

积极老龄化背景下智慧养老服务 电子商务平台的构建

张祺祉, 高 鹏

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年5月17日; 录用日期: 2024年5月30日; 发布日期: 2024年8月13日

摘 要

在积极老龄化以及互联网的背景下, 智慧养老已经成为我国养老发展的一大趋势。但是近年来, 我国老龄化越加严重, 并且目前的智慧养老存在许多问题, 例如参与者之间信息不流通导致资源浪费, 养老企业给老年人提供养老服务时出现供需不等的情况。因此本文将构建一个智慧养老服务电子商务平台, 并对平台的主要功能进行阐述, 同时提出保障智慧养老服务电子商务平台可持续运行的策略建议, 以使得老年人的养老需求得到满足, 促进养老服务体系的不断完善。

关键词

积极老龄化, 智慧养老, 智慧养老服务电子商务平台, 可持续运行

Construction of Smart Elderly Care Service E-Commerce Platform in the Context of Active Aging

Qizhi Zhang, Peng Gao

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: May 17th, 2024; accepted: May 30th, 2024; published: Aug. 13th, 2024

Abstract

In the context of active aging and the Internet, smart elderly care has become a big trend in the development of elderly care in our country. However, in recent years, the aging of our country has become more and more serious, and there are many problems in the current smart elderly care,

文章引用: 张祺祉, 高鹏. 积极老龄化背景下智慧养老服务电子商务平台的构建[J]. 电子商务评论, 2024, 13(3): 6577-6582. DOI: 10.12677/ecl.2024.133813

such as the lack of information circulation among the participants leading to the waste of resources, and the unequal supply and demand of elderly care enterprises when providing elderly care services to the elderly. Therefore, this paper will build a smart elderly care service e-commerce platform, and explain the main functions of the platform, and put forward strategic suggestions to ensure the sustainable operation of the smart elderly care service e-commerce platform, so as to meet the needs of the elderly and promote the continuous improvement of the elderly care service system.

Keywords

Active Aging, Smart Elderly Care, Smart Elderly Care Service E-Commerce Platform, Sustainable Operation

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. 引言

根据第七次全国人口普查的数据所示，截至 2020 年底，我国 60 岁及以上人口达到 2.7 亿人，65 岁及以上人口达到 1.9 亿人口，人口老龄化程度持续加深，且有基数大、速度快两大特征[1]。针对此种情况，党的二十大报告着重强调，实施积极应对人口老龄化国家战略，要积极看待老龄社会和老年人的生活，一方面支持有能力的老年人老有所为，在自己熟悉的岗位上发光发热，同时有助于提高我国劳动力供给；另一方面深挖银发经济富矿，向老年人提供产品和服务，同时顺应老年人的消费升级的趋势，有针对性地创新产品和服务供给，营造有利于银发经济创新发展的市场和社会环境[2]。随着大数据时代的到来，我国传统的养老模式已然跟不上新时代的发展，养老模式需要转变，智慧养老从中孕育而生。2015 年国务院明确提出了“促进智慧健康养老产业发展”，而在 2017 年，政府计划建设智慧健康养老示范社区，这标志着“智慧养老”进入发展快车道[3]。但是近年来，我国老龄化越加严重，并且目前的智慧养老存在许多问题，例如其中信息不流通导致资源浪费，给老年人提供养老服务时出现供需不等的情况。随着时代的进步，电子商务逐渐与各个领域的行业进行融合发展，并取得了很好的效果，电子商务已然成为社会热点话题，同时将电子商务与养老产业相结合也是一大趋势，能够提升老年人的生活质量[4]。因此本文将构建一个智慧养老电子商务平台，以使得老年人的养老需求得到满足，同时能够促进养老服务体系不断完善。

2. 智慧养老服务电子商务平台建设

本文将从老年用户、老年人的亲朋好友、政府部门、医疗机构和第三服务商等参与方来搭建智慧养老服务电子商务平台，以保证彼此之间的信息流通，确保提供养老服务时老年人供需平衡，提升老年用户的体验感。智慧养老服务电子商务平台如图 1 所示。

