

基于情感体验的居家智慧养老服务设计研究

李艳, 姚凯

山东建筑大学艺术学院, 山东 济南

收稿日期: 2024年11月11日; 录用日期: 2024年12月18日; 发布日期: 2024年12月25日

摘要

随着中国人口老龄化的加速, 居家智慧养老服务成为提升老年人生活质量的重要途径。本文旨在探讨情感体验在居家智慧养老服务设计中的重要性, 并提出优化路径以完善智慧养老服务体系。文章首先分析了情感体验设计的理论基础, 然后综述了居家智慧养老服务的现状及面临的困境。通过深入研究, 本文提出了针对性的设计策略, 以提升老年人的生活质量和独立性。研究表明, 情感体验设计对于提高老年人对智慧养老服务的接受度和满意度具有显著影响, 有助于实现积极老龄化和构建可持续发展的智慧养老服务体系。本文的研究为居家智慧养老服务设计领域提供了新的视角, 强调了情感体验在提升老年人生活质量中的关键作用, 并为实现积极老龄化和构建可持续发展的智慧养老服务体系提供了理论基础和实践路径。

关键词

情感体验, 居家养老, 智慧养老, 服务设计

Research on the Design of Home-Based Smart Elderly Care Services Based on Emotional Experience

Yan Li, Kai Yao

School of Art, Shandong Jianzhu University, Jinan Shandong

Received: Nov. 11th, 2024; accepted: Dec. 18th, 2024; published: Dec. 25th, 2024

Abstract

With the acceleration of China's aging population, home-based smart elderly care services have become an important way to improve the quality of life for the elderly. This article aims to explore the importance of emotional experience in the design of home-based smart elderly care services and

文章引用: 李艳, 姚凯. 基于情感体验的居家智慧养老服务设计研究[J]. 设计, 2024, 9(6): 1069-1074.

DOI: 10.12677/design.2024.96782

proposes optimization paths to improve the smart elderly care service system. The article first analyzes the theoretical foundation of emotional experience design, then reviews the current situation and challenges faced by home-based smart elderly care services. Through in-depth research, this paper proposes targeted design strategies to enhance the quality of life and independence of the elderly. The research results show that emotional experience design has a significant impact on improving the acceptance and satisfaction of the elderly with smart elderly care services, which helps to achieve active aging and build a sustainable smart elderly care service system. This study provides a new perspective for the field of home-based smart elderly care service design, emphasizing the key role of emotional experience in improving the quality of life for the elderly, and provides a theoretical basis and practical path for achieving active aging and constructing a sustainable smart elderly care service system.

Keywords

Emotional Experience, Home-Based Elderly Care, Smart Elderly Care, 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

“十四五”时期是我国实施积极应对人口老龄化战略和战术的关键阶段。至 2020 年, 大陆地区 60 岁及以上老年人口总数为 2.64 亿人, 已占到总人口的 18.7%, 老年人口年净增量也从 2021 年的最低值直线增长为 2023 年的最高值, 中国的人口老龄化水平被按下了加速键, 中国老龄化水平进入增长的“快车道” [1]。

在此背景下, 居家智慧养老服务作为提升老年人生活质量的重要途径, 其设计和实施显得尤为重要。然而, 现有研究多集中于技术层面的优化与功能实现, 忽视了服务设计中情感体验的重要性。情感体验作为人类行为和决策的核心驱动力, 对于居家养老服务的接受度和满意度具有显著影响。因此, 本研究旨在深入探讨情感体验在居家智慧养老服务设计中的作用, 分析当前服务设计中存在的问题, 并提出相应的设计策略, 为完善智慧养老服务体系提供理论支持和实践指导。

2. 概述

2.1. 情感体验设计

美国心理学家 Maslow A H 于 1943 年首次定义了情感体验的概念, 他在《人类激励理论中》中提出了马斯洛需求理论 [2]。情感需求从结构的底层向上分别是生理需求、安全需求、归属和爱需求、尊重需求以及自我实现 [3]。情感体验理论是由体验设计慢慢转化而来。大多数的学者的研究表明, 在设计产品的过程中, 用户越来越注重情感方面的体验感, 这也就要求在设计的过程中应该将情感体验作为一种设计点融入其中。情感体验设计主要包括引导性, 启发性和互动性这三个主要特征。

