

社会工作视域下电商平台助力社区老年助餐发展研究

姬莎莎, 林 丽

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年7月14日; 录用日期: 2024年10月29日; 发布日期: 2024年11月5日

摘 要

随着人口老龄化程度的不断加深, 居家养老服务需求日益增长且逐渐呈现出多样化的趋势。为解决居家老年人吃饭难的问题, 各地纷纷建立社区食堂。然而, 当前社区食堂在发展过程中存在许多问题。从社会工作视角出发, 社区食堂难以持续运营的根源在于没有构建多元平台支持体系。而电商平台以其高效、便捷的特性, 成为助力老年助餐服务发展的重要力量, 其不仅能够扩大助餐服务的覆盖范围, 提升服务质量, 还能通过数据分析和智能推荐等技术手段, 更好地满足老年人的个性化需求。因此, 本文运用案例分析法与观察法, 探讨社会工作视域下电商平台如何有效发挥链接为老资源的作用, 推动老年助餐服务O2O模式发展, 以期提高社区老年助餐服务质量与创新发展。

关键词

社会工作, 电商平台, 社区食堂, 老年助餐

Research on the Development of E-Commerce Platforms to Help the Elderly in the Community from the Perspective of Social Work

Shasha Ji, Li Lin

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jul. 14th, 2024; accepted: Oct. 29th, 2024; published: Nov. 5th, 2024

Abstract

With the increasing aging population, there is a growing demand for home care services, which is gradually becoming more diversified. To address the issue of elderly individuals struggling to eat at home, community canteens have been established nationwide. However, the development of community canteens faces numerous challenges. From a social work perspective, the fundamental reason for the difficulty in sustaining these operations lies in the lack of a multi-platform support system and overly simplistic overall operational structure. As an emerging platform in recent years, e-commerce has the potential to inject new vitality into community canteens by aggregating meal information, integrating community resources, and introducing innovative service models. Therefore, this study employs case analysis and observational methods to explore how e-commerce platforms can effectively serve as connectors for existing resources from a social work standpoint and promote the development of an O2O model for elderly meal assistance services with the aim of enhancing quality and ensuring sustainable development.

Keywords

Social Work, E-Commerce Platform, Community Canteen, Meals for the Elderly

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

“互联网+”时代背景下,电子商务在政策的引导下逐渐在各个行业领域中发展壮大,加快了实体企业与互联网融合发展的速度,电子商务平台的使用已经成为人们经常谈论的话题,有利于推动整个社会经济发展。据国家统计局数据显示,2022年末全国60岁及以上人口有28,004万人,占全国人口的19.8%,其中65岁及以上人口有20,978万人,占全国人口的14.9% [1]。预计2035年左右60岁及以上老年人口将突破4亿,在总人口中的占比超过30%,我国将进入重度老龄化阶段[2]。我国老年人数量的迅速增长使得养老服务需求不断扩大,尤其是在高龄老人和独居老人的社区照料服务方面存在缺口,积极发展老年助餐服务成为当前民生领域关注的重点。为缓解我国人口老龄化问题,电商平台与养老服务产业结合演变出一种新型养老模式——“互联网+智慧养老”方式[3],通过互联网实现线上线下助老资源的统筹与分配。目前,电商平台在社区老年助餐服务中主要扮演的是“配送者”角色,通过社区助餐点的安排为居家老年提供送餐服务,但因助餐点经营能力和电商主体供给能力的不同,电商参与老年助餐整体呈出不均衡发展模式。社会工作专业在助餐领域强调资源的整合与服务对象潜能的激发,与电商平台重视购买者需求具有一定契合性,两者支持能够从彼此视角出发推动老年人更好地适应其社会环境的变化,通过专业的多元化服务弥补互联网发展给老年带来的人来的数字鸿沟问题。

2. 推动电商平台在社区老年助餐服务的价值蕴意

俗话说“民以食为天”,发展老年助餐服务是实现老年人原居养老意愿、推进社区居家养老服务的重要民生工程,是实施积极应对人口老龄化国家战略、增进老年人福祉的重要举措,也是建设美好社区的应有之义。政府积极引导社会力量与公益组织参与,以助力老年食堂长效运营,为实现老有所养,老

