

# 数字排斥的内涵、诱因、影响及治理

范合君 余康慧

**摘要：**数字技术已经嵌入经济社会生活的方方面面。数字技术在带来高效便捷服务的同时，引起的对部分群体的数字排斥问题越来越受到社会各界的广泛关注。本文首先界定数字排斥的内涵及研究对象，然后分析其形成的原因，最后总结数字排斥对个体、企业和社会的影响并提出治理意见。数字排斥是在数字技术广泛使用后，部分个体有意愿却无法使用数字技术、享受数字便利的一种社会排斥现象。区域禀赋差异、平台企业目标偏离以及个体资源差异都是造成数字排斥的主要原因。基于以上原因，本文提出需要构建个体、家庭、社区、企业、政府“五位一体”的治理体系，合力促进数字包容，减少数字排斥。

**关键词：**数字排斥；数字鸿沟；数字治理；数字技术；社会排斥

## 一、问题提出

数字排斥问题日益受到社会关注。尽管中国互联网高速发展，但由于人口基数巨大、区域自然条件存在差异且发展不均衡，确实还存在部分群体仍无法充分享受数字经济带来的便利性。数据显示，截至 2022 年 6 月，中国互联网宽带接入端口数量为 10.35 亿个，三家基础电信企业的固定互联网宽带接入用户总数为 5.63 亿户，网民规模为 10.51 亿，互联网接入和使用比率总体呈现递增趋势，数字资源的可获得性不断提高，但是，互联网的未普及率仍有 25.6%，部分群体没有机会或者没有能力接入数字互联网<sup>①</sup>。尤其是以老年人为代表的数字排斥对象遇到了种种数字困难。

那么，数字排斥是由何种因素引起的？数字排斥发生后对个体、企业、社会将产生何种影响？如何切实保障所有用户在数字生活中都能够享受数字便利？为回答上述问题，本文拟对数字排斥进行系统评述。首先界定数字排斥的内涵，然后探究引起数字排斥的原因并分析其影响，最后提出数字排斥的解决路径，旨在为数字排斥的治理提供参考。

---

基金项目：国家社会科学基金一般项目“平台企业无序扩张中数字排斥行为的监管与治理研究”（21BJY207）

作者单位：范合君，首都经济贸易大学；余康慧，首都经济贸易大学。

① 数据来源：中国互联网络信息中心发布的第 50 次《中国互联网络发展状况统计报告》（以下简称“第 50 次报告”）。

## 二、数字排斥的内涵

### (一) 数字排斥内涵

数字排斥是借鉴社会学中社会排斥这一概念发展而来的。社会排斥是指个人或者群体由于某些原因被部分地排除在社会生活之外的一种过程 (Lenoir, 1974), 这一概念被用来解释当时欧洲大规模经济变迁引起的“新贫穷”问题 (Rees, 1998)。在数字化背景下, 社会排斥延伸出了新的课题, 即数字排斥。

数字排斥是由数字技术变迁导致的新型社会排斥问题, 是社会排斥的表现形式之一 (黄晓伟, 2021)。新冠病毒感染发生后, 无接触式经济和无接触式生活方式兴起, 导致人们使用数字服务的难度增加, 数字排斥这一社会问题逐渐进入大众的视野 (刘林平, 2020)。在数字时代背景下, 技术和服务的数字化发展挤占了部分群体的公共资源选择权和享受权 (徐倩, 2022), 削弱了他们的社会资本和社会能力 (董君和洪兴建, 2019)。本文认为, 数字排斥 (digital exclusion) 是指数字技术广泛应用于经济社会生活过程中, 一部分人由于无法接入互联网、不会使用数字化技术以及缺乏数字技能而被排除在数字化生活之外, 导致其不能享受数字技术带来的便利和福利, 甚至境遇变得更加糟糕的一种社会现象。

### (二) 数字排斥对象

数字排斥的研究始于对数字排斥对象的关注。学者们可以达成共识的是被社会排斥的人同样会被数字排斥, 这也是导致数字排斥的研究日益聚焦于社会排斥群体的原因 (Van Dijk, 2006)。现有研究大多聚焦于某一类被数字排斥的群体, 例如老年人 (周裕琼, 2018)、残疾人 (郭伟婷和姜洪伟, 2021)、农村居民 (张家平等, 2021)、精神疾病患者 (Green et al., 2019)、青少年 (Kalenda & Kowalikova, 2020) 等, 鲜有文献将数字排斥这一群体的整体特征描绘出来。本文认为, 个体的数字技能与数字需求不匹配是数字排斥对象的共同特征。因此, 按照个体使用数字技术的能力 (资源) 和意愿两个维度, 本文将数字用户分为四类, 如图 1 所示。第一类 (象限 I) 是指既有使用数字技术的意愿又有使用数字技术能力的人, 例如能够熟练使用数字技术的大学生; 第二类 (象限 II) 是指有使用数字技术的意愿但没有使用数字技术能力的人, 例如部分老年人或残疾人; 第三类 (象限 III) 是指既没有使用数字技术的意愿又没有使用数字技术的能力的人, 例如刚出生的婴儿; 第四类 (象限 IV) 是指有使用数字技术的能力但没有意愿的人, 例如某些环保激进主义者。数字排斥的主要研究对象集中在象限 II 中以老年人为代表的群体, 即具有使用数字技术的意愿却缺乏使用数字技术的能力 (资源) 的人, 象限 III 和象限 IV 的数字用户缺乏使用数字技术的意愿, 故不在本文的研究范围之内。

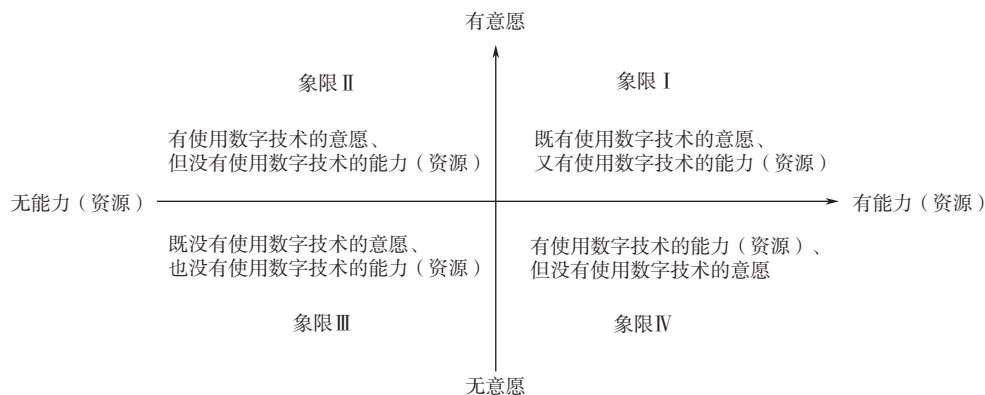


图 1 数字排斥对象的分类

### （三）与数字排斥相关的概念

数字排斥最早起源于数字鸿沟这一概念，已有学者和机构研究了一级数字鸿沟、二级数字鸿沟和三级数字鸿沟。随后又有学者提出了数字不平等。数字排斥是在数字鸿沟和数字不平等的基础之上提出的新问题。

