

幸福“食”光，智享晚年：数字化社区食堂模式下老年助餐服务的可持续发展

——以C市M社区为例

高代宇，何小柱

四川外国语大学，国际法学与社会学院，重庆

收稿日期：2024年7月15日；录用日期：2024年8月27日；发布日期：2024年9月6日

摘要

随着社会老龄化进程的加快，老年人口数量不断增加，老年助餐服务成为社会关注的焦点。本文以C市M社区为例，通过SWOT分析方法，分析了其优势、劣势、机会和威胁，并提出了相应的建议。以提升数字化社区食堂的发展，优化老年餐饮服务质量，可以促进老年助餐服务的可持续发展。

关键词

老年助餐服务，数字化社区食堂，SWOT分析，可持续发展

“Eating” Happiness and Enjoying Late Years: Sustainable Development of Senior Meal Assistance Service under Digitalized Community Cafeteria Model

—Taking M Community of C City as an Example

Daiyu Gao, Xiaozhu He

College of International Law and Society, Sichuan University of Foreign Languages, Chongqing

Received: Jul. 15th, 2024; accepted: Aug. 27th, 2024; published: Sep. 6th, 2024

文章引用：高代宇，何小柱. 幸福“食”光，智享晚年：数字化社区食堂模式下老年助餐服务的可持续发展[J]. 社会科学前沿, 2024, 13(9): 154-160. DOI: 10.12677/ass.2024.139795

Abstract

With the acceleration of the aging process of the society and the increasing number of the elderly population, the senior assisted meal service has become the focus of social attention. This paper takes M community in C city as an example, analyzes its advantages, disadvantages, opportunities and threats through SWOT analysis method, and puts forward corresponding suggestions. In order to enhance the development of digital community canteens and optimize the quality of senior food service, it can promote the sustainable development of senior assisted meal service.

Keywords

Senior Meal Service, Digital Community Canteen, SWOT Analysis, Sustainable Development

Copyright © 2024 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. 前言

根据国家统计局的数据显示,截至 2023 年末,我国 60 岁及以上人口近 3 亿人,占全国人口的 21.1%。民政部 2022 年的调查数据显示,我国老年人口中,空巢老人已超过一半,部分大城市和农村地区,这一比例甚至超过 70%。民以食为天,年纪大了做饭不方便,高龄老人、失能半失能老人、独居老人等日常吃饭难的现象较为普遍[1]。此外,我国正在进入深度老龄社会,老年人口数量多、老龄化速度快。随着家庭规模缩小、社会发展节奏加快以及年轻人压力增大,传统的家庭养老模式已经无法满足现实需求。老年助餐服务是积极应对人口老龄化国家战略的重要内容和民生工程,是支持居家社区养老、增进老年人福祉的重要举措。在这个领域,各地近年来探索了实践路径,积累了宝贵的经验。目前看来,开办的社区食堂是老年助餐服务的有效载体。而随着时代的发展传统社区食堂已经不能满足老年人日益增长的多样化、个性化服务需求。在应对这一挑战中,数字经济与传统产业的融合为传统养老服务业带来了变革,催生出智慧养老这一新兴产业形态,其中数字化社区食堂作为其中一个重要的分支,为应对人口老龄化问题提供了新的思路和解决方案。

2. 相关研究综述

2.1. 国外研究

智慧养老(Smart Senior Care, SSC)这一概念的前身是“智能居家养老”(SmartHome Care),它由英国生命信托基金会最先提出的,也被称为“全智能化老年系统”。Lemlonuma 构建了依赖型智慧养老服务体系的框架(AGGIR)老年人依赖型评估,以识别老年人对智慧养老的接受程度及时间[2]; Grundy J, Mouzakis K 等学者利用智能家居和远程医疗项目等创新手段,以提升老年人的生活质量和安全感,同时减轻医疗成本的压力。尽管这一领域展现出巨大的潜力,但技术的普及、接受度、安全隐私及成本效益等问题仍然亟待解决[3]。针对这一现状, Lesauskaitė V, Damulevičienė 等学者指出,进一步分析影响老年人对智能家居信息技术认知的因素非常必要[4]。Alfredo J. Perez 和 Farhan Siddiqui 等人[5]认为,物联网解决方案通过传感器、可穿戴设备、机器人助手和语音命令等功能,为老年人和残疾人的家庭环境提供便