有所愿这一共同愿望注入新的活力。社会工作作为专业的社会助人力量,在回应民众需求、解决社会问题方面强调着链接资源和发挥潜能的作用,而电商平台作为链接服务对象及服务提供者双方的重要资源转换平台,在社区食堂运营方面,能够通过其先进的营销技术和特殊的营销渠道吸引社区居民前来就餐,实现社区食堂项目的正效运转。同时,带有公益性质的老年助餐服务也为电商平台在社区的资源运行、推广营销、送餐服务产生了正向影响,引领电商回应政府号召,提高社会力量参与居家养老服务的社会责任意识。

对于老年人而言,推动电商平台在社区老年助餐食堂的运用,能为其提供了一个舒适、卫生的用餐环境以及营养均衡、口味适中的餐食。通过完善老年助餐服务体系,不仅能为社区居家老年人提供的基本物质需要,还能展开老年人心理保健、文化健身娱乐等方面的服务。活动理论认为参与社会程度比较高的老年人比独立生活的老年人满足感与社会适应能力更高。很多老年人因为退休或者年龄等原因产生自身无用论的想法,逐渐与社会产生脱离感,而电商的参与能为老年人提供一个与社会交流的平台,笔者调研中可以发现大部分服务点都希望能开展电商服务,实现小程序或者是 APP 下单,提前预定餐食或者是定制餐食,还能为不方便出行的老年人提供送餐服务,开展个性化服务,回应社区老年人多方面需求。这一举措积极回应着老年社会工作中强调老年人的健康维护需要和社会交往需要,也体现出社会工作以人为本的价值追寻。推动老年助餐服务不仅能够解决老年就餐难的问题,还能推动构建社会爱老助老友好之风,实现我们伟大的中国梦。

3. 电商平台在社区老年助餐发展中的困境

笔者首先对现有社区养老助餐中心资料进行了收集整理,选取了贵阳市 3 家不同运营模式的社区食堂进行了实地调研,包括政府主导、餐饮机构主导以及公益机构主导三种类型的助餐点。通过观察助餐过程及对工作人员访谈等形式,初步了解到目前多数助餐点都存在送餐难的困境,缺少电商平台引入机制,专业的运营人员较少,难以推动助餐服务的高质量发展。

3.1. 政策制定不完善

政府为解决老年人就餐难这一困境,近年来积极推动老年人就餐惠民政策,包括实行对助餐点减免租金、财政补贴、减税降费等举措。但长期的政策支持使得政府财政压力大,也使得短期实现不了正收效益的各方运营主体难度增加,社区食堂如果未能构建多元支持网络就难以实现老年助餐服务的持续性发展。此前,《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》发布也明确提出扩大老年助餐服务需要积极引导餐饮企业、物业服务企业、公益慈善组织、外卖平台、物流企业等经营主体参与老年助餐中。在上海“新桥模式”的打造过程,政府就与饿了么开展社区服务合作,在外卖平台的底层逻辑架构上,让老年居民在享受补贴的同时,实现送餐到家。电商平台在老年助餐服务要明确其基本定位,其首要任务不是解决老年人“吃不起饭”的问题,而是解决社区食堂“送不了饭”的问题。那么,对于电商平台关于老年助餐支持政策就要有所调整,要注重推动电商助餐服务的持续发展力量培养。

3.2. 引入机制不完善

饶晶对社区自营、社会参与的助餐模式进行对比,可以看出相较于政府主导,社会参与下的助餐服务人次更多,服务效率更高,提供的服务更加多元化[4]。社会化因素的参与使得助餐服务效果得到了显著改善,有利于助餐服务的发展。但很多助餐点仍存在难以引入社会资本,助餐形式化风险,可利用人力资源不足等问题。笔者在调研中发现助餐点工作人员基本都为本部员工或是社区内部招募组成,岗位设置属于半公益性质,福利待遇并不统一。一个助餐点配备大约 3 至 6 名员工,他们不仅需要负责助餐

整体运营还要负责平台送餐服务, 缺少专门的电商平台和工作人员参与运营。对于社区老年助餐食堂的可持续运营不能单靠企业的自主经营, 需要加快引导社会力量参与, 实现风险均摊, 以形成相互支持的助餐网络体系。其次, 社区居民是服务的参与者也是受惠者, 当前助餐服务面向的多为老年人, 如何能够扩大电商平台在老年助餐中的使用, 引导社区居民共商共建也是目前社区食堂发展的痛点之一。

