Aging Research 老龄化研究, 2024, 11(6), 2634-2638
Published Online December 2024 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ar
https://doi.org/10.12677/ar.2024.116386

Hans汉斯

老龄化时代的挑战：破解老年人数字鸿沟的困境与应对策略

寿柯君

浙江理工大学法政学院、史量才新闻与传播学院，浙江 杭州

收稿日期：2024年10月21日；录用日期：2024年12月11日；发布日期：2024年12月20日

摘　要

如今，随着互联网及数字技术的普及，人们只需要一部智能手机，连接网络后便可畅通无阻。尽管数字化、智能化科技深入我们生活的方方面面，为人们带来了诸多便利，但同时也给传统的生活方式提出了挑战。不同的人群在使用和接触数字技术上存在着显著的差距，这种数字鸿沟在老年人中尤为明显，他们在与现代科技的互动过程中明显处于弱势地位。因此，在老龄化时代，解决这一鸿沟至关重要。本文探讨了老年人在获取和使用数字技术的具体困境和成因，并提出了有针对性的应对策略，以帮助弥合这一差距。

关键词

老龄化，老年人，数字鸿沟，数字化，智能产品

Challenges of an Aging Era: Dilemmas and Coping Strategies for Bridging the Digital Divide among the Elderly

Kejun Shou

School of Law and Politics, School of Journalism and Communications, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: Oct. 21st, 2024; accepted: Dec. 11th, 2024; published: Dec. 20th, 2024

Abstract

In today's world, with the widespread use of the Internet and digital technology, people only need a

文章引用: 寿柯君. 老龄化时代的挑战: 破解老年人数字鸿沟的困境与应对策略[J]. 老龄化研究, 2024, 11(6): 2634-2638.
DOI: 10.12677/ar.2024.116386

smartphone and an Internet connection to navigate seamlessly. While digital and intelligent technology has penetrated every aspect of our lives, bringing us many conveniences, it also poses challenges to traditional lifestyles. There is a significant gap in the use and access to digital technology among different groups of people, and this digital divide is particularly evident among the elderly, who are at a clear disadvantage in interacting with modern technology. Therefore, in the aging era, addressing this gap is crucial. This paper explores the specific difficulties and causes of the elderly in accessing and using digital technology and proposes targeted countermeasures to help bridge this gap.

Keywords

Aging, The Elderly, Digital Divide, Digitalization, Smart Products

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

中国老龄化趋势加快，数字鸿沟成为普遍的社会性问题。2025 年老年人口将突破 3 亿，迈入中度老龄化。老年人由于受教育水平、技术接触机会以及认知和身体能力的限制，往往难以跟上数字时代的步伐。生活缴费、看病就医，也包括娱乐、网购、出行等这些智能化操作似乎成为了生活中的“标配”，这对于年轻人来说习以为常的操作，却成为了老年人生活的一道道障碍，甚至陷入所谓的“数字困境”。本研究旨在深入分析老年人数字鸿沟的困境，并就如何弥合“数字鸿沟”提出对策，构建与庞大老年人口规模相匹配的老龄友好型数字社会，化“鸿沟”为“红利”。

2. 老龄化与数字化的交互影响

老年人的数字困境已成为我国当前重点关注的问题之一。这一困境的产生，实际上与当前社会中的两大趋势密切相关。一是中国社会的老龄化趋势。到 2025 年，我国 60 岁及以上老年人口预计将达 3 亿人，占总人口比重将超过 20%。与此同时，近年来我们经历了一场剧烈的数字化转型，智能手机带来的数字化和智能化已经深深融入了我们的日常生活。例如，外出时我们需要借助智能手机订票和打车，而在日常生活中我们也常常通过智能手机订餐和购买生活用品。与传统的电视和广播不同，智能手机已不再是简单的娱乐工具，而是成为了生活的一部分。因此，老龄化与数字化的交互之间形成了巨大的张力，甚至引发了冲突。这种张力不仅体现为老年人适应现代科技的困难，也反映了他们在使用数字化服务时面临的种种挑战。

