

基于社会参与理论的为老服务网站活动模式研究:以上海老年人学习网为例

胡安安^{1,2},许肇然³,黄丽华³

(1.复旦大学 旅游学系,上海 200433;2.中国浦东干部学院 教研部,上海 201204;

3.复旦大学 管理学院,上海 200433)

摘要:在老龄化与信息化同时到来的时代背景下,我国应依靠专门的互联网服务来匹配老年人需求,鼓励老年人参与到各项社会活动中,积极应对老龄化。文章基于老年人社会参与相关理论,以上海老年人学习网为例,探讨我国为老服务网站如何匹配实际需求、创新活动模式,提高老年人的社会参与程度。根据互动程度和组织形式,将为老服务网站活动模式分为线上信息提供、线下信息提供、线上交互活动和线下交互活动四类;指出未来为老服务网站应更加侧重满足老年人的情感需求,通过线下活动来引导和创新线上活动,依靠线上和线下活动的结合有效促进老年人的社会参与。

关键词:为老服务网站,社会参与,老龄化,互联网服务

中图分类号:C913.6

文献标识码:A

文章编号:2095-929X(2017)01-0036-09

0 引言

我国人口老龄化进程不断加快,老年人越来越受到社会关注。党的十八大报告明确提出要“积极应对人口老龄化,大力发展老龄服务事业和产业”,如何化解老龄化带来的挑战已成为学术界和实践界共同关注的热点问题。积极应对老龄化必须从老年人实际特点出发,匹配老年人需求、凸显老年人价值,通过公共服务手段鼓励和支持老年人参与到各项社会活动中,使他们保持身心健康,安享幸福的老年生活^[1]。

互联网作为一种社交工具,可以帮助老年人更加便捷地与他人沟通交流,提高老年人的社会参与程度,被普遍认为是应对老龄化问题的有效工具^[2]。近几年,老年网民数量的快速增长带动了专业为老服务网站的发展。据不完全统计,目前我国为老服务网站数量已超过 50 家^①,但网站给老年人提供的服务是否能促进老

修回日期:2016-09-20

基金项目:国家自然科学基金海外及港澳学者合作研究基金项目“社会化媒体驱动的企业创新与实证分析”(71229101);中国博士后科学基金项目(2014M551333);中国浦东干部学院 2016 年度课题“老龄化和信息化‘两化’社会背景下如何跨越‘老年数字鸿沟’问题研究”(CELAP2016-YJ-011)。

作者简介:胡安安,男,北京人,管理学博士,应用经济学博士后,复旦大学旅游学系副教授,中国浦东干部学院教研部副教授,研究方向:新一代信息技术发展战略;许肇然,女,广东汕头人,复旦大学管理学院博士生,研究方向:老年人信息技术接受和电子商务,Email:xuzhaoran@163.com;黄丽华,女,浙江海盐人,复旦大学管理学院教授、博导,国务院学位委员会学科评议组成员,研究方向:社会化媒体与信息技术创新应用。

①数据统计截至 2014 年 4 月。

年人的社会参与仍有待探讨与回答。从广义视角来看,社会参与是指参与者在社会互动过程中,通过社会活动的形式实现自身价值的一种行为模式^[3],活动过程中是否有人与人之间的互动是界定社会参与概念的重要方式。互联网最初就是作为沟通工具进入日常生活,人们使用网络的过程是一个线上人际互动交流的过程,因此互联网天然具备促进社会参与的作用。本文关注互联网服务促进老年人社会参与这一命题,包括两个具体的研究问题:老年人使用互联网服务的基本动机是什么?如何通过互联网服务来创新老年人的社会参与方式?

1 老年人的社会参与和为老服务网站活动模式

1.1 老年人的社会参与

老年人的社会参与包括政治、经济、文化、社会等一系列活动,这些活动既能帮助老年人实现新的自身价值,又能解决他们因原有社会角色转换和工作中断而引发的情绪、心理问题,更好地适应生活变化^[4-5]。来自老年学、心理学的研究表明,有社会参与活动老年人的身体、心理健康程度均优于没有社会参与活动的老年人^[6]。目前,提高老年人社会参与程度已被公认是推进我国老年事业发展的重要举措^[7]。

