

需求视角下城市老年人数字素养提升对策研究

袁 满

西南交通大学公共管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2024年1月11日; 录用日期: 2024年1月24日; 发布日期: 2024年2月29日

摘 要

在老龄化与数字化叠加的背景下, 提升老年人的数字素养成为了社会关注的重要问题。为此, 本文选取四川省成都市的老年人作为研究对象, 通过对12位60岁以上的老年人进行深入访谈, 并基于需求视角分析老年人实际的数字需求, 提出了老年人数字素养的提升对策。研究发现, 老年人的数字需求可以根据掌握数字技能的必要性和对数字技能的态度两个方面划分为四个类型, 即主动型需求、探索型需求、勉强型需求、渐退型需求。本文以老年人数字需求为基础, 从提供个性化的数字素养提升服务和针对性的数字技能培养方式两方面入手探讨了老年人数字素养的提升策略, 有助于老年人更好地融入数字社会。

关键词

老年人, 老龄化, 数字化, 数字素养, 数字需求

Research on the Countermeasures to Improve Digital Literacy of the Urban Elderly from the Perspective of Demand

Man Yuan

School of Public Administration, Southwest Jiaotong University, Chengdu Sichuan

Received: Jan. 11th, 2024; accepted: Jan. 24th, 2024; published: Feb. 29th, 2024

Abstract

Under the background of aging and digitalization superposition, improving the digital literacy of the elderly has become an important issue of social concern. Therefore, this paper selected the elderly in Chengdu, Sichuan Province as the research object, conducted in-depth interviews with 12 elderly people over 60 years old, analyzed the actual digital needs of the elderly based on the perspective of demand, and proposed countermeasures to improve the digital literacy of the elderly. The

research finds that the digital needs of the elderly can be divided into four types according to the necessity of mastering digital skills and the attitude towards digital skills, namely, active needs, exploratory needs, reluctant needs and gradual needs. Based on the digital needs of the elderly, this paper discusses the strategies to improve the digital literacy of the elderly from two aspects: providing personalized digital literacy promotion services and targeted digital skills training methods, which will help the elderly better integrate into the digital society.

Keywords

The Elderly, Aging, Digitalization, Digital Literacy, Digital Demand

Copyright © 2024 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

20 世纪末, 中国步入老龄化社会。根据 2022 年国家卫生健康委、全国老龄办发布的《2021 年度国家老龄事业发展公报》, 截至 2021 年末, 我国 60 周岁及以上老年人口 26,736 万人, 占总人口的 18.9%; 我国 65 周岁及以上老年人口 20,056 万人, 占总人口的 14.2%。根据国家卫健委预测, 中国将在 2035 年左右进入重度老龄化社会, 应对人口老龄化问题迫在眉睫。当老年人口比例不断增长的同时, 我国的互联网通信技术也在不断提高, 数字科技正以前所未有的方式改变世界, 数字浪潮已将老年人裹挟其中。

老龄化遇上数字化, 已经逐渐成为社会参与主体的老年人在数字生活中却不断被“排斥”, 尤其在新冠疫情之后, 老年人的数字化生存问题更成为社会关注的热点。罗强强等学者基于一项老年人样本数据(N = 593)调查发现, 老年人数字素养整体偏低, 并且在“接入层”、“使用层”、“知识层”3 个层面呈现递减趋势[1]。数字融入困难, 归根结底是数字素养不够和数字能力欠缺。对此, 中央网络安全和信息化委员会印发了《提升全民数字素养与技能行动纲要》(以下简称“《纲要》”), 专门提到要“开展数字助老行动”, 促进数字社会无障碍和适老化改造提升。《纲要》将数字素养与技能定义为: 数字社会公民学习工作生活应具备的数字获取、制作、使用、评价、交互、分享、创新、安全保障、伦理道德等一系列素质与能力的集合。数字素养深刻关乎着老年人的晚年生活质量。尤其像在新冠疫情这类突发公共卫生事件的情况下, 人们行动受限, 只能依赖于数字网络技术获取日常生活所需和寻求帮助, 数字素养甚至关系着老年人的生存问题。数字时代, 提升全民的数字素养已是国家的一项战略任务, 同时也是人们追求美好生活的关键手段。但由于老年群体自身存在诸多局限, 老年人数字素养的提升面临着严峻挑战。

提升老年人的数字素养, 不论是在国家战略层面, 还是在政府、社区、企业等组织积极响应政策以及落实行动中, 始终是从“自上而下”的角度关注外界能为老年人提供哪些支持和帮助。这种“供给视角”下的行动策略仍是当前提升老年人数字素养的主流, 但却忽略了老年人自身的主体性, 即老年人真正需要的数字素养是什么[2]。了解老年人真实的数字需求, 才能以有效的途径提升老年人的数字素养, 实现养老资源、数字资源的高效配置。因此, 我们需要转换以往的研究视角, 从需求角度出发探究老年人数字素养的提升问题。

