



智慧养老研究动态

2014 - 3

总第3期

月刊

*Newsletter For
Smart Aged Care*

智慧养老研究所 @ 中国人民大学信息学院



期刊学术委员会

主任

左美云（中国人民大学信息学院）

成员

郭迅华（清华大学经济管理学院）

邱凌云（北京大学光华管理学院）

颜志军（北京理工大学管理经济学院）

郭熙铜（哈尔滨工业大学管理学院）

赵英（四川大学公共管理学院）

许伟（中国人民大学信息学院）

余艳（中国人民大学信息学院）

周军杰（河南财经政法大学电商物流学院）

编辑：中国人民大学信息学院

智慧养老研究所（筹）

地址：北京市中关村大街59号

中国人民大学理工楼配楼4层

邮编：100872

邮箱：sac2014@126.com

微信公共账号名称：

智慧养老研究动态



出版日期：2014年3月1日

欢迎您的宝贵意见！

内部刊物 注意保存

目录

【政府动态】

多部门下发加强养老建设通知1

关于加强养老服务标准化的指导意见出台2

【产业动态】

无锡推出“隐形”养老院模式5

泰康养老社区探索“候鸟式”养老5

开发商试水养老地产 打造休闲养老产业模式6

【学术动态】

网络沟通对老年人家庭角色缺失的补偿8

养老的智慧时代（一）——智慧养老的涵义及现状
..... 12

老年人智能手机新功能采纳的影响因素研究 15

【产品动态】

智能腕表 20

家庭高清视频电话 20

【应用动态】

北京市顺义区55家社区建设智慧型养老社区 22

合肥市包河区“五创新”推进居家养老信息化建设
..... 22

【近期热点】

民政部：新建小区人均不低于0.1平方米养老设施
..... 24

聚焦养老产业——一座待挖的“金矿” 25



多部门下发加强养老建设通知

根据《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发[2013]35号，以下简称《意见》）要求，为做好养老服务设施规划建设工作，为进一步优化养老服务业，住房城乡建设部，国土资源部，民政部，全国老龄工作委员会办公室等多个部门于2014年1月18日就加强养老服务设施规划建设工作发布了通知，现将通知的主要内容摘录如下，以飨读者，若希望查阅全文，可参见：

<http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/shflhshsw/201402/20140200587129.shtml>

一、提高对做好养老服务设施规划建设工作重要性的认识

养老服务设施是加快发展养老服务业的重要基础和保障，对促进经济社会发展，落实《老年人权益保障法》，实现老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐“六个老有”的工作目标具有重要意义。在养老服务设施规划建设方面，各地做了大量工作，积累了不少好的经验和做法，为推进养老服务业发展发挥了积极作用。当前，人口老龄化已进入快速发展阶段，老年人对养老服务的需求呈现多元化趋势，养老服务类型和方式不断出现，养老服务设施无论从数量上还是从质量上都急需提高。各地住房城乡建设、国土资源、民政、老龄办等主管部门应对此高度重视，各司其职，密切配合，切实做好养老服务设施规划建设工作。

二、合理确定养老服务设施建设规划

各地住房城乡建设主管部门要按照“居家养老为基础、社区养老为依托、机构养老为支撑”的要求，结合老年人口规模、养老服务需求，明确养老服务设施建设规划，并将有关内容纳入城市、镇总体规划，加强区域养老服务设施统筹协调，推进城乡养老服务一体化。要按照一定规划期城镇老年人口构成、规模等因素，合理确定养老服务设施类型、布局和规模，实现养老服务设施的均衡配置。

在编制城市控制性详细规划时，要按照城市、镇总体规划要求落实养老服务设施布局、配套建设要求，因地制宜地确定养老服务设施的服务半径和规模；编制养老设施规划应与城市人口布局规划、建设用地规划、居住区或社区规划、医疗卫生规划等相关配套设施规划进行协调和衔接，积极推进相关设施的集中布局、功能互补和集约建设，充分发挥土地综合利用效益，并合理安排建设时序和规模。

六、建立养老服务设施规划建设工作协作机制

各地住房城乡建设主管部门会同国土资源、民政和老龄办等部门，应按本通知要求做好沟通协调，建立协作机制，制定年度计划，明确工作任务，落实责任单位，共同推进养老服务设施建设工作，实现《意见》规定的发展目标，使符合标准的日间照料中心、老年人活动中心等服务设施覆盖所有城市社区，90%以上的乡镇和60%以上的农村社区建立包括养老服务在内的社区综合服务设施和站点。全国社



会养老床位数达到每千名老年人35~40张。

各地国土资源主管部门应将养老服务设施建设用地纳入土地利用总体规划和土地利用年度计划，按照住房开发与养老服务设施同步建设的要求，对养老服务设施建设用地依法及时办理供地和用地手续。

各地民政主管部门应加强养老服务业务指导，对养老服务设施选址和布局提出建议。各地老龄办应发挥综合协调作用，对养老服务设施规划建设工作提供支持并给予指导。

七、做好养老服务设施规划建设宣传工作

各地住房城乡建设主管部门要通过多种形

式大力宣传养老服务设施规划建设的重要意义和取得的成果，积极参与民政、老龄办等部门组织的涉老、为老、养老宣传活动，扩大养老服务设施规划建设工作的影响，营造全社会关心、支持、监督养老服务设施规划建设的良好氛围。

各地住房城乡建设主管部门要建立健全养老服务设施规划建设管理制度，加强养老服务设施规划建设情况统计，工作进展情况于每年3月、6月、9月和12月的15日前报送住房城乡建设部标准定额司，全年工作总结于每年12月15日前报送住房城乡建设部标准定额司。

资料来源：

民政部发布的《住房城乡建设部等部门关于加强养老服务设施规划建设工作的通知》，网页参见：<http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/shflhshsw/201402/20140200587129.shtml>

（本文责任编辑：刘一骄）

关于加强养老服务标准化的指导意见出台

近年来，各地积极推进实施《社会养老服务体系规划建设（2011-2015年）》（国办发〔2011〕60号）和《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》（国标委服务联〔2012〕47号），在养老服务领域积极实施标准化工作，不断完善市场规范，促进了养老服务业健康发展。但养老服务标准体系不完善，市场服务行为失范等问题仍然存在。为认真贯彻《中华人民共和国老年人权益保障法》（以下简称《老年人权益保障法》）关于建立健全

养老服务业标准的规定，更好地落实《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）要求，充分发挥标准化工作对发展养老服务业的技术支撑作用，积极营造安全、便利、诚信的养老服务消费环境，民政部，国家标准化管理委员会，商务部，国家质量监督检验检疫总局，全国老龄工作委员会办公室与2014年1月26日提出如下意见，现将关于信息化建设的内容和主要任务要求摘录如下，网页参见：



<http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/shflhshsw/201402/20140200585735.shtml>

一、充分认识加强养老服务标准化工作的重要意义

当前，我国已经进入人口老龄化快速发展阶段，养老服务需求迅速增长、养老服务消费市场亟待繁荣。行业标准和市场规范是推进养老服务工作的重要基石，是更好地提供为老服务、加强行业管理的准则和依据。加快行业标准化建设事关行业健康发展和广大老年人的切身利益，是关系养老服务业发展的长远性、基础性、战略性工程，是贯彻落实《老年人权益保障法》、《养老机构管理办法》的重要内容，是保障老年人合法权益和共享改革发展成果的必然要求。各级有关部门要将标准化建设作为创新社会管理，积极应对人口老龄化的重要方面，进一步提高认识、高度重视，切实增强责任感和紧迫感，采取有力措施，加紧制定完善养老服务标准，开展服务质量评估和服务行为监管，健全市场规范，促进养老服务业标准化、规范化发展。

二、总体要求

（三）总体目标。

到2020年，基本建成涵盖养老服务基础通用标准，机构、居家、社区养老服务标准、管理标准和支撑保障标准，以及老年人产品用品标准，国家、行业、地方和企业标准相衔接，覆盖全面、重点突出、结构合理的养老服务标准体系；基本形成规范运转的养老服务标准化建设工作格局；标准制定、实施和监管水平明显提升；标准化试点示范工作和专业队伍

建设逐步完善，行业标准化意识和规范化意识显著增强，安全、便利、诚信的养老服务消费市场环境基本形成。

三、主要任务

（一）加快健全养老服务标准体系。加紧完善包括养老服务基础通用标准、服务技能标准、服务机构管理标准、居家养老服务标准、社区养老服务标准、老年产品用品标准等在内的养老服务标准体系。在基础通用标准方面，要加紧制定养老机构分类与命名、养老服务基本术语、养老服务图形符号等标准。在养老机构管理服务方面，加紧制定养老机构设施设备配置规范、养老机构内设医疗机构服务质量控制规范等标准。在社区养老服务方面，加紧制定社区养老服务基本规范、社区老年人日间照料中心服务基本规范等标准。积极研究制定居家养老服务标准。在养老服务专业人才建设方面，加紧制定养老服务从业人员基本要求、养老服务人员职业培训规范等标准。研究制定养老服务信息化相关标准。建立和完善老年人用品产品标准，明确老年人用品行业分类。要根据养老服务标准制定重点和工作计划，按照《国家标准管理办法》、《行业标准管理办法》等有关规定，认真做好标准的起草、送审等工作。要加强对养老服务地方标准化工作的协调与指导，建立地方标准的信息报送制度，支持地方标准上升或转化为国家标准或行业标准。

