

老龄化社会中老年人语言服务需求与公共服务优化研究

石 睫

南京林业大学人文社会科学学院、生态文明传播学院，江苏 南京

收稿日期：2026年6月6日；录用日期：2026年9月16日；发布日期：2026年9月24日

摘 要

在人口老龄化背景下，老年群体对公共服务的需求不断增加，服务内容也从基本生活保障逐渐扩展到医疗健康、养老照护、政务办理、数字应用、社区参与和权益维护等多个方面。语言服务作为公共服务可及性、精准性和人文性的基础支撑，在老龄化社会治理中的重要性日益凸显。老年人在获取公共服务过程中，常常面临政策文本难理解、医疗术语难消化、数字平台提示语不友好、方言与普通话转换不畅、服务人员沟通方式不适老等问题。这些问题表面上体现为办事困难、就医不便、数字使用障碍，实质上反映出公共服务体系中的语言服务供给不足。本文从老龄化社会公共服务优化的现实需求出发，分析老年人语言服务的基本内涵、主要场景、现实困境及其成因，并提出相应优化路径。研究认为，应将老年人语言服务纳入老年友好型社会建设和公共服务适老化体系，通过推进政务语言简明化、医疗养老沟通适老化、数字平台语言友好化、社区语言服务常态化和语言服务人才协同培养，提升老年人公共服务获得感、幸福感和安全感。

关键词

老龄化，语言服务，公共服务，适老化，社会治理

Research on the Language Service Needs of Older Adults and the Optimization of Public Services in an Aging Society

Jie Shi

Faculty of Humanities and Social Sciences, School of Ecological Civilization Communication, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: June 6, 2026; accepted: September 16, 2026; published: September 24, 2026

文章引用: 石睫. 老龄化社会中老年人语言服务需求与公共服务优化研究[J]. 老龄化研究, 2026, 13(9): 567-574.

DOI: 10.12677/ar.2026.139695

Abstract

Against the background of population aging, the demand of older adults for public services has continued to increase, and the scope of such services has gradually expanded from basic livelihood support to medical and health care, elderly care, government affairs, digital applications, community participation, and rights protection. As a fundamental support for the accessibility, precision, and humanistic orientation of public services, language services have become increasingly important in the governance of an aging society. In the process of accessing public services, older adults often encounter various difficulties, such as the incomprehensibility of policy texts, the complexity of medical terminology, unfriendly prompts on digital platforms, barriers in switching between dialects and Mandarin, and communication methods adopted by service personnel that are not sufficiently age-friendly. These problems appear, on the surface, as difficulties in handling affairs, inconvenience in medical treatment, and obstacles in digital technology use. In essence, however, they also reflect an inadequate supply of language services within the public service system. Starting from the practical need to optimize public services in an aging society, this paper analyzes the basic connotations, major scenarios, practical dilemmas, and underlying causes of language services for older adults, and proposes corresponding optimization pathways. The study argues that language services for older adults should be incorporated into the construction of an age-friendly society and the age-adaptive public service system. Efforts should be made to promote the simplification of government language, the age-friendly adaptation of communication in medical and elderly care services, the linguistic friendliness of digital platforms, the normalization of community-based language services, and the collaborative training of language service professionals, thereby enhancing older adults' sense of gain, happiness, and security in public services.

Keywords

Aging Society, Language Services, Public Services, Age-Friendly Adaptation, Social Governance

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

人口老龄化是当前我国社会发展必须面对的重要趋势。据国家统计局数据, 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%; 65 周岁及以上人口为 22,365 万人, 占全国人口的 15.9%¹。相较于 2024 年, 我国老年人口规模持续扩大, 老龄化程度进一步加深, 老年群体在医疗健康、养老照护、政务办理、社区参与、数字应用和权益维护等方面的公共服务需求不断增长。老年人公共服务问题已不只是养老领域的单一议题, 更是关系到社会治理能力现代化、基本公共服务均等化和老年友好型社会建设的重要问题。