2. 文献回顾

数字素养(Digital Literacy), 这一概念最早是由以色列学者 Yoram Eshet-Alkalai 在 1994 年提出的[3]。

随着信息技术的发展,提升全民数字素养已经成为了欧盟发展战略的目标。2007年,欧盟在第1版《终身学习核心素养:欧盟参考框架》中将“素养”界定为知识、能力、态度的融合体[4]。2013年,欧盟发布了第1.0版《欧洲公民数字素养框架》,创新地提出了“五步法”素养框架构建模式,初步勾勒出公民数字素养框架。之后,欧盟分别在2016年、2017年和2022年对此框架做了补充和更新,数字素养已经成为了一个国家公民核心素养的关键。

当前,中国数字化转型的不断加速和数字经济的蓬勃发展对公民的数字素养水平提出了更高的要求,公民数字素养也逐渐成为了学界重点关注的话题。以欧盟的“数字素养框架(DigComp)”为基础,经联合国教科文组织“全球数字素养框架(DLGF)”等的发展,目前国际上对数字素养能力域框架已达成了基本共识[5]。之后,学者们的关注点从全民数字素养框架以及评估指标的构建发展到了对某一领域、某一群体的关注。例如,李宝敏从理念取向、结构内容、评价与描述、意义价值四个方面研究分析了新西兰老年人数字素养评估框架,提出我国老年人数字素养框架研究要从实际国情、情感态度、生活情景出发[6]。随着研究的继续推进,学者们已不再拘泥于数字素养框架和评估指标的建立,进而发展到对数字素养现状调查、数字素养提升路径以及将数字素养作为变量研究与其他变量的关系等[7][8][9][10]。由此可见,学者们对数字素养的研究扩散到了各个领域和群体。

随着老龄化程度的不断加深,老年人的数字素养引起了众多学者关注。目前,已有研究主要从老年人数字素养的现状、测量、影响等方面展开。从研究内容上来说,主要是关于各个国家老年人数字素养项目实施情况以及老年人数字素养现状调查、原因分析和提升策略。首先,关于老年人数字素养项目实施情况,许多学者分析了国外比较成熟的典型案例。罗艺杰对美国、欧盟、澳大利亚及中国的老年人的数字素养教育模式进行研究,发现国外老年人的数字素养教育是由政府主导,多机构共同参与努力的成果,而我国政府在这方面还没有足够的重视[11]。卜淼分析了新加坡图书馆老年人数字素养服务的背景、内容、特点和有益经验[12]。刘晓娟等人选取了15个欧洲老年人数字素养项目作为典型案例进行了调查和分析,发现欧洲老年人数字素养项目具有多层次设计教学内容、聚焦数字化应用场景等特点[13]。其次,关于老年人数字素养现状,现有研究指出,我国老年人数字素养水平整体偏低,老年人面临着巨大的数字鸿沟和数字困境。究其原因,在数字科技产品方面,由于市场经济利益导向,新媒体技术、智能产品、页面交互设计等数字科技产品的便利性都更倾向于满足年轻群体的需求[14]。智能产品都尽可能将自己的功能变得复杂、多元、综合,能满足使用者多样化的需求,这种设计本身就对老年人不友好[15]。在老年人自身方面,随着年龄增大,必然会出现生理衰老现象,例如智力退化、学习能力减弱、视力听力和记忆力减退等,使用数字产品因受身体条件的限制存在着很多障碍。而且,心理层面上老年人对数字科技有排斥,甚至有“科技恐惧症”、“智能技术恐惧症”[16]。相较于年轻的“数字原住民”来说,老年人的数字生活面临更多“未知的未知”[17],他们更需要外界的帮助。从研究方法上来说,使用定量研究方法讨论如何测量老年人数字素养、分析老年人数字素养的影响因素以及将老年人数字素养作为变量,探讨与其他变量之间的关系是当前研究的主要趋势。在外国的研究中, Ji-Hyeon Jeong 和 Sung-Man Bae 使用韩国国家信息社会局调查数据,认为老年人数字素养与智能手机成瘾之间呈正相关关系[18]; Sung-Man Bae 检验了老年人数字素养在智能手机使用动机与生活满意度之间存在中介作用[19]。Kevin Munger 等人研究了老年人数字素养是否会影响到他们使用和回应社交媒体的方式[20]。在国内,也有少数学者进行了实证研究,例如,罗强强等人以数字化生存为话题背景研究了数字素养对老年人数字获得感的影响机制,且数字社会参与在“数字素养-数字获得感”路径中发挥中介作用[1]。相较于国内文献,国外这方面的定量研究较为丰富,但无论在国内还是在国外文献中,都缺乏对老年人数字素养的定性分析。

总体来说,大多数学者都是从“供给侧”角度开展对老年人数字素养的研究。例如,罗艺杰总结了美国的老年人数字素养教育是由政府发起,制定政策,图书馆行业协会等响应,制定指导框架,最后由