3. 老年人面临的数字鸿沟困境

当数字化遇上老年人，这一快一慢之间就容易产生矛盾，使得老年人陷入数字鸿沟困境。这些困境主要体现在以下几个方面：

3.1. 心理困境

老年人对新技术的使用存在一定的心理障碍，许多人感到畏惧，不敢尝试或使用智能设备[1]。根据中国互联网信息中心(CNNIC)的数据，因不懂电脑、不熟悉网络或对上网感到恐惧的老年人占非上网群体的比例超过 50%，这一比例相对较高。由于对没有把握的网络技术感到恐惧、不信任，以及对自己学习

能力的怀疑，老年人在心理上通常抗拒接触和学习数字技术，导致他们难以迈出内心的第一步。

3.2. 操作困境

相较于传统的按键使用技能来说，数字化时代的触碰式操作十分复杂和繁琐。以智能手机为例，老年人在初次接触智能产品时，首先面临的挑战就是使用技能欠缺的问题。由于目前智能设备系统的页面布局，使得从未接受过指导的老年群体陷入屏幕触碰、来回跳转的困境之中，对于老年人来说，各项操作更显得尤为繁琐[2]。比如，如何寻找通讯录好友、和子女视频通话、如何发短信、调音量以及调字体等，这些对年轻人看似简单的操作，对老年人来说无疑是一个挑战，尤其是文化水平不高的老年群体。智能手机的使用不仅需要具备基础的文字识别能力，还需要理解和区分不同菜单分类的能力。除了打电话、发视频、调声音这些基础的操作之外，许多老年人在日常出行、购物、看病、扫码支付以及使用各种应用程序和线上办理业务等方面也面临困难，难以独立完成这些任务，导致他们无法适应社会的快速变迁[3]。

3.3. 网络诈骗困境

中老年群体是网络新群体，他们接受的教育水平有限，消化新知识的能力整体较弱，信息辨别也较为困难，这使得他们在面对网络世界时可能会遇到更多的问题。由于对网络信息的辨识能力有限，加上面对复杂多变的网络诈骗手段以及信息茧房的负面影响，老年人往往难以区分信息的真伪，比年轻人更容易掉入陷阱[4]。一些老人极易被伪科学迷惑，或者稀里糊涂地泄露个人信息，成为电信诈骗的忽悠目标，从而带来包括人身安全、财产等一系列风险；一些中老年群体则热衷网络购物，容易被流量时代“标题党式”的信息所吸引，在话术的包围下购买保健品、养老保险等，落入诈骗陷阱中。还有的深陷网络骗局，被骗钱骗感情。据数据统计，仅半数左右老年人在线上交易时会注意核实对方的真实身份，风险防范意识低于全网水平。

4. 数字鸿沟困境产生的原因

4.1. 技术上的排斥性

尽管新技术的不断更新换代能够提升社会整体运转效率，并成为个人自我发展的有力工具，但这也可能忽视了老年人在生理和教育水平方面面临的挑战。例如，智能电视相较于传统电视，虽然显著提高了用户的观看自主性，使用户能够自行选择节目，但即便是年轻人使用智能电视时也会遇到一些困难，更何况老年人。

4.2. 信息技术过分追求高效

在数字技术赋能的信念下，很多公共服务通过网络平台的确可以提升办事效率，但在实践过程中，在“数字偏好”、技术赋能的改革背景下，许多单位和机构过分追求效率，节约时间成本和人工成本，加大线上预约、线上办理等模式而减少线下的服务供给，使得部分老年人在公共服务需求方面陷入“不能用，不会用”的困境[5]。比如大型超市收银、医院挂号、景区购票、政务大厅排队等不同场景，线下人工服务窗口普遍收缩，导致老年人在智能化技术面前感到困惑，无助又迷茫。因此说，数字化场景应用如果出现了以技术效率替代社会效益时，数字化对老年群体不仅不能赋能，相反会是一种负担。

4.3. 数字化产品适老化不足

互联网的商业模式通常是发现用户痛点、解决实际问题、吸引商业投资、聚集大量用户并赚取高额回报。这种模式决定了除了少数领先企业外，大多数企业主要关注解决大部分用户的问题，很难在适老

