

# 积极老龄化背景下“互联网”嵌入养老服务产业的困境及路径探析

孙鑫, 石秀华

武汉科技大学法学与经济学院, 湖北 武汉

收稿日期: 2023年9月4日; 录用日期: 2023年11月24日; 发布日期: 2023年12月5日

## 摘要

“互联网”融入养老服务产业作为新兴养老服务模式, 其依托网络、移动终端、物联网及智能信息技术, 以养老主体及其需求为导向, 建立开放式网络平台和多功能的养老基础设施, 实现养老服务虚实结合、多样化资源互通。在此基础上, 政府应加强顶层设计, 以政府职责为抓手, 以制度为载体规范多元供给主体行为, 针对产业规范问题进行严格监管, 并在互联网安全方面下功夫, 以解决“互联网”与养老服务产业规范化和融合度问题, 为促进“互联网”嵌入养老服务产业主体合作、行业健康发展提供方案支持。

## 关键词

老龄化, 互联网+, 养老服务产业

# The Dilemma and Path Exploration of the “Internet” into the Elderly Service Industry in the Context of Active Aging

Xin Sun, Xiuhua Shi

School of Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan Hubei

Received: Sep. 4<sup>th</sup>, 2023; accepted: Nov. 24<sup>th</sup>, 2023; published: Dec. 5<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

“Internet” integrates the pension service industry as an emerging pension service model. It relies on the network, mobile terminal, the Internet of Things, and intelligent information technology, and takes the elderly care subjects and their needs as the guidance, establishes an open network

platform and multi-functional elderly care infrastructure, and realizes the combination of virtual and practical pension service and the exchange of diverse resources. On this basis, the government should strengthen the top-level design, take government responsibilities as the starting point, use the system as the carrier to regulate the diversified supply subject, and strictly supervise the problems of industrial specifications, and work hard in Internet security to solve the standardization and integration of "Internet" and pension service industry, to provide support for promoting the cooperation of the "Internet" embedded in the main body of the pension service industry and the healthy development of the industry.

## Keywords

Aging, Internet+, Pension Service Industry

Copyright © 2023 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

21 世纪以来,我国人口红利优势逐渐削弱,人口老龄化形势严峻。据国家统计局数据显示,截止 2023 年 1 月 17 日,我国 60 岁以上老年人数量达 2.8 亿人, 占总人口比重 19.8%。与此同时, 中国在近 61 年来首次出现人口负增长, 增长率为-0.6 [1]。人口老龄化程度不断加深, 使得我国不断调整生育政策, 鼓励二胎、三孩以应对人口红利的丧失, 同时逐步实现养老产业服务系统化、社会化以解决当下巨大的养老压力。近年来, 我国不断完善养老保险的三支柱保障体系, 通过定档、降低缴费基数等措施不断降低人们对第一支柱的依赖性。在积极老龄化和健康养老理念的引导下, 政府不断鼓励发展企业年金等多元养老支柱, 提高老年人收入水平, 为养老服务产业提供消费活力。

然而, 随着经济的飞速发展, 人们的生活质量不断提高、需求日益多样化, 所需要的养老服务类型越来越细化、多样。传统的政府养老服务类型单一、效率低下且效果不佳, 无法满足老年人的差异化养老需求。随着互联网与养老服务产业的不断融合, 针对性、特色化养老服务产业逐渐兴起并迅速发展, 例如高端机构养老、智慧养老、医疗养老等。它们在满足老年人基本服务需求的同时帮助老年人融入社会, 增强社会参与、互动, 提高老年人晚年生活幸福感。

## 2. “互联网+”养老服务产业的基本概况

“互联网+”养老理念起源于英国, 最初该理念关注于利用信息化技术建立新的沟通模式以改善老年人社交沟通困境。自此, “互联网”与养老服务产业的关联度逐渐加深, 智慧养老理念逐渐深入人心。我国养老产业起步相对较晚, 2007 年最早提出“数字化养老”理念, 养老服务产业体系还有待完善。2015 年, 国务院发布《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》, 提出“互联网+益民服务”的理念, 倡导利用互联网信息技术和现有社会力量来促进养老服务产业的专业化发展[2], 进而提高养老服务水平。基于此, 我国的“互联网+”养老服务产业应运而生。而后, 党的十九大报告提出“积极应对人口老龄化, 构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境, 推进医养结合, 加快老龄事业和产业发展”, 为响应其战略号召, “互联网”嵌入养老服务产业的模式开始逐步走上正规。

