

当代中老年群体数字化生活现状的调研与分析

——以杭州地区为例

徐慧敏 黄婷 徐瑞珍 卢玉娇

(杭州师范大学阿里巴巴商学院 浙江 杭州 311121)

[摘要] 本项目以积极乐观的心态看待老龄化,梳理数字化经济时代下中老年群体面对社交媒体潮流的适应程度及潜在价值,提出数字应用鸿沟的解决方式,并从中探索人文精神价值传播的可行性,以期唤醒人文关怀,共创美好社会。

[关键词] 中老年群体; 社交; 数字化生活

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.09.1085

一、引言

据国家统计局数据,截至2019年,我国有高达2.54亿的60岁及以上的老年人口,占总人口的18.1%。人口老龄化趋势,需要我们去积极应对,并为我国老龄事业发展指明方向。

积极应对人口老龄化的过程中,我们明显感受到时代的进步。手机等智能技术不断发展,衣食住行都与之息息相关,小到平日支付、出行时期的健康码,大到自身资产管理或整体行业的发展推动,都若有若无影响我们的生活。当代年轻群体的我们易于学习新兴技能,接受创新技术,适应时代发展,但对老年人来说,年纪、思维方式、受教育程度等不同原因受限,使之被社会边缘化,一定程度上产生数字鸿沟。针对银发群体现如今发展环境,缩减数字鸿沟成为必然方向。

但同时发现,在当代新媒体发展迅速的进程中,有部分思想前卫、敢于突破的中老年人紧跟时代流量浪潮,成为年轻人眼中的网红爷爷、网红奶奶,尝试并做成了一些未曾想到的事情。网红经济的大幅增长环境,也帮助我们站在银发群体角度,预见以中老年为主要对象的短视频分享、直播带货等领域的可探空间。现如今知识分享泛滥,内容产生迅速多样,真正传达的价值观良莠不齐。我们很惊喜看到在银发网红的身上:真正的吸引点不在于内容产出,而在于一种积极正面形象和生活理念的传播,使之达到物质层上的精神丰富。

在未来,也许更理想化的状态会是借中老年生活理念传播等人文精神价值,间接改善人口老龄化现象涉及到的社会福利、经济分配等问题,更全面地给予这类群体充分的人文关怀及福利补贴,增其生活幸福感和归属感,对社会文明、经济发展也有一定积极影响。

因此,本项目拟对经济发展速度较快、历史与现实深度融合的杭州地区的中老年群体走访调查,梳理中老年群体与“网红经济”深度结合的小众现象,探究当代中老年群体应对数字化生活可做的改变,给未来即将迈入这一群体的人们提供一些思考。

二、研究方法

2021年2月至2021年8月,项目小组对杭州区域内中老年群体的数字化生活现状,即文化程度、数字化触点、学习意愿及满意度等多方面情况采取问卷调查、半结构化访谈、实地考察等多种形式进行调查研究。

本文在现有调研方法的基础上,对定量与定性研究方法进行了创新。

定量方面采取实地调查法、直接观察法对当代中老年群体进行研究,结合杭州区域实际情况,对直接观察调研到的中老年通过文化程度、数字化触点、学习意愿、当前数字化生活满意度等四个角度进行控制,并记入调查问卷中,作为对刻画当

前中老年群体数字化生活现状的必要描述支撑。通过文献调查法对现阶段老龄人口的数字化生活进行总结,使数据具有更高的使用价值。

定性方面主要通过抽样调查法和问卷调查法来收集一些与社会认知相符的调查者主观判断,在最大程度克服直接观察法不利情况的基础上,获取客观且不失直观的市场调查结果。考虑到语言交流与现场沟通等方面存在的各种制约因素,本研究设计了可将杭州区域内中老年群体大致细分并关联的封闭式问卷,供调查使用,共发放并收集到101份问卷。

三、中老年群体数字化生活现状描述

(一) 文化程度

在回收的101份问卷中,符合中老年年龄特征且有效的问卷共计65份。

数据显示,小学及以下文化程度群体数字化触点少的人数占比70.8%,初高中部分群体数字化触点少的人数占比48.5%,而专科及以上的群体该种人数占比为0。相较于高文化程度的中老年群体来说,高中及以下文化程度的中老年人数字化进程更缓慢,数字化生活场景的丰富度更低,数字化触点也更少。