（二）加强养老服务标准化研究。积极研究制定养老服务业标准化建设规划，深入分析研究养老服务领域国家标准、行业标准，以及



地方标准等方面的现状和问题，进一步明确养老服务业标准在国家服务业标准体系中的定位和作用，确定推进养老服务业标准化建设的目标、任务和实施步骤。要加强养老服务业标准的基础研究和前期研究，加强信息通信技术和高新技术服务业的标准化成果在养老服务和产品上的应用。做好国外相关技术法规和标准的追踪研究，以科研带动标准化水平的提升，实现养老服务业标准化的跨越式发展。

四、保障措施

(三) 加强人才和信息化建设。各地要大

力开展养老服务标准化的教育培训工作，分层次培养行业组织、养老机构、养老服务组织、骨干企业中的技术人员，使其成为标准化工作的重要力量。要重点培养基层标准化管理人员，积极组织一批结构合理、德才兼备的养老服务标准化专家和研究团队，为养老服务业标准化工作提供人才保障。要探索建立标准化信息共享及服务机制，搭建标准化信息公共服务及工作平台，为各级有关部门、标准化技术委员会、企业以及利益相关方提供信息互通及资源共享的渠道，提升标准化工作的信息化水平。

资料来源：

民政部发布的《民政部，国家标准化管理委员会，商务部，国家质量监督检验检疫总局，全国老龄工作委员会办公室关于加强养老服务标准化工作的指导意见》，网页参见：

<http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/shflhshsw/201402/20140200585735.shtml>

(本文责任编辑：刘一骄)





无锡推出“隐形养老院”模式

安坐家中，也能像住在敬老院里一样，享受各类生活照料和心理慰藉——这样一所没有围墙、隐形于街巷里弄的大型“养老院”，即将出现在无锡。无锡市将通过政府购买服务方式，为2万户以上社区老年人家庭提供居家养老援助，援助内容包括定期上门打扫卫生、烧饭、助浴、洗头、剪指甲等生活服务，以及看望、陪聊、陪玩等精神抚慰。

过去市政府提供的服务是被动式的，老人叫了才提供，现在的援助则要变成主动式的。此次推出的养老援助计划，犹如建立了一座“隐形养老院”，将把所有服务项目列成“菜

单”，由老年人按照自己的需求选择，再交给专业机构定时保质保量提供服务。

由政府购买服务实施援助的2万户老人，将定位于低收入、独居、失能、无子女或者子女残疾无法照料等困难群体，具体认定标准正在制订中。这种老年群体是老年人中最困难的一个群体，他们对政府养老援助的需求也最为迫切。对他们的养老援助“菜单”除了基本生活服务外，还有精神关爱、医疗保健等延伸服务，服务项目采取无偿、低偿和有偿相结合的方式。在政府购买的服务之外，老人也可以根据自己的需求，选择更多个性化服务项目。

资料来源：

明珠新闻网2014年2月16日发布的《没有围墙的“隐形养老院”将出现无锡》，网页参见：

<http://news.thmz.com/col89/2014/02/2014-02-161410411.html>

（本文责任编辑：王蒙）

泰康养老社区探索“候鸟式”养老

泰康养老社区于2014年2月正式落户海南三亚。成功布局三亚，标志着泰康人寿打造全国连锁候鸟式养老社区的战略又向前迈进了一步，为我国的养老服务模式提供了参考。

随着中国进入老龄化社会，巨大的养老市场让众多保险公司垂涎欲滴，而兼具商业地产投资与保险业务拓展价值的养老社区自然成为不少保险公司的“必争之地”。近年来，多家保险企业纷纷试水养老行业，积极探索符合我

国养老现状的道路，试图打造各具特色的养老新模式。

“候鸟式养老”是一种特殊的养老生活，是像鸟儿一样随着气候变换选择不同的地域环境养老，是一种建立在一定经济基础上的养老方式。这种养老模式衣食住行都在异地的养老院、老年公寓等机构中，集健康服务、旅游休闲、文化娱乐为一体，是在游玩中健康快乐的享受生活，颐养天年。



这种“候鸟式”养老模式一经推出，颇受老人欢迎。不少养老机构都在探索“候鸟式”养老模式，养老院全国联网甚至“跨国互动”或成未来趋势。

泰康打造的三亚养老社区位于三亚海棠湾，拥有一线海景资源，气候与自然环境优越。该项目占地230亩，未来将容纳约1000名客户于此疗养休闲，享受美好的退休生活。同时，泰康养老决策团队目前正在积极研究短期居住、交换居住、分时度假等模式，帮助更多的老人实现“候鸟式养老”的梦想。

除了优越的自然环境，三亚养老社区打造

了一个充满活力的小环境。泰康养老社区秉承“活力养老”的理念，在社区中配备健身中心、泳池、文化娱乐中心、小剧院、琴房、棋牌室等，并且安排丰富的学院式课程与俱乐部活动。未来，除了常住于此的居民外，全国各地社区的居民都有机会享受如此待遇。

养老社区中医疗条件是较为关键一环。泰康养老社区为满足居民的健康需求，配备了专业的医疗护理服务团队。老人可享受定期体检、慢病管理、急救服务、绿色通道转诊、监测预防、专项护理、特殊护理、陪伴就医等服务。

资料来源：

中国金融新闻网2014年2月19日发布的《落子三亚 泰康养老社区探索“候鸟式养老”》，网页参见：http://www.financialnews.com.cn/bx/sx/201402/t20140219_49825.html

（本文责任编辑：王蒙）

开发商试水养老地产 打造休闲养老产业模式

2014年2月10日，中茵股份与上海交通大学医学院苏州九龙医院签订了战略合作协议。双方将强化战略合作，整合优势资源，共同打造养生休闲养老产业模式。

此次合作将选择中茵股份控股的酒店度假项目作为进军养老产业的合作项目。其中，中茵股份将其在酒店管理领域积累的服务理念嫁接到养老产业中去，为老龄化人群提供个性化

的居家服务。九龙医院将为老龄化人群定期开设老年人咨询、讲座、进行体检及个性化保健方案等。

合作目标是将该项目建设成为集健身中心、康复疗养中心、老年艺术中心、图书馆、影院等多种功能为一体的养老项目，并将该模式复制到三亚、上海、丹东、西双版纳等城市，打造迁徙式养生休闲养老产业链。



目前国内养老地产开发模式主要分为以下几类，即社区型养老地产、配套型养老地产、与旅游或商业地产结合、引入其他资源进行合作开发等。开发商通过建设综合性养老社区、结合医疗及教育机构、或在风景区或商业地产中开发养老项目等方式进行开发，部分项目还引入了保险业、医疗业或国外资源进行合作建设。

我国政府已开始高度重视养老问题，打开了养老地产的发展空间。仅从土地供应来看，2013年起养老设施用地首次单列纳入年度供地计划。而我国当前养老用地的供应方式主要集中在两个部分。一部分是政府投资的社会福利

性质的养老设施，通过划拨方式供地，另一部分是非政府投资、利用国有土地建养老设施，通过招拍挂等方式出让。

由于养老地产开发与住宅开发有较大区别，仍面临着建设投资额巨大、资金回收期长、盈利风险大等挑战。部分集中式养老社区和嵌入式的养老公寓，也存在管理成本高，服务效率低的问题。特别是现有老年公寓大多为中高经济实力的老年客户提供服务，普及面还十分有限。所以面对养老地产这片“蓝海”，房企需要寻找适合的模式介入，应避免盲目建设和资金浪费，更需要避免集中开发老年住宅区所带来的风险。

资料来源：

[金融界股票频道网页](http://stock.jrj.com.cn/2014/02/17093116681690.shtml)2014年2月17日发布的《开发商试水养老地产 打造休闲养老产业模式》，网页参见：<http://stock.jrj.com.cn/2014/02/17093116681690.shtml>

（本文责任编辑：王蒙）

微博动态

在探索智慧社区尤其是为老年人服务的社区信息化中，简单、易用和可靠性非常重要。老年人对电子设备使用和维护的知识和能力相对来说普遍缺乏，如果终端的操作过于复杂、网络安全缺乏保障，会给老年人使用带来很大的不便，智慧社区便难以推广和落地。

——@路来_智慧养老探索者

【媒体调查显示近三成网民认同“养老不能光靠政府”】养老难题日益严峻，我国要如何负担起占总人口14.9%的“生命之重”？中青舆情监测室抽样分析显示，41.3%网民不满养老金多轨制，呼吁政府部门有所作为。但有近三成网民认为，今后的养老问题“不能光靠政府”。