图书馆及企业等实施,形成自上而下的三级体系[11]。这种“自上而下”的视角在对老年人数字素养提升的对策建议中最为常见,即国家层面的政策支持与宏观规划、多机构合作、社会支持与包容、数字素养教育方式、智慧化城市建设等[21][22]。而从“需求侧”角度,即以“自下而上”的视角关注老年人的数字素养问题还存在着一定空白,尤其对老年人数字需求的关注更是屈指可数。其实“数字需求”这个概念在以往的文献中被提及过。徐越就以马斯洛需求层次理论为基础,分析了老年人在生理、安全、情感、受尊重、自我实现五方面的数字需求[23],但其余大部分文献中对老年人数字需求的关注主要体现在对策建议部分,几乎无深入分析,并且缺少实证调查。

数字需求是老年人数字素养问题的关键,也是老年人数字素养提升的基础。基于以上分析,本文将从老年人的生活场景出发对老年人的数字需求问题进行探索性分析,以需求视角探究老年人数字素养提升的方法与路径。这不仅能弥补当前老年人数字需求研究的空白部分,也是对老年人数字素养提升影响机制的补充思考。

3. 研究设计

本次研究采用质性研究方法,即以研究者本人作为研究工具,在自然情景下采用多种资料收集方法对社会现象进行整体性探究,并使用归纳法分析资料和形成理论,通过与研究对象互动,并对其行为和意义进行建构,从而获得解释性理解的一种活动。本文以方便抽样和目的抽样方法,选取四川省成都市的多个社区作为调研地点,采用观察法和访谈法对60岁以上的老年人展开调查研究;访谈内容主要围绕老年人的日常生活需求以及老年人的数字需求两个方面。

1) 访谈。本文曾以“助教”身份参与过成都市某社区智慧助老课程,参与课程的一部分老年人将作为本次研究的受访对象,并且本文通过个人人际关系寻找到成都市其他社区的老年人进行了深度访谈。在向被访谈者介绍了本次调研情况和访谈目的后,征得被访谈者同意的情况下开始访谈和录音。本次访谈提纲采用半结构式访谈,研究者有意引导被访谈者讨论与研究主题的相关问题和感受。每次访谈之后,研究者对访谈录音和现场笔录进行整合归纳和分析,并及时总结访谈的策略和技巧,为更好地完成下一次访谈做准备。

2) 访谈资料分析。本次调研访谈共收集录音资料约185分钟,共转录文字15,222字。本次受访对象共有12名老年人,其中男性4名,女性8名。以60岁~70岁、70岁~80岁、80岁~90岁三个年龄阶段分别将受访老年人划分为低龄老年人、中龄老年人、高龄老年人,其中低龄老年人有4名、中龄老年人有3名、高龄老年人有5名。受访者的基本信息表如表1所示。

Table 1. Basic information of interviewees

表 1. 访谈对象基本情况

编号	性别	年龄	受教育程度	居住方式	自理情况
A1	女	68	小学	与子女同住	完全自理
A2	女	86	初中	与子女同住	部分自理
A3	男	71	小学	夫妇同住	完全自理
A4	女	64	小学	与子女同住	完全自理
A5	男	81	无	与子女同住	部分自理
A6	女	62	初中	夫妇同住	完全自理
A7	男	72	小学	独居	完全自理
A8	女	79	无	与子女同住	完全自理

续表

A9	女	60	中专	独居	完全自理
A10	女	82	小学	与子女同住	完全自理
A11	男	84	无	与子女同住	部分自理
A12	女	83	小学	独居	完全自理

本次调研访谈结果显示, 由于年龄带来身体机能的衰老退化, 例如眼睛看不清、耳朵听不见、记性不好等等是老年人数字需求减少的关键, 并且老年人的数字需求呈现出随着年龄的增加而逐渐减少的趋势。因此, 可以从访谈中看出, 低龄老年人的数字需求与中龄、高龄老年人相比较而言更为强烈。除年龄外, 老年人的数字需求也与受教育程度有关, 不识字是一部分老年人几乎没有数字需求的主要原因。总之, 老年人产生数字需求需要具备良好的身体机能、一定的受教育(识字)水平、与子女关系密切、有一定的自理能力等条件。本次调研访谈结果还可以表明目前老年人的数字素养仍处于中低段水平。

4. 老年人数字素养现状与成因分析

当前老年人的数字素养水平还存在明显不足。由于身体机能的衰老和退化以及受教育水平有限, 相当一部分老年人不具备掌握数字技能的能力; 并且直接寻求他人帮助是老年人解决数字困境行之有效的方法, 这也削弱了老年人提升数字素养的直接动力。

首先, 身体机能的衰老和功能退化是老年人数字素养水平欠缺的主要原因。老年人由于身体条件上的诸多限制, 例如眼睛看不清、耳朵听不见、记性不好等原因而无法使用智能终端设备接入数字世界, 因此始终游离在数字世界边缘。

