

老年数字鸿沟的社会工作方法介入研究

赵 锐

南京邮电大学社会与人口学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年4月30日; 录用日期: 2024年6月20日; 发布日期: 2024年6月29日

摘 要

数字鸿沟对老龄化社会的渗入逐渐加深,老年群体如何跨越数字鸿沟提升自身福祉成为迫切解决的问题。本文基于社会支持理论,通过对老年数字鸿沟的问题界定、社会支持网评估和需求分析,发现老年群体在数字鸿沟背景下,面临心理与生理上的诸多挑战;进一步地,探讨社会工作的个案工作、小组工作、社区工作介入如何为老年群体提供帮助与构建社会支持网,缓解老年群体在数字鸿沟冲击下受到的影响,助力老年群体跨越数字鸿沟,并提升老年群体的数字使用技能与知识。本文为政府进一步解决老年数字鸿沟问题提供决策参考,助力老年人在数字时代“老有所安”。

关键词

社会工作, 老年数字鸿沟, 社会支持理论, 方法介入

Research on Social Work Approach to Geriatric Digital Divide

Rui Zhao

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

Received: Apr. 30th, 2024; accepted: Jun. 20th, 2024; published: Jun. 29th, 2024

Abstract

The penetration of the digital divide into the aging society is gradually deepening, and how to bridge the digital divide and improve their well-being has become an urgent problem to be solved. Based on the social support theory, through the problem definition, social support network assessment and demand analysis of the elderly digital divide, it is found that the elderly group faces many psychological and physical challenges under the background of the digital divide. Furthermore, it discusses how the intervention of case work, group work and community work can pro-

文章引用: 赵锐. 老年数字鸿沟的社会工作方法介入研究[J]. 老龄化研究, 2024, 11(3): 929-936.

DOI: 10.12677/ar.2024.113126

vide help and build social support network for the elderly group, alleviate the impact of the elderly group under the impact of the digital divide, help the elderly group cross the digital divide, and improve the digital skills and knowledge of the elderly group. This paper provides decision-making reference for the government to further solve the problem of digital divide in the elderly, and helps the elderly to “have a secure old age” in the digital era.

Keywords

Social Work, Elderly Digital Divide, Social Support Theory, Method Intervention

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

第七次人口普查数据显示[1],我国人口老龄化程度进一步加深,60岁及以上人口为26402万人,占总人口18.70%。另据《第52次中国互联网络发展状况统计报告》统计,截止2023年6月,我国60岁以上网民占全国网民总人口的13.0%,互联网进一步向中老年群体渗透。但是,数字信息资源获取有限、信息社会融入困难与数字地位不平等在老年群体中表现得尤为明显。老龄群体普遍面临的种种数字融入困境均是老年数字鸿沟的外在表现[2]。信息化时代的发展使得老年群体的数字技能与知识成为积极老龄化不可或缺的组成部分。社会工作是一个有专业价值观、专业技术和专业标准指引的职业[3],具备专业的理念、方法和技巧,因此在介入老年数字鸿沟上大有可为。本文基于社会支持理论,通过分析社会工作介入弥合老年数字鸿沟的方法模式,探讨老年数字鸿沟的解决路径。

2. 老年数字鸿沟的研究进展

目前对老年数字鸿沟的研究主要从老年数字鸿沟的定义及成因、影响以及解决路径展开。

2.1. 关于老年数字鸿沟的定义及成因

老年数字鸿沟即老年人与年轻人在信息占有与获取上存在的差距,以及老年人使用数字资源参与公共生活的行为差别等[4],由不同性别、年龄、收入、阶层的人在接近、使用新信息技术的机会与能力上有差异而造成,且不平等可能进一步扩大[5]。社会上的年龄歧视,顶层设计缺失与网络监管政策的不完善,信息科技方面的家庭反哺、亲友互助和社会支持不足都是进一步扩大数字鸿沟的因素[6]。新媒体过于注重经济利益而忽视社会效益,也导致了老年数字鸿沟加深[7]。

老年人一方面他们与其他社会人产生信息代沟,社交关系得不到维系,另一方面对数字技术的学习和适应感到挫折,无法建立起信心,从而陷入恶性循环,最终不愿主动学习,落入数字鸿沟中无法脱困。部分老年群体因教育程度水平较低,缺乏相关数字技能与知识而无法灵活运用数字设备,即使他们有意愿参与到周围的社交生活中去,却无法与家人、朋友和社区在线社交,丧失互动的机会,处于数字化时代的被动位置。

