

中国养老面临的社会困境及网络化养老模式探索

Social Dilemma Facing by the Chinese Ageing Society
and Innovation of Networking-Services for the Aged

史云桐(SHI, Yuntong)

中国社会科学院社会学研究所 助理研究员

【摘要】: 目前,中国的人口老龄化形势十分严峻。政府、市场和社会各方力量在为老服务供给方面虽然各有侧重,但又各自面临困境。“家庭养老”、“机构养老”和“社区居家养老”现有的三种养老模式虽然各具优势,但都难以独自应对中国的养老难题。在这样的背景下,本文试图探索一种新的养老模式,即网络化养老模式。同时希望能结合实际案例分析这一养老模式的组织方式、功能、特点和不足等,也希望借此能为中国面临的严峻的人口老龄化形式破局。

【关键词】: 中国养老 社会困境 网络化养老模式

一、人口老龄化汹汹来袭

截至 2011 年底,中国 60 岁及以上老年人口已达 1.85 亿,占全国总人口比例 13.7%, 65 岁及以上老年人口达 1.23 亿,占全国总人口比例 9.1%。预计到“十二五”期末,中国 60 岁及以上的老年人口将达 2.21 亿,80 岁及以上的高龄老人将达 2400 万,65 岁及以上的空巢老人将超过 5100 万¹。

自 1999 年中国步入“老龄社会”以来,人口老龄化形势发展极为迅速。据全国老龄工作委员会办公室统计,由“老龄社会”发展成为“老年社会”^①,西方发达国家大多用了 45 年以上时间,而据预测,中国将在 2025 年发展成为“老年社会”,在 2035 年发展成为“严重老年社会”²。到 2050 年前后,中国 60 岁及以上人口将超过全国总人口的 1/3³。如何更好地应对人口老龄化问题,将成为中国在未来几十年中必须直接面对和着力解决的重大问题。

二、中国养老面临的社会困境

面对来势汹汹的人口老龄化发展速度,中国是否已经做好应对准备了呢?事实上,当前

^① 有研究者认为,当一个国家 65 岁及以上人口占总人口比例达到 7%以上时,则被认为是“老龄社会(aging society)”,如果该比例达到 14%以上,则被认为是“老年社会(aged society)”,如果该比例达到 20%以上,则被认为是“严重老年社会(super aged society)”。

中国在养老问题方面依然面临着诸多困境。

1、中国养老面临的社会困境

社会福利供给方式的转变

在计划经济时期，国家借由“单位制”，通过“高就业、低工资、高福利”的方式保障就业职工的生活，借由“街居制”，通过“民政福利”的方式保障未就业职工的起居，国家是城市社会福利的责任主体⁴。

伴随着总体性社会的终结、“单位制”的解体和社会福利社会化进程的推进，居民的社会福利来源也由单一的国家供给，转变为国家、市场、社会组织、邻里社区、志愿者等多主体联合供给。然而，在“单位制”解体及其社会福利供给职能弱化的过程中，“街居制”的主要服务对象和工作性质并未发生大的转变，即它依然主要针对民政扶助对象开展政府交办的各项工作，扮演着政府的“腿”的角色。伴随着城市新建商品房住宅小区的大量兴起，居委会的地位和作用也越发边缘化、空洞化，“街居制”的社会福利供给能力也因此越发显得不足。

如何真正有效地实现“社会福利社会化”，还有很长的路要走，对于老年人的社会福利服务来讲，情况同样如此。

政府为老服务模式的单一性

“政府购买服务”是近年来为保障居民基本公共服务需求而推出的一种较为常见的政社合作、政企合作的为老服务模式。然而，在实际运作中，同样会面临一些困难。

以北京市为例，2010年起，北京市开始实施《北京市市民居家养老（助残）服务（“九养”）办法》，办法规定：社区需建立养老券制度、设立老年餐桌、建立社区托老所等设施。一位社区居委会负责人形象地将其称之为“拉起社区养老的三驾马车”。然而，这些制度设计在实施过程中却遭遇了一系列尴尬。按规定，政府为80周岁及以上的老年人每人每月发放100元的养老（助残）券，老年人可使用该券到“指定商家”享受生活照料、家政服务、康复护理等方面的服务。然而，由于一些社区内只有一到两家此类“指定商家”，定期花券反倒成为一些老年人“甜蜜的负担”。老年餐桌则数量不足，口味有时不符合老年人的饮食需求，或是难于提供送餐服务。另外，在被调查的22个社区中，只有一个社区托老所（日间看护室）能正常运转，更多的托老所或是形同虚设、或是挪作他用⁵。

