

社区志愿服务视域下老年人需求挖掘的现实困境与优化路径

蒲帆

天津商业大学经济学院, 天津

收稿日期: 2026年2月13日; 录用日期: 2026年3月6日; 发布日期: 2026年3月13日

摘要

社区志愿服务是精准捕捉老年人需求、缓解社区养老服务供需适配性不足的重要补充力量。然而, 当前实践中普遍存在“重服务供给、轻需求研判”的倾向, 系统化的需求挖掘机制与长效路径尚未形成。本文以天津市红桥区北岸社区为调研样本, 聚焦社区志愿服务场景, 系统解构老年人需求的层次结构, 剖析志愿服务在需求识别中的独特优势, 并结合调研实际对实践中的核心困境进行深度复盘。研究发现, 当前面临三大核心困境: 专业能力短板限制挖掘深度、资源整合不足阻碍需求转化、项目制运作引发可持续性危机, 其深层成因在于人力资源与现实需求适配度不足、供需对接机制缺失。基于此, 本文重新明晰大学生社区养老志愿服务的功能定位, 从能力建设、资源协同、长效运营、精准识别等维度提出五项兼具实操性的优化对策, 旨在推动社区志愿服务深度融入养老服务体系, 实现老年人需求的精准识别与高效响应。

关键词

社区志愿服务, 老年人需求挖掘, 现实困境, 供需匹配, 养老服务体系

Practical Dilemmas and Optimization Paths of Demand Exploration for the Elderly from the Perspective of Community Voluntary Service

Fan Pu

School of Economics, Tianjin University of Commerce, Tianjin

Received: February 13, 2026; accepted: March 6, 2026; published: March 13, 2026

Abstract

Community voluntary service serves as an important supplementary force for accurately capturing the needs of the elderly and alleviating the inadequate matching between the supply and demand of community elderly care services. However, a prevalent tendency of “prioritizing service supply over demand research and judgment” exists in current practice, and a systematic mechanism and long-term path for demand exploration have not yet been formed. Taking the Bei’an Community in Hongqiao District of Tianjin as the research sample, this paper focuses on the scenario of community voluntary service, systematically deconstructs the hierarchical structure of the elderly’s needs, analyzes the unique advantages of voluntary service in demand identification, and conducts an in-depth review of the core dilemmas in practice based on the research reality. The study finds that three major core dilemmas are currently faced: the shortage of professional capabilities restricts the depth of demand exploration, the insufficient integration of resources hinders demand transformation, and the project-based operation triggers a sustainability crisis. The underlying causes lie in the inadequate adaptability of human resources to practical needs and the absence of a supply-demand docking mechanism. Based on this, the paper redefines the functional orientation of college students’ voluntary service for community elderly care, and puts forward five practical optimization countermeasures from the dimensions of capacity building, resource coordination, long-term operation and accurate identification. It aims to promote the deep integration of community voluntary service into the elderly care service system and realize the accurate identification and efficient response to the needs of the elderly.

Keywords

Community Voluntary Service, Demand Exploration for the Elderly, Practical Dilemmas, Supply-Demand Matching, Elderly Care Service System

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. 问题提出

第七次全国人口普查显示，我国 60 岁及以上人口约 2.6 亿，占比 18.7%，老龄化进程持续加速[1]。居家社区养老因贴近生活场景、契合传统养老观念而成为主流模式，社区嵌入式养老更是实现普惠养老的核心路径[2]。天津市红桥区北岸社区作为典型的城市社区，老年人口占比超 40%，养老服务需求呈现多元化、刚性化特征，但当前社区养老服务在需求与供给的适配性上仍存在明显不足，核心症结在于对老年人需求尤其是精神层面的关注不足，缺乏科学的需求识别机制，长期存在“需要”与“想要”的识别偏差，难以回应老年人在情感陪伴、自我实现等方面的多元诉求[3]。

大学生志愿服务为破解这一难题提供了独特视角，凭借场景贴近、互动深入的优势，志愿者在服务过程中能直观发现老年人被忽视的精神需求，有效激发其多层次需求表达[4]。但在天津市红桥区北岸社区的实践中，志愿服务也面临专业能力适配性不足、服务针对性不强等困境，制约了需求挖掘的深度与精度。既有研究虽关注社区养老供需适配问题，但多侧重养老服务供给模式设计，对老年人精神需求的挖掘与回应缺乏足够关注，更鲜有从志愿服务实践视角切入探讨需求识别优化路径的研究[5]。基于此，本文以天津市红桥区北岸社区为调研切入点，聚焦老年人需求挖掘实践，直面需求关注不足的核心问题，反思实践困境与成因，进而建构可操作的优化路径体系。