2.2. 数字鸿沟给老年群体带来的影响

老年数字鸿沟使老年人难以与数字化社会保持紧密联系,导致社会隔离感和孤独感的增加,给老年

人带来了诸多挑战。数字鸿沟不仅是一个技术性问题，更是一个经济、政治、社会与文化等多方面因素共同作用的社会性难题[8]。陆杰华基于数字鸿沟和知沟理论，构造的老年数字鸿沟治理分析框架提到接入沟、使用沟、知识沟对老年群体的循序影响[9]。

一是接入沟产生的信息获取受限与风险感知影响。具体表现在老年群体互联网使用的年龄差异与接入的城乡差异，由于无法通过互联网获取信息和知识，老年人感到不安全、无力，并表现出对学习数字技术的排斥。这种不平等的信息获取可能导致他们错失经济和社会活动的机会，进而限制了其社会参与和经济发展的潜力。胡书芝利用全国性的调查数据探讨互联网使用对老年人社会适应的影响及其作用机制，发现社会参与在互联网使用对老年人社会适应的影响中起着积极的中介作用[10]。

二是使用沟产生的社会排斥与公共参与影响。老年群体缺乏数字技术的知识和技能，他们在数字社会中被边缘化，被数字鸿沟这道无形的墙隔开，感觉到社会他人的排斥。数字鸿沟会导致老年群体的社交孤立感和孤独感增加，对老年群体心理和情感产生负面影响，进一步发展还有可能引发老年人心理层面的疾病。数字鸿沟在一定程度上加剧了老年人的社交隔离，已有学者通过定量研究证明了使用数字化社交软件能够显著增强老年群体的主观社会适应感[11]。

三是知识沟产生的经济不平等与自我效能感影响。老年群体在参与数字生活过程中可能遭遇到数字诈骗与谣言等风险，造成经济上的损失，导致自我效能感低。此外，老年群体受到自身知识水平与信息获得水平的影响，对数字能力提升不关注，会无法充分利用互联网来获取有关健康医疗、经济发展、自身提升等相关领域的信息。这妨碍了他们满足健康需求服务和获取医疗指导的能力，处于经济地位中的弱势方，对健康状况和生活质量产生了负面影响。

同时，有学者也担忧老年人是否陷入网络“沉迷”，但通过调查发现，现阶段我国老年网民“过度使用”互联网的比例还很低[12]，且他们从互联网上主要获得正面影响，真正受到网络“沉迷”危害的老年网民很少；在互联网的使用上，老年人当前更急迫的问题是数字鸿沟的挑战。

2.3. 老年数字鸿沟弥合路径研究

目前大部分学者从不同视角下的社会多主体参与探讨老年数字鸿沟的弥合路径。雷江梅在共同富裕背景下提出要基于国家治理现代化视域，构建数字包容的老龄社会，强调在弥合老年数字鸿沟中要以人的精神培育作为逻辑起点，加强制度的建设，将政府、市场、社会、家庭、个人等多元主体纳入治理格局中，构建多元共治模式为老年数字鸿沟提供合力[13]。周向红则从可及性视角下，提出老年数字鸿沟的弥合需要政府、企业、社区、家庭和老年人自身的多方参与，认为消除接入鸿沟、提升数字素养、优化适老设计是弥合老年数字鸿沟的重要路径[14]。杨斌认为消弭老年数字鸿沟，积极应对人口老龄化趋势要以“老年友好型”数字化战略为指导，以发展乐龄科技为抓手，以构建多元主体参与数字鸿沟治理格局为重点，以加强家庭代际信息反哺功能、“线上 + 线下”服务方式共存为手段[15]。

老年数字鸿沟在农村地区的弥合也同样受到关注。关于农村代际数字鸿沟的弥合路径和数字中国建设中，老年人应主动适应数字时代的变革，发挥主观能动性，努力缩小与青年群体在数字素养上的差距。家庭需要通过“数字反哺”强化逆向反馈。朋辈之间要发挥好榜样作用，形成心理互助和双向支持。政府和社会必须持续推进互联网应用的适老化改造，保障数字技术运用环境对老年群体的友好性[16]。

社会工作作为一门以提升个人、家庭、群体和社会福祉为宗旨的专业服务领域，与老年群体周围的支持网存在相互合作的密切关系。老年人自身与其家庭作为社会工作服务的接受者和参与者，其不同需求和诉求是社会工作介入解决数字鸿沟的关键。