#### 1. 数字鸿沟

数字鸿沟的发展已久，最早可以追溯至美国学者阿尔温·托夫勒（1991）出版的《权力的转移》一书，书中提到了信息富人、信息穷人、信息沟壑等概念。此后，“信息和电子技术之间的鸿沟”这一问题引起了各界的关注。国内外机构和学者们对“数字鸿沟”这一名词给出了不同解释，部分机构和学者从信息通信技术（ICT, information and communications technology）接入和使用层面的差异、经济差异、信息差异三个层面阐述数字鸿沟的内涵。从信息通信技术（ICT）接入和使用的角度出发，联合国经济及社会理事会（ECOSOC）指出，数字鸿沟是国家与国家之间以及国家内部各群体之间存在信息技术差异的一种现象。从经济差异的角度出发，经济合作与发展组织（OECD）在 2001 年指出数字鸿沟是不同经济层面的个体或群体在接入和使用信息通信技术（ICT）时的差距，具体如表 1 所示。也有部分学者从多个层面和概念提出了对数字鸿沟的不同见解。诺里斯（Norris, 2001）提出数字鸿沟包括全球数字鸿沟、社会数字鸿沟、民主数字鸿沟三个层面的差异。祝建华（2002）认为数字鸿沟有两个概念。基础概念是社会各阶层之间使用互联网的差别，操作概念是社会各阶层之间互联网使用者比重的平均差距，具体如表 2 所示。

表 1 从 ICT 接入和使用、经济、信息三方面差异对数字鸿沟的分类

角度	代表机构/学者	主要观点	时间
ICT 接入和使用层面的差异	美国国家远程通信和信息管理局（NTIA）	信息工具拥有者和未拥有者之间的差距	1995—2000 年
	ECOSOC	国家与国家之间、国家内部各群体之间存在的信息技术差异	2000 年

表1(续)

角度	代表机构/学者	主要观点	时间
ICT 接入和使用层面的差异	美国商务部 (USDC)	个体接受的教育和服务水平不同, 导致个体对数字信息的获取和应用能力产生差异	2002 年
	彭书楨 (2022)	国际数字鸿沟指各国在基础信息通信技术接入上的差距和各国在数据处理及利用效率上的差距, 可简单理解为各国信息化水平的差距	2022 年
	徐倩 (2022)	不同群体在信息通信技术的可及程度、拥有程度、应用程度以及创新程度方面存在差异	2022 年
经济差异	OECD	不同经济层面的个体或群体在接入和使用 ICT 的差距	2001 年
信息差异	莫里塞特 (Morrisett, 1995)	信息鸿沟	1995 年

表 2 不同层面或概念的数字鸿沟

角度	代表机构/学者	主要观点	时间
多层面差异	诺里斯 (Norris, 2001)	发达国家与发展中国家在接入网络方面的差距、每个国家中信息富有者和信息贫困者之间的差距、使用数字资源与不使用数字资源参与公共生活的人之间的差异, 概括为全球数字鸿沟、社会数字鸿沟、民主数字鸿沟三个层面的差异	2001 年
	阿奎特 (Arquette, 2002)	信息基础设施建设、信息传播技术的拥有、信息传播技术的使用三方面的差异	2002 年
	金文朝等 (2005)	接入信息设备和信息、利用信息资源的能力、接入或欣赏信息价值的的能力三方面的差异	2005 年
多概念差异	祝建华 (2002)	基础概念定义为社会各阶层之间使用互联网的差别; 操作定义为社会各阶层之间互联网使用者比重的平均差距	2001 年
	金兼斌和熊澄宇 (2003)	基础概念定义为不同地区间信息化发展程度的差距; 操作定义为国家信息商数: 即各区域间的信息化水准进步程度指标值的准则偏差和均值之商	2003 年
	邬晓鸥等 (2014)	基础概念定义为不同国家、地区或社会群体在信息技术接入与利用环境、信息技术与信息资源的利用水平, 以及影响信息技术与信息资源利用的信息主体意识、知识与能力方面所存在的差距; 操作定义为不同群体在信息技术基础设施和设备占有、数字化信息资源与服务提供以及信息主体信息意识、能力和信息利用平均水平方面的差距	2014 年

## 2. 数字不平等

卢克 (Luke, 1997) 提出数字不平等的概念。他指出, 数字不平等是阶级斗争在不同社会背景下的进一步演化。在信息化时代, 这种阶级斗争转化为资本家和工人、生产者与消费者、信息素养具备者和不具备者之间的信息战争, 其本质仍然是数字鸿沟, 只是表现形式有所不同。信息金字塔的顶层成员可以比底层成员获得更多更有价值的信息资讯, 这些资讯能够反向为顶层成员带来资本增值, 这导致了网络技术使

用的进一步分化，加剧了社会不平等。学者们在定义数字不平等这一概念时，往往会结合自身的专业背景进行解读，所以不同学者提出的数字不平等概念各有侧重，但可以达成共识的是，数字不平等不再是简单地关注信息通信技术（ICT）接入和使用方面的差异（陈梦根和周元任，2022），而是强调这些差异背后潜藏的社会、经济和政治的不平等。具体而言，人们可能会因为数字不平等而在生活支出、就业选择、消费方式等方面不能保障自身应有的权益。

### 三、数字排斥的原因

数字排斥对象为何会被排斥在数字社会之外，无法享受到数字技术带来的便利？本文将数字排斥的原因分为微观、中观和宏观三个层面。在微观层面，数字用户自身的条件差异，如年龄差异、受教育程度差异、数字素养差异和生理条件差异会导致自己被数字排斥。在中观层面，排斥行为实施的主体是数字平台企业。数字平台企业利用数字技术实现盈利，但也有部分企业因过分追求盈利而导致企业社会责任缺失，这与数字治理所倡导的数字技术应具有普适性相冲突。在宏观层面，区域之间的禀赋差异，如经济实力差异和数字基础设施建设差异都会导致数字排斥，如图2所示。