“现在我记性也不好了, 听也听不清楚, 要不来(智能手机), 简直要不来。我就用小手机(指老年机)打电话, 大手机(指智能手机)打不来电话, 接也接不来。”(访谈对象 A2)

其次, 老年人的受教育程度也会影响他们是否具备正常的数字接入能力。时代因素让许多老年人从未接受过正式的教育, 甚至还有一部分老年人不具备读书识字的能力, 使用数字设备对他们来说十分困难。即使在儿女、社区工作人员、亲朋好友的帮助下, 他们使用数字设备时也只能通过图标、画面、视频等可视化的方式记忆一些非常简单的操作, 而无法进行一些需要通过识字判别的操作, 独立使用数字设备的能力很低。

“他们(指女儿)的旧手机拿给我用的。我平时也要用这个手机(指智能手机)打电话, 我会接电话, 也会打电话。微信我没要过, 就只要抖音。我看得清楚手机上的字啊, 但是我不认识字嘛。”(访谈对象 A5)

此外, 老年人的认知能力下降使得他们在辨别虚假数字信息方面十分缺乏安全感。爆炸式的信息通过数字技术四面八方涌现在老年人眼前, 分辨这些信息的虚实对老年人来说一时不知所措。一方面因为老年人开始出现认知障碍, 脑部功能的退化会直接影响他们对基本事物的正常判断, 所以他们在辨别一些复杂信息时稍显吃力; 另一方面由于新鲜事物的快速成长已经超出了老年人正常地接受、消化吸收的速度, 老年人对数字科技会产生恐惧情绪, 总是担忧某些情况的出现会超出自己的能力范围而变得不可控制。

“我最近老是收到一个短信, 说我的身份信息有问题, 我的什么什么账户要被冻结了, 我还担心的很, 不晓得是咋回事。还有昨天我在微信付款那里看到有个啥子微信支付分, 我搞不懂是咋回事撒, 我也没有开通过, 会不会影响我微信里的钱啊?”(访谈对象 A9)

“我大儿跟我说现在通过网络诈骗的多得很，他说喊我在手机上也不要乱点，他说如果我在手机上绑了钱的话还是有很大风险，之前他(大儿子)都喊我取钱要去窗台上取，不要去机子上取。我不得把钱邦在手机上，从来没有，现在我手机上都从来没有绑过钱。出去买东西都用现钱撒。”(访谈对象 A12)

最后，相较于提升自身的数字能力，直接寻求子女、社区、其他工作人员的帮助也许对老年人来说更直接有效的解决问题的方式。老年人通过学习掌握数字技能并不是一件容易的事情，他们需要投入比年轻人更多的时间和精力反复练习、琢磨，及时得到外界帮助才有机会真正掌握一项数字技能。但是在解决日常生活中所遇到的困难时，例如生病就医、出行旅游等等，他们可以直接向子女或者身边的年轻人寻求帮助，这比去学习掌握一项数字技术要付出得更少，效果立竿见影。

“我到诊所去看病啊，去妇幼保健站啊这些、或者是三圣乡啊这些，这个都是我们娃娃打的车，一般都是他们带着我们一起，我就不是太会。”(访谈对象 A1)

“要到医院去的话只能找我娃儿嘛，找他带我到医院去检查身体啊啥子的，我清不到。”(访谈对象 A8)

“我(买高铁票)可以找我娃儿帮我买，也可以去问高铁站的工作人员嘛，问嘛。”(访谈对象 A9)

“我少有去医院。有些时候整不清楚嘛他们(指儿女)就带我去撒。”(访谈对象 A11)

“我们(出去旅游)一般出去都是跟着子女一路嘛，坐自己的车，不买票。”(访谈对象 A12)

数字化进程中，传统的生活方式已然被智能化方式所取代，智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系给数字社会公民带来更高效能的服务，但数字融入困难、数字鸿沟巨大仍然是当前老年人建立高品质数字生活的最大阻碍。因此，提升老年人数字素养至关重要。

5. 老年人数字需求分析与类型划分

5.1. 老年人数字需求分析

数字需求，即指因数字技术的兴起而产生的各种需要。关于需求的理论，最广为人知的是 1943 年美国心理学家马斯洛在《人类动机理论》中提出的马斯洛需求层次理论。后来许多学者在此理论基础上进行创新和发展，其中，美国耶鲁大学组织行为学教授奥尔德弗在 1969 年提出的 ERG 理论认为，人们共存在 3 种核心的需要，即生存(Existence)的需要、相互关系(Relatedness)的需要和成长发展(Growth)的需要。本文以 ERG 理论作为需求分析框架探究老年人的数字需求情况，由生活需求而产生的数字需求是促进数字素养提升的关键，其相互关系如下图 1 所示。

