

基于评价模型的受服务对象视角下时间银行互助养老模式优化

李峻巍, 吴芃希, 王晓梅, 王子翀, 赵培宇

中国人民大学统计学院, 北京

收稿日期: 2024年7月15日; 录用日期: 2024年8月6日; 发布日期: 2024年8月20日

摘要

本研究选择时间银行这一新兴的互助养老模式作为研究对象, 从受服务对象视角出发, 基于对南京市互助时间这一符合时间银行运行模式的互助养老体系进行的实地问卷调查, 深入了解其发展脉络, 以期精准提出优化路径, 助力养老事业繁荣。本研究共回收受服务对象有效问卷253份, 信效度良好。利用SERVQUAL模型评估现状服务质量, 得到南京市互助时间服务质量水平总体较高, 但有形性方面尚未满足期待; 利用IPA-Kano模型将时间银行的各项服务要素进行分类, 指出基础要素建设较为完善, 但如“志愿者是否具有专业设备”、“老人健康医疗护理服务需求满足程度”这类关键性绩效型要素仍需进一步改善。基于以上研究结论提炼建议: 加大力度完善硬件建设、激发志愿者付出意义感、提升医疗护理服务热情、继续探索时间保障机制。

关键词

互助养老, 时间银行, SERVQUAL模型, IPA-Kano模型, 优化路径

Optimization of the Time Bank Mutual Assistance Elderly Care System from the Perspective of Service Recipients Based on Evaluation Models

Junwei Li, Pengxi Wu, Xiaomei Wang, Zichong Wang, Peiyu Zhao

School of Statistics, Renmin University of China, Beijing

Received: Jul. 15th, 2024; accepted: Aug. 6th, 2024; published: Aug. 20th, 2024

文章引用: 李峻巍, 吴芃希, 王晓梅, 王子翀, 赵培宇. 基于评价模型的受服务对象视角下时间银行互助养老模式优化[J]. 统计学与应用, 2024, 13(4): 1229-1241. DOI: 10.12677/sa.2024.134125

Abstract

This study takes the emerging mutual assistance elderly care system, known as the Time Bank, as the research object, from the perspective of service recipients, based on a field survey conducted within the Mutual Assistance Time system in Nanjing, a mutual pension system that conforms to the operation model of the Time Bank, to gain an in-depth understanding of its development trajectory to accurately propose optimization paths and contribute to the prosperity of elderly care services. A total of 253 valid questionnaires from service recipients were collected, demonstrating good reliability and validity. Using the SERVQUAL model to evaluate the current service quality, it was found that the overall service quality level of the Mutual Assistance Time in Nanjing is relatively high, but the tangibility aspect does not yet meet expectations. The IPA-Kano model was used to classify various service elements of the Time Bank, revealing that while the foundational elements are well-established, key performance factors such as “Whether volunteers have professional equipment” and “The degree to which elderly health and medical care needs are met” should be the focus of future improvements. Based on these findings, the study suggests the following: intensifying efforts to improve hardware infrastructure, inspiring volunteers with a sense of purpose, enhancing enthusiasm for medical care services, and continuing to explore time guarantee mechanisms.

Keywords

Mutual Assistance Elderly Care, Time Bank, SERVQUAL Model, IPA-Kano Model, Optimization Path

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

当前我国逐渐步入老龄化社会，养老相关服务的需求与日俱增，对应劳动力却愈发呈现供不应求的状态。为应对这一挑战，我们不仅需要提高养老工作的组织效率，更要立足当下积极探索新型优质的养老模式，时间银行(Time Bank)互助养老模式的推出便是重要举措之一。其鼓励老年人代际互助，低龄帮高龄，在帮助他人的同时，为自己积累互助时间币，以等到自己老去后换取他人对自己的服务。这一养老模式良好调动了老年人群体内部互助的积极性，但也存在一些诸如服务提供不到位、激励机制低效、组织机构公信力不足等问题，本研究选择南京市互助时间这一符合时间银行运行模式的互助养老体系作为调研对象，通过调研分析服务对象的多角度真实感受，助力该互助养老模式创新可持续发展。

2. 文献综述

2.1. 时间银行的概念与内涵

时间银行的概念最早由美国人埃德加·卡恩于1980年所提出，其初始模式是志愿者通过参与公益活动将自己的部分时间存储在银行，当其有需要时可以选择支取这部分时间来换取他人对自己的服务，以此来实现以时间作为货币媒介的社会公益循环。自1998年引入我国后，我国学者结合时间银行本土化的实施结果对原有概念进行了改进和延伸。

广义上，时间银行是指不同年龄阶段的志愿者，在参加志愿服务活动的同时，为自己以后享受同等时间的志愿服务积累时数；狭义上，时间银行是指低龄老年人为高龄老年人提供志愿服务，积累服务时

数,待自己年老需要服务时享受同等时数的服务[1]。2021年中国红十字基金会和北京大学人口研究所发布的《中国时间银行发展研究报告》将时间银行界定为志愿者参与服务活动,然后将自己所提供的服务以时间为单位记录在自己的个人时间存储账户,等到需要帮助的时候,可以申请在账户中支取相等的服务时间的活动。该研究报告指出,时间银行的内涵一般围绕其实践的四个特质:志愿服务性、互助性、社区治理性和组织制度性,需具有较完善的志愿服务时间存取体系。

