



# 數位科技下高齡者 社會參與發展障礙與策略

張淑卿、潘妍婷

## 壹、前言

社會發展的演進推動著人類生活型態的變遷，且隨著平均餘命的延長，老年健康議題也將成為現代高齡課題，成為劃時代下不變的重要任務；而社會參與對於高齡者而言，則是健康維持與促進不可或缺的一環（Hashidate et al., 2021）。相較於成年或中、壯年時期的社會大眾，老年人在生理條件衰退的情況下，體力、視力、聽力等功能皆不如以往，逐漸步入退休、既有角色喪失或是喪偶等人生階段，面對多樣的生命轉折；根據Erikson與Erikson（1982）社會心理發展階段中不一樣的發展任務與挑戰指出，進入高齡可能使人意志薄弱、不相信自己，轉而對於生命感到失望或自卑，此時若與他人接觸或連結的機會又極為受限，則可能因為陷入絕望的孤獨深淵，而不再被賦予希望和期待的身、心靈，便可能墜入自我懷疑、沮喪

和厭惡的情緒當中，終將被負面的壓力與無力感吞噬。相反地，若有積極的社會參與，進而完成其統整發展的階段達到自我實現的人生，則更容易達到活躍老化、幸福終老的目標。

高度數位化與科技化的21世紀，將大量資訊與服務轉變為「線上」型態，而使「線下者」陷入了一種可能被數位時代排擠的危機當中，亦即較少使用或較有困難使用網路科技的長者，極有可能成為這數位世紀中「落單」的一群人，尤其因應疫情下數位與科技的迅速發展，有許多相關的必要資源接收可能因此受阻，進而造成輸送的不順利（United Nations Economic Commission for Europe [UNECE], 2021），例如，我國在疫情前期實施的簡訊實聯制，要求進出場所必須掃描QR碼（Quick Response Code），這項對於多數人簡便的操作，反而可能對不熟悉電子產品的高齡者而言，形成一種無

形的障礙，再加上不斷蛻變的溝通型態與語言符號等，高齡者除需克服生理上的難關以外，也將因為進入到新時代的科技化世界，而體驗到棘手的新課題，對於高齡者而言這可能侷限了生活，甚至也有可能阻隔既有的社會連結。

現今社會中科技化與數位化的趨勢，是一種必然，也是人類發展的前景，關乎著每個人的生活、改變了人類交流與互動的型式，也更進一步顯示出了社會參與的重要，如同聯合國高級專員Widmer-Iliescu（2022）所言：「科技技術對於社會融合越來越重要，它使高齡者能夠與家人和朋友保持密切聯繫」（“Technology is increasingly critical for social inclusion, enabling ageing people to maintain close contact with family and friends.”），顯示出現代環境下科技對於社會融入的重要性，亦說明數位科技的發展將隨人類社會變遷，在形成阻力的另一方面，也可能成為幫助高齡者前進的助力之一。

## 貳、高齡社會參與現況與需求

根據Marshall（1950）的著作*Citizenship and Social Class and Other Essays*所言，社會參與對於一個共同體中的所有公民，在「公民權」（Civil Rights）、「政治權」（Political Rights）與「社會權」（Social Rights）的三項類別中，屬於社會權中各

層面多重安全保障與福利支持的範疇，對於國民而言是自由的保障，也是國家應積極守護的價值之一，更為現階段高齡社會共榮基礎的一張藍圖，同時亦激發了許多對於「社會參與」研究的興趣與討論。

### 一、高齡者社會參與定義與需求

隨著高齡社會的發展，社會參與（Social Participation）的定義不斷被重塑、改變，是許多學者相繼討論的主題，雖現階段對於「社會參與」一詞仍有相當多不同的解釋（Douglas et al., 2017），但大多數定義皆提及一個重要核心：「帶有與他人互動、交流機會的活動參與」；社會參與可被視為一種能力，亦包含個人參與社會與公民事務的程度與途徑，以及在群體當中的人際關係與連結等，並擴及至生理、心靈層面的感受與行動，亦可能涉及休閒活動、志願工作、就業等不同社會、生活層面（Levasseur et al., 2022）。綜上所述，其參與範圍可能涵蓋正式與非正式的活動，包括課程學習、社區活動參與，例如，長青學苑就讀、社區據點活動、鄰里活動或共餐等，抑或鄰里之間的幾句閒聊。

