

# 老年人网络信息交流中数字鸿沟问题

崔晓晖

天津师范大学管理学院, 天津

收稿日期: 2023年5月29日; 录用日期: 2023年7月26日; 发布日期: 2023年8月4日

## 摘要

随着信息技术的发展, 互联网已经成为人们获取信息的主要途径之一。本文基于日常生活中老年人的信息交流情景, 探讨数字鸿沟问题在老年群体网络信息交流中的体现以及相应解决办法和建议。通过对相关文献的调研发现: 当下信息化发展飞速, 老年人口作为占比1/4的群体, 其网络信息交流的能力却并不乐观。基于对所收集的信息进行分析, 本文认为老年群体在网络信息交流中的数字鸿沟问题主要是受到信息渠道的限制和个人意愿缺失所致。基于此, 本文提出了相应的解决办法, 以缩小数字鸿沟, 助力老年群体乐享数字生活。

## 关键词

网络信息交流, 数字鸿沟, 老年群体, 适老化, 数字化

# The Issue of Digital Divide in Online Information Exchange among the Elderly

Xiaohui Cui

School of Management, Tianjin Normal University, Tianjin

Received: May 29<sup>th</sup>, 2023; accepted: Jul. 26<sup>th</sup>, 2023; published: Aug. 4<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

With the development of information technology, the Internet has become one of the main ways for people to obtain information. This article is based on the information exchange scenarios of the elderly in daily life, exploring the reflection of the digital divide problem in the online information exchange of the elderly population, as well as corresponding solutions and suggestions. Through research on relevant literature, it has been found that with the rapid development of in-

formation technology, the elderly population, who account for 1/4 of the population, are not optimistic about their ability to communicate online information. Based on the analysis of the collected information, this article believes that the digital divide problem of the elderly population in online information exchange is mainly caused by the limitations of information channels and the lack of personal willingness. Based on this, this article proposes corresponding solutions to narrow the digital divide and help the elderly enjoy a digital life.

## Keywords

Network Information Exchange, Digital Divide, Elderly Population, Suitable for Aging, Digitalize

Copyright © 2023 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

弥合银色数字鸿沟，加快老年群体数字融入进程，是积极老龄化和数字中国战略中的重要内容[1]。我国信息技术发展迅速，并且正在加速进入数字社会，但我国作为世界上老年人口规模最大的国家且老龄化速度最快国家之一，我们国家的老龄化和数字化两者之间的冲突日益明显。今年召开的党的二十大报告中指出：“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业”“健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能”[2]。且不久前文旅部发布了十个 2022 年智慧旅游适老化示范案例。我国发布的一系列应对老年人数字鸿沟问题文件和相关标准说明，发展成果应惠及广大老年人的养老生活，老人面临的各类“鸿沟”应当努力消弭。我们也相信在我国的一系列相关政策的正确引领下，适合老年人使用的数字产品将会越来越丰富，越来越适合，不断减小数字鸿沟问题，解决老年人信息接收不对称问题，不断推进老年人参与数字信息化社会生活。

## 2. 网络信息交流过程中老年人数字鸿沟获益阻力

数字鸿沟，是指在全球数字化进程中，不同国家、地区、行业、企业、社区之间，由于对信息、网络技术的拥有程度、应用程度以及创新能力的差别而造成的信息落差及贫富进一步两极分化的趋势[3]。

全民智能化时代，可谓“扫码时代”，人人拥有一部智能手机方可出门，而老年人面对智能手机往往望而却步，老年人从实际应用、心理上都陷入一种“数字鸿沟”的困境。技术的发展使智能化成为历史发展的必然需求，但老年人却往往没能融入这个使用智能化设备的人群中。

随着当下我国各类信息技术的飞速发展，各类智能产品应运而出且得到大范围的应用，回望十年前二十年前我们的生活，两者之间显然已经发生了天翻地覆的变化，信息技术的快速发展改变了我们生产生活方式，大大提高了社会生产力，促进了社会的发展。但是与此同时，我国的人口老龄化现象愈加严重，根据相关预测[4]表明：预计 2023 年我国 60 岁及以上老年人口数量将达 3.7 亿，占比 25.3%。但相关数据表明，当前我国 60 岁以上的人口中仅有 23%的会上网。不会使用智能手机导致他们在日常生活以及出行中遇到许多不便，使得他们这一代人无法享受信息技术发展所带来的便捷之处，除此之外，由于对数字产品操作的不熟练，极易受到网络诈骗，导致他们对数字化产品产生了消极心理，除此之外，由于搜集信息的渠道缺失，导致他们对于一些当下流行的事物不了解、不明确，与家人交流起来不在一个频道上，容易产生心理落差。