2.2. 时间银行的运行机理

社区居民在时间银行中完成注册登记后,平台会接收到供给方的申请并对其进行资源审核后录入信息平台。当有高龄老人需要服务时可以提出申请,平台会在确认后将供给方信息与服务对象进行匹配,并搜索到合适的对象进行服务。当服务完成后,供给方可以得到时间银行给予的时间币或表彰等社会报酬[2]。可以看出(图1),供需双方与时间银行进行交换的资源即自身的信息,而供给方与需求方之间交换的资源即是服务。当未来供给方变成需求方之后,代际交换便得以实现,上述过程又会形成一个新的闭环。

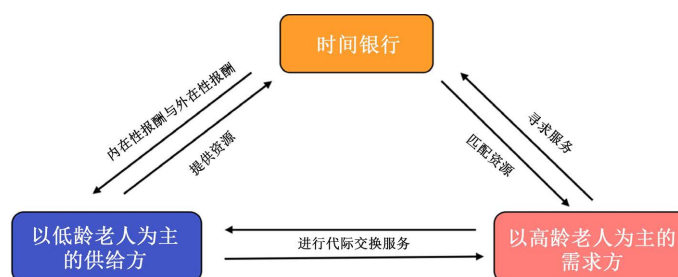


Figure 1. Diagram of the operating mechanism of time bank
图1. 时间银行运行机理图

时间银行在国外发展较早,也有较多案例。1998年, Martin Simon 和 David Boyle 将时间银行引入英国[3]。此后,英国出现多个从事相似服务的组织,基本模式为时间积分的存储和交换,需要政府和社会慈善捐款资助[4]。2002年起, TBUK 作为全英国协调时间银行的机构,为促进时间币的交换互认提供培训和运营支持,至今已经协调 278 家时间银行并促进 560 万小时的交换[5]。时间银行有着很高的社会投资回报,根据 HACT 社会价值方法测算,对时间银行每投入 1 英镑,能产生 9.34 英镑的社会价值[6]。

从中国地区案例的角度出发,部分研究基于各村镇的调研分析了中部农村时间银行发展的新特征,研究村集体和社区或其他组织主导下养老资源的整合与使用[7],并在此基础上对时间银行养老服务模式的未来发展做出了展望。

2.3. 参与者行为动机研究

行为动机与身份认同决定了行动者对时间银行互助养老的热情,并在更大范围内影响集体价值的创造与实现[8]。老年人参与意愿受家庭环境、制度保障和认知特征等因素的共同影响,其中家庭环境因素的影响最大[9]。独居的老年人由于得不到生活照料、缺乏陪伴而更具有参与意向,既能缓解孤独,其中的低龄老人也能为未来的养老生活预先做好准备[10]。

老年人志愿者参与更青睐公信力高、活动地点离家近的志愿服务[11]。从公信力角度来看,国内大多数时间银行由社区居委会运营,其规模小、资金有限,导致居民担心时间银行后继无力或工作人员更迭后无法支取服务。对于活动开展地点,若时间银行活动在老年人所属社区开展,则老年人的参与意愿显著较高,原因一方面是出行安全、便利,另一方面则与中国传统的“邻里互助”文化有关。

3. 问卷调研

本研究团队基于适老化理念和评价模型需要设计了针对受服务对象的调查问卷，并在南京市互助时间工作人员的帮助下完成了大规模的线上线下问卷结合发放调研工作。

3.1. 问卷设计

问卷主要包含基本信息填答与量表打分两部分。通过文献确定互助养老服务特征及其服务质量影响因素，进而丰富评价模型原有量表[12]为服务期望表(Service Expectation, SE)和服务感知表(Service Perception, SP)，两表中对题项的描述不同，如在“志愿者提供关心与否”维度，服务期望表的题项描述是“您认为志愿者应当持续给予您关心”，服务感知表的描述是“您在被服务过程中感受到了志愿者时刻关心着您”。问卷采用李克特 5 分量表法编制。以下呈现被服务对象服务满意度要素(表 1)。

Table 1. Basic information system table of survey respondents

表 1. 调查对象基本信息体系表

目标	一级特征	二级特征
受服务对象 基本信息	人口学特征	性别、年龄、婚姻状况、子女数量、居住状况、子女看望频率、文化水平、职业
	健康情况	健康状况满意程度、慢性病情况、生活自理能力、定期体检习惯
	经济状况	主要收入来源、收入稳定情况、经济状况满意程度
	需求情况	基本生活照料服务需求情况、精神情感支持服务需求情况、健康医疗护理服务需求情况

3.2. 信效度检验

由于老人群体存在相对注意力不集中、理解能力较弱等特点，为确保问卷质量设置了一道测谎题，在排除不通过的无效问卷后得到有效受服务对象问卷 253 份，数量满足分析要求。

