



智慧养老研究动态

2014 - 9

总第9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9月1日

欢迎您的宝贵意见！

内部刊物 注意保存

目录

本期导读 I

【政府动态】

安徽出台意见促进养老服务业发展1

陕西加快推进养老服务业发展2

【产业动态】

养老地产盈利模式或为“度假+养老”，拓宽思路

成核心5

“水城金手杖”开启“游住养生、旅居养老”6

【学术动态】

基于计划行为理论的老年人网络使用影响因素

研究7

退休员工知识保留的内容和方式研究13

基于数字游戏的成功老化：老年玩家与非玩家

的社会情感差异21

【产品动态】

“健康下城”APP27

可穿戴设备与GPS定位28

【应用动态】

天津南开昔阳里试点社区养老29

杭州市西湖区智慧养老纪实30

【近期热点】

实行“智慧养老”还需地方政府多作为32

浅论智能可穿戴设备与居家养老33

本月会议集锦35

【微信平台】

微信平台精华摘要36



本期导读

秋兰飘香的九月,《智慧养老研究动态》第9期与大家见面了。本期动态将为读者献上官、产、学、研、用、舆各方面近一个月来的最新动态:政策方面,安徽出台意见促进养老服务业发展,陕西加快推进养老服务业发展;在学术领域方面则介绍了玩数字游戏的老年人与不玩数字游戏的老年人之间的心理功能差异等研究;最新产品动态关注了一款“健康下城”APP,以及可穿戴设备与GPS定位间的联系;产业动态介绍了养老地产以拓宽思路为核心的“度假+养老”盈利模式,以及开启“游住养生、旅居养老”的“水城金手杖”;应用动态方面介绍了天津南开昔阳里试点社区养老和杭州市西湖区智慧养老纪实;近期热点则关注了实行“智慧养老”还需地方政府多作为及智能可穿戴设备与居家养老。最后为读者献上“智慧养老研究动态”微信公共号上近一个月来的精彩内容,希望能让读者更全面地了解智慧养老的相关动态。

一路走来,《智慧养老研究动态》在各界人士的大力支持和殷切关怀下不断进步,在此致以我们深深的谢意。希望《智慧养老研究动态》能够得到大家持续的关注和支持,越办越好!

安徽出台意见促进养老服务业发展

为健全以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的养老服务体系，发展养老服务产业，根据《国务院关于加强发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号），安徽省人民政府结合安徽省实际，出台了关于加快养老服务业发展的实施意见。现将关于智慧养老的重点内容摘录如下，读者若想查阅全文，可参见：
<http://www.ahllb.cn/DocHtml/2/2014/8/11/735720602339.html>

一、总体要求

以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，以全面深化改革为统领，按照责任明晰化、投资多元化、对象公众化、服务多样化的原则，坚持保障基本，注重统筹发展，完善市场机制，激发社会活力。健全以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的养老服务体系，发展养老服务产业。到2020年，全面建成功能完善、规模适度、覆盖城乡、具有安徽特色的养老服务体系，全省每千名老年人拥有养老床位不少于45张；符合标准的社区养老服务设施覆盖所有城市社区，90%以上的乡镇和80%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。养老服务业增加值在服务业中的比重显著提升，涌现一批带动力强的龙头企业和大批富有特色的中小企业，形成一批养老服务产业集群和知名品牌。养老服务业政策法规体系建立健全，行业标准科学规范，监管机制更加完善，服务质量明显提高。全社会积极应对人口老龄化意识显著增强，敬老、养老、助老的优良传统得到进一步

弘扬。

三、深化体制改革，充分发挥社会力量主体作用

（一）创新养老服务供给方式

丰富社区居家养老服务内容。广泛建立以需求为导向、社区为纽带、企业和机构为主体、项目化运作为载体的20分钟社区居家养老服务圈，委托或公开招标各类企业和机构兴办、运营社区居家养老服务项目。积极培育专业居家养老服务企业和机构，大力开发养老服务公益创投项目，探索建立虚拟养老院。支持个人利用家庭资源就近就便开展为老服务。

（二）培育养老服务市场主体。

支持各类养老服务企业和社会组织发展，积极开展养老服务社会组织孵化工作。支持企业和社会组织参与管理、运营养老机构 and 社区养老服务设施，开展教育培训、研究交流、咨询评估和第三方认证等服务。鼓励养老服务业协会、商会充分发挥行业自律、监督评估、沟通协调、服务中介等作用。鼓励公益慈善组织参与养老机构建设、养老产品开发、养老服务提供，使公益慈善组织成为发展养老服务业的重要力量。鼓励离退休教师、医生等专业技术人员发挥余热，探索建立健康老人参与志愿互助服务的工作机制。

（四）推动医养融合发展。

探索面向养老机构的远程医疗服务。医疗卫生机构应当为辖区内65岁以上老年人开展健



健康管理服务，建立健康档案，为老年人就医提供优先优惠服务。医疗机构开办的具有独立法人资格的养老机构，享受与民办养老机构同等的扶持优惠政策。推进养老、医护、康复、临终关怀服务相互衔接的医养融合发展示范区（机构）建设，加强养老机构、社区、家政、医疗护理机构之间的协同信息服务。

（五）促进养老服务产业发展。

编制养老服务产业发展规划，引导市场优先满足老年人基本服务需求，扶持老年生活照料、老年健康服务、老年产品用品、老年残疾人辅助器具用具、老年文体娱乐、老年金融和保险服务等重点领域发展。通过招商引资和培强本土企业，实施品牌战略，着力打造一批融健身休闲、医疗养生、文化旅游为一体的特色鲜明、辐射面广、带动力强的养老基地，满足老年人多层次需求。培育市场竞争力强、企业

成长性好的养老企业上市。到2020年，全省建成10个养老服务业发展园区（基地）、50家骨干企业（机构）。

开展物联网智能养老运用示范点建设，开发老年家庭安防、医疗监测和传感系统，支持运用互联网等技术手段创新养老服务模式，发展老年电子商务。鼓励和支持保险资金投资养老服务领域，引导保险公司创新开发养老、健康保险产品，探索建立失能失智老年人长期护理保险制度。支持开发老年宜居住宅，积极保障其合理用地需求，并在收取城市基础设施配套费等方面给予适当优惠，其配套的具有独立法人资格的养老机构，享受与民办养老机构同等的扶持优惠政策。

资料来源：

安徽省老龄办2014年7月28日发布的《安徽省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》，网页参见：<http://www.ahllb.cn/DocHtml/2/2014/8/11/735720602339.html>

（本文责任编辑：刘一骄）

陕西加快推进养老服务业发展

为贯彻落实《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号），积极应对人口老龄化，不断提高养老服务保障水平，陕西省人民政府就陕西省加快发展养老服务业颁布了《陕西省人民政府关于加快发展养

老服务业的意见》，现将与养老服务和智慧养老相关的重要内容摘录如下，以飨读者，原文可参见：

<http://baoji.mca.gov.cn/article/zcwj/201407/20140700669142.shtml>



一、指导思想和发展目标

（一）指导思想。

以党的十八大和十八届三中全会精神为指导，充分发挥政府作用，通过简政放权，创新体制机制，激发社会活力，健全养老服务体系，加快发展多元化社会养老服务业，提高服务质量和效率，不断满足老年人日益增长的养老服务需求。

（二）发展目标。

到2020年，全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑，功能完善、规模适度、覆盖城乡的养老服务体系，生活照料、医疗护理、精神慰藉、紧急救援等养老服务覆盖所有居家老年人，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，95%以上的乡镇和70%以上的农村社区建立包括养老服务在内的社区综合服务站点，社会养老床位数达到每千名老年人40张，养老服务就业岗位达到50万个以上。

二、主要任务

（一）健全基本养老服务制度。

建立养老服务评估机制和经济困难的高龄、失能等老年人服务补贴制度。完善养老服务托底政策，对无劳动能力、无生活来源、无法定赡养人或者其法定赡养人无赡养能力的老年人，给予特困人员供养，适时提高供养标准。建立老年人医疗护理保险制度，减轻养老医疗护理服务自付压力。根据经济社会发展水平和物价上涨情况等，适时调整基本养老、基本医疗、最低生活保障等补助标准，提高养老保障水平。

（二）完善城市养老服务设施。

加强公办养老机构建设，每个地设区市要建设1所500张以上床位的公办示范性养老机构，每个县（市、区）要建设1所公办社会福利中心。各地在制订城市总体规划、控制性详细规划时，按照人均用地不少于0.1平方米的标准，规划建设老年人日间照料中心、托老所、老年活动中心等养老服务设施。新建城区和新建居住（小）区要按标准配套建设养老服务设施，并与住宅同步规划建设、同步交付使用；老城区和已建成居住（小）区无养老服务设施或现有设施没有达到标准的，要限期通过购买、置换、租赁等方式配备养老服务设施。要按照无障碍设施工程建设标准和规范，推动老年人家庭和公共无障碍设施改造。

（四）发展居家养老和社区养老服务。

支持建立以社会为主体、社区为纽带，满足老年人各种服务需求的居家养老服务网络。大力发展家政服务，支持企业和社会机构上门为居家老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医等服务。支持社区建立健全居家养老服务网点，引入社会组织和家政、物业等企业，开展老年送餐、社区日间照料等养老服务。支持社区利用公共服务设施和场所，组织开展老年文化体育等活动。

三、政策措施

（一）加大投融资力度。

各市、县、区政府要加大投入，安排财政资金支持养老服务体系建设和适当向农村倾斜。金融机构要加快金融产品和服务方式创新，拓宽信贷抵押担保物范围，支持养老服务



业发展。鼓励和支持保险资金投资养老服务领域。开展老年人住房反向抵押养老保险试点。政府发行债券要统筹考虑养老服务需求。

（四）加大补贴支持。

对社会资本投资建设的非营利性养老机构，给予一次性建设补贴。采用公建民营方式的养老机构，运营期间享受非营利性养老机构的运营补贴政策。社会资本兴办的全托型社区老年人日间照料中心享受非营利性养老机构建设补贴，日托型社区老年人照料中心享受运营补贴。各级福彩公益金的50%以上要用于支持发展养老服务业。

（五）加强队伍建设。

引导公益慈善组织参与养老机构建设、养老产品开发等，支持基层群众性自治组织开展居家养老互助服务。有条件的高等院校和中等职业学校要增设养老服务相关专业和课程，开展养老服务技能培训。落实公办社会福利机构聘用人员薪酬待遇，公益性岗位优先用于公办社会福利机构和农村五保供养服务机构。对在养老服务机构就业的专业技术人员，执行与医疗机构、福利机构相同的执业资格、注册考核政策。社会养老机构与公办养老机构工作人员在技术职称评定、继续教育、职业技能培训等方面享受同等待遇。

资料来源：

陕西省宝鸡市民政局2014年7月17日发布的《陕西省人民政府关于加快发展养老服务业的意见》，网页参见：<http://baoji.mca.gov.cn/article/zcwj/201407/20140700669142.shtml>

（本文责任编辑：刘一骄）





养老地产盈利模式或为“度假+养老”， 拓宽思路成核心

受国外养老地产在成熟阶段表现出收益高、稳定性强、抗周期风险等特点吸引，以及国内养老地产的市场供需状况，各类机构纷纷布局养老地产，进入投资、开发、运营等诸多领域，其中传统房地产开发商、产业投资者、保险公司成为主力。与此同时，中信、中铁、中融等各大信托公司也跃跃欲试，探寻信托投资养老地产的模式，择机进入养老地产领域。目前市场上养老地产的盈利模式呈现如下特点：

开发商试水养老地产多选择出售项目，养老地产盈利模式通常选择“度假+养老”的销售模式，或大部分销售，小部分自持的“嵌入式养老”模式。销售模式的养老项目，与普通住宅项目的相同点是都依靠销售产权盈利，不同的是，养老社区的“适老设计”增加了建设成本，因此售价一般高于周边楼盘。而“嵌入式养老”社区项目包括住宅和老年公寓两部分：住宅用于销售，是回收资金的主力，并对持有型物业形成了支持；老年公寓嵌入普通社区，用于出租，同时对住宅的销售起到促进作用。“嵌入式养老”优点在于自持的部分占总体比例较小（约为20%），因此对项目整体的开发

成本影响不大，同时，房企可以借此积累经验，为养老地产战略投石问路。

产业投资者通常选择持有项目。小型机构养老项目一般采取押金制，入住者先期缴纳一笔押金，然后每月支付租金，押金最后返还。由于这种模式前期能够回笼的资金很少，因此多见于城市中心和成熟社区聚集区的小型养老机构。大型养老社区通常选择会员制，入住者前期缴纳几十万到上百万的会费，这部分收入一般可以回收房屋的建设成本；然后根据所住房型，每年缴纳几万元的管理费，这部分收入是主要利润来源。这种模式能够让投资企业在项目前期就收回大部分资金，有效缓解资金压力。适合定位中高端、规模较大且因为土地性质或政策限制不能出售的养老社区。