3.3. 主体运营能力不足

电商嵌入社区养老模式归根到底也是服务行业, 电商平台的运营能力和规划意识与助老效果息息相关。部分电商平台在技术支持上存在短板, 如社区数据分析、助餐用户画像构建等关键技术应用不够成熟, 难以精准对接助餐服务的老年群体真正需求。电商平台上的商品种类繁多, 但针对老年助餐服务的产品策略往往缺乏针对性, 未能充分考虑老年人的口味偏好、营养需求及价格敏感度。在调研过程中笔者也发现多数社区食堂餐食口味较为清淡比较适合老年人人口味, 但也有食客反映餐食油水少, 吃不饱等问题。同时, 老年人在使用电商平台助餐时可能会面临操作复杂、界面不友好等问题, 导致用户体验不佳, 进而影响老年助餐电商平台持续使用的意愿。

4. 电商平台助力老年助餐的发展对策

近几年, 电商平台与大众生活消费息息相关, 电商平台内容与形式的不断优化能为用户提供更优质的服务。在电商参与老年助餐服务中, 笔者通过分析上海普陀模式: 饿了么电商平台首创了“政府 + 公益 + 企业”合作实践, 总结了部分电商平台在推动老年助餐服务中的优势与发展对策。

4.1. 推动老年助餐服务 O2O 模式

要想改善当前的助餐服务不足, 需要积极探索老年助餐经营模式, 餐饮企业或社会组织可与政府部门、互联网企业合作建立专门电商平台, 提供线上线下精准助餐服务, 实现宣传、订餐、服务和售后数字化发展[5]。在实地调研中, 笔者发现很多助餐点主要由社区进行宣传、社区老年人口头宣传, 企业经营人员抖音宣传, 通过微信群进行集中餐食预定, 使用视频号或其他数字化平台较少, 很难集中真正需要助餐服务的群体。推动老年助餐 O2O 模式不仅能帮助瞄准服务目标群体, 还能通过数据分析帮助运营主体制定助餐服务发展策略, 实现多元化服务。助餐在订餐和服务过程中, 还可以让老年人本人及亲属通过电商平台订餐以节约时间成本, 提升老年助餐服务的便利性。老年人电商平台的订餐行为不仅受到个人特征影响, 还受到相关智慧养老政策、家庭社会结构、助老资源等情景特征的影响, 因此, 对于尚未熟练使用互联网的老年群体, 除了外界要为老年人创造有利的触网条件, 更需要营造一种氛围, 电商工作人员及社区工作者可以开展社区宣传与服务, 帮助老年个体逐渐建立对互联网以及电商平台的信任, 为老年人群体更好赋能, 使他们能够更好地享受数字红利。

4.2. 探索“电商 + N”多主体老年助餐模式

电商平台要不断提高自身服务水平, 并加强与第三方密切合作来保证资金的安全和保值增值, 避免资金链的突然断裂, 这是电商助老可持续发展的重要基础[6]。探索推动构建“电商 + 社区”共同参与的运作模式, 能够充分利用社区的统筹作用, 发挥电商平台聚拢信息与人才的平台机制, 引领社会组织、社工机构和慈善资源的积极参与, 形成协同共生的良好关系。近日, 腾讯在“老年助餐行动”公益项目启动仪式上也公开表示希望能通过其数字化能力, 链接好政府机构、社会企业、公益机构等主体, 助力助餐点可持续健康运营, “电商 + N”模式中电商发挥着资源链接者的作用, N 可以是其他社会力量也可以是社区居民、志愿者等等, 能够在有电商的社区建立可复制的老年助餐支持网络体系, 为电商行业提供解决方案, 推动养老助餐领域的快速发展。