——@中国经营报



网络沟通对老年人家庭角色缺失的补偿

摘要：本文以近一年的参与式观察和深度访谈获得的材料为依据，发现老年人和家人通过网络沟通来弥补亲情体验和履行家庭角色是一个越来越突出的社会现象。互联网可以弥合老年人在现实生活中的社会关系网络弱化，替代性地慰藉老年人的人际互动愿望，为老年人的家庭角色履行提供超越时空阻隔的可能性，正成为老年人履行家庭角色，维系和改善家庭成员关系，挽回社会资本流失，提高价值感和充实感的一种重要选项。

关键词：老年人；互联网；角色缺失；家庭

1. 家庭角色缺失与老年人幸福感的崩塌

当人进入老年期，便处于社会地位急剧变化的时期：在社会生活中，由在职职工变为退休职工；在家庭生活中，由家庭支柱、决策者变为辅助者。由于老年人的生活是以家庭为中心，老年人重新社会化的主要任务之一是建立良好的依恋关系，处理好家庭关系。

老年学家讨论人在晚年期的生命变化，会提到“角色缺失”(role lose)和“角色中断”(role discontinuity)。人们生命早期，当角色缺失时可以用新角色替代，但在老年期，当个人退休或失去配偶时，其社会角色再没有机会代替和补充，其自我概念就产生适应问题。人们常常能够注意到，退休会给老年人带来突然失去工作后的空虚感，剥夺了老人过去所拥有的“社会角色”，随着衰老老年人缺失的不仅仅只有“社会角色”。老年期就是一个缺失期，缺失的不仅有“社会角色”还有社会地位、物质基础、理想追求、社会关系、配偶亲朋、健

康功能、个体情感和人生价值。个体在老化过程中所面对的一切挑战都来自“资源的缺失”，有可能引发老年人的生活危机和心理障碍。

中国社会文化传统对家庭和血缘的强调，决定了中国的社会资本的核心是家庭。对多数老年人来说，“家”是他们获得精神、物质支持的主要渠道，因此很多老年人表现出很强烈的家庭中心意识，家庭成员带给他们的亲情凌驾于老年人的整个生活意义之上，老年人中类似这样的观点非常普遍：

“最重要的是自己的健康和亲情，而拥有了亲情就会带来好心情，有好心情就能带来好状态，有了好状态就能有好身体，身体好了就能帮助子女照顾孙辈发挥余热。”

这种心理状态在老年人退休后表现的尤为明显：

“现在退休了觉得自己的生命不是自己的，整个家族和我的身体是不能分割的，所以不能光考虑自己，不注意身体，不保养身体。自己放弃，悲观，会给家庭、儿女、家族、兄弟姐妹带来苦难，考虑到自己的身体不是自己的，是一个家庭是一个家族的。这样的，遇到什么事就想开了。老人身体好，精神好，愉快，还能看孩子，儿女也就没有后顾之忧，就不用担心。”

表面上，老年人讲的是要照顾好自己的身体，而照顾自己身体的出发点则是为了家庭，为了不给予子女添麻烦，延长“自养”甚至是能继续为子女付出的时间。归根到底，老年人的



行为更多的都是为了亲人，为了家庭。家庭、家族是决定做一件事与不做另一件事的基本依据也是老年人的精神依靠。如果没有家庭这个落脚点，自我的意义就无法被感受到，“为家庭所累”往往成为他们充实生活的必要途径，也是获得价值感，证明自己还“有用”的“甜蜜的负担”。

而如前所述，随着人的老化，承载对老年人来说最重要的社会资本的血缘关系，随着家庭角色的缺失也面临削弱的危险。一旦以血缘关系为基础的家庭角色出现缺失，将使老年人老有所爱、老有所伴、老有所乐、老有所亲的感情需求，和老有所为、老有所用、老有所成的归宿需求得不到相应的满足，直接削弱了老年人晚年生活的幸福感和价值感。

2. 通过网络沟通弥补家庭角色体验

传统社会中亲朋好友能够在近距离接触，生活方面多有亲人关怀，对爱心的体验要求不高。

进入了工业化、城市化时代，人们的工作和生活发生翻天覆地的变化，生存的压力和地理区隔的逐渐扩大，已经让亲人之间的爱心交流日渐稀少，很多家庭中老人和部分家人难以见面以获得有效沟通，这造成老年人这部分家庭角色的缺失。搭建家庭成员间的沟通渠道来履行家庭角色，弥补角色体验缺失是老年人使用互联网的内在动因之一。

老年人以互联网为媒介弥补角色体验缺失的具体方式包括“发信”、“视频聊天”、“玩游戏”等。

“退休了没有事可干，儿女还不在身边，都在国外，经常感觉心里‘发空’，上网主要

是过年时候给子女发信。”

老年人除了可以通过互联网的即时通讯功能来弥补角色体验缺失外，还可以通过玩网络游戏的形式与家庭成员沟通。

“以前孩子没时间我就帮孩子偷菜，或者跟孩子互相偷，现在孩子不玩儿了，我也不玩儿（这个游戏）了。”

可见，游戏除了可以给老年人带来乐趣外，更大的作用在于提供了一种弥补家庭角色体验缺失的途径。

“我老家是齐齐哈尔的，三个孩子都在北京，我和老伴儿就搬来随儿女在北京生活，我特别就希望通过互联网和老家的亲人们联系，我姨家孩子和我关系特别好，我就想和她联系这会给她带来好心情，而心情好了才能身体好。”

可见除了弥补代际间的家庭角色体验，老年人还试图通过互联网来弥补同辈间的家庭角色体验。

互联网已经成为老年人与家庭成员沟通的纽带，这既是一种无奈之举也是权衡利弊后综合考虑的结果，互联网作为履行家庭角色的替代性媒介具有很多独特的优势，其中占首要位置的是“省钱”的特点。曾经经历过建国后“三年自然灾害”等特殊困难时期的中国人现今已经步入老年，这一代人往往具有艰苦朴素的生活习惯，而且随着物价的飞涨，很多老年人的退休金仅够提供基本生活保障，少有富余，对这部分老年人来说，网络视频等基于互联网的通讯方式可以提供一个减少经济支出又能和亲人远距离通话的途径。

互联网在弥补家庭角色体验中的另一个优



势是这种多媒体化的沟通方式可以实现一种成本低廉且仿真式的虚拟联系，能够最大限度的模拟“近在身边”的家庭成员间沟通，建立虚拟的亲切感和亲人的“远方在场”（Absent presence），缓解因空间、时间原因而分隔所带来的失落感。

3.通过利他行为履行角色义务

实现家庭成员利益并通过这种方式实现自己的人生价值是老年人以互联网为媒介开展利他行为的内在动因之一。老年人普遍持有为家庭、为亲人着想，为家庭成员付出的人生价值观，在这种价值观的影响下，老年人已经形成了一种为家庭成员奉献的心理定势和行为方式，这种心理定势和行为方式反映到互联网使用上使得他们希望通过各种方式来为家庭成员更多的尽心尽力，通过开展家庭成员间的利他行为来履行家庭角色，在这里，互联网对老年人来说已经不仅仅是一种生活的调剂，还可以通过为家庭成员提供帮助的方式来能动的改善生活，提高自己的价值感。可以说通过利他行为来履行家庭角色，实现家庭成员利益并通过这种方式实现自己的人生价值是互联网使用给予老年人的“额外馈赠”。

以互联网为媒介实现家庭成员利益的具体方式包括“信息获取”“信息发布”等形式。老年人非常愿意通过互联网使用帮助亲人做一些力所能及的工作，而这一点在子女离家的空巢老人那里表现得也比较突出：

“女儿远嫁外地，前两年离婚了，女婿不让女儿去看孩子，我就把他的事儿写文章放到空间里，人家说家丑不可外扬，我不怕，我就要对他起到个威慑的作用，网络上的文章被好多

人转发，包括女婿单位的同事，现在女儿要看孩子，女婿就不敢不让了。”

在这个案例中，SSJ的女儿遇到困难，老人在现实空间中力不能及，就通过在虚拟空间中发布文章的方式声援女儿，帮助摆脱困境。虽然这件事对大娘来说是段伤痛的回忆，但是她的努力为女儿争取到了见外孙的权利，SSJ在说起来的时候还是不由得表现出很自豪的样子。可以看出，对老年人来说他们的“苦”来源于子女的不幸，他们的“乐”则来源于自己对子女有所助益。互联网通过为老年人提供家庭成员间沟通和利他行为的途径的方式客观上帮助老年人履行了家庭角色。

互联网使用以提升老年人“智力资本”的形式帮助老年人有更多的机会开展利亲行为，通过老年人“智力资本”的提升给家庭带来更多的收益。互联网通过为老年人提供利他行为的途径帮助老年人履行了家庭角色，满足了老年人的贡献需求，通过利他行为充实了自己，增进了自我价值感，并促成自我的调整。而这也恰恰是人生步入老年阶段后的主要追求。