探讨老年人社会参与的理论主要包括社会交换理论、角色理论、老年亚文化群理论、活动理论和社会情绪选择理论五大流派^[8],这些理论虽然主张不同,但都关注如何帮助老年人更好地与外在环境相处,更好地适应老年生活。近几年,老年人社会参与的研究进一步聚焦于“动机”主题,相关的探讨主要分为三类:第一类关注老年人为何选择退出和脱离社会活动,认为个体进入老年后身体功能和精力水平下降,会主动将自己的社会交往和参与水平降低到一个较小但令自己满意和舒适的范围内,其代表为退出理论;第二类强调老年人积极参加社会活动的重要性,指出参与社会活动可以保持活跃的心态,解决老年人各类心理问题,更好地适应生活变化,其代表为活动理论;第三类在退出和参与社会活动之间取得平衡,强调老年人要主动选择对自己有利的活动,表现为“社会活动数量减少,但质量上升”,代表理论为社会情绪选择理论。从理论检验结果来看,社会情绪选择理论更符合社会学的实证分析结果,因此成为探讨老年人问题的主流理论,本文亦基于该理论分析为老服务网站的活动模式。

社会情绪选择理论认为,社会参与活动主要涉及人类的情绪;而随着个体年龄的增长,老年人认识到他们的时间、精力更为有限,会越来越多地选择那种最可能产生积极情绪体验的社会活动,越来越避免涉及消极情绪的社会活动^[9-11]。社会情绪选择理论的两个核心概念是活动目标和未来时间知觉。首先,人们参与活动的目标可以分为两类:知识获取(acquisition of knowledge)和情绪管理(regulation of emotions),如图 1 所示。

知识获取是为了未来发展追寻新知识,属于未来导向,而情绪管理是为了优化情绪的状态、体验情感上的满足感,属于现在导向。在日常生活中,这两类目标相互竞争,为了实现一个目标可能会牺牲追求另一个目标的精力,个体在权衡两类目标的重要性后才能做出选择,进而产生相应的行为反应。在人的一生中对这两种目标重要性的感知是不同的,这就涉及未来时间知觉^[11]。年轻的时候知觉到生命中剩余时间很充

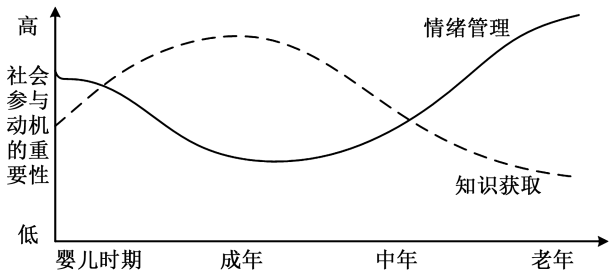


图 1 社会情绪选择理论示意图

裕,会将知识获取作为首位目标,倾向于和不熟悉的人进行交互来学习技能、了解社会规范,比如青少年特别喜欢去结交新的朋友来拓展他们的社交圈。而进入老年期后,个体感知到未来所剩时间非常有限,情绪管理的重要性提高,个体会选择与他们熟悉的对象交往来获得愉悦的心情和被社会包容的感觉,比如老年人特别

在意子女是否能定期来看望自己。社会情绪选择理论被视为解释老年人参与社会活动动机的最佳范式,其侧重情绪与情感的交互体验成为改进老年人社会参与效果的重要依据。

1.2 为老服务网站活动模式

为老服务是个人、社会组织或机构团体、政府等主体为了满足老年人的物质和精神生活需求而提供特定产品和服务的活动总称。本文基于社会参与理论,将专门为老年人提供服务的网站活动模式划分为“互动程度”和“组织形式”两个维度。

第一,从社会参与的角度看,现有研究一般将老年人的社会参与定义为线下的活动,更多探讨线上网站服务能否促进线下活动的参与程度。但本质上一切在群体组织中的互动活动都属于社会参与活动,是否属于社会参与的划分标准并不是线上或线下活动,而在于是否有“人的互动”,只要带有人与人互动性质的活动都应归为社会参与研究范畴。互联网进入 Web2.0 时代后,网民不再被动接受网站提供的信息,而是主动创造、发布、分享信息,形成一个参与者与其他网民线上互动的群体过程,这种“人-机-人”的活动形式同样属于社会参与。由此,本文根据活动模式的“互动程度”,将为老服务网站分为信息提供和交互活动两类。其中,信息提供是指网站单向为用户提供服务,为“人-机”的形式;而交互活动是指使用者通过网站与其他使用者进行双向互动交流,这种活动模式属于社会参与。

