

中国式现代化背景下数字化赋能养老服务的困境与路径

金 乐, 盛梦雅

南京林业大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年7月29日; 录用日期: 2024年9月30日; 发布日期: 2024年10月12日

摘 要

国务院在2023年发布了《数字中国建设整体布局规划》,将数字中国作为推动中国式现代化的重要引擎。随着我国人口老龄化问题的不断加剧,养老问题已经成为当今社会关注的热点问题,在数字时代,推动数字化赋能养老服务,不仅为养老服务的高质量发展带来了新的内驱力,也为实现中国式现代化提供了重要保障。当前,我国已有部分城市正在养老服务的数字化转型,积累了许多宝贵经验,但在这一过程中,也存在着数字鸿沟、供给主体的交互活力不足、产品供给能力较弱等现实困境。基于此,本文立足于中国式现代化的时代背景,探究数字化赋能养老服务的实践路径。

关键词

中国式现代化, 人口老龄化, 数字化赋能养老服务

The Dilemma and Path of Digital Enabling Elderly Care Service under the Background of Chinese Path to Modernization

Le Jin, Mengya Sheng

School of Marxism, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: Jul. 29th, 2024; accepted: Sep. 30th, 2024; published: Oct. 12th, 2024

Abstract

In 2023, The State Council issued the Overall Layout Plan for the Construction of Digital China, which regards digital China as an important engine to promote Chinese-style modernization. With the increasing aging of the population in China, the issue of old-age care has become a hot issue in today's

society. In the digital era, promoting digitally-enabled old-age care services not only brings a new driving force for the high-quality development of old-age care services, but also provides an important guarantee for the realization of Chinese-style modernization. At present, some cities in China are undergoing the digital transformation of elderly care services and have accumulated a lot of valuable experience. However, in this process, there are also practical difficulties such as digital divide, insufficient interactive vitality of supply subjects, and weak product supply ability. Based on this, this paper explores the practical path of digitally-enabled elderly care services based on the historical background of Chinese modernization.

Keywords

Chinese Path to Modernization, Aging of Population, Digital Empowerment of Elderly Care Services

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. 数字化赋能养老服务的时代背景

党的二十大报告提出了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的伟大奋斗目标,中国式现代化在具有世界上各个国家现代化的共性的同时,也具有基于国情的中国特色,是人口规模巨大的现代化,14多亿庞大的人口规模致使现代化进程变得艰巨而复杂。根据国家统计局,2020年中国60岁及以上人口数量为2.64亿人,占比18.70%。预计2035年和2050年,该比例将分别上升为31.5%和39.7%,中国的人口老龄化呈波浪型演进,其趋势不断增强[1]。当前,我国正处于人口年龄结构大转型时期,推进社会主义现代化建设必须正视人口老龄化问题,如何有效化解老龄化带来的政治、经济、文化等社会问题,成为推进现代化进程中一项重大的时代课题。因此,我们要积极探索具有中国特色的应对策略,以共同富裕为目标,建立全方位的养老服务体系,推进养老事业的可持续发展,全面满足老年人的精神与物质需求,构建以人为本的、社会全面发展的老龄社会文明。

人口老龄化不可逆转的趋势对养老服务产业和养老事业的发展提出了更系统、更长远的要求。当前,我们迫切需要转变养老服务发展模式,积极应对养老需求不断增加而供给严重滞后的问题,从而推动养老服务体系实现高质量发展。近年来,云计算、区块链、人工智能等数字技术不断渗透到养老服务领域,为养老服务高质量发展提供了强大引擎。英国的“全智能老年系统”是数字技术赋能养老服务的最早实践,它通过现代技术来改造和升级传统养老服务模式,充分发挥其供给与需求的潜力,在主客体之间建立起技术支持与双向赋能,让个人、家庭、社区、机构等主体能更好地结合起来,全面提升养老服务的专业化、智能化程度[2]。我国已构建起了居家、社区、机构、医养的多层次养老服务体系,并且相继出台《关于推进养老服务发展的意见》《智慧健康养老产业发展行动计划》等重要文件,旨在有效发挥数字技术这一新的生产要素的主导作用,充分释放出多元化的社会供给,加速养老服务产业的数字化与产业化发展,不断地提升养老服务的品质。因此,数字化转型对积极应对人口老龄化、助推中国式现代化发挥着至关重要的作用。

