

重度老龄化背景下上海养老助餐服务电子商务平台构建必要性分析

郑 鑫

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年9月23日; 录用日期: 2024年10月17日; 发布日期: 2025年1月14日

摘 要

如何弥合老年数字鸿沟、优化老年餐获取途径、提升老年人就餐便利性是数字时代助餐服务值得关注的问题。本文在对上海助餐服务的对象、内容、供给主体、存在问题、现状以及老龄化现状进行梳理的基础上, 通过对上海助餐服务资源进行空间自相关分析, 揭露其分布严重不均的现象, 并剖析助餐服务电商平台的一系列优势, 两者的吻合足以解决目前上海市养老助餐服务所存在的诸多问题, 进而得出构建上海市养老助餐服务电子商务平台具备充分的必要性结论。

关键词

助餐服务, 电子商务平台, 分布

Necessity Analysis of the Construction of E-Commerce Platform for Assisted Meal Service for the Elderly in Shanghai under the Background of Severe Aging

Xin Zheng

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Sep. 23rd, 2024; accepted: Oct. 17th, 2024; published: Jan. 14th, 2025

Abstract

How to bridge the digital gap for the elderly, optimize the access to meals for the elderly, and

文章引用: 郑鑫. 重度老龄化背景下上海养老助餐服务电子商务平台构建必要性分析[J]. 电子商务评论, 2025, 14(1): 1240-1251. DOI: 10.12677/ec.2025.141154

enhance the convenience of meals for the elderly is a problem worth paying attention to in the digital era. On the basis of sorting out the object, content, supply subjects, existing problems, current situation and aging situation of Shanghai assisted food service, this paper makes a spatial autocorrelation analysis of Shanghai assisted food service resources, reveals the phenomenon of serious uneven distribution, and analyzes a series of advantages of assisted food service e-commerce platform. The coincidence of the two is sufficient to solve the many problems existing in the current elderly assisted meal service in Shanghai, and then draw the conclusion that it is necessary to build an e-commerce platform for elderly assisted meal service in Shanghai.

Keywords

Catering Service, E-Commerce Platform, Distribution

Copyright © 2025 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

根据国家通行标准对各类老龄化社会的划分来说, 当一个国家或一个地区 65 岁以上人口占比高于 7% 时, 表示该国家或地区进入老龄化社会, 当比重为 14% 时, 表示进入深度老龄化社会。截至 2023 年末, 上海 65 岁及以上老年人口 437.92 万人, 占总人口的 28.8%, 表明上海已步入重度老龄化社会。

党的十九届五中全会将积极应对人口老龄化上升到了国家战略高度, 其中养老服务是满足老年人更好生活需求的一项重要保证。“居家养老, 饮食先行”, “营养配餐”与一些老人的生活品质直接相关。《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》提出, 要构建老年助餐网络, 完善和创新供给方式, 鼓励更多的社会组织如外卖平台等参与到社区中来。为了使更多的老人能够在网络平台上挑选适合自己的老年餐品, 数字养老助餐服务就是在这样的背景下诞生的。但是, 虽然越来越多的老人需要线上订餐, 但是实际的消费行为却并不尽如人意, 实际下单的老人只占到了十分之一。其中一个不可忽视的因素就是老人数字鸿沟的存在。如何弥补老年人的数字鸿沟, 优化老年餐的获取方式, 提高老年人的用餐便利性, 是数字社会中亟待解决的问题。另外, 数字助餐服务究竟要针对什么样的老年人, 以及应优先满足什么样的老年人, 也是一个值得深思的问题。本文以上海市为例, 选择助餐服务为研究对象, 剖析其电商平台建设的必要性, 为厘清养老助餐服务的定位, 缩小老年数字鸿沟, 提供决策依据。

2. 文献回顾

养老助餐服务是一种起源于欧美国家的居家养老服务的重要内容。研究表明, 美国通过社区养老机构为老人提供助餐服务, 解决他们的基本需求[1], 后来托老所逐步更新服务内容, 对老人的饮食营养给予更多的重视。与此同时, 社区的各个食品店也逐步把老人饮食纳入供给范围, 并提供相对应的外送服务, 提升老人个人生活便利度[2]。但是, 并不是每一家社区的托老所都可以提供助餐服务, 也不是每一家食品店都可以提供老人餐品, 因此, 这样的助餐服务还不能完全满足老人的饮食需要[3]。在瑞典, 老年人的助餐服务供应以中央厨房为主, 然后再由护工给老人们送去, 一方面中央厨房这种方式覆盖面更广, 另一方面也保证了餐饮品种的多样化[4]。随着数字化技术的发展, 以及它与养老服务业的结合, 出现了一种虚拟养老餐桌服务, 它的目标是通过全国老龄网为老人们提供各种餐饮方案, 满足他们的多样化需要[5]。近年来, 上海, 苏州, 广州, 南京等城市都在积极开展老年人的助餐工作。《中国老年人跟踪调查》(CLASS)发现, 在老年人最想购买使用的养老服务项目中, 助餐服务排在首位[6]。北京、深

