

文章编号:1005-9679(2019)02-0122-04

上海市社区为老助餐服务满意度影响因素研究

刘华楠 鲍重建

(上海海洋大学 经济管理学院,上海 201306)

摘要: 在为老助餐基础设施不断完善、老龄化日益加重的大背景下,接受为老助餐服务的人数与日俱增。着眼于提升这一新兴行业的服务质量,便需要深入了解老年人对助餐服务的看法,精准把握老年人的需求,提高其满意度。因此,在问卷调查的基础上,结合统计分析法,找出相关影响因素,最终给出了相应的对策建议。

关键词: 为老助餐服务;满意度;影响因素;多元回归分析

中图分类号: F 323.3 **文献标志码:** A

Research on Influential Factors of Shanghai Community Elderly Meal-assisted Service Satisfaction

LIU Hua'nan BAO Chongjian

(College of Economics and Management, Shanghai Ocean University, Shanghai 201306, China)

Abstract: In the context of the continuous improvement of the infrastructure for elderly meal-assisted service, the number of people receiving elderly meal-assisted service is increasing every day. In order to improve the quality of service in this emerging industry, we need to have a deeper understanding of views of the elderly on the meal service and the needs of the elderly accurately. So, on the basis of questionnaire survey, this study took advantage of statistical analysis method to dig out the influencing factors, the corresponding suggestions are given in the end.

Key words: elderly meal-assisted service; satisfaction; influential factors; multiple regression analysis

1 问题的提出

改革开放以来,经济取得了飞速发展,但与此同时,我国社会结构也处于快速变化之中,老年人口总量与日俱增。进入 21 世纪后,人口老龄化现象尤为显著,截至 2015 年底,全国 60 岁及以上的老年人口已达 2.2 亿,占总人口的比例为 16.1%,且每年仍保持较大幅度的增速,我国正面临着迅速老龄化的严峻挑战。

作为我国最先进入老龄化社会的城市,一直以来,上海市的老龄化呈现出“老年人口数量增长显著,高龄化日益突出”的特点,2009 年户籍老年人口

达 315.70 万人,占总人口的比例为 22.5%,2015 年,其数量和比率分别为 435.95 万、30.2%,老年人口 7 年间里增幅达 38.1%,远超全国平均水平的 31.6%。高龄老年人口也已上涨至 5.4%,如表 1 所示。在此背景下,涉及老年人生活的各种社会问题日益严峻,其中吃饭问题是老年人群最为关心的问题之一。自 2008 年,上海市政府把建设社区老年人助餐服务点列为政府实事项目以来,上海市逐渐构建起涵盖全市的为老助餐服务体系,以应对老龄化所带来的挑战。但该体系仍存在着较大不足,因此本文从老年助餐角度出发,探讨影响老年人对该服务满意度的具体因素,进而有针对性地提出了有关政策建议。

收稿日期:2017-12-18

作者简介:刘华楠(1971—),女,湖北武汉人,教授,博士,上海海洋大学硕士生导师。主要研究方向:食品质量安全管理,战略管理,农产品供应链与质量安全管理;鲍重建,男,上海海洋大学经济管理学院硕士研究生。E-mail:sambao199122@163.com。

表 1 2009—2015 年上海市户籍各年龄段老年人占比及增长趋势

年份	占总人口百分比/%			增长比例/%		
	60~69 岁	70~79 岁	80 岁及以上	60 岁及以上	80 岁及以上	100 岁及以上
2009	10.9	7.6	4.0	5.0	6.0	8.0
2010	11.8	7.4	4.2	4.9	5.6	10.4
2011	12.7	7.4	4.4	5.1	5.2	15.9
2012	13.9	7.2	4.7	5.6	6.5	8.2
2013	15.1	7.0	5.0	5.5	6.7	12.5
2014	16.5	7.1	5.2	6.8	5.3	15.9
2015	17.7	7.1	5.4	5.3	3.6	7.4