2. 数字化赋能养老服务的现实困境

当前,我国数字化赋能养老服务的实践中,仍然面临着数字鸿沟难以跨越、养老服务数据的交互活力不足、数字化养老产品供给能力较弱等现实问题,迫切需要开展有效的协同治理。

2.1. 数字鸿沟难以跨越

提高老年人幸福感与满足感,是养老服务高质量发展的目标,数字化赋能是其实现途径。随着数字技术的蓬勃发展,互联网逐渐深入到人们生活的方方面面。无论是在购物时进行线上支付、出行游玩时使用导航系统,还是在医院就诊时提前进行网络预约挂号,日常生活中的诸多活动都离不开手机及其应用软件的使用,对于老年人而言,适应数字化时代的挑战变得尤为重要。但受年龄、身体状况、文化程度、收入情况等因素影响,部分老年人较少接触互联网和数字设备,对数字技术的使用能力和接受程度有限,难以享受到数字化带来的便捷服务,从而产生了数字鸿沟现象[3]。据中国互联网信息中心数据统计,2021年我国互联网普及率为73%,而60岁以上老年群体网络普及率仅有43.2% [4]。老年人在获取数字信息和运用数字化养老等方面存在着一定的困难,他们无法精准地阐述自己的需求信息,这会致使大数据不能为其提供有针对性的人性化养老服务;另一方面,他们也无法有效地掌握养老智能设备的操作方法,这不仅造成了巨大的时间与资源消耗,而且也不利于提升优质养老服务的效率。因此,在数字化时代,能否充分考虑老年人“数字鸿沟”问题,这是关系到能否提升数字化养老服务质量的关键。

2.2. 数字养老服务供给主体的交互活力不足

养老服务兼具公共产品与个人产品的双重属性,致使政府和市场这两主体在实际供给过程中面临多重问题[5]。由政府提供的养老服务是一种公共产品,具有普惠性,能够满足老年人低层次养老需求,但存在着服务质量不高等问题;由市场提供的私人产品则能够弥补上述缺陷,提供多层次、高水平的养老服务,但在实际运营过程中,受到高风险、高成本、回报周期长及思想观念等现实因素影响,社会资本投入不足,政府部门仍是养老服务供给主体。就政府层面而言,数字养老作为民生事业的重点内容,需要多个部门联动配合,但部门之间仍存在着权责交叉、多重管理等问题,中央和地方部门出台的有关数字养老服务政策之间耦合度较低,缺少系统性的顶层设计,再加上地区、城乡之间发展差距较大,难以有效地推进信息沟通、资源共享。就市场层面而言,社会力量参与度不足,养老机构运营难度大,缺少足够的资本力量来支撑高质量养老服务的供给,公益组织作用发挥受限,整个社会难以补足养老服务缺口。

数据作为数字技术的核心元素,是养老服务数字化转型升级的关键所在。第一,目前政府与市场之间尚未建立有效地数据集成机制,养老数据信息散落在政府、企业、社区、家庭等多重主体中,这些主体之间未能形成良好的信息沟通渠道,极易出现信息壁垒,导致无法形成系统性的服务合力[6]。第二,养老服务数据的收集主要关注静态信息,缺乏对养老服务流程和效果的反馈信息,由于收集到的养老信息不准确、不及时,难以利用大数据精准推算老年人的实际需求,造成了数据资源浪费。

2.3. 数字化养老产品供给能力较弱

尽管数字化赋能养老服务从理论上来说能够弥补传统养老服务中存在的不足,但是仍存在着供需不平衡的问题,这一问题集中表现在数字化养老服务供给层面。第一,数字技术与养老服务的契合度不足。当前,市场上数字产品的开发主要面向年轻人,老年人数字技术使用能力弱,致使针对老年群体的数字市场被长期忽视。将数字技术应用于养老服务,由于未能对老年群体信息进行系统化地采集和处理,设计出的养老产品与老年群体的需求契合度较低,产品种类少、功能单一、品质参差不齐,无法真正地满足目标用户的实际需求。与此同时,数字化养老产品的开发需要大量专业化的设备和人才支撑,资金投入体量大,会导致产品价格较高,增大了老年人的经济负担,数字养老产品的使用率较低。第二,数字养老产品存在“重技术、轻体验”的缺点,造成了“共情落差” [7]。部分数字养老产品的研发过于关注成果,设备产品和应用程序的使用流程复杂繁琐,忽视了老年人的使用感受,反而给其带来了不变,限

制了老年人的使用积极性。第三, 数字化赋能养老服务还存在着数据泄露与滥用的风险。数字养老产品的使用往往需要采集身份信息、身体状况、生活习惯等隐私数据, 老年群体的识别能力弱、隐私安全意识不足, 极易在无意识的情况下泄露个人信息, 一旦被非法获取, 可能会被不法分子用于网络诈骗, 危害老年人的身心健康[8]。

3. 数字化赋能养老服务的实践路径

3.1. 强化顶层设计, 提升数字治理能力

数字养老是推动城市生活数字化转型的一个关键环节, 涉及政府、市场、社区、家庭和老年群体等多方共同参与, 我们必须要加强顶层设计, 不断地健全数字领域的法律法规, 强化数字养老服务体系的建设, 使数字化养老服务向着“有序共治”方向转变[6]。

第一, 要加强数字化养老服务的标准化建设。一方面, 要根据我国老年群体的人口数量、结构比例、经济水平、身体状况等综合性信息, 对数字养老服务的供给主体、资金补贴、服务内容与质量、从业人员等方面设定统一明确的标准体系, 切实保障养老服务供需双方的合法权益, 做到各类养老项目、养老产品的开发有章可循。另一方面, 要在中央统一标准的指引下, 根据地方特色, 结合各单位实际状况, 研制适合本地具体情况的实施细则与行为规范。

