

养教结合视域下社区老年教育服务供给困境与突破

——基于 H 社区的案例分析

陈新忠, 代 阳

(武汉大学, 武汉 430000)

【摘 要】建立高质量社区老年教育协同供给机制,是挖掘老年人力资本的重要战略举措。基于河北省 H 社区的实证研究发现,社区老年教育面临顶层设计缺失、社区内部资源失序、第三方市场能力薄弱等现实困境。协同环境约束、协同结构松散、协同流程分散、协同机制失效等结构性因素导致社区老年教育服务协同供给陷入困境。为突破现实困境,社区老年教育服务供给应主动变革,通过激发主体能动性,着力推动组织结构优化、服务流程重塑、数字技术赋能及老年人力资本深度挖掘,促进社区老年教育服务供给向“智能深度化”“服务情感化”“资源社会化”发展。

【关键词】养教结合; 社区老年教育; 协同治理; 协同供给

【中图分类号】G77

【文献标志码】A

【文章编号】1001-8794(2025)12-0036-10

一、引言

作为老年教育与养老服务融合的有效途径,“养教结合”是促进老年人力资本开发与低龄老人后职业发展的核心手段^[1]。在中国快速步入老龄化社会的背景下,如何在社区层面实现老年教育与养老服务有效协同供给,成为治理体系面临的关键挑战。这一议题不仅关系到老年人的生活质量和参与社会程度,更是检验国家治理能力的重要标尺^[2]。近年来,中央与地方政府在老年教育领域进行了积极探索。《“十四五”国家老龄事业发展规划》明确提出,创新老年教育供给模式,以应对人口老龄化和劳动力结构性变化带来的双重挑战。尽管各地区积极探索“养教结合”实践模式,但行政主导的传统管

理模式导致资源配置碎片化和执行效率低下,难以产生理想的协同效应。多元主体参与边界模糊、权责划分不清与协同机制不健全等问题阻碍了教育与养老资源有效整合^[3]。在传统福利供给模式下,资源分配往往以行政命令为主导。但随着老年人需求日益多元化和个性化,仅依靠单一行政手段已难以满足实际需求^[4]。正如福利多元主义对国家绝对主义的批判与反思所指出的:为避免政府作为唯一福利供给主体所带来的风险与依赖,需要构建福利多元供给社会化框架,以保证福利供给持续稳定^[5]。因此,“养教结合”模式下的社区老年教育服务发展必然需要社会多元主体共同参与,需要通过机制设计来增强各主体间的合作,实现政府、社区、社会组织、企业、家庭等多主体协同治理^[6]。

既有研究围绕老年教育理论发展与实践探索展开了广泛探讨。相关研究通过剖析老年教育发展的基础理论、实践模式、资源供给与发展困境,为优化老年教育服务提出建议。一方面,国外学者在老年教育与社区养老研究中,围绕功能主义、批判主义与人文主义理论^[7],形成活动理论、撤退理论、自我完善理论与终身教育理论等理论成果^[8],为个体老化与老年教育研究提供了坚实基础。不同国家学者基

【收稿日期】2025-03-21

【基金项目】2019 年度国家社会科学基金重大项目“以教育发展促进收入代际流动性的机制与政策研究”,项目编号为 19ZDA066

【作者简介】陈新忠(1968—),男,河南新乡人,教授,教育学博士,主要从事教育分流与社会流动研究;代阳(2002—),男,河北邢台人,硕士研究生,主要从事成人教育、教育社会分流与社会流动研究。

于社会结构与经济状况的差异,对适用于本国国情的老年教育模式进行实践探索^[9-10],重点围绕老年教育发展模式^[11]、教育课程设计^[12]、资源多元供给^[13]等形成了丰富研究成果。另一方面,在我国老年教育发展进程中,实践探索先于理论研究。国内学者基于“养教结合”实践探索,探讨其基本内涵^[14]、实践经验与现实困境^[15-16],重点关注教育与养老资源配置情况^[17],并围绕社区老年教育服务供给的组织模式^[18]、发展困境^[19],剖析服务实践下的治理逻辑与核心价值^[20],发现了供需不匹配^[21]、资源失衡等突出问题^[22],为优化社区老年教育服务供给提出建议。然而,“养教结合”不同于单一老年教育服务,它意味着服务供给内容丰富化、供给主体多元化与供给资源多样化,对协同治理系统与资源配置提出了更高要求^[23]。如何调整协同治理结构,实现“养教”服务的有效供给,并挖掘社区老年人力资本,提升老年人生活质量与社会参与能力,成为社区老年教育发展的关键性问题。

本文以协同治理作为理论视角,将H社区作为案例,依托访谈资料、政策文本、工作日志等多类型数据进行三角验证,归纳H社区养教服务供给基本情况与发展困境的现实表征。从协同环境、协同结构、协同流程、协同机制四个维度,剖析协同供给困境生成逻辑,揭示H社区如何推动结构优化和双向互动,为深入挖掘老年人力资本、提升社区老年教育

服务协同供给水平提供理论支撑和实证参考。

二、研究设计与案例选择

本研究围绕H社区老年教育服务的历时性发展,通过深入访谈与相关文本比较分析,勾勒出H社区老年教育服务供给模式形成与变革的敞式图景,展现社区老年教育发展的微观实践过程。

(一) 研究方法

不同于一般案例检验,本研究遵循案例归纳的逻辑,从多主体、多层次、多维度挖掘信息材料,最大程度呈现社区老年教育服务协同供给的实践“故事”,刺激理论想象力,拓宽老年教育服务的研究视野。因此,出于对案例典型性、启示性和资料获取可行性的综合考虑,本研究选取河北省B市H社区老年教育服务作为个案研究对象。团队以志愿者和观察者身份参与服务过程,深入服务场域,对16位参与H社区老年教育服务的主体进行深度访谈,如表1所示。在此过程中,全面收集B市及其下属社区关于老年教育服务的相关政策文件与指导性意见。本研究遵循三角验证原则,依托访谈、政策文本资料和工作日志等多种数据进行比较分析,注重不同数据之间的相互印证。团队聚焦H社区老年教育服务协同治理困境的发生与自我突破,通过典型素描与过程追踪,呈现多元主体协同参与老年教育服务治理机制的逻辑与运作细节。

