

数智时代农村老年语言融入服务需求研究

——以湖南醴陵为例

闫奕轩 姜明忠 余思锦 丁芷芊 蔡葵

湖南工商大学

摘要：本文基于实地调查湖南省醴陵市孙家湾镇农村老年群体的语言融入服务情况，探讨了数智化时代下该群体的融入服务需求及挑战。研究发现，农村老年群体的语言能力普遍偏低，数字技术和信息获取能力有限，导致他们难以充分享受数智化服务。为满足其需求，文章提出了加强村委会作用、定制化开发数字产品、加强社区服务与协作等建议。同时，文章也强调了政策引导、技术进步、安全保护和社会参与在国家老年人数智化融入服务建设中的重要性。通过这些措施，可望为农村老年群体提供更全面、便捷、安全的数智化融入服务，促进他们的社会融入和生活幸福感。

关键词：数智化时代；农村老年群体；语言融入服务；服务建议

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-627X.2023.11.197

引言

在数智化时代背景下，农村老年群体的语言融入服务问题逐渐凸显，成了一个亟待关注的研究领域。该领域不仅涉及数字融入服务和信息融入服务两大方面，还与社会老龄化、科技发展等多个层面紧密相关。尽管当前国内对此问题的关注度有待提高，但已有学者如滕延江（2022）、沈骑和李晓阳（2023）以及卓翔、栗洁歆、王立非（2022）等进行了深入探讨。

科技的发展在为人们生活带来便捷的同时，也在一定程度上加剧了农村老年群体在信息化进程中的滞后现象。谢秋山和岳婷的研究强调了老龄化问题的严峻性，并指出应针对老年群体开发专门的线上服务平台。与此同时，郭亚东和沈骑从城市建设的视角出发，提出在社区公告、公交站牌等语言景观设计中应充分考虑老年人的实际需求。而沈骑和李晓阳则从语言权力视角出发，从老年语言服务研究、语言服务政策、语言服务意识等方面开展工作，构建老年语言服务体系，助力国家老龄事业的发展。此外，卓翔、栗洁歆和王立非还依据老年语言学理论，构建六维度的老龄语言服务体系，不断提升老龄语言服务能力现代化。并且，越来越多的学者开始关注如何在语言领域提升老年群体的幸福与健康指数，滕延江便提出需要发展老年群体的语言福利事业，开发相关老年语言福利产业，促进“健康中国”建设。

为了深入了解农村老年群体在数智化背景下的语言融入服务问题，本文选取了湖南省醴陵市孙家湾镇作为研究区域，对该地区60岁及以上的居民进行了实地调查和深度访谈。研究主要围绕以下四个核心问题展开：一是农村老年群体对语言融入服务的认知程度如何；二是他们实际参与语言融入服务的情况怎样；三是他们对语言融入服务有哪些具体需求；四是如何有效满足这些需

求。通过对这些问题的探讨，本文旨在揭示我国在语言融入服务方面存在的不足之处，并提出相应的改进方向和建议。

一、研究设计

本研究以湖南省醴陵市孙家湾镇龙湖湾村为调查点，旨在实地调查该村60岁以上人群的语言使用情况，以及当地村委会对老年人语言融入服务的现状。

（一）调查点概述

孙家湾村地理位置优越，位于醴陵市南部，与多个乡镇接壤。该村便捷的交通和较为完善的基础设施为调查提供了便利条件。此外，该村人口密集，老年人口占比大，这为实地走访调查提供了充足的样本。

（二）问卷调查实施情况

依据我国《老年人权益保障法》对老年人的定义，本研究以龙湖湾村60岁以上人口为研究对象。根据村委会提供的数据，该村60岁以上人口共计967人，分为不同年龄段。考虑到年龄对普通话水平的影响，研究采用先分层后随机抽样的方法，最终确定97人为样本调查对象。

实地走访于2023年9月29日至10月1日进行，采用面对面访谈的方式收集数据。鉴于当地老年人识字率和互联网使用率的限制，调查团队、通过一对一问答的形式与调查对象进行交流，共访谈了97位对象，获得有效数据95份，满足抽样设计要求。具体数据如表1所示。

（三）深度访谈实施情况

在问卷调查的基础上，研究发现受教育程度与村民的语言能力、语言使用状况以及对数智化服务的接受程度密切相关。因此，根据受教育程度的不同，研究团队深入采访了六位具有代表性的龙湖湾村村民。这些村民的受教育程度涵盖从未受过教育到本科及以上学历，具

表1 龙虎湾村问卷调查对象情况

年龄段（岁）	总人数（人）	抽样人数（人）	实际调查人数	有效样本数量
60-69	287	30	30	30
70-79	400	40	40	40
80-89	203	20	20	19
90及以上	77	7	7	6
总计	967	97	97	95

