

老年公共服务数字化趋势及政府干预策略

王 晶¹, 何祎金²

(1. 中国社会科学院 社会学研究所, 北京 100732; 2. 北京工业大学 文法学部, 北京 100124)

【摘 要】互联网和信息技术的发展和应用极大地改变了传统公共服务的供给方式。对社会而言,数字化的信息技术降低了组织运行成本,提高了组织运行效率;对老年个体而言,互联网技术和公共服务的相互嵌入提高了公共服务的可及性和便利性。但是,数字化公共服务也带来了一些社会问题,技术鸿沟使得一部分受教育程度较低的老年人很难融入数字世界。通过政府、家庭、社区、社会组织实施干预策略,可极大程度地提高老年人的数字融入能力。

【关键词】老年公共服务 数字标配 信息鸿沟 数字融入

【中图分类号】D669.6 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1000-5455(2021)05-0044-11

近年来,互联网、信息通信技术高速发展,在日常生活实践中扮演着越来越重要的角色。互联网突破了时空局限,使个体与个体、个体与组织、组织与组织之间通过网络连接,为生活和工作带来了更大的便捷和更多的可能性。在人口老龄化问题日益突出的今天,互联网和信息技术在养老服务业的潜力和发展空间越来越受到各国政府、互联网企业以及用户的关注。

进入数字化时代之后,各国均提出了自己的数字化发展战略,以期在政府职能和公共服务方面借助数字化的信息技术来降低组织运行成本,追求高效和灵活的工作机制,更好地展开公共服务。值得注意的是,政府信息和公共服务在线化固然可以提供很多便捷的服务,但是那些不能使用互联网的人很可能并不是这种转型的受益者,尤其是老年人,其表现出较低的互联网使用率。在过去十几年中,发达国家在数字化转型的同时,特别针对老年人群制定并实施数字融入政策,以使更多的人分享互联网带来的便利。本文从公共服务的数字化和信息化趋势、数字化技术与老年生活方式的变革、老年人面临的数字化排斥、政府与家庭的干预策略四个方面分析了公共服务数字化趋势对老年人生活的影响,最后从社会政策的角度探讨了促进老年人数字化融入的干预策略。

一、公共服务的数字化和信息化趋势

在当代社会维系和运转过程中,尤其是在普通人的日常生活实践中,互联网技术应用已经必不可少。信息化和数字化在今天越来越成为一种不可逆的趋势,公共服务数字化和在线化不仅可以节省行政开支和时间成本,还能使服务更加灵活和有效。英国卫生

部于 2012 年开展数字化改革,就健康和护理制定了十年的信息战略,正式提出“数字优先”(Digital First)战略,作为对英国政府“数字标配”的回应。此次改革的目的在于使患者管理其健康和护理信息,使服务变得更便捷和高效。英国卫生部提出了五大战略目标:(1)增强政策制定的公开性和影响力;(2)增强与听众和利益相关者沟通的效力;(3)在整个组织中发展数字技术;(4)通过数字技术提高每日的效率;(5)健康和护理系统转向健康信息革命。在这个雄心勃勃的计划中,未来的英国卫生部将成为一个数字化的卫生部。并且,战略也提出,数字化不仅是一个技术上的问题,更需要在公共服务部门中形成一种文化变迁^[1],让所有民众都能自觉使用国家和地方数据与科技服务,能够管理自己的健康数据,有效预防健康风险;护理专业人士可以借此作出更好、更安全的决策,为患者提供有效的护理服务;政策制定者也可获得数据支持。

在具体政策实践上,2013 年英国公立医疗服务系统(National Health Service, NHS)更换了网站,创建了一个整合性的用户服务平台,包含电话、互联网、电子邮件和在线工具,NHS 希望借此转变人们与健康 and 护理服务系统的互动,帮助患者对自己的健康尽最大的责任^[1-2]。在这个系统中,数字化的服务平台提高了机构的响应效率,促进了健康护理、社会护理和业界之间的合作,降低了机构的隐性成本。对于患者而言,数字化的服务相当于为其赋能,使其掌握自己的健康变化情况,进行自我护理。同时,由于平台的开放性,患者可以自主选择医生和护士,也增强了对医疗质量的满意程度。英国数字化卫生服务报告特别引用了一位老年患者通过互联网改善生活质量的案例,78 岁的英国女性 Norah 通过接触和学习使用互联网提升了自己的技能,极大地改变了自己的生活,她按照在线医生的指导减轻体重之后,糖尿病、高胆固醇、关节炎和高血压均得到极大缓解。互联网本身并不具有改善健康状况的功能,关键在于人们对数据和信息的有效利用,使其不再是日常生活中的“孤岛”。在线健康服务信息可以跨时空、跨地区为不同服务组织所利用,从而为个体提供更多元、便捷的服务。在英国,每一位糖尿病患者 NHS 那里的开支为年均 5 000 英镑。通过连接网络,利用互联网的信息和服务,像 Norah 这样的患者可以极大地减少开支。报告指出,英国有 290 万糖尿病患者,如果其中 1% 的患者像 Norah 一样使用网络信息和工具,那么 NHS 每年将节省数百万英镑的开支^[1]。

