

# 老年人数字鸿沟的社会支持研究

韦洁如

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2023年10月12日; 录用日期: 2023年12月4日; 发布日期: 2023年12月12日

## 摘要

现代数字化、信息化的“网络”生活, 以数字技术为核心的身份信息流调, 对于网络使用者的要求不断提高; 同时, 掌握最新媒介技术的群体将进一步拉大信息差距, “数字鸿沟”被进一步扩大, 而难以融入互联网的老年群体就最容易为媒介和技术所排斥。本文通过文献分析法、案例分析法与参与式观察以社会支持的视角分类现有的鸿沟弥合的对策, 将其分为正式社会支持与非正式社会支持进行分析。在分析过程中, 笔者发现现存的弥合对策虽然存在一定的效用, 但也不免暴露出一些问题及根源: 国家相关政策与基建分布不均; 企业逐利性与公共性冲突致使适老化产品不适配; 社区数字服务供需不平衡而导致的浅显服务; 不同群体价值观鸿沟而致使“数字反哺”流于浅层。基于此, 在四个层面提出了弥合鸿沟的对策: 国家完善对应政策、完善基础设施; 企业针对困境研发高适配智慧养老产品; 社区立足老年人需求提升支持专业度; 家庭发挥朋辈影响弥合“认知沟”。

## 关键词

数字鸿沟, 社会支持, 老年群体

# Research on Social Support for the Digital Divide of the Elderly

Jieru Wei

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Oct. 12<sup>th</sup>, 2023; accepted: Dec. 4<sup>th</sup>, 2023; published: Dec. 12<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

The modern digital and information-based “network” life, with digital technology as the core of identity information flow, constantly raises the requirements for network users. At the same time, the group that masters the latest media technology will further widen the information gap, and the

文章引用: 韦洁如. 老年人数字鸿沟的社会支持研究[J]. 老龄化研究, 2023, 10(4): 1333-1342.

DOI: 10.12677/ar.2023.104176

“digital divide” will be further widened, while the elderly group who are difficult to integrate into the internet is most likely to be excluded by the media and technology. This article categorizes existing strategies for bridging the gap from the perspective of social support through literature analysis, case analysis, and participatory observation, and divides them into formal and informal social support for analysis. During the analysis process, the author found that although the existing bridging measures have certain effectiveness, they inevitably reveal some problems and root causes: uneven distribution of national policies and infrastructure; the conflict between corporate profit seeking and public nature leads to the mismatch of aging products; shallow services caused by the imbalance between supply and demand of community digital services; the gap in values among different groups has led to a shallow level of “digital feedback”. Based on this, countermeasures to bridge the gap have been proposed at four levels: the country should improve corresponding policies and infrastructure; enterprises develop highly adaptable smart elderly care products in response to difficulties; based on the needs of the elderly, the community should enhance its support and professionalism; families leverage peer influence to bridge the “cognitive gap”.

## Keywords

Digital Divide, Social Support, The Elderly

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. 引言

随着媒介的飞速发展，线上支付、人脸识别、网约车盛行等现状使得老年人难以融入数字社会并且长期处于弱势地位。年轻人与老年人虽然都说着汉语，但却拥有不同的编码解码系统，这使得老年群体的“数字融入”面临着很大的挑战，从而导致诸如“老年人因无微信支付被拒消费”、“老年人因健康谣言被网络诈骗”等问题频发。考察老年人当下网络使用技术的相关问题，为老年人“数字鸿沟”问题提供理论性思考。对消弭老年“数字鸿沟”与改善老年人生存现状有深刻意义，也有利于构建完善科学的社会支持系统让老年人接受技术的普惠，进一步推进社会文明与进步。

## 2. 我国弥合老年人数字鸿沟的社会支持现状

### 2.1. 弥合数字鸿沟的正式社会支持

#### 2.1.1. 国家：“新基建”政策引领弥合“接入沟”

“数字鸿沟”概念由来已久，其中第一层鸿沟便是“接入沟”，即老年群体得以接入数字技术的基础建设。而面对基础数字技术设施的建设，我国早就将其纳入工作范围。早在 2018 年 12 月的中央经济工作会议中，我国便提出了“新型基础设施建设”的意见思路，其中 5G 基站、大数据中心、人工智能等七大领域为“新基建”的主要内容。在 2019 年乌镇互联网大会又再次提出加强各地互联网基础设置建设，帮扶全球互联网基站。此外，在《“十四五”国家科技创新规划》、《全民科学素质行动计划纲要(2021~2025~2035)》、《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》等国家政策规划中，都将老龄人群列入数字社会的普惠者以及重要支持对象来弥合“接入沟”。

