

数字化背景下老年人的社会适应与养老服务

韩保花

南京林业大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2026年4月30日; 录用日期: 2026年8月12日; 发布日期: 2026年8月20日

摘 要

在人口老龄化与社会数字化转型交织发展的背景下, 数字技术正深刻改变老年人的生活方式、社会交往方式和养老服务获取方式。移动支付、线上挂号、智慧社区、互联网政务和智慧养老平台等数字化应用, 在提升社会运行效率和养老服务供给能力的同时, 也使部分老年人在技术使用、心理认同、社会参与和服务获取等方面面临新的适应困境。老年人的数字化适应问题并非单纯源于个体学习能力不足, 而是技术环境变化、公共服务入口迁移、家庭支持弱化、社区助老机制不足和养老服务供给偏差共同作用的结果。为推动老年人更好融入数字社会, 应从数字服务适老化改造、社区数字助老体系建设、家庭数字反哺支持、线下服务兜底保障和养老服务协同供给机制等方面入手, 构建更加包容、普惠和有温度的养老服务体系。

关键词

数字化, 老龄化, 养老服务, 协同供给

Social Adaptation and Elderly Care Services in the Context of Digitalization

Baohua Han

School of Marxism, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: April 30, 2026; accepted: August 12, 2026; published: August 20, 2026

Abstract

In the context of the intertwined development of population aging and the digital transformation of society, digital technologies are profoundly changing the lifestyles, social interaction methods, and access to elderly care services of the elderly. Digital applications such as mobile payment, online registration, smart communities, internet government services, and smart elderly care platforms are enhancing the efficiency of social operations and the capacity of elderly care services. However,

they also pose new adaptation challenges for some elderly people in terms of technology usage, psychological identification, social participation, and service acquisition. The issue of elderly people's digital adaptation is not solely due to insufficient individual learning ability; rather, it is the result of changes in the technological environment, the migration of public service entry points, weakened family support, insufficient community elderly care mechanisms, and deviations in elderly care service provision. To facilitate better integration of the elderly into the digital society, efforts should be made in areas such as the adaptation of digital services for the elderly, the construction of community digital elderly care systems, family digital support, offline service guarantee, and the collaborative supply mechanism of elderly care services. This will help to build a more inclusive, accessible, and humane elderly care service system.

Keywords

Digitalization, Aging, Elderly Care Services, Collaborative Supply

Copyright © 2026 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

随着移动支付、线上挂号、互联网政务、智慧社区和智慧养老平台等应用不断普及，老年人的生活方式和服务获取方式正在发生深刻变化¹。与此同时，数字技术迅速嵌入社会生活的各个环节，深刻改变了人们获取信息、办理事务、进行消费、参与交往和享受公共服务的方式。对于老年群体而言，数字化既带来了生活便利，也带来了新的适应压力。线上挂号、移动支付、智慧社区、电子社保、互联网医疗、智能养老设备等数字服务不断普及，使老年人的日常生活越来越依赖数字工具和平台系统。能否适应数字社会，已经成为影响老年人生活质量、社会参与和养老服务获得感的重要因素。

从积极层面看，数字化为养老服务创新提供了新的可能。智慧养老平台能够整合养老资源，提升服务调度效率；智能设备能够辅助健康监测和安全预警；互联网医疗能够拓展老年人医疗服务获取渠道；社区数字平台能够推动养老服务信息精准匹配。这些变化在一定程度上缓解了传统养老服务中资源不足、供需错位和响应不及时等问题。但也应看到，数字化并不必然意味着老年人生活质量的提升。对于一部分老年人，尤其是高龄老人、独居老人、农村老人、低收入老人和失能半失能老人而言，数字技术可能成为新的生活门槛。不会使用智能手机，可能导致挂号难、缴费难、出行难；不熟悉线上平台，可能影响养老服务申请和公共资源获取；对网络诈骗和隐私泄露的担忧，也可能使老年人产生数字焦虑和技术排斥。在积极应对人口老龄化国家战略背景下，养老服务体系建设的不仅要满足老年人的基本照护需求，也要回应数字社会对老年人生活能力和服务可及性提出的新要求²。

因此，本文以数字化背景下老年人的社会适应为切入点，探讨数字技术快速发展对老年人生活方式和养老服务获取方式产生的影响，分析老年人在数字社会中面临的现实困境及其形成原因，并进一步提出养老服务协同供给的优化路径。本文认为，数字化背景下的养老服务不能仅以技术应用和效率提升为目标，而应回到老年人的真实生活场景，关注其主体感、参与感、安全感和尊严感，推动养老服务从单一供给向多元协同、从技术导向向需求导向、从效率优先向人文关怀转变。