这种“一刀切”式的，单一的，不细分不同老年群体不同需求的，欠缺后台支撑的政府服务券的发放，实际推行效果往往并不尽如人意。

为老服务市场的不健全与分散化

不同于日本几近发展完善的为老服务市场体系，中国目前尚未形成完整、细致、发达的为老服务市场体系。一方面，老年消费市场在满足老年人需求方面仍存在很大缺口，另一方面，为老服务供需双方还存在着“双重分散化”的问题。

据民政部测算，到2050年，中国的老年市场需求是8000多亿，现在仅满足基本需求1000

亿左右⁶。尽管目前中国养老金存在一定缺口，且该统计并未说明 8000 亿市场需求是否为“有消费能力的需求”和“有消费意愿的需求”，但中国当前的为老服务市场体系尚不健全，这是一个不争的事实。

与之相应的是，各类为老产品、服务分散化程度较高，很难与老年人见面，各类为老信息、资源缺乏有效整合，可及性差。对于信息、资源获取能力本就较低的老年人来说，情况更是如此。伴随着老年群体居住分散化、利益分散化、需求分散化程度的加剧，老年消费市场供需双方双重分散化的趋势也日益明显，双方缺乏高效、便捷的对接渠道，既难以反馈意见，也难以改进产品和服务质量，在某种程度上进一步加剧了为老服务市场供需间的不平衡。

邻里社区养老受到的冲击

伴随着城市化的快速发展和住房商品化改革的推进，中国城市的基本社会组织单元——“社区”，无论在居住形态、管理模式、地域分布、人口构成还是人际关联等方面都发生了巨大变化⁷。传统社会中“远亲不如近邻”、“邻里守望相助”的“熟人社会”文化，正日益向人与人之间彼此孤立、疏离的“陌生人社会”文化转变。

一方面，在城市新建商品房小区内，由于业缘、亲缘、地缘关系的减弱，个体更趋原子化，邻里间的社区交往、社区互助、社区认同和社区社会资本等日益式微。另一方面，在城市老旧小区内，由于人口流动、单位改制转制等原因，社区更趋异质化，原有的大院文化、胡同文化、军营文化、单位文化等日益削弱。

2006 年 4 月，《华商报》针对西安市邻里关系开展的一项问卷调查结果显示：22%的被调查者根本不认识自己的邻居，45%的人只是偶尔和邻居见面打个招呼，77%的人不太了解邻居的家庭成员情况，63%的人和邻居关系一般，对邻里关系状况表示满意的仅占 14%，有 57.7%的人没有帮助过邻居⁸。

社区内人际关系的疏离，使得目前覆盖中国老年人口最多的“社区居家养老”模式受到了很大挑战。由于邻里间互惠基础、能力、意愿的减弱，传统的邻里社区养老也受到一定程度的冲击。

为老志愿服务统筹、协调的缺乏

2010 年 5 月 4 日，《广州日报》的一则报道迅速引发了各方的关注：“五一”期间，广东省佛山市福利院几乎被前往提供志愿服务的志愿者“挤爆”。为了接待这些志愿者，福利院老人身心俱疲。报道记者采访当天，老人的房间被多次打扫，身体稍好的老人被多次下楼晒太阳，聊天、唱歌几乎成为老人的必选项目⁹。

此类现象的产生，正是因为对各类为老志愿服务资源缺乏有效的统筹、协调。尽管学生、单位、个人等诸多热心人士都乐于参与此类志愿服务，但是，由于缺乏相应的统和配置机制，有些地方资源相对过剩，出现多头服务的尴尬，有些地方资源相对匮乏，出现无人问津的窘况。

实际上，统筹协调的缺乏不仅存在于为老志愿服务之中。目前，中国的各类为老服务主体之间（包括政府、企事业单位、社会组织、邻里社区、志愿者等），常常是分工不清、权责不明、各自为政的居多，真正实现资源整合、联通联动、协同服务的，只占极少数。这样一来，就很难形成优势互补和效用最大化，这也成为当前中国养老面临的最重要的问题和困境。