中国互联网网络信息中心发布的第 49 次《中国互联网络发展状况统计报告》(以下简称《报告》)中显示，截至 2021 年 12 月，我国 60 岁及以上老年网民规模达 1.19 亿，互联网普及率达 43.2。从以上数

据,可以了解到老龄网民在数量上有所增加,也就意味着在互联网接入沟上有了一定程度的弥合。同时,《报告》中还显示,截至2021年12月,我国全年新增5G基站数达到65.4万个;全球在建“5G+工业互联网”项目超过2000个。随着越来越宽的带宽的建设,我国也从第四代移动通信技术迈向第五代通信技术,数字基础设施逐步完善。此外,在2022年政府工作报告中,李克强总理指出:“要加强数字中国建设整体布局……更好赋能经济发展、丰富人民生活”。可见数字基建的发展已经纳入国家顶层设计中,不仅体现出工业互联网和5G在社会中的创新应用不断加快,还暗示着数字化进程的不断加快,也体现出“新基建”政策的导向性。因此,在“老龄化”与“数字化”的共振中,国家响应人民关切,提出相关政策引领硬件设施的建设,是正式社会支持的重要一环,也是弥合“接入沟”的第一步。

### 2.1.2. 企业：推出“适老化”产品弥合“使用沟”

疫情过后促使人们对网络的依赖程度与日俱增,与此同时,不同群体对于新媒体产品的使用差异也被无形放大。因“健康码”问题被地铁工作人员拦在门外的老人;因不会使用“线上支付”而被一些商铺拒绝的老人;因不会网络购物在居家隔离时为生活必需品购置烦恼的老人……太多这样的新闻告诉我们,数字技术的飞速发展使得老年人在日常生活中存在着诸多不便。不过,在经济社会中的重要主体——企业也发现了这一趋势,并且推出了一系列“适老化”产品弥合鸿沟。于2022年1月,我国开展的“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”便公布了腾讯新闻关怀版、微信、QQ、全民K歌、微信支付、腾讯地图关怀版等7个APP,以及腾讯网、搜狗等首批通过适老化和无障碍水平的网站及APP。目前,市面上适老化改造APP第一步都是将字体放大,且许多软件直接以“大字版”命名,推出了独立的APP,例如今日头条大字版、酷狗大字版等。此外,最常使用的APP大多都是直接切换模式,如支付宝的“长辈模式”、“微信”的调节字体、美团的“长辈版”,都很好地切换老年人的视力需求。同时,一些APP还有其特色之处,例如支付宝长辈模式中的“老年人推荐定制保险”;百度大字版中的“语音搜索、做任务领金币”;今日头条大字版的“汇集老人常用频道、赚金币”等。

长期以来,各种与网络相关的服务多是以中青年为受众,相对复杂的设计导致一些老年人就算会上网,但在操作这些APP也有很大难度,这带来了许多不便。为了方便老年群体的使用,这些适老化APP基本上大多数推出的产品都存在界面简单、操作方便的特点,这也在一定程度上弥合了老年人群的“使用沟”,老年人也不必因为自己“学不会”,而总是“打扰”子女而感到惭愧。

### 2.1.3. 社区：发挥纽带作用，整合社会资源弥合鸿沟

社区是连接国家与社会的纽带,社区处在所有社会矛盾与社会问题的风口浪尖,是正式社会支持的重要一环。因此,只有社区最大限度地消化老年人鸿沟,才能算鸿沟的进一步弥合。为了使得老年人正常买进数字社会,许多社区也开始作为。以下将从广东省茂南区河东街道为民社区开展的“智慧助老志愿服务”活动与北京大兴区的“跨越数字鸿沟,科技助老服务”项目来进行分析。

在茂南区河东街道为民社区活动中,社区工作者用通俗易懂的语言,结合图文并茂的课件,为老年朋友讲解智能手机的基本操作,健康码、行程码查找,常用软件使用等知识。老人们认真聆听,积极互动提问,不时用手机拍下相关知识点,并在志愿者的帮助下按照演示一步步操作。为民社区通过举办智慧助老活动,强化了社区老年人对智能化应用的操作能力,引导老年人了解、积极融入数字化社会,营造了爱老、敬老、助老的浓厚氛围。同样地,在大兴区委社会工委区民政局、大兴区社区学院也启动了“跨越数字鸿沟,科技助老服务”项目来帮助老年群体弥合鸿沟。其中,社区不仅深入浅出地讲解了智能技术还发挥出了社区优势——积极整合各类为老服务资源,大力推进智慧养老,创新养老领域基本公共服务。此外,大兴区社区学院、大兴区老龄产业协会共同编制了“推动老龄产业助力老人幸福晚年”系列丛书——《跨越数字鸿沟·科技助老新生活》。此活动紧扣解决老年人智能技术使用困难的问题,