對於高齡者而言，社會參與不僅是一個重要的社交機會，更是促進身心健康的關鍵因子，根據Steppe等人（2022）的研究顯示，認知和溝通障礙以及慢性疾病，對於高齡者長期的健康狀態皆會產

生一定的影響，而Aroogh與Shahboulaghi（2020）的研究則指出，社會參與在各年齡階段皆有其重要性，對於高齡者而言也不例外，在個人層面代表著自我目標的達成與實現，不僅可提升生理與心理狀況，也可能預防或延緩失智，而如何維繫與發展也是其中不可或缺的一環，呼應「成功老化」中所提及的觀念，亦即不僅僅是生理健康的維護，日常在生活中的各種活動參與情形，皆可能成為影響老化歷程的關鍵指標，也進一步顯示出高齡社會下長者的需求，不僅強調體魄的康健，也需要各種社會層面的參與和支持，才能以健康之姿度過後半人生。

相反地，社會環境的不友善則很有可能使個人產生社會斷鏈（Social Disconnection），亦即進入與整體社會脫節、難以適應或融入的情形，其層面可能擴及表徵上可見的，以及相對難以察覺的個人心理狀態，進而導致的一種孤獨感、與社會脫離的疏離感。而社會參與則很大程度扮演了「鏈」的重要角色，提供人際上的互動以及各種活動參與等社會連結，並在過程中帶給參與者「融入社會」、「有人關心」的感覺。因此相關研究也指出，倘若個人在高齡生活中缺乏社會參與的經驗，則非常有可能進入社會孤立（Social Isolation）的狀況，導致人與社會幾乎完全沒有聯繫的情形，進而形成一種孤獨感。

## 二、國際高齡者社會參與狀況

根據歐盟統計局的調查報告（Eurostat, 2023）顯示，2015年有超過六成以上的50-64歲歐盟公民參與文化或體育活動（至少在調查的12個月中有過一次），65-74歲僅有54.5%，而75歲以上者則更減少至35.6%，且除了荷蘭以外的歐洲國家，皆呈現出了越高齡越低的比率；相同地，在教育與訓練層面的參與，比率也隨著年齡的增加而遞減，甚至在2019年的調查中，僅有6.2%的55-64歲長者參與教育和訓練活動，然而65-74歲者的占比更是下降至只有2.9%，但其中瑞典的66-74歲長者卻有將近20%的比例仍在學或是參加訓練，是歐盟中擁有最高的比例的國家。

亞太地區的研究與調查，則有較多將探討的關注點聚焦於勞動參與率，其中聯合國亞洲及太平洋經濟社會委員會（The Economic and Social Commission for Asia and the Pacific [ESCAP], 2017）的觀察指出，目前法定退休年齡大多屆於60歲，例如，薩摩亞與印尼的退休年齡為55歲，而日本、紐西蘭與馬爾地夫則延到了65歲；根據Katagiri與Kim（2018）研究觀察，雖在2006至2015年間，高齡者工作的比例整體而言增加，但是日本有73.5%的企業當中仍存在退休年齡，其中甚至有74.9%將其設定為60歲，而韓國則是傾向在40至50歲的晚期「自願退休」，並接著被迫在

較差的環境中繼續下一份工作。除此之外，該研究亦提及，日本超過60歲老年人社會參與的比例，因為政府推動，在20年間大約從40%增加至60%，但在鄉村的比例則仍低於40%，且仍在下降當中；韓國的報告也顯示65歲以上高齡者的社會參與率有上升的趨勢，但在2015年相較日本仍較低一些，而在兩個國家中，在地社區團體有最高程度的社會參與，接著則是興趣與運動或是宗教團體。

### 三、臺灣高齡者社會參與狀況

根據我國衛生福利部（2018）《中華民國106年老人生活狀況調查報告》，有97.3%的65歲以上長者有從事休閒活動，以「看電視」的占比最高，而「上網（聊天或找資料）」占不到8%，比例也都較55-64歲者要少；而有關休閒活動參與上的阻礙，65歲以上者有超過兩成認為有困難，主因是擔心跌倒、視聽狀況欠佳，也顧慮會有關節上的問題或是慢性疾病困擾。該資料亦顯示，我國65歲以上高齡者參加社團活動的比例超過三成五，但仍較55-64歲者低，其中宗教性團體活動參與占了大多數，而政治性團體活動則最少，僅不到2%。