从英国政府的一系列政策举措可以看出,数字化或者信息化已经成为政府组织转型和服务转型的一个趋势,并且近几年已经进行了很多具体的改革实践。事实上,这是一个通盘的政府计划,而非仅针对个别部门,英国 24 个中央政府部门的信息都已被整合进了同一个网站(即 <https://www.gov.uk/>),以便更有效地发布和提供信息。数字化或者信息技术带来了高效、便捷的服务系统,降低了行政成本,其工具性价值是发达国家看重的首要因素,但并非唯一因素。发达国家的经济形势、社会状况和人口趋势是政府采取数字化服务的基础,而信息技术飞速发展恰恰为此提供了一个良好的改革契机。

中国互联网公共服务比欧美国家起步要晚,国务院于 2015 年 7 月 4 日正式发布了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》(国发〔2015〕40 号),指出要促进智慧健康养老产业发展,呼吁支持智能健康产品的创新和应用,推广全面量化健康生活新方式,鼓励健康服务机构利用大数据等新技术搭建公共信息平台,提供长期的个性化健康管理服

务^[3]。为了使养老服务适应“互联网+”的发展要求,大数据、移动互联网、物联网等“互联网+”新型科技兴起,医疗信息化、移动医疗、远程医疗、云智慧处理中心和医疗物联网等异军突起。

2016年,中国社会科学院社会学研究所进行了“中国大城市老年人生活状况调查”,主要针对城市老年人互联网使用情况及其对老年人生活质量的影响进行了深入调查。调查内容涵盖了老年人的社会人口学特征、幸福感与健康状况、居住模式、经济来源和医疗保障等信息。调查发现,在中国五大城市(北京、天津、上海、广州、重庆)中,信息化技术已经给公共服务带来了深刻的影响^[4]。以医疗为例,基于互联网信息技术,远程挂号、远程诊疗、轻问诊等技术已经深入现代人的生活。调查问卷对互联网就医问题进行了设置,发现老年人对于“互联网医疗资源”的使用主要集中于相对较轻疾病、健康管理和健康知识方面,而对于需要专业医师门诊的疾病类型、医药费用结算等,老年人仍然倾向于不使用互联网。

同时,老年人对养老照料服务的需求逐年提高。数据显示,使用过社会服务的老年人已经超过10%,对助残、上门家政、上门看病等服务的需求甚至超过了20%,但互联网能够提供的服务总量却不足1%^[4]。目前,互联网与养老服务存在两种结合模式:一种以“综合养老服务平台”为基本特征,主要采取市场化运作方式,建立聚合型的养老服务平台,通过信息化手段解决老人的居家养老问题;另一种为“垂直型”的互联网养老模式,通过智能手环、电脑终端等设备,远程对老年人的健康状况进行实时监测,提前防范疾病风险,并指导老年人健康饮食、运动。这两种服务当下都处于起步阶段,服务模式、服务内容尚待完善,且老年消费群体也不成熟,未来随着产品和技术的逐渐成熟,互联网养老将成为养老产业的一大增长点^[4]。

二、数字化技术与老年生活方式的变革

2012年,美国皮尤研究中心(Pew Research Center)对美国成年人进行互联网使用状况的调查^[5],电话访问了2254名18岁以上的美国人。报告的最大发现在于,超过半数(53%)的65岁以上老年人使用互联网或者电子邮件。考虑到这一群体的特殊性,老年人使用互联网的增长速度缓慢,这是第一次发现有半数以上的老年人使用网络。并且,在老年人互联网使用者中,70%的人将使用互联网当成日常生活的一部分。另一个增长幅度惊人的数据是老年人的社交网络使用状况,从2009年的13%增长到2011年的33%。至2012年,34%的65岁以上互联网使用者会使用社交网站,其中18%的人会在日常生活中使用社交网站。值得注意的是,在皮尤研究中心的报告中,75岁是一个关键的年龄节点,互联网的普及在75岁以上的人中只占34%。在2010年对“G.I.一代”(G.I. Generation,76岁及以上的老年人)的调查中,68%的人缺少使用电脑和互联网的信心,认为需要在他人的帮助下才能使用^[5]。此后在2014年,皮尤研究中心继续通过电话访谈的方式,对美国6224名16岁以上的居民进行科技使用状况的调查,其中65岁以上调查对象的数据揭示了老年人在互联网使用和上网方式上的特征,以及他们和其他代际群体之间的区别。调查认为,美国已经出现了两类老年人群体。第一个群体向年轻人学习,接受过更多的教育且更加富足。

他们有相对基础的科技设备,并对线上平台持积极的态度。另一个群体则相反,他们生活困窘,经常受到健康和失能的挑战,大部分与数字工具和信息化服务没有联系。并且,这种没有联系不仅是物理上的,更是心理上的^[6]。对于老年上网者而言,互联网越来越成为其日常生活的一部分,并被视作积极的因素。其中,有27%的老年人会使用 Facebook 这样的社交软件,与未使用社交软件的人群相比,他们社会交往更加频繁。此外,报告也指出了一些数字设备的使用状况,比如在老年人口中,平板电脑和电子书(e-book)成为“精英设备”,在大学毕业和高收入的老年人中最受欢迎。

