

城市老年人数字鸿沟的产生与对策研究

——基于多元主体治理的视角

甘 骏

南京邮电大学社会与人口学院, 江苏 南京

收稿日期: 2023年10月16日; 录用日期: 2023年12月6日; 发布日期: 2023年12月15日

摘 要

随着数字社会的不断发展以及人口老龄化程度加剧, 老年人逐渐成为数字鸿沟中的“遗民”。城市老年人正面临着“接入沟”、“使用沟”与“知识沟”的困境。从多元主体治理的视角来看, 老年人数字鸿沟的生成逻辑不仅有自身学习智能设备的意愿不高, 也有政府职责执行不力、社区服务流于形式、家庭代际帮助不足以及企业社会责任的缺位。助力老年人弥合数字鸿沟, 不仅需要老年人自身转变思想观念, 也需要政府切实履行职责、社区发挥主场优势、家庭重视数字反哺以及企业勇担社会责任, 才能系统帮助老年人适应数字化生活, 积极应对人口老龄化。

关键词

数字鸿沟, 城市老年人, 人口老龄化, 多元主体治理

Research on the Generation and Countermeasures of the Digital Divide among Urban Elderly People

—From the Perspective of Multi-Subject Governance

Jun Gan

School of Sociology & Population Studies, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: Oct. 16th, 2023; accepted: Dec. 6th, 2023; published: Dec. 15th, 2023

Abstract

With the continuous development of the digital society and the aging of the population, the elderly

have gradually become “adherents” in the digital divide. The urban elderly are facing the dilemma of “access gap”, “use gap” and “knowledge gap”. From the perspective of multi-agent governance, the logic of the digital divide of the elderly is not only their low willingness to learn smart devices, but also their ineffective implementation of government responsibilities, the lack of intergenerational help from families and the absence of corporate social responsibility. To help the elderly to bridge the digital divide, it is necessary not only for the elderly to change their ideas, but also for the government to earnestly perform their duties, the community to give full play to their home advantages, the family to pay attention to digital feedback and the enterprises to shoulder social responsibilities, so as to systematically help the elderly adapt to digital life and actively respond to the aging population.

Keywords

Digital Divide, Urban Elderly, Population Aging, Multi-Subject Governance

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 问题的提出

随着数字技术的不断兴起，以互联网为基础的智能设备涉及购物消费、交通出行、社交沟通、看病就医等多个领域。这在便捷城市老年人生活的同时，也遇到了相应的技术应用障碍，产生了一条难以逾越的数字鸿沟。

2020年11月，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，指出“老年人面临的‘数字鸿沟’问题日益凸显，要切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难”[1]。党的二十大报告指出，要加快建设网络强国，数字中国。从第七次全国人口普查数据来看，我国60岁以上老年人已达2.64亿，占总人口的18.7% [2]，老龄化程度空前严重。因此，帮助老年人学会使用智能手机等智能设备，帮助其跨越“数字鸿沟”，更好地适应数字化生活，是社会各个主体的共同职责。

“数字鸿沟”(Digital Divide)一词，最早出现于1990年托夫勒的《权力的转移》一书中。“数字鸿沟”是指世界上不同国家或地区之间以及一国内部不同地区之间、城乡之间、行业之间、企业之间、人群之间，由于信息技术和网络技术的发展程度、应用水平不同所造成的贫富悬殊状态[3]。老年人数字鸿沟则是指由于数字化时代有关产品及服务多以年轻人为主导，造成老年人真实的数字生活需求被误读，影响了其有关能力的实现和知识、财富的获取[4]。纵观国内外的文献研究，老年人数字鸿沟问题已经得到了学术界的重视。例如，诺里斯认为，老年人是互联网发展过程中一个特殊的群体，他们一方面面临着逐渐增多的机会去接入到互联网社会当中，另一方面，他们在接入互联网的总人口的比例却又微不足道[5]。弗里莫尔则以不同年龄的人群为基础，对他们在网络上检索信息的能力进行对比，发现老年人在面临数字鸿沟的境地中其使用互联网的能力也大相径庭[6]。国内相关研究也逐渐增多，如：张硕在城乡老年人互联网或电脑适应状况的调查研究基础上阐述了导致数字鸿沟现象产生的因素[7]；周裕琼则采用量化与质化相结合的方法，更深层次地剖析了老年人从身体排斥到心理排斥，再到数字排斥的产生机制[8]。