所谓“互联网+”养老服务产业并非互联网与养老服务产业的简单相加, 而是互联网作为工具嵌入养老服务领域。本文所指的“互联网+”养老服务产业, 是依托网络、移动终端、物联网及智能信息技术,

以养老主体及其需求为导向, 建立开放式网络平台和多功能的养老基础设施, 实现虚实结合、多样化资源互通的整体性生态服务产业。其指涉对象包括: 根本性要素——人, 包括养老服务产业需求方与供应方; 功能要素——所提供的养老服务; 工具要素——互联网信息技术、智能技术设备等; 环境要素——政府政策支持、新兴行业规范化管理等。

### 3. “互联网+”养老服务产业的实践疲态

#### 3.1. 政府层面动力不足

##### 3.1.1. 缺乏具体规划

自 2011 年起, 国务院陆续发布《社会养老服务体系规划(2011~2015 年)》和《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》, 强调以养老服务信息化建设为抓手, 不断提高养老服务效率。随后, 政府从环境、攻击、需求等方面提出一系列大大小小的政策指示, 但这些政策引导性文件缺乏对“互联网”融入养老服务产业的细节规划, 更多地依赖于地方政府的相关试点进行试错。

##### 3.1.2. 扶持压力过大

按供给主体来看, 我国“互联网+”养老服务产业主要划分为以下三种: 一种是以政府主导的养老服务产业, 即政府是主要推动者, 通过政策引导和财政投入, 推动“互联网+”养老服务产业的发展; 一种是企业主导, 即市场力量在产业的发展中起主导作用, 企业通过市场竞争推动“互联网+”养老服务产业的发展; 还有一种是政府通过合作和外包等方式, 部分养老服务产业交给企业, 政府和企业共同参与“互联网+”养老服务产业的发展。就目前而言, 我国“互联网+”养老服务产业的核心力量在于政府, 政府主导与政企合作的养老服务产业较多且公益性太强, 对政府财政支出和税收优惠依赖性过大, 导致产业整体经营效率低下, 常常出现入不敷出、财务赤字的现象。不仅如此, 政府与企业作为供给主体, 彼此之间“协同壁垒”严重, 没有形成互信关系, 在资源分配均等化、公平性方面矛盾尖锐, 导致合作期间沟通成本过高、养老服务质量一般。

#### 3.2. 产业规范化程度不够

随着健康养老、机构养老、医疗康复养老等模式逐渐兴起, 养老服务产业数量大幅提升。根据权威数据显示, 2022 年我国已注册 920 家“互联网+”养老服务产业, 在近八年内翻了四番, 智慧养老产业在我国市场开发空间巨大。然而, 新兴养老服务产业的迅速崛起也同样带来一系列管理问题。

##### 3.2.1. 市场定位模糊

盲目追求智能化、信息化, 以高新科技博人眼球, 却忽视老年群体真实诉求, 这一问题是当前“互联网+”养老服务产业的行业核心痛点。目前该行业所提供的养老服务主要有两种: 一是养老服务平台类; 例如, 利用云计算等技术实现养老人员、物资等的数据库高效管理与存储, 提高资源利用效率。二是人工智能产品类; 通过人工智能技术对老年人群的血压、心率等生理参数进行健康监测<sup>[3]</sup>, 甚至进行人际交往、情感陪伴。无论是协同平台还是新型产品, 这类智能化的应用程序设计者(年轻人或中年人)缺乏对老年人群的同理心, 难以顾及需求群体的实际需求和共情感受。与此同时, 由于没有进行专业化的市场调研, 大多数企业及其设计的产品将自身定位为高端新兴科技项目, 脱离老年人实际情感需求及其购买力, 从而形成市场错位, 供需落差严重。

