

# “互联网+”农村养老服务模式的发展： 在新机遇中寻求新突破

史子灏

上海工程技术大学管理学院，上海

收稿日期：2023年5月6日；录用日期：2023年6月19日；发布日期：2023年6月29日

## 摘要

随着人口老龄化的加剧，我国农村地区养老资源贫乏、供需不匹配、社会化养老服务水平低下的问题亟需解决，互联网、大数据、人工智能等新一代信息技术的快速发展和运用有助于解决农村养老服务发展中的难题。本文在尝试评估目前我国农村养老服务模式面临诸多问题的基础上，把握“互联网+”农村养老服务模式发展的新机遇，全面分析“互联网+”农村养老服务运行模式及现实困境，从养老服务平台优化、政府加强顶层设计、注重养老服务人才培养、鼓励社会力量参与等方面探索推进“互联网+”农村养老服务模式发展的思路举措。

## 关键词

互联网+，农村养老，养老服务模式

## The Development of “Internet+” Rural Old-Age Service Model: Seeking New Breakthroughs in New Opportunities

Zihao Shi

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: May 6<sup>th</sup>, 2023; accepted: Jun. 19<sup>th</sup>, 2023; published: Jun. 29<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

With the aggravation of population aging, the problems of poor pension resources, mismatch be-

tween supply and demand, and low level of socialized pension services in rural areas of China need to be solved urgently, the rapid development and application of the new generation of information technologies such as the Internet, big data, and artificial intelligence will help solve the problems in the development of rural elderly care services. On the basis of trying to evaluate the current problems faced by China's rural old-age service model, this paper grasps the new opportunities for the development of "Internet+" rural old-age service model, and comprehensively analyzes the operation mode and practical difficulties of "Internet+" rural old-age service, and explores the ideas and measures to promote the development of "Internet+" rural old-age service model from the aspects of optimizing the old-age service platform, strengthening the top-level design of the government, paying attention to the cultivation of old-age service talents, and encouraging the participation of social forces.

## Keywords

Internet+, Rural Endowment, Old-Age Service Model

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

我国人口老龄化呈现快速化、深度化、未富先老和未备先老等特点,养老服务需求巨大[1],截至2021年,全国60岁及以上老年人口达2.67亿,其中农村60岁及以上老年人口达1.4亿[2]。随着我国城镇化进程的加快,农村地区越来越多的年轻人已转移到城镇地区,农村老人与子女形成了家庭成员分散型居住模式,农村传统家庭养老服务功能逐渐弱化,同时加快农村养老服务发展已经上升为国家战略,经国家脱贫攻坚和乡村振兴的战略支持下,农村养老服务体系日趋完善,但与城镇相比农村居家养老服务仍存在许多问题。随着互联网技术的发展与普及,其逐渐成为现代社会发展进步的动力[3]。“互联网+”养老事业可以聚集各类养老资源,创新养老模式和多业态的渗透融合、产业的跨界与交融,完善养老产业链[4]。

“互联网+”养老服务是一种新型的养老服务模式,已有学者对该模式进行了广泛研究。首先,有学者从“互联网+”养老服务的内涵着手,认为“互联网+”养老服务是以互联网为媒介,以智能设备为支撑,以线下服务为依托,实现养老服务供需平衡、供需匹配、供需对接的服务[5]。也有学者研究了不同个体对于“互联网+”养老服务的需求意愿分析,发现老年人的年龄、性别、健康状况、文化程度、居住情况和收入水平都对“互联网+”养老产生不同程度的需求[6]。目前学术界将“互联网+”养老模式分为“互联网+”居家养老、“互联网+”社区养老、“互联网+”机构养老三个部分;其次在实现“互联网+”养老服务模式路径研究上,有学者提出要在政府主导下,探索市场化的运作模式,充分发挥社会、个人等多方力量协同参与作用予以实现[7]。

虽然既有研究已对“互联网+”养老服务模式进行探讨并提供了一些理论支撑,但其研究目前主要集中于城市养老服务,农村地区有关互联网应用养老服务的研究较少,并且主要侧重于政府主导下的“互联网+”农村养老服务模式,对养老服务体系中其他主体之间互动关系关注不够。鉴此,本文在全方位呈现目前我国农村养老服务模式存在的问题基础上,把握“互联网+”农村养老服务模式发展的新机遇,探究农村地区“互联网+”养老服务的运行模式,将互联网技术嵌入农村养老服务,提高农村老人的生活幸