上述相关研究都从不同的视角对老年人数字鸿沟的内涵、影响因素、机制等进行了探索，为本文提供了一定的借鉴。但本文另辟蹊径，从多元主体治理的视角出发，深度探索城市老年人目前面临的数字鸿沟及生成逻辑，并针对多元主体提供对策建议，以期积极应对人口老龄化。

2. 城市老年人所面临的数字鸿沟

本文以南京市为样点，主要采用问卷调查与深度访谈的方式深入老年人这一群体。在实际调研的过程中，通过对城市老年人智能设备使用状况的调查，来反映城市老年人数字化生活的适应现状，分析其面临的数字鸿沟。本文主要将数字鸿沟划分为“接入沟”、“使用沟”与“知识沟”。

2.1. 城市老年人面临的“接入沟”困境

由于城市相比农村物质条件更加优越，“数字化”生活环境更加完善，因此城市老年人相比农村老年人更易接入数字化生活。调查发现，城市老年人拥有智能手机的比例高达 75%，只有一小部分人仍然使用老年机。此外，城市一些低龄老年人还拥有电脑、ipad 等其他电子设备，表明大多数城市老年人并没有面临“接入沟”困境。对于城市老年人而言，智能手机的接入源主要有两类。一是子女，大部分老年人的智能设备都由子女购买，或是子女淘汰下来的旧手机。二是城市老年人的主动购买，积极融入数字生活的行为动机。然而，仍有一小部分是城市数字化社会的“边缘群体”，从共同富裕的角度而言，无论这一部分是出于主观原因还是客观原因导致产生“接入沟”，都说明城市老年人仍然面临着“接入沟”困境，只是相比农村地区较少。

2.2. 城市老年人面临的“使用沟”困境

由于数字技术的发展主要以年轻人这一群体为主，因此老年人的数字技能明显较弱，在软件使用、在线支付等方面远不如年轻人。调查发现，只有 14% 的老年人可以完全熟练掌握智能设备，大多数老年人在使用智能设备方面都存在困难。即使有智能设备，大多数老年人也不会使用，只能被动性地作为某种目的的工具。此外，老年人智能设备的使用目的和应用场景也较为单一，使用功能有限，操作程度较浅。大多数老年人智能设备的使用仍然停留在接听电话等基础层面，手机上功能繁琐的 app 让一些老年人望而却步，例如互联网医院、线上预约免排队等功能并没有造福老年人这一群体，这也导致了智能手机不能实现智能功能的现象。

2.3. 城市老年人面临的“知识沟”困境

由于数字产品更新换代迅速，城市老年人存在知识信息的滞后和匮乏。城市老年人面临的“知识沟”困境主要体现在两个方面。一是数字技术知识的输入不足。由于年龄、身体等自身因素，城市老年人很难跟上数字时代的节奏，并且难以接触到数字技术知识的学习，这主要是社区、政府层面的缺位，导致一些老年人并不能及时接收到相关知识，或者接收数字知识的程度不够。二是老年人接收数字知识存在差异。一些老年人存在排斥数字知识或者不愿意主动学习的现象，导致数字知识的“接收端”也被堵塞。我国绝大多数老年人的数字素养相对较低，即便在相同的数字接入条件下，他们也很难自主使用智能设备，甚至因为智能应用分辨能力弱而受到潜在的诈骗、谣言等网络危害。

3. 城市老年人数字鸿沟的成因分析

多元主体治理是指在社会治理中，不再单纯依赖某个特定的主体，而是由地方政府、社区、居民、企业、各类团体等社会组织通力合作、协同管理。从多元主体治理的视角来看，城市老年人数字鸿沟的生成除了和老年人自身因素有关以外，还有政府、社区、家庭、企业等相关主体支持不足的原因。

3.1. 老年人学习智能设备的主体意愿不高

从生理上看，受记忆力衰退，肢体老化以及听视觉下降的制约，大多数老年人对智能设备的使用并不感兴趣。加之一些老年人甚至有相关疾病，更没有心思去融入数字生活，而是安于现状，免于折腾。

