

促進銀髮養生宅長者人際互動之服務創新設計

*阮業春¹ 倪同芳² 范純瑜¹ 陳立芳¹ 李家瑩¹

¹明志科技大學工業工程與管理系

²長庚養生文化村

1. 研究背景與目的

隨著國人壽命延長，衛福部預計民國 107 年台灣將進入「高齡社會」(周克威, 2014); 且由於所得及教育水準提昇，銀髮長者選擇與配偶同住或將老人福利機構視為理想居住方式的比例，有逐年增加之趨勢(廖明惠, 2006)。目前有許多企業，如潤泰、台塑、奇美、遠雄、興富發、聲寶及龍巖等，都已抓住此商機，投入銀髮養生宅產業(周克威, 2014)。瞭解銀髮養生宅長者之健康照顧需求，進而提供創新且滿意的服務，已成為銀髮養生宅競爭力提升的首要工作。由於銀髮養生宅長者約有七成是單身居住，人際互動的促進與維護，已成為減少孤寂感、強化身心健康的重要因子(Lang et al., 2013; 辛樂琴, 2014)。本研究應用使用者體驗創新設計(User Experience Innovation Design, UXID)方法於銀髮養生宅長者人際互動促進之服務創新設計，期能提供更完善的銀髮養生宅居住體驗。

2. 研究方法

在現有服務創新方法中，UXID 方法強調從使用者需求出發，運用設計思考的理念，深入探索使用者未被滿足的需求，並以視覺化溝通、說故事、原型製作等設計方法，讓創新點子能更快速地具體化、更加成熟而完整(中國生產力中心, 2013)。因此，本研究以 UXID 方法做為主要的研究架構(如圖 1 所示)，並以台塑集團營運 10 年的長庚養生文化村為例，找出銀髮養生宅長者們人際互動的需求洞見，再據此進行長者人際互動促進的服務創新設計。

3. 結果與討論

表 1 為促進銀髮養生宅長者人際互動之服務創新設計的 UXID 五步驟紀實：

- 使用者研究：本研究訪談 7 位(2 男 5 女)住民長者及 18 位利害關係人(服務提供者)，再從訪談逐字稿中解析出使用者的痛點及甜蜜點，並以 KJ 法進行合併分類，最後，找出 3 則銀髮養生宅長者人際互動需求洞見。
- 概念發想：由研究成員及長庚養生文化村人員(含管理/健管/社服等部門)組成團隊，根據 3 項需求洞見，每人進行 5~6 個創新概念發想，以激發大量解決方案創意點子。
- 情境模擬：針對所提創新概念票選 3 個能夠促進長者人際互動的創意好點子，再針對此好點子進行完整故事陳述，亦即對此好點子之未來使用與運作服務情境進行描繪。
- 原型製作：本研究利用樂高積木，將票選 3 個促進長者人際互動的好點子具體化、視覺化，讓創新更有感，並對銀髮長者進行測試，以協助創新概念的修正與改善。
- 藍圖建立：根據情境模擬與原型製作之成果，以藍圖構建 3 個創新好點子的未來服務系統，詳細說明每個服務流程步驟所需技術、投入資源及合作廠商等。

本研究在滿足使用者需求、技術可行性及成本效益最大化的考量下，最終票選出一個最佳服務創新設計方案，此方案係將長庚養生文化村每次舉辦之旅遊或年節等活動以照片或影片的形式記錄下來，並設置一電視牆持續撥放，以創造銀髮長者間互動及聊天的話題，亦可做為家屬來訪時分享的素材。長庚養生文化村已實踐此方案，且實證結果顯示，確有促進長者人際互動之效。



圖 1. 使用者體驗創新設計(UXID)方法架構

表 1. 促進銀髮養生宅長者人際互動之服務創新設計的 UXID 五步驟紀實

使用者研究	
<p>需求洞見 1: 獨居長者缺乏聊天及可供傾訴與分享的管道及對象，內心感到孤獨與苦悶，但服務人員工作繁忙無法充分滿足其需求，只好寄情於個人居家擺飾、蒐藏及作品等活動。</p> <p>需求洞見 2: 渴望建立友誼，但深感不易，平日住戶互動少，各管各的，關係疏遠，難以建立信任感與私人情誼，雖偶有交談，又害怕談論是非，惹來閒言閒語。</p> <p>需求洞見 3: 長者們在年齡、成長背景、省籍及旅居國內外經驗上，有部分差異存在，因此在相處上形成隔閡與代溝，容易產生誤會或形成小團體。</p>	
概念發想	情境模擬
原型製作	服務藍圖

參考文獻

1. 中國生產力中心(2013)。使用者體驗創新設計手冊：從顧客洞察到企業價值。中國生產力中心。
2. 辛樂琴(2014)。園藝療法對改善機構老年人孤寂感、人際互動之成效探討。輔英科技大學護理系碩士論文。
3. 周克威(2014)。十大銀髮宅概念股商機俏。經濟日報。民國 103 年 11 月 24 日。
4. 廖明惠(2006)。養生住宅老人休閒參與和生活品質關係之研究—以「潤福生活新象」為例。台灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。
5. Lang, F. R., Wagner, J., Wrzus, C., & Neyer, F. J. (2013). Personal effort in social relationships across adulthood. *Psychology and aging*, 28(2), 529.