

数字社会下老年群体日常信息行为的影响因素研究*

华钰文 陈雅

(南京大学信息管理学院, 南京 210023)

摘要: 聚焦数字社会下老年群体日常信息行为, 以期减少老年群体在数字社会面临的阻碍, 通过关爱老年群体数字生活, 提升其在数字社会中的生存能力。以老年群体为访谈对象, 采用半结构化访谈收集数据语料, 使用扎根理论对16位受访者的文本化访谈数据进行分析。结果显示, 老年群体的日常信息行为受到个人需求、信息获取媒介、社会型数字反哺、家庭型数字反哺、数字素养与人工智能辅助的影响。构建数字社会下老年群体日常信息行为的分析框架, 并根据框架提出针对性解决方案, 以改善数字社会下老年群体日常信息行为。

关键词: 信息行为; 老年群体; 数字社会; 扎根理论

中图分类号: G252 **DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2024.05.006

引文格式: 华钰文, 陈雅. 数字社会下老年群体日常信息行为的影响因素研究[J]. 数字图书馆论坛, 2024, 20(5): 48-56.

以互联网、云计算、移动通信等为代表的数字技术正在全方位地嵌入人类的学习、生活、工作等领域, 数字时代已然到来, 数字化转型已不可逆。我国社会的人口结构却在持续向老, 在第七次全国人口普查中, 我国60岁及以上老年人口多达2.6亿, 占总人口的18.7%^[1], 中国老龄化现象日趋严重。在第53次《中国互联网络发展状况统计报告》中, 非网民群体规模为3.17亿人, 60岁以上非网民群体占比为39.8%^[2], 即有大约1.26亿老年人因无法通过互联网获取、应用、分享、发展数字信息资源而无法切实享受到数字社会带来的时代红利, 且深陷数字鸿沟之中。

基于上述背景, 我国政府印发《提升全民数字素养与技能行动纲要》, 呼吁社会各界推动数字助老行动, 强调数智时代提升数字素养以改善老年群体日常信息行为的重要意义, 以便老年群体融入数字生活, 创造全龄包容社会。针对老年群体日常信息行为的现状进行分

析, 找到可影响老年群体日常信息行为的关键性因素, 从而对症下药, 提出改善老年群体日常信息行为的对策, 以期提高老年群体在数字社会的生存能力, 为弥合“银色数字鸿沟”提供一定参考。

1 相关研究

1.1 信息行为

信息行为是指人们在获取、处理、利用和甄别信息时所采取的一系列行动和活动。信息行为可以包括信息搜索、阅读、写作、分享、评估, 以及在信息过载的情况下对信息筛选和管理等。随着全球信息化、数字化的逐步推进, 信息行为研究迅速兴起。研究内容以信息行为的类型、影响因素、应用场景和理论基础为主。信息

收稿日期: 2024-01-13

*本研究得到2021年度国家社会科学基金项目“我国公共文化服务可及性模式研究”(编号: 21BTQ042)资助。

行为的类型研究涉及信息分享行为^[3]、信息利用行为^[4]、信息获取行为^[5]、信息规避行为^[6]等;影响因素研究认为信息行为的典型影响因素包括信息素养(信息意识与能力)^[7]、个人信息需求(生理信息需求、安全信息需求、情感信息需求、受尊重的信息需求、自我实现的信息需求)^[8]、信息特征因素(归属感、信息风险)^[9]等;应用场景研究涉及场景包括传统图书馆^[10]、数字图书馆^[11]和社交媒体^[12],目前较多关注健康类^[13]、公共服务类^[14]等应用程序;信息行为的理论基础研究主要集中于理论应用,例如刺激-有机体-反应(S-O-R)理论^[15]、社会交换理论^[16]、技术接受模型^[17]等。

1.2 老年群体日常信息行为

老年人是生理机能、认知水平逐渐衰退,数字素养普遍较低的社会特殊群体。本文认为老年群体的日常信息行为是老年群体在日常生活情境下,以完成日常事务为重点的信息行为,包含信息获取、价值判断、过滤筛选以及实践应用等。现阶段,老年群体的日常信息行为研究主要关注生活情境下老年群体的某一信息行为类型。例如,李新月等^[18]基于社会交换理论和使用与满足理论探索了老年群体在微信上的信息分享行为的影响因素,发现个人信息需求、认知成本以及操作成本是影响老年群体信息分享行为的重要因素。Chang等^[19]以新加坡老年妇女群体为调研对象,发现信息可信度、信息搜索渠道以及外部社交圈建议是影响健康信息决策的关键性因素。王雨馨等^[20]发现数字反哺对于老年群体的数字存档行为起到调节作用。彭丽徽等^[21]认为老年用户的信息规避行为受到其认知(信息风险、信息主观规范、相关的信息渠道、信息充分性)与情感(正向情感、反向情感)的影响。