表1 访谈对象信息

编号	姓名	性别	身份	辅助材料
1	H	女	ZZ社会发展服务中心负责人	B市相关政策 社区工作日志 任务清单 会议纪要
2	W	男	H社区支部书记	
3	H	女	HB大学入驻社区志愿者	
4	Y	女	HB大学入驻社区志愿者	
5	D	女	H社区工作人员	
6	W	男	H社区老年大学教师	
7	L	男	H社区老年大学教师	
8	Z	男	H社区老年大学负责人	
9	F	女	ZZ社会服务发展中心工作人员	
10	J	男	H社区工作人员	
11	K	男	H社区上属街道办工作人员	
12	W	女	H社区老人	
13	L	男	H社区老人	
14	M	女	H社区老人	
15	D	男	H社区老人子女	
16	Y	男	H社区老人子女	

（二）案例选择

H 社区前身为 HB 大学家属委员会,位于 B 市核心城区,辖区总面积 893 亩,共有住宅楼 70 栋,住户 2 800 余户,居民 8 000 余人(其中正式职工 3 345 人)。社区主要包括 HB 大学一、二、三生活区和 ZJ 生活区,居民以 HB 大学的退休老人居多,涵盖高龄老人、失能老人、失独老人等多类老年群体。由于文化素养和生活方式差异较大,老年群体的教育与养老服务需求呈现多元化,既有市场化就业需求,也有参与区域治理与文化建设需求,这对社区养教服务供给和人力资本挖掘提出了更高要求。

H 社区具备得天独厚的区域优势,它依托 HB 大学与 HB 大学附属医院,打造“校社联手”共建模式。2016 年,HB 大学与 L 区签订《战略合作框架协议》,并与 H 社区签订其子协议《社区共建协议》,构建了“高校—社区”联动发展模式,成立了社区书院研究院,创办了 B 市首家社区老年大学。根据居民养老与教育需求,HB 大学派出高校教师团队进行服务实践,吸引了数千名大学生志愿服务者参与困境老人帮扶活动。此外,H 社区也与 HB 大学附属医院建立战略合作关系,定期开展健康教育、义诊等服务活动。

除高校参与外,社会组织、企业等社会力量也积极参与 H 社区养教服务项目。其中,ZZ 社会发展服务中心是 B 市首家社会工作专业服务机构,该中心通过承接政府与高校服务项目,直接参与 H 社区老年教育服务工作,并提供专业化、精细化的养教服务。在实践过程中,建立了政府、社区、高校、志愿者队伍及老年大学等多方参与机制,逐步形成协同治理的服务格局。同时,ZLY 养老服务公司承接全市 35 个社区日间照料服务站运营工作,为 H 社区构建了“智慧社区养老”服务框架,并提供线上操作平台与培训服务,推动养教服务数字赋能。此外,多家服饰、床上用品等生产与加工企业参与 H 社区养教服务供给工作,并为 H 社区老人提供就业机会,使其实现“社区轻就业”。

三、H 社区老年教育协同供给的困境表征与生成机制

在 H 社区老年教育服务供给的微观实践过程中,多元主体的角色冲突与功能失调构成了现实困境的核心要素,表现为政府、社区和第三方机构的权责失衡及互动割裂。在服务场域中,协同环境约束与协同结构松散破坏了服务供给的协同基础,而协同流程碎片化以及协同机制低效,则成为社区老年

教育服务协同供给困境的深层次根源。

（一）H 社区老年教育协同供给困境表征

H 社区依托 HB 大学、ZZ 社会发展服务中心等第三方组织,拥有坚实服务基础与外部支持。但在服务供给实践中,政府顶层设计模糊,致使服务供给缺乏政策依托;社区行政化负担重,导致资源配置与服务能力不足,进而导致参与能力与参与意愿缺失;第三方机构由志愿服务组织及专业服务机构构成,面临专业化与市场能力不足的现实困境。

1. 空中楼阁:老年教育服务顶层设计缺失

尽管协同治理强调多元参与主体的平等协作,但在我国基层治理实践中,政府仍扮演着整体规划与资源调配的重要角色,决定着服务供给效果及其他主体参与程度^[24]。因而,在社区老年教育服务供给实践中,政府需要承担监管和引导责任,主要包括制定政策、提供资金支持、协调资源、监督管理等。在 H 社区老年教育服务供给方面,B 市发布了《B 市养老服务体系“十四五”规划》《关于加快推进养老服务体系建设的通知》等系列政策文件。政府将老年教育纳入养老服务体系,提出“健全县乡村社区老年教育办学网络,鼓励各类教育机构举办或参与老年教育”的方案,以及“政府主导、多元参与、优质均衡、泛在可选”的整体性设计。但在服务实践中,社区未对参与方式、服务标准、保障措施、资金支持等进行详细说明,养教服务的开展缺乏具体政策依托。因此,H 社区养教服务开展更多依据自身资源禀赋,而非政府宏观指导。“没有体系化的服务框架。有 HB 附属医院联系,就做做义诊,有大学志愿者来了,就和他们沟通能做什么。”(05,D,女,H 社区工作人员)除此之外,在第三方参与服务供给的过程中,ZZ 社会发展服务中心嵌入社区提供相应服务,但服务标准与政府顶层设计模糊,最终导致多主体间权责范围不清晰,极大地影响了社区协同治理效果。“很多时候,我们不知道具体的目标和标准是什么,只能按照自己的理解来操作。而且政府的政策和文件很多,但与社区实际情况存在差异,这给执行造成了困难。”(05,D,女,H 社区工作人员)