利和支持, 能够在一定程度上替代照护者。然而, 当部分老年人需要音频增强设备、移动设备以及应对认知或言语障碍等状况时, 不免会出现应对不足的问题。此外, 老年人还需克服访问和学习用户界面、依赖电源、安全与隐私问题、设备互操作性、基于上下文意识的智能化, 以及物联网设备的长期支持等问题, 才能使这些智能产品更加可靠、易用, 并为老年人和残疾人实际部署准备好[6]。

2.2. 国内研究

在智慧养老的大背景下, 老年助餐服务的优化与创新已成为我国的学术研究的热点, 多位学者从不同角度探讨了如何将互联网技术融入老年餐厅, 以提升服务质量和满足老年人的多样化需求。王军、李婷等学者[7]提出, 通过物联网技术开发的自助称量餐饮销售管理系统和设备, 能够实现老年人用餐的自动化与智能化。该系统不仅简化了选择、取餐和结账流程, 还能收集餐食数据, 为老年人提供个性化的膳食建议。王军、王芳兰等学者[8]则分析了老年人的饮食特征、需求以及居家老年餐厅的运营困境, 建议采用“互联网 + 智慧餐厅”模式, 结合居家养老餐饮服务数据库[9], 为老年人提供更为灵活、多样化的就餐选择。杨潇[10]则提出了“中央厨房+社区配送”与社区养老智慧助餐点相结合的服务模式。这种模式通过智能化生产控制系统和先进的生产设备, 确保餐食的质量和效率, 同时利用云计算技术实现用餐的全程自助, 结合老年人的身体状况提供饮食建议。针对居家养老餐助浴、助医等服务, 其中助餐服务占比超过 90%。

综合来看, 目前大多数学者对于智慧助餐的研究都停留在理论建议层面, 没有实际介入的实践经验研究, 缺乏一定的理论和数据支持。因此, 本文将在基于 C 市 M 社区数字化社区食堂中的实地调研, 运用 SWOT 理论, 分析其优势、劣势、机会和威胁, 并提出相应的优化策略, 以促进该数字化食堂老年助餐服务的提升。

3. C 市 M 社区数字化社区食堂老年助餐服务 SWOT 分析

3.1. 优势(Strength)

3.1.1. 价格优势

C 市 M 社区数字化社区食堂的主要资金来自于政府的财政投入以及慈善基金会的支持。这种双重资金来源不仅确保了社区食堂的正常运营, 也为推出各种优惠政策提供了保障。为进一步服务社区老年人, 食堂推出了针对不同年龄段老年人的就餐优惠政策: 60 岁以上老年人 9.2 折, 70 岁以上老年人 8.5 折, 80 岁以上老年人 7.8 折。在老年人的消费观念中, 饭菜的价值往往与价格紧密相连, 他们更倾向于性价比高的饭菜。同时, 笔者还从就餐老人口中了解到临近其他社区食堂的饭菜质量不佳且补贴力度不大, 抑或是离家距离较远, 而 M 社区数字化食堂有政府和慈善基金会的大力支持, 以及后厨引入了专业的膳食企业, 针对于老年人餐饮的口味爱好方面十分在行, 因此, 选择大多数老年人会在此就餐。以下是笔者与几位就餐老年人的访谈对话。

“这个食堂的饭菜味道不错, 而且价格、味道啊对我们这种年纪比较大的老年人来说更友好, 不是很贵负担得起, 一个人不想做饭或者不知道吃啥子的时候可以过来吃。” (A1)

“我之前去过 TX 社区食堂(其他社区食堂)一次, 当时是刚开业的时候, 我随随便便打几个菜就是十几二十块, 我还不如自己买点菜吃一天, 现在我基本上没去了, 一来是有点远, 二来是贵, 现在家门口就开了新的食堂, 很方便, 我吃个一荤一素还有碗汤一共 10 块钱, 而且我今年 76 岁还可以打 75 折。” (A2)