2. 理论基础与分析框架

2.1. 老年人需求的结构层次与类型特征

老年人需求具有典型的层次性与多样性。借鉴公共产品理论与需求层次理论，可将老年人需求划分为三个层次：基础层需求指向维持基本生存的物质保障与简单生活辅助，具有刚性与普遍性；升级层需求聚焦精神文化与社交参与，具有弹性与群体差异性；潜在层需求则是被压抑或未表达的隐性诉求，关乎尊严与自我价值实现，识别难度最高[6]。这三层需求相互交织，构成了老年人复杂的“需求图谱”。在天津市红桥区北岸社区的调研中发现，社区老年人除基础的生活、健康需求外，超80%的受访者存在情感陪伴、文娱参与等精神需求，其中高知、低龄老人对自我实现类的潜在需求表达更为明显，但此类需求的满足率不足三成[7]。

2.2. 社区志愿服务在需求挖掘中的独特功能

结合天津市红桥区北岸社区的实践，社区志愿服务在需求挖掘中具有不可替代的价值：一是场景嵌入优势，志愿服务通过高频次、低强度的持续互动，能将需求识别过程自然融入日常服务场景，相较于专业机构的阶段性服务，更易捕捉老年人真实的日常需求[8]；二是信任建立优势，隐性需求的表达高度依赖信任关系，大学生志愿者通过持续代际互动，能与老年人建立超越服务关系的“准亲情联结”，北岸社区七成老年人表示更愿意向熟悉的大学生志愿者倾诉未被满足的诉求；三是信息捕捉优势，经过基础培训的志愿者可在服务过程中同步完成观察、记录与初步研判，形成对量化数据的重要补充[9]；四是资源链接优势，志愿组织作为嵌入社区网络的节点型组织，能发挥需求信息集聚与分流的关键功能[10]。

2.3. 分析框架：需求挖掘的过程维度

本文将社区志愿服务中的老年人需求挖掘操作化为四个过程维度，该框架与社区嵌入式养老的发展要求相契合：一是场景嵌入维度，需求挖掘对服务场景具有高度依赖性，脱离老年人日常的生活场景易导致需求识别偏差；二是方法整合维度，多元方法的整合运用是需求挖掘精准化的方法论前提，需结合观察、访谈等方式综合研判；三是分类响应维度，需求识别后必须完成需求分类、资源匹配等转化环节，区分志愿者可直接服务与需专业转介的需求类型；四是动态迭代维度，老年人需求具有动态流变性，需求挖掘必须是持续性、周期性的动态过程[1]。

3. 社区志愿服务需求挖掘的实践困境——基于天津市红桥区北岸社区的调研

基于天津市红桥区北岸社区的调研实际，当前社区志愿服务在老年人需求挖掘中面临的核心困境可归纳为三大方面，各困境相互交织形成系统性制约，且均在北岸社区的志愿服务实践中呈现出典型特征。

3.1. 专业能力短板：人才培养与需求的结构性错位

在天津市红桥区北岸社区参与养老志愿服务的大学生中，专业背景多集中于人文社科、经管类，仅不到15%为医学、护理学等与养老服务高度相关的专业，而北岸社区超70%的老年人存在慢性病管理、基础健康监测等健康相关需求，独居、高龄老人还存在心理疏导等隐性需求，专业结构与需求结构形成明显错位。隐性需求的识别高度依赖对老年人非语言信息、情绪信号的敏感度，这正是社会工作、心理学等专业训练的核心内容，缺乏专业背景的志愿者，难以有效识别被压抑的需求信号。

同时，高校志愿服务培训在实践中普遍存在“重通识、轻专业”的倾向，针对老年群体特征、需求识别方法的专业内容严重不足，超九成志愿者仅接受过简单的沟通礼仪、安全注意事项培训，缺乏老年健康需求识别、隐性诉求捕捉的专业指导，导致志愿者能力成长缓慢，经验难以复制推广。在北岸社区的

