

# 邻里互助

## 与闲置物品共享平台

申 然 李令植 陈子东 指导教师：张朵朵



# 调研与产品 展示部分

2017.4.19-6.1



# 目 录



计划阶段



优化阶段





**邻里** 是指 “在地域的相互靠近这一自然条件上，结合了友好往来和亲朋关系而逐步形成的守望相助、共同生活的小群体”。

邻里关系的变迁实质上是以空间临近为基础、以人际关系“冷热”为标志的社会性变化。

## 出发点

从功利主义的理性出发的互相依存（互惠）

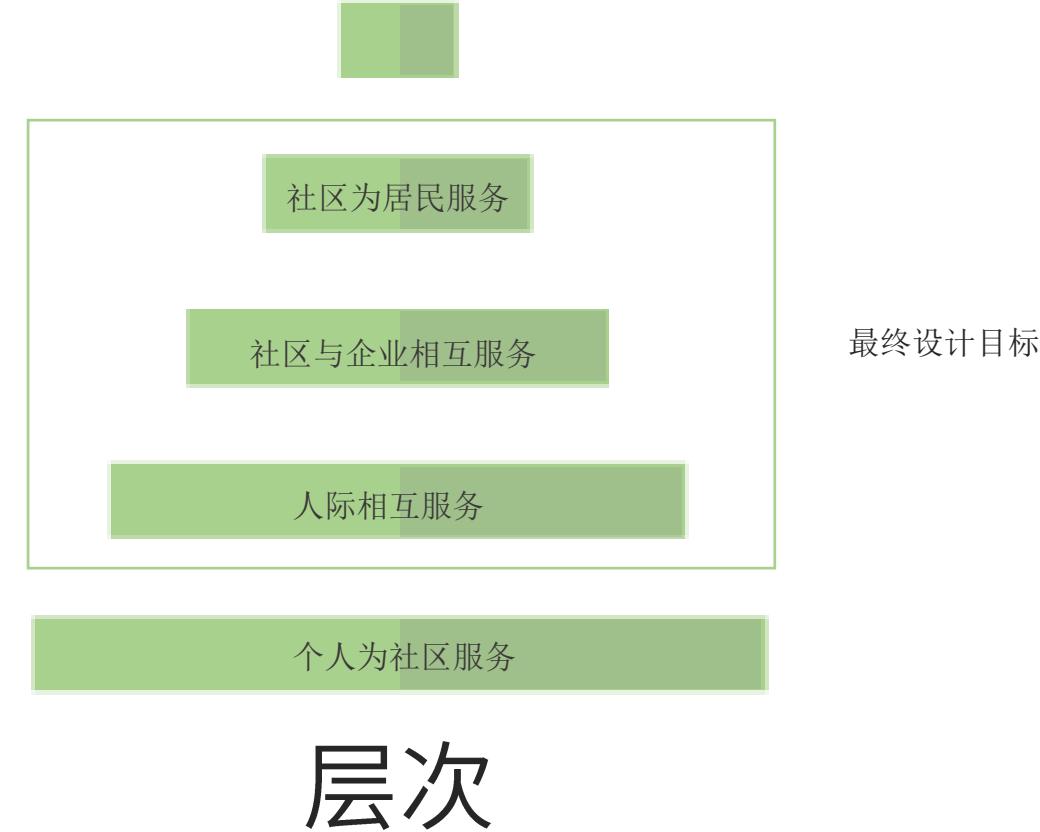
从人类最朴素的感情出发的纯粹利他主义的互相支持（互助）

## 特点

经常持久

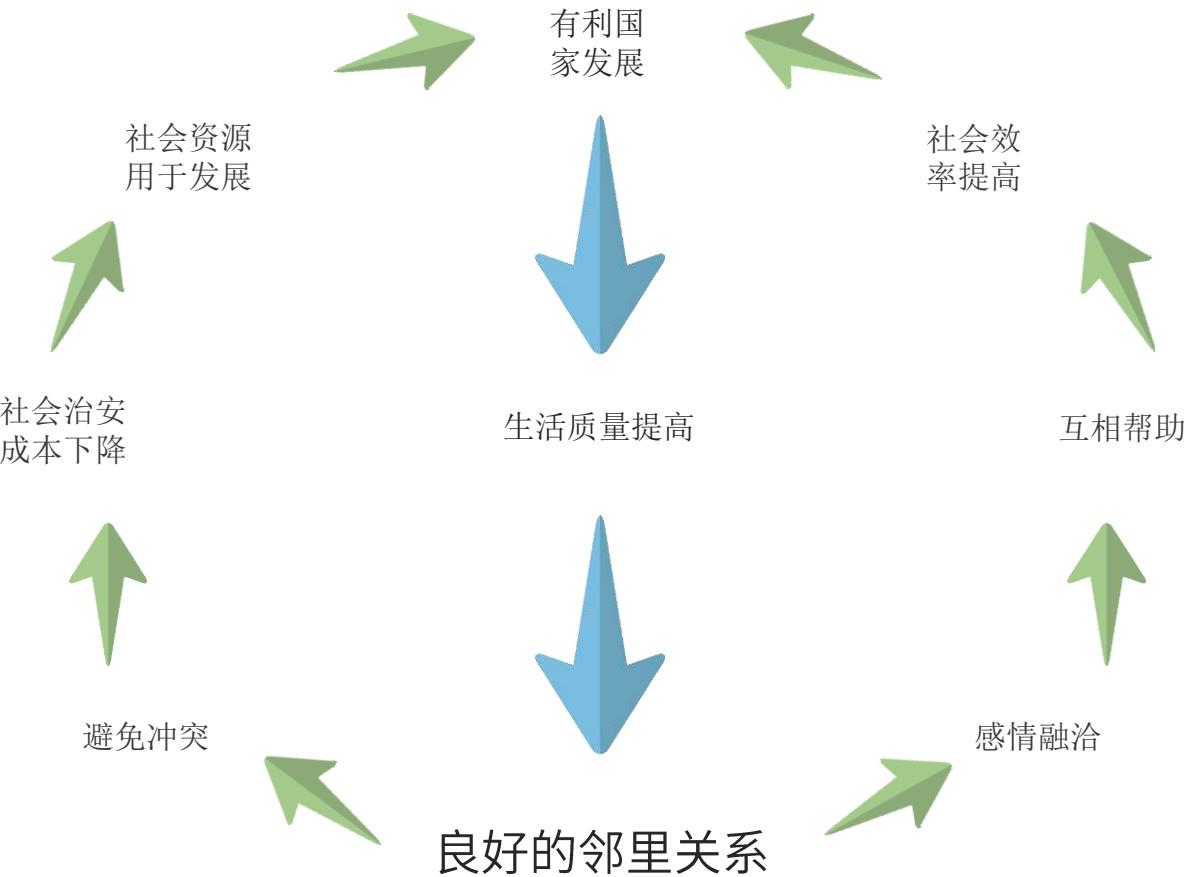
适应需要

及时救急





由于建筑空间的窄化、网络技术的提高、人际网络的多样化、社会转型的推进等各方面原因，近代中国的邻里关系发生了从传统邻居逐渐消失到现代邻居关系两极分化的变迁



## 不同时代背景下的邻里关系及邻里互助研究

### 古代

- 《古代家庭的邻里关系教育》北京青年政治学院文秘系 杨茂义
- 《杭州旗人和他们的汉人邻居——一个清代城市中民族关系的个案》美国明尼苏达大学历史系 汪利平
- 《论中国古代邻里关系及其道德调节传统》中国人民大学哲学院 肖群忠

### 近代

- 《近代民国民居建筑中邻里关系探析》武汉纺织大学艺术与设计学院 刘 靖
- 《近代社区规划的原则与趋势》北方工业大学经济管理学院 陶晓波
- 《近代早期英国中下层妇女之间的社会交往及其作用探析》武汉大学历史学院 吕晓燕/南昌大学经济与管理学院 黄广凌
- 《浅析近代早期英格兰乡村警役军事与治安职能》北京师范大学历史系 李光迪
- 《试析近代早期英格兰乡村纠纷解决》河南大学犯罪控制与刑事政策研究所 杨松涛

### 近现代

- 《从传统到现代：建国以来城市邻居关系的变迁》中山大学政务学院社会学与社会工作系 张学东

### 现代

- 《城中村的邻里交往分析》湖南城市学院 李娴娟
- 《和谐社会视野下的农村邻里关系》绵阳师范学院 董长弟
- 《论邻里互助》黑龙江省法学研究所助理研究员 刘延余
- 《社会主义新农村建设视域中的农村邻里关系》太原学院 张静
- 《中国传统文化视域下的邻里关系重建》宁波工程学院人文学院 高磊

### 总结性

- 《对我国相邻关系法的历史解读》扬州大学法学院 蔡养军
- 《中国古代人际关系现象、特点及其现代意义》中国人民大学哲学院 肖群忠
- 《“邻里互助”协议促社会和谐稳定》汪自修 潘民养 冉庆辉

## 上海：兰岭园 “同心巴士中转站” 资源共享模式



兰岭园是一个超大型老式小区，居民以老年人为主。在小区的“久龄家园”活动室一楼，醒目地张贴着一张名为“兰岭号”的“同心巴士中转站”地图。地图上标注小区的示意图和楼组号，在一些楼组号上，张贴着一个黄色或绿色的圆形卡通标牌。标牌上图案各异，并写着一个门牌号。

小区居委会负责人介绍，“这张地图就是小区推出的共享物品地图，由居委会牵头汇总小区闲置物品资源，把一些平时不常用，但偶尔又需要应急的东西，在地图上予以公布，并保持实时更新。地图上清晰地标注了兰岭园每一幢楼的号码、位置，标牌上的图案则表明这幢楼里有哪些东西可以共享，其中黄色标牌代表物品可出借，绿色标牌代表物品可赠予。比如一个黄色标牌上画着一个轮椅，写着402，就表示在该幢楼402室可以免费借到轮椅。”



## 北京：天通苑邻里共享闲置物品共享活动



天通苑北街道开展的“乐活天北·邻里共享”闲置物品共享活动，为大家搭建了“走出家门，认识邻里，节俭养德，全民节约”的平台，繁荣了邻里关系、促进了邻里互助和谐，宣传了勤俭节约、反对铺张浪费的理念。

本次活动特设儿童交换区，交换区外家长可以帮孩子挑选可以带进场内的玩具等物品，但是一旦进入交换区，家长就禁止入内，儿童交换区内所有事情，成人不得干预。小朋友可以在交换区内随意的和别的小朋友交换玩具等物品，培养他们自己的价值观。



## 北京：甘露园南里一区“邻里互助，节能环保”二手置换活动



2014年8月10日，CBD邻里网和甘露园南里一区居委会共同举办的“邻里互助，节能环保”二手置换活动，在日坛中学甘露园分校门口完美落幕。

本次活动以“邻里互助，节能环保”为主题，参与者全都是孩子，旨在通过二手交易，倡导孩子们将闲置的物品再次利用，在践行环保的同时，增进邻里间的感情。



## 广州：社区二手店义卖闲置物品献爱心



沙东街家庭综合服务中心社区二手店本着“物尽其用、互帮互助”的理念，作为支持单位在现场摆摊，参与爱心义卖。

据悉，此次活动主要包括文艺演出义捐和爱心义卖两大部分，所得费用均用于资助清远的5名特困生。早在活动前期，沙东家综社区二手店已经募集了社区居民家中的闲置物品，经整理、定价之后参加现场的爱心义卖。

## 沧州：欣欣家园“互助帮扶墙”



“互助帮扶墙”设在社区服务大厅里，其宗旨就是在邻里间建立一个互助的桥梁，能人能手不局限于有多么大的本领，只要有意愿帮助解决居民日常生活需求和突发情况，都可以把自己的爱心贴在墙上。期间，他们通过号召居民把自己能为邻里们奉献的一份微薄力量写在便签上，再贴在墙上，向邻里们公示，实现家庭间资源共享、互帮互助，营造和谐的邻里氛围，引导居民助人和自助。同时，为了让小区居民们了解“互助帮扶墙”的作用，他们还经常性的邀请社区内的道德模范，沧州好人到社区与居民共同开展邻里故事汇活动，同时还在小区内的广场宣传栏和楼道宣传板贴出了公告，公告了志愿者的联系电话和服务内容。



## 烟台：福山区开辟爱心墙 闲置物品可捐赠



在福山区设立‘爱心墙’是一种新型慈善捐助的方式，通过这种捐助者和被捐助者互不见面的形式，减少被捐助者的尴尬，更加有效的传递爱心。

而且，针对其他城市‘爱心墙’成立后没有管理，慢慢变成垃圾场的情况，专门组建爱义工服务队负责日常维护，确保‘爱心墙’的正常运转。每天对自发捐赠的爱心衣物进行整理，将太过破旧的衣服剔除，对选中的衣物进行清洗整理等处理，遇到下雨下雪天气，义工将对衣服进行收纳，避免爱心公益出现浪费，造成不必要的损失。



## 无锡：南长区扬名街道芦庄一社区“邻里闲置物品调剂会”



6.5是世界环境日，芦一社区每年6月5日举办“邻里闲置物品调剂会”目的是不断深化“绿色社区”和“两型社会”建设示范社区的创建，努力打造“和睦社区、和谐家园”的特色亮点工程，其宗旨是：崇尚环保、珍惜资源、倡导简约、邻里互助、优化环境、共促和睦。

现场置换品种有百货类、日用杂品类、小家电、床上用品类、文化体育用品类和服饰鞋帽类等，所用物品还体现了环保性、完好性、可用性和健康性，受到了广大群众的一致欢迎和好评。本次“调剂会”共置换成功邻里闲置物品200多件，现场参与人数达300多万人次，市电视台新闻频道、江南晚报、新闻频率等媒体进行了现场采访和新闻录制。



## 苏州：新城花园跳蚤市场“跳”出社区新节日

作为园区最早的住宅小区，新城花园里的居民不少是来自全国各地的园区第一批建设者，大量的生活物品不能像本地市民一样在亲戚朋友间相互调剂而需购买，多下来的也因无处消化而造成浪费。活动期间，不少家庭都拿出了家中占地方、又不忍丢弃的旧物，集中放置到小区的中心广场。下班路过的居民纷纷驻足挑选，童车、图书、棉被、小家电都成了抢手的宝贝。越来越多的居民参与其中，原本临时性的活动最终成了社区一季度一次的“节日”，在捐物选物的过程中加深了邻里间的沟通联系。居委会还适时加入了医疗卫生、维修服务、普法教育等功能，把调剂市场办成了邻里和谐的互助大平台。四年来，新城社区的物品调剂市场已举办16场。

以物易物、低价购物、相互调剂、物尽其用。跳蚤市场在园区被赋予了除却物资调剂之外的更多使命和意义。“世界上没有垃圾，只有放错了地方的资源！”居民家中被堆在角落的旧物有了重见天日的机会，原本只能丢弃的废品又重新找回了价值。旧物调剂的做法所产生的环保效益也引起了有关部门的重视。

今年5月22日，由园区环保局、社会事业局、湖西社工委共同举办的大型调剂市场在中央公园举办，11个社区、4所学校、9家企业共同参与，从居民、学生、职工家里收集来的各种闲置物品吸引了数千市民组成的“淘宝”大军，活动现场还推出了环保宣传活动和“废品”换取盆栽花草、金属工艺品的服务。6月1日，都市花园开展了快乐共分享活动——玩具调剂市场；6月4日胜浦镇办起了邻里互助广场。园区跳蚤市场的示范带动效应已初步显现。一个融合了绿色环保、社区交流、公益捐助的新市场由此诞生，成为发展循环经济、建设绿色生态社区的又一大亮点。



## 宁波：海曙各社区“交换空间”闲置物品可借可换

日前，宁波海曙区白云街道白云庄社区居民殷慧珍在社区领到了一件特别的礼物——一副拐杖。她最近摔伤了腿，在社区“交换空间”发现正好有其他居民提供的拐杖闲置着。“买新拐杖，用不了多久，很浪费；不买，我就只能躺在床上，能够借用真是好。”殷慧珍高兴地说。

在海曙区的不少街道、社区，都有这样的“交换空间”：居民把家中的闲置物品存放到社区，供有需要的居民选用。

轮椅、登山杖、拉杆车、血压计、理发工具……走进白云庄社区“交换空间”，记者看到里边存有居民自愿共享的50多个品种、100余件物品。居民庄女士把家里的康复器和拐杖都搬到了“交换空间”：“这些东西放在家里占地方，还招灰，拿到这里能帮助有需要的人，何乐而不为？”

白云庄社区党委书记吴晓春介绍，“交换空间”里的物品以借用为主。开放半年来，已经有200多位居民来借用或分享闲置物品。

社工们还通过日常走访，登记居民有意向共享的闲置物品，使居民的家也成了分布多点的“交换空间”。有一次，白云街道居民顾志斌的母亲腿受伤，到“交换空间”借轮椅应急。他母亲的伤好了后，他主动将自己后来购置的新轮椅登记到“交换空间”。

西门街道还把“交换空间”搬到室外，定期开展活动，成了很多居民热衷的公益小集市。一到每月9日，街道居民事务中心前就热闹非凡，居民拿出家中的闲置物品参加一对一、一对多的置换活动。“我每个月都会过去看看，就跟‘淘宝’一样。上次我用一只电饭煲给我孙女换了一套学英文的碟片，她用着可喜欢了。”钱阿姨说。

海曙区各街道、社区通过设立“交换空间”等平台，盘活了居民家中闲置的物品，既有效节约利用资源，又能弘扬邻里互助美德、促进基层和谐。



## 成都：邻里互助有了“好邻居”APP 有难事直接点手机

这几天，成都市成华区圣灯街道华林社区居民的智能手机里多了一个新的应用：“好邻居”APP。“社区里的老年人、困难群体需要什么样的帮助，上面都能告诉你！”

以前大家有心想帮邻居做一些力所能及的事，却总愁无人组织、找不到对象，现在一打开手机里的智能应用，哪位邻居有何需求就一目了然了。

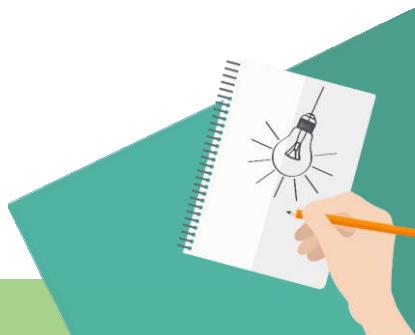
“这个应用太好了，不仅为我们怎么帮助身边的人提供了指引，也为邻里间相互了解、相互帮助提供了最直观的平台。”居民的志愿服务需求随着全市首个移动互联网邻里互助模式的开启而变得更加便捷和及时，至此，成华区圣灯街道办事处辖区内社会公益志愿服务也全面步入数字化的崭新时代。

据这一平台的开发机构托爱公益事业发展中心工作人员介绍，应用通过科技手段开发志愿者服务积分消费功能，社区居民通过手机APP终端，及时发布生活需求，志愿者通过接受并完成志愿服务后，获得志愿者积分，志愿者积分可以兑换相同时间的志愿者服务。通过这种方式，可以让每一个受到帮助的群众变成志愿者，志愿者变成需要帮助的群众。既肯定了志愿者的服务，又达到了群众相互信任的效果，使“邻里互助”得到充分体现。

