

社会工作视角下电子商务助力智慧养老体系构建探析

万双霞

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年12月13日; 录用日期: 2024年12月30日; 发布日期: 2025年2月14日

摘要

随着老龄化的不断加剧, 我国传统的养老模式已不能满足老年人的多样化需求, 智慧养老成为新的发展领域。当前, 电子商务的快速发展为构建智慧养老注入了新的活力和机遇, 在助力智慧养老体系构建中具有优势, 然而, 也面临着一些挑战。本文从社会工作视角出发, 通过增强老人能力建设, 拓宽社会支持网络; 健全相关法律法规, 提升服务质量; 研发针对性养老产品, 搭建多元合作平台等策略, 有效促进电子商务和智慧养老的融合发展, 构建更加完善、高效、人性化的智慧养老体系。

关键词

电子商务, 智慧养老, 社会工作

Analysis on E-Commerce Promoting the Construction of Smart Elderly Care System from the Perspective of Social Work

Shuangxia Wan

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Dec. 13th, 2024; accepted: Dec. 30th, 2024; published: Feb. 14th, 2025

Abstract

With the continuous intensification of aging, China's traditional pension models can no longer meet the diverse needs of the elderly, and smart pension has become a new development area. Currently, the rapid development of e-commerce has injected new vitality and opportunities into the construction of smart pension, and it has advantages in promoting the construction of the smart pension

system. However, it also faces some challenges. From the perspective of social work, this paper, through strengthening the capacity building of the elderly and broadening the social support network, perfecting relevant laws and regulations and improving service quality, researching and developing targeted pension products and building multiple-cooperation platforms and other strategies, effectively promotes the integrated development of e-commerce and smart pension, and constructs a more complete, efficient and human-centered smart pension system.

Keywords

E-Commerce, Smart Elderly Care, Social Work

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

根据第七次全国人口普查数据显示,我国 60 岁以上的老年人口已达 26,402 万人,预计“十四五”期间,这一类老年人口可能超过 3 亿,我国人口老龄化问题越来越严重。随着老龄化程度的不断加深以及老年人对生活质量要求的日益提升,传统的养老模式已不能够满足他们的多样化和个性化需求,智慧养老作为一种新型养老模式,更能满足老年人的需求,使其在晚年生活过得更加便捷、更加幸福和富有尊严。另外,近年来,电子商务基于国家良好的政策支持,已慢慢渗透到各个行业领域中,自然养老产业也不可避免地与其有着融合发展,为缓解老龄化问题,电子商务还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”的方式[1],其在资源整合、产品与服务供给等方面具有独特的优势。而社会工作作为一种专业服务手段,以此为切入点,研究电子商务如何助力智慧养老体系构建,有助于充分发挥两者的优势,更好地满足老年人的需求,提高老年人的生活质量。

2. 电子商务助力智慧养老体系构建的优势

2.1. 利好的外部国家政策

2016 年 12 月,国务院明确提出了发展智慧养老服务新业态,支持适合老年人的智能化产品、健康检测可穿戴设备、健康养老移动应用等设计开发的意见。2018 年,政府还印发了有关“互联网+行动内容”的相关指导文件,明确提出互联网与养老服务结合的计划,构建以网络技术为基础的电商养老服务平台[2]。由此可以看出国家对人口老龄化问题的重视程度,陆续推出了一系列相关政策和意见通知来支持“互联网+”智慧养老,为我国电商养老平台的建立奠定了良好的基础。

2.2. 独特的内部专业优势

“互联网+智慧养老”模式主要是通过电商信息平台连接智能产品与养老服务,但究其本源,还是基于最传统的养老服务模式而逐级演变的互联网养老新模式[3]。电子商务模式下智慧养老体系的建构,是在充分利用互联网、大数据以及人工智能等信息技术的基础上,来使得养老服务变得更加智能化、便捷化和信息化,从而展现出多方面的优势。首先,能够提高服务效率和便捷性。电子商务模式的养老服务体系可以让老年人无论何时、无论何地都能够通过网络平台购买商品和服务,特别是对于那些不便外出的老年人,如失能老人来说,养老服务平台的建设打破了传统购物的时空限制,致使他们不需要出门就可以选购到所需的生活用品、健康产品等。并且,在智慧养老体系中,当老年人需要家政服务、医疗急