4.通过“共享定义”增进家庭理解

老年人如何以互联网为渠道改善家庭成员关系呢？总结经验材料，我们认为主要有两种形式：一来，互联网上所承载的信息的贡献者和目标受众主要是除老年人之外的群体，因而也更多的展现了他们的喜好，贴合他们的兴趣，老年人接触这些信息多了潜移默化会受其影响，有利于增进家庭成员理解；二来，受中国特殊国情的影响，互联网与大众传播媒介相比承载的信息更加多元和开放，成为人们汲取社会后台信息的重要渠道。老年人可以通过在虚



拟环境中了解社会“集体活动”和替代性的参与社会“集体活动”的方式融入群体从而分享社会中的共享定义，进而促进家庭成员间的信息共享，缩小代际间的信息鸿沟和观念差异，增进理解。老年人作为信息社会的边缘人群，互联网的学习和使用为他们融入信息社会主流人群提供了渠道，老年人通过使用互联网的方式可以起到与家庭成员分享社会中的共享定义（shared definitions）的作用。

互联网上所承载的信息更多的是占有更丰富信息的青少年和中年所贡献的，互联网上的内容和文化更多展现了他们的喜好，更贴合他们的兴趣点，老年人通过在互联网上接触这些信息，有利于他们跟上时代潮流，缩小代际间的信息鸿沟和观念差异，促进理解。

然而，老年人的互联网使用行为本身虽一定程度上促进了家庭成员间的沟通，但只要家庭成员感到老年人的过分干涉没有道理或者是一种压迫，就仍无法从根本上消除代际间的隔膜。

5. 通过延时沟通化解家庭危机

老年人以互联网为渠道改善家庭成员关系的另一种形式是当家庭成员间关系出现问题时，一些老年人通过使用互联网这种特殊的途径来促进家庭成员间的沟通，化解这种危机。互联网由于其特有的虚拟性往往给老年人与亲人之间的沟通提供一种新的可能。

当家庭成员间关系出现问题时，一些老年人想到了通过互联网来化解危机，这为老年人与家庭成员之间关系的改善提供了一种新的可能途径。李大爷年轻时坚持认为“棍棒底下出

孝子”，用威吓、体罚来震慑孩子，这种教育方式带来的结果是，两代人之间逐渐形成了隔阂，步入老年的李大爷开始反思自己与子女的相处方式，逐渐对自己年轻时对下一代缺乏包容的沟通方式产生了愧疚，并且渴望能够得到原谅，然而演惯了“黑脸”的李大爷无法在下一代面前展示自己的愧疚和弱势，在现实环境中不便表露的情况下，他想到了通过在QQ空间里写一封《致子女的一封公开信》的方式来含蓄的流露自己的歉疚和渴望被谅解的心情：“作为父亲我愿意为子女付出所有的爱，但不是溺爱，如果在培养你们成长的过程中伤害过你们的身体和幼小的心灵，我向你们道歉。”

我们可以看到那些家庭成员关系存在危机的老年人碍于传统沟通方式的不畅，选择了经由虚拟环境中延时沟通的方式来化解危机，而这种危机化解方式是否能真正产生效果则仍有待进一步观察。

6. 对家庭角色履行的“网络化”的反思

随着互联网在老年人群体中使用的增多，互联网视频在逐渐成为把相隔遥远的亲友之间联系起来的纽带。有人认为互联网给予了一些东西，也拿走了一些东西，互联网似乎一方面缓解了孤独感，另一方面也减少了面对面的交流冲动。那么互联网的介入究竟会帮助解决老年人面临的家庭角色缺失的问题还是加剧这些问题？老年人基于互联网的家庭成员关系维系效果如何，存在哪些问题？也是有必要探讨的一个问题。经验材料显示，使用互联网使老年人与亲友进行更多的人际交谈，但是这种视频互动并没有取代家人之间更长时间的互动和聊天，而只是当互动和聊天无法实现时提供一种



补偿方式，或许只是占据了原本会独处的时间。但是，不可回避的是，人际关系的媒介化，间接化，基于互联网传递信息相对面对面的传播方式产生的信息极大的衰减，互联网掩盖大量的非语言交流，眼神交流、手势、点头、无力的皱眉、肢体语言、座位次序，以及即便是瞬息之间的迟疑，这大量的信息在面对面交流中都是一眼便可看穿的，但却无法通过文本交流传递。以视频和音频的方式加强联系可能减少这些困难，但即使在高画质的视频沟通中，互联网的一些缺陷，如磨灭人格、心理距离感、社会暗示欠缺等等，虽然会减少，但

却不会完全消失。而且，基于互联网的沟通方式相对面对面的沟通显得更加刻意，每一次的沟通似乎都需要更多的精力投入和齐备的条件，即使对方在线，老年人也许也会因为不知道对方是不是在忙于别的事情没有时间而选择等待，这就缺失了很多的沟通机会，比如一位老年人在他的QQ签名上写了这样一句话“远吗？就在屏幕上，近吗？就是不沟通。”

可见，盲目空想和彻底悲观可能都是错误的，互联网将补充、而不是取代面对面的沟通。

资料来源：

根据孟伦2013年发表在新闻界上的《网络沟通对老年人家庭角色缺失的补偿》（第7期，3-8）缩写整理

（本文责任编辑：何迎朝）

养老的智慧时代（一）——智慧养老的涵义及现状

智慧养老已经引起了人们的广泛关注，2014年2月19日中央电视台证券资讯频道的《深度》栏目组特别邀请中国人民大学信息学院副院长左美云教授，为大家讲述《养老的智慧时代》，本刊将从本期开始分三期转载访谈内容，以供大家鉴赏。第一期内容如下：

主持人（孙斌）：观众朋友大家好，欢迎收看《深度》，正如刚才短片中所说，当今是一个随处充满智能的时代。而随着时间的推移，智能已经不仅仅体现在智能手机、智能电视，包括智能眼镜等等这些我们可以看得见摸得着的领域了。而更多的开始向我们生活的更深层次

蔓延正所谓，智能改变生活，它体现了幸福的生活需要靠智慧来打造。那么本期节目我们要讨论的话题就是其中的一个部分，也是大家相当关注的一个领域，那就是养老。有人可能会问，养老也能智能化吗？稍后请各位带着一系列的问题来关注我们今天的讲述。那么今天的节目当中呢，我和同事文玥很荣幸邀请到了我国智慧养老领域的探索者和引领者——中国人民大学信息学院副院长左美云教授，左教授您好。

左美云：您好。

主持人（孙斌）：很高兴和您进行今天的节目



，实际上今天是我们第一次谈到“智慧养老”这个词，之前应该没有提到过。大家可能会问：养老也能够智慧和智能化吗？首先带着这个问题我们想请您给我们大概解读一下，智慧养老，我们到底应该怎样去理解这个词。

左美云：“智慧养老”这个词呢，首先是在英国的生命信托基金会提出来的，它最早是叫“智能化养老”。“智能化养老”它指的是采用一些物联网的技术，采用一些控制技术使老年人的各种信息都能够被监控到，这样的话就能够感知到，并且能做出一些判断来帮助老年人生活。但后来呢“智慧养老”提出以后实际上在这个基础之上往前延伸了，不仅仅是智能化，不仅仅是智能，还有一个就是要利用老年人的智慧，那么实际上这个“智慧养老”包括两个层面：一个是老年人的物质生活层面，一个是精神生活层面。在物质生活层面主要是让老年人能够得到一个很好的支持，在精神层面呢主要是丰富老年人的精神生活。

主持人（孙斌）：实际上也是让智能化的一些设备包括新科技来植入养老产业。那么实际上听到“智慧养老”这个词，应该说大家关心的相应的词汇有很多，比如说智慧开头的“智慧城市”。

主持人（文玥）：其实“智慧城市”能听到的更多一些。

主持人（孙斌）：更多一些，包括您刚才提到的“智能化养老”，那么这两者之间跟我们今天所讨论的“智慧养老”，他们之间是一种什么样的关系？包括“智慧养老”这个又是在一个什么样的背景下提出来的？

左美云：刚刚主持人谈到的“智慧城市”是最智慧养老研究动态 2014.03

近一段时间来非常热的一个词，全国各地都在建设智慧城市，那么跟智慧城市有关的像“智慧交通”、“智慧医疗”、“智慧防灾”、“智慧社区”等等都在建设。智能能够针对的一个特别需要关注的人群，就是老年人。因为养老、医疗、住房、教育已经成了大家当前关注的四个热点词汇。那么，智慧养老也就应运而生了。这个“智慧养老”就是在原来的“智能化养老”，以及现在我们国内的“智慧城市”这样一个背景下提出来的。

主持人（文玥）：就是说，养老不再像以前的概念所说的那样，是我们一家一户的事情，而是需要更多融入社会的力量，是在有一些硬件基础之后，提出更高的要求。或者说，之前可能停留在科技层面，现在更多的是要提升到智慧层面。