2、现有养老模式面临的挑战

中国现有的三种养老模式，即“家庭养老”、“机构养老”和“社区居家养老”，能否有效应对中国的养老问题呢？实际上，上述三种养老模式也正面临着严峻的挑战。

就家庭养老来看，由于中国人口出生率的下降和平均预期寿命的延长，家庭规模的小型化、空巢化，以及现代人工作压力的增大，单单依靠传统的家庭养老模式来赡养老人，常常使子女不堪重负。据统计，2010年，中国城乡空巢家庭比例已超过50%，部分大中城市达到70%，农村留守老人约占农村老年人口的37%，城乡家庭养老条件明显缺失。2011年发布的《上海市第一代独生子女家庭及养老问题研究报告》指出：78.8%的“独一代^①”父母已经退休，“独一代”已婚子女与父母同住的只有27.6%，43.4%的“独一代”因工作忙而无法亲自照顾父母¹⁰。对于独居、失智、失能、失独老人来说，情况更加严峻。

就机构养老来看，首先，现有养老机构床位总量和护工数量严重不足。2010年，中国的养老机构床位总数是260多万张，仅占中国老年人口的1.59%，远低于发达国家5%到7%的比例。也就是说，绝大部分老年人，无论其养老意愿如何，只能选择在家养老。其次，机构养老多是针对失能、失智的老年人，能自理的老年人大多不愿意进入养老机构进行养老。长期以来难以解决的“精神慰藉”问题，也成为机构养老常为人诟病的问题之一。此外，公办、民办等类型的养老院，在场地、资金、人员、环境、设施、服务、费用等方面均存在较大差距，苦乐不均，参差不齐。公办养老院有些需要提前若干年排队等待入住，民办养老院则常常少人问津，等等。

社区居家养老模式，既涵盖了来自于家庭成员的照顾，又整合了邻里社区内包括邻居小组、帮扶对子、居民委员会、业主委员会、工作站、卫生服务站、物业、社区商业服务业、驻区单位、社区社团、志愿者以及老年人自身等多方面的资源，有其独到的优势，是目前覆盖中国大部分老年人的养老模式。然而，由于前文曾经提及的社区人际关系的陌生化、居委会的空洞化、政府购买服务的单一性、社区内部资源的有限性等方面的原因，社区居家养老模式也存在很大程度的局限性。

总的说来，家庭养老、机构养老和社区居家养老模式在应对中国养老问题方面都有一定的不可替代性。家庭养老在亲情化方面、机构养老在专业化方面、社区居家养老在整合邻里社区内部资源方面都有自身独到的优势。如何将三者有机融合，发挥各自的优势，将成为未来中国养老模式发展面临的新的挑战。

^① “独一代”：特指改革开放后，响应中国第一版《计划生育政策》的父母所生育的独生子女。

3、老年人的需求未被有效满足

尽管近年来中国在为老服务供给方面已经取得了很大的进步，但仍有一些老年人的实际需求尚未得到足够的关注和有效的满足。

其一，部分老年人的基本生活需求尚未被有效满足。比如，对于那些行动不便、身边又没有亲属照料的老年人来说，如何外出买菜、如何外出就医、如何下楼晒太阳等都成为难题，这些琐碎、细微的需求对于老年人来说可能是非常重要的，但是单单依靠政府和企业的力量，往往又很难解决。其二，由于缺乏像日本那样发达的介护保险制度，高龄、失能、失智老年人的照料、护理、康复成为另一个难题。其三，老年人的文化需求、社会归属需求和自我实现需求难以满足。近年来，越来越多的人主张不要将老年人看成是被动的养护对象，而应当充分发挥老年人自身的积极性、主体性和能动性，针对他们步入老年阶段后，身份地位丧失、角色丧失、价值感丧失等问题，多为其提供参与社会、融入群体、交流展示、贡献能量的机会。然而，“精神养老”虽然提得多，开展得仍不够充分。其四，老年人的声音未被充分传达，话语空间不足。信息社会的发展既为老年人的生活带来了便利，也使老年人容易被信息鸿沟所区隔。

