

智慧养老视域下翠屏区纾解老年人数字孤独的社区路径

文 婕 徐佳鑫 王 焄*

宜宾学院, 四川 宜宾 644000

摘 要: 数字化转型背景下, 翠屏区老年群体面临数字隔离引发的数字孤独难题。本文从智慧养老视角出发, 依托 TOE 分析框架, 结合翠屏区“微网实格”社区微治理体系、“智享翠屏”平台本土实践, 增设人本、过程维度构建 TOE-HP 整合分析框架。提出分层数字赋能、标准化智慧养老服务、线上线下融合认同培育协同路径, 并配套完善资金投入、数据治理等保障举措, 为基层智慧养老优化、老年人精神关怀体系完善提供实践路径与理论参照。

关键词: 数字孤独; 智慧养老; 社区路径; 数字融入; 宜宾市翠屏区

DOI: 10.64649/yh.shfzykjc.issn3078-8994.202608006

0 引言

国家统计局 2025 年统计公报显示, 国内 60 岁及以上老年人口规模达 3.2 亿, 65 岁以上人口突破 2.2 亿, 宜宾全市 60 周岁以上老年人口 118.4 万人、占比 21.78%, 老年人口持续增加^[1]。当前数字化与社区养老融合落地过程中, 老年人普遍面临设备操作障碍、数字服务难以触达等多重困境, 各地智慧养老建设普遍存在重硬件铺设、轻数字帮扶与精神关怀的建设偏差。数字隔阂与主观孤独形成双向恶性循环, 持续弱化老年人日常生活的获得感。本文立足智慧养老研究视角, 结合翠屏区基层社区服务现实样态, 剖析老年人数字孤独生成逻辑, 构建可落地的社区纾解路径, 具有消解老年数字排斥、健全基层智慧养老服务体系的现实意义。

1 文献综述

1.1 国内相关研究

老年人数字孤独, 是数字化转型与人口老龄化叠加催生的新型心理与社会困境: 指老年人受数字接入不足、数字产品适老化缺失、代际数字鸿沟阻隔等多重因素约束, 难以顺畅使用智能手机、线上社交等数字化工具, 无法借助数字渠道维系亲情联结、获取社会信息、实现自我价值, 进而产生信息隔绝、社交断裂、情感空缺、自我否定叠加的持续性主观孤独体验。

第一, 数字参与与老年孤独传导机制。马骊、胡玉通过问卷调查与中介模型检验证实, 数字参与可直接负向作用于老年人心理孤独, 社会支持在二者间发挥部分中介效应, 间接效应占比达 40.3%; 低龄、行动自理群体通过数字参与获得的心理增益更为突出, 独居、高龄、行动不便老年人易形成数字隔离与心理孤独的双向循环^[2]。蒋媛媛、刘启航依托 CHARLS 数据库构建 DID 模型, 发现社区线下养老服务可改善

老年人身心健康、提升社交参与度, 对独居、子女探望频次较低的群体作用显著, 但单一线下服务难以覆盖老年人居家独处阶段的精神慰藉需求^[3]。

第二, 社区智慧养老现实困境与 TOE 多维成因研究。学界普遍采用技术—组织—环境三维框架 (Technology—Organization—Environment Framework, 简称 TOE 框架) 拆解智慧养老“数字悬浮”症结, 李炎炎等以西安社区实证验证, 技术、组织、环境三重约束共同造成数字服务供需脱嵌^[4]。鲁迎春、蒲新微通过案例调研指出, 国内社区智慧养老普遍存在技术本位、“数字悬浮”的共性现实问题, 服务供给偏重智能硬件铺设, 缺少数字社交、心理疏导等软性配套; 同时多主体权责分散、养老数据存在孤岛效应, 尚未形成常态化数字帮扶服务闭环^[5]。王群等基于组态分析得出, 社区智慧养老协同治理短板集中体现在主体联动、信息互通、配套制度三个层面^[6]。

第三, 数字纾解分层体系研究。伍麟、张莉琴构建三级数字孤独纾解层级: 底层数字操作技能培训、中层线上社交场景搭建、顶层老年人数字身份认同培育, 为区分数字隔离、数字孤独开展分层社区干预提供理论支撑^[7]。

1.2 国外相关研究

国外学界将老年困境划分为客观社会隔离与主观孤独两大维度, 主观孤独又细分情感孤独、社交孤独, 两类问题需采取差异化干预方案。Hernández-Ascanio 等依托集群随机对照试验开展干预实验, 研究表明, 由志愿者执行入户面谈搭配电话随访的多组分干预模式, 能够持续提升老年人私密社会支持水平、长效缓解其情感孤独; 同时模型回归结果证实, 稳定帮扶资源、良好行动能力是削弱老年人社会隔离的保护性因素; 但研究也反映出单人化干预存在局限, 仅可舒缓内在负面情绪, 难以拓展线下社交网络, 干预周期结束后易出现社交孤独反