除了为邻里互助提供平台外，“好邻居”软件还大量引入社区生活元素，将与居民生活息息相关的吃穿住行全面植入。爱心联盟商家将为志愿者提供志愿者折扣消费，志愿者通过认证后，除了能在商家处享受餐饮、购物等日常生活优惠，还可以用积分兑换礼物。

运营团队还将为所需要帮助的老人建立特定人群档案，同时制作档案任务二维码，在手机上设定快速拨号键一键联通运营平台，运营平台工作人员将通过语音服务的形式在平台发布求助信息，帮助空巢老人尽快享受志愿服务。成华区实施“院落+社团”工程，建设“全国社区治理和服务创新实验区”，要求通过平台与线下社会组织、志愿者相结合，现实邻里互助项目的落地工作，并让更多的邻里在社会组织、志愿者引导下加入到互帮互助的平台，实现有爱社区。

成都市成华区民政局局长钟萍表示：“将高新科技的成果运用于社会公益服务，是成华区推进‘全国志愿者服务记录制度试点区’建设，在提升公共社会管理服务上的一项重大民生举措，通过‘好邻居’应用的建设，极大降低了居民们参与公益服务的成本和精力，使邻里和睦相处、社区友爱互助变得更简单，为居民生活带来了更大的便利。”



## 苏州：湖西社区“邻里互助卡”架起连心桥

园区湖西社区是一个典型的90年代后兴起的现代社区：6个居委会，29个小区，近4万常住人口，外籍居民占10%，居民中具有大专以上文化水平的占了61%。全新的硬件设施、完善的物业管理、高素质的入住人口，使湖西社区建立良好邻里关系有着很好的基础。社工委在调研中发现，传统的邻里互助关系更多的是建立在你给我送一碗汤、我帮你提一壶水的物质交换基础上，可是现代新兴社区，居民们更需要精神交流。他们结合本社区的特色设计“邻里互助”行动，制订“邻里互助卡”和“邻里互助公约”，居民们将愿意参加互助活动家庭的姓名、地址和电话以楼道为单元，集中登记在一张卡片上，居民通过参加“邻里互助”行动增强在社区中的安全感、认同感、归属感和幸福感。截至目前，已经有7000户居民签订了“邻里互助公约”，5000多户居民建立了“邻里互助卡”，4800多外籍居民中也有10%参加了此项活动。

“邻里互助卡”为居民架起了沟通的桥梁，社区接着就创造让居民走出家门，融入社区的活动机会，在丰富多彩的活动中，让居民之间的交流和沟通更加自然，同时推进“三大结合”：一是推动“邻里互助行动”与开展各类有益活动相结合，二是与解决问题相结合，广泛收集社情民意，解决居民关注的实际问题，三是与培育互助特色相结合。新馨花园居委会开展敬老关爱行动，将小区里的空巢老人，高龄老人和志愿者、卫生站的医生结成互助对子，14对70岁以上的空巢老人和社区里的居民结成了对子，志愿者定期到老人家里来聊天探访，还提供健康咨询等上门服务。各小区结合自身资源和特点，开展了敬老关爱、互助广场、邻里聚会等各具特色的活动，反映了各社区的文化特色，使居民产生了一种社区的自豪感，主动参与邻里互助活动的积极性空前高涨。



## 北京：菊儿胡同“老街坊”邻里互助合作社

采取公众参与社区治理模式。一是由社区党委指导，社区居委会扶持，社区社会组织协同，多方劝募，筹集善款和物品。募捐活动得到了街道办事处、辖区居民、单位和非公企业的鼎力支持。二是成立了一支组织协调能力强的社区志愿者队伍，志愿者们都热心公益事业，认真为困难居民服务，竭尽全力办好“老街坊”邻里互助合作社。用他们自己的话说就是“这里没有领导，每个人都是干活的。”

坚持项目化运作的科学方法。合作社成立以来，始终以居民需求为导向，组织开放空间讨论会听取民意，征集需求；通过居民代表评议、社区居委会推荐，并权衡当年捐赠资金确定受助对象；通过领导小组、监督小组会议讨论，确立行动主题，实施具体行动。通过号召居民捐款、社区单位捐助、“爱心茶水传递”、“爱心”卡等方法，实现积累资金与居民需求的有效转化，达到解决群众需求的目的。

“运营透明化，居民推荐帮扶对象”是合作社运作的第一个原则。为了保证运行的透明化，推选热心居民作为领导小组、监督小组成员代表。居委会按照捐款情况，决定下一年可帮扶对象的人数。帮扶对象由志愿者和热心居民提供，再经过居委会入户调查，最终确定帮扶对象人选。同时，还推出临时帮扶，比如谁家有突发情况，经过志愿者提名和居委会商定，可以临时增加帮扶对象。社区内的每一位帮扶对象，都获得300元代金券，有效期为一年，可以到合作社选购商品。为了保障合作社的长期有效运营，志愿者们向居民和辖区单位发放了400余份劝募书。号召邻里互助，自愿帮扶。每一位捐款人都得到一张爱心卡，记录着捐款数额或捐赠物品。

“货比三家，定价总比进价低”是“老街坊”合作社运作的第二个原则。俗话说，“不当家不知柴米贵”，很多事情不亲自经历是不可能了解的。合作社开张了，运营的问题马上就跟来了，这和经营一家店铺没有什么区别。居委会工作人员和社区志愿者一道，弯腰理货、举货上架，仔细统计记账。同时，大家还要负责进货、运货。有一些志愿者是退休老人，年龄最大的70岁。这些工作对志愿者们来说，不是一件容易的事。

合作社的进货方式与其他店铺是有区别的。志愿者们从来不找批发商，所有的商品都来自大型超市。大家经常分散到不同的超市逛一逛，看看哪家超市的东西更便宜，或者有什么日常用品在促销。合作社的工作人员从不看什么货品挣钱，而是看受助者更需要什么货品。长期和超市打交道，志愿者们和一些销售人员交上了朋友，如果成批购买，还会有一些额外的折扣。辖区单位捐赠的生活用品，他们更是“大胆估价”。在他们的努力下，捐赠者能看到所捐物品确实帮助了别人，有需要的人也能够得到及时的帮助。



## 上海：曹杨新村街道“邻里互助小组”建立互助基金

2003年起曹杨新村街道“邻里互助小组”建立了一个互助基金，从每人一年捐款5元，到现在的至少20元，目前基金共积得近万元，主要用于看望生病住院的邻居、组织居民过年团拜活动等。互助活动并不仅限于组内成员，如果楼组内的邻居碰到难事急事，他们也积极地伸出援手，而他们的举动也感动了更多的居民，让更多人参与到互助活动中来。邻居赵阿姨的儿子突发车祸，家境贫寒的他们无钱医治。得知此事后，由互助组牵头，整个楼组居民齐动员，共募集捐款数千元，为赵阿姨一家送上救命钱。一次募捐，让楼组的居民们凝聚在一起。现在参与桂杨园81号楼组互助活动的不仅仅是45名组员，而是辐射到整幢大楼，成为全体居民共关心、齐参与的一件大事。



## 当代邻里关系及邻里互助现状

<http://news.163.com/17/0531/04/CLO44LBG000187VG.html>

<http://www.huijindi.com/html/4773392.html>

<http://www.shanghai.gov.cn/nw2/nw2314/nw2315/nw15343/u21aw1153169.html>

<http://sh.eastday.com/m/20170531/u1a13007955.html>

<http://ptxw.shpt.gov.cn/shpt/n11/n223/u1ai42712.html>

<http://news.zgswcn.com/2016/0705/718530.shtml>

<http://shzw.eastday.com/shzw/G/20160701/u1a9489098.html>

<http://sh.eastday.com/m/20160704/u1a9496348.html>

<http://ptxw.shpt.gov.cn/shpt/n11/n223/u1ai42464.html>

<http://wenming.shpt.gov.cn/>

<http://qndj.qianlong.com/show/1/10911-0.html>

<http://news.sina.com.cn/c/2014-08-17/025930697114.shtml>

<http://www.ttysq.com/forum.php?mod=forumdisplay&fid=302&filter=typeid&typeid=119>

<http://cbd.llzg.cn/forum/topic-112710.html>

<http://epaper.xxsb.com/showNews/2015-05-07/234084.html>

<http://hebei.hebnews.cn/cangzhouxh/index.htm>

[http://qhd.hebnews.cn/2014-05/06/content\\_3920421.htm](http://qhd.hebnews.cn/2014-05/06/content_3920421.htm)

<http://tv.sohu.com/20160218/n437763361.shtml>

<http://www.mas.gov.cn/content/detail/570e0f2452c4cc7010fbde5f.html>

<http://jd.worker.cn/28981/201602/19/160219095823416.shtml>

<http://jd.worker.cn/28981/201602/25/160225100540204.shtml>

<http://w.dzwww.com/p/345612.html>

## 当代邻里关系及邻里互助现状

<http://wm.jschina.com.cn/9657/nc/201307/t1246199.shtml>

<http://www.252638.gove.cn/>

<http://zj.people.com.cn/n/2014/0629/c186806-21534297.html>

<http://zjnews.zjol.com.cn/system/2014/06/29/020110035.shtml>

<http://nb.sina.com.cn/news/s/2014-01-30/075033443.html>

[http://hb.wenming.cn/zt/sxmdsw/dyw/201405/t20140507\\_1924201.shtml](http://hb.wenming.cn/zt/sxmdsw/dyw/201405/t20140507_1924201.shtml)

[http://tech.sina.com.cn/zl/post/detail/i/2014-07-29/pid\\_8457885.htm](http://tech.sina.com.cn/zl/post/detail/i/2014-07-29/pid_8457885.htm)

<http://news.sina.com.cn/c/2006-09-12/08359999010s.shtml>

[http://www.rctv.cn/Article\\_Show.asp?ArticleID=10296](http://www.rctv.cn/Article_Show.asp?ArticleID=10296)

[http://www.sipac.gov.cn/sytt/200911/t20091110\\_55187.htm](http://www.sipac.gov.cn/sytt/200911/t20091110_55187.htm)

<http://www.bjmzj.gov.cn/news/root/mrmz/2016-11/120973.shtml>

<http://volunteers.bjdch.gov.cn/n4236480/n4236495/c4368943/content.html>

<http://vod.bjdch.gov.cn/main/play.jsp?id=1350>

<http://jdkjd.bjdch.gov.cn/n1709178/n2680502/n2680512/c2754447/content.html>

[http://paper.people.com.cn/mszk/html/2011-10/24/content\\_948134.htm](http://paper.people.com.cn/mszk/html/2011-10/24/content_948134.htm)

<http://ptxw.shpt.gov.cn/shpt/n11/n223/u1ai42831.html>

<http://www.wosku.com/yl/rd/2016-04-09/146146.html>

<http://news.163.com/11/1111/15/7IJE7L1000014AED.html>

<http://xw.shpt.gov.cn/shpt/n8/u1ai18248.html>

<https://zh.wikipedia.org/zh-hans/%E6%9B%B9%E6%9D%A8%E6%96%B0%E6%9D%91%E8%A1%97%E9%81%93>

<http://shzw.eastday.com/shzw/G/20120910/u1ai89071.html>

名称	对象	形式（载体）
同心巴士中转站	全体居民	展板
邻里互助小组互助基金	全体居民	基金
闲置物品共享活动	全体居民（儿童）	跳蚤市场
二手置换活动	儿童	跳蚤市场
老街坊邻里互助合作社	困难群众	代金券
社区二手店义卖	困难群众	商场
互助帮扶墙	全体居民	展板
爱心墙	困难群众	墙
邻里互助卡	全体居民	卡
邻里互助市场	全体居民	跳蚤市场
交换空间	全体居民	居委会
闲置物品调剂会	全体居民	跳蚤市场
好邻居APP	全体居民	APP



## 邻里相关APP



## 邻里相关APP



## 初步确定调研对象：邻里关系与闲置物品共享

通过查阅相关资料，我们发现闲置物品是一种很好的媒介，很多社区居委会组织过类似活动（例如定期举办跳蚤市场、二手物品交换活动等）并获得了不错的效果，但这类活动存在一个问题，即无法保证立即满足居民的需求，在及时性方面存在较大缺陷。此外，市面上已经有了很多的相关APP，这样就导致了另外一个问题，即老年用户往往因为不会熟练使用智能手机而无法很好地参与到社区邻里互助活动中去，我们希望老年人也能参与进来，因为小区中同样居住着大量老年人。

虽然市面上现有的邻里互助与闲置物品共享模式或相关APP产品依然存在着或多或少的缺陷与不足，但他们同样也都有各自的优点，并且这些例子也都表明闲置物品共享是加强邻里关系的良好催化剂。因此我们希望借助实际调研，探索通过邻里间交换、租借物品等方式达到促进邻里交往、增进邻里感情，使邻里关系更加融洽的新模式，同时我们希望我们设计的产品的用户群体能够更加全面，涵盖不同年龄层，让男女老少都能参与进来，通过邻里互助与闲置物品共享达到全民共建和谐邻里关系的目标。





## 前期



用户问卷调查

## 设计民族志

模糊概念

## 中期



用户观察/静默调研

用户访谈

参与式调研

用户角色模型

故事版

用户情景模拟话剧

## 后期



反思

完善

前



期

## 关于在城镇地区构建邻里闲置物品共享平台可实施性的调查问卷

您好！我们是湖南大学设计艺术学院工业设计专业 2015 级的学生，这份问卷是我们专业课程社会学与文化人类学实践作业的前期部分，是关于在城镇地区构建邻里闲置物品共享平台的可实施性调研，您的问卷将会成为我们研究的重要依据！我们向您承诺，您的全部问卷内容我们将会保密并只用于研究，感谢您的参与！

1 您的性别？

A 男 B 女

2 您的年龄？

A 12 岁以下

B 12~18（不含）岁

C 18~24（不含）岁

D 24~30（不含）岁

E 30~40（不含）岁

F 40~50（不含）岁

G 50~60（不含）岁

H 60~70（不含）岁

I 70 岁以上

3 您的职业？

A 国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人

B 专业技术人员

C 办事人员和有关人员

D 商业、服务业人员

E 农、林、牧、渔、水利业生产人员

F 生产、运输设备操作人员及有关人员

G 军人

H 不便分类的其他从业人员

4 请列举 1~3 种您家中的闲置物品：

---

5（多选）您对闲置物品的处置方式：

A 转卖

B 赠送

C 借给朋友

D 放置家中

E 其他，请注明：

---

6 您对物品被闲置的态度

A 觉得可惜,但没有办法

B 有办法处理物品,但不够理想

C 有办法,且认为不错,请简要描述您的办法:

---

D 还没有太好的处理方式

E 没有处理但是无所谓

7 您上一次借用邻居的物品是什么时候,有没有借到?

---

8 上一次您邻居借用物品是什么时候,有没有借给他?

---

9 您借物品给别人最担忧顾虑的是?

---

10 您是否愿意通过物业、社区中心等中介平台将自己的闲置物品借给别人?

A 是 B 否

11 您与邻里的关系如何?

A 很好, 我们非常熟悉

B 一般, 只是认识, 面面打个招呼

C 不认识, 没什么关系

D 不好, 曾经发生过矛盾

12 您认为导致这样的关系的主要原因?

---

13 您所在的社区是否定期举办活动?是什么样的活动?参与度如何?您认为现有活动存在哪些问题?如何改进?

---

14 您对于社区内举办的交换闲置物品这样的活动是否有兴趣?

A 会 B 不会

15（选答）您如何看待人与人之间逐渐疏远的问题、原因及影响?

---

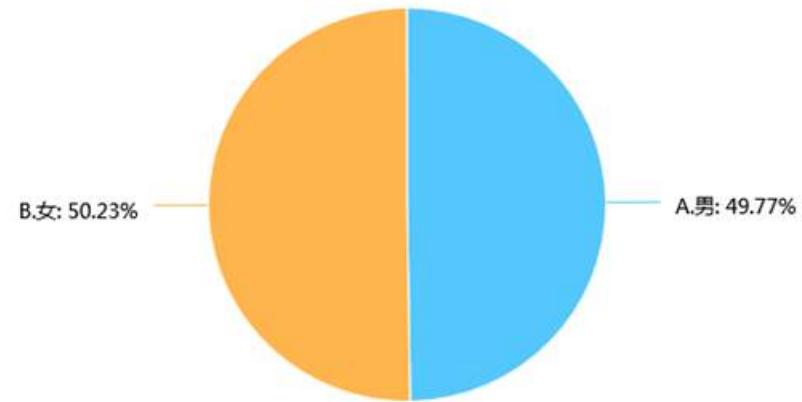
在确定了调研方向与大致内容后，我们设计了《关于在城镇地区构建邻里闲置物品共享平台可实施性的调查问卷》，并在微信、朋友圈、QQ群、QQ空间进行投放，五天内共收到215份有效问卷。



# 1、您的性别： [单选题]

填写我们问卷的用户性别分布平均，有助于客观反映实际情况。

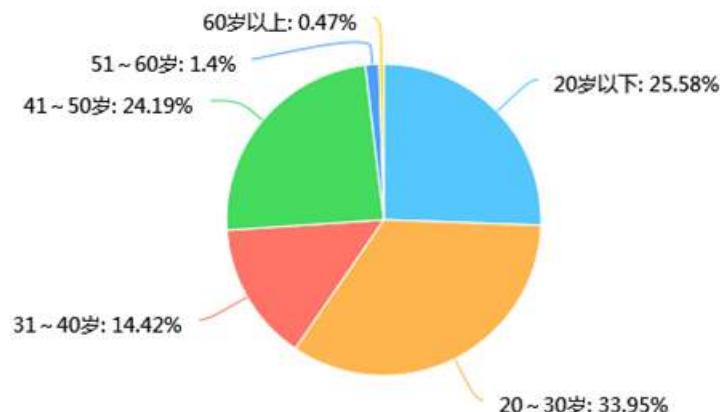
选项	小计	比例
A.男	107	49.77%
B.女	108	50.23%
本题有效填写人次		215



## 2、您的年龄： [单选题]

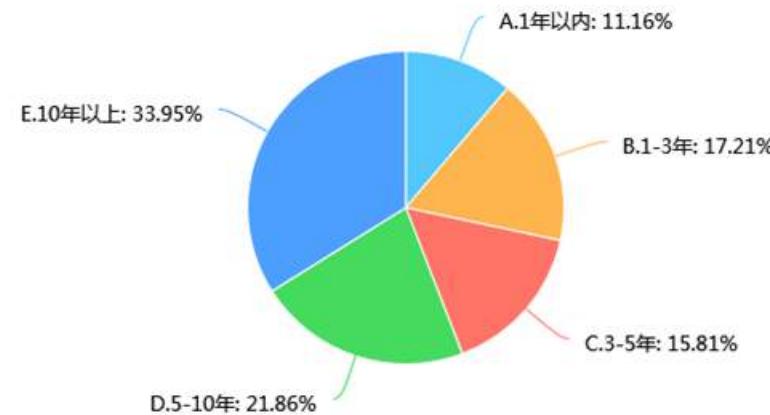
选项	小计	比例
20岁以下	55	25.58%
20~30岁	73	33.95%
31~40岁	31	14.42%
41~50岁	52	24.19%
51~60岁	3	1.4%
60岁以上	1	0.47%
本题有效填写人次	215	