圳、上海在数字化的背景下，利用数字化技术进行了助餐服务的创新。但是，数字技术的运用也是一柄“双刃剑”，它给人们的生活带来了极大的方便，提升了人们的管理效率；另一方面，由于老年群体数字技术应用能力较弱，老年人的“数字鸿沟”问题也越来越突出。

在老年人数字鸿沟问题突出的背景下，针对老年人网络使用行为的研究也越来越丰富，主要体现在以下两个方面：一方面，考虑互联网本身的科技属性，研究多基于技术使用模型展开，涉及技术采纳模型(TAM)、价值接受模型(VAM)和技术接受模型(UTAUT)。勇(Yong)等运用 TAM 模型，从老年人的视角考察了影响网络活动的因素，发现可用性认知和易用性认知对其采纳意愿和使用行为具有重要的影响[7]。布朗以 UTAUT 模型为基础，认为老年人的自我激活会通过影响其对网络有用性与易用性的感知，进而影响其对网络的使用效率[8]。萨那等运用 VAM (VAM)等研究了老年患者是否采取了远程护理行为，结果表明，外部支撑因素(比如智慧养老服务状况、政府对智慧养老服务的扶持)等都会对个人的行为产生影响，同时技术成熟度以及相关组织资源可获得性也会影响个体使用情况[9]。在此基础上，国内学者也得出了与之相类似的结论，另外，通过对武汉市“一键通”智慧养老的实证分析，影响因素由高到低依次是社会影响力、努力期望、绩效期望、感知信任和感知安全[10]。另一方面，研究以“互联网+”为大背景，对老年人的养老服务利用进行了深入的研究。“互联网+”养老是对传统养老服务的一种提升，它是指利用信息技术采集海量的数据，并将各类社会资源进行连接，从而达到多个部门之间的联系[11]。通过对老年人个性化养老服务需求的有效采集，达到供需精准匹配，提升资源分配效能，并在某种程度上代替看护者，减少看护费用，多层面地满足老年人的需要[12]。罗伯特(Robert)等人指出，老年人的性别、婚姻状况、收入水平、自我照顾能力和身体健康等因素会影响个体养老服务的使用[13]而海德等人则认为，与普通老人相比，高龄、独居、空巢和自我照顾能力不强的老年人更可能选择养老服务[14]。在这一框架下，国内学者对我国的实际状况进行了大量的探讨，认为倾向性因素、使能因素以及需要判断都对我国老年个体养老服务的利用产生了一定的影响[15]。

综上，可以将数字化助餐服务作为弥合老年数字鸿沟的一个突破口。已有研究对其内涵、特征及应对策略进行了较为深入的探索，而从微观角度出发，有效帮助老年人跨出这一数字鸿沟的研究还比较匮乏。因此，本文从助餐服务这一角度出发，分析建立面向老年群体的数字化养老助餐服务平台的必要性进行研究，旨在帮助老年人更充分地享受养老服务。

3. 上海老龄化现状及养老助餐服务现状

3.1. 上海老龄化现状分析

上海市老龄人口数量庞大，老年人快速增长是其主要特征。上海是中国人口老龄化最早的地区，在改革开放之初就已进入老龄社会；至 2000 年，上海市 65 岁及以上的老年人所占的比重已增至 11.5%；第六次人口普查资料表明，与五普调查时的 188.03 万人相比，虽已增至 233.13 万人，但因大量劳动力流入，老龄化程度有所减缓，降至 10.1%。从那以后，上海市老龄化的速度越来越快，根据上海市的统计年鉴，2022 年 65 岁及以上老年人的比例为 28.2%，预示着其已步入重度老龄化社会，具体情况如下表 1 所示。

Table 1. Basic situation of elderly population in various districts of Shanghai by the end of 2022
表 1. 2022 年末上海市各区老年人口基本情况

地区	总人口	60 岁及以上		65 岁及以上		80 岁及以上	
		人数	占本地区总人口比重	人数	占本地区总人口比重	人数	占本地区 60 岁及以上人口比重
全市	1505.19	553.66	36.8	424.40	28.2	83.15	15.0

续表

黄浦区	70.13	30.23	43.1	22.89	32.6	4.31	14.3
徐汇区	94.54	34.46	36.5	26.96	28.5	6.07	17.6
长宁区	57.51	23.11	40.2	17.70	30.8	3.92	17.0
静安区	90.57	37.57	41.5	28.58	31.6	5.45	14.5
普陀区	89.94	38.00	42.2	29.08	32.3	5.25	13.8
虹口区	64.76	28.54	44.1	21.85	33.7	4.32	15.1
杨浦区	104.06	41.98	40.3	31.61	30.4	6.14	14.6
闵行区	126.70	40.24	31.8	31.17	24.6	6.18	15.4
宝山区	107.22	41.10	38.3	31.06	29.0	5.39	13.1
嘉定区	72.51	25.16	34.7	19.24	26.5	3.72	14.8
浦东新区	327.01	108.06	33.0	82.68	25.3	15.78	14.6
金山区	52.85	18.79	35.6	14.73	27.9	2.94	15.6
松江区	72.05	21.75	30.2	17.03	23.6	3.32	15.3
青浦区	52.51	17.51	33.3	13.60	25.9	2.78	15.9
奉贤区	55.92	19.95	35.7	15.31	27.4	2.95	14.8
崇明区	66.91	27.21	40.7	20.91	31.3	4.63	17.0