利用 SPSS Pro 软件得到量表的 Cronbach's α 系数为 0.966，进而由表 2 可知信度检验的 KMO 值为 0.949，两者均大于 0.9，验证了问卷量表很好的信效度。

Table 2. Results of the validity test of the survey questionnaire

表 2. 调研问卷信度检验结果

		KMO 值	0.949
受服务对象问卷	Bartlett 球形度 检验	近似卡方	13053.948
		df	1540
		p-value	0.000***

注：***代表 1% 的显著性水平。

3.3. 受服务群体画像

在描述性分析部分，问卷收集了受服务对象经济、健康、孤独感以及在时间银行接受服务的频率这四个维度的数据，其分布情况如表 3 所示。

从中可见，接受服务的高龄老人经济状况整体较好，大多收入来源于本人或配偶退休金且较稳定，老人们自身经济状况的满意度也较高；其健康状况自我感知较好，虽半数左右有慢性疾病，但绝大部

分老人均可生活自理;其整体较少有孤独感,较低的独居比例使得大多数老人都能得到稳定的日常陪伴。综合来看,时间银行主要在为各方面状况相对安稳的高龄老人提供服务,其发展所面临的需求端形势乐观。受服务对象接受服务的频率主要在每周 1~2 次上下。

Table 3. General information table of service recipients

表 3. 受服务对象一般信息表

特征大类	基本特征	类别	问卷数量(份)	占比(%)
经济状况	主要收入来源	本人/配偶退休金	192	75.9
		子女供给	29	11.5
		其他亲友资助	6	2.4
		政府或社会救济	26	10.3
	收入来源是否稳定	十分稳定	182	71.9
		一般	54	21.3
		不够稳定	17	6.7
	自身经济状况满意度	十分满意	141	55.7
		一般	92	36.4
		不太满意	20	7.9
健康状况	自身对健康状况的感知	十分健康	149	58.9
		一般	89	35.2
		不够健康	15	5.9
	是否有慢性疾病	有	124	49
		无	129	51
	能否生活自理	能	238	94.1
		不能	15	5.9
孤独感状况	是否会有孤独感	从不	95	37.5
		偶尔	135	53.4
		经常	23	9.1
	居住状况	独居	49	19.4
		仅与配偶同居	114	45.1
		仅与子女同居	42	16.6
在时间银行接受服务的频率	与配偶和子女同居	48	19	
	每周 3 次及以上	47	18.6	
	每周 1~2 次	128	50.6	
	每两周 1 次	50	19.8	
	每月 1 次及以下	28	11.1	

进一步了解受服务对象各项服务需求受到满足的程度(6 分为完全满足),如图 2 所示。可见,老人们最被满足的服务类型主要为上门测血糖量血压、智能手机教学、上门理发等,这也和时间银行组织者在

访谈中所提到的工作重点一致。而如陪同看电视剧电影、朗读书籍内容、病期护理换药等需求满足程度较低，这其中包含老人对该项服务需求本身不高与志愿者提供能力有限两部分原因，需要组织者关注并根据具体原因进行志愿者合理调配。

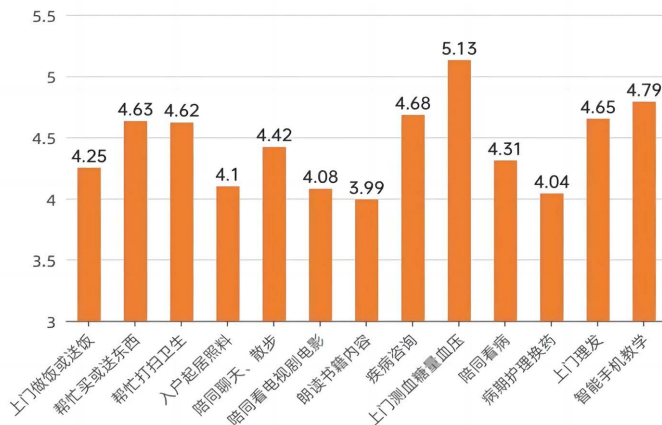


Figure 2. Degree of satisfaction of service recipients' various needs
图 2. 受服务对象各项需求满足程度

4. 基于 SERVQUAL 模型的时间银行服务质量评估

4.1. 模型要素及应用

SERVQUAL 模型，又称“期望 - 感知”模型，是由美国市场营销学家阿纳塔纳拉亚南·帕拉苏拉曼等于 1988 年根据服务业特点提出的新的服务质量评价体系。模型由有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性五个一级指标构成，每个一级指标由若干二级指标进行测量，具体如表 4 所示。模型核心在于衡量用户感知到的实际服务水平与用户期望的服务水平之间的差距。该模型自提出后被广泛应用于各个领域的高质量评价，如互联网医疗平台、图书馆服务、政务受理服务平台等[13]。

时间银行互助养老模式同样具有服务性质，可以借鉴该模型的研究方法，结合时间银行自有模式和特点对量表进行修正，根据问卷调查收集到的数据计算受服务对象期望与感知之间的差值，进而通过熵权法确定每个要素的权重，用这种方式将所有得分加权相加再除以要素数，即可得到单个对象的总体服务质量分数。此模型同样适用于衡量南京外其他地区的时间银行发展状况。