##### 3.2.2. 行业竞争激烈

“互联网+”养老服务行业体系庞大且涉及的社会面较广, 行业管理问题成为其发展痛点。一方面, 由于养老服务资源的有限性, 部分养老服务企业在逐利心理的趋势下, 利用信息技术进行资源垄断, 造

成养老服务市场信息资源不对称, 行业恶性竞争的现象愈发严重[4]。另一方面, 部分养老服务产业忽视互联网安全隐患, 将个人隐私信息作为竞争工具, 非法竞争甚至泄露、贩卖个人信息[5], 致使老年人群遭受信息诈骗的事件屡见不鲜。

### 3.2.3. 人才短板突出

伴随着“互联网+”养老服务产业发展愈发多元化, 养老地产、养老社区基础设施设计、实施、服务落地等都需要专业化人才完成。一方面, 传统的工作者专业化程度不够, 大多以志愿者为服务主体, 全职且专业化的服务人员较少, 严重制约服务质量及服务效率的提高。另一方面, 由于现阶段养老服务产业最常见的多以居家养老的家政产业、社区养老的机构产业等为主, “互联网+”融入养老服务的意识不够深入, 公众对于这类服务产业工作者偏见过大, 导致工作者积极性、主动性不高。与此同时, 部分工作者私下乱收费, 导致行业风气严重败坏, 在一定程度上加深了公众对“互联网+”养老服务产业的抵触情绪。

## 3.3. 社会需求回应力不足

### 3.3.1. 数字鸿沟问题突出

从纵向来看, 受传统观念和经济能力限制, 相较于青年人、中年人, 老年人向来是信息时代的弱势群体, 老年人在运用数字产品、信息化服务改善自身生活状况的能力更弱, 存在明显的数字隔阂[6]。现阶段的养老服务产品往往缺乏对老龄人口使用能力的评估, 诸多设计更倾向于年轻受众群体的生活习惯, 并未奉行“以老年人中心”理念。从横向来看, 数字化养老服务产业作为市场经济的产物, 它的发展往往与当地经济发展水平、居民生活水平、网络基础设施水平等挂钩, 不同阶层、组织、区域、背景的人群所享受的“互联网+”养老服务的比较差距尤为明显。

### 3.3.2. 用网安全意识薄弱

互联网作为一把双刃剑, 给养老服务产业带来信息便利的同时, 也让老年人暴露在网络社会隐形风险之中, 缺乏网络安全意识的老年群体往往成为不法分子的觊觎对象。首先, 老年群体“隐私保护”意识淡薄; 受传统思维模式影响, 老年人往往无意间通过不法应用泄露自身隐私[7], 进而招致网络诈骗、非法贷款等行为的发生。其次, 老年人手机安全防护意识差; 老年人群对于手机、电脑等数字化产品的使用不熟练, 对查杀软件、深层次垃圾清理知之甚少, 手机安全防护软件使用次数微乎其微。最后, 失真信息鉴别能力差; 老年群体极易被标题或图片博人眼球的视频内容所吸引, 转发一些过时或虚假新闻, 成为恶意病毒的传播载体。

### 3.3.3. 养老服务需求多样

据相关数据显示, 预计到 2025 年, 我国将成为超老龄国家, 即 60 岁以上老年人口占比将远超国际通用老龄化标准, 且重症失能老人、空巢老人的规模持续扩大, 养老服务需求群体逐渐扩大, 养老服务产业供给压力日益增加[8]。与此同时, 根据马斯洛的需求层次理论框架分析, 老龄人口的需求差异不尽相同, 大致可分为以下几类: 一是基础生活设备、环境需求; 二是生活护理需求; 三是就业、教育等知识需求; 四是心理和情感需求。因此, 不同老年人的生活健康状况以及家庭的养老需求决定其养老服务产品的选择, 有针对性地提供养老服务, 进而满足其实际需求。

## 4. “互联网+”养老服务产业的突破口

“互联网+”养老服务产业并非互联网与养老服务产业的简单相加, 它需要用先进的养老服务理念、科学的方法、先进的技术来进行规范化的运营和监督; 它需要根据老年人消费需求、消费活力、生活困难问题、常见疾病、突发状况等[9], 在宏观顶层设计、中观行业规范和微观需求主体思想引导三方面下