關於學習活動方面，上述數據中亦顯示有4.88%的65歲以上長者在過去一年間有參與學習活動，而隨教育程度提升，參與率有增加的趨勢；此外，有關人際互

動情形，65歲以上長者有超過兩成會與他人往來，而東部地區的長者則有較高比例；然而整體而言，與他人有往來的比例隨年齡下降，其中65歲以上者又與55-64歲者相差近12%，至80歲則下降至僅16.05%，顯示人際互動頻繁程度在各世代間不同的情形。

另關於網路使用方面，調查資料顯示有超過五成的55-64歲者會使用網路，而65歲以上卻僅有不到兩成會經常使用，由此可看出年齡之間的差距，說明對於老年族群而言，數位化工具仍並非日常生活中的必然或習慣，而有更多高齡者仍較傾向於人與人之間實體的互動，也因此形成了世代間的數位落差。

### 參、數位科技下高齡者社會參與發展障礙與影響

疫情的發展間接地導致社會中人與人的直接接觸降低，但同時亦促使數位科技快速發展。在此疫情催化下，數位科技成為一種趨勢而不再僅是選擇，此時該項技術的能力便可能成為個人是否能夠維繫正常社會參與的關鍵。高齡者因生理或心理的障礙與侷限，無法如年輕世代快速熟悉各種電子相關操作，生活中對於大多數者而言便利的設計，則可能相對地在高齡者身上產生不便，其層面包含以往熟悉的事物，或是新興推出的各種數位運用，舉



凡平時生活起居至出外交通、辦公等，皆有很大程度的數位科技導入，再加上前述所提之世代數位落差，使高齡者在變化巨大的社會型態中，面臨各種生活上的不易。根據中華民國老人福利推動聯盟（以下簡稱老盟）（2019）在高齡者高峰論壇所指出，資訊障礙的可能因素包含高齡者自身身體健康（如：聽力障礙或手指不靈活等）、心理障礙（如：害怕科技產品與害怕被網路騙等）、缺乏學習環境與適當的學習技巧，導致無法透過數位科技順利取得更為適當的社會參與機會，以下將高齡者面臨之障礙分為三大面向，包含：

（一）交流方式受阻；（二）負面經驗累積；（三）學習環境不足。環境的不友善程度越高，則越可能使其傾向於降低出門、人際互動的意願，而減少個人社會參與的機會與動機，同時也因此更加不熟悉數位科技的應用，而進入負面經驗與動機減退的惡性循環當中，進而逐漸走向社會斷鍊的情形。

### 一、交流方式受阻

數位科技發展下，許多生活產品、照顧服務或人際互動等相關資訊，可能需要透過數位技術與設備取得，影響著社會中人際溝通方式與樣態，也漸漸地形成了一種新興的「語言」型態，而個人在社會中仰賴的重要互動方式之一即是對話、文字交流，包含生活日常中各項資訊的取得、

發出，甚至閱讀公眾場合的標語等等。若使用的語言無法與社會正常交談，則很有可能造成溝通上的失敗，或是因為不具備相關門檻的數位知識與技能，而無法順利投入各種社會參與場域，進而在社會互動方面上形成阻礙，例如，網路社會中各種社會參與相關之活動報名（如：長青學苑、線上互動學習、網路銀行、網路購物等），高齡者即可能因為對於數位科技不熟悉，或無法運用智慧型手機及網路電視等各種電子產品，而無法順利加入社群或報名參與。此外許多活動設計、產品與服務取得，亦運用數位技術，例如，出門去餐廳點餐須用智慧手機，看病需網路掛號等，也可能使高齡者難以使用以往的方式過日常生活。

根據老盟2019年之高峰論壇，高齡者提出其社會參與可能的障礙有「交通障礙、資訊障礙、費用可負擔性障礙、適合高齡者活動或就業選擇性與機會較少等」（中華民國老人福利推動聯盟，2019），其中高齡者針對資訊障礙影響其社會參與層面中，「表達」屬於最難克服的障礙之一。我國數位發展報告（數位發展部，2021）內容則顯示，核心都市與一般都市的民眾上網率皆有九成左右，較高齡化鄉鎮高（70.7%），但相反地，在收到政府主動訊息通知的比例較低，大多是透過自行網路查詢者較多，說明在公開資訊方面的取得，高齡者較其他年齡層國民處於