中国老年上网人群规模的增长与QQ、微信等社交工具的发展是同步的。2016年,中国互联网络信息中心(CNNIC)的《中国互联网络发展状况统计报告》显示,中国60岁以上老龄群体占网民总数的5.2%^[7]。而根据中国社会科学院的调查数据,在老年上网人群中,90%的老年人日常使用语音或者文字聊天功能,超过半数的老人会使用视频聊天、微信群、朋友圈等功能^{[8]64-84}。此外,互联网与社交网络对老年人生活的影响还体现于一个重要方面——信息的获取。在互联网开放的环境中,老年人信息获取的意愿增强。调查数据表明,约有69.4%的老年人认为,在使用手机和社交网络的过程中获得的最大帮助就是拓宽了自己的知识和信息渠道;近80%的老年人表示,在网络上阅读新闻文章可以增加获取信息的渠道;98.5%的老年人认为,通过互联网与社交网络会带来自身知识的增加,其中超过80%的老年人表示通过社交网络增加了自身的生活常识,还有超过50%的老年人表示使用社交网络开拓了自己的人生视野^{[8]64-84}。

虽然不同国家老年人的上网兴趣会存在差异,但是当老年群体互联网使用者达到一定比例时,社会政策的制定显然无法忽视这一情况。互联网本身的潜能,在提高老年人的社会参与、改善居家养老的生活状况乃至帮助老年人再就业方面都可以发挥积极作用。一些学者在社会政策研究中已经纳入了信息化的分析视角。比如 Reisman 在对新加坡老龄化社会和社会政策的讨论中提到,新加坡医疗卫生支出较为慷慨,除了支持国家和家庭,社会服务国家委员会(National Council of Social Service)还会购买一些志愿组织的服务^[9]。但是对老年人而言,即便有国家和志愿公益组织提供的服务,他们很可能仍然无法获得相关的信息,也无法取得服务。尤其是对那些不会使用互联网和受教育程度低的老年人而言,他们有时迫切需要帮助,却面临无法下手的困境。Reisman 进而指出,面对这种资源信息不对称的情况,需要建立一个一站式的中心系统,包括中央的数据库、专业的咨询员和志愿者,作为老年人的“领航员”,帮助他们获得信息、资源和服务。事实上,新加坡卫生部也为老年人提出了一个整合的保健服务框架(Integrated Health Services for the Elderly),这一框架力图实现医院、保健咨询和相关服务的整合。

在对老年人退休生活的讨论中,Reisman 指出许多老年人一旦停止工作便无法养活自己,应当重视他们的劳动力价值。在现有政策下,政府除了提供一些培训补贴资源,还特别需要提高老年人对数字化服务信息的可及性。具体而言,Reisman 提供了一个“老年工作者数据库”(Older Worker Database)的案例,详细描述了数字化工具对公共部门退休人员再就业服务的影响。另外,数字化和信息化也可以为老年人提供一些弹性就业机会,比如“在家工作”,这种工作方式节省了外出工作的时间和成本,并使得人们的家庭和工作的角色可以更好地结合在一

起。显然,这种弹性的工作方式对老年人非常有吸引力。

从这些案例研究中我们能看到数字化和信息化的发展,尤其是互联网给老年人的生活方式和工作环境带来了深刻的变化。Reisman 的专著较为宏观地讨论了老龄社会和社会政策,互联网本身并不是其中的主要内容。但是,我们仍能发现互联网在老龄社会中扮演的积极角色。它的信息整合能力,可以成为老年人获得信息的“领航员”^[9]。社交网络的发展在一定程度上对传统家庭构成了冲击。在工作和就业层面,老年人的信息数据库为家庭办公提供了可能,也为老年人的再就业提供了支持。

三、老年人面临的数字化排斥

数字化时代,信息技术的出现给我们的生活带来了诸多便利,但是在具体实践过程中,并非所有人都可以顺利搭上数字化快车,享受信息技术带来的便利。数字化排斥主要表现在两个方面:一是信息化基础设施服务的不平等;二是老年人在信息化知识的获得和操作技能上存在数字鸿沟^[10-11]。

首先,在信息化基础设施服务方面,不平等现象愈加突出。基于社会人口学因素进行分析,从年龄维度来看,老年人与青年人在电脑、手机等数字化设备的占有及使用上存在着极大的差距,青年人的数字化设备占有率、使用率远高于老年人口^{[8]64-84}。从城乡差距来看,中国农村地区信息化基础设施还有待改善,基础设施的障碍还没有完全突破。在数字化设备的使用上,农村老年人多使用老年机或子女淘汰的智能机,硬件设备的不完善加大了该群体融入数字生活的难度^[12]。其次,农村老年人整体教育水平偏低,有些老年人没有接受过教育或只接受过初等教育,缺少数字技能是普及信息化服务面临的更大挑战。值得注意的是,受信息服务水平低的影响,农村偏远地区与其他地区的数字化差距将会持续拉大,这也会进一步加剧全社会数字化老年服务的不平等问题。