(二) 数字化触点

通过在问卷中列举出部分数字化生活场景,即当前数字化生活与中老年群体的触点发现,绝大多数中老年人使用电子设备只进行简单的新闻资讯阅读,将智能手机当做简单的传声筒作沟通聊天使用。仅11.8%的调查对象会产生更新潮的使用体验,如处理图片视频、拍摄发表短视频等。

(三) 满意度

数据显示,满意与不满意的人数数量接近,其中对于当前数字化生活现状不满意的人数占比38.4%,还有23.1%的被调查对象对当前的数字化生活感受一般。

(四) 学习意愿

数据显示,对于当下时兴文化的学习以及数字化生活进程的推进具有较强的学习欲望及意愿的人数占比90.5%,其余反馈平淡,意愿一般,值得一提的是不存在无学习意愿的银发族。

四、现状分析与解决

(一) 多方协同互助,弥补老年人教育短板

经过数据调查可知,由于时代背景和家庭环境的限制,杭州市内的老年人受教育方面的广度和深度并不算高,这是老年人难以融入数字信息生活的重要原因。受教育程度直接影响到老年人使用互联网时的安全问题,老年群体认知能力的下降会触及很多网络安全隐患,一旦因此遭受损失或被人伤害,老年人往往会大大降低体验感和成就感,尤其来自年轻子女的指责更是使其自我效能感一落千丈,很难重新燃起进入数字新生

活的意志力和行动力。

为了避免老年群体形成负面的数字形象，引导老年人培养起正面积极的数字生活观念，首先，受教育程度较高的家庭成员应给予老年人充分的尊重和信任，并且积极帮助家中老人拥抱互联网社会，倾听他们的真实想法，令其感受到自身的主体性和参与性，让他们体验到数字互联网的无限潜力，从而形成“愿上网-会上网-乐上网”的良性循环；其次，可通过定期举办网络课堂、加强网络辅导、创办线下讲座等方式进入老年社区、老年大学，从理论方面用浅显易懂的话语讲述基础知识，还可从实践方面手把手地教老年人使用智能技术，带动“银发族”中出现越来越多的“数字达人”，老年群体内部互帮互助，减轻老年人对子女的歉疚感，促成数字知识互补的循环链条；最后，加强网络安全保障和加大打击网络犯罪力度也尤为重要，特别是利用老年人信息识别能力较弱进而设置骗局的不法分子，更是要严惩不贷，为老年人营造安全、健康、清朗的网络环境，是促进老年人进入网络数字生活的基础保障。

（二）积极迎接挑战，充分利用智能设备

从以上数据分析来看，杭州地区老年人的信息素养具有内容需求量较大、新型工具使用率较低和技术掌握率低的特点。多数老年人每天都在使用手机，但是对手机的使用非常有限，其中电话、闹钟、天气预报等较为简易直观的功能使用频率最高，却往往习惯性地避免使用较为复杂的功能，虽然部分老年人有想学习新功能的意愿，但绝大部分老年人容易被身边网络诈骗等不利环境因素吓退，这在一定程度上减弱了他们想要深入了解的动机。在这种情况下，亲友和社区应该积极引导，齐心协力帮助老年人学习智能手机的各类功能，让老年人不再局限于智能设备最普遍常见的功能，让他们也能享受到科技发展的红利。

在本次调研中，我们意外发现部分老年人对近日出现的老年短视频文化热潮有一定的关注，她们纷纷表示，平时看短视频不仅能变得开朗乐观，还能学习到一些实用性较强的知识，“网红爷爷”“网红奶奶”的涌现也让她们产生了拍摄短视频来展示自我的想法，但由于一些环境因素，这些想法还未能付诸实践。由此我们也进一步去思考，如何引导老年人进行一些正确价值观的传播？如何提供一个适合老年人使用短视频的环境？就目前情况来分析，短视频丰富了老年生活，有助于老年人实现职业以外的自身价值，通过短视频老年群体也加强了和子女的交流，增加了共同话题，促进了家庭关系的和谐发展，但我们同时也要关注到在互联网浪潮中老年人的合法权益很难得到保障，对于那些被互联网大潮裹挟得“走得快”的老年人，家庭和社区也要一起帮助他们良莠不齐的互联网信息进行正确的筛选和引导，让老年人能真正地乐享网络、赋彩生活。