表2 龙虎湾村深入访谈对象基本情况

访谈对象	A	B	C	D	E	F
年龄	90	82	70	75	63	60
受教育程度	从未受过教育	小学	初中	中专	高中	本科
身体情况	口齿不清，有听力障碍	不太能听懂普通话	有听力障碍	口齿不清	能正常交流	能正常交流

体情况如表2所示。

通过深入访谈，研究团队进一步了解了不同受教育程度村民在语言使用方面的差异和挑战，为制定有针对性的语言融入服务提供了重要参考。

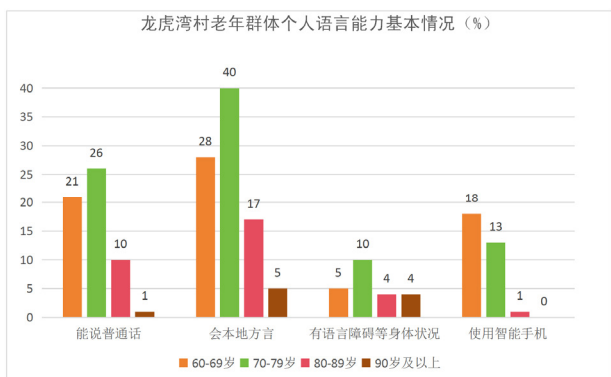
二、问卷调查及访谈结果分析

在数智化时代背景下，我们通过问卷调查和深度访谈对农村老年群体的语言融入服务进行了深入研究。以下是我们的分析结果：

（一）农村老年群体语言融入服务的现状与挑战

首先，我们需要明确数智化背景下的农村老年群体语言融入服务包括数字语言融入服务和信息语言融入服务两大类。前者主要是将数字技术与传统语言融入服务相结合，推动语言融入服务的全面展开；后者则是将语言融入服务产业与其他产业技术相融合，实现技术的创新与发展。

然而，在农村地区，这两类语言融入服务都面临着诸多挑战。具体来说，数字语言融入服务方面，由于农村网络基础设施相对落后，老年人缺乏使用数字技术的条件和技能，导致他们无法充分享受数字化服务。信息语言融入服务方面，老年人对数字化技术的接受程度有限，对网络应用的熟悉程度不高，难以独立获取信息，使得他们与社会的连接逐渐减弱。以下是我们通过问卷调查获得的龙虎湾村老年群体个人语言能力基本情况表格（单位：%）：



（注：表格中的百分比表示在该年龄段内具备相应语言能力的老年人所占的比例。）

从表格中可以看出，农村老年群体的语言能力普遍偏低，普通话普及率不高，且方言使用广泛。这在一定程度上限制了他们对数字产品的使用和信息获取的能力。

（二）农村老年群体对语言融入服务的需求探讨

随着社会的不断发展，农村老年群体对语言融入服务的需求也日益增长。他们渴望能够更好地融入数智化时代，享受数字化生活带来的便利。具体来说，他们对数字语言融入服务和信息语言融入服务都有着迫切的需求。

一方面，他们希望通过数字技术获得更多的生活便利，如在线转账、查询余额、网络购物等。这些功能不仅可以为身体不便的老年人提供便利，还能帮助他们更好地管理自己的健康状况。因此，将数字技术与传统语言融入服务相结合，为农村老年群体提供定制化的服务显得尤为重要。

另一方面，面对网络基础设施的落后和文化程度的限制，农村老年群体需要更多的信息获取渠道和更便捷的信息交流方式。通过加强信息语言融入服务，可以帮助他们更好地了解社会动态、获取生活资讯、与亲朋好友保持联系，从而增强他们的社会归属感和生活幸福感。

综上所述，为了满足农村老年群体在数智化时代对语言融入服务的需求，我们需要从他们的实际情况出发，将数字语言融入服务和信息语言融入服务相结合，为他们提供更全面、更便捷的语言融入服务。同时，还需要加强相关部门的关怀与指导，推动农村地区的数智化发展进程，让农村老年群体更好地享受数字化生活的便利与乐趣。

三、数智化时代下农村老年群体融入服务建议

在数智化时代，农村老年群体面临着独特的挑战和

机遇。为了切实推动这一群体的语言融入服务，小组基于调研结果提出以下建议：

首先，针对农村老年群体的语言水平问题，各地区村委会应发挥积极作用，加强语言融入服务的建设。考虑到老年人受教育程度普遍较低，普通话普及率不高，村委会可以组织普通话培训和教育活动，提升他们的语言沟通能力。