情感体验设计的引导性是能够激发使用者的情绪, 对各种情绪体验的导向可以通过各种设计来传递场景中的各种特性, 从而引起使用者的各种情感, 它可以用鲜艳的颜色推动剧情的高潮, 给使用者带来愉快的感觉, 同时也以低亮度的颜色、随意的排版将“割裂”的剧情气氛传递给使用者。把故事所包含的情绪通过某些表现手法, 从潜意识里传递给使用者, 让使用者在使用产品时, 情绪得到持续的加强。

情感体验设计的启发性是能够激发使用者的情绪, 是以改变用户的消极情绪或引导正面情绪为中心,

例如可以帮助病人克服对医疗设备的恐惧。有时候, 正面的情绪导向在鼓励使用者实现长远目标方面扮演重要角色。

交互性是情感体验中最明显的特征。交互的结果就是要达到使用者的特定需要。像是做一件事、询问、接受一些信息、做一些事情。这样的人与事物的交互, 不可避免地会给使用者带来一定的情绪体验, 并引发使用者的记忆和思考。

2.2. 居家智慧养老

智慧养老不仅注重老年人的物质需求, 更关注老年人的精神需求。其核心在于应用先进的管理和信息技术, 将老人与政府、社区、医疗机构、医护人员等紧密联系起来[4]。智慧养老是利用互联网、人工智能等科技信息技术, 从老年人的技能指导、生活方式、医疗行为指导、安全保障、娱乐休闲等方面提供支持, 对老年人生命体征进行自动监测、健康预警和主动处置, 实现数字技术与老年人的个性化智能交互[5]。

居家智慧养老, 也称为智能居家养老, 是一种新兴的养老概念。在这种模式允许老年人在自己的家中享受高质量、高享受的生活, 不受时间和地理环境的限制。随着中国人口老龄化的快速发展, 传统的家庭式和机构式养老模式已无法满足人们的需求, 居家养老应成为中国主要的养老模式, 预计占比达到90%。它旨在通过技术手段实现个人、家庭、社区、机构与健康养老资源的有效对接和优化配置, 推动健康养老服务智慧化升级, 提升健康养老服务的质量与效率。目前智慧养老服务体系的发展却遭遇到供需结构不匹配、产品的有效供给不足、专业人员服务质量不高及产业链协调性差造成的高成本与低效率等难题[6]。

2.3. 服务设计

首次提到服务设计思维是在20世纪80年代美国金融学家G·利恩·肖斯塔克(Shostack G.Lynn)的论文中, 她表示“服务是需要设计的”, 就此服务设计的发展拉开了序幕[7]。服务设计的核心在于理解用户, 包括他们的需求、行为和动机, 并将这些洞察力转化为服务创新的机会。服务设计所关注的是整个系统的资源的整合和优化, 而不是单个环节的资源优化, 从而能够通过整合产品和服务来更好的满足用户需求[8]。它也关注服务的可持续性, 确保服务在长期内能够持续提供价值。

在智慧居家养老服务的设计中, 须全面考虑老年人的用户体验、技术融合、个性化服务需求、安全性以及情感层面的需求。这一设计过程应以用户为中心, 深入挖掘老年人的生活方式和实际需求, 以确保我们提供的解决方案能够切实解决他们面临的问题。此外, 智慧居家养老服务的设计应当强调个性化, 通过运用数据分析和智能技术, 为每一位老年人量身定制服务体验。

3. 居家智慧养老服务的现状及面临的困境

居家智慧养老服务正在快速发展, 技术应用从健康监护扩展到提升生活质量和鼓励主动参与的全新模式。国内研究对智慧养老有两种界定, 一种是侧重技术应用, 如物联网、人工智能等技术在养老领域的实践; 另一种是将智慧养老视作社会网络创新, 通过信息平台整合养老服务需求和资源。智慧养老服务旨在实现养老资源的合理配置和高质量供给, 满足老年人对美好生活的需求。

然而, 居家智慧养老服务也面临一些困境和挑战。首先, 智慧养老服务平台建设不完善, 智慧养老服务涉及的多个环节, 如技术研发、产品制造、服务提供等, 它们之间的协调性较差, 导致服务的高成本和低效率。此外, 老年人对新技术的接受度存在差异, 部分老年人可能因为缺乏技术知识或对新事物的抗拒而难以适应智慧养老服务。智能养老服务发展仍处于初步阶段, 有很大的改进和发展空间。还有,