弹^[8]。

Phang等聚焦数字技术纾解老年人数字孤独,梳理27项全球数字代际干预研究,区分客观数字隔离与主观数字孤独,总结代际数字教学、线上亲情陪伴、线上兴趣社群、线上心理疏导四类干预路径;研究证实短期数字培训效果难以持久,仅线上互动无法根除孤独,需线上线下联动^[9]。

2 老年人数字孤独的现状与生成成因

2.1 老年人数字孤独现状

根据翠屏区社区智慧养老实践及区政府官方报道,辖区老年人数字生活结构性失衡特征突出。如合江门街道、安阜街道蓝马甲公益培训累计覆盖800余名老年人,鲁家园小区高龄老年人多仅使用手机的简单功能,只能刷短视频、接打电话等,社区智能养老终端、线上服务平台整体利用率偏低,硬件投入与实际使用脱节,形成“数字悬浮”;又如不少老年人因电信诈骗频发滋生数字恐惧,回避线上养老服务,加剧线上社交隔绝。

2.2 老年人数字孤独生成成因

从社区智慧养老TOE框架视角拆解成因:技术层面,老年群体生理机能衰退、数字素养不足,智能设备适老化改造不足,平台操作繁琐抬高使用门槛;组织层面,社区数字帮扶多为短期讲座,未建立长效分层辅导机制,智慧养老平台重健康监测硬件、轻线上社交与心理疏导服务,线上线下服务衔接断裂;环境层面,多数老年人子女异地居住,家庭数字反哺缺位,社区多主体协同帮扶机制松散,养老数据孤岛难以支撑精准助老服务,多重约束叠加形成数字排斥与主观孤独双向循环,制约社区智慧养老精神关怀效能。

3 智慧养老视域下纾解老年人数字孤独的TOE三维社区协同路径

3.1 技术(T)维度:分层长效数字赋能实践路径

依托“网格长+网格员+楼栋长+青年志愿者”网格队伍,按老年人自理能力、数字基础分级开班,同步针对高龄独居老人开展一对一入户辅导。联动院校建立长期助老渠道,配套社区数字体验区,从源头降低老年人数字回避倾向。借助微网格常态化入户走访,动态摸排辖区老年人数字操作痛点,开展针对性教学,从源头降低老年人数字回避倾向。

3.2 组织(O)维度:智慧养老标准化服务运行路径

协同服务商优化“智享翠屏”、社区智慧

养老平台适老化改造,增设大字界面、亲情连线、线上心理疏导模块。依托微网格收集老人陪伴、文娱需求,线上平台诉求同步推送至对应楼栋网格员,落实当日响应、事后回访机制,持续迭代平台社交、陪伴功能。常态化开展线上文娱活动,为老年人推送日常语音关怀,开设云端兴趣课程,补齐居家线上社交缺口。

3.3 环境(E)维度:线上线下融合的数字认同培育路径

仅仅掌握数字操作无法消解深层数字孤独,线上线下社交割裂、群体归属感缺失是核心症结。以各微网格片区为单位搭建封闭式老年线上社群,依托社区综合型戎州微家,打通虚拟与现实邻里交往;挖掘适配老年群体审美的本土数字内容,弱化年轻化网络表达;建立社区积分激励机制,持续提升老年人数字参与价值感。

4 运用TOE-HP框架纾解数字孤独的配套保障对策

传统TOE三维路径仅明确干预实施方向,缺少人本导向约束与落地过程管控,易出现服务流于形式、脱离老年群体真实需求等问题。为此,本文在TOE基础上新增人本(Human)、过程(Process)双维度形成TOE-HP整合框架,搭建全链条配套保障机制,确保三维纾解路径长效落地。

4.1 人本导向顶层制度保障

结合翠屏区老年群体现实特征,街道办事处应制定数字助老专项规范性文件,将分层数字赋能、线上情感陪伴、老年线上社群运营纳入社区养老绩效考核;为高龄、独居、低保、失能老人建立一人一档精准帮扶台账,实施差异化频次、差异化内容的分层帮扶;厘清街道、社区、养老服务商、社会组织、老年家庭多元主体责任,每季度开展协同会商,集中化解平台适配不足、线上线下服务脱节、养老数据孤岛等实践堵点。

4.2 分层统筹资源与人才队伍保障

立足宜宾翠屏区社区资源现状,盘活党群服务中心、日间照料中心闲置空间,打造数字教学、线上陪伴专属区域并配齐网络设施;联动本地公益组织为低收入老年人捐赠适老化设备与流量,破除经济层面数字接入门槛;搭建分层助老年人才队伍,统一岗前培训,联动本地院校稳定输送青年志愿者,吸纳低龄老年人组建同龄互助小队并发放补贴,配备专职社工开展数字辅导与心理慰藉。

