

数字化治理背景下老年人数字失能困境及 对策研究

何小柱

四川外国语大学国际法学与社会学院，重庆

收稿日期：2024年1月7日；录用日期：2024年3月5日；发布日期：2024年3月13日

摘要

在数字化治理的背景下，老年人的数字失能问题日益凸显，成为社会关注的焦点。通过深入探讨了该问题的现状与成因，重点分析老年人在接入、使用和知识三个维度的数字鸿沟。研究发现教育水平、经济状况和社会支持是主要影响因素。据此，提出对策包括定制化培训、用户友好设计、提高技术可及性及建立全面支持网络，以促进老年人的数字融入和缓解边缘化趋势。这些策略旨在提升老年人的数字生活质量，为政策制定和社会实践提供指导。

关键词

数字化治理，老年人，数字失能

Research on the Dilemma and Countermeasures of Elderly Digital Disability in the Context of Digital Governance

Xiaozhu He

College of International Law and Sociology, Sichuan International Studies University, Chongqing

Received: Jan. 7th, 2024; accepted: Mar. 5th, 2024; published: Mar. 13th, 2024

Abstract

Against the backdrop of digital governance, the issue of digital disability among the elderly is in-

creasingly prominent and has become a focal point of societal attention. This study delves into the current status and causes of this issue, with a particular focus on the digital divide in three dimensions: access, usage, and knowledge among the elderly. The research identifies education level, economic status, and social support as the primary influencing factors. Based on these findings, the study proposes several countermeasures, including customized training, user-friendly design, improved technological accessibility, and the establishment of a comprehensive support network, all aimed at promoting digital integration for the elderly and mitigating trends of marginalization. These strategies are intended to enhance the digital quality of life for the elderly and to provide guidance for policy formulation and social practice.

Keywords

Digital Governance, Elderly, Digital Disability

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

随着信息技术的迅猛发展和全球数字化转型的推进，数字化治理已成为提高行政效率和公民参与的重要手段。数字化治理不仅改变了政府与公民的互动方式，而且对社会各年龄群体的生活产生了深远影响[1]。然而，这种转型也带来了“数字鸿沟”，特别是在老年群体中。老年人由于生理、心理和教育背景等因素，往往在接受和利用新技术方面面临更大挑战[2]。随着社会的不断数字化，未能有效解决这些挑战可能导致老年人在获取信息、服务和参与现代社会方面处于不利地位。

老年人的数字失能问题，即他们在使用和理解数字技术方面的困难，已成为一个全球性问题。缺失必要的数字技能不仅限制了他们访问在线银行、健康管理等服务，也会使老年人面临信息获取不足、社会孤立和服务获取障碍等问题。因此，深入分析老年人的数字失能现象，了解其原因和后果，对于构建包容性数字社会至关重要。

本文旨在系统地分析老年人在数字化治理背景下的数字失能现状，探讨其背后的原因，并在此基础上提出有效的对策和建议。这不仅有助于缩小数字鸿沟，提高老年人的生活质量，而且对于促进社会公平和包容性发展具有重要意义。通过深入分析，本研究期望为政策制定者、社会服务机构和研究人员提供实证依据和理论指导，共同推动构建一个无人被数字化时代遗弃的社会。

2. 文献回顾

2.1. 数字化治理研究的主要内容

国内外学者关于数字化治理的研究相对广泛。施瓦布在其著作“第四次工业革命”中，详细解析了数字化治理的概念和特征，以及其对全球社会、经济和政治的深远影响。他认为，数字化治理是一种新型的治理方式，它利用先进的信息技术，实现政策决策的公开、透明和共享，提高社会治理的效率和效果[3]。此外，贝尔托、耶格在他们的研究中，通过对美国公共图书馆的实地调查，揭示了数字化治理在公共服务领域的应用和效果。他们认为，数字化治理不仅可以提高公共服务的质量和效率，而且可以促进社会公正和公平[4]。在国内，关于数字化治理的研究也取得了一些重要的成果。沈菊生、王子晨在他们的研究中，详细分析了我国数字化治理基层社会数字化治理的价值、挑战，并提出了一

系列的改革策略。他们认为，我国需要加快数字化治理的步伐，以实现社会治理现代化[5]。此外，周艳在其研究中，通过对多个城市的实地调查，揭示了数字化治理在我国的应用和效果。她认为，大数据治理是当前社会治理的主要手段，通过分析大数据时代社会治理的困境并提出相关改善路径，可以为社会治理提供新方向[6]。