并且精准对接老年人多样化需求,使得老年群体更快、更好地融入智慧生活。

以上两个案例社区都将科技助老落到实处,充分发挥社区部门的组织优势,链接了社会与老年群体,也彰显了社区在弥合鸿沟方面的独特优势,作为正式社会支持的一环也使得老年群体得以在新时代展现自我,拥抱数字生活、时尚生活。

## 2.2. 弥合数字鸿沟的非正式支持

### 2.2.1. 家庭: 亲属进行“数字反哺”弥合“使用沟”

当春节来临,年轻一代用着手机开始发红包、抢红包等种种数字技术时,老年一代还在对如何解锁等充满疑惑甚至无从下手。就如同腾讯应用宝发布的《老年用户移动互联网报告》中指出,老年人群体在智能手机的应用使用与功能操作上的障碍占比 46.7%,不知如何下载 APP 占比 32.7%。由于老年人在 APP 的使用上存在一定的障碍,因而老年人常用的 APP 大多为电话、短信等基础性工具。所以,老年人的多样化需求不能得到很好地满足。老年人数字鸿沟的问题本质上是“代际鸿沟”,其可以被看作是数字社会下代际问题。此外,据调查显示,92%的老年人在遇到手机使用问题时,首先想到的是向子女求助。因此,如何在代际方面进行弥合鸿沟就显得尤为重要,而“数字反哺”也是近些年家庭支持所常用的手段。

“数字反哺”概念起源于“文化反哺”。“文化反哺”指的是由年轻群体将知识、价值观等文化教授给他们的长辈,也叫做“反向社会化”[1]。同时,年轻群体向老年群体就数字技术的使用、理解等相关知识进行的代际互动,即数字时代下的“文化反哺”[2]。随着媒介技术的发展,数字技术高度而全面地介入日常生活,也使得“文化反哺”的概念逐渐向着“数字反哺”转变。在“接入沟”层面,年轻一辈通常承担购买智能手机、下载软件、安装网络等行为支持,因此,在某种程度上,亲代间的反哺也是一种必然。而在“使用沟”层面,年轻群体一般将其使用新媒体产品的方法以及步骤教给老年群体。此外,子代通过加强代际交流、把关信息也成为反哺的新方式。“数字反哺”在非正式社会支持中扮演着重要的角色,也成为弥合鸿沟的新途径。这不仅对于老年人融入数字社会有重要的意义,也对缓和代际关系有着强有力的支撑。

### 2.2.2. 社工: 提升老年人自我效能感, 克服科技焦虑

随着科技的发展,数字技术逐渐浸入人们的生活,而其中最为普遍的就是智能手机,而老年人技术焦虑的问题也大多数是因为智能手机而产生。有研究表明,老年群体对智能技术特别是不熟悉的移动支付技术产生畏惧心理[3],因此也进一步导致技术焦虑。同时,由于老年人力不从心的记忆力与身体,以及自身的“养老”心理都成了阻碍鸿沟弥合的原因。学者班杜拉所提出的“自我效能感”指的是个体对自身能否完成某种行为的推断。所以,如何让老年群体自信且自主使用技术成了弥合鸿沟的对策,因此,提升老年人的自我效能感尤为必要。

当前,社会工作服务的介入的深入,社会工作者也逐渐成为了弥合鸿沟的非正式社会支持之一。社会工作者秉持专业的理论、利用专业的工作方法发挥专业功能来弥合老年人鸿沟。例如,苏州市吴江区民政局特征集并评选出 2020 年度十佳社会工作案例:“银龄跨越数字鸿沟——老年智能手机微课堂”,七彩光社会组织的社工们就充当服务提供者与治疗者,提升了老年人的自我效能感。该社会组织将“微课堂”作为老年人的主要帮扶方式,作为一种新型的帮扶模式,“微课堂”结合互联网的优势,利用老年人所使用的类似 QQ、微信等基础性社交媒体平台,教学视频时长较短且无时空限制,实现了老年人弥合鸿沟的主动性、全时化与高效化。因此,在社会工作者的专业理论与帮扶下,尽量克服老年人不会用、不敢用、不愿用的局面,使得社工成为弥合鸿沟的非正式社会支持的一条独特道路,也使得老年人同步享有数字社会下的福利。