虽然各大机构纷纷投资养老地产，但毋须讳言的是，目前国内养老地产仍处在初期阶段，盈利模式尚待探索实践，而对于信托公司来说，介入养老地产则需拓宽思路，根据不同养老地产类型，采用不同模式。

资料来源：

枫网2014年8月7日发布的《养老地产盈利模式或为“度假+养老” 拓宽思路成核心》，网页参见：<http://www.laoren.com/ylzx/2014/344439.shtml>

（本文责任编辑：王 蒙）



“水城金手杖”开启“游住养生、旅居养老”

北京温都水城金手杖国际养生公寓创新推出“智慧型养老”理念，以老年人的需求作为丈量一切服务的标准，提出酒店医护式服务、生活照料服务、社区活动服务、安全应急保障服务、后勤保障服务为基础的全方位服务照料老年人的起居生活，有效对抗可能遇到的疾病风险，丰富老人的精神文化生活，带给老人快乐幸福的生活感受，犹如子女全年守候在身边。

不同于传统养老机构只是单纯的解决住宿、饮食、医疗问题，水城金手杖在保证基本需求得到满足的前提下，提出了“5H+3E”模

式。5H即：Hospital(医院)、Hotel(酒店)、Home(家)、Hot spring(温泉)和Health(健康)，3E即：Environment(环境)、Entertainment(娱乐)和Economy(经济)。

温都水城金手杖国际养生公寓在推出“5H+3E”和“智慧型”养老模式后又积极探索，在已有基础上，率先打通了“候鸟式”三地养生通道，即冬住海南岛、夏住黑龙江、春秋住北京的“游住养生，旅居养老”新模式，海南博鳌、黑河五大连池均是适合老人居住及养生的圣地。

资料来源：

扬子晚报网2014年8月14日发布的《“水城金手杖”开启“游住养生 旅居养老”》，网页参见：<http://www.yangtse.com/tzlc/2014-08-14/1003.html>

(本文责任编辑：王 蒙)



基于计划行为理论的老年人网络使用影响因素研究

谢立黎

(中国人民大学 老年学研究所, 北京 10087)

摘要: 计算机和互联网被誉为“20世纪最伟大的发明”，老年人也应该享受到其给生活带来的便利和好处。本文借助计划行为理论为分析框架，探索影响老年人使用网络的具体因素。调查发现，老年人使用网络的意愿会受到态度、主观规范和知觉行为控制三大因素的影响，但由于个性、过去经验、生活环境等方面的差异，老人使用网络的意愿受三类因素的影响程度有所不同。其中，使用态度会受到感知易学性、感知有用性、信任度和对网络恐惧的影响；感受到的主观规范主要来自子女、孙子、孙女、同辈群体；知觉行为控制感主要受到自我效能、感知的控制力、过去经验、社会支持和网站设计的影响。

关键词: 老年人；计划行为理论；网络使用；影响因素

1. 研究背景：网络时代迎来银龄浪潮

根据亚太互联网研究联盟 2009 年发布的亚太地区互联网使用对比研究报告，香港55岁以上人口中有22% 都使用互联网，台湾次之为19.8%，韩国14.2%，而中国大陆只有3.4%。在人口老龄化和互联网普及的双重背景下，老年人使用网络是未来养老发展的趋势，可是为什么我国老年人使用网络的人数和比例都这么低？他们对网络的态度怎样？哪些因素影响老人使用网络？老年人上网会遇到什么问题？找到这些问题的答案，有助于我们了解老年人上网的实际情况，分析低使用率的原因，从而有

针对性地开展促进老年网络使用的干预行动。

2. 理论框架

在本研究中，笔者希望借助计划行为理论的分析框架，探索老年人网络使用意愿的影响因素。计划行为理论是Ajzen于1985年在理性行为理论的基础上提出的，该理论认为人的行为受行为意愿的直接影响，而意愿又由行为信念、规范信念和控制信念决定，一个人如果认为自己具有足够的能力、资源并有行为意愿时，该行为就会发生。笔者希望借助该理论框架，从态度、主观规范和知觉行为控制三方面探索影响老年人使用网络的具体因素，了解老人使用网络遇到的问题，并在此基础之上，从个人、家庭、群体、机构、社区和社会等不同层面对实践提出一些建议，帮助更多的老年人享受到科技创新带来的便利与福利（图1为理论框架示意图）。

3. 研究结果

3.1 受访老年人基本情况及使用网络的意愿

在主要受访的 10 位老人中，5位来自养老机构，5位来自“老年论坛”且都是居家养老，3男7女，平均年龄为72.3岁，年龄最小的60岁，最大83岁。除了个案C10是小学以下教育程度，个案C5是小学，其余个案都是初中及以上。个案C6-C10现居住在北京养老院，其余个案分别来自陕西、海南、河北、山西和吉林。除了个案C3、C4和C8夫妻健在，其余7人都已

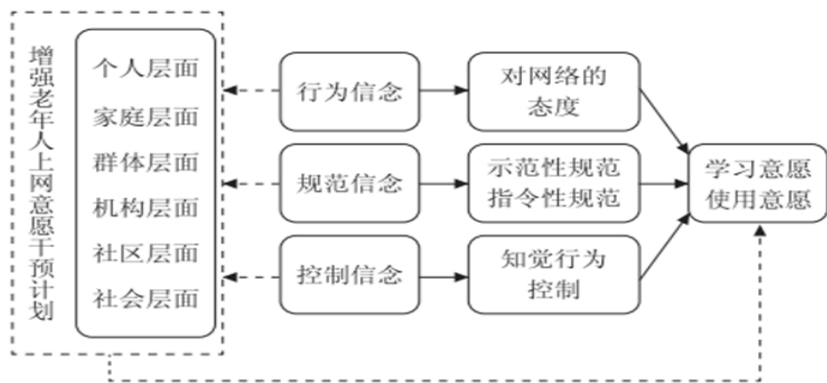


图1 研究理论框架

丧偶。

在本研究中，笔者将使用意愿视为一个变化的过程，并将之放在时间轴上来考察，注重挖掘导致意愿发生变化的影响因素。根据不同老人的使用情况，可分为使用前和使用后两大类。按照意愿的正向负向，使用前的意愿包括排斥、中立和希望使用；使用后的意愿则包括使用、暂停使用、重新使用、持续使用、终止使用几种情况。

个案C10对使用网络一直比较排斥，至今未使用过网络。个案C1、C2在使用前是属于非常愿意尝试的，在接触网络之后也被网络深深吸引，并长期留在网上，目前都有6年以上网龄。个案C3和个案C5是从排斥到接受，在初次尝试上网后，开始喜欢上网并长期留在网上。个案C4 上网的过程一波三折，两年内反复经历了三次使用和暂停使用，最终因发现“老年论坛”而开始持续上网。个案C6 和个案C8 在使用前对网络的态度比较中立，接触网络后开始感兴趣，现在属于学习阶段。个案C7 退休后就开始在老年大学学习使用电脑和上网，但由于半年前中风导致左手麻痹而暂停使用了一段，现在逐步康复并重新开始上网。个案C9 曾经非常喜欢上网，但由于几年前得了脑血栓而不得

不终止使用网络。

3.2 影响老年人对网络使用态度的因素

老年人对网络使用的态度是指老年人对使用网络带来的后果的认识与评价。在受访的老年人中，对使用网络的评价有积极也有消极的，也有从消极变为积极的。影响态度的因素可以概括为四点：感知易学性、感知有用性、信任度和对网络的恐惧。

3.2.1 感知易学性

感知易学性是指老年人对学习上网难易程度的评价。如果老年人不将学习使用电脑和上网看作一件非常困难的事情，对上网的态度就会更积极。

“那些仍然‘谈网色变’的老年朋友，应该鼓足勇气，大胆发掘自己的潜在能力，早日跨入网络领域，以丰富自己的老年生活、提升自己的老年生活质量水平。”（C1）

但如果老人将电脑和网络视为高科技而遥不可及，则会对网络产生距离感和紧张感，认为自己不可能学会。“我不愿意学，不愿意学了，就是累脑子。内容太多，看不好，不想学……现在都是新事物，老年人脑子就没那些事儿了。”（C10）

3.2.2 感知有用性

感知有用性指的是老年人对使用网络可能带来的好处和用途的评价。老年人如果认为上网能够为生活带来某种便利或者好处,而老年人本身也希望获得这种好处,则会对使用网络的态度带来正向的影响。不少老人愿意上网是因为害怕孤独,希望在网上能够了解别人的生活,认识朋友,有老人愿意上网是希望与远在海外的子女保持联系或认为电脑使用起来很方便,能够带来很多实惠

如果老年人认为上网没有用,对上网的态度就不会那么积极,例如个案C5 在接触网络前,不知道网络能干什么,“我开始不懂上网究竟有什么好处,以为上网就是和陌生人聊天、玩游戏,没接触电脑前,因为我在农村,以为电脑就是上班的人用来工作的”,再加上其儿子上网玩游戏成瘾,所以导致个案C5 长期对网络都非常排斥。

3.2.3 信任度

信任度反映的是老年人对网络虚拟世界的信赖程度。信任度越高对使用态度的正面影响越大,反之则可能态度越消极。在受访老人中,所有使用过网络的老人对网络都没有表现出怀疑或者不信任的态度,而没有使用网络的个案C10 则认为上网容易上当受骗。可见,对网络的信任度对使用态度的影响是比较大的,因为如果老年人的信念中认为网络上有太多骗人的东西,他会保持一种警惕的心理而难以对网络报以一种开放的心态。

3.2.4 恐惧感

除了上述的三点原因影响老年人对网络的

态度,对网络的恐惧感会对使用网络的态度带来负面作用,个案C5 在使用前就将网络视为非常可怕的东西:“刚知道上网是从上大学的孩子哪里知道的,知道有些孩子上网影响了学习,那时怕孩子上网,把上网看成是黄赌毒一样的可怕,所以每次和孩子通话最后一句就是:‘别上网!’”个案C3之前拒绝网络也是因为类似的原因:“在这之前我拒绝网络是因为我儿子玩游戏,把所有时间都用来玩游戏了。觉得太可怕了!”可见,身边人上网成瘾会让老年人对网络产生恐惧感,认为网络就像一个巨大的诱惑,让人深陷而不能自拔。

3.3 老年人使用网络的社会压力

老年人在决定是否使用网络时感觉到的来自外界的压力即主观规范,对重要的他人或团体对自己上网行为期望的预期,反映的是规范信念,结合老年人顺从该期望的意愿强度,将直接影响主观规范对上网意愿的影响力。通过调查,笔者发现主观规范主要来自三方面:子女、孙子女和同辈群体,其中子女的影响主要体现为指令性规范,而孙子女和同辈群体主要体现为示范性规范。

3.3.1 子女

家庭是人们情感的归属和生活的港湾。受传统文化的影响,中国人十分依赖和重视家庭。家庭成员之间的血缘亲情是老人的精神依托,子女孝顺,关心老年人的物质和精神生活,老年生活才会美满。本次调查结果显示,所有使用网络的老人都认为子女的期望能够推动自己学习上网。不过,也不是所有子女都支持老年人使用网络。



3.3.2 孙子女

通过调查,笔者发现老人对网络的意愿除了受到子女的影响,还会受到孙子女的影响。个案C3就是因为看到小学三年级的孙女都会上网了,认为自己不能落后,所以才下决心学习上网。个案C9的外孙特别希望她上网,“我就一个女儿,有个外孙,外孙特别积极,姥姥,你看这个、那个教我,呵呵。一会儿说,姥姥这个(旧电脑)送你。”外孙的积极支持和期望对带动老人学习上网起到了非常重要的作用。

3.3.3 同辈群体

同辈群体又称同济群体、同龄群体或伙伴群体。一般是由一些年龄层次相同,兴趣、爱好、人生态度、价值观以及社会地位等方面比较接近或相似的人所组成的一类社会群体。其成员一般具有大体相近的价值观念、经历爱好和行为方式。从空间上将同辈群体分为现实与虚拟两部分空间的群体。在本研究中,笔者发现现实中的同辈群体对老年人上网产生一种示范性规范,老年人会因为看到周围的朋友上网而对网络产生兴趣。

虚拟同辈群体更多的则是产生指令性规范,老年人在使用网络的互动性功能,如聊天、论坛发帖时,会感受到来自网友的期盼,从而增强了自身上网的意愿。

3.4 老年人使用网络的阻碍和促进因素

对老年人知觉行为控制的调查,主要考察的是老年人感知到的阻碍和促进其使用网络的因素。通过分析调研资料,笔者将影响因素总结为感知的自我效能、感知的控制力、过去的

经验、社会支持、网站无障碍设计以及电脑的易用性。

3.4.1 感知的自我效能

在本研究中,感知的自我效能是指老年人对使用网络这一行为的自信程度。自我效能高的老年人对掌握上网技巧充满信心,因此更愿意使用网络,而自我效能低、认为自己没有能力学会上网的老人使用意愿一般较弱。