3. 社会工作介入老年数字鸿沟的理论基础

社会支持理论为社会工作者解决老年数字鸿沟问题提供了可行的介入路径(图 1)。

一是理解社会支持理论的内容。社会支持网作为老年人面临数字鸿沟挑战的关键要素，强调了老年人自身及周围资源网络的重要性。社会支持理论认为每个人都处于社会关系之中，无法自绝于社会而存在。当人们遇到事件处在压力之下时，社会支持网络能缓解负面的压力，且一个人所拥有的社会支持网络越强大，就能越好地应对来自外部的挑战。老年群体面临的数字鸿沟，即老年群体在数字时代处于弱势地位，需要强化社会支持网络，增强社会支持功能。

二是在实务框架中开展行动。社会工作者作为行动者，首先，基于社会支持理论下对老年群体的数字鸿沟问题进行界定，对数字鸿沟产生的原因及带来的挑战与影响进行分析。其次，对老年群体的家庭支持、社区支持、国家支持、社会支持进行评估，评估老年群体最需要重构的支持来源。最后，还需识别老年群体的需求，针对需求采用个案工作、小组工作、社区工作的社会工作方法重构老年群体的社会支持网。通过理解社会支持对老年数字鸿沟问题的影响，社会工作者可以开展相应的干预措施，提供情感性支持、物质性支持和信息支持，帮助老年人克服数字鸿沟问题，提高他们的福祉和生活质量。

三是对老年数字鸿沟问题的介入。社会工作者在社会支持理论提供的框架下能更全面地认识老年数字鸿沟，可以深入认识到社会工作三大方法如何在老年人的数字鸿沟问题中发挥作用，而社会工作通过此理论框架又能发现老年人自身跨越数字鸿沟时面临哪些方面社会支持网的不足和断裂，并为改善老年人的数字包容性和社会融入提供技术支持和指导。

四是社会支持理论强调个体与环境之间的相互作用。通过为老年群体提供必要的社会支持，使老年个体与周围社会资源、网络 and 关系之间形成互动，从而促进老年数字鸿沟问题的解决。这种相互作用还有助于大众了解老年人如何在数字化背景下感知、寻求和接受社会支持，并如何根据自身需求与社会支持资源互动。

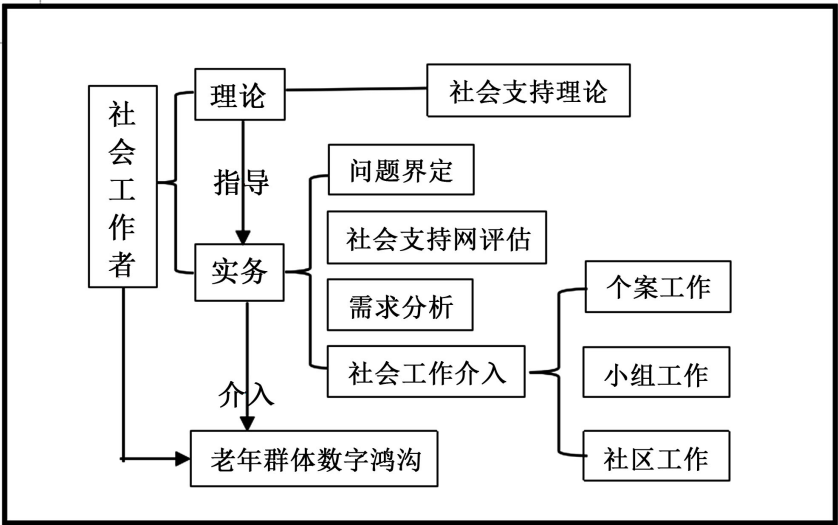


Figure 1. Analysis of the path of social work intervention in the digital divide of the elderly
图 1. 社会工作介入老年数字鸿沟路径分析

4. 老年数字鸿沟的社会工作方法介入模式探讨

4.1. 个案工作精准介入

个案工作作为社会工作实践的核心策略与技能，其核心目标在于通过个体化的干预方式，协助个人有效应对生活中的挑战和困境。它着重提升服务对象的自我认知、自主决策能力和问题解决技巧，从而

促进生活质量的提升以及个人发展目标的实现。在当前数字化社会的大背景下，个案工作尤为关键，尤其是对于那些面临数字鸿沟的老年人群体，社会工作者通过个案工作能够提供针对性的支持，帮助他们适应并融入数字化环境。