综上所述,随着世界老龄化进程加速,国内外学者的研究重心已转移至老年群体的信息行为,但现有研究主要关注生活情境下老年用户的单一信息行为类型,且所挖掘的影响因素多与老年群体的信息需求和信息源质量有关。对于数字社会下老年群体的日常信息行为,现有研究并未进行综合分析,未形成系统的研究成果,且数字社会下人工智能、大数据等高新技术的不断发展对老年群体日常信息行为产生的影响还需进一步探讨。因此,本文以老年群体为研究对象,采用半结构化访谈收集数据,采用扎根理论分析语料,挖掘老年群体日常信息行为的影响因素,并梳理数字社会下各因素

对于日常信息行为的影响机理,探析哪些因素会影响数字社会下老年群体的日常信息行为,以及应该如何改善老年群体的日常信息行为。

2 研究设计

2.1 研究方法

扎根理论是一种在经验资料基础上建立理论的较为科学有效的质性研究方法,用于在研究课题尚不成熟的情况下进行理论构建^[22]。由综述可知,对当前问题的前期研究缺乏,与老年群体日常信息行为相关的理论研究较少,所以本研究选择使用扎根理论这一探索性分析方法。通过田野调查法和访谈法收集数据,经过开放式编码、主轴编码和选择性编码三级编码层层深入剖析,挖掘老年群体日常信息行为的影响因素,揭示研究问题的形成机制,构建老年群体日常信息行为的整合分析框架。

2.2 数据收集

本研究以“数字社会下老年群体日常信息行为及影响因素”为主要访谈内容,展开半结构化访谈,通过滚雪球方式确定样本,从而收集访谈语料数据。半结构化访谈提纲为:①简单描述获取日常信息以及利用掌握的信息处理生活问题的过程,以及怎样甄别信息的可信性,如何传播感兴趣的日常信息,是否通过互联网产生信息行为;②是否在他人(亲人、朋友、工作人员等)帮助下通过互联网获取、利用、分享日常信息;③是否可以熟练使用某种数字工具(如智能手机、人工智能、电脑等),并使用数字工具来完成某种信息行为;④是否觉得现在的数字社会带来了不便或困扰;⑤对当前信息行为过程是否满意,是否有通过主动学习或者被动接受教育而改善信息行为的经历。

2.3 描述性统计

根据《中华人民共和国老年人权益保障法》^[23],本研究选取60岁及以上群体作为研究对象。于2023年7—8月,在四川、江苏两省通过半结构化访谈的方式对60岁及以上老年群体的日常信息行为开展实地访

谈, 每场访谈时间为40~90 min。共有16名老年人参与了本次访谈(编号为#1~#16), 受访者具体信息见表1。使用12份语料作为开放式编码的初始资料, 余下4份语料用于理论饱和度检验。

表1 受访者基本信息

编号	性别	访谈地点	学历	年龄	户口类别	职业或退休前职业
#1	男	四川	小学	81	城市	工人
#2	女	四川	专科	75	城市	公务员
#3	男	四川	专科	85	城市	公务员
#4	女	四川	专科	83	城市	会计
#5	男	四川	初中	74	城市	个体户
#6	男	四川	专科	66	农村	厨师
#7	女	四川	未上学	74	农村	农民
#8	女	四川	专科	65	城市	工人
#9	男	四川	本科	78	城市	工程师
#10	男	江苏	专科	80	农村	公务员
#11	男	江苏	高中	74	城市	工人
#12	男	江苏	本科	64	城市	教师
#13	男	江苏	小学	77	农村	农民
#14	女	江苏	未上学	62	农村	农民
#15	男	江苏	专科	61	农村	个体户
#16	女	江苏	初中	65	城市	工人

3 数字社会下老年群体日常信息行为的扎根分析

获得共42个初始概念, 凝练出15个子范畴(见表2)。

3.1 开放式编码

对随机抽取的12份录音进行文本化, 根据开放式编码原则, 删除12份语料文本数据中的无意义语句, 对语句进行概念化, 在剔除出现频率较低及重叠概念后,

3.2 主轴编码

主轴编码是对开放式编码所得子范畴的进一步提炼与总结, 根据研究目标与子范畴结果特征, 本研究提出6个主范畴, 分别为个人需求、信息获取媒介、家庭型数字反哺、社会型数字反哺、数字素养以及人工智能辅助(见表3)。