个案C2就认为“(学上网)其实不难,熟能生巧,要有信心。我也喜欢动手,发图片、作图、发音频、发视频、做动感相册都是进入网络后学会的。”

3.4.2 感知的控制力

老年人对自身控制力的知觉是指老年人认为是否上网完全取决于自身愿意不愿意的程度。在调查中,笔者发现身体的疾病和衰退是导致老人控制感低的影响因素之一,除此之外还有硬件资源的缺乏也会降低老人的控制感。

3.4.3 过去的经验

过去的经验是指老年人曾经接触过类似的事物或者有过使用电脑、网络的行为。从获得途径来看,经验可以分为直接经验和间接经验。间接经验包括从媒体、书籍、他人处获得的二手信息或者与行为类似的经验。间接经验往往容易对态度产生影响。例如个案C10就是从电视上看到关于网络购物、网恋上当受骗的新闻,因此对网络不信任,很排斥。而相关的经验也能够减少老人对电脑和网络的陌生感。

在对持续使用的影响中,过去经验的影响非常显著。无论之前老人对网络的态度是排斥

或是中立,在初次尝试过上网的乐趣后,对使用网络的态度都变得积极,正如个案C1所言:

“已经上网的朋友知道,上网需要的各种能力其实并不是那么高深的。只要善于学习,经过一定的实践,每一个正常的老人都是可以做到的。”

3.4.4 社会支持

社会支持是指一个人通过社会联系所获得的能减轻心理应激反应,缓解精神紧张状态,提高社会适应能力的影响,其中社会联系是指来自家庭成员、亲友、同事、团体、组织和社区的精神上和物质上的支持和帮助。根据李强的定义,笔者将老年人上网的社会支持定义为由非正式(家人、朋友)和正式(社区、机构等)为老人使用电脑和网络所提供的硬件设施、技术指导等。例如养老机构举办的电脑培训班、子女提供的指导、网友间的相互帮助等。其中,子女的支持对老年人上网的推动最为明显。

3.4.5 网站无障碍设计与电脑的易用性

网站无障碍的经典定义是指“任何人使用任何一种Web浏览技术都能访问任何站点,完整地理解其中包含的信息,并完整地与网页进行交互”。老年人由于生理特点导致的视力、听力、认知能力等下降,在使用网络时对网页字体大小、排版逻辑等有着特殊需求。

除了网页设计的问题,电脑的易用性低是老年人在实际使用中共同面临的困难,例如拼音不好、对键盘上的字母位置不熟、掌握不好鼠标、电脑出现故障等。不过,相比网络带来的各种好处和乐趣,虽然易用性低,但受访老

人也愿意通过自身的努力和家人、网友的帮助克服这些困难,因此对其持续使用意愿的阻碍并不是非常显著。

4. 结论与讨论

本研究根据实际调查情况,将意愿分为学习意愿和持续使用意愿。通过调查分析,笔者发现决定老年人是否愿意使用网络和是否愿意持续使用网络的因素是由一些具体的行为信念、规范信念、控制信念和客观因素组成,行为信念的集合影响到对行为的态度;规范信念的集合反映了个人感知到的来自社会的压力,即主观规范;控制信念的集合便成为个体产生知觉行为控制的基础;客观因素反映的是实际控制中的影响因素。这四者综合起来,将影响老年人学习使用网络的意愿,而网友的指令性规范、知觉行为控制和实际控制还会影响到持续使用的意愿和行为。因此,使用计划行为理论分析老年人网络使用意愿及影响因素是有效可行的。

与国外的一些研究结果不同的是,在本研究中,笔者认为主观规范的影响作用也是非常突出的,这可能与中国的国情、文化相关。中国长期的社群主义传统和家庭养老传统,使得中国老年人的独立性不强,容易受他人影响。随着人口流动越来越普遍,子女不在家的时间减少,空巢家庭越来越多,父母为了与子女保持更加亲密的联系,在子女的影响下接触网络的可能性也随之增强;另外,中国人比较好面子,如果周围不同年龄段的朋友,或者自己年幼的小孙子都会使用,那出于不甘愿落后的心理,自己也可能产生使用的意向。当然,这只



是笔者的一种猜想，还需要更多的研究和论证。

除了态度、主观规范和知觉行为控制，笔者在选取研究对象时特意考虑了年龄段、性别、受教育程度、城乡居住情况可能带来的影响。研究结果发现，在笔者接触的上网的老年人中，性别差异并不是非常突出，性别对上网意愿的影响不显著。说明年龄对使用网络意愿无直接影响，这与McCreadie和Tinker的研究结果一致，他们认为使用意愿是受到老年人自身的特点的影响，比如是否认为使用网络对自己有用，使用者的毅力、适应性和审美素质等，都与年龄无关。而笔者认为年龄对使用意愿带来的影响主要来源于高龄老人的身体健康状况，因此更像是一个身体健康状况与意愿之间的中介变量。受教育程度和城乡居住对使用意愿的影响不是非常显著，在研究对象中，即使只是小学文化、居住在农村，但只要识字，在其他条件的推动下也会有上网的意愿。

另外，在分析了研究对象的背景资料后，笔者发现在主要受访的10位老人中，有7位都是丧偶老人，这是开展调查前没有预想到的。配偶是老年人重要的社会支持之一，丧偶意味着这种重要社会支持的丧失，也意味着心理支持的减少和亲友网络的中断。因此，丧偶之后的老人可能会为了寻找新的情感支持、摆脱孤独，或者为了培养一种新的兴趣爱好转移丧偶之痛而学习上网。当然，这需要进一步的研究论证，在本研究中只是提出讨论。

还有一些因素既影响到学习意愿，又影响到持续使用意愿。例如社会支持就是一个非常重要的因素。对于还未使用电脑的老人，子

女、孙子女的支持不仅能够推动老年人开始使用网络，在后期的使用过程中，还能及时为老人解答疑问、解决电脑出现的问题。除此之外，对于在机构养老的老年人而言，机构、社工的支持也是非常重要的，这些正式的社会支持能够为老年人上网创造条件，提高资源的可获性。对于已经上网的老人，来自网友的非正式支持则显得尤为重要，老年网友通过交流学习心得、回忆共同经历等网络互动，为彼此不仅提供了上网学习的知识技术支持，更重要的是能够提供情感支持。

过去经验是另一个重要的影响因素。老年人如果学习过最基础的电脑操作技术，学习过用电脑打字等，将减少其对使用网络的恐惧，有利于增强学习上网的意愿，而一旦尝试过上网之后，使用的频率和时长就会慢慢增加，最终成为每天的一种习惯。这与Kim等人的研究结果一致，他们认为人们一开始对新出现的技术会有一种害怕的心理，但是一旦他们使用过一次后，这种害怕就会消失，使用频率也会越来越高。Doll等在研究中也发现，直接使用经验与行为态度的相关性比间接经验更强，并且能够提高意愿和知觉行为控制对行为的预测。Ajzen在计划及行为理论的论述中也提到了过去行为。他认为如果其他因素保持稳定不变，过去行为是预测将来行为最好的指标。除了上述直接经验外，间接经验也会对行为态度产生影响，例如电视报纸对网络成瘾的负面报道，从他人处听说的使用网络的好处或者坏处等。因此，可以看到，过去经验对态度、知觉行为控制和未来行为都有着非常重要的影响。

综上所述，感知易学性、感知有用性、信



任度和对网络的恐惧会影响老人对使用网络的态度,从而影响老人是否愿意学习上网的意愿;来自子女的指令性规范、来自孙子女和朋友的示范性规范会对老人产生社会压力,这些压力会增强老人学习上网的意愿,而来自网友的指令性规范是老人持续上网的重要动力;自我效能、感知控制力(电脑及上网相关的条件、对身体状况等)、过去经验、社会支持、网站设计和电脑的易用性会对知觉行为控制产生影响,其中感知控制力、社会支持、过去经验、网站设计和电脑的易用性会直接对持续使用意愿产生影响,而当感知控制力与实际控制一致时,如身体健康条件不允许或者不具备上网的硬件条件时,还会直接对持续使用行为产生影响。

资料来源:

根据谢立黎2014年发表在老龄科学研究上的《基于计划行为理论的老年人网络使用影响因素研究》(第4期, 50-59页)缩写整理而成

(本文责任编辑:何迎朝)

退休员工知识保留的内容和方式研究

汪长玉¹, 左美云²

(1.中国人民大学商学院, 数据工程与知识工程教育部重点实验室;

2.中国人民大学信息学院, 数据工程与知识工程教育部重点实验室)

摘要: 老龄化趋势下, 资深员工的退休给企业带来了知识流失的威胁; 同时, 中国劳动力人口在2011年达到峰值, 从此开始下降。如何利用退休人力资源、回避知识流失风险, 针

根据本研究发现, 笔者结合计划行为理论提出推动老年人学习和使用网络的几点相关建议:

- (1) 改变不良信念, 增强老年人的使用意愿;
- (2) 鼓励家庭支持, 奠定老年人上网基础;
- (3) 推广老年论坛, 增强同辈之间的互动;
- (4) 完善设施设备, 提供体验上网的机会;
- (5) 加强政策指导, 营造良好社会氛围;
- (6) 改进网站设计, 创造无障碍上网环境。

对这些问题不少学者已经进行了相关研究。本文在总结已有研究的基础上, 将保留退休员工知识的问题归纳为需要保留的知识内容和保留方式两方面。首先, 本文认为需要保留的退休



员工知识应该是组织尚未保留的、与企业战略发展方向一致的且保留成本低的那部分知识。然后,本文将退休员工知识保留方式的研究分为保留过程和保留手段两部分,构造了保留退休员工知识的价值链模型,以此作为保留退休员工知识的过程框架,为退休员工知识的保留工作提供框架性指导;列出了具体的退休员工知识保留手段,为退休员工知识保留实施手段的选择提供参考。本文最后在总结全文的基础上,指出了未来可能的研究方向。

关键词:退休员工;知识流失;知识保留;知识分享;知识转移

1. 引言

中国劳动力人口在2011年达到峰值,从此开始下降。2012年劳动力人口比2011年减少了345万。劳动力短缺将逐渐成为企业关注的问题。“渐进式延迟退休年龄”已经写入了中国共产党十八届三中全会报告。学术界已经针对如何利用好退休人力资源、回避知识流失风险的问题开展了相关研究。目前针对退休员工知识管理和利用的国内文献寥寥无几,只有个别文献提出保留退休员工知识的重要性,但没有文章深入探讨如何保留退休员工的知识以及保留哪些知识的问题。相对于国内研究,国外研究文献数量较多,主要包括退休员工知识保留、知识分享、知识获取、知识转移、知识交换。但是这些研究内容比较分散,难以从整体上掌握退休员工知识利用的框架,具体需要利用的知识内容和具体的利用方式还不够清晰。前人研究已经识别Know-how、最佳实践,技术、产品、流程、市场、客户关系、非正式网络,经验、文化、政策、标准等为退休员工所

掌握的关键知识。但不能从已有结论中清晰地识别哪些知识可能会流失、哪些会流失的知识对企业很重要,哪些知识必须保留。退休员工知识保留方式方面,已有研究指出有效地实施知识保留项目还需要遵循一套合理的流程框架,提出可以通过导师制,实践社区,行动学习小组,留住老年员工,汇聚退休人力资源、调查访谈和业务剧本、面对面交流、阶段退休、开发人才库,社交网络、企业“校友网”等手段来保留退休员工知识。这些手段的实施可能受到认知因素、情感因素、文化因素、环境因素的影响,同时退休员工对退休计划的态度、退休员工对知识转移的动机和态度以及对问题的不确定性都可能影响知识保留项目的实施效果。虽然这些内容涉及到了(临)退休员工知识保留和利用的过程、手段和影响因素,但还存在保留和利用过程不够全面、保留和利用手段未考虑适用的场合、影响因素分类不清等问题。

本文在对已有文献系统性回顾的基础上,试图解决以下问题:保留退休员工知识的必要性如何?其在企业管理中处于一个什么样的地位?需要保留的退休员工知识需要满足哪些特征,采用怎样的逻辑框架来识别这些知识内容?采用什么样的方式来保留这些退休员工知识内容,比如过程框架需要包括哪些活动、考虑哪些方面情况,在过程框架指导下如何选择具体保留手段?

