

文章编号: 2095-2163(2020)04-0141-04

中图分类号: D669.6

文献标志码: A

# 基于“互联网+”的时间银行互助养老模式研究

朱丽娟

(上海工程技术大学 管理学院, 上海 201699)

**摘要:** 随着5G大数据时代的来临,各行各业都在加快与互联网融合的脚步,公益行业也正积极探索与互联网的结合。时间银行互助养老服务正在经历从传统模式向与互联网结合的新模式发展。通过对上海时间银行案例的分析,发现基于“互联网+”的时间银行模式在运行中存在外部支持、通存通兑、专业人才、服务质量上的困境。本文认为可以通过加强外部支持、强化互联网技术使用、完善专业人才保障、完善培训与激励机制等来完善这一互助养老模式。

**关键词:** 互联网+; 时间银行; 结合; 互助养老

## Research on the time bank model of mutual support for the aged based on "Internet +"

ZHU Lijuan

(Shanghai University of Engineering Science, Shanghai 2000000, China)

**[Abstract]** With the advent of 5g big data era, all walks of life are speeding up the pace of integration with the Internet. With the rapid development of society, the public welfare industry is also actively exploring the combination with the Internet. Time bank of mutual support service for the aged is also experiencing the development from the traditional mode to the new mode combining with the Internet. Through the analysis of the case of Shanghai time bank, it is found that the time bank model based on "Internet +" has difficulties external support, deposit and withdrawal, professional talents and service quality in the course of operation. It is believed that the model can be improved by strengthening external support, strengthening internet technology usage, improving professional personnel security, and improving training and incentive mechanism, etc.

**[Key words]** Internet +; time bank; combination; mutual support for the aged

### 0 引言

当今社会各行各业,只有跟得上互联网的发展,才能取得相对较好的成就。公益行业为了跟上社会发展的脚步,也要加速引擎,发挥主观能动性,积极寻找与互联网结合的新路径。

随着中国老龄化的深入,预计到2020年,空巢和高龄独居老年人口将增长到1.18亿左右,这一趋势还会持续走高。而低龄老人退休后,投身参与社区的互助养老服务,也正是对中国近年提出的积极应对老龄化,开发老年人力资源等宏观战略目标的强有力回应。在社区内的互助养老服务中,时间银行又是其中的典型模式。对于时间银行的研究,目前学界已取得丰富的成果,尤其是时间银行互助养老模式丰富了社区养老服务资源,为高龄、空巢等特殊群体的老人在生活照料和精神慰藉上提供了帮助,同时还培育了邻里互助精神,促进了社区和谐发展等。本文也将跟随其发展的步伐,研究基于“互联网+”背景下的时间银行互助养老模式,将探析这种模式是如何与互联网相结合运行的,以及该模式

在运行中的突出困境,并提出相应的对策。

### 1 传统的时间银行互助养老模式

上海是中国老龄化程度较深的城市之一,早在1998年上海市虹口区提篮桥街道的晋阳社区居委会就率先创建了本土化的“时间储蓄”养老服务模式。后续太原市、北京朝阳区、杭州、广州等地社区都在尝试创新本社区的时间银行养老服务模式。传统的时间银行互助养老模式是指在社区范围内,以时间替代金钱来“付费和储蓄”,低龄老年志愿者为社区中的高龄、空巢、病残老人上门提供生活照料、心理慰藉、解决突发困难等形式的为老服务。具体操作是以时间为单位替代货币作为计量和存储的标准,将老年志愿者每次服务他人的时间存入个人的时间银行账户,并进行累计储蓄。如日后老年志愿者需要他人服务时再从中提取时间换取服务,从而就形成了低龄老年人和高龄老年人之间的代际循环互助的养老服务形式<sup>[1]</sup>。

传统的时间银行模式主要是在社区内自发形成的,由社区居委会专人负责运营管理工作,招募低龄

**作者简介:** 朱丽娟(1989-),女,硕士研究生,主要研究方向:社会保障政策与实务研究。

**收稿日期:** 2019-10-31

老年志愿者,并进行简单宣讲培训。工作人员把老年志愿者每次提供服务的内容和时间登记在储蓄信息卡片上,并由被服务者确认后签字,经过统计后,进行电子录入备案。资金方面主要通过政府机构、企业、基金会、个人等捐助及合作形式来筹集。然而,该试点在十多年后未能推广成功并难以为继,之前已登记储蓄的时间因居委会工作人员更换、储蓄记录丢失、居民搬迁、缺乏持续的参与者等原因从而成为了坏账而无法提取<sup>[2]</sup>。