救等服务时,电子商务平台可以快速调度资源,实现服务的快速响应。当老年人感到孤独,想要与他们交流沟通的时候,也可以通过智慧养老平台进入兴趣、交友等虚拟社区,实现社交需求。其次,能够进行资源整合和共享。任何产业与电子商务的融合发展,都只有通过资源的整合,才能把电子商务网站的内容和服务推进到一个崭新的领域,创造一种“价值内容”,调动起市场响应能力,才能克服和消灭大量存在的信息孤岛,实现信息价值的最大化[4]。从这一方面来考虑,电子商务助力智慧养老体系建构的过程中,它不仅仅能够将产品供应商、服务提供商、物流企业等智慧养老产业链中的各个环节加以整合,例如,将生产老年健康监测设备的企业、提供健康管理服务的机构、负责产品配送的物流企业整合在一个电商平台上,形成一个完整的养老服务产业链。从而提高资源的利用效率,降低服务成本,为老年人提供更加优质、价廉的服务。并且还能促进诸如养老设施、护理人员等社会资源的共享。最后,电子商务平台还可以为老年人提供个性化的服务。大数据时代,电子商务企业拥有大量的用户数据,它可以依据老年人平时的消费数据和浏览记录对老年人的偏好和需求加以了解和分析,因人而异,为他们提供更加精准、个性化的产品和服务。总而言之,智慧养老电子商务平台通过构建一个智慧养老 APP,承载和支持第三方服务供应商和业务开发者,比如家政服务、餐饮服务、医疗服务等,形成养老服务商业系统,满足老年人多元化的需求[5]。

3. 电子商务助力智慧养老体系构建存在的挑战

3.1. 老年人数字鸿沟问题

随着科技的发展和社会的进步,信息技术的发展进入了智能媒体时代,智能媒体技术为人们的生活带来了巨大的便利,但同时也给信息弱势群体带来了巨大的“数字鸿沟”,老年群体尤甚[6]。老年人因年龄的增长,各项身体机能开始减弱,学习能力也随之降低,他们对智能设备的学习和掌握能力与年轻人相比也有着较为明显的差距特别是一些偏远地区的农村老年人不识字,再简单的手机功能,对于他们而言都是巨大的挑战[7]。老年人存在的这种数字鸿沟问题一些致使一些老年人在日常生活中不懂得如何下载和利用电商应用程序,也不会网上购物,对打车软件的使用也存在困难等,这进一步使得老年人不能平等地享受电子商务为生活所带来的一系列便利。此外,虽然当前我国电子商务发展迅速,但由于其历程较短,所以人们对电子商务的相关概念与知识都还不太清晰,更遑论电子商务与智慧养老之间的融合发展,老年人群体尤甚。更有部分老年人因思想观念较为固化,未能跟上时代的发展,对智慧养老模式也不太认同。

3.2. 隐私信息保护与服务质量问题

鉴于电商平台收集大量的用户信息并对用户行为精准分析,以此不断提升服务质量和水平[8],使得电子商务在为用户带来诸多方便的同时也面临着信息泄露问题,具体应用到老年人群体则是一些电商平台可能会过度收集老年人的个人信息,并且在未经老年人同意的情况下将其用于商业广告推送。除此之外,电子商务的蓬勃发展也使得其市场准入门槛降低了,并不能保证服务提供商所提供的服务质量。

3.3. 电子商务产品缺乏针对性

虽然当前市场上关于老年人的智能养老产品琳琅满目,但大多数产品都不是根据老年人的真实需求而生产的,不但造成了资源的浪费,而且还不利于老年人的健康养老。

4. 社会工作视角下电子商务助力智慧养老体系构建的策略

社会工作是秉持利他主义价值观,以科学知识为基础,运用科学的专业方法,帮助有需要的群体,解决问题,协助个人与其所处社会环境能更好地相互适应的职业活动[9]。社会工作可以凭借自身独特的