填写我们问卷的用户年龄分布以中青年人为主，20~30岁的用户占比最大。



### 3、您在小区居住了多长时间 [单选题]

选项	小计	比例
A.1年以内	24	11.16%
B.1-3年	37	17.21%
C.3-5年	34	15.81%
D.5-10年	47	21.86%
E.10年以上	73	33.95%
本题有效填写人次	215	

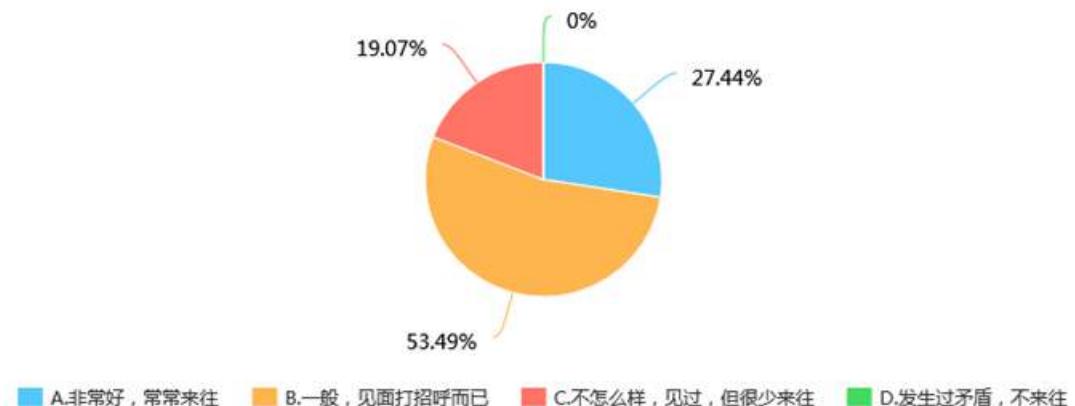


填写我们问卷的用户在小区居住五年以上的占到了近六成，居住一年以内的人数最少，这说明人们在小区居住时间普遍较长。



## 4、您认为自己和邻居的关系 [单选题]

选项	小计	比例
A.非常好，常常来往	59	27.44%
B.一般，见面打招呼而已	115	53.49%
C.不怎么样，见过，但很少来往	41	19.07%
D.发生过矛盾，不来往	0	0%
本题有效填写人次	215	



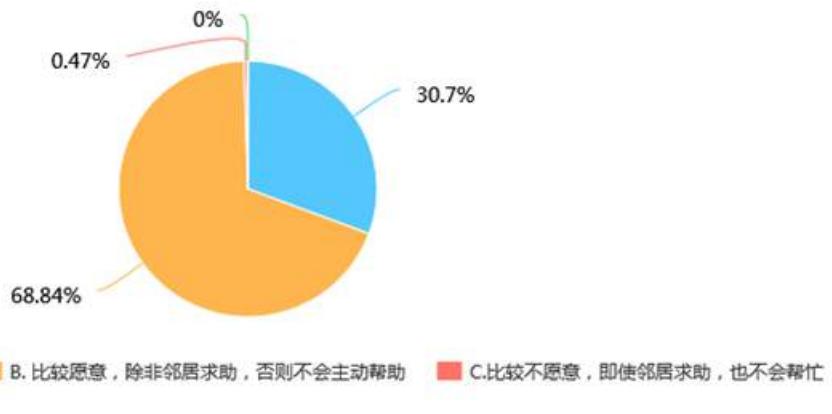
填写我们问卷的用户绝大多数认为自己和邻里关系一般，只是见  
面打个招呼而已，与之形成鲜明对比的是没有人表示自己曾与邻  
居发生过矛盾导致互不来往。



## 5、您愿意帮助邻居吗？ [单选题]

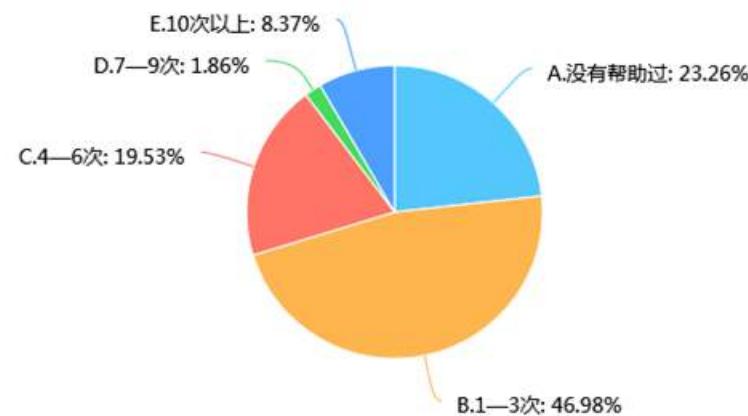
选项	小计	比例
A.很愿意，常常主动帮助邻居	66	30.7%
B.比较愿意，除非邻居求助，否则不会主动帮助	143	68.84%
C.比较不愿意，即使邻居求助，也不会帮忙	1	0.47%
D.一点也不愿意	0	0%
本题有效填写人次	215	

填写我们问卷的用户有近七成表示比较愿意帮助邻居，且除非邻居求助，否则不会主动帮忙，这体现了绝大多数居民的看法。



## 6、在过去的一年中您帮助过邻居的次数 [单选题]

选项	小计	比例
A.没有帮助过	50	23.26%
B.1—3 次	101	46.98%
C.4—6 次	42	19.53%
D.7—9 次	4	1.86%
E.10 次以上	18	8.37%
本题有效填写人次	215	

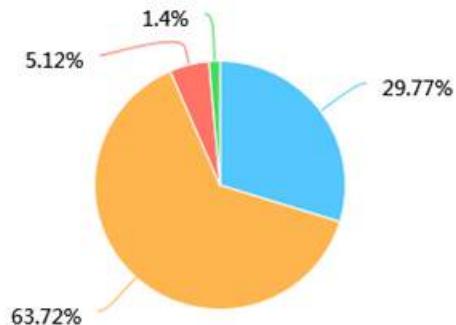


填写我们问卷的用户有近一半表示自己在过去一年帮助过邻居1-3次，没有帮助过邻居与帮助过较多次数（4-6次）的人数差不多。



## 7、您是否愿意得到邻居的帮助？ [单选题]

选项	小计	比例
A.很愿意，常常接受邻居的帮助	64	29.77%
B.比较愿意，但除非邻居住主动提供帮助，否则不会提出要求	137	63.72%
C.比较不愿意，即使邻居帮忙，也不愿意，但又不好拒绝	11	5.12%
D.一点也不愿意	3	1.4%
本题有效填写人次	215	



- A.很愿意，常常接受邻居的帮助 ■ B.比较愿意，但除非邻居住主动提供帮助，否则不会提出要求  
■ C.比较不愿意，即使邻居帮忙，也不愿意，但又不好拒绝 ■ D.一点也不愿意

填写我们问卷的用户有超过六成表示比较愿意得到邻居的帮助，还有三成用户表示很愿意的到邻居的帮助，这说明绝大多数人其实愿意接受别人的帮助。

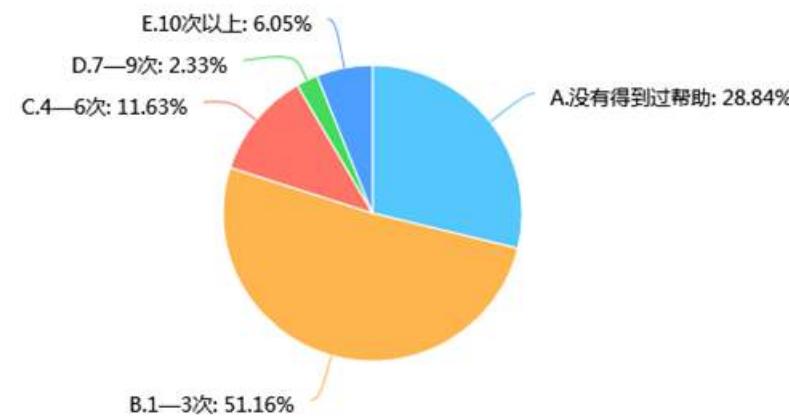


## 8、在过去的一年中，您受到邻居帮助的次数

[单选题]

填写我们问卷的用户中有超过半数表示在过去一年中受到过邻居1-3次，还有近三成用户表示没有得到过帮助。

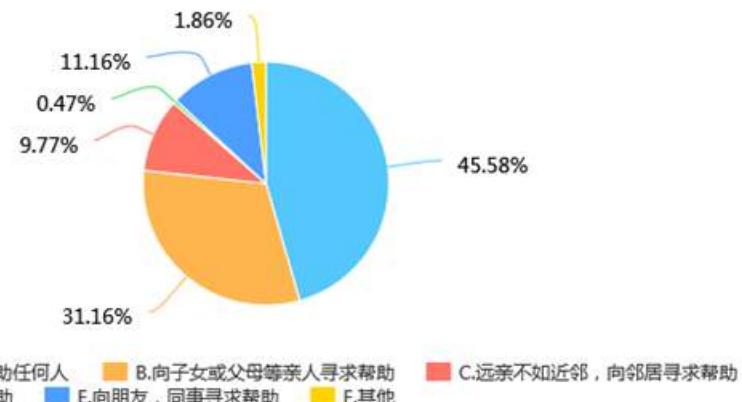
选项	小计	比例
A.没有得到过帮助	62	28.84%
B.1—3 次	110	51.16%
C.4—6 次	25	11.63%
D.7—9 次	5	2.33%
E.10 次以上	13	6.05%
本题有效填写人次	215	



## 9、遇到困难时您最先想到的是 [单选题]

选项	小计	比例
A.自己解决,不想求助任何人	98	45.58%
B.向子女或父母等亲人寻求帮助	67	31.16%
C.远亲不如近邻,向邻居寻求帮助	21	9.77%
D.向社区干部寻求帮助	1	0.47%
E.向朋友,同事寻求帮助	24	11.16%
F.其他	4	1.86%
本题有效填写人次	215	

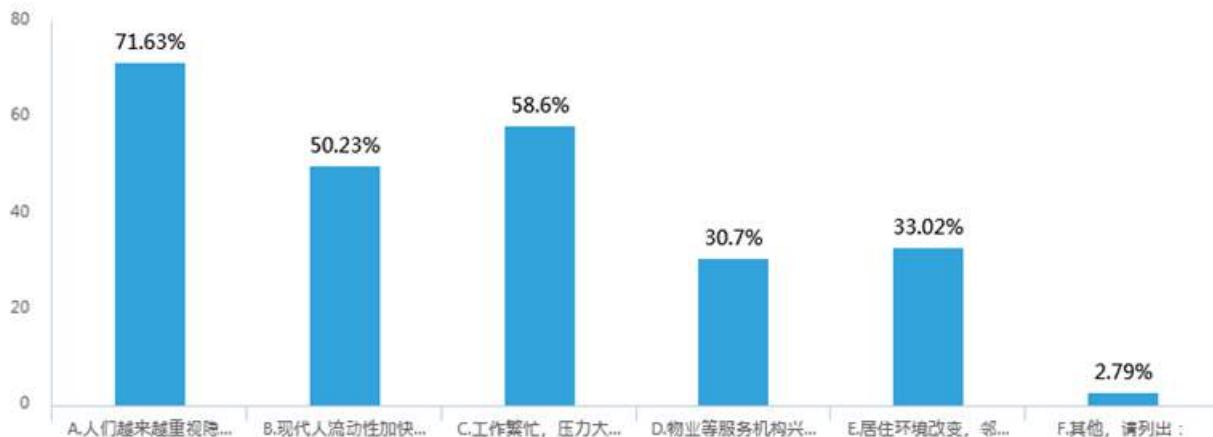
填写我们问卷的用户中有近半数在遇到困难是最先想到的是自己解决，不想求助任何人，有超过三成的用户表示会找子女或父母等亲人寻求帮助，几乎没有居民会找社区干部帮忙解决问题。



## 10、您认为影响邻里互助的主要障碍是 [多选题]

超过半数的人认为，隐私问题是阻碍邻居交往的主要问题，其次是工作繁忙，无暇顾及邻居。

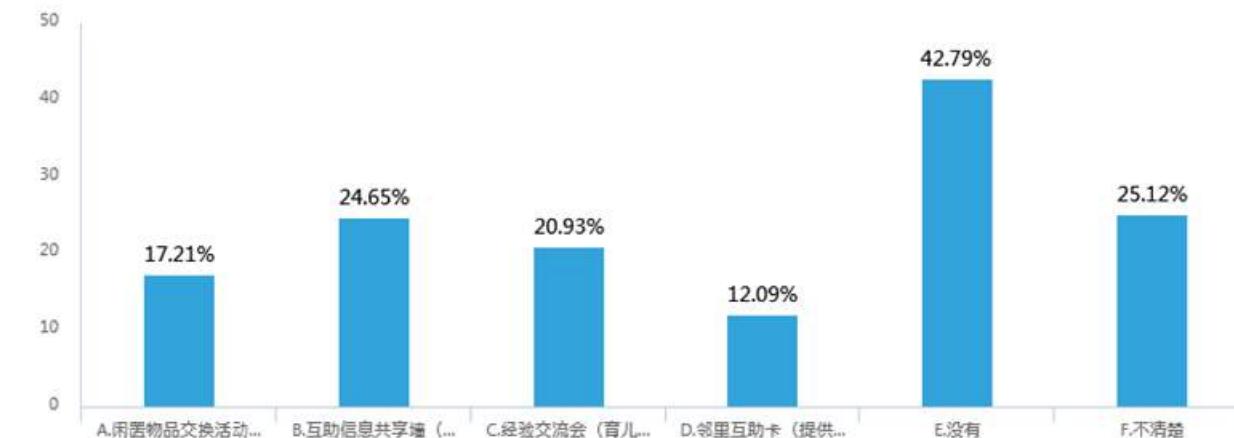
选项	小计	比例
A.人们越来越重视隐私，不想过多和别人联系	154	71.63%
B.现代人流动性加快，房子经常换主人，难以培养感情	108	50.23%
C.工作繁忙，压力大，无暇顾及邻居	126	58.6%
D.物业等服务机构兴起，邻里互助需求减弱	66	30.7%
E.居住环境改变，邻居互助不便	71	33.02%
F.其他，请列出：	6	2.79%
本题有效填写人次	215	



# 11、您所居住的小区有以下活动或措施吗？

[多选题]

选项	小计	比例
A.闲置物品交换活动、跳蚤市场、义卖活动	37	17.21%
B.互助信息共享墙（把互助信息等写在便签纸上贴在上面）	53	24.65%
C.经验交流会（育儿、读书、养生、健身、饲养宠物、养花心得等）	45	20.93%
D.邻里互助卡（提供邻居信息，方便邻里互助）	26	12.09%
E.没有	92	42.79%
F.不清楚	54	25.12%
本题有效填写人次	215	

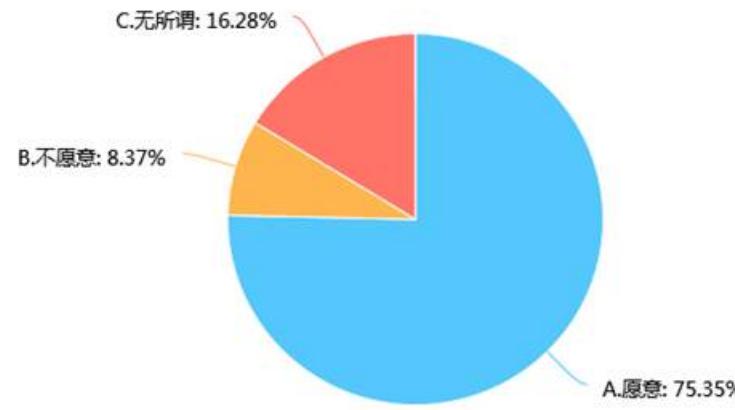


填写我们问卷的用户中有超过四成表示自己所居住的小区没有组织过社区活动，还有四分之一的用户表示不清楚自己所在小区组织活动的情况，此外，仅有17.21%的用户表示自己所在小区组织过闲置物品交换活动。



12、您是否愿意通过资源共享、邻里互助的方式加强邻里关系（例如把自己家的闲置物品借给需要的人）？ [单选题]

选项	小计	比例
A.愿意	162	75.35%
B.不愿意	18	8.37%
C.无所谓	35	16.28%
本题有效填写人次	215	

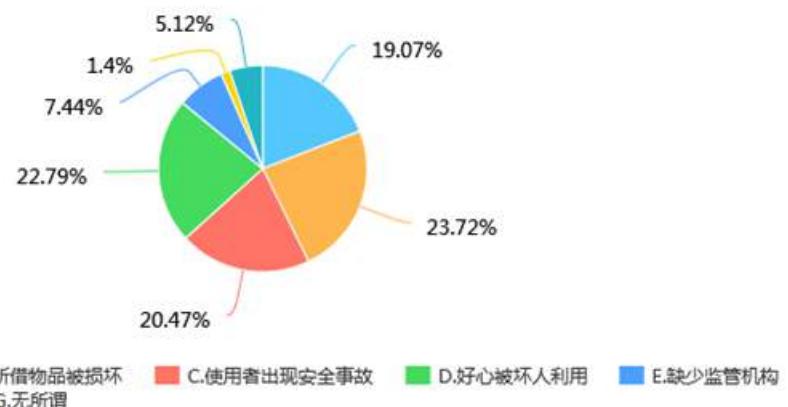


填写我们问卷的用户中有超过四分之三表示愿意通过资源共享、邻里互助的方式加强邻里关系，这让我们看到了资源共享模式存在广阔的前景。



### 13、在进行资源共享（例如把自己家的闲置物品借给他人）时，您最担心的是 [单选题]

选项	小计	比例
A.个人隐私泄露	41	19.07%
B.所借物品被损坏	51	23.72%
C.使用者出现安全事故	44	20.47%
D.好心被坏人利用	49	22.79%
E.缺少监管机构	16	7.44%
F.其他，请列出：	3	1.4%
G.无所谓	11	5.12%
本题有效填写人次	215	

