

# 疫情防控常态化背景下的老年人互联网使用障碍及其对策

——基于延吉市的个案研究

孙佳煜 潘美琪 郭怡辰 朴庆颖 倪卓

(延边大学人文社会科学学院 吉林 延吉 133002)

**摘要:**我国自1999年步入老龄化社会,老龄化进程日趋加速,解决老年问题至关重要。特别是新冠疫情的爆发,更给老年人的日常生活带来了诸多不便。因此,文章基于延吉市的个案,结合调查问卷和深入访谈的信息整理,分析当今时代老年人互联网使用现状,结合其存在的障碍提出相应建议,以期更好的帮助老年人融入网络化、信息化社会。

**关键词:**新冠疫情;互联网;老年人;延吉

## Obstacles and Countermeasures of Internet Access for the Elderly in the Context of Epidemic Situation

——A case study based on Yanji

Sun Jiayu, Pan Meiqi, Guo Yichen, Piao Qingying, Ni Zhuo

(Yanbian University, Jilin Yanji, 133002)

**Abstract:** Since our country entered the population ageing in 1999, the process of ageing has accelerated and it is essential to address the problem of ageing. In particular, the outbreak of Covid-19 has brought a lot of inconvenience to the daily life of the elderly. Therefore, based on the case study of Yanji, the paper combined with the information collated from questionnaires and in-depth interviews, analyzed the current situation of Internet use among the elderly and put forward corresponding suggestions in light of the existing obstacles, in order to better help the elderly into the network, information-based society.

**Key words:** Covid-19; Internet; Elderly; Yanji

我国自1999年步入老龄化社会,老龄化进程日趋加速。据第七次全国人口普查显示,我国60岁及以上人口为26402万人,占18.70%。与六普相比,60岁及以上人口比重上升了5.44%。随着老龄化程度的加深,我国将在未来一段时期持续面临人口长期均衡发展的压力,解决老年问题至关重要。特别是新冠疫情的爆发,更给老年人的日常生活带来了诸多不便。而老年人不会使用健康码、线上支付、出行困难等方面问题,不仅是疫情时期面临的问题,更是未来我国信息化教育过程中需要解决的问题。为提高国民幸福感,减轻网络时代老年人的“孤独感”和“边缘感”,针对性的探讨老年人互联网使用的障碍及其对策十分必要。

因此,本文基于延吉市的个案,了解老年人使用互联网时产生的障碍,并进行分析、提出解决方法。调查时以延吉市社区为单位,随机抽样调查了合计163名60岁及以上老年人作为调查对象,通过调查问卷、深入访谈等方法收集相关信息,对疫情防控常态化背景下的延吉市老年人互联网使用障碍予以探讨。

### 一、受访者的社会学特征

通过对调查数据进行整理,共获得有效问卷163份。其中,使用互联网的有71人,占总人数的43.56%;不使用互联网的有92人,占总人数的56.44%。从性别来看,被调查者中女性较多,有98人,年龄主要集中在60-70岁间。从民族来看,被调查者以汉族为主,朝鲜族次之。从收入来看,收入水平多在1000元-4000元之间。多数老年人居住状况为独居或与老伴共居,还有2位与父母共居、2位与孙辈共居,多数受访者能够自理,仅极少数需要照顾。

通过将使用和不使用互联网的老年人按照年龄、收入、健康水平和家庭成员进行对比发现:在年龄上,不使用互联网者比使用者的年龄结构更加上移,总体年龄偏大;在收入上,整体收入水平更低,1000元以下的占比更多,高收入段的更少;在健康上,完全自理的比例比使用互联网的老年人低,需要照顾、不能自理的占比更高;在家庭成员上,不使用互联网者独居占比更高,与老伴、子女居住等选项比例皆低于使用互联网者。可见,不使用互联网的老年

人面临有年龄、身体情况、收入较低、家庭成员等方面不支持的障碍。

### 二、老年人对互联网的使用现状

基于调查数据,将老年人对互联网的使用现状归纳为如下若干方面:

对于老年人上网频率,一周内每天都上网的有44人,占使用互联网的老年人总数的61.97%;一周内上网1-2天的老年人有16人,占22.54%;一周内上网5-6天的有8人,占11.27%;一周内上网3-4天的有3人,占4.23%。这些老年人中每天都使用互联网的最多,甚至超过了一半人数。

对于老年人每日上网时间,在1小时以内的老年人人数最多,有24人,占使用互联网老年人总人数的33.8%;在1-2小时的老年人有11人,占15.49%;每天上网时间在2-3个小时的有9人,占12.68%;在3小时以上的较少,只有13人,占18.31%。老年人使用互联网最多的还是1小时以内,能够每天长时间使用互联网的老年人不多。影响老年人上网时间的原因主要包括:身体条件局限性(眼疲劳、肩颈痛、精神不济);缺乏时间(要工作、锻炼、做家务、照顾孩子、需要较多休息时间等);基础设施不完善、没有足够的资金支持(手机老旧、网络卡顿、流量不够等);知识水平不足(不会操作手机、难以分辨信息真伪等。)其中身体和时间两方面是最重要的因素。