### 3. 老年人数字鸿沟社会支持面临的困境及根源

#### 3.1. 老年人数字鸿沟社会支持面临的困境

##### 3.1.1. 网络基建分布不均，部分地区仍未接入网络

近几年来，老年人鸿沟正在逐渐弥合，农村老年群体通过快手、抖音等短视频平台所塑造起的无论是认同感还是群体性，均是其通过互联网技术所获得的与城镇老年群体同样的媒介介入权的表征。

自2020年中共中央政治局常委会议提出“加快新型基础设施建设进度”以来，我国5G基站建设逐步完善，但也存在分布不均、遗漏等的情况。有研究表明，截至2020年末，我国已累计建成5G基站71.8万个，可各省市存在分布不均的情况，排名前三的省份为广东、江苏、浙江，而宁夏、西藏、青海则为建设最少的三个省份，且广东与青海相比，基站差异约高达12万个。由此可以得出，网络基建大多数以地区经济为基础，经济发达地区与经济欠发达地区基础设施建设差异较大，也暗示着数字鸿沟在欠发达地区仍未被弥合。此外，《报告》显示，截至2021年12月，我国互联网普及率达73.0%。虽然我国网民较2020年12月增长4296万，但依旧存在27%的网民未接入互联网。因此，在“接入沟”层面，面对可接入移动互联网的设备类型、数量、拥有状况、接入权限，一些经济欠发达的老年人的数字生存现状仍面临着很大的困境。

##### 3.1.2. 适老化产品小众且与老年人适配度不高

囿于科技日新月异、软件升级时间缩短等因素，老年人自身的素养与认知水平跟不上适老化产品，于是鸿沟在弥合的同时也存在一些困境。面对着老年群体无健康码、无行程码、不会网上挂号与网上打车、支付，在日常生活中遭遇了许多困难，可以说，适老化产品在老龄群体最需要的功能上并没有给出较为匹配的方案，也致使老年人逐渐被数字社会边缘化。

目前，我们可以了解到市场上大多数适老化产品都没有正确弥合老年人使用智能设备的鸿沟：在许多新媒体产品适老化过程中，大多数都以字体放大为主要诉求点，却忽视了老年人对于网络购物、网上支付等行为的需求。此外，许多适老化软件以“大字版”命名推出独立的APP。例如酷狗大字版、今日头条大字版等相比于其他基础性软件(如微信、抖音、支付宝)较为小众，都是老龄群体可有可无的设备。有学者针对长春市老年群体微信使用情况进行分析，最终得出老年人使用微信时间越长，生存与成长需求就会取代最开始的关系需求[4]。而目前微信适老化与支付宝“养老模式”也只是浅显地停留在放大字体上，都没有抓住老年人使用新媒体产品的主要需求——基本生存需求以及社交需求。因此，单纯放大APP中的字体，一味讲话功能并不是适老化的主要方向，而是应该要用更加友好的方式帮助老年人理解社会，融入数字时代。

##### 3.1.3. 社区功能与服务流于表面，缺乏引导力

社区是与老年群体联系最为紧密且最基层的政府教育服务模式，在弥合鸿沟上具有得天独厚的优势，就如同茂南区河东街道为民社区活动中帮助老年群体讲解智能手机的基本操作。现阶段，基本上社区都处于智能设备使用教学上，虽然在一定程度上弥合了鸿沟，但还是停留于“授人以鱼”的层面。有研究表明影响老年群体使用智能设备的主要因素是硬件构造、软件设计、操作复杂度、辅助工具、相应产生的费用等。此外，老年群体自身逃避智能设备的原因还包括记忆力较差、心理对于新鲜事物的怀疑等生理、心理因素[5]。因此，社区在进行鸿沟弥合时，不应该只停留于只教导设备如何使用，应该还要关注老年人的心理问题，做到“授人以渔”，让老年人有自己主动学习、投身于数字社会的欲望。社区作为链接社会资源的桥梁，也是老年人参与新媒体的桥梁，应该要将社会资源整合起来，引导老年网民提高信息素养，共享数字时代的红利。

