

人口老龄化背景下数字赋能高校养老志愿服务的现实逻辑、多维困境和实践路径

贾瑞^{1*}, 吴奇隆¹, 王美懿², 沈欣媛², 潘雨欣²

¹江苏卫生健康职业学院马克思主义学院, 江苏 南京

²江苏卫生健康职业学院康复医美学院, 江苏 南京

收稿日期: 2026年3月24日; 录用日期: 2026年4月17日; 发布日期: 2026年4月28日

摘要

在人口老龄化的背景下, 推动数字技术与高校养老志愿服务的深度融合已成为破解养老服务资源供需失衡、提升养老服务供给质效的关键路径。本文从理论、实践和制度层面深入探究数字赋能高校养老志愿服务的现实逻辑, 发现当前养老志愿服务实践中面临数字鸿沟制约参与效能、多元主体协同联动不足、技术融合落地存在短板等问题。基于此, 从增强多元主体协同、提升志愿者数字素养、打造特色志愿服务品牌三个维度提出实践路径, 旨在通过构建联动机制、培育数智化志愿队伍、实施品牌化战略, 助推高校养老志愿服务迈向规范化、专业化、长效化发展轨道。

关键词

人口老龄化, 养老志愿服务, 数字化, 高校

Realistic Logic, Multidimensional Dilemma and Practical Path of Digital Technology Empowering Volunteer Service for the Aged in Colleges and Universities under the Background of Aging Population

Rui Jia^{1*}, Qilong Wu¹, Meiyi Wang², Xinyuan Shen², Yuxin Pan²

¹School of Marxism, Jiangsu Health Vocational College, Nanjing Jiangsu

²School of Rehabilitation Medicine and Beauty, Jiangsu Health Vocational College, Nanjing Jiangsu

*通讯作者。

文章引用: 贾瑞, 吴奇隆, 王美懿, 沈欣媛, 潘雨欣. 人口老龄化背景下数字赋能高校养老志愿服务的现实逻辑、多维困境和实践路径[J]. 护理学, 2026, 15(4): 276-282. DOI: 10.12677/ns.2026.154130

Abstract

Under the background of aging population, promoting the deep integration of digital technology and volunteer service for the aged in colleges and universities has become the key path to solve the imbalance between supply and demand of aged care service resources and improve the quality and efficiency of aged care service supply. In this paper, the realistic logic of digital empowerment of volunteer service for the aged in colleges and universities is explored from the theoretical, practical and institutional levels, and it is found that there are some problems in the practice of volunteer service for the aged, such as the digital divide restricting participation efficiency, the lack of collaborative linkage among multiple subjects, and the shortcomings in technology integration. Based on this, this paper puts forward the practical path from three dimensions: strengthening the cooperation of multiple subjects, improving the digital literacy of volunteers and building a brand of characteristic volunteer service, aiming at promoting the standardized, professional and long-term development track of university volunteer service for the aged by building a linkage mechanism, cultivating intelligent volunteer teams and implementing the brand strategy.

Keywords

Population Aging, Volunteer Service for the Aged, Digitalization, Colleges and Universities

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

人口老龄化是我国今后较长一段时期必须面对的基本国情，呈现出规模大、程度深、空巢化与高龄化并行的特征。志愿服务是社会文明进步的重要标志，高校养老志愿服务作为社会养老服务体系的重要补充。在数字中国建设与积极应对人口老龄化的国家战略双重指引下，二者的深度融合成为应对人口老龄化的必然选择。但当前数字赋能高校养老志愿服务的实践仍面临诸多现实困境，亟待厘清融合逻辑、破解发展难题，为推动老龄事业高质量发展、培育青年社会责任感、构建老年友好型社会注入强劲动能。