Table 4. Indicators of the scale revised based on the SERVQUAL model

表 4. 基于 SERVQUAL 模型修正的量表指标

一级指标	二级指标描述
有形性 (Tangibility, TA)	TA1: 志愿者具有整洁的服装
	TA2: 志愿者具有专业的设备工具(如上门体检时有专业的医疗设备)
	TA3: “时间银行”服务平台操作便捷简单
	TA4: “时间银行”服务平台运行流畅
可靠性 (Reliability, REL)	REL1: 志愿者能认真负责地完成“时间银行”承诺给您的服务
	REL2: 志愿者能够按照约定时间准时到达
	REL3: 在您遇到困难时，志愿者能表现出关心并帮助您
	REL4: “时间银行”服务平台是可靠的

续表

响应性 (Responsiveness, RES)	RES1: 志愿者不会因为处理其他事情而忽略您 RES2: 志愿者能够根据您的意见及时进行调整、优化服务 RES3: 您在基本生活照料类服务上的需求能被充分满足 RES4: 您在精神情感支持类服务上的需求能被充分满足 RES5: 您在健康医疗护理类服务上的需求能被充分满足
保证性 (Assurance, AS)	AS1: 志愿者是值得信赖的 AS2: 在被服务过程中, 您感到放心 AS3: 志愿者是礼貌的, 服务态度良好 AS4: 志愿者可以从时间银行这种模式中得到充分的支持和益处, 从而为您提供更好的服务
移情性 (Empathy, EM)	EM1: 时间银行互助养老模式能为您提供个性化的服务 EM2: 志愿者提供的服务时间充足, 能够满足您的需要 EM3: 志愿者能持续给予您关心 EM4: 志愿者充分了解您的需求

4.2. 建模分析

4.2.1. 服务感知期望差距值计算

首先根据问卷量表中受服务对象对 21 个指标的打分, 依据以下公式计算各二级指标的服务感知均值 (ASP_i) 和服务期望均值 (ASE_i):

$$ASP_i = \frac{\sum_{j=1}^n SP_j}{n}, ASE_i = \frac{\sum_{j=1}^n SE_j}{n}$$

进而在此基础上计算各一级指标的服务感知均值 (ASP) 和服务期望均值 (ASE):

$$ASP = \frac{\sum_{i=1}^k ASP_i}{k}, ASE = \frac{\sum_{i=1}^k ASE_i}{k}$$

其中, i 表示各二级指标, $n=253$ 表示使用的问卷数量, k 表示各一级指标中包含的二级指标数。对各个指标使用 $ASP - ASE$ 的方法得到服务感知差距均值 GAP , 得到五个一级指标(有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性)的 GAP 值分别为 -0.0075 、 0.0700 、 0.0380 、 0.0050 、 0.1350 。二级指标 GAP 值如图 3 所示。

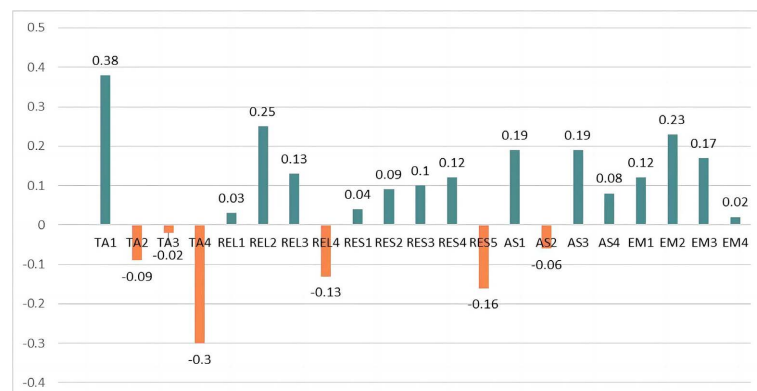


Figure 3. GAP between expected and perceived values of secondary indicators
图 3. 二级指标期望感知差值 GAP

4.2.2. 服务指标赋权

本研究采用熵权法计算一级指标的权重。熵权法基于熵的概念而提出，熵用于描述不确定性的程度，熵值越大，意味着不确定性越大，即所含信息量越小，重要程度越低，赋予该指标的权重就越小。熵权法能够基于数据携带的信息量大小，客观计算各变量的权重，相较于主观的赋权方法更可靠。