从心理上看,大多数老年人都存在“保守”的情结。由于老年群体辨别风险的能力较弱,容易成为互联网的“俘虏”。这使老年人在使用互联网时极易产生挫败感,难以获得成就感,从而产生焦虑、恐惧甚至是抗拒的心理,其主动学习数字技术以及使用智能手机知识的意愿也较弱,进而成为智能设备的“边缘群体”。因此,生理和心理双重因素都在不断降低老年人参与数字生活的积极性。

3.2. 政府有关部门的职能执行存在偏差

尽管城市老年人数字鸿沟问题已经得到了政府有关部门的重视,但具体处理的过程中仍然存在责任缺失的现象,主要表现为政府职能的“缺位”、“越位”和“错位”。这主要是数字鸿沟问题的归类不清,处理范畴不明,因此政府实际执行起来无法协同合作。一方面,一些本该执行相应职能的部门却不作为,漠视老年人数字鸿沟的问题;另一方面,一些本属于社会组织或社区的职责,政府部门却干预过多,导致其他主体的能动性不高。此外,尽管国家层面出台了相应的政策文件,但基层政府在一定程度上仍然存在政策落实不到位,助力老年群体克服数字障碍的基础设施建设不力等问题。

3.3. 社区服务老年人流于形式

城市社会中,社区是老年人日常生活的最主要场域,老年人也是社区服务的重点人群。然而,老年人数字鸿沟的问题并没有得到社区的重视,而是应付上级,流于形式。一方面,社区的志愿者并没有履行好向老年人传授数字知识的职责,这些项目往往成为“面子工程”,志愿者也是“三天打鱼两天晒网”,服务质量较差,队伍素质亟需提高。另一方面,志愿者提供的课程也较为单一,内容浅显,只具有一般性,并不能很好地解决每一位老年人的实际使用问题,难以为社区老年人跨越数字鸿沟提供系统全面的技术支持。此外,社区中的一些数字化基础设施也处于“摆设”状态,大多数设备利用率较低,并且实际服务老年人的时间也较少,不仅产生资源浪费,也削弱了居民对社区的认同感。

3.4. 家庭代际帮助的缺位

家庭成员作为城市老年人的直系亲属应承担帮助老年人适应数字化生活的职责,但现实往往表现为家庭成员的“冷漠”回应。一方面,大多数城市老年人都以独居或者和配偶同居为主,子女大多拥有自己的“新家庭”,很少有时间陪伴自己的父母,自然而然地也不会考虑到老年人的数字化生活需求,认为老年人只需要配备老年机保持沟通即可。另一方面,受到传统观念的束缚以及网络诈骗等危害的威胁,子女们大多趋于“保守”,自动忽略老年群体渴望融入数字化社会的需求,而是希望老年人能够平安地度过晚年。如果家庭成员都难以支持老年人的“数字融入”,那么社区、政府等其他主体的支持也会被这一类老年人群体所“免疫”。

3.5. 智能设备企业缺乏社会责任

智能设备企业作为数字化社会的硬件支撑,其企业理念和使命决定了智能设备的社会价值。然而,大多数企业只为了“一己私利”,并不愿意承担尊老爱老的社会责任。一方面,适合老年群体的智能设备市场份额占有较少。大多数企业都着眼于产品的利润效益,适老化产品销量低、成本高导致企业并不愿意生产,而是将主要受众目标聚焦于年轻群体,适用于年轻群体的智能设备操作流程复杂,导致许多老年人因为数字知识匮乏而无法使用。另一方面,一些大型企业虽然赚取了高额利润,但并不愿意设立专项爱心基金去支持老年人适应数字化生活,反而抬高智能设备的价格,导致一些老年人无法负担。然而价格低的电子产品又不具备智能功能,并不能助力老年人跨越数字鸿沟,这种矛盾只能让一些老年人被迫放弃融入数字生活。

4. 多元主体协同弥合数字鸿沟的实践路径

4.1. 转变思想观念：提高数字产品使用意愿

弥合数字鸿沟关键还是需要老年人自身发挥主观能动性，转变自身思想观念，提高对数字生活的向往。其一，老年人可以树立积极的心态，摒弃“保守”观念，不要让年龄左右自己的想法，做自己感兴趣的事；其二，老年人要树立终身学习的意识。加强数字技能的学习，在家人和社会的指导下积极学习智能设备的使用；其三，老年人要增强社会参与的意识，重视自身平等使用各项公共事务的权利，使用智能设备参与到社会活动中来，从而充分展示自身的社会价值，提升老年生活的幸福水平。