主持人（孙斌）：应该说这个“智慧养老”是比“智能化养老”要更高的一个档次？

左美云：不能说是高一个档次。应该说是合理的延伸和发展这样的一个拓展。因为我们国家有一个规划，就是“9073”，或者“9064”。

“9073”是国家层面的，就是说90%的老人居家养老，7%在社区养老，3%是在养老机构养老。北京市是“9064”，6%是在社区养老，4%是在养老机构养老。那么，未来我们有那么多的老人要在家里养老。现在“421”的家庭越来越多。

主持人（孙斌）：“421”的家庭？这个您能不能给我们解读一下？

左美云：“421”的家庭是指四个老人，一对夫妻，要养一个小孩（或者两个孩子）。如果是一个孩子就是“421”，是典型的独生子情况。



这样的话，那一对夫妻他们会工作很忙。怎么样去赡养老人就需要很多的人和技术去帮助他们。

主持人（文玥）：对！其实像80后小孩，甚至是以后的90后，大家都是一个孩子。可能父母的身体非常好，但是父母的父母，就是我们的爷爷奶奶，姥姥姥爷也越来越长寿。所以面临养老这个问题，压力非常大。

主持人（孙斌）：那这是不是就是我们国家发展养老的一个现实意义所在？

左美云：对！这是一个很重要的问题。到去年9月份，我们国内60岁以上的老年人就已经过了2亿了。还有一个数据我可以介绍一下，就是2011年达到了我们国家劳动人口的最高峰值。从2012年开始，劳动人口就开始下降了，2012年比2011年少了345万，13年可能比12年又下降了。那未来，可能是到2050年，即世纪中叶的时候，可能我们中国35%的是老年人，但是就业人口要从现在的9亿人下降到7亿人。那未来就会出现这样一个情况，就是中国一方面老龄化，就是“未富先老”很严重；另外一方面劳动力短缺也会同时存在。我们现在更多可能看到的是“无钱养老”，可能很多老年人是无钱养老，就是“未富先老”的情况。而等到未来可能会出现“无钱养老”和“无人养老”相结合的情况。那么科技，这种智慧技术、现代技术的支持就是非常非常重要的。

主持人（文玥）：就是要想办法代替人工的缺口。

主持人（孙斌）：就是把这个效率，整个的养老水平给提上去。

左美云：对！通过智慧技术，通过现代科技，

把那些人力做不到的、做不好的或者是不愿意做的事情交给机器、机器人或者设备去完成。

主持人（孙斌）：那说到这儿，大家可能就会非常感兴趣了。通过智能的发展应该说就可以实现养老效率的提高，就能解决这种无钱养老，包括这种无人养老的情况。那么作为一个牵头者，您提到的这个所谓“智慧养老”，在您看来，这个领域它具体包含了哪些方面，或者说它是怎样体现出功效的？

左美云：我想说“智慧养老”它有很多的层面，第一个层面就是从个体——老人来讲，应该成为智能化的老人，或者说是智慧老人。从家庭来讲，那就是智慧家居。就是要居家养老的话，家里的东西都要是智慧的。从社区来讲呢，我们是要建设智慧型的社区服务中心。养老机构呢，也要变成智慧的养老机构、智能化的养老机构。从政府的方面来讲，要为智慧养老创造很多的条件，比如现在全国在做的全国的社保卡统一工作，就是一个非常振奋人心的消息。为什么呢？因为一旦做到了，老人就可以在异地支取养老金，跟着子女去随迁，未来如果医疗报销也能异地报销的话，我想这个对智慧养老也会起更大的支撑作用。所以说，从各个层面，“智慧养老”都能做好工作。

主持人（文玥）：全国各地都是候鸟老人，现在大家说这个现象已经非常的普遍了，子女到哪儿去工作，老人就随着子女来迁，这个时候如果是医疗方面保证不了的话，大家生病或者怎样，可能要考虑是不是要回去，否则在子女所在地又没有办法解决，非常困难。

主持人（孙斌）：对，所以说智慧养老的出现确实能给整个养老体系带来一些更加高效的改



变，同时也会让老人及其子女更加方便，或者说为未来的劳动力，减轻负担。说到这儿之后，大家都会觉得这个智慧养老是一个非常值得去做而且非常有意思的一个领域，可能大家已经迫不及待的想要看到它的一些结果出现了。据我所知，好像国外发展这方面的技术应该比我们国内要先进些，那么他们目前的整个现状如何，或者说我们能够看到的一些实际的结果是不是像我们所说的或者我们所预期的那样一个体现呢？

左美云：应该这么讲，我觉得在智慧养老这样一个领域，我们跟国外落后的并不多。国外无非是可能有一些辅助的设备比我们应用的多，比如智能化的辅助洗澡的、辅助上洗手间的以

资料来源：

中央电视台证券资讯频道“深度”栏目2014年2月19日录制直播的《养老的智慧时代》整理，视频链接参见：<http://video.cctvcjw.com/17747.shtml>

（本文责任编辑：何迎朝）

老年人智能手机新功能采纳的影响因素研究

摘要：本研究目的在于扩大老年人对移动手机新功能的使用。为了了解老年人的移动手机需求，本文设计了一份调查问卷，收集了351份有效问卷。并使用探索性因子分析的方法对收集的问卷数据进行分析，结果显示，老年人的需求受到10个因素的影响：找到特定功能、意识和吸引力（Awareness and Attractiveness）、可读性（Readability）、个人的顾虑（Personal Concern）、软键（Soft Keys）和多次单击（Multi-tap）、硬件能力、触摸屏、学习的顾虑、连通性（Connectivity）、社会影响；另

及在晚上检测老人睡眠质量的设备，实际上这些设备、仪器现在我们国内也都有了。我觉得在智慧养老这个领域很可能我们国内能够起到一个后发优势的效果，这是因为我们原来的很多养老机构，比较多的是服务于那些孤寡老人、失能老人或者“三无”、“五保”老人的，所以它的设备更多的是让老人能吃、能住、能生存就好。这样的话，我觉得对我们中国的养老机构是一个好的事情，那就是我可以启用新的设备，因为我们没有那么多的遗留资产，就可以起到一个后发优势的作用。所以我觉得呢，对我们国家来讲一定、也应该去抓住这样一个机会去发展智慧养老。

外还使用多线性回归分析的方法从上述10个因素中得到了6个主要因素，结果表明，采纳新功能不同于采纳一个新产品，可读性和找到特定功能是老年人采纳功能手机（feature phones）的关键因素，但不是采纳智能手机（smart phones）中新功能的决定因素。

关键词：采纳（acceptance）；可用性（usability）；老年人（older adults）；手机（mobile phones）；功能（functions）；智能手机（smart phones）



1.引言

与年轻人相比,老年人使用的手机功能较少。当年轻人从智能手机的几十万应用中选择功能时,大多数的老年人还在使用功能手机来打电话和发短信。他们使用较少功能是因为新功能(例如,一些他们之前从来没使用过的功能)一般没有考虑他们的需求。不管是从社会责任的角度,还是在人口老龄化和商业环境中老年人需求不断增加的背景下,调整手机的新功能使其符合老年人的需求都是非常重要的。

目前是扩大老年人使用新功能的最佳时机。首先,老年人已有使用手机的经验,他们可能比以前具有更大的使用新功能的信心;其次,由于智能手机的大部分功能都是使用触摸屏来实现的,可以避免老年人在功能手机上遇到的一些问题(例如,难以通过层级菜单找到特定功能),智能手机能够降低老年人接受新功能的障碍;最后,由于越来越多的年轻人使用智能手机,在这样的社会影响下老年人会尝试新的功能。

本文研究的目的在于识别影响老年人手机需求的因素,并从这些因素中找到影响老年人新功能采纳的关键因素。与以往研究不同的是,本文关注的重点在于功能采纳而非产品采纳的调查。研究结果一方面能够帮助实践者系统地理解老年人的手机需求,并将这些需求纳入到新功能设计中去;另一方面能够帮助老年人更进一步地利用手机,为其提供通向信息社会的窗口,从而有利于消除数字鸿沟。

2.研究设计

2.1问卷设计

本文在文献回顾的基础上得到了初始量表。对研究课题熟悉的三个博士生和两个硕士生,删除了三个测量项目,并对一些测量项目的表达方式进行了修改后设计形成了最终的测量量表。以语句的形式描述的测量项目都采用李克特7分量表进行测量,涵盖“坚决不同意”到“坚决同意”的观点。另外用短语描述的测量项目也使用李克特7分量表进行测量,涵盖“极其不重要”到“极其重要”的观点。

2.2数据收集

本文的调查对象为55岁以上且拥有手机的老年人。一组调查者来自于清华园老龄大学;一组调查者来自于北京的五个社区。问卷回收率为69.2%,总共收集了351份有效问卷。