表2 开放式编码结果

子范畴	初始概念	例句
A1 自身信息需求	a1 自身兴趣信息; a2 生活必要信息	#10: 我比较喜欢写诗练字, 还组织了一个诗社, 经常上网查诗或者发布自己写的诗词(自身兴趣信息)
A2 社会适应需求	a3 紧跟社会变化; a4 迫于时代变化	#5: 现在什么信息都可以在网上看到, 前几天我拜托银行工作人员帮我开通了网银(紧跟社会变化)
A3 代际融入需求	a5 关心子女生活; a6 试图弥合代沟; a7 后代养育需求	#6: 我用微信可以看到我女儿和孙子的朋友圈(关心子女生活) #15: 我也好奇我家年轻人现在喜欢什么, 所以我会在网上找信息, 试图融入他们的话题(试图弥合代沟) #12: 我会在网上给我孙子找动画片、幼儿学习视频看(后代养育需求)
A4 同辈交流需求	a8 工作互动; a9 从众心理; a10 同辈认可	#2: 我们现在有一个退休微信群, 以前是电话通知, 现在很多信息一般在群里发布了(工作互动) #9: 我把我的生活发在朋友圈和抖音上, 我认识的都会给我点赞, 我很喜欢这样的感觉(同辈认可)
A5 传统纸媒	a11 报纸; a12 书籍	#3: 不会用手机, 我习惯看书, 看报纸(报纸/书籍)
A6 数字媒介	a13 智能手机; a14 数字电视; a15 电脑; a16 广播	#2: 我现在会用手机炒股、分享公众号文章、查水电、网上支付, 干很多事(智能手机)

续表

子范畴	初始概念	例句
A7 政策反哺	a17 中央政策; a18 地方政策	#2: 数字素养政策下达, 我们单位也十分重视老年同志的数字素养问题 (中央政策/地方政策)
A8 组织反哺	a19 活动组织; a20 场所组织; a21 人员组织	#12: 我回去我们市图书馆的电子阅览室, 用他们的电脑看戏曲节目 (场所组织) #14: 现在农家书屋会组织大学生来帮助我们学习使用智能手机 (活动组织)
A9 工具反哺	a22 子女赠送; a23 子女更换; a24 子女推荐	#1: 我用的是我孙子换下来的智能手机, 我觉得完全够用了 (子女更换)
A10 技能反哺	a25 子女代做; a26 技能教授	#1: 我孙子帮我上传照片到云端保存 (子女代做)
A11 观念反哺	a27 推荐使用; a28 改善数字工具态度; a29 传播正确价值观; a30 数字风险防范	#9: 我女儿会提醒我注意防范虚假信息、避免信息泄露等问题 (数字风险防范) #2: 我买的手机品牌是我孙子推荐的, 他让我没必要过于担心手机带来的风险 (推荐使用/改善数字工具态度)
A12 数字意识	a31 数字风险防范意识; a32 数字工具使用意识; a33 新技术接受意识	#4: 人老了, 对这种新技术不是很感兴趣了, 我的手机就是老年机, 用来接电话 (新技术接受意识)
A13 数字能力	a34 信息获取能力; a35 信息利用能力; a36 信息传播能力; a37 信息甄别能力	#3: 没有数字工具, 不会用数字工具获取信息 (信息获取能力) #2: 我有的时候真不知道手机上哪些信息是真的, 哪些是假的, 有时候推荐我去下个什么App, 但是全是广告, 而且经常会有骚扰电话 (信息甄别能力)
A14 软件辅助	a38 关怀模式; a39 老年专栏; a40 算法推荐	#11: 像抖音、微信什么的, 我感兴趣的可以直接推给我 (算法推荐)
A15 硬件辅助	a41 家庭型人工智能机器人; a42 社会型人工智能机器人	#6: 我自己不怎么会用手机, 所以我家女儿给我买了个小度机器人, 她帮我把小度设置好以后, 我可以和小度直接语音交流, 我想找歌听广播就非常方便 (家庭型人工智能机器人)

表3 主轴编码结果

主范畴	子范畴	概念
个人需求	A1 自身信息需求	老年群体自身存在的信息需求
	A2 社会适应需求	为适应数字社会带来的巨大变化所产生的需求
	A3 代际融入需求	为融入后辈生活所产生的需求
	A4 同辈交流需求	为与同辈交流所产生的需求
信息获取媒介	A5 传统纸媒	通过传统媒介获取信息
	A6 数字媒介	通过数字媒介获取信息
社会型数字反哺	A7 政策反哺	主体通过为老年群体制订政策实现数字反哺
	A8 组织反哺	主体通过组织活动、修建场所实现数字反哺
家庭型数字反哺	A9 工具反哺	子女通过赠送、更换、推荐, 给予老年人数字工具, 实现数字反哺
	A10 技能反哺	子女通过代做或者技能教授, 实现数字反哺
	A11 观念反哺	子女通过自身观念影响老年群体, 实现数字反哺
数字素养	A12 数字意识	是否有使用数字工具解决信息问题的意识
	A13 数字能力	是否有使用数字工具解决信息问题的能力
人工智能辅助	A14 软件辅助	通过人工智能软件辅助老年群体日常信息行为
	A15 硬件辅助	通过人工智能硬件辅助老年群体日常信息行为