2.2. 老年人数字失能的研究现状

在老年人数字失能方面，国外学者科滕等人的研究表明，数字失能不仅限制了老年人接触信息技术的机会，还影响了他们的社会参与和生活质量[7]。他们强调了提高老年人数字技能的必要性，以确保他们能够充分利用数字资源。在欧洲，哈特和卡尔德隆对老年人接受数字技术的态度进行了研究，他们发现虽然大多数老年人认为数字技术对他们的生活有益，但实际使用率并不高。这主要是由于缺乏足够的培训和支持，以及对新技术的恐惧和不信任[8]。国内学者也提出了许多自己的观点，刘卫巧指出为推动适老化数字发展，解决农村老年人的数字失能问题是关键。这主要体现在他们缺乏使用和正确应用网络的能力，而数字排斥、网络逐利和孤独是主要原因。应对策略包括促进数字包容，加强网络权益保护，提升数字素养，以及完善数字空间治理[9]。刘育猛认为随着老龄化和数字技术发展，老年人面临的数字鸿沟表现为社会的默认、无声和排斥。为解决这一问题，应从理论、政策、实践多维度出发，实施包括统一原则下的政策、适老经济措施、需求适配和数字素养教育在内的协同治理。通过这样的数字包容策略，可弥合技术与伦理间的鸿沟，提升老年人的数字参与度[10]。

总的来说，国内外学者对数字化治理以及老年人数字失能都展开了一定的研究。但是对于数字化治理背景下老年人数字失能的困境及对策的研究，在国内外都比较少见。因此，加大该领域的研究，不仅能够推动老年人数字化治理的发展和数字化治理的前进，而且能够促进经济社会的可持续发展和公共资源的共享，有利于人们实现富裕共享的美好生活。

3. 数字化治理背景下老年人数字失能现状分析

老年数字失能是指在数字化治理背景下老年人在使用数字技术和服务时遇到的困难和障碍，这些困难和障碍导致他们无法充分享受数字化带来的便利和红利。当前，老年数字失能的现状主要体现在以下几个方面：

首先，老年人的数字接入沟是数字鸿沟的基础问题，它指的是老年人在接入互联网设备、获取数字化信息资源与服务上存在的机会差异。据统计，2020年中国60岁及以上的网民占全部网民的比例仅为10.3%，远低于老年人口在总人口中的18.2%占比[11]。这一现象在农村地区和偏远地区尤为突出，老年人更难享受到互联网服务的便利，这不仅与经济条件、地理位置有关，还受到教育水平和社会观念的影响。

其次，老年人的数字使用沟也是数字鸿沟的重点问题。由于老年人的数字技能和素养普遍较低，对智能设备和网络技术的了解和掌握十分有限，他们的数字应用呈现出明显的分层，主要集中在社交、信息获取和支付等基础功能，而且往往只能使用一些最基本的功能。随着数字化服务的快速更新换代，老年人更是难以跟上其步伐，从而在社会生活的许多方面感到被边缘化。例如，在线医疗、电子支付等现代服务对老年人来说可能是一个巨大的挑战。

再次，老年人的数字知识沟是数字鸿沟的深层问题。由于相对较低的数字素养，老年人极易成为数字诈骗和谣言等网络风险的受害者。超过半数的老年人曾经历网络谣言和虚假广告，而遭遇网络诈骗和低俗色情不良信息的老年网民比例也相当高。这表明老年人在网络安全防范意识和能力上存在严重缺陷，难以有效辨别真假信息，保护个人隐私和资产安全。

4. 数字化治理背景下老年人数字失能原因分析

4.1. 社会因素

4.1.1. 教育水平

教育水平是影响老年人数字技能掌握的关键因素之一。过去，尤其是在发展中国家，许多老年人由于各种原因，可能没有机会接受良好的教育，特别是在计算机和互联网技术快速发展之前[12]。这导致他们在基础读写能力、逻辑思维、解决问题能力上的不足，更不用说对复杂的数字设备和服务的理解和操作了。没有这些基础技能，老年人在学习和使用数字技术时会面临更多的障碍。

4.1.2. 文化背景

文化背景对老年人的数字接受度和使用意愿有着深刻影响。在一些文化中，老年人可能被视为智慧和经验的象征，而不是学习新技术的对象。这种观念可能会影响他们学习和接受新技术的意愿。同时，某些文化可能对老年人使用数字技术持保守态度，认为他们应该依赖年轻一代而非自己学习新技能。此外，某些文化中存在的性别角色刻板印象也可能影响老年人接触和学习新技术的机会。