一是申请和接案阶段。社会工作者初步了解老年案主的问题和需求，与案主达成服务协议，正式确定工作关系。在此阶段，社会工作者要与案主建立良好的专业关系。针对该类群体数字化能力较弱、社会支持网提供支持能力不足的问题进行分析，了解老年案主的数字化需求。

二是资料的收集与预估。在资料收集的同时，社会工作者实际上也在对老年群体的需求分析，对老年案主的家庭支持网、社区支持网、国家支持网、社会支持网评估。社会工作者收集处于数字鸿沟中的老年群体资料，评估该群体面临的接入沟、使用沟、知识沟的需求，并根据老年个体的评估和需求制定个性化的社会支持方案，以满足其特定的需求和目标。

三是确定服务的总目标。个案工作过程着重设定明确且可衡量的服务目标，具体聚焦于使老年服务对象成功跨越数字鸿沟，习得必要的数字技能与知识。这一总目标需被分解为一系列可操作的子目标，例如提升他们在数字技术领域的认知水平、熟练程度，以及强化他们在社会网络中的数字化支持系统构建。为了达成这些子目标，后续的服务设计应包括定制化的数字技能培训、辅导活动，以及构筑一个有利于他们获取和利用数字资源的社会支持网络。

四是服务计划的落实与执行。该部分是个案工作介入的关键步骤，社会工作者需密切关注服务执行进度，确保目标的有效推进。在实施技术培训和辅导时，社会工作者扮演着关键角色，通过提供必要的技术支持，如引导老年人识别可靠的在线资源、推荐适合他们的应用程序和网站，以增强他们的数字技术应用能力。社会工作者个案工作的角色在促进数字支持上尤为重要，通过倡导家庭间的科技反哺机制和代际知识传递，有助于缓解老年人在接纳新技术时的焦虑，激活家庭在跨越数字鸿沟中的积极作用。社会工作个案工作在助力数字反哺中可以发挥作用，为有需求的老年人提供个性化的服务[17]。同时社会工作者在介入过程中积极寻求社会多方主体参与老年数字鸿沟，并将在服务过程中发现的问题及需改进的问题反馈给政府，让政策的制定能更精准满足老年人的数字需求。通过家庭合作和政策倡导，优化老年人的数字支持环境。

五是结案和评估。当社会工作者通过对老年群体的服务介入，达到原先工作目标时，个案便可以结束。社会工作者与案主回顾服务过程，共同处理离别的情绪。个案工作需要一段较长的介入时期，提供连续性的支持和跟踪，以确保老年个体在实现数字化能力提升目标和构建社会支持网的过程中得到持续的支持。

通过个案工作提供的个体化支持和服务，社会工作者能够帮助老年人克服数字鸿沟问题，提高他们在数字化社会中的参与度和福祉。这些策略可以增强老年人的数字技术应用能力，并搭建新的社会支持网，从而更好地满足老年人的需求。

4.2. 小组工作同辈介入

社会工作实践中，小组工作可以协助组员将自身经验和小组共同经验联合起来，整合实践经验，促进小组成员的成长。小组工作通过组织共同讨论、分享经验和支持彼此，以解决个人或集体面临的问题和困难，提高老年群体的数字化能力，为社区内的老年群体搭建社区支持网和同辈群体支持网。

一是小组准备阶段。社会工作者招募存在数字鸿沟问题的老年成员，并对该群体遴选和评估，以确定最后的小组成员；确定小组的目标和原则，并制定工作服务计划；确定小组规模与时间、活动场地的选择和小组共同的或相似的服务需求。

二是小组开始阶段。社会工作者协助老年组员消除陌生感，强化组员对小组的期望，并提高老年成

员们对小组目标的认识, 共同讨论保密原则, 建立小组契约和规范。社会工作者在小组工作中扮演着中介和促进者的角色, 为小组成员们提供组织、引导和支持帮助小组成员实现群体提升数字化技能和水平的目标以及满足每个个体的数字化需求。

