有助于规范老年拾荒者的行为和管理流程，还推动了老年群体再就业的实现，促进了老龄人力资源的再利用。同时，这一数字化平台还能够实现社会资源的高效共享与优化配置，推动城市可持续发展的目标(见图 6)。

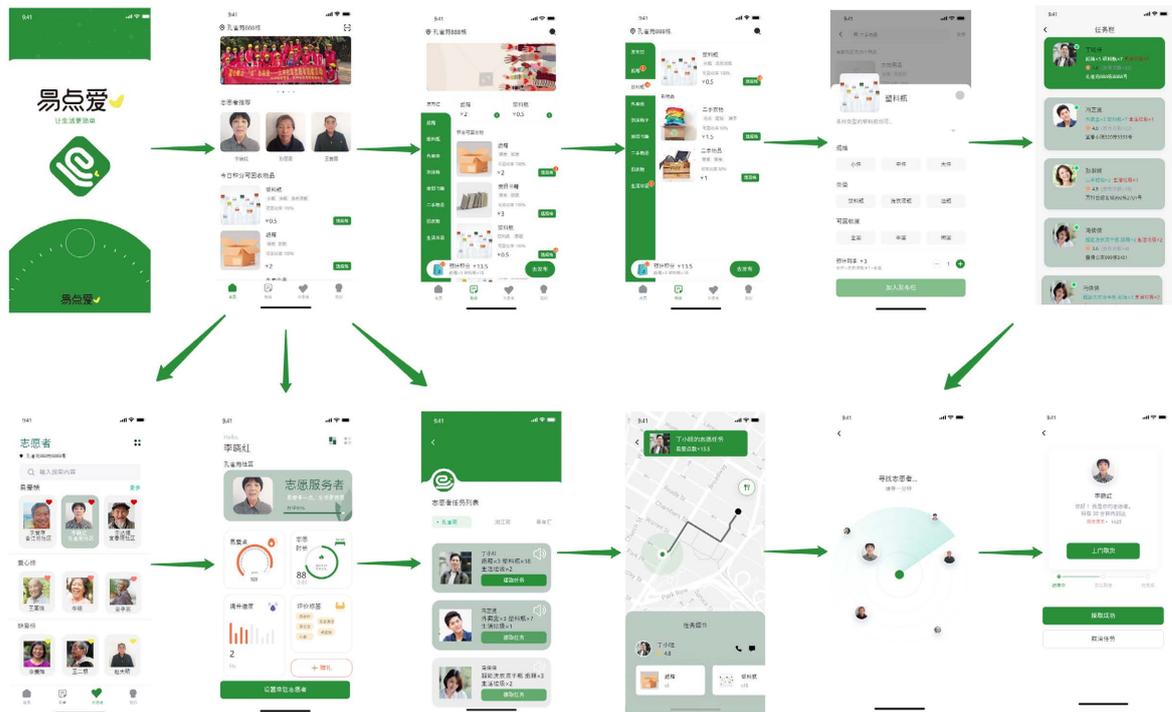


Figure 6. Shared scavenging service platform application diagram  
图 6. 共享拾荒服务平台应用程序图

### 5. 结语

本文在社会创新设计的框架下，通过服务设计的方法和工具，探讨了如何构建一个社区拾荒友好型服务平台。研究围绕社区作为连接居民关系纽带和社会创新载体的双重角色展开，深入分析了服务设计在社会创新中的作用，并通过设计一个实际可行的服务平台，展示了创新实践如何为社区老年拾荒者提供支持。研究期望通过理论与实践的结合，为社区社会创新提供一个具有实际应用价值的范例。

### 注 释

文中所有图片均为作者自绘或者自摄。

### 参考文献

- [1] 国家卫生健康委员会. 中国流动人口发展报告 2018 [M]. 北京: 中国人口出版社, 2019: 7-10.
- [2] 靳小怡, 刘妍璐. 农村随迁老人的社会融入研究[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2019(2): 90-100.
- [3] 高振峰, 魏婉怡, 朱邱晗. 体育参与与农村随迁老人的城市融入——一项基于 B 市 L 社区的探索性研究[J]. 体育与科学, 2019(6): 64-70.

- 
- [4] 张有春, 周小昱文. 生平情境视角下随迁老人拾荒意义与策略研究[J]. 贵州师范大学学报(社会科学版), 2022(4): 29-39.
- [5] 帕帕奈克 V. 为真实的世界设计[M]. 北京: 中信出版社, 2013.
- [6] Murray, R., Caulier, G.J. and Mulgan, G. (2010) *The Open Book of Social Innovation*. Nesta.
- [7] Manzini, E. (2014) Making Things Happen: Social Innovation and Design. *Design Issues*, **30**, 57-66.  
[https://doi.org/10.1162/DESI\\_a\\_00248](https://doi.org/10.1162/DESI_a_00248)
- [8] 李婷婷, 何颂飞. 服务设计参与乡村社会创新研究——以泥河沟村的社会创新为例[J]. 设计, 2017(24): 125-127.
- [9] 崔洋, 陈雪, 陈俞杉, 等. 服务设计思维模式下的公共服务设计及模式探讨——通过接触点设计提升公共服务体验[J]. 设计, 2014(6): 127-128.