2. 数字技术与高校养老志愿服务融合的现实逻辑

2.1. 理论逻辑

数字技术与高校养老志愿服务的融合，本质上是技术理性与价值理性的深度耦合，其理论来源主要为协同治理理论、代际团结理论和具身认知理论。

一是协同治理理论(Collaborative Governance Theory)主要强调政府、企业、公民、社会组织等多元主体共同参与公共事务的治理方式，特征表现为主体的多元化、主体间权责的明晰性和治理过程的动态性。高校养老志愿服务作为社会养老服务体系的重要补充，涉及多方主体参与、多重资源整合。二者具有目标理念、组织结构、运行机制和多元供给主体协作的契合性[1]，同时数字技术的赋能，能够有效破解传统养老志愿服务存在的碎片化、低效化、可持续性弱的痛点问题。二是代际团结理论。代际团结理论是

由本特森等人提出, 聚焦家庭及社会中不同代际群体关系的理论模型, 涵盖联系团结、情感团结、共意团结、规范团结、功能团结、结构团结等维度。高校养老志愿服务作为典型的代际互动场景, 与代际团结理论的本质属性、实践目标高度契合。同时数字技术的融入打破了代际沟通的时空壁垒, 让大学生与老年群体之间零散、短期的线下接触转变为常态化、深层次的长效联结。三是具身认知理论。具身认知理论认为, 认知是大脑神经系统、身体结构、外部环境等因素相互作用、动态交互的统一整体, 具有身体的在场性、环境的融合性、认知的具身化等特征[2]。这一理论为数字技术与高校养老志愿服务的深度融合, 如数字技术构建线上虚拟陪伴、远程健康监测等多元场景, 有助于将养老志愿服务延伸至居家场景, 高校志愿者可实时对接老人健康数据, 提供精准陪护与应急协助的老年群体志愿服务。

2.2. 实践逻辑

人口结构的深层次转型、经济与社会支持结构系统性变革、老年群体需求的深刻变化是数字技术与高校养老志愿服务融合的实践逻辑。

一是人口结构深层转变。根据国家统计局发布《2025年国民经济和社会发展统计公报》数据显示, 截至2025年末, 65岁以上老年人口有22,365万人, 比重为15.9%, 老龄化程度持续加深¹。同时数字化转型背景下, 传统照护模式难以适应多元养老需求, 社会养老服务的供给压力与日俱增, 亟需推动养老服务供给主体、模式等革新。高校养老志愿服务依托数字化手段打破时空限制、整合志愿资源、拓宽服务覆盖面, 精准对接分散化、个性化的老年照护需求, 有助于弥补传统养老服务供给缺口。二是经济与社会支持结构系统性变革。当前养老服务体系中, 政府、高校、企业、社区等主体缺乏常态化联动机制, 信息壁垒突出、资源对接错位, 制约了养老服务整体效能提升。数字技术的快速发展能够搭建多方协同的治理平台, 有助于优化社会资源配置, 构建权责清晰、优势互补的养老服务共同体。三是老年群体诉求变化催生技术赋能需求。伴随着时代发展和技术迭代, 老年群体的养老诉求已发生结构性转变, 不再满足于线下单一的生活照料服务, 对健康管理、情感陪伴、休闲文化、智能设备使用等服务需求激增[3]。数字技术赋能高校养老志愿服务, 能够精准捕捉、分析老年群体需求数据, 提供线上陪伴、VR文娱、远程健康监测、数字技能教学等定制化服务, 贴合老年群体从“基本养老”到“品质享老”的需求转变。