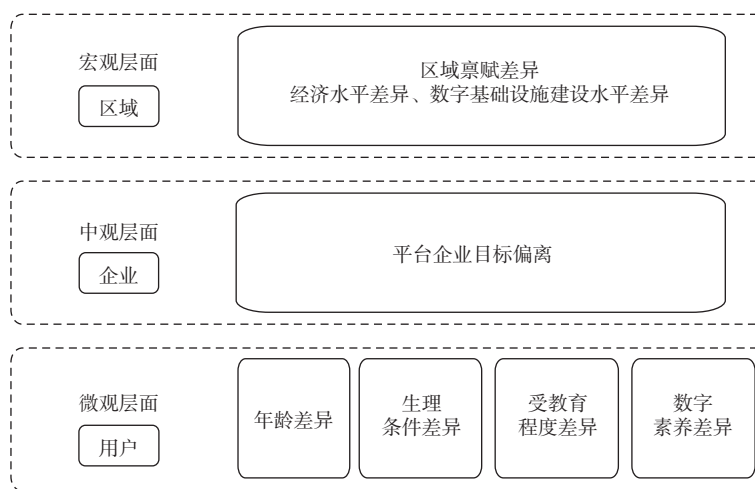


图2 宏观、中观、微观层面数字排斥的原因

#### （一）宏观层面：区域禀赋差异

##### 1. 区域经济实力差异

自古以来，经济发展与技术进步都是密不可分的。在数字化背景下，经济鸿沟会限制数字技术发展，同时数字鸿沟也会制约经济水平增长，二者互为因果，从而产生恶性循环。经济水平差异可以直接表现为数字信息化水平的差异（胡鞍钢和周绍杰，2002），这一点在发达国家与发展中国家（韩民春，2001；刘

芸, 2007)、发展中国家之间乃至同一国家的不同地域之间(西桂权, 2013)都可得到印证。

根据国际货币基金组织(IMF)和中国网络空间研究院发布的数据来看, 2021年欧洲、大洋洲、美洲、亚洲、非洲的人均GDP依次为36 313.24美元、59 348.65美元、36 906.57美元、9 471.20美元、2 809.89美元<sup>①</sup>, 互联网发展综合指数得分依次为53.29分、52.11分、50.26分、50.92分、43.58分<sup>②</sup>。美洲、欧洲、大洋洲等区域的经济水平远高于亚洲和非洲地区, 且非洲地区的互联网发展水平更是落后于世界平均水平。其中, 美国和中国的互联网发展水平领先于其他国家, 欧洲各国的互联网发展实力较为均衡且互联网发展指数得分普遍位居前列, 拉丁美洲及撒哈拉以南非洲地区的互联网发展指数得分有所提升, 但总体排名依旧靠后。可以得知, 经济发展水平落后的地区其数字化、信息化水平也较为落后。

## 2. 数字化基础设施建设水平差异

数字化基础设施建设水平决定了数字用户能否接入互联网以及接入密度。在城市层面, 中国各城市的数字基础设施建设水平不平衡。上海、北京、杭州、广州、深圳具有超强的数字经济竞争力, 属于综合引领性城市<sup>③</sup>。全国数字基础建设水平前十的省份从高到低依次为江苏、山东、广东、浙江、湖南、河南、江西、四川、福建、安徽。可以发现, 东南沿海城市的数字基础建设水平明显强于中西部城市。在城乡层面, 中国城镇和农村地区在网民规模和互联网普及率两项数据上均存在较大差异。截至2022年6月, 中国农村网民规模为2.93亿, 占网民整体的27.9%; 城镇网民规模为7.58亿, 占网民整体的72.1%, 城乡网民规模差异较大。其次, 城镇地区互联网普及率为82.9%, 较2021年12月提升约1.6个百分点。农村地区互联网普及率为58.8%, 较2021年12月提升约1.2个百分点, 城乡之间的互联网普及率有24.4%的差距, 且城镇地区互联网普及率增速高于农村地区。此外, 中国非网民分布也以农村地区为主, 农村地区非网民占比高达41.2%, 高于全国农村人口比例5.9个百分点。以上数据表明, 农村地区的互联网接入和使用水平仍有较大的提升空间, 这也是城乡数字化水平产生差异的主要原因。

归根结底, 地区之间的经济发展水平差异是造成宏观层面数字排斥的根本原因。经济发展水平高的地区能够调配更多的资金来提高数字基础建设水平。而之所以经济发展水平与数字基础建设水平息息相关, 是因为像5G、大数据、物联网、人工智能这样的数字基础设施需要国家投入大量的经济成本以及高科技人才。同时, 数字基础设施能否有效地运作更取决于是否有成熟的技术应用场景, 场景的构建、开发和升级离不开海量的资金支撑, 后期的维修与升级更是长期需要大量的高技术人员辅助和高昂的运营成本。所以, 数字基础建设水平必然受到经济发展水平的制约, 经济落后地区在数字基础设施的建设上明显不具备优势(李琬和张国胜, 2022)。

## (二) 中观层面: 平台企业目标偏离

数字平台企业在盈利过程中忽视了数字排斥对象的需求, 企业过分追求盈利的目标与数字治理的目标

<sup>①</sup> 数据来源: 国际货币基金组织(IMF)以及笔者手动整理。

<sup>②</sup> 数据来源: 中国网络空间研究院发布的《世界互联网发展报告2021》。报告从欧洲、大洋洲、美洲、亚洲、非洲选取48个具有代表性的国家进行分析, 从基础设施、创新能力、产业发展、互联网应用、网络安全、网络治理六个方面评估世界各国互联网发展指数。

<sup>③</sup> 数据来源: 《中国信息通信研究院: 中国城市数字经济发展报告(2021年)》。

相违背。数字平台已经成为人们获取数字资源、享受数字便利的载体。在数字经济时代，以物联网、人工智能、大数据为代表的数字技术不断渗透到人们的生产和生活中。无论是娱乐、游戏软件，还是微信、QQ等交流平台，只要用户产生了数据，其背后的数字平台就可以根据它们来了解用户的偏好，并通过控制和利用它们来改变用户某些行为的选择，如购物和出行。数字平台企业享受到了数字红利，但却忽略了这些行为的实现机制改变后，有一部分人无法跟上数字技术的发展。企业需要思考如何解决这一部分群体的诉求。事实上，绝大多数数字平台企业开展研发的服务对象是年轻用户、有较高消费水平的用户，以老年人为代表的数字排斥对象消费水平低、适应新事物的节奏慢，因此很难进入数字平台的视野（刘育猛，2022）。这说明平台企业拥有研发决定权，在某种程度上并不是用户决定服务，而是平台选择用户。