第二,O2O 模式^①是当今互联网发展的重要方向,针对老年人的网络服务也无可避免地涉及线上与线下活动组织形式的区分问题。毫无疑问,线下活动更容易被老年人接受;但一些网站通过活动方式创新,有效解决了老年人对信息技术应用有抵触情绪的问题,将线上活动扩展为老年人生活的一个重要舞台,实现了线上、线下活动的扩展与结合。根据活动模式的不同,将为老服务网站分为线上活动和线下活动两种组织形式。区别于传统的 O2O 模式关注聚集消费群体、拓展商业机会的本质,为老服务网站的“线上-线下”模式是为了解决老年人网络使用的“痛点”,即改善老年人网络服务的体验,从而有效提高老年人的社会参与程度。

综上所述,根据网站提供服务的互动程度(信息提供和交互活动)与组织形式(线上活动和线下活动),本文将为老服务网站服务模式分为四类。第一类为线上信息提供,老年人可以在为老服务网站上浏览新闻、学习各类知识、听音乐、看视频,在线获得信息。第二类为线下信息提供,一些为老服务网站由实体机构发起或承办,同时提供线下的信息发布渠道供老年人选择。第三类为线上交互活动,网站提供博客、论坛、微博等互动交流服务,老年用户在其中分享人生感悟和经验,寻找兴趣相同的伙伴。第四类为线下交互活动,由网站组织与提供、由老年网民参与的线下活动,包括组织老年网友聚会、郊游等,这些活动在线上发布信息、组织报名,而实际活动在线下开展。^[12]

2 上海老年人学习网服务模式简介

本文通过案例的方式展开研究,以上海老年人学习网为研究对象,探讨如何根据具体情境设计互联网服务内容与活动方式,更好地匹配老年使用者的需求,从而提升老年人的社会参与程度。在城市层面,上海是我国老龄化进程最快的城市之一。根据上海市卫生和计划生育委员会最新发布的数据^②,截至 2015 年底,上海 60 岁以上户籍人口已超 435.95 万人,占总人口比例首次突破 30%,远高于全国老年人口比例(16.7%),如图 2 所示。在网站层面,上海老年人学习网(www.e60sh.com)是上海市积极应对老龄化问题所推出的公共服务举措,网站以老年远程教育为重点,吸引了上海乃至全国大量老年用户的参与,在上海老年网民中具备较大的影

①O2O 模式,即 Online To Offline(线上到线下),指线下活动同互联网有机结合,让网络成为线下活动开展的前哨阵地。

②数据发布日期:2016 年 4 月。

响力。基于上述原因,研究选择以上海老年人学习网为例,具备一定的典型性。

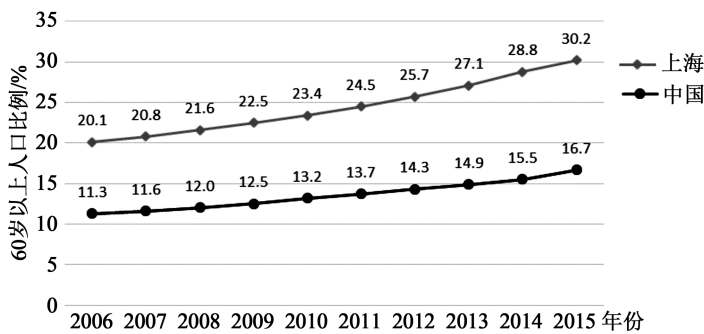


图 2 中国和上海老龄化进程比较①

上海老年远程教育源于 1995 年创造的上海空中老年大学,1999 年上海网上老年大学成立,2006 年两者合并改名为上海远程老年大学。在此基础上,上海远程教育集团牵头,上海远程老年大学、上海电视大学(现为上海开放大学)、上海市老龄事业发展中心三家单位联合主办,正式推出了上海老年人学习网(以下简称“老年人学习网”)。

老年人学习网提供的服务内容包括:每日新闻、健康信息、教育信息、社区活动信息、视频课堂、专家咨询问答、教育论坛、歌曲、游戏等。其中最具特色的是视频课堂,包含历年的老年远程教育课程视频,涉及八大类 51 个专题 320 节课,超过 4 000 课时②,用户可以随时上网观看学习。网站每年还开展各类主题活动,老年人可以上传作品在网上展示并参与评选,如 2010 年的“看世博爱上海”老年摄影作品展示、2011 年的“党在我心中”优秀诗歌散文评选、2012 年的“学而快乐,学而健康,我与终身学习”优秀作品征文等。