三是小组转折阶段。社会工作者要使老年群体组员保持对整体目标的意识, 适当控制小组, 协调和处理小组中可能发生的冲突, 提升老年组员们对小组的认同感。

四是小组成熟阶段。社会工作者要促使小组成员将认知转化为行动, 小组内互相分享数字化技能经验和数字鸿沟问题的解决方法, 小组成员之间可以相互帮助和鼓励, 共同克服困难和实现目标, 共同组成非正式支持网的一部分。社会工作者可以演示如何正确使用智能手机、电脑和平板电脑等设备, 教授老年人基础的技术操作和应用知识。同时, 成员之间也可以互相教授和分享技术操作技巧, 共同提高数字技术的应用能力。小组工作中的成员互动和支持可以激发群体动力, 鼓励每位老年成员的参与和积极投入, 增强他们的在小组中的自信心和团队合作能力。社会工作者帮助建立和维护小组的氛围, 鼓励成员之间建立联系和友谊, 组成非正式支持网中的朋辈支持网。支持网络可以提供情感支持、信息交流和合作资源, 帮助老年人克服数字鸿沟问题。

五是小组结束阶段。社会工作者要处理好组员间的离别情绪和感受, 帮助组员保持小组经验。社会工作者为老年群体提供持续的技术支持和回答问题的渠道, 确保老年人持续获得支持和指导。通过小组工作, 老年人可以互相学习、互相支持并构建朋辈支持网, 共同面对数字鸿沟问题。

4.3. 社区工作联合介入

社区作为社会支持网络的基本单位和社会支持资源的主要集聚地, 需要在多方合作跨越老年群体数字鸿沟中担负起更多的责任[18]。社区工作采用的结构导向, 不仅要求老年个体改变来改善其所处环境, 政府、社区均有责任协助处理和解决问题。在针对老年群体数字鸿沟的问题上, 社区工作关注发动成员有组织地集体参与, 鼓励依靠集体的力量达成目标。

一是社区工作促进多方主体参与。社区工作促进不同组织、机构和居民在老年数字鸿沟问题上进行合作和参与, 共同编织老年群体的社区支持网和社会支持网, 以解决社区中的老年数字鸿沟问题, 推动社区这一主体关注并改进数字鸿沟给老年人带来的社区支持网、社会支持网缺乏与数字化能力不足等问题。在为老年人建设合作网络方面, 社会工作者与社区组织、志愿者和数字技术专家建立合作关系和网络, 为老年人提供广泛的数字技术支持和资源。争取这些合作伙伴来为老年人提供设备捐赠、技术培训、技术支持和数字技术热线等服务, 扩大老年人获取数字技术支持的渠道。在社区工作过程中, 社会工作者要发挥其他居民潜能, 发掘并培养社区的领导人才, 共同介入老年群体的数字鸿沟问题。在社区内, 社会工作者还能鼓励老年人之间分享数字技术的经验和应用。例如, 组织数字摄影展览、数字化手工活动、线上社交聚会等活动, 为老年人提供相互学习和支持的机会, 增强他们对数字技术的自信心和应用能力。

二是社区工作链接多方资源整合。社会工作者通过与社区居民和组织合作, 提供广泛的支持和资源, 创造一个支持老年人克服数字鸿沟的环境。社区工作协调和整合社区内外的资源, 为社区内的老年群体提供多元化的支持和服务, 加强老年群体的抗风险能力, 将老年人拉进社区生活中来, 减少因数字技能缺乏而给老年人带来的社会孤立和社交隔离。社区工作为老年群体提供数字技术的培训和资源, 以满足老年人的需求。社会工作者可以在社区内组织数字技术课程、讲座、工作坊或远程培训等活动形式, 邀请技术专家或志愿者为老年群体提供技术支持和指导。通过社区内培训, 可以教授老年人数字技术的基础知识和操作技能。随着我国终身教育的不断发展, 社区老年教育在教学模式和教学场地上有着自身的优势[19]。社会工作者可联合社区居委会通过在社区内设立数字学习中心, 为老年人提供一个学习和体验

数字技术的场所。并在数字学习中心配备数字设备和互联网连接，并由专业人员或志愿者提供技术支持和培训。老年人可以按照自己的生活节奏和需求在这里学习和实践数字技术。

5. 总结与讨论

老年人作为社会的重要组成部分，其数字化能力的提升将促进社会的数字化进程，推动经济和社会的发展。同时，通过提升老年人的数字技能，可以激发其潜在的经济和社会参与能力，为社会增添更多积极的力量。解决老年数字鸿沟对于老年人个体、社会和整个社会都具有深远的意义，有助于实现老年人的全面发展、促进社会的高质量发展，构建一个更加包容和融合的数字化社会。