对于老年人操作电脑或手机时遇到的最大困难,使用电脑的老年人表示在安装软件方面困难最多,其次是打字和使用鼠标。此外,还有表示不会使用移动硬盘、不会播放光盘、不会打印、不会使用清理软件、电脑总中毒。使用手机的老年人也是在安装软件方面困难最多,其次是办理网络和流量。存在障碍如:手机照片不会传入电脑、手机保存的文件总丢失、不会清理手机内存、不会找聊天记录、声音总忽大忽小。

对于老年人在上网时的主要活动,选择网上了解社会新闻者最多,有51人。利用互联网与亲友联络的37人;搜索健康医药方面知识的29人;浏览短视频的28人;网络购物的24人;读学书

习的 17 人；浏览长视频软件的 11 人；无目的浏览网页的 9 人；玩游戏的 8 人；参与论坛、博客、微博等讨论的 3 人。还有 3 位老人会利用互联网写文章、帮亲友投票、浏览网站赚钱。大多数老人会关注社会新闻、和亲朋好友联系、搜索健康知识，很少使用互动性较强的软件。近期较火的短视频网站也超过长视频成为大部分老人娱乐方面的新宠。

对于网上注册和网络购物这两种行为，被调查者中不愿意使用的均超过半数。对于不满注册行为的老年人，绝大部分认为会暴露个人信息、容易被骗、造成经济损失，且不看也无所谓，权衡以后选择不注册。对于不网上购物的原因，大部分人觉得不安全、担心被骗，部分不知道如何操作，或是选择去实体店购买、对网络购物不感兴趣。对有购物需求者来说，淘宝等专业软件明显是最优选择，但另有两位选择“随意广告会，淘宝等软件不会”，认为：曾经在广告里买过东西，发现质量还可以，并非骗人，发货速度更快，但刷好评使他们不再相信买家评论。

在使用互联网搜索信息方面，使用浏览器引擎的有 44 人，去视频网站搜索的有 27 人，去微博等社交性软件的最少。老年人多数想知道的是医药和社会新闻方面的信息，很多人会打开短视频软件，并且因为其根据大数据推荐视频的机制，容易打开就刷好久。还有很多老人会选择平时关注多的公众号、凤凰网、人民日报、头条新闻进行搜索。极少的老人上网只是为了和亲友交流，并不使用搜索软件。

对于在网上搜索得到信息是否方便、信息内容是否满意，觉得使用网络搜索信息很方便的有 54 人，占总数的 76.06%；感觉不方便的有 9 人，占 12.68%。满意互联网信息内容的 28 人，占 39.44%；感觉不满意的有 5 人，占 7.04%；感觉一般的有 38 人，占 53.52%。笔者通过访谈得知，老年人在信息搜索方面遇到困难的主要原因包括：不知道如何利用浏览器进行有效搜索、各种软件广告太多、搜索得到的信息内容无法满足实际需求、对内容权威性持怀疑态度，还有一位老人觉得搜索软件的显示版面不能与其视力水平相符合。

疫情期间，大多数人需使用健康码、微信（支付宝）转账、扫描二维码的功能。对于健康码、扫码支付等二维码相关操作，会使用健康码的有 45 人，占总人数的 63.38%；会使用微信或支付宝支付的有 43 人，占总数的 60.56%；会扫描二维码的有 37 人，占总数的 25.35%；都不会的有 18 人，占总数的 25.35%。大多数老人被家人要求过不要随便扫码，容易上当受骗。多数人不会使用网银等功能，觉得线上支付操作困难。在健康码方面，能够使用健康码的老年人会提交健康码，多数老人会随身携带身份证以便信息登记。

### 三、未使用互联网老年人的特征及原因分析

调查显示，未使用互联网的老年人共有 92 人，其中想尝试但最终没有使用的有 19 人，占总数的 19.57%；尝试接触一段时间后放弃的有 11 人，占 11.96%；本身就没有兴趣的有 62 人，占 67.39%。

通过对比互联网使用者与不使用者的访谈，大多数使用互联网的老年人表示会通过看电视新闻联播、浏览器新闻、朋友圈转发等得知疫情防控信息；还有部分老年人通过微博、公众号、短视频软件或子女分享得知。而不使用互联网的老年人在疫情时期的资讯来源多数则是电视新闻、子女叙述、社区通知和收音机听广播。这些消息来源的途径整体比从互联网中得知得慢一些，对于不使用互联网的老年人在疫情期间出行的方法，多数人表示会携带身份证件登记，少数人表示不会出入需要登记的场合。可见处于不知道需要戴口罩和携带身份证登记窘境的老年人数量实际不多。