从宏观社会环境来看,数字化社会排斥现象依旧突出。尽管当前多数地区信息化基础设施已经覆盖,但是很多老年人不会使用信息化的服务,在“数字标配”的背景下,老年人获得服务的能力受到进一步的限制。比如,国内一线城市医院实行网上预约挂号、自助缴费,老年人由于信息化技能较为匮乏,看病不会挂号、不会缴费,在获取服务过程中被进一步边缘化;再如,中国正在快速发展的“智能银行”也成为困扰老年人的难题,“湖北广水 94 岁的老奶奶行动不便,为了激活社保卡,家人将其抬到银行抱起才通过人脸识别认证;湖北宜昌市秭归县,一位老人冒雨到银行用现金缴纳医保遭到银行柜台的拒绝”,人脸识别、无现金支付等新技术的推广,使老年人在使用公共服务时遇到了新的障碍^[11]。

新冠疫情发生之后,中国加速了数字化发展进程。健康码、行程码等数字化服务的推出为人们的工作、生活带来了极大的便利,智能化、互联网技术蓬勃发展。然而,老年人对变化的适应较为缓慢,因为不会使用智能手机或小程序,老年人对外界信息的获取途径减少、进入公共场所的途径受限,被迫中断与社会的联系,逐渐被排斥在市场以外。对于此类社会排斥现象,老年人群体更多是归咎于自己,会产生“觉得很不好意思”“给别人添麻烦”等心理现象^[13]。公共服务数字化趋势严重影响着老年群体的自我效能感,加大了社会排斥的程度,带来了更加严重的不平等问题。

这种数字化社会排斥在发达国家也很普遍,以英国为例,2012年英国内阁办公室进行了一项互联网使用调查(Digital Landscape Research),访谈了1298位成年人,其中65岁以上人口在线率达到了59%,但是仍有41%处于未接入互联网的状况^[14]。英国卡洛斯特·古本江基金会赞助的老龄社会研究中指出了英国老年人使用科技可能面临的四个障碍:(1)家庭中缺少互联网的接入;(2)对科技带来的改变认识不足;(3)市场本身并没有反映出老年人的兴趣;(4)科技本身的设计不合理。此外,还存在一些老年人心理和认知上的问题,如老年人认为科技是很昂贵的事情^[15]。在约克大学的一项质性研究中,学者发现老年人还存在对毁坏设备的担忧,老年人使用互联网的障碍不仅包括缺少认知和信息,还有对做错事和安全的恐惧,尤其是那些有过工厂经历的老年人,他们认为一个错误便可能破坏机器,甚至存在对人身安全的隐忧^[15]。美国皮尤研究中心分析了美国老年人在新科技吸收上存在的一系列问题:首先是身体上的挑战,身体状况和健康问题对他们使用新科技构成了问题;其次是对科技带来的益处持怀疑态度,虽然有49%不使用互联网的老年人认为缺少互联网接入会导致在信息获得上处于弱势,但是仍有35%不使用互联网的老年人对此不以为然,不认为自己会错过什么重要信息;最后,老年人在数字设备的学习使用中存在困难,77%的老年人认为自己需要在他人的帮助下使用数字设备,56%的老年上网者需要在朋友的帮助下才能使用Facebook或者Twitter^[6]。

事实上,对于未接入互联网的人而言,信息或者数字鸿沟带来的挑战不仅是一个经济上的贫困或富有问题,也不仅是一个空间上的中心或边缘问题,年龄问题在数字鸿沟中才是一个值得注意的关键变量。尤其是对边远地区的老年人而言,他们的科技和信息技能在当代可能会遭遇更大的挑战。他们在经济、行动能力和空间上都处于较为不利的位置,这也使得这一群体往往被排斥在信息化公共服务之外,带来许多的社会不平等问题。为此,对于政府而言,提高这部分人的信息技能成为社会政策需要解决的重要问题。

四、弥合数字鸿沟:政府与家庭的干预策略

如何弥合数字鸿沟,改善老年人群的社会排斥状况,已经成为世界各国需要解决的问题。事实上,提高老年人口互联网可及性需要突破三重障碍:一是改善网络服务基础设施,让老年人具备接触互联网的可能性;二是提高老年人的数字化实践能力,让老年人可以根据需求选择互联网工具;三是改造网络环境,在界面设置和服务内容上更契合老年人的需求。三个方面相辅相成,家庭、社区、企业和政府互相协作,才有可能从整体上提高老年人的数字化实践能力。

在英国,社区和社会组织承担着帮助老年人提高互联网融入能力的重要任务。在实现数字融入的具体措施中,英国主要以社区为基础单位^[16],通过公共图书馆的参与,持续为那些家中没有互联网接入的人提供免费入口,或者为有需要的人提供上网帮助。“威尔士数字社区”(Digital Communities Wales)计划通过合作组织的一系列活动,为残疾人、廉租房住户、老年人和失业者提供廉价的网络产品和服务。数字融入战略针对威尔士的特点,扩大了这一计划所涉及的地理范围。针对安格尔西岛的老年人展开的数字技能计划,便是一种有针对性的政策支持。老年人通过学习的方式获得数字技能,对老年人而言,这也是一个终身学习的过程。此外,这一计划还包括私人、公共和第三方组织的参与以及志愿者服务。他们通过开展“上网周”(Get Online Week)和“成人学习周”(Adult Learners Week)这种集体学习活动,鼓励和帮助