3.3 选择性编码

在主轴编码基础上, 通过选择性编码确定6个主范畴与老年群体日常信息行为之间的关系 (见表4), 该过程是构建数字社会下老年群体日常信息行为分析框架的基石。各主范畴与老年群体日常信息行为的关系和影响路径如图1所示。

3.4 饱和度检验

本研究邀请1名图书情报与档案管理学科教授和1名同专业的硕士研究生对剩下4份访谈文本数据进行理论饱和度检验, 编码后发现其概念可以归属到已有的编码中, 未发现新的概念与范畴, 由此认为得出的理论模型达到饱和。

表4 主范畴与老年群体日常信息行为的关系阐述

路径	关系	阐述	例句
个人需求→日常信息行为	支撑作用	个人需求解释了老年群体形成信息行为的原因	#12: 我会在网上给我孙子找动画片、幼儿学习视频看
信息获取媒介→日常信息行为	支撑作用	信息获取媒介解释了如何实现数字社会下老年群体日常信息行为	#2: 我可以通过报纸、书籍获取到我所需要的信息,也可以使用数字工具获取信息,我现在会用手机炒股、分享公众号文章、查水电、网上支付,干很多事
数字素养→日常信息行为	正向作用	数字素养高的老年群体可以更好地使用数字工具来完成自身的信息行为,更好地适应数字社会	#3: 没有数字工具,不会用数字工具获取信息
人工智能辅助→日常信息行为	调节作用	人工智能辅助可以使数字素养不高的老年用户完成部分信息行为,起到正向调节作用	#11: 像抖音、微信什么的,我感兴趣的可以直接推给我,可以很方便地让我获取想要的信息
社会型/家庭型数字反哺→日常信息行为	提升作用	无论是社会型数字反哺还是家庭型数字反哺,都可以对老年群体的数字素养起到提升作用	#14: 现在农家书屋会组织大学生来帮助我们学习使用智能手机

