

高校赋能社区老年群体“双素养”提升路径初探

王冉 计浩东 何佳宁 徐慧*

浙江金融职业学院

摘要：本文以人口老龄化与数字化进程交汇为背景，聚焦于老年人信息素养及心理健康素养双重需求，通过线下访谈、调研问卷、实操体验等形式，以杭州市多个社区的老年人为样本，多方式、多角度调研了该年龄群体当前的心理健康状态，智能设备操作、网络信息辨别等信息素养现状，及其数字化时代面临的使用困境。结果发现，受访群体当前面临两大核心挑战：信息素养短板突出与心理健康服务供需失衡。70岁以上的受访老年人中80%存在智能设备使用障碍，46.7%的受访者表示关注自身心理健康状态，但仅个别受访者表示需要时会选择“专业求助”。同时，有63.3%受访群体对“AI+心理”服务表示“可以接受”，但出于对操作复杂性和隐私泄漏风险的顾虑，可能阻碍智能设备及AI服务在中老年群体中的推广。本研究丰富了智慧养老与心理健康服务交叉领域的研究主题，在实践层面强调了信息素养及心理健康观念转变的必要性，探索了高校赋能社区智能养老服务的可行性。未来可着眼于构建“需求库+融合课”精准服务模式，建立社区动态需求库，开发“双素养”融合提升课程，打造“高校—社区”资源转化共同体，以技术赋能推动老年群体的数字化融入与心理素养提升。

关键词：老年群体；信息素养；心理健康素养；社区居家养老

一、研究背景

站在时代发展的潮头，我国社会正经历着一场深刻的结构性变革——人口老龄化正以前所未有的速度与规模席卷而来。国家统计局数据显示，截至2024年底，我国60岁及以上老年人口已达3.1亿，占全国总人口的22%，这一比例意味着当前我国平均每5个人中就有1位老年人；65岁及以上老年人口总量则突破2亿人。同时，杭州市是全国较早进入老龄化社会的城市，杭州市2020至2024年的老年人口数据呈现出两个特点：一是老龄化程度加深，60岁及以上老年人从188.29万增加到227.27万；二是高龄化趋势明显，80岁及以上老年人从29.41万增加到31.89万——“如何养老”正日益成为社会各界关注的焦点问题。

在老龄化不断加深的背景下，老年群体的防诈与信息化的问题慢慢显现。老年群体对新兴技术与服务的生疏，也导致其防诈意识与反诈能力相对薄弱，成为诈骗分子眼中的“猎物”。许多老年人因为获取信息的渠道单一，对网络购物和电子支付也不熟悉，对新型诈骗手段了解较少，再加上比较孤独，容易被诈骗分子利用，而且老年人识别能力弱、法律意识淡薄，在遭受重大财产损失的同时精神上也承受巨大打击。

除了物质层面的困境，老年群体的精神世界与心理健康议题同样值得关注。随着家庭结构日趋小型

化、空巢化，“421”家庭模式（4位老人、2位子女、1个孩子）成为主流，许多老人不得不面对子女远走他乡、独自生活的现状。其中一部分老人可能会因缺乏情感交流与精神慰藉，而产生较为强烈的孤独感。心理学研究表明，长期的孤独感会增加老年人患抑郁症、认知障碍等疾病的风险，这再次强调了情感支持的重要性以及直面老年群体心理健康问题的紧迫性，也是本研究聚焦老年群体“双素养”（信息素养与心理健康素养）提升的关键原因。

二、研究方法

本研究通过“线上+线下”双线融合的调查体系，带领青年学生队伍将所学融入实践，深入考察中老年人在日常生活中接触、使用各类信息化服务（如智能手机应用、智能家居设备、在线医疗平台等）及AI技术（如智能语音助手、智能陪伴机器人等）的实际状况，挖掘其在接入、学习、使用及持续采纳等各个环节面临的主要障碍与痛点。同时，调研还将挖掘该群体在健康管理、社会交往、情感慰藉、生活便利等民生领域未被满足的深层需求，特别是对智能化服务的期望与偏好。

三、老年群体信息素养及心理素养现状

为确保数据的准确性与真实性，本次研究过程综合了问卷、访谈、实地走访等多种调研方法，面向社

基金项目：本文系浙江金融职业学院2025年师生合作项目“‘桑榆心语 AI同行’——中老年群体心理支持服务模式新探”的阶段性研究成果之一（项目代码：1006H250071）。