使用该方法计算得到 5 个一级指标的权重，如图 4 所示。

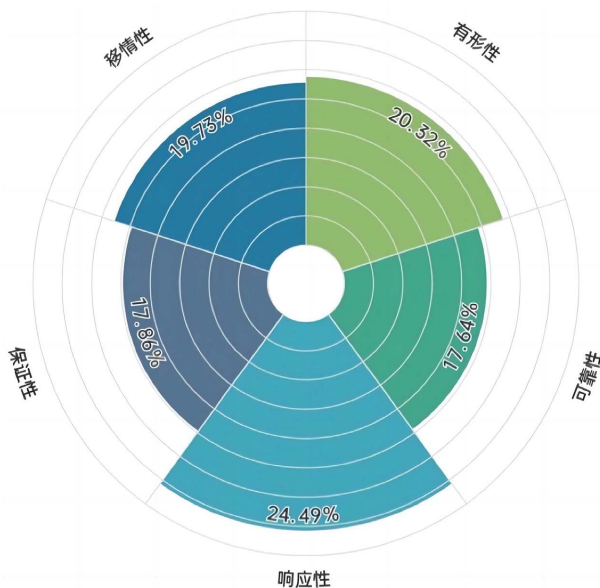


Figure 4. Weights of primary indicators in the model based on the entropy weight method
图 4. 基于熵权法的模型一级指标权重

4.2.3. 服务质量百分制赋分

根据各级指标权重，对其进行赋权计算，可以得到时间银行互助养老服务平台的服务质量的量化数值(Service Quality, SQ)，计算公式如下(其中 W_i 代表第 i 个一级指标的权重)：

$$SQ_j = \frac{1}{nk} \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k (ASP_{ij} - ASE_{ij}), SQ = \sum_{j=1}^5 W_i SQ_j$$

进一步将其转换为百分制，计算公式如下[14]，其中 100% 的得分代表服务感知与服务期待完全契合：

$$SQP_j = \frac{SQ_j - (\min(SP) - \max(SE))}{0 - (\min(SP) - \max(SE))} \times 100\%, QP = \frac{SQ - (\min(SP) - \max(SE))}{0 - (\min(SP) - \max(SE))} \times 100\%$$

由于本研究采用李克特五级量表，故 $\min(SP)=1, \max(SE)=5$ ，代入得到时间银行互助养老服务平台的服务质量总感知值 $SQP=106.83\%$ 。各一级指标的服务质量感知值如图 5 所示。

4.3. 模型结论

4.3.1. 时间银行总体服务质量较高

在 21 项二级指标中，有 15 项感知值大于期望值，仅 6 项感知值低于期望值，再结合综合服务质量感知值 SQP 大于 100%，可知调研地南京市“互助时间”这一时间银行运行模式的互助养老服务平台基本达到被服务对象期望，具备较高的服务质量。

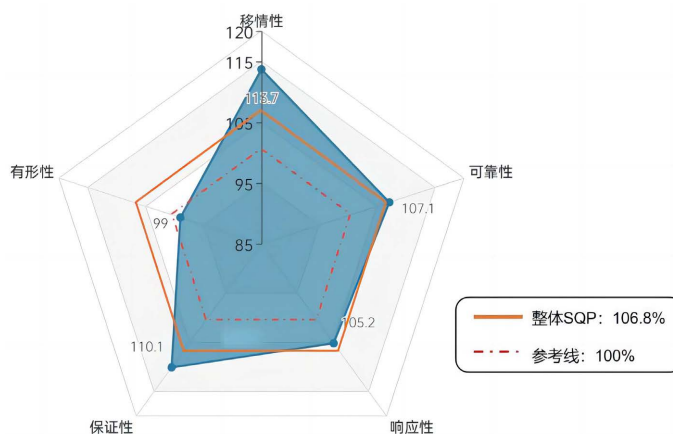


Figure 5. Service quality scores of the time bank from the perspective of service recipients

图 5. 受服务对象视角时间银行服务质量得分

4.3.2. 有形性尚未满足老人期待，应着力提升

一级指标中，仅有有形性一个维度的服务质量分数小于 100%，结合其期望感知差值(GAP)小于 0，说明目前时间银行互助养老服务平台在有形性方面效能不足。进一步观察有形性下的 4 个二级指标，TA2、TA3、TA4 的 GAP 值均小于 0，说明感知未达预期，组织者应特别关注志愿者设备、平台操作难度、平台流畅度三个方面，完善志愿者服务设备、优化时间银行平台，能够进一步提升时间银行服务平台的服务质量。除此之外，REL4、RES5、AS2 的 GAP 值也小于 0，说明组织者还应致力于提升平台在被服务老人中的信赖度，并尽可能提供更多样的服务以满足老人的健康医疗护理需求。

4.3.3. 可靠性、保证性、移情性值得肯定，应继续保持

一级指标中，可靠性、保证性、移情性的服务质量得分分别为 107.1%、110.1%、113.7%，显著大于时间银行整体的服务质量得分 $SQP = 106.8%$ ，说明目前时间银行在这三方面值得肯定，即：志愿者能够可靠地履行职责，志愿者具备相关的专业知识和礼节，志愿者能够积极地关心老人且平台能够提供个性化服务。组织者在将来应继续保持这三方面优势。