在老龄化社会中, 公共服务不仅要解决“有没有”, 还要解决老年人“能不能用、会不会用、用得是否安心”的问题。老年人在政务办理、就医问药、养老照护、社区参与和数字平台使用中, 都离不开语言沟通与信息理解。若政策文本专业、流程说明不清、解释速度过快或服务沟通缺乏耐心, 老年人即使面对已有服务, 也可能因“看不懂、听不明、问不到、说不清”而难以真正受益。因此, 语言服务直接

¹https://www.stats.gov.cn/sj/zxfbhjd/202602/t20260228_1962662.html.

影响公共服务的可及性和有效性。

近年来,国家层面持续推动老年友好型社会建设和公共服务适老化。《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》²,要聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。这一政策导向表明,老年人公共服务优化不能只依靠技术升级、流程再造和设施改善,还应进一步关注老年人在具体服务场景中的理解困难、表达困难和沟通障碍。尤其是在数字化服务不断普及的背景下,许多公共服务事项逐渐从线下窗口转移到线上平台,老年人面对的不仅是技术操作障碍,也包括界面语言、流程语言、风险提示语言和人工客服语言等方面的理解障碍。由此可见,语言服务适老化是公共服务适老化中不可忽视的重要内容。

研究老龄化社会中的老年人语言服务,有助于从沟通可及性拓展公共服务研究视角。现有研究多关注养老供给、医疗保障、数字鸿沟与适老化技术,对语言因素关注不足。语言服务是公共服务可及性的基础,直接影响政策理解与服务使用效果,也体现老年群体差异与场景需求。基于此,本文采用理论与现实分析结合的方法,探讨老年人语言服务的内涵、需求场景、供给问题及优化路径。

2. 老年人语言服务的内涵与理论基础

2.1. 语言服务的基本内涵

广义上看,语言服务是指围绕社会成员在特定场景中的语言理解、语言表达、信息获取、沟通互动和文化适应需求所提供的支持性服务。语言服务并不等同于简单的翻译服务,也不只是普通话推广。它既包括翻译、口译、语言培训、文字规范、信息无障碍等专业服务,也包括公共机构在服务过程中提供的通俗解释、清晰提示、耐心沟通和表达协助。现有研究已从语言服务与语言产业、国家语言能力、社会语言学以及语言生活等角度对语言服务的社会功能展开讨论[1]-[3]。

在公共服务场景中,语言服务具有以下三个特点:第一,语言服务具有基础性。政务办理、医疗服务、养老照护、交通出行、金融消费等公共服务都离不开信息传递。语言服务是老年人理解政策、表达需求、完成办理和维护权益的基本前提。第二,语言服务具有民生性。对于老年人而言,语言服务不是抽象的语言问题,而是直接关系到看病、养老、办事、出行、消费和生活安全的民生问题。第三,语言服务具有人文性。语言不仅传递信息,也传递态度。公共服务人员是否耐心解释、是否尊重老年人的表达、是否避免责备和催促,会直接影响老年人的尊严感和安全感。

2.2. 老年人语言服务的特殊性

老年人语言服务具有特殊性:一是理解过程更依赖清晰、重复和具体化表达,部分老年人因记忆、听力或疾病影响,需要更慢语速、更短句子和更明确的步骤说明;二是需求具有场景性,医院、社区、银行、政务大厅、养老机构、交通出行和数字平台等场景各有侧重;三是需求具有差异性,不同年龄、城乡背景、语言习惯和健康状况的老年人需求不同;四是具有情感支持功能,有助于缓解焦虑,增强自信和社会参与感。

2.3. 理论基础

2.3.1. 积极老龄化理论

世界卫生组织提出的积极老龄化理念强调[4],通过优化健康、参与和保障机会,提高人们老年时期的生活质量。从这一视角看,老年人语言服务不仅是解决沟通障碍的工具,更是促进老年人社会参与、保障老年人权益和提升老年生活质量的重要条件。老年人只有能够理解公共信息、表达自身需求、参与