通过访谈了解，从未使用或几乎不使用互联网的老年人主要有如下原因：

其一，操作使用方面。由于互联网信息良莠不齐、网络操作困难。网络内容虽然多样化，但是多数老年人缺少分辨信息好坏的能力，他们会因为畏惧被骗而远离互联网。还有一些对于年轻人来说很常见的网上购物、账号注册、扫码支付等网络行为，老年人会觉得比较困难，不会也不愿意进行这些操作。

其二，家庭子女层面。家庭成员不支持，部分老人面对着互联网接入与使用方面的障碍。因为家庭原因，他们缺少使用互联

网的时间和资金以及应有的家庭中对老年人的互联网教育。

其三，主观意愿层面。老年人对使用互联网没有兴趣、生活中没有需求，认为互联网是年轻人的专属。或是因自身身体状况不允许，由于年龄、疾病、认知能力等原因无法学习掌握互联网技能。

### 四、老年人融入互联网时代的若干建议

#### （一）完善网络基础设施建设

硬件设备和网络环境是老年人使用互联网的基本前提。调研得知，部分老年人互联网接入的社会经济障碍较大，他们面临着没有设备、没连入网络或者网络卡顿的难题。面对这种情况，政府应该及时抓住 5G 的出现，借助新型基础设施建设工程等项目的契机。<sup>①</sup>同时，进一步加强基础建设，提高网络质量；社区与有关的企业合作，对有意向、有条件使用互联网的老年人集中进行网络体验、教学，并进入家中帮助其接连网络设备。

#### （二）拓宽信息教育广度与深度

文化程度低的老年人是互联网使用的最大障碍群体，中国的老年人通常没有接受过设备和互联网方面的专门和有针对性的培训。因此，当地社区和老年人在线教育机构应加强与大学和企业的合作，开发更适合老年人的教材。与其他年龄阶段的学习者不同，老年人进行学习活动的目的是为了获得更多的社会信息和更好的精神满足，这就需要我们更多地关注老年人的文化水平和心理感受。

#### （三）强化对于老年人的社会支持

由于刻板印象，社会给老年人造成了相对负面的形象，这也会影响他们对自己的看法。一些年长者会产生自己“又老又笨”、是亲人负担的错觉，甚至互联网是年轻人使用的，与其无关。不仅如此，在许多家庭中子女往往可以影响甚至决定老年人晚年的生活方式，包括消费水平、家庭事务的决策权等。他们的僵化观念和消极态度直接影响了老年人的热情，他们渴望在网上接触新事物，并扼杀了他们对互联网的兴趣。

#### （四）关注老年人心理障碍及疏导

调查得出，许多老年人想使用互联网但是最终没有用上是因为心理障碍，比如老年人对网络比较抵触，担心人身财产安全。这就需要提高互联网的公信力，互联网公信力的程度代表了人民心目中对互联网的评价以及信任程度。想要提高互联网的公信力，就要先提高网络从业人员的素质，加强对从业人员的职业道德教育，使其进一步提高职业道德修养，树立社会责任感。

### 五、小结

综上所述，通过对疫情防控常态化背景下的延吉市老年人互联网使用状况进行调查，了解到了延吉市老年人互联网使用基本状况，并结合使用与不使用互联网群体的情况提出若干建议。鼓励政府加强互联网基础建设，健全网络管理监管体系和法律法规；倡导支持老年人使用互联网，引导社会更改现有的刻板印象和消极观念。建议企业提高社会责任，帮助社区合作解决老年人互联网接入障碍，根据老年人的认知行为能力设计适合老年人的应用模式；加强员工道德培训，提高员工的职业道德与责任感。同时，老年人自身也要消除对互联网的排斥，加强参与学习的决心、耐心和自信的培养。进而，通过重建老年人生活智慧和梦想，提升老年人生活质量，更好的融入网络化、信息化社会。

#### 参考文献：

- [1] 郭玉娟, 陈丽, 王怀波. 疫情下农村地区在线教学的现状、问题和建议 [J]. 现代远程教育, 2020 (11).
- [2] 韦大伟. 数字鸿沟视角下的中国老年人互联网使用障碍研究 [D]. 武汉纺织大学, 2012.
- [3] 毛丽萍. “互联网+”环境下老年人学习障碍的调查与分析 [J]. 成人教育, 2018 (06).

基金项目：吉林省委年度项目（JM-2022-46C）；吉林省高教科研课题（JGJX2022D62）；吉林省大学生创新创业训练计划项目（S202210184062）

作者简介：孙佳煜（2001-），潘美琪（1999-），郭怡辰（2001-），朴庆颖（2002-），延边大学人文学院社会学本科生。倪卓（1991-），吉林吉林人，延边大学人文学院讲师，研究方向为全球化与民族文化、民族文化与社会发展。