4.3 过程管控长效资金投入保障

依据财税扶持政策,构建“区级财政专项拨款+街道配套补贴+社会公益捐赠+低偿增

值服务”四维筹资模式，统筹资金建设全市智慧养老平台；依托政府购买服务吸纳企业捐助，线上心理、兴趣课程实行低偿惠民，服务营收反哺助老项目；执行季度经费公示制度，完整公开收支明细，确保资金专款用于纾解老年人数字孤独相关服务。

4.4 动态技术迭代与数据治理过程保障

依托翠屏区现有“智享翠屏”一体化治理平台、微网格民情采集基础完善数据治理，建立月度网格走访需求收集机制，汇总平台操作痛点；统一全区养老数据互通标准，打通社区、医疗机构、街道养老服务数据，补齐平台养老服务数据孤岛短板；落实老年信息分级保护流程，仅社区专职社工可查阅完整老人档案，减轻老年人隐私焦虑；动态更新老人健康、社交诉求数据，为分层数字帮扶、线上精神服务供给提供精准数据支撑。

4.5 闭环式动态评估反馈保障

构建综合评估指标体系，核心指标包含老年数字技能掌握程度、线上社交参与频次、主观孤独感得分、社区助老服务满意度四项。每半年入户开展实地测评，定期组织老年人、志

愿者、网格员三方座谈，动态收集路径运行堵点。将评估结果直接关联社区养老经费分配、工作人员绩效考核，形成“服务供给—实地测评—动态优化”全流程闭环管理，持续迭代完善社区协同纾解路径。

5 结语

老年人数字孤独是技术、组织、环境多重约束叠加形成的复合型困境，单一硬件铺设或短期数字培训难以长效化解。本文依托 TOE 框架，结合翠屏区微网实格、智享翠屏平台等本土治理实践，新增人本与过程维度构建 TOE-HP 整合框架，搭建分层数字赋能、标准化智慧服务、线上线下认同融合三维协同纾解路径，并配套全链条保障机制。研究表明，依托 TOE-HP 体系开展技能教学、情感陪伴、群体认同培育的综合干预，能够有效弥合老年数字隔阂、提升社会支持感知。后续智慧养老建设应跳出技术本位思维，立足人本导向完善全流程过程管控，聚焦老年群体情感需求细化落地举措，让数字工具真正服务于积极老龄化与老年精神慰藉。

参考文献：

- [1] 国家统计局. 中华人民共和国 2025 年国民经济和社会发展统计公报 [R/OL]. (2026-02-28) [2026-07-18].
- [2] 马骊, 胡玉. 低龄老年人的数字参与与心理孤独的关系: 社会支持的中介作用 [J/OL]. 石家庄学院学报, 1-6 [2026-07-18].
- [3] 蒋媛媛, 刘启航. 社区居家养老、身心健康与老年人社交参与 [J]. 商业经济, 2026, (4): 30-32+64.
- [4] 李炎炎, 乔浩东, 李嘉伟. 社区智慧养老服务中的数字悬浮问题研究——基于西安市 M 社区智慧养老服务调研的思考 [J]. 中国卫生事业管理, 2026, 43(1): 30-35.
- [5] 鲁迎春. 数字治理视域下社区智慧养老服务模式的优化路径研究 [J]. 复旦城市治理评论, 2025, (2): 304-330.
- [6] 王群, 张萌, 王刘颖. 社区智慧养老协同治理水平影响因素与组态路径研究 [J]. 中国卫生事业管理, 2026, 43(3): 258-262+267.
- [7] 伍麟, 张莉琴. 数字技术纾解老年人精神孤独的层级与功能 [J]. 华中师范大学学报 (人文社会科学版), 2022, 61(1): 182-188.
- [8] Hernández - Ascanio J, Perula - de Torres L Á, Rich - Ruiz M, et al. Effectiveness of a Multicomponent Intervention to Reduce Social Isolation and Loneliness in Community - dwelling Elders: A Randomized Clinical Trial [J]. Nursing Open, 2023, 10(1): 48-60.
- [9] Phang JK, Kwan YH, et al. Digital Intergenerational Program to Reduce Loneliness and Social Isolation Among Older Adults: Realist Review. JMIR Aging. 2023, (6): e39848.

作者简介：文婕（2006.09—），女，汉族，四川内江人，本科，研究方向：基层治理。

通讯作者：王焄（1991.10—），女，汉族，四川巴中人，博士，讲师，研究方向：公共服务与基层治理。

项目信息：四川省 2011 协同创新中心长江上游航运物流协同创新中心，积极老龄化视角下四川省低龄老人社会参与型养老研究（项目批准号：XTCX2025B01）。