

# 基于社会支持的港澳外籍家佣周末休憩区服务设计研究

任玉洁 谭露斯

澳门城市大学创新设计学院 澳门 999078

**【摘要】**：本文聚焦于港澳地区菲律宾外籍家政工在休息日聚集于公共空间的现象。探讨其社会情感培育过程，并提出以服务系统为核心的设计方案，以回应城市空间使用的公平性、文化包容与制度协同问题，构建多元共生的城市生活方式。

**【关键词】**：城市公共空间；外籍家政劳工；包容性设计；服务设计；空间优化

DOI:10.12417/3041-0630.25.24.063

随着全球化与城市化的进程加快，城市逐步成为多元族群汇聚的复杂社会空间，运输和劳动力都存在着不同形式的流动，其中外籍家政特别是外佣群体的出现，在城市生存状态引起了广泛的关注。以港澳地区为例，菲律宾籍家政的数量众多，主要源于住房资源的匮乏和家庭支持的缺失，在本地居民家庭中担任保姆、清洁、陪护等角色。

由于居住权利的限制和空间资源的紧张，根据规定每7天必须安排至少1天、连续24小时的休息日制度，每逢周末或者节假日，就有上万名菲律宾外籍家政聚集在公园、天桥与街头广场等公共空间，构成了独特的“临时社区”。

港澳公共空间的商业化导向，实质反映了“资本逻辑”对“日常生活逻辑”的压制<sup>[2]</sup>。这些妇女获得的空间并不完善，香港居住环境及其狭小，外籍家政往往在雇主家中没有独立房间，而她们所从事的“身体占据”行为，不仅挑战了现有的空间治理边界问题，同时也揭示了空间排斥机制下的疏离感。但在沃思看来，由城市异质性推动的社会平等是不充分的，在异质性的城市生活中，人仍然受限于集体，“个体参与许多不同的圈子，但没有一个能够占据他们的全部……结果是不稳定性和不安全感成为一种常态”<sup>[3]</sup>。

在这种背景下，公共空间的设计应考虑到外籍家政劳工的特殊需求，既要满足她们的物理需求，也要回应她们的情感和文化认同需求。因此，如何通过设计提供更加包容和适应性强的社交空间，成为本文的研究关键和设计的核心议题。

## 1 港澳外籍家政工人的聚会现状

### 1.1 当前城市空间困境

在社会群体里，外籍家政群体面临的问题尤为突出，社交互动问题成了一个大困扰。而且环境因素也是一个很重要的原因，夏季的到来，也让在户外活动的外籍家政感到极为不舒适。因此，文化和社会的认同障碍也加剧了他们的空间使用困境。同时，法国学者亨利·列斐伏尔对城市权进行了探讨，他认为

城市权是人们顺利进入城市并在城市中有尊严地生活的权利。城市权的提出是那些弱势群体对于社会、对城市生活本身不满意的表达。城市权是一种需要，也是一种呼喊，是人们希望在城市人工环境中有的生活的要求和渴望<sup>[4]</sup>。

就外籍家政群体而言，“城市权”的这一缺失反映在他们于公共空间的社交支持及文化认同上。研究表明，这些工人通过利用公共空间建立自己的社群，并通过社交互动和文化认同感获得社交支持，进而弥补他们由于强制住在雇主家而丧失的私人空间<sup>[5]</sup>。

除了香港外，澳门等地区也存在外佣周末聚会的场所，外籍家政工人每周的社交活动对他们的生活满意度有显著影响，尤其是社交支持和自尊心对其生活质量有重要作用<sup>[6]</sup>。好比氹仔黑沙环、新马路周边地方或妈阁庙附近地带，虽然针对此处的相关研究较少，但从观察当中可以看到，她们往往按照共同的家乡结伴同行，借助共同的语言、饮食还有宗教仪式增强群体认同感。