4.2. 切实履职尽责：推动多元部门协同治理

政府作为多元主体中的主导者，应当推动多个部门协同治理，带头示范，做好表率。首先，政府部门应当发挥自身权威作用，引导各部门参与到解决老年人数字鸿沟的问题中来。有关部门应当划分好权责界限，建立规范的协同机制，切实履行相应职责；其次，政府应当完善相应的政策法规，贯彻落实党和国家政策方针，从政策层面上保障老年人的公平权益；最后，政府应当建立相应的监督反馈机制，定期反思自身工作，总结经验教训，及时处理“失职渎职”人员，提升社会治理水平。

4.3. 发挥主场优势：精准赋能老年数字生活

社区是老年人的主要活动场域，理应发挥“主场优势”，个性化地精准赋能老年群体的数字生活。其一，提升社区志愿者的服务能力和综合素质，为老年群体提供更加高效的社区服务，真正实现老年人“老有所需”。其二，积极承担弥合老年人数字鸿沟的职责，如组织数字知识学习讲座、开展老年人智能产品互助项目等，丰富老年人的数字知识；其三，完善社区基础设施建设，保障社区数字化硬件设施支撑，提高资源的配置效率，使得老年人真正享受社区数字生活的便利，营造尊老爱老的社区氛围。

4.4. 重视数字反哺：解决老年人“数字困难”

代际支持是应对人口老龄化的重要手段。面对数字鸿沟的困境，家庭成员应当重视数字反哺，助力老年群体跨越鸿沟。其一，从物质层面上，子女应当为老年人配备智能设备，解决老年人因经济条件不足而无法负担的情况；其二，从精神层面上，子女应当改变对老年人的既有偏见，支持老年人适应数字化生活，鼓励他们积极融入数字时代，提升他们的数字自信；其三，子女要为老年人使用智能设备提供“全过程”的指导，关心老年人使用过程中的感受，及时解决他们遇到的困难。

4.5. 勇担社会责任：提升老年人数字服务水平

企业作为智能设备的提供者，在赚取利润的同时，也应当为老年群体积极承担社会责任。首先，企业要加大适老化产品的研发，满足智能设备的各个年龄段需求，提升适老化产品的市场份额，让老年人买到贴合自身的产品；其次，企业应当设立相应的爱心基金，为老年人融入数字生活提供资金帮助，如向社区捐赠物资、给予社区资金支持等；最后，应当积极与其他治理主体合作，协同提升老年人数字服务水平。如配合政府部门制定合理且适合老年群体的智能产品价格机制，提高企业生产适老化产品的积极性。

参考文献

- [1] 国务院办公厅. 国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2020(34): 20-25. https://www.gov.cn/zhengce/content/2020-11/24/content_5563804.htm

-
- [2] 国务院第七次全国人口普查领导小组办公室. 第七次人口普查主要数据[M]. 北京: 中国统计出版社, 2021: 105.
- [3] 付立宏. 关于数字鸿沟的几个问题[J]. 图书情报知识, 2003(2): 7-11. <https://doi.org/10.13366/j.dik.2003.02.002>
- [4] 胡立彪, 张岗. 跨越“数字鸿沟”其实没那么难[N]. 中国质量报, 2021-01-25(004).
https://www.cqn.com.cn/zgzlb/content/2021-01/25/content_8662499.htm
- [5] Nojin, K. (2003) Pippa Norris, *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. *Public Opinion Quarterly*, **67**, 434-437. <https://doi.org/10.1086/376945>
- [6] Friemel, T.N. (2014) The Digital Divide Has Grown Old: Determinants of a Digital Divide among Seniors. *New Media & Society*, **18**, 313-331. <https://doi.org/10.1177/1461444814538648>
- [7] 张硕. 中国城市老年人电脑/互联网使用影响因素研究: 基于北京市朝阳区的调查[J]. 国际新闻界, 2013, 35(7): 51-61. <https://doi.org/10.13495/j.cnki.cjjc.2013.07.005>
- [8] 周裕琼. 数字弱势群体的崛起: 老年人微信采纳与使用影响因素研究[J]. 新闻与传播研究, 2018, 25(7): 66-86+127-128.