为了生存和发展，数字平台企业需要不断改善服务来满足用户提出的新要求，平台和产品的升级换代是必然的，这带来的结果就是数字排斥对象使用数字平台的门槛被不断提高，他们无法掌握更实用的数字技术，一步步被排斥在数字生活之外。从逻辑上来看，数字平台企业所追求的盈利性与数字治理所贯彻的普适性之间存在着矛盾。数字治理的要求为科学决策、精准治理、高效服务、行政透明、拒绝利益主义，要保证所有公民都享受自己应有的权益（王锋，2022；何晗，2022）。《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14号）也指出，要持续优化利企便民数字化服务，提升公共服务能力；拓展公平普惠的民生服务。探索推进“多卡合一”“多码合一”，推进基本公共服务数字化应用，积极打造多元参与、功能完备的数字化生活网络，提升普惠性、基础性、兜底性服务能力。因此，数字治理需要平衡数字平台成长速度和数字服务普适程度。国家和社会各界应当考量老年人、残疾人等数字排斥对象的需求，完善线上线下服务渠道，切实解决数字排斥对象在运用智能技术方面遇到的困难。

### （三）微观层面：个体资源不平衡

学术界认为个体被数字排斥的原因主要有两类。一类观点认为，数字排斥是因为被排斥对象缺乏数字信息获取和使用的能力导致其被排斥在数字社会之外（周望和徐萍，2021），这与“数字难民”这一概念不谋而合。另一类观点则从社会客观现实角度出发，认为数字排斥对象已经被排斥到了数字社会之外，无法接触到数字技术致使自身的社会资本和社会能力被削弱（董君和洪兴建，2019）。无接触式经济和无接触式生活方式兴起，加剧了数字排斥这一现象（刘林平，2020）。本文认为，数字用户的某些特征和能力的差异，例如年龄差异、生理条件差异、受教育程度差异、数字素养差异等，能够在很大程度上决定其是否被数字排斥。

第一，部分数字用户因为自身年龄过大成为被数字社会排斥的主要对象。第50次报告显示，截至2022年6月，中国50岁及以上的网民群体占25.8%，60岁及以上老年人口互联网普及率只有43.2%。60岁及以上非网民群体占非网民总体的41.6%，较全国60岁及以上人口比例高出22.5个百分点，由此可见，老年人的数字接入水平并不乐观。同时，在全体网民群体中，60岁及以上的老年网民比例只有11.3%。这些老年人中仅有30%的人能独立完成出示健康码与行程卡的操作，23%的人可以在网上购买生活用品，

20%的人能够上网查找信息。换言之, 每5位老年人中仅有1位能够相对熟练地使用手机来完成这些操作。可以看出, 无论上网与否, 老年人的数字排斥问题都非常严重。首先, 对于老年人而言, 主观上的心理排斥是他们是否愿意接受数字技术最大的“拦路虎”。部分老年人一开始就持有数字技术与自身无关、数字技术会残害年轻人、数字技术无用这样的想法, 那么他们享受数字福利的可能性便无法提高。其次, 在交流方式上, 老年群体更喜欢面对面沟通或者通过电话沟通, 这与数字技术提供的虚拟、长距离服务的方式截然相反。同时, 老年人使用数字技术时的安全隐患较高, 适合老年人的数字设备也较为缺乏, 这些现状都让老年人对使用数字技术望而生畏, 加大了其融入数字社会的难度(周裕琼, 2018)。最后, 在消费品市场上, 数字企业也很少将老年人需求作为企业的关注重点, 这让老年人在没有适老化数字设备帮助的情况下陷入了更难的困境(刘育猛, 2022)。因此, 提高老年人使用数字技术的意愿和能力需要社会各界的共同努力。

第二, 残疾人由于精神或者身体的缺陷也会被排斥在数字生活之外。数字排斥这一现象在精神疾病患者中较为普遍, 患者的某些病症比如出现幻觉、记忆力衰退、抑郁等, 让其无法使用数字技术甚至忘记如何使用数字技术(Greer et al., 2019)。长时间的住院治疗也不利于患者了解数字技术的发展(Dobransky K& Hargittai E, 2016)。《中国残疾人事业研究报告(2021)》的数据显示, 中国现在残障群体人数已经超过8500万, 符合就业年龄段的持证残疾人有1694.8万, 但就业率仅为50.8%, 由于受环境和自身条件限制, 他们在接入和使用数字技术上存在许多障碍。身体健全的人可以很容易地使用手机、电脑等设备, 但身体残疾的人如果不配备屏幕阅读器、盲文装置, 基本上是无法上网的。残疾人利用互联网解决问题的能力相对较弱, 因此他们很难享受到数字时代的便利。

第三, 个体受教育程度过低也容易被数字排斥。与第一、二级数字鸿沟不同的是, 影响第三级数字鸿沟的因素侧重在社会经济和社会人口方面。其中, 受教育水平是导致个体被数字排斥的主要因素(张新红, 2008), 这是因为受教育水平与个体使用数字技术的能力密切相关。首先, 受过良好教育的人常常可以很好地使用数字技术。这是因为个人在受教育过程中学习到的部分能力是使用数字技术的基础。例如, 个体拥有的阅读能力是对新技术理解能力的基础, 个体拥有的写作能力是使用数字技术进行输出的能力的基础。高教育水平人群和低教育水平人群这些基础能力上的差异能够间接导致他们使用数字技术的目的存在差异(Cruz-Jesus et al., 2016)。高教育水平人群可以更好地应对数字技术的复杂性, 能够主动或被动地接触更多的信息资讯(Nishijima et al., 2017)。其次, 个体应用数字资源的场景会受其受教育程度的影响, 这与“三级数字鸿沟”相呼应。三级数字鸿沟将所有的数字用户分为优势和劣势用户。优势用户常会选择互联网来提升自身素养, 而劣势用户会使用互联网进行娱乐, 长此以往, 双方利用数字技术和数字资源获得的收益会愈加不平等, 个体使用数字技术得到的收益差距也会逐渐被拉大。

第四, 个体数字素养不足会导致其被数字生活排斥。个体对数字信息的获取、理解和整合构成了其数字素养(Paul Gilster, 1997)。个体数字素养又是国家信息化程度的微观体现(彭书楨, 2020)。国际上, 欧盟、亚太经济合作组织都强调数字素养是决定个体接入数字生活的重要因素, 并已经采取一定措施助力



数字素养的提升。第50次报告显示,在中国,即时通信、网络视频的网民使用率分别为97.7%和94.6,搜索引擎、网络新闻、网络购物、网络支付、网络音乐的网民使用率也均超过65%,但像在线医疗、在线办公和在线旅行预订这些需要较高数字技能的应用的网民使用率却较低,依次仅有28.5%、43.8%和31.6%,如图3所示。从图中可知,网民群体较少使用或者不会使用对数字素养需求较高、操作难度较大以及知识储备需求较大的互联网应用。