2. 退休员工知识保留的必要性

退休员工在其长期工作和学习过程中建立了丰富的实践知识和关系知识,是企业非常重要的一项资本。员工退休会导致这些知识流

失，知识流失会给企业带来多方面的影响，因而有必要将保留退休员工知识的工作提到战略层次。

2.1 员工退休对企业管理的影响

员工退休带来的直接问题是人员流失以及与该人员相关的知识流失（如图1所示），如果该人员是企业的关键人员，后期很难招募到合适的替补人员，该人员的退休就会给企业带来较严重的人力短缺问题（如人力资本流失、岗位接替困难）；如果该人员掌握的是企业关键知识，且后继人员很难在短时间内获得这些知

识，该人员的退休就会给企业带来知识管理问题（如关键知识流失、知识获取困难）。因此员工退休带来了人力资源和知识管理方面的问题，这些影响是员工退休带来的最直接影响。知识资本和人力资本是企业运作和战略发展的根本，工具性知识的利用能够有效地支持企业的运作，技术知识的积累是企业创新的基础，因而一些关键人员流失和关键知识流失可能会导致组织的防御能力降低、运作效率降低、企业创新能力降低、追求增长战略的能力受威胁、给竞争对手机会等方面问题， 这些问题是战略管理和运作管理方面的体现。

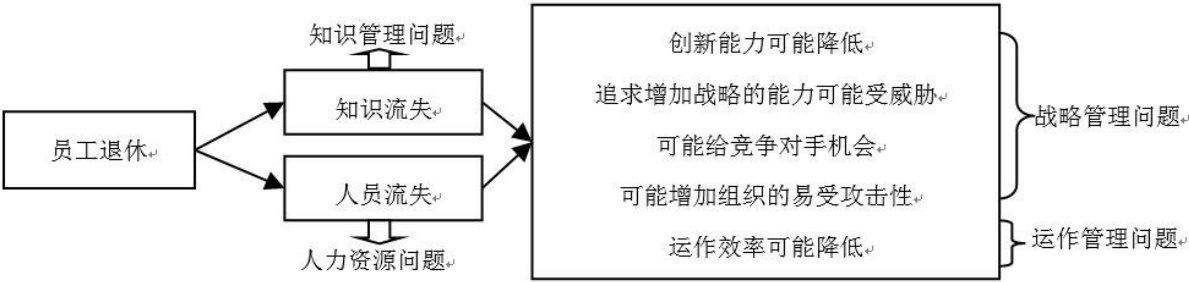


图1 员工退休对企业管理的影响过程

2.2 退休员工知识保留的战略地位

由于员工退休会影响到企业的人力、知识、运作以及战略等多个方面，因而保留退休员工知识的工作需要提升到战略高度。同时该战略并不是独立，而是需要综合运作管理、人力资源管理、知识管理和战略管理等四个方面进行考虑，确定有利于企业长期发展的退休员工知识保留战略。

退休员工知识保留战略首先应将知识置于更大的组织环境中，考虑退休员工知识的战略价值，识别哪些潜在的知识流失对企业实施战略能力有影响，对这些具有战略价值的知识给予高度重视，确定需要保留的退休员工知识的范

围；其次，退休员工知识保留必须融入企业的一般知识管理工作之中，通过知识管理手段识别退休员工知识是否唯一、是什么类型的知识、它如何能够被更好地转移或再造、它如何能够被更好地分享或存储以减少企业的脆弱性等问题，并利用知识管理的流程和手段保留那些对企业具有关键作用的退休员工知识；然后，退休员工知识保留战略还需要人力资源手段的支持，考虑如何招募替代者，从人力资源管理方面设计具体手段来留住关键的退休员工知识；最后，需要考虑运作管理方面，识别那些使用退休员工知识最接近的部门，由这些部门实施退休员工知识保留的日常任务，识别处于风险的知识，采取对应的保留手段对关键的



退休员工知识进行保留。

总的来讲，退休员工知识保留战略包括确定退休员工知识保留内容（从战略管理、知识管理和运作管理角度确定需要保留的关键知识）、退休员工知识保留的方式（从知识管理、人力资源管理、运作管理角度确定保留的过程、活动和手段）。本文接下来将分别从内容和方式两方面展开讨论。

3. 退休员工知识保留的内容

要想解决知识流失问题就需要实施退休员工知识保留战略，但并不是所有知识都会流失，也不是所有知识都需要保留，不同类型知识对企业的重要性也不同，需要付出的努力也不同。在具体开展保留退休员工知识工作之前，必须确定需要保留的知识范围。本文从知识类型、企业战略以及保留成本三个方面分析需要保留的退休员工知识内容，在此基础上建立退休员工知识保留内容的识别框架，为组织实施知识保留战略提供指导。

3.1 退休员工知识保留内容与知识类型的关系

许多老年员工在同一个企业中度过了他（她）的整个或大部分职业生涯，在这个过程中，他们获得了大量的关于事情如何发展、事情如何处理、当问题出现谁能处理事情等类型的知识。在他们掌握的知识中有些可能已经存在于组织之中，如工作文档等显性知识；有些实践知识却难以被获取和替代，如技术诀窍等隐性知识，这部分知识可能会随着员工的退休而流失。我们认为可能会随着老年员工退休而流失的那部分知识是保留退休员工知识工作的

初步范围，即企业未保留的知识。为了识别这部分知识的范围，需要在在知识分类的基础上建立识别框架。

3.1.1 知识分类方式

现有学者从不同角度对知识进行了分类，如从显（隐）性角度将知识分为显性和隐性知识，并将隐性知识细分为隐式规则、隐式“know-how（简称k-h）”、缄默式“Know-how”、深度缄默知识；从内容角度将知识分为抽象和具体知识；从层次角度将知识分为人力资本、结构资本、关系资本知识；从业务角度将知识分为技术性、运营性和客户性知识；从知识对企业绩效影响的角度分为人力、社会、文化和结构化知识。

3.1.2 未保留的退休员工知识识别框架

不同类别的知识其保留的必要性和难易程度不一样。相对于隐性知识而言显性知识更容易转移且更容易防止流失，因而一般情况下显性知识已被企业所掌握；基于知识层次、内容、业务的分类能够表现出知识的组成、价值，这些分类能够反映这些知识是否需要防止流失，却不能反映出这些知识的可转移性。另外，知识层次的分类角度对知识的概括比较全面，能够覆盖所有知识类型。

为了能够同时回答退休员工知识是否已保留和是否需要保留这两方面问题，本文将综合采用显（隐）性和知识层次这两种分类角度来分析退休员工知识保留的知识内容，构建了如图2所示的未保留退休员工知识内容示意图。横轴是综合Nonaka（1994）、Delong（2004）对知识的显隐性分类，将知识分为显性、隐性

（隐式规则、隐式Know-how、缄默式Know-how、深度缄默），知识的保留难度随着隐性程度加强而逐渐增大；纵轴采纳Stewart（1994）对知识的分类，将知识分为个体资本知识（如技能、经验）、结构资本知识（如企业制度、流程、文化）和关系资本知识（如客户关系）三个层次，其中个体知识会随着老员

工的退休而直接流失，而结构知识和关系知识会因员工退休而间接流失。图2中灰色框所表示的部分为组织可能未清晰保留的知识内容，即个体知识、结构知识、关系知识的隐性知识部分可能还未被企业完全掌握或显性化，这部分知识可能会受到员工退休的影响。

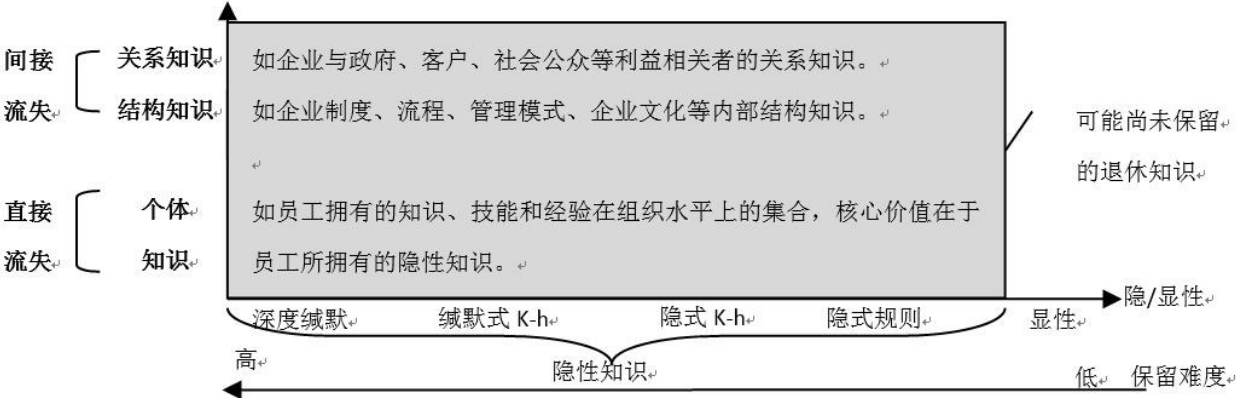


图2 未保留的退休员工知识内容示意图

3.2 退休员工知识保留内容与企业战略的关系

要强调的是，处于未保留状态的知识也并不是全部有用的，比如一些保守文化知识或过去指导事情如何处理的知识，老年员工的离开反倒带来一个处理这些过时的或不再需要的知识的机会，提供一个新知识和观点引进的机会。本文认为只有那部分影响企业绩效和战略发展的关键知识才需要投入精力进行保留，而阻碍企业发展的知识或不再需要的知识应该趁此机会进行处理。在确定企业需要保留哪些知识时，需要考虑企业的战略发展情况，对比现有战略下的已有知识和未来战略发展需要的知识，决定在未保留知识中哪些是关键的知识，对于那些对企业战略发展无用甚至阻碍企业发展的知识应果断抛弃。因此，符合企业战略发展的未保留知识才是企业需要重点保留的知

识。

3.3 退休员工知识保留内容与保留成本的关系

保留退休员工的知识并不是不需要代价的，在实施知识保留战略时需要各方面的投资。当该投资的成本高于知识流失带来的成本时，组织就需要考虑是否有必要投资保留这些知识，也许知识流失给企业带来的损失不大或可通过其他方式（如外包等）低成本的获得。因而本文认为保留成本低于流失成本的那部分知识才是企业需要考虑保留的知识。一般情况下，组织应重点保留那些保留成本低而流失成本高的那部分关键知识。因此组织在选择要保留的知识内容时需要进行成本收益分析，当然保留的收益和流失成本包含的内容复杂，且影响具有长远性，因而在分析时要充分考虑各方

面的因素。

3.4 退休员工知识保留内容识别框架

在综合分析退休员工知识保留内容与知识类型、企业战略、保留成本之间关系的基础上，本文建立了如图4所示的退休员工知识保留内容识别框架。在制定退休员工知识保留战略之前，首先需要确定组织中哪些退休员工知识处于未保留状态；这些未保留的退休员工知识

哪些对企业有关键作用，是否符合企业战略发展方向；在符合企业战略发展且处于未保留状态的退休员工知识中，哪些保留成本较低，通过保留退休员工知识的方式来避免知识流失所需要的成本是否比在这些知识流失后再采取其他方式处理的成本更低。企业应该重点保留那些处于尚未保留状态的且符合企业战略发展的保留成本低的退休员工知识（如图3中灰色部分所示）。

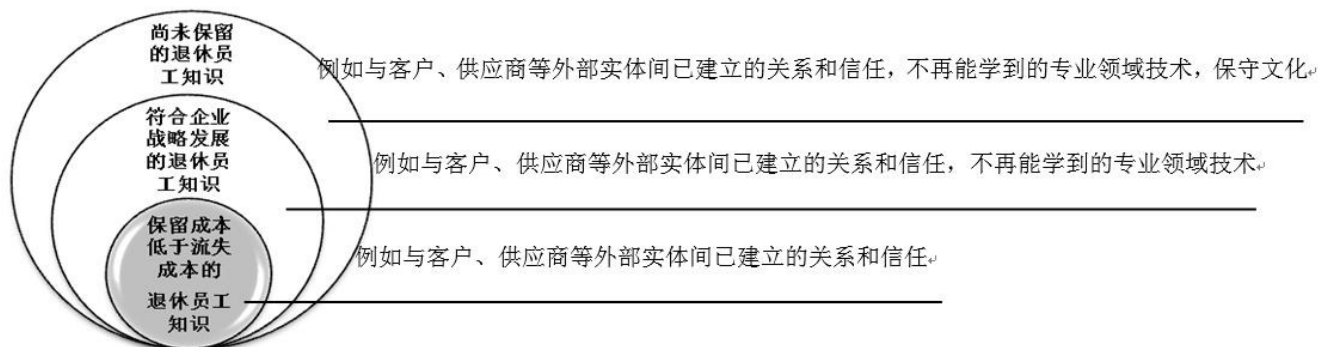


图3 退休员工知识保留内容识别框架

4. 退休员工知识保留的方式

明确了退休员工知识保留的内容范围，接下来要做的就是确定退休员工知识保留的方式。本文主要从保留过程、保留手段两方面进行阐述。

4.1 退休员工知识保留的过程框架

在对保留退休员工知识的过程和活动的现有研究情况进行归纳分析的基础上，本文借鉴波特的价值链理论提出如图4所示的保留退休员工知识的价值链模型，以此作为保留退休员工知识的过程框架，作为知识保留的实施指南。如图5所示，退休员工知识保留的核心流程是在员工职业生涯过程中（退休前和退休后）采取一些实践及流程对员工的关键知识进行识别、获取、分享和转移、恢复、检索及重