¹<https://www.nhc.gov.cn/bgt/gwywj2/202011/b51828e5adac4dbc92fbaa8d26474802.shtml>

²https://www.ndrc.gov.cn/fggz/fzzlgh/gjjzqgh/202203/t20220325_1320220.html

2. 数字化背景下老年人社会适应与养老服务的内在关联

2.1. 数字化重塑老年人的日常生活场景

过去,老年人办理事务大多依靠线下窗口、人工咨询和面对面交流,例如到医院现场挂号、到银行柜台取款、到社区咨询养老政策、到商店使用现金消费等。这些方式虽然效率较低,但符合许多老年人长期形成的生活习惯。随着数字技术的发展,越来越多的生活服务转向线上办理,老年人需要通过智能手机、应用程序、小程序和自助终端完成挂号缴费、交通出行、购物消费、社保认证和服务预约等事务。这种变化提高了社会运行效率,却也改变了老年人熟悉的生活秩序。对于数字能力较弱的老年人而言,生活场景的数字化意味着他们必须重新学习新的规则和工具。因此,数字化并不只是工具更新,更意味着老年人日常生活规则、服务入口和社会交往方式的整体变化³。

2.2. 社会适应能力影响老年人的养老服务获得感

在数字化背景下,老年人的社会适应能力与养老服务获得感之间的联系更加紧密。数字技术应用能力不足是老年人适应数字社会时最直接、最普遍的困难。部分老年人由于年龄增长、教育水平有限、职业经历差异以及长期生活习惯影响,对智能手机和线上平台的操作并不熟悉。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)第55次《中国互联网络发展状况统计报告》,网民规模从1997年的62万人增长至2024年的11.08亿人,互联网普及率升至78.6% [1]。然而,互联网渗透率的提高并不意味着数字技术应用能力的自然掌握。在面临注册登录、身份认证、扫码支付、线上预约、信息填写等流程时,容易出现看不懂、找不到、不会点、不敢操作等问题。例如,老年人可以通过社区养老平台申请助餐、助浴、助医服务,也可以通过智能设备进行健康监测和紧急呼叫。但这些服务能否真正发挥作用,并不只取决于平台是否建立、设备是否安装,还取决于老年人是否理解、接受并能够使用这些服务。如果老年人不会操作平台,或者对数字服务缺乏信任,即使养老资源已经上线,也可能难以真正转化为老年人的获得感。相关研究表明,互联网使用能够在一定程度上提升老年人的社会适应水平和生活满意度,但这种影响会因使用类型、受教育程度和参与方式不同而存在差异[2][3]。因此,数字化养老服务的效果不能只看技术供给,还要看老年人的适应能力和实际使用体验。

2.3. 养老服务体系承担数字支持与社会融入功能

在传统意义上,养老服务主要包括生活照料、医疗护理、精神慰藉和安全保障等内容。但在数字化社会中,养老服务体系的功能边界正在进一步拓展。由于数字技术已经深度介入老年人的生活,养老服务体系不仅要为老年人提供具体照护,还应承担数字支持和社会融入功能。社区、养老机构和社会组织可以通过开展智能手机培训、线上挂号指导、反诈宣传、电子支付教学等方式,帮助老年人提升数字生活能力。同时,养老服务还应关注老年人的社会联系和心理感受,避免他们因无法适应数字技术而逐渐退出公共生活。换言之,数字化背景下的养老服务不能只是“用技术管理老人”,而应是“用服务帮助老人适应数字社会”。因而,数字化背景下的养老服务体系应由单纯服务供给转向能力支持、社会融入和数字包容并重的综合支持体系[4][5]。

3. 数字化背景下老年人社会适应困境及其成因

数字技术的普及提升了社会运行效率,也为养老服务创新提供了新的可能。但对于部分老年人而言,数字化并不必然意味着便利的增加,反而可能转化为新的生活门槛[6]。老年人在数字社会中面临的适应

³https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-12/26/content_5573472.htm

困境，并不是单纯由个人学习能力不足造成的，而是技术设计、公共服务入口迁移、家庭支持不足、社区助老机制不完善以及养老服务供给偏差等多重因素共同作用的结果。因此，本章将现实困境与生成原因结合起来分析，以避免对老年人数字技术应用能力不足、适老化改造不足和智慧养老供需错位等问题进行重复论述。

3.1. 数字技术应用能力不足与服务入口线上化

数字技术应用能力不足是老年人适应数字社会时最直接的困难。随着移动支付、线上挂号、互联网政务、电子社保认证和智慧社区平台不断普及，许多生活事务需要通过智能手机、应用程序、小程序或自助终端完成。对于年轻群体而言，这些工具提高了办事效率；但对于部分老年人而言，注册登录、身份认证、扫码支付、线上预约和信息填写等流程却容易造成理解和操作困难。根据国家统计局数据显示，2025 年末我国 60 周岁及以上人口为 32,338 万人，占全国人口的 23.0%；其中 65 周岁及以上人口为 22,365 万人，占 15.9%⁴。同时，CNNIC 相关报告显示，截至 2025 年 6 月，我国 60 岁及以上银发网民规模达 1.61 亿人，老年群体互联网普及率达 52.0% [7]。这些数据说明，老年群体规模庞大，且越来越多老年人正在进入数字生活。但互联网接入并不等于数字能力的自然提升，一些老年人虽然会使用智能手机，却未必能够独立完成线上挂号、移动支付、社保认证和养老服务预约等复杂操作。这一困境与公共服务入口快速线上化密切相关。过去许多事务可通过线下窗口和人工咨询完成，如今逐渐转向线上平台和自助设备。当数字能力成为获取公共服务的前置条件时，部分老年人便容易在医疗、交通、消费和政务办理中遭遇障碍。由此可见，老年人数字技术应用能力不足不仅是个人能力问题，也反映出公共服务数字化过程中对老年群体差异考虑不足。

3.2. 平台适老化不足与数字心理焦虑

老年人在数字化生活中的困难不仅来自技术操作，也来自心理焦虑。一些老年人担心操作失误、资金损失、个人信息泄露或遭遇网络诈骗，因此对数字工具产生排斥心理。这种焦虑与平台适老化设计不足密切相关。许多应用程序仍以年轻用户为主要对象，存在字体较小、页面复杂、弹窗较多、验证繁琐、入口隐藏等问题，导致老年人看不清、找不到、不会点、不敢点。虽然国家持续推动互联网应用适老化及无障碍改造，但适老化不能只停留在放大字体、增加语音提示等表层层面，还应关注老年人的认知特点、操作习惯和安全需求⁵。因此，老年人的数字心理焦虑不仅是个人心理问题，也与平台环境、安全感和适老化程度密切相关。

3.3. 家庭反哺不足与社区支持薄弱

在数字化服务不断普及的背景下，许多老年人需要依赖子女、亲友、社区工作人员或志愿者完成挂号、缴费、认证和预约等操作。短期代办可以解决具体问题，但如果长期依赖他人，老年人容易形成被动感和依赖感。家庭数字反哺是老年人学习数字技术的重要方式，但其效果并不稳定。一些子女因工作忙碌或缺乏耐心，往往直接替老人操作，而不是教会其独立使用，难以真正提升老年人的数字能力。同时，社区数字助老服务也存在临时性和活动化问题，缺乏持续跟进机制。因此，数字助老应从短期代办和一次性培训，转向家庭耐心指导与社区常态化陪伴支持。

3.4. 智慧养老供给与真实需求错位

智慧养老是养老服务数字化的重要方向。近年来，各地通过建设智慧养老平台、引入健康监测设备、

⁴https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202602/t20260228_1962662.html

⁵同 3。

紧急呼叫系统和服务调度平台等方式，提升养老服务效率和资源配置能力。但在实践中，部分项目过于重视平台建设、设备投入和数据采集，忽视了老年人的使用能力、生活习惯和情感需求，导致设备闲置、使用率不高、服务反馈不及时等问题。对于老年人而言，养老服务不仅是监测和管理，更需要理解、尊重和陪伴。已有研究指出，智慧居家养老服务存在供给与需求适配不足的问题，需要从老年人真实需求出发优化服务供给[8]。因此，智慧养老应从技术导向转向需求导向，使数字技术成为提升服务质量的辅助工具，而不是替代人际关怀的管理手段。

3.5. 数字鸿沟与养老服务不平等

数字鸿沟是老年人社会适应困境的重要表现。不同老年人在年龄、教育程度、收入水平、居住地区、健康状况和家庭支持等方面存在差异，导致其接触和使用数字服务的能力并不相同。低龄、健康、受教育程度较高且有家庭支持的老年人，更容易适应数字化生活；而高龄、失能、农村、低收入、独居和文化程度较低的老年人，则更容易被排除在数字服务之外。尤其在农村地区，数字基础设施、家庭支持和社区助老资源相对不足，数字鸿沟可能进一步放大城乡养老服务差距，并削弱农村老年人的社会参与和公共服务获得感[9]。因此，养老服务数字化应充分考虑老年群体内部差异，在推进平台化、智能化服务的同时，保留电话预约、人工窗口、上门服务、社区代办和志愿帮扶等替代渠道。数字化服务的目标应是增加选择、提升便利，而不是制造新的排斥。

4. 数字化背景下养老服务协同供给的优化路径

解决老年人的数字化适应困境，需要从单一技术治理转向多元主体协同供给。老年人社会适应问题涉及政府制度安排、社区服务能力、家庭支持方式、市场产品设计和社会组织参与等多个方面，任何单一主体都难以独立解决。数字化背景下的养老服务，不应只是增加智能设备和建设服务平台，而应围绕老年人的真实需求，形成更加包容、普惠和有温度的服务体系。为此，需要推动数字服务适老化改造，完善社区数字助老机制，发挥家庭情感支持作用，保留线下服务兜底渠道，并通过多元主体协同提升养老服务整体质量。

4.1. 推进数字服务适老化改造

推进数字服务适老化改造，是帮助老年人跨越数字门槛的基础路径。数字平台、智能设备和公共服务系统在设计过程中，应充分考虑老年人的身体状况、认知特点和使用习惯，减少复杂操作和不必要流程。例如，可以通过放大字体、简化页面、减少弹窗、增加语音提示、设置一键求助和保留人工客服等方式，降低老年人使用数字服务的难度。同时，适老化改造不能只停留在形式层面，而应从老年人的真实生活场景出发，关注他们在挂号、支付、出行、政务办理和养老服务预约中的具体困难。对于高龄老人和失能半失能老人，还应提供更加便捷的人工辅助和远程协助。只有让数字服务真正变得易懂、易学、易用，才能使数字技术从“生活门槛”转变为“生活支持”。

4.2. 建立社区常态化数字助老机制

社区是老年人数字适应的重要支持平台，应建立常态化、制度化的数字助老机制。首先，社区可以定期开展智能手机使用、线上挂号、移动支付、网络购物、反诈识别等培训，帮助老年人掌握基本数字技术应用能力。其次，应建立固定的数字助老服务点，为老年人提供面对面咨询和操作指导，使他们在遇到具体问题时能够及时获得帮助。再次，可以组织社区工作人员、大学生志愿者、低龄健康老人和社会组织共同参与，形成多元化的数字助老队伍。需要注意的是，数字助老不能只追求活动次数，而应关注老年人是否真正学会、是否敢用、是否能够独立完成基本操作。社区数字助老应从短期培训转向长期

陪伴，从单一教学转向持续支持，使社区成为老年人适应数字社会的重要依托。

4.3. 发挥家庭数字反哺与情感支持作用

家庭在老年人数字适应过程中具有不可替代的作用。子女和年轻家庭成员不仅可以帮助老年人学习智能手机和数字平台的使用方法，也可以在情感上给予鼓励和支持。与社区培训相比，家庭数字反哺更具有日常性和亲密性，能够根据老年人的学习节奏进行个性化指导。但在实际过程中，家庭成员应避免简单替代老人完成操作，而应耐心教会老人理解基本流程，增强其独立使用数字工具的能力。家庭数字反哺虽然能够帮助老年人学习数字技术，但其效果受到亲子关系、反哺意愿、反哺频率和指导方式等因素影响[10]。同时，子女应认识到，老年人在学习数字技术时出现遗忘、迟缓和反复询问是正常现象，需要更多理解和耐心。家庭数字反哺不仅是技术帮助，也是情感支持。通过温和、持续的陪伴，可以缓解老年人的数字焦虑，增强其学习信心和社会适应能力。

4.4. 保留线下服务渠道，完善兜底保障

在推进数字化服务的同时，必须保留必要的线下服务渠道和人工服务窗口。数字化不应意味着线下服务的完全取消，更不能让不会使用智能技术的老年人被排除在服务体系之外。对于高龄老人、失能半失能老人、独居老人、农村老人以及数字能力较弱的老年人，应提供电话预约、人工咨询、上门服务、窗口办理等替代方式，保障其基本服务获取权利。医疗、政务、金融、交通和养老服务等领域尤其应重视线下兜底，避免“一刀切”式线上办理。线下服务渠道的存在，不仅是对数字弱势群体的照顾，也是公共服务公平性的体现。数字化服务的目标应是增加选择，而不是减少选择；应是提升便利，而不是制造障碍。只有线上服务与线下兜底并行，才能真正实现养老服务的普惠性和包容性。