其次，为了满足农村老年群体的实际需求，我们应定制化开发适合他们的数字产品。农村地区网络基础设施相对薄弱，老年人对智能设备的接受度有限，因此，我们需要设计更加贴近他们实际需求的数字产品。如推出配备当地方言语言系统的智能机。同时，将数字语言融入服务和信息语言融入服务相结合，帮助他们更好地了解社会动态，拓宽视野。

最后，加强社区服务与协作是提升农村老年群体语言融入服务的重要一环。各地区村委会可以组织志愿者团队或相关机构，开展语言翻译和沟通辅助工作，为农村老年人口提供更加个性化的服务与支持。

综上所述，数智化时代下农村老年群体的语言融入服务需要我们从多个方面入手。通过加强村委会的作用、定制化开发数字产品以及加强社区服务与协作等措施，我们可以为农村老年群体提供更加全面、便捷的语言融入支持，让他们更好地适应社会、享受数字生活的便利。

四、对国家老年人数智化融入服务建设的启示

基于本小组的实地调研与分析，我们意识到在数智化进程中，必须重视并满足不同语言环境下老年群体的特殊需求，保护和尊重语言多样性。以下是针对国家老年人数智化语言融入服务建设的几点启示：

首先，政策层面的引导和保障至关重要。国家应制定相关政策，确保老年人数智化融入服务的全面覆盖和可持续发展。政策应关注服务的普惠性和可及性，通过科学合理的规划，推动资源的合理配置和服务的高效实施。其次，技术进步是推动老年人数智化融入服务发展的关键。在注重高端技术发展的同时，也应关注如何将这些先进技术应用于老年群体。通过开发适合老年人的技术产品和服务，提高他们的生活质量和社会融入能力。此外，社会各界的广泛参与是提升老年人数智化融入服务质量的重要途径。通过引导社会不同主体积极参与数智化服务项目，可以更好地满足老年人的实际需求，整合服务资源，提升服务质量。

综上所述，国家老年人数智化融入服务建设需要政策引导、技术进步、安全保护和社会参与等多方面的共同努力。通过这些措施的实施，我们可以为老年人提供

更加全面、便捷、安全的数智化融入服务，让他们在享受数字生活便利的同时，感受到社会的关爱和温暖。

结语

在数智化时代，语言融入服务已成为国家响应社会发展需求、提升人民福祉的重要举措。本小组通过深入湖南省醴陵市孙家湾镇，对当地老年群体的语言融入服务和需求进行了实地调查，以该地区老年群体为样本进行细致的分析与推断，发现当前语言融入服务在农村地区的普及程度仍然较低，服务体系建设亟待加强。

针对这一现状，我国必须加大力度推进语言融入服务建设，特别是要关注农村地区的老年群体，确保他们能够享受到数智化带来的便利。通过完善服务政策、提升技术水平、促进社会参与等多方面的努力，我们可以逐步构建起全面覆盖、高效便捷、安全可靠的数智化语言融入服务体系。这不仅是提升人民幸福感的必要举措，也是推动社会主义现代化进程、实现全面可持续发展的重要一环。

参考文献

- [1]陈练文, 吴小芬. 农村老年群体应急语言服务需求研究——以广西贵港地区为例[J]. 中国语言战略, 2022, 9(01): 108-118.
 - [2]倪可馨. 老年群体语言服务需求研究——以南京市为例[J]. 文化创新比较研究, 2022(26): 121-124
 - [3]沈骑, 李晓阳. 语言权利视域下的老年语言服务研究[J]. 昆明学院学报, 2023(02): 10-18.
 - [4]滕延江. 论老年语言福利体系的构建[J]. 语言战略研究, 2022, 7(03): 78-87.
 - [5]魏婷婷. 国内老年语言学研究综述[J]. 汉字文化, 2023, (02): 17-19.
 - [6]俞玮奇. 国民普通话能力的基本状况与发展态势[J]. 语言文字应用, 2018, (2): 99-107.
 - [7]中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见[N]. 《人民日报》, 2021-11-25(001).
 - [8]卓翔, 栗洁歆, 王立非. 中国老年语言服务体系研究[J]. 社会科学研究, 2022, (06): 200-206.
- 作者简介: 闫奕轩, 2003年7月9日, 女, 汉, 湖南省长沙市, 本科, 学生 商务英语。
- 基金项目: 湖南省2023批次大学生创新创业项目: 数智时代农村老年语言融入服务需求研究——以湖南醴陵为例(项目编号: S202310554072); 本文系国家社科基金项目“乡村振兴背景下农村语言生态建设机制及路径研究”(课题编号: 21BY096)阶段性成果。