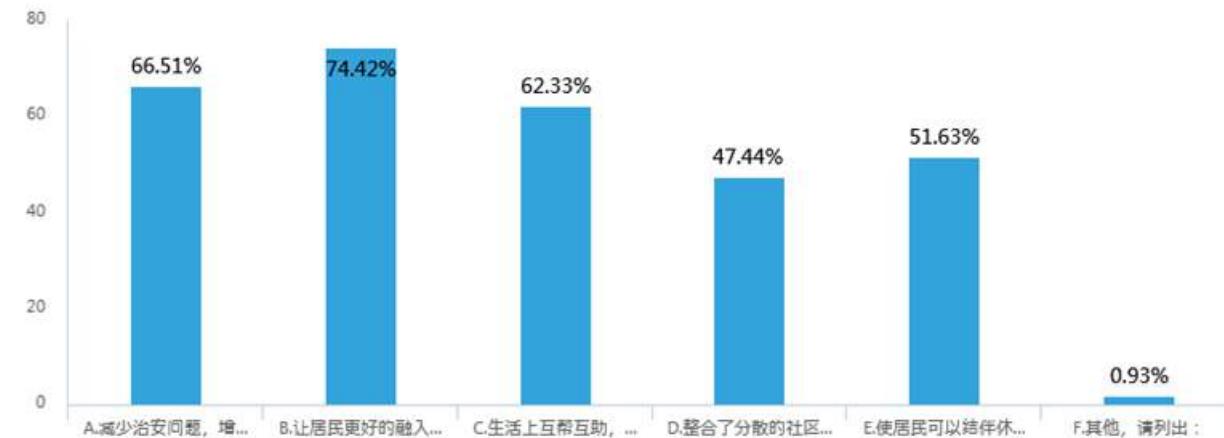


填写我们问卷的用户在进行资源共享时，担心所借物品被损坏、担心好心被坏人利用、担心使用者出现安全事故、担心个人隐私泄露成为了用户最担心的四个方面。



## 14、您认为良好的邻里关系对建设和谐社区有哪些作用？ [多选题]

选项	小计	比例
A.减少治安问题，增强安全感	143	66.51%
B.让居民更好的融入社区生活，增强家园意识	160	74.42%
C.生活上互帮互助，使居民安家乐业	134	62.33%
D.整合了分散的社区资源，促进了社区共建共享	102	47.44%
E.使居民可以结伴休闲娱乐，减少孤独感，使社区社会更加和谐	111	51.63%
F.其他，请列出：	2	0.93%
本题有效填写人次	215	

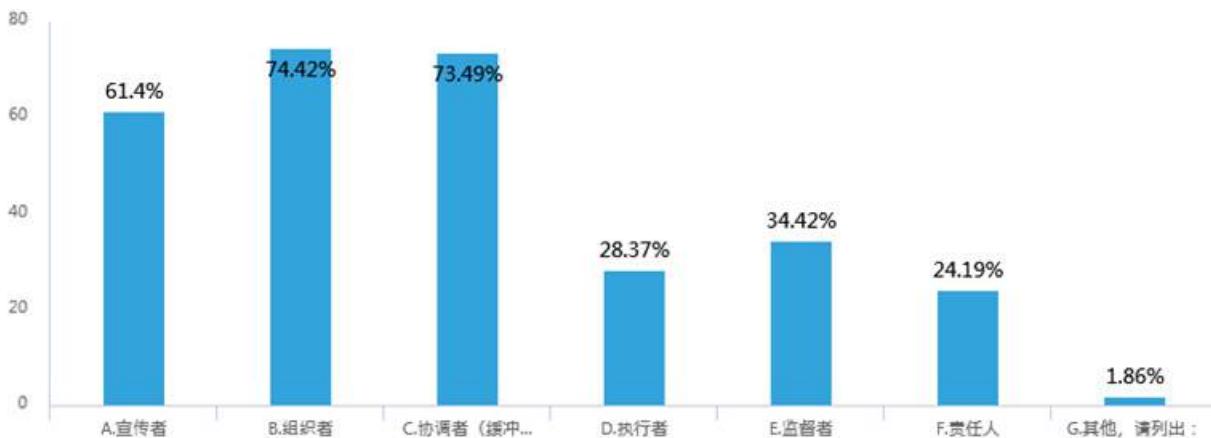


填写我们问卷的用户中超过七成认为良好的邻里关系能够更好的让居民融入社区生活，增强家园意识，还有不少用户认为能够减少治安问题，增强居民安全感，且生活上的互帮互助有助于居民安居乐业。



## 15、您认为居委会在良好邻里关系的构建中的角色应该是 [多选题]

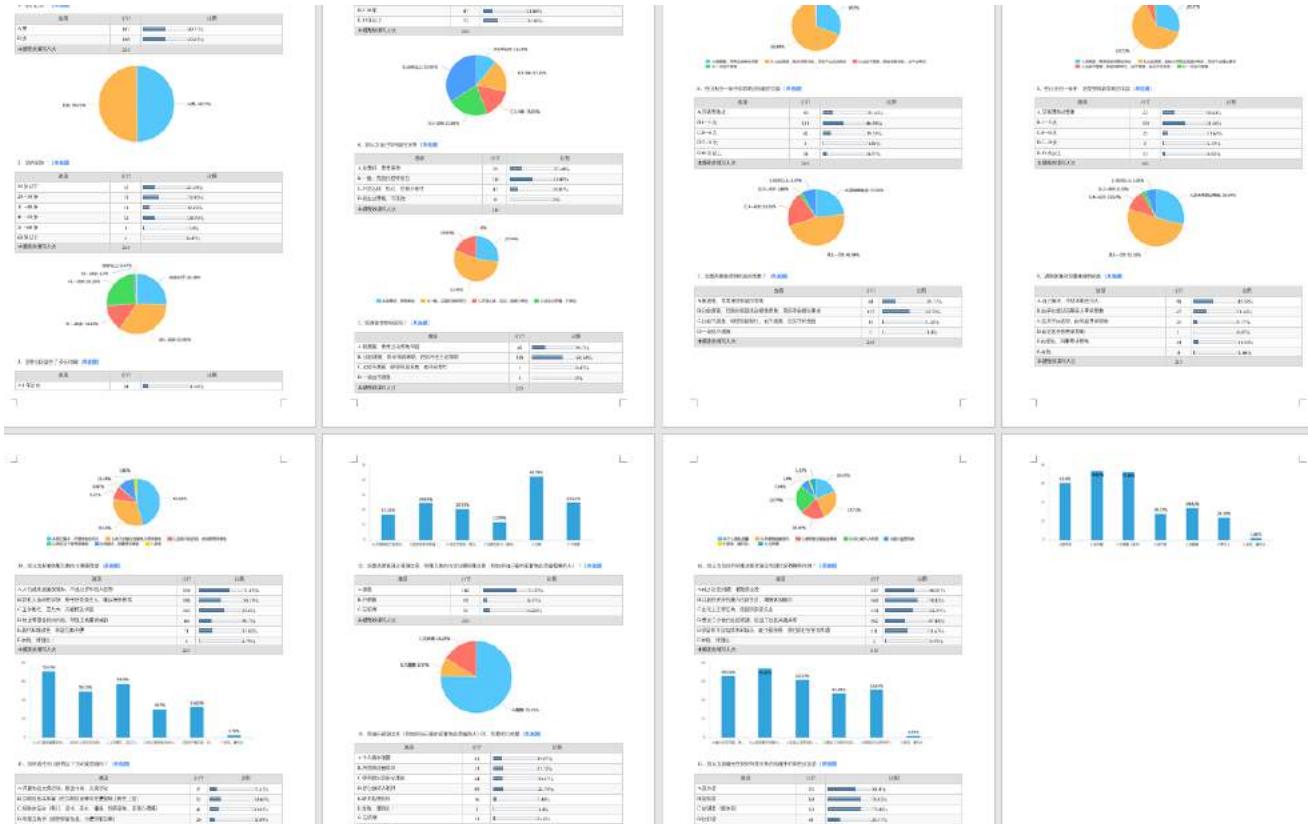
选项	小计	比例
A.宣传者	132	61.4%
B.组织者	160	74.42%
C.协调者（缓冲剂）	158	73.49%
D.执行者	61	28.37%
E.监督者	74	34.42%
F.责任人	52	24.19%
G.其他, 请列出 :	4	1.86%
本题有效填写人次	215	



填写我们问卷的用户中绝大多数认为居委会在良好邻里关系的构建中应扮演组织者与协调者的角色，也有不少人认为居委会应当充当宣传者的角色。



# 总结



经过问卷调查我们发现大多数居民在小区居住时间普遍较长，且普遍认同邻里关系的重要性，并且愿意参与到构建和谐邻里关系的活动中，愿意通过闲置物品共享增进与邻里的关系。

邻里间的互助行为也存在于我们身边，只是居民们普遍倾向于自己解决问题，在求助与帮助别人方面显得不是特别积极，引起这个结果的原因一方面离不开大的社会环境，但也反映出居委会介入较少、宣传与组织都不到位的现状，表现为平时社区里组织的活动比较少，甚至有很多居民都不知道小区组织过什么活动，这表明很多居民对于居委会感到还是存在一定的距离感，但居民对于居委会同样表达了信任，并且希望居委会能够起到组织、协调、宣传的作用，因此我们认为通过居委会的参与不及能够调动居民的积极性，让更多的人参与进来，同时也能增进居民与居民、特别是居民与居委会之间的关系，这有利于和谐社区环境、亲近邻里关系的构建。

此外，谈到借用闲置物品，依然有不少用户存在各方面的顾虑，这也是我们在今后的设计中要特别注意完善的地方。





中



期



天马小区

通过查阅以上相关资料，我们发现闲置物品是一种很好的媒介。因此我们希望通过邻里间交换、租借物品等方式，促进邻里交往、增进邻里感情，使邻里关系更加融洽。





挑选隐蔽处放置摄录笔

在确定了调研方向后，我们买了一只摄录笔，走遍了天马学生公寓周边的小区，挑选了几处我们认为合适的地点逐一进行了一到两小时的静默观察，最终决定选择天马小区作为我们开展调研的地点。





天马小区1号点  
2017.5.4



新建设村  
2017.5.2



民主村  
2017.5.2



天马小区2号点  
2017.5.3



天马小区3号点  
2017.5.5



天马小区4号点  
2017.5.5



采访被拒

5月4日，我们来到了天马小区，打算采访一些小区居民，听听他们对于闲置物品共享以及小区邻里关系以及相关活动的看法，但接连问了几个人都被拒绝了，有些居民讲话我们也听不太懂，场面一度十分尴尬。于是我们决定采访商户，他们中有很多人也住在天马小区。



+ 采访水果店老板娘

5月4日



我们首先来到了一个水果摊，采访了正在削菠萝的老板娘，阿姨十分配合地接受了我们的采访，她告诉我们关于闲置物品出借她最担心的是使用者的安全问题，而不是物品是否被损坏，她得知了我们的设计想法后对我们表示支持，并希望我们能够取得成功，这给了我们很大的鼓励。除此之外，她也希望能有一个地方来存放闲置物品并由专人进行管理。

+ 采访便利店老板



5月4日

接下来我们又去一家小超市采访了老板，这位老板听到我们问他家里有什么闲置物品的时候很幽默地说了句老婆是闲置的，不过他却对我们的想法不太看好，因为他觉得他更愿意亲自当面去借东西，那样更放心。

+ 采访面馆老板

5月4日

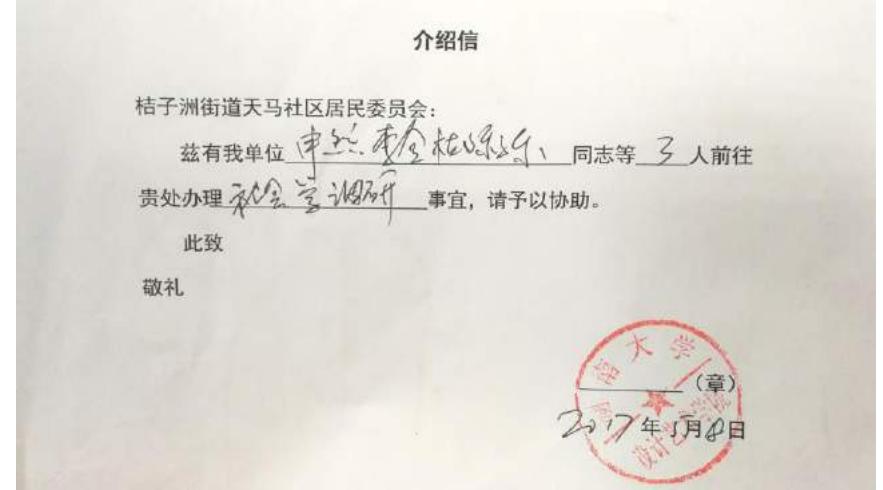


我们又采访了一个面馆老板，他告诉我们他很怀念过去乡下人之间经常来往的日子，并且也表达了对于城市里人们之间冷漠态度的遗憾，而且他告诉我们天马小区平时也没有组织什么活动，因此他同样支持我们的想法。

采访朱阿姨



5月5日



今天是5月5日，其实前天我们来过一次天马小区居委会，当时因为没有证明材料而碰了壁，于是昨天我们回学院开了介绍信，今天又来到了小区居委会，居委会部门很多，来这里办事的居民也很多，我们正在犹豫该先采访谁的时候，我们遇到了宿管朱阿姨，原来她就住在天马小区。宿管阿姨十分配合地接受我们的采访。

采访村主任吴叔叔

5月5日



之后我们又在宿管阿姨的帮助下有幸采访到了村主任吴叔叔。村主任很耐心地解答了我们的诸多问题，使我们对于天马小区的建制、规模、人口情况、社区活动的组织以及居委会对于活动组织方面的态度与措施有了较为深入的了解。村长对于社会生活中贫富差距大、仇富心理普遍存在等现状做了分析，并表明了居委会愿意通过努力举办各类文娱活动促进居民精神文明建设，引导居民审美情趣向更高层次发展的立场。

+ 采访负责文体工作的刘阿姨

5月5日



之后我们又在宿管阿姨的帮助下采访到了负责小区居民文体活动的刘阿姨，了解到了天马小区居民跳广场舞、玩健康球以及组织相关活动、参赛获奖的情况。

✚ 向工作人月咨询展板粘贴事宜

5月5日



当天下午我们又去居委会设法联系到了主管社区工作的相关负责人，向她介绍了上海兰岭园社区“同心巴士中转站”资源共享模式，并表达了我们想在天马小区张贴展板做实验的诉求，我们想看看这种模式在天马小区是否依然可行，此外我们也向她介绍了我们自己的初步设计构想，得到了她的肯定。

制作实验展板

5月7日



5月7日一早，我们便去打印店把重新设计的展板打印了出来，展板以闲置物品共享为主题，分为求助信息发布与闲置物品信息发布两部分，用户可以把相关信息写在便笺纸上，然后留下自己的联系方式。

+ 在预实验展板上重新粘贴实验展板

5月7日



其实昨天我们来这里贴过一张展板，作为我们的预实验。但昨天的结果并不尽如人意，几乎没有留下有用的信息，倒是有人把房屋出租的信息写上了，有人说自己需要钱，这个结果还是让我们有些失望的。我们认为主要是让居民留下手机号这个要求不合理，很多人担心隐私泄露不愿意把自己手机号公开，于是我们对展板进行了改进，把留下手机号换成了留下QQ号或家庭住址，并专门设计了放置马克笔和便笺纸的小盒子，还特意标注了显眼的宣传语“闲置物品 你我共享”。我们自己还写了几张贴纸作为例子，希望能有居民也来留言。



因展板粘贴位置与负责卫生的大妈产生误会，道歉并清理

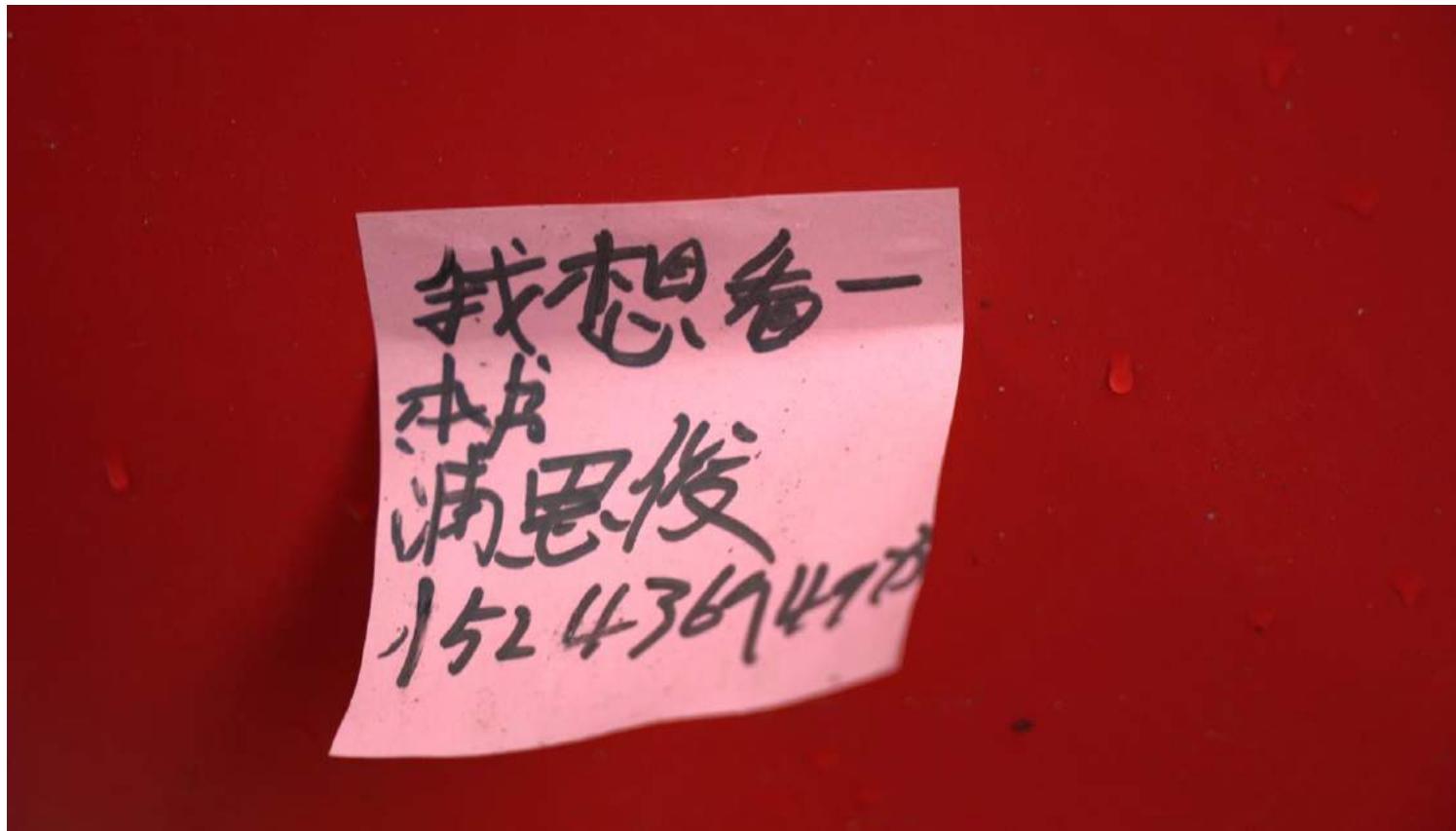
5月7日



可刚等我们把新的展板覆盖上去，意外就发生了一个大妈不由分说便把我们的两层展板撕了下来，经过沟通我们才了解到原来她是主管社区环卫工作的阿姨，她并不知道我们这个贴这个展板的目的，也不知道我们已经和居委会有过沟通，只是跟我们强调贴在广告栏外是不被允许的。于是我们向阿姨道了歉，把展板捡起来贴在了紧挨着的广告栏上，并主动把之前的胶痕清理干净。

+ 实验展板上意外的收获

5月8日



5月8日我们再次来到天马小区，观察这四张展板是否有变化，却发现依然没有什么有价值的成果，只有一张便笺纸上写着“我想看一本书”，其余的都是我们自己写的。

+ 试图联系留言者



我们尝试联系了这个想读书的人，发现对方是一个18岁的少年，他没有上学，而是在天马小区的一个商店里打工，他表示并没有人联系他，我们向他说明了我们的意图，并感谢他就下了自己的诉求，这让我们看到了一丝渺茫的希望。