数据来源:从上海市老龄科学研究中心收集的数据整理计算所得

2 数据来源与样本特征

本文所用数据基于对上海市静安区、普陀区、浦东新区三大老龄化问题较为严重的区县展开的问卷调查所得,问卷发放地点也主要集中于三区中老年人口较为集中的社区、街道等。问卷调查历时 1 个半月,总共发放问卷 300 份,回收 300 份,有效问卷 241 份。

问卷的设计主要借鉴了章晓懿教授所构建的社区居家养老服务评价结构模型,从服务质量评价的可靠性、保证性、响应性、可感知性、移情性五维度出发设计出本次问卷的满意度评价量表,主要包括助餐服务员的态度、助餐厨师的烹饪技巧、提供特色节日餐、就餐环境和卫生状况、就餐过程中问题得到及时解决等 15 个问项、5 大小项。

从问卷的结果来看,有 59.3% 的人对助餐服务是“比较满意”的,34% 的人满意程度为“一般”;1.7% 的人对助餐服务“非常满意”,“不满意”“非常不满意”的为 5%。本调研区域的老年人对所接受的为老助餐服务的整体评价是满意的。

表 2 是关于有效问卷中针对调研对象的描述性统计分析。从表 2 中可以看出,在所调研的区域内,接受为老助餐服务的老年人群以中老年老年人(70~79 岁)为主,占比约为 50%,其次为 60~69 岁的低龄老年人群体,高龄老年人占比仅为 19.1%。这说明高龄老人接受助餐服务的可能性较低,在一定程度上从侧面印证了上海市为高龄老年人提供的为老助餐服务存在着极大的缺陷,应结合高龄老年人腿脚不便的特点,重点推行上门送餐服务。

表 2 调研对象的描述性分析

变量	问项	频数	变量	问项	频数
性别	男	121	月收入	1000 元以下	6
	女	120		1000~1500	100
年龄段	60~69	75	1500~2000	80	
	70~79	120	2000~2500	31	
	80~89	46	2500~3000	15	
婚姻状况	已婚	234	3000 元以上	9	
	未婚	7	子女数量	0 个	6
居住情况	和配偶住	110		1-2 个	136
	独居	65	3-4 个	99	
	和子女一起过	63	主要生活来源	离退休金/养老金	195
	其他	3		子女供养	29
文化程度	小学	35	个人储蓄	3	
	初中或技校	111	最低生活保障金	14	
	高中或中专	74	职业	国有企业	36
	大学或高专	20		民营企业	50
	研究生及以上	1		事业单位	65
健康状况	良好,可以自理	36	个体户	36	
	需要人照料	110	政府机关	52	
	有慢性疾病或做过大型手术	95	其他	2	

此外,调研对象中老年男女性别比例持衡;绝大部分为已婚;以和配偶同居、独居为主,占比为 72.6%,纯老家庭现象严重;子女数量以 1~2 个为

主;主要生活来源以离退休金/养老金为主;以低收入者为主,老年人生活依靠政府补贴;职业分布以国有单位为主;在生活自理方面,需要有人照料的人数为

205 人,85.1%的老年人在一方面或多方面不能自理。

1260.934, P 值为 $0.000 < 0.001$, 由此可知所获数据质量较好, 适合进行因子分析。具体如表 3 所示。

3 实证分析

表 3 KMO 和 Bartlett 的检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量		0.782
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	1260.934
	<i>df</i>	105
	<i>Sig.</i>	0.000

3.1 样本的因子分析

为了更好地探讨上海市老年人对为老助餐服务满意度的影响因素, 研究运用 SPSS 19.0 统计分析软件。结果显示本次问卷的 KMO 值为 $0.782 > 0.7$; 同时, Bartlett 球形度检验的近似卡方值为

