

# 互联网时代，老人该何去何从：老年人互联网融入问题研究

马玲

(上海交通大学 上海 200030)

**摘要：**我国 60 岁及以上的人口占比 18.7%，60 岁及以上网民群体仅占比 12.2%，很多老年人在互联网时代被边缘化。本文聚焦于老年人互联网融入的影响因素、现状及改进方面，把关于老人互联网融入的讨论从原有的老人个体和家庭扩大至政府和社会层面，认为老年人互联网融入需要全社会转变意识，共同努力，并提出兼顾技术理性和价值理性、发挥政府的主体作用、社区社会联动、规范技术标准的政策建议。

**关键词：**互联网经济，老龄化，灰色数字鸿沟

**Abstract:** my country's population aged 60 and above accounted for 18.7% of the population, and netizens aged 60 and above accounted for only 12.2%. Many elderly people were marginalized in the Internet age. This article focuses on the influencing factors, status quo and improvements of the elderly's Internet integration, and expands the discussion about elderly individuals' Internet integration from the original elderly individuals and families to the government and social levels. Work hard, and put forward policy recommendations that give consideration to technical rationality and value rationality, give full play to the main role of the government, community-society linkages, and standardize technical standards.

**Keywords:** Internet Economy, Population Aging, Digital Divide

## 一、研究背景与问题提出

“互联网+”已成为一种趋势，这种变化带来了便利，改变了人们的生活方式，但也带来一些不平等。那些因为经济原因没有接入网络的人、偏远地区信号差的人、文化程度低的人、健康情况差的人被快速发展变化的社会边缘化、隐形化，使他们被迫成为互联网时代的孤岛，本文关注集中在老年人群体中存在的灰色数字鸿沟问题。

第 48 次《中国互联网络发展状况统计公告》表明网民数量随着年龄的增加呈下降趋势，目前我国 50 岁及以上网民群体占比 28%，但近年来 50 岁以上的老人群体表现出了极大的消费需求和社会参与意愿，也引起了政府和企业对“银发经济”的关注，现实情况却是老人的处处碰壁和被动接触。

新冠疫情期间采用大数据跟踪监测确诊人员的活动轨迹以及体温数据，并在很短的时间内推出健康码等举措，但部分老人使用的老人机不支持扫码。除此外，某企业因营业时不设置现金结账通道被点名批评；越来越多的餐厅取消了实体菜单采用手机下单的方式；医院挂号从人工收费到设备自助收费，从人工挂号到手机预约挂号。

老人们在快速变化的互联网时代随时会产生落后时代和被社会排斥的孤独挫败感，这也从根本层次上反映了整个社会对弱势群体的态度，生活更便利后社会却忘记等那些掉队的人，科技以人为本的背后，却在逐渐剥夺部分老人的选择权。本文探讨老年人互联网技能的影响因素，并通过老人自身、家庭、社会联系、企业和政府等方面论述老年人触网现状及政策建议，希望有助于改善和解决老人因为学习能力和健康等原因对互联网社会融入困难而产生的被社会隔离和排斥的问题。

## 二、老人互联网融入的影响因素

### 2.1 个体情况

一般认为教育程度、与计算机有关的职业背景、个人收入等经济社会地位特征会对老年人使用互联网产生影响<sup>[1]</sup>。另外健康程度如有自理能力且视力好的老人使用互联网的可能性更高。

### 2.2 个体认知

互联网使用使老年人的社会隔离下降 40.5%<sup>[2]</sup>。随着互联网深入渗透，网络世界不再是现实世界的补充，两者相互交织构成了一种新的社会性真实<sup>[3]</sup>。但是老人的主观意愿却对于这种客观事实表现出认知滞后的情况，认为网络上并没有重要的信息，从而缺乏兴趣；受到子女限制和网络诈骗新闻影响的老年人对互联网持拒绝态度；对学习互联网技能有畏难心态。

总体而言，从个人角度来看，老年人互联网技能受到个体特征和个体认知因素的交叉影响。在两方面因素的深层次影响下，老年人会把网络看作真实的生活，自己在网络上的行为也会受到已形成的社会规则和生活习惯的束缚，表现为更信赖权威媒体和公众人物的信息；对养生保健，心灵鸡汤等内容更感兴趣；因为安全原因对手机支付持怀疑态度；朋友圈中倾向于转发而不是编辑原创内容来建立社交联系等。

### 2.3 社会资本因素

本文认为相对于个体因素，社会资本因素对于老年人群体的互联网技能影响更显著。建立在信任基础上良好的社会关系可以提高他们的生活满意度<sup>[4]</sup>，保护老年人的心理健康，更有能力解决困难并消化负能量。研究表明，与亲密关系间的信任反馈高于与陌生人之间的信任并产生溢出效应，提高自身人的生活满意度。