3.2. 养老助餐服务现状

在助餐服务发展的早期，尚在摸索中的助餐服务点较少，其主要目标是社区中的独居、高龄、纯老家庭等行动不便、需要照顾的老人。目前，由于助餐机构的数目越来越多，助餐服务也日趋成熟，其服务目标已扩展到了社区 60 周岁及以上的老年人，并且有些地区是不限制户籍的，只要事先向社区居委会提出申请，就可以享有“老年助餐”服务。但是，由于上海市老龄人口比例偏高，助餐点的供应能力较为薄弱，绝大多数老年人还无法获得正常的助餐服务。

3.2.1. 老年助餐服务的内容

老年助餐服务主要针对社区内符合条件且申请成功的老年人，提供配餐及送餐服务。各区在配餐服务方面的标准不一致，主要以“两荤一素”为基本原则，其余的配餐种类和套餐类别等，由各区助餐点根据老人的实际需要而定。在送餐方面，各区都会为符合条件的高龄、失能残障老人免费提供送餐服务，但各区对其它老人的送餐费用并不统一，有的还不提供送餐。比如，在闵行区，其他老人的送餐费是 1 块钱，长宁区的送餐费是不一样的，根据距离和楼层的不同，价格也不一样。

3.2.2. 老年助餐服务的供给主体和供给模式

在养老助餐的前期探索中，上海市民政局牵头，区民政局、各街道具体实施与管理，以社区为基础，建立养老助餐服务点，开展养老助餐。为适应日益增长的老年助餐需求，上海市通过政策扶持，引导社会力量加入到助餐活动中来，持续扩大助餐服务的覆盖范围。老年助餐服务的主要“阵地”是社区老年助餐服务点和社区食堂，为老服务中心、老年餐桌、养老机构(以下简称助餐点)作为养老助餐服务的辅助力量，为老人提供助餐服务，保障其基本生活。上海市各区在经历了几年的摸索与发展后，根据当地的实际情况，筛选出适合本地特色的养老助餐模式，并进行了有益的尝试。当前上海市养老助餐服务的模

式主要有四种。

第一种是社区自主经营模式。在这种模式下,餐桌、餐具等设施和设备,主要是由政府有关部门出资集中采购,社区提供场地,由社区工作者招聘助餐服务人员,并对助餐点日常运作进行监管。但是,该模式在很大程度上是依靠政府补贴,通过低偿或免费的方式为老年人提供餐食,很难满足其多样化的需要。在助餐服务的发展过程中,社区中的老人助餐点已不能满足目前助餐服务的发展,它的功能正在逐渐减弱,以集中用餐和送餐中转为主。

第二种是政府委托社会企业运营模式。由政府直接委托社会餐饮组织,对部分餐厅进行适老化改造,向附近的老人提供低价的餐饮服务。或由政府负责选择、供应助餐地点,对餐饮公司的经营及食品安全进行监管,并给予一定的资金补助。由政府将助餐服务点的运作与管理交给专业的餐饮企业,餐饮企业依托自己的专业经验,根据老人们的实际需要,适时地对助餐点进行优化,既能满足老年人的多元化口味,又能降低菜品的价格,这样的高质量、低成本的食品受到了社区老年人的欢迎。这种以市场为导向并具有公益属性的运作方式,正逐步成为助餐服务发展的“中流砥柱”。

第三种模式是中央厨房+专业配送模式。中央厨房是指由餐饮连锁经营企业设立的,拥有一个独立的地方和设备,对食物成品或半成品进行加工制作,然后将其直接送到餐饮服务点的机构[16]。在助餐服务中,中央厨房生产的食品由专用的送餐车进行集中配送,并向周边辐射区域的社区老年人助餐点发放,老人可以在助餐点用餐,也可以由社区工作人员为有特殊需求的老人提供送餐服务。这样的集中供餐方式能够对资源进行高效的利用,降低不必要的资源浪费。同时,通过系统的运营,从采购到生产,到最终的集中配送,能够高效地为有需要的老人提供餐食。然而,因为企业为老年人提供的助餐服务收入很低,甚至为零,如果运作与管理不善,这样的高运营成本、低回报的运作管理方式,将难以持续地提供助餐服务。

第四种是政府购买社会企事业单位服务模式。政府将辖区内可以提供助餐服务的资源进行整合,通过企事业单位购买助餐服务,把为老年人助餐的公共服务移交给企事业单位,把嵌入式养老机构的助餐职能扩展到企事业单位的食堂。通过社会企事业单位为居民提供助餐服务的场地、设备及基本设施,为附近的社区老年人提供助餐服务,并为他们提供用餐的环境与食物。在这一模式下,企事业单位的食堂一般都会提供更多种类的菜肴,很好地满足了老人们的饮食需求,同时也有了标准化、系统化的管理,可以很好地保证食品的安全性。然而,该模式的运行费用比较高,因为政府规定老年人的助餐价格要比市场价低,所以,企事业单位的参与热情受到了很大的影响。另外,大部分企业和机构都离居民区比较远,不方便的老年人在就餐时会选择就近就餐。所以,在老年群体中,企业和机构的餐厅并不被人们所广泛接受。