較為被動的狀態；另外，在自評「跟上科技潮流」的程度分析，以12-19歲及20-29歲者的分數最高（7.4-7.5分），而65歲以上長者最低，僅4.3分；進一步分析我國民眾的網路使用情形，數據則明顯地以60歲作為分界，使用比例快速地從九成以上下滑至僅五成多，顯示我國高齡者在網路社會中較不活躍的情形。根據歐盟統計局報告（Eurostat, 2023）指出，有逾四成的65-74歲長者從未使用過電腦，雖高齡者在現代資訊及通訊科技（Information and Communications Technologies, ICT）的取得與使用，相較於年輕族群其中的差距正在逐步縮減，但高齡者應用科技的比例仍然相對低許多，且高齡者也擁有較少的數位知能與技術，故而在現今數位時代中面臨到「交流方式受阻」的問題。

## 二、負面經驗累積

高齡者現有數位科技相關技能之不足，使其必須透過詢問、請他人幫忙來完成日常生活需求，然而並不一定所有接受諮詢者皆有時間或耐心一一教導，因此常使高齡者在使用數位科技的過程中，除遇挫折之外，還可能經歷在家中遭到親人不耐煩的回應，或是在外碰到店員、陌生人的不友善對待或拒絕，導致降低想要再次接觸的意願。而諸數位科技的問市、多功能的按鍵、繁複的操作，又時常聽聞簡訊、網路相關的詐騙，經常使得高齡者對

數位相關運用敬而遠之，或甚至一聽到「3C」就馬上拒絕，深怕在幾個誤觸之後就會弄壞它，或突然需要支付許多額外費用等等問題，使高齡者本身對於數位科技產生畏懼、排斥，進而可能不願意學習或嘗試，而更加將自己侷限，難以融入現今透過數位科技取得的任何社會參與機會。

## 三、學習環境不足

當高齡者的視力、聽力、行動能力、記憶力逐漸退化的同時，學習上則也可能面臨一定程度的困難，例如，無法順利記住一段內容，或是看不清楚書本上豆點兒大的文字等，進而形成學習上的困境，又或者因為需要花上加倍的時間與努力而降低學習動機、自信心，轉而傾向於放棄學習數位科技知能。種種在生理上遇到的困境，不僅對於日常運作本身可能造成影響，也可能進一步形成高齡學習科技的障礙。另一方面，學習環境的塑造與支持皆可能影響個人的學習動力，然而圍繞長者的學習環境中，現階段的社會風氣可能並不如支持20歲青年一般，支持一位70歲的長者繼續學習，尤其早期社會中亦較少繼續教育的概念，大眾對於高齡者的教育與學習經常沒有普遍的熟悉感，而高齡者本身亦可能不會將就學或是進修作為老年時期的活動選項之一。

#### 四、數位科技對高齡者社會參與障礙的影響

高齡者若無法有效適應數位科技發展快速的社會變遷，跨越身體與心理、設施設備與環境限制的障礙等，透過適當的數位科技與他人互動聯繫、參與社會上透過數位科技導入的各種新生活或新興社會參與模式，而處處需要依賴他人、無法有效自主自立獨居，或最終因害怕無法與社會融合、跟不上時代潮流，而將自己關在家中、拒絕改變過去的生活方式等，進而產生高齡者社會性斷鏈，其影響將可能遠超越日常生活中的不便。高齡者可能因為不良於行而降低出門的意願，同時也可能即便行動無虞，卻仍因無法以新興數位或科技模式進行日常活動而不再願意出門、與社會交流及參與互動，此種因為缺乏社會參與漸而形成的孤獨感，將一再地反覆使高齡者感到無力與退縮，而更加的不敢與人互動，使其被屢屢受挫的經驗推入消極感受的循環中，而當他／她完全地將自己深鎖在自家門內，持續加重的孤獨感帶來的打擊則很有可能造成孤獨死的情形。

世界衛生組織（World Health Organization et al., 2021）的報告中提及：老年人的社會孤立與孤獨議題已然成為全民健康及政策考量，其不僅會減少餘命，更會損害老年人的心理與生理健康，甚至是生活品質。根據衛生福利部（2018）《中華民國

國106年老人生活狀況調查報告》顯示，共20.3%的高齡者有時或常常會感受孤單寂寞；依據老盟的調查亦有高達24.1%高齡者感到孤獨，其中以都會區更為嚴重。在2022年老盟八個社區實驗方案發現，透過有效的社區強化性居家孤獨處方箋等社會參與介入方案，可有效使高齡者情緒等心理健康顯著提升，並顯著減少認知功能問題（中華民國老人福利推動聯盟，2022a，2022b，2023）。

