

# “互联网 + 养老” 新型养老服务产业问题研究

韦布吉

贵州大学历史与民族文化学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2023年8月14日; 录用日期: 2023年9月15日; 发布日期: 2023年9月25日

## 摘要

随着全球老龄化的深入, 老龄理论逐渐受到重视, 探讨老年人的需求和期望以及这些变化如何影响社会结构和经济发展。在这一背景下, “互联网 + 养老” 产业应运而生, 结合现代技术为老年人提供更加便捷、个性化的服务。这一产业涵盖了技术供应、硬件制造、内容创作等多个环节, 服务对象主要为老年用户、其家属及合作医疗机构。然而, 产业的发展也面临着资金、技术、用户接受度、数据安全和政策等多方面的挑战。对于企业和机构来说, 深入了解和把握这些问题, 是实现可持续发展的关键。

## 关键词

老龄化, 老龄理论, 互联网 + 养老, 技术供应

## Research on “Internet+ Elderly Care” New Elderly Care Service Industry

Buji Wei

College of History and Ethnic Culture, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Aug. 14<sup>th</sup>, 2023; accepted: Sep. 15<sup>th</sup>, 2023; published: Sep. 25<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

With the deepening of global aging, the theory of aging is gaining increasing attention, exploring the needs and expectations of older people and how these changes affect the social structure and economic development. In this context, the “Internet+ elderly care” industry came into being, combining modern technology to provide more convenient and personalized services for the elderly. This industry covers technology supply, hardware manufacturing, content creation and other links, mainly serving elderly users, their families and cooperative medical institutions. However, the development of the industry also faces multiple challenges such as funding, technology, user acceptance, data security and policy. For enterprises and organizations, a deep understanding and grasp of these issues is the key to achieving sustainable development.

## Keywords

Aging, Aging Theory, Internet+ Elderly Care, Technology Supply

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. 老龄理论与产业发展

### 1.1. 老龄化趋势下的市场需求变化

老龄理论主要研究随着人口老龄化，社会、经济、文化等各个方面所发生的变化及其对个体和社会的影响。这包括老年人的生理、心理变化，他们的需求和期望，以及这些变化如何影响社会结构、经济发展和文化价值观。老龄理论不仅关注老年人自身，还关注他们与其他年龄群体之间的关系，以及整个社会如何适应和应对老龄化这一全球性趋势。随着年龄的增长，老年人的健康状况成为他们最关心的问题，导致对健康管理、医疗服务、药品和健康食品等的需求急剧增加。老年人希望在家中也能享受到便捷的生活，促使智能家居、在线购物、家居服务等市场的发展。老年人在退休后有更多的闲暇时间，他们对于文化、娱乐和旅游等活动的需求也随之增加。随着信息社会的发展，越来越多的老年人希望学习新技术、新知识，与时俱进。同时，他们也希望通过各种方式与家人、朋友和社会保持联系。

### 1.2. 老龄化对养老服务产业的挑战与机会

老龄化对养老服务产业的挑战与机会：a) 挑战：随着市场需求的增加，如何提供高质量、标准化的养老服务成为了一个挑战；老龄化服务需要结合现代技术，如互联网、大数据、人工智能等，这对技术和人才都提出了更高的要求；高品质的养老服务需要大量的资金投入，如何获得稳定的资金来源和合理的投资回报是一个问题[1]。b) 机会：老龄化带来了巨大的市场需求，为养老服务产业提供了广阔的发展空间；老龄化服务的特殊性促使了技术的创新和应用，如远程健康管理、虚拟现实娱乐、智能家居等；养老服务产业可以与医疗、教育、旅游、文化等领域进行合作，形成一个完整的产业链和生态。