### 3.1.4. 缺乏文化价值观反哺，弥合深层鸿沟效果受挫

近期，常有这样的暖心新闻刷屏朋友圈：“子女为教会父母使用微信手绘漫画小册子”，不可否认这是“数字反哺”的典型案例，也暗示着当前是处于后喻文化占据主导位置的时代。文化传递被学者玛格丽特·米德划分为三种类型：前喻文化、并喻文化与后喻文化。如字面意思，前喻文化是指长辈将文化传递给晚辈；并喻文化是在同辈人之间进行文化传递；后喻文化则为晚辈传递文化给长辈[5]。同时，米德提出，随着现代通讯、交通和技术革命的快速发展，只有老年人向年轻人虚心学习，将年轻人广泛的知识与创新能力内化于心，才能建设起可行的未来。在具体反哺实践过程中，“数字反哺”分为使用技能反哺与文化价值观反哺。在实用场景——“子女为教会父母使用微信手绘漫画小册子”中，子女在智能技术使用层面能帮助老年群体弥合“接入沟”与“使用沟”，但在第二层文化价值观反哺上却十分缺乏，从而深层数字鸿沟弥合存在困难。这也是目前老年人在银行自助机前被家人抱起做识别、亦或是冒雨到柜台缴纳社保时被告知无法使用现金新闻频出的原因。因而，如何针对文化价值观的弥合是让边缘化的老年群体顺利享受数字生活的一大难点也是需要解决的重要问题。

## 3.2. 老年人鸿沟社会支持面临困境的根源

网络基建分布不均衡、适老化产品不适配、社区功能浅显、文化价值观反哺的缺失……针对弥合鸿沟面对一系列困境，归根到底还是由于相关支持主体存在着一些问题根源导致，以下将从国家、企业、社区、社会群体进行分析。

### 3.2.1. 国家相关政策与基础设施不完善

不可否认，早在 2021 年 11 月 18 日中共中央国务院就将“积极应对老龄化事业”纳入推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，表明要促进资源均衡配置。但从以上分析研究中可以看出西部地区与东部地区差异较大，也就意味着我国关于基础设施建设的相关政策还未到位。

随着智能技术在生活中的作用越来越基础，老年人被诈骗的新闻也比比皆是：直播购物买到假货、“互联网理财”遭爆雷、线上就医被开“假药”、刷短视频陷“杀猪盘”……老年人在养生、理财等方面存在的风险也在与日俱增。有调查显示，近九成受访者称，自己的父母曾经遭遇过网络谣言、网络诈骗、网络赌博等风险。虚假广告是老年人上网时最常见的风险，占比超过了 30%，其次是网络诈骗，占比约为 22%。这也意味着，我国当前对于网络内容监管、网络商业的法律法规尚未明确，完善的老年人上网支持政策也缺乏。

### 3.2.2. 企业逐利性与公共性产生冲突

作为适老化产品的生产主体——企业，是追求经济效益的组织。合理追求利润是企业的权利，而与此对应的责任则是社会效益，从始至终企业的逐利性与公共性之间的关系都是企业未解决的问题。显然，在适老化产品面对的小众且适配度不高的问题背后，也是二者的矛盾导致。2021 年 1 月起，工信部计划开展为期一年的“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”取得一定的成效。不可否认的是，许多适老化产品在一定程度上便利了老年群体的使用，但在其中也可窥见资本逐利性的影子：一方面，是适老化产品中广告的问题。百度大字版相比于原版修改了 UI 界面，每个功能模块都使用了明亮的大色块加大字体设计，简单明了，上手几乎零门槛。但其中的弹窗广告以及信息流广告还是惹人诟病。与此相似的还有 UC 大字版，UC 大字版相比原版淡化了不少浏览器的味道，看起来更像是一个信息门户，但信息流广告多，内容维度和板块过于复杂。老年群体面对灵活的广告形式鉴别能力较弱，分不清广告和内容，这增强了其被诈骗的风险，此举无疑是使得鸿沟再度扩大。在另一方面，一些 APP 中做任务有推销的嫌疑。例如酷狗大字版与今日头条大字版，虽然都根据长辈口味的定制化内容推荐，但在使用过程中有做任务赚金币的设置，此外酷狗大字版还存在看广告拿金币的任务。有学者在访谈研究中得出，38.99%的

老龄人群反映适老化产品引导与使用过程复杂, 40.83%反映存在不安全广告[6]。这些都严重影响了老年人群对于适老化产品的态度与使用。企业在适老化产品最根本的就是在操作交互上要简单直接, 减少复杂操作, 但不论是广告还是做任务拿金币都在增强使用的难度, 也充分说明了企业逐利性。正如马克思说过的: “有适当的利润, 资本就会非常胆壮起来”。因此, 不论是复杂的操作还是老年群体面对数字支付、健康码等问题手足无措都暗示着企业逐利性与公共性之间的矛盾。