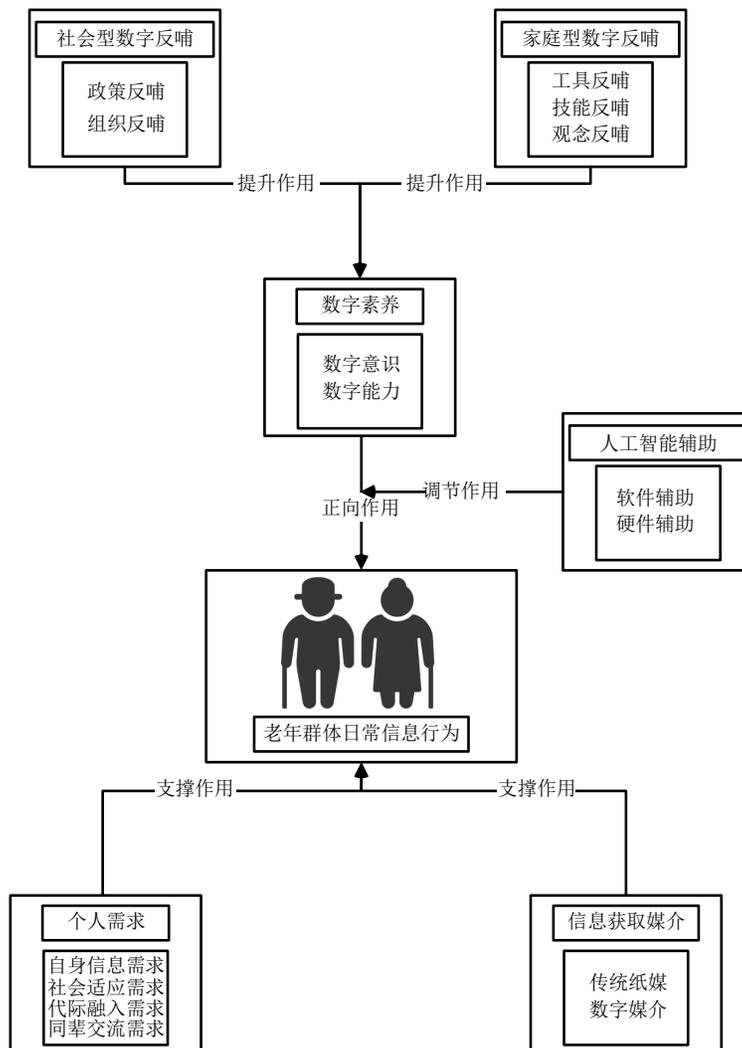


图1 数字社会下老年群体日常信息行为分析框架

4 数字社会下老年群体日常信息行为影响因素分析

4.1 个人需求、信息获取媒介与日常信息行为

个人需求与信息获取媒介都对老年群体日常信息行为起到支撑作用,即两者决定了老年群体日常信息行为的产生。个人需求是老年群体形成日常信息行为的原因。老年群体的个人需求主要来源于自身和社会、家庭、社交3种环境。根据访谈结果,现阶段老年群体信息需求呈现多样化趋势,主要包含自身感兴趣的信息(如健康养生、生活技能、财会经济、新闻事实等)与生活必要信息(如养老金、医疗报告、网上银行等)。社会适应需求主要来源于对数字信息技术接受度高,或者依然在职的老年人。部分老年群体会自主适应数字社会带来的信息行为的改变,有的则因某些需要而被迫适应数字社会,通过信息行为解决切实问题。代际融入需求主要源于两种老年群体:一种是子女外出型家庭的老年群体^[24](特别是独居老人、农村老人等),这部分老年群体一般不与子女一起居住,所以具有关注子女的生活动向和情况的强烈意愿,他们往往会利用数字工具关注子女的社交圈,给子女分享自己的生活信息,为子女信息点赞等;另一种是具有主动融入子女家庭生活的强烈意愿的老年群体,这部分老年群体希望融入子女的聊天话题或者为子女养育后代,从而产生信息行为。这两种老年群体都希望通过日常信息行为满足代际融入需求。同辈交流需求主要源于老年群体的社交需要、认可需要以及自我价值实现的需要。总体而言,老年群体中信息行为的个人需求依旧符合马斯洛需求层次理论^[25]。

在明确个人需求的基础上,信息获取媒介主要解释了如何实现数字社会下老年群体日常信息行为。信息获取媒介包括传统纸媒和数字媒介。根据访谈数据,可将老年群体按信息获取媒介使用模式分为3种。第一种是边缘型老年群体,这种类型的老年群体由于自身数字素养相对较低、对数字技术带有偏见或者受传统信息获取模式影响,更愿意使用纸质媒介,或是使用简单操作的数字媒介工具,例如数字电视、广播等,而不会使用对数字素养要求更高的数字媒介,如智能手机、电脑等。第二种是客观型老年群体,这类老年群体往

往具有相对更高的数字素养,他们对于数字技术保持客观态度,可以根据自身的意愿或者兴趣选择传统纸媒或数字媒介。第三种是依赖型老年群体,媒介依赖理论认为数字媒介成瘾性促使个人形成与媒介的依赖关系^[26],这类老年群体往往缺乏正确价值观引导,而在日常生活中过度使用数字媒介开展信息行为,从而形成了社交、娱乐依赖。

4.2 社会型数字反哺、家庭型数字反哺与数字素养

《提升全民数字素养与技能行动纲要》将数字素养的定义为数字社会公民在学习、工作、生活中应具备的数字获取、制作、使用、评价、交互、分享、创新、安全保障、伦理道德等一系列素质与能力的集合^[27]。根据现有文献^[28-30]和语料结果,并围绕“日常信息行为”这一研究主题,本研究将数字素养分为数字意识与数字能力两个子范畴。数字意识包括数字风险防范意识、数字工具使用意识以及新事物接受意识;数字能力主要包括信息获取能力、信息利用能力、信息传播能力与信息甄别能力。中国社会科学院信息化中心的一项调研^[31]显示,我国数字素养得分与年龄整体呈现倒U型关系:最高得分人群为伴随互联网成长的“90后”(21~30岁),得分为59.4;“80后”(31~40岁)、“00后”(20岁及以下)分别得分51.5、45.4;随着年龄的增长,数字素养得分逐渐减少,60岁及以上老年群体得分仅为14.2,这说明我国已出现严重的数字素养鸿沟。在采访过程中发现,老年群体之间的数字素养亦有差异,老年用户的个体特征、家庭因素以及所处地区都会引发其数字素养差异化。

由于数字技术的快速发展,年轻群体在新技术接受程度、使用频率及知识储备上都领先于老年群体,而年轻群体与老年群体形成了代际数字鸿沟。为弥合这道鸿沟,年轻群体为老年群体使用数字工具提供支持辅助,从而形成数字反哺^[20]。通过访谈,发现数字反哺不仅来自家庭,也来自社会治理主体,所以将数字反哺分为家庭型数字反哺与社会型数字反哺。社会型数字反哺可以分为政策反哺与组织反哺。政策反哺主要由政府主导,中央政府或地方政府出台相关政策、条例、法规等,如中央政府出台的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》《提升全民数字素养与技

能行动纲要》，以及省级及以下政府出台的《关于加快解决老年人就医服务中运用智能技术困难的通知》《江苏省老年人权益保障条例》等，都给予了老年群体在数字社会生存、提升数字素养的政策保障。组织反哺是由政府主导、社会力量参与的数字反哺，主要为老年群体提供提升数字素养的公益性活动、场所与人员，例如大学生下乡活动、老年数字扫盲活动等。