## 2. “互联网 + 养老” 产业链分析

“互联网 + 养老” 产业链是一个涵盖了技术、硬件、内容、服务和用户的完整生态。这一产业链的构建和运营涉及多个环节，每个环节都有其特定的功能和价值。

### 2.1. “互联网 + 养老” 产业链上游环节

在上游，技术供应是产业链的基础。这包括了各种互联网技术、大数据技术、人工智能技术、物联网技术等。这些技术为“互联网 + 养老”提供了技术支撑，使得养老服务能够实现智能化、远程化和个性化。硬件制造则涉及到各种与养老服务相关的硬件设备，如智能手环、智能床垫、智能家居设备等。这些硬件设备是数据采集和服务提供的载体。内容创作则是为老年人提供信息、娱乐和学习的重要环节，包括健康知识、养老指导、线上课程、虚拟旅游等内容的创作和发布。

### 2.2. “互联网 + 养老” 产业链中游环节

中游主要是平台运营、数据分析和提供服务。平台运营是“互联网 + 养老”的核心，包括了各种在

线养老服务平台、健康管理平台、社区服务平台等。这些平台为老年人和其家属提供了一个集信息查询、服务预约、商品购买、社交互动等功能于一体的在线空间。数据分析则是通过对大量的用户数据进行分析，为老年人提供更加精准和个性化的服务[2]。服务提供则涉及到各种线上和线下的养老服务，如健康监测、医疗咨询、家居服务、陪伴服务等。

### 2.3. “互联网 + 养老” 产业链下游环节

下游主要是用户、家属和合作医疗机构。用户是“互联网 + 养老”的最终受益者，他们通过使用各种在线平台和服务，得到了更加便捷、个性化和高品质的养老体验。家属则是用户的重要支持者和参与者，他们通常会为老年人选择和购买相关的服务和产品。合作医疗机构则为“互联网 + 养老”提供了医疗支持，包括远程医疗咨询、健康管理、紧急救援等服务。

“互联网 + 养老”产业链是一个从技术到用户的完整生态，每个环节都有其特定的功能和价值，共同构建了一个为老年人提供全方位服务的新型养老模式。

## 3. 影响“互联网 + 养老” 产业发展的主要问题

### 3.1. 资金投入与回报：市场规模、盈利模式与投资回报周期

资金投入与回报是评估“互联网 + 养老”产业可行性和长期稳定性的关键因素。这涉及到市场规模、盈利模式和投资回报周期的综合考虑。首先，市场规模是决定资金投入规模和预期回报的基础。随着全球老龄化趋势的加剧，老年人口数量逐年增加，他们的生活需求和健康需求也随之增长。这为“互联网 + 养老”产业提供了巨大的市场空间。据统计，老年人对于健康、便捷和个性化的服务需求日益增强，这使得在线养老服务、智能家居、远程健康管理等业务有着广阔的发展前景。因此，对于投资者和企业来说，市场规模的持续扩大意味着更多的商业机会和更高的盈利潜力。其次，盈利模式是决定企业如何从“互联网 + 养老”产业中获得收益的关键。目前，这一产业的盈利模式主要包括服务费模式、广告模式、硬件销售模式、数据分析和咨询模式等。例如，一些在线养老服务平台通过为用户提供付费服务，如健康咨询、家居服务、陪伴服务等，来获得收入。而一些硬件制造商则通过销售智能手环、智能床垫、智能家居设备等产品来获得收益。此外，随着大数据和人工智能技术的发展，数据分析和咨询也成为了一个新的盈利点，企业可以通过分析用户数据，为其他企业或机构提供市场分析、用户画像、产品推荐等咨询服务。最后，投资回报周期是评估投资风险和收益的重要指标。“互联网 + 养老”产业的投资回报周期受到多种因素的影响，如市场竞争、技术更新、政策环境等。一般来说，随着市场规模的扩大和盈利模式的多样化，投资回报周期有望逐渐缩短。但同时，企业也需要不断创新和优化业务模式，提高服务质量和效率，以应对市场变化和竞争压力，确保长期稳定的回报[3]。