5. 基于 IPA-Kano 模型的时间银行优化路径探寻

在认知时间银行的发展现状后，本研究希望结合受服务对象对各项服务要素重要性的感知，进一步面向未来提出时间银行的优化路径。

5.1. 模型原理

此处使用的 IPA-Kano 模型是 IPA 方法与 Kano 模型的有机结合。IPA 方法调查受访者对要素的重要性及满意度的评分来构建重要性 - 满意度矩阵，Kano 模型通过调查受访者对要素存在和要素不存在两方面的评价来确定该要素对应的分类。IPA-Kano 模型结合了两种模型的优点，可以将影响需求的因素分类，从而更好地确定出要优先改进哪些因素。本研究中，群体对每个因素的重要性认知构成其显性重要性，可以通过对老人的重要性评分取平均数直接得出；而隐性重要性是通过被调查者对其他相关性的评价从侧面映射出的影响要素，代表受服务对象对各项服务要素评分对其对时间银行总评分的影响程度，本研究采用各指标满意度与总体满意度的双因素 Spearman 线性相关系数表示。

以各变量的显性 - 隐性重要性作图，以两者重要性各自的中位数作为分界线，将所有的因素分成四个象限。从时间银行发展角度来看，改进优先级从高到低应为第四象限、第一象限、第二象限和第三象

限，它们分别代表基本型要素、关键性绩效型要素、魅力型要素和非重要绩效型要素。

5.2. 提取指标显 - 隐性重要性

5.2.1. 要素显性重要性

服务要素显性重要性是受服务对象对时间银行要素重要性的直接评价。图 6 显示了 21 项服务要素的显性重要性情况，在这些服务要素中，受服务对象对服务要素的重视程度最高的四项为服务令人放心程度、平台流畅度、志愿者可信赖度和志愿者负责程度，最低的四项为服务时间充足性、志愿者着装、服务个性化程度和平台操作难度。

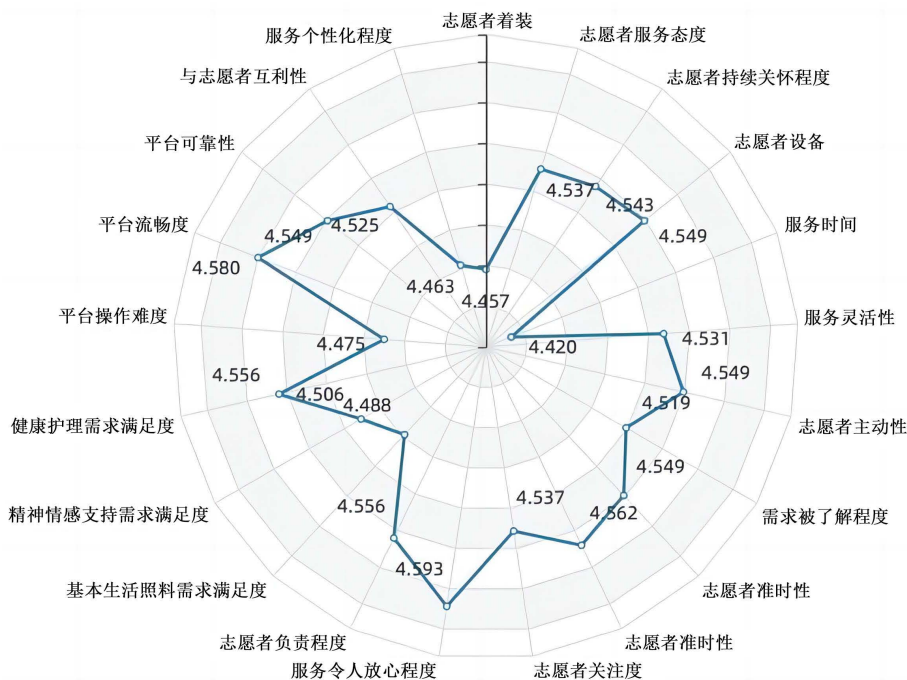


Figure 6. Explicit importance of each element
图 6. 要素显性重要性

5.2.2. 要素隐性重要性

利用 Spearman 线性相关分析，得到所有子级指标与总体满意度均呈显著正相关关系，取其相关系数作为各指标的隐性重要性，如表 5 所示。

Table 5. Ranking of the implicit importance of each element
表 5. 要素隐性重要性排序

指标	隐性重要性	排序	指标	隐性重要性	排序
健康医疗护理需求满足程度	0.448**	1	志愿者对需求了解程度	0.396**	12
平台操作难度	0.437**	2	志愿者持续关怀程度	0.394**	13
服务个性化程度	0.433**	3	志愿者负责程度	0.385**	14
与志愿者互利性	0.425**	4	志愿者着装	0.384**	15
平台流畅度	0.423**	5	精神情感支持需求满足程度	0.371**	16

续表

平台可靠性	0.422**	6	志愿者准时性	0.368**	17
服务时间充足性	0.412**	7	志愿者服务灵活性	0.360**	18
志愿者设备	0.412**	8	志愿者关注度	0.356**	19
服务令人放心程度	0.408**	9	志愿者可信赖度	0.338**	20
基本生活照料需求满足程度	0.402**	10	志愿者服务态度	0.324**	21
志愿者主动性	0.400**	11			

注: ** $p < 0.01$ 。

其中健康医疗护理需求满足程度的隐性重要性最高,说明这项要素的满意度提升最有利于提升老人对服务的整体满意度评价,进而可提高时间银行的吸引力;同理,志愿者服务态度的隐性重要性最低,表明无论被服务老人对志愿者服务态度的满意度如何,其对时间银行的总体满意度的评价均较相似。