在上海市老龄事业发展中心的大力支持下,老年人学习网在上海各个社区积极开展线下活动,其中最重要的组织形式是在居(村)委设立“上海远程老年大学收视点”(以下简称“收视点”)。截止 2014 年 4 月,上海已有 5 179 个收视点,社区覆盖率高达 91%,参加人数达到 42.6 万人次。除了组织观看老年远程教育视频,各收视点社区还负责宣传老年人学习网的主题活动信息,组织老年学员参与网站互动,协助他们将作品上传发表,是社区老年人与网站建立联系的重要纽带。截至 2015 年底,老年人学习网的活动已涵盖线上信息提供、线上交互活动、线下信息提供、线下交互活动全部四种模式,如图 3 所示。

线上活动维度:老年用户可以在网站上检索各类信息,在线收看课程视频,实现线上信息的获取;网站设立“专家咨询”版块,定期邀请上海各大高校、医院的专家在线回答老年用户的问题,与老年用户进行在线交互活动。

线下活动维度:由于老年人学习网拥有覆盖率极高的社区收视点,活动信息的发布不再局限于线上,老年人还可以在收视点(线下)及时获得网站活动信息。这种信息发布形式不仅符合老年人生活规律,容易为他们所接受,更有助于提高学习网的权威性,赢得老年人的信任;收视点定期组织老年人观看网站讲座视频,由志愿者指导他们使用网络,并举办网站活动的线下展示会(如网上作品评比的线下展出),形成了一种全新的为老服务 O2O 模式。



图 3 老年人学习网活动模式分类

①数据来源:上海市卫生和计划生育委员会、上海市统计局、人民日报、新华网
②视频数量仍在不断扩充。

3 老年人社会参与的动机:为老服务网站活动与需求的匹配

作为一种行为模式,社会参与体现了人类的基本需求,社会情绪选择理论进一步将老年人的社会参与划分为知识需求和情绪管理需求^[13]。在此基础上,可以将老年人对网络服务的需求细化为工具性需求和社会情感需求。

工具性需求是指个体为了发展而将互联网作为一种工具以完成特定任务,包括自主和个人成长的需求。此外,“健康”是老年人最为看重的需求,因此本文将追求健康的需求单独列出进行描述。

第一,自主性的需求:自主性是指能不依赖他人、独立生活的程度^[14],老年人可以借助网络服务的帮助,收集信息、参与活动,满足在生活上更加独立的需求。老年人学习网定期在醒目位置发布各种老年教育信息,包括老年远程教育的节目预告、老年培训班的招生信息、老年大学的名单等,老年人可以在网上检索到所需信息,选择要参与的学习活动。

第二,个人成长的需求:个人成长的需求是一种发挥自己的潜力、持续发展的动力^[15],老年远程教育不仅可以丰富老年人的晚年生活,还能帮助他们老有所为、老有所成。老年人学习网的视频课堂中有着丰富的节目视频资源,播出页面与讲义同步显示,方便老年人自由地学习。这些课程中保健类占 50%,法律、德育类课程占 18.8%,心理类课程与家政类课程各占 12.5%,休闲类课程占 6.2%,综合类课程占 12.5%,可以从多方面满足老年人学习和自我成长的需求,也能辅助他们成为某一领域的专家,实现小有成就。

第三,健康的需求:指利用网络信息服务帮助个体保持健康状态的需求,常见的方式有网上搜寻健康信息、远程医疗监控等。老年人学习网提供很多与老年人健康相关的服务,比如在视频课堂中开设健康类的课程,向老年用户推送每日健康信息,由医学专家针对老年人常见的健康问题开设专栏等。截至 2012 年底,老年人学习网的健康专栏条目累计达 2 666 条,字数高达 65 万字。

社会情感需求是指个体为了在社会生活中获得积极的情感体验和心理感受而使用互联网服务,包括以下三个方面:

第一,积极情绪的需求:即个体在使用网络服务过程中希望感受到的积极心态^[16],如愉悦、享受等。老年人学习网针对老年群体的特征,提供网络小游戏、在线经典电影、音乐欣赏等内容,这类带有鲜明老年特征、略有怀旧色彩的栏目深受老年使用者的喜爱,不仅相关话题讨论经常成为网站热点,还衍生出了预约、点播、定制等新型网站服务形式,让许多老年网民乐在其中。