2.3. 制度逻辑

数字技术与高校养老志愿服务的深度融合, 是顺应积极应对人口老龄化、建设数字中国、健全新时代志愿服务体系等国家制度安排的必然选择。

从老龄事业专项部署来看, 《国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知》《关于开展社区医养结合能力提升行动的通知》等系列文件的出台, 为数字技术与高校养老志愿服务的深度融合指明了方向, 推动了养老服务领域数字化转型, 也为青年志愿者参与基层医养结合、智慧助老服务提供了政策支撑。在此基础上, 2023年《数字中国建设整体布局规划》明确提出构建普惠便捷的数字社会。数字社会需要重点补齐养老、助残等重点民生领域的数字服务短板, 同时也需要破解老年群体数字运用难题, 推进信息无障碍建设。高校养老志愿服务作为青年参与社会治理、服务民生的重要载体, 是弥合代际数字鸿沟的重要力量。从制度顶层设计来看, 推动高校养老志愿服务数字化转型, 既能够提升基层养老服务的数字化水平与普惠效能, 填补专业养老服务供给缺口, 又能强化青年群体的社会责任担当, 有效助力新时代老龄事业与志愿服务事业高质量协同发展。与此同时, 2024年4月出台的《中共中央办公厅国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见》, 作为系统部署新时代志愿服

¹https://www.gov.cn/lianbo/202602/content_7059980.htm

务体系健全工作的首部中央层面纲领性文件，对大学生参与养老服务等民生领域服务工作，明确提出了刚性约束要求。同时国内各高校普遍鼓励青年群体依托自身专业优势开展精准化、特色化志愿服务实践，均为推动数字技术与高校养老志愿服务融合发展提供了直接政策支撑依据。

3. 人口老龄化背景下数字赋能高校养老志愿服务的多维困境

3.1. 数字鸿沟制约参与效能

数字鸿沟是数字赋能高校养老志愿服务的首要梗阻，其本质是不同群体在获取及使用数字化技术、获取资源方面存在的平等问题[4]。对老年群体这一数字社会的“慢行者”而言，这一鸿沟更多源于其生理机能、认知能力与数字观念等内在制约。一是数字接入鸿沟。受家庭支持、设备操作与维护能力等因素制约，部分老年人尚未配备智能手机、稳定网络等基础数字硬件，高校开展数字养老志愿服务的源头渠道被切断。二是数字应用鸿沟。部分老年群体的思维模式更多集中在线性思维、经验依赖，行为习惯表现线下实体化实践，对于匿名社交、智慧养老平台使用、线上便民服务等虚拟化数字化场景存在天然疏离感。高校志愿者在“智慧助老”实践中也发现，多数老人仅能掌握打电话、视频聊天等基础操作，一旦涉及线上挂号、医保结算、网约车出行、智慧养老缴费等流程复杂、步骤联动的服务，极易出现操作“卡壳”、流程中断的问题，极易滋生科技恐惧症。这种数字应用能力的明显短板，会进一步强化老年人的挫败感，逐渐滋生“不敢用、不愿用、不会用”的排斥心态，进而导致主动融入数字社会、参与高校志愿助老服务的动力与意愿持续走低。三是数据安全鸿沟。由于部分老人对网络信息真假甄别能力不足、反诈防骗的专业素养较低，对个人信息泄露、网络诈骗等风险的抵御能力差，在复杂的网络环境中时常被裹上信息迷雾，极易成为网络诈骗、虚假信息的侵害对象。此类负面案例频发，进一步弱化其尝试数字化服务的底气，极易造成数字边缘化，直接阻碍高校智慧助老志愿服务的深入推进。