表 4 解释的总方差

成分	初始特征值			提取平方和载入			旋转平方和载入		
	合计	方差的%	累积%	合计	方差的%	累积%	合计	方差的%	累积%
1	4.465	29.768	29.768	4.465	29.768	29.768	2.757	18.381	18.381
2	1.998	13.318	43.086	1.998	13.318	43.086	2.587	17.248	35.629
3	1.587	10.577	53.663	1.587	10.577	53.663	1.88	12.533	48.162
4	1.283	8.555	62.218	1.283	8.555	62.218	1.606	10.709	58.871
5	1.001	6.675	68.892	1.001	6.675	68.892	1.503	10.022	68.892
6	0.799	5.326	74.218						
7	0.684	4.561	78.779						
8	0.623	4.153	82.932						
9	0.495	3.297	86.229						
10	0.433	2.888	89.117						
11	0.394	2.626	91.743						
12	0.366	2.439	94.182						
13	0.34	2.264	96.446						
14	0.286	1.908	98.354						
15	0.247	1.646	100						

表 4 中, 在主成分因子分析后, 经过最大方差法旋转, 提取出初始特征值大于 1 的成分共 5 个, 其特征值分别为 4.465、1.998、1.587、1.283、1.001, 累积方差贡献率为 68.892%, 解释程度较好。

表 5 Anova^b

模型	平方和	<i>df</i>	均方	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1 回归	7.191	5	1.438	13.225	0.000 ^a
残差	25.556	235	0.109		
总计	32.747	240			

根据旋转成分矩阵, 现将成分 1 命名为“互动化服务”, 成分 2 命名为“有形化服务”, 成分 3 具体对应“专业化服务”维度, 成分 4 命名为“差异化服务”, 成分 5 命名为“服务适当”。

a. 预测变量常量: 互动化服务、有形化服务、专业化服务、差异化服务、服务适当。

b. 因变量: 助餐服务的总体满意度

3.2 自变量对因变量的多元回归分析

进一步地, 针对上述因子分析所提取出来的 5 大公因子与助餐的总体满意度进行回归分析, 找出对助餐服务评价影响较大的因素。具体分析结果如表 5 所示。

表 5 中的回归分析所得 $Sig.$ 值为 0.000, 说明在互动化服务、有形化服务、专业化服务、差异化服务、服务适当这五大公因子中至少存在一个自变量对因变量(助餐服务的总体满意度)有着显著的影响。

表 6 系数

模型		非标准化系数		标准系数 试用版	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	共线性统计量	
		<i>B</i>	标准误差				容差	<i>VIF</i>
1	(常量)	2.116	0.021		99.62	0.000		
	互动化服务	-0.084	0.021	-0.227	-3.946	0.000	1.000	1.000
	有形化服务	-0.032	0.021	-0.085	-1.482	0.140	1.000	1.000
	专业化服务	-0.045	0.021	-0.122	-2.11	0.036	1.000	1.000
	差异化服务	-0.045	0.021	-0.123	-2.135	0.034	1.000	1.000
	服务适当	-0.134	0.021	-0.361	-6.273	0.000	1.000	1.000

a. 因变量: 助餐服务的总体满意度

由表 6 可知,互动化服务、专业化服务、差异化服务、服务适当的显著性水平均小于 0.05,说明对助餐服务的总体满意度会产生显著的影响;有形化服务的显著性水平 >0.5 ,其对助餐服务的总体评价无显著影响;互动化服务、专业化服务、差异化服务、服务适当均通过了显著性水平检验,说明它们都对助餐服务的评价有着一定程度的影响。此外,互动化服务、有形化服务、专业化服务、差异化服务、服务适当的 VIF 值均 <5 ,容差都大于 0.1,说明这五个自变量之间不存在共线性问题,能较好地对因变量进行解释。

回归分析结果表明,对于接受为老助餐服务的老年人而言,当前老年人对于吃饭这一问题最为关注的是专业化服务、差异化服务两纬度,专业化服务的影响力最大,其次为互动化服务,服务是否适当对总体满意度的影响不大,有形化服务的影响最小。