人们在不同的环境中使用网络。在信息融入的措施背后,政府还设定了具体的计划。例如,每年支持和帮助15 000人摆脱数字排斥,享受科技进步带来的成果;每年帮助500人克服信息技术使用的障碍,提高他们的受雇佣能力;加强与志愿者和志愿者网络的合作,利用他们的力量来帮助人们实现与网络的连接。2011年,计划施行之初,威尔士34%的成年人口不使用互联网,50岁以上老年人占43%;到2015年,不使用互联网的成年人口降低到19%;50岁以上人口占35%。通过这项计划,越来越多的人融入了数字世界。

除了社区、图书馆和志愿者为老年人提供互联网接入的帮助,社会组织也是重要的力量。但是,对孤立的个体而言,如何将他们的需求传递给相关的社会组织并针对性地提供服务,是需要解决的难题。这需要依托于一个庞大的信息整合网络系统,使个体可以根据自己情况和位置寻求帮助。在英国,有一个名为“在线中心网络”(Online Centres Network)^①的组织发挥了类似信息整合的作用。它由约5 000个社会组织组成,每一个组织都致力于帮助人们使用数字科技,获取基本的服务,并有效利用互联网提供的机会^[17]。

自2010年4月起,“在线中心网络”这一超本地化的网络系统帮助了约200万人使用互联网并获得基本的网络技能,其中65岁以上老人占21%^[17]。在这个例子中,我们看到了信息整合所表现出来的力量。它具有开放性的特征,允许不同地区的社会力量加入这一网络。而这种开放性和网络属性,本身便体现了互联网的特征——复数形式的中心所构成的网络(network)。事实上,与这种超本地化(hyper local network)的组织网络相比,较常见的是一些地方性的社会组织,它们也为老年人的数字融入提供了诸多服务。例如,莱斯特郡议会2001年提出的“关爱在线”(CareOnline)不仅提供地方服务的信息,也帮助和培训待在家中的老年人,通过分享信息和互动减少老年人的社会孤立感,促进老年健康和幸福生活,同时提高护理质量,确保在有限资源下实现其最大化价值。但是,任何形式的数字融入都有一定的局限,不可能普及所有的老年人,其中有一类人被称为“永远不会上网的人”,他们不能够或者不愿意使用最新的信息技术。英国政府意识到,不能将这一部分人彻底地抛弃,而需要尝试使用其他的方法,为他们提供可以获得商品和服务的通道。

在中国,帮助老人介入互联网的社区和社会组织都非常欠缺,但是中国有重要的优势资源——“政府”和“家庭”。二者分工不同,但却相互补充,在弥合老年人数字鸿沟、消除社会排斥方面发挥着积极的作用。

首先,在政府层面,中国各级政府近年积极推进适老化改造项目,旨在从外部生活环境上为老年人创造友善的数字化环境,解决老年人运用智能技术困难的问题。如2020年底,国务院办公厅发布《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(国办发〔2020〕45号)的通知,将政策聚焦于老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等7类事项和服务场景^[18]。随后,交通运输部等七部门印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人日常交通出行的通知》(交运发〔2020〕131号),要求细化交通运输领域的相关政策措施,确保“数字时代”老年人日常出行便利^[19]。西安市尝试推进“人工实名制验证台”“出行不便旅客

① “在线中心网络”的前身是“英国在线中心”(UK Online Centres) 2000年由英国政府建立,目的在于为公众提供电脑接入网络的服务,让人们通过使用科技提高生活质量,也为人们创造更多的机会。

专用通道”“重点旅客站车交接”以及疫情期间推出的“老人无码登记处”等服务,进一步优化老年人购票、进站、乘车、出站等环节,提升老年人的出行质量^[20]。此外,2021年4月,工业和信息化部办公厅印发《关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》(工信厅信管函〔2021〕67号),明确了《互联网网站适老化通用设计规范》和《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》等内容。该通知要求相关互联网网站、APP在2021年9月30日之前参照文件要求完成适老化及无障碍改造,并向相关部门提出申请评测;首批适老化和无障碍改造APP涉及通讯、购物、出行等多个领域^[21]。银行等相关部门也积极参与打造“适老化”智能环境,如中国人民银行成都分行、济南分行等皆立足于老年人的支付需求,通过完善支付APP、开展适老化培训和宣传等方式,着力解决老年人的“数字化排斥”难题,让老年人共享支付服务市场创新发展成果^[22]。由此可看出,各级政府近几年来已经将适老化改造、提升老年人数字化能力作为重要扶持项目,积极完善相应的信息化基础设施建设、打造适老化的智能化环境,帮助老年群体融入数字化生活,共享数字化时代的红利,破解数字鸿沟难题。

其次,在家庭层面,家庭成员通过直接引导学习的方式,帮助老年人融入互联网环境,解决老年人信息获取不足、操作技能缺乏等问题。根据我们以往的调查,在现代家庭中,90%以上能熟练使用手机或电脑的老人,其互联网技能都是由子女或孙子女教会。子女或孙子女充当老年人“引路人”的角色可能是直接的,也可能是间接的。所谓直接“引路人”指的是,子女或孙子女为方便老人与其联系沟通或者为了增加老人的生活乐趣等原因主动教老人如何使用互联网。而间接“引路人”是指,老人在子女或孙子女使用互联网和社交网络的影响下,对互联网产生浓厚的兴趣并想要学习如何使用互联网,进而主动找子女或孙子女学习。无论是直接还是间接,子女或孙子女都在老人接触和使用互联网的过程中起到了重要的作用^{[8]165-192}。