更为重要的，目前还缺乏一个平台，汇聚每一个老年人个性化的真实需求，并整合各方力量满足这些需求。

三、网络化养老：探索新的养老模式

基于此，本文试图探索一种新的养老模式，称为“网络化养老”模式。其目的就在于：创建一个平台，统和现有三种养老模式和各类为老服务主体，满足老年群体多层次的需求，也借此尝试为中国面临的严峻的人口老龄化形势和养老难题破局。

1. 网络化养老的概念

所谓网络化养老，就是利用社区信息化建构一个统一的为老服务平台，融合家庭养老、机构养老和社区居家养老，整合包括政府、企事业单位、社会团体、基金会、民办非企业单位、邻里社区、家庭、志愿者乃至老年人自身等在内的各类为老服务资源，创建一种新的养老模式，为每一位老年人提供真实需要的服务。

在解释“网络化”的具体涵义之前，我们先结合北京市西城区月坛老龄协会的实例，来说明网络化养老是如何开展的。

人口老龄化程度较高是北京市西城区月坛街道面临的一个重要问题。1998年，北京市西城区月坛社区建设协会^①成立。它是由月坛街道办事处和驻区有关单位联合发起的北京市第一家经西城区社会团体管理办公室核准注册登记的社会团体。其宗旨是：“团结、组织辖区内单位和居民，依靠社区力量，利用社区资源，解决社区问题”。2007年，为更好地服务月坛

^① 指月坛街道所辖的月坛（地区）社区建设协会。

地区老年人，月坛社区建设协会成立了专门的月坛老龄协会。月坛老龄协会有团体会员 44 个，其中包括月坛街道下辖的 26 个社区的社区老龄协会，13 个驻区中央国家机关离退休干部局和驻区为老服务单位若干。2012 年 12 月底，月坛老龄协会已正式登记核准成为具备法人资格的老龄协会。

在实地调研中我们发现，月坛老龄协会所开展的一系列工作基本符合本文所倡导的“网络化养老”的理念。本文也希望借由分析该案例^①，总结网络化养老模式的组织方式、功能、基本特点、不足等方面的内容，进而诠释“网络化”的内涵。

2. 网络化养老的组织方式

网络化养老模式的组织方式大致如下图 1 所示。

首先，要建立起一个起到核心和枢纽作用的“区域性为老服务平台”。该平台可由政府、企业、社会组织或社会企业担当^②。该平台负责整合区域内乃至全社会各类为老服务资源，包括政府部门的相关资源，为老服务企业、商家的资源，养老机构的资源，社会团体和各类社会公共服务机构的资源，人大代表、政协委员及相关专家、学者、志愿者的资源，等等。为网络化养老的开展提供强大的后台支撑。“区域性为老服务平台”在资源整合、服务协同、统筹配置和组织跨社区活动方面更具优势。月坛老龄协会就可以被看作是一个“区域性的为老服务平台”。

在“区域性为老服务平台”之下，应设有若干个“社区为老服务平台”。月坛街道共有 26 个社区，每个社区都有自己的社区老龄协会，这些社区老龄协会就发挥着“社区为老服务平台”的功能。此类“社区为老服务平台”的核心工作团队，应发端于社区、植根于社区，熟知该社区的特色、人际网络，有热心、责任心，有领导力、感召力和资源动员能力，使“网络化养老”能够覆盖到社区中的每一名老年人。“社区为老服务平台”的主要任务是整合该社区内部和周边的各类资源，主要特点是更了解每一位老年人的真实情况，能更好地组织社区内部的各项活动，同时在提供具体服务和个性化服务方面更具优势。