其中,专业化服务、差异化服务成为影响老年人对为老助餐服务满意度的主要因素,主要是因为上海市老年人口不断增加,以及服务意识日益深入人心的大背景下,老年人的身体状况各不相同,所需的营养成分也各不相同,对于所接受的餐饮服务,他们便会更加乐于接受符合自身身体状况的,例如饭菜要求清淡、米饭要足够软滑等,因而对助餐服务人员的专业化水平提出了更高的要求。互动化服务是影响老年人对为老助餐服务评价的次要因素,这主要取决于老年人需要温情的关怀。随着年龄的增加,老年人在丧偶、与子女分居、同龄人不断减少等多种因素的影响下,内心趋向于孤寂,需要他人的陪伴,渴望与更多的人展开互动,增添生活的愉悦。

4 结论与不足

4.1 结论与建议

综合上面的分析,现阶段上海市老年人对助餐服务质量的评价最受专业化服务和差异化服务的影响,其次为互动化服务、服务适当。在此研究结果的基础之上,提出了以下对策建议。

首先,着重加强助餐服务点的专业化建设,提升助餐服务人员的专业化技能。各级政府应加大对自办食堂的投入力度,将侧重点放在提高相关服务人员的技能上面,特别是厨师的专业技能;采用中央厨房模式的助餐机构也应加强对提供为老助餐的专业厨师进行定制化的专业培训,例如聘请养老领域的专家进行营养学方面的指导、指派相关人员到厨师学校进修等。与此同时,各机构还应加快改善本助

餐点的就餐环境。

其次,着重加强差异化服务,针对不同的老年人推出个性化套餐服务。各助餐点可以不定期地对接受本助餐点服务的老年人展开一次全方位的访谈或问卷调查,重点针对其对饭菜等其他服务的看法,做好一一对应的记录。之后,助餐服务便依据该项资料,提供符合该位老年人身体特征的饭菜,让老人们真正吃“好”饭。除此之外,助餐点在节假日还可以提供一些深受老年人喜爱而又极富营养价值的特色套餐。

再次,注意鼓励助餐点服务人员同老年人积极交流。助餐服务人员除了在饭点同老年人拉家常外,助餐点也可以主办各类活动,比如举办围棋比赛,书画、唱歌比赛,和其他助餐点联谊等,在丰富日常生活的同时拉近彼此的距离,排遣老年人的孤寂。

4.2 研究存在的不足之处

(1)本次问卷调查区域以上海市老龄化最具代表性的区域为主,并没有实现地区的全覆盖,因而只能在一定程度上反映上海市为老助餐服务的现状,存在着一定的局限性。

(2)问卷的设计存在一定的缺陷,因而所得的数据也存在着瑕疵,但总体来说可信度较高,适宜用作相关研究。

(3)为老助餐问题涉及各个方面,研究较为复杂,需要进行更为深入的探讨。

参考文献:

- [1] 白岩岩,王裕明,蔡玫珠.上海市老年人居家养老服务满意度及影响因素[J].南京人口管理干部学院学报,2013(4):16-21.
- [2] 颜秉秋.城市老年人居家养老满意度的影响因子与社区差异[J].地理研究,2013(7):1269-1279.
- [3] 章晓懿,刘帮成.社区居家养老服务质量模型研究——以上海市为例[J].中国人口科学,2011(3):83-92.
- [4] 章晓懿,梅强.影响社区居家养老服务质量的因子研究——个体差异的视角[J].上海交通大学学报(哲学社会科学版),2011(6):23-29.
- [5] 刘颂.居家养老送餐服务研究综述[J].老龄科学研究,2016(9):36-46.
- [6] 侯志阳.城市老年人对居家养老服务的满意度及其影响因素[J].北京科技大学学报(社会科学版),2010(3):31-37.
- [7] 李璐璐.上海市静安区社区老年人助餐服务质量研究[D].上海:华东师范大学,2013.
- [8] 上海市老龄科学研究中心[EB/OL].<http://www.shrca.org.cn/>.