专业价值和伦理、整合性取向、以及社会工作者多重角色等优势，以老年人为中心，在敬业、接纳、自决、个别化和尊重人等专业价值的引领下，以真诚、非批判的态度为老年人开展服务，采取整合取向为老年人搭建综合服务体系，提供多元化、个性化服务，以满足他们的差异化需求。除此之外，社会工作还能够以专业方法为技术指导，嵌入老年人养老服务中。老年个案工作是指“社会工作者在专业价值观指导下，运用专业的知识和技巧为老年人及其家庭提供物质或情感方面的帮助和支持，以使当事人缓解压力、解决问题和达到良好的福利状态的服务活动[10]”。在养老服务中，个案工作的作用主要是通过个案辅导满足老年人个别化需求。老年小组工作则主要是为有相同需求的老年人提供服务，通过小组成员之间的相互学习与交流，增强相互支持，拓宽朋辈群体关系网络。还可以采用社区工作方法促进老年人的社区参与，改善老年人与社区的关系，培养老年人的自助、互助与自决精神，建立老年人对社区的归属感，提升老年人的社会福利水平和晚年生活质量。总之，从社会工作视角出发，电子商务助力智慧养老体系构建有以下几点策略：

4.1. 增强老人能力建设，拓宽社会支持网络

面对老年人的数字鸿沟，社会工作者要以增强老年人数字能力建设为中心，提高他们对电子商务的操作技能。例如，社会工作可以发挥资源链接者的角色，聘请专家，为有需要的老年人开展数字技能培训课程，招募志愿者采取一对一的形式教会老年人学会运用电子手机、懂得充分利用电商应用程序来满足自身的相关需求等。还可以从拓宽老年人的社会支持网络入手，除了动员老人家人关注老人的智慧养老外，还可以通过电商平台中的兴趣、爱好虚拟社区，为有共同需求的老年人组成一个小组，让老人能与志同道合的伙伴一起相互学习与沟通，提供诸如棋牌游戏、电子书阅读等在线娱乐活动，缓解孤独感，关注到老年人的精神需求，增强社会参与感。另外，为了推动智慧养老模式的蓬勃发展，社会工作者需要提升老年人对智慧养老的认知度与接受度。一方面，社会工作要协助社区开展智慧养老相关的座谈会和主题讲座，帮助老年人认识到智慧养老的好处和便利，让老年人切实体会智慧养老产品的服务，从而为接受相关服务奠定基础[11]。

4.2. 健全相关法律法规，提升服务质量

一方面，当前，“电子商务”有关法律法规还不完善，制约了电商养老产业的健康发展。对此，社会工作可以将真实情况反映给政府，建议政府完善相关法律法规，为电商养老产业营造一个公平、透明的营商环境。针对数据安全与隐私保护问题，社会工作可以通过张贴海报、开展宣传会等方式在社区向老年人、电商企业和相关服务提供商宣传数据安全的重要性，提高他们的数据安全意识。社会工作还可以，通过与电商企业、监管部门等进行沟通协调，有效扮演倡导者的角色，倡导建立严格的隐私保护规范，从而使得老年人的隐私能够在电子商务环境下得到保障。另一方面，在电商养老模式的长远发展中，提升服务质量是构建其核心竞争力、赢得市场口碑与持续发展的关键所在[12]。社会工作可以深入基层，通过与老年人沟通交流，及时给电商企业和服务提供商反馈到老年人的相关建议。在此过程当中，社会工作也可以建立服务质量监督小组，定期对电商平台上的养老服务和产品进行检查评估，促进服务质量的提升，进一步促使电子商务智慧养老模式的核心竞争力得到提高。