### 1.2 社会情感培育的相关研究

社会情感是人们对社会生活各种情景的知觉，是通过群体成员间相互影响、相互作用而形成的较为复杂而又相对稳定的态度体验，这种知觉和体验对个体或全体产生指导性和动力性的影响。就其构成而言，社会情感首先是群体成员对客观事物的共同态度体验和相应的行为反应<sup>[7]</sup>。

而现有的规划对这部分临时集体活动的需要视而不见，甚至通过疏散执法予以限制，使得这些边缘群体对城市有了巨大的疏离感。

## 2 理念与服务系统设计方法

针对外籍家政劳工群体在港澳城市空间中普遍面临的高温暴晒、缺乏遮蔽、文化疏离感以及执法干预等现实的困境。本研究采用混合方法进行，包括 POEMS 观察法、半结构化深

度访谈、用户画像、用户旅程图、利益相关人分析多维度展开，力图在回应外籍家政劳工真实生活困境的同时，为公共空间治理提供更具弹性与人文关怀的解决路径。本研究并非单一的设备，因此本研究提出了户外可移动服务系统，包含折叠式以及隐性菲律宾传统纹样的文化表达。这种设计策略不仅满足了外佣的物理需求，还通过文化转译缓解了文化隔阂风险。为获取横向（人群多样性）与纵向（时间变化）数据，研究团队决定依据以上的内容，开展以下几个基本要素工作。

2.1 POEMS 观察表

POEMS 分析法通过交叉梳理“人一物一环境一信息一服务”五个维度，揭示了系统的设计需求与潜在洞察。在 POEMS 观察表的结果表示，外籍家政群体普遍反映出对座椅、安全感和隐私空间的需求（表 1）。

表 1 POEMS 观察表

No.	目标对象	物体	环境	反馈问题	服务
1	菲律宾居民	石板、石头	公园	场所小、不方便交谈	提供设施方便围坐交谈
2	菲律宾居民	桥面	天桥	文化差异、被误解	知识文化宣传、提供隐私保护
3	菲律宾居民	路面石板路	街边	久坐不舒服，食物在地面容易倒	提供便携式桌子方便聚餐使用

2.2 用户画像

本研究为进一步把用户的个体特征和使用偏好具象呈现，研究查明这类用户画像为后续设计策略提供了精准的聚焦点，还呈现出群体内部的差别与多样，打破了针对“外佣用户”的刻板化认识。

2.3 用户旅程图

在开发服务系统的过程之际，研究团队借实地访谈与观察做法，对外籍家政在典型休息日的空间使用行为做阶段划分，分为几个阶段，还对每个阶段的用户体验做了分析（图 1）。

阶段	用户行为	用户情感	痛点	SkyHaven服务介入点
出发准备阶段	备餐、收拾物品、与发人联络	期待	需携带重物、路线不清楚	地图指引、轻便桌椅模块
到达聚会地点	占位、铺巾、准备餐餐	兴奋—疲惫	无遮阳、无桌椅、地面不平	模块化遮阳装置、折叠桌椅
聚会进行中	吃饭、聊天、祈祷、合影	放松—担忧	日晒雨淋、执法干预、垃圾管理	幻影空间、扫码预约、治安志愿者
离开过程	打扫、道别、撤离	不舍、焦虑	清理困难、无垃圾桶、时间限制	引导标识、清洁工具箱、回收机制
回到雇主家里	整理、恢复体力	满足、失落	文化隔阂、身体疲惫	情绪支持建议、数据反馈机制

图 1 用户旅程图

2.4 服务蓝图

为复杂的人机交互关系得以结构化呈现。与传统服务蓝图不同，该系统不仅强调功能性接触点（如遮阳伞、充电座椅、预约终端），更聚焦于文化与社会维度的深度嵌入，形成“物理—数字—情感”三位一体的服务逻辑。

2.5 利益相关者分析

本研究对利益相关者的主要需求、潜在痛点以及期望价值进行了系统梳理。通过这一分析，研究团队能够在设计中平衡各方需求，打造共赢的解决方案（表 2）。

表 2 利益相关人分析图

利益相关人	主要需求	潜在痛点	期望价值
外籍家政劳工	社交、休息、宗教仪式、安全感	缺乏遮蔽与座椅、治安担忧、语言障碍	舒适安全的聚会场所、多语种服务
当地居民/商户	通行效率	行人道被占、噪音、垃圾	流线分离、清洁有序
城市管理者	秩序与形象、成本控制	执法张力、设施维护	共治共管、高效运营