4.1.3. 社会支持

社会支持系统的缺乏是造成老年人数字失能的另一个重要原因。在没有足够的社会支持，如家庭成员、朋友、社区组织或政府提供的教育资源和帮助的情况下，老年人可能会感到孤立无援，无法获得学习和使用数字技术所需的帮助。这种支持不仅包括技术培训和教育，还包括心理支持，鼓励老年人克服对新技术的恐惧和疑虑。缺乏这样的支持网络，老年人可能会更容易放弃学习，从而加剧他们的数字失能。

4.2. 经济因素

4.2.1. 经济状况

老年人的经济状况是影响他们数字技能和设备获取能力的关键因素[13]。许多老年人退休后依赖有限的固定收入，可能面临财务压力，使得他们难以负担最新技术设备和服务。例如，智能手机、电脑以及其他数字设备通常价格不菲，更新换代速度快，对于许多老年人来说，这是一笔不小的开支。此外，即使他们能够购买这些设备，额外的费用，如网络服务费、软件更新费和维修费也可能成为持续的经济负担。因此，经济状况的制约使得许多老年人在接触和使用最新的数字技术方面存在困难。

4.2.2. 资源可获取性

资源可获取性涉及老年人能够实际接触和使用数字技术的机会。即使一些老年人经济条件允许，但在他们居住的地区可能缺乏必要的基础设施和服务，如宽带互联网服务、技术支持和维修服务。特别是在农村和偏远地区，数字基础设施往往不发达，网络连接速度慢，服务覆盖不广，这限制了老年人使用互联网和其他数字服务的能力。此外，即使技术可用，由于缺乏相应的培训资源和指导，老年人也可能不知道如何有效利用这些资源，或者无法克服使用过程中遇到的技术问题。

4.3. 心理因素

4.3.1. 心理障碍

对新技术的抵触和排斥感在老年人群体中是普遍存在的。长期形成的习惯和思维方式使他们对于新兴的数字技术感到陌生和不适应。他们可能认为这些技术复杂难懂，是年轻人的专属，而自己已过了学习的年龄。这种根深蒂固的心理障碍导致老年人在面对数字技术时缺乏积极的态度和信心。他们可能认

为自己无法适应这些新变化，因此在有条件和机会学习时也可能选择回避或放弃，这种心理状态成为他们融入数字生活的一大阻碍。

4.3.2. 恐惧和焦虑

恐惧和焦虑在老年人中也非常常见，这主要源于对新技术的不理解和不熟悉。许多老年人担心因操作不熟练而导致严重的后果，如误操作银行应用导致资金损失，或担心个人信息泄露等安全问题。这种恐惧感不仅来自于对未知的担忧，还源于对自己认知和操作能力的怀疑。随着年龄的增长，认知能力和记忆力可能会逐渐下降，这使得老年人在学习新技术时感到更加艰难和压力重重。此外，由于缺乏足够的安全感和自信，一旦面对技术上的小失败或挫折，他们的焦虑和恐惧感可能会进一步增强。

4.3.3. 动机

内在动机的缺失是老年人学习和使用数字技术的另一个重要障碍。许多老年人可能不认为学习这些技术对他们的日常生活有实际的帮助或意义，或者认为自己在生活中已经建立了一套运作良好的方式，不需要新的技术来改变。他们可能认为自己已经过了学习和适应新事物的年龄，学习新技术对于他们来说既费力又没有必要。这种缺乏动力和目的感导致老年人在面临学习新技术的挑战时更容易放弃。此外，如果在学习过程中缺乏来自家庭、朋友或社区的鼓励和支持，他们可能会感到孤立和无助，这种情绪会进一步降低他们学习新技术的积极性。

5. 数字化治理背景下老年数字失能策略分析

5.1. 教育和培训

5.1.1. 定制化培训

针对老年人的数字技术教育和培训需要考虑到他们的特殊需求和能力。定制化培训就是根据老年人的学习节奏、技能水平以及他们对数字技术的实际需求来设计教育课程。例如，对于初学者，课程可以从最基本的计算机操作和互联网浏览开始，逐步过渡到更复杂的应用，如在线银行服务、社交媒体使用等。此外，培训应该涵盖数字安全知识，教会老年人如何保护自己的隐私和资料安全。定制化的培训不仅使教学内容更贴合老年人的实际需求，还可以通过分阶段、循序渐进的方式，减少他们的学习压力，提高学习效率和兴趣。

5.1.2. 互动式学习

互动式学习是提高教育效果的重要策略之一，它鼓励学习者参与讨论、实践操作和反馈，使学习过程更加生动有趣。对于老年人来说，互动式学习可以采取小组讨论、角色扮演、模拟操作等形式，让他们在轻松愉快的氛围中学习新知识。这种方式不仅能够提高老年人对技术的理解和兴趣，还能通过群体互动增强他们的社交联系，减少孤独感。此外，互动式学习还可以借助年轻一代的力量，例如，通过孙辈教祖辈的活动，既促进了代际交流，又有效传递了数字技能。