2. 镜花水月:社区参与能力及资源不足

H 社区作为服务协同供给生态的核心主体,其责任已不仅仅是单纯的提供场地和配合服务。社区需承担促进多元主体参与、吸引社会资本入驻的关键责任,需要与社区老人形成相互认同、相互信赖的关系,应为社会组织、企业、志愿者入驻提供良好服务环境。但在实践过程中,H 社区受繁重的行政化

任务困扰,且受制于松散的协同治理结构,其参与及组织能力有限,而且因内部资源缺失等原因而无法匹配其应然定位。

当前,H社区与基层政府部门仍维持着传统的行政隶属关系。这种领导与被领导、命令与服从的关系导致社区定位模糊,形成较强的行政依赖倾向,表现为工作方式行政化与服务手段单一化。在行政负担加重与激励机制缺失的双重压力下,社区将老年教育服务当作行政任务来完成,缺乏主体意识。社区往往只是象征性开展一些活动,综合性养教服务流于表面,这严重影响协同治理整体效用发挥。“社区确实是整个系统里的核心,但是疫情作为一个节点,从那以后各种行政任务还是比较繁重的,人手有时候挺不足的,一些非紧急任务就一带而过了。”(02,W,男,H社区支部书记)

H社区虽然积极挖掘内部人力与组织资源,但居民、工作人员和各类企业却未建立社区治理共同体,社区组织结构较为松散。在吸引社会服务机构、老年大学、各类协会、大学等第三方入驻时,社区更多依赖负责人的私人资源,其提供的服务多为短时性讲座、义诊等,缺乏制度性协作机制。在服务实践中,尚未形成体系化老年教育课程,社区作用发挥有限,服务内容有待丰富,质量有待提高。“我们的合作多是短期性的,服务内容很丰富了,不过持续性上确实差一点。而且社区与第三方机构之间的信任度不高,更多是通过书记、主任们的私人资源联系的,也有一些组织找到我们,但是有的时候质量参差不齐。”(02,W,男,H社区支部书记)

3. 尚在襁褓: 第三方机构市场能力薄弱

在H社区老年教育服务体系中,主要服务供给方为第三方组织。以ZZ社会发展服务中心、HB大学附属医院及社区老年大学为代表的专业机构,依托其资源优势与专业能力,为社区老年人提供教育课程、专题讲座、生活关怀等多元化服务。

在服务实践中,第三方服务组织面临专业化、市场化转型以及市场过度干预的挑战。ZZ社会发展服务中心与ZLY养老服务公司通过政府购买服务的方式参与社区老年教育,但B市仍以传统产业为主导,养教服务等新兴第三产业市场不成熟,政府需通过适度市场干预,保障第三方服务机构的可持续运营。在此背景下,第三方服务机构转型升级困难,从项目承接到资金支持,均高度依赖政府扶持。第三方机构创新能力与市场竞争力不足,从业人员存在水平差、年龄大等问题,需面临人员缺口大、离职率高、信息化技能水平低等挑战。因此,第三方服务

机构在服务实践中主要是听从社区与政府指派,“他们让做什么,我们就做什么”,主观能动性被严重限制,社区老年教育服务供给的作用难以发挥。

除此之外,部分第三方服务组织以志愿服务形式参与社区老年教育服务,但其服务的专业化水平不高。随着养教服务需求的差异化发展,第三方服务组织需要与老年人建立密切的联系,并为其提供健康教育课程、社工陪护、心理咨询等专业化服务。在社区老年教育服务供给实践中,第三方服务组织大多以志愿服务形式参与其中,且多以满足自身志愿服务要求为第一目的,对服务人员缺乏系统性培训。受资金与人力的限制,第三方服务机构的服务标准和质量参差不齐,进而导致其无法提供高质量的教育课程和服务。“一个主要问题是课程和活动内容比较单一,很多老年人的需求是很丰富的,希望学习更多的东西,但我们能够提供的内容是有限的。而且有时候课程安排的时间和老年人的空闲时间冲突,导致老年人参与度不高。”(03,H,女,HB大学入驻社区志愿者)

(二) H社区老年教育协同供给困境生成逻辑

H社区老年教育服务困境折射出多元主体协同体系的深层矛盾。从组织协同环境到多主体协同结构,再到协同供给横向流程与纵向机制,老年教育服务供给始终受到以资源与规则为代表的结构性因素制约。

1. 协同环境: 宏观政策与微观文化环境的约束

H社区老年教育服务嵌套在宏观政策制度场域与微观社区文化场域之中,这一嵌套关系直接影响其协同治理的动力、结构、过程与机制。其中,政策环境的顶层设计模糊,政府权责边界不清晰,存在职能交叉、监管缺位现象。此外,老人文化素养差异较大,学习认知水平差异明显,且社区文化氛围的缺失,削弱了老年人参与教育活动的积极性。

在政策层面,B市将老年教育纳入养老服务体系总体规划,但未形成专项规划,这导致顶层设计缺乏明确分工,各部门在政策执行过程中出现职能交叉和职责模糊问题。《B市人民政府办公室关于加快推进养老服务体系建设的通知》虽规定民政局、卫健委、人社局、教育局、老干部局按职责分工负责老年教育发展,但未明确权责划分边界,导致实践中出现多头管理和相互推诿现象,进而使协调成本与难度上升。“我们往往不知道哪些职责是我们的,哪些是第三方机构的,有时候一些问题需要多个部门协调解决,但大家都不愿意主动。”(02,W,男,H社区支部书记)