## 2 基于“互联网+”的时间银行互助养老模式

“互联网+”打破了社区居民、爱心人士参与为老服务的阻隔,并延续了互帮互助的传统。通过网络平台、APP等形式让人人都能参与公益,共同参与为老服务,同时也给传统时间银行模式的持续发展注入了新的发展动力。以下以较为典型的上海时间银行公益事业发展中心(2014年成立,民办非企业单位)为范例(以下简称上海时间银行),研究互联网是如何与传统时间银行模式相结合的。

### 2.1 该模式的形成

上海时间银行的建立与发展是由上海市浦东新区政府及区民政局大力支持、牵头并指导协调。为了便于运营管理,在各个社区设立服务分站,从而逐渐形成了政府、社会两者共同主导的发展方向。开创了O2O公益互助模式,将传统的模式与“互联网+”相结合,构建了社区邻里互助、关爱老年人的网络公益平台。从而有效解决了“互联网+公益模式”不易实施落地的难题,同时为传统模式创造了更大的发展空间。运营资金方面以爱心企业投资为主,政府扶持、企业及个人捐助为辅,其服务对象是独居

空巢老人、残疾人、贫困家庭等生活困难群体。通过审核后免费为其发放时间货币,其它群体可自行购买或转让时间货币。同时上海时间银行和上海幸福9号养老投资集团进行合作,从而幸福9号旗下的门店(3 000多家)成为上海时间银行的第一批志愿者之家。

### 2.2 具体运行

首先,在互联网线上,上海时间银行构建了IT运营平台(上海时间银行网站)。其中包括:账户管理系统、时间管理与交易系统、个人中心系统、服务标准与时间币兑换查询系统、举报与交易纠纷系统等。

其次,在互联网线下的社区设立志愿者之家及工作站。使用上海时间银行的大致流程如图1所示。需求服务者和志愿者必须是志愿者之家或是公益组织、机构(已与上海时间银行合作或签约)的会员/志愿者,这样就可以在网站上注册成为会员/志愿者。需求服务的个人(或者由志愿者之家协助)在网站上发布需求服务信息,然后志愿者在网站上承接服务,实地完成服务后,被服务者进行线上评价,并在线支付时间货币。时间货币的使用,既可以购买服务,也可以在线兑换物品。

利用互联网技术手段、创新的体系设计和运营模式在全国范围内建立了社区为老服务的网络,通过荣誉、利益的双重驱动来吸引社会力量参与为老服务<sup>[3]</sup>。上海时间银行与互联网的结合使其在日常运营中有着更为系统有效的平台保障,同时借助互联网技术,可以消除传统时间银行的部分人工繁琐的操作,提升了整体的运营效率,而且也更为直观、透明化。

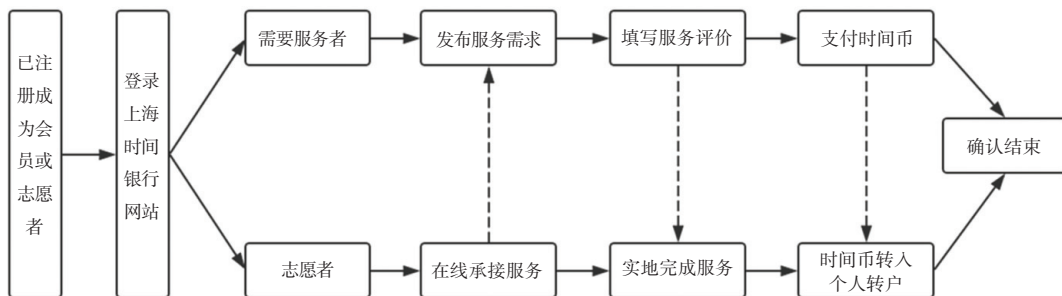


图1 使用上海时间银行的大致流程

Fig. 1 The general process of using Shanghai time bank

### 2.3 模式的特点

首先,在与互联网相结合后,时间银行互助养老模式在志愿者和服务内容上均扩大了范围。一方面,志愿者不仅包括低龄老人志愿者、还有大量的社区年轻人、公益爱心人士积极参与。另一方面,服务

内容更加多元化。如:生活便民服务、健康养生服务、居家安全服务、教育康乐服务、专业服务等等。不仅满足最基本的日常生活照料,也涉及到精神慰藉及更为个性化的服务内容。

其次,政府引导,专业团队运营。建立之初由政府

府积极支持与牵头引导,从而有效推动了上海时间银行的成立。再通过专业团队、组织机构进行日常管理运营,同时为时间银行带来了创新的发展思维、高效的管理,并与互联网相结合,从而使时间银行的发展更具有专业规范性、可持续性 & 创新性。

