

数字鸿沟背景下城市独居老人的数字融入困境研究

刘家乐

上海应用技术大学，上海市，200000；

摘要：当数字时代与老龄化社会交汇，人口老龄化日趋严重，老年群体的数字融入面临着重重困境。目前我国城市老人逐年增多，老年群体作为数字贫困群体之一，除了老有所养的物质保障、医疗照护等方面之外，尤其对于城市独居老人这一特殊群体来说，很多因数字素养缺失、且没有与具备数字素养的人同住，逐步成为了“数字贫困者”，在融入数字化生活过程中面临严峻的困境，本文以 A 社区 20 位独居老人的生活状况为例，以数字鸿沟理论为指导，帮助老年人从被动接触转换为主动接纳数字社会为研究重点，提出城市独居老人数字融入的社会工作介入策略。

关键词：城市独居老人；社会工作；数字融入

DOI：10.69979/3029-2700.25.07.018

1 文献综述

通过文献梳理，对于“数字融入”的研究离不开“数字鸿沟”的探讨。在 1990 年美国学者托夫勒出版的《权力的转移》中指出“数字鸿沟”是指信息和电子技术方面的鸿沟，信息与电子技术的差异造成了国家之间的分化。《在网络中落伍：定义数字鸿沟》中对数字鸿沟进行了明确界定，认为是指技术拥有者与技术缺乏者之间的鸿沟，涵盖不同国家或者不同群体等。早期数字鸿沟研究将信息通信技术接入与否称为第一级数字鸿沟——接入沟。随着学界对数字鸿沟的持续研究，侧重点于讨论信息通信技术的使用状况差异，即第二级数字鸿沟——使用沟。“使用沟”表明人们即使具备同样的外部物质条件，也不一定能够按照相同的方式与程度使用互联网。在“接入沟”、“使用沟”的研究基础上，国内学者韦路、张明新关注人们在利用数字技术获取、使用方面的差异对其知识获取的影响，提出了第三级数字鸿沟——知识沟。具体而言，知识鸿沟是指数字化使用者的信息素养。面对数字化程度不断加深的生活环境，独居老人作为社会上更为特殊的群体，要想顺利实现数字融入需要迈过三道坎：即接入沟、使用沟、知识沟。但对于他们而言，一个比一个难。

2 城市独居老人数字融入现状及困境

A 社区位于 S 市北部郊区，是街道内地理面积最大的一个社区。A 社区中独居老人数量共有 61 人。为确保访谈资料的真实性以及研究结果的准确程度，综合考虑了性别、年龄、文化程度等因素，剔除部分身体失能、

认知存在障碍的独居老人，并结合独居老人的配合情况，最终挑选了该社区 20 位独居老人作为本研究的访谈与观察对象。其中男性独居老人 10 位，女性独居老人 10 位；在此基础中，深入探究独居老人实现数字融入时面临的具体困境。

2.1 触网存在障碍，参与数字化生活有限

在走访中了解到，20 位独居老人居住的小区都已经实现了网络的全覆盖，其中有 17 位独居老人家中安装了宽带网络，3 位独居老人家中仍没有安装，缺乏融入数字化生活的基础条件。受访者中有 15 位拥有自己专属的智能手机，都开通了数据流量，其他 5 位独居老人拥有的是老年机，平常没有接触过智能手机，所以无法享受到智能手机各种应用带来的数字化便利。除了智能手机之外，家中基本上没有平板、电脑等其他上网设备。家中上网设备接入单一，直接从根本上限制了独居老人融入数字生活的广度。

2.2 缺乏数字使用能力，多种需求难以满足

对于独居老人而言，经常使用的数字设备是指智能手机。需要掌握一些基本功能，来满足他们的日常生活需要，其中主要包括支付宝、微信、公共交通出行等手机基础功能的掌握。经访谈发现：从整体上看，A 社区独居老人智能手机的掌握程度不佳。在日常生活，使用频率最高的是微信。拥有智能手机的 17 位独居老人中，都使用微信，平时会通过微信维持与家人朋友的联系，但其中 10 位独居老人只会拨打微信电话，聊天的方式

也只局限于发语音,不会打字。除聊天功能之外,对其其他功能基本不会使用,比如公众号、小程序、朋友圈等。另外自基层治理倡导智能化之后,智能手机等数字产品可以帮助独居老人享受社区带来的便利。但由于不会使用智能手机,因此面对社区的管理手段越来越智能化、数字化,他们却望而却步。

