

Bridging the Silver Digital Divide: Challenges and Solutions for Elderly New Media Use

Ziyuan Chen Tingting Cui Qichen Wang Xuke Yao Yuxuan Wang

School of Economics and Management, Hebei University of Economics and Business, Shijiazhuang, Hebei, 050091, China

Abstract

From the perspective of communication studies, this paper analyzes the manifestations and generating mechanisms of the digital divide among the elderly in the new media environment. The study finds that the divide exists at the levels of access, usage, and literacy, influenced by factors such as technophobia, insufficient media literacy, and lack of social support. Based on communication theories, this paper proposes a multi-dimensional bridging path including technology adaptation, content co-creation, intergenerational reverse mentoring, and institutional guarantees to promote digital inclusion and social participation of the elderly.

Keywords

digital divide; the elderly; new media; communication studies; bridging strategies

跨越银色数字鸿沟：老年人新媒体使用的困境与出路

陈子媛 崔婷婷 王琦琛 要旭科 王语轩

河北经贸大学经济管理学院, 中国·河北 石家庄 050091

摘要

本文从传播学视角出发, 剖析新媒体环境下老年人数字鸿沟的表现形式与生成机理。研究发现, 该鸿沟体现在接入、使用与知识三个层面, 深受技术恐惧、媒介素养不足及社会支持缺失等因素影响。基于传播学理论, 本文提出应从技术适配、内容共创、代际反哺与制度保障等多维度构建弥合路径, 以促进老年人的数字融入与社会参与。

关键词

数字鸿沟; 老年人; 新媒体; 传播学; 弥合策略

1 引言

数字技术飞速发展与社会全面数字化转型下, 新媒体已从沟通工具转变为重塑社会关系、资源配置与公共服务的结构性力量。在此过程中, 老年“数字移民”遭遇严峻适应危机, 数字鸿沟也从单纯技术障碍, 演变为关乎社会公平、文化传承与个体尊严的核心议题。据 CNNIC 第 52 次互联网发展报告, 我国 60 岁及以上网民占比虽有提升, 但其互联网应用的深度与广度远不及年轻群体, 在信息获取、在线服务利用及内容创造层面差距显著。这是全球老龄化社会的共同挑战。数字鸿沟加剧了老年人的社会隔离, 剥夺其医疗、金融、文化参与等机会。因此, 跳出技术普及视角, 从传播学理论切入解析其结构性成因, 建构可操作的弥合路径, 是学术研究的迫切需求, 也是构建包容性数字社会、应对人口老龄化的现实要求。本文拟整合传播学经典理论, 多维度解

读该鸿沟, 并提出技术、内容、社会与政策层面的系统性弥合策略框架。

2 传播学视域下的数字鸿沟理论溯源与框架构建

数字鸿沟 (Digital Divide) 的概念演进, 清晰地反映了学界从技术决定论向社会建构论的转向。早期研究聚焦于“第一道数字鸿沟”, 即不同社会经济地位群体在计算机和互联网物理接入上的不平等。随着基础设施的普及, 研究重点转向“第二道数字鸿沟”, 即使用技能、方式和目的上的差异, 这更深刻地揭示了技术赋能的不平等结果。传播学领域的“知沟假说” (Knowledge Gap Hypothesis) 为此提供了经典解释框架, 该假说认为, 大众传播的信息增长会扩大不同社会经济地位群体之间的知识差距。在新媒体环境下, 这一“知沟”效应被进一步放大和复杂化。老年群体不仅在获取信息的渠道数量上处于劣势, 更在对信息的理解、评估、利用和再生产等深层认知维度上面临挑战, 形成一种固化的“数字认知劣势”。

【作者简介】陈子媛 (2006-), 女, 中国河北保定人, 本科, 从事老年人数字鸿沟、传播机制与媒介干预研究。

此外，“驯化理论”（Domestication Theory）为理解技术如何融入日常生活实践提供了微观视角。该理论强调，技术被采纳的过程是一个用户通过“占有”、“客体化”、“整合”和“转化”四个阶段，将技术驯化为符合自身生活语境和意义体系的物品的过程。对于许多老年人而言，智能手机等新媒体设备难以被成功“驯化”。它们的设计逻辑源自青年文化，其交互方式与老年人的生活经验、认知习惯和意义世界存在断裂，导致技术被视为陌生、复杂甚至具有威胁性的“闯入者”，而非被有效整合的日常工具。这种“驯化失败”是接入沟背后更深层的心理与文化障碍。

从宏观社会结构来看，“传播基础设施理论”（Communication Infrastructure Theory）强调了地方性叙事网络（由居民、社区组织和地方媒体构成）对于构建归属感和促进集体行动的关键作用。一个健康的社区传播生态能有效支持新技术的学习和共享。然而，当前许多老年社区，尤其是“空巢”或老旧社区，其固有的邻里传播网络因人口结构变化而式微，而线上社区支持网络又未能有效建立，导致老年人身处传播的“双重真空”地带。这一理论视角提醒我们，弥合数字鸿沟不能仅针对个体，更需修复和重建支持性的社区传播环境。