以政府、市场、社会团体等为主体,建立多元化福利供给体系,形成上海市助餐服务的整体格局,丰富了其助餐服务供给。另外,为进一步提高养老助餐服务品质,拓展养老助餐供给,满足老年人个性化助餐需要,上海市正积极探索“互联网+”等新的助餐方式,将AI识别智能收银台、智慧厨房、智慧取餐柜等逐步引入助餐服务,对智慧助餐模式进行探索。

3.2.3. 存在的问题

1) 供餐过程时间长、环节多

老人餐的配送和一般的外卖不一样,一般的外卖都是由顾客通过外卖平台下单,由平台负责配送。而传统的老年送餐则是由政府出资的全体送餐,也就是在家里的老年人可以提前向助餐点提出送餐需求,助餐点再将需求反馈给餐饮公司,餐饮公司制作完成后,由送餐公司统一按照既定路线逐一送餐。所以,最后一个领取食物的老人,比第一个领取食物的老人,要晚一些。一般情况下,老年餐只能送到一些社区的助餐点,老年餐不能按时送到家里,这就是市场的供需矛盾。

2) 难以满足老年人的个性化需求

高龄老人对饮食有着个性化的需求。老人的餐食种类繁多，从常规膳食到半流质食品、病号饭等，应有尽有。另外，老人对食物的温度也是有要求的，为确保老人能够吃到及时美味的食物，送餐员需要在开餐后 1 个小时内将食物送到住户家中，这就限制了送餐的范围。此外，目前居家老人餐食的配送费用问题也是目前存在的一个难题，很多老人不愿付费或仅支付少量费用。这就造成了送餐员的工资水平与积极性不高。因此，居家养老餐食的配送服务难以实现市场化。

3) 配置人员素质参差不齐

老年助餐服务为老年人提供经济实惠、丰富、高质量的服务，是一项具有社会公益性质的养老服务系统的重要内容之一。其中，服务人员的整体素质是决定其工作品质的一个重要因素。当前，助餐点服务人员的专业化程度不高，这将直接影响到助餐服务水平。由于助餐方式的不同，助餐人员的组成也有所差异，例如，社区自营助餐的管理者是社区工作人员，而其它人员则是受雇的大厨和帮厨，有的还会由志愿者来协助配餐，对于服务老人的专业知识和技能普遍缺乏，并且对于老年助餐服务方面的知识和技能也很少涉及，此外，他们的服务人员数量有限，流动性也比较大，这对于助餐服务的健康可持续发展是不利的。

4) 监管机制不完善

上海市助餐服务的监管工作，从一开始就是完全由政府包揽，并由区、县民政局直接管理。近几年，由于助餐机构越来越多，已经形成了由区政府牵头，区市场监督管理局宏观控制，街道引入第三方评价机构，共同努力做好助餐服务监管工作。但是，从上海各级政府及相关部门出台的关于老年助餐服务的政策文件来看，关于助餐服务的法律法规很少，而且内容也很不完善，主要表现在没有关于老年助餐服务的食品安全、餐具、服务人员管理等方面，所以各个助餐服务点都没有统一的规范，存在着一些安全问题，这也使得助餐服务的品质受到了很大的影响。

3.2.4. 助餐服务情况

据上海民政 2022 养老服务综合统计监测报告显示，全市有 1608 个助餐服务场所，其中社区长者食堂 305 个，老年人助餐点 1303 个，日均供餐数分别为 100,715 客和 52,200 客，日均堂吃数和送餐数分别为 86,066 客和 66,849 客。分区来看，浦东、静安、青浦、松江、闵行五个区的日均供餐数超过 1 万客，分别为 23,416 客、13,788 客、13,200 客、11,322 客、11,230 客，如下图 1~3 所示。

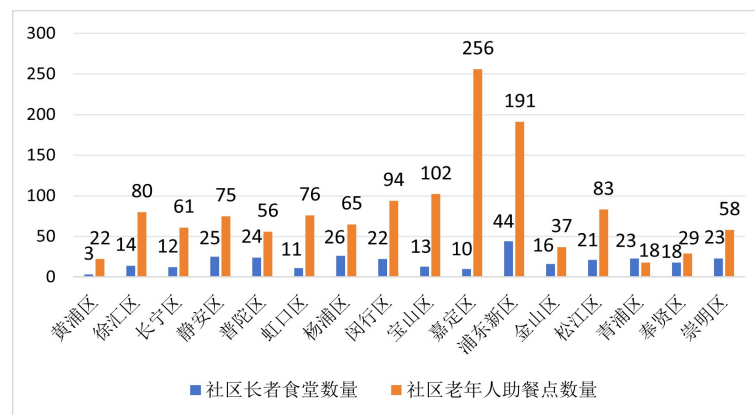


Figure 1. Number of community cafeterias and assisted meals for the elderly in each district