福感。

## 2. 我国农村养老服务模式存在的问题

预计到 2050 年, 60 岁及以上人口数将达到 4.85 亿, 占总人口的 34.6%; 快速的人口老龄化, 将使我国的老龄化水平在 2050 年左右赶上甚至超过英国、美国等发达国家[8]。随着人口老龄化和城镇化的加速, 以及城乡不均衡发展的问题, 我国学者在改进和提升农村养老服务方面虽然已经研究了一些新模式, 累积了一些经验, 但当前农村养老服务仍面临较多突出的问题, 具体表现如下。

### (一) 农村多种养老服务模式皆面临困境, 且各模式间相互嵌合效果较差

我国目前农村养老服务模式主要由家庭养老、社区养老和机构养老三部分组成, 有学者认为我国农村整个养老服务体系呈现出明显的“断裂”特征, 多元养老资源无法得到有效整合和利用[9]。

#### 1) 家庭养老服务模式弱化程度严重

在农村养老空间不断变动和受到挤压的现实背景下, 传统的家庭养老方式开始发生动摇, 家庭的边界也逐渐被打破, 农村养老的边界越来越呈现出溢出和重置的状态[10]。一方面, 农村中的年轻劳动力随着城镇化的浪潮已经纷纷转向城市发展, 传统的“四世同堂”家庭结构已经发生改变, 老人与子女的代际居住空间发生重构, 其次随着农村教育水平的逐步提升, 农村孩子通过高考成功考入城市上大学人数大大增加, 且毕业之后返乡人数减少, 受各种情况影响农村老人可获得子女照料的机会和资源也随之降低; 另一方面, 有学者利用 CHARLS 数据论证发现农村家庭子女数量急剧减少[11], 由于受独生子女政策影响, 农村老人可享受到的子女抚养力度减弱。

#### 2) 社区养老服务模式资金投入不足

农村社区养老服务属于公益性事业, 政府作为第一责任主体为农村老人提供公共服务, 目前普遍现状是政府对农村社区养老的财政投入支持不足, 长期以来多数农村敬老院福利院存在设施简陋、服务质量差、功能单一的问题, 仅能提供简单基础的日常生活照料服务, 老年人无法享受好的养老保障待遇。同时, 农村社区养老服务事业的推进需要完备的法律制度支撑, 目前对于农村社区养老服务缺少一部专门法规, 从而我国农村社区养老服务在具体运行方面缺乏规范, 管理不善, 加上养老服务人员存在年龄偏大、专业水平不高、离职率高等问题, 最终形成农村老人对于社区养老服务认可度较低的结果。

#### 3) 机构养老服务模式社会化程度不高

从全国整体角度来看, 我国农村地区公办和私营养老机构均存在起步晚、发展慢的问题, 农村养老机构主要以政府资助为供给主体, 存在养老资源配置失衡的问题, “一床难求”和“床位空置”共存。同时, 农村养老机构在供给上呈现出“哑铃型”的特点, 即两头大、中间小, 市场上存在大量装修豪华、设施完备的高档养老机构和设施简陋的低端养老机构, 而中档养老机构的需求量最多但经营的却很少[12], 造成了养老资源的极大浪费, 农村养老服务供给和需求不匹配的背后反映了农村养老服务领域中市场资本和社会力量的不足, 农村养老机构有着利润低、经营风险大的特点, 再加上农村地区经济发展落后, 老人可支配收入较低, 其次老人受传统的家庭养老观念影响, 对去机构养老偏好较低, 导致我国农村养老机构一直处于低效率运行模式。

### (二) 农村养老服务资源匮乏, 社会资本流入不足

城乡养老服务之间在养老服务机构数量、养老服务行业人才和服务基础设施上存在显著差异, 农村养老机构大多停留在简单基础性的服务, 床位数量、环境空间等都处于较低水平, 无法提供对高龄老人和失能老人等人群的专业性照顾; 从事农村养老服务行业的人群主要为当地村镇的中年人, 未系统接受过良好的专业技能培训, 薪资待遇和社会地位较低, 离职率较高, 加上养老服务工作条件艰苦、工作内容繁琐, 造成养老服务从业者供给有限; 由于农村养老服务行业盈利空间小, 对社会资本的吸引较弱,