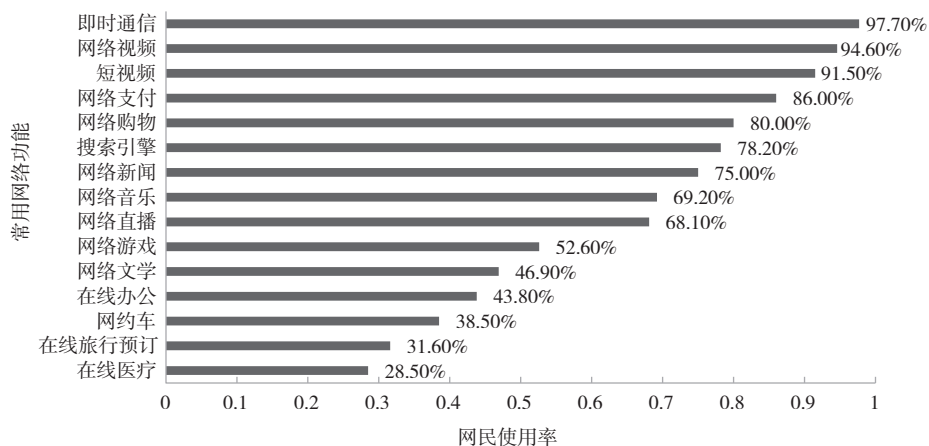


图3 常用网络功能的网民使用率

## 四、数字排斥的影响

### (一) 个体层面

数字排斥会加大数字鸿沟,增强数字排斥对象的不公平感(周望和徐萍,2021)。数字用户是享受并追求数字技术飞速发展的群体,数字排斥对象是渴望数字技术更具有普适性的群体,两个群体之间本身不存在矛盾,但对于数字技术的认知不同,国家如果不进行干预调整,极易引起群体间的对立冲突。因此,数字排斥带来的影响不可忽视。

首先,数字排斥影响个体的生活来源和支出水平,降低个体经济实力。在生活来源方面,工业智能化对中、低技能劳动者具有就业替代效应(汪前元等,2022),降低了居民就业和创业的便利性。大多数掌握数字技能的个体在就业时的选择和资源更加丰富,其创业成本也更低。同时,数字技术正在迅速应用于常规工作中,提高了常规工作的就业门槛。这使得被数字排斥的人需要掌握一定的、甚至超出自身认知行为能力的数字技术才能获得一份职业,减少了他们的经济来源。在经济支出方面,已经熟练运用数字技术的个体可以查询到一手的商品价格数据,能够选择性地支出,从而降低自己的消费水平(陈梦根和周元任,2022),而数字排斥对象却大相径庭。以购买药品为例,目前大多医院、药店已经开始采取线上加线

下渠道同时销售的方式, 拥有较好数字技能的群体可以直接在数字平台比对价格, 决定是否消费。而数字排斥群体, 尤其是老年人, 由于缺乏数字技能而不会在数字平台购买药品, 在购买时也没有足够的价格信息, 只能依赖家庭和社区的帮助。因此, 数字排斥对象的消费支出反而会增加。

其次, 数字排斥会增加数字排斥对象的心理负担。对于部分老年人来说, 数字技术就是家庭温情的“阻断剂”, 家庭中的其他成员尤其是子孙辈沉迷于手机、电脑等电子设备, 使家人之间的交流不断减少, 甚至会影响到他们的学业和生活, 这与老年人长久以来形成的交流方式和生活方式截然不同。数字技术间接导致了人情的冷漠, 这让老年人很难在心理上接受它, 从而更加被排斥在数字社会之外。另一方面, 政府在推进数字化治理的过程中, 缺少对老年人需求的回应。例如, 政务办理缩减人工窗口等, 虽然提高了社会运行效率, 但是这些政策在实施过程中, 忽视了对数字排斥对象的人文关怀(何晗, 2022)。

最后, 数字排斥使个体的生活境遇更加糟糕。残疾人的某些生理机能如肢体、听力、精神、智力存在长期缺损的情况, 他们使用数字技术存在常人无法想象到的困难, 所以长期被排斥在数字社会之外。但能否熟练运用数字技能与残疾人就业率息息相关, 数字技术的产生使得残疾人就业门槛不断被抬高, 让其在就业时处于劣势地位。对于生活在偏远地区或者家庭经济困难的青少年而言, 数字排斥加剧了其获取教育资源的难度。生活在偏远地区、家庭经济困难的学生几乎无法获得接入互联网络的设备甚至其所在区域可能并无互联网络的覆盖, 这些孩子被排斥在网络教育资源之外。同时, 第49次《中国互联网络发展状况统计报告》也指出城乡未成年人的数字应用水平仍存在较大差异。城镇未成年网民使用搜索引擎、社交网站、新闻、购物等社会属性较强的应用比例明显较高, 而农村未成年网民则更偏好于使用短视频、动画或漫画等休闲娱乐应用。

## (二) 企业层面

数字排斥让企业默认了忽视数字排斥对象的需求是一种正常的行为。在数字化背景下, 平台企业与传统企业有着不一样的特质。数字技术的出现促使生产与消费模式发生翻天覆地的变化, 21世纪的生活与经济、经济与技术、技术与商业已经紧紧联系在一起。平台联结了用户、企业和社会, 这种公共性的特征使得平台企业需要考虑履行新的社会责任。但数字排斥发出了一种信号, 即企业忽视少数群体的需求这一行为被默认为是正常的。平台企业由数字资本所掌控, 能够将获得的数据私有化, 而一旦资源变为私有, 很容易衍生出信息落差、知识分割和贫富分化的现象。强者更强、弱者更弱, 数字排斥也就因此而产生(季海波, 2022)。

首先, 数字排斥使得平台企业和数字用户之间能够获取的数字资源出现不平衡的现象。平台企业在为用户提供社交、娱乐服务的同时, 会在后台不断聚集数据, 逐步掌握用户的私人信息, 在某些场合甚至可以利用技术手段间接控制用户的生产和消费过程。平台可以利用数据优势获得利益, 但用户却未获得报酬, 双方在数字资源的获取和使用方面一直处于一种不平等的状态。其次, 平台企业社会责任问题频发。在寡头甚至垄断利润的诱惑下, 平台企业掌握足够的用户资源后存在大量的垄断竞争、隐私泄漏和发放虚假广