区老年群体、儿童群体以及社区工作人员等多类人群进行调研。结果发现，受访社区老人当前面临两大核心挑战：①信息素养短板突出。70岁以上的受访老年人中80%存在智能设备使用障碍，主要表现为操作复杂（43.8%）、识字困难（25.0%）及广告/信息甄别干扰（18.8%）等。②心理健康服务供需失衡。46.7%的受访者表示关注自身心理健康状态，但仅个别受访者表示需要时会选择“专业求助”。同时，有63.3%受访群体对“AI+心理”服务表示“可以接受”，但出于对操作复杂性（50.0%）和隐私泄漏风险（58.3%）的顾虑，可能阻碍智能设备及AI服务在中老年群体中的推广。

具体而言，智能设备的使用频率存在年龄差异和职业差异。70岁以上的受访群体中，80%个体反馈存在使用障碍（主要为“识字困难”），仅20%“非常常用”智能设备。受访对象中“听说过AI”的比例达50%，但“经常使用”的群体仅13.33%，且有16.67%完全不了解；其中81.8%是基于对AI的功能性描述，例如“解答问题的工具”“生活助手”等。交叉分析还发现，年龄与智能设备使用频率是影响AI认知与使用的重要因素。老年群体中“不了解AI”的比例明显更高；“非常常用智能设备”组中35.71%的个体听说过AI，而“几乎不用智能设备”组的个体则呈现出老年人对AI技术的陌生。在AI交互方式偏好方面，调研结果显示偏好“语音对话”选项的比例显著高于其他选项，为75%；“文字输入”与“简单按钮操作”的交互偏好比例接近，分别为14.29%和10.71%。进一步分析发现，AI交互方式的偏好还可能受到年龄和智能设备使用频率的影响。年轻用户群体可能更倾向于“文字输入”的交互方式，而40岁以上用户则相对偏好“语音对话”的方式；同时，“偶尔使用”智能设备的受访个体全部偏好“语音对话”的交互方式，这一比例在“一般常用”智能设备的受访群体中为70%，在“非常常用”智能设备组占比为61.54%。

就心理健康素养及心理健康状态的结果而言，本次调研邀请受访对象以自我评价的方式反馈对心理健康议题的关注程度以及自身心理健康的具体状态。结果显示，超过80%的受访者表示有关注自己的心理健康，其中50%的个体表示“非常关注”自身的心理健康状况，33.33%为“偶尔关注”，仅3.33%的个体反馈“从未关注”的情况。这表明公众对心理健康有一定重视，但仍有提升空间。进一步分析显示，在近期情绪状态的反馈中，存在“焦虑/压力”的个体比例最高（40%），10%的受访个体存在“睡眠困难”，

剩余一半个体表示“无上述情况”。而当存在情绪困扰时，选择“自我调节（散步/听音乐等）”调节情绪的比例显著高于其他选项，达到63.33%；“找家人朋友倾诉”次之，为43.33%；而寻求专业帮助的比例仅为3.33%；部分个体会选择多种方式共同调节情绪。

在此基础之上，本研究以浙江省官方办事平台“浙里办—浙里心晴”官方小程序的线上AI心理支持服务为例，在展示讲解后询问受访对象该项服务相比传统线下人工咨询的优势。结果发现，“随时可用”为排名第一的优势因素，“隐私性更好”占比1/3，排名第二，相对更低的成本与耻感也是线上AI心理支持服务的优势所在。

四、信息化背景下老年群体面临的现实困境

（一）老年人信息素养水平普遍偏低，对AI技术认知有限

老年人信息素养水平普遍偏低，对AI技术认知有限，这已成为影响其生活质量的重要问题。研究人员通过深入社区发现，不少老年人曾遭遇网络诈骗、虚假信息误导等实际问题，反映出他们在信息识别、工具使用和安全意识等方面存在明显不足。尽管目前智能手机在老年群体中的设备普及率有所提高，但仅停留在基础通信功能的使用层面，未能有效转化为信息获取能力的提升。这也说明，老年人在信息素养方面具有较大的提升空间。

（二）老年群体AI服务使用需求较高，便捷的AI服务日常化服务改革需持续推进

研究数据进一步表明，老年群体对AI技术服务的需求具有明显的日常化和实用性特征，反映出AI在老年人日常民生支持中具有广泛的应用前景。多数老年人希望借助AI解决生活中经常遇到的问题，如天气查询、用药提醒、新闻播报、亲友联络等，而非追求多功能、娱乐化的复杂应用。这也说明，当前市场上部分AI产品在功能设计上并未充分契合老年人的实际生活节奏与使用习惯。值得注意的是，由于对新技术的陌生感，部分老年人存在自我能力否定心态，认为“AI是年轻人用的”，从而对主动探索AI功能（如心理陪伴、学习辅导等）表现出犹豫和保守。因此，推进AI服务的“适老化”改革，不能仅停留在技术层面，更需从服务模式上进行日常化、轻量化重构。

（三）AI服务信任度低，老年群体实操障碍显著

尽管AI技术具备诸多潜在优势，但其在老年群体中的推广仍面临信任不足与使用障碍的双重挑战，这些都是关乎老年人技术获得感与信息安全感的关键民生问题。在使用意向调查中，不少老年人对AI心理咨