农村养老服务市场未能得到有效开发。

### (三) 养老服务面临供需不均衡

供给层面，韩丹丹学者[13]发现农村养老服务存在政府投入不够、老人多元需求得不到满足等问题，农村地区的养老服务设施设备老旧，提供的服务水平限于满足衣食住行等，对老年人精神、娱乐层面关注不够，老年人的孤独和精神空虚等问题无法得到解决，周玉文学者[14]发现东西部之间差异也较大，东部地区经济实力雄厚，养老服务试点普遍在东部地区率先开展，养老服务质量水平明显高于中、西部地区，甚至偏远山村还存在不闻不问的情况。有些地方政府存在迎合上级政策要求的行为，尽管开展了养老服务建设，但是只根据社区服务的标准并未考虑到当地农民的实际需求。需求层面，人口老龄化的加剧，农村失能和半失能老人人数不断增加，老年人对生活照料和医疗护理等服务需求增加。吉鹏学者[15]研究发现更多的农村老人在生活照料与文化娱乐类项目上存在支付意愿。老年人日益增长的养老服务需求与相对有限的养老服务供给产生矛盾。

## 3. “互联网+”农村养老服务模式发展的新机遇

在面对传统农村养老服务面临的一系列困难和挑战背景下，“互联网+”养老服务模式有着独特的技术优势和应用价值。“互联网+”养老服务是养老服务业的一种升级业态，是基于、运用或通过以互联网为核心的信息技术，形成适应老龄化和老龄社会的创新型养老体系。“互联网+”农村养老服务模式不仅改变传统养老服务运行模式，同时也对新时代农村养老服务内容和机制进行重构与拓展。

### (一) “互联网+”农村养老服务的政策支持

2019年国务院发布的《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》，明确指出“互联网要与养老服务有机融合，依托人工智能、物联网、云计算、大数据等新一代信息技术和智能硬件等产品助推养老事业的发展”[16]。2021年12月，国务院印发《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》，明确提出要“加快推进互联网、大数据、人工智能、第五代移动通信(5G)等信息技术和智能硬件在老年用品领域的深度应用”[17]。同时，国家积极实施的乡村振兴战略对提高乡村老人生活水平发挥重要作用，可见国家正大力推动“互联网+”与养老服务的融合发展。

### (二) “互联网+”农村养老服务的科技支撑

目前，我国第五代移动通信(5G)等信息技术、智能交互、智能操作、多机协作等关键技术的研发力度不断加大[18]，为“互联网+”与农村养老服务融合奠定了基础，“互联网+”农村养老服务模式的运行紧紧依靠人工智能技术等现代科学技术，是以技术手段为支持，利用互联网实现线上平台和线下养老服务有机结合。通过互联网可以对养老服务需求和供给进行精准的整合，有效利用社会资源，提高服务效率，减小成本。

### (三) “互联网+”农村养老服务的内在要求

随着我国人口老龄化的快速发展和生活水平的日益提高，农村老人对养老服务的需求也在增加，养老产业也具备一定的发展前景，互联网在城市养老服务的运作经验可以应用于农村地区，2021年8月《中国互联网络发展状况统计报告》的统计数据显示，中国网民数量已经超过10.11亿人，其中有28%的网民为50岁以上人群，规模约3亿，这使得“互联网+”养老服务模式成为可能[19]，随着村民的互联网普及率逐步提高，村民获取外界信息更加便捷，农村老人也希望享有和城市老人一样的养老服务待遇，城市中衍生出的一些“智慧”养老产品可以通过互联网平台拓展到农村地区，同时，农村养老服务主体随着国家重视也正变得多元化，政府、市场、社会、志愿组织等主体协同机制正逐步完善。但是目前农村养老服务中服务质量低、供需不均衡等问题依旧严峻，农村老龄人口需求变化对“互联网+”养老服务提出新要求。

## 4. “互联网+”农村养老服务运行模式及现实困境

### (一) 何为“互联网+”农村养老服务

“互联网+”的概念，即“互联网+”是传统各行各业以先进信息技术为依托的互联网与传统行业有机的融合，进而形成的一种新的发展形态[20]。“互联网+”农村养老服务模式是以信息技术为“支撑”，以网络为“枢纽”，将线下养老医疗等资源深度融合，为老年人提供个性化服务，促进老年人健康发展。