由此可以发现,中国老年人学习互联网的场景与国外老年人有显著差异。国外老年人对互联网的学习都是在专业化或半专业化的场景中完成的;而中国老年人的互联网学习通常在家庭场景中。中国老年人在帮助子女料理家务的过程中,会与子女在特定的环境下形成长期的互动,而在这种长期互动的过程中,子女会有意或无意地使用互联网和社会网络,给老年人做示范,即扮演直接或间接“引路人”的角色。从调查数据来看,帮助子女照看家庭和做家务的老年人的上网人数占比要高于不帮助子女照看家庭和做家务的老年人,和子女有日常互动的老年人上网的可能性要高于和子女无互动接触的老年人^{[8]165-192}。

美国人类学家米德在《文化与承诺》中提出,原先处于被教化者地位的晚辈之所以能够“反客为主”,充当教化者的角色,是因为古往今来没有任何一代能够像他们一样经历如此巨大而急速的变化,也没有任何一代能够像他们这样“了解、经历和吸收在他们眼前发生的如此迅猛的社会变革”^[23]。伴随数字化、信息化的发展成长起来的年轻一代,他们使用电脑和电子设备就如同呼吸空气一样自然;而对年龄较大的一代,数字化技术是全新的知识体系,这种社会环境对他们而言如同刚刚迁徙上岸所要面对的新大陆,不可避免地会使他们步履蹒跚、畏缩不前。在中国的社会环境下,传统家庭通过“文化反哺”^[24]的方式向老年人潜移默化地传播着信息化的知识,提高老年人适应信息化社会的能力。

结合前面的分析,老年人获得互联网技能的水平和方式在不同国家存在差异。在欧洲发达国家,“个体主义”文化盛行,社区、社会组织充当一种中介,将老人与社会联系起来,向老人

传输互联网的知识和技能,提高老年人的数字融入能力。在英国的个案中,政府以及不同的社会力量扮演了积极的角色,同时社会力量本身也在利用互联网的特征进行重组,以更有效地提供信息和帮助。而在中国,为老年人赋能的社区、社会组织发育不足,且现有的社区、社会组织行政化色彩浓厚,为老年人提供服务的动力不足。“政府+家庭”的服务模式正好实现了功能互补,为破解中国“数字化排斥”难题积累了诸多经验。国家层面根据老年群体的需求,针对性地制定政策,积极营造适老化智能环境,通过信息化基础设施完善、教育培训等策略,为老年人融入数字化时代提供了诸多便利;家庭恰好充当了信息化技术传播的弹性中介,老年人掌握移动互联网技术之后迅速扩大自身的社交和资源获取范围,提高了生活质量,共享技术带来的便利。

五、结论与展望

互联网和信息技术的引入,极大地改变了传统公共服务的供给方式。发达国家进入工业化时期较早,在信息技术应用上也领先于发展中国家。进入数字化时代之后,各国纷纷提出了数字化发展战略,其根本动机还是借助数字化的信息技术来降低组织运行成本,提高组织运行效率。而对民众个体而言,互联网技术和公共服务的相互嵌入,一定程度上也提高了公共服务的可及性和便利性。特别是对于老年人,传统的公共服务以机构为主体,而互联网养老、医疗服务突破了空间的限制,通过在线服务、远程服务赋能于老年人,使他们可以更自主和独立的生活,延长居家养老的可能性。在与老年人密切相关的卫生和健康政策方面,欧洲社会通过拓展信息技术,努力为患者和老年人提供更好、更灵活、更便捷的信息和公共服务;同时,为了提高老年人互联网使用的可及性,制定了一系列数字融入措施,使得整个社会“数字标配”成为可能。

但是,国家数字化公共服务标配也带来了一些社会问题,互联网技术鸿沟使得一部分受教育程度较低的老年人很难融入互联网世界。这就导致了一个与传统认识相悖的局面,数字化程度越高的地区,互联网技术能力低的人越容易被排斥在服务体系之外。为了缓解这个问题,欧洲国家社会政策的重点逐渐从互联网服务标配转向提高弱势群体的数字融入能力,特别是提高老年人互联网使用的可及性,在医疗、就业、公共服务等方面积极鼓励老年人使用互联网服务,同时对不能上网的老人保留原有的服务渠道,这一点非常重要,否则会进一步强化公共服务的平等性,给原本就存在可及性困难的老年人又增加一道新的门槛。

以中国老年公共服务数字化的现状来看,随着移动互联网技术的普及,微信、QQ、微博等社交平台工具走入老年人的日常生活,以微信、QQ等社交平台为端口,医疗健康、城市服务、生活缴费、预约出行等各类公共服务功能嵌入平台软件中,以使老年人可以足不出户便享受到数字化带来的福利,但前提是老年人能够突破数字鸿沟,掌握具体APP的功能。恰恰在这一点上,老年群体面临着巨大的瓶颈。从政府对老年公共服务的数字化干预策略看,随着2015年国务院发布《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》,各地创建了大量的居家养老服务信息化平台。但这些平台主要以单向搜集老年人信息为主,真正延伸到老年人家庭并实质性开展服务的寥寥无几,老年人更没有从这些信息化平台获得有价值的信息或提高自身的数字技能。