询等服务表示出顾虑，主要集中在数据安全与隐私保护方面。老年人对个人信息泄露普遍存在较强忧虑，特别是在金融、健康等敏感领域，这种不信任感直接影响了AI服务的接受度。另一方面，AI服务在实操层面的“非适老”设计也构成使用门槛，例如冗长的注册流程、界面信息过于密集、功能入口隐蔽、语音识别不准确、回答内容过于专业难以理解等，都在无形中排斥了老年用户。同时，由于部分老年人使用的手机设备性能较低，无法顺畅运行相关AI程序，形成“有设备却用不了”的隐性障碍，从而导致技术细节的适老化缺失直接转化为使用障碍，进一步加深了数字鸿沟。

（四）心理健康关注度高，求助意识有待提高

研究发现，多数老年群体愿意主动关注自己的心理健康，但是极少部分老年人愿意寻求专业帮助，智能手机在中老年群体中的普及率较高，但普及率的提升并未直接转化为线上AI心理服务的接受度，现实中专业的线上AI心理咨询存在明显的市场空缺和推广空白。目前市场上虽已出现若干AI心理服务应用，但其在老年群体中的认知度和使用率均很低，存在明显的供需错位。许多老年人表示“心里有事不愿麻烦子女，也不好意思找医生”，说明他们存在隐蔽且持续的情感陪伴需求。

五、“双素养”提升路径

针对本研究结果中反映的问题，通过实地调研与多方意见征集，可尝试以下方式缓解相应困境。

（一）构建“需求库+融合课”精准服务模式

1. 建立社区动态需求库

由街道牵头，联合高校开展信息技能、心理状态、兴趣课程、健康管理“多维普查”，按不同需求层次等分类建档，动态更新需求清单，以便各方资源按需入驻。在实施层面，可以考虑挑选部分社区优先试点，并逐步推广覆盖。

2. 开发“双素养”融合提升课程

实践过程中发现，老人们对单一的讲座兴趣较低，但结合手工、表演等形式的讲解则更受欢迎，建议开设“剪纸课+防诈教学”“茶话会+情绪疏导”等“兴趣+信息/心理”双素养融合课程提升参与度。

（二）打造“高校—社区”资源转化共同体

1. 设立“青春助老”专项计划

开放项目申报或经费支持，提供评奖评优渠道，激励各方机构共同助力社区养老服务迭代更新。

2. 建设社区实践育人基地

可优先在个别社区或养老机构开放试点，建立“高校赋能养老服务站”，为参与学生提供学分认证与实习岗位等，设立年度服务目标。

（三）加强技术适老宣传，筑牢信任防线

1. 开展“技术适老体验周”活动

以街道为单位，组织高校师生每月轮流进社区开展智能设备、AI技术等服务体验活动，增强老年群体对信息化手段的兴趣与参与度。在技术层面，联合高校开发AI助手方言版极简教程，以满足中老年群体对语音交互的需求。

2. 着手研发“银发数字安全港”

联合区内研究机构或相关高校专业人员，开发老年人隐私保护工具和社区服务终端等，过滤诈骗信息与恶意广告，缓解老年用户的隐私焦虑。

六、结语

本研究以老年人心理健康这一社会议题为切入点，在信息化发展的大背景下着重探索“AI+心理”创新型老年人心理支持服务模式的可行性与当前痛点，并针对调研所得的信息素养短板突出与心理健康服务供需失衡的挑战提出对应的建议和未来探索方向。未来的研究需要进一步在实践中优化“双素养”提升策略，并充分发挥高校资源，推动高校赋能社区助老服务，实现青老结对。

参考文献：

- [1] 董红亚. 大社区养老视角下社区居家养老格局突破 [J]. 中国社会工作, 2024(2):23.
- [2] 李琦. 成功老龄化的概念与测量研究综述 [J]. 山西高等学校社会科学学报, 2025, 37(3):36–42+49.
- [3] 刘嘉欣. 赋能理论视角下高校青年数字反哺实践研究 [D]. 北京化工大学, 2025.
- [4] 人社部出台《关于进一步优化人社公共服务切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》[J]. 中国人力资源社会保障, 2021(12):15.
- [5] 闫泽煜, 刘子轩, 马悦, 等. 老年人数字素养与心理健康关系及数字健康素养的中介作用 [J]. 中国公共卫生, 2025, 41(6):681–685.
- [6] 袁娟. 关于我国“421”家庭理财规划的研究 [D]. 首都经济贸易大学, 2014.
- [7] 原蕊楠. 媒介可供性视阈下中老年人AI大模型使用的数字融入研究 [J]. 传播与版权, 2025(15):83–86.