3 构建动态适配的休憩设施服务策略

该服务系统并非仅仅是物理装置的介入，更是一次软性社会机制的初步探索，以“空间弹性”为设计时的考量点，依靠模块化的遮阳构造达成灵活性与快速部署本领。

就硬件设计模块而言，该系统采用模块化形式、可折叠的遮阳系统，该设计可应对城市公共空间变化多样的环境要求，同时还便于转移与存放，就政策层面而言，提出借助与政府、社区组织的合作，助力政策支撑，为外佣群体供给合法的临时休息处所。

4 服务系统的设计实践

4.1 核心价值构建

服务系统从“用户价值、城市价值、社会价值”三个维度出发，旨在回应外籍家政劳工的实际需求，并且为公共空间治理提供了更具有韧性和人文关怀的解决方案。这一设计通过空间布局的创新促进了共享和互动的可能性。

4.2 设计实践

从“物”到“体验”的转译.该服务系统是设计对“尊严”的再赋权，让使用者在公共场所领域中拥有可定义、可掌控、可被看见的空间。这一服务体系强化了“共享而非抢占”的空间使用逻辑，也让设备从简单“物”变为链接社群的“媒介”，在使用中建立一种仪式感与归属感。

该服务系统的模块化结构,具备环形遮蔽空间与开放式中心区,其形式不仅提供基础的庇护功能,更在空间组织上营造出共享与交流的可能性。对外佣群体而言,该系统有效缓解了酷热或雨季条件下的户外聚会压力,也减少文化他者化带来的隔阂感,提升整体空间体验。

本研究的得出的产品进一步延展了整个空间表现与视觉识别系统。伞棚顶部采用高强度抗风材质,并结合折叠关节提升部署效率,而“彩虹椅”则通过风琴式折叠结构快速展开形成半封闭空间,配合彩虹配色象征多元文化、平等与友善。该装置在满足基本遮蔽与私密空间需求的同时,也为用户创造了特定节庆、祈祷或小型交流活动的场所,使功能空间具有更高的文化弹性与仪式感。(图2)(图3)(图4)



图2 产品结构天桥折叠椅



图3 产品结构可移动遮阳装置



图4 产品结构彩虹折叠椅

研究围绕外籍家政劳工假日休息可移动装置系统,对港澳地区菲律宾外籍家政工的公共空间使用困境进行了多层面探讨,并通过设计实践提出了“空间弹性+文化共生”的创新策略。

总体而言,该系统不仅为菲律宾外佣群体提供了具体的休憩场所,更展示了服务设计在公共空间治理中的广阔潜力,将设计价值具象的延伸到社会正义和文化认同的维度,且未来会随着更多社会主体参与和迭代优化。

## 参考文献:

- [1] Mitchell,D.(2003).The Right to the City:Social Justice and the Fight for Public Space.New York:The Guilford Press.
- [2] 彼得·桑德斯.社会理论与城市问题[M].郭秋来,译.南京:江苏教育出版社,2018:38;85.
- [3] 强乃社.(2018).城市权与城市实践——哈维的城市权理论再探.天津社会科学,(1),37-67.
- [4] Mok,K.,&Ho,H.(2020).Finding a Home Away from Home:An Explorative Study on the Use of Social Space with the Voices of Foreign Domestic Workers in Hong Kong.Annals of the American Association of Geographers,111,1403-1419.
- [5] Leung,D.,&Tang,E.(2018).Correlates of life satisfaction among Southeast Asian foreign domestic workers in Hong Kong:An exploratory study.Asian and Pacific Migration Journal,27,368-377.
- [6] 沙莲香.社会心理学[M].北京:中国人民大学出版社,2006.SHA Lian-x.