第二, 要加强对数字养老服务的监管, 实现多部门在监管、执法、惩治等方面联动[9]。要不断地升级更新监管工具, 加强对数字平台、应用程序等数字养老产品的监管, 提升对数字养老服务全过程的监管力度, 积极推动跨部门跨区域数据协作, 厘清各部门职责, 形成系统性、多层次的数字养老服务监管体系。

3.2. 统筹老龄数据资源, 吸引多元主体力量共同参与

当前, 我国养老服务仍是以政府为主导的单一供给, 市场力量参与不足, 养老服务体系缺乏生机与创造力, 因此, 我们必须积极引导多元主体力量共同参与, 充分发挥多维协同作用。

一是政府要发挥“领头羊”的作用。构建市场准入机制和财政扶持政策, 通过严格把关质量、精简审批流程、放宽准入渠道、设置产业发展基金等方式[6], 鼓励更多企业参与养老服务领域中。此外, 要搭建政府各部门之间、政企之间、企业与企业之间的信息联动平台, 增强数字养老服务数据信息的及时性与互通性, 打破信息壁垒, 推动养老服务高质量发展[10]。二是要充分发挥市场在资源配置中的决定性作用, 加强养老产业链各环节的衔接, 拓宽供给主体, 实现行业内部互惠互利。推动社区、社会机构、志愿组织等多元社会力量共同参与数字养老服务[4], 履行社会责任, 构建全方位、高质量的养老产业体系。同时, 要重点关注数字养老服务队伍的教育工作, 加强数字养老相关知识和专业技能培训力度, 大幅度提高养老服务水平与质量。

3.3. 加强产品的适老化设计, 优化服务内容

服务内容既是数字化养老服务的核心, 也是数字化养老服务高质量发展的关键。因此, 在研发数字养老产品时, 必须要结合老年群体特征、技术能力和实际需求对产品和服务进行适老化设计。首先, 适老化设计要关注功能和操作两个维度, 从老年群体的特点出发, 要设计一个更加包容的应用情景[11], 研发出一键式、傻瓜式的人性化产品, 精简产品和服务的操作流程, 提供配套的培训服务, 帮助老年群体学习如何使用数字养老产品, 提升产品和服务使用体验, 消除“数字鸿沟”, 让数字养老服务更具人情味。同时, 要深入调查研究老年用户群体, 实时掌握其对数字化产品和服务的使用情况, 定期收集反馈意见, 不断地优化和升级数字养老产品和服务, 让产品和服务更具市场竞争力。其次, 要注重个人隐私

和数据安全性, 这样人们才能对数字化养老产品产出信任感。在产品开发设计时, 全面考量老年群体可能会面临数据安全风险, 筛选鉴别诱导性信息, 设置安全风险提示, 加强风险拦截, 增强老年人对数字养老产品的安全感。

4. 结语

养老服务的高质量发展是缓解我国养老压力、提升老年人生活满意度、促进社会公平正义的主要途径。数字化赋能养老服务为应对当前我国人口老龄化挑战提供了重要引擎, 但数字化养老在理论与实践上仍存在一系列问题, 需要我们进行深入探索和研究, 充分释放数字技术在养老服务中的潜能, 为老年群体创设一个健康、便捷、积极的晚年生活环境。

参考文献

- [1] 陈卫. 中国人口负增长与老龄化趋势预测[J]. 社会科学辑刊, 2022(5): 133-144.
- [2] 吴旭红, 何瑞, 吴朵. 双向赋能: 数字化转型背景下“银发鸿沟”的破解之道——基于南京市 J 区“智慧养老”实践案例的研究[J]. 电子政务, 2022(5): 19-30.
- [3] 郭余豪, 石宏伟. 基层政府推进数字治理的价值逻辑、现实障碍与破解对策[J]. 领导科学, 2023(3): 89-94.
- [4] 尹艳红. 数字治理助力养老服务的困境与策略[J]. 行政管理改革, 2023, 6(6): 44-54.
- [5] 宋艳波. 政府购买视角下的机构养老新模式探讨[J]. 地方财政研究, 2014(8): 67-70.
- [6] 荆晓静. 数字化赋能养老服务: 时代背景、现实问题和实践路径[J]. 重庆行政, 2023, 24(4): 49-52.
- [7] 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.
- [8] 朱勤. 智慧养老中的数字困境与应对[J]. 人民论坛, 2023(22): 64-68.
- [9] 范晓君. 养老数字化转型的发展现状与建设策略[J]. 信息通信技术与政策, 2022(12): 59-62.
- [10] 胡华, 王净. 数字化时代下智慧养老服务产业发展研究[J]. 中国市场, 2022(17): 10-12.
- [11] 睢党臣, 吕心妍. 数字赋能驱动养老服务高质量发展的机理阐释与变革方向[J]. 当代经济, 2023, 40(2): 17-23.