2.3 数字素养较低,自身权利易被侵犯

大部分独居老人虽然拥有智能手机,但他们仍习惯于选择传统方式来获取信息,比如电视、收音机等。而如今信息资源主要集中在互联网上,但独居老人对于智能手机信息获取的途径知之甚少。相对于一般老人来说,独居老人在获取信息上存在很大障碍,获取信息效率较低,具有滞后性。由于没有年轻人照顾,他们自身缺乏辨别谣言的能力,更容易遭受网络电信诈骗。通过访谈了解到,由于社区内有两位老人遭遇过电信诈骗虽然金额不大,但大家听闻后久而久之对数字设备的使用也产生了恐惧。独居老人在逐渐远离社区公共生活之余,也很难有机会表达自身诉求直接阻碍了其参与社区各种事务及活动。A 社区基于互联网发布的各种社区公共事件,基本上都是年轻人在发声,这使得独居老人感觉自己在逐渐被边缘化,遭遇社会排斥,更加容易产生抑郁情绪。

3 城市独居老人数字融入困境产生的原因

克雷顿·奥尔德弗提出的 ERG 理论,将人的需求分为生存需要、相互关系需要和成长需要。当高层次的需求不能得到满足的情况下,个体往往会更加倾向于关注低层次的需求。

3.1 生存需要:基本生活保障与数字工具的冲突

许多独居老人收入有限,难以负担智能设备和网络费用。随着年龄的逐渐增长,独居老人的生理机能自然衰退,比如视力下降、听力衰减、手指不灵活等问题。这些身体条件的限制使得他们长时间盯着这些数字产品会对眼睛造成不适,记忆、思维能力等认知功能的衰减也制约了其对信息的处理能力。在和 20 位独居老人面对面访谈中了解到,一半以上的独居老人都患有不同程度的慢性病,由于身体疾病而认为自己没有价值的错误想法,因此更多是侧重在恢复身体健康上,没有心思顾及如何更好地融入数字化生活。

3.2 相互关系需要:代际差异与数字社交的隔阂

随着代际数字鸿沟不断扩大,促进家庭代际数字反哺不仅是积极老龄化的必然要求,也是满足独居老人数字化需求的必要手段。代际支持一直是推动老年人数字融入的重要途径(武文颖、朱武德,2023)。但独居老人因居住状况的特殊性,子女不在身边,独居老人家庭场域提供的代际支持与帮助时常是不稳定甚至是缺失的。子女能够提供的教学次数少,独居老人学习智能手机的机会也比较少。老人与年轻人在数字使用习惯上的差异,导致沟通障碍,影响情感交流,因此教学效果不佳。子女的工作压力和核心家庭负担等原因,无法经常在独居老人身边提供持续稳定的代际支持。在访谈中发现个别独居老人的家庭支持网呈断裂状态,家庭代际支持是完全缺失的,无法得到任何来自家庭的数字反哺支持,他们感到被社会边缘化,进一步削弱了社会参与感。

3.3 成长需要:自我实现与数字技能的差距

目前硬件设备的适老化仍然存在很大不足,大多只适用于普通的老人,仍没有对独居老人这一特殊群体的行为、功能需求等方面进行更加深入的研究,实现“深度适老”,乃至“个性化”适老。智能手机繁琐的操作步骤、复杂花哨的用户界面直接扼制了独居老人主观上接入智能手机的意愿,在访谈的过程中发现,他们在操作的过程中,往往出现脑子和手不在一个节奏上的情况。另外也没有人在旁边指导,具体操作的过程中更为困难。部分老人对掌握数字技术缺乏信心,认为自己无法适应数字化社会,智能手机是年轻人用的,与他们无关。即使目前也针对老年人需求对智能手机进行了一定的适老化改造,但基本思路都是将智能功能直接减弱,并没有从本质上针对独居老人的特征设计出符合独居老人需求的智能手机,虽然某些程序设置了特别的关怀模式,但这种模式仅限于首页,在跳转到二级界面后就会恢复为普通模式,独居老人不熟悉这些操作流程,也无人在身旁指导,操作难度较大。

4 城市独居老人数字融入的社会工作介入策略

4.1 构建社企协同机制,共促数字资源下沉

社工可联合社区、社会组织、企业等多方力量,搭建数字助老服务平台。一推动数字技术适老化改造。社工可积极收集老年人使用数字产品的需求和反馈,向企业反馈老年人使用习惯和痛点,推动企业进行产品适老化改造,例如开发大字版、语音版、简洁版等适合老年