### (二) “互联网+”农村养老服务模式运行模式

在对于“互联网+”与农村养老服务融合路径研究上，朱战辉学者提出建立智慧养老服务平台，智慧养老平台与当地综合养老中心等单位的信息有效联动，提供包括社区服务、健康管理、呼叫救助、居家服务等多项服务[21]；程鹏学者提出建立一个全国统一的“互联网+养老服务”云平台，建立一个共享数据库，针对不同年龄段老人提供养老资料实时查询和分析功能，增强养老服务的快捷性[22]。尽管不同学者提出的“互联网+”农村养老服务路径有一些差别，但总体如下：

在服务系统搭建上，通过建立一个养老服务网络平台，将农村家庭和老年人信息录入到数据库中，包括老年人的基本信息、健康状况、服务需求信息等，借助这个平台一方面老年人可以提出自己养老服务需求，另一方面社区、养老机构方便根据需求为老人提供个性化的服务，合理协调养老资源。其次，利用智能手机、传感器等新型设备对老年人进行实时监控，包括定位跟踪、健康监测、紧急呼叫等服务功能，利用设备将老年人信息传输到养老服务云平台，有效的降低老年人风险。

在服务方式提供上，在建立养老服务网络平台基础上，通过平台将老人和养老服务提供方整合在一起，养老服务提供方在平台上设定可以提供的养老服务项目和服务产品，老年人结合自身需求借助智能手机等设备在平台上选择合适的内容、合适的服务提供商，同时平台可以实时与服务供应商交流咨询服务项目、投诉反馈服务等，服务内容主要包括日常照料(上门做餐、打扫卫生、帮助沐浴等)、医疗保健(康复护理、用药咨询、上门就诊等)和文化教育、法律维权等。

### (三) “互联网+”农村养老服务模式现实困境

#### 1) 基础设施条件落后和老年人互联网使用能力较低

“互联网+”农村养老服务的发展必然离不开互联网信息技术的支撑，但我国农村地区受地理环境、社会环境的制约基础设施普遍投入不足，部分地区网络还未达到全覆盖，网络信息不健全对“互联网+”农村养老服务提出了更高要求；其次，“互联网+”养老服务需要一定的智能设备予以支持，但目前市场上对于这类产品供给较少，导致价格相对较高，农村老人主动购买的意愿较低；最后农村老人群体由于受教育程度较低，学习能力较差，存在“数字鸿沟”，对网络技术的接受和使用还存在障碍，这就要求养老服务产品的发明要结合老人特点方便老人使用。农村老人还存在很深的因循守旧思维，不愿意接受新生事物，习惯沿用传统的生活方式习惯，在没有亲身体验之前缺乏对新生事物的信任，进而阻碍“互联网+”农村养老服务模式的发展。

#### 2) 农村养老市场商业模式尚未成熟，市场资源融入不够

“互联网+”农村养老服务模式不仅需要网络技术的支撑，还需要线下完备的养老服务业务体系，是虚拟与实体的结合，但我国农村地区养老服务产业起步较晚，养老服务处于较低水平。受长期落后的农村养老意识，目前农村养老服务的供给主体还是以传统的政府模式为主，由政府财政补贴为农村老人提供养老资源，养老服务内容种类少，与市场的融合还需要深入。机构养老、居家养老和社区养老三种养老服务模式衔接程度不高，一些服务主体的服务意识淡薄，整体资源分配不均，民间资本对农村养老市场投入不够，农村养老市场缺乏活力，因为养老服务存在投资大、收入低、周期长的特点，如果没有政府优惠政策支持私人很难愿意在养老市场投资，因而在养老资源供给数量和质量上没有良好的基础，经济体量小，难

以带动庞大的养老市场的运作。其次，养老服务属于准公共物品，私人资本一旦介入，便不得不考虑其社会效益和公共利益的实现，而在当下的大环境下，极易出现个别企业利用政府的政策红利，从而导致投资异化的局面[23]。如何处理好养老服务市场性并保障养老服务公共福利性也是亟需解决的问题。