在文化层面,H社区老年群体构成较为复杂,既包括高校退休职工等高知人群,也包括孤寡老人、失独老人等困难群体。文化素质差异较大,导致老年人对社区教育及终身学习的认知存在明显分化。H社区通过志愿服务队开展的老年教育服务需求调查显示:高校退休职工等高知人群主要关注文化艺术、历史哲学类课程;而ZJ生活区的老年人整体受教育程度偏低,更倾向于生活技能培训和健康知识普及类课程。社区内部老年人文化差异与教育需求差异较大,这对服务供给提出了较高的要求。“老人们的兴趣点有明显不同,我们无法同时兼顾,只能提供兴趣拓展、健康教育等通识性课程。”(06,W,男,H社区老年大学授课人员)

2. 协同结构:主体间权责划分模糊与结构松散

由于养教服务需求丰富性与养教服务供给复杂性并存,服务响应和联动过程中所涉及的主体必然会形成复杂的“服务系统生态”,这会直接影响服务供给协同性及其子系统间的有效合作。换言之,保证协同体系下各子系统有效合作,必然需要厘清各部门的责任和权力边界。

在社区老年教育协同供给过程中,政府应以直接资助或购买服务为主要形式参与老年教育服务供给,并通过政策规制与顶层设计统揽老年教育发展;社区作为服务供给协作者需提供活动场地,组织教育活动开展;第三方服务机构作为服务直接供给者,通过志愿服务或市场供给的方式提供老年教育课程。与协同治理应然结构不同,在服务实践中,政府与第三方服务机构缺位,形成以社区为核心的一元协同结构,这极易导致责任推诿和管理混乱现象的发生。作为服务购买合同的甲方,政府对购买内容、服务定价未制定监督标准与评估规范,且未引入第三方对服务者服务绩效、资金使用进行事前、事中、事后综合性评估,使得监管流于形式,与第三方服务机构的沟通及实践指导任务,均由社区承担。“我们不仅得给第三方提供社区基本的信息,还需要提供活动开展的形式和内容,第三方还要求我们有大概的方向。”(02,W,男,H社区支部书记)不仅如此,高校、社区、附属医院等志愿者服务队伍同样高度依赖社区。在实践中,志愿者大多依托党委、志愿者协会以主题性、节日性活动参与服务供给,但面临着有效性不足与重复性过高等问题。依赖社区管理服务项目及流程存在弊端。“他们雷锋月和重阳节来得最多,雷锋月的时候学校每个学院的志愿者协会基本上都来,但老年教育需要融入日常,这种主题性的志愿活动起不了太大的作用。”(06,D,女,H社

区工作人员)

3. 协同流程:服务供给流程碎片化与资源分散

在H社区的老年教育服务实践中,服务资源过度分散与需求识别反馈机制不健全,导致多元主体间的协同不畅,服务流程在实际操作中难以保持一致性和连续性,服务供给流程呈现出一定程度的碎片化特征。

在其他社区教育资源普遍匮乏的情况下,H社区依托HB大学及其附属医院、附属中学等组织,积极引进外部资源,拓展服务供给内容,取得了一定成效。HB大学建立“关老委(关爱老一辈委员会)”,打造“情暖桑榆,爱满夕阳”志愿服务项目,为社区老人提供养教服务。HB大学附属医院开展“B市责任”协同关老服务活动,为H社区提供义诊、健康讲座等服务。H社区志愿服务队开展“双关爱”活动,关照失能、失独老人的多元需求。但在资源得到大幅拓展的背景下,H社区未注重资源整体性配置,导致服务资源分散与服务内容的碎片化问题的发生。例如,ZLY养老服务公司在2023年入驻H社区后,致力于打造智慧社区系统,以求实现养教服务数字化运行。可是在服务实践中,智慧社区系统存储了老人健康检测数据,因存在数据安全与管辖权限问题,导致数据无法应用于其他主体所开展的养教服务。

不仅如此,多元主体信息反馈机制缺失,同样导致服务供给呈现碎片化特征。H社区依托高校、老年大学志愿服务队进行入户需求及服务效果调研访谈。由于入驻社区的志愿者具有高流动性,且信息反馈机制缺乏系统性,社区老人的服务需求与意见无法及时得到有效更新与处理,这导致服务内容与形式难以及时得到优化和调整。“我们根据自己的专业进行入户调研,但是每次入驻的同学是不一样的,而且我们社团来的频次也会根据学期课程来调整。”(04,Y,女,HB大学入驻社区志愿者)

4. 协同机制:服务运行缺乏长效合作与监督机制

在H社区老年教育服务协同供给过程中,服务流程虽已初步建立,但在具体运行过程中,缺乏长效合作和监督机制。政府、社区和第三方服务机构之间的合作多是短期的。长期合作规划和机制的缺失,导致服务的连续性和质量无法得到保障。

一方面,社区、政府及第三方缺乏长期合作机制,导致服务运行过程缺少有效沟通。H社区内部组建了互助服务队、志愿服务队与资源服务队。资源服务队由社区党支部书记牵头,经筛选、审核,积

极对接爱心人士、公益资源,以及家政中心、养老院、居家养老中心等社会服务机构,现有十余家公益组织入驻社区。但在服务实践中,由于资源对接具有私人依附性,服务资源未能有效配置。因主体间长效合作机制缺失,社区老年教育服务流程缺乏系统性规范,导致服务内容与形式随意性较强,服务的连续性与稳定性难以得到保障。“有时候对方机构换了领导,我们的服务和项目就要搁置,而且各个机构之间是通过社区联系到一起的,总会有服务重合的部分。”(06,D,女,H社区工作人员)