功夫, 逐步实现“老有所养”、“老有所学”的美好愿景。

## 4.1. 加强完善顶层设计

### 4.1.1. 系统化制度保障

政府作为“互联网+”养老服务产业的中坚力量, 始终扮演者策划者、引导者、扶持者和监管者的重要角色。因而在“互联网+”养老服务产业深度融合的过程中, 政府应找准自身定位, 采取以下措施进行宏观规划和微观调节: 第一, 制定与完善养老服务信息化相关系统性规划, 坚持政策、文件的科学性、系统性与连贯性, 通过民意调查、专家咨询等渠道切实关注老年群体的真实需求, 建立规范且高效的科学支撑体系, 避免政策与落地实施“两张皮”的现象。第二, 利用数字化填补政府部门信息差距, 加强跨部门、跨区域的全方位部门协作, 消除信息孤岛。互联网融入养老服务产业需涉及多个政府部门, 应以规范化条例明确各方全责、细化责任清单, 形成整体合力, 从源头制止相互推诿、扯皮等不良现象。

### 4.1.2. 多元的供给主体

创建多元化服务主体, 形成以政府引导, 企业养老机构、社区等多方参与的主体合作思路, 是“互联网+”养老服务产业的必由之路。首先, 政府作为服务链的上游, 应充分发挥引导和兜底作用。通过在税收、土地资源、融资等方面制定补贴办法和优待政策, 吸引企业和社会融入到“互联网+”养老服务产业建设中来, 减少产业对政府的强依赖。其次, 加快建立一体化养老服务信息平台, 设立政务数据库、卫生服务等子系统, 打通政企合作通道[10], 实现“互联网+”养老服务产业内部系统及其组成要素之间协同资源公开化、集约化。通过集聚现有的多方主体资源整合, 搭建政府与企业、社会的合作桥梁, 从而建立公开、透明、彼此信任的合作关系。

## 4.2. 推进产业体系规范化

### 4.2.1. 科学化的养老服务需求分析

养老服务需求分析是把握“互联网+”养老服务产业发展方向的第一步。养老服务产业供给者需加强战略管理能力, 以老年群体为中心, 进行系统化、定期性的市场调研, 把握老年人的生活状况、健康状况及消费状况大趋势, 并根据相关政策及市场需求制定科学的产业发展战略。产品及服务设计多以实用性、操作性为出发点, 简化操作步骤, 提供针对性服务, 切实满足老年群体的实际需要。

### 4.2.2. 全方位的养老服务产业监管

加强“互联网+”养老服务平台的规范建设和安全管理是产业持续健康发展的重要保障。政府需对“互联网+”养老服务产业标准、市场准入条件、责任、义务、税收机制做出明确规定, 制定健全的行业服务标准, 以相关法律法规约束和规制服务供给者的行为[11], 严厉打击行业不法现象, 维护市场秩序。着重加强网络数据存储安全管理, 设立网络安全监管部门, 强化信息安全监管能力, 严厉打击盗取、贩卖、泄露个人信息的违法犯罪平台, 维护老年群体信息安全。与此同时, 充分发挥第三方主体的积极性, 重视多主体监督。第三方由专业人员组成, 针对“互联网”嵌入养老服务产业中的运行资料进行量化评估, 分析评判产业发展的有效性和合理性, 评估现阶段产业发展状况与公众期望之间的差距, 不断提高产业服务水平。此外, 鼓励公众监督、新闻媒体进行监督, 倡导公众通过日常企业信息公示、行业年度总结报告等途径获取信息, 对养老服务产业日常产业活动情况做到心中有数。

### 4.2.3. 精细化的专业人才队伍建设

要大力培育多边形人才, 根据产业需要进行岗位细分, 科学培养高匹配度的人才。针对“互联网+”

养老服务产业的人才需要,可将其划分为三类型人才,即研究型、技术型和服务型。从研究型和技术型人才来看,需与相关高校、技能学校相结合,设立养老服务产业相关专业和技能课程,培养能够深挖养老市场需求、把握行业发展趋势的研究顾问或实现生活智能化的技术人才。从服务型人才来讲,应建立健全养老服务工作者培训工作,定期进行培训考核指导,并实行科学的奖惩体制;通过宣传等方式淡化大众对产业的偏见和误解,强化服务工作者的幸福感和获得感,避免人才流失。