根據老盟2019年高峰論壇中，高齡者提出有關疫情發展下，許多社區活動中心、日間照顧與活動據點無法如過往提供線下實體活動，明顯地使許多高齡者適當社會參與活動機會降低（中華民國老人福利推動聯盟，2019）。此外，老盟於2021年及2022年連續兩年針對六都高齡者進行的調查發現，50.56%的高齡者有幾個月來僅一次，或都未與其他親友聚會，然而2022年資料顯示高齡者無社會參與相關活動之比率達51.6%，此比例較2021年高，說明隨著數位科技發展，高齡者社會參與障礙發生率確實提升（中華民國老人福利推動聯盟，2022a，2022b）。

儘管如此，數位與科技的應用，不僅在本質上帶給人類生活各個層面的影響，也可能為高齡者帶來前所未有的生命契機與所需的日常支持，例如，各種穿戴式輔助器（如：健康手環、幫助減緩手部顫抖的智慧手套等），對於高齡者或受各種慢

性病所苦的長者是一大福音；此外，科技也可能透過各種不同型式活化生命中的無限可能（如：遠距醫療等），透過網路即時聯絡系統，提供更快速的訊息交流網絡，或是突破地理位置的限制，跳脫既有觀念的框架，以更平等、可負擔、協作的型式帶來更加便利的服務、了解新世代高齡者的需求等，並伴隨者經濟、政治與國家發展，為社會帶來無窮的貢獻。

## 肆、高齡者數位科技時代中，強化社會參與的政策策略

高齡社會中，社會參與的維持是建立長者支持系統的重要綱領之一，並在數位科技快速發展的情況下更顯關鍵，而其策略應突破高齡長者使用的困境，包含長輩數位知能的擴充、生活圈中網路系統的建立、普及化，其中通用設計的概念極其重要，是創建高齡友善科技的基礎，也是對長輩政治、社會與決策的充權觀念，而此前提包括數位科技的倫理以及自我保護能力的建立。綜合聯合國歐洲經濟委員會於2021年高齡數位時代的策略（UNECE, 2021）建議，提出對我國數位科技時代下，高齡者因應數位科技時代強化其社會參與策略如下。

### 一、強化高齡者數位識能

在提供高齡者友善的數位空間之前，

數位能力的強化是長者融入數位科技社會的先決要素之一，若缺乏相關知能的培養，長輩順利成為數位生活圈一份子將變得更加不易且速度緩慢，因此替代僅是「給魚吃」的方式，改為「給予長輩運用釣竿的機會」，或許才能更有效地將他們帶入日益進步的科技共同體，同時也應降低對高齡數位使用者歧視，去除其數位使用弱勢的刻板印象，促進代間訓練與連結，而培訓目標則需更符合高齡者需求，並且透過合適的學習與可行性目標達成，同時建立高齡者數位學習的自信心，以下參考聯合國歐洲經濟委員會所提之提升高齡者數位科技識能策略（UNECE, 2021），臚列政策建議如下述。

#### （一）代間指導／代間學習

##### （Intergenerational Learning）

指在不同情境中互動、溝通，透過不同時代之間彼此經驗、觀點與意見的分享，並在交流的過程中更深入了解對方的感受與視角，並藉此達到任務目標、解決問題的目的。而在強化高齡者數位識能的運用當中，則希望可以透過代間的互相交流重新認識不同觀點，並以使用者角度換位思考，除提供相關課程以外，亦希望藉此降低歧視，增加年輕世代對於老年知識的了解，並營造代間融合機會。例如，澳洲「Technology in Brief」方案，追尋「代間」、「地方結構」、「低花費」三個主



要原則來提供長者數位科技教學，年輕的培訓者在長者家裡就近提供教學，而發展因應高齡者需求的教程，熱線電話的服務也包含於其中。我國在這方面則可以結合大學的服務學習課程，協同老人服務組織蒐集高齡者需求後製作教程方案，與國小、國中、高中等學生搭配提供高齡者鄰近家中的數位科技課程，大學生則可進一步在過程中吸取經驗、精進教學內容，研發更合適、分級的課程項目。

## （二）同儕共學、互助指導 （Peer Teaching）

高齡同儕之間的共學與教導可以鼓勵彼此間的正向的社會參與，也促使更多的高齡者投入終身學習、繼續教育。除此之外，高齡者之間的學習亦體現「高齡人力再運用」的思維，不僅提升高齡者自我價值與成就感，也對整體社會帶來助益。實際採取之策略，則可先以培訓高齡者志工成為種子師資作為初步規劃，以社區為單位定期培訓一批學員，結合該區在地人才，教導使用數位科技安全使用技能，再以該批學員為擴展基點，將數位科技相關知識傳授給社區中其他高齡者。