另一方面,社区老年教育服务的标准化与规范化程度不足。H社区将“养教结合”教育服务模式引入老年大学、社会组织、高校等机构,由于不同性质机构、不同服务体系缺乏差异化服务标准与制度规范,社区老年教育服务标准难以统一。同时,对于志愿性质的服务难以进行服务规范,使得社区老年教育在服务质量与效果方面存在较大差异,很难形成统一的服务标准。

四、H社区老年教育服务协同供给的困境突破

剖析社区协同供给困境的突破路径,理解优化服务协同供给的深层逻辑,必须关注变革主体如何通过行动突破现有结构制约。在供给实践中,资源与规则作为结构的两种指涉^[25],约束着变革主体能动性的发挥;变革主体依托技术、反身性监控与理性化实现自我动能激发^[26],并反向塑造与突破结构。H社区在D书记带领下及“校社联手”重点支持下,通过统筹协同供给主体的资源配置,重塑服务供给流程,以技术驱动激发系统内部工作人员主体动能,依托“银发再就业”培训挖掘老年人力资本,激发老年群体接受教育的内生动力。

(一) 内外资源配置: 组织结构优化,以整体性导向实现资源深度整合

H社区将教育服务供给融于养老服务之中,构建并完善“11235”全方位服务体系,以实现组织结构优化与资源有效整合的目的。“11235”是指1个“暖心驿站”服务平台,负责服务需求与供给的匹配对接及总体规划;1支资源链接队伍,根据老人差异化需求对接教育服务与市场就业资源,吸引老年学校、爱心人士、公益资源参与,打造社会支持体系,引导社会资本投入;每个暖心驿站施行党支部与行政负责人双重负责制;建立社区志愿者队、老人互助服务队、社会志愿服务队三支志愿队伍,负责老人日常陪伴、活动协助等非专业化服务;统筹H社区老年

大学、ZZ社会发展服务中心、HB大学附属医院、ZLY养老服务公司、HB大学五家服务供给主体,提供专业化养教服务。

在志愿服务资源方面,H社区统合三支志愿队伍,建立健全长效激励机制。首先,H社区通过“公益积分—微循环”机制,为参与社区内部志愿服务的志愿者提供公益积分,积分可兑换公益礼品,以此动员和发展大批社区志愿者。社区管理人员可以通过科学规范地动员、招募、培训、管理、组织等手段壮大志愿者队伍,充分挖掘社区内部资源,为老人提供体育锻炼、生活陪伴等线下教育服务。其次,通过建立爱心服务互助小队,发动低龄老人、健康老人为高龄或失能老人解决“衣、食、住、行、水、电、暖、气”等生活问题,在陪伴中进行生活知识、实用技能等基础常识普及。最后,H社区与HB大学、HB大学附属医院等第三方制定《志愿服务条例》,在建立志愿服务品牌项目的同时,组建社会志愿服务队,与老人确立“多对一”的帮扶关系,将短期入户关怀转化为以情感联络为基础的长期服务。

在专业服务资源方面,H社区可以依托“校社联动”“企社联动”“双社联动”项目,统筹H社区老年大学、社工机构、HB大学附属医院、ZLY养老服务公司、HB大学五大服务主体开展管理工作。H社区优化“暖心驿站”服务平台,以期实现养教服务的统一规划与系统安排。H社区老年大学可以针对老年人需求,建立艺术、烹饪、园艺等专业课程体系;ZLY养老服务公司可以统筹规划社区智慧化建设,推动养教服务数字化发展;HB大学附属医院可以发挥专长,定期开展义诊、医疗卫生讲座等健康教育服务;ZZ社会发展服务中心可以聚焦困境老年群体,为其提供专业心理辅导、就医陪护等服务;HB大学则可以依托法学院、社会学院,为社区老人提供专业法律援助、权益维护服务。简言之,H社区可以通过整合志愿服务资源与专业服务资源,构建“大而全,广而深”的服务体系,从而有效降低养教服务供给人力成本,改变养教服务碎片化现状。

(二) 服务规则重塑: 服务流程重塑,以“订单”服务实现供需高度耦合

在对外部资源进行充分整合后,H社区与ZZ社会发展服务中心需要构建“识别需求—定制课程—联动主体—服务反馈”的服务供给流程。团队可以利用中央、省级老年大学信息资源共享平台提供的体系化课程,根据老人差异化教育需求,提供精细化订单服务,从而实现服务流程的优化与重塑。

首先,H社区需与ZZ社会发展服务中心联动,

精准识别老年人的差异化需求,为教育服务课程“订单”的确定打下坚实的调研基础。为使教育服务与老年人教育需求充分契合,H社区需将老年人教育服务需求的调查和识别作为服务提供的起始点,通过自主培训访问员、组织召集社区党员志愿者、招募大学生志愿访问员,定期入户开展调研活动,通过收集、整理老年群体养老需求文本和数据资料,建立数据共享机制等方式实现数据有效流通与共享。其次,结合老年群体需求定制专属课程,推动社区养老服务“订单”内容的精准化和优质化发展。H社区要针对老年群体的医疗健康保健类需求、体育锻炼活动类需求、兴趣娱乐类需求和生活知识及实用技能类需求,整合内部服务资源,设计养教服务“菜单”,供老人“一键下单”。再次,联动主体,以“订单”所需联动多元主体。服务中心可以根据老人需求将订单派发至服务具体提供方,将非专业性日常服务任务派发给三大志愿服务队伍,将专业化养教服务分给五大服务机构,由服务提供者按时提供服务。最后,服务入户,通过全过程评估反馈机制,提升服务实效。服务方可以通过智慧平台承接任务,实现服务直接入户;服务后,平台方对老人进行回访,调查用户满意度,由此完成订单服务闭环。

在供需匹配方面,H社区探索建立“专业社会工作者+志愿服务者+老人子女”的“多对一”帮扶队伍体系。基于“一人一策”的个案管理,推动养教服务下沉;通过动态评估老人养教服务需求与接受情况,促进社工与志愿者加强对老人日常陪伴,提升情感联系与互信程度,最终实现养教服务供需的深度耦合。