家庭型数字反哺则是家庭中后辈为老年群体提供的数字反哺。该类数字反哺包含工具反哺、技能反哺和观念反哺。工具反哺是指子女为老年群体提供数字工具。根据访谈，多数老年群体的数字工具来自其后辈，后辈主要为其直接购买数字工具，少数老年群体直接使用后辈已淘汰的数字工具，或根据后辈推荐自己购买数字工具。当老年群体在使用数字工具的过程中遇到问题时，后辈往往会通过代做或者直接指导教授的方式提供技能反哺，以期提升老年群体的数字能力。此外，数字反哺一直是改善老年群体对数字工具态度、推荐使用数字工具的重要渠道。作为数字弱势群体，老年群体会更愿意听从后辈的建议，后辈的接受新事物的思想观念会潜移默化地影响老年群体，使其逐渐接纳数字工具。同时依据对长辈的了解，后辈会为老年群体推荐合适的数字工具。出于对老年群体的关心爱护，部分后辈会为其传播正确的价值观和数字风险防范意识，避免老年群体在数字社会中迷失自我，降低数字风险所带来的不可控损失。根据访谈结果，社会型数字反哺与家庭型数字反哺都对老年群体的数字素养起到提升作用。

4.3 数字素养、日常信息行为与人工智能辅助

数字素养是人在数字社会中所需具备的基本素养之一，可衡量老年群体拥有的数字意识和利用现有的数字工具解决自身日常问题的能力。数字素养可以正向影响老年群体日常信息行为，数字素养高的老年群体能更灵活地使用数字工具开展信息行为，从而适应数字社会，这也符合吴大伟等^[32]的研究结果。数字素养影响日常信息行为的表现可分为3个方面。①多数老年群体的数字风险防范意识较为薄弱，同时信息甄别能力较弱，这导致老年群体常常无法判断信息价值，造成损失，如“#2：我有的时候真不知道手机上哪些信息是

真的，哪些是假的，有时候推荐我去下个什么App，但是全是广告，而且经常会有骚扰电话”。少部分老年群体由于对数字技术敬而远之，虽不具备较高的数字风险防范意识，但也不用承担数字风险。②16位被访者家中都装有数字电视和数字广播，所以被访者都拥有对基本数字工具的使用意识和数字能力。数字能力较高的老年群体（客观型和依赖型）可以通过进阶数字工具（如智能手机、电脑）更加快速和精准地满足自身信息需求。③由于数字技术的迭代周期短，内容更新层出不穷，掌握难度有差异，被访者间存在新技术接受意识的差异。接受意识较好的老年群体会选择请教他人或是主动学习，自发地去适应新数字技术，并将新技术应用于自身的日常信息行为。但也有一部分老年群体因无法快速掌握或适应新数字技术而表示无奈，技术、信息和认知过载导致其产生“躺平”甚至逆反心理，而拒绝接受新技术^[33]。边缘型老年群体由于自身数字素养薄弱和远离数字技术，不会在意数字技术的更新。

人工智能辅助在数字素养与日常信息行为之间起到调节作用。人工智能帮助老年群体适应数字社会，简化日常信息行为，更能使数字素养不高的老年群体轻松实现部分不复杂的信息行为。人工智能辅助可分为软件辅助与硬件辅助。软件辅助主要是软件服务供应商为老年群体提供的软件适老化改造，如基于老年群体生理特征的应用程序关怀模式，为方便老年群体查找信息设置老年专栏，以及迎合老年群体需求开展算法精准推荐等，这些都可以帮助老年群体实现日常信息行为。硬件辅助以人工智能机器人为主，分为家庭型（如小度、天猫精灵、小爱同学等）与社会型（公共服务的辅助机器人）。这类机器人往往可以替代家庭成员，根据老年群体的信息需求，完成部分日常信息行为。

5 结论与建议

本研究通过针对四川、江苏两省老年群体的日常信息行为进行访谈，发现：老年群体对于日常信息行为的个人需求主要来源于自身和社会、家庭、社交3种环境；老年群体的信息获取媒介包括传统纸媒与数字媒介，老年群体按信息获取媒介使用模式可分为边缘型、客观型和依赖型，信息获取媒介与个人需求都对老年群体的日常信息行为起到支撑作用；社会型数字反哺与家庭型数字反哺对老年群体的数字素养都起到提升作用；

数字素养对老年群体的日常信息行为产生直接正向影响, 人工智能辅助在两者之间产生调节作用; 人工智能可以简化老年群体日常信息行为, 还可以快速精准地满足老年群体的部分信息需求。本文明确了核心因素之间的隶属、承接和影响关系, 构建数字社会下老年群体日常信息行为的研究框架, 为日后老年群体日常信息行为研究提供可借鉴的依据。