## 无人参与的主要原因

展板不够正规，难以获得居民的信任与配合，如果有了居委会的组织与宣传，我们相信这个平台能够获得更多人的关注与认可，因此我们认为居委会的介入很有必要。

让用户留下联系方式也并不合理，无论是一开始让观众留下手机号，还是后来的留下住址或QQ号码，都会让人担心自己的隐私泄露，而且大庭广众下居民也不愿意因此被围观，因此我们认为对用户进行实名制认证、小区认证，同时开发APP界面方便用户随时发布信息是很有必要的。

## 展板形式的思考

关于展板的形式我们认为目前的这种展板加便笺纸、马克笔的形式过于简陋，不正规、不醒目，而且容易被破坏，容易被雨淋湿，因此我们决定使用电子显示屏，通过线上与线下相结合达到实时发布信息的目的。

+ 在骑单车途中突遭降雨被淋透的申然和令植

5月5日



✚ 被无良居民泼水后一脸懵逼的子东



5月7日

+ 向路人介绍展板内容



5月7日

+ 跟想撕掉我们展板的小女孩讲道理长达16分钟

5月7日



+ 小女孩最终被爸妈教育后带走（第二天展板还是被撕掉了……）

5月7日





至此，我们的设计方案已经有了雏形，那就是一个线上与线下相结合、通过实时发布信息解决邻里间对于闲置物品共享需求的平台。我们构建了用户模型，并制作了动画故事板，还专门写了剧本、制作了道具，并进行了实际场景的模拟表演，亲身体会到了作为使用者可能会遇到的方方面面的问题。





小刘

“家里东西太多了，放哪好呢？”

学生

家中三口，父母在私企工作，收入中等  
家住天马小区，室内空间不大

小刘同学家住天马小区，爸爸妈妈在公司上班，由于收入不高，房子不大。令小刘苦恼的是，家中的闲置物品无处安置，扔了又舍不得，想自己前些天刚买了一个新的面包机，本来兴致勃勃地准备学蛋糕，但是因为作业太多，就放下了，后来再想做蛋糕的时候，就已经提不起兴趣，面包机就闲置在家了。小刘同学想找个人一起，让面包机重新跑起来，重拾做面包的乐趣。



小东

“我去哪搞个冲击钻啊”

程序员

与别人合租

收入不高，很多东西舍不得买

小东在一家年轻的互联网企业上班，工资不高，凑合着过。但是很多东西小东舍不得买，前两天想给家里的显示器装个背架，无奈没有冲击钻，左右邻居又不熟，不知道去哪借一个冲击钻，上网买又不舍得，这使小东郁闷了很久，安装背架的计划就不得不搁置了。



王奶奶

“现在的年轻人啊，都不懂得互相帮助”

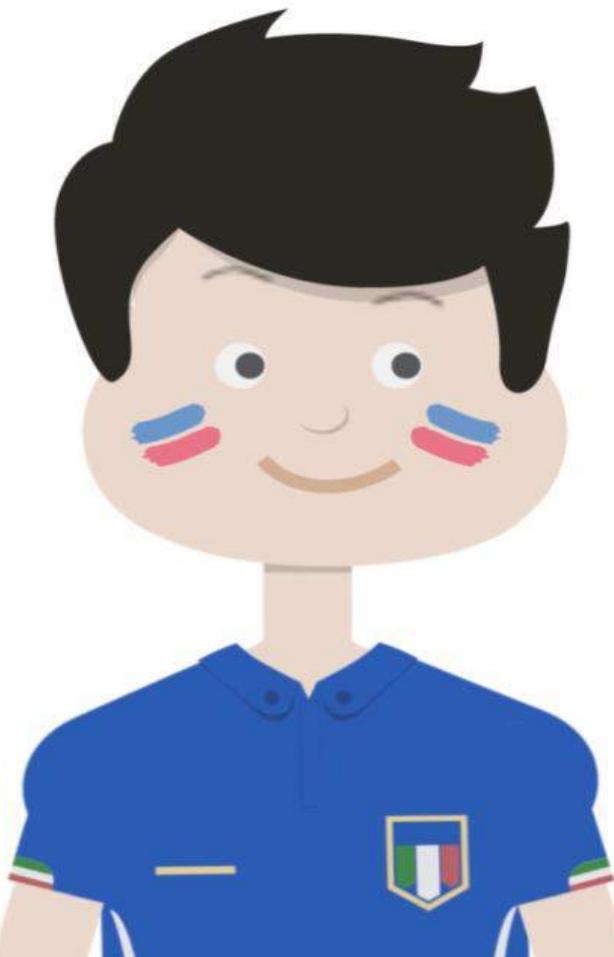
退休老人  
老伴已经去世  
家里有很多东西不舍得扔  
邻居遇到困难的时候，乐意提供帮助

王奶奶已经80多岁了，身体却很硬朗。王奶奶在天马小区住了30多年了。30多年前，王奶奶和老伴总是把家里的东西借给邻居，邻居也常常给他们帮助。但是30年后，王奶奶感觉到了邻居们的变化，天马小区住进了越来越多的外来务工人员，邻居们的关系也渐渐得疏远了。那天她看到隔壁的小东在网上买了一个冲击钻，心里很不是滋味，王奶奶家里有一个闲置了快10年的冲击钻，老伴去世之后就一直没有用过。虽然不知道还能不能用，但总可以试试的啊，可惜小东从来没有向她问过。这么想来，上一次向邻居寻求帮助，已经是很久之前的事了，王奶奶叹气道，现在的邻里关系，不如从前了。



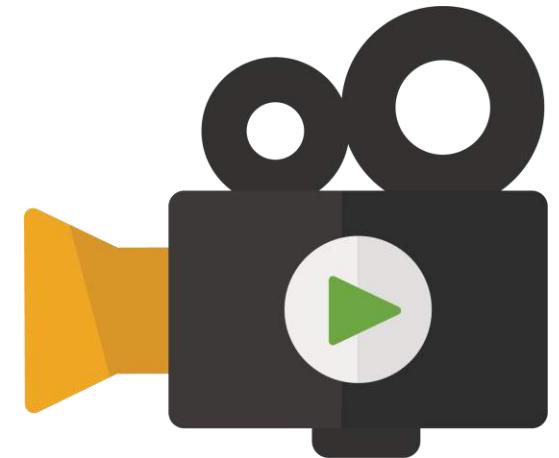


大家好！



大家好，我是小陈，今天我来讲一个前两天发生在我身上的故事。（片段1）  
我们一家三口住在天马小区（镜头2），  
楼上的邻居好像是一位老爷爷，平时没什么来往，也不太清楚他的情况（镜头3）  
前不久我急着去看一场球赛（镜头4），  
抱着侥幸心理闯了红灯，结果遇到了交通事故。（镜头5）  
父母从医院接我回家后，作为惩罚，他们让我用自己的零花钱买轮椅。（镜头6）  
我非常沮丧，好不容易攒下准备买球鞋的零花钱看来是不保了。（镜头7）  
但是转念一想，为什么不借一副轮椅来用呢？即使买一副新轮椅也用不了多久，多浪费啊！（镜头8）  
突然，我想起了前不久刚刚投入使用的小区闲置物品共享平台“友邻”。（镜头9）  
我赶紧打开APP，发现我们小区真的有人出借轮椅！（镜头10）  
仔细看过信息之后，发现这位“李爷爷”竟然就住在我们楼上！（镜头11）  
我把这件事告诉妈妈，让她帮忙拜访李爷爷（镜头12）  
简单的寒暄后了解到，李爷爷老伴去年已经去世（镜头13）  
子女生活在国外（镜头14）  
老伴留下的轮椅也没怎么用过，一直放在房间的一角闲置着。（镜头15）  
前不久社区居委会向居民们介绍了社区里刚刚引入的闲置物品共享平台“友邻”（镜头16）  
并且鼓励大家将家里闲置的物品进行共享。（镜头17）  
李爷爷觉得这样可以物尽其用，帮助需要的人，如果老伴能看到也会高兴的。（镜头18）  
便把闲置物品在居委会做了登记。（镜头19）  
而我借到了免费的轮椅，非常开心，也非常感激李爷爷（镜头20）  
之后我们一家经常邀请李爷爷来我们家做客、吃饭，两家关系非常融洽。（镜头21）  
我也决定把自己闲置的玩具和插画书拍照上传到平台，给更多需要它们的小朋友带去欢乐。（镜头22）





自动播放旁白录音

小陈一家三口住在天马小区，只有节假日才会去看望家里的老人。李爷爷一个人住在天马小区，他的儿女都生活在国外，平时只有一只养了十三年的老狗陪伴自己。

某天下雨，小陈着急外出看球赛，抱着侥幸心理闯了红灯，结果遇到了交通事故。爸妈把小陈从医院接回家后，作为惩罚，他们决定让小陈用自己的零花钱买轮椅。小陈一直在攒钱打算给自己买双球鞋，这样一来小陈十分沮丧，这时小陈突然想起了前不久刚刚投入使用的小区闲置物品共享平台，抱着试一试的心态他打开了APP，发现真的有一位“李爷爷”常年提供闲置轮椅，小陈还惊奇地发现李爷爷居然就住在自家楼上，而且就是那位每天出门溜狗的老大爷，平时虽然经常见却很少打招呼，在电梯里经常看到李大爷的狗却不知原来住得这么近。

小陈立刻把这个情况告诉了妈妈，小陈妈妈赶紧登门拜访，经过简单寒暄才了解到原来李爷爷的老伴儿去年已经去世了，老伴儿生前就已经卧床不方便出门，家里有副轮椅，老伴儿没用多久就离开了，李大爷舍不得卖，自己身体也还算硬朗，用不着，就一直在家闲置着，前些日子社区居委会向居民们介绍了社区刚刚引进的闲置物品共享平台，鼓励大家把自家的闲置物品信息发布到平台上进行共享，李大爷听了觉得这样不仅能够物尽其用，还能够帮助他人，心想老伴儿看到了也一定会高兴的，于是就毫不犹豫地把自家闲置轮椅的信息在居委会做了登记，并发布到了平台上。

小陈借到了免费的轮椅，非常开心，他坐着轮椅去的第一个地方就是李爷爷家，李爷爷看到小陈坐着自己老伴儿的轮椅高兴的不得了。不久，小陈就完全康复了，他把轮椅完好如初地还了回去，一条闲置轮椅的信息再次出现在了闲置物品共享平台的公告栏上。

不仅如此，小陈还把自己以前的玩具和插画书找了出来，经过整理把比较新的部分拍照发布到了平台上，他希望能给其他小朋友带来快乐与知识。

再说说这两家人，他们正是通过这样一个平台相互认识，平时他们还会经常到对方家里做客、吃饭。小陈很喜欢李爷爷家的狗，李爷爷则把小陈看作自己的孙子宠爱……



## 情节提炼：

小陈下雨天急着去看比赛闯红灯出事故，出院需要轮椅

爸爸要用小陈的钱买轮椅，小陈本想买球鞋，很沮丧

小陈发现有闲置轮椅，提供者是楼上邻居李爷爷，让妈妈去拜访

李爷爷老伴去世，轮椅是老伴没怎么用过的

小陈出院看望李爷爷，两家人的关系十分亲近

小陈受到启发，主动拿出自己的旧玩具、旧图书

## 故事主线：

一副轮椅连接起两个家庭的友谊

一件小事教会了孩子共享与互助的真谛

这就是邻里互助闲置物品共享平台

它是改善邻里关系的催化器

## 角色分工：

陈子东 饰 小陈

李令植 饰 李爷爷

申然 饰 一切配角及旁白

### 剧本剧剧本终稿

小陈一家三口住在天马小区，只有节假日才会去看望家里的老人。李

爷爷一个人住在天马小区，他的儿女都生活在国外，平时只有一只养了十三年的老狗陪伴自己。某天下雨，小陈着急外出比赛，撞着侥幸心理闯了红灯，结果遇到了交通事故，将爷爷从楼梯推落家楼，作为赔偿，他们决定让小陈用自己的零花钱买轮椅。小陈一直在猜测

爷爷自己买双拐杖，这样一家三口十分沮丧。这时小陈突然想起了前不久刚刚投入使用的新小区闲置物品共享平台。抱着试一试的心态他打开了APP，发现真的有一位“李爷爷”常年提供闲置物品。小陈还想他发现李爷爷竟然就住在自家楼下，而且就是楼下那位老奶奶的老公。平时虽然经常见面却很少打招呼，在电梯里经常看到老人的老公却不知道原来住得这么近。小陈立刻把这个消息告诉了妈妈。小陈妈妈赶紧登门拜访。经过简单询问才了解到原来李爷爷的老伴儿去年已经去世了，老伴儿生前就已经身体不方便出门，家里有副轮椅，老伴儿没用多久就离开了。李大爷不得不卖。自己身体也还算健康，用不着，就一直在家里闲置着。然后向小区物业和居民们介绍了社区刚刚引进的闲置物品共享平台，鼓励大家把自家的闲置物品信息发布到平台上进行共享。李大爷听了觉得这样不仅能够废物利用，还能帮助他人。心想女儿看到了一定会高兴的，于是就毫不犹豫地把自己闲置的轮椅的信息在居委会做了登记，并发布到了平台上。小陈想到了卖房的卖桥，非常开心，就坐着轮椅去了第一个地方就是李爷爷家。

李爷爷看到小陈坐着自己家孩子买的轮椅高兴得不得了。不久，小陈就完全康复了。他把钱先封好直接给了爷爷。一条闲置物品的信息再次出现在了闲置物品共享平台的公告栏上，不仅如此，小陈还把自己以前的玩具和书本都找了出来，经过整理把比较新的部分拍成照片发到了平台上，他希望能让其他小朋友带来快乐与知识。再谈这两个人，他们正是通过这样一个平台才互认识。平时他们还会经常到对方家里做客，吃饭。小陈很喜欢李爷爷的狗，李爷爷还把小陈看自己的孙子宝莹——

### 情节提炼：

小陈下雨天急着去看比赛闯红灯出事故，出院需要轮椅

爸爸要用小陈的钱买轮椅，小陈本想买球鞋，很沮丧

小陈发现有闲置轮椅，提供者是楼上邻居李爷爷，让妈妈去拜访

李爷爷老伴去世，轮椅是老伴没怎么用过的

小陈出院看望李爷爷，两家人的关系十分亲近

小陈受到启发，主动拿出自己的旧玩具、旧图书

### 主线：

一副轮椅连接起两个家庭的友谊

一件小事教会了孩子共享与互助的真谛

这就是邻里互助闲置物品共享平台

它是改善邻里关系的催化器

大家好，我是小陈。今天我来讲一下前两天发生在我身上的故事。(片段1)

咱们一家三口住在天马小区(镜头2)。楼上的邻居好像是一位老爷爷，平时没什么来往，也不太清楚他的情况。(镜头3)

前不久我急着去看一场比赛(镜头4)，抱着侥幸心理闯了红灯，结果遇到了交通事故。(镜头5)父母从医院把我带回家后，什么话都没说，他们让我用自己的零花钱买轮椅。(镜头6)我非常沮丧，好不容易挨过比赛，却还是因为闯红灯被警察批评了。但是转念一想，为什么不借一组新轮椅用呢？即使买一組新轮椅也用了多久，多浪费啊(镜头7)

突然，我想起了前不久刚刚投入使用的新小区闲置物品共享平台“友邻”。(镜头8)我赶紧打开APP，发现我们小区真的有人出售轮椅！(镜头9)仔细看着信息之后，发现这位“李爷爷”竟然就住在我们楼下！(镜头10)我决定把自己闲置的轮椅信息在居委会做了登记，并发布到了平台上。小陈想到了卖房的卖桥，非常开心，就坐着轮椅去了第一个地方就是李爷爷家。

李爷爷看到小陈坐着自己家孩子买的轮椅高兴得不得了。不久，小陈就完全康复了。他把钱先封好直接给了爷爷。一条闲置物品的信息再次出现在了闲置物品共享平台的公告栏上，不仅如此，小陈还把自己以前的玩具和书本都找了出来，经过整理把比较新的部分拍成照片发到了平台上，他希望能让其他小朋友带来快乐与知识。再谈这两个人，他们正是通过这样一个平台才互认识。平时他们还会经常到对方家里做客，吃饭。小陈很喜欢李爷爷的狗，李爷爷还把小陈看自己的孙子宝莹——

李爷爷看到小陈坐着自己家孩子买的轮椅高兴得不得了。不久，小陈就完全康复了。他把钱先封好直接给了爷爷。一条闲置物品的信息再次出现在了闲置物品共享平台的公告栏上，不仅如此，小陈还把自己以前的玩具和书本都找了出来，经过整理把比较新的部分拍成照片发到了平台上，他希望能让其他小朋友带来快乐与知识。再谈这两个人，他们正是通过这样一个平台才互认识。平时他们还会经常到对方家里做客，吃饭。小陈很喜欢李爷爷的狗，李爷爷还把小陈看自己的孙子宝莹——

李、姥爷、两家关系非常融洽。(镜头11)我也决定把自己闲置的玩具和图书扫描上传到平台，给大家需要它们的小朋友去欣赏。(镜头12)

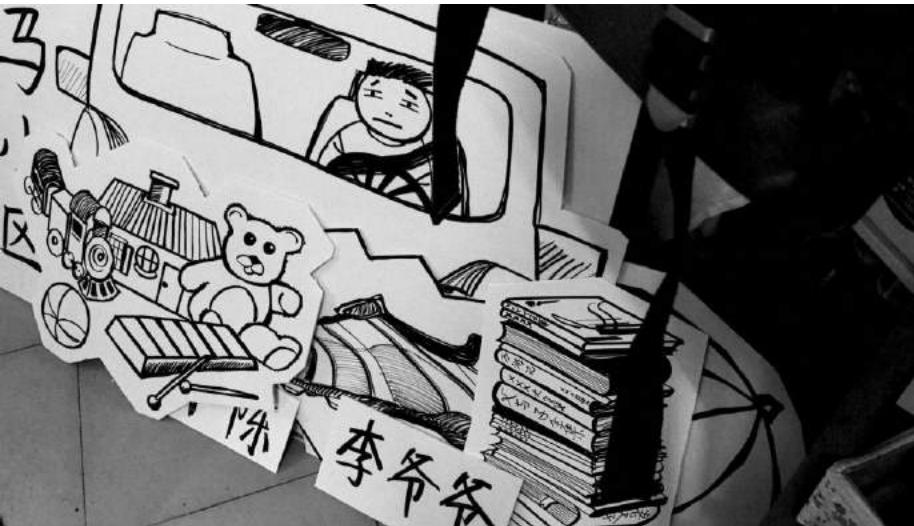
李、姥爷、两家关系非常融洽。(镜头12)