3.2. 多元主体协同联动不足

在人口老龄化加速的背景下，高校养老志愿服务活动多数以分散性、阶段性、短期活动为主，难以形成系统性、长效的机制，其关键症结在于政府、高校、社区等多元主体协同联动不足。结合协同治理理论分析框架(参与主体、互动机制、制度环境)具体分析如下：参与主体方面，政府、高校、社区及养老机构权责错位、协同意识薄弱，未形成“多元共治”的合力。政府部分职能部门存在权责划分模糊、监管引导不到位的问题，对高校养老志愿服务的统筹规划、资源调配和政策支持力度不足；高校存在育人目标与实践环节脱节的问题。大学生养老志愿服务目前多为一次性、短期化的活动。部分高校在志愿服务工作部署上，未将其纳入人才培养、校园建设等布局，同时缺少将志愿服务与课程学分、实习实践、就业导向相衔接的长效机制，导致学生志愿者服务专业性不足、参与持续性不强；部分社区、养老机构缺乏主动对接高校资源的意识，存在各自为战、单打独斗的情况，都影响着实际志愿服务活动的开展。互动机制方面，主体间缺乏常态化沟通、供需对接与资源共享机制。目前社区、养老机构与高校之间合作更多是更多停留在临时性、项目式合作，缺乏权责清晰、运行顺畅的联动机制，更未形成贯穿需求调研、项目设计、服务实施、效果评估等环节的深度协同，致使服务供给与实际需求出现错位，制约了校地协同开展活动的深度与广度[5]；制度环境方面，缺乏系统性政策支持、经费保障与考核激励机制，制约了协同治理效能发挥。如政府财政对养老志愿服务的经费支持力度有限，高校、社区及养老机构自身经费紧张，难以承担志愿者培训、服务物资、场地租赁、安全保障等相关费用，同时考核激励方面，高校对学生志愿者的参与评价多以参与次数、时长为主，缺乏对服务质量、服务成效的科学考核，使得志愿服务质量参差不齐，难以朝着规范化、标准化方向推进。

3.3. 技术融合落地存在短板

养老志愿服务活动具有灵活性、专业性、系统性，数字技术具有高效性、联通性、场景化的赋能优势，二者深度融合是提升高校养老志愿服务质效的关键，但当前二者融合浮于表面、效能转化存在短板的问题。具体表现为：一是平台系统割裂，数据互通不畅。高校养老志愿服务多存在志愿管理、服务对接平台碎片化、线上线下服务场景无法有效衔接的问题。尤其是医学类高校开展医养结合志愿服务时，智能健康监测终端、志愿服务管理系统、社区养老数据平台缺乏统一接口和互联互通机制，各类医学养老数据、服务信息、志愿调度信息无法互联互通，数据难以共享共通，容易形成“信息孤岛”。二是适老化改造滞后，智慧化嵌入社区养老服务程度不足。各类智慧养老终端、服务小程序、线上预约平台存在界面设计复杂、操作流程繁琐，字体偏小、语音引导缺失等问题，部分老年群体生理条件限制，平台使用上无法完成自主操作，即便高校志愿者手把手指导，也难以实现常态化使用，数字服务极易沦为“摆设”。此外，部分社区养老驿站、老年活动中心的硬件设施适配性差，缺乏无障碍智能设备、网络信号覆盖不全，进一步阻碍了高校志愿服务与智慧养老场景的深度融合。三是数字素养与人才支撑不足。当前高校养老志愿服务队伍主体为康复治疗、护理、临床医学等相关专业在校学生，队伍整体尚未接受系统化、专业化的数字技能实训，针对智慧养老服务平台、智能可穿戴设备、远程健康监测系统等数字化工具的实操应用与场景适配能力普遍偏弱，难以实现数字技术与养老志愿服务全流程的深度融合、精准嵌入，导致技术赋能效应无法有效转化为医养结合志愿服务的实践效能。