²<https://www.nhc.gov.cn/bgt/gwywj2/202011/b51828c5adac4dbc92fbaa8d26474802.shtml>

公共生活，才能真正实现积极老龄化。

2.3.2. 老年友好型社会理论

老年友好型社会强调社会环境、公共服务、社区支持和制度安排应适应老年人的身心特点。语言环境是老年友好环境的重要组成部分。一个社会是否对老年人友好，不仅体现在是否有无障碍通道、优先窗口和养老设施，也体现在公共语言是否清楚、温和、易懂、可及。相关研究也将老年友好型社会建设置于积极应对人口老龄化的总体框架中加以讨论。

2.3.3. 公共服务可及性理论

公共服务可及性不仅包括空间可及、经济可及和制度可及，也包括信息可及和沟通可及。老年人即使能够到达服务场所，如果无法理解办理要求、无法表达个人诉求、无法听懂工作人员解释，服务仍然不可及。因此，语言服务是提升公共服务可及性的关键环节。

3. 老年人语言服务需求的主要场景

3.1. 政务服务场景中的简明语言需求

政务服务是老年人接触较多的公共服务场景。老年人在办理养老认证、医保报销、社保查询、高龄津贴、户籍事务等事项时，需要理解政策条件、材料要求和办理流程。但一些政务文本存在术语多、句式长、重点不突出等问题，容易增加老年人的理解负担。因此，政务语言服务应突出三点：政策解释通俗化，将抽象条款转化为生活化表达；流程说明步骤化，通过清单、图示和问答降低理解难度；窗口沟通确认化，通过重复说明和反向确认确保老年人真正听懂。

3.2. 医疗卫生场景中的健康沟通需求

医疗卫生是老年人语言服务需求较集中的场景。老年人慢性病、共病、长期用药和复诊较多，就医各环节均依赖有效沟通。医疗语言专业性强，如“空腹服用”“禁忌症”“不良反应”等表达，部分老年人未必能准确理解，易导致用药错误或复查延误。《关于全面加强老年健康服务工作的通知》³强调，要加强老年人用药保障，发展药学咨询、合理用药宣教指导等服务。由此，医疗语言服务应注重术语生活化、医嘱书面化，并对特殊老人采取慢速、重复、家属协同和多模态提示方式。

3.3. 养老照护场景中的情感沟通需求

养老服务不仅是生活照料，也是情感支持。基于 CHARLS 追踪数据的研究表明，居住安排对中国老年人的精神抑郁程度具有显著影响，这种影响与同住子女性别、不同子女居住距离等因素有关^[5]。居家养老、社区养老和机构养老场景中，老年人需要表达身体不适、饮食偏好、睡眠状况、心理情绪、照护习惯和安全需求。服务人员如果缺乏沟通意识，容易把老年人的表达简单理解为“要求多”“反复说”“不好沟通”，从而影响照护质量。关于社会养老服务利用和失能老人长期照护服务使用的研究进一步表明，养老服务需求与使用具有明显的个体差异和多因素特征^{[6] [7]}。

对于失能、半失能、失智、高龄和独居老年人而言，语言服务更加重要。有些老年人表达能力下降，无法清楚描述疼痛、焦虑或不适；有些老年人因长期缺少陪伴，倾向于通过反复询问获得安全感；还有些老年人使用方言表达，护理人员未必完全理解。养老服务中的语言服务应当从“完成照料任务”转向“理解老人需求”。

养老照护语言服务包括三方面：第一，服务人员要学会倾听，尊重老年人的生活经验和表达方式；

³<https://www.nhc.gov.cn/wjw/c100175/202201/5166a76b399b4ad9bc16ade73fa1152f.shtml>

