

公租房小区智能公共服务设施适老性的改善研究

李雨倩 陈嘉琪 宋羽 王景波
临沂大学

DOI: 10.12238/bd.v8i3.4143

[摘要] 我国老年群体的比重不断增加,且低收入的人群相对较多。对于中低收入老年人而言,租赁公租房成为其较好的选择。科技的进步推动智能化融入人们的生活,为了提升公租房小区老人的幸福感,对公租房小区智能公共服务设施适老化改善进行研究。采用问卷调查法对山东省淄博幸福城小区的老年人进行调查分析,总结出公租房小区老年人的群体特征,找出公租房小区的智能公共服务设施存在的适老性问题,并为幸福城小区提出了考虑老年人特征的公共服务设施智能化优化措施。可为公租房社区公共服务设施的智能化发展管理提供参考。

[关键词] 公租房小区; 公共服务设施; 智能化; 适老性; 幸福城

中图分类号: R126.4 文献标识码: A

Research on Improving the Aging Adaptability of Intelligent Public Service Facilities in Public Rental Communities

Yuqian Li Jiaqi Chen Yu Song Jingbo Wang
Linyi University

[Abstract] The proportion of the elderly population in China is constantly increasing, and there are relatively more low-income groups. For middle and low-income elderly people, renting public rental housing has become a better choice. The advancement of technology promotes the integration of intelligence into people's lives. In order to enhance the happiness of elderly people in public rental communities, research is being conducted on the aging friendly improvement of intelligent public service facilities in public rental communities. A questionnaire survey method was used to investigate and analyze the elderly population in the Xingfu City community of Zibo, Shandong Province. The group characteristics of the elderly population in public rental communities were summarized, and the aging suitability issues of intelligent public service facilities in public rental communities were identified. Intelligent optimization measures for public service facilities considering the physical characteristics of the elderly population were proposed for the Xingfu City community. This can provide reference for the intelligent development and management of public service facilities in public rental communities.

[Key words] Public rental communities; Public service facilities; Intelligence; Aging suitability; Happy City

据有关部门统计,截至2022年末,全国60周岁及以上人口达28004万人,占总人口的19.8%,预计“十四五”时期,60岁及以上老年人口总量将突破3亿,占比将超过20%。老龄化社会成为21世纪中国的一个重要国情。同时,随着互联网技术的深入发展,智能化融入人们的生活,智慧银行、智慧旅游、智能电网、智慧交通、智慧医疗、智能办公、直播带货、社区电商纷纷涌现,社会进入了一个信息化、智能化的数字时代。老龄化社会和智能化时代的共同呈现成为当今社会特征。构建老年友好型社会,实现数字包容,推进智能化的适老性,成为新时代的人类社会的应有选择。

针对人口老龄化及技术的快速发展趋势,在新发展理念的指导下,党的十九届五中全会提出实施积极应对人口老龄化的国家战略,主张提高老年人主动适应社会的积极性与自主性,提高全民幸福感。专门针对老年人日常生活涉及的出行、就医、消费等多类高频事项和场景中智能技术适老性问题的解决进行部署安排。大力推进老年友好型社会建设、加快推动老龄产业发展等工作的计划。国家相关政策为社区老年人智慧化服务的发展指明了方向。

淄博新区幸福城小区属于公租房小区,于2016年建成开始交付使用,建有公共租赁住房1536套。幸福城小区建设较早,在初

始规划建设时基于政策性住房定位,公共服务设施以满足租户的基本需求为标准,设施水平比较低、内容单一。幸福城小区积极响应国家的政策,提升社区设施及服务智能化的水平和服务质量,一些公共服务设施更新成智能化设施。但从老年友好型视角看,设施智能化的适老性仍存在问题。因此,本文在对幸福城小区居住的老年人问卷调查的基础上,分析老年人生理特点及对智能化设施的需求特征,从老年友好型视角研究小区公共服务设施智能化的问题及提升对策,为公共租住房屋和公共服务设施的智能化运作和管理提供参考。

1 公租小区老人特征及需求

公租小区是以公租房为主构成的社区生活空间。公租房是由国家为城乡中偏下收入的住房经济困难家庭租赁而提供的保障性住房。公租小区的老年公寓比传统集中型养老院和居家式养老院价格优惠,又能聚集一群年龄相似的老人和有类似经验的朋友,大家一起聊天沟通交流,减轻孤独感,有益于心理健康、精神需求。公租房成为众多老年人的选择,公租小区成为老年人集聚的居住空间。幸福城小区属于公租小区,社区也是老年人聚集的社区。

针对幸福城小区居住的老年租户的调查,设计公租房公共服务设施智能化适老性调查问卷,采用随机方式,并给予填写指导。发放问卷100份,收回100份,问卷有效率100%。问卷内容包括老年租户的年龄、性别、文化程度、居住方式、身体状况等基本情况及对现有智能公共服务设施的使用及满意度情况等。