图 1. 各区社区长者食堂和老年人助餐点数量

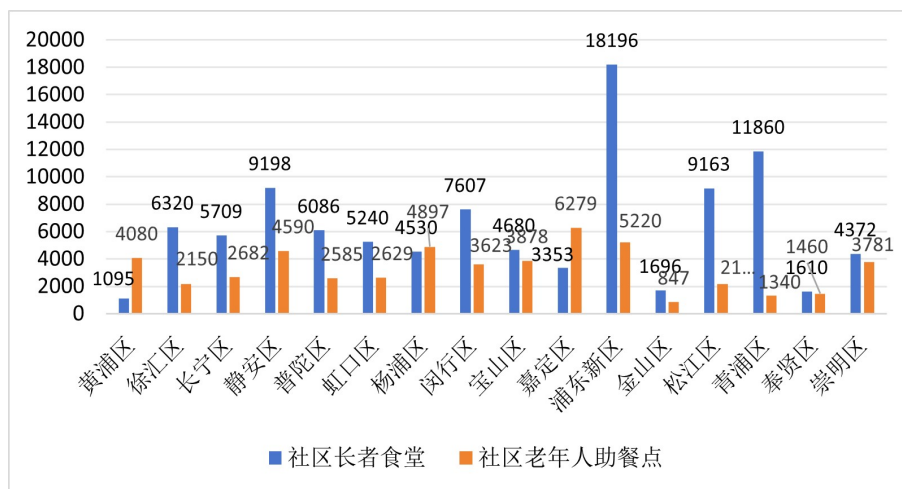


Figure 2. Daily number of meals provided by district assisted meal service for the elderly
图 2. 各区老年助餐服务日均供餐数

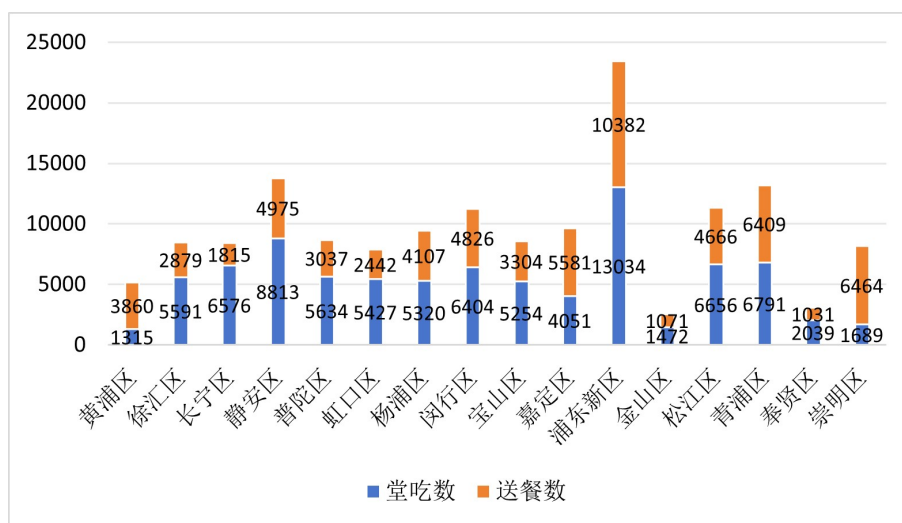


Figure 3. Daily number of meals and meals delivered by district assisted meal service
图 3. 各区助餐服务日均堂吃数和送餐数

4. 养老助餐服务电子商务平台构建的必要性分析

4.1. 助餐资源分布严重不均

4.1.1. 方法介绍

(1) 全局空间自相关分析

全局空间自相关分析主要用全局莫兰指数(Global Moran's I)来反映属性变量在整个研究区域范围内的空间聚集程度。全局 Moran's I 指数公式为:

$$I = \frac{n \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n W_{ij} (x_i - \bar{x})(x_j - \bar{x})}{\left(\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n W_{ij} \right) \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \quad (1)$$

式(1)中, n 为上海市各区的个数; x_i 为上海市各区的社区长者食堂和老年人助餐点数量; W_{ij} 为空间权重矩阵。Moran's I 的值域位于 $[-1, 1]$ 之间, 小于 0 表示负相关, 大于 0 表示正相关, 等于 0 则表示研究区域内的各变量相互独立。 I 值越接近 1, 表明具有相似属性的变量在空间分布上呈现出的集聚性越显著; I 值越接近 -1, 则表明具有相异属性的变量在空间分布上呈现出的集聚性越显著。

2) 局部空间自相关分析

在实际的空间分布中, 当观测值过多时, 由于数据的随机性会导致变量数据在局部区域出现不平稳现象, 此时需要引入局部空间自相关指数来评估局部区域自相关程度。从局部 Moran's I 指数 I_i 公式为:

$$I_i = \frac{n(x_i - \bar{x}) \sum_j W_{ij} (x_j - \bar{x})}{\sum_i (x_i - \bar{x})^2} \quad (2)$$