调研中发现，志愿者仅能有效识别老年人的显性物质需求，对健康、心理类隐性需求的挖掘率不足 20%，专业能力短板直接限制了需求挖掘的深度。

3.2. 资源整合不足：供需对接机制的系统性缺位

社区志愿服务组织的服务能力存在明确边界，这在天津市红桥区北岸社区的实践中尤为突出。当志愿者识别到超出服务边界的需求，如专业医疗护理、适老化改造、专业心理疏导等，往往只能通过微信沟通等非正式方式传递，需求信息面临较高的衰减与搁置风险，调研中超七成志愿者表示“发现了老人的专业需求，但不知道该找谁对接，最后不了了之”。

当前社区养老服务供需对接效率低下的重要原因，在于缺乏制度化的需求信息传导机制，识别到的需求信息往往停留于志愿者个人层面，难以进入社区养老服务的规划决策视野。此外，大学生志愿服务项目经费高度依赖学校专项拨款与公益创投，渠道单一、额度有限，资源整合不足成为需求转化的重要阻碍。

3.3. 项目制运作：可持续性发展的二重断裂

项目周期与需求周期出现断裂。老年人需求具有长期性、稳定性特征，而大学生志愿服务项目周期通常为 1~2 年，项目结题后，已建立的社区关系、积累的需求档案可能因团队解散而中断。人员流动与信任关系出现断裂。大学生志愿组织人员流动显著，核心志愿者毕业流失率较高，而需求识别高度依赖特定志愿者与老年人建立的信任关系，人员断档直接导致信任关系链条断裂。

4. 社区志愿服务需求挖掘的优化对策

4.1. 构建“分层培训 + 专业合作”的能力提升体系

建立“基础培训 + 专业督导”全链条能力提升机制，同步落地社区嵌入式养老模式，引入专业养老机构入驻社区，形成志愿者非专业服务与机构专业护理的精准互补格局。基础培训聚焦老年生理心理特征、适老化沟通技巧、基础需求观察方法，让志愿者掌握显性需求识别与基础健康信号判断能力，仅涉及基础健康常识，涉及基础医护知识，贴合志愿者非专业属性；社区嵌入式养老机构为志愿者提供常态化专业答疑，志愿者挖掘到的医疗护理、慢性病管理等专业健康需求，由入驻社区的养老机构专业护理人员承接，既守住志愿者能力边界，又实现老年人专业需求的高效响应。

4.2. 搭建“信息共享 + 多元协同”的资源联动平台

构建轻量化“需求 - 供给 - 响应”闭环联动机制，结合北岸社区实际搭建以微信小程序为核心的养老需求信息共享平台，实现需求信息标准化录入、供给资源可视化呈现，降低社区操作门槛；与社区居委会、辖区内嵌入式养老机构、周边社区服务站建立简易合作关系，形成“志愿服务组织识别需求+专业机构承接服务”的协同网络，赋能嵌入式养老发展；推动高校与社区签订共建协议，社区提供固定服务场地与基础物资，高校将社区志愿服务纳入校内社会实践学分范畴，由高校单独完成学分认定流程，规避跨部门协调壁垒，实现校地资源轻量融合。

4.3. 健全“梯队培养 + 柔性保障”的长效运营机制

建立贴合校地实际的“人员稳定 + 机制长效”柔性保障体系，规避制度化要求带来的执行难度。构建“核心骨干 + 流动志愿者”双层梯队，核心骨干由高校大三、大四学生担任，服务周期不少于 1 年，承担基础技能传承与团队日常管理职能，流动志愿者由大一、大二学生组成，保障基础服务连续性；校地合作以“柔性约定”为主，高校自主将志愿服务纳入校内社会实践学分认定体系，社区将志愿服务团

队纳入社区养老服务补充力量；探索“政府专项拨款 + 社区微支持 + 社会小额捐赠”的低成本筹资模式。

4.4. 完善“工具支撑 + 轻量引导”的隐性需求挖掘体系

建立“简易工具 + 低门槛响应”的隐性需求挖掘专项机制，降低操作与执行难度。开发适老化隐性需求挖掘轻量化工具包，工具包以简单问答提纲、观察清单为主，无需专业访谈技巧，志愿者可在日常陪伴服务中轻松运用，通过引导老年人讲述生活经历、观察居所环境等方式间接捕捉隐性需求；将隐性需求识别纳入志愿服务激励体系，以“需求线索发现数”“隐性需求转介数”为核心指标，采用高校评优加分、社区表彰的形式进行激励，引导志愿者主动关注老年人潜在诉求；对个性化隐性需求，联合社区嵌入式养老机构开展低成本试点服务，推动隐性需求从“被看见”向“被满足”低成本转化。

