

# 大数据在社区养老服务中的运用探讨

侯昌松

安徽大学艺术与传媒学院 安徽 合肥 230013

**【摘要】** 基于我国人口老龄化问题的日渐严峻, 若想提高养老服务水平, 满足人们对养老服务提出的不同要求, 就要顺应时代发展的新趋势, 运用数字化处理技术开展社区养老服务工作。因此, 本文对大数据在社区养老服务中的运用进行探讨。

**【关键词】** 大数据; 社区养老服务; 有效运用

近些年, 随着老年人口的持续增加, 使得我国人口结构发生了较大的改变。在这种情况下, 人们对养老服务的需求也在不断变化着, 并且有了跟高的要求。社区养老服务作为一种新型的养老方式, 能够为老年人提供全方位的优质服务, 使他们的生活质量得到有效提升。将大数据运用在社区养老服务中, 不仅能够丰富养老服务内容, 实现各项养老资源的合理配置, 还能够提高养老服务管理效率与服务水平, 获得良好的服务效果<sup>[1]</sup>。所以, 在社区养老服务中, 应充分认识到大数据所具有的优势, 将其进行合理的运用与实施。

## 一、当前社区养老服务中存在的问题

### (一) 养老服务内容单一

社区养老服务在保障老年人正常生活的同时, 还能够为他们提供大量的资源来满足生活所需, 但通过调查结果显示, 许多社区养老服务并非如此, 没有根据老年人的实际需求做适当调整, 而是体系提供什么样的服务, 就被动接受, 甚至有些社区养老服务只是做做表面工作, 并未将相关工作落到实处。在这种情况下以及单一的养老服务内容下, 既不能满足老年人的生活所需, 也无法提高服务质量与服务效率。

### (二) 养老服务供给与需求不匹配

在当前的社区养老服务中, 并没有随着个体的养老服务需求提供针对性的服务供给, 且常常出现违背现实的情况, 通俗来讲, 就是老年人需要的没有提供, 所提供的往往都是老年人不需要的服务<sup>[2]</sup>。在这种供给与需求失衡的状态下, 非但无法提高服务效果, 还会出现资源浪费的情况。

### (三) 养老资源配置不合理

养老资源作为社区养老服务中的重要资源, 其配置情况直接影响养老服务质量和水平。从我国当前的社区养老服务体系中发现, 虽然国家相关部门对养老服务的重视程度日益提高, 却缺少资源共享平台, 无法将养老服务体系进行整合优化。此外, 因缺少信息共享与交流平台, 导致地方政府无法及时处理社区反馈的意见, 也就无法实现养老资源的合理配置。

## 二、大数据对社区养老服务的积极影响

在信息技术与网络技术蓬勃发展的背景下, 大数据时代在此过程中应运而生, 将其应用在社区养老服务中, 具有诸多优势: 首先, 丰富养老服务内容。大数据在社区养老服务中的应用, 能够改变养老服务内容单一的问题, 并通过提供者给出的数据为老年人制定针对性的服务计划, 在此基础上根据老年人的爱好为他们提供精神上的服务, 从而满足老年人的服务需求, 提高社区养老服务质量。其次, 优化养老资源配置。与传统养老服务不同的是, 大数据下的养老服务可以不受时间、空间的限制, 在统筹各地区养老服务资源的同时, 还能够实现资源共享, 优化资源配置, 以提高我国社区养老服务的整体质量。最后, 提高养老服务质量与服务效率。大数据在社区养老服务中的应用, 能够及时、准确、全面的把握养老服务质量与效果, 将存在问题的社区养老服务队伍进行整改, 并结合实

际情况建立管理制度, 以起到监督和管理的作用。

## 三、大数据在社区养老服务中的有效运用

### (一) 建立社区养老服务信息平台, 完善养老服务内容

随着大数据时代的到来以及各个领域中的渗透, 在改变生产生活方式, 解放劳动力的同时, 还能够提高工作质量与工作效率, 为各领域的发展带去无限动力。将大数据应用在社区养老服务体系中, 对养老服务行业的发展有着推波助澜的重要作用, 为凸显大数据的重要价值, 在具体运用中, 应从着手于以下内容: 首先, 地方政府应认识到大数据对社区养老服务工作的积极作用, 结合实际情况建立信息平台; 其次, 充分利用信息平台开展养老服务工作, 并对产生的信息进行收集和整合; 最后, 详细分析大数据内集结的不同地区的养老服务需求, 然后根据实际情况, 提供多层次, 多方面的养老服务, 同时还要将现有的服务内容进一步完善。

### (二) 强化相关部门的大数据思维, 优化养老资源配置

在大数据时代下, 地方政府中的相关部门应改变传统工作理念与思维方式, 顺应时代发展的新趋势建立大数据思维理念。此外, 在实际工作中, 除了要彻底摒弃传统的养老服务体系与工作模式外, 还要将相关的工作内容进行完善创新, 如服务内容体系、用户服务体系等, 同时要建立健全的线上平台, 将线下资源与线上资源整合, 以实现养老资源的优化配置<sup>[3]</sup>。除此之外, 优化养老资源配置时, 还要设置相应的保障体系和管理制度, 为养老服务的顺利开展奠定基础。

### (三) 建立线上养老服务反馈机制, 提高养老服务质量

在大数据下的社区养老服务工作中, 除了要建立信息化平台, 养成良好的大数据思维外, 还应建立养老服务反馈机制, 如此一来, 在提高反馈时效性的同时, 还能够提高养老服务质量与服务效率。因为大数据下的养老服务体系涉及多个环节与内容, 所以在建立反馈服务机制时, 应从以下两点入手: 其一, 建立科学、规范的社区养老服务反馈评价机制, 进行动态化管理; 其二, 通过多种手段提高服务人员的综合素养, 使他们熟练掌握与大数据时代相关的知识与操作技巧。虽然大数据具有诸多优势, 对社区养老服务质量的提升有着积极的促进作用, 但在实际运用时应理性对待, 客观分析大数据所具有的实用性价值, 切不可盲目追随, 出现舍本逐末的现象。

## 四、结语

综上所述, 大数据在社区养老服务中的运用与实施, 在改变传统服务理念与工作方式的同时, 还能够解决工作中存在的问题, 促进服务质量和效率的提升, 从而为老年人提供全面优质的服务, 满足他们提出的各项服务要求。因此, 在今后的社区养老服务中, 相关人员应充分认识到大数据所具有的价值, 将其合理应用在具体的工作中, 以此获得良好的服务效果。

## 【参考文献】

- [1] 曲洪波, 胡静. 大数据战略视角下的社区养老服务问题研究 [J]. 辽宁经济管理干部学院学报, 2018, 35 (01): 102-104.
- [2] 温海红, 王怡欢. 互联网居家养老服务平台构建及其实现路径 [J]. 河北大学学报 (哲学社会科学版), 2017, 18 (06): 249-250.
- [3] 王红. 基于大数据社区养老模式研究与探索 [J]. 电脑知识与技术, 2018, 14 (25): 249-250.