式(2) n 为上海市各区个数; x_i 为上海市各区的社区长者食堂和老年人助餐点数量; W_{ij} 为标准化后的空间权重矩阵元素。局部 Moran's I_i 的取值范围不限于 $[-1, 1]$, 进行检验的统计量为 $Z_i = \frac{I_i - E(I_i)}{\sqrt{VAR(I_i)}}$, 计算后得

到 i 与 z 两个值。当 $i > 0, z > 0$ 时, 出现高 - 高聚集, 表明该区域的观测值比相邻区域的观测值高; 当 $i > 0, z < 0$ 时, 出现高 - 低聚集, 表明该区域的观测值远高于相邻区域的观测值; 当 $i < 0, z > 0$ 时, 出现低 - 高聚集, 表明该区域的观测值远低于相邻区域的观测值; 当 $i < 0, z < 0$ 时, 出现低 - 低聚集, 表明该区域的观测值比相邻区域的观测值低。

4.1.2. 数据来源

将上海民政 2022 养老服务综合统计监测报告中各区的社区长者食堂与老年人助餐点的数据合并, 形成老年人助餐服务组织指标, 并通过计算获得表 2。

Table 2. The organization of assisted meals for the elderly in Shanghai
表 2. 上海市老年助餐组织情况

区划	60 岁以上 老年人口数(万人)	助餐服务 组织数(个)	每万人助餐 服务组织数(个)
黄浦区	30.23	25	0.83
徐汇区	34.46	94	2.73
长宁区	23.11	73	3.16
静安区	37.57	100	2.66
普陀区	38.00	80	2.11
虹口区	28.54	87	3.05
杨浦区	41.98	91	2.17
闵行区	40.24	116	2.88
宝山区	41.10	115	2.80
嘉定区	25.16	266	10.57
浦东新区	108.06	235	2.17
金山区	18.79	53	2.82

续表

松江区	21.75	104	4.78
青浦区	17.51	41	2.34
奉贤区	19.95	47	2.36
崇明区	27.21	81	2.98

4.1.3. 结果分析

1) 全局莫兰指数

本文利用 Geoda 软件中空间分析模块的单变量 Moran's I 计算上海市老年助餐组织的全局莫兰指数，将每万人助餐服务组织作为变量计算养老助餐服务的全局莫兰指数，由此生成空间分布图(LISA 图)探索不同要素的聚集特征，计算结果如下图 4 所示。

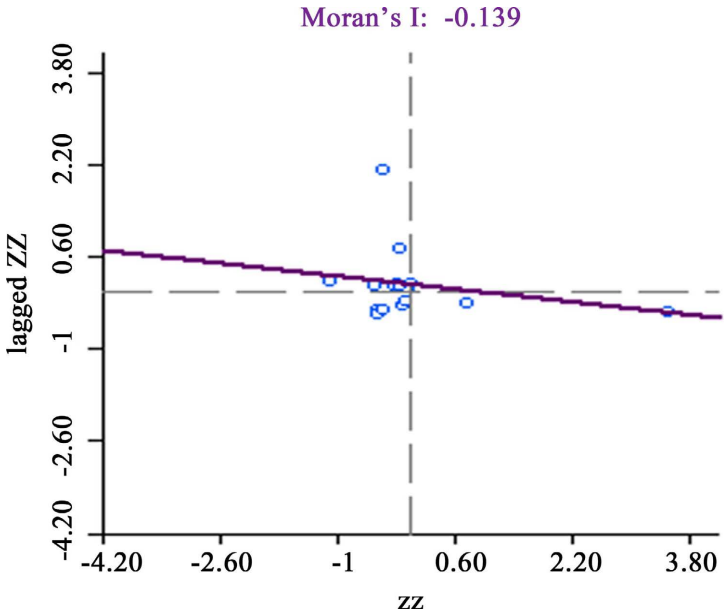


Figure 4. Moran index of food service organizations for the aged
图 4. 养老助餐服务组织全局莫兰指数

根据图 4 可知，养老助餐服务组织 Moran's I 的值为-0.139，即图 3 中拟合回归直线的斜率，且拟合回归直线经过第二象限与第四象限，表明上海市各区之间在每万人所拥有的养老助餐服务组织数上呈现微弱的负空间自相关性。这意味着，从整体来看，相邻区域之间在养老助餐服务组织的数量上并没有明显的相似性或集聚现象，反而可能存在一定的差异性。

基于这张图，我们可以得出结论，上海市各区之间在养老助餐服务组织的分布上并未形成显著的集聚或分散模式。这可能意味着政府在推动养老助餐服务时，并未明显受到空间位置或邻近区域的影响。然而，这也可能是一个提示，即需要更加关注那些养老助餐服务组织较少的区域，以确保养老服务的均衡性和公平性。

2) 局部莫兰指数

本文利用 Geoda 软件中空间分析模块的单变量 Moran's I 计算上海市养老助餐服务的局部莫兰指数，将每万人助餐服务组织作为变量分析其聚类分布情况如下图 5 所示。