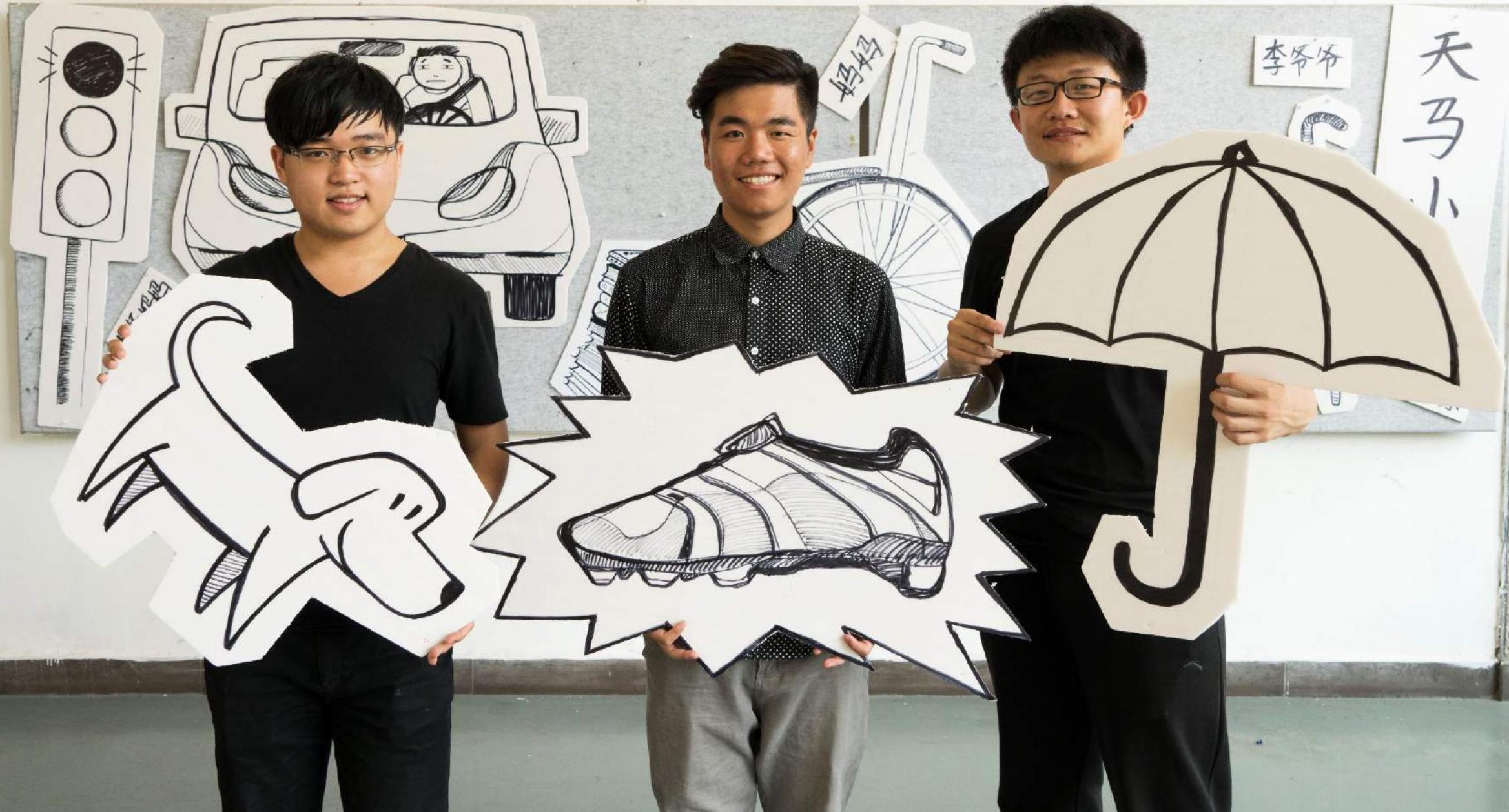








与道具合影



后



期

+

 完善后的方案与朱阿姨再次沟通

5月10日

之后我们又专门采访了宿管朱阿姨，向她了解了天马小区邻里闲置物品共享的情况，并对居委会在社区活动中的介入程度有了一定的了解，随后我们向朱阿姨详细介绍了我们的初步设计方案，阿姨对我们的设计表达了认可，同时也结合她自身的经验与感受提出了建议，我们十分感谢阿姨再次接受我们的采访，并且还参与到了我们的设计过程中，这对我们后续完善设计提供了很大的帮助。



## + 采访社区工作者夏阿姨

5月12日

我们还采访了在北京长期从事社区工作的夏阿姨,向她了解了居委会在实际工作中可能会遇到的实际问题,并向她简要介绍了我们的设计流程,听取了她的看法,她也从居委会、从社区工作的角度对平台的可行性、运营模式、维护机制等方面给我们提出了很有针对性的建议。

## 产品介绍



## 设计目标

通过邻里间交换、租借、租凭物品的方式，促进邻里交往和增进感情，使邻里关系更融洽。

## 系统简介

为小区居民提供一个发布和获取闲置物品共享信息的平台，提供交换、租借、租凭物品的机会和拟定条款，为可能产生的纠纷提供帮助或申请法律援助。



社区闲置物品共享平台



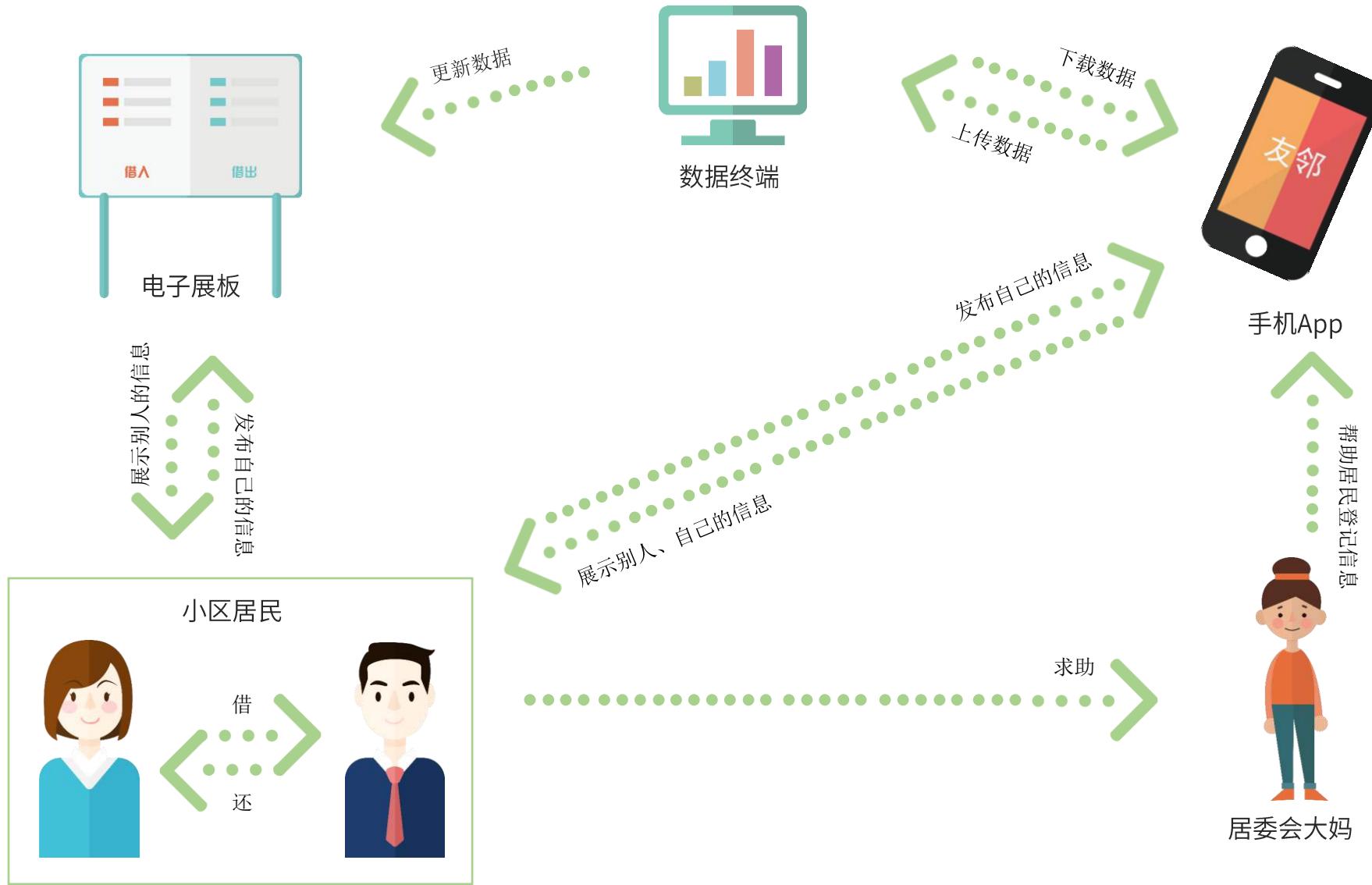
电子展板



手机App



居委会大妈



## 用户类型



路过电子展板



想要借物但电子展板上没有

发布需求物品信息

借物

还物



想要借物且电子展板上有

借物

还物



家中有闲置物品想借出

发布借出物品信息

借物

还物

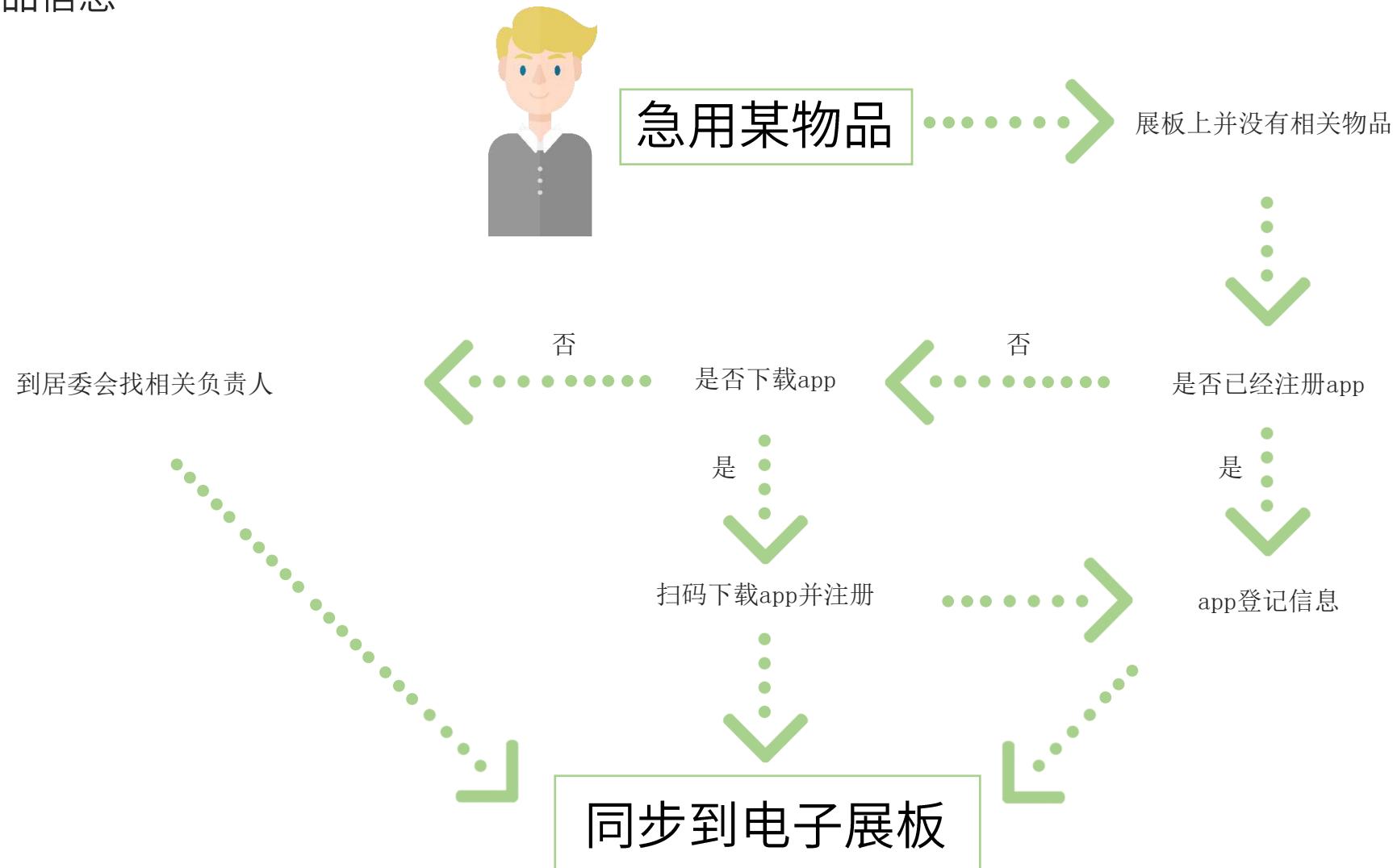


看到展板上的需求可以提供物品

借物

还物

## 发布需求物品信息





急用某物品 ●●●●●●●●●● 展板上并没有相关物品 ●●● 扫码下载app并注册 ●●● app登记信息 ●●●●●●●● 同步到电子展板

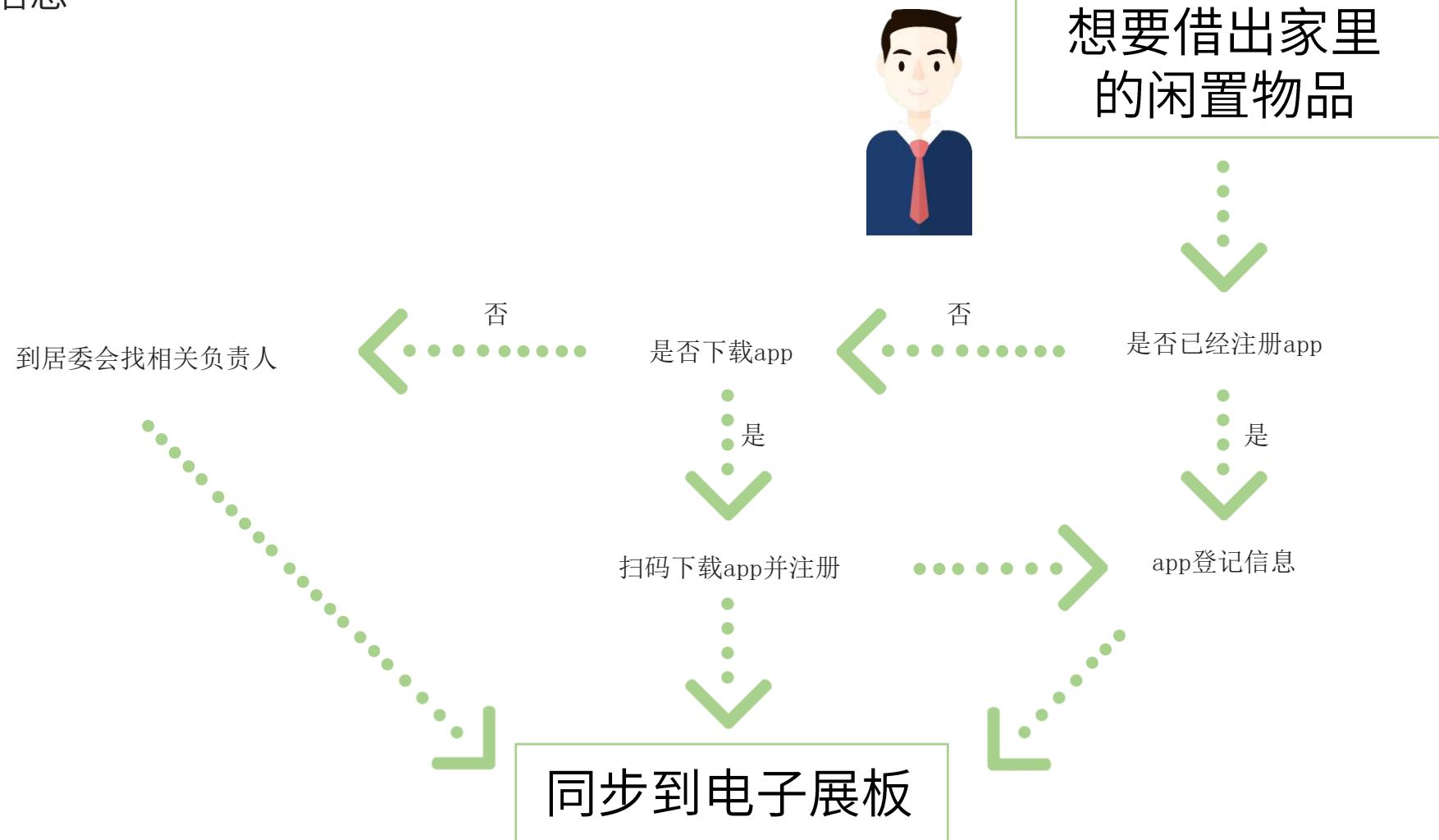


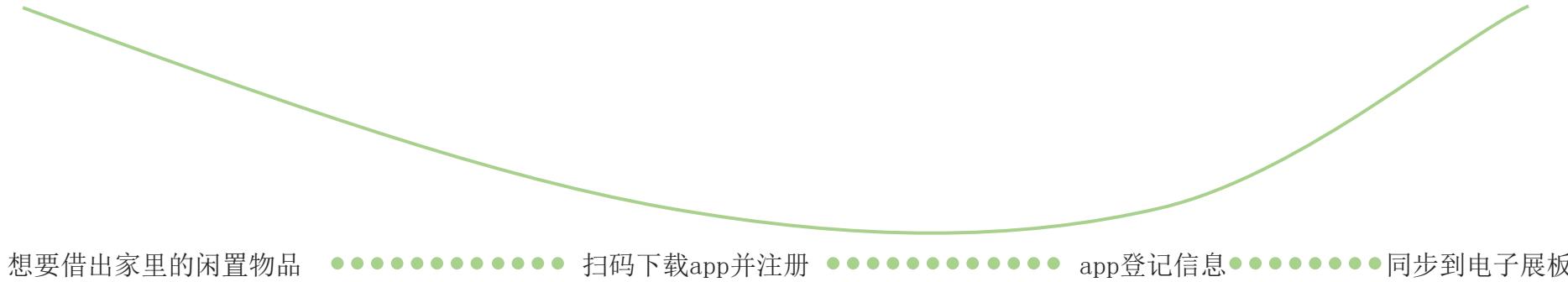
急用某物品 ●●●●●●●●●● 展板上并没有相关物品 ●●●●●●●●●● 到居委会找相关负责人 ●●●●●●●●●● 同步到电子展板