### 3.2. 技术难题：如何提供贴心、高效的服务

在“互联网 + 养老”产业中，如何提供贴心、高效的服务是一个核心的技术难题。如今，养老服务供给内容与需求的主要问题是供给端过于硬件建设和软性服务的严重失衡，以一般性服务设计为取向的养老服务难以满足个性化、具体化的服务需求[4]。这不仅涉及到技术的创新和应用，还涉及到对老年人需求的深入理解和满足。a) 用户界面与交互设计：老年人在视力、手部协调性、认知能力等方面可能存在一定的限制，这使得他们在使用普通的互联网产品时可能会遇到困难。因此，为老年人设计的产品需要有简洁明了的用户界面、大字体、高对比度的颜色以及简单直观的操作流程。此外，语音识别、手势控制等新型交互方式也可以为老年人提供更加便捷的使用体验。b) 个性化服务：每个老年人的健康状况、生活习惯和兴趣爱好都是独特的，因此如何提供真正符合他们需求的个性化服务是一个关键问题。这需

要通过大数据分析、机器学习等技术，对用户数据进行深入分析，从而为每个用户推荐最合适的服务和内容。c) 远程健康监测与管理：随着医疗物联网技术的发展，远程健康监测和管理成为了“互联网 + 养老”的一个重要方向。这需要开发能够准确、实时地监测老年人健康状况的设备和系统，如智能手环、智能床垫等，并将数据上传到云端进行分析和处理。当系统检测到异常时，需要能够及时发出警报，通知家属或医疗机构。d) 智能家居与社区服务：如何让老年人在家中也能享受到便捷、高效的服务是一个技术挑战。这需要开发各种智能家居设备，如智能门锁、智能灯光、智能窗帘等，实现家居的自动化和智能化。同时，也需要开发社区服务平台，为老年人提供送餐、清洁、陪伴等服务。e) 虚拟现实与增强现实技术：这些技术可以为老年人提供虚拟的旅游、娱乐、学习等体验，但如何确保这些体验既安全又有趣，是一个技术和内容创作的挑战。

### 3.3. 用户接受度：老年人对新技术的态度与接受能力

用户接受度是“互联网 + 养老”产业成功的关键因素之一。对于老年人这一特定的用户群体，他们对新技术的态度与接受能力具有其独特性，这直接影响到技术和服务的推广与应用。a) 技术熟悉度的差异：与年轻一代相比，大部分老年人在成长过程中并没有接触过太多的高科技产品，因此他们对于新技术的熟悉度和使用经验都相对较低。这可能导致他们在初次使用某些产品或服务时感到困惑或不适。b) 对新技术的恐惧与担忧：由于对新技术的不了解，一些老年人可能会对其产生恐惧或担忧，担心自己无法掌握，或担心技术可能带来的隐私泄露、健康风险等问题。c) 学习与适应能力：随着年龄的增长，人的认知能力和学习能力可能会有所下降，这使得老年人在学习和适应新技术时可能需要更多的时间和努力。d) 对实用性的追求：老年人在选择和使用技术产品时，往往更加注重其实用性和功能性，而不是外观或娱乐性。他们更希望这些产品能够真正解决他们的实际问题，如健康管理、生活便利等。e) 社交与文化因素：老年人的技术接受度受到其社交圈和文化背景的影响[5]。例如，如果他们的朋友或家人都在使用某一技术产品，他们可能会更愿意尝试。而在某些文化背景下，老年人可能更加尊重传统，对新技术持保守态度。