^① 文中提及的大部分服务项目是月坛老龄协会已经开展实施的，还有部分是其正在计划开展实施的。

^② 根据实地调查经验，后两者在扮演此类角色方面更具优势。

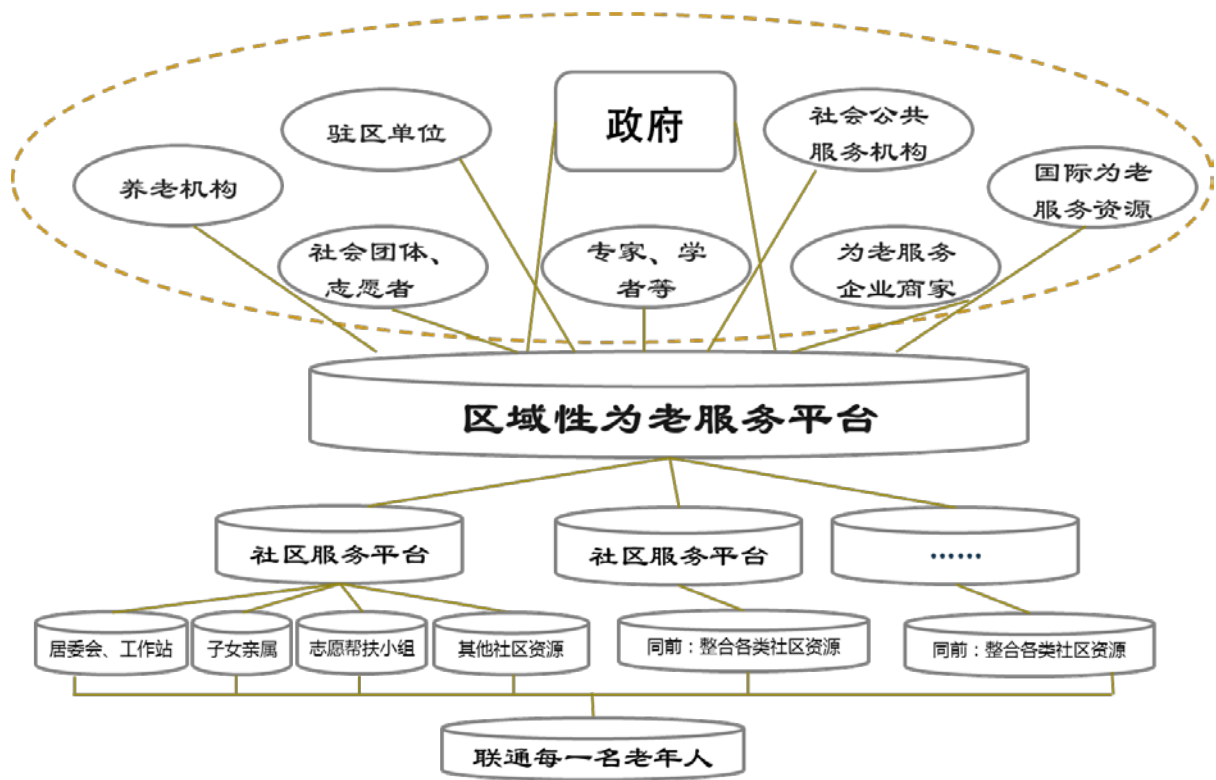


图 1 网络化养老模式的组织方式

3. 网络化养老的功能

为满足老年人不同层次的需求，网络化养老的服务内容也要涵盖各个方面。

借力于社区信息化的发展，老年人可以通过互联网、一键通、电话呼叫中心、短信互动平台、社区物理站点、社区报、社区公告栏、传单等多种渠道获取相应服务。

具体的，“网络化养老”可实现如下功能：

发布各类资讯。包括一般新闻、区域新闻、老年人所在的社区发生的身边事、老年人养生保健信息、国内外为老服务新进展等各类资讯。

提供为老“信息服务”和“实体服务”。“信息服务”是指将各类为老服务信息分类、汇总，方便老年人咨询、查找、使用。具体包括：社区周边的日常服务信息（如家政、修理、医护、代办、餐饮、理发等^①），政府的公共服务信息，专门的老年人产品和为老服务企业信息，志愿、公益服务信息，各类活动预告信息和个性化服务信息（比如月坛老龄协会提供的“阳光服务”、“巡视服务”、“陪聊天服务”）等。在“信息服务中”，“区域性为老服务平台”只负责提供相关信息，具体的服务则由第三方负责供给。“实体服务”则是以政府购买服务的方式，直接由“区域性为老服务平台”挑选、培训、组织，形成专门的服务团队，指派专人