急用某物品 ●●●●●●●●●● 展板上并没有相关物品 ●●●●●●●●●● app登记信息 ●●●●●●●●●● 同步到电子展板

## 发布借出物品信息





借物

借入者想借取展板上某物



打开app扫码获取凭证与对方信息 或 前往居委会登记获得凭证和借出者信息

见面，确认并记录物品情况



双方联系确定见面时间

物品与需求符合



物品与需求不符



借物失败

双方订立归还时间等其他约定



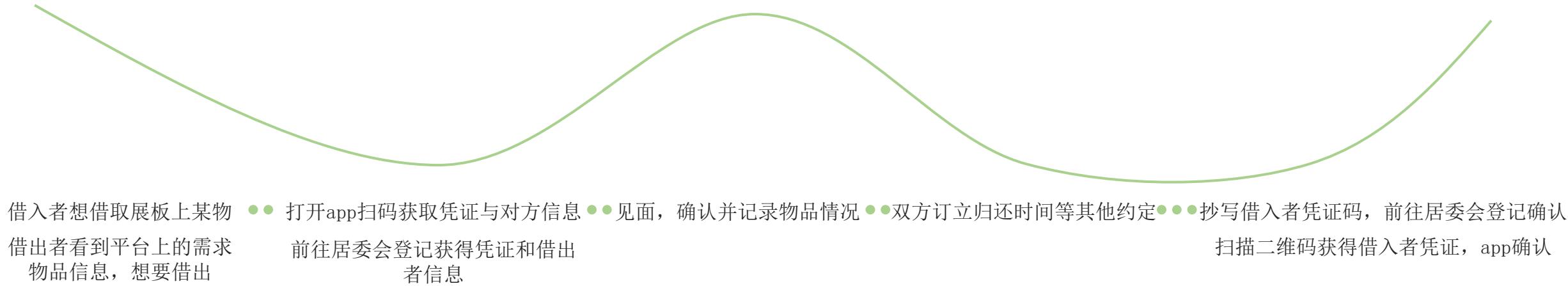
订立约定失败



订立约定成功

抄写借入者凭证码， 或 扫描二维码获得借入者凭证， app确认  
前往居委会登记确认

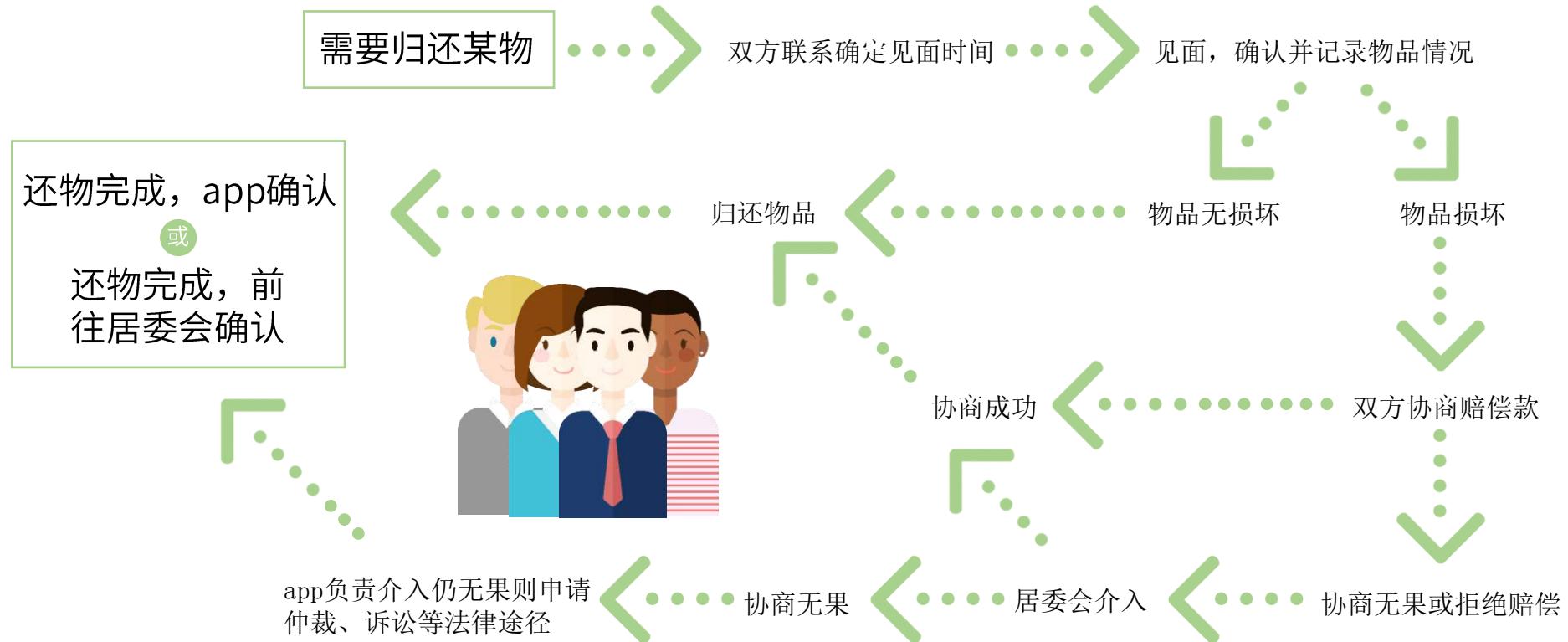
借出者看到平台上的需求物品信息，想要借出



借入者想借取展板上某物  
借出者看到平台上的需求  
物品信息，想要借出

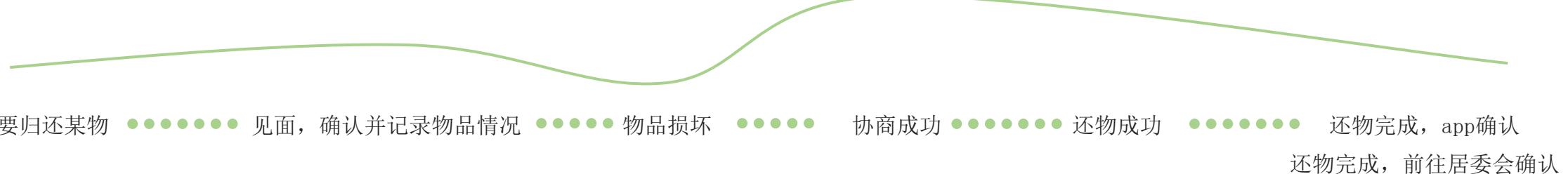
●● 打开app扫码获取凭证与对方信息 ●● 见面，确认并记录物品情况 ●●●● 物品与需求不符或订立约定失败 ●●●●●●●● 借物失败

## 还物





需要归还某物 ●●●●●●● 见面, 确认并记录物品情况 ●●●●●●● 物品无损坏 ●●●●●●●●●●●●● 还物成功 ●●●●●●●●●●●●●●●●●●● 还物完成, app确认  
还物完成, 前往居委会确认



需要归还某物 ●●●●●●● 见面, 确认并记录物品情况 ●●●●●●● 物品损坏 ●●●●●●● 协商成功 ●●●●●●● 还物成功 ●●●●●●●●●●●●● 还物完成, app确认  
还物完成, 前往居委会确认



需要归还某物 ●●●●●●● 见面, 确认并记录物品情况 ●●●●●●● 物品损坏 ●●●●●●●●●●●●● 协商失败 ●●●●●●● 居委会、App、法律调解 ●●●●●●● 还物完成, app确认  
还物完成, 前往居委会确认

## 注册app

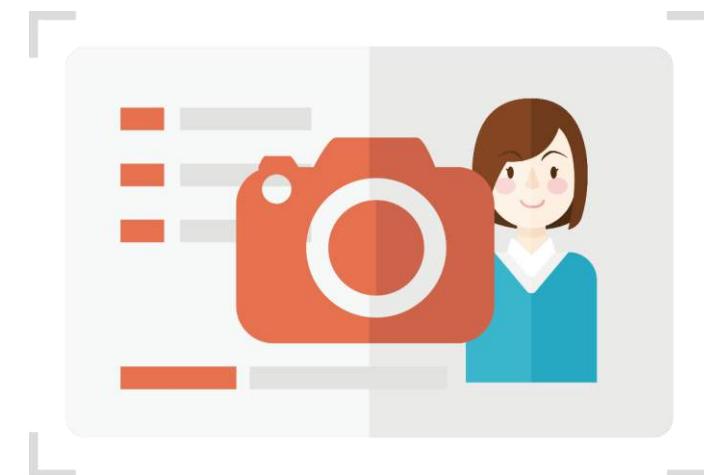
注册app需要的信息有

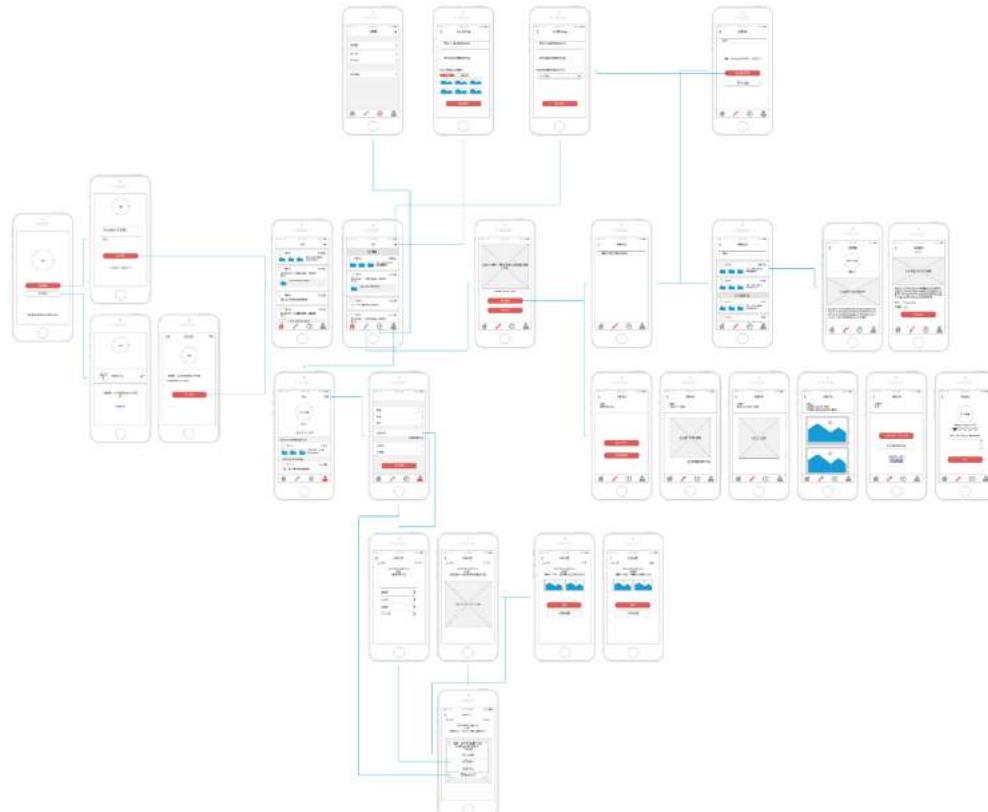
姓名

手机号码

实名认证（身份证）

小区认证（地理位置、业主认证）

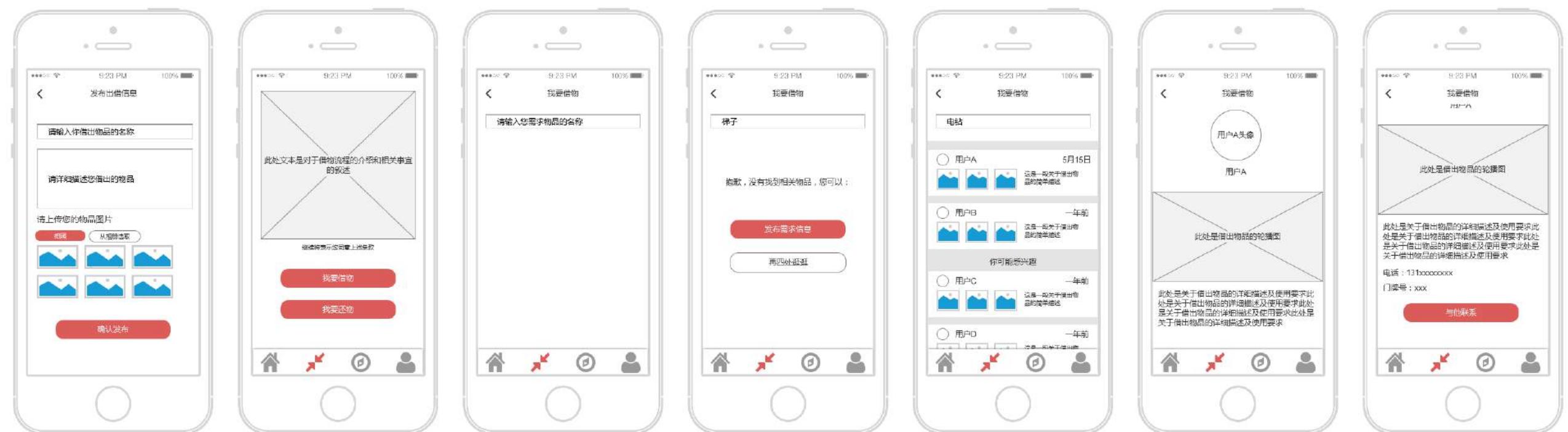


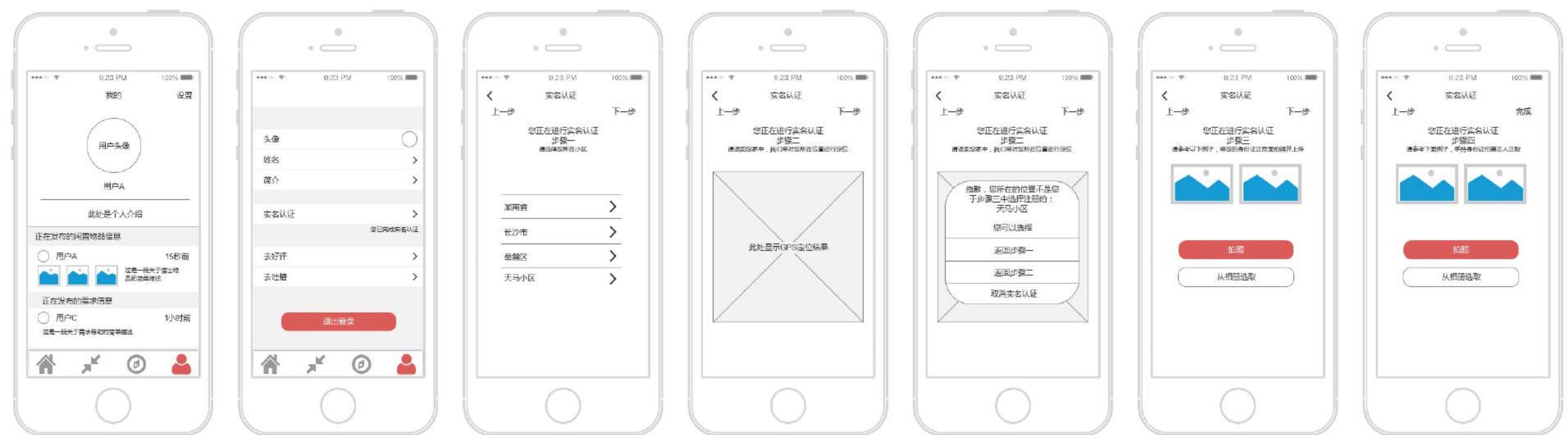
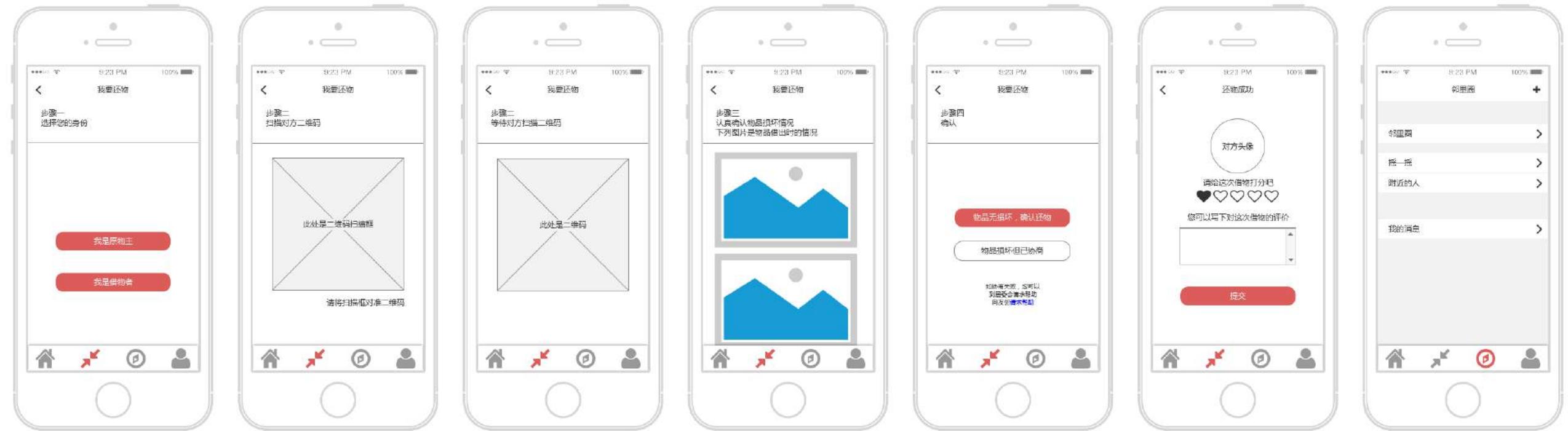