3.结果和讨论

3.1 因子分析

探索性因子分析被广泛应用于分析理论结构。为了识别影响老年人手机使用需求的因素,本文执行了一系列的探索性因子分析,最后找到了10个因素。

第一个因素是找到特定功能。该因素描述了使用功能的过程,对总变量的解释度是最大的。它是影响老年人需求的一个重要因素,因为老年人在使用功能手机菜单过程中存在很多问题,功能手机要求老年人记住在深层级菜单中找到一个功能的步骤。老年人使用层级菜单的经验使他们感到找到一个特定功能的重要性。然而目前的智能手机没有层级菜单,找到一个特定功能变得更加容易。

第二个因素是意识和吸引力。不同于采纳



核心功能（例如，打电话、发短信），采纳新功能必须培养意识。很多老年人的主要信息源还是讲话。另外，老年人认为新奇是很重要的。例如，如果他们看到有人使用的手机与一般人的手机具有很大的不同，他们可能会去尝试。

第三个因素是可读性。老年人的知觉能力下降，因而需要使用更大的字体来显示信息，更大的音量以及更大号的输入设备。大标签、大字体、大屏幕以及大按钮一般都是老年人专用手机的卖点。目前的智能手机一般都具有良好的可读性，较差的可读性带来的问题不太严重。

第四个因素是个人的顾虑以及与其他人相关的顾虑。老年人对使用手机具有复杂的情感。虽然手机在紧急情况下很有帮助，但手机的辐射可能会影响他们的健康，携带智能手机可能使他们更容易被打劫。如果他们的私人信息被泄露，他们也可能容易受骗或接到骚扰电话。此外，如果周围没有人帮助他们，老年人会感到尝试新功能是一种冒险行为，他们害怕弄坏设备。

第五个因素是软键和多次击键。软键有两个主要问题。首先，需要物理按钮和屏幕按钮之间的思维映射（mental mapping）；其次，屏幕按钮标签的改变经常会让老年人感到困惑。与其他任务相比（例如，按数字打电话以及敲击键盘输入文本），软键要求人们注意到在一个非常小的区域内的按键反馈，比如屏幕按钮上的标签而非整个显示屏。多次击键也有两个问题。一个是隐藏的操作，开始时老年人需要知

道不同速度的按键操作会导致不同的反馈。另一个是要求老年人在较短的时间内快速按下按钮。不幸的是，老年人在区分相同按钮的短按和长按上具有困难。

第六个因素是硬件能力。很多老年人容易忘记为手持设备充电。即使他们记得充电，也有可能没有意识到他们没有充电成功。充电过程应该更简单。

第七个因素是触摸屏。触摸屏现在很受欢迎，使得老年人也想要该功能。触摸屏在两项任务上具有吸引力：（1）指向任务（pointing tasks），老年人能够直接触摸标签，避免物理键和软键之间的思维映射；（2）文本输入任务，中国老年人输入文本的唯一方式是手写，因为他们不知道如何将中文字符转化为拉丁字母。

第八个因素是学习的顾虑。扩大功能使用是一个学习的过程。一些老年人抵制改变，他们不想学习新功能。这种抵制改变的行为还存在性别差异。在中国城市中，很多老年男性没有老年女性活跃。他们似乎更愿意呆在家里，也可能反对学习新事物。

第九个因素是连通性。老年人在意手机是如何与台式电脑和其他设备连接的。一个重要的原因是老年人喜欢照相，并喜欢在电脑上浏览和打印照片。另外，他们还想将照片发给其他人，所以他们也要求能够接入互联网。

第十个因素是社会影响。该因素在以往研究中经常被提到。老年人一般都是在很高的社会影响下采纳手机的。在采纳后，其他人的使用行为也会影响到老年人使用新功能的意愿。



3.2 多线性回归

为了找到影响新功能采纳情况的关键因素，本文进行了多线性回归分析。通过分析发现有6个变量能够解释总变量的44%，而另外四个变量被回归模型排除掉。

第一个被排除的变量是硬件能力。老年人在采纳手机后没有能力改变硬件能力，因此该因素不会影响到新功能的采纳。

第二个被排除的变量是个人的顾虑。有两个可能的原因。首先，一个主要的原因是老年人使用手机是为了在紧急情况下打电话，所以他们的安全保障需求已经得到基本满足，不太容易想要新功能。其次，老年人不太担心隐私问题，因为他们可能没有意识到使用新功能的可能风险。

第三个被排除的因素是找到特定功能。这个因素对老年人采纳移动手机需求的解释度占总变量的最大部分，但它却不能预测老年人对新功能的采纳。由于老年人在使用功能手机的层级菜单方面具有严重的问题，他们会认为找到一个特定功能是很重要的，但是他们会发现在智能手机中找到新功能是很容易的。这主要有三方面原因。首先，智能手机是通过开始屏幕找到一个功能的，而且小功能件非常简单直接；其次，除了返回键外，老年人也可以使用主页按钮快速取消智能手机中的一个操作，而在大多数功能手机中只能依赖于取消键；最后，智能手机通过触摸屏直接输入的交互步骤比功能手机的非直接输入的交互步骤要少。

第四个被排除的因素是可读性。因为大多数智能手机的可读性都已经很好了。首先，主

流手机一般都配备大于3.5寸的屏幕，而功能手机的屏幕一般都较小；其次，大多数智能手机和很多应用都支持字体的定制。因此，可读性不会影响老年人使用新功能的意愿。

4讨论

老年人在采用手机后只应用了很少的功能，本研究目的在于扩大老年人手机功能的应用（从核心功能走向新功能）。为了实现研究目的，首先需要深入了解老年人需求，通过对问卷调查收集到的数据进行分析，该研究发现了影响老年人手机需求的10个因素：发现一个特定功能、意识和吸引力、可读性、个人的顾虑、软键和多次击键、硬件能力、触摸屏、学习的顾虑、连通性、社会影响。这10个因素中有六个最重要的因素能够进一步代表老年人对新功能采纳的决定因素，按照影响程度降序排列依次是意识和吸引力、软键和多次击键、学习的顾虑、社会影响、触摸屏、连通性。

采纳新功能不同于采纳一个产品。已有的采纳模型是在产品层次上，而新的采纳模型是在功能层次上。产品层次和功能层次的采纳有两个区别。首先，影响老年人产品层次上采纳的因素不会影响他们在功能层次上的采纳，例如老年人在买手机时关心可读性和硬件能力，但拥有智能手机后可读性和硬件能力不再影响他们使用新功能的意愿；其次，新识别的一些影响老年人功能层次上采纳的因素没有包括在影响产品层次采纳的因素中，例如意识对功能采纳很重要，但对产品采纳不重要，不需要告诉老年人手机是什么，但需要告诉他们新功能是什么。



该研究还存在一些局限。首先，虽然一些老年人认为他们知道某些新功能，但实际上他们不知道，例如他们可能将语音讯息功能（voice mails）错认为是电话功能。问卷在开始时列出了很多新功能，但没有介绍这些新功能的细节，因而老年人可能不能清楚地理解它们。其次，老年人在使用李克特7分量表方面存在一些困难，尽管老年人在老年大学中已经用过，他们仍然难以区分同意或不同意的程度。

资料来源：

根据Jia Zhou , Pei-Luen Patrick Rau & Gavriel Salvendy等2013年4月9日发表在Behaviour & Information Technology上的《Older adults' use of smart phones: an investigation of the factors influencing the acceptance of new functions》（1-9页） 缩写整理

（本文责任编辑：汪长玉）

微博动态

养老保险基金的缺口问题最近一直备受瞩目。近日，有专家提出，解决这个缺口就要改革养老金，养老金改革的两个措施分别是：一个是增加个人缴费，将个人账户做实；一个是增加战略储备金。同时也有专家建议降低个人缴费，缺口由国企利润填补。不过养老金改革面临各种困难。

——@德浓网

奶奶有时候会说一些反话，比如“我们老年人什么都不懂！”这样的时候，一定要面带梨窝笑挽着奶奶的胳膊说：“不不不！老人的经验我们年轻人要学习”看到奶奶嘴角露出不易察觉的笑容后，可以轻轻地说：“但年轻人

有些新知识，也可以帮助你撒，我们互相学习嘛。”老人一乐，道理就容易说通了。

——@寂地

【东江市年内有望开建失独养老基地】东江市民政局局长陈伟良介绍说，2014年我市将加大养老院的建设力度，推进养老机构建设，目前我市的失独养老院正在筹备，将与广东省扶贫基金会一起建失独养老基地，准备年底开始动工，让失独家庭的老人入住失独养老院。全市低保标准将从每人每月430元提高至每人每月482元。

——@东江时报

智能腕表

“我感觉这个智能腕表比手机还好，尤其是像我这种独居的老人，按一个键子就能与孩子通话，还能求救，用起来方便。”70岁的赵岩戴上智能腕表感觉就像身边多了一个“贴身保姆”。

智能腕表外观与普通电子手表一样，不同的是，腕表内部设置了手机卡，具备通话功能。使用智能腕表的老人全部采用实名制，每个腕表可以与4位亲属的电话号码进行绑定。发生意外时，老人长按橘红色SOS按钮，被绑定的亲属手机上将收到求救信息，并自动显示老人位置。如果家人找不到老人，可以编辑以

