

数字服务中的求助，何时增进自主？

从任务完成率，转向求助方式、控制权与跨任务迁移

ThoughtForge · 研究报告选集 01 · 核心章节节选

社会学 · 公共服务

研究提要

将“求助次数减少”直接视为数字能力提升，会遗漏两种相反的情形：有人借助提示完成理解，有人因羞于求助而退出。本节选提出，应把求助看作一段可观察的互动过程，分别研究谁判断、谁操作、谁承担后果，再考察支持撤除后能力是否迁移。研究重点由“有没有帮助”转向“帮助如何组织”。

研究问题

社区老年人完成一次线上预约之后，是否更有能力处理下一次相似任务？什么样的支持会把操作权留在本人手中？

先区分“服务被完成”与“能力被获得”

原问题把服务获得、界面操作与学习效果压缩在同一个“完成率”里。由工作人员代为点完预约，可以提高服务可及性，却未必增加使用者对流程的理解；本人在提示下完成操作，也不能直接证明下次能够独立应对。因此，研究应同时保留当次服务是否获得、关键决策由谁作出、之后是否能够迁移三个结果，避免用单一指标替代不同的公共服务目标。

本报告建议把分析单位从“一个老年用户的一次成功或失败”，改为“遇到障碍—发起或回避求助—支持者介入—任务重新分配”的互动片段。这样既能观察能力，也能看到制度安排如何分配操作权。例如，工作人员因排队压力直接接管手机，与在低压力环境中解释选项，即使都以成功预约结束，也可能形成不同的学习机会。

文献提供了区分，但还没有替本题作答

van Deursen 与 van Dijk 对互联网技能的测量提醒我们，设备操作、信息处理与目标实现不能简单合并为一种能力。Helsper 与 van Deursen 则把数字支持网络的可获得性与支持质量纳入讨论。这两条线索使研究可以同时考察“本人掌握什么”与“能够得到怎样的帮助”，而不是把所有困难都归因于年龄或个人意愿。

这里仍有一个需要在具体场景中检验的连接：支持如何在完成任务的同时，保留或替代使用者的判断？上述文献不能直接证明某种社区服务安排有效，也不能据此宣称这一问题从未被研究。后续查阅应聚焦老年数字支持、代理使用与日常学习，比较这些研究如何记录控制权、支持撤除与后续使用。

本节参考：[1]、[2]

研究构想：把“支持的数量”改写为“支持的方式”

可以比较两类在现实中都可能必要的帮助：替代操作，即支持者判断并完成关键步骤；解释性支持，即支持者说明选项和后果，仍由本人判断并操作。核心设想是：当任务难度与本人已有经验相近时，解释性支持更可能保留形成规则理解的机会。这只是可检验的机制，不预设它必然优于代办。

如果办理目标迫切、操作后果难以逆转，直接代办可能更符合当事人的需要。真正值得研究的边界是：在不牺牲当次服务获得的前提下，哪些环节可以把决策留给本人？据此，公共服务的评价可以同时包含“是否办成”与“是否保留本人选择”，而不要求所有人都朝独立操作这一条路径发展。

拟议机制

支持方式 → 任务控制权 → 独立解释 → 新任务迁移

拟议机制链；箭头代表待检验的关系，不表示已确立因果。

研究设计：追踪互动，再观察支持撤除后的迁移

第一阶段拟在获得许可的社区服务点进行情境观察，记录障碍发生位置、排队压力、支持者与使用者关系，以及手机或鼠标的实际操作者。访谈应同时邀请愿意求助、拒绝求助和中途退出的人，尤其不能只从成功办结的服务名单招募。质性材料用于修订机制与测量规则，不用于推断人口比例。

第二阶段可在模拟预约中比较替代操作与解释性支持。按既有操作经验分层后随机分配支持方式，统一任务目标、时间与可用信息，保留随时退出和获得实际帮助的权利。随后安排一个表面步骤不同、核心规则相近的新任务，由不知道分组的观察者编码表现。具体样本量应由预实验中的变异、失访和最低有意义差异决定，不以方便招募人数冒充统计功效。

把抽象机制转成观察指标

当次服务获得：观察方式：是否达到预定目标；是否由他人接管；不能据此声称：办结不等于掌握流程。

判断控制权：观察方式：谁选择选项、确认后果；能否拒绝建议；不能据此声称：本人点击不等于本人决策。

规则理解：观察方式：解释为何这样操作；识别错误选项；不能据此声称：复述步骤不等于理解。

跨任务迁移：观察方式：无原支持时完成相近的新任务；不能据此声称：单次迁移不等于长期自主。

最强反对意见：差异可能来自人，而非支持方式

更有经验或更自信的人，本来就更容易得到解释性帮助；事务繁忙、视听困难或风险更高的任务，也更可能被直接代办。因此，观察到支持方式与迁移相关，不能解释为帮助造成了能力差异。随机分配只能处理被纳入模拟研究的人群，对拒绝参与者和真实高风险任务的外推仍须保留。

另一种竞争解释是互动时长：解释性支持可能只是让参与者多花了时间。可以记录并尽可能匹配接触时长，同时区分“理解选项的解释”与普通陪伴。若时间匹配后差异消失，原判断应收缩为接触机会的作用；若本人能复述规则却无法迁移，则需重新检查任务设计，而不是将失败归结为使用者不够努力。

推进计划与改变判断的证据

先用少量可反复观察的任务检验编码规则，让两名研究者独立判断“谁决策、谁操作”，记录分歧并修订定义；再据此设计模拟任务与预注册分析。正式收集前完成适用的伦理审查，只使用模拟账户，不收集真实密码，不让研究安排影响参与者获得公共服务。

预先约定三类需要改变方案的证据：解释性支持显著妨碍当次服务获得；控制权指标无法稳定编码；迁移优势只存在于已经熟练的人群。如果出现这些情形，应分别调整服务目标、测量方法或适用范围。研究的贡献可以是澄清何时不应追求独立操作，而不是证明一种帮助方式普遍更好。

仍需回答的问题

一次模拟任务中的选择，能否代表真实公共服务中的偏好？家庭成员代办与机构工作人员介入是否遵循不同的信任关系？支持撤除后的短期迁移能否持续？这些问题决定下一阶段的追踪范围，本节选不将其写成已有结论。

参考文献与阅读范围

下列文献用于概念定位，未作系统文献综述；不代表本报告方案已获验证。

[1] van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2010). Measuring Internet Skills. *International Journal of Human – Computer Interaction*, 26(10), 891 – 916.

<https://doi.org/10.1080/10447318.2010.496338>

阅读范围：出版页摘要与书目信息；用于技能概念区分。

[2] Helsper, E. J., & van Deursen, A. J. A. M. (2017). Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, Communication & Society*, 20(5), 700 – 714.

<https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1203454>

阅读范围：出版页摘要与公开文章说明；用于支持可获得性与质量的概念定位。

以上为报告节选，研究方案尚待实施。

本组选集为编写的研究方案展示稿，不是客户案例或系统运行记录。文献仅在上述阅读范围内使用；实际交付随课题、材料和处理预算展开。

本报告含 AI 辅助生成内容；观点不构成学术文献。