## 二、提供適合高齡者數化科技的服務並 併行線下服務

因應社會科技進步，許多產品與服務皆快速數位化，然而高齡者因生理退化或

過去數位學習不足造成使用上障礙過高，無法在這個數位時代取得適當的服務與商品購買。例如，網路銀行、網路購物、網路學習與網路運動班等多元數位科技服務系統，建議應有具體政策協助產業界或高齡者照顧體系，針對各種數位科技產品或服務系統開發，考量高齡用戶者的特殊需求，必要時應同步提供線下協助支持系統，協助高齡者降低因網路數位能力落差造成的相關服務取得不易。

## （一）鼓勵參與設計與共同設計 （Participatory Design and Co-design）

使用者參與設計的過程當中可以使該設計達到更好的接受度，同時參與感也可以使高齡者感到受重視與尊重，亦更加貼近使用者的角度與需求。建議可將研發數位科技項目結合高齡活動據點使用，由地方活動團體協助紀錄使用數據，搭配蒐集高齡者之使用心得與回饋，一併提交研發單位作為參考評估內容，並定期回收數據以追蹤使用情形。

## （二）日常線上服務搭配高齡者客製化 設計

數位科技的支持應搭配日常生活服務，包含網路銀行、E政府以及線上交易等等，以貼近現今社會中很大程度已透過線上系統進行的日常生活行為，建議

在金融方面可以透過建立高齡友善之金融準則，督促金融業者在設計相關使用系統時，納入高齡者使用端之考量，並協助開發高齡友善的金融方案，提升長者在使用金融服務的可近性，降低長輩使用線上系統的門檻，同時提升自主自立量能，但在一定程度內仍保留適當線下服務，且確保服務業者不因此額外增加收取費用。

### 三、數位科技應考量全面通用設計化

完善居家環境中的數位設備與系統，需考量降低數位科技門檻的目的，普及化與實用性的概念雙管齊下，將數位科技的應用普及至各個所需的公共與個人環境，使有意願的使用者皆有機會可以接觸到數位科技，並有權力和負擔能力平等地使用。

設計的過程中應考量全齡通用設計（Universal Design, UD）的思維，依據Mace等人（1996）提出的七大原則，包含「公平使用」（Equitable Use）、「彈性使用」（Flexibility in Use）、「簡易與直覺使用」（Simple and Intuitive Use）、「明顯的資訊」（Perceptible Information）、「容許錯誤」（Tolerance for Error）、「省力」（Low Physical Effort）、「可及與適當之空間使用和尺寸」（Size and Space for Approach and Use），提供高齡者不僅是在硬體空間上的可近性，也建立使用數位科技使用上的友善空間。依據聯合國歐洲經濟委員會（UNECE, 2021）建議，應

讓高齡者直接參與數位科技技術與服務的設計和開發，以確保滿足他們的需求和興趣，並持續支持使用數位科技相關服務。

### 四、提供可負擔的數位網路系統

雖證實數位科技適當運用可提升高齡者自我管理與安全獨居，但許多的數位網路系統目前在全國各地普及性尚不足，且對很多高齡者而言仍屬昂貴且不易取得。因此建立一個能夠促進長者學習、適應的環境，提供相當的刺激等，也是擴充長者數位能力的關鍵要素之一，除了降低其對於科技應用的排斥與負面印象，也應積極激發長者對於數位能力的學習動機，從了解高齡長輩的需求與想法，進一步從他們的觀點與角度出發，也應與日常生活的連結，觸發高齡者學習意願，並應同時建立回應需求與意見回饋的管道。

#### （一）提供可負擔之網路使用機會

建議應由國家從人權保障議題角度出發，提供所有高齡者可負擔之數位網路系統，包含住宿於長期照顧機構以及面臨經濟困難之長輩，提供其基礎的數位網路系統，進而推廣高齡者數位生活圈的參與，例如，高齡者居家與各社區活動據點應普設一定頻寬免費網路系統，增進長者在數位科技環境下的社會連結，降低其淪為數位時代難民的可能。