### 3) 农村老人消费观念和消费水平的障碍

农村地区经济水平落后，农村老人的主要收入来源为出售自种的农作物和家庭子女供养，多数老人在年轻时未参加过正式工作，无法享受退休金待遇，加上我国养老保险实行较晚且保障水平较低，村民人均可支配收入较低，其直接影响农村老人对养老服务的消费能力。其次，在“互联网+”养老服务模式下，大部分养老服务以付费服务为主，这会给经济收入较差的老人和家庭带来部分经济压力，造成老年人消费意愿不强，降低了购买养老服务的积极性，尤其对价格相对昂贵且全面的服务项目和产品消费意愿不高，老人宁愿维持目前生活状态也不愿意花钱购买养老服务来提升生活水平，从而造成整体养老资源的使用率低下以及部分资源的闲置和浪费，促使老年养老市场发展难度较大，进而降低了社会资本进入该市场的主动性。

### 4) 农村养老服务专业人才缺乏

一方面，“互联网+”养老服务需要有效收集大量的信息并对数据进行处理、分析和应用，这要求很强的专业人士来完成，但我国在养老服务领域对信息数据处理分析水平还比较落后，现大多停留在对一些老人生活状态、健康状况等的汇总分析上，难以根据日常监测数据结果制定养老服务方案。同时，随着一些高科技养老服务产品的出现，养老服务人员要能够熟练掌握。另一方面，在农村地区缺乏大量的专业养老服务机构和护理人员，养老服务人员的从业者主要由当地农村的居民构成，大多数护理人员以中年女性为主，男性较少，缺少护理教育的背景和没有接受过系统的技能培训，没有形成职业化的发展模式。再加之服务对象主要是身体失能或半失能的老人，要求护理人员有很强的耐心、爱心，责任心，能吃得了苦，脾气不好就不适合胜任，进而养老服务行业低的职业认可度造成人员流动率一直很高。最后受农村地理位置环境因素的影响，城市中的求职者更不愿意到农村养老机构工作，因此将更多的专业养老护理人员引进农村对于“互联网+”农村养老服务模式至关重要。

## 5. 推进“互联网+”农村养老服务模式发展的思路举措

“互联网+”农村养老服务模式能够让农村老人也感受到新时代互联网发展带来的福利同时，也能让农村老人享受到和城市老人一样的个性化、专业化、高水平的养老服务，但是该模式的实现需要政府、社会、老人、家庭等多方主体的协同努力，汇聚多方力量推动“互联网+”农村养老服务模式的实现。

### (一) 构建“互联网+”农村养老服务模式网络平台

首先，各级地方政府应与网络技术提供商积极合作，发挥互联网企业的技术优势，根据各地实际养老情况，成立当地农村养老服务网络平台，平台中包含生活照料系统、医疗护理系统、精神慰藉系统、休闲娱乐系统、紧急呼叫系统、志愿者子系统、服务商子系统等，各个系统也分担着属于各自的职能。建立基础数据库，把线下的养老服务信息整合到网络平台上，数据库应包含养老服务的需求和供给信息，如接受“互联网+”农村养老服务的老人基本信息、服务需求类型、健康档案、服务项目内容等方面，利用云计算等技术对数据进行分析应用，为老人设计出有针对性的养老服务方案。由于不同地区情况差异较大，需要派专员经常实地调研进行更新和维护数据，同时数据库中的数据要与当地社保、医疗、财政等部门和养老机构互通。

其次，在养老服务网络平台构建的基础上，要将线下碎片化的养老服务资源有机统一的整合至线上。在平台上将不同的养老资源分模块展开，分别有生活照料板块、医疗护理板块、精神慰藉板块、休闲娱乐板块、法律咨询板块等；在生活照料板块，涵盖饮食服务(上门做饭、送餐服务等)、家政服务(帮助沐

浴、家庭保洁等)；在医疗护理方面，通过互联网技术将农村卫生医疗所(负责老人一般的医疗护理)、市级医疗机构(负责重大疾病救治)等医疗服务机构整合到平台，老年人根据自身情况足不出户就可在平台上进行咨询病情、医疗护理、与专家远程就诊等项目，做到网上享受医疗服务；精神慰藉板块主要包含陪老人聊天、为老人读报、心理咨询等；休闲娱乐板块通过互联网将农村娱乐活动室、棋牌室等资源整合到养老服务网络平台，结合老人康复需求、个人爱好推送个性化的服务资源，例如帮助组建象棋比赛、广场舞、太极拳活动等，丰富老年人精神文化生活。法律咨询板块在平台上有专门的律师负责解决老年人的法律问题，老年人仅需通过智能手机在养老服务平台进行服务搜索即可完成。为解决老年人与互联网技术使用的衔接问题，避免老年人因不会操作养老服务网络平台而无法享受养老服务的问题，平台内设置平台服务人员，协助老人选择养老服务。