告的行为（蒋国银，2021）。大的平台企业打压或者吞并其他弱小的平台企业，而弱小的数字平台缺少维护自身权益的方式，这种中观层面的数字排斥加剧了社会财富的两极分化（韩剑锋和刘文泰，2021）。目前，越来越多的企业将价值分享变成了纯盈利的商业模式，从中攫取巨大的经济利益，对经济和社会发展产生了负面影响（肖红军和商慧辰，2022）。最后，部分平台企业为了保障企业人才队伍的不断优化选择了减少低数字技能劳动力的比重，这些劳动力被企业挤出，他们由于企业数字化的发展已然陷入了就业困境（肖土盛等，2022）。

### （三）社会层面

首先，数字排斥激化了就业机会的不公平（陈梦根和周元任，2022）。党的十九届四中全会颁布了《中共中央、国务院关于构建更加完善的要素市场化配置体制机制的意见》，指出数据与土地、劳动力、资本、技术等传统要素并列为生产要素。数据对人们生活的方方面面已经产生了深刻的影响，这一点尤其体现在就业质量方面（刘育猛，2022）。简单、重复、易操作的工作被人工智能（artificial intelligence, AI）技术替代的可能性越来越高，而这些工作中有相当一部分都是由数字排斥对象来完成的。国家统计局第七次人口普查的报告显示，全国25—59岁及以上的人口城镇调查失业率约为4.77%，全国城镇调查失业率约为5.59%。中国有19.05%的劳动就业岗位面临高替代风险（王林辉，2022）。同时，在《中国中老年就业创业2020年调研报告》中也指出，中国的平均退休年龄与海外其他国家相比偏低，老年人就业率大大低于海外国家，老年退休人群再就业或再创业的领域仍存在巨大的潜力。国内人工智能带来的改变一方面在引领另一方面也在迫使老年人向服务业、农业这种低就业门槛行业转行，而国外老年人就业更多分布在房地产行业、公共行政、教育、批发与零售业中，这与国内形势大不相同。

其次，数字排斥导致部分群体就医治疗的难度增大（刘育猛，2022；徐倩，2022）。老年人作为慢性病潜在高危人群，发病率、致残率和死亡率较高，就医刚需大。随着互联网+医疗健康事业的蓬勃发展，医院越来越多的业务从线下转移至线上。人们只要能够熟练使用智能手机或者电脑，不仅是挂号，连复诊、取药都可以不去医院就能完成，足不出户就可以享受到优质的医疗服务。但智慧医疗的快速发展让老年患者有所不适，便捷的线上操作对他们而言是难以逾越的鸿沟。提升广大老年患者的就医体验感，各级医疗机构推出“适老化”的医疗服务尤为重要。

## 五、数字排斥的治理

对于数字排斥对象而言，最重要的就是要拥有使用数字技术的能力和接受数字技术的心理认知，故而数字排斥对象需要不断提升自身的数字素养，促成自身对数字技术认知的转变，加快融入数字社会的脚步。这不仅需要数字排斥对象自身有所进益，还需要家庭、社区、企业和政府的共同助力。

### (一) 微观层面: 发挥家庭、社区零距离优势, 提升数字排斥对象的数字素养

首先, 家庭成员可以帮助数字排斥对象克服数字恐慌、提高数字能力。家庭是个人生活中最为日常的场景, 家庭中的氛围、成员间的交流、家庭成员构成等都对个体产生着重大的影响(于嘉逊, 2022)。消解数字排斥, 家庭的作用不能忽视。中老年人使用数字技术时需要年轻一代的家庭成员帮忙。因此, 最直接的方法就是要让家庭成员主动进行数字反哺, 鼓励他们重视家中数字排斥对象的需求。年轻一辈在数字技术的使用和理解上有着天然的优势, 但授人以鱼不如授人以渔, 应当积极教授数字排斥对象如何操作数字设备, 告诉数字排斥对象具体的操作流程是什么。这种解决方式虽然不如直接代替数字排斥对象操作来得快, 但是能够从更深的层面消解数字排斥。其次, 社区要发挥能动性为数字排斥对象提供精准服务。在帮扶数字排斥对象的过程中, 社区同样具备绝对的距离优势。第一, 在社区中使用数字技术存在困难的个体可以与其他遇到同样困难的社区居民分享感受, 找到接纳感, 这可以从心理上缓解数字排斥对象对于数字技术的恐慌。第二, 社区可以发放手机常用功能操作手册, 例如微信或支付宝付款、扫一扫加好友、线上买菜等。第三, 精准帮扶数字排斥对象。社区统计好哪家哪户需要数字帮助, 提供志愿者上门服务, 或者集中开展数字帮扶小课堂, 保障每位居民都能够提升数字素养、享受数字便利。

### (二) 中观层面: 强化数字市场监管, 倡导平台企业承担社会责任

数字市场要加强对平台企业社会责任缺失问题的监管。平台企业的垄断性和不可兼容性加剧了数字排斥与贫富差距(韩剑锋和刘文泰, 2021)。平台型企业兼具个体的经济人角色与平台的社会人角色, 企业无序扩张极易诱发企业社会责任缺失行为。因此, 市场监管必不可少。第一, 平台企业经营需坚持公平、公正、公开的原则。不能利用平台规则, 对经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制、附加不合理条件、收取不合理费用。第二, 平台服务应透明、可追查。建立买家、卖家、平台共同协商群组, 建立争议在线解决机制, 并制定争议解决规则。第三, 平台应制定处罚条例。依据平台规则对平台内经营者违反监管条例的行为实施警示、暂停或者终止服务等措施。

数字平台企业也应积极地承担社会责任, 在技术研发过程中考虑数字排斥对象的需求。利用精准化的服务和优势考量数字排斥对象的能力和 demand, 做出定制服务。产生数字排斥行为的实施主体即平台企业应该是矫正数字排斥行为的主力军, 需要承担矫正数字排斥行为的重任。在数字平台的终端建设、平台运行管理过程中, 要从社会全局的角度出发, 不能只关注主流人群。平台越大, 越要承担社会责任, 落实盈利与担责并行。关注数字排斥对象, 最大限度地保障数字排斥对象可以顺利使用平台服务。例如, 发展更人性化的、支持残疾人和残疾人融合的个人信息终端, 改进产品的功能设计, 降低技术门槛, 提高服务的可操作性, 让有特殊需求的数字排斥对象更容易地享受数字便利(杨峥威和曹书丽, 2021)。具体而言, 可以考虑设计针对不同数字排斥对象的服务终端, 例如老年版、幼儿版、残疾人版。进入平台后也可增加常