随着智慧养老服务中数据的大量收集和使用, 如何有效保护老年人的个人信息安全和隐私成为一个亟待解决的问题。市场上的智慧养老产品和服务与老年人的实际需求存在不匹配, 导致供需之间的差距。经济因素和专业人员的缺乏也都是影响智慧养老服务普及的重要方面。

4. 情感体验对老年人居家智慧养老的重要性

居家智慧养老服务设计中, 情感体验是一个核心因素, 它直接影响老年人的生活质量和满意度。通过情感体验设计, 可以提升老年人的积极情感, 增强他们对智慧养老服务的接受度和满意度, 从而提高他们的整体生活质量。情感体验设计还涉及到老年人的社会参与和孤独感。通过智慧居家养老服务, 可以增强老年人与社会的联系, 减少孤独感, 这对于他们的社会幸福感和心理健康至关重要。社会支持对老年人的社会幸福感具有显著影响, 而情感体验设计可以作为中介变量, 通过增强社会参与来提升老年人的幸福感。情感体验设计在居家智慧养老服务中的应用, 有助于实现积极老龄化。通过关注老年人的情感需求和提升他们的情感体验, 可以鼓励他们更积极地参与社会活动, 增强他们的自我价值感, 这对于老年人的心理健康和社会福祉具有重要意义。

5. 情感体验设计对居家智慧养老服务的介入点分析

情感体验设计理论对于提高智慧居家养老服务中老人的满意度和幸福度具有重要的意义, 通过介绍智慧居家养老服务体系的特点、智慧居家养老服务体系的有关内容, 基于对情感体验设计的研究, 得出了如下两个洞察点。

5.1. 缺乏相关情感体验的应用理论

没有表明各种情绪和情感如何在用户体验中发挥特定的作用, 缺乏相关的应用策略。所以, 在后续的设计策略中, 将会探索老年人在使用产品时的情感体验, 重点提出智慧居家养老过程中的情感体验设计应用策略。

5.2. 关注情感体验的情境和阶段

通过对情感体验要素在养老领域的应用, 可以发现在不同产品的不同情感体验层次和阶段, 设计师所运用的设计手法都不同。在使用产品时, 不同的阶段用户的情感需求和体验都会产生差异, 体验的不同情境和阶段对情感的需求都会产生不同的影响, 将重点指向对老年用户在智慧居家养老中不同情感阶段的情感体验。

6. 基于情感体验的居家智慧养老服务设计策略

6.1. 吸引注意的情感体验设计策略

依据唐纳德·阿瑟·诺曼的“三个情绪体验”, 在此阶段, 老年人通过视觉、听觉、嗅觉等不同的感觉层次, 对产品的整体体验做出了全面的认知。在产品的表现层次上, 要考虑到老年人的生理特点, 提高他们的自我效能。在产品造型和界面表现层次的设计上, 对主要功能进行突出, 减少冗余的信息呈现, 从而使老年用户产生自我效能感, 触发积极的情感, 减少老年用户对科技的恐惧。

随着科技的不断发展, 居家智慧养老逐渐走入老年人生活, 但老年人高效获取健康信息的能力不够、科学解读和评判健康信息的能力较弱、运用数字媒介参与健康管理的动力不足[9]。心智模式认为, 使用者必须根据自己的经验和已有的知识, 来对产品进行了解。由于老年用户对产品的认识和使用能力相对较弱, 因此, 当产品的表现模型越接近老年用户的心智模型时, 老年人就越容易理解和操作产品[10]。所以如果产品行为模式与老年人的心理模型更加贴近, 那么老人对于商品的理解与操控就会变得更加便捷。

老人对产品产生正面情绪的最直接的诱因, 来自于周围的社会关系。有相当比例的老年用户由于对网络信息安全的担忧而没有使用智能设备, 由此可以得出结论, 老年人对于智能设备缺乏信任。针对这种情况, 用户可以通过其他老年人的使用感受、权威的认可等来提高对商品的信任度, 从而激发使用动机。因此在设计策略上, 可以通过社交平台对用户好友的体验程度以及专家的介入程度进行展示, 使新用户感知到产品的有用性, 从而建立良好的第一印象。