第二,归属感的需求:指个体希望感受到自己属于某一组织或团体^[17]。借助为老服务网站,老年人可以便捷地与他人进行沟通,结识志同道合的朋友,产生团体归属感。老年人学习网的线下收视点满足了老年用户归属感的现实需求:收视点组织老年人观看课程视频后,学员们会就课程的内容相互交流讨论,许多收视点还将学习活动与健身、读书读报、心理辅导、兴趣小组活动等形式相结合,在提高老年人学习兴趣的同时也满足了一些兴趣老年群体独特的归属感。

第三,自我效能的需求:指个体希望提升自身成功完成某一行为的信心^[18]。老年网民自我效能的需求有两个层面:一是老有所成,希望老年阶段在某个领域能小有成就;二是渴望掌握信息技术,大部分老年人对信息技术和网络服务有着天然的恐惧感,倾向于认为自己无法独立完成相应的操作。为老服务网站的成功使用经验可以满足这两个层面的需求,比如在老年人学习网的主题活动中,老年用户可以向亲人、朋友展示自己发布在网上的书法、摄影作品,阅览与回复别人的点评,满足老有所成的内心需求。还比如老年人学习网的收视点有不少老年人志愿者,主动帮助和指导其他老人学习操作网络。这一过程中,老年学员完成相应的操作,有了成功的经验;作为志愿者的老年人也拥有了“为人师”的自我实现感受。

综上,以老年人学习网为例,将为老服务网站活动与老年人社会参与需求进行匹配,结果如表 1 所示。

表 1 老年人学习网活动与老年人社会参与需求的匹配

		线上信息提供	线上交互活动	线下信息提供	线下交互活动
工具性需求	自主	教育信息	/	活动通知	/
	自我成长	课程视频	/	后续培训	/
	健康	健康信息	专家专栏	发放健康手册	
社会情感需求	积极情绪	音乐欣赏	论坛交流	/	作品展示
	归属感	/	论坛交流	/	收视授课
	自我效能	/	作品评选	/	志愿者活动

可以发现,网站提供的信息类服务内容主要匹配老年人的工具性需求,交互活动主要匹配老年人的社会情感需求,如图 4 所示。根据社会情绪选择理论,工具性需求带有未来导向的属性,是个体为未来做准备的社会参与需求;而社会情感需求带有当前导向的属性,强调当下的感受。当个体感知未来有限时,通常会把注意力转移到现在,侧重考虑当前的需求,因此老年用户的社会情感需求要强于工具性需求。为老服务网站应更加侧重提供社会情感相关的服务,通过线上、线下的各类交互活动来满足老年人的社会情感需求,依靠有效的社会参与方式来降低老年人的孤独感,提高生活幸福感。

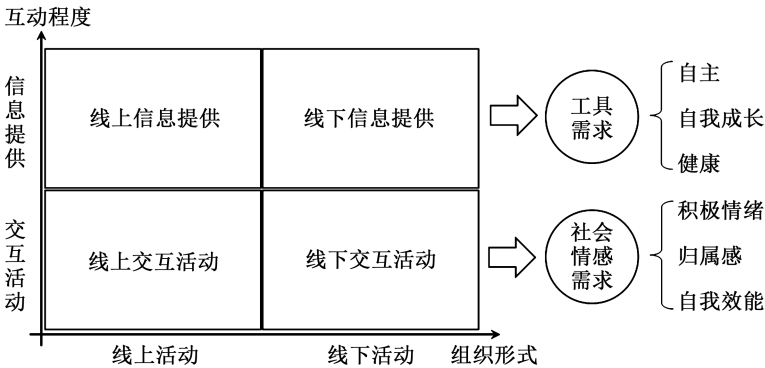


图 4 为老服务网站活动和老年人需求的匹配

4 老年人社会参与方式的创新:线上活动与线下活动相结合

尽管为老服务网站的线上活动和线下活动各自都能匹配老年人的社会参与需求,产生积极的影响,但在具体实践过程中,老年人对网络技术的畏惧感和焦虑仍是无法回避的现实问题。线上活动的使用人数和活跃程度远远低于线下活动,相应的社会参与方式需要进一步改进与创新。