从实际情况来看，50、60 年代出生的老人习惯于熟人社会的交往模式，退休后又失去正式组织以及因业缘而形成的社会网络，面对同龄人生病或去世产生的悲伤情绪，加之身体机能老化缺少户外运动及产生的自感落后时代的挫败感和孤独感，即使是健康的老人也需要亲属的情感支持，但快速变化的互联网时代，移动终端 APP 爆发增长对日常生活方式的改变和渗透已经对他们造成一种社交隔离和排斥的情况。本文认为他们不发声表达诉求不是没有问题，而是缺乏发声的技能，国家、社会和家庭越早关注到这一群体的诉求，就能更早实施举措，积极应对老龄化社会。

### 2.4 产品设计及价格因素

我国互联网面向老年人群体的产品设计应结合老年人的

兴趣并遵循相关的国际标准,但现实中存在更多的是企业逐利从而忽视老年人的需求。目前我国老年人使用互联网产品中存在的问题为过密过小的字体、艳丽的颜色以及繁琐的操作,导致现有问题是因为设计师、项目经理和行业标准及监管机构都未能重视老年群体的需求。行业调研报告显示不到20%的设计师了解面向老年人的特定准则,大部分项目经理认为面向老年人优化系统不具有成本效益,因此不需要面向老年群体进行特别设计。行业标准还停留在倡导阶段,以及并未明确网页要件标准和监管机构。

另外行业观察数据表明,消费者倾向于选择200元以下的功能机和1000元以上的智能机,老年人钟爱大屏幕、大字符和大存储空间的手机,功能机只能接打电话,智能机则需要高学习成本。

### 2.5 制度及市场因素

制度领域目前存在的问题是顶层设计和政策制定缺乏针对性,尚未形成有效支持的环境。除此之外,现有的互联网养老产品或互助养老社区并没有可复制推广的模式或案例,很多项目无法依靠市场盈利,目前养老软件平台和服务机构合作效果差,市场供需脱节,如何使得“互联网+养老服务”普遍化、大众化、便捷化仍任重道远。

### 三、政策建议

老年人的互联网融入这一日渐显现的社会问题不能单纯依靠老年人自身和家庭去消化解决,需要全社会转变看法,关注老人这一弱势群体的利益。数字技术的本质是为人类活动赋能和服务,不能把人“困”住,政府政策、技术企业和社会组织的支持,会提高老年群体主动融入的信心和意愿,增强生活幸福感。

3.1 技术应用兼顾技术理性和价值理性,维护老年群体利益

数字治理背景下注重工具理性所倡导的效率,同时也应兼顾价值理性。数字技术应让每个人同等受益,普惠型的公共服务应兼顾各群体的利益,如为老人增设人工登记和现金支付通道、制定专项政策推动适老化平台落地等。

3.2 发挥政府的主体作用,引导、推动、监督利益相关者

政府的政策支持在缩小老年群体的灰色数字鸿沟方面尤其重要,如通过政策配合和资金支持引导产业发展、推动形成互联网产业和养老产业相结合的新业态、明确智慧养老建设中各主体责任、构建公平普惠的互联网养老服务供给体系等。

### 3.3 社区社会联动、打造科技助老新模式

社区把有专业技能的年轻人和有需求的老年人连接起来,组建学习班支持老年人学习互联网技能,其中具有代表性的是天津市和平区南京路社区的电脑普及班、江苏太仓的社区医疗健康管理和青岛市南区创建的社区微信联盟服务平台。

社会组织补充,其中互助社区、宣讲分享和学习型网站成为主要形式,代表性案例是昆明的“幸福916数字社区”和上海的“老小孩”网站,通过为老人普及信息技术知识、线下和线上结合构建兴趣圈来打造科技助老新模式。

### 3.4 扶持养老服务机构,培养专业人才队伍

为老社会组织目前很难通过市场盈利,部分网站甚至正规企业为了正常运转附加保健品捆绑销售,这种情况不仅无法帮助老年人跨越数字鸿沟融入互联网世界,反而会加剧不信任。信息化管理部门应为基层管理人员和老年人群体提供更多的免费课程和宣讲,提高养老专业人员的信息化素养和待遇水平,培养面向基层社区的专业人才队伍。

3.5 技术企业承担更多的社会责任,尊重老年群体的需求

企业通过研发更人性化和易操作的系统来降低互联网学习的难度,行业协会规范电子产品设计的行业标准。随着我国互联网普及率的进一步上升,关注点应从是否接触互联网转向互联网应用技能的差异。以老人的需求为先,倡导面向老人的电子产品提供售前培训和售后服务相结合的销售服务,体现企业的社会责任。

### 参考文献

[1]汪斌,多维解释视角下中国老年人互联网使用的影响因素研究.人口与发展,2020.26(03):第98-106页.

[2]陈鑫,互联网使用对老年人社会隔离的影响及差异研究.当代经济管理,2020:第1-10页.

[3]中国社会科学院国情调查与大数据研究中心,中国社会科学院社会学研究所与腾讯研究中心,中老年互联网生活研究报告,2018.

[4]Churchill, S.A. and V. Mishra, Trust, Social Networks and Subjective Wellbeing in China. SOCIAL INDICATORS RESEARCH, 2017. 132(1SI): p. 313-339.

作者简介:马玲,(1998—),宁夏人,上海交通大学,研究生,研究方向为数字治理和智慧城市,上海市,邮编200030。