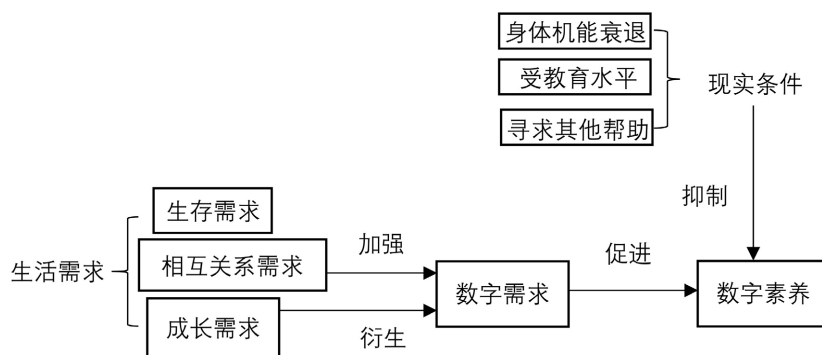


Figure 1. Demand relationship diagram
图 1. 需求关系图

1) 生存需要

ERG 理论认为,生存需要关系到个体的生存问题,即满足基本的物质生活条件的愿望,如衣食住行和生命财产安全等。一方面,老年人的身体衰老、机能退化,在吃穿用度和活动范围等方面受到许多限制;并且对于大多数的老年人来说,艰苦朴素的生活作风和勤俭节约的思维方式一直伴随着他们步入老年生活,老年人对基本物质条件的需求处于相对较低水平。另一方面,老年人退离劳动力市场后,不再像年轻人背负着巨大的工作压力和生活压力,生活节奏变得相对缓慢,生活方式也极尽简单。

“早上起来在小区里走一会儿、转一会儿圈圈。4、5点钟就起来了,起来了就出去转几圈,然后就出去买菜,买了菜回来就要一下然后准备做午饭、弄菜。吃了午饭就睡午觉,然后就看电视,又出去在小区里转圈圈。晚上嘛看了电视就睡觉了。9点过就睡觉了。”(访谈对象 A8)

“我平时没得事就出去走撒、转撒,锻炼身体嘛,就在街上啊、公路啊、公园啊啥子的到处转撒。转耍回来嘛就坐着看电视,然后就没得啥子事撒。上午转一圈下午转一圈,其他时候就在家看电视。晚上不出去耍,吃了晚饭,看会儿电视,9点钟就睡觉了撒。准时9点钟睡觉。”(访谈对象 A11)

可见,生存需求几乎不会影响老年人数字需求的产生。数字技术走入千家万户是最近几年的事情,就如智能手机的普及在中国也不过十年左右的时间。老年人的生活习惯建立在一个数字技术并不发达的时代,也许他们固定式的生活习惯中对数字技术的需求本就微乎其微。

2) 相互关系需要

相互关系需求,即维持人与人之间友善关系的愿望。老年学中经典的活动理论认为,老年人应尽可能地融入社会、参与社会活动与社会交往。通过社会活动不断获得新的角色,用以取代失去的角色,改善老年人因为社会角色转变而引发的消沉情绪。可见,老年人的相互关系需求并没有因为年龄增长而大幅度减弱,相反,由于工作已经不再是生活的一部分,相互关系需求也许会在老年群体中变得更为强烈。

“我喜欢聊天啊,在微信上合适的朋友嘛就聊天嘛,我一般发语音,打不来字。”(访谈对象 A10)

“就(玩)微信嘛,微信有语音通话,要么就直接打电话。还有其他就是抖音。我抖音也关注了很多朋友嘛,经常看看他们发的视频啊这些,给他们点个赞什么的。”(访谈对象 A9)

数字化时代,面对面的沟通方式不再是主流,即时通讯技术跨越了时间和空间的障碍,使人们的沟通交流更加便捷和高效,数字通信技术的发展极大程度地满足了人们的相互关系需求。微信、抖音、视频通话等等由于操作简单易懂,也成为了许多老年人建立和维持社会关系的重要数字工具。因此,在相互关系需求上,老年人的数字需求可能会得到加强。

3) 成长需要

成长需要,即个人自我发展和自我完善的需求。现代医疗技术最大限度地为老年人保障了原有的生活水平,在生存需要和相互关系需要都能满足的情况下,老年人也会寻求成长需要。成长需要尤其体现在老年人对新鲜事物的接受上。数字化时代,新鲜事物层出不穷,老年人对数字技术的学习和掌握成为了他们实现成长需要的一个途径。跟上时代的步伐使老年人具有成就感。因此,老年人对自我实现的需要衍生了他们的数字需求。

“我好多都懂得到,照相也懂得到,看嘛照相你就点这里、我可以视频,我就点这里,就把他们都的录下来。我搞懂了的,教一遍就通了。我买菜都在用手机,买菜,我把我社保卡都绑在手机上的,我都喊他们(儿女)教的。”(访谈对象 A1)

“对我们老年人来说，如果不学些新的东西的话，跟(与)社会都脱节了，我还是觉得我接受新鲜的东西还是比较快。”(访谈对象 A12)