### 3.2.3. 社区老龄化服务供需不平衡

面对中国越来越沉重的人口老龄化压力, 社会中各系统都将付诸努力。而这种压力不仅存在于政府与个人, 还更加表现在连接政府与个人的组织——社区。

现阶段, 通过分析得知社区提供的弥合鸿沟措施存在浅显的困境, 还仅仅是简单地注重弥合“使用沟”而未注意提升老年主体自身的积极性, 归根到底还是因为社区服务的供给并未精准把握住老年人群的需求。社区目前所提供的服务可以归纳为培训教学、答疑解惑、相互学习等几种类型。从以上研究的两个典型案例着手, 不论是广东省茂南区河东街道为民社区开展的“智慧助老志愿服务”活动还是北京大兴区的“跨越数字鸿沟, 科技助老服务”项目都是培训教学的模式, 并未真正接触到老年人真正的内心需求。有研究表明, 自身生理、心理因素; 家庭学习弱化因素、社会刻板印象等因素都是导致老年人对于数字技术总书抱着不敢用、不愿用的态度[7], 如何改变老年人自身、家庭反哺以及社会刻板印象才是社区真正需要提供的服务。

综上, 社区目前提供的服务供给与老年人所需要的服务需求还存在较大出路, 这也导致了社区频频帮扶进行但鸿沟弥合效果却欠缺的情形出现。因此, 找寻供需的平衡才是弥合鸿沟的社区支持路径的治本之策。

### 3.2.4. 不同群体间价值观鸿沟的存在

自数字时代的到来, 无疑是让自改革开放以来的新思潮、新观念再受到一次彻底的翻涌, 也使得老年群体与年轻群体的代沟越来越大, 由此也产生了亲代之间的一大鸿沟——“数字代沟”。“数字代沟”是传统代沟在数字社会的拓展, 即亲代与子代对于数字技术的使用以及观念上的差异与差距[8]。同样地, 这也就意味着数字反哺的深层次: 文化价值观反哺存在着困境。“数字反哺”现象一方面对于家庭关系的结构有一定的影响。有学者基于中学生家庭进行“数字代沟”与“数字反哺”的研究, 认为这种反哺推动着新型代际传播陌生的出现, 实现单向权威向双向转变, 但子代与亲代之间的关系并未根本改变[9]。这也就意味着就算子代向亲代进行数字技术的反哺使得亲代心理产生落差但家庭中的权威性仍未发生改变, 这也使得我国长期以来形成的家庭权威性也成了价值鸿沟存在的“土壤”, 而心理落差又进一步催生了代沟。在另一方面, 长期接受社会化的老年群体的价值观与青少年群体本身就存在差异。不同的年龄群体经历的社会化过程相去甚远, 二者在不同的社会生活中扮演着不同的角色, 这一方面促使老年人产生“被反哺”的心理, 另一方面也客观存在着反哺过程的博弈与失败, 甚至使得代沟越来越大。学者斯图亚特·霍尔曾提出的编码解码理论, 就很好地说明了, 经历不同的二者容易接收不到对方所传递的信息, 从而陷入交流的无力, 产生传播隔阂[10]。大多数老年群体价值理念与思维模式陷入一种定势, 想要改变较为困难, 这也很好地反应了在“数字反哺”实践过程中, 深层价值观反哺很难实现的根源。

## 4. 弥合老年人数字鸿沟的措施

### 4.1. 国家层面: 出台对应政策, 完善基础设施

面对老年群体的生存困境, 不论是防诈骗问题亦或是基础设施的问题, 都暴露出了政策与基建的不完善, 因此出台对应政策, 完善基础设施是弥合鸿沟尤为必要的顶层设计。



首先，国家应该要继续贯彻落实“新基建”战略，为老年群体，特别是经济欠发达地区的乡村老年群体弥合“接入沟”且扫清“数字融入”的基础设施障碍。此举为乡镇且中西部省份提供了接入互联网、5G 基站的机会，在很大程度上缩小城乡之间的鸿沟，同时也是响应 2022 年政府工作报告中“数字中国建设”的号召。其次，作为国家治理主体之一的政府，必须要推进国家治理体系和治理能力现代化。不仅需要不断完善相关法律法规，还需要加强对于互联网诈骗犯罪以及相关监督工作的管理，使老年人能够准确、轻松地访问互联网，并在社会支持中发挥重要的主导作用。最后，在线下也要协调社区、家庭等各大支持系统，为健全老龄社会支持体系提供全面的政策体系，完善基本的支持项目。在国家层面，要不仅仅局限于基础设施与基本政策，还应了解当前正式与非正式社会支持网络所存在的问题，以期发挥其引导作用，使得老年群体更好地跨越鸿沟，共享数字红利。