人使用的应用程序,设计操作简单、功能清晰的智能设备等。二培育数字助老志愿者队伍。社工可招募和培训一批熟悉数字技术、热心公益的志愿者,为老年人提供一对一、面对面的数字技能辅导,帮助他们解决使用智能设备、应用软件过程中遇到的实际问题。三加强宣传引导。通过社区活动宣传数字技术给老年人生活带来的便利,消除老年人对数字技术的恐惧和排斥心理,鼓励老年人积极拥抱数字生活。社工也应扮演中介者的角色,加强与智能产品与服务的主要提供方即企业的沟通,向其反馈独居老人关于智能产品的使用体验与改进建议,呼吁企业把适老设计融入企业的研发环节,对智能产品进行设计及研发时,要切实关注独居老人的心理与生理特征,设计出真正贴合独居老人操作习惯,符合其需求的智能产品。

4.2 构建多元参与机制,共促数字技能普及

第一,建立数字技术学习互助小组。通过小组工作,帮助社区独居老人提升数字技能。通过充分利用小组内部彼此支持的力量,来学习各种数字产品的操作步骤与使用方法。并且在小组活动中引导独居老人交到同辈朋友,在朋辈学习中相互激励,克服在数字融入过程中的消极情绪,互相帮助共同学习上网知识与技能。同时运用社会工作的专业知识与技巧为该群体“赋权增能”,(姜晶书,2022)。第二,发挥家庭作用,强化家庭代际支持。对于独居老人来说,尽管家人不在身边,但在血缘价值观影响下,家人仍是独居老人寻找社会支持的重要对象。他们数字融入的效果在很大程度上受子女的态度、物质经济支持、看望频率、相处时间以及提供的数字教学等各方面因素的影响。在访谈中,笔者发现独居老人的家庭代际支持存在例如数字反哺连续性不佳、深度不足、严重缺位等问题。社工可以通过宣传海报、专家讲座等方式,号召呼吁独居老人家中的晚辈提升数字反哺意识,协助子女意识到我们作为数字社会信息高速发展的见证者与受益者,要自觉承担起教会长辈使用数字产品的职责。

4.3 开展内外数字倡导,弥合知识沟

积极老龄化观念下,社工可以发挥倡导者角色,鼓励独居老人建立融入数字化生活的思维与习惯,从主观上愿意学习数字产品的基础操作技能。如果在日常生活中遇到不会使用的情况,要主动地向他人请教,逐渐积

累自己使用智能手机的经验与技能。另外协助独居老人转变对互联网的固有认知,打破对互联网的偏见(李建红、李明博,2022)。提高对网络各种信息的辨别与分析能力。社工可以运用自身的专业知识与技能,去引导社会公众关注到独居老人这一特殊弱势群体数字融入困境,共同努力以促进独居老人顺利实现数字融入。倡导政府积极推行“适老化”政策的贯彻落实,多途径多方面协作适老化标准的落地应用。促进线下与智能服务相互配合,给予独居老人适应的缓冲期,为他们预留传统的服务方式,充分考虑到数字化社会的后进者,为独居老人专设通道,工作者要掌握与独居老人沟通的技巧,关注他们的需求。在数字化时代,并不是所有独居老人都能够适应数字技术。有些独居老人由于各种原因,无法适应数字社会的变化。对于这一类老人,不应该只强调他们融入数字化社会的主动性,而应该积极地为他们创造条件,满足他们的生活需求并保障他们的各项需求。

参考文献

- [1] 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(01):162-169+213.
- [2] 韦路,张明新.第三道数字鸿沟:互联网上的知识沟[J].新闻与传播研究,2006,(04):43-53+95.
- [3] 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.
- [4] 邓蓉,陈利燕.浅谈丧偶老人的心理反应及护理对策[J].中外健康文摘,2010,07(35):236-237.
- [5] 黄加成.中国老龄化社会独居老人研究进展[J].中国老年学,2015,35(23):6954-6956.
- [6] 姜晶书.赋权增能:新媒体视域下老年群体数字融入路径研究[J].北方传媒研究,2022(06):29-34.
- [7] 李建红,李明博.增能理论视角下老年人数字生活障碍及社会工作应对策略[J].邢台学院学报,2022,37(03):5-8+13.
- [8] 杨玲娜,张先庚,王红艳,等.养老机构独居老人心理健康状况及影响因素分析[J].中国卫生产业,2018,15(02):180-182+188.

作者简介:刘家乐(2000年2月),女,汉,江苏淮安,上海应用技术大学,硕士研究生,研究方向贫困与社会救助。