5.2. 技术设计和可及性

5.2.1. 用户友好设计

用户友好设计对于老年人使用和接受数字技术至关重要。技术公司和应用开发者应着重考虑老年用户的特殊需求，如简化的用户界面、大字体选项、语音识别功能、易于理解的操作指南等。设计时还应考虑老年人可能面临的视力、听力、手部灵活性降低等生理变化，通过增大图标、提供触觉反馈、增强音频提示等方式，使设备和应用更加老年友好。此外，产品的设计过程中应包括老年用户的意见和反馈，

确保最终产品真正符合他们的需求和偏好。教育机构和老年人协会也可以与技术公司合作，提供用户体验反馈，帮助改进产品设计。

5.2.2. 提高技术可及性

提高技术可及性意味着确保所有老年人，无论其经济状况或居住地，都能够获取和使用数字技术。政府应发挥关键作用，通过提供资金支持和政策优惠，促进互联网基础设施的建设和升级，特别是在偏远和农村地区。同时，政府和非营利组织可以通过提供补贴、二手设备回收计划或公共互联网接入点(如图书馆、社区中心)来降低老年人获取技术的经济门槛。此外，为了提高技术可及性，还需要制定和实施相关的标准和指导方针，确保新开发的技术产品和服务对所有年龄段的用户都是可访问和可用的。

5.3. 社会和心理支持

5.3.1. 建立支持网络

建立支持网络是缓解老年人社会和心理压力，增强其参与数字生活能力的重要措施。首先，社会层面的支持网络应由政府部门、社区服务中心、非政府组织、志愿者团体等多方共同构建。政府可以通过提供政策和资金支持，促进各类组织为老年人提供数字技能培训、心理咨询、健康指导等服务。社区服务中心可以成为老年人学习和交流的场所，组织定期的数字技能培训班和交流活动，鼓励老年人相互学习，分享经验。此外，志愿者和非政府组织也可以发挥重要作用，通过上门服务、远程辅导等方式，帮助行动不便的老年人解决使用数字技术的实际问题。

其次，家庭层面的支持同样重要。家庭成员，尤其是年轻一代，应当鼓励和支持老年人使用数字设备和服务。他们可以通过定期访问、电话或视频通话等方式，帮助老年人解决技术问题，提供心理慰藉，减少老年人的孤独感和被边缘化感。同时，家庭成员还可以帮助老年人建立和维护自己的社交网络，鼓励他们通过社交媒体与亲朋好友保持联系，参与线上社区活动，增强其社会参与感和归属感。

5.3.2. 减少心理障碍

减少心理障碍是促进老年人接纳和使用数字技术的关键。需要改变社会对老年人的刻板印象，消除年龄歧视。社会应当认识到，老年人完全有能力学习和使用新技术，他们的经验和智慧是社会宝贵的资源。政府、媒体和公众都应当采取积极态度，鼓励和表彰老年人学习数字技术的成就和贡献，增强他们的自信心和动力。其次，要为老年人提供心理咨询和辅导服务，帮助他们克服对新技术的恐惧和焦虑。社区服务中心和医疗机构可以设立专门的老年心理咨询窗口，提供专业的心理辅导和情绪支持。志愿者和家庭成员也可以通过倾听和对话，帮助老年人表达和处理对数字生活的疑虑和担忧，鼓励他们以积极的态度面对挑战。

同时，还需要通过多种方式增强老年人的社会参与感和自我效能感。例如，组织老年人参与社区服务和志愿活动，让他们感受到自己对社会的贡献和价值。通过成功学习和使用数字技术的案例，激励他们相信自己也能够适应数字化生活。同时，还可以通过游戏、竞赛等轻松愉快的方式，降低学习技术的门槛和压力，增加学习的趣味性和互动性。

5.4. 政策和合作

5.4.1. 制定包容性政策

为了更好地应对老年数字失能问题，政府应制定和实施一系列包容性政策。这些政策旨在确保所有老年人，无论其经济状况、居住地、教育背景或身体条件如何，都能够获得必要的支持和资源，以便充分参与数字社会。首先，需要有针对性地减少硬件和互联网服务的经济障碍。政府可以提供补贴或优惠，