用，员工退休前主要是识别和获取员工知识，员工退休后，需要恢复哪些未保留的退休员工知识，而知识检索和重用活动在退休前后都应该包含。在保留退休员工知识的价值链模型中，除了知识保留的核心活动外，还需要得到IT、人力、财务、企业其他管理活动的支持，才能保障知识保留工作得到有效实施，最终共同实现保持和增加企业核心竞争力的目的。

4.2 退休员工知识保留的具体手段

前文已建立了退休员工知识保留的过程框架，框架只是提供方针性的指导，退休员工知识保留工作还需要具体的手段来实施。本文对已有文献中提到的保留退休员工知识的手段进行分类整理，得到如表2所示的保留退休员工知识的手段选择列表。组织可以根据退休员工

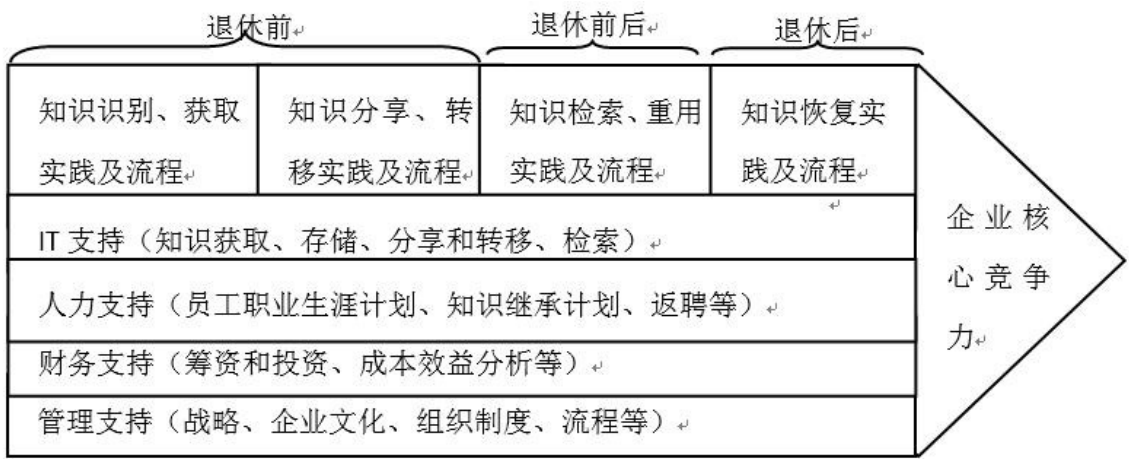


图4 退休员工知识保留价值链

知识保留的阶段以及相应阶段目的选择对应的保留手段。退休前的目的是保留知识，企业可以根据需要保留的知识类型来确定选择保留到知识库（知识显性化）的手段或保留到人（知识社会化）的手段。退休后的目的是恢复知

识，组织可以从有效使用退休员工、外包、再造三方面选择对应的手段。不管是退休前还是退休后，组织都要对知识进行存储和检索，不同知识载体可选择不同的手段。

表2 退休员工知识保留手段选择列表

阶段	具体手段
退休前	保留到知识库：例如业务剧本、日常工作说明、年度调查问卷、经验总结、问答系统、视频记录、回忆录、临退休专家报告等
	保留到人：例如行动学习小组、实践社区、“午餐和学习”活动、工作轮换、多年龄团队、旁观工作、导师项目、老年员工领导的课程培训等
退休前后	人为载体：例如知识地图、社会网络分析、专家定位系统等
	物为载体：例如基于网络的知识库、内容管理系统、经验教训数据库、知识密集型任务的电子文档等
退休后	使用退休员工：例如返聘（临时任务聘用、咨询顾问、导师项目等）、保持关系（鼓励退休员工成为志愿者或保持通话、社会网络分析、创造企业“校友”等）
	外包：例如任务外包、聘请外部有经验人员等
	再造：例如外部专家培训等

5. 总结与展望

在对已有研究回顾和梳理的基础之上，本文认识到员工退休会给企业人力资源管理、知识管理、运作管理、战略管理等多方面带来影响，为了避免员工退休给企业带来损失需要将保留退休员工知识的工作提到企业战略管理的

高度。在综合考虑多方面因素的基础上，本文尝试研究了退休员工知识保留的内容和方式。在退休员工知识保留的内容方面，本文构建了一个退休员工知识保留内容识别框架。为了确定退休员工知识保留的范围，首先需要识别哪些退休员工知识是企业已保留知识，哪些是企业



业未保留知识，只有那部分未保留的退休员工知识才是企业可能需要保留的内容；其次需要考虑未保留的退休员工知识与企业战略发展所需要的知识是否一致，只有企业发展需要的知识才是需要保留的知识，而那些阻碍企业发展的知识应该抛弃；最后对于那些未保留的关键退休员工知识，需要考虑保留的成本和收益之间的关系，只有保留收益大于保留成本的关键退休员工知识才值得花费精力进行保留，否则应该考虑使用其他手段来代替这些知识。

在退休员工知识保留的方式方面，本文首先参考波特的价值链模型构建了退休员工知识保留的价值链，以此作为退休员工知识保留的过程框架，为退休员工知识保留的实施提供纲领性指导；接着建立了退休员工知识保留手段的选择模型（阶段不同、保留目的不同，保留任务也会不同，因而可用的最佳保留手段也会有所不同），此模型可以为退休员工知识保留任务实施手段的选择提供参考依据。

笔者认为未来还可以从以下两方面丰富退休员工知识保留领域的研究：

（1）退休员工知识保留的内容方面：按照本文建议的识别框架，建立分行业的退休员工
资料来源：

根据汪长玉、左美云2014年发表在中国人力资源开发上的《退休员工知识保留的内容和方式研究》（第12期，10-17页）缩写整理而成

知识体系，为各行业明确需要保留的退休员工知识内容提供范围参考；建立完善的退休员工知识保留成本和流失成本的评估体系，得到对退休员工知识保留的成本效益分析机制，识别收益成本率高的保留内容；建立知识审计体系和方法，实时评估企业的知识状况，及时识别处于流失风险的知识。

（2）退休员工知识保留的方式方面：进一步探讨退休员工知识保留价值链中核心环节的各活动概念和范围，以便分清各项活动任务和内容以及可应用手段；系统地识别退休员工知识保留的各阶段及各活动的影响因素，建立影响因素之间的关系以及影响因素对退休员工知识保留实施效果的作用机制，提出相关对策建议；从人力资源、组织管理、IT等各方面建立更有针对性的支撑机制，保证退休员工知识保留工作的成功实施；建立有效的实施效果评价机制，选择合适的评价方法，对退休员工知识保留工作的实施效果进行评价。

在研究方法方面，针对上述两方面的研究内容，未来应该更多采取访谈、案例、实验及调查研究获取更多的一手资料，构建符合实际情况且能够指导实践的理论体系。

（本文责任编辑：何迎朝）



基于数字游戏的成功老化：老年玩家与非玩家的社会情感差异

Jason C. Allaire¹, Anne Collins McLaughlin¹, Amanda Trujillo¹, Laura A. Whitlock¹,
Landon LaPorte¹, Maribeth Gandy²

(1. 北卡罗莱纳州立大学心理系, 美国罗利市;

2. 佐治亚理工学院互动媒体和技术中心, 美国亚特兰大市)

摘要：本研究目的在于检验玩数字游戏 (Digital Games) 的老年人与不玩数字游戏的老年人之间的心理功能差异，如幸福感 (well-being)、情感 (affect)、抑郁 (depression) 和社会功能 (social-functioning) 等方面的差异。本文收集了140份独立样本，样本平均年龄为77.47岁 (SD=7.31)。样本被分为三组：经常的玩家、偶尔的玩家和非玩家。60%的老人表示会经常玩游戏或偶尔玩一次游戏。研究发现，三组样本在心理幸福感、负面情感、社会功能以及抑郁方面都具有差异，平均来看，经常玩游戏和偶尔玩游戏的老人比不玩游戏的老人心理功能表现得更好。该发现表明，玩游戏可以作为一项与成功老化相关的积极活动。

关键词：老年人 (older adults)，数字游戏 (Digital Games)，社会情感差异 (Socioemotional difference)

1. 引言

大多关于数字游戏的心理研究一直关注于商业数字游戏相关的、潜在负面后果的分类。这些研究的对象主要是儿童和青少年，主要关心玩数字游戏 (尤其是恐怖游戏) 可能会影响儿童和青少年负面行为 (如攻击性行为) 的形成。然而，越来越多研究发现商业数字游戏在

一定程度上与整个生命周期的积极心理后果相关。这种研究焦点的变化可能是由于游戏在三个方面的发展：(1) 一半以上的美国人都会玩某种类型的数字游戏，玩数字游戏已经成为一项更普遍的活动；(2) 现在的游戏有多种交互方式，从传统键盘或控制台到微软体感器 (Kinect)；(3) 游戏逐渐允许社会交互。这些差异改变了潜在的游戏用户群。

1.1 数字游戏的好处

大多数检验视频游戏心理效果的研究一直关注游戏和认知功能 (如执行控制和空间能力) 的关系。例如，青少年游戏玩家在处理速度和视觉空间功能的测试中比非游戏玩家的青少年表现得更好。另外，有研究使用实验干预的方法发现玩数字游戏 (特别是单人射击游戏) 会使儿童和青少年获得很多认知能力。最近，一项元分析指出，玩数字游戏后，心理治疗、物理治疗以及物理活动的效果会得到显著提升。因此，玩游戏的好处可以归因于游戏本身 (至少在某些情况下) 而非游戏玩家的自我选择。

1.2 老年人和数字游戏

受到这些研究发现的启发，老龄化领域研究者也开始对老年人群中玩游戏的行为进行了



研究。尽管一般看法认为，老年人可能不玩电子游戏，但已有统计数据发现事实并非如此。第一，在美国，2020年将近30%的人口会超过65岁；第二，处于老龄化阶段的婴儿潮一代拥有最多的可支配收入和休闲时间，这些收入和时间都可以花费在数字游戏上；第三，游戏玩家的平均年龄为34岁，玩数字游戏的美国人中有26%超过了50岁；第四，53%的65岁以上老年人表示会使用互联网，2/3的65岁以上老年人拥有一台台式电脑或笔记本电脑。上述这些因素以及任天堂（Nintendo，日本电子游戏公司）的销售数据显示，不喜欢游戏与年龄相关可能是一种刻板印象（stereotype）。

然而，目前关于老年人数字游戏使用经验的研究不足。大多数老龄化的研究一直关注玩数字游戏能够提高认知能力（这些认知能力会随着年龄的增长而降低）的功效。这些研究表明，玩数字游戏与某些特定认知能力（视觉空间能力、处理速度和注意力控制）的显著提升相关。然而，提升认知能力只是与老年人和数字游戏相关的一个问题，目前为止还没有研究来检验玩游戏的老年人与不玩游戏的老年人的情感健康和幸福感的差异。

1.3 假设

本研究的首要目标是检验玩游戏老人和不玩游戏老人在一些社会情感方面的差异；为此，我们对两组群体的幸福感、正面情感、负面情感和抑郁进行了检验。选择这些领域的原因在于它们在成功老化理论中充当着核心角色。本研究主要解决三个问题：第一，老年人

样本中玩数字游戏的频率是多少？第二，与不玩游戏的老年人相比，玩游戏的老年人是否具有人口统计特征差异？第三，与不玩游戏的老年人相比，玩游戏的老年人是否具有社会情感差异（例如，幸福感，情感，抑郁，社会功能）？

2. 研究方法

2.1 参与者

样本由140位独立生活的老年人组成，年龄在63-90岁之间，平均年龄为77.4（SD=7.31）。样本中70%为女性，111位参与者表示自己是欧洲裔美国人（European American），24位是非洲裔美国人，1位是亚裔美国人/太平洋岛民（Pacific Islander）。71%的样本表示已获得至少一个大学学历。

2.2 设计和过程

老年人是从当地老年中心、宗教中心以及老年公寓招募的，他们被告知将会参与到一项基于数字游戏的认知培训中。在提供知情同意后，所有参与者在2小时实验前测试会议中完成了知觉（perceptual）、认知（cognitive）、情感基本情况的测试。之后，这些参与者被分配到实验组，参与一项记忆干预活动，他们在15天中每天会玩1个小时的任天堂Wii游戏机（Nintendo Wii）。注意，本文的数据分析只使用了实验前的测试数据。

2.3 操作化定义

2.3.1 生命质量调查量表（Medical outcomes Study Short Form-36, MOS SF-36）

本文采用SF-36三个领域的量表来评估自感总体健康（self-reported General Health）（ $\alpha = .76$ ），社会功能和情绪幸福感（Emotional Well-Being）（ $\alpha = .76$ ）。使用李克特量表来获取参与者对每个领域题项的回答，题项类似于“过去4周内，你多长时间会感到情绪低落、没有什么能让你振作起来？”；“与一年前相比，现在你如何评估你的总体健康情况？”；“在过去4周内，你的身体健康或情感问题在多大程度上干扰了你与家人、朋友、邻居或其他群体间的正常社会活动？”。高的得分表示更好的功能。