### 4.3. 维护社会风气正向化

#### 4.3.1. 加强宣传引导

互联网融入养老服务属于新型的养老方式,老年群体对其概念、运作方式及服务内容等都缺乏了解,且受学习能力下降的影响,部分群体甚至产生抵触情绪。为此,应通过政策解读、媒体宣传、电视播放等形式加大宣传力度,向社会大众进行广泛介绍。必要时可提供上门技术指导与教学,制作宣传手册,手把手教学新型产品使用方法;亦可通过体验式服务进行宣传,让老年群体近身体验贴心服务,提高公众认可度。

#### 4.3.2. 增强安全意识

着力提高老年群体信息安全素养,警惕信息安全泄露等不法行为。应当加强《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规的宣传工作<sup>[12]</sup>,老年群体需知法、懂法、守法,用法律法规保护自身隐私不受侵犯;同时加强老年群体网络安全宣传教育,普及网络安全知识,社区、派出所等部门定期开展智能设备使用帮扶工作,帮助老年群体实现用网自由,提升老年人的安全防范意识。

## 5. 结论

“互联网+”养老服务产业的形成与发展基于城市经济发展程度和城市人口年龄结构,面向追求多样化的老年消费群体。随着我国“互联网+”养老服务产业的发展与建设日趋多元化、规范化,将成为城乡居民养老的重要保障。在探索发展的道路中,难免陷入发展动力不足、监督不力、制度不规范等问题。因此,需要及时弥补漏洞,推动养老服务产品供给多样化、人才队伍专业化、社会风气良性化发展。通过政府对“互联网+”养老服务产业的政策指导,积极发挥多元供给主体活力,合理规划进行扬长避短,实现养老服务产业公益性与市场性动态平衡,提高“互联网+”养老服务产业资金使用效率和养老服务水平。

## 参考文献

- [1] 麦理浩. 人口老龄化视角下的“互联网+养老”模式分析[J]. 南方论刊, 2023(2): 52-53+59.
- [2] 唐蓉. “互联网+”视角下智慧养老服务的实践困境及优化路径[J]. 网络安全和信息化, 2023(5): 12-14.
- [3] 池长会. 智能化技术在互联网+智慧养老服务模式中的应用[J]. 电子技术, 2023, 52(7): 328-330.
- [4] 张锐昕, 陈冠宇, 于锦文. “互联网+养老”主体合作: 模型框架与思路进路[J]. 吉林大学社会科学学报, 2021, 61(6): 161-169+234-235. <https://doi.org/10.15939/j.jujisse.2021.06.zz1>
- [5] 司庆燕. 互联网背景下居家养老服务现状及社会保障建设——评《“互联网+”居家养老体系建设研究》[J]. 中国科技论文, 2021, 16(9): 1043.
- [6] 李长远. “互联网+”在社区居家养老服务中应用的问题及对策[J]. 北京邮电大学学报(社会科学版), 2016, 18(5): 67-73.
- [7] 杨照, 赵洁, 孙浩. “智能适老”趋势下“安全护老”方案[J]. 数字技术与应用, 2022, 40(9): 234-236. <https://doi.org/10.19695/j.cnki.cn12-1369.2022.09.70>
- [8] 李宝娟, 孙晓杰. 我国“互联网+”居家智慧养老现状分析[J]. 卫生软科学, 2019, 33(3): 8-11.

- [9] 张锐昕, 张昊. “互联网+养老”服务智能化建设的条件限度和优化逻辑[J]. 理论探讨, 2021(2): 147-154.  
<https://doi.org/10.16354/j.cnki.23-1013/d.2021.02.022>
- [10] 刘庆. 智慧赋能: “互联网+养老”的现实经验和未来向度[J]. 决策与信息, 2022(4): 69-80.
- [11] 张盛华. “互联网+居家养老”服务模式: 机遇、困境和优化[J]. 三晋基层治理, 2022(3): 61-65.
- [12] 阎志俊. “互联网+”背景下智慧养老服务模式[J]. 中国老年学杂志, 2018, 38(17): 4321-4325.