4.3. 研发针对性养老产品，搭建多元合作平台

老年人群体类型多样，不一样类型的老年人所需要的服务侧重点也会有所差别。对于那些低龄且身体状况良好、生活自理能力尚在的老年人来说，他们更希望在满足基本生活需求的基础上能够参与到社会中，发挥余热；而对于那些生活不能自理，或是半自理的老年人而言，他们更多想要的是人文关怀。每个老年人都是独立的个体，社会工作者应遵循个别化、平等、尊重独特性的价值伦理，通过收集数据

建立服务对象档案,挖掘个性化需求,采用个案工作方法为老年人制定个性化的养老计划,进行定期的跟进和评估,精准识别服务对象的实际养老需求并以其作为养老服务的切入点和出发点[13]。更为重要的是,在国家倡导积极老龄化的背景下,老年人的健康、幸福晚年生活需要社会各界人士共同努力。基于此,社会工作可以搭建一个多元合作平台,将政府、电子商务企业、养老机构、医疗机构、社区组织等各个主体联动起来,各司其职、相互交流、共享信息与资源,并将各方资源加以整合,实现智慧化服务。与此同时,社会工作还能够通过建立有效信息反馈平台与渠道,将老年人的意见与建议及时地反馈给各方主体,以此来保证智慧居家养老的服务升级与各项资源之间的更高效链接与整合[14],构建更加完善的智慧养老体系。

5. 结语

在当前全球人口老龄化的大背景下,随着经济的发展与科技的进步,我国老年人的养老需求也日益多元化,传统养老方式已无法充分满足老年人的个性化、多元化养老需求,智慧养老成为新的发展领域。如今,电子商务正在蓬勃发展中,电商平台已逐渐渗透到各个领域,为它们及智慧养老产业注入了新的活力与机遇。社会工作作为一种专业服务手段,可以运用专业知识和技能,通过增强老人能力建设,拓宽社会支持网络;健全相关法律法规,提升服务质量;研发针对性养老产品,搭建多元合作平台等策略去促进电子商务和智慧养老的融合发展,构建更加完善、高效、人性化的智慧养老体系,进而更好地满足老年人的多样化、差异性需求,提高他们的晚年生活质量。

参考文献

- [1] 刘新苗,姜瑞莹.“互联网+”养老服务模式探析[J]. 理论研究, 2020(6): 75-80.
- [2] 国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见[EB/OL]. 2015-07-04.
http://www.gov.cn/zhengceku/2015-07/04/content_10002.htm, 2024-11-10.
- [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] 胡昌平,邓胜利. 企业电子商务的信息资源整合分析[J]. 情报理论与实践, 2006(5): 552-555.
- [5] 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.
- [6] 孙静. 数字鸿沟视域下老年人接触和使用智能媒体的现状、问题与对策研究——基于湖州市老年人智能媒体接触和使用的调查[J]. 新闻爱好者, 2021(4): 31-34.
- [7] 张燕. 科技时代的权利、能力与尊严——以老年人的“数字鸿沟”问题为例[J]. 道德与文明, 2023(3): 145-151.
- [8] 梁栋. 电子商务消费者个人信息保护的规范路径——基于6类12家电商平台隐私政策的实证研究[J]. 大连理工大学学报(社会科学版), 2022, 43(3): 102-112.
- [9] 王思斌. 社会工作概论[M]. 北京: 高等教育出版社, 2016.
- [10] 范明林,张钟汝. 老年社会工作[M]. 上海: 上海大学出版社, 2005.
- [11] 张美春. 数字赋能: 社工助力社区智慧养老服务研究[D]: [硕士学位论文]. 南昌: 南昌大学, 2023.
- [12] 阎志俊. 互联网时代智能化养老服务系统的构建[J]. 改革与战略, 2018, 34(5): 106-110.
- [13] 李诗婷. 社会工作视角下智慧养老服务的优化对策探析[J]. 市场论坛, 2024(1): 94-98.
- [14] 邱婉婷. 社会工作介入城市社区智慧居家养老服务研究[D]: [硕士学位论文]. 三亚: 海南热带海洋学院, 2023.