除此之外，老年人的数字需求还会随着数字素养的提升向更高阶的需求发展。在一部分学习能力、探索能力较强的老年人中，进一步对数字产品的探索成为了他们的进阶数字需求。例如在学会使用导航功能后，自己摸索出更加便捷的导航模式等等。这种进阶式的数字需求大多建立在老年人的主动数字需求之上。

“你看嘛高德(地图)上边还有一个‘助老打车’，这个更方便，直接说话就可以打车了”(访谈对象 A4)

“我出去搞(老年)活动，他们，就是那些工作人员嘛，都是年轻人就教我，就是微信上发信息嘛，结果我这个就懂得起了撒，我每天走了路之后我还要看走了多少步这些。逐步就开始自己摸索了嘛。有一部分(功能)是自己摸索的，有一部分是别人教我的。”(访谈对象 A12)

5.2. 老年人数字需求类型划分

根据老年人掌握数字技能的必要性和对数字技能的态度两个维度，可以将老年人数字需求划分为主动型需求、探索型需求、勉强型需求、渐退型需求四种类型，如下表 2 所示。

Table 2. Digital requirement types
表 2. 数字需求类型

	必要	非必要
积极	主动型需求	探索型需求
消极	勉强型需求	渐退型需求

主动型需求是指老年人面对必须掌握的数字技能时，以积极的态度主动地进行数字技能学习和训练。这类需求大多出现在低龄老年人中。由于低龄老年人身体条件尚可，还具备一定的学习能力和判断能力，对新鲜事物的接纳程度也相对较高，因此提升自己的数字素养与技能对他们来说有一定的驱动力。

“好多都是他们(儿女)教我的，主要是慢慢学、慢慢用，慢慢说还是可以。像你们年轻人也要教撒，我们去买菜，那些老板就教我们撒，怎么扫码、怎么把我的社保卡弄在手机上，保险的很，免得你背着包包掉了(丢了)。”(访谈对象 A1)

探索型需求是指老年人在面对一些非必要的数字技能时，仍以积极的态度进行学习、摸索和提升。这类需求主要出现在对自我实现的需求更为强烈的老年群体中。具有探索型数字需求的老年人大多接受过正式或非正式的教育，身体条件基本可以支持其独立操作智能终端设备；并且这类老年人普遍拥有较广泛的社会关系，当他们想要掌握一项非必要的数字技能时，能从广泛的社会关系中得到许多帮助。

“我用手机首先就要学会照相，我喜欢照相，照了给别人发过去。我喜欢出去旅游撒，我昨天还拍了很多照片给我侄女发过去，我侄女说我越长越年轻了。我喜欢照相得很，特别喜欢照相，又喜欢发，到处给别人发过去。我朋友也多得，给朋友啊、亲戚啊侄儿侄女啊这些发过去。”(访谈对象 A12)

“他们(子孙)给我下载起了之后自己去摸索嘛，我要(在抖音上)做些什么任务自己去摸索嘛。我眼睛可以，我看得见(手机上)字，看得清楚，听也听得到。我基本上都是自己摸索的，就是说他们(子孙)帮我下载好第一个(手机软件)之后，之后的第二个第三个(手机软件)就自己晓得了撒。”(访谈对象 A10)

勉强型需求是指老年人面对必须掌握的数字技能时，以消极的态度勉强地进行数字技能学习和训练。

这类需求的产生可以归结为社会数字化转型对传统方式的冲击。当传统的、线下的交互方式被数字科技所排斥，尤其是在与老年人息息相关的医疗、保险、社会服务等领域，老年人不得不改变原有的思维方式和获得路径去争取相应的社会资源，从而“被迫”的学习数字技能，提升自身的数字素养。具有勉强型需求的老年人同样具有一定的学习能力和数字产品的操作能力，只是个人学习意愿并不强烈。

“去医院看病就要用手机挂号撒，不然直接去医院根本挂不到(号)，别人都在手机上挂(号)完了，排都排不上。现在这种电子产品越来越多，我们啥子都不会，跟不上时代了，被时代抛弃了，总要学一些嘛。”(访谈对象 A9)

渐退型需求是指老年人在面对一些非必要的数字技能时，态度消极，对任何数字产品和数字技术都不关心、不了解、不感兴趣。这类需求大多出现在高龄老年人中。高龄老年人的健康状况日趋下行，现实客观因素导致他们无法掌握基本的数字技能，所以他们的数字需求呈现渐退趋势，并且将趋近于无数需求状态。另外，从未接受过教育的老年人由于缺乏正常阅读的能力，所以渐退型需求也很有可能出现在这类老年群体中。

“我不怎么看得清楚(智能)手机上面的字，看不清楚，就是一团黑影子，记性也不好。娃儿教我我也不愿意学，不想学，太麻烦了。一个是麻烦，二个是记性不好。”(访谈对象 A8)