## （二）營造高齡數位科技學習友善環境

建議政府部門提倡終身學習與繼續教育之理念，鼓勵長者參與數位科技應用相關學習課程，除前述結合各學齡參與開發與進行相關課程外，同時亦建立專人服務系統支援高齡者日常數位科技使用，即時回應長者使用問題，尤其可針對個人相關之戶政、郵政、帳戶等等相關諮詢服務提供步驟式引導。

## 五、善用數位科技技術提高高齡者自主管理與社會互動機會

### （一）研發高齡支持系統，提升老年社會連結

運用目前數位科技技術，讓獨居或孤獨長輩能簡易使用並與外界連結，促進老年人的社會聯繫和參與，例如，建立區域型互動網絡學習或社交系統，藉由同儕間的學習與線上互動，使其不一定需要實際走訪便可與其他社區或機構內長輩交流，降低社會參與機會的門檻，並提升長輩之社會互動機會。

### （二）E健康管理系統強化高齡者自主健康管理

建議可結合衛生福利部中央健康保險署推出之數位App，建立窗口連結至相關高齡自主健康管理資訊與課程，讓高齡者可於居家透過數位方式取得健康自我管理

相關內容與健康促進的方式，並搭配個人紀錄平臺，使高齡者透過對自我觀察保持健康管理，達到自主活躍老化與安全獨立生活。

## 六、數位時代下高齡者人權保護

數位能力的培養涵蓋了數位科技運用的倫理以及自我保護能力的擴充，亦即在數位倫理議題的概念與知識，尤其在資訊方面的存取與傳遞、散播與使用，不管哪一個族群或世代在使用數位科技時，皆應非常謹慎的面對，一方面促進瞭解自我權益不受迫害，另一方面也確保使用者過程當中不侵害他人的權益。數位科技在高齡者人權保護部分聯合國歐洲經濟委員會（UNECE, 2021）提供四個重要概念：尊嚴與自由、隱私、參與決策與自由與知情同意。高齡詐騙案件層出不窮的社會當中，媒體識讀的能力、分辨數位資訊真偽的能力與技巧，對於老年族群基本人權保護更顯格外重要。

### （一）數位科技影響評估

所有數位科技設計須基於人權保護下對其健康與社會關懷進行影響評估，國家應主動針對通過數位科技取得之相關數據，在處理與管理上建立明確監控機制，確保其資訊與程序之透明度，尤其針對最弱勢的高齡族群相關數據運用，更應有高度保障與監管系統，以強化其隱私權的保障。

## （二）相關數據授權應考量高齡者需求與辨識能力進行設計

基於人權保障以及高齡者自決思維，高齡者應有自行權衡運用相關數位科技風險與優勢的能力與機會，因此在協助高齡者建立相關數位知能的同時，應同時保障數位科技運用之相關授權，充分考量高齡者辨識能力，並以之進行改良與設計，促進高齡者自我保護機制，創造人權保護機制的友善數位環境。

## 伍、結語

在超高齡社會與數位科技雙重浪潮來臨之際，臺灣面臨了前所未有的挑戰，尤其2020年疫情的催化，使數位科技快速發展下的環境中，出現了衝擊高齡者的各種智慧產物，舉凡專業範疇至日常生活，在在顯示出了數位科技發展在各種面向帶來的挑戰與優勢，對於高齡者健康而言至關重要的社會參與環境也不例外，包含其中可能形成的社會連結障礙，使得如何利用、因應與面對數位科技變遷成為現下迫切需要解套的要務之一，國家也應全面思

考因應對策方案，強化高齡者數位能力與建立友善的數位環境，讓高齡者透過數位科技有效地強化其社會參與力，降低孤獨與社會斷鏈的可能，促進其使用數位科技產品自主健康自主管理；與此同時，第三部門的聲音與力量，也應被視為整體規劃與推動的一環，老盟基於高齡者重要倡議組織除了作為蒐整、匯集與吸取民間建議與反饋的機制，透過團體聯盟的凝聚與資源串流建立重要的網絡系統，並在政策執行、改良與精進過程中占有重要角色，近身於快速翻動的社會新篇章中，結合眾人、團體之力，觀察與記錄、發掘與分析問題，至實驗與研發、開創與推展新興方案，並透過組織合作、建立知識、資訊與資源共享平臺，成為政府與民間兩端的橋樑，藉此回應高齡挑戰與需求，致力於使長者活躍幸福至終老。