(三) 服务动能激发: 智慧技术驱动,以数字赋能实现服务主体动能激发

技术的广泛应用是优化H社区老年教育服务供给、激发主体动能的重要手段。基于数字化设备应用与智能社区建设,H社区在实现养教服务智能化供给,提升服务管理水平与执行效率的同时,需激发服务供给主体的自我动能。

一方面,ZLY养老服务公司可以将一体化在线服务智慧养老平台受理端下沉到社区,全面覆盖居家服务线上办理、智慧养教服务等场景,实现全流程、一体化线上操作。将“暖心驿站”作为数据存储与分析中心,依托智能养老数字设备,实现健康数据的实时监测。同时,基于“暖心驿站”智慧平台,社区老人通过智能手环、手机呼叫等多种形式,对养教服务进行线上“下单”,由“暖心驿站”平台集中处理。由于外接国家级、省级老年大学线上平台,“暖

心驿站”还可以提供多类老年教育体系化课程,实现网络资源互联互通。

另一方面,ZZ社会发展服务中心可以联合AZH公司(智能设备生产商)为H社区困境老人(贫困老人、失能与半失能老人、失独老人等)配备智能手环与智能家居设备,为养教服务数字化赋能。智能手环应设置社区紧急联系人,当老人遇到突发交通事故、突发疾病等临时性突发事件,智能手环能够自动报警并联系第一、第二紧急负责人,对失能、独居老人实行全天候实时监控与回应。“暖心驿站”可以通过智能手环收集老人日常活动与健康方面的数据,对老年人的服务需求与健康状况进行深入挖掘,从而为社区提供决策支持,帮助社区预测服务需求的变化趋势,以便提前做好资源准备和调度。

(四) 教育成效赋能“银发再就业”,以职业技能培训挖掘老年人力资本

提升H社区老年教育接受度、激活老年群体教育接受的内生动力,直接决定着H社区老年教育服务供给的最终成效。H社区基于内外资源优化配置,为社区内低龄老人、高知老人提供再就业“一对一”帮扶;通过开发“银发再就业”职业技能培训系列课程积累老年人力资本,激发老年群体对社区教育接受度与积极性。

一方面,H社区可以牵头对接“银发再就业”的教育资源与市场资源,建立“教一学一用”一体化的培训模式,为社区低龄老人再就业打通现实屏障。具体而言,H社区可以通过搜集就业资源,对接服饰、床上用品等生产与加工类企业,为H社区老人提供围巾、床单、被套、扫帚等产品的加工与半加工就业机会,使老人在家即可“轻就业”。社区老年大学、ZZ社会发展服务中心专业社工可以组成“银发再就业”职业技能培训团队,登记并讲解企业加工要求,提供“手把手”教学服务。老人生产的成品可以统一交由社区工作人员销售,在确保老年人经济权益的前提下建立长期合作关系。

另一方面,H社区可以根据高知老人再就业意愿与能力,制定“一对一”帮扶计划。H社区的前身是HB大学家属委员会,H社区内部有较多高校退休高知老人,他们的退休收入相对充足,市场化就业需求较低,但对区域治理与文化建设的兴趣强烈。因此,H社区可以与HB大学老干部处、HB大学社区书院研究院组建高知老人“一对一”帮扶团队。帮扶团队需记录高知老人专业背景、工作经验、再就业意愿等信息,建立高知老人人才库,在了解其个人兴趣与职业发展需求的基础上,为其提供定制化咨

询服务。同时,对接外部企事业单位资源,为高知老人提供顾问、咨询和培训等再就业岗位。除此之外,H社区要积极鼓励高知老人参与社区决策与管理工作,搭建社区议事会、文化讲堂等平台,营造社区文化氛围,提升社区整体活力。

五、结论与讨论

(一) 结论

近年来,我国老年教育服务不断发展,但社区老年教育服务协同供给却面临着资源分散、服务碎片化、规则缺失等问题,主要表现为服务供给缺乏政策依托、社区参与行政化与内部资源失序、服务机构专业化与市场化能力不足。通过对H社区老年教育历时性发展分析发现,H社区同样存在多元主体服务能力缺失与互动关系失衡的问题。面对协同环境、协同结构、协同流程与协同机制的结构性约束,H社区通过变革激发主体能动性,实现了资源整合与规则重构,提升了服务者与被服务者双重积极性。通过深入挖掘老年人力资本,提升老年人市场能力与生活质量,助力其实现“社区轻就业”。

本案例所呈现的H社区实践,其意义超越了个体经验的范畴,为理解中国语境下社区老年教育协同供给的深层逻辑提供了动态的观察窗口。社区作为国家与社会的交汇点,其老年教育服务供给的优化过程,实质上是在结构性约束与主体能动性之间持续互构的治理演进过程。因此,对于“碎片化”困境的认知不宜固化为静态的结构性缺陷,而应视其为一个在特定发展阶段,多元主体间关系尚未充分制度化的动态过程。H社区的突破路径表明,困境的缓解不能单纯依赖外部资源的注入或顶层设计的完美规划,真正关键在于社区自身作为“能动者”如何激发内生动力,通过策略性行动对既有规则与资源进行重构。可即便如此,基于关键个体的能动性也隐含脆弱性,如何将此类非正式的、人格化的联结转化为稳定的、制度化的合作规范,是未来可持续性发展必须面对的课题。进一步而言,数字技术的赋能作用不应仅停留在工具层面,其更深层的价值在于为制度化转型提供了可能性。智慧平台的数据整合与流程固化功能,有助于将服务供给从依赖个人关系的非正式联结,转向基于标准化信息的制度化合作,从而降低协同的交易成本,增强结构的韧性。因此,社区老年教育服务未来的发展方向,必然指向超越个体依赖的制度化路径。其核心任务在于将社区在实践探索中形成的有效协同模式,从依赖于关键个体能动性的“非正式实践”,升华为由共享