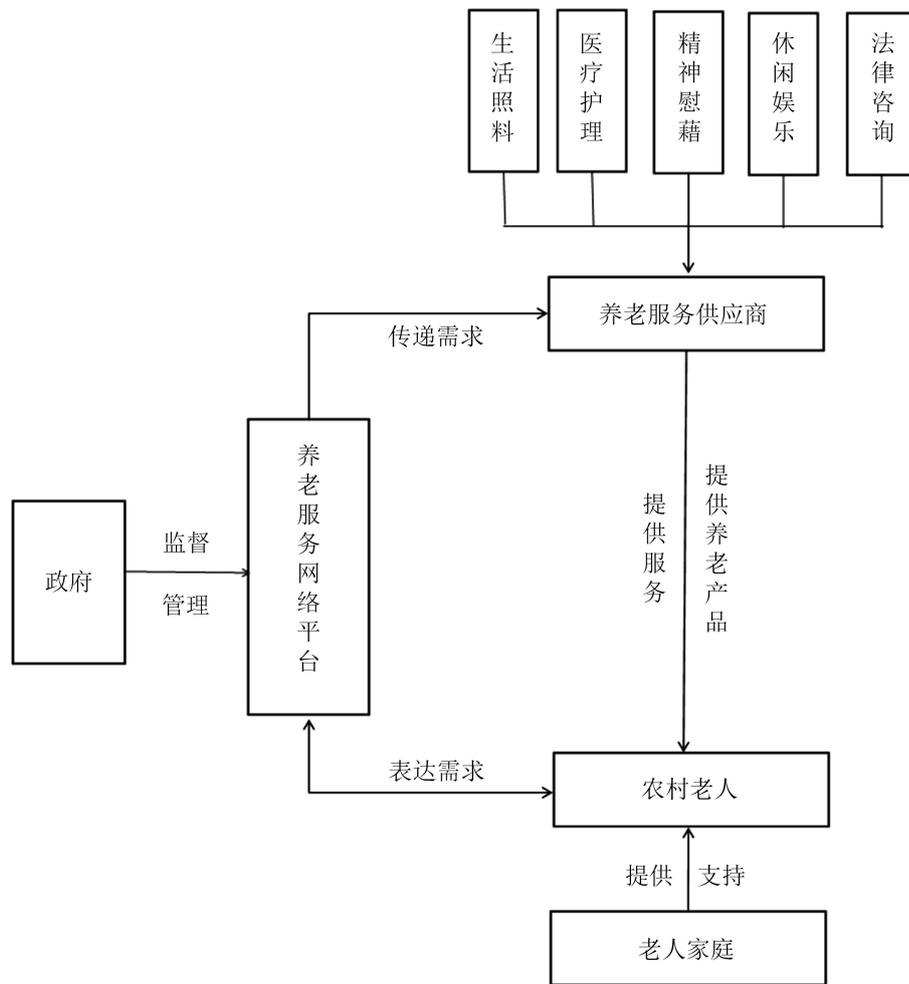


Figure 1. “Internet+” rural old-age service network platform framework design  
图 1. “互联网+”农村养老服务网络平台框架设计

最后，建立养老服务网络平台监管机制，在平台中设置服务满意度打分程序，老年人在接受完服务项目和使用养老产品后在系统中对服务满意度打分，如老人网上下单购买生活照料服务(如上门做饭、理发等)，线下服务商提供服务后，接受服务的老人通过平台打分和服务满意度评级，系统后台将分数过低的单子转为人工评估，平台工作人员通过对服务商服务结果的随机实地抽样调查和接受服务对象的信息

反馈进行进一步评估，一方面防止被服务对象恶意打低分，另一方面防止服务商提供低质量服务。政府和相关负责部门要成立监督小组，加强对服务机构的监管，充分利用养老服务网络平台对服务过程与服务质量进行监督，通过后台获取众多消费对象的打分信息，并对接受服务对象进行定期回访，对老人享受养老服务的过程和结果进行有效监督评估，对不合格养老机构进行罚款、限期整改等处罚措施，还应设立退出机制，进一步规范农村养老服务市场，保障平稳有序运行。同时，也要充分发挥社会监督作用，对“互联网+”农村养老服务模式下的养老服务商建立媒体监督，从而充分利用社会力量加强对养老服务机构的监督。“互联网+”农村养老服务平台的整个运转模式见图1。