2.3.2 流行病学研究中心-抑郁量表（Center for Epidemiological Studies-Depression, CES-D）

CES-D是一个已经经过验证的评估抑郁症状的自我报告方法，而且是最普遍的抑郁测量方法。20个题项的量表使得其具有很强的内部一致性（ $\alpha = .83$ ），能够反映更多的抑郁症状。

2.3.3 正面和负面情感

该项测量包括10个正面的形容词（如热情的，警觉的等）和10个负面的形容词（如敌对的，忧虑的）来描述心情状态。参与者对他们过去24小时内经历的每一项情感进行打分，分值从0（根本不）-4（非常）。

3. 结果

3.1 数字游戏玩家（digital game playing, DGP）的分类

本研究的第一个目的是检验老年人报告的玩数字游戏的程度。如表1所示，将近1/3的样本表示每天都会玩数字游戏、一个星期会玩几次游戏或一个星期会玩一次游戏。一个月只玩一次数字游戏或更少的老年人占样本的1/4。从来不玩数字游戏的老年人占样本的39%。由于数字游戏玩家变量是非正太分布的，为了得到有意义的差异，该变量被重新编码，以代表数字游戏玩家参与的三个水平：经常的玩家（Regular Gamers, $N=48$ ），偶尔的玩家（Occasional Gamers, $N=37$ ），以及非玩家（non-Gamers, $N=55$ ）。接下来的研究中将使用重新编码的数

表1 不同数字游戏玩家群组的比例

玩的频率	N (%)	数字游戏玩家群组
每天	24 (17.1)	经常的玩家
一个星期几次	19 (13.6)	经常的玩家
一个星期一次	5 (3.6)	经常的玩家
一个月2次	7 (5.0)	偶尔的玩家
少于一个月1次	30 (21.4)	偶尔的玩家
不知道自己玩任何一种电脑或数字游戏的频率	55 (39.3)	非玩家

表示玩数字游戏的参与者会被询问他们过去6个月中玩过的游戏列表。这些游戏基本上

归为了三大类：数字纸牌游戏（例如，单人纸牌（solitaire）、空档接龙（free cell））排在



第一位，然后是任天堂（Wii），最后是益智游戏（puzzle games）（例如九宫格游戏（sudoku））。

3.2 数字游戏玩家群组的人口统计特征差异

本部分对三个群组的人口统计特征的差异程度进行了检验。出人意料的是，经常的、偶尔的和非玩家之间没有显著的年龄差异， $F(2.137) = .19, p > .05, \eta^2 = .003$ 。相似地，三个群组的教育背景也没有显著差异， $F(2.137) = .40, p > .05, \eta^2 = .01$ 。有趣的是，性别和玩家群组是相关的（ $\chi^2(2) = 6.6, p < .05$ ）。经常的玩家（女性有38位，男性有10位）和非玩家

（女性有40位，男性有15位）中女性所占的比例都更多，而偶尔的玩家群组中男性和女性的比例差不多（女性有20为，男性有17位）。

3.3 数字游戏玩家群组的社会情感差异

本部分对三个群组的自感健康（self-reported health）、情感功能和社会功能的差异进行了检验。为了使不同测量方式之间能够进行比较，所有因变量都被标准化成了均值为50、标准差为10的变量。本研究采用单向方差分析（ANOVA）来测试经常的玩家、偶尔的玩家和非玩家群组间的差异。如表2所示，不同群组间的幸福感和负面情感具有显著差异。抑郁的均值水平在不同群组间有略微的不同。

表2 数字游戏玩家群组间的均值差异的检验

因变量	F	p=	η^2
幸福感	6.41	.00*	.09
正面情感	.34	.71	.01
负面情感	3.38	.04*	.05
抑郁	2.83	.06	.04
社会功能	1.94	.15	.03
自感健康	2.11	.13	.03

由于不同玩家群组间的幸福感和负面情感具有显著差异，抑郁具有略微差异，接下来需要对不同群组进行进一步比较来决定经常的和偶尔的游戏玩家是否显著区别于非玩家。比较的结果见表3，每个群组的每个变量的均值见图1。经常的和偶尔的玩家的幸福感明显高于非玩家；经常的和偶尔的玩家的负面情感明显低于非玩家。平均来看，经常的玩家抑郁程度也明显低于非游戏玩家；尽管差异的统计显著性不是很高，偶尔的玩家的抑郁水平也低于非玩家。最后，我们认为经常的和偶尔的玩家的

有用的/日常功能明显高于非玩家。

4. 讨论

4.1 理论贡献

研究发现，几乎一半的样本表示过去一年中玩过数字游戏，1/3的样本表示至少一周玩一次数字游戏。玩家和非玩家的年龄和学历没有差异；然而女性更可能经常玩游戏或不玩游戏。与不玩游戏的老年人相比，经常的和偶尔的玩家具有明显更高的幸福感水平、明显更低的负面情感水平、略微较少的抑郁程度。三个

表3 因果关系比较

变量	对比	t	p
幸福感	经常的玩家vs非玩家	2.83	.01
	偶尔的玩家vs非玩家	3.21	.00
负面情感	经常的玩家vs非玩家	-2.30	.02
	偶尔的玩家vs非玩家	-2.11	.05
抑郁	经常的玩家vs非玩家	2.19	.03
	偶尔的玩家vs非玩家	-1.81	.07

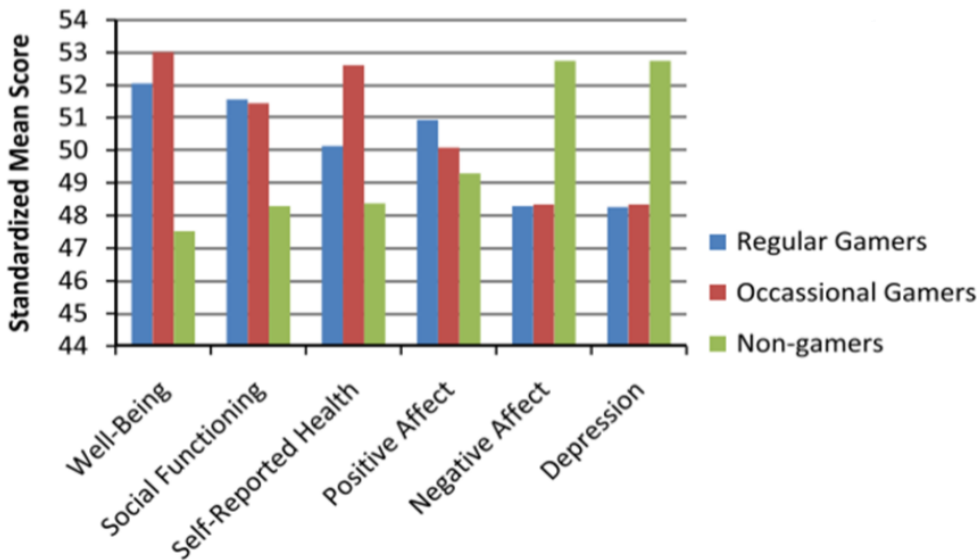


图1 三组玩家群组社会情感变量的均值

群组的参与者在正面情感水平、社会功能以及自感健康方面没有显著差异。

鉴于与衰老相关的刻板印象，本文样本中如此多的老年人表示会玩游戏可能是比较令人惊讶的结论。然而，拥有电脑、使用互联网的老年人比例在过去10年中一直在迅猛的增长，而且老年人玩的游戏大多数都是基于PC的普通游戏（如纸牌游戏，益智游戏）。展望未来的老年人，我们必须考虑到巨大的婴儿潮一代人群，他们职业生涯的大部分时间处在计算机和数字游戏出现、成长以及现在的普及阶段。可以预计，玩数字游戏的老年人比例只会增长。在本文年龄跨度为30年的样本中发现，玩数字游戏的行为是不会受年龄影响的，这可能与一

般的预期不一致。另外，三组老年人的性别特征有所区别，经常的和非玩家群组中的女性更多。可能的原因是，老年人中女性更倾向于要么经常玩游戏、要么就不玩。然而，难以对这种关系做出清晰的理解，因为总体样本女性的比例高于男性。

上文提到，大多数与数字游戏相关的心理研究将焦点放在了玩数字游戏的负面影响上。与这些研究相反，本文研究发现，平均来看，玩游戏的老年人在成功老化的一些领域的测量上，明显比非玩家更好。经常的和偶尔的玩家比非玩家具有更少的抑郁、更低的负面情感以及更高的幸福感。这些发现的一种可能原因是，数字游戏是一种娱乐的来源，它能够降低



负面情感和抑郁，增加幸福感。已有研究也发现，参与更多休闲活动的成年人表现出更好的情感后果（emotional outcomes）。

尽管本文发现了经常的、偶尔的和非玩家老年人之间的显著差异，但是三个群组在一些核心变量上没有差异的现象也不容忽视。研究发现，三个群组的正面情感、社会功能和自感健康没有显著差异。然而这三个变量的数据分析结果的表现形式一致：玩游戏的老人对这三个变量打分均高于不玩游戏的老人。

4.2 局限

虽然本研究得到了一些有意义的结论，但在理解这些结论的同时需要注意以下问题：第一，本研究招募的参与者都进行了一项记忆干预的测试，干预措施是数字游戏。这种招募策略是满足本研究需求的必要部分，这有利于我们选择合适的样本。已经玩游戏的老人或有兴趣玩游戏的老人更有可能成为志愿者。第二，尽管一半的样本表示会玩数字游戏，但大多数

资料来源：

根据Allaire, J. C., McLaughlin, A. C., Trujillo, A., Whitlock, L. A., LaPorte, L., & Gandy, M. 2013年3月发表在Computers in Human Behavior上的《Successful aging through digital games: Socioemotional differences between older adult gamers and Non-gamers》（29卷，4期，1302-1306页）整理而成

的游戏是数字版的纸牌游戏（如单人纸牌）或益智游戏，而非传统概念上的“数字游戏”。如果是玩一些更加动态的、能够增加沉浸性的游戏，群组间的差异可能更加显著。第三，也是最重要的，我们使用横截面数据来推测玩数字游戏和观察到的差异之间的因果关系，这些差异有可能不是玩数字游戏的结果，而是原来就存在的差异，这些差异会导致老年人采纳或不采纳数字游戏。

4.3 总结

尽管关系的方向存在不确定性，本研究仍然能够作为检验参与数字游戏和不参与数字游戏的老年人差异的第一步研究尝试。与一般观念不同的是，本研究的结论表示老年人会玩数字游戏。此外，玩数字游戏的老年人在成功老化的一些变量上，比非玩家表现得更好。这些结论还表示，数字游戏的治疗效果可能不仅仅是提高认知功能。未来的干预性研究应该建立数字游戏提高社会情感效果的因果模型。

（本文责任编辑：汪长玉）



“健康下城” APP

“健康下城”APP于2014年8月上线，在浙江省杭州市下城区东新、石桥社区卫生服务中心和下城区中西医结合医院3处试点。APP分慢病管理、医院诊疗、健康资讯三大块内容。

慢病管理，可以记录定期的健康指标并根据记录给出健康建议。比如，如果老人患有心脏病、高血压。可以把每天的心跳、血压自测结果记录下来，形成周期曲线，出现异样情况时系统会自动提醒老人。

医院诊疗，是“健康下城”APP最实用的部分。有预约挂号、实时挂号、体检记录查询、就诊记录查询、检验记录查询等。这意味着，只要到任何一个跟“健康下城”联网的医院，就可以和医院内部系统同步获取相关信息。

“这可以帮患者省下很多就诊的等待时间。”下城区卫计局工作人员说，预约挂号后，APP会告诉患者大概几点就诊，实时挂号则相当于手机变成了医院里那台自助挂号机，不用排队，挂完号直接去找医生，各种化验结果也可以通过手机查询。

考虑到老年人用智能手机的还不多，“健康下城”APP的注册会员还有一个绑定功能，子女、家人注册一个会员号，然后把老人的医保卡账号跟会员号绑定。“一个会员可以绑定好几个医保账号，家里的老人都能用得上。”

资料来源：

据2014年8月19日周丹红发表在都市快报上的《可预约挂号查询化验结果》缩写整理，网页参见：<http://news.hexun.com/2014-08-19/167654828.html>