数字鸿沟对于老龄化社会的影响日益深远，老年人群如何克服数字鸿沟以提升个人福祉成为亟需解决的课题。本文以社会支持理论为基础，通过对老年数字鸿沟的定义、社会支持网络的评估以及需求分析，发现老年人在数字鸿沟环境下面临着心理和生理方面的多重挑战。在此基础上，本文探讨了社会工作的个案工作、小组工作以及社区工作的介入方式，旨在为老年人提供支持并构建社会支持网络，以减轻他们在数字鸿沟冲击下所受到的影响。社会工作实践中，个案工作、小组工作和社区工作作为三大方法各具特色。社会工作者需根据不同情境选择适宜的方法，以有效提供服务，满足老年人群的多样化需求。个案工作侧重于针对特殊老年个体的个性需求，通过一对一的关系提供个性化支持与服务。小组工作则以老年群体为中心，通过小组互动与互助促进老年人数字技能的提升，为其提供相互学习与社会支持的平台。而社区工作关注整个社区中老年人面临的普遍数字鸿沟问题，通过解决老年人的数字挑战促进社区的发展与福祉，提升老年人的生活品质与社会参与度。这三种方法相互补充，根据不同情境发挥着各自独特的作用，为社会工作实践提供了多样化与综合性的策略与方法。这些工作将有助于老年人跨越数字鸿沟，提高他们的数字技能和知识水平，同时为政府解决老年数字鸿沟问题提供决策参考。

参考文献

- [1] 中国国家统计局. 第七次人口普查主要数据[EB/OL]. <https://www.stats.gov.cn/sj/pcsj/rkpc/d7c/>, 2024-05-24.
- [2] 杨一帆, 潘君豪. 老年群体的数字融入困境及应对路径[J]. 新闻与写作, 2021(3): 22-29.
- [3] 王思斌. “大社会工作”格局下社会工作专业性再认识[J]. 中国社会工作, 2023(25): 6.
- [4] 何铨, 张湘笛. 老年人数字鸿沟的影响因素及社会融合策略[J]. 浙江工业大学学报(社会科学版), 2017, 16(4): 437-441.
- [5] 王娟, 张劲松. 数字鸿沟: 人工智能嵌入社会生活对老年人的影响及其治理[J]. 湖南社会科学, 2021(5): 123-130.
- [6] 黄晨熹. 老年数字鸿沟的现状、挑战及对策[J]. 人民论坛, 2020(29): 126-128.
- [7] 张未平, 范君晖. 老年数字鸿沟的社会支持体系构建[J]. 老龄科学研究, 2019, 7(2): 63-70.
- [8] 李梅, 陈友华. 关于数字鸿沟问题的若干思考[J]. 人口与社会, 2022, 38(1): 9-17.
- [9] 陆杰华, 韦晓丹. 老年数字鸿沟治理的分析框架、理念及其路径选择——基于数字鸿沟与知沟理论视角[J]. 人口研究, 2021, 45(3): 17-30.
- [10] 胡书芝, 雷遥遥. 互联网使用对老年人社会适应的影响与作用机制[J]. 人口与社会, 2024, 40(1): 54-66.
- [11] 孙乃娟, 黄佳. 数字社交赋能老年群体社会适应机理研究: 孤独感应对视角[J]. 人口与社会, 2024, 40(1): 27-37.
- [12] 翟振武, 张逸杨, 彭兰凌. 老年人是否网络“沉迷”: 概念、现象与影响[J]. 人口研究, 2024, 48(1): 56-67.
- [13] 雷江梅, 陈雪锐. 共同富裕背景下银色数字鸿沟的现实表征及其弥合路径[J]. 湖北行政学院学报, 2023(3): 12-17.
- [14] 周向红, 林松涛. 可及性视角下老年数字鸿沟的成因及弥合路径研究[J]. 上海城市管理, 2023, 32(6): 9-17.
- [15] 杨斌, 金栋昌. 老年数字鸿沟: 表现形式、动因探寻及弥合路径[J]. 中州学刊, 2021(12): 74-80.
- [16] 唐惠敏, 崔惜舜. 数字中国建设背景下农村代际数字鸿沟弥合路径研究[J]. 西华大学学报(哲学社会科学版), 2023, 42(4): 46-55.

- [17] 罗鑫悦. 社会工作弥合老年群体数字鸿沟的路径[J]. 青岛职业技术学院学报, 2022, 35(2): 6-10.
- [18] 俞国红. 社会支持视角下老年群体跨越“数字鸿沟”的困境与对策研究[J]. 大众标准化, 2022(22): 94-95, 98.
- [19] 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.