3 新媒体环境下老年人数字鸿沟的多维表征与生成机理

3.1 多维表征：从接入排斥到意义缺失

3.1.1 接入沟：硬件与网络的物理与认知双重屏障

物理接入障碍虽随“村村通”等工程而减弱，但在低收入、高龄及农村老年人中依然存在。更具隐蔽性的是“认知接入障碍”。许多智能终端和应用的界面设计遵循“青年中心主义”原则，图标抽象、菜单层级复杂、操作反馈迅速且短暂，对视觉、触觉和认知处理能力自然衰退的老年人极不友好。这种设计排斥在第一时间就挫败了老年人的使用意愿，构成实质性的“软性接入壁垒”。

3.1.2 使用沟：技能分层与数字实践的窄化与被动化

即使跨越了初始接入门槛，老年人的数字应用也呈现高度同质化和浅层化特征。其使用行为多集中于社交沟通（如微信语音）和娱乐消费（如刷短视频），属于“维系型”和“消遣型”使用。而在需要更高技能、涉及关键利益的“赋能型”应用上，如在线医疗问诊、智慧政务办理、数字金融管理、网络维权申诉等，其使用率和熟练度显著偏低。这种使用模式的被动性与窄化，使得老年人难以通过数字技术真正改善生活质量、维护自身权益，反而可能因过度娱乐化而加剧与主流社会信息的脱节。

3.1.3 知识沟：信息批判能力缺失与数字风险易感性

“知识沟”在当下最突出的表现是媒介素养的鸿沟。老年人成长于权威媒体时代，对新媒体信息的匿名性、碎片化、情绪化及算法操控特性缺乏天然的“免疫力”。这使其

成为网络谣言、养生伪科学、情感诈骗和虚假投资信息的主要靶向对象和易感人群。同时，他们对个人数据收集、隐私权限设置、算法推荐机制等数字社会的底层运作逻辑知之甚少，既无力保护自身数字足迹，也难以理解为何自己总被困在特定类型的信息环境中，从而在“信息茧房”中不断强化既有偏见，与社会发展动态脱节。

3.2 生成机理：传播生态中的个体、媒介与社会互动

3.2.1 个体层面：老化感知、自我效能与技术焦虑的交互影响

生理老化带来的视听力下降、动作灵活性降低是客观限制。但心理层面的“老化刻板印象内化”影响更为深远。许多老年人自认“老了学不会”，产生强烈的“技术焦虑”和低自我效能感。这种消极心理预期会抑制学习动机，形成“恐惧-回避-更不会-更恐惧”的恶性循环。此外，代际形成的媒介使用习惯差异巨大，老年人熟悉的线性、单向、深度的信息接收模式，与新媒体非线性、交互、快餐式的传播模式格格不入，加剧了认知摩擦。

3.2.2 媒介层面：商业逻辑主导下的设计排斥与内容边缘化

新媒体产业在激烈的市场竞争中，其产品设计、算法优化和内容生产必然优先服务于最具消费能力和活跃度的年轻用户群体，形成了系统性的“年龄偏见”。适老化改造往往停留在表面，缺乏对老年人真实需求、使用场景和认知过程的深度调研与人性化设计。在内容生态中，老年群体常被描绘为需要被照顾的“他者”，或成为搞笑、落伍的符号，其丰富的人生经验、智慧和社会贡献未能得到充分、平等和尊重的呈现，导致他们在数字文化版图中的“象征性歼灭”。

3.2.3 社会层面：支持系统碎片化与制度保障的滞后

家庭“文化反哺”是非正式支持的核心，但受制于子女的时间、耐心和沟通技巧，效果不稳定且覆盖面有限。社区组织的数字培训往往项目化、短期化，缺乏持续性和系统性，且多侧重基础操作，难以解决深度应用和问题排障。从政策层面看，尽管国家出台了《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》等指导文件，但多属于倡导性政策，缺乏强制性的标准体系、细化的激励约束机制和跨部门的协同落实框架，导致企业改造动力不足，政策红利未能充分转化为老年人的实际获得感。

4 弥合老年人数字鸿沟的传播路径构建

4.1 技术赋能：贯彻“以人为本”的包容性设计哲学

首先，必须将适老化从“可选附加项”提升为产品设计的“核心原则”。这需要超越简单的大字体、大图标，进行全方位的交互重塑。例如，提供“简洁模式”一键切换，大幅精简界面元素，剥离冗余的广告弹窗与复杂功能模块；强化语音交互功能，不仅支持普通话，更要覆盖粤语、川语、沪语等主流方言，提升语音识别的准确率与响应速度；设计

符合老年人认知习惯的具象化图标与通俗易懂的文案，坚决避免网络俚语与抽象表述；引入“子女远程协作”模式，搭建安全加密的协作通道，允许子女在获得授权后远程协助设置或操作，同时保留操作记录供老年人回溯学习。硬件方面，应推动企业加大研发投入，开发功能聚焦、操作极简的“老年友好型智能终端”，兼顾大按键、长续航、抗摔耐用等特性，可联合社区卫生服务中心预装健康监测、紧急呼叫等刚需应用，降低老年人使用门槛。