#### 4.2. 企业层面：针对困境研发高适配智慧养老产品

APP 适老化是积极应对人口老龄化的一个至关重要的举措，可以让老年人也能平等、方便、安全地享受信息技术带来的便利，可企业逐利性与公共性之间的矛盾也暴露出了一些适老化产品的问题。因此，如何找到企业逐利性与公共性之间的平衡点就是生产智慧养老产品进行弥合鸿沟的突破口。当前人口老龄化严重，老年人基础大，APP 适老化是互联网发展必然。针对上市面上出现的适老化产品所暴露出的问题，一方面，在研发适老化产品时以老年人诉求为出发点是最为重要的一点，也是彰显企业以人为本社会责任的重要方式。首先，在命名上，要避免触犯老年人的逆鳞，不应该以“老年版”在命名，应结合自身的产品特性再使用“长辈”、“大字”、“关怀”等话语会比直接使用“老年”相对更为合适；其次，要避免广告、做任务获得金币等复杂且存在隐患的操作，破除“唯 KPI”的思想，收敛企业的逐利性；最后，时刻保持老年群体角度思考产品开发才是一个具有社会责任企业应该做的事情，一个 APP 的适老化态度，反应公司、团队和产品的价值观。另一方面，一个好的企业形象也是企业长期发展的品牌资产，企业在进行宣传适老化产品时采用“公益营销”，即把公司的社会责任整合进一个完整的营销策略。在实际操作过程中，公司将“做公益”作为其营销手段，此举不但关注了老年群体的需要、实现了企业的社会责任，而且还为公司赢得了较好的企业形象，有利于后期营销的推进。在企业层面，逐利性与公共性是相辅相成的，平衡好逐利性与公共性是其突破口。因此，时刻做好调研，针对困境研发高适配智慧养老产品且利用“公益营销”的策略，让老年人在信息高速路上不再步履蹒跚，这才是企业应有的姿态。

#### 4.3. 社区层面：立足老年人需求，提升支持专业度

社区作为连接政府与社会的桥梁，目前社区针对老龄人口数字服务的供给与需求还存在着差异，因此如何精准抓住老年人需求，对症下药，提升支持专业度是社区弥合鸿沟的应有之义。社区在弥合鸿沟的过程中，要想提升支持的专业度，立足老年人需求是必要，因此要尤为重视前期的调研。首先，社区作为与老年群体较为紧密的群体，在日常生活中，应该关注老年人鸿沟产生的原因，以及为何其他方式弥合不了的原因。例如，大部分老年群体对智能手机的使用都不太熟悉，存在不会使用微信语音、视频聊天，不会使用学习强国 APP，乘车码等情况。其次，社区应该透过表象看到本质，想到为何会产生这种困境。比如一些老年人自身身体素质导致学习效果不理想，对绝大多数老年人来说，看似非常简单内容，却需要教师重复讲解。也有老年人群存在情感障碍，出现不自信、恐惧、排斥等心理。甚至还存在着一些由于家庭因素而旷课，最后结束学习的老年人。最后，社区应该针对调研分析出的结果，结合老年人目前所出现的困境各个击破，而不仅仅只是千篇一律地进行智能产品的教学。如何在数字社会下使用智能技术来精准抓住老年人需求也是社区应该完善的内容。就例如，上海市长宁区江苏路街道利用



大数据、算法等智能技术为独居老人安装的智能水表就是一个典型案例。在水表的提示下，负责人可以随时获取老人的用水情况，当出现异常情况，即 12 小时之内水表数字小于 0.01，负责人则会上门探访老人。该智能产品就针对目前老年人的困境，结合对应的智能技术，有效规避了独居老人“孤独死”的风险。在数字化社会中，数据随之成为一种基础工具。此举，既可以保障老年人的生活需求，又可以精准抓牢老年人的需求，也是弥合鸿沟的一大亮点。同时，结合志愿团队，针对老年人的需求，搭建“数字社区”，应不仅仅只停留在使用智能设备上，还对老年人的心理困惑进行排解，让老年人切身感受到社会的关怀，加速老年人的数字融入。在社区层面，立足老年人真实需求，运用社区的大量网点、专业人员和体系化认识老年人的认知、情感的需求来提升鸿沟弥合专业度，是避免老年群体成为数字生活中“沉默的大多数”的良策。