用功能的操作导学，考虑增加大字体、语音播报等适弱化的设计。需要明确的是，这些操作都并非强调平台企业要以数字排斥对象的需求为重，而应是兼收并蓄，既满足主流用户需求，又考虑为数字排斥对象提供便利，尽量消除数字服务中的障碍（于嘉逊，2022）。

### （三）宏观层面：坚持政策赋能、加强经济基础设施建设、促进数字文化包容

政府主体能够为数字排斥对象提供最宏观的保障。本文认为，政府应采取政策赋能确保数字排斥对象的权利得到保障、加强经济建设和数字基础设施建设以满足数字用户的基本需求、促进数字文化包容来克服数字心理排斥。

首先，政府要坚持政策赋能，完善相关法律法规。近年来，国家有关部门陆续出台互联网适老化及无障碍改造方案，例如《“双千兆”网络协同发展行动计划（2021-2023年）》《互联网网站适老化通用设计规范》《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》《互联网应用适老化及无障碍水平评测体系》等，推动了老年群体和残障群体融入互联网，限制了损害数字排斥对象利益的行为。在政策指导下，数字排斥对象接入互联网的服务资费直线降低，社会各界也纷纷采取行动为数字排斥对象提供便利。政策赋能是健全工作机制的前提。长效且完整的工作机制须由政府各部门合力完成。总体上要形成国家统筹推进、各部门明确分工、各地区细化落实的长效工作机制（周望和徐萍，2021）。需要注意的是，数字治理平台不应局限于政府部门间的信息共享，还应吸纳互联网企业以及第三方平台，形成数字治理云平台，互联网企业应使用所掌握的数据为政府决策提供科学依据（汪波和郭雨欣，2019）。

其次，加强经济建设和数字基础设施建设以满足数字用户的基本需求。经济基础决定上层建筑，消解经济鸿沟是解决数字排斥问题的根本。经济实力是建设数字基础设施的保障。中国西部以及贫困地区仍然面临着数字基础设施匮乏的现状，要改变这一现状，当务之急就是要大力发展当地经济，加大财政投入，提高信息通信设备的接入率。微观层面上，良好的经济水平能够保障人民生活的物质水平。购买和使用数字设备都需要资金支持。只有个体的经济水平得到充分的发展，在接入数字设备这一步骤上才不会被落下。政府一方面可以进行消费补贴，另一方面可以主导开展数字设备、智能设备采购优惠等活动，以保障数字排斥对象参与和利用数字服务的物质条件（于嘉逊，2022）。

最后，社会各界需要充分给予数字排斥对象人文关怀。对于数字排斥，全社会需要拥有一种包容的心态，在数字排斥对象遇到困难时及时伸出援手，做到不嘲笑、不打压。特别是新服务方式兴起的同时，传统的服务方式也要酌情保留（周望和徐萍，2021）。例如，在医疗服务中，为数字排斥对象就诊提供必要的线下挂号和缴费的保障。在日常生活中，任何单位和个人都不得以任何形式拒收现金。在出行交通中，火车、高铁、飞机等站点要设置人工窗口，提供购票、咨询、指引等服务。在资源建设、服务利用、知识技能教育等各方面对数字排斥对象给予关注，并构建全方位、立体式的帮扶体系，进而消解数字排斥现象，促进数字文化包容。

## 六、研究启示

数字排斥是世界性的议题。在数字化变革的过程中,个体权益不均衡的问题引起了越来越多的关注。本文首先界定了数字排斥的定义,明确了数字排斥对象为主要的研究群体。其次,从宏观、中观、微观三个层面分析造成数字排斥的原因。宏观层面上,区域禀赋差异与数字排斥现象紧密相关。数字基础设施建设水平落后也会造成数字排斥;中观层面上,平台企业追求盈利的目标与数字服务追求普适性的要求相悖,企业社会责任缺失导致数字排斥;微观层面上,个体年龄、受教育程度、数字素养和生理条件等差异也会引起数字排斥。再次,数字排斥对个体、企业和社会都会造成影响。对个人而言,数字排斥会增强个体的不公平感,减少了个体的生活来源,增加个体的心理负担,使个体的生活境遇更加糟糕。对企业而言,数字排斥会促使平台企业利用数字资源的优势让数字用户处于劣势地位,更为严重的是,平台逐利过程中还会造成社会责任缺失的问题。对社会而言,数字排斥会激化就业不公平问题,加大数字排斥对象就医治疗的难度。最后,本文提出为减少数字排斥现象应构建个体、家庭、社区、企业、政府“五位一体”治理格局。个体要不断提升数字素养,改变对数字技术的心理认知。家庭和社区要发挥零距离优势进行数字反哺和数字教育。数字市场要强化监管并倡导平台企业承担社会责任。政府需要坚持政策赋能、加强经济基础设施建设、在全社会范围内倡导数字包容。只有坚持“五位一体”,长效且深入地化解数字排斥,数字排斥群体才能够充分地享受到数字福利,社会治理格局才会更加公平与稳固。

### 参考文献:

- ARQUETTE T J, 2002. Social discourse, scientific method, and digital divide: using the information intelligence quotient (iiq) to generate a multi-layered empirical analysis of digital division[D]. Evanston: Northwestern University.
- CRUZ-JESUS F, VICENTE M R, BACAO F, et al., 2016. The education-related digital divide: an analysis for the EU-28[J]. Computers in Human Behavior, 56: 72-82.
- DOBRANSKY K, HARGITTAI E, 2016. Unrealized potential: exploring the digital disability divide[J]. Poetics, 58: 18-28.
- GREER B, ROBOTHAM D, SIMBLETT S, et al., 2019. Digital exclusion among mental health service users: qualitative investigation[J]. Journal of Medical Internet Research, 21(1): e11696.
- HOFFMAN D L, NOVAK T P, 2000. The Growing Digital Divide: Implications for an Open Research Agenda[C]. Understanding the Digital .
- LUKE T W. The Politics of digital inequality: access, capabilities, and distribution in cyberspace[J]. New Political Science, 1997, 41/42: 121-144.
- NISHIJIMA M, IVANAUSKAS T M, SARTI F M, 2017. Evolution and determinants of digital divide in Brazil (2005 - 2013)[J]. Telecommunications Policy, 41(1): 12-24.
- NORRIS P, 2001. Digital divide: civic engagement, information poverty and the internet worldwide[M]. Cambridge: Cambridge University Press.
- SCHEERDER A J, VAN DEURSEN A J A M, VAN DIJK J A G M, 2020. Taking advantage of the Internet: a qualitative analysis to explain why educational background is decisive in gaining positive outcomes[J]. Poetics, 80: 101426.