4.3. 加强社区电商队伍能力建设

作为居家养老的配套服务,社区食堂需要专业的社区工作人才承担倡导者、管理者、研究者的角色[7]。在调研过程中笔者发现社区食堂工作人员主要来自下岗职工和社区居民,年龄多为40岁以上,文化程度普遍不高,缺乏送餐及宣传专业方面的相关知识与经验。因此,专业的电商人才对瞄准助餐人群、送餐到家、社区食堂宣传及满足老人多元化需求等都能起到直接推动作用。因此,推动社区电商队伍专业能力建设也是实现助餐持续发展的重中之重。社会工作视角下的电商助餐工作强调融合工作,通过专业队伍与志愿队伍共同参与为老年人提供便利服务。社会工作者可以通过链接资源,邀请专业人员对电商队伍进行培训,提高整体服务质量。根据老年人的需求和社区资源的实际情况协助运营人员设计具体的助餐服务方案,包括服务内容、服务方式、服务时间等,以保证电商与社区食堂的长期运营。同时,在助餐服务具体实施过程中,社会工作者贯彻以人为本的理念,充分挖掘社区潜在的志愿服务资源和培育社区自组织,培育社区能人带头作用,重视社区内部电商平台的宣传。同时,工作人员在服务过程中要注意与老年人的沟通与交流,增强彼此之间的情感联系,提升他们的社区归属感,确保服务能够真正满足老年人的需求。

4.4. 链接为老资源,推动电商助餐长期发展

在推动老年助餐可持续发展中电商平台要发挥好引导社会力量、社区自组织、志愿服务队伍的独特作用。电商可以对社区为老服务资源进行链接及分类,建立平台人力资源、阵地资源、财力资源、政策资源等资源专区,与老年助餐经营主体共同绘制社区资源支持网络图。电商平台利用其传播速度快与传播范围广的优势能够加强与企业的沟通合作,争取物资捐赠和优惠供应,降低社区助餐点运营成本,同时推动社区内其他组织和机构建立合作伙伴关系,共同推动老年助餐项目的发展。对于社区自组织的培育而言,电商平台能够打通健康养老资源与服务对象之间的墙,实现订餐送餐畅通,社区老年人的子女能够在电商平台上订购助餐服务,不仅能够满足老年人的饮食需要,还能推动建立互助组织相互关照,实现助餐项目在社区落地并“自我供血”的持续发展目标[8]。助餐项目要走得长久就要实现经济利益转换,电商平台的持续发展也需要链接社区可用的一切资源。

5. 结语

随着我国人口的迅速老龄化,居家养老成为未来社会养老发展的主要方向,老年助餐服务便是其中最重要的一环。努力让老年人助餐需求得到有效满足,推动社区食堂电商发展不仅是对老年人权利和尊严的尊重,也是社会责任和创新发展理念的具体体现,有助于建设更为和谐与包容的社会。单靠政府的补助,社区食堂的可持续经营可能会变得困难,必须要引入多方力量实现共治。电商作为一种新兴产业,它能够平台中的各种资源与力量都链接到助餐服务中,包括开发订餐与送餐平台、加快健康产品流通、实现多平台健康管理、协助企业建设助餐点等,让所有社会力量形成一股合力,实现老年助餐服务高质量可持续发展。

参考文献

- [1] 国家统计局国务院第七次全国人口普查领导小组办公室. 第七次全国人口普查公报(第二号) [EB/OL]. https://www.gov.cn/xinwen/2021-05/11/content_5605773.htm, 2024-03-02.
- [2] 国家统计局. 王萍萍: 人口总量略有下降城镇化水平继续提高[EB/OL]. http://www.stats.gov.cn/xgk/jd/sj/d2020/202301/t20230118_1892285.html, 2023-11-07.
- [3] 李晓靖, 李英. 港口经济的作用及其现代港口的特征[J]. 商场现代化, 2007(10): 341-342.
- [4] 饶晶. 老年助餐服务发展的困境与启示——以黄石市社区“幸福食堂”为例[J]. 新疆广播电视大学学报, 2021,

25(3): 54-57.

- [5] 王之秋, 曲绍旭. 政府主导或社会参与: 对老年助餐服务主体的选择[J]. 河北农业大学学报(社会科学版), 2024, 26(1): 97-106.
- [6] 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.
- [7] 石昕颖, 王志中. 老龄化背景下社区食堂发展的问题与对策——以太原市社区食堂为例[J]. 西部学刊, 2024(5): 94-97.
- [8] 孙玉凤. 社区合伙人模式: 点状式老年助餐服务实践[J]. 中国社会工作, 2023(34): 12-13.