5. 结论与讨论

本文以社区志愿服务中的老年人需求挖掘实践为研究对象，聚焦实践困境的系统性反思与对策建构，得出以下核心结论：

第一，当前社区志愿服务需求挖掘面临三重结构性困境。专业能力不足制约挖掘深度，表现为学科专业与需求结构错位、核心能力与任务要求错位、培训体系与能力缺口错位；资源整合薄弱影响响应转化，表现为服务边界刚性约束、信息传导机制制度化缺失、资源动员渠道单一；项目制运作引致可持续性危机，表现为项目周期与需求周期断裂、人员流动与信任关系断裂。三重困境相互交织，形成对志愿服务组织需求挖掘能力的系统性抑制。

第二，隐性需求识别机制的系统性缺位是当前最紧迫、最复杂、也最被忽视的短板。这一缺位呈现为识别意愿的制度性缺失、识别方法的工具性缺失、响应路径的机制性缺失三重形态。当识别之后无法响应，识别本身便失去价值；当隐性需求长期处于“被看见却无法被满足”的状态，老年人的失望感甚至比从未被看见更为沉重。

第三，需求挖掘优化必须坚持系统思维与重点突破。本文提出的四项核心对策，分别对应专业能力、资源联动、长效运营、隐性需求挖掘四大关键维度，既相互独立又互为支撑——专业化是基础，资源联动是保障，长效运营是前提，隐性需求挖掘是核心突破点，标准管理是重要保障。通过五大维度的协同发力，能够有效破解当前需求挖掘的结构性困境。

第四，大学生志愿服务在社区养老服务体系中的独特价值，不仅是“人力补充”与“成本洼地”，更是“需求校准器”与“创新试验田”。但其价值释放必须以系统的制度支撑为前提。当前实践中普遍存在的“重使用、轻培育”“重产出、轻投入”“重项目、轻机制”倾向，本质上是将志愿服务视为“低成本、可替代”的补充力量，而非“可持续、不可替代”的治理资源。这一认知偏差需要从根本上被修正。

基金项目

本文系天津商业大学 2024 年大学生创新创业训练计划项目(编号：202410069016)。

参考文献

- [1] 彭希哲, 苏忠鑫. 构建高质量发展的养老服务体系战略思考[J]. 人口与发展, 2022, 28(6): 17-24.
- [2] 杜鹏, 马琦峰. 中国社区嵌入式养老: 现状与问题浅析[J]. 人口与发展, 2024, 30(3): 113-124.
- [3] 刘蕾. 我国城市社区养老服务模式的发展现状、突出问题与优化建议[J]. 新丝路, 2026(1): 86-88.
- [4] 张鲁豫, 张斯佳, 张雪芹. 基于代际关怀视角的养老机构老年人精神养老需求的质性研究[J]. 全科护理, 2026, 24(1): 7-11.

-
- [5] 李运思, 刘晓昀. 社区养老服务机构养老供给困境与破局——基于主体性和依赖性的分析维度[J]. 经济与管理, 2026, 40(1): 9-18.
- [6] 侯冰. 老年人社区居家养老服务需求层次及其满足策略研究[J]. 社会保障评论, 2019, 3(3): 147-159.
- [7] 赵彦欣, 杜荣欣. 基于混合研究视角的高知老年人精神养老需求与服务现状[J]. 全科护理, 2025, 23(3): 578-582.
- [8] 陈岩, 方媛, 张洋, 甘珍珍, 梁会东. 社区嵌入式养老服务供给与功能优化研究——以上海市为例[J]. 老龄科学研究, 2021, 9(8): 55-66.
- [9] 雷雅兰, 章丹音. 城市社区嵌入式养老空间老年居民满意度影响因素研究——以上海市杨浦区为例[J]. 艺术科技, 2025, 38(13): 47-51.
- [10] 王玲, 刘常兰, 张帅一. 嵌入式合作: 党建引领社区居家养老服务的逻辑与路径研究——“社区 + 国企”治理模式的启示[J]. 人口与发展, 2022, 28(5): 84-94.