在下图智慧养老服务电子商务平台中，老年用户可以通过向智慧养老平台输入自己的所需所求，以获得第三方服务商提供的个性化养老服务，同时老年用户与其亲朋好友将养老服务使用效果以及对养老服务的新需求传递给第三方，以督促服务商推荐合适的养老服务。在老年用户许可的情况下，智慧养老平台可以将老年人的身体具体情况以及健康数据传递给医疗机构，以此为老年用户提供好的治疗方案和健康养护知识，同时医疗机构借助智慧养老平台将线上病历单传达给老年人和他们的亲朋好友，使其

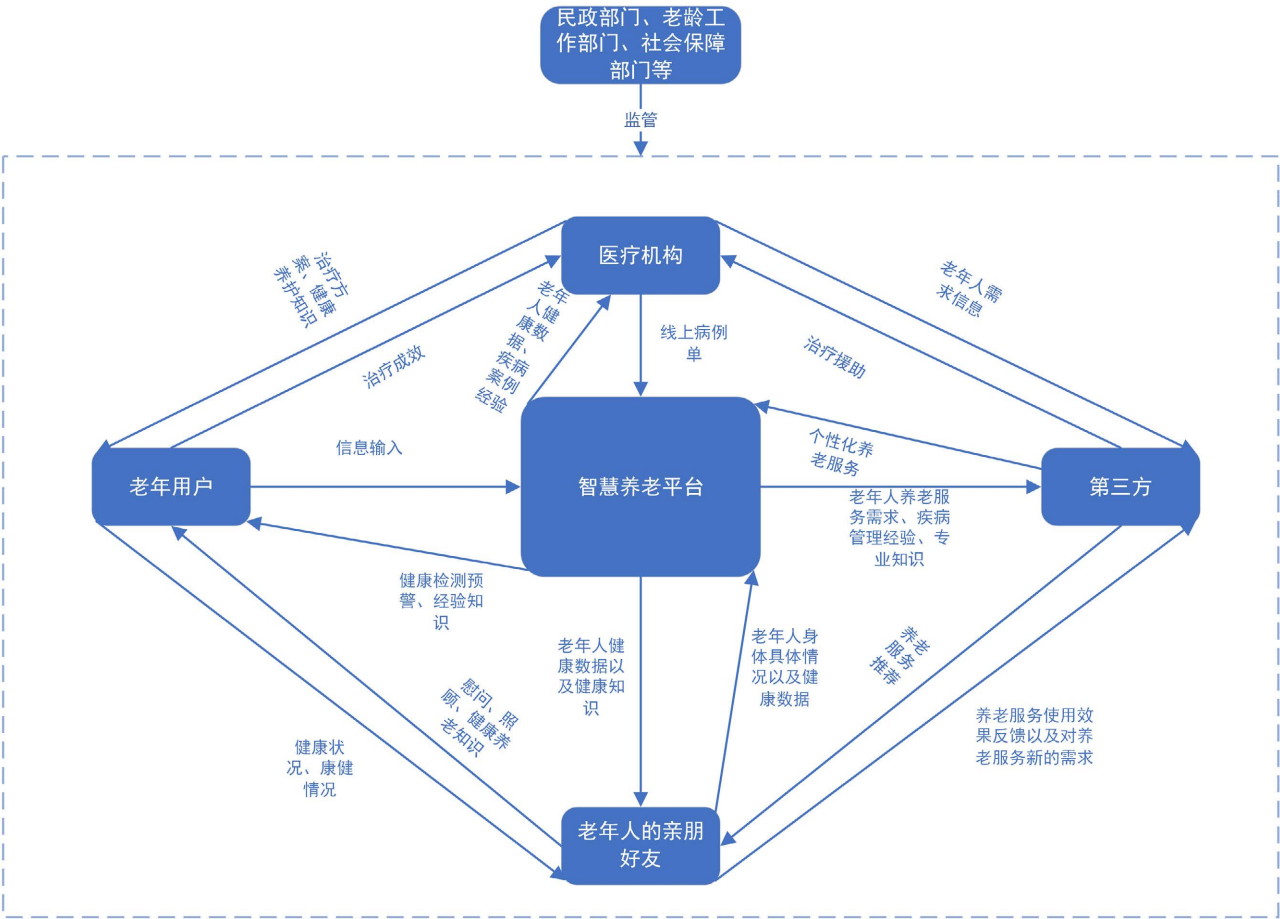


Figure 1. Construction of e-commerce platform for smart elderly care services
图 1. 智慧养老服务电子商务平台构建