数据、清晰权责与稳定预期所支撑的“制度化结构”,从而真正夯实协同治理的微观基础,推动服务供给体系从临时性、动员式响应向常态化、可持续运行的深刻转变。

需要指出的是,基于整体治理与协同治理理论的案例分析,主要侧重于中观与微观层面的组织结构解析,虽然能够揭示系统性问题,但对不同社区之间的经验差异以及对政策效应的宏观考察尚显不足。因此,未来仍需对社区老年教育服务的碎片化问题进行深入探讨,进一步研究其宏观政策关联与微观个体效应的互动关系。只有对社区老年教育服务供给的阶段性要素进行多维度综合分析,才能推动服务体系的持续优化和深化,从而使其更好地服务于老年群体。

(二) 理论贡献

整体而言,本研究对社区老年教育服务“碎片化”问题进行了理论反思,同时本研究也为社区老年教育服务的协同供给和整体性治理提供了若干政策启示。

首先,正确认识社区老年教育服务的碎片化困境。通过对H社区老年教育服务模式的分析发现,治理主体之间的协同不畅是造成服务供给碎片化的根本原因。基于理论工具的协同机制设计,虽然在一定程度上规避了碎片化问题对服务效能的负面影响,但并未从根本上解决这一问题。社区老年教育服务的碎片化现象,既有因多元治理主体之间协调不力导致的不可避免性,也体现出其阶段性与周期性的双向影响^[27]。简言之,在讨论碎片化问题及推动协同治理机制优化的过程中,政府要避免陷入极端工具主义倾向和单一改革目标误区,既要发挥制度的正面效应,也要采取适当的理论工具与技术手段抑制碎片化的负面效应。

其次,注重中观层面的协同治理结构优化。这不仅是构建整体性与系统性社区老年教育服务体系的需要切入点,也是破解协同供给过程中碎片化困境的逻辑起点。在H社区老年教育服务模式中,虽然通过整合政府、社区和第三方服务机构资源,部分消解了以往供给模式中的碎片化问题,但尚未将多元主体之间的协同关系纳入制度化设计。社区老年教育服务体系改革作为推动整体性治理的主要抓手,对整个服务供给体系的优化具有“撬动”效应。因此,如何在协同治理框架下有效整合各类主体的资源和职能,使“教养结合”的理念全面落实,是深化社区老年教育服务改革的重要维度。

最后,关注微观层面的个体需求整合。案例研

究本质上反映了观察者从“局外人”到“局内人”的视角转换过程。本研究希望通过 H 社区老年教育服务模式的案例研究,对协同治理理论的理论逻辑与适用边界进行深入挖掘,进而对理论进行拓展。事实上,研究发现,作为改革执行主体的社区管理者,在既定的政策环境和制度约束下,通过整合现有资源、推动制度创新,解决服务供给中的碎片化问题。在中国的改革背景下,无论是社区管理者还是一线服务提供者,他们所展现的“担当”和“奉献”精神,超越了纯粹的工具理性,实现了以服务老年群体为导向的价值整合。这不仅拓展了协同治理理论中价值理性的内涵,也为新时代公共行政理论的发展提供了有力支撑。

(三) 实践启示

社区老年教育服务要突破困境,需通过挖掘内部资源,拓展外部资源,实现“资源社会化”。一方面,加快社区内部人力资源培育、组织和整合的步伐,组建社区内部志愿服务与互助团队,明确组织结构和分配机制,充分发挥各类组织的作用。在此基础上,基于人力资源队伍组织结构的明晰,以其人力队伍特点为基础,进一步优化工作分配机制。另一方面,依托“校社联动”“医社联动”“企社联动”“双社联动”等协作方式,提高人力、物力、财力等资源引入的社会化水平。引入商业化服务组织与“兜底保障性”组织,促使二者相互促进。运用社会策划、综合分析等专业方法,不断推进服务模式在主体类型、服务范围、筹资方式等方面的社会化深度和广度。以此为底层逻辑,不断降低模式运行成本,提升模式服务质量。同时,依托区域内市场资源,优化老年人就业市场与职业培训环境,推动“社区轻就业”发展,激发老年人教育接受内生动力。

社区老年教育服务要突破困境,需通过优化“订单”服务,精准对接供需,实现“服务情感化”。当前,在社区老年教育服务中,无论是供需双方服务关系的建立、服务实践的过程、服务内容的设置,还是服务参与主体内部人力资源的运营与管理,都存在缺少关爱、支持、理解、尊重等情感要素的支撑。因此,未来社区老年教育服务供给应当重视“情感”这一要素的重要作用。在模式运行和发展的各个环节,以人本主义、情感关怀为重点,推动供需双方的服务关系建立、服务实践过程、服务内容设置、服务参与主体内部人力资源运营管理,朝着“服务情感化”方向积极探索,深入推进。

社区老年教育服务要突破困境,需要应用数字技术,打造智慧服务体系,推动“智能深度化”发展。

当前,社区老年教育服务智慧应用水平参差不齐,数字技术运用于服务运营管理、服务微观实践的潜能尚未被充分开发。这一方面和当前各类服务主体数字素养薄弱有关,另一方面也反映出被服务对象对于数字运用的认知度不高、需求意愿偏低。因此,社区与智能设备供给方不能仅聚焦于硬件设备的物理应用层面,还应注重服务对象的智能应用培训、数字信息的互联互通及智能生态的塑造,促进智能服务的深度化应用,进而提升服务质量与服务体验。