1.1 中高龄老人多

对问卷结果整理分析发现,幸福城小区中高龄老人比重大,70岁以上的老人数量占比达到了样本户数的65%,80岁及以上的老人数量的比例达到了15%。老人年龄大,身体机能衰退明显。视力、记忆力、听力差,分辨能力很低,反应迟钝。生理机能的“老化”现象,极大影响着老人接受新事物的能力和限制了老人的活动,对新生事物接触和了解不及时、不深入,多次重复操作也很可能不成功,会产生消极认知、心理及行为。中高龄老人比重较大的情况对社区的生活照料、家政便民、健康护理、精神慰藉等服务需求会更为强烈。

1.2 文化程度偏低

老年人的受教育水平是其能否熟练使用智能设备的决定性因素。根据调查结果,幸福城小区初中及以下的文化程度的老人数量占比为85%,特别是小学以下文化程度的老人比例更是达到了27%,老人的文化程度低。老人们极低的文化程度预示着他们可能无法熟练掌握智能设备的操作,日常生活中的智能化设备显然会成为他们正常生活的阻碍。偏低的教育水平会减弱老年人接触新事物的积极性,对新事物的出现表现较为冷漠,甚至会因其复杂性而出现抵触和排斥的态度,使其缺乏了解和学习的动力,进一步弱化他们的学习动力。为此,设施的智能化应更加关注老人对操作简便性、关爱的社会需要。

1.3 与子女分住形式比例高

调查显示,89%的老人与子女分住,表明幸福城小区的老人

绝大部分具有自理能力,接受调查的老人中74%的人行动正常、可以自理也给出了充分的说明。老年人群体存在社会角色的改变,并与子女分开居住,容易出现孤僻、冷漠等心理状态,希望有家人照顾和陪伴,渴望社会交往关心,社会需求强烈。

2 智能化公共服务设施的适老性问题

2.1 适老的智能化设施不足

公租房是政策性保障房,受政府投入的影响很大。政府投入受限,势必会影响智能化设施的覆盖面和水平,进而影响到公租小区公共服务设施智能化适老性满足水平。如小区室外适老性强的智能化设施主要有智能快件柜、智能门禁设施及智能充电设施,种类稀少。对老年人体感、视听方面机能降低、健康医疗需求较高等方面针对性不强,适老性不足,非常适合老年人的室外突发情况的定位预警系统、具有按摩加热音乐功能的适老性座椅、红外感应或一键呼叫等智能设施设备缺失。根据对幸福城小区公共服务设施的调查,54%的调查老年人认为小区现有的智能化公共设施不完善,仅有42%的人认为社区有呼叫定位的设施,68%的受调查人认为小区的智能公共服务设施缺乏及配套不完善影响了老年人的使用体验。

2.2 设施智能化系统没有考虑社区老年人认知及需求

多数老人年龄大、现代化知识少,对事物的偏好更倾向于了解多、简单、利于健康的类型,会影响老年人对不同智能化公共服务设施类型的关注程度,进而反映出不同智能公共服务设施的适老性。据对幸福城小区的调查,网络、通信与声光系统等更多的是现代高科技,设施智能化水平高,但设施复杂,老年人对网络与通信等智能设施认知意愿低、了解不够详细,纵然这些领域能为老年人提供很好的智能化服务,老人对网络与自控系统、通信与声光系统等重要性的认识统计仅为8%、26%,自然影响着老年人这些设施的使用,进而影响着老人对这些设施智能化系统类型适老性的认识。而小区的自动化的功能座椅、公共运动健身设施等休闲康体类型设施,虽然智能化程度不一定很高,但符合追求健康的重点需要,多达92%以上的老人经常使用上述休闲康体类型设施,表明其适老性强。

2.3 社区对智能化公共服务设施的管护及宣传培训不够

智能化公共服务设施是科技水平比较高的产品,一些产品需要使用者掌握其繁琐的使用要求,老年人对新技术接受掌握较难,培训导师宣传不够,会降低老年人使用的有效性和体验,最终影响着老年人对智能公共服务设施的适老性。调查显示,有79%的老人认为健康管理、医疗系统重要,对医疗设施的关心程度达到99%,但对医疗设施平常使用的老人比例仅仅为46%,显示这类公共服务设施的适老性较低。认为设施维护不善的老人占比达69%,服务人员的工作不到位的老人选择比例为42%,设施维护不及时及服务不到位是重要原因。

3 智能化公共服务设施适老性的改善对策

3.1 优化完善智能化公共服务系统及设施

对于老年人体感、视听方面机能降低、健康医疗需求较高而又不足的设施,需增加投入进行完善。为了符合老年人的生理

和需求特征,应完善医疗公共服务设施智能化系统,把医疗康复、基础养老结合为一体,打造老年友好型小区,强化健康管理、远程关爱系统服务,将生活照料和临终关怀等整合为一体,满足老年人在晚年生活中的健康需求。基于完善的医疗公共服务设施智能化系统,通过大数据云计算等尖端科技,将老年人的健康情况数字化归纳并分析,可更加高效的提供健康服务。