了解老年用户的身体状况，提高亲朋好友对老年人的关心程度，并将治疗效果传递给医疗机构，如果治疗效果好，继续按照原来的治疗方案医治，反之进行改进。如果医疗机构未能满足老年用户的医疗需求，还可寻求第三方的治疗援助。总之，智慧养老服务电子商务平台使老年用户、老年人的亲朋好友、医疗机构和第三服务商等之间形成了良性的循环，并且在民政部门、老龄工作部门和社会保障部门等多个政府部门的监督下有序进行。

3. 智慧养老服务电子商务平台功能

3.1. 养老资源分类整合

平台通过线上和线下整合养老资源，包括养老机构、医疗机构、家政服务公司、护理人员等，与这些养老资源提供者建立友好合作的关系，以此来满足老年人的衣、食、住、行、用等基本需求。但并不是所有老年人的需求仅限于此，现如今他们除了传统需求外，还有一些艺术、体育娱乐、心理慰问等新需求。老年人进行文化养老，可以丰富老年人的生活，减少孤独感，能够提高其生活质量[5]。对此情况，智慧养老服务电商平台可以对接有关艺术类的第三服务商，根据老年人提供的信息以及对此需求为老年人进行推送。体育娱乐活动对于老年人的身体健康起着至关重要的作用，世界卫生组织指出，定期参与体育活动能有效预防和治疗疾病，也是提升老年人社会能力与生存质量的理想途径[6]。

针对老年人的体育娱乐活动需求, 智慧养老平台可以建立线下服务网点, 为老年人提供组团体育活动的机会, 提供体育服务, 使得老人加强身体素质。同时也可以在线上组织娱乐项目, 多开发动脑小游戏, 以预防老年痴呆。老年人的心理需求是其精神发展的基本动力, 大多数研究中都忽略了老年人的心理健康问题[7], 对于此问题, 智慧养老服务电商平台可以联系医疗机构, 为老年人进行定期的专业心理测验, 并将检测结果反馈给老年人的家属, 同时对于老年人的心理需求提供针对性的服务, 缓解老人的心理压力。总的来说, 通过养老电商平台对于养老资源的分类整合, 老人可以根据自己的需求选择合适的养老服务和产品, 同时也方便家属了解老人的生活状况, 能够更好的满足不同老年人的差异化需求。

3.2. 电商服务功能

随着老年人的生活需求的提高, 其已经成为新的大规模的消费群体。由曹建华先生提出的“消费养老”新型养老模式已被许多人所接受, 现如今出现了越来越多的养老电商, 比如“卡洛琳中老年电子商城”“中老网”“南北巢养老”等, 这些电商养老平台已经渗透到中国老人生活中的衣、食、住、行等各个环节, 并为老年人提供舒适贴心的服务[8]。通过上文构建的智慧养老服务电子商务平台, 老年人在其平台上进行用户注册与登录后, 能够在平台界面上看到分类展示各类商品, 例如: 健康护理用品、休闲娱乐用品等。平台再依次根据老年人储存的信息以及养老服务需求偏好选择合适的商品和养老服务进行推送, 并对这些产品使用方法以及功能进行视频讲解。老年用户在平台浏览商品后, 可将其加入商品购物车, 购物车具备商品筛选、排序和分类等功能。同时智慧养老服务电子商务平台具备多种在线支付功能, 例如: 支付宝、微信支付、子女家属代付等, 老年用户可根据自己所需选择支付方式进行选择[9]。购买物品后, 老年人还可以通过平台选择是否上门服务, 对于行动不便的老人, 养老电商平台可寻找专门且可靠的人员进行配送和上门讲解。