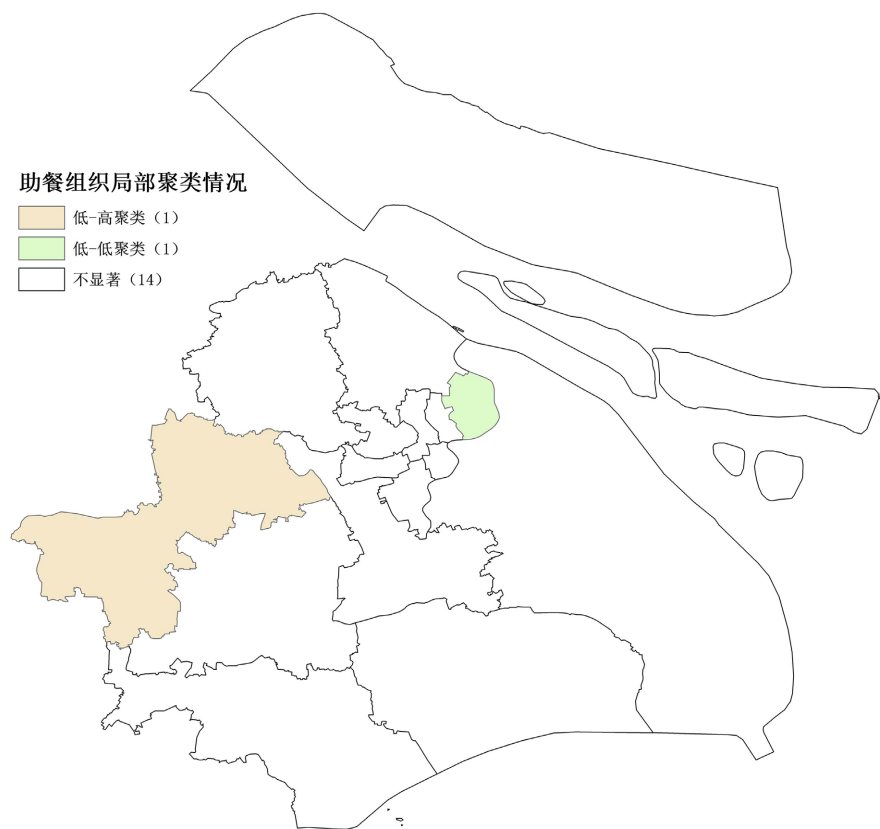


Figure 5. Local autocorrelation analysis of Shanghai elderly assisted meal service organizations
图 5. 上海市养老助餐服务组织局部自相关分析情况

根据图 5 即养老助餐服务组织的聚类地图,上海市 16 个区中 14 个区养老助餐服务组织空间不相关,即不存在集聚性;余下 2 个区养老助餐服务组织呈空间相关分布,即存在集聚性。各区集聚情况如下:低-低聚集地区有杨浦区,表明这个区拥有的养老助餐服务组织数低于周边区,且周边区拥有的养老助餐服务组织数量也少;低-高聚集地区有青浦区,表明该区拥有的养老助餐服务组织数量少,而周边区拥有的养老助餐服务组织数量多。

4.2. 养老助餐服务电子商务平台的优势

4.2.1. 智能化管理系统

养老助餐服务电子商务平台采用先进的技术手段,实现了用户管理、订单处理、烹饪服务、营养均衡、互动交流、服务评价、资源管理和财务管理的全面智能化。这种智能化管理系统能够大大提高服务效率,减少人为错误,使老年人享受到更加精准、高效的服务。

平台提供简洁易用的界面,支持一键注册、登录、修改个人信息、地址管理等基础功能。同时,还能根据老年人的偏好和需求,定期发送营养建议和优惠活动通知,增强用户粘性。

支持在线支付,实时更新订单状态,并能快速处理异常订单,如取消订单、退款等。这种即时反馈机制确保了老年人用餐的顺畅和无忧。

4.2.2. 个性化定制与营养均衡

养老助餐服务电子商务平台注重老年人的个性化需求,根据他们的口味、饮食限制和送餐地址等个人信息,提供定制化的餐品和服务。这种个性化定制不仅满足了老年人的口味需求,还提升了他们的用

餐满意度。平台提供多样化的菜品选择,老年人可以根据自己的口味偏好进行点餐。同时,平台还会根据老年人的历史订单和口味反馈,智能推荐符合其需求的菜品。针对有特殊饮食需求的老年人(如糖尿病、高血压等),平台提供专门的菜品选项,并配备营养师进行指导和建议,确保他们的饮食健康。

平台注重老年人的营养需求,提供专业的营养师团队为他们量身定制餐谱。这些餐谱不仅美味可口,还注重营养均衡,确保老年人能够摄取到充足的营养。平台上的菜品都经过专业营养师的精心搭配和调配,确保每一餐都符合老年人的营养需求。平台提供菜品营养成分分析功能,帮助老年人更好地了解食物的营养价值,实现科学饮食。