- SEIFERT A, COTTEN S R, XIE B, 2021. A double burden of exclusion? Digital and social exclusion of older adults in times of COVID-19[J]. The Journals of Gerontology: Series B, Psychological Sciences and Social Sciences, 76(3): e99-e103.
- VAN DIJK J A G M, 2006. Digital divide research, achievements and shortcomings[J]. Poetics, 34(4/5): 221-235.
- KALENDA S, KOWALIKOVÁ I, 2020. The digital exclusion of vulnerable children: challenge for sustainability issues in Czech social work practice[J]. Sustainability, 12: 9961.
- 阿尔温·托夫勒. 权力的转移[M]. 北京: 中共中央党校出版社, 1991.
- 陈梦根, 周元任, 2022. 数字不平等研究新进展[J]. 经济学动态, (4): 123-139.
- 董君, 洪兴建, 2019. 数字鸿沟的内涵、影响因素与测度[J]. 中国统计, (12): 71-73.
- 郭伟婷, 姜洪伟, 2021. 隐形到可见: 残障群体身份自我建构研究[J]. 残疾人研究, (4): 55-59.
- 韩剑锋, 刘文泰, 2021. 网络数字平台发展中的问题与治理研究[J]. 河北工业大学学报(社会科学版), 13(4): 83-87.
- 韩民春, 2001. 从“数字鸿沟”看世界经济发展与贫富差距[J]. 太平洋学报, (1): 54-61.
- 胡鞍钢, 周绍杰, 2002. 新的全球贫富差距: 日益扩大的“数字鸿沟”[J]. 中国社会科学, (3): 34-48, 205.
- 黄晓伟, 李育慧, 2021. 算法偏见问题的技术—权力互构论解析[J]. 理论与现代化, (1): 39-48.
- 季海波, 2022. 数字资本的历史唯物主义批判研究[D]. 南京: 南京信息工程大学.
- 蒋国银, 2021. 平台经济数字治理: 框架、要素与路径[J]. 人民论坛·学术前沿, (Z1): 32-39.
- 金兼斌, 2003. 数字鸿沟的概念辨析[J]. 新闻与传播研究, (1): 75-79, 95.
- 金文朝, 金锤吉, 数字鸿沟的批判性再检讨[J]. 学习与探索, (1): 33-38.
- 李琬, 张国胜, 2022. 跨越“数字鸿沟”的数字基础设施建设供给政策研究[J]. 当代经济管理, 44(11): 24-30.
- 刘林平, 2020. 发展无接触经济需警惕哪些社会问题[J]. 人民论坛, (18): 32-34.
- 刘育猛, 2022. 数字包容视域下的老年人数字鸿沟协同治理: 智慧实践与实践智慧[J]. 湖湘论坛, 35(3): 107-119.
- 刘芸, 2007. 国际数字鸿沟的经济发散效应分析[J]. 经济论坛, (3): 52-55.
- 罗强强, 郑莉娟, 郭文山, 等, 2022. “银发族”的数字化生存: 数字素养对老年人数字获得感的影响机制[J/OL]. 图书馆论坛[2022-11-10]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/44.1306.g2.20220726.1046.002.html>.
- 彭书桢, 2020. 国际数字鸿沟影响因素研究[D]. 北京: 北京邮电大学.
- 汪波, 郭雨欣, 2019. 当代中国数字治理: 主题、动态与发展趋向[J]. 武汉科技大学学报(社会科学版), 21(4): 412-418.
- 王林辉, 胡晟明, 董直庆. 人工智能技术、任务属性与职业可替代风险: 来自微观层面的经验证据[J]. 管理世界, 2022, 38(7): 60-79.
- 汪前元, 魏守道, 金山, 等, 2022. 工业智能化的就业效应研究——基于劳动者技能和性别空间计量分析[J]. 管理世界, 38(10): 110-126.
- 邬晓鸥, 李健, 韩毅, 等, 2014. 我国城乡数字鸿沟测度指标的构建[J]. 图书情报工作, 58(19): 53-60.
- 西桂权, 2013. 我国数字鸿沟与经济鸿沟之间关系的研究[D]. 北京: 北京邮电大学.
- 肖红军, 李平, 2019. 平台型企业社会责任的生态化治理[J]. 管理世界, 35(4): 120-144, 196.
- 肖红军, 商慧辰, 2022. 数字企业社会责任: 现状、问题与对策[J]. 产业经济评论, (6): 133-152.
- 徐倩, 2022. 老龄数字鸿沟根源剖判与数字包容社会构建方略[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 24(2): 94-101, 112.
- 杨峥威, 曹书丽, 2021. 媒介发展中的“数字遗民”问题及其应对策略[J]. 社会福利(理论版), (2): 16-20.
- 于嘉逊, 2022. 公共数字文化服务中数字排斥的生发逻辑与消解对策研究[D]. 兰州: 兰州大学.
- 祝建华. 数码沟指数之操作定义和初步检验[M]. 汕头大学出版社, 2002.
- 张家平, 程名望, 龚小梅, 2021. 中国城乡数字鸿沟特征及影响因素研究[J]. 统计与信息论坛, 36(12): 92-102.
- 周望, 徐萍, 2021. 数字排斥现象及其消解对策——基于数字弱势群体合法权益保障的视角[J]. 江南论坛, (10): 49-51.

张新红. 中欧数字鸿沟现状与趋势[J]. 电子政务, 2008, 71(11): 50-53.

周裕琼, 2018. 数字弱势群体的崛起: 老年人微信采纳与使用影响因素研究[J]. 新闻与传播研究, 25(7): 66-86, 127-128.

## Connotation, Inducement, Influence and Governance of Digital Exclusion

FAN Hejun, SHE Kanghui

**Abstract:** Digital technology has been embedded in every aspect of economic and social life. While digital technology brings efficient and convenient services, the digital exclusion of some groups caused by it has attracted more and more attention from the society. This paper first defines the connotation and the research object of digital exclusion, then analyzes the reasons, summarizes the impact on individuals, enterprises and society, and puts forward some suggestions for governance. Digital exclusion is a social exclusion phenomenon in which some individuals have the will but don't have the ability to use digital technology and enjoy digital convenience after the widespread use of digital technology. Differences in regional endowments, deviations from platform enterprise goals, and differences in individual resources are the main reasons for digital exclusion. Based on the above reasons, this paper proposes the need to build a five-in-one governance system of individuals, families, communities, enterprises and governments to jointly promote digital inclusion and reduce digital exclusion.

**Keywords:** digital exclusion; digital Divide; digital Governance; digital Technology; social Exclusion

(责任编辑: 李 叶)