3.3. 信息管理功能

信息管理功能是智慧养老服务电子商务平台的核心功能之一。信息管理系统数据层负责存储和管理各种数据, 主要涉及但不限于老年人的基本信息、健康状况、服务记录等; 逻辑层负责处理业务逻辑, 主要涉及但不限于用户验证、服务申请、健康检测等; 表现层: 负责提供用户界面, 主要涉及到但不限于老年人、工作人员和管理人员的操作界面[10]。通过养老电子商务平台的运作, 各参与方在互动过程中会储存大量的信息和知识, 并且通过平台对其的分类、整理和分析会形成多种的智慧养老知识数据库, 各方参与主体可从知识库中不断循环学习和改进, 使得体系中的知识不断更新、增值[11]。本文构建的智慧养老服务电子商务平台可以通过收集、整理、分析、处理老年人的信息, 形成知识库, 为老年人提供更加全面、个性化的服务。主要从以下几方面体现: 第一, 智慧养老服务平台可以根据老年人的线上病历单建立老年人电子病例库, 使老人的以往的病史、诊断结果等信息与医院进行及时对接, 方便医院进行下一步的治疗计划。第二, 智慧养老服务电子商务平台可以对老人的生活习惯、睡眠质量、血压情况进行记录, 建立老年人健康状况数据库, 以方便老人及其家人了解其健康情况, 针对老年人的不良生活习惯进行改正, 改善其健康状况。同时在用户许可的情况下, 可运用平台储存的老年用户信息, 督促服务商开发符合老年人需求的产品。第三, 健康知识和疾病管理经验库。在智慧养老服务电子商务平台搭建一个共享反馈平台, 老人可以在平台上分享自己的健康知识以及疾病治疗效果, 同时平台引入不同的专家进行健康知识和疾病预防经验的传授, 并对此收集到的资料进行整理、归纳、分析、分类, 形成健康知识和疾病管理经验库, 将库中的知识向老人宣传和推广, 提高老年人的健康知识和疾病预防能力。

4. 智慧养老服务电子商务平台可持续发展的策略建议

4.1. 加强平台的宣传

我国智慧养老发展历程较短, 人们对于养老和电子商务相结合的模式认知度较低, 因此应该加强智慧养老服务电子商务平台的宣传[3]。首先, 可以与社区、养老院、医疗机构等进行合作, 对老年人进行线下宣传, 向老年人讲解平台使用的渠道、功能作用和优势等属性, 同时可以邀请使用过的用户分享他们的感受和经验, 以提升宣传的可信度。其次, 通过线上进行宣传, 打通老年人家属与平台接触的通道。子女的观念对老年人来说占据重要地位, 且年轻人使用电子设备较多, 可以通过微博、抖音、快手、小红书等媒体平台投放智慧养老服务电子商务平台的宣传视频, 介绍养老电商平台的服务用处, 加大老年人子女对此平台的认知, 通过子女观念的渗透进而影响老人的观念, 以提高老年人对平台的使用率。同时, 在信息化时代, 应该发挥好媒体的作用, 积极与媒体进行合作, 以获得更多的曝光度, 提升平台的知名度和影响力, 增加用户对其的信任。

4.2. 隐私安全保障

我国社会保障目前处于数字化转型发展阶段, 社会保障数字治理的驱动模式也经历了由政策驱动到业务和管理驱动再到技术和市场驱动三个阶段, 数字化转型为可持续发展带来了难得的机遇, 但是, 在数字化转型的过程中, 也出现了许多问题, 例如: 大量采用人脸识别技术, 过度采集个人隐私, 忽视民众对数据安全性的顾虑与担忧[12]。智慧养老服务电子商务平台往往会涉及大量的老年人数据, 如身份信息、健康状况、生活习惯、财务信息、社会关系等。这往往也会牵扯出数据泄露和数据滥用等问题, 例Cybernews 研究人员发现上海孝信网络的 2 个含有上百万用户数据的数据库存在安全问题。其中一个数据库属于孝信通, 隶属于上海孝信网络科技有限公司, 运用互联网 + 科技养老的新理念, 致力于提高中国 2 亿老人居家养老的生活质量, 为老年人提供不同的 app 和服务。因此, 在技术上, 平台应该在收集、存储和处理老年人个人数据的过程中, 采用先进的加密技术, 以免出现操作不当或技术漏洞等原因, 导致老人隐私数据泄露。其次, 平台可以通过各种线上和线下结合渠道, 向老人普及隐私保护知识, 提高其警惕性。此外, 平台应建立隐私保护的投诉渠道, 及时处理有关老人隐私安全的问题, 杜绝隐私泄露和数据滥用, 提高老年人对平台的满意度, 增加其幸福感。