6.2. 行为阶段情感体验设计策略

简化操作流程, 除了用户目标以外的操作, 对使用过程中的其他操作都进行简化。实现可用性、易用性和高效性的交互过程, 对老年用户满足易用性、易理解性和易记忆性的设计原则。在满足老年用户的需求上, 对产品的功能和内容进行分级, 保证产品的使用过程, 能够更好的满足老年用户的心智模型, 从而降低操作难度。由于老年人的记忆力不断下降, 他们难以回忆起产品各部件的功能, 也无法在短期内熟练地掌握使用方法。在实际应用时, 他们常常会忘了自己进行到了什么程度, 有些老人甚至在学会后也常常忘了如何使用。因此, 设计需要在产品层次上进行设计, 并根据用户的使用习惯, 设计适当的线索和导航帮助记忆。

在老年人与产品的互动过程中, 信息的即时反馈是影响其情感体验的关键因素。在用户操作商品之后, 商品能够获得用户的行为信息, 并给予及时的反馈, 这有助于激发老年人的继续使用意愿, 并与之形成一个良性的正向情绪体验周期。在获取了用户的相关行为信息之后, 通过及时的信息反馈来向老年用户提供更多的反馈。

用户参与, 用户可以根据自己的需求去来对产品的功能模块、内容模块和视觉样式等进行调整。可以根据自己的喜好来选择界面的主题, 这种定制化无法减少用户操作步骤, 但能使用户产生参与感和专属感。对首页上展示的常用功能自行添加或删减, 这样就减少了在众多模块中找到自己目标功能的麻烦, 非常的便捷, 通过定制化处理不仅提高了用户的参与性和趣味性还简化了操作步骤, 使老年用户能够快速定位到目标任务。

7. 总结

本文通过对居家智慧养老服务设计中情感体验的深入研究, 揭示了情感体验在提升老年人生活质量和独立性方面的核心作用。文章综合分析了情感体验设计的理论基础, 探讨了居家智慧养老服务的现状、困境, 并提出了针对性的设计策略, 旨在优化智慧养老服务体系, 以更好地适应老年人的需求。本文的研究为居家智慧养老服务设计领域提供了新的视角, 强调了情感体验在提升老年人生活质量中的关键作用, 并为实现积极老龄化和构建可持续发展的智慧养老服务体系提供了理论基础和实践路径。未来的研究应继续关注情感体验在居家智慧养老服务中的应用, 努力通过设计创新来满足老年人不断变化的需求。

参考文献

- [1] 国家统计局. 新时代高质量发展的机遇和挑战——第七次全国人口普查公报解读[EB/OL]. https://www.stats.gov.cn/xxgk/jd/sjjd2020/202105/t20210512_1817342.html, 2021-05-12.
- [2] Rojas, M., Méndez, A. and Watkins-Fassler, K. (2023) The Hierarchy of Needs Empirical Examination of Maslow's Theory and Lessons for Development. *World Development*, **165**, Article ID: 106185. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2023.106185>
- [3] 左欢, 叶志勇, 张玉山. 基于情感体验的洪江古商城文创产品设计研究[J]. 湖南包装, 2020, 35(4): 94-96+117.
- [4] 左美云. 智慧养老的内涵与模式[M]. 北京: 清华大学出版社, 2018: 112-279.
- [5] 左美云. 智慧养老的含义与模式[J]. 中国社会工作, 2018(32): 26-27.
- [6] 廖喜生, 李扬菽, 李彦章. 基于产业链整合理论的智慧养老产业优化路径研究[J]. 中国软科学, 2019(4): 50-56.

- [7] 何中意, 曲双为. 服务设计思维下的独居老人智能产品设计研究——以智能助行器为例[J]. 工业设计, 2023(8): 71-74.
- [8] 倪鸣, 张凌浩. 从 IDEO 的成功来看服务设计的发展[J]. 商场现代化, 2009(36): 72-74.
- [9] 刘思奇, 罗月, 付晶晶, 等. 积极老龄化背景下老年人数字健康素养现状及对策研究[J]. 护理研究, 2021, 35(2): 250-254.
- [10] 顾瑜, 李世国. 面向老年人的移动健康关爱平台设计研究[J]. 包装工程, 2013(11): 77-80.