第二，要善于通过非语言信息理解老年人的真实需求，如表情、动作、情绪变化；第三，要用安抚性、解释性和鼓励性语言提升老年人的安全感。

3.4. 数字公共服务场景中的界面语言需求

随着公共服务数字化发展，越来越多事项通过手机应用、小程序、自助终端和官方网站完成。数字平台提升了服务效率，但也给部分老年人带来新的语言障碍。相关研究已从数字包容与政府干预视角，对老年人数字鸿沟和公共服务数字化问题进行讨论[8][9]。

例如，一些平台使用“身份核验”“授权绑定”“电子凭证”“在线申办”“人脸识别”“风险校验”等词语，老年人未必理解其具体含义；一些错误提示只显示“操作失败”，却不说明失败原因和解决办法；一些页面跳转较多、弹窗较多、按钮名称不清，容易导致误操作。对老年人而言，数字障碍不只是技术障碍，也包含界面语言障碍。实证研究发现，互联网使用可通过社区参与提高老年人生活满意度，但数字鸿沟也会显著抑制老年消费，且对高龄、农村和经济欠发达地区老年群体影响更明显[10][11]。

《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》⁴提出要开展数字适老化能力提升工程，推进互联网应用改造，并保留涉及老年人的高频事项线下服务。这说明，数字公共服务既要推进平台适老化，也不能取消必要的线下兜底服务。

数字语言服务应重点关注四点：第一，按钮名称要直观；第二，操作提示要分步骤；第三，错误提示要说明下一步怎么办；第四，涉及金钱、隐私、授权和个人信息的页面要提供清晰风险提醒。

3.5. 社区参与和权益维护中的语言需求

社区是老年人日常生活的重要场域。老年人参加社区活动、老年教育、志愿服务、文体活动、健康讲座和居民议事，都需要良好的语言环境。对于随迁老人、农村进城老人、少数民族老人、方言使用者和外籍老年人而言，社区语言环境直接影响其社会融入程度。

此外，老年人也是电信诈骗、虚假广告、保健品骗局和不实健康信息的易受影响群体。许多风险并不只是技术问题，也与语言识别能力有关。例如，“免费领取”“专家推荐”“限时优惠”“内部名额”“高额回报”等话术具有很强诱导性。社区和公共部门需要通过通俗易懂的语言开展反诈宣传和权益教育，帮助老年人提升风险识别能力。

4. 老年人语言服务供给的问题及成因

4.1. 语言服务意识不足

当前，公共服务适老化建设较多关注硬件设施、服务窗口、流程优化和数字平台改造，而对语言服务的重视不足。一些部门认为，只要设置了老年窗口、安排了工作人员、提供了办事材料，就已经完成适老化服务。但如果材料难读、解释难懂、语速过快、态度生硬，老年人仍然难以顺利完成事务。

语言服务意识不足的根本原因在于，语言常被看作服务过程中的自然工具，而不是公共服务质量的重要组成部分。实际上，语言表达是否清楚、沟通方式是否尊重、信息传递是否有效，直接决定老年人对公共服务的获得感。

4.2. 公共文本表达复杂

政务公告、政策指南、医疗告知书、养老服务合同、金融风险提示等公共文本，往往强调规范性和专业性，但容易忽视老年人的理解能力。文本中如果存在句子过长、术语过多、层级复杂、重点不突出

⁴https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202401/content_6926088.htm

等问题，就会增加老年人的阅读负担。

公共文本复杂化的成因主要有三点：第一，文件写作习惯偏机关化，重规范、轻理解；第二，服务供给方更关注“是否说完整”，不够关注“是否被听懂”；第三，缺少针对老年人阅读体验的评估机制。

4.3. 一线服务人员适老沟通能力不足

公共服务一线人员直接面对老年人，其沟通能力直接影响服务效果。但现实中，一些工作人员习惯以年轻人或熟悉流程者为默认服务对象，解释速度较快，使用简称较多，对老年人的重复询问缺少耐心。