## 2.1. 数字能力不足存在消极心理

相关研究[5]调查表示,有三成的老年人希望留有一定的人工通道。老年人与数字技术的接触较晚,因此他们在数字能力方面相较于年轻人来说存在很大的困难。首先,许多老年人缺乏基本的计算机和网络知识,不了解如何使用网络进行信息搜索和交流,对于数字智能产品存在不自信现象,进一步导致了他们对这些产品的抵触心理。其次,老年人的抗干扰能力较弱,容易受到网络信息的误导和欺骗。再次,老年人的学习能力相对较低,对新技术的适应速度较慢。

面对当下冗杂度高、规模庞大的信息缺少辨别力,老年人很容易被别有用心之人代入虚假信息中,进入他们精心设计的圈套之中,导致个人信息被泄露,最终致使他们对互联网产生恐惧心理[6],因而选择不使用互联网。

## 2.2. 缺乏网络安全和隐私保护意识

近些年来,网络诈骗样式层出不穷,而老年人由于对网络以及电子产品的不熟练,导致他们在网络信息交流中极易受到网络诈骗、病毒攻击和个人信息泄露的威胁。此外,老年人对自己的个人信息保护意识较低,易被不法分子利用。网络安全和隐私保护问题严重制约了老年人网络信息交流的发展。

## 2.3. 接收信息渠道缺失

当下大部分的信息平台都是强交互性、强信息量,信息交流效率极高,老年群体作为毫无预警别被推入数字鸿沟中的一代人,在面对当下这种信息冗杂度高、数量规模大的环境时,由于不能正确使用搜索引擎获取准确的信息,致使他们想要找到需要的信息十分困难,仍然主要依靠以往的小团体内的社交获取信息。

年轻人在网络上体现出强弱关系社交并行的特点[7]。与年轻人相反的是,在即时通讯平台中老年人的社交是基于强关系的熟人社交[8],由于这种原因,他们对于网络上的陌生人突然失去联系并不会感到孤独,且也不会有意的与他们进行联系,他们对于自己身边的亲人朋友依赖感很强,一旦熟人离去,他们便会感到十分强烈的孤独感,同时这也就导致了他们在信息交流中获取的信息减少,对于信息的获取相较以往欲望减小。

## 3. 网络信息交流中数字鸿沟弥合办法

### 3.1. “适老”先“懂老” 加强适老数字产品供给

《通知》明确提出推动智能技术便于老年人消费、出行、就医等目标任务,想要让老年群体在网络信息交流中更加方便快捷,不再费力,我们就要注意进行市场调研分析,了解老年人群的需求,进一步开发适老化产业。关注智能产品的适老化,相关部门应当制定一个科学的适老化标准,制定完善相关产品的技术标准,并且制定与之相关的政策,激发企业研究开发适老化的电子智能产品的积极性。企业应当尊重老年群体的差异性,深入了解老年群体深层次需求,将通用设计理念纳入产品全生命周期管理,简化应用程序及使用步骤,从界面设计、语音提示、语言选择等方面提升智能产品的易用性、安全性,配备专门的老年人使用指南,降低老年人“数字生活”的困难程度[9]。以期为不同层次、不同需要的老年群体提供循序渐进的服务,激发老年群体进行网上信息交流的需求。

### 3.2. 强化整治涉老诈骗 保障老年群体用网安全

当前,我国针对网络安全所设立的《网络安全法》仍然存在一系列不足[10],加快制定与网络诈骗、消费者权益保护的相关法律法规,只有做到了有法可依才能在一定程度上切实保障老年群体在网络信息

甲流活动中的相关利益。相关部门应当规范智能电子产品在使用中个人信息采集的合法性以及保障个人信息安全，加强技术监测，通过利用大数据技术及时拦截诈骗类信息，防止老年群体首档商品。严厉处理用户信息泄露以及违规获取个人身份信息的行为。除此之外，社区也应当开展相关的老年群体用网安全活动，让老年人科学用网，增强自身防范意识。