为改善老年群体在数字社会下的日常信息行为, 提出以下对策。

(1) 倡导客观型信息获取媒介使用模式。对于边缘型老年群体, 应循循善诱, 给予该类群体应有的尊重, 努力提升其数字素养, 改善其对待数字技术的态度, 鼓励其在日常信息行为中使用数字工具从而融入数字社会, 向客观型老年群体靠拢。对于客观型老年群体, 从社会角度, 对其行为事迹进行宣传推广, 形成引领和激励更多老年人融入数字生活的舆论导向^[30]。对于依赖型老年群体, 从社区和家庭角度给予人文关怀, 适时地转移其注意力, 助其“数字脱瘾”, 树立正确的数字社会核心价值观, 引导其回归客观型老年群体。

(2) 构建多元协同的反哺机制, 提升老年群体数字素养。应形成集合政府、社会力量以及公众的“自上而下”的多元协同反哺机制。政府方面, 从中央到地方, 应重视老年群体数字素养的提升, 构建多要素专项政策, 支撑老年群体数字素养提升。社会力量方面, 应响应政策号召, 根据老年群体的需求, 广泛组织“代际帮扶”人员、场所与活动, 切实解决老年群体在开展日常信息行为时所遇的问题。公众方面, 应以家庭为单位, 呼吁各家庭帮助老年群体适应数字生活, 改善信息行为, 积极鼓励成功家庭通过社交媒体分享相关经验, 促进全民对老年群体的数字反哺。

(3) 密切关注适老人工智能辅助。一方面, 积极调研老年用户的信息行为需求, 考虑老年群体在生理和心理方面的特殊性, 秉承需求侧引导供给侧的理念, 从而为信息服务供应商提供有针对性的软件适老化改造建议, 简化老年群体信息行为, 提升老年群体的信息行为体验。另一方面, 人工智能硬件设备特别是智能机器人可在一定程度上替代后辈, 应继续拓展老年信息服务功能, 并提升信息服务的准确性和可靠性。在未来, 后辈仅需帮助老年群体接入人工智能硬件, 就可以为老年群体提供大部分的信息需求, 满足老年群体的多元化信息需求。同时, 还需注意人机交互伦理、数据安全与技术依赖性等。

参考文献

- [1] 国家统计局. 第七次中国人口普查[EB/OL]. [2024-05-24]. <https://www.stats.gov.cn/sj/pcsj/rkpc/7rp/indexch.htm>.
- [2] 中国互联网络信息中心. 第53次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. [2024-05-06]. <https://www.cnnic.net.cn/NMediaFile/2024/0325/MAIN1711355296414FIQ9XKZV63.pdf>.
- [3] 许莉薇, 韩明星, 裘江南. EID事件情境下情绪对信息分享行为的动态影响: 人格特质的调节作用[J]. 信息资源管理学报, 2023, 13(3): 79-99.
- [4] 樊振佳, 杨谢怡. 后疫情时代农村留守妇女日常信息利用行为研究[J]. 情报科学, 2022, 40(11): 85-92.
- [5] 高海涛, 邢哲, 赵丹. 基于信息素养视角的大学生知识获取行为影响因素研究[J]. 情报科学, 2021, 39(8): 37-43.
- [6] 王雪, 查先进, 梅潇, 等. 隐私担心视角下移动社交媒体智能推荐用户信息规避行为研究[J]. 情报学报, 2023, 42(5): 598-610.
- [7] 王晰巍, 孟盈, 张响, 等. 信息素养视角下虚拟现实用户信息获取效果影响因素研究[J]. 情报理论与实践, 2021, 44(9): 82-89.
- [8] 郭颖, 付卫亚男, 夏南强. 武汉市城市社区老年人信息需求与获取途径调查分析[J]. 现代情报, 2015, 35(10): 97-103.
- [9] JIN H, LI G Z, PARK S T, et al. The effects of consumer characteristics on information searching behavior in wireless mobile SNS: using SEM analysis[J]. Wireless Personal Communications, 2017, 93(1): 81-96.
- [10] 梁莹莹, 陈诺. 图书馆用户的信息素养对借阅行为的影响机理研究[J]. 图书情报工作, 2022, 66(21): 87-96.
- [11] 袁静. 高校图书馆用户移动信息行为模型构建[J]. 图书馆学研究, 2018(15): 58-63.
- [12] 梁少博, 陈韵怡, 任檐雨. 社交媒体APP用户的移动搜索行为研究: 情境、策略与路径[J]. 图书情报知识, 2022, 39(6): 133-142.
- [13] 相蕊蕊, 孙晚婷, 王晰巍, 等. 在线健康社区用户复合信息行为的实证研究: 信息共享和信息搜寻同步的视角[J]. 情报科学, 2022, 40(7): 111-119, 135.
- [14] 袁顺波, 张海, 段芸. PPM视角下移动政务APP用户流失行为影响因素研究[J]. 情报杂志, 2021, 40(2): 182-188.
- [15] 邓卫华, 易明. 基于SOR模型的在线用户追加评论信息采纳机制研究[J]. 图书馆理论与实践, 2018(8): 33-39, 56.
- [16] 吴川徽, 黄仕靖, 袁勤俭. 社会交换理论及其在信息系统领域的