这类问题并不完全是个人态度问题，也与培训不足有关。许多公共服务培训重业务流程、轻沟通能力；重效率考核、轻服务体验；重统一话术、轻差异化表达。面对听力下降、反应较慢、普通话不熟练或表达不清的老年人，工作人员缺少系统的沟通方法。

4.4. 医疗养老专业语言转化不足

医疗和养老服务专业性较强，服务人员需要在专业准确和通俗易懂之间进行转换。但在实际服务中，仍存在“专业人员说专业话，老年人自己理解”的现象。医生、护士、康复师、护理员和社工虽然掌握专业知识，却未必具备足够的老年沟通能力和语言转化能力。

例如，把“低盐低脂饮食”转化为“少吃咸菜、腊肉、油炸食物”，把“遵医嘱服药”具体化为“每天几点吃、一次几片、漏服怎么办”，这类表达看似简单，却直接关系到老年人的健康管理效果。

4.5. 数字语言服务适老化不足

当前一些平台已经推出长辈模式、大字体模式和语音播报功能，但不少改造仍停留在视觉层面。字体变大不等于语言友好，界面简洁也不等于老年人能够理解。老年人使用数字平台时，真正需要的是明确的步骤提示、生活化的功能说明、可执行的错误反馈和可靠的人工帮助。

数字语言服务不足的成因在于平台设计常以年轻用户为默认对象，强调效率、转化和自助操作，却没有充分考虑老年人的认知节奏、风险顾虑和安全需求。数字化服务中的效率逻辑压缩了人工解释空间，使部分老年人在面对复杂流程时更加无助。

4.6. 特殊老年群体语言服务供给不足

老年人内部差异明显。高龄老人、农村老人、少数民族老人、随迁老人、听障老人、失智老人、独居老人等群体的语言服务需求各不相同。已有研究表明，居家养老服务对老年人的家庭代际支持获得存在影响，且相关作用在相对弱势的老年群体中更为明显。但目前公共服务多采用统一语言模式，缺少分层分类设计。

例如，农村老人可能更需要方言化、口语化政策宣传；随迁老人可能更需要城市公共服务语言解释；少数民族老人可能需要双语服务；听障老人需要文字辅助或手语服务；失智老人则需要稳定、简单、重复的沟通方式。若忽视这种差异，公共服务就难以真正实现精准化和公平化。

5. 老年人语言服务的公共服务优化路径

5.1. 树立语言友好型公共服务理念

老龄化社会中的公共服务优化，应将语言服务纳入整体服务体系，而不能仅视为工作人员的表达问题。公共服务部门应树立“语言友好型公共服务”理念，把老年人是否听得懂、看得懂、问得到、说得清、办得成，作为评价服务质量的重要标准。公共服务语言应坚持准确、简明、清晰、尊重和可操作，既

保证政策含义准确，又减少复杂术语，突出核心信息和办理步骤，避免催促、责备和居高临下的表达。

5.2. 推进政务语言简明化改造

政务服务应围绕老年人高频事项开展语言适老化整理。对养老认证、医保报销、高龄津贴、养老服务补贴、长期护理保险、社保查询等事项，可制作“办事明白纸”“一图读懂”“常见问题问答”和“材料清单卡片”等辅助材料。政务文本应重点回答“谁能办、去哪办、带什么、怎么办”。窗口人员解释时，应多使用短句和具体表达，使老年人清楚下一步如何处理。

5.3. 提升医疗养老沟通适老化水平

医疗机构和养老服务机构应将适老沟通纳入人员培训。医生、护士、药师、康复师、护理员和社工应掌握与听力下降、记忆力减退、慢性病、失能和失智老人沟通的方法。医疗沟通可采用“专业术语+通俗解释+书面提醒”的方式，养老照护沟通则应重视倾听、共情和安抚。对重点医嘱、用药方式、饮食要求和复查时间，应提供纸质提示或图示说明，降低理解和记忆偏差带来的风险。