“DW”、“JT”、“TH”等字母开头的短信发送到腕表，启动“定位”、“监听”、“通话”等功能。使用平台功能键，老人还可以定制个性化的养老服务，包括温情提醒、物品代购、司法援助、家政服务、康复理疗等。



智能腕表

资料来源:

李天然2014年2月11日在大连日报发表的《老人戴上“智能腕表” 身边多个“贴身保姆”》缩写整理，网页参见：http://dalian.runsky.com/2014-02/11/content_4914602.html

(本文责任编辑：马丹)

家庭高清视频电话

1月23日，在北京朝阳区安贞社区，由北京市信息办和青牛视讯组织的“家庭视频电话(家视通)进社区活动”宣布启动。活动现场，青牛视讯向安贞社区一百户老年人家庭赠送了高清视频通话终端。今后，这些老年人可以足不出户，轻松在家使用高清视频电话。

“养老信息化”带来机遇

朝阳区信息办副主任刘卓介绍，安贞社区

是北京市“智慧社区”典范。与其它社区相比，安贞社区老年人口较为集中，社区内60岁以上人口占比超过20%。而探索“养老信息化”是近年来信息化建设的方向。

青牛软件CEO胡云飞认为随着社会老龄化程度加快，老年人对有效的沟通和服务的需求与日俱增。家视通在优质、清晰、流畅的通话基础上，为老年人提供一系列快捷顺畅的服务体验。



家庭固话与智能系统融合创新

安贞社区居民陈淑英老人是“家视通”第一批试用者。她说，与手机相比，“家视通”更符合老年人使用习惯，“像使用固定电话一样方便”。

“家视通”是青牛视讯推出的首款家庭视讯电话。它以固定电话为载体，配备高清显示屏与高清摄像头，通过网络传输，为家庭提供高清视频通信服务。

从外观上看，“家视通”与普通电话并无多大差别，只是在电话键盘上方多配备了一块高清显示屏。用户接上电话线后，家庭视讯电话就是一部固定电话，但连接上网络则立刻变身为视频通话机。

为便于老年人辨认，“家视通”屏幕的界面采用了醒目的色块式图标，很清晰地分隔出视讯电话、电子相册、天气预报等功能区。

实际使用中，“家视通”摒弃了智能手机复杂的操作流程，用户接打视频电话，不需要开机、解锁、启动软件等流程，直接输入电话号码即可连线。

据了解，“家视通”智能视讯电话的操作系统是基于安卓系统定制开发。针对不同家庭成员的需求，视频通话软件除了可以安装在家里的固话终端外，还可以装在电脑终端和手

资料来源：

人民网2014年1月24日发表的《4G时代 家庭高清视频有望普及》，网页参见：

<http://tech.sina.com.cn/h/2014-01-24/09329125313.shtml>

机。

4G或将带动家庭高清视频普及

青牛视讯终端事业副总经理朱亦枫说，“家视通”与微信、Facetime等手机视频软件不同。QQ、微信、Facetime等即时通讯工具的视讯聊天仅基于互联网公网传输，清晰度也只有家视通的1/4。而家视通的数据基于专线传输，无论在清晰度还是传输速度都有保障。

朱亦枫还认为，4G高速网络的到来，高清视频通话将日渐被大众接受。据媒体报道，4G网络理论峰值速率超过100Mbps。使用4G网络进行高清视频通话，不会再出现“卡壳”等现象。

朱亦枫预测4G网络带来高清视频普及，将会推动更多家庭，尤其是老年人选择高清视频固话。



家视通

（本文责任编辑：马丹）



北京市顺义区55家社区建设智慧型养老社区

北京市顺义区55家社区建设智慧型养老社区，老人足不出户就能享受到代办代买、陪同读报、送餐入户、日常保洁等专业养老服务，部分老人还领到了社区配发的手持对讲机，可随时和社区工作人员取得联系。

顺义区以构建智能化社区为契机，不断完善信息化建设。目前55家社区实现智慧型社区建设。依托信息服务系统，建立了老年人基本信息、服务项目信息、公共服务信息数据库，并在街道层面设立呼叫中心，根据老年人需求提供服务，并对服务质量进行评估，实现了特殊服务“一键通”，便民服务“一点通”，综

合服务“一线通”。在胜利街道，辖区内60岁以上老人全部纳入智慧社区信息管理，老年人一键拨通社区服务电话即可就近获得各项服务，此外，80岁以上的老人还配备了对讲机、999、110等紧急呼叫服务。通过24小时便民服务热线96156，老年居民足不出户还可以获得政务信息查询，订餐等各项便利服务。

目前，顺义区共有55家社区参与到智慧型社区建设，每个社区都建立了网站，通过“社区在线”平台，让居民，特别是老年人足不出户，便可以了解社区的大事小情，参与社区活动。

资料来源：

王娜2014年2月21日发表在北京日报上的《顺义养老智能化服务》，网页参见：

http://bjrb.bjd.com.cn/html/2014-02/21/content_153341.htm

（本文责任编辑：马丹）

合肥市包河区“五创新”推进居家养老信息化建设

作为全国首批20个养老信息化试点单位，安徽省合肥市包河区在全省率先开展“全国居家养老平台建设试点”工作。2012年1月，该区建成居家养老信息化平台并全面启动运营服务。目前已实现对全区10个街镇(滨湖世纪社区)59个社区约8万老人(65岁以上)全覆盖，开创了居家养老的信息化时代。而包河区居家养老信息化建设主要体现在“五个创新”上，具体如下：

一是创新项目顶层设计。确立了“高标准建设、社会化运营、区街居联动、分层级管理”的建设思路，全面进行软硬件设施改造，确定了爱邻居民服务热线号码(2589958——爱我家，就用我吧!)。2012年初，投资260余万，建成总面积850平米的居家养老信息服务中心，同时设立行政办公室等6个工作部门。

二是创新资金投入结构。无偿提供了区级呼叫中心办公服务用房，总计投入项目建设费



用约1020万元。在创新服务政策上，一是为居家养老信息化平台提供项目运营补贴，每年2020万元，为期5年；二是为困难群体购买居家养老服务，以代金券形式为孤寡、独居、高龄、特困、重大病等社区特殊老人提供每人每月20元的居家养老信息服务补贴和每人每月100元的居家养老生活照顾服务补贴，每年投入约260万元。

三是创新三位一体服务网络。在区级中心建设的同时，同步推动建设街镇居家养老服务中心、社区居家养老服务站，作为信息化项目的配套设施，形成三位一体服务网络。区中心主要负责信息化平台的维护管理，开展信息呼叫服务，居家养老服务项目设计和项目推广，组织开展居家养老服务的相关业务培训工作，同时负责全区乃至全市范围内的居家养老服务资源整合，积极开展服务加盟及监督管理工作；街镇中心主要负责统筹组织辖区内老人信息录入及本辖区内居家养老服务资源整合，监督管理社区居家养老服务质量；社区服务站主

要负责开展辖区内老人信息录入与经常性更新，开展公益类居家养老服务项目，组织协调和协助加盟组织开展其他类居家养老服务项目。

四是创新社会化运营。通过公开招标方式，寻求居家养老服务中心的委托运营方，建立居家养老服务中心(站)社会化运营模式。

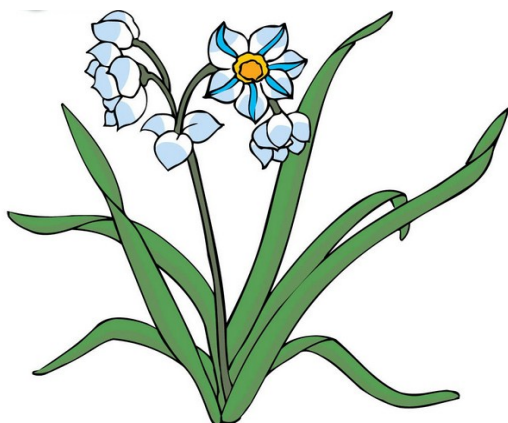
五是创新服务理念。精心设计创新开发了一系列居家养老服务项目，涉及信息呼叫等七大类服务，重点开展了家庭访视、代购配送、理发维修、家政保洁、卧床照护、健康监护、义务诊疗、文体团队培育、影视戏曲指导等项目，精心打造“智能管家”、“生活保姆”、“友好探访”、“照顾领养”等服务套餐，并竭力推动服务套餐品牌化成长。

截至目前，居家养老信息系统已收录老人信息近8万条、加盟服务商信息2000多条、每周服务老人超过1000人/次，现已服务辖区老人近20万人。

资料来源：

邵小如2014年1月20日发表在东北新闻网上的《包河区“五个创新”推进居家养老信息化建设》，网页参见：<http://tech.xinmin.cn/2014/01/20/23308798.html>

(本文责任编辑：马丹)





民政部：新建小区人均不低于0.1平方米养老设施

在2月19日举行的国务院新闻办公室新闻发布会上，民政部副部长窦玉沛在谈到确保养老设施用地时表示，养老设施用地涉及多方面问题。住建部总经济师冯俊指出，中国人口的老龄化趋势是一个非常明显的社会现象，未来养老问题日益受到关注。关于社区服务设施用地，国务院和两部委这次出台的文件都是带有行政强制性规定的。