“这个食堂安逸, 像我就是不能吃太辣的菜, 味道清淡符合我们这些老年人的胃口, 而且基本上我来吃饭的这几次, 菜品都会换, 不会说是一模一样。他们这边吃饭确实也特别方便, 刷个脸就把饭吃了, 我们这些老年人也算

是跟上时代的潮流了。”(A3)

因此 M 社区食堂这些优势相比同街道其他社区食堂具有明显优势, 有的大多是不但减轻了老年人的经济负担, 也提高了他们的生活质量。此外, M 社区数字化食堂作为该辖区首个引入智能化设备的社区食堂, 当地政府将该项目作为全市示范点, 因此投入的资金补贴较大, 在各方面的运营上都有优惠政策。

3.1.2. 智能助餐技术提升用餐体验

(1) 刷脸就餐: 通过人脸识别技术, 老年人在就餐时只需刷脸即可完成身份认证、点餐及结算, 无需操作手机、携带饭卡、银行卡等, 方便快捷。同时, 采取自助取餐方式, 每个餐台都有称重的功能, 下方有红外系统识别托盘上的条形码, 菜品重量、金额, 营养成分都能精确显示。

(2) 无人值守: C 市 M 社区数字化食堂采用无人值守的模式, 其工作人员主要是负责引导餐前人脸绑定、后厨、清洁等工作, 省去了传统食堂中打饭打菜的人力消耗, 通过自动化设备和智能化管理系统, 实现自助取餐、自动结算等功能。这样既节省了人力成本, 又提高了就餐效率。

(3) 营养报告指导: 智慧食堂还配备电子营养标签, 展示菜品营养数据, 在显示屏的左上角能够清楚的看到选取菜品的名称、重量、价格、以及菜品所含卡路里、脂肪、碳水化合物, 还有蛋白质等营养成分的情况, 此外, 依托智能系统大数据分析, 社区老年人还可以通过小程序查看每餐的营养摄入明细、成分分析、营养风险评估, 根据个人情况生成个人营养周报和营养指导, 为其制定合理的饮食计划, 做自己的“健康师”。

3.2. 劣势(Weakness)

3.2.1. 主体性不足

社区食堂的公益性决定了运营方不能赚快钱, 仅能依靠自身的盈利水平, 难以长足发展, 笔者根据实地调研, 根据与 M 社区数字化社区食堂店长的访谈中了解到, M 社区数字化社区食堂目前仅仅实现利润“微利”, 其余基本上依赖于政府帮助, 因此在自主性方面就显得不够, 一旦失去政府等第三方的资金支持, 则无法“无法独立行走”。内容如下:

“我们这个食堂目前开业以来只能说是微利, 虽然我们这个有政府补贴, 但我们要考虑蔬菜水果的应季成本、价格浮动、针对于老年人的补贴折扣力度、人工、水电等等, 其实我们毛利润也是很低的, 只能说现在前期就餐的人还是比较多, 但是如果失去政府他们的支持, 我们也是难以运作下去。”(A4)

因此, 如何让平衡好社区食堂的公益属性与市场竞争, 要实现“可持续”, 不仅仅要依靠政府“输血”支撑, 还是要走上市场化、专业化的运营道路, 形成自我“造血”机制, 有效解决社区食堂公益与盈利平衡难题。

3.2.2. 技术依赖性高

在当前信息化时代, 数字化社区食堂的运营确实依赖于智能化技术, M 社区食堂也不例外。尽管这种依赖带来了便利和高效, 但也伴随着一系列潜在风险。首先, 智能化技术的高度依赖性意味着一旦系统出现故障或网络问题, 可能会对食堂的正常运营造成严重影响。具体而言, 停电、网络中断或设备损坏都会导致订单无法及时处理, 老年食客无法用餐。例如, 在午餐高峰期, 如果系统突然故障, 大量的订单无法处理, 可能会导致食客长时间等待, 甚至无法用餐。这不仅会影响老年人的用餐体验, 还可能引发投诉和不满情绪。其次, 技术的维护和更新需要额外的投入。智能化系统需要定期进行维护和升级, 以确保其稳定性和安全性。然而, 这些技术维护和更新通常需要专业的技术团队和设备支持, 带来了额