工作人员说，建议大家免费下载，这样帮老人看病能省不少事。

预计2014年11月底之前，下城区所有社区卫生服务中心和41个卫生服务站，都将跟

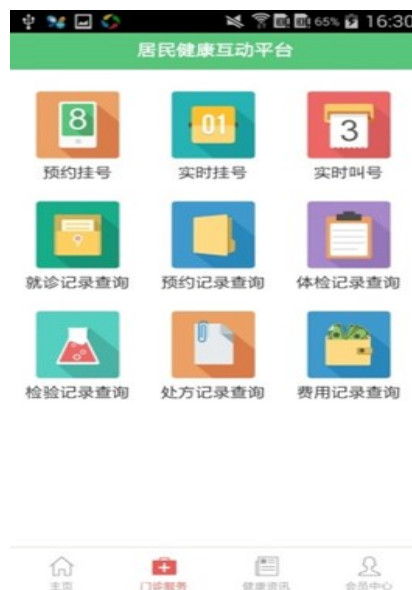


图1 “健康下城” APP

“健康下城”联网。到那时，下城区居民到这些医院看病，都可以利用手机挂号、看化验单、记录就诊情况、查询处方等。

为规范养老机构管理，下城区还开发了一个“温馨金晖智慧养老信息”平台。通过平台，检索老人姓名，就能快速查到其入住的养老机构、过往病史、护理级别、第一联系人等基本信息。

下城区养老指导中心工作人员说，下城区所有养老机构今后都要用这个平台，目前平台还处在试运行期。远期目标中，还要能做到给有需要的老人佩戴智能手环，实时监控老人日常行动和身体状况。

（本文责任编辑：马丹）



可穿戴设备与GPS定位

养老已经成为全球共同的难题，尤其是阿尔兹海默症（俗称：老年痴呆症）患者。目前全球3000多万老人患有老年痴呆症，其中更有超过四分之一是在中国。老年痴呆症患者部分丧失了行为自理能力。最突出的问题就是出门不认路，离家稍远就会走丢。因此，老年市场的可穿戴设备除了记录记录老人的心跳、呼吸等健康指标外，还需要记录老人的实时位置。

此类产品目前尚处于开发阶段，主要的产品载体是鞋子、手机或者挂件。Comfort Zone产品CMA800BK，如同一张名片大小，重量为50克。放在患者口袋之后，监护者就可以一键实时获知患者的精准位置。当患者走出安全区域（Comfort Zone）时，监护者就会马上收到短信提醒。

此产品基于高通的inGeo平台，需要网络连接，内置GPS芯片，可以远程遥控。此外，如果老人可以携带智能手机，也可以直接用Sprint的智能手机，通过专门的Comfort Zone实现这些功能。



图1 GPS定位鞋

很多老年痴呆症患者喜欢走动，而且他们都对陌生产品多少有点固执。因此手机、感应器之类的产品或许需要一定时间，才能得到老人的适应。美国GTX与Aetrex制鞋公司联合研发的定位鞋子，做到了化定位设备于无形，老人或许根本就感觉不到自己携带了GPS设备。

这款鞋子看起来和普通鞋没有明显区别，但其中内嵌的GPS芯片，监护者可以通过手机和电脑软件，实时获知患者所在的位置，同样具有安全区域提醒功能。

资料来源：

据杨帆发表在新浪科技的《另类可穿戴设备：老人、婴儿、宠物市场》缩写整理，网页参见：
http://news.xinhuanet.com/info/2013-08/05/c_132602306_2.htm

（本文责任编辑：马 丹）



天津南开昔阳里试点社区养老

足不出户，通过按电视遥控器就能点餐，一到饭点儿服务人员就把热菜热饭送到家里。打个电话，说一下需要的食品、用品，便利店店员就会送货上门。行动不便的老人，走几步路就能到日间照料中心休息，不仅有人帮着做检查、提醒吃药，还能进行娱乐休闲活动……天津市南开区将昔阳里社区作为试点，采用“管办分离”的模式，坚持“政府搭建平台、专业化管理、市场化经营、志愿者参与、民政部门监管”的原则，积极探索社区养老工作，以“智慧社区”建设助力社区养老，让老人们享受幸福晚年。

日间照料 医疗娱乐全包括

在昔阳里社区老年日间照料服务中心，三位工作人员正在陪着一位老人聊天。工作人员说，“现在看会儿电视，中午我们就去给他打饭。”除了电视、桌椅等设施，休息室内还有几张床，方便老人休息。一般来讲，早上老人的子女或者居委会的人员把老人送到这里，工作人员会在一天内给老人进行简单的体检，陪老人聊天、遛弯儿、晒太阳、看电视、给老人打饭，晚上6:00等着老人的家属来接。休息室的隔壁就是一间书画室，几位兴趣相投的老人正在练书法、画国画……

“昔阳里社区日间照料中心的服务对象主要是行动不便、日间无子女照料的老人群体。”南开区民政局相关负责人说，“目前，暂不收取费用，正常运转后，每位老人

每日的托老费用为30元，通过这种方式减轻家庭负担，帮助老人实现社区养老。”

居家养老，“智慧社区”来帮忙

“一些老人恋家，不乐意出家门，我们也给这些居家养老的老人提供了新的帮手。”昔阳里社区相关负责人说。目前，南开区委托天津广电网络公司等社会企业参与网络信息与呼叫平台建设，建设“智慧社区”平台。

天津广播电视网络有限公司数据工程中心主任李洁说，“我们这个系统选择了家家都有的电视作为终端，屏幕大，操作也方便，只需要装上专用的机顶盒，就能享受28项居家养老服务。”目前，昔阳里社区全部小区已经完成了布线，并免费发放了数百个机顶盒，系统已经上线试运行。

打开电视，进入界面，就可以看到安全签到、点餐系统、便民缴费、社区超市、电视挂号等链接。进入点餐系统，就可以分别预约一周之内的午餐或晚餐，到时候，社区食堂的工作人员就会将热腾腾的饭菜送到家中。“食堂的饭有荤有素，价格在8-15元，好吃不贵，关键是一个人在家懒得弄，这样特别省事儿。”一位居民说。

除送餐上门外，社区便利店也提供送货上门的服务，这个便利店虽小，可东西种类却很多，油盐酱醋、医疗器械、蔬菜水果、零食主食、日用品等等一应俱全。店长李继红说，“多数居民都是自己过来挑选商品，有不太方



便的，就打电话，我们都给送。店里还设有家政、心理、法律等咨询台，给大家搭建社区服务的桥梁。”

设备到位、专用线缆已覆盖

昔阳里社区有1万多居民，其中60岁以上的老人就有2300余人，还有100多位独居、孤寡、行动不便的老人，社区的工作人员平时会对他们进行照顾，但不可能如子女般贴身照料，所以政府和专业公司达成了委托协议，由专业人员对老人进行服务。

对于一些不愿意离家的老人，也依托“智慧社区”平台，为他们提供“一键式”、“一

资料来源：

据2014年8月12日发表在每日新报上的《“智慧社区”上线 天津南开昔阳里试点社区养老》缩写整理，网页参见：http://news.xinhuanet.com/info/2014-08/12/c_133549478.htm

（本文责任编辑：马 丹）

杭州市西湖区智慧养老纪实

2014年8月，独居在浙江省杭州市西湖区古荡街道的83岁李大爷，又一次“失踪”了。到社区报告的邻居说，一早见他出门，到下午都没见他回来，会不会像前几次那样，走失了？李大爷早有了老年痴呆症状。

“没问题，你放心，我们一定把他找回来。”社区工作人员的底气，来自一个叫“亲人回家”的智能定位器。此定位器可定位老人的行踪，通过紧急呼叫、GPS定位、智能电子围栏管理等，可以较快找到走失老人。

站式”、“一门式”服务，老人在家通过电视就可以签到，保证安全。如果到时候没有签到，工作人员就会打电话看是忘记了还是出了事情，如果没人接，就会通知子女，或居委会工作人员上门去看看情况，避免发生意外。目前，涇水园、昔阳东里、昔阳南里、昔阳里等小区已经全部完成“智慧社区”的专用线缆布线，实现了整个社区3600户居民全覆盖，有意愿使用这项服务的居民只需要换个机顶盒，每月多交15元的服务费，就可以享受“智慧社区”带来的便捷。

“亲人回家”，只是西湖区智慧养老的小小一件兵器。养老信息系统、智慧养老云……等，才是西湖区幸福养老最新的“杀手锏”。

2011年，西湖区率先试点养老服务信息管理系统；2012年，率先成立助老呼叫中心；2013年，率先开发智慧养老云服务平台。

2014年，西湖全区已有累计2.5万余智慧养老呼叫用户，“智慧呼叫”、“智慧医疗”、“智慧健身”、“智慧教育”等多个智慧系统已有效覆盖全部11个镇街，10万名西湖区老人，都能享受到智慧养老带来的便捷。

“近年来，西湖区积极发展智慧养老信息化服务载体，不断探索‘智慧养老’的无限可能。”一份材料这样评价西湖区的智慧养老。省市领导也先后对西湖区的“智慧养老”工作给予批示肯定。

深度探寻西湖区的“智慧”，可以发现，这里已基本形成区助老呼叫中心、养老服务信息管理系统、智慧养老云服务网站三位一体的信息化养老平台。其中，西湖区智慧养老云服务网，优化整合辖区资源，提供全面、便捷、权威、专业的为老服务。详细来说，西湖区的老人，还有其家人，可到网站上获取居家养老、预约挂号、远程教育、心理咨询、法律帮助、缴纳费用，以及通过云计算实现其他各类个性化服务。就连老人的生日，智慧养老云服务网也时刻记挂着，每天都定时为当天生日的老人送上生日祝福；

养老服务信息管理系统，则是全区统一的老年人基础信息数据库，记录管理着老年人、老年服务设施、老人评估补贴等；

区助老呼叫中心，通过政府购买服务招标方式，由中标运营商为老年人派发呼叫器，构建社区服务网络，设置专门的服务座席，通过呼叫后台及时反馈，高效地为老年人提供全方位、多层次、多元化的居家养老服务。

在西湖区，老人们的智慧设备，可以说是“武装到牙齿”——全区2.5万余70周岁及以上空巢和80周岁及以上高龄老人，都有免费的“智慧养老呼叫器”。西湖区民政局有关负责人说，今年上半年累计呼叫4.3万余次，其中光提供上门服务就有2.5万余次。

西湖区是杭州市里第一个开始实施智慧医疗系统项目。2013年，西湖区的老人就可持市民卡开通“智慧医疗”诊间结算功能，实现“一站式”服务。同时，西湖区还通过手机APP，率先开发了“社区健康通”新型移动医疗服务项目，为老年人提供了一个可随身携带的“社区医生”。

还有“智慧健身”系统，“智慧教育”……西湖区最新的“智慧”是要为居家孤寡老人装上“安防宝”。

资料来源：

据2014年8月18日周象发表在浙江日报上的《幸福养老浙江样本》之杭州市西湖区纪实》缩写整理，网页参见：<http://zjnews.zjol.com.cn/system/2014/08/18/020203240.shtml>

（本文责任编辑：马丹）





实行“智慧养老”还需地方政府多作为

近日，杭州市成功获批全国养老服务业综合改革试点城市，据记者采访报道，智慧养老是杭州市未来养老服务改革的一大亮点，今后将为符合条件的高龄老年人提供上门诊疗服务，且家门口的社区居家养老服务照料中心也能看病。

当今社会的养老模式一般为居家式养老与养老院式养老。但这两种养老服务都存在一些不足，比如现在很多家庭都是独生子女，有的子女还长期在外地工作，身边没有亲人的空巢老人缴水电费、买菜、看病十分苦难。而随着土地资源的日益紧张，城市各种养老院、敬老院建设和运转的成本也大幅增加，导致养老院越来越少，即使有一些养老院，一些中低收入的老人也根本住不起。

全国老龄办发布的报告显示，日前，中国城市经济研究院发布的首份中国养老地产发展研究报告提出，城市老年人空巢家庭（包括独居）的比例已达49.8%，“养老危机”日趋明显。85%以上的城市老年人有享受居家养老服务的意愿。相比之下，选择在养老院等机构养老的只占6%-8%。多数老年人愿意在家养老，除了可能不满养老院的服务或者养老院规模数量不足以外，更多的是因为老年人普遍有恋家念旧思想，希望能置身熟悉的环境，看到相识

的邻里。

在这样的情况下，杭州市实行的“智慧养老”切实解决了这样的矛盾，将政府、社区和市场的力量集中在一起的养老模式突破了“集中式”社区养老服务产生的问题，让老人们一个电话，足不出户便享受到生活照料、居家安防、康复护理、精神关爱等各种养老服务。笔者认为，杭州市的实施方案与想法确实值得称道，实行“智慧养老”是居家养老服务上的一次理念和机制创新，但对于这样全新的尚处在实践阶段的养老模式，还需政府多加监管和作为，才能行之长久。