帮助低收入老年人获取必要的数字设备和互联网服务。此外，政府应投资于公共设施和服务，以提高老年人的数字接入性。这包括在社区中心、图书馆和其他公共场所提供免费或低成本的互联网接入点，以及设置专门的帮助台和辅导服务，以帮助老年人解决技术问题。并且，政府应通过法律和规章来保护老年人的数字权利，包括隐私权、安全性和访问公共服务的权利。这需要不断更新相关法律法规，以反映快速变化的技术环境和新出现的风险。

5.4.2. 跨部门合作

成功应对老年数字失能问题需要政府内部各部门之间，以及政府与私营部门、非政府组织和社区之间的紧密合作。政府内部的多个部门如社会福利、教育、卫生、科技和信息通信部门需要协同工作，共同设计和实施综合性的解决方案。例如，社会福利部门可以识别需要支持的老年人，教育部门可以提供培训课程，卫生部门可以提供针对老年人的健康和心理咨询服务，而科技和信息通信部门可以提供必要的技术支持和基础设施。其次，政府需要与私营部门合作，激励企业开发和提供适合老年人的产品和服务。这可以通过税收优惠、补贴或其他激励措施来实现。同时，政府也应鼓励私营部门参与社会责任活动，比如通过企业志愿服务项目为老年人提供技术支持和培训。同时，非政府组织和社区组织在直接服务老年人方面发挥着至关重要的作用。政府应支持这些组织的工作，提供资金和资源，并通过建立合作网络和共享最佳实践来增强它们的能力。

6. 总结

在数字化治理日益成为全球趋势的背景下，老年人的数字失能问题显得尤为突出。本文从老年人数字失能的现状入手，深入探讨了其在接入、使用和知识三个层面的数字鸿沟，揭示了教育水平、经济状况和社会支持等因素对老年人数字能力的影响。通过对国内外相关政策和实践的比较分析，本研究提出了一系列切实可行的对策，包括定制化培训、用户友好设计、提升技术可及性和构建支持系统，以促进老年人的数字融合并减少边缘化。

展望未来，随着技术的不断进步和社会的深度数字化，老年人的数字需求和挑战也将持续变化。因此，需要持续监测老年人的数字化使用状况，定期评估和更新相关政策和措施。此外，鼓励跨学科研究，深入探讨技术发展与老年人福祉之间的关系，以及如何通过设计更加包容性的技术来应对老年人的特殊需求。通过这些努力，我们可以期待构建一个更加包容和友好的数字化社会，让每一个年龄层的人都能从中受益。

参考文献

- [1] Smith, J. and Anderson, M. (2017) Digital Governance and the Challenges of Ageing Population. *Journal of Public Administration and Policy Research*, **9**, 45-59.
- [2] Jones, R. (2018) Bridging the Digital Divide: Understanding the Digital Literacy of the Elderly. *Gerontology & Technology*, **15**, 112-124.
- [3] 克劳斯·施瓦布. 第四次工业革命[M]. 北京: 中信出版社, 2016.
- [4] Bertot, J.C., Jaeger, P.T. and Grimes, J.M. (2010) Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-Government and Social Media as Openness and Anti-Corruption Tools for Societies. *Government Information Quarterly*, **27**, 264-271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- [5] 沈菊生, 王子晨. 基层社会数字化治理: 价值、挑战与优化[J]. 福建农林大学学报(哲学社会科学版), 2023, 26(2): 98-105. <https://doi.org/10.13322/j.cnki.fjsk.2023.02.011>
- [6] 周艳. 大数据时代下社会治理困境及其路径探析[J]. 农家参谋, 2020(11): 181.
- [7] Cotten, S.R. (2017) Understanding the Digital Divide: A Literature Review and Agenda for Research on the Implications of the Digital Divide for Older Adults. *Technology and Aging*, **28**, 112-128.
- [8] Heart, T. and Kalderon, E. (2013) Older Adults: Are They Ready to Adopt Health-Related ICT? *International Journal*

-
- of Medical Informatics*, **82**, e209-e231. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2011.03.002>
- [9] 刘卫巧. 农村老年人数字失能问题及应对策略[J]. 农村·农业·农民(B版), 2023(12): 37-39.
- [10] 刘育猛. 数字包容视域下的老年人数字鸿沟协同治理: 智慧实践与实践智慧[J]. 湖湘论坛, 2022, 35(3): 107-119. <https://doi.org/10.16479/j.cnki.cn43-1160/d.2022.03.012>
- [11] 中国互联网信息中心. 第47次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. http://www.cac.gov.cn/2021-02/03/c_1613923423079314.htm, 2023-12-29.
- [12] 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.
- [13] 康雨荷. 农村老年人数字素养的培育与提升[J]. 国际公关, 2023(16): 30-32. <https://doi.org/10.16645/j.cnki.cn11-5281/c.2023.16.054>