对老年人来说,线下活动的优势体现在形式较为简单、熟悉,容易接受;社会参与的深度更好,可以与同龄人在现实活动中进行形式更多样、内容更丰富的互动。线上活动的优势则体现在信息获取更为便捷;社会参与的广度更好,可以与线下无法互动(物理距离较远)的亲人、好友甚至是名人、专家进行交流。为老服务网站可以充分发挥线下活动和线上活动各自的优势,通过专门的设计,以线上和线下相结合的活动模式来促进老年人的社会参与。以老年人学习网为例,线上活动包括所有在网站上的活动,如在线观看课程视频和在线讨论,老年参与者面对的不仅是电脑屏幕和无形的网络,还包括同龄人;线下活动主要是社区组织老年参与者集体活动,如在社区居委会收看网站节目,老年参与者可以与他人围绕着网站的活动主题进行互动交流。不难发现,线上活动是为老服务的载体和工具,不仅是信息提供,也包含大量的交互服务;而线下也不再局限

于传统的老年活动形式,网络成为必不可少的元素。老年人学习网曾举办老年继续教育的信息技术主题活动,在线上发布活动通知、接受报名与培训内容建议,社区机构在线下组织老年人实施相应的学习活动,并安排志愿者进行面对面的指导,活动取得了良好的收效。再比如,2011 年老年人学习网举行建党九十周年主题活动,以“党在我心中”为题征集老年人的散文、诗歌作品,在线评选,再通过社区举办获奖作品现场朗诵会,甚至与基层老年歌舞团队合作将获奖作品编成歌舞,赢得了热烈的社会反响。

有别于年轻人群体,线上活动和线下活动结合的方式尤其适合为老服务网站采用,线下的聚会和活動能激发老年人的兴趣和积极性,通过适当的宣传和引导就能促进老年人去参与线上相关活动,而社区工作人员也能帮助完成比较复杂的操作,降低老年人参与线上交互活动的技术障碍,对老年用户、网站、社区三方都有益处,可以实现“积极老龄化”的共赢局面。为老服务网站线上和线下活动相互促进方式如图 5 所示,在实践中这些相互作用并不是同时发生,根据活动内容不同,选择结合的方式也不同,下面以网站老年人主题作品评选活动为例进行说明。

举例:网站主题作品评选活动(图 6)。老年人学习网每年都组织主题活动,向老年用户征集书法、绘画、摄影、诗歌、散文等作品,进行公开评选和展示。每次活动都能得到老年用户的积极响应,上传到网站的作品数量达到几千份,作品的浏览数和投票数都超过百万。活动初期,老年用户通过网站(线上)和社区通知(线下)获得活动信息,他们将作品提交到社区(线下),由社区工作人员统一将作品上传到网站;活动进行过程中,老年用户和他们的亲人朋友可以在网站上看到作品展示,并在线上进行投票,选出最受欢迎的作品;活动后期,社区根据网站评选结果,组织社区作品巡展及后续的老年活动,将获奖作品的效应辐射到线下。这一活动模式中,线下部分的设计降低了老年人参与活动的难度,不用他们自己上传作品到网站,活动变为了老年人熟悉的社区活动的延伸,保证了参与的积极性。作品在网上展示后,入围的老年人又会产生自豪感,社会参与的情感需求得到极大满足,主动参与线上评选和线下巡展,形成“从线下到线上再回到线下”的良性循环。这种为老服务网站活动模式不仅提高了老年人社会参与的程度,更为我国基层社区推进“老有所为、老有所成”工作提供了可借鉴的思路。

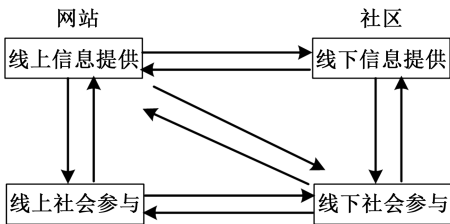


图 5 为老服务网站线上和线下活动结合的方式

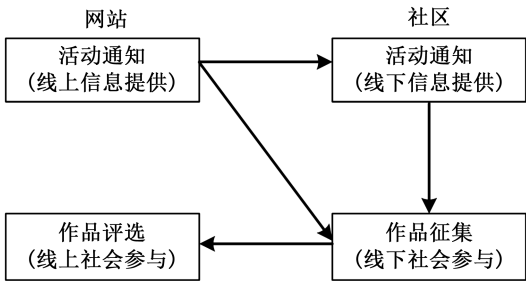


图 6 老年人学习网的主题作品评选活动

5 对我国为老服务网站发展的建议

目前我国有超过 2 500 万老年网民,而国内尚在积极运作的为老服务网站所提供的服务在质与量上都无法满足老年人的社会参与需求。从实践效果来看,上海老年人学习网较好地实现了为老服务网站内容、活动方式、可持续性与老年人社会参与动机的匹配,通过线上活动与线下活动的参与方式创新化解了老年人对网络、对社会交往的恐惧,为当前各级政府解决老龄化社会精神养老课题提供了可借鉴、可复制的成功经验。基于老年人学习网的成功案例,本文从服务内容提供、活动方式创新、商业模式设计三大方面给出为老服务网站的发展建议。