## (二) 政府加强顶层设计，发挥政府引导作用

第一，政府应该加强顶层设计，完善落实“互联网+”养老服务的相关政策，从全国角度制定“互联网+”农村养老服务模式的整体发展规划，结合我国农村地区经济发展状况和互联网发展趋势，充分考虑人口老龄化，构建具有中国特色的“互联网+”农村养老服务制度，打造统一的养老服务标准化和规范化的管理机制，营造良好的“互联网+”农村养老服务模式的发展环境。

第二，要加强农村地区数字基础设施建设，利用金融政策吸引社会资本提高农村基础设施水平，推进农村地区宽带网络光纤化改造，实现农村地区光纤网宽带网全覆盖，也要提高老人使用智能设备的能力，为“互联网+”农村养老服务模式的发展奠定软硬件基础。要明确“互联网+”农村养老服务网络平台的标准规范体系和大数据市场交易标准体系，巩固网络基础建设。

第三，国家应该加大对农村养老服务的财政支持力度，设立“互联网+”农村养老服务专项基金。“互联网+”农村养老服务模式的发展离不开政府大量资金的投入，政府应该加强和养老相关的高新技术企业的合作，对大数据的开发和智能养老服务产品提供一些资金支持，帮助企业攻克互联网发展的核心关键技术以及养老服务网络平台的研发。同时由于农民经济收入和支出较低，政府部门应对老人购买养老服务相关产品提供合理的资金补贴，适当减轻农村老人享受养老服务的负担，确保“互联网+”农村养老服务模式具有普适性。

第四，政府要统筹协调好社会养老资源，实现养老资源的优化配置、养老服务的供需匹配，同时，政府要处理好政府、市场、社区、家庭之间的关系，明确“互联网+”农村养老服务网络平台上各主体的责任。政府作为“互联网+”农村养老服务模式的领导者，要改变过去“大包大揽”的责任模式，由执行者角色转变为管理者角色，主要负责承担制定政策、搭建平台、整合信息、协调资源、服务监管等职能；养老服务商作为供给者角色，承担农村养老产品和养老服务供给责任，政府要充分给予服务商的自主性灵活性，保证养老市场的活力，养老服务商获取私人利益的同时也要承担相应的社会责任，保障产品与服务的质量；社区是“互联网+”农村养老服务模式的中坚力量，要充分发挥社区作为服务商与农村老人之间的桥梁作用，做好政策实施和沟通协调；家庭是老人享受养老服务的主要经济来源，老人能否接受智慧产品和智慧化生活，家庭要承担劝解、疏导和教学功能。

## (三) 注重养老服务人才培养，提高养老服务人员专业性

“互联网+”农村养老服务模式的发展必然会为农村地区提供大量的就业和创业机会，但目前我国农村养老服务行业存在服务人员规模相对较小、人员专业水平不高的问题，政府要注重加强养老服务人才培养，增加农村养老服务人员供给渠道，建立系统性的人才培养和供给机制，可以鼓励各类学校开设一些专门培养高素质高水平的养老服务人才的课程，例如医疗卫生、康复护理、大数据处理等，为养老行业提供源源不断的专业人员，也可以制定相关的奖励方法鼓励当地外出打工劳动者返乡从业，保障养老服务人才供给。其次，要明确划分养老服务岗位设置，实行双向选择竞聘上岗，做到人岗匹配、适才适岗，可以设立从业资格等级，将技术等级与工资福利挂钩，从而激励服务人员自觉提高技术能力。另一方面，要大力培养懂现代信息技术、懂硬软件开发，熟悉养老政策、法规的综合型人才，“互联网+”

农村养老服务模式不光需要养老服务人才，也需要开发互联网技术的人才，先进的互联网技术是养老产业持续发展的根基。信息技术越先进，服务对象就可以享受到更精准化、细致化、服务效率更高的服务感受，还可以研发出更加高科技的养老智慧产品帮助老年人度过幸福的晚年生活。所以政府要利用学历教育和职业培训多渠道加快提升对互联网+养老复合型人才培养，对高校进行财政支持增设互联网与养老服务融合的专业课程，也要将国外最新相关研究成果与中国实际结合，构建综合型人才培养体系。