- 应用与展望[J]. 情报理论与实践, 2020, 43 (8) : 70-76.
- [17] RIND M M, QURESHI I A, ANSARI A Q. Measuring the role of trust in M-commerce acceptance: an empirical analysis in context of Pakistan[J]. Mehran University Research Journal of Engineering and Technology, 2017, 36 (2) : 321-332.
- [18] 李新月, 朱庆华, 赵英. 老年人的微信信息分享行为研究[J]. 现代情报, 2021, 41 (7) : 74-84.
- [19] CHANG L, BASNYAT I, TEO D. Seeking and processing information for health decisions among elderly Chinese Singaporean women[J]. Journal of Women & Aging, 2014, 26 (3) : 257-279.
- [20] 王雨馨, 阮建海, 邓小昭. 数字反哺视角下城市中老年人个人数字存档行为影响因素研究[J]. 图书情报工作, 2023, 67 (3) : 85-95.
- [21] 彭丽徽, 周媛, 李茜丹, 等. 风险认知视域下老年人健康信息规避行为要素及关联路径研究[J/OL]. 情报科学: 1-15[2024-02-23]. <https://kns.cnki.net/kcms/detail/22.1264.G2.20231016.1246.044.html>.
- [22] STRAUSS A L. Qualitative analysis for social scientists[M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1987: 5.
- [23] 中国人大. 中华人民共和国老年人权益保障法[EB/OL]. [2023-05-04]. http://www.npc.gov.cn/wxzl/gongbao/1996-08/29/content_1479994.htm.
- [24] 黄庆波, 杜鹏, 陈功. 成年子女与老年父母间代际关系的类型[J]. 人口学刊, 2017, 39 (4) : 102-112.
- [25] 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]. 新闻爱好者, 2021 (3) : 22-26.
- [26] 德弗勒, 洛基奇. 大众传播学诸论[M]. 杜力平, 译. 北京: 新华出版社, 1990: 333-365.
- [27] 北大法宝. 提升全民数字素养与技能行动纲要[EB/OL]. [2023-08-15]. <https://www.pkulaw.com/ch/a9a9e94a9cd08875bdfb.html>.
- [28] 商宪丽, 张俊. 公共图书馆提升老年人数字素养: 角色、遵循与路径[J]. 图书馆学研究, 2023 (10) : 74-83, 92.
- [29] 黄丹舟, 邱子清. 数字环境下老年人媒介与信息素养评估框架构建[J]. 图书馆论坛, 2021, 41 (8) : 96-107.
- [30] 李春秋, 张萌, 章炎, 等. 数字乡村建设背景下农民数字素养框架的构成及其内涵[J]. 图书情报知识, 2023, 40 (3) : 62-71.
- [31] 中国社会科学院信息化中心. 乡村振兴战略背景下中国乡村数字素养调查分析报告[EB/OL]. [2023-08-12]. <http://iqte.cssn.cn/yjjg/fstyjzx/xxhyjzx/xsdt/202103/P020210311318247184884.pdf>
- [32] 吴大伟, 赵宇翔. 银发出游助力老有所乐: 积极老龄化视域下老年人旅游信息行为的探索性研究[J]. 北京理工大学学报(社会科学版), 2022, 24 (6) : 146-158.
- [33] 杨暖暖, 吕逸新. 老年群体的媒介化生存现状与行为模式解析[J]. 编辑之友, 2023 (3) : 71-76.

作者简介

华钰文, 男, 博士研究生, 研究方向: 用户信息行为, E-mail: huayw@smail.nju.edu.cn。
陈雅, 女, 博士, 教授, 研究方向: 数字素养。

Factors Influencing Daily Information Behavior of the Elderly in the Digital Society

HUA YuWen CHEN Ya

(School of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210023, P. R. China)

Abstract: The study focuses on the daily information behavior of the elderly in the digital society, with a view to reducing the obstacles faced by the elderly in the digital society and enhancing their survivability in the digital society by caring for their digital lives. The study takes the elderly group as the interview object, uses semi-structured interviews to collect the data corpus, and uses grounded theory to analyze the textualized interview data of 16 interviewees. The results show that the daily information behavior of the elderly group is influenced by personal needs, information access media, social digital feedback, family digital feedback, digital literacy, and artificial intelligence assistance. A framework for analyzing the daily information behavior of the elderly group in the digital society is constructed, and based on the framework, targeted solutions are proposed to improve the daily information behavior of the elderly group in the digital society.

Keywords: Information Behavior; Elderly; Digital Society; Grounded Theory

(责任编辑: 王玮)