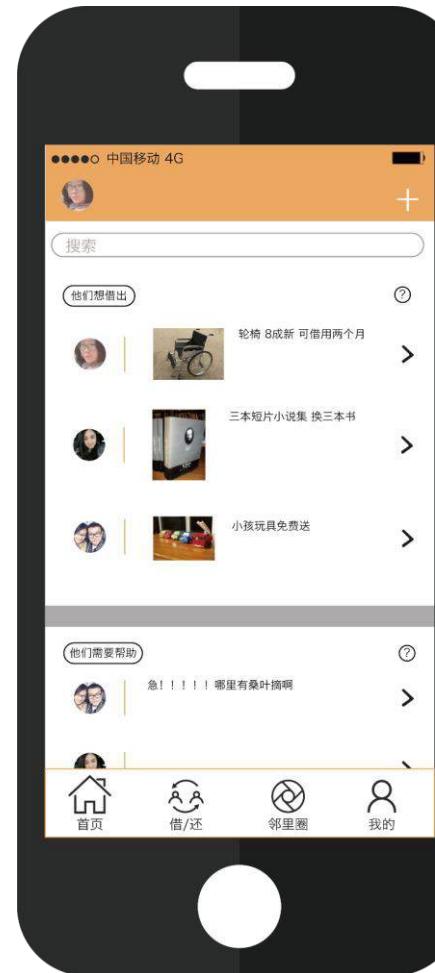
请点击[这里](#)打开原图浏览



请点击[这里](#)打开原图浏览

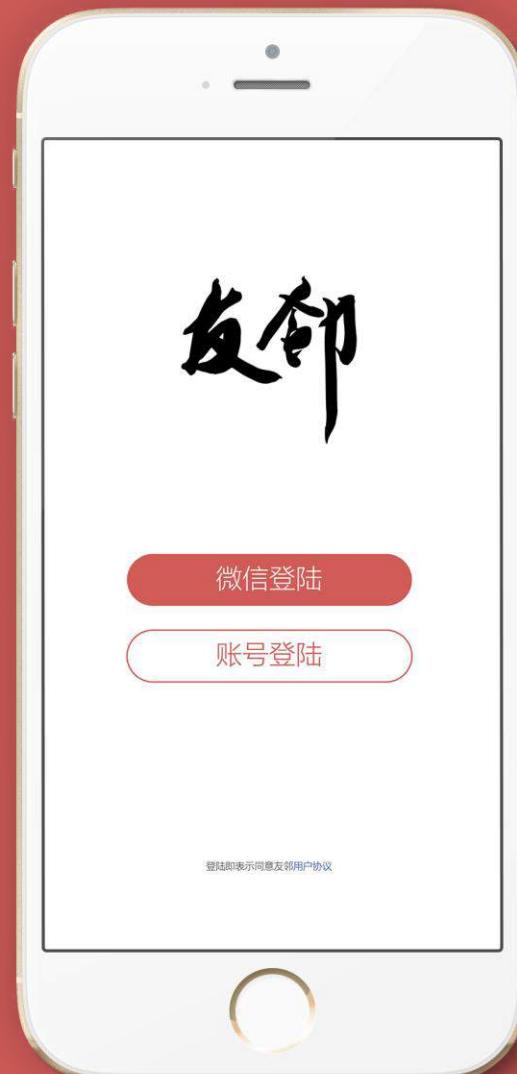








R209 G90 B87





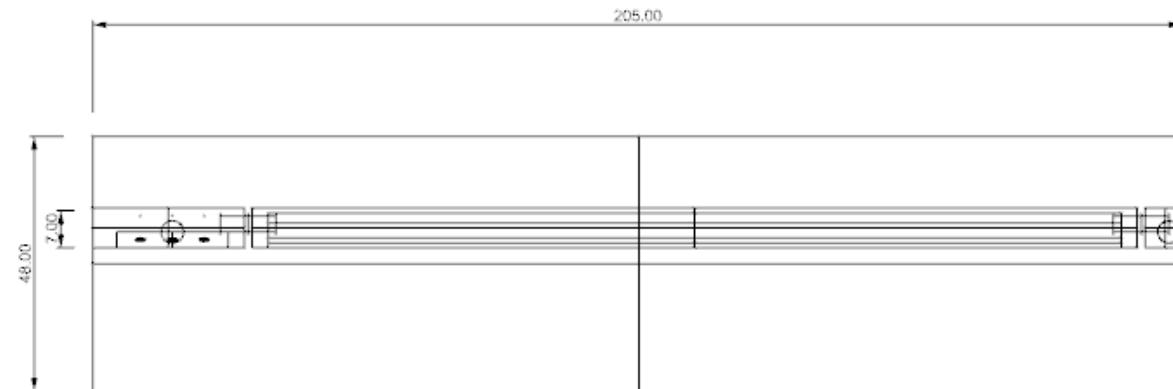
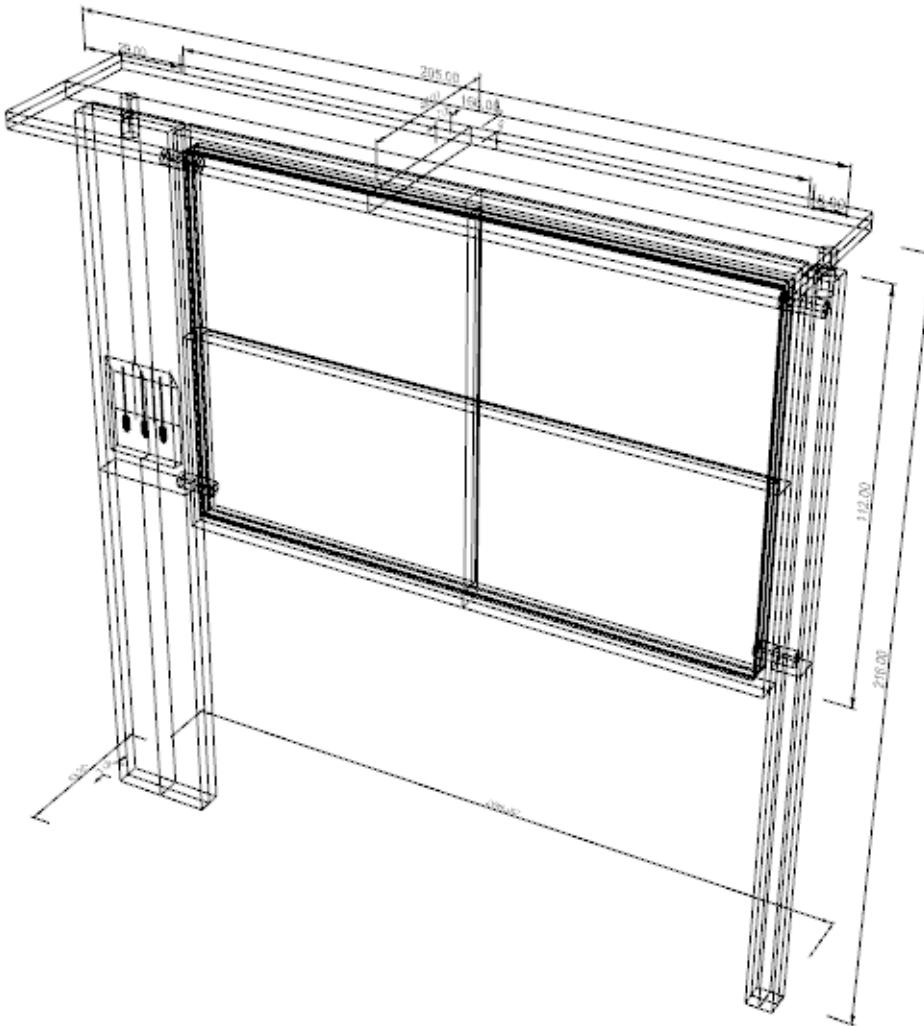




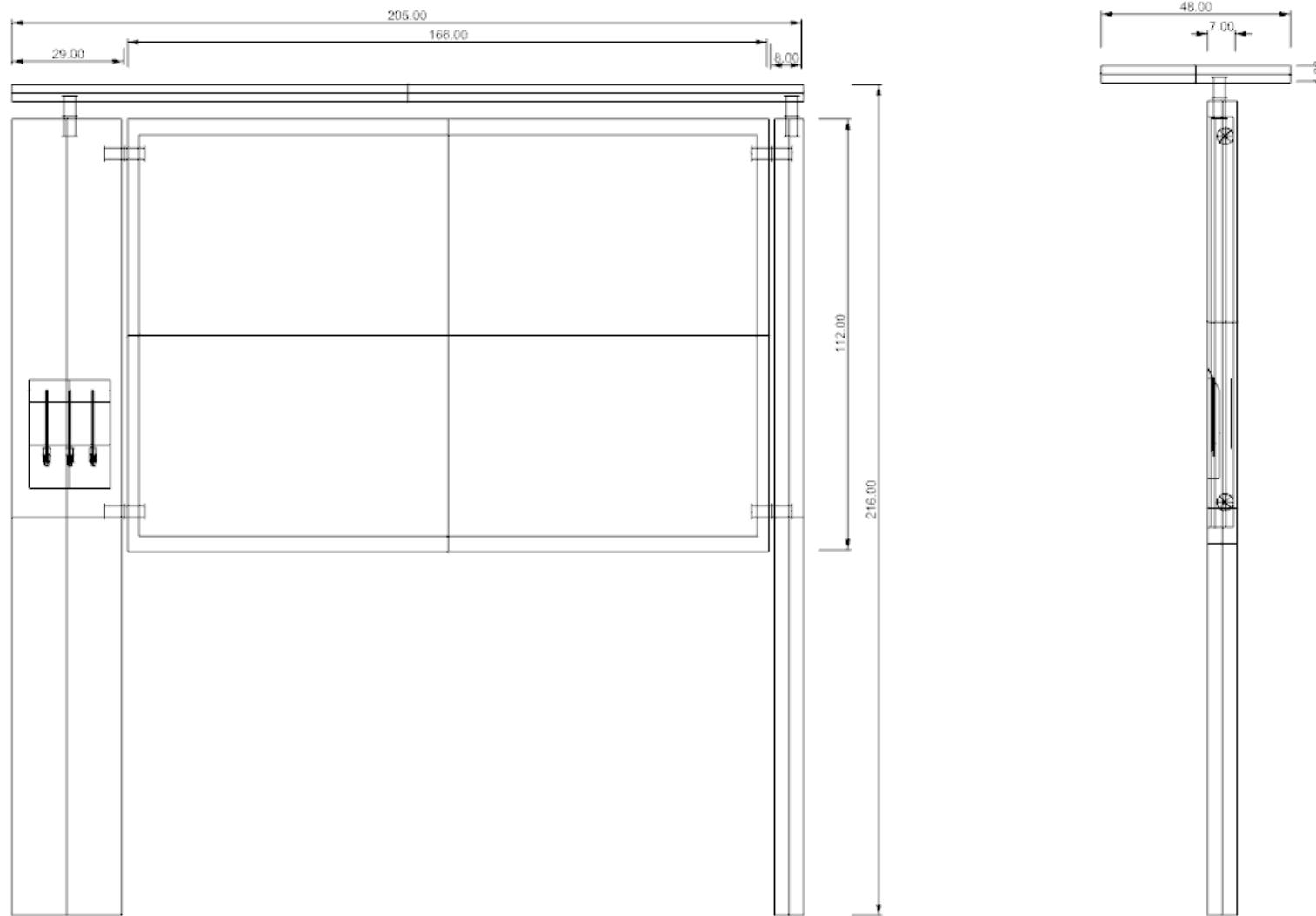
R209 G90 B87



手机充电接口设计  
——为人们的生活带来便捷



电子展板总高2.16米  
长2.05米  
厚0.07米  
电子显示屏高1.12米  
长1.68米  
厚0.07米  
上方挡雨板宽0.48米



电子展板总高2.16米  
长2.05米  
厚0.07米  
电子显示屏高1.12米  
长1.68米  
厚0.07米  
上方挡雨板宽0.48米



效果图

**社区闲置物品共享平台**

2015年5月18日将举行社区跳蚤市场活动，欢迎各位积极参与

2017年5月10日 13:23:56

**他们需要帮助**

急！！！！！哪里有桑叶摘啊  
上善若水 2017年5月10日 13:23:56

谁能帮我换一下家里的灯泡  
往事随风 2017年5月10日 6:23:56

**他们提供帮助**

有没有 轮椅 8成新 可借用两个月  
2017年5月10日 13:23:56

往事随风 三本短片小说集 换三本书  
2017年5月10日 7:23:56

上善若水 小孩玩具免费送  
2017年5月9日 12:23:56

**使用说明**

1 打开app  
2 扫描需求物品右侧二维码获取对方信息  
3 联系对方  
4 按照app提供帮助

**使用说明**

1 打开app  
2 扫描需求物品右侧二维码获取物品主人信息  
3 联系对方  
4 按照app指引借物

## 电子展板实际应用效果图

## 产品介绍





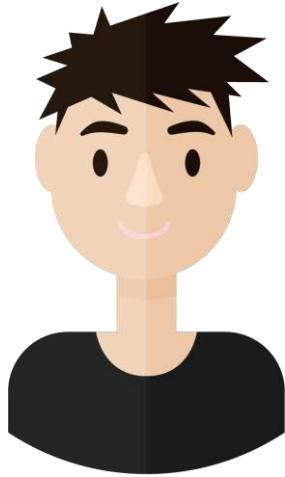
申然  
201505010101  
实地调研  
问卷调查  
剧本文案  
道具制作  
PPT制作  
展板制作



李令植  
201505010102  
实地调研  
静默调研  
素材整合  
动画制作  
视频剪辑  
后期处理



陈子东  
201505010123  
前期调研  
资料收集  
实地调研  
产品概念  
产品完善  
PPT制作



申 然

本次社会学与文化人类学课程带给我最大的收获有三点：首先是这门课很接地气，学习与实践相结合，重视调研过程，所谓“过程比结果更重要”。我们深入小区、深入居委会，与居民、商户、基层官员打交道，我们曾连续超过一周每天往来于天马小区与天马公寓之间，背着相机三脚架带着摄录笔，中途还被雨淋湿了两次，也遭遇过很多意想不到的情况，只为记录最真实、最全面的调研过程，这让我们对于社会学与文化人类学的调研方法有了更深刻的认识，也切实体会到了实地调研的艰辛与不易。其次这是我们第一次尝试用类似纪录片的形式记录调研全过程，这也带来了许多超出课程要求的难题与挑战。不同于以往制作PPT，一旦我们视频记录出了问题，就很难弥补（例如第一次张贴展板因为设备故障全程没有留下任何影像资料）。此外为了旁白没有回声和噪音我还专门去了录音棚录音，类似的问题还有很多，例如拍摄机位有限、降噪难度过大等等，我也专门咨询过一些新影院的同学寻求帮助，而我们也在解决问题的过程中学到很多。最后就是团队协作、沟通协调的重要性。不同于最后出各自方案的小组，我们组的三个成员选择共同完成设计方案，在这一过程中我们发生过争论，但大家的出发点都是好的，都是经过认真思考的，因此我们并没有因此陷入僵局，反而激发出更好的想法与灵感，大家也得以发挥各自所长，因此求同存异是我们组合作过程的总体基调，我们三个也在这一过程中相互学习、共同成长。



李令植

在本次社会学调研过程中，我负责实地采访调研/静默调研/素材整合/动画制作和视频剪辑的工作。

经过社会学课程的学习，我接触到了静默调研/参与式调研等等全新的调研设计方法，与本学期初产品创意设计课程中学习的Personas法/5W1H法等等研究方法相结合，对于产品设计调研的整体流程有了更加深入的理解。这将很大程度上帮助我在未来的产品设计调研过程中更好的与其他设计师协同工作。

在制作纪录片视频的过程中意识到自己对于视频剪辑和调色工作流的能力欠缺，摄影时镜头语言和表现力不足。假期会将FCP和达芬奇调色两款软件加入学习目录，同时向视觉传达/新媒体技术专业的同学学习相关的工作流程。全方面提升纪录片摄制专业能力，更好地呈现调研与思考过程。

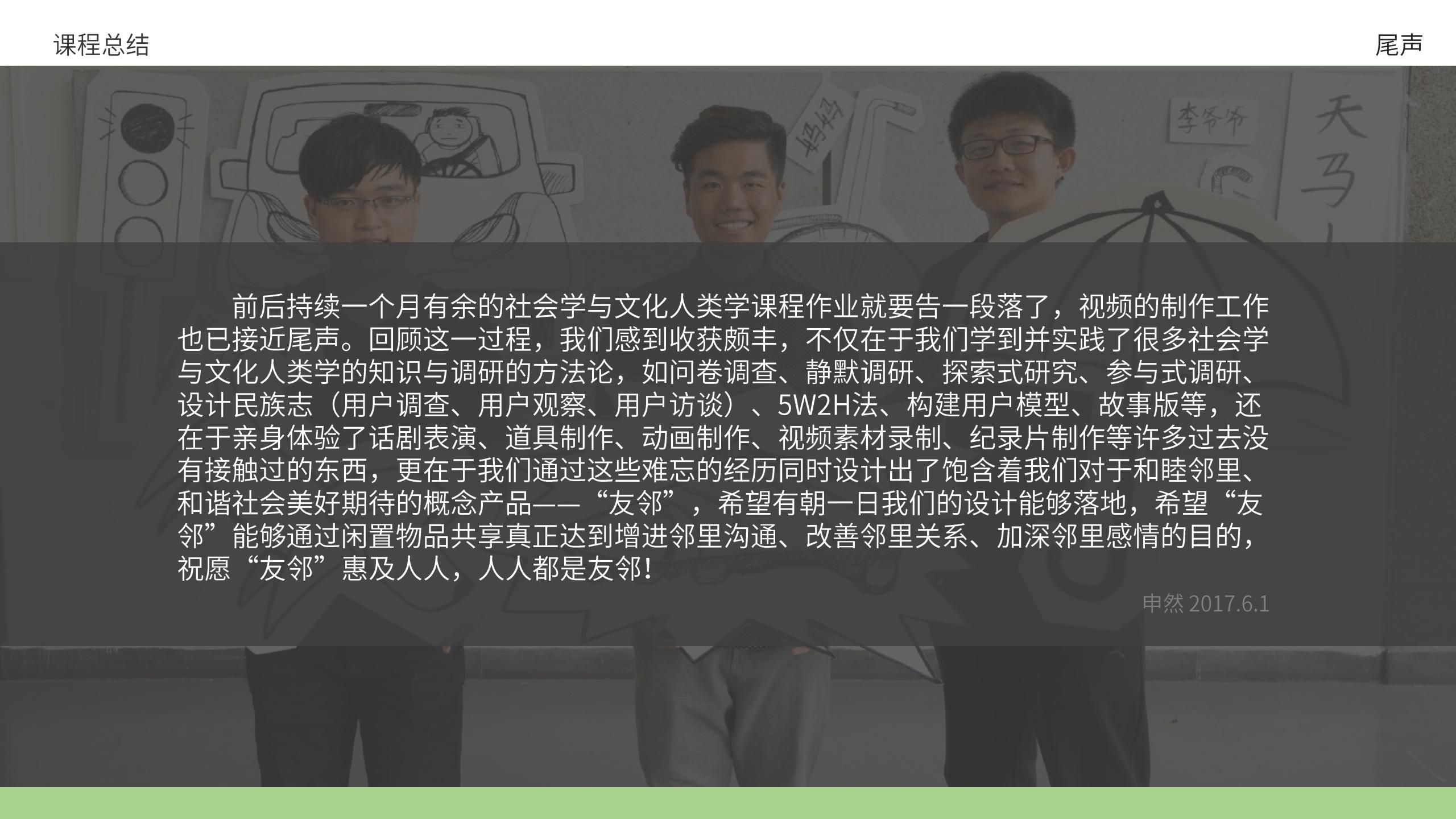


陈子东

对于这次社会学和人类文化学的学习，让我感触最深的两点就是如何开展设计调研工作以及如何和组内成员高效沟通。

首先，在这次的学习调研过程中，我们选取天马小区作为试点，开展了预实验、实验、采访居民、采访领导等一系列调研。让我记忆最深的是那天负责环卫的阿姨将我们的展板撕下。那天之后我们进行了反思，总结了如何在不打扰当地居民正常生活的情况下开展调研工作，也为后续工作的照常展开做了计划。

其次，如何与组内成员高效沟通，是值得我们思考的。从一开始方案的敲定、调研工作的展开到后面设计的展示阶段，我们组员之间经常出现比较大的意见分歧。有意见上的分歧是正常的，这证明我们每个人都在认真地思考问题和想办法解决问题。我认为，要保证良好有效的沟通，组员之间应该互相理解与支持，这是沟通的重要前提，而且，抓住问题的关键不跑题也是有效沟通很重要的一点。



前后持续一个月余的社会学与文化人类学课程作业就要告一段落了，视频的制作工作也已接近尾声。回顾这一过程，我们感到收获颇丰，不仅在于我们学到并实践了很多社会学与文化人类学的知识与调研的方法论，如问卷调查、静默调研、探索式研究、参与式调研、设计民族志（用户调查、用户观察、用户访谈）、5W2H法、构建用户模型、故事版等，还在于亲身体验了话剧表演、道具制作、动画制作、视频素材录制、纪录片制作等许多过去没有接触过的东西，更在于我们通过这些难忘的经历同时设计出了饱含着我们对于和睦邻里、和谐社会美好期待的概念产品——“友邻”，希望有朝一日我们的设计能够落地，希望“友邻”能够通过闲置物品共享真正达到增进邻里沟通、改善邻里关系、加深邻里感情的目的，祝愿“友邻”惠及人人，人人都是友邻！

申然 2017.6.1

# 谢谢观看

申 然 李令植 陈子东 指导教师：张朵朵

更多详情请见视频

