

老年人智能手机使用状况分析及解决方案

周倩, 徐丹, 洪泽鑫, 李雄鹰

广东财经大学金融学院, 广东 广州

收稿日期: 2023年4月23日; 录用日期: 2023年6月22日; 发布日期: 2023年6月30日

摘要

为响应二十大聚焦人民生活新图景, 不断实现人民对美好生活的向往, 二十大中提出对“老有所养, 老有所依”的问题导向, 加快发展养老事业和养老产业, 让更多老年人拥有幸福晚年。因此, 我们将研究重点转向广大的老年群体, 关注在这个智能时代逐渐被“边缘化”的群体。我们在享受着智能时代所带来的红利的同时, 却忘了处在时代末端的老年群体了解智能化对老年群体的影响。我们采用文献法、问卷调查法, 调查老年人使用智能机所遇到的阻碍并提出解决对策, 帮助消除“智能时代数字鸿沟”, 帮助老年群体走入真正的智能化时代, 享受时代红利, 别让他们成为智能时代的“局外人”。

关键词

老年群体, 智能机, 阻碍, 解决方案

Analysis and Solution of the Usage of Smartphones for the Elderly

Qian Zhou, Dan Xu, Zexin Hong, Xiongying Li

School of Finance, Guangdong University of Finance and Economics, Guangzhou Guangdong

Received: Apr. 23rd, 2023; accepted: Jun. 22nd, 2023; published: Jun. 30th, 2023

Abstract

In response to the focus of the 20th National Congress on the new landscape of people's lives and the continuous realization of people's aspirations for a better life, the 20th National Congress proposed the problem orientation of "providing for the elderly and relying on them", accelerating the development of elderly care and the elderly care industry, and allowing more elderly people to have a happy old age. Therefore, we will shift our research focus to the vast elderly population, focusing on those who are gradually "marginalized" in this era of intelligence. While enjoying the dividends brought by the era of intelligence, we forget that the elderly at the end of the era under-

stand the impact of intelligence on the elderly. We use literature review and questionnaