

嵌入性理论视角下社区养老服务的多元主体协同机制研究

肖霞钰

江苏大学师范学院(教育学院), 江苏 镇江

收稿日期: 2026年4月30日; 录用日期: 2026年8月20日; 发布日期: 2026年8月28日

摘要

随着我国人口老龄化程度不断加深, 社区养老服务在养老保障体系中的地位日益凸显。相较于传统家庭养老模式, 社区养老更强调政府、社区、社会组织、市场主体及家庭等多元力量的共同参与, 以实现养老服务供给的精准化、专业化与多样化。本文从认知嵌入、结构嵌入、关系嵌入三个维度构建分析框架, 阐释社区养老服务多元主体协同的内在逻辑, 诊断当前实践中存在的合作认知不足、协同结构松散、主体信任薄弱等现实困境, 并从强化价值共识、搭建协作平台、培育信任网络等方面提出优化路径。

关键词

嵌入性理论, 社区养老服务, 多元主体协同, 协同机制

Research on the Multi-Agent Collaborative Mechanism of Community Elderly Care Services from the Perspective of Embeddedness Theory

Xiayu Xiao

Teachers College (School of Education), Jiangsu University, Zhenjiang Jiangsu

Received: April 30, 2026; accepted: August 20, 2026; published: August 28, 2026

Abstract

As the aging population in China continues to deepen, the role of community-based elderly care

services in the elderly care security system has become increasingly prominent. Compared to the traditional family-based elderly care model, community-based elderly care emphasizes the joint participation of multiple stakeholders, including the government, communities, social organizations, market entities, and families, to achieve precision, professionalism, and diversification in the provision of elderly care services. This paper constructs an analytical framework from three dimensions: cognitive embedding, structural embedding, and relational embedding, to elucidate the inherent logic of multi-stakeholder collaboration in community-based elderly care services. It diagnoses the current practical dilemmas such as insufficient cooperative cognition, loose collaborative structure, and weak trust among stakeholders, and proposes optimization paths from the aspects of strengthening value consensus, building collaboration platforms, and cultivating trust networks.

Keywords

Embeddedness Theory, Community Elderly Care Services, Multi-Stakeholder Collaboration, Collaboration Mechanism

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

随着我国人口老龄化程度不断加深,老年群体数量激增、寿命延长,而家庭结构的变化使得家庭养老功能日益弱化,养老成为普遍性的社会问题;另一方面,老年人口的总量、结构等群体性特征成为影响经济社会发展的重要变量,因而其群体性意义愈加重要[1]。尤其是在“居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合”的养老服务体系不断完善的背景下,社区养老服务逐渐成为承接老年人日常照料、康复护理、精神慰藉和社会参与的重要载体。相较于家庭养老和机构养老,社区养老更能够兼顾老年人居住便利性、情感依赖性与服务可及性,因此在当前养老体系中具有越来越重要的地位。然而,社区养老服务并非单一主体可以独立完成,其运行高度依赖政府、社区、社会组织、企业、家庭及老年人等多元主体的共同参与与协同配合。因此,构建多元主体参与的社区养老服务体系,具有重要的理论价值和实践意义[2]。

在此背景下,如何理解社区养老服务中多元主体之间的互动关系,并构建有效的协同机制,成为值得深入探讨的重要议题。嵌入性理论为这一问题提供了新的分析视角。该理论强调,个体或组织并非孤立存在,而是嵌入于特定的社会关系网络、制度环境和认知结构之中,其行为选择、资源配置与合作模式都受到外部关系和结构条件的影响。将嵌入性理论引入社区养老服务研究,有助于从认知、结构与关系等维度解释多元主体协同的形成逻辑、运行障碍及优化路径,从而为破解当前社区养老服务协同困境提供理论支撑。

2. 嵌入性理论及其对社区养老服务的适用性

(一) 嵌入性理论的基本内涵

“嵌入性”(Embeddedness)是理解社会行动与结构关系的核心理论工具,其思想源头可追溯至卡尔·波兰尼对经济活动的社会属性阐释[3]。波兰尼指出,人类经济行为并非独立于社会之外的理性选择,而是嵌入并受制于社会关系、制度体系与文化情境,非经济因素对行动秩序的塑造作用更为根本。20世纪80年代,马克·格兰诺维特进一步深化和拓展了“嵌入性”的内涵与应用范围,完善了嵌入性理论[4],

强调个体与组织的目的性行动始终处于真实、动态、持续的社会关系网络之中，行动者的互动模式、资源获取与合作效果均由其嵌入状态直接决定。

随着理论发展与跨学科应用，嵌入性逐步形成稳定且被广泛采纳的三维分析框架，成为解释组织协同、跨界合作与系统融合的主流范式。在具体研究中，嵌入性通常可以从三个层面加以理解。其一是认知嵌入，主要指主体在价值理念、目标认同和问题理解上的共识程度。若不同主体对某一公共事务具有较高的认知一致性，则更容易形成合作基础。其二是结构嵌入，主要指主体所处的网络结构、组织关系及制度安排。结构嵌入决定了资源流动、信息传递和协作路径是否畅通。其三是关系嵌入，主要指主体之间通过长期互动所形成的信任、互惠与合作惯例。关系嵌入越强，主体之间的合作稳定性通常越高。三者相互联系、相互作用，共同影响主体协同的实现程度。

需要指出的是，嵌入性并非越强越好。过度嵌入可能导致行动主体过度依赖既有关系网络，带来负面影响。一是系统封闭性增强，过于紧密的内部关系网络可能排斥外部新信息、新主体与创新资源，形成“锁定效应”；二是过度依赖人际关系信任而削弱正式契约和规则的作用，导致合作风险增加；三是在紧密嵌入的网络中，个体或组织可能因顾及关系而牺牲自身利益或回避必要冲突，降低决策的理性程度，进而抑制治理创新和外部监督。因此，社区养老服务中的嵌入应强调“适度嵌入”与“动态平衡”，即在稳定合作关系与保持开放弹性之间寻求平衡。

(二) 嵌入性理论对社区养老服务研究的适切性

近五年来，国内关于社区养老协同治理的研究主要聚焦于以下几个方面：一是养老服务供给体系重构，强调政府、市场、社会组织和家庭共同参与[5]；二是基层治理与养老服务融合，强调社会组织与社区养老服务的共生关系[6]；三是智慧养老与数字平台建设，关注技术嵌入如何提升服务精准性[7]；四是政府供给服务与社会组织承接，讨论如何通过外部专业力量弥补公共供给不足[8]。这些研究推动了社区养老从“单一供给”走向“多元协同”的认知转变，但总体上仍较多从制度安排、政策工具和资源配置等角度展开，对主体之间如何在日常交往、项目合作和持续互动中逐步形成稳定协同关系讨论不足。

将嵌入性理论应用于社区养老服务研究，具有较强的理论适切性。首先，社区养老服务具有明显的多主体参与特征。从“十二五”到“十四五”政策变化的方向看，国家重视养老服务多主体的作用，把如何实现多主体相协调、相结合(即融合发展)作为今后社会养老服务政策实施的重点[9]。社区养老服务并不是单一政府部门能够独立供给的公共产品，而是一个涉及政府统筹、社区协调、社会组织专业供给、企业资源支持、家庭情感参与以及老年人需求反馈的复杂系统。在这一系统中，各主体的角色、功能与资源各不相同，彼此之间既存在合作关系，也存在目标差异和利益张力。因此，仅从行政管理或单一组织视角难以全面解释其运行逻辑，而嵌入性理论则能够从关系、结构和认知等多个维度揭示多元主体协同的形成机制。

其次，社区养老服务具有显著的资源依赖性和互动性。养老服务涉及场地、资金、人员、技术、信息和情感支持等多种资源，这些资源往往分散在不同主体之间，需要通过协同加以整合，以实现养老资源的协同发展[10]。嵌入性理论强调资源获取并非纯粹市场交换或行政命令的结果，而是依赖于嵌入其中的关系网络。

再次，社区养老服务具有典型的公共性和情境性。社会养老服务需求存在巨大的区域差异和城乡差异[11]，老年人的需求差异较大，不同社区的资源禀赋、人口结构和治理基础也存在显著差异，这意味着养老服务的组织方式不能简单复制，而需要因地制宜地实现主体协同。嵌入性理论关注主体行为与具体情境之间的互动关系，能够更好地解释社区养老服务在不同场景中表现出的差异化运行逻辑。尤其是在基层治理实践中，很多协同问题并不只是“有没有主体参与”的问题，而是“主体是否真正嵌入共同目标、组织网络和合作关系”这一更深层次的问题。

3. 社区养老服务多元主体协同的内在逻辑

(一) 认知嵌入：协同养老价值共识的凝聚

社区养老服务的多元主体协同，首先建立在共同价值认知的基础之上。不同于单纯的市场交易或一般性的行政协调，社区养老服务具有明显的公共性、福利性与情感性，其目标不仅在于满足老年人的基本生活照料需求，更在于保障其尊严、提升其生活质量并促进其社会参与。因此，政府、社区、社会组织、企业以及家庭等主体要实现有效协同，必须首先在“为什么提供养老服务”“养老服务应当以什么为导向”“各主体应承担何种责任”等问题上形成基本共识。

从认知嵌入的角度来看，多元主体的合作并非天然生成，而是需要通过理念传播、政策引导、协商沟通和经验积累不断凝聚。在这一过程中，不同主体的认知转变往往是渐进的、非同步的。例如，政府内部的民政部门与财政部门可能对养老服务投入的优先级存在不同判断；同一社区内的不同企业(如物业公司与专业养老机构)对自身责任边界的理解也可能存在差异。政府作为制度供给者和公共责任承担者，应当在养老服务价值引导中发挥主导作用，通过明确社区养老服务的公共属性和民生导向，推动各主体从各自为政转向目标一致，形成以政府为主导，多元主体提供社会养老服务的格局^[12]。社区组织则处于连接政府与居民的中间环节，能够通过需求表达和日常动员促进服务理念在基层落地。社会组织和企业则需要在专业服务和资源供给中不断强化公共责任意识，形成从单纯提供服务向共同参与治理的认知转变。由此可见，认知嵌入的核心在于通过价值共识的凝聚，为协同合作奠定思想基础。

(二) 结构嵌入：服务资源整合与制度化协作网络

如果说认知嵌入解决的是协同的前提问题，那么结构嵌入则决定了协同能否真正转化为稳定的运行机制。社区养老服务涉及资金、场地、人员、信息、技术和政策等多种资源，这些资源通常分散于不同主体和不同层级之中，若缺乏有效的组织网络和制度平台，就容易出现资源浪费、服务重复、职责交叉或供给空白等问题。因此，构建制度化、网络化的协作结构，是社区养老服务多元主体协同的关键环节。

结构嵌入的本质，是通过合理的组织安排和制度设计，使各主体在统一框架内形成相对稳定的分工与联动关系。然而，政府、社区、社会组织、企业等主体内部并非铁板一块。就政府而言，民政、卫健、财政、街道等不同部门之间可能存在信息壁垒；就企业而言，大型连锁养老企业、本地中小型服务商、物业公司等不同类型市场主体的资源禀赋和参与动机也各不相同。因此，结构嵌入需要细化到政府内部的跨部门协作机制、不同类型企业的差异化嵌入方式等更微观的层面。具体而言，政府应发挥统筹协调作用，搭建多部门联动机制和跨主体合作平台，推动养老服务资源在政策、财政和管理层面的集成。社区应承担枢纽功能，作为基层协调节点，及时识别老年人需求并联结各类服务主体。社会组织可以凭借专业优势参与服务供给，企业则可通过技术、资金和市场化运营方式补充公共养老服务资源，家庭和居民则通过反馈机制和参与机制嵌入协同网络之中。通过这种结构化整合，不同主体之间不再是孤立行动，而是在制度框架中形成信息互通、资源共享和功能互补的协作关系。

(三) 关系嵌入：主体间信任培育与互惠合作

关系嵌入是社区养老服务多元主体协同能够持续运行的重要保障。养老服务具有较强的持续性和日常性，服务质量往往依赖于服务提供者与服务对象、组织与组织之间长期、稳定、密切的互动关系。若主体之间缺乏信任，协同就容易陷入“各顾各”的状态，甚至出现推诿责任、降低合作意愿和短期化行为等问题。相反，若在长期互动中形成了良好的信任关系和互惠预期，主体之间则更容易开展信息共享、资源互补和责任共担。

从实践来看，关系嵌入并不是抽象生成的，而是在共同参与、持续协商和反复互动中逐步形成的。政府与社会组织之间需要在项目合作、服务评估和资源配置中建立稳定联系；社区与企业之间需要通过

合作项目和服务反馈增强彼此了解,减少市场逻辑与公共逻辑之间的冲突;服务主体与老年人之间则需要通过日常接触和情感交流增强服务黏性,提升老年人对服务的接受度与认同感。例如,在具体项目合作中,社区居委会与社会组织可以通过联合走访、需求评估、服务派单和效果回访建立初步信任;街道办与企业可以通过试点合作、绩效考核和信息公开逐步形成稳定预期;老年人与服务主体之间则会在日常服务、情感回应和问题反馈中不断强化信任感。可以说,关系嵌入不仅有助于降低协同中的不确定性,也有助于形成更加灵活、韧性更强的合作网络,从而增强社区养老服务体系的稳定性和可持续性。需要注意的是,关系嵌入也存在“过度嵌入”的风险:如果协同关系过于依赖熟人网络或固定合作圈层,可能导致外部主体进入困难、服务评价失真、资源分配固化,进而削弱治理弹性。因此,关系嵌入应当在信任积累与开放竞争之间保持适度平衡。

4. 社区养老服务多元主体协同的现实困境

(一) 认知困境:合作认知不足

尽管社区养老服务在理论上需要多元主体共同参与,但在现实运行中,不同主体对养老服务的认知往往存在较大差异,甚至出现目标偏差。政府更关注公共责任、社会稳定和政策落实,倾向于从治理绩效和民生保障角度看待养老服务;企业强调成本回收与市场效益,往往更重视项目可持续性和经营回报;社会组织注重专业性和公益性,但也可能受制于资源不足而难以长期深度参与;家庭和老年人则更多从实际便利和服务体验出发,对服务质量有较强期待。由于各主体的利益诉求和价值取向不同,社区养老服务在推进过程中容易出现目标不一致、责任理解不统一和合作意愿不足等问题。

这种认知上的分化直接影响了多元主体协同的深度和广度。一方面,部分主体将社区养老服务视为外部项目,缺乏长期投入的主动性;另一方面,若缺少统一的价值引导,各主体容易仅关注自身职责范围内的局部事务,而忽视整体服务体系的协调性。认知分化并不只存在于主体之间,也存在于主体内部。例如,民政部门更关注兜底保障,卫健部门更关注医养衔接,财政部门更关注资金绩效,街道办更关注基层稳定;企业内部则可能存在“追求公益形象”与“强调盈利效率”的分歧。这种内部差异如果不能通过协商加以整合,也会削弱外部协同的一致性。结果就是,协同更多表现为形式上的参与,而非基于共同目标的实质合作,从而削弱了社区养老服务的整体效能。

(二) 结构困境:协同结构松散

结构层面的困境是当前社区养老服务协同失灵的重要原因之一。社区养老服务涉及民政、卫健、财政、街道、社区以及社会力量等多个部门和主体,但在实践中,不同部门之间往往存在条块分割、职责交叉和信息壁垒,导致资源难以高效整合、服务链条难以顺畅衔接。一些地区虽然建立了养老服务平台或合作机制,但由于缺乏统一协调和持续运转机制,容易形成有平台无联动的表面化局面。

此外,社区养老服务中的资源配置也存在明显碎片化特征。资金来源分散、服务设施分布不均、专业人员短缺、信息共享不足等问题较为突出,导致服务供给难以形成规模效应和协同效应。不同主体之间虽然名义上存在合作,但在实际操作中常常各自为政,缺少稳定的组织网络和制度化接口。特别是在企业参与方面,智慧养老平台企业、传统服务企业、物业企业与医疗机构之间往往缺少统一接口与责任衔接,容易出现“服务能做、责任难接”“平台能建、数据难通”的问题。这种结构性断裂不仅降低了服务效率,也增加了协同成本,使得多元主体协同难以从临时性合作走向常态化运行。

(三) 关系困境:信任基础薄弱

除了认知和结构层面的障碍外,关系层面的信任缺失也是制约社区养老服务协同的重要因素。多元主体之间由于目标差异、职责边界不清以及合作历史不足,往往缺少稳定的信任基础。在一些合作项目中,政府担心社会组织能力不足、企业逐利倾向过强;社会组织担心政策支持不稳定、合作回报不明确;

企业则担心投入成本高、收益周期长；社区和居民对外部服务主体也可能存在接受度不足、信任不高的问题。主体之间的这种相互防备心理，使得合作难以深入推进。

与此同时，利益协调困难也进一步加剧了关系紧张。社区养老服务本质上是一种兼具公益属性与资源属性的服务供给过程，如何在公共利益、机构利益和个体利益之间找到平衡，是协同治理中的重要难题。若利益分配机制不透明、合作责任不清晰，主体就容易因资源争夺、责任转移或成果归属问题产生摩擦，进而影响长期合作关系的建立。由此可见，关系困境的实质，不仅在于缺少情感信任，更在于缺少稳定的合作预期和合理的利益协调机制。

5. 社区养老服务多元主体协同机制的优化路径

（一）强化认知嵌入：凝聚协同价值共识

社区养老服务多元主体协同的首要前提，是在价值层面形成较为一致的认知基础。针对当前不同主体在养老服务理念、责任边界和目标导向上的分化，应当通过政策引导、宣传教育和协商沟通，逐步凝聚“以老年人中心”的服务共识。政府部门应进一步明确社区养老服务作为基本公共服务的重要属性，强化民生导向和兜底功能，避免将其简单视为短期项目或行政任务。与此同时，应通过制度化培训、经验交流和案例推广，增强社会组织、企业和社区对养老服务公共价值的理解，推动各主体协同治理。

此外，还应建立常态化的跨部门协商机制，把民政、财政、卫健、街道及社区等不同主体纳入统一协调框架，避免认知差异在执行层面被放大。只有在持续互动中不断强化共同目标认知，才能减少合作过程中的误解和偏差，提升协同的主动性和稳定性。认知嵌入的加强，不仅有助于统一服务理念，也有助于形成更具包容性的协作氛围，为后续结构整合和关系培育奠定思想基础。

（二）强化结构嵌入：搭建协作平台，整合资源网络

结构嵌入的优化重点，在于通过制度安排和组织平台重构多元主体之间的联系方式，推动社区养老服务从碎片化供给走向网络化协同。首先，应发挥政府的统筹协调作用，建立跨部门、跨层级、跨主体的协作机制，打破民政、卫健、财政、街道等部门之间的壁垒，形成统一规划、分工明确、信息互通的工作体系。其次，社区应充分发挥基层枢纽功能，依托社区养老服务中心、日间照料中心、网格化治理平台等载体，搭建集需求识别、资源链接、服务派发和反馈评价于一体的协作平台。

在资源整合方面，应推动资金、场地、人员、技术和信息等要素向社区养老服务体系集中，提升资源配置效率。对于社会组织和企业，可通过购买服务、项目合作、委托运营等方式引入专业力量和市场资源；对于家庭和居民，则可通过需求反馈、志愿参与和社区互助等形式嵌入服务网络。同时，应根据不同企业类型和组织类型建立差异化合作接口，例如对智慧养老企业侧重数据接入与平台协同，对服务型企业侧重流程衔接与绩效管理，对专业社会组织侧重项目承接与能力评估。通过构建制度化、平台化和网络化的协作结构，不同主体之间能够实现功能互补、资源共享和流程衔接，从而提升社区养老服务的整体运转效率。

（三）强化关系嵌入：培育信任网络，形成互惠合作

关系嵌入的关键，在于通过长期互动和合作实践，逐步建立稳定、互信和互惠的主体关系。社区养老服务的协同不是一次性的任务合作，而是需要在持续服务中不断磨合、协商和优化，因此必须重视合作关系的培育。政府应改变单向管理和行政控制的思路，在与社会组织、企业及社区的合作中，更多采用协商式、参与式和合作式治理方式，增强对其他主体的尊重和信任。社会组织和企业也应提高专业透明度和服务回应能力，通过规范运作和优质服务积累合作信用。

更重要的是，信任不是抽象生成的，而是在具体项目和日常交往中逐步建立起来的。社区可通过联合入户评估、联席会议、服务回访、信息公开和阶段性评估等机制，让不同主体在共同解决问题的过

程中形成稳定预期；街道办可通过试点项目、绩效反馈和容错激励，增强合作主体的持续参与意愿；老年人及其家庭则可通过满意度反馈、参与监督和志愿互助，反向强化服务主体的责任意识。与此同时，还要警惕关系嵌入过深导致的熟人化和封闭化倾向，防止少数主体形成排他性合作圈层。只有在信任积累与适度开放之间保持平衡，社区养老服务协同机制才能真正实现由松散合作向长期协作的转变。

6. 结语

社区养老服务作为应对人口老龄化、完善基层治理体系的重要内容，其高质量发展离不开多元主体的深度协同。从嵌入性理论看，协同的关键不只是主体“参与了没有”，更在于主体是否真正嵌入共同目标、组织网络与合作关系之中。社区养老服务协同的有效运行，需要在认知、结构与关系三个层面同步推进：既要凝聚“以老年人为中心”的价值共识，也要搭建稳定的协作平台，还要在具体项目和日常互动中培育信任网络。与此同时，还应认识到，嵌入并非越强越好，过度嵌入同样可能带来关系封闭、资源锁定与创新不足等问题。因此，未来社区养老服务体系建设应坚持“适度嵌入、动态平衡”的原则，以多元主体协作为路径，以专业化和智能化为方向，不断提升养老服务供给的精准性、可及性和持续性。只有真正实现政府、社区、社会组织、企业、家庭和志愿力量之间的有效嵌入与协同联动，才能推动社区养老服务从碎片化供给迈向整体性治理，为积极应对人口老龄化提供更加坚实的基层支撑。

参考文献

- [1] 马岚. 治理视域下中国现代养老服务社会工程的构建[J]. 甘肃社会科学, 2025(2): 208-217.
- [2] 严灿璨, 胡秋秋. 基于扎根理论的智慧社区养老服务体系创新设计研究[J]. 包装工程, 2026, 47(2): 14-27+68.
- [3] 卡尔·波兰尼. 大转型: 我们时代的政治与经济起源[M]. 冯钢, 译. 杭州: 浙江人民出版社, 2009.
- [4] 马克·格兰诺维特. 镶嵌: 社会网与经济行动[M]. 罗家德, 等, 译. 社会科学文献出版社, 2015.
- [5] 彭希哲, 苏忠鑫. 构建高质量发展的养老服务体系战略思考[J]. 人口与发展, 2022, 28(6): 17-24.
- [6] 赵一红, 马灵均, 薛雨. 情景嵌入与共生赋能: 内生型社会组织参与社区养老服务路径研究[J]. 社会工作, 2025(1): 110-127+161-164.
- [7] 宁学斯, 张成岗. 社区居家智慧养老服务评价体系构建、模式划分和综合评估[J]. 电子政务, 2026(6): 47-60.
- [8] 韦诸霞, 莫桥芳. 供给侧改革视角下社区居家养老服务高质量发展路径——基于多元资料的扎根分析[J]. 人口与社会, 2026, 42(2): 26-38.
- [9] 林闽钢. 中国式养老的历史变迁与现代重构——基于“家国一体”视角的考察[J]. 浙江社会科学, 2025(1): 92-99+158.
- [10] 赵浩华, 郭磊. 我国社区养老资源配置何以有效[J]. 税务与经济, 2025(5): 96-103.
- [11] 许昕, 赵媛, 张新林, 等. 中国老年地理学研究进展[J]. 地理科学进展, 2018, 37(10): 1416-1429.
- [12] 白玥. 交往行动: 社会组织参与社区养老服务的协同逻辑[J]. 兰州学刊, 2023(12): 88-100.