外的成本。如果技术支持不够及时或到位, 系统运行的稳定性就会受到影响, 进而影响用户体验和食堂的运营效率。

3.2.3. 人力资源不充足

C市M社区数字化社区食堂的主要经费支出用于引进智能化设备, 在各方面的人员分工配备上显得略为不足。由于大量资金投入在先进技术和设备上, 食堂在人员配置方面的投入相对减少, 这导致了许多的问题。首先, 人员职责不清晰常常成为困扰。由于预算限制, 食堂无法雇佣足够的专业人员来满足所有岗位的需求。笔者在M社区数字化社区食堂现场观察到, 以及与一名工作人员的访谈了解到, 他们没有专门的人员负责初次前来就餐的老年人绑定人脸就餐账号, 当有老年人前来求助时, 手里没重活的人则需要接过这一“额外的工作”, 就会出现在就餐高峰期负责后厨的人员除了要准备餐食外, 还需要在食堂内担任引导者, 帮助顾客使用智能设备, 解答他们的疑问的现象。内容如下:

“我平时的工作就是在后厨备菜, 然后厨师菜弄好以后我就负责端到外面就餐区域, 大部分时间这些老年人都可以自己自主就餐, 有时候会遇到个别第一次来我们这里吃饭的老人, 那我如果当时没事的话就会帮他们注册, 但是如果忙起来就不太行, 两边兼顾不了, 但确实这也是少数情况, 不过我觉得能改进就还是可以改进下。”

其次, 由于智能化技术的入驻, 以及间接为了节约成本, 食堂人员配置不充足, 为了弥补这方面不足, 管理层不得不临时安排有空闲时间的员工去执行一些额外的任务, 比如上门送餐服务。虽然这种做法能够在一定程度上缓解人力不足的问题, 但长期来看, 这种随机的任务分配会导致员工工作压力增加, 并且可能会影响他们的工作满意度和服务质量。

3.3. 机会(Opportunity)

3.3.1. 党和政府对于老龄化工作的政策支持

党的十八大以及十八届三中、四中、五中全会, 和“十三五”规划纲要, 都对应对人口老龄化、建设社会养老服务体系、发展养老服务产业等提出了具体要求。党的十九大报告强调: “积极应对人口老龄化, 完善养老、孝老、敬老的政策体系和社会环境, 推进医养结合, 促进老龄事业和产业的发展[11]。”党的十九届五中全会从新发展阶段出发, 明确提出“实施积极应对人口老龄化的国家战略”, 为长期应对人口老龄化进行了战略部署。

3.3.2. 老年人智慧助餐服务市场需求大

根据第七次全国人口普查结果, 我国老龄化程度进一步加剧, 60岁及以上人口达到26,402万, 占总人口的18.70%。其中, 65岁及以上人口为19,064万, 占13.50%。与2010年相比, 60岁及以上人口比例上升了5.44个百分点。过去, 老年人的养老服务主要由家庭提供; 但现在, 许多家庭呈现“四二一”倒金字塔模式, 即一对夫妻需要照顾四个老人和一个小孩[12]。年轻人在工作之余无法同时承担照顾老人与小孩的任务。此外, 老年人可能独居或有残疾, 完全依靠家庭供餐已不现实。在人口老龄化加速的背景下, 解决老年人就餐难的问题迫在眉睫, 助餐平台的发展潜力巨大。

3.4. 威胁(Threat)

3.4.1. 同业对手间的竞争激烈

在当今市场中, 同业对手之间的竞争愈加激烈, 替代者的威胁也逐步加大。目前, 互联网+养老助餐配送模式正不断探索和实现新的发展。“美团”和“饿了么”等平台依靠其强大的物流队伍, 迅速进入养老助餐服务领域[13], 提供高效便捷的餐饮配送服务。随着行业的持续发展, 越来越多的送餐平台可能

会加入这一市场, 其创新能力和灵活性也不容小觑, 成为潜在的替代者, 他们可以通过多种方式, 如优化配送路径、提升服务质量、增加个性化选等[9], 来争夺市场份额。这种竞争环境迫使现有企业不断改进自己的服务和运营模式, 以保持竞争力。因此, 在面对日益激烈的市场竞争和潜在替代者的威胁时, 数字化社区食堂需要不断创新, 提升服务质量和效率, 才能在这场竞争中立于不败之地。