（本文作者：張淑卿為中華民國老人福利推動聯盟秘書長；潘妍婷為中華民國老人福利推動聯盟專員）

**關鍵詞：**高齡數位落差、社會參與、社會斷鏈

## 📖 參考文獻

中華民國老人福利推動聯盟（2019年11月27日）。〈悅齡人生、社會參與、給長者友善的空間〉（會議論文）。高齡政策我做主——2019年全國銀髮族高峰會，臺北市，中華民國（臺灣）。



- 中華民國老人福利推動聯盟（2022a年7月21日）。〈2022六都黃金世代幸福力調查〉（會議論文）。黃金世代——幸福力調查發佈記者會暨2022年台灣銀齡高峰論壇，臺北市，中華民國（臺灣）。<https://events.storm.mg/campaign/SilverGroup/2022forum/>
- 中華民國老人福利推動聯盟（2022b年7月21日）。〈高齡政策藍圖——長者談孤獨與生活心情，期待政府扮演什麼樣的角色〉（會議論文）。黃金世代——幸福力調查發佈記者會暨2022年台灣銀齡高峰論壇，臺北市，中華民國（臺灣）。
- 中華民國老人福利推動聯盟（2023）。《高齡孤獨處方箋介入方案報告》（未出版之原始資料）。
- 數位發展部（2021）。《110年國家數位發展報告》。<https://ws.ndc.gov.tw/001/book/109-Digital/#anchor-1>
- 衛生福利部（2018）。《中華民國106年老人生活狀況調查報告》。<https://www.mohw.gov.tw/dl-70609-64499d44-6d1f-408e-a449-6af459b7cd17.html>
- Aroogh, M. D., & Shahboulaghi, F. M. (2020). Social participation of older adults: A concept analysis. *International Journal of Community Based Nursing and Midwifery*, 8(1), 55-72. <https://doi.org/10.30476/IJCBNM.2019.82222.1055>
- Douglas, H., Georgiou, A., & Westbrook, J. (2017). Social participation as an indicator of successful aging: An overview of concepts and their associations with health. *Australian Health Review*, 41(4), 455-462. <https://doi.org/10.1071/AH16038>
- Erikson, E. H., & Erikson, J. M. (1982). *The life cycle completed*. W. W. Norton.
- Eurostat. (2023). *Ageing Europe - Statistics on social life and opinions*, Eurostat statistics explained. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Ageing\\_Europe\\_-\\_statistics\\_on\\_social\\_life\\_and\\_opinions](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Ageing_Europe_-_statistics_on_social_life_and_opinions)
- Hashidate, H., Shimada, H., Fujisawa, Y., & Yatsunami, M. (2021). An overview of social participation in older adults: Concepts and assessments. *Physical Therapy Research*, 24(2), 85-97. <https://doi.org/10.1298/ptr.R0013>
- Katagiri, K., & Kim, J. H. (2018). Factors determining the social participation of older adults: A comparison between Japan and Korea using EASS 2012. *PLOS ONE*, 13(5), e0197865. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0197865>
- Levasseur, M., Lussier-Therrien, M., Biron, M. L., Raymond, É., Castonguay, J., Naud, D., Fortier, M., Sévigny, A., Houde, S., & Tremblay, L. (2022). Scoping study of definitions of social participation: Update and co-construction of an interdisciplinary consensual definition. *Age and Ageing*, 51(2), afab215. <https://doi.org/10.1093/ageing/afab215>
- Mace, R. L., Hardie, G. J., & Place, J. P. (1996). *Accessible environments: Toward universal design*. North Carolina State University.

- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and social class and other essays*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.2307/2226966>
- Steppe, J., Ramos, M. D., & Falvai, R. (2022). The role of social engagement in older adults' health. *Research in Gerontological Nursing*, 15(3), 152-160. <https://doi.org/10.3928/19404921-20220324-01>
- The Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (2017). *Ageing in the Asia and the Pacific: Overview*. <https://www.unescap.org/resources/ageing-asia-and-pacific-overview>
- United Nations Economic Commission for Europe. (2021, July 07). *Ageing in the digital era - UNECE highlights key actions to ensure digital inclusion of older persons*. <https://unece.org/digitalization/press/ageing-digital-era-unece-highlights-key-actions-ensure-digital-inclusion-older>
- Widmer-Iliescu, R. (2022, May 17). *Digital technologies can help older persons maintain healthy, productive lives*. United Nations. <https://www.un.org/en/un-chronicle/digital-technologies-can-help-older-persons-maintain-healthy-productive-lives>
- World Health Organization., International Telecommunications Union., & United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2021). *Social isolation and loneliness among older people: Advocacy brief*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240030749>