4.5. 推动智慧养老从技术导向转向需求导向

智慧养老建设应从技术导向转向需求导向，把老年人的真实生活体验作为评价服务成效的重要标准。当前，一些智慧养老项目过于强调平台规模、设备数量和数据采集能力，却没有充分关注老年人是否愿意使用、是否方便使用、是否真正受益。未来智慧养老的发展，应更加注重老年人的实际需求，将技术应用与生活照料、健康管理、精神慰藉和社会参与结合起来。例如，智能设备不仅要能够监测身体数据，还应提供及时有效的服务响应；智慧平台不仅要记录服务过程，还应帮助老年人获得更精准、更人性化的服务。对于老年人而言，定期上门慰问、人工热线支持，往往比复杂的技术功能更加重要。因此，智慧养老不应停留在技术展示层面，而应真正服务于老年人的生活质量提升。

4.6. 构建多元主体协同参与机制

数字化背景下的养老服务优化，需要政府、社区、家庭、市场主体和社会组织共同参与。政府应发挥制度保障和资源配置作用，完善适老化政策，推动公共服务线上线下协同发展，并加强对数字养老服务的监管。社区应承担日常支持和服务连接功能，为老年人提供稳定的数字助老和养老服务资源。家庭应发挥情感陪伴和数字反哺作用，帮助老年人增强数字生活信心。市场主体应承担社会责任，在产品设计和供给中充分考虑老年人的特殊需求，避免单纯追求商业利益。社会组织和志愿者可以补充公共服务不足，为特殊困难老人提供个性化帮助。通过多元主体协同，可以形成覆盖老年人日常生活、数字学习、服务获取和社会参与的支持网络，使养老服务更加完整、持续和有温度。

5. 结论

数字化背景下，老年人的社会适应问题已经成为影响养老服务质量和公平的重要议题。数字技

术在提升服务效率、拓展服务渠道和优化资源配置方面具有积极意义,但如果忽视老年人的数字能力差异、心理感受和真实需求,也可能带来新的适应压力和服务排斥。老年人面临的数字困境并非单纯由个人学习能力不足造成,而是技术设计、公共服务方式、家庭支持、社区服务和养老服务理念等多重因素共同作用的结果。因此,推动老年人更好融入数字社会,需要从技术、制度、服务和情感多个层面共同发力。

总体来看,数字化背景下的养老服务应坚持以老年人中心,既要利用数字技术提升服务效率,也要关注老年人的主体地位、生活尊严和情感需求。本文将老年人的数字化适应困境与其生成原因结合分析,认为老年人面临的数字困难并非单纯由个体能力不足造成,而是技术设计、服务入口、家庭支持、社区机制和养老服务理念共同作用的结果。未来,应通过适老化改造、社区数字助老、家庭数字反哺、线下服务兜底和多元主体协同供给,构建更加包容、普惠和有温度的养老服务体系。只有让数字技术真正服务于老年人的生活改善,而不是成为新的生活门槛,才能实现数字化发展与老年人福祉提升的统一。

参考文献

- [1] 第55次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL].
<https://www.cnnic.cn/n4/2025/0117/c88-11229.html>, 2026-04-17.
- [2] 杜鹏, 罗叶圣. 互联网使用能够提升老年人的社会适应水平吗?——基于使用差异视角的考察[J]. 人口研究, 2023, 47(6): 3-20.
- [3] 杜鹏, 汪斌. 互联网使用如何影响中国老年人生活满意度? [J]. 人口研究, 2020, 44(4): 3-17.
- [4] 靳永爱, 胡文波, 冯阳. 数字时代的互联网使用与中老年人生活——中国老年群体数字鸿沟与数字融入调查主要数据结果分析[J]. 人口研究, 2024, 48(1): 40-55.
- [5] 陆杰华, 韦晓丹. 老年数字鸿沟治理的分析框架、理念及其路径选择——基于数字鸿沟与知沟理论视角[J]. 人口研究, 2021, 45(3): 17-30.
- [6] 王艺璇. 互联网应用适老化情境下老年人自我老化感知对其隐私披露行为影响研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京大学, 2024.
- [7] 第56次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL].
<https://www.cnnic.cn/n4/2025/0721/c88-11328.html>, 2026-04-17.
- [8] 蒲新微, 余柳君. 智慧居家养老服务的供需错位困境与适配路径[J]. 浙江工商大学学报, 2025(5): 134-146.
- [9] 崔钰鹏, 何有世. 数字鸿沟对农村老年人社会参与的影响[J]. 华南农业大学学报(社会科学版), 2024, 23(3): 48-60.
- [10] 盛曼玉, 王俊, 朱茜茜, 张鹏翼. 基于扎根理论的数字反哺机制探析——以子代的视角[J]. 图书情报知识, 2023, 40(4): 52-61.