4. 人口老龄化背景下数字赋能高校养老志愿服务的实践路径

4.1. 增强主体协同，树立正确的积极老龄化的理念

积极老龄化强调既要重视老年人的基本生活需要，更要引导老年人通过社会参与，实现老有所为。积极应对人口老龄化是一项系统工程，根据协同治理理论的框架要求，需要政府、高校、社区、养老机构等多方主体明确权责定位，加强协同合作。一是需要建立统一协同的考核机制，由政府牵头，联合高校、社区、养老机构等主体深入基层开展老年群体需求民意调查，全面掌握老年人在生活照料、精神慰藉、技能学习等方面的实际需求，在此基础上共同制定考核指标体系，同时需要构建老龄工作和志愿服务协调机制，将高校志愿者服务专业性、社区需求对接精准度、养老机构服务接纳保障能力、政府政策落实与资源支持力度等纳入统一考核范围，实现各参与主体考核的协同联动。二是健全志愿服务激励体系。高校而言，需要主动扛起青年担当，科学设定评价指标，探索星级认定、积分学时、评选先进典型等奖励制度^[6]，同时需要将养老志愿服务协同成效与学科建设、人才培养评价、校园文明创建等挂钩，激发高校参与协同治理的主动性；对社区和养老机构，将协同参与情况纳入基层养老服务工作考核，对协同成效显著的单位给予经费倾斜、资源优先调配等支持；对学生志愿者，除传统时长统计外，增加服务质量、技能提升、老年群体评价等考核维度，将考核结果与奖学金、升学、就业推荐等挂钩，激发其参与持续性与专业性，让青年志愿者的付出被认可、奉献有回馈。三是搭建协同考核反馈平台。依托大数据、云计算等信息技术，建设覆盖市、区、街道、社区的多方联动、资源共享智慧养老服务平台。平台通过及时收集活动数据、老年群体反馈意见、主体协同情况等信息，定期梳理汇总各参与主体的考核结果，引导各主体根据反馈意见优化协同行为、完善服务举措，进一步增强多元主体协同合力，逐步形成需求共商、资源共享、服务共推的良性工作格局。

4.2. 提升数字素养，增强养老志愿服务数字化能力

数字素养是主体在数字空间中开展数据收集、数据处理、数据应用、数据伦理把控等行为的综合素

养。面对当前老年群体数字鸿沟凸显、养老志愿服务专业化不足、数字化适配度偏低等问题，需要提升高校志愿者数字素养，进一步增强养老志愿服务数字化能力。一是树立人才意识，重塑队伍组织架构。一方面需要修订养老志愿服务招募标准，严把准入关口，优先选拔具备数智素养、数字服务技能的志愿者[7]，确保队伍基础素养贴合养老数字化服务要求；另一方面可以吸纳计算机、新闻学、公共管理等跨领域、跨学科的复合型人才，推动志愿力量体系化、专业化。二是结合养老服务数字化痛点问题，聚焦AI养老工具应用、短视频科普制作、老年反诈宣传、数据安全防护等实用问题，通过工作坊、情景模拟等形式，开展专题培训和实践锻炼，切实提升养老志愿服务的适配性与实效性。三是创新分层帮扶模式，建立“老带新、强带弱”的同辈互助机制。综合考量志愿者数字技能熟练度、养老服务时长、老年群体满意度、沟通协调能力等指标，遴选数字技能熟练、服务经验丰富的学生骨干，充分发挥其榜样示范作用，与新加入或数字素养基础较弱的志愿者形成“一对一”志愿互助小组。通过定期开展小组互助沙龙、经验复盘会等形式，搭建经验共享、技能共学的交流平台，全力提升志愿服务队伍整体素质。此外应将同辈互助纳入志愿服务管理制度，对表现突出的互助小组和个人给予表彰奖励，并在评优评先、进阶培训、实践深造等方面予以倾斜，形成可持续的长效运行机制。