第一,为老服务网站需要提供信息、情感交流等多种服务内容来匹配老年人的社会参与动机,满足他们的工具性需求和社会情感需求。国内现有为老服务网站服务内容以信息类为主,满足社会情感需求的互动类交流服务使用率较低^[12]。一方面,近九成网站为老年人提供国内外重要新闻、健康养生知识和各类服务信息,

但服务内容的传递主要依靠网站单向发布,时效性、针对性、价值性无法与专业的信息门户网站相比,点击量和浏览率都不理想;另一方面,侧重于满足老年人情感需求的沟通交流类服务内容使用率较低,集中在博客发布、图片展示等传统功能,缺少体现家庭、社区、群体亲情和归属感的专项服务内容。社会情绪选择理论指出,老年人使用网络的驱动力并不在物质层面,而是提高生活质量、扩大社交范围、展现自我能力。他们对社会情感需求比工具性需求更为强烈,相比单纯的提供信息,交互程度更深的网站活动能更好地满足老年人的社会情感需求,因此为老服务网站应该更加侧重提供情感相关的服务,如论坛互动、在线问答等,还可以设立亲友、校友、战友、工友版面,帮助老年人重塑他们的社会归属感^[19]。

第二,为老服务网站需要创新活动方式来有效提高老年网民的社会参与程度。目前大多数为老服务网站的活动方式局限在线上,或是简单将网站作为线下活动的展示板,效果不够理想;而将线上与线下活动创新结合能对老年人社会参与起到极大的提升作用。一方面,在我国当前“供给侧结构性改革”的宏观背景下,为老服务网站的活动方式不应拘泥于线上信息提供和线上交互活动,而应该在供给侧就改变服务的提供方式,实现 O2O 线上和线下的协同发展。另一方面,老年人对于互联网等信息技术的使用存在心理上的障碍,可以通过线下活动加以缓解和改善^[20]。上海老年人学习网能够保持稳定的活跃用户,其核心就在于社区收视点前期线下活动的开展。当线上和线下老年人群体基本重合,为老服务网站的社会参与效果也就实现了最大化。

第三,为老服务网站需要重新设计商业模式以实现稳定、可持续的发展。目前仍在运行的为老服务网站中,由政府机构、媒体主办的接近一半^[12],这些网站缺少商业发展动力,网站运营维护情况普遍不佳;不再运行的十几家网站也多类似的情况。为老服务网站自身尚不能实现稳定发展,又何谈为老年用户提供可持续的社会参与服务?在现阶段,为老服务网站由政府搭建网络服务平台,由专业公司和机构负责运营是一种可行的创新。平台服务中的基本服务由政府机构提供,包括常见的服务信息查询与发布,老年用户无须支付费用,甚至无须注册就能享受到基本服务,满足他们的工具性需求。在此基础上,由相应的公司为老年用户提供更加个性化的专业服务,用户支付一定的费用就可以享受诸如在线门诊挂号、事项代办等服务。更进一步,网络平台可以实现增值服务,比如网站与老年社区智慧医疗建设联动,不仅提供老年人日常身体指标的实时监控,满足他们的情感需求,更通过网络视频和线上互动等途径实现“足不出户享受家庭医生诊疗”的付费定制化服务。商业模式的创新可以解决老年人互联网服务的可持续发展问题。

参考文献:

[1]胡安安,黄丽华,许肇然. 我国老年人互联网服务存在的问题与建议[R]. 中国浦东干部学院内参研究咨询,2014(17):1-6.

[2]吴欢. 虚拟社区与老年网民的社会参与——对上海老年门户网站“老小孩”的研究[J]. 新闻大学,2013(6):105-117.

[3]张恺悌,姚远,中国城乡老年人社会活动和精神心理状况研究[M]. 北京:中国社会科学出版社,2009.