^① 同时，可借用信息技术绘制服务分布图和口碑评级地图，面向社区老年人发布。

上门、开展服务^①。

组织各类活动。活动内容可涉及文体、帮扶、环境、科普、志愿等各个方面。通过活动开展，可以逐步形成一系列区域性品牌活动、驻区单位品牌活动和各社区的品牌活动，并可以让老年人在各项活动之间进行投票评比。“区域性为老服务平台”要及时将活动预告信息汇总，发布给老年人，方便老年人参与，增强老年人归属感，加强老年人与社区、社会的关联，解决“精神养老”问题。此外，还应在活动开展的过程中，逐步发现、培养“活跃人物”。通过他们了解老年人的诉求，带动更多老年人参与其中。月坛老龄协会目前已经开展了包括“金辉老人评选、文化养老论坛、扑克牌俱乐部、月坛歌声、健康公益讲堂、为老服务展示会、百家宴”等在内的多项品牌活动，深受月坛地区老年人欢迎。

帮助老年人发出声音、展示自我、交流互动。比如，月坛老龄协会计划，在即将投入运行的月坛老龄协会网站上，设计一个专门的老年人展示平台，供老年人上传自己的书画、摄影、歌舞、手工、散文等作品，施展才艺、结交朋友。如果条件允许的话，还可以在淘宝网^②之类的网站上开设专门的老年作品网络店铺。一方面可以帮助老年人补充经济收入，另一方面还可以帮助老年人获得社会认可。此外，月坛老龄协会正在建立月坛地区老年人人才库，为有一技之长、愿意服务他人或是愿意继续工作的老年人提供更多机会（比如，让精通电脑的老年人帮助其他老年人学习上网、维修电脑等），展示自我、实现自身价值。此外，月坛老龄协会网站还预留了相应板块，让老年人提出自己的诉求、对自己接受的服务进行评价、对各项社区活动提出意见建议等，让老年人的声音不再成为消失的声音，进而拓展老年人的话语空间。

助力现有三种养老模式更好地发挥作用。就家庭养老模式而言，月坛老龄协会在网站上开设了专门的“孝心订制”板块，让工作繁忙的子女可以通过网站为父母定制老年人产品和服务，更好地发挥家庭对老年人的经济支持和精神慰藉作用。月坛街道下辖的汽南社区，通过“航空票务培训”活动，帮助老年人孙子女就业，解决了隔代啃老问题，减轻了老年人的负担。就机构养老模式而言，月坛老龄协会正在收集区域内乃至更大范围内的各类养老机构信息，方便希望进入养老机构的老年人参考、比较和选择。此外，2004年8月，汽南社区“无围墙敬老院”正式挂牌^③，这不仅是一家专门的养老机构，还将汽南社区内每一名居家老年人都看成是敬老院的一份子，如果居家老人申请，也可以为其提供上门服务。就社区居家养

^① 关于“信息服务”和“实体服务”，浙江省宁波市81890呼叫中心、宁波市海曙区星光敬老协会等，已经做出了积极的尝试。参见：吴胜武、童云海，《依托信息技术构建高效的公共信息服务平台》，《中国行政管理》，2008年公务创新专刊；吴玉霞，《政府购买居家养老服务的政策研究》，《中共浙江省委党校学报》，2007年第2期。

^② 淘宝网：www.taobao.com，是由阿里巴巴集团在2003年5月投资创立的大型网络零售商圈。业务跨越C to C（Consumer to Consumer）和B to C（Business to Consumer）两大部分。其2011年交易额约占中国网购市场份额的80%。

^③ 关于汽南社区“无围墙敬老院”，可参见：尹银，《无围墙敬老院：优势、问题及建议》，《人口与发展》，2009年第15卷第2期。

老模式而言，网络化养老能促进各个社区间的交流合作和资源共享，各个社区原有的养老体系也成为网络化养老的有力支撑。

促进区域内资源的对接、共享和多赢。比如，月坛老龄协会的品牌活动之一“为老服务展示会”，就为了帮助为老服务供需双方实现有效对接。月坛老龄协会还建立了志愿者信息库，一方面，所有希望提供志愿服务的人（包括老年人在内），都可以申请成为志愿者，另一方面，老年人也可以发布自身对某项志愿服务的需求。国内有些社区还建立起“家庭服务置换平台^①”，自己家需要什么样的服务可以到居委会登记，前提是必须同时登记自己家可以为别人家提供什么样的服务（比如，陪同就医、帮助接送邻居孩子上下学等），由居委会负责对接。不仅满足了彼此需求，还促进了邻里间的交往和融合。资源共享是网络化养老的另一项重要功能。月坛老龄协会与其会员单位（13家驻区中央国家机关部委离退休干部局）共同举办的“月坛老龄协会会长联席会”，就体现了资源共享的理念。经几次会议沟通后，已有多家离退休干部局纷纷表示，可以拿出本单位部分为老服务资源（比如，老干部活动室、会议室、门球场、老年学校、食堂等），与周边社区非本单位的老年人共享，以便提高资源利用率，最大限度地发挥其效能。通过资源对接、共享，自然而然促成了多方共赢。