因此，笔者认为，一是政府相关部门应加强对区、街道、社区服务干部的教育，使之能切实服务老人，避免因干部的“不作为”将“智慧养老”沦为“形式主义”。二是建立健全“智慧养老”服务管理机制，切实规范各服务行业竞争秩序和服务质量，用政策加以引导扶持，让养老这项阳光产业得以迅速健康成长；三是在保证优质服务老年人的基础上，充分运用市场机制，通过公开、平等的市场竞争，让有实力、讲信誉、服务好的企业脱颖而出，成为“智慧养老”的服务商，让养老产业插上利益的翅膀，使之能够在天空自由翱翔。

资料来源：

人民网刊登的《实行“智慧养老”还需地方政府多作为》，网页参见：

<http://opinion.people.com.cn/n/2014/0813/c1003-25458526.html>

（本文责任编辑：权雪菲）



浅论智能可穿戴设备与居家养老

谈到养老，许多人把2013年称为“养老元年”。因为这一年，中国老龄人口总数突破了2亿，进入老龄化社会的脚步明显加快，养老问题引起全社会广泛关注；这一年，国家和地方都出台了一系列法律法规及相关配套政策，其中最有影响的是于2013年7月1日发布的《中华人民共和国老年人权益保障法》修订版（主席令第七十二号）、于2013年9月6日发布的《国务院关于加强发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）。一个从法律高度影响养老行业，另一个从全局角度指导今后一个时期我国养老服务业的发展纲领。

养老方式和居家养老面临的问题

居家养老作为一种最主要的养老方式，现实却面临着一系列的困境，也出现了一些不好的事故和案例。比如，老人A才63岁，家庭幸福，除了有心脏病之外身体其他方面都很健康，但就是在身边无人时突发心脏病，求救无门，被发现已经是2个小时之后，老人已经遗憾离世，家人痛不欲生；有一位70多岁的空巢老人B，早年丧偶，儿子成家后工作非常辛苦、很少有时间来看他，老人渐渐感到生活力不从心、精神没有寄托，又不想增加家人的负担，最终，在极度孤独和苦闷中、以自杀的方式告别了人世；还有一位83岁高龄的独居老人C，本来平常还能照顾自己的基本生活，但因为在家意外摔倒不能动弹，等后来发现时已经去世多日这种结果真的太不应该，家人为此深深自责，政府、社区甚至邻居，都觉得问心有愧……还有更多的现象，比如老人出门摔倒了没人主动去搀扶、生病了自己去医院结果却在路上发生交通事故、因为迷路或走失而永远没有找回、因

为不合理饮食等不健康生活习惯导致老年疾病迅速恶化而过早病逝……这种种悲剧，都曾真实发生过，现在依然时有发生，值得整个社会深刻反思，也是居家养老方式亟待解决的问题。

智能居家养老的概念和服务方式

近几年，很多地方在尝试通过信息技术和互联网来提高居家养老的服务能力，取得了不错的效果，智能居家养老的概念也应运而生。本文综合多种提法后做出如下描述：智能居家养老，是指利用互联网、云计算和物联网等先进技术，通过智能感知设备、互联网服务等手段，最大限度地实现老人的位置信息、生理健康指标、活动量等各类传感器和互联网、数据中心随时随地实时连接，让监护人（子女或家人）、服务机构和志愿工作者等，能远程自动实现对居家老人的安全看护、健康监测、精神关爱和生活服务等。

我们可以畅想一下智能居家养老方式所带来的变化。居家生活的老人，通过其佩戴的智能手表中植入的定位、脉搏等传感器和无线数据传输网络，可以24小时自动采集和上传其位置信息、生理健康数据和活动量数据等，养老服务中心的工作人员和老人的子女，可以通过电脑或手机随时监测到这些数据，在出现异常情况时，还能主动预警、主动干预；而老人在紧急情况或需要帮助时，也可以一键拨通智能手表上的SOS按钮或求助按钮，第一时间得到紧急救援或生活帮助。

智能居家养老的初衷，就是让老人的日常居家生活质量更高，过上安全、健康、轻松、快乐的老年生活。



在安全方面，智能手表这样的穿戴设备，可以通过GPS定位技术，随时了解老人的位置，不再担心走失或迷路；在老人摔倒或突发疾病时，可以一键SOS紧急求救，通知急救中心和家属，可以在第一时间得到救助；在智能手表监测到脉搏异常时会主动报警，家属或医护人员能主动了解情况，为老人消除生命健康的安全隐患。

在健康方面，通过智能手表、手机或电脑，可以远程自动监测到老人的日常作息规律、脉搏数据、活动量等，保证最基本的健康监护；还可以通过智能手表外接蓝牙医疗设备，监测到老人的血压、血糖等健康指标，这些自动采集的健康信息，加上服务中心医护人员或家属进行健康调查或定期体检录入的数据，形成持续的健康档案，可以对老人进行更全面的健康监测、预警、建议和指导、干预等一系列健康管理，帮助老人防控心脑血管等疾病的意外突发风险、形成健康生活方式（包括合理作息、饮食、运动、服药提醒等），也有助于对老年常见慢性病的预防和康复治疗。

老人年迈体弱、行动不便，日常生活逐渐会面临更多的困难，如果有一套便捷的服务求助系统，生活就轻松了。智能手表就有这样的求助按钮，可以设置亲人或社区服务中心的电话，需要时一键拨通。当然，在亲人不在身边时，就需要有政府组织的社区服务或公益性的志愿服务，为老人的生活求助进行对接服务。例如老人出门就医有诸多不便，提供陪伴就医服务的机构或志愿者，可以及时准确地接收到周边范围的老人求助信息，就近就快地上门帮助。

有了安全、健康的保障，有了便捷的求助方

式，还有子女和家属随时随地的关心和监护，这样的居家养老生活就安心无忧，且具备了“老有所乐”的坚实基础。不仅使老人自己安心，还能使他们的子女或孙辈，随时随地关爱老人。

智能居家养老服务体系的建设

从上面的介绍可以看出，智能居家养老是需要社会各方共同努力的，只有形成一套完善的智能居家养老服务体系，才能实现其真正的目标。这方面，笔者考察过多地实践，也参与了一些规划和实际运行管理，基于此，本文提出一点浅见，供养老事业的政府部门、机构、志愿者等广大同行参考。

智能居家养老服务体系的建设，可采用“立足家庭、社会支撑；政府兜底、市场运行”的基本思路。

立足家庭、社会支撑，这是面向相对健康、具备基本生活自理能力且能得到家庭照顾的居家老人群体。这类老年人，在享受居家生活和天伦之乐的同时，需要更进一步的安全、健康和生活质量的保障，因此通过智能居家养老方式，让子女和家庭能随时随地关心和照顾，能够解决其居家养老的基本需求。但相对比较专业的健康医疗、生活服务、紧急救援、心理咨询等服务需求，一般家人难以提供，这就需要社会力量来支撑。

政府兜底、市场运行，应该针对不同年龄阶段、健康状况和生存状态的老人，针对共性或个性的养老服务需求，明确服务保障的责任主体。对于失能、半失能、失智、孤寡、残疾以及经济特别困难等特殊老人群体，除了依靠政府之外，几乎是“老无所依”，所以这个群体，应该由政府来“兜底”。政府可以通过建



设智能居家养老服务平台，或者购买专业机构或企业提供的智能居家养老服务，为这个特殊群体提供服务；另外也有武汉市等地方出台政策和财政支持，针对所有65岁以上的老年人，统一提供标准的社区居家养老服务，满足老年人养老生活的一些共性需求。但是，居家养老服务，面对着庞大的老年群体和多样的服务需求，政府能做到“兜底”就已经很不容易。对于大多数老人的居家养老服务，立足家庭、部分依靠政府惠民或志愿机构（公益服务）、部分依靠社会力量（付费服务），是目前比较合理的选择，这也是能够将智能居家养老服务进行持续市场化运行的基础。

资料来源：

中国养老网刊登的《浅论智能可穿戴设备与居家养老》，网页参见：

<http://www.cnsf99.com/shownews-21210.aspx>

随着我国人口老龄化进程加快，越来越多的人已经认识到智能居家养老的重要性和现实价值，对于从事养老服务信息化系统建设和互联网、手机应用开发的企业，对于从事老年护理、家政、健康、生活等传统服务的企业，对于从事老年人智能穿戴设备和便捷健康医疗设备等研发生产的企业，都将面临很好的发展机遇。当然，智能居家养老的进一步发展和成熟，还需要从服务模式设计、服务体系建设、服务资源整合、服务系统优化、智能设备研发等方面不断探索和实践，还需要社会各方和产业链各个环节的长期、持续共同努力。

（本文责任编辑：权雪菲）

本月会议集锦

【全国第二期居家养老状况调查工作会议】

2014年7月22日，全国第二期居家养老状况调查工作会议在北京京西宾馆召开。会议根据民政部、全国老龄工作委员会办公室的有关居家养老的会议精神，发布了我国居家养老状况，为各级政府完善居家养老服务体系提供决策依据，也为社会各界参与居家养老服务建设提供基础数据。经全国老龄办批准，中国老龄科学研究中心、全国老龄办信息中心决定在天津市、重庆市、太原市、哈尔滨市、福州市、南昌市、济南市、武汉市、长沙市、南宁市、昆明市、兰州市等12个城市开展第二期居家养老状况调查。会议要求各市老龄办制定严谨的调查方案、要抓好科学选择调查对象、访谈员培训、入户调查、督导检查，确保调查质量和

调查数据的真实，特别是要选择具有代表性的社区、企业和养老机构进行调查，使调查具有代表性和科学性。

【中国老年健康关爱公益行动】

2014年7月30日，“中国老年健康关爱公益行动”启动仪式暨“医院-社区-家庭”一体化服务模式推介会在北京举行。“中国老年健康关爱公益行动”在民政部、卫计委和老龄委的指导下，由中华社会救助基金会和北京国康驿站科技有限公司共同发起，旨在影响和带动全社会共同关注关心老年人的身心健康，有效利用社会资源，积极探索社会化养老服务新模式，提供多渠道人文关怀和个性化服务，实现医养结合，让老年人心情舒畅地颐养天年。

（本文责任编辑：权雪菲）



微信平台精华摘要

【中国太平将进一步强化养老服务（总第84期）】

借助于中国太平集团的资源平台，中国太平人寿公司将通过丰富强大的养老产品和资源、高效周全的服务体系、完整持续的健康管理和细致入微的服务，提供给消费者颐养生活的养老模式。中国太平的首个养老社区——“梧桐人家”中国太平国际健康颐养社区，已在上海浦东周浦动工。其整个养老系列服务打造的是以“颐养”、“乐活”两大理念为支撑的“太平颐养生活”，即以复合型产品跨界组合为中心，通过养老年金管理、国际健康颐养社区、健康管理、颐养生活服务等四大模块，从现在即开始服务，帮助客户获得未来的财务安全和可靠的养老收入来源，为高品质的养老生活提供优质解决方案。

“太平颐养生活”养老模式具有四大特色，即“前备式、一站式、健康型、体验型”。一是“前备式养老”，即客户可从签下保单起，就享受到太平人寿从资金安排到医疗保障，从养老社区到生活服务的各个人生阶段的服务；二是“一站式养老”，即整合丰富的保险产品、全面细致的健康服务及专业颐养社区，实现值得信赖、可托付的颐养平台；三是“健康型养老”，即通过太平人寿健康管理服务实现生态链式管理及服务；四是“体验式养老”，要求太平人寿所提供的所有资源和服务都要契合客户的个性化需求，超越客户对养老的基本设想，不仅照顾养老生活起居，更致力于让养老生活丰富多彩。

太平人寿表示，未来一方面将积极探索如何更多地把保险产品销售和保险服务对接养老

产品，将保险的优势延伸到养老生活的方方面面，包括责任险、护理保险和其他的医疗保险。另一方面，将依托中国太平的综合金融服务平台和跨界合作平台，向客户提供更多、更全的颐养生活资源和服务。

【明年底北京市养老机构均须具备医疗条件（总第86期）】

北京市所有养老院、养老服务照料中心都将具备医疗条件，为老人提供“医养结合”的服务模式。北京市民政局等10部门联合出台《关于进一步推进本市养老机构和养老照料中心建设工作的通知》要求，各养老机构要充分利用周边的医院资源，通过开展多种形式的医疗合作，实现养老机构的医疗保障功能。

北京市目前有400家养老院，同时正在80个街乡镇建设80家“养老服务照料中心”。根据这份“通知”，养老院和养老照料中心拟通过三种方式实现“医养结合”：可以“内设”医务室、卫生室，或者引进周边医院的分院；也可以申请“独立设置”康复医院、护理院和社区卫生服务中心；还可以与周边医院签订“合作协议”，为老人开辟绿色就诊通道。

民政、人力社保、卫生计生等部门将建立医养结合的“会商协调机制”和“联合审批制度”，做好医疗机构设置和医保定点资质审批工作，推动医疗条件全覆盖，力争到2015年实现“医养结合”的目标。

（本文责任编辑：王 蒙）



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： 刘一骄

马 丹(本期责编)

权雪菲

汪长玉

王 芳

王 蒙

(按拼音排序)



(内部刊物 注意保存)