5.3. 服务要素分类

以显性重要性为横轴,隐性重要性为纵轴构建 IPA-Kano 显隐性分析栅格,根据受服务对象的改善意愿,将 21 项时间银行服务要素分布于不同象限,如图 7 所示。

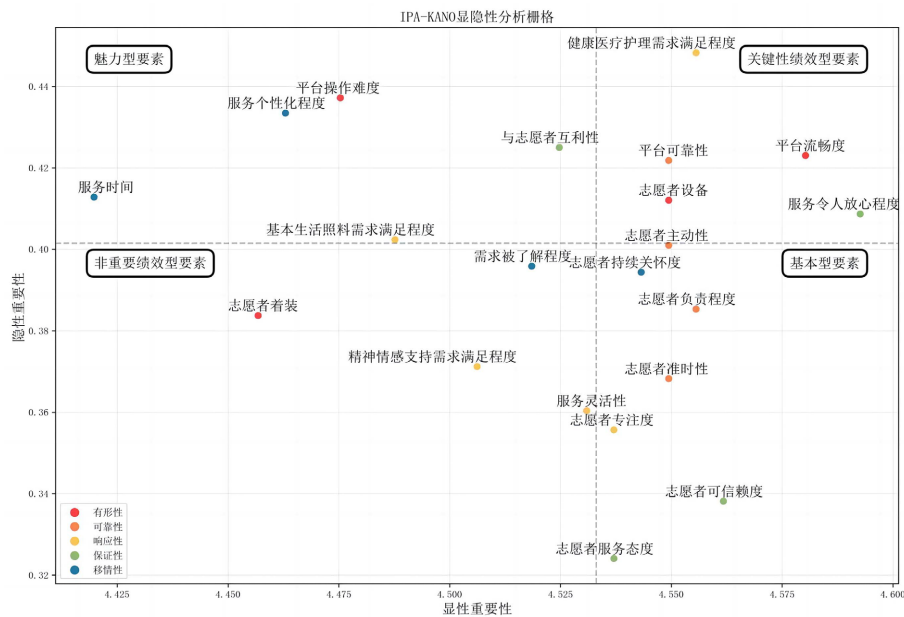


Figure 7. IPA-Kano explicit and implicit analysis grid

图 7. IPA-Kano 显隐性分析栅格

位于第四象限的指标是基本型要素,是老人认为服务必须具备的基本要求,缺乏这些特性会导致老人感到不满和失望,它们的存在是服务的基础,但不会带来额外的满意度;位于第一象限的指标是关键性绩效型要素,是老人在选择服务时最为关注的特性,它们直接影响老人的参与决策和满意度。这些特性通常是服务的基本功能或者关键特点,如果服务缺乏这些特性,老人接受服务的意愿通常会大幅降低。处在这两个象限的服务要素应作为优先改进的对象。

位于第二象限的指标是魅力型要素,这些要素是超出老人期望的特性,它们能够给老人带来惊喜和

愉悦,提高老人对服务的满意度。这些特性通常是创新的、独特的或额外的功能,能够使服务脱颖而出,赢得老人的喜爱和忠诚度;位于第三象限的指标是非重要绩效型要素,这些特性通常十分基础,老人对其存在与否并不会十分关心,它们对老人的满意度没有显著影响。处于这两个象限的服务要素改进次序应较为靠后。

5.4. 优化策略总结

首先关注基本型要素,这部分要素的高水平建设是时间银行平稳运行的基石。根据 SERVQUAL 模型计算的服务期望感知差值 GAP 显示,各基本型要素期望感知差值均为正值,表明该部分建设较完善,值得肯定。在确保基本型要素得到夯实后,为提升时间银行互助养老模式的服务质量,组织者最应关注的是关键性绩效型要素,即志愿者是否具有专业设备、志愿者能否让老人感到放心、平台流畅度和老人健康医疗护理需求的满足程度,因为这些要素不仅重要,而且会显著影响老人的满意度。此外,据 GAP 值显示,没有满足老人期望的服务要素也主要集中于此类,因此它们的改善应是时间银行下一步工作的重心。

组织者们可以在关键性绩效型要素得到完善与提升后,其次要完善魅力型要素,例如:如何保障志愿者有更加充足的时间、如何为老人提供个性化服务、如何简化时间银行平台的操作等。相较之下,志愿者着装、精神情感支持需求满足程度、志愿者服务态度、志愿者持续关心程度、志愿者可信赖性等可不作为重点改善对象。

6. 时间银行发展建议

本研究以所调研的南京市互助时间为例,给出时间银行互助养老模式的整体改进建议,可根据各具体时间银行机构的实际状况进行适应性调整。

6.1. 加大力度完善硬件建设

有形性的提升应排在首位。通过为志愿者配备专业工具如简单医疗设备、理发工具等提升其服务专业性,加以必要的服务前辅导,来满足老人对更专业服务的需求;持续优化“我的南京”互助时间平台界面简洁度与流畅度,降低受服务对象以及低龄老人志愿者的操作难度,帮助其更好地发布与接取需求;继续推进时间银行实体服务站点的建设,让时间银行参与者感受到“有形可依,服务落地”。