为了实现上述功能，网络化养老模式还应该形成一系列信息库，包括老年人基本资料信息库，老年人需求信息库，老年人人才信息库，为老服务商家信息库，活动预告展示信息库，志愿者信息库，驻区单位资源共享信息库，老年人对产品、服务的评鉴反馈信息库，等等。

4. 网络化养老的特点

之所以说网络化养老模式能更有效地应对中国养老面临的社会困境，是因为与其他养老模式相比，网络化养老模式有其独到之处。

首先，网络化养老改变了以往“我服务，你（老年人）享受”的被动为老服务模式，代之以以需求为导向的、人性化的为老服务模式。其次，网络化养老改变了以往多个为老服务主体间分散供给、职责不清、各自为政的状况，代之以资源整合、各司其职和协同服务。第三，网络化养老融合了现有的家庭养老、机构养老和社区居家养老模式，并通过种种机制，激活并最大限度地发挥其各自优势。第四，网络化养老对“老有所养”和“老有所为”赋予了同等的关注，通过信息养老、服务养老和文化养老等多种形式，为老年人建立更广泛的社会关联，增强老年人安全感、归属感和价值感。第五，网络化养老利用其独特的组织平台，穿透了科层制的壁垒，将各个层级、各种身份的为老服务主体，统和到统一的“区域性为老服务平台”上来，尽显“夷平效应”的优势。第六，网络化养老利用其独特的组织体系，扎根到每一个基层社区，紧密联系社区中的每一名老年人，为其提供真实需要的服务。第七，网络化养老为老年人提供了更多话语空间，让他们可以彼此交流倾诉互动、自由反映诉求、

^① 参见：张全录、黄虹霞，《白云庄社区推行家庭服务“对对碰”》，《宁波晚报》，2008年8月15日，第A04版。

表达意见，等等。

5. 重归“网络化”的内涵

本节最后，让我们重归“网络化养老”模式中“网络化”的涵义。诚然，互联网是网络化养老模式的重要实现手段之一，但网络化养老绝不仅仅是指借助互联网进行养老。

实际上，“网络化养老”包含了如下几个方面的涵义：首先，是通过信息、资源的整合、共享，在横向上形成一张强大的、多主体共同参与的为老服务协同网络；第二，是借助直接联通到每一名老年人的多层级为老服务平台，在纵向上形成一张诉求表达、资源配置、服务传导、意见反馈的组织网络；第三，是帮助老年人建立起一张联通家人、社区、社会的关系网络；第四，是通过上述努力，最终构筑起一张使老年人和各为老服务相关方都能从中受益，实现多方共赢的立体网络。

就月坛老龄协会的案例来看，月坛老龄协会身处中央国家机关部委相对较为集中的月坛地区，因而可以利用的资源也相对丰富。但其对于网络化养老理念的实践，对于其他地方来讲，应该同样具有一定程度的适用性。

四、小结与思考

总的说来，相对于现有的三种养老模式，网络化养老模式能更好地应对中国养老面临的社会困境：它让政府部门在现有投入的基础上，借助第三方的力量，搭建平台，为老年人提供更多、更具体、更贴近老年人需求的服务；让企业的老年人产品和服务能更快、更准确地到达老年人身边，通过老年人的选择、评价、反馈，促进行业的整体发展；让社会组织能更好地利用自身扁平化的特点，发挥自身在网络建构、资源整合、服务供给、活动组织、协同联动等方面的优势，服务更多老年人；让传统中国“差序格局”社会结构中，距离老年人最近的“家庭”和“社区”两个层级能够被充分激活，重建“熟人社会”文化；让志愿服务能够得到更有效的配置；同时，更好地发挥老年人自身的积极性、主体性和能动性，解决“精神养老”问题。