【参考文献】

- [1] 张红兵. 老年教育赋能低龄老年人后职业发展研究[J]. 成人教育, 2024, 44(9): 32—37.
- [2] 张少芳. 老年人养教结合模式发展瓶颈及对策[J]. 中国老年学杂志, 2017, 37(13): 3363—3366.
- [3] 李雨瞳. 网络治理视角下基层社区老年教育服务供给研究: 以北京 K 社区为例[J]. 成人教育, 2023, 43(8): 45—53.
- [4] 万蓉. 社区教育与老年教育的融合: 以开放教育机构参与老年教育为突破[J]. 教育发展研究, 2020, 40(17): 46—51.
- [5] 韩央迪. 从福利多元主义到福利治理: 福利改革的路径演化[J]. 国外社会科学, 2012(2): 42—49.
- [6] 李盛聪, 李宜芯, 陈思诗, 等. 社区老年教育协同治理的现实与理性思考: 兼论成都市民族互嵌社区老年教育协同治理[J]. 职教论坛, 2023, 39(10): 83—91.
- [7] 孙辉超, 郑淮. 从争议走向共识: 国际老年教育理念的演进脉络与借鉴启示[J]. 现代远程教育研究, 2021, 33(6): 73—83.
- [8] 李学书. 中外老年教育发展和研究的反思与借鉴[J]. 比较教育研究, 2014, 36(11): 54—59.
- [9] Coady M. Adult Health Learning and Transformation: A Case Study of a Canadian Community-Based program[J]. Adult Education Quarterly, 2013, 63(4): 321—337.
- [10] Nowicka A, Kopinec P. Education of Elderly People on the Example of Students of the Third Age Universities in Poland and Slovakia[J]. Rocznik Lubuski, 2020, 46(1): 121—134.
- [11] Hantman S, Oz M B, Gutman C, et al. Bringing Older Adults into the Classroom: The Sharing Community Model[J]. Gerontology & Geriatrics Education, 2013, 34(2): 135—149.
- [12] Dauenhauer J, Steitz D W, Cochran L J. Fostering a New Model of Multigenerational Learning: Older Adult Perspectives, Community Partners, and Higher Education[J]. Educational Gerontology, 2016, 42(7): 483—496.
- [13] Tseng M H, Wu H C. The Geographic Accessibility and Inequality of Community-Based Elderly Learning Reso-

- urces: A Remodeling Assessment, 2009—2017 [J]. Educational Gerontology, 2018, 44(4): 226—246.
- [14] 李盛聪. 社区老年教育养教结合: 意涵、问题与策略[J]. 四川师范大学学报(社会科学版), 2024, 51(2): 136—144.
- [15] 丁晓华. 养教联动探索老年教育新途径: 江苏老年教育与养老结合的实践探索[J]. 职教论坛, 2019(5): 122—125.
- [16] 王媛, 杨明光, 马晓斐. “养教结合”老年教育模式的可为、难为与应为[J]. 成人教育, 2022, 42(5): 12—18.
- [17] 王建根, 杜燕锋, 马林. 融合发展理念下的社区教育资源整合及其实现路径[J]. 成人教育, 2023, 43(8): 31—38.
- [18] 高慧敏. 数字化服务支持下社区老年教育初探: 以云南省昆明市“916”数字养老社区为例[J]. 成人教育, 2016, 36(9): 65—68.
- [19] 马早明, 余永璇, 马林. 社区老年教育: 港澳经验与广东实践[J]. 华南师范大学学报(社会科学版), 2021(5): 64—73.
- [20] 程仙平, 杨淑璐. 社区老年教育治理的路径选择[J]. 教育探索, 2016(8): 127—132.
- [21] 刘红霞. 社区老年教育: 供求差与发展策略[J]. 职教论坛, 2020, 36(11): 104—109.
- [22] 刘明永. 学习型社会背景下社区老年教育探索[J]. 中国成人教育, 2013(9): 6—9.
- [23] 张红兵. 养教结合社区老年教育模式研究[J]. 成人教育, 2020, 40(12): 44—51.
- [24] 郑巧, 肖文涛. 协同治理: 服务型政府的治道逻辑[J]. 中国行政管理, 2008(7): 48—53.
- [25] 谢立中. 主体性、实践意识、结构化: 吉登斯“结构化”理论再审视[J]. 学海, 2019(4): 40—48.
- [26] 吉登斯. 社会的构成: 结构化理论纲要[M]. 李康, 李猛, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2016.
- [27] 谢宇. 公共服务均等化视角下我国老年教育发展策略[J]. 现代远程教育研究, 2020, 32(1): 84—92.

Challenges and Breakthrough of Supply of Community Elderly Education Service from the Perspective of Integration of Care and Education —A Case Analysis Based on H Community

CHEN Xin-zhong, DAI Yang
(Wuhan University, Wuhan 430000, China)

【Abstract】Establishing a collaborative supply mechanism for high-quality community elderly education is a crucial strategic initiative to tap the human capital of the elderly. Based on the empirical study of H Community in Hebei Province, it is found that community elderly education is faced with practical difficulties, such as lack of top-level design, disordered resources within the community, and weak third-party market capacity. Structural factors such as collaborative environmental constraint, loose collaborative structure, decentralized collaborative processes, and ineffective collaborative mechanisms all contribute to the generation of collaborative supply dilemmas of community elderly education services. To break through the realistic dilemma, the supply of community elderly education services should take the initiative to change. By stimulating the initiative of the main body, it is necessary to focus on promoting the optimization of organizational structure, the reshaping of service process, the empowerment of digital technology and the deep excavation of human capital for the elderly, so as to promote the supply of community elderly education services to develop towards “Depth of Intelligence” “Emotional Services” and “Socialization of Resources”.

【Key words】integration of care and education; community elderly education; collaborative governance; collaborative supply

(编辑/关永承)