3.4.2. 经济不稳定

老年人对数字化社区食堂服务的购买意愿受政府补贴影响较大的情况。虽然政府补贴暂时刺激了市场需求, 但一旦补贴降低或取消, 老年人可能因经济考量而不再选择这种高成本的就餐方式。这将直接影响到社区食堂的客流量和经济效益, 可能导致其面临资金短缺和运营困难。此外, 原材料价格波动、劳动力成本上涨等因素会直接影响到社区食堂的运营成本。食品和服务供应商可能调整价格或服务条款, 进一步增加社区食堂的经营压力。

4. 促进 C 市 M 社区数字化社区食堂老年助餐服务可持续发展的建议

4.1. 加强政府支持与政策引导

政府应加大对社区食堂的政策支持力度, 据有关资料显示, 目前建设老年助餐服务体系, 场地是最大“痛点”, 也是最直接的政策发力点[14], 如某地一家与餐饮企业合作开办的社区食堂, 使用的是物业用房, 享受两年免租, 而同地段、同面积的房屋租金大约是 4 万元, 在这一方面, M 社区食堂可以积极探索与物业的喝醉, 同时, 政府可为企业提供更多的场地优惠和税收减免, 以确保社区食堂能够持续运营。可以考虑设立数字化社区食堂专项资金, 用于支持 M 社区食堂的技术升级和设备维护, 确保其智能化系统的稳定性和安全性[15]。此外, 制定明确的行业标准和操作规范, 指导数字化社区食堂的运营和管理。政府应牵头成立相关行业协会或工作组, 定期组织培训和交流, 提升从业人员的专业水平, 确保社区食堂的服务质量和安全性[16]。同时, 可以推出鼓励企业和社会组织捐赠的激励措施, 拓宽资金来源渠道, 增强社区食堂的资金保障

4.2. 加强多方合作与资源整合

首先, 形成多方合作机制, 建立政府、企业、社区和社会组织之间的合作机制, 共同推进社区食堂的发展。可以考虑实施“物业 + 食堂”运营模式, 发挥 M 社区内的物业和楼栋管家和居民熟、楼栋熟的优势, 成立专业服务队, 为高龄、失能老人、残疾等行动不便的老人提供上门送餐服务, 同时也解决了 M 社区数字化食堂在配餐这部分的人手不足[17]。通过引入更多社会力量, 增强社区食堂的服务能力和资金保障, 实现资源共享和优势互补。此外, 鼓励社区居民、志愿者和社会组织积极参与社区食堂的运营和管理。通过开展志愿服务活动, 增强社区食堂的服务力量, 提升老年人的幸福感和归属感。同时, 可以定期组织社区活动, 加强社区居民之间的互动和交流, 营造和谐的社区氛围。

4.3. 提升社区食堂的市场化运作能力

首先, 在保持公益属性的同时, 逐步引入市场化运营模式, 增强社区食堂的自主造血能力。可以考虑借鉴江苏省姑苏市的老年助餐服务运营经验。通过市场化运作, 探索多元化的收入来源, 将数字化社区食堂作为引流项目, 与养老院、老年护理院形成合作, 如推出会员制、预付卡等, 或充值固定金额每餐可在补贴的基础上再优惠, 增加老年群体对社区食堂的消费粘度, 以此增强社区食堂的经济可持续性。同时, 还能以优惠的价格享受保健康复、家政清扫的服务; 其次, 加强社区食堂的品牌建设和宣传力度, 提高其知名度和美誉度。通过开展多渠道的宣传推广, 如社区公告栏、微信物管群、地方媒体等, 向老

年人及其家属介绍社区食堂的服务特色和优势。

5. 结语

在互联网崛起的今天, 数字化社区食堂要利用自身的优势借助科技乘上时代的“东风”, 亦不可忽略其劣势和潜在的威胁, 笔者通过对 C 市 M 社区数字化社区食堂老年助餐服务的剖析, 希望能够给界同仁以及今后相关研究提供参考建议, 也希望能在满足老年人多样化和个性化需求的同时, 还能推动智慧老年助餐服务的可持续发展, 进而提升老年人的福祉和社会的和谐发展。