以“用户”为核心,丰富智能终端适老化的应用场景,增加一些符合公租房老年人的特点的真正需要的内容,增强公共服务平台系统的智慧化适老和社区的老年友好性。如基于公租房老年与子女分住比例高的特点,可以为老人匹配远程亲友视频聊天功能,丰富他们的情感和精神生活,消除老人的孤独感和寂寞感。针对公租房年龄偏大、文化程度低的特点,可以通过设计字体大、声音大、按键大、图标大等人机操作界面,提高操作系统的适老性。针对老人在家、就医、外出等不同场景下的安全和健康,智能终端应优先考虑报警等应急服务能力、健康监测等专属功能,以及智能终端使用过程中老年人与家人、儿女等其他人员进行远程连线协助、协同操控的场景和使用方式。老人对消防安保、呼叫定位设施的重要性关注度高,社区的消防安保智能化方面所布置安排还有进步空间,应当加强管理,疏导布设安置,提高系统智能化、简单性、方便性以及设施完备情况。

3.2 加强智能化设施使用的培训及可视化的使用展示

智能化设备有其技术先进的优势,往往需要一些程序的操作,需要使用人员记忆并能很好的操作,增加了使用的繁琐,让社区年龄较大、现代知识掌握较少的老人记住这些程序和操作是很困难的,不亚于一项艰巨的任务,这些因素会影响老人使用的积极性及参与性,降低使用的体验性和设施的适用性。因此,可通过加强智能化设施使用的培训及管理人员的介绍,降低老人学习的难度,感受设备智能化的优点,提升老人对设备的接受和认可,增强老人积极使用的信心。在设施附近适当位置布设可视化的引导设备,循环播放附有操作显示的智能化设备使用指南,增强直观性和易学性,为老人随时学习使用设备提供方便,增强设备的适老性,提升老人的幸福感。

3.3 提升智能化公共服务设施的宣传力度

老人由于年龄、知识水平原因,对于十分能体现现代化、智能化的网络与自控系统、通信与声光系统了解较少、较浅,心理误解较深,易产生情绪问题,导致对相关设备的满意度较低。社区应当采取加大网络通讯重要性宣传,帮助老人群体理解接受并学会灵活运用,以便于享受信息时代的红利。此外,加大网络重要性宣传,有利于老人融入新时代社会,主动与公共服务设施智能化适老系统配合发挥作用。

3.4 及时进行设施维护,增强使用便利性

智能化设施不仅科技水平高,而且保证需要用时能用,使用过程快捷顺畅,才能使设施产生更好的亲民性。设施的智能化另一面是使用系统的复杂和繁琐,使用不当容易出现各种问题,出现问题后的修复一般比较麻烦,进而影响设备的使用性。出现问题的设备,如果得不到及时修复,就会给使用者带来极大的不便利,影响使用者对智能化设备的适老性的认知,降低高科技成果的共享的感受和幸福感。根据设施保养计划,对智能化的公共服务设施按时检修维护,避免设备出现问题,对出现问题的设备及时维修,避免影响社区老人的使用,保证老人使用的即时性、便利性,增强智能化的适老性。

4 结语

公租房属于面向低收入家庭提供的一种保障房。租赁住房国家有严格的条件要求,形成了公租房老年租户的特殊性,使小区成为一类特殊的生活空间。老年租户的特殊性,要求公租房在建设老年友好型社会过程中,公共服务设施的智能化要考虑这些老年租户的生理心理及活动的需要,进行合理设计安排。只有让智能化、数字化融入了老年人的思维,才能让智能化的公共服务设施更加适老,建成真正的老年友好型社区。

临沂大学大学生创新创业训练计划项目资助(项目编号: X202210452462)。

【参考文献】

[1] <https://www.mca.gov.cn/n152/n165/c1662004999979996614/attr/315138.pdf>.

[2] https://www.gov.cn/lianbo/bumen/202312/content_6920261.htm.

[3] 左美云.老年友好型社会导向的智慧技术适老化[J].人民论坛·学术前沿,2023,(02):32-39.

[4] 黄凤茹.浅谈公租房及保障性租赁住房智慧小区的建设路径[J].住宅产业,2021,(11):91-93.

[5] 孟祥东,邸志军,房昕.智能化与适老化的碰撞与融合[J].媒体融合新观察,2023,(3):28-33.

作者简介:

李雨倩(2002--),女,汉族,山东淄博人,临沂大学土木工程与建筑学院房地产开发与管理专业本科学生,研究方向:房地产开发与管理。

通讯作者:

王景波(1968--),男,汉族,山东菏泽人,硕士,副教授,研究方向:房地产经济。