“那些(指智能手机)用不来，用不清楚，不想用那些(指智能手机)。不晓得可以用来做啥子，我就乱按，按一会儿就丢了(指放下手机)就不按了。有啥子按啥子，我对这些(指智能手机)没得兴趣的。我看得见手机上的字，眼睛还勉强可以嘛，但是我认不到字，一辈子的文盲哦。”(访谈对象 A11)

6. 以需求为导向的数字素养提升路径

6.1. 以老年人数字需求为基础提供个性化的数字素养提升服务

老年人的数字素养亟需提升，不能忽略以“自下而上”的视角看待问题，关注老年人的数字需求是至关重要的。数字需求不仅反映了老年人的自主性，同时也反映了社会对老年人数字素养水平的期望。由于数字技术的复杂性和老年群体的多样性，为不同数字需求的老年人提供个性化的服务是社会资源高效利用的关键。首先，主动型需求和探索型需求的老年人都具有较高的积极性，对于使用数字产品和掌握数字技能也怀揣热情。在提升他们的数字素养时，可以利用他们自身内在的驱动力，通过组织和举办各种线下线上交往活动的方式，使他们的主动型、探索精神、对自我成长的需要充分发挥出来，例如拍照小组、朋友圈小组、抖音视频小组等等。主动型需求和探索型需求的老年人通过聚集学习还可以相互帮助、相互指点，形成良性循环。其次，勉强型需求的老年人掌握数字技能大多是为了解决日常生活中的困难，例如医院挂号、外出打车、线上支付等等。由于他们学习数字技能的意愿并不强烈，但迫于现实不得不学习掌握一定的数字技能，因此在提升他们的数字素养时，可以有针对性地选择具体场景、应用实例来帮助他们掌握相应的数字技能。最后，渐退型需求的老年人由于现实条件限制，在提升他们的数字素养上存在巨大的阻碍。对于这类老年人，社会和家都应该给予更多的关心和帮助，尽量让他们在生活中不会因数字科技而感到困扰。

6.2. 以老年人数字需求为基础提供针对性的数字技能培养方式

提升老年人数字素养需要整合社会多方力量共同协作。首先从社会层面来看，当前提升老年人的数字素养主要通过各种的数字化课程，例如“‘智慧助老’之玩转智能手机课程”等以老师线下讲授的方式为老年人普及一些基本的数字产品使用方法。由于智能手机是老年人最普遍、最常接触的数字产品，此类数字化课程就以讲授智能手机的使用方法为主，附带一些防范网络诈骗的宣传和引导。提升老年人

数字素养的关键是在数字化课程内容设置方面以老年人的数字需求为导向，针对老年人不同类型的数字需求展开不同的教学活动。例如对于必要数字技能来说，课程内容主要涉及与亲人的即时通讯、生活出行、娱乐消遣等方面，那么数字化课程可以采用大班式教学、线上网络答疑、录视频教程等教学方式帮助老年人学会使用微信、抖音、快手等应用程序。对于一些非必要的数字技能，也就是老年人进阶式的数字需求上，例如如何拍照修图、如何发微信朋友圈、如何在微信公众号上听健康养生课等等，数字化课程就可以采取小班化教学、一对一帮扶等形式尽可能满足老年人个性化的数字需求。以老年人数字需求为基础，才可以激发老年人的学习动力和期望，社会给予老年人的各种数字资源和学习资源也能得到更充分、更高效的利用。

其次从个人层面来看，后辈子代的帮助对于老年人来说是最直接的习得数字技能、培养数字素养的方式，这也是目前大多数老年人学习使用数字产品、融入数字社会的途径。后辈的数字素养反哺可以根据老年人自身的情况而定，考虑到老年人的身体条件、日常生活需要以及学习期望等，也更能精准把握老年人的数字需求类型，进行更具有针对性的数字素养提升。总之，无论是在社会层面还是在个人层面，都要以老年人的实际数字需求为主，提供与老年人更加适配的数字素养提升方式。

7. 结语

年龄的增长不可避免地带来身体的衰老和机能器官的退化，老年人的认知能力、学习能力以及明辨是非的能力等都出现了不同程度的下降，在变化如此之快的数字世界里，老年人跟不上新兴事物变化发展的节奏，与社会脱节、被数字世界排斥的现象时有发生。因此，提升老年人的数字素养是当务之急。老年人拥有良好的数字素养就能在数字社会里享受到与其他社会公民同样的基于数字技术的更加便捷高效的服务和生活品质，这也与老年人的晚年生活和社会福利息息相关。本文从老年人的数字需求入手，以“自下而上”的视角分析了老年人数字素养的现状以及老年人数字需求的情况，提出了以老年人数字需求为基础的老年人数字素养提升的策略，呼吁数字化社会要更加关注老年人的真正所需。