4.3. 打造特色品牌，提升养老志愿服务质量与效能

高校开展养老志愿服务，需要不断创新实践形式，以品牌化建设为抓手破解服务短板，全面提升养老志愿服务质量与效能。一是立足社区发展实际与老年人多样化养老需求，明确品牌定位、服务对象、核心内容与预期目标，聚焦健康陪护、智能助老、应急帮扶等服务场景，提炼品牌口号、设计可视化专属标识打造辨识度高、贴合民情的特色养老志愿品牌，避免养老志愿服务同质化[8]。其中医学类高校可将品牌定位聚焦“专业赋能、陪伴助老”两大环节，为老年人提供兼具专业性与人文性的养老服务。二是整合校地资源，构建“4+N”差异化服务模块。高校可以健康守护、智能助老、情感陪伴、文化传承为4大基础模块，结合校地实际灵活增设民族团结融合、非遗传承体验等特色N模块。三是通过媒体联合的方式进行广泛宣传。如联合社区、养老机构，通过社区公告、养老服务站点宣传、入户告知等方式，让老年人及其家属了解品牌服务内容；同时主动对接主流媒体、报刊杂志、短视频平台等各类媒体资源，全方位展现养老志愿服务的实践成效与志愿风采，同时依托老年群体、社区工作者的口碑传播，提升服务质量提升，增强品牌辐射效应。四是构建流程完善、评价合理的质量控制体系。既要对志愿者进行专业培训，又要依托智慧养老服务平台，实时记录服务过程、时长和反馈，定期开展服务巡查并及时纠正问题，同时构建涵盖老年群体、社区、高校及志愿者的多元评价反馈机制，保障品牌服务标准化、规范化，助力高校养老志愿服务行稳致远。以江苏卫生健康学院为例，该校紧扣国家政策与南京民族团结进步工作要求，打造“医暖桑榆·情聚石榴”特色品牌，通过课程联学、队伍联动、阵地联建、活动联办、媒体联合的“四联”工作法，有效整合校地资源。该品牌以四大基础模块为核心，增设民族团结融合特色模块，吸纳汉族、苗族、布依族等多民族学生组建专业志愿团队，通过课程联学筑牢专业根基、队伍联动凝聚合力、阵地联建搭建服务平台、媒体联合放大品牌效应，让老年人在享受优质专业养老服务的同时感受多元民族文化魅力，既彰显了医学高校的专业担当，又谱写了民族团结护老的动人篇章，成为高校养老志愿服务品牌化、规范化发展的典型范例。

5. 结语

数字赋能高校养老志愿服务是应对人口老龄化的重要探索，是政府、高校、社区、养老机构等多方主体协同参与，技术、人才、制度等多要素深度融合的系统工程。未来需持续立足老年群体的实际需求，破解数字赋能中的现实难题，推动高校养老志愿服务向数智化、专业化、长效化发展，让高校青春力量更好地融入基层养老服务体系，进一步锤炼大学生的专业能力、厚植社会责任感，同时助力实现“老有

颐养”的社会目标,实现老龄事业与高校人才培养事业的高质量发展。

基金项目

本文系 2025 年江苏省高校哲学社会科学研究项目 - 思政项目(2025SJSZ0336)阶段性成果;教育部人文社会科学研究专项任务项目(高校辅导员研究)课题(24JDSZ3085);江苏卫生健康职业学院青蓝工程计划成果。

参考文献

- [1] 唐健,陈燕华,高维明,等. 协同理论视角下农村社区“医养结合”多元供给碎片化治理困境与破解路径[J]. 中国卫生事业管理, 2025, 42(8): 910-915, 924.
- [2] 张惠敏,梁为,戴俊雄,等. 生成式人工智能时代教育空间的具身化重构[J]. 中国电化教育, 2026(2): 23-29.
- [3] 周学馨,吴波,朱文艳. 中国积极应对人口老龄化制度: 理论基础、演进历程及战略启示[J]. 人口研究, 2026, 50(1): 104-120.
- [4] 王张华,罗新然. 数字贫困、数字失能、数字弱势与数字鸿沟概念及其关系辨析[J]. 学习论坛, 2025(3): 84-91.
- [5] 张冕. 志愿协同与科技赋能: 大数据驱动下网络意识形态安全治理的多元主体路径研究[J]. 中华志愿者, 2026(2): 65-68.
- [6] 潘春玲. 新形势下高校志愿服务育人功能的作用机理及实现路径[J]. 思想教育研究, 2021(3): 126-130.
- [7] 范文宇,李光鲁,王麓涵. 新质文化志愿服务: 理论内涵、问题检视与优化路径[J]. 图书馆工作与研究, 2025(8): 90-97.
- [8] 曹阳,储祖旺. 服务学习视角下新时代我国大学生志愿服务机制优化研究[J]. 中国高等教育, 2019(Z1): 69-71.