#### 4.4. 家庭层面：发挥朋辈影响，“暖关怀”弥合“认知沟”

当前，已经步入玛格丽特·米德所言的“后喻文化”时代，囿于亲代与子代所接触的社会圈层以及社会经历都相差较大，因此在“认知沟”上的弥合总是会产生价值观碰撞的困境，因此文化价值观的深层反哺也是一大难题。在面对“数字反哺”的实践中，应当将家庭场域适度扩展，不仅仅局限在家庭内部。学者库利曾提出“初级群体”的概念，指成员间面对面交往与合作的群体是一个直接的、自然的关系世界[11]。初级群体是人性形成与发展的土壤，因此亲友、邻居、同事等都可属于初级群体的范畴，而“数字反哺”的场域也适当地向社会场域所拓展。因此，朋辈群体则在反哺过程中起到很大的影响。由于地理及心理的接近与贴近性，老年群体与朋辈之间存在着编码解码的大抵一致性，也使得朋辈群体之间成为反哺的一大利器。有研究表明，朋辈之间通过模仿、规范与支持三种作用机制来使得老年群体进行数字融入[12]。相比于子代与亲代之间难以跨越的价值鸿沟，相同朋辈群体之间有着得天独厚的优势，老年群体之间可以相互进行数字技术使用的模仿、以及智能设备的规范、乃至培养其数字融入的自主性。一方面，群体间不免存在一定的竞争与合作，但老年群体之间存在着一定得竞争心理，就会很大程度地提高老年人的自我效能感，也会让家庭亲友之间反哺的不愉快烟消云散，从而导致代际关系缓和。在另一方面，最了解自身年龄特征的群体会按照特殊的方法来进行对应的融入，而也会很大程度上避免不同群体之间“有过之而不及”的反哺。在家庭层面，朋辈群体作为一个特殊的群体能让我们在代际反哺之外看到新的可能，应该鼓励朋辈之间相互支持，通过相互之间的“暖关怀”来弥合老年群体的“认知沟”，更好地帮助老龄人群接受数字时代的社会化。

## 5. 结语

当前，我国在弥合鸿沟方面做了许多努力：在正式社会支持方面，国家推出了一系列政策、企业也推出了许多适老化产品、社区也整合了多方社会资源来助力老年群体；而在非正式社会支持方面，家属的“数字反哺”以及社工专业的帮扶也使得鸿沟弥合在一定程度上有了效果。可是经过了一系列的调研与分析，我国针对弥合老年鸿沟所做出的措施却存在一定的问题与困境：部分的确还存在未接入互联网的情况且分布不均匀，适老化产品并未很好地适配老年人的需求，同时，社区提供的服务较为浅显，代际反哺也达不到深层弥合的效果。对此，笔者对根源进行了探索：国家相关政策与基建完善度不高、企业逐利性与公共性天然的矛盾、社区数字融入服务供需的不平衡以及不同群体间价值鸿沟的存在。因此，针对以上所出现的问题与困境，在国家、企业、社区、家庭层面提出了相应的对策：国家相应的政策与基础设施是弥合鸿沟的顶层设计，企业针对困境研发的高适配度产品是数字社会下的基础，社区利用数字技术调研立足老年人需求进行专业弥合是应有之义，此外，拓宽视野发现朋辈的力量是“数字反哺”的另一条路径。

## 参考文献

- [1] 周晓虹. 试论当代中国青年文化的反哺意义[J]. 青年研究, 1988(11): 22-26.
- [2] 王敏芝, 李怡萱. 数字反哺与反哺阻抗: 家庭代际互动中的新媒体使用[J]. 广州大学学报(社会科学版), 2022, 21(1): 77-90.
- [3] 纪竞垚. 着力消除老年群体数字鸿沟的对策建议[J]. 中国经贸导刊, 2022(3): 79-80.
- [4] 郭峰. 城市老年人群的微信使用行为研究[D]. [硕士学位论文]. 长春: 吉林大学, 2018.
- [5] 姜涛, 夏当英. 智能化时代下老年群体“数字鸿沟”及超越[J]. 襄阳职业技术学院学报, 2021(5): 100-103.
- [6] (美)玛格丽特·米德. 文化与承诺——一项有关代沟问题的研究[M]. 周晓虹, 周怡, 译. 石家庄: 河北人民出版社, 1987.
- [7] 孙明雨, 朱禹瑄, 许瑶. 积极老龄化背景下对数字鸿沟成因研究与应对措施[J]. 科技传播, 2022(6): 44-47.
- [8] 刘彦. 社区教育助力老年人跨越“数字鸿沟”策略研究[J]. 成人教育, 2021, 41(8): 31-35.
- [9] 周裕琼. 数字代沟与文化反哺: 对家庭内“静悄悄的革命”的量化考察[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2014, 36(2): 117-123.
- [10] 朱秀凌. 青少年的手机使用、数字代沟与文化反哺——基于对福建省漳州市中学生家庭的实证分析[J]. 新闻界, 2015(11): 47-53.
- [11] 罗钢, 刘象愚. 文化研究读本[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2000.
- [12] 陈颖. 论新媒体对初级群体重构和个体自我建构的作用[J]. 西南农业大学学报(社会科学版), 2011, 9(4): 86-90.