#### (四) 增加宣传力度，鼓励社会力量参与

农村地区老人接受新生事物的能力较差，要加大宣传力度转变农村老人的养老观念，全面的推广“互联网+”农村养老服务模式，帮助农村老人解决使用和接收困难。“互联网+”农村养老服务模式的发展离不开政府、市场和农村老人的参与，也离不开社会上其他群体和组织的协同参与，政府可以建立志愿养老服务奖励机制积极鼓励各公益组织、养老志愿团队参与到农村养老服务建设中，对于工作表现优异的志愿者给予一定的补贴和奖励，同时国家可以出台相关补贴政策，提高养老行业认可度和工资待遇，鼓励城乡就业困难者和一些高校毕业生毕业返乡或积极投身于农村养老服务行业建设中。

### 参考文献

- [1] 杨良初, 施文凯. 我国社区居家养老服务改革: 实践、挑战与建议[J]. 地方财政研究, 2022(9): 84-91.
- [2] 程曦. 我国农村养老服务问题探析[J]. 农村·农业·农民(A版), 2022(11): 62-64.
- [3] 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.
- [4] 杨国军, 刘素婷, 孙彦东. “互联网+”养老变革与供给侧结构性改革研究[J]. 改革与战略, 2017, 33(1): 146-149.
- [5] 孔伟艳. 推动“互联网+”养老服务的供需双侧改革[J]. 宏观经济研究, 2018(8): 142-149.
- [6] 温海红, 王怡欢. 基于个体差异的“互联网+”居家社区养老服务需求分析[J]. 社会保障研究, 2019(2): 40-48.
- [7] 纪春艳. 居家智慧养老的实践困境与优化路径[J]. 东岳论丛, 2022, 43(7): 182-190.
- [8] 国家统计局住户调查办公室. 中国农村贫困监测报告 2018 [M]. 北京: 中国统计出版社, 2018.
- [9] 王维, 刘燕丽. 农村养老服务体系的整合与多元建构[J]. 华南农业大学学报(社会科学版), 2020, 19(1): 103-116.
- [10] 李俏, 陈健. 变动中的养老空间与社会边界——基于农村养老方式转换的考察[J]. 中国农业大学学报(社会科学版), 2017, 34(2): 128-136.
- [11] 陈欣欣, 陈燕凤, 龚金泉, 贾媛, 孟琴琴, 王格玮, 王亚峰, 颜力, 杨鹏, 赵耀辉. 我国农村养老面临的挑战和养老服务存在的突出问题[J]. 中国农业大学学报(社会科学版), 2021, 38(4): 64-77.
- [12] 赵强社. 农村养老: 困境分析、模式选择与策略构想[J]. 农业经济问题, 2016, 37(10): 70-82+111.
- [13] 韩丹丹. 我国农村养老服务研究综述[J]. 农村经济与科技, 2022, 33(19): 189-191.
- [14] 周玉文. 农村养老服务不平衡、不充分供给: 动力机制、治理困境及路径优化[J]. 劳动保障世界, 2019(30): 20-21.
- [15] 吉鹏, 李放. 农村老年人市场化居家养老服务的需求意愿及其影响因素分析——基于江苏省的实证数据[J]. 兰州学刊, 2020(11): 198-208.
- [16] 国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见[EB/OL]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-04/16/content\\_5383270.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-04/16/content_5383270.htm), 2019-04-16.
- [17] 国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知[EB/OL]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2022-02/21/content\\_5674844.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2022-02/21/content_5674844.htm), 2022-02-21.
- [18] 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.
- [19] CNNIC 发布第 49 次《中国互联网络发展状况统计报告》[J]. 新闻潮, 2022(2): 3.
- [20] 张博. “互联网+”视域下智慧社区养老服务模式[J]. 当代经济管理, 2019, 41(6): 45-50.
- [21] 朱战辉. “互联网+”农村社区居家养老的实践路径与机制[J]. 人口与社会, 2022, 38(2): 67-74.
- [22] 程鹏. “互联网+”视角下农村养老服务提升对策研究[J]. 山西农经, 2021(18): 8-10.
- [23] 王冬梅, 翁钢民. “互联网+”背景下农村地区智慧养老发展的思考[J]. 江苏农业科学, 2019, 47(15): 76-80.