发达国家数字化政策对中国老年服务政策具有一定的启发意义。随着中国使用互联网的老年人口比例越来越高,如何在政策设计上满足老年人的服务需求是需要政府着重考量的政策方向。从发达国家的经验看,中国政府未来应在三个方面着力。

首先,必须逐步提高老年人口的数字化融入能力,提高其适应信息化服务的能力。随着中国移动互联网和智能手机的普及,老年人更迫切的需求在于能够在信息化社会中利用数字化工具满足自身的各种需求。应通过家庭、社区、社会组织等的各种干预策略,帮助老年人尽早适应数字化工具,提高自身福利水平。

其次,政府需要提供一种以公众需求为导向,精细化、个性化、全覆盖的数字化公共服务。应改变当前以“供给侧”为主的信息服务提供方式,逐步向“需求侧”转型,以解决老年人数字化服务需求为目标,创新服务提供方式,弥补老年群体享有公共服务的不足。

最后,数字化公共服务的发展极大地丰富了公共服务的种类和数量,但是没有一个渠道评估公共服务的质量。数字化老年服务之所以发展程度较低,很大程度上也源于数字化服务的难以鉴别性。政府很重要的一个功能在于建立信用体系,完善监管体系,为老年人提供一个可信任的消费环境。

参考文献:

- [1] DEPARTMENT OF HEALTH. Digital strategy: leading the culture change in health and Care [EB/OL]. [2021-06-01]. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/213222/final-report1.pdf.
- [2] CABINET OFFICE. Government digital strategy [EB/OL]. [2021-06-01]. <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-strategy>.
- [3] 国务院. 国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见 [EB/OL]. (2015-07-04) [2021-06-01]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-07/04/content_10002.htm.
- [4] 王晶,郭冉. 移动互联网的发展与老年生活变迁[J]. 国家行政学院学报, 2018(5): 164-169.
- [5] Pew research center: older adults and internet use [EB/OL]. (2012-06-06) [2021-06-01]. <http://www.pewinternet.org/2012/06/06/older-adults-and-internet-use>.
- [6] Pew research center: older adults and technology use. [EB/OL]. (2014-04-03) [2021-09-13]. <https://www.pewresearch.org/internet/2014/04/03/older-adults-and-technology-use/>.
- [7] 第47次中国互联网络发展状况统计报告 [EB/OL]. (2021-02-03) [2021-09-18]. <http://www.gov.cn/xinwen/2021-02/03/5584518/files/bd16adb558714132a829f43915bc1c9e.pdf>.
- [8] 朱迪,何祎金,田丰. 生活在此处:中国社交网络与赋能研究[M]. 北京:社会科学文献出版社, 2018.
- [9] REISMAN D. Social policy in an ageing society: age and health in Singapore [M]. Cheltenham: Edward Elgar, 2009: 150-255.
- [10] 数字化时代 请别“抛弃”老年人 [EB/OL]. (2021-07-15) [2021-09-18]. https://www.sohu.com/a/477533217_400344.
- [11] 智能时代 老年人如何跨越“数字鸿沟” [EB/OL]. (2020-12-09) [2021-09-18]. http://finance.cn.cn/jjpl/20201209/t20201209_525357981.shtml.
- [12] 数字化时代 VS 老龄化社会,老年人又该何去何从? [EB/OL]. (2020-10-28) [2021-09-18]. https://www.sohu.com/a/427877391_120824652.

- [13] 老人面临哪些智能银行困境? 记者探访了这几家银行 [EB/OL]. (2021-01-05) [2021-09-18]. [https://m.bjnews.com.cn/detail/160973962915296.html? uuid = 160973962915296&show_type = article&show_uuid = 160973962915296](https://m.bjnews.com.cn/detail/160973962915296.html?uuid=160973962915296&show_type=article&show_uuid=160973962915296).
- [14] Digital landscape research [EB/OL]. (2012-11-06) [2021-06-01]. <https://www.gov.uk/government/publications/digital-landscape-research#fig-6>.
- [15] INDEPENDENT AGE. Older people , technology and community. [EB/OL]. [2021-06-01]. https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/ac79/docs/wp/ps/Report.pdf.
- [16] WELSH GOVERNMENT. Delivering digital inclusion: a strategic framework for Wales. [EB/OL]. [2021-03-31]. https://gov.wales/sites/default/files/publications/2019-05/digital-inclusion-framework_0.pdf.
- [17] Online Centres Network [EB/OL]. [2021-06-01]. <https://www.onlinecentresnetwork.org/ournetwork>.
- [18] 《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》国务院政策例行吹风会(图文实录) [EB/OL]. (2020-11-26) [2021-09-18]. <http://www.scio.gov.cn/32344/32345/42294/44354/tw44356/Document/1693363/1693363.htm>.
- [19] 方便老年人出行 ,七部门列出任务时间表 [EB/OL]. (2020-12-29) [2021-09-18]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1687377321433881842&wfr=spider&for=pc&sShare=1>.
- [20] 西安站: 努力提升老年人出行服务质量 [EB/OL]. (2021-09-17) [2021-09-18]. https://m.thepaper.cn/newsDetail_forward_14545356.
- [21] 工业和信息化部办公厅. 关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知 [EB/OL]. (2021-04-06) [2021-09-12]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-04/13/content_5599225.htm.
- [22] 工信部新规 ,支付“适老化” [EB/OL]. (2021-04-15) [2021-09-18]. [https://mbd.baidu.com/newspage/data/landingsuper? context = % 7 B % 2 2 nid % 2 2 % 3 A % 2 2 news _ 9 3 0 1 3 0 2 7 8 3 8 2 0 5 7 8 7 8 4 % 2 2 % 7 D & n _ type = - 1 & p _ from = - 1](https://mbd.baidu.com/newspage/data/landingsuper?context=%7B%22nid%22%3A%22news_9301302783820578784%22%7D&n_type=-1&p_from=-1).
- [23] MEAD M. Culture and commitment: a study of the generation gap [M]. New York: Natural History Press , 1975: 25.
- [24] 周晓虹. 文化反哺: 生发动因与社会意义 [J]. 青年探索 , 2017(5): 78-87.