最后,通过“互联网+”建立了更为高效的运营网络平台。一方面,上海时间银行在线上建立了具有公益性质的时间银行账户存储及交易体系。从而通过较为全面的网络管理系统,将志愿者的服务时间转化为“时间货币”进行在线存储和使用,这样就像真实的货币银行一样,保证用户间较为公平的时间币交易。另一方面,在线下与专业组织机构合作(上海幸福9号),同样具有实体运行的强有力保障。通过网络线上线下相结合,使时间银行的发展更为可持续性,同时也是对公益为老服务的良好创新。

### 3 基于“互联网+”的时间银行发展困境

虽然该模式取得了良好的发展,但在发展进程中仍存在几个比较突出的问题。如,外部支持不足、通存通兑问题、管理及专业人才缺乏、志愿者的服务质量有待提升等相关问题。以下将对上述问题展开进一步分析。

(1)外部支持不足。虽然部分地区发行了试行方案办法,如2018年1月武汉市政府印发了《武汉市推进“互联网+居家养老”新模式实施方案》,方案中提出探索建立“养老志愿服务时间储备银行”的运作机制,鼓励社会人员通过“互联网+居家养老服务”平台注册成为社区居家养老服务的志愿者<sup>[3]</sup>。2019年7月南京市政府出台了《南京市养老服务时间银行实施方案(试行)》<sup>[5]</sup>。但是大部分地区在实施运行过程中也还存在外部支持的不足。

(2)计量、通存通兑问题。首先,服务转换成时间货币时使用的计量标准。学界有2种观点,一是主张仅以时间作为计量标准,认为志愿者提供的服务不分贵贱,同等时间的任何服务都是等值的;另一种观点是站在理性经济人的角度考虑,认为不同服务的劳动强度和不同,如果仅用时间来计量可能会存在不公平现象(比如志愿者择轻避重的行为)。其次,跨地域通存通兑问题。目前,时间银行只在部分地区/社区实行,没有在全国铺开,所以在跨地域/社区通存通兑方面灵活性偏弱,从而会降低志愿者参与的积极性。

(3)管理及专业人才的缺乏。目前,部分时间银行组织机构面临管理及专业人才缺乏。负责运营的组织机构、专业团队以及社区里的志愿者之家,主

要依靠聘用外部工作人员和部分社区工作人员进行管理。但当这些人员流动后就会增加运行工作的不稳定性,所以时间银行组织机构里需要稳定的专业管理团队,专业的社会工作者。但是,由于自身发展规模以及资金等方面原因,在聘用专业化的管理人才、社会工作者,以及在人才保障方面还存在相关难题。

(4)服务质量有待提升。目前,志愿者团队中低龄老人占据比例较大,有些之前并未从事过养老服务的相关行业,虽然也会受到来自组织的相关培训,但总体上呈现出缺乏为老年服务的专业知识和实际操作能力。即使是年轻的志愿者,在这些方面也是有所欠缺的。从而可能会导致志愿者为老年人提供服务时,服务质量有时参差不齐,服务水平还不是很高,有待提升。

### 4 基于“互联网+”的时间银行发展建议

通过对上述问题的分析,提出相对应的发展建议:

(1)加强外部支持。首先,要发挥政府的主导作用,在政策、法律和资金方面的支持尤为重要,使时间银行的发展有强劲的后备力量。其次,要加强社会资源的支撑。通过积极鼓励和引导、开放市场等措施来吸引社会力量参与到时间银行中来,从而推进时间银行的服务效能,保障其全面可持续发展。最后,要积极完善监督与评估、反馈机制,因地制宜,提升时间银行的整体服务水平。

(2)强化互联网技术使用。若要实现跨地域的通存通兑,就需要在大部分地区推广时间银行。要放开市场,吸引企业及社会组织的加入,提供资金、互联网技术使用等方面的支持。学者王小凤和赵向红<sup>[6]</sup>认为,运用互联网技术搭建运营网络平台后,可以汇集老人的服务需求信息以及志愿者提供的信息,利用大数据技术可以精准的分析出老年人需求状态,以及志愿者的分布地区,通过平台管理人员进行合理分配,从而保证时间银行的有序运行。若要实现自由的通存通兑,须制定统一的运营准则。

(3)完善对管理及专业人才的保障。基于“互联网+”的新型时间银行在运行中更需要专业化的管理及专业人才队伍。首先,要加强对工作人员进行专业知识及操作能力的培训,提高工作应对能力。其次,也要逐步强化人才保障,通过一系列相关措施减少人员流动。随着中国老龄化的深入,养老服务行业的发展是迫在眉睫的国家战略,因此对于从业人员更要有了一份尊重,适当提高该行业的薪资待遇,使专业人才得到合理保障,增加其工作稳定性,从而吸引更多的专业人才及管理人才的参与。(下转第147页)