### 3.3. 保留必要线下渠道

“技术不是万能解药”，不可否认，技术在一定程度上优化了我们的生活，让我们的工作学习交流效率极大提高，但是与此同时，我们也应当认识到这不是一劳永逸的方法，在推进数字生活进程的同时，我们应当保留一定的线下人工服务窗口，做好老年服务方案。规范保障老年群体的需求，切实做好普惠性服务工作，便利老年群体出行、办事服务，不可盲目推行数字化服务。

### 3.4. 提高媒体的媒介素养 增强老年人信息素养

不同年龄群体的用户的信息素养是不在同一水平的，将老年群体与年青人的信息素养混为一谈就是不切实际的事情，媒体作为传递信息的重要媒介，应当在面对不同年龄群体的用户时，充分考虑年龄因素，将其对于信息的接受消化能力纳入到考量范围，媒体应当充分把握好传递信息中的内容的专业性与通俗性所占比重，让老年群体对于信息更加便于吸收。

应大力倡导并建立终身教育体系，为老年人能够继续进行各类学习提供设施和机会，使得他们能够及时跟上信息化社会发展的步伐[11]。扩大强互动、强分享、强社会关系的与陌生人的信息交流比例，加强老年人与社会的联系。当下多是以社交平台为主的多向信息交流，相对于年轻人，老年人其实在这类信息交流中更占优势，因为老年人可支配的自由时间更充裕，他们的信息素养潜力不可忽略。当前为老年群体提供信息素养课程的主要来源还是集中于老年大学、社区、图书馆，但他们之间却是相对独立的个体，如果将其联系到一起，相信将会极大地提升老年群体的信息素养。

## 4. 结语

总而言之，当下老年群体在信息交流情景中出现数字鸿沟问题主要原因在两个方面：一个方面是，老年人在网络信息交流中对信息的获取缺少自主性、主动性，且当下社会中仍然存在着对适老化智能产品的偏见，多数企业认为该方面没有广阔市场前景。另一个方面是受到城乡分布以及个人条件的影响，老年人在对于智能产品的获取以及应用上存在障碍，导致他们网络信息交流无法顺利进行。老年人自身作为智能设备发展的见证者，却面临着各种各样的困难，数字化生活便利，不仅仅是年轻人的专利。面对老年人运用智能技术的困难，我们应当仔细寻思对策，让老年人更好地跟上时代步伐、搭上数字快车，拥有更多的幸福感、获得感、安全感。

## 参考文献

- [1] 薛翔, 马海云, 赵宇翔, 朱庆华. 活动理论视角下的老年群体数字融入结构与路径研究[J/OL]. 图书情报知识: 1-11. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/42.1085.G2.20221212.1513.001.html>, 2022-12-29.
- [2] 夏天, 陈友敏. 跨过“数字鸿沟”玩转“数字养老”[N]. 上海法治报, 2022-11-01(A02).
- [3] 陈艳红. 数字鸿沟问题研究述评[J]. 情报杂志, 2005, 24(2): 87-89.
- [4] 马建军, 史宝银. 弥合“数字鸿沟”, 助力老年人乐享数字生活[J]. 协商论坛, 2022(2): 31.
- [5] Neves, B.B., Waycott J. and Malta, S. (2018) Old and Afraid of New Communication Technologies? Reconceptualising and Contesting the “Age-Based Digital Divide”. *Journal of Sociology*, 54, 236-248. <https://doi.org/10.1177/1440783318766119>
- [6] Michael, M., Amanda, M., Sara, C., et al. (2016) Health Literacy and Health Information Technology Adoption: The

Potential for a New Digital Divide. *Journal of Medical Internet Research*, **18**, e264. <https://doi.org/10.2196/jmir.6349>

- [7] 陈建华. 大学生微信弱关系社交研究[J]. 当代青年研究, 2017(3): 53-58.
- [8] 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.
- [9] 蔡丹丹, 刘舒扬, 徐清源. 数字产品适老化面临“四道槛”激活银发经济亟需弥合老年人“数字鸿沟” [J]. 中国经贸导刊, 2022(7): 52-53.
- [10] 王肃之. 欧盟《网络与信息系统安全指令》的主要内容与立法启示——兼评《网络安全法》相关立法条款[J]. 理论月刊, 2017(6): 177-182.
- [11] 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.