（三）加快落实数字养老行动，提高智能设备适老性

在上述调查中，通过对老年人的进一步的访谈，了解到半数以上老年人有使用智能设备不舒服、不习惯等问题。再通过市场分析，我们发现很多互联网企业在开发产品和服务时，主要瞄准的是年轻消费群体，对于智能设备强调功能齐全和选择丰富，而老年群体受视力不佳、记忆力衰退、学习能力较弱等条件制约，更看重安全度和便利性。疫情防控期间，随着健康码、行程卡等线上智能化手段的推广，老年人使用智能手机的意愿增强，但实际操作起来还存在困难。科技是为了便民，而

不是制造“鸿沟”，国家和政府应对人口老龄化的决策，应紧紧围绕老年人群体最为关注的就医、出行、办事等身边事，加快实施公共服务适老化改造的工程，着力消除“数字鸿沟”，让老年人群体真正享受到便捷生活。

在加快适老化进程改造的同时，也不能忽视传统服务的必要性，做到既要鼓励老年人使用新技术、拥抱数字生活，也要兼顾老年人对传统线下服务的需求，保留‘非数字化’的传统服务选项，让老年人在“数字化时代”一样畅通无阻。

（四）推动适老化改革，增强老年人学习意愿

随着当今数字时代的快速发展和更迭，老年人想要紧跟潮流的步伐，往往感到力不从心，很多时候并非是老年人自身缺乏学习意愿，而是感知过于迟钝或过于灵敏的智能设备、繁琐复杂的一系列操作流程等等令其望而却步。对于学习能力和认知能力日渐下降的老年群体来说，他们倾向于回避那些超出自身能力范围的情境和任务，因此进一步降低了他们参与网络数字新生活的学习意愿，如何破除智能技术与老年群体之间的壁垒，将会成为提升他们学习意愿的关键所在。

一方面，科技企业应该转换视角，将老年群体也纳入客户主体，积极创新各个层级的适老化改造政策，自觉推动科技助老，落实到智能技术的细节之处。比如，网站和应用程序可以根据老年群体特征，相应地进行字体大小、背景颜色的调节改造，研发出适老版、无障碍版、语音朗读版等各类产品，增强老年人的学习信心，增强老年人从中获得的成就感，进而提升他们对智能数字化知识的学习意愿；另一方面，适老化改造也应体现在人工服务上，老年社区内仍然要保留一定数量的人工服务窗口和渠道，服务人员在处理业务的同时，可以教会老年人简单操作的步骤，鼓励老年人自主解决网络问题，培养其对网络空间和智能设备的好奇心，从而促进老年群体的学习意愿。

五、总结

日新月异的数字时代，流量浪潮的任何都会一定程度上互相影响并建立某种新联系。老年网红潮的出现也指引着我们去对这类群体深入探寻的思考。银发群体的存在，其意义不只在应对人口老龄化、解决技术层面数字鸿沟，更多价值是社会的包容接纳、给予的人文关怀，使之感受到幸福温暖，进而以一种积极向上的态度去拥抱传统生活习惯，也主动适应新内容，降低银发群体在这种环境下的不安全感，更好地处理我们探讨的“数字鸿沟”问题。

一方面，互联网时代，媒介技术和产品设计层要做到更为人性化，对老年群体的数字使用给予帮助，不断弥合。另一方面，社会对老年群体的数字化关怀不仅是简单的义务尽责，更多是需要物质基础层上付出精神鼓励和正向的情感传递，在“技术至上”的发展理念中关注人与人，也为消弭“数字鸿沟”带来思考，献出力量。

参考文献

- [1] 赵娜、谭天. 社交媒体中的积极老龄化探析——基于马斯洛需求层次理论[J], 超星期刊, 2021, 3.
- [2] 胡洁人. 数字化时代老年人何去何从[J], 超星期刊, 2021, 2.

作者简介：徐慧敏（2001年9月-），女，江西省吉安市人，汉族，本科，研究方向：电子商务。

本文通讯作者：黄婷，徐瑞珍，卢玉娇。