以下是新闻发布会上的部分采访内容。

记者：这几天民政部和住建部一起出台了一个文件，要确保养老设施用地。但是我们也知道一个情况，就是地方政府在这一块儿其实积极性并不高，可能的原因有两个，一个是因为很多养老设施用地是要无偿划拨的，卖地的收入少了一块，所以地方政府的财政收入有所减少。其次，地方政府要投入大量的资金来配套建设这些养老设施。所以想请问两位，怎么看待这样一个问题？怎么解决这样一个问题？谢谢。

窦玉沛：2013年9月，国务院下发了《关于加快发展养老服务业的意见》。在这个《意见》中，对发展养老服务事业和产业，包括在投融资、用地、津补贴、税收减免等各方面，出台了一系列政策。在政策落实过程中，我们感觉有三个比较突出的难题：一是融资难，二是用地难，三是护理人员队伍招聘难，制约了养老服务业的发展。这次民政部和住建部在关

于养老服务设施建设方面专门出台文件，是落实国务院决策部署的一个具体行动。

养老设施用地涉及多方面问题。首先，关于社区服务设施用地，国务院和这次两部委出台的文件都是带有行政强制性的，因为社区为老服务设施是一项公共服务。它提供居家服务、上门服务、日间照料，最为实用、最为便捷。所以，文件规定，在新建的小区，要按照人均不低于0.1平方米的面积建设服务设施。已建成的老旧小区，没有服务设施的，要通过购置、租赁、置换等措施来满足需要。此外，关于机构的养老用地，一种是属于公办的，为社会提供托底性的服务；第二种是公益性的，也就是非营利的，除了提供托底性服务，还为更广大的中低收入者提供低收费的服务；第三种情况是纯商业模式，作为一种市场化的运作，根据市场的需求，来满足更高层次的消费需求。

冯俊：中国人口的老龄化趋势是一个非常明显的社会现象，对老年人的养老，无非是集中养老和居家养老两种方式，在中国的这种情况下，居家养老也应该是一种主要的方式，在国外也是主要的。所以在社区里，为老年人提供必要的公共服务，也是我们养老服务的一个重要方面。这个文件刚发不久，要马上起到很明显的效果，当然也需要有点时间。现在不仅中央政府认识到了，地方政府也认识到了，都很重视。我们会按照中央有关要求，把这项工

资料来源：

凤凰网刊登的《民政部：新建小区人均不低于0.1平方米养老服务设施》，网页参见：

http://news.ifeng.com/mainland/detail_2014_02/19/33966340_0.shtml

（本文责任编辑：权雪菲）

智慧养老研究动态 2014.03



聚焦养老产业——一座待挖的“金矿”

养老产业，在中国老龄化加速的当下，无疑是一个充满想象空间的朝阳产业。但同时应看到，一面是养老市场需求旺盛，一面却是产业发展缓慢。如何激活养老产业，让它赶上飞速发展的“银发社会”？全国政协委员积极为之建言献策。

中端以上养老——市场介入的重点领域

随着老年人实际可支配收入的不断增加，巨大的养老需求不断释放，这为养老产业的发展开辟了广阔的空间。

全国政协委员、河南省郑州市文广新局副局长舒安娜表示，发展养老服务业有利于增加就业、拉动消费、促进经济社会发展。据全国老龄办测算，养老从业人员从2010年的2000万人，到2030年将激增至7800万人。当前，若机构养老满足实际需求，并按老年人口与护理人员3:1的比例配备，仅此一项就能增加就业1000多万人。养老产业市场潜力巨大，按照未来老年人口数量，以每个老人年消费2万元计算，预计2020年中国养老产业市场规模将达5万亿元，对拉动内需具有重要意义。

“随着中国经济的持续发展，中国人的养老需求越来越多样化，这就需要构建多层次的养老服务体系。”全国政协委员、合众人寿保险股份有限公司董事长戴皓认为，在这个体系中，政府对基础性的托底养老负责，属于养老事业的范畴；而大量中端以上的养老则需要交给市场，市场要起到决定性作用。随着中等收入群体数量的增加，他们的养老问题日益受到关注，成为社会养老问题的“牛鼻子”。由于

中等收入群体有一定的物质基础，希望拥有高品质的老年生活，而目前的养老体制或养老市场已经不能满足他们的需求。民间资本进入养老领域，探索符合中国国情的养老模式，需要有合理的投资回报，这就需要政府加强引导，给予政策支持。

舒安娜认为，应进一步加强养老市场调研，细化不同年龄、不同地域、不同老年消费者层次，了解他们各不相同的需求，并在此基础上充分开展宣传，引导企业逐步进入老龄产业市场。

“公建民营”——社会化运营创新养老服务

对民间资本进入养老产业，政府应提供什么样的政策支持？

全国政协委员、民建天津市委副主委孙太利认为，政府首先需要制定社会养老服务机构的运营管理条例，以加强对养老行业准入、运营管理、服务等各个环节的监管，从而形成有利于民办养老产业发展的制度环境，把公共政策与市场机制有机结合起来。

孙太利说，根据我国现有养老机构发展不平衡问题，需要积极发展“公建民营”养老模式。可以由政府出资修建养老机构，承担基础设施建设，统筹设计绿色建筑、生态环境，然后通过委托管理、合作运营、购买服务等方式进行社会化运营，实行专业化优质服务，最终形成规模较大、管理规范、服务标准化的养老管理群体。

戴皓分析指出，我国养老产业的发展与老



龄事业紧密相关，因而尤其需要将养老产业发展纳入国民经济和社会发展规划中去，合理确定养老产业的发展目标。同时，要突破现有的政策框架和限制，修改不适应市场经济规律的民办非企业机构管理法规，突破限制民营经济进入养老服务领域的不合理束缚，鼓励社会力量或个人投资养老服务行业并依法注册，使其享有与公办养老服务机构同等的优惠政策。在引入市场竞争机制后，政府可以通过购买服务的方式，实行优胜劣汰，促进养老服务资源的优化配置，达到公办与民办养老服务机构的功能互补。

舒安娜认为，吸引民间资本最重要的是完善激励约束机制，建立促进养老服务业发展的政策体系。放宽登记渠道，降低准入门槛，对于基层尤其是农村基层养老机构和设施，应从实际情况出发，适当降低准入门槛；在条件成熟的地方，对小型养老服务机构实行“备案”式登记。

孙太利认为，目前政府只有原则性的政策，而在老年产业所涉及的生产、流通、经营、消费等各个环节，缺少配套的可操作性的政策支持。此外，改变当前养老行业管理“九龙治水”的局面，促进多部门的协作，使政策真正落地是当务之急。

支持公益——营造公平竞争的市场环境

戴皓认为，一方面，民间资本投资的所谓“营利性养老机构”（实际上盈利微乎其微），和政府公办养老机构、非营利性养老机

构为社会提供同类养老服务产品，都是为老龄群体服务，而且不需要政府投入任何资金，是企业家在用自己的钱为政府排忧解难，理应得到政府的扶持。另一方面，鼓励民间投资的养老机构向规模化、品牌化、连锁化和网络化发展，形成一批具有知名品牌和较强竞争力的养老机构。政府当前既要重视保障基本、支持公益，更要在培育市场、鼓励民间资本参与养老服务并为他们营造平等参与、公平竞争的市场环境上多下功夫。此外，专业养老社区在我国尚处于起步阶段，是一个高投入、微利润、风险大的行业，亟需国家予以政策扶持，帮助专业养老社区度过漫长的培育期，防止这种新业态夭折在摇篮之中。

孙太利表示，养老产业的发展不仅是个经济问题，也是个社会问题。所以，在发展养老产业过程中，应注意与完全的市场化模式相区别，要采取福利性产业商业化运作的模式。应采取政府主导的市场化、社会化、多层次的产业模式，引导社会各方面力量参与对养老产业的投资，引入市场机制，这样才能保持养老产业不断发展的生命力。

委员们认为，养老产业表面上是为老年人服务，但实际上，这一产业关系到这些老年人背后的家庭，甚至影响着整个社会的养老问题。因此，能否发展好养老产业，对促进社会的稳定具有重要作用。只有充分发挥政府作用，打开政策大门，激发各类主体活力、推动社会资本参与，才能让广大老年人颐养天年。

资料来源：

中国网刊登的《聚焦养老问题：养老产业一座待挖的“金矿”》，网页参见：

http://news.china.com.cn/live/2014-02/19/content_24977801_2.htm

（本文责任编辑：权雪菲）

智慧养老研究动态 2014.03



智慧养老研究动态

编辑委员会

主 编： 左美云

副主编： 何迎朝

编 委： 林雅丽

刘一骄(本期责编)

马 丹

权雪菲

汪长玉

王 蒙

(按拼音排序)



(内部刊物 注意保存)