所以说，网络化养老模式不仅可以满足老年人自身的需求，还可以满足多个为老服务供给方的需求。当然，“满足老年人需求”仍然是网络化养老模式的核心诉求，其中既包括老年人衣食住行等一般性的需求，也包括老年人个性化的需求^①。同时，它还能协助政府更好地提供公共服务，能帮助为老服务企业更好地提高品牌知名度^②，能够帮助子女更好地孝敬老

^① 比如月坛街道汽南社区组织的，帮助行动不便的老年人下楼晒太阳的“阳光服务”，帮助儿女在国外的老年人通过社区电脑定期与国外子女视频通话的“亲情连连看服务”。

比如月坛老龄协会组织的，帮助老年人学习现代信息应用（像ATM的使用、电脑的使用等），还有组织已退休的资深老医务工作者关爱失能老人等。

^② 比如，月坛老龄协会举办的“健康公益讲堂”就是由企业资助的，它面向老年人开展免费的健康公益讲座。在此过程中，企业赢得了社会效益也履行了社会职责。

年人，等等。

诚然，网络化养老模式的发展，在中国仍处于起步阶段，目前还存在很多未能很好解决的问题。其一是缺乏监管。比如，通过月坛老龄协会提供的各类为老服务商家信息，其诚信度如何，如果出现纠纷应该由谁来监督、管理，目前尚未明确。因此，将来必然要建立起一整套市场准入、监督、反馈、评级、激励和退出机制等。其二是缺乏规则。比如之前就发生过这样的事情：某单位开放其单位食堂，供非本单位的周边社区老年人就餐，但就餐老人在该食堂摔倒，谁来承担责任；某单位开放其老年人活动中心，供非本单位的周边社区老年人使用，但活动中心管理维护成本也随之提高，谁来负担费用，等等，这些都需要建立起相应的规则。其三是缺乏协同。比如，某些为老服务项目是需要分解为若干环节，由多个主体、多个部门协同供给的，在实际运作中就可能会出现重复操作、衔接不足或是相互推诿等问题。四是缺乏投入和专门的职位设计。月坛老龄协会的网络化养老模式之所以能够较好开展，与当地地方政府相关部门的大力支持密切相关。然而，在其他一些地区，有时会存在一些官员，为了迅速晋升，只关注“短平快”的政绩工程，而忽视了类似网络化养老这种，需要花费人力物力财力、日积月累才能建立完善、需要时间才能显现出其长远效果的社会工程。因此，可以考虑在政府部门中设立相应职位，不以短期政绩为考核依据，但同样具备晋升渠道，以此来推动此类社会工程的发展。

最后，网络化养老模式的推行离不开对中国优良文化传统（比如孝文化，邻里互惠文化等）的依托和坚持。如果说网络化养老体系是一部巨大的机器，那么中国传统文化和社会积淀，将成为支持这部机器更好运转的润滑剂。因为，单单依靠完备的制度设计和发达的市场体系，未必足以应对中国全部的养老问题。我想这一点，对于东亚各国来说，都具有一定程度的借鉴意义。

¹ 李立国，“2012年全国老龄工作会议”，2012年3月1日，北京。

² [美] 乔纳森·安德森 著，《走出神话：中国不会改变世界的七个理由》，余江、黄志强 译，北京：中信出版社，2006年8月。

³ 李立国，“积极应对人口老龄化战略研讨会”，中国老龄协会主办，2012年7月，北京。

⁴ 成海军，《计划经济时期中国社会福利制度的历史考察》，《当代中国史研究》，2008年9月。

⁵ 易方兴等，《北京养老之社区居家养老》，《新京报》，2012年3月27日，A10版。

⁶ 耿雁冰、师同，《老无所依：8000亿养老市场在守望》，《21世纪经济报道》，2010年11月12日，01版。

⁷ 王颖，《“社区”危机：合法组织身份的缺失》，《南京社会科学》，2012年第10期。

⁸ 邢晓明，《城镇社区和谐邻里关系的社会学分析》，《学术交流》，2007年12期。

⁹ 肖欢欢、张学斌，《福利院老人一天“被服务”5次》，《广州日报》，2010年5月4日，A7版。

¹⁰ 栾吟之，《解“精神空巢”，需儿女常回家看看》，《解放日报》，2011年9月9日，07版。