4.2 内容共创：从“为他代言”到“由我发声”的生态变革

主流媒体与平台应主动承担社会责任，将积极老龄化叙事纳入核心传播议题，策划系列专题报道与公益活动。设立“银发创作激励计划”，不仅要为专业机构提供资金扶持与传播资源倾斜，鼓励生产高品质的老年题材纪录片、访谈节目、文化课程，展现老年人多样化的生活状态和精神世界，对抗年龄歧视；更要面向老年人开展免费的内容创作培训，涵盖短视频拍摄、图文编辑等基础技能，配备专属指导老师答疑解惑，助力老年人掌握内容生产工具。平台算法应优化流量分配机制，建立适老内容专项推荐池，对优质的适老内容及老年创作者给予一定的倾斜曝光，同时屏蔽低俗、焦虑类不良信息，营造清朗的适老内容环境。此外，可搭建区域性银发内容交流平台，鼓励老年人分享数字生活经验与创作成果，形成“创作—传播—反馈”的良性循环。

4.3 社会支持：编织线上线下融合的社区支持网络

深化家庭内部的“代际数字反哺”，需要通过社区宣传、公益广告等形式引导年轻一代转变观念，将辅导父母使用智能设备视为情感交流的机会而非负担。组织专家编写通俗易懂的《家庭数字反哺指南》，不仅提供沟通技巧，更要按“基础操作—实用功能—安全防护”的逻辑设计分阶段学习方案，配套图文教程与示范视频。同时，积极探索“时间银行”等创新互助模式，联合社区居委会建立数字志愿服务登记制度，鼓励年轻人、社区工作者、大学生志愿者为社区内独居、空巢老年人提供一对一的数字志愿服务，服务时间可存入“时间银行”，未来可为自己或家人兑换养老照料、生活帮扶等服务，形成可持续的互助机制。此外，在社区服务中心、老年活动室设立“数字驿站”，配备专职志愿者与简易教学设备，定期开展智能手机使用培训班，重点讲解健康码申领、网上挂号、手机支付等实用技能。

4.4 制度保障：构建多主体协同的长效治理体系

在国家层面，应加快将数字包容性要求纳入《老年人权益保障法》等相关法律法规的修订进程，明确政府、企业、社会组织及家庭各方在弥合老年人数字鸿沟中的权利与责任，为适老化工作提供坚实的法律支撑。牵头组建由工信部、

民政部、卫健委等多部门参与的跨领域协调机制，建立全国统一的互联网应用适老化设计等级标准与认证标识制度，细化字体大小、色彩对比度、操作步骤等具体指标，实行“达标认证—动态监管—违规惩戒”的全流程管理。将认证结果与政府采购、企业信用评价、税收优惠等直接挂钩，对达标企业给予政策倾斜，对拒不落实适老化要求的企业依法依规予以处罚，形成刚性约束与柔性激励相结合的政策工具包。同时，设立适老化发展专项基金，重点支持中小企业开展适老化改造、适老技术研发及偏远地区老年人数字技能普及工作，确保弥合数字鸿沟工作惠及全体老年人。

5 结论

老年人数字鸿沟已演变为融合技术排斥、文化边缘化与社会结构不平等的复杂传播学问题，它不只是“会不会用手机”的技能问题，更是老年人平等参与数字社会、共享发展成果的权利问题。本文基于知沟假说、驯化理论与传播基础设施理论，系统解读该鸿沟在接入、使用、知识三层面的表征，及其在个体、媒介与社会互动中的生成逻辑。弥合这一鸿沟需超越技术工具主义，构建社会文化层面的系统工程：技术创新遵循包容性设计哲学，内容生产转向赋能性共创模式，社会支持编织社区互助网络，政策制定立足系统性协同治理。唯有多维度、多主体协同发力，才能让老年人从数字时代“边缘人”转变为“参与者”，构建不分年龄、人人共享的包容性数字社会。未来研究可进一步关注智能技术迭代带来的新机遇与新挑战，以及数字融入对老年人主观幸福感、社会资本的影响机制，为政策与实践提供精细化指导。

参考文献

- [1] Van Dijk, Jan. *The Digital Divide*[M]. Cambridge: Polity Press, 2020.
- [2] 周裕琼. 数字代沟与文化反哺：对家庭内“静悄悄的革命”的量化考察[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2018, 40(2): 23-29.
- [3] Neves, B. B., Waycott, J., & Malta, S. Old and Afraid of New Communication Technologies? Reconceptualising and Contesting the ‘Age-Based Digital Divide’[J]. *Journal of Sociology*, 2018, 54(2): 236-248.
- [4] 中国互联网络信息中心. 第52次《中国互联网络发展状况统计报告》[R/OL]. (2023-08-28)[2024-05-01]. <http://www.cnnic.net.cn/n4/2023/0828/c88-10829.html>.
- [5] Helsper, Ellen J. *The Digital Disconnect: The Social Causes and Consequences of Digital Inequalities*[M]. London: Sage Publications Ltd, 2021.
- [6] 胡泳. 数字鸿沟：从接入到认知[J]. 新闻与传播研究, 2022, 29(5): 45-60+127.