参考文献

- [1] 罗强强, 郑莉娟, 郭文山, 等. “银发族”的数字化生存: 数字素养对老年人数字获得感的影响机制[J]. 图书馆论坛, 2023, 43(5): 130-139.
- [2] 朱佳宁. 我国智慧养老服务需求述评[J]. 合作经济与科技, 2021(22): 178-180. <https://doi.org/10.13665/j.cnki.hzjyjkj.2021.22.073>
- [3] 任友群, 随晓筱, 刘新阳. 欧盟数字素养框架研究[J]. 现代远程教育研究, 2014(5): 3-12.
- [4] 钟周. 胜任数字变革: 欧盟数字素养框架体系研究[J]. 世界教育信息, 2023, 36(1): 46-57.
- [5] 胡俊平, 曹金, 李红林, 等. 全民数字素养与技能评价指标体系构建研究[J]. 科普研究, 2022, 17(6): 25-31+41+109. <https://doi.org/10.19293/j.cnki.1673-8357.2022.06.004>
- [6] 李宝敏, 屈曼祺, 李家成. 新西兰老年人数字素养评估框架研究与启示[J]. 终身教育研究, 2022, 33(6): 32-39. <https://doi.org/10.13425/j.cnki.jjou.2022.06.005>
- [7] 向川子, 方伟. 基于“使用与满足”理论的农村老年居民数字素养研究——以雄安居民的调查为例[J]. 今日科苑, 2021(6): 63-75.
- [8] 庄慧敏, 韩越. 数字乡村建设中提升农民数字素养的对策建议[J]. 商业经济, 2023(6): 135-137. <https://doi.org/10.19905/j.cnki.syj1982.2023.06.027>
- [9] 谭宗佳, 穆兰, 罗春霞. 社会信任数字素养对农户参与水污染治理意愿的影响——基于 427 位农户的调查数据[J]. 农业与技术, 2023, 43(11): 85-91. <https://doi.org/10.19754/j.nvyjs.20230615021>
- [10] 王乾坤, 张春华, 侯冠宇. 数字素养、正规就业与工资性收入——基于 CHFS 微观数据的经验证据[J/OL]. 海南大学学报(人文社会科学版), 2023: 1-12. <https://doi.org/10.15886/j.cnki.hnus.202212.0303>, 2023-09-23.
- [11] 罗艺杰. 国内外老年人的数字素养教育模式研究[J]. 图书馆学刊, 2018, 40(5): 20-26.

-
- <https://doi.org/10.14037/j.cnki.tsgxk.2018.05.005>
- [12] 卜淼. 新加坡图书馆老年人数字素养服务实践及启示[J]. 图书馆, 2023(5): 34-40.
- [13] 刘晓娟, 谢瑞婷. 欧洲老年人数字素养项目的实践经验与启示[J]. 图书情报知识, 2023, 40(2): 117-130.
<https://doi.org/10.13366/j.dik.2023.02.117>
- [14] 赵晓玲. 智能媒体时代“数字难民”的生存现状研究[J]. 采写编, 2023(2): 100-102.
- [15] 刘天元. 老年人数字化生存困境的生成机理与优化路径[J]. 北京社会科学, 2023(4): 118-128.
<https://doi.org/10.13262/j.bjsshkxy.bjshkx.230411>
- [16] 周建芳, 肖雨琦. 智慧养老: 老年用户端需求关注研究[J]. 老龄科学研究, 2023, 11(3): 51-61.
- [17] 武文颖, 朱金德. 弥合数字鸿沟: 老年群体数字化生存的困境与突围[J]. 内蒙古社会科学, 2023, 44(1): 162-169+213.
<https://doi.org/10.14137/j.cnki.issn1003-5281.2023.01.022>
- [18] Jeong, J.-H. and Bae, S.-M. (2022) The Relationship between Types of Smartphone Use, Digital Literacy, and Smartphone Addiction in the Elderly. *Psychiatry Investigation*, **19**, 832-839. <https://doi.org/10.30773/pi.2021.0400>
- [19] Bae, S.-M. (2022) The Mediating Effect of Digital Literacy on the Relationship between Smartphone Use Motives and Life Satisfaction for Senior Citizens in Korea. *Iranian Journal of Public Health*, **51**, 336-344.
<https://doi.org/10.18502/ijph.v51i2.8686>
- [20] Munger, K., Gopal, I., Nagler, J. and Tucker, J.A. (2021) Accessibility and Generalizability: Are Social Media Effects Moderated by Age or Digital Literacy? *Research & Politics*, **8**, 1-16. <https://doi.org/10.1177/20531680211016968>
- [21] 曹海涛, 宋蕾, 余佳. 传播理论视阈下的老年数字素养教育[J]. 今传媒, 2021, 29(9): 17-22.
- [22] 杨柳, 葛文娴, 陆艳芳. 后疫情时代公共图书馆老年人数字素养提升的路径研究——以嘉兴市为例[J]. 图书馆研究与工作, 2023(3): 57-63.
- [23] 徐越. 智能化时代对提升我国老年人数字素养水平的思考[J]. 中国集体经济, 2019(14): 165-166.