6.2. 激发志愿者付出意义感

提升服务质量需要刺激服务热情。可通过宣传优秀志愿者事迹、举办“互助时间联欢会”、表彰志愿模范等措施提升社会对于时间银行这一模式及其参与者的认可程度^[15],特别是消除民众对于“储蓄时间”的迷惑与排斥感,使志愿者群体在民众间受到敬佩,提升其内生的服务信念感,与个人优良的助人为乐品质相得益彰,助力服务端供给源源不竭。

6.3. 提升医疗护理服务热情

高龄老人的医疗护理需求有待进一步满足。可考虑与医院、专业医生、权威医疗科普博主等合作,提升志愿者对基础医疗知识的认知程度,并集中社会力量点对点精准提供具体医疗护理项目。与此同时,积极向民众展现基础医疗护理类服务“不困难”、“不危险”、“不脏污”的特点,打破认知误区,从根本上让医疗护理不仅是“老人真需要”,更成为“大众真能帮”的服务。

6.4. 继续探索时间保障机制

诸如时间币保值、通兑、物质补偿折算等是时间银行领域持续面对的问题,其政策措施需要结合当

下养老形式与民众需求不断改进调整[16],它们同时也是服务对象最怀隐忧,社交媒体提出最多疑问的政策点。作为时间银行与普通志愿服务的核心区别,组织者需要继续积极在与服务对象、志愿者的采访调查和与政府部门的洽谈中,一砖一瓦垒好时间银行的保障机制,持续消解参与者对此的深层担忧。

参考文献

- [1] 王亚婷,曹梅娟. 时间银行互助养老模式的概念及其关键要素[J]. 护理研究, 2017, 31(20): 2453-2455.
- [2] 高新宇,周静舒. 时间银行互助养老模式的运行机理与优化策略——基于社会交换理论视角[J]. 河北农业大学学报(社会科学版), 2023, 25(1): 30-39.
- [3] Simon, M. (2004) On Becoming a Time Broker. Fairshares.
- [4] Perez-Vega, R. and Miguel, C. (2022) Time Banks in the United Kingdom: An Examination of the Evolution. In: Česnuitytė, V., Klimczuk, A., Miguel, C. and Avram, G., Eds., *The Sharing Economy in Europe*, Springer, 325-342. https://doi.org/10.1007/978-3-030-86897-0_15
- [5] TimeBank (2023) Who We Are. <https://timebank.org.uk/about/who-we-are/>
- [6] Timebanking United Kingdom (TBUK) (2017) Calculating the Social Value of Person to Person Timebanking. <https://timebanking.org/wp-content/uploads/2020/05/6.-Barnet-SROI-impact-report-2017.pdf>
- [7] 罗杨梅. 中部农村“时间银行”案例分析研究——以河南省新乡市凤泉区五陵村时间银行为例[J]. 中国集体经济, 2022(25): 15-17.
- [8] 杨康,沈苏燕,李放. 农村“时间银行”互助养老困境及其价值实现路径——基于“结构-行动”分析框架的探索[J]. 南京农业大学学报(社会科学版), 2022, 22(6): 102-111.
- [9] 胡斌,韩鑫,温宗良,等. 徐州市农村老年人时间银行互助养老参与意愿及其影响因素分析[J]. 中国公共卫生, 2023, 39(3): 384-388.
- [10] 丁志宏,杜书然,裴臻. 城市退休健康老年人参与“时间银行”的意愿及其影响因素[J]. 人口与社会, 2018, 34(2): 33-44.
- [11] 张宝怡,杜芊芊,廖海芬,龚霓,张美芬. 我国城市社区老年人时间银行互助照护模式参与意愿影响因素的研究进展[J]. 中国实用护理杂志, 2022, 38(21): 1669-1673.
- [12] 曾粤亮,陆欣仪. 基于 SERVQUAL 模型的高校图书馆创客空间服务质量评价研究[J]. 大学图书馆学报, 2023, 41(3): 51-62.
- [13] 顾润德,任婕,陈媛媛. 高校图书馆学生志愿服务参与意愿的影响因素、作用机制与提升路径[J]. 图书馆理论与实践, 2022(6): 16-23, 30.
- [14] 余庆泽,杨玉国,毛为慧,等. 基于 SERVQUAL 模型的科技金融平台服务质量评测研究——以P2P网贷平台为例[J]. 科技管理研究, 2019, 39(11): 113-121.
- [15] Kakar, A.K. (2020) Investigating Factors That Promote Time Banking for Sustainable Community Based Socio-Economic Growth and Development. *Computers in Human Behavior*, 107, Article ID: 105623. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.07.034>
- [16] Kim, H.-K. (2019) Exploring Social Innovation and Time Bank: Focus on the Elderly Healthcare in the Gangwon Province. *Asian Journal of Innovation and Policy*, 8, 208-237. <https://doi.org/10.7545/ajip.2019.8.2.208>