[4]刘燕,纪晓岚. 老年人社会参与影响因素的 logistic 回归分析——基于 311 份个案访谈数据[J]. 华东理工大学学报(社会科学版),2014(3):98-104.

[5]王翠. 不同健康状况的老年人社会参与和主观幸福感的关系研究[D].长沙:湖南师范大学,2011.

[6]鲁元平,张克中. 老有所乐吗?——基于退休与幸福感的实证分析[J]. 经济管理,2014(8):168-178.

[7]王莉莉. 中国老年人社会参与的理论,实证与政策研究综述[J]. 人口与发展,2011(3):35-43.

[8]段世江,张辉. 老年人社会参与的概念和理论基础研究[J]. 河北大学成人教育学院学报,2008,10(3):82-84.

[9]CARSTENSEN L L. Social and Emotional Patterns in Adulthood: Support for Socioemotional Selectivity Theory[J]. Psychology and Aging, 1992, 7(3):331.

[10]CARSTENSEN L L. Evidence for A Life-span Theory of Socioemotional Selectivity[J]. Current Directions in Psychological Science, 1995, 4(5):151-162.

[11]CARSTENSEN L L, ISAACOWITZ D M, CHARLES S T. Taking Time Seriously: A Theory of Socioemotional Selectivity[J]. American Psychologist, 1999, 54(3):165.

[12]许肇然,胡安安,黄丽华. 中国为老服务网站发展现状与对策研究[J]. 电子政务,2015(2):91-100.

[13]FREDRICKSON B L, CARSTENSEN L L. Choosing Social Partners:How Old Age and Anticipated Endings Make People More Selective[J]. Psychology and Aging, 1990, 5 (3): 335.

[14]JI Y G, CHOI J, LEE J Y, et al. Older Adults in An Aging Society and Social Computing: A Research Agenda[J]. International Journal of Human-Computer Interaction, 2010, 26 (11-12): 1122-1146.

[15]LEEN E A, LANG F R. Motivation of Computer Based Learning Across Adulthood[J]. Computers in Human Behavior, 2013, 29 (3): 975-983.

[16]REISENWITZ T, IYER R, KUHLMIEIER D B, et al. The Elderly's Internet Usage: An Updated Look[J]. Journal of Consumer Marketing, 2007, 24 (7): 406-418.

[17]FRAZIER L D, HOOKER K, JOHNSON P M, et al. Continuity and Change in Possible Selves in Later Life: A 5-year Longitudinal Study[J]. Basic and Applied Social Psychology, 2000, 22 (3): 237-243.

[18]LAM J C Y, LEE M K O. Digital Inclusiveness-longitudinal Study of Internet Adoption by Older Adults[J]. Journal of Management Information Systems, 2006, 22 (4): 177-206.

[19]吴欢. 虚拟社区内的认同——以中国内地老年门户网站“老小孩”为例[J]. 新闻与传播研究,2013(5):84-99.

[20]RAMIREZ A, ZHANG S. When Online Meets Offline: The Effect of Modality Switching on Relational Communication [J]. Communication Monographs, 2007, 74 (3): 287-310.

Elderly-service Website Activity Mode Based on Social Engagement Theory
——A Case Study of Shanghai Elderly Learning Website

HU An'an^{1, 2}, XU Zhaoran³, HUANG Lihua³

(1.Department of Tourism, Fudan University, Shanghai 200433, China;
2. Pudong Executive Leadership Academy, Shanghai 201204, China;
2.School of Management, Fudan University, Shanghai 200433, China)

Abstract: Under the background of concurring aging and informatization, China should depend on specialized Internet service to meet the demands of the elderly, encourage the elderly to participate in various social activities and actively cope with aging problems. Based on relevant theories about the elderly social engagement and with Shanghai Elderly Age Learning Website as an example, this paper studies how China elderly-service websites meet the practical needs, innovate activity modes and improve the elderly social engagement. According to interaction degree and organizational forms, the activity modes of the elderly-service websites are classified into the following four types, i.e., online information-providing type, offline information-providing type, online interaction activity type and offline interaction activity type. It is suggested that the future elderly-service websites should pay more attention to the elderly emotional needs, guiding and innovating online activities through offline activities, and effectively promoting the elderly social engagement by combining online and offline activities.

Keywords: elderly-service website; social engagement; aging; Internet service

(责任编辑 刘 远)