4.3. 政策法规保障

养老电商模式是我国一大发展趋势, 但有关此内容的政策法规尚不完善, 只有重视日常的监管管理、完善信用体系的建立和法律法规的建立, 才能保证电商养老的可持续发展[13]。2017 年 2 月《智慧健康养老产业发展行动计划(2017~2020 年)》推进健康养老产品的设计与应用, 推广智慧养老服务新模式; 2019 年 4 月《关于推进养老服务发展的意见》加深信息技术和智能产品在智慧养老领域的应用; 2021 年 10 月《智慧健康养老产业发展行动计划(2021~2025 年)》推动产业数字化发展, 打造智慧健康养老新产品、新业态、新模式; 2021 年 10 月《智慧健康养老产业发展行动计划(2021~2025 年)》推动产业数字化发展, 打造智慧健康养老新产品、新业态、新模式; 2023 年 5 月《关于推进基本养老服务体系建设意见》实施“互联网 + 养老”行动, 促进多元养老服务发展[14]。从以上政策的整理可以发现关于智慧养老服务的指南大部分都是比较宏观的, 并没有对建议具体化, 且养老电商模式的相关政策较少, 可能会导致服务监管缺位和服务水平参差不齐等问题。因此国家应该根据智慧养老服务电子商务平台的现状, 制定和完善相关的养老电商法律体系, 保障老年用户的合法权益。同时民政部门、老龄工作部门和社会保障相关部门应该加强对养老电商平台的监管, 不定时的派专业人员对平台的运行安全和过程进行检查, 以督

促养老电商平台合法运作, 保证平台的顺利进行, 保护老年人的消费权益。

5. 总结

随着时代的发展, 我国人口老龄化愈加严重。本文基于积极老龄化和电商背景下, 对智慧养老存在的信息不流通和供需不等的问题, 从老年用户、老年人的亲朋好友、政府部门、医疗机构和第三服务商等参与方搭建智慧养老服务电子商务平台, 此平台具有养老资源分类整合功能、电商服务功能和信息管理功能, 通过以上功能以期解决智慧养老存在的问题。同时本文提出应加强平台宣传、提高隐私安全性和完善养老电商政策法规等建议, 以保证智慧养老服务电子商务平台的可持续运行。综上所述, 此平台的建设可以增加老年人晚年的幸福感, 也可以帮助电商企业提高其核心竞争力, 带来良好的口碑。这是我国养老服务的未来发展一大趋势, 应对此加以重视, 推动智慧养老服务电子商务平台的普及和可持续性发展。

参考文献

- [1] 国家统计局. 第七次全国人口普查公报(第五号) [EB/OL]. http://www.gov.cn/xinwen/2021-05/11/content_5605787.htm, 2024-05-14.
- [2] 武汉大学国家发展战略研究院课题组. 实现人口大国的现代化要积极应对老龄化[J]. 人口与发展, 2023, 29(1): 99-100, 103.
- [3] 陈欣, 张莹莹. “互联网 + 智慧养老”背景下的电商发展模式分析[J]. 投资与创业, 2021, 32(4): 36-39.
- [4] 彭韬. 探究我国电子商务养老的应用与发展[J]. 产业创新研究, 2019(10): 129-130.
- [5] 刘春蓉, 侯硕益, 高婷. 绵阳市老年人文化艺术需求现状研究[J]. 艺术品鉴, 2023(33): 193-196.
- [6] 熊琴琴, 舒川. 体养融合的建设逻辑、国际经验及中国方案[J]. 体育文化导刊, 2023(9): 15-21.
- [7] 曹娟, 安芹, 陈浩. ERG 理论视角下老年人心理需求的质性研究[J]. 中国临床心理学杂志, 2015, 23(2): 343-345, 284.
- [8] 李胜楠, 栾阳. 我国电子商务养老的应用与发展[J]. 海峡科技与产业, 2016(12): 78-80.
- [9] 温丹丹. 养老企业的电子商务平台建设分析[J]. 信息化建设, 2016(2): 334-335.
- [10] 徐晔. 基于 web 的养老机构信息管理系统的设计与实现[J]. 家电维修, 2024(4): 110-112.
- [11] 黄清娟, 张贵平. 基于知识管理角度构建智慧养老服务电子商务平台[J]. 经济师, 2019(9): 226-228.
- [12] 杨立雄. 数字化转型与“创造性破坏”: 社会保障数字治理研究[J]. 社会保障评论, 2023, 7(5): 3-23.
- [13] 王赟璐. 探析电子商务养老模式的体系建设[J]. 经济研究导刊, 2021(34): 121-123.
- [14] 童潇, 郑先平, 王军永, 等. 我国智慧养老服务发展的现状、困境及对策[J]. 卫生软科学, 2023, 37(7): 30-33.