### 3.4. 数据安全与隐私保护

在“互联网 + 养老”产业中，数据安全与隐私保护尤为重要。随着大量的健康、生活习惯和个人信息数据被收集、分析和存储，如何确保这些数据的安全和用户隐私权益不被侵犯成为了一个亟待解决的问题。a) 数据的敏感性：与其他类型的数据相比，老年人的健康数据、医疗记录、生活习惯等信息更为敏感。一旦这些数据被泄露或被不当使用，可能会对老年人造成严重的伤害，如身份盗窃、金钱损失、健康风险等。b) 数据的集中存储与管理：随着“互联网 + 养老”产业的发展，大量的数据被集中存储和管理在云端或大型数据中心。这使得数据更容易成为黑客和网络攻击的目标，增加了数据泄露的风险。c) 数据的传输与分享：在“互联网 + 养老”的服务过程中，数据经常需要在不同的平台、设备和机构之间传输和分享。如何确保数据在传输过程中的安全，防止被截获或篡改，是一个技术和管理的挑战。d) 用户隐私权益的保护：除了数据安全，用户隐私权益的保护也是一个重要问题。企业和机构需要确保在收集、使用和分享数据时，都得到了用户的明确同意，并且遵循相关的法律和规定。

### 3.5. 相关政策支持与限制

在“互联网 + 养老”产业的发展过程中，政府的政策既可以为产业提供支持，也可能带来一定的限制。这些政策往往反映了政府对于产业发展的态度、方向和目标。a) 政策支持：为了鼓励“互联网 + 养老”产业的发展，政府可能会提供资金补贴、税收减免、低息贷款等政策支持，帮助企业和机构减轻财务压力，加大研发和市场推广投入。政府可能会支持相关的技术研发项目，如远程健康监测、智能家居、

大数据分析等，提供技术研发基金、技术转化平台、研发人才培养等支持。政府可能会组织各种“互联网 + 养老”的展览、论坛、培训等活动，帮助企业和机构展示产品、交流经验、拓展市场。为了确保“互联网 + 养老”产业的健康发展，政府可能会制定相关的行业标准和规范，如数据安全、用户隐私、服务质量等，为企业和机构提供一个清晰的发展方向和规则。b) 政策限制：鉴于老年人数据的敏感性，政府可能会对数据的收集、存储、使用和分享设定严格的规定，要求企业和机构采取必要的技术和管理措施，确保数据的安全和用户隐私权益。为了保障老年人的权益，政府可能会对“互联网 + 养老”的服务质量和责任设定严格的标准和要求，如服务承诺、责任保险、投诉处理等。政府可能会对“互联网 + 养老”产业的市场准入设定一定的门槛，如资质认证、技术标准、服务经验等，确保只有具备一定条件的企业和机构才能进入市场[6]。同时，政府也可能加强对产业的监管，如定期检查、市场调查、用户满意度评估等，确保产业的健康发展。

#### 4. 结论

“互联网 + 养老”产业在全球老龄化的大背景下，为应对老龄化社会提供了新的解决方案，其综合了现代技术与养老服务，旨在为老年人带来更加便捷、个性化的生活体验。但产业的健康发展需要克服资金、技术、用户接受度等多方面的挑战。特别是在数据安全和隐私保护方面，需要企业、政府和社会共同努力，确保老年人的权益得到充分保障。同时，政府的政策支持与限制也将对产业的方向和速度产生深远的影响。对于企业和机构来说，只有深入了解和应对这些问题，才能在竞争激烈的市场中脱颖而出，实现长期稳定的发展。

#### 参考文献

- [1] 张志一, 尹一伊, 赵鑫龙. “互联网 + 养老”新型养老服务产业问题[J]. 中国宽带, 2021(8): 190.
- [2] 张杏利. “互联网 + 养老”服务模式推进过程中存在的问题及对策研究[J]. 劳动保障世界, 2020(6): 28-29.
- [3] 曹琳昱. 支持“互联网+”推动养老服务发展的建议[J]. 现代经济信息, 2020(36): 42-43.
- [4] 赵一红, 聂倩. 供需与结构: 中国社会养老服务体系建构的逻辑——基于六城市养老机构的实证调查[J]. 社会学研究, 2022(6): 164-179+229-230.
- [5] 邢瑶, 崔瑾. “互联网 + 养老”: 智慧养老服务模式研究——以大连市金普新区为例[J]. 文化产业, 2022(36): 166-168.
- [6] 巩英杰, 张媛媛. “互联网+”视角下养老服务产业转型升级路径研究[J]. 宏观经济研究, 2020(3): 153-163.