4.2.3. 便捷性与安全性

养老助餐服务电子商务平台为老年人提供了便捷的订餐和送餐服务,使他们无需外出即可享受到美味的餐食。这种便捷性不仅减轻了老年人的体力负担,还提高了他们的生活品质。老年人只需在平台上选择心仪的菜品并下单,即可享受到送餐上门的服务。这种便捷的订餐方式减少了他们的时间和精力消耗。平台支持多种支付方式(如在线支付、到店支付、人脸识别支付等),满足老年人不同的支付需求。这种灵活的支付方式使得老年人可以根据自己的实际情况选择合适的支付方式。

平台对食品安全和服务质量进行严格把控,确保老年人能够吃到放心、安全的餐食。这种安全性不仅体现在食材的选择和烹饪过程中,还体现在送餐和服务的各个环节中。平台对合作的餐厅进行严格筛选和评估,确保他们具备合格的卫生条件和烹饪技术。通过物联网技术实时监控烹饪过程和配送状态,确保菜品在各个环节中的安全和卫生。平台采用先进的加密技术保护老年人的个人信息安全和资金安全,并设立风险防控机制应对可能出现的风险和问题。

5. 结论

综上所述,目前上海市的养老助餐服务组织分布极不均衡,无法满足广大老年人的助餐服务需求,而电商平台所具备的一系列优势反而能很好地削弱空间的限制作用,从而促进资源均衡分布,满足老年助餐需求,因此,积极着手建立助餐服务电子商务平台对于实现老年人基本生活保障,进而实现积极老龄化发展目标十分有必要。

参考文献

- [1] Campbell, D.A., Jettner, F.J., Crawford, K., et al. (2024) Cognitive Assessment of Nursing Home Residents: Survey Data on Tools Used and Perceptions of Use among Social Service Professionals in One U.S. State. *Dementia*. <https://doi.org/10.1177/14713012241285485>
- [2] Pajalic, Z., Persson, L., Westergren, A., Vanja, B. and Skovdahl, K. (2012) The Experiences of Elderly People Living at Home Related to Their Receiving Meals Distributed by a Municipality in Sweden. *Journal of Food Research*, **1**, 68-78. <https://doi.org/10.5539/jfr.v1n1p68>
- [3] Harrison, F., Low, L., Barnett, A., Gresham, M. and Brodaty, H. (2024) What Do Clients Expect of Community Care and What Are Their Needs? The Community Care for the Elderly: Needs and expectations for Community Care. *Australasian Journal on Ageing*, **33**, 208-213. <https://doi.org/10.1111/ajag.12118>
- [4] Edfors, E. and Westergren, A. (2022) Home-Living Elderly People's Views on Food and Meals. *Journal of Aging Research*, **2012**, Article ID: 761291.
- [5] Gualtieri, M.C., Donley, A.M., Wright, J.D. and Vega, S.S. (2018) Home Delivered Meals to Older Adults: A Critical Review of the Literature. *Home Healthcare Now*, **36**, 159-168. <https://doi.org/10.1097/nhh.0000000000000665>
- [6] 阳义南, 袁涛. 养老服务购买者的甄别与归因分解[J]. 中国人口科学, 2022(1): 113-125+128.
- [7] Ji, Y.G., Choi, J., Lee, J.Y., Han, K.H., Kim, J. and Lee, I. (2010) Older Adults in an Aging Society and Social Computing: A Research Agenda. *International Journal of Human-Computer Interaction*, **26**, 1122-1146. <https://doi.org/10.1080/10447318.2010.516728>
- [8] Braun, M.T. (2013) Obstacles to Social Networking Website Use among Older Adults. *Computers in Human Behavior*,

- 29, 673-680. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.12.004>
- [9] Sanna, S. and Mika, I. (2023) Telecare Services for Aging People: Assessment of Critical Factors Influencing the Adoption Intention. *Computers in Human Behavior*, **29**, 1307-1317.
- [10] 毛羽, 李冬玲. 基于 UTAUT 模型的智慧养老用户使用行为影响因素研究——以武汉市“一键通”为例[J]. 电子政务, 2019(11): 99-106.
- [11] 高丽. “互联网 + 养老”的独特价值[J]. 人民论坛, 2018(16): 86-87.
- [12] 张泉, 邢占军. “互联网 + 养老”概念辨析[J]. 社会福利(理论版), 2020(1): 11-15.
- [13] Calsyn, R.J. and Roades, L.A. (1994) Predicting Perceived Service Need, Service Awareness, and Service Utilization. *Journal of Gerontological Social Work*, **21**, 59-76. https://doi.org/10.1300/j083v21n01_05
- [14] Heider, D., Matschinger, H., Müller, H., Saum, K., Quinzler, R., Haefeli, W.E., *et al.* (2014) Health Care Costs in the Elderly in Germany: An Analysis Applying Andersen's Behavioral Model of Health Care Utilization. *BMC Health Services Research*, **14**, Article No. 71. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-71>
- [15] 孙兰英, 苏长好, 杜青英. 农村老年人养老决策行为影响因素研究[J]. 人口与发展, 2019(6): 107-116.
- [16] 张苏蕾, 易翠薇, 张林元, 刘爱忠. 湖南省中央厨房专间环境及加工食品卫生状况调查分析[J]. 中国食品卫生杂志, 2020, 32(3): 280-283.