5.4. 完善数字平台语言适老化

数字平台适老化不能停留在字体放大和界面简化，还应深入语言表达层面。平台应减少抽象术语，增加生活化说明；错误提示应说明原因和解决办法；重要操作应设置二次确认；涉及支付、授权和隐私的页面应提供醒目的风险提示。同时，应保留人工客服和线下兜底服务，使不同能力水平的老年人都有可选择的服务路径。数字语言服务是提升老年人公共服务体验的重要抓手。

5.5. 建设社区常态化语言服务机制

社区贴近老年人日常生活，是开展语言服务的重要场域。社区可依托老年大学、社区卫生服务中心、养老服务站和图书馆，开展政策讲解、健康科普、反诈语言识别和智能手机操作说明等活动。服务方式应避免单向宣讲，可采用情景模拟、案例讲解、方言解释和同伴互助。对高龄、独居、失能和行动不便老人，可建立上门解释和陪同办理机制，形成多主体协同的语言支持网络。

5.6. 加强跨学科语言服务人才培养

老年人语言服务涉及语言学、国际中文教育、社会工作、公共管理、医学、心理学、老年学和信息技术等领域。高校相关专业可围绕“老年语言服务”“公共服务语言”“健康沟通”“适老化传播”等方向开展课程建设和实践训练。国际中文教育专业学生可参与社区语言服务、数字平台文本优化和健康科普改写，为老龄化社会治理提供人才支持。

5.7. 建立语言服务评价与反馈机制

公共服务优化不能只由供给方判断，还应听取老年人的真实体验。政务大厅、医院、养老机构、社区和数字平台可通过访谈、问卷、热线反馈、现场观察等方式，了解老年人是否看得懂、听得懂、问得到、说得清。评价内容可包括文本是否简明、解释是否清楚、平台提示是否友好、特殊群体是否获得必要支持等。通过持续反馈和改进，推动语言服务由临时帮助转向制度化建设。

6. 结语

老年人语言服务是老龄化社会公共服务优化的重要切口，直接关系到老年人就医、办事、养老、消费、出行和社会参与。未来，应将语言服务纳入老年友好型社会建设和公共服务适老化体系，以简明、

温暖、精准、可及的语言支持提升公共服务质量，真正实现公共服务的公平性、人文性和有效性。

参考文献

- [1] 李宇明. 语言服务与语言产业[J]. 东方翻译, 2016(4): 4-8.
- [2] 郭熙. 中国社会语言学[M]. 北京: 商务印书馆, 2004.
- [3] 陈章太. 语言生活与语言服务研究[M]. 北京: 商务印书馆, 2019.
- [4] World Health Organization (2002) Active Ageing: A Policy Framework. WHO.
- [5] 许琪. 居住安排对中国老年人精神抑郁程度的影响——基于 CHARLS 追踪调查数据的实证研究[J]. 社会学评论, 2018, 6(4): 47-63.
- [6] 杜鹏, 王永梅. 中国老年人社会养老服务利用的影响因素[J]. 人口研究, 2017, 41(3): 26-37.
- [7] 彭希哲, 宋靓珺, 黄剑焜. 中国失能老人长期照护服务使用的影响因素分析——基于安德森健康行为模型的实证研究[J]. 人口研究, 2017, 41(4): 46-59.
- [8] 刘育猛. 数字包容视域下的老年人数字鸿沟协同治理[J]. 湖湘论坛, 2022, 35(3): 107-119.
- [9] 王晶, 何祎金. 老年公共服务数字化趋势及政府干预策略[J]. 华南师范大学学报(社会科学版), 2021(5): 44-54, 205.
- [10] 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.
- [11] 盛亦男, 张猛. 数字鸿沟对老年消费的影响[J]. 人口研究, 2025, 49(5): 35-51.