化方面发挥主观能动性[6]。如智能电视问题，不一定是技术上的被动问题，也可能是企业出于某些原因的主动选择。在设计过程中主要面向年轻人，功能繁杂、操作复杂。一些产品未考虑到老年人的特点，这样的局限性使得老年人感到手足无措，从而进一步加剧了他们与数字时代的脱节。

4.4. 社会关注度欠佳

在数字化时代，老年人缺乏必要的支持和帮助以适应新技术的应用。社区和家庭成员对老年群体的关怀显得不够，导致老年人缺少学习操作技能的途径，重建设、轻服务的现象普遍存在，社会数字包容氛围建设水平低下[7]。许多老年人的子女也因工作繁忙，往往忽视了对家庭中老人的日常生活关心，未能抽出时间教授他们如何使用互联网和手机等数字工具。

4.5. 老年人缺乏数字素养

老年群体由于认知能力和感知能力的自然衰退，在学习和使用智能产品时面临诸多困难。这并不是他们主观不愿意用，而是他们基于自身客观的身体原因，谁都无法左右岁月的变迁。例如视力、听力的退化，反应速度的下降等问题，会造成顺利使用网络技术的障碍。其次，老年人群接受新事物的接受度相对较慢。他们仍然更多地依赖于传统的产品和服务，例如使用现金进行购物、排队挂号以及在窗口购票等方式，对新兴的数字化服务接受度较低[8]。这种对新事物的接受滞后，导致他们在日常生活中难以适应迅速发展的数字化环境，从而影响了生活质量和便利性。此外，文化程度也是一个重要因素，CNNIC的报告显示，约有四分之一的老年人因不懂拼音或英文字母而无法学习和使用互联网。

5. 破解老年人数字鸿沟困境的应对策略

5.1. 出台相应政策法规，“兜底”老年人利益

发挥政府主导作用，加强政策引导，推动数字社会建设。加快构建老年数字鸿沟治理体系，融入“年龄友好”理念，为弥合老年数字鸿沟提供必要的政策支持和制度保障，切实保障老年群体参与数字生活的基本权利[9]。构建“不分年龄、人人共享”型数字化社会，高度重视老年群体对数字化发展的意见和建议。建立有效沟通和反馈渠道，鼓励老年人反映需求和期望，广泛收集老年人意见和建议，并及时进行问题分类，运用差异化、个性化方式解决。避免数字偏见和社会排斥，建设线上适老化，打造大字版、语音版、简洁版等适老化平台、APP 或小程序，创新老年数字化模式。完善人工服务窗口社会“兜底化”保障，在政府部门和服务型窗口在推出信息化升级时，为智能技术使用困难的老人适量保留熟悉的传统的线下服务方式，保障他们的权益。加强网络信息监管力度，加强对网络诈骗和网络谣言的打击力度，提升数据的安全性，保障老年群体的用网安全。

5.2. 研发“适老化”设备，构建包容型社会

企业和平台在研发设计时要转变视角，将老年群体视为客户主体，重视他们的个性化需求。突出“科技向善”理念，加强“适老化”、“傻瓜化”老龄智能产品研发，完善针对老年人的功能和界面设计，简化相关操作流程，推出更多老年人能用、会用的智能产品和服务[10]。针对老人容易受骗等问题，多做加法，增加杂乱信息拦截功能等，让“适老化”真的“适老”。针对老年人吐槽的“麻烦”，多做“减法”，去掉 APP 中套路繁多的广告植入、徒有其表的界面设置、无实际效果的操作步骤等。如，“一键叫车”、“一键呼救”等，进一步减轻老人的操作负担。