基金项目

本项目受四川外国语大学 2024 年研究生科研创新项目立项的经费支持, 项目名称: 幸福“食”光, 智享晚年: 数字化社区食堂模式下老年助餐服务的可持续发展——以 C 市 M 社区为例。项目编号: SISU2024XK045。

参考文献

- [1] 刘颂. 居家养老助餐服务现状及满意度调查以江苏省镇江市为例[J]. 老龄科学研究, 2019, 7(9): 44-59.
- [2] Lemlouma, T., Laborie, S. and Roose, P. (2013) Toward a Context-Aware and Automatic Evaluation of Elderly Dependency in Smart Homes and Cities. 2013 *IEEE 14th International Symposium on "A World of Wireless, Mobile and Multimedia Networks" (WoWMoM)*, Madrid, 4-7 June 2013, 1-6. <https://doi.org/10.1109/wowmom.2013.6583501>
- [3] Grundy, J., Mouzakis, K., Vasa, R., Cain, A., Curumsing, M., Abdelrazek, M. and Fernando, N. (2018) Supporting Diverse Challenges of Ageing with Digital Enhanced Living Solutions. *Studies in Health Technology and Informatics*, **246**, 75-90.
- [4] Lesauskaitė, V., Damulevičienė, G., Knašienė, J., Kazanavičius, E., Liutkevičius, A. and Janavičiūtė, A. (2019) Older Adults—Potential Users of Technologies. *Medicina*, **55**, Article 253. <https://doi.org/10.3390/medicina55060253>
- [5] Perez, A.J., Siddiqui, F., Zeadally, S. and Lane, D. (2023) A Review of IoT Systems to Enable Independence for the Elderly and Disabled Individuals. *Internet of Things*, **21**, Article ID: 100653. <https://doi.org/10.1016/j.iot.2022.100653>
- [6] 姜秀谦, 李坤, 朱峰. 国外多层次养老服务模式及启示[J]. 社会治理, 2017(3): 47-50.
- [7] 王军, 李婷, 赵欢欢. 物联网技术时代的居家养老餐饮服务的困境及解决路径研究[J]. 中国市场, 2018(5): 138-139.
- [8] 王军. “互联网+”时代居家养老餐饮服务的困境及对策研究[J]. 农村经济与科技, 2018, 29(5): 183-185.
- [9] 姜郦, 薛永光. 供给者与购买者: 我国社区公共服务中的政府转型[J]. 中国行政管理, 2019(6): 26-29.
- [10] 杨潇, 杜夏波, 孔怡凡, 等. “互联网+”视角下智慧养老服务模式探究[J]. 人才资源开发, 2022(15): 41-42.
- [11] 邓婷鹤, 郑晓冬, 杨园争. 老年数字化助餐服务使用特征及影响因素研究——基于北京市调查数据的分析[J]. 城市问题, 2022(6): 47-56.
- [12] 许秀娟. 智慧养老背景下既有社区“养老餐桌”现状调研及建设策略研究——以广州市天河区 12 个典型社区为例[J]. 城市住宅, 2021, 28(2): 24-27.
- [13] 罗亚萍, 茹斯羽. 我国发展城市社区居家养老服务的问题与对策——以西安市社区老年餐桌为例[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2014, 34(5): 84-92.
- [14] 李延艳. 洛阳市智慧居家养老服务发展研究[D]: [硕士学位论文]. 昆明: 云南财经大学, 2021.
- [15] 王竹琳. 城市社区养老服务多元供给主体的角色和功能研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东理工大学, 2013.
- [16] 冯建光, 王秀兰. 社会福利事业参与主体的主观能动性如何发挥——以老年助餐项目供给主体的角色困惑为视角[J]. 人民论坛, 2014(32): 45-47.
- [17] 何娜. “互联网+”背景下社区居家养老送餐服务模式构建——以石狮市为例[J]. 物流科技, 2022, 45(6): 72-74, 83.