【责任编辑: 杨孟葳; 责任校对: 杨孟葳】

ABSTRACT

On the Standpoint of Chinese Culture in Research on Chinese Modern Literature

(ZUO Pengjun)

Abstract: In the new era, new requirements and expectations centering on stronger confidence in Chinese culture and the standpoint of Chinese cultural value have been raised to the research on Chinese modern literature. In such circumstances, the task of learning lessons from the history of Chinese modern literature research, correcting biased opinions, and making up shortages in order to return to the standpoint of Chinese culture and improve the overall academic level in the related research is becoming pressing and important. To be more specific, it requires the establishment of an academic system and a value standard based on the knowledge lineage of Chinese modern literature and the spiritual core of the exquisite Chinese traditional culture in the modern transformation, of an academic concept of cultural compatibility and reference, of an academic path integrating the ancient and modern times, the Chinese and the western cultures, of an academic standpoint of learning lessons from the history of literature, of research methods with the core of Chinese traditional scholarship and supplement of western methods, of a discourse system with the foundation of the exquisite Chinese traditional cultural spirit enriched by western academic concepts and discourses, of an academic objective of assisting the progress of the current literature, scholarship and culture by investigating the law of history and realistic possibility for the evolution and innovation of literature, and of an academic pursuit of making profounder and broader academic contributions to culture, literature and art. It is aspired that the research on Chinese modern literature will be pushed to a new level by the unremitting efforts in the academic contribution, the essence of which is the return to the standpoint of Chinese culture.

Key words: research on Chinese Modern Literature; subject construction; academic history; future development; standpoint of Chinese culture

The Mixed Urban and Rural Elderly Care Welfare System in “Village-to-Community” Cases

(GUAN Bing, WANG Hong)

Abstract: The supply of elderly care services in different regions has both general characteristics and particular ones. The elderly service system in the “village-to-community” case of Guangzhou is studied to analyze the mixed urban-rural welfare system with distinctive characteristics. It is found through systematic investigation that the supply of elderly care services in the “village-to-community” cases has multiple subjects, which is significantly different from that of pure urban communities and of standard rural villages. The providers of the elderly services in the “village-to-community” cases include local governments, rural collective economic organizations, residents’ committees and social work organizations that maintain the operation of old-age insurance. Among them, the first two provide very unique services, typical of the “village-to-community” cases; the last two reflect the generality of urban communities. The formation and evolution of the multiple mixed system depends upon a path of localization as well as the dynamics of top-down and bottom-up changes.

Key words: urbanization; elderly care; multiple system; urban village; collective economy; welfare right

Digitalization of Public Services for the Elderly and the Strategies for Government Intervention

(WANG Jing, HE Yijin)

Abstract: The application of internet and information technology has greatly changed the supply of traditional public services. For the society, the use of digital technology reduces the cost of organizational operation and improves the efficiency of organizational operation. For the elderly, the interpenetration of internet technology and public services improves the accessibility and convenience of public services. However, digitalized public services also bring some social problems. The digital gap makes some elderly and disabled people with low-level education difficult to access the digital world. Through the intervention strategies of families, communities and social organizations, the ability of the elderly to get integrated into the digital world has been greatly improved.

Key words: public services for the elderly; default digital equipment; digital gap; integration into the digital world

The Construction of Intergenerational Harmonious Psychological Contract in the Chinese Context of Population Aging in the Perspective of Positive Psychology

(LONG Junwei, CHEN Qiujin, HU Zhongfeng)

Abstract: With the arrival of the era of population aging, perceived psychological contract breaches, such as mutual blame and complaint as to life attitude, interactive mode and social priority, have appeared between the aged and the youth in the Chinese context. This situation calls for the construction of a harmonious intergenerational psychological contract. Under the perspective of positive psychology, three approaches might be followed. The first is to build a positive social environment that favors the welfare for the aged. The second is for both the aged and the young to form a positive personality. And the third is to experience happiness in social interaction.