5.3. 加强社会宣传引导，提高老人数字参与度

加强互联网应用技能培训，进一步加大宣传和推广力度，依托社区、老年大学和老年机构等平台开

设“线上 + 线下”数字技能辅导班，吸引更多老年人参与。广泛开展视频教学、沉浸学习、沟通互动等培训活动，普及线上预约、自助缴费、打车等实用技能，切实解决老年人运用智能技术困难问题，使老年人数字技术稳步提升，建设“老人友好”型数字化社区[11]。加强信息安全宣传力度，加大反诈力度，建立老年人反诈意识提升服务体系，特别是金融、医疗领域。定期邀请民警和法治专家开展“反诈防诈”知识讲座，利用真实案例重现和电话诈骗解析，直观呈现近年来常见的多种诈骗手法，帮助老年人识别电信诈骗和人工智能诈骗。

5.4. 发挥家庭成员优势，加强数字反哺效能

提升家庭内部成员“技能反哺”和“素养反哺”，反哺感恩是时代赋予年轻人的责任，鼓励家庭成员特别是子女，主动传授相关数字化设备使用经验，推动数字技能代际传递[12]。指导老人利用智能技术、运用网络服务或设备了解社会新闻信息，不断夯实老年人认知基础的同时，提升其辨识新闻谣言的能力。激励老年人学习新知识、新技能，培养新兴趣，从长辈角度出发，了解他们的需求，针对性地进行耐心的指导和帮助其应用智能设备，消除对智能技术的排斥心理，增强老人在数字经济中的自信心。

6. 结语

老龄化和数字化并行是一个不可逆转的趋势，我们必须正视这一现实。然而，跨越数字鸿沟、实现全社会的数字化不能一蹴而就，建设数字化社会仍然任重道远。老吾老以及人之老，如何让老年人融入数字社会、不被网络抛弃，需要政府、社会、家庭、个人等多方面努力来破解“数字鸿沟”这一困境。为此，必须从跨越理解的鸿沟开始，打破社会存在的“老年歧视”心理，提供必要的社会支持和政策支持、优化数字产品设计、鼓励代际反哺等。通过多方协作，推动智能科技在日常生活服务中的应用，动员全社会关注和支持老年人群体，实现老年人对数字技术的有效掌握和利用，从而享受到数字化带来的便利与福祉。

基金项目

2024 年杭州市哲学社会科学规划常规性课题(厅局级) “新时代志愿服务精准触达体系构建研究” (项目编号：Z24JC002)。

参考文献

[1] 周煜. 智能化时代美国老年数字鸿沟的现状与启示[J]. 国外社会科学, 2022(6): 100-114+198.

[2] 吴斯. 数字关爱抑或媒介控制?老年人视角下智能手机使用中的数字鸿沟[J]. 编辑之友, 2024(4): 65-70.

[3] 章婷. 协同治理理论视角下老年人数字鸿沟治理研究[J]. 经济研究导刊, 2024(10): 107-110.

[4] 丁志宏, 王伟成. 互联网对防止老年人受骗的作用机制研究[J]. 新金融, 2024(8): 46-52.

[5] 王强芬. 数字化转型背景下老年人就医困境的逻辑分析[J]. 中国卫生事业管理, 2023, 40(7): 531-535.

[6] 韦页, 李佳颖, 董占勋. 智慧厨电产品适老化包容性交互设计案例研究[J]. 工业工程设计, 2023, 5(2): 37-44.

[7] 匡亚林, 杨璐. 从“阻老”到“助老”: 农村老年群体迈向数字包容的路径优化研究[J]. 中共天津市委党校学报, 2023, 25(3): 67-76.

[8] 张建新. 信息时代老年群体数字鸿沟的弥合机制研究[J]. 新闻爱好者, 2021(7): 73-75.

[9] 曾粤亮, 吕晓龙. 政府主导视角下老年人数字素养提升举措与策略——以新加坡为例[J]. 情报资料工作, 2024, 45(1): 101-110.

[10] 崔开昌. 需求视阈下银发数字鸿沟的“结”与“解” [J]. 上海交通大学学报(哲学社会科学版), 2024, 32(4): 48-65.

[11] 李韵秋, 李斯. 子代教育水平、反哺途径与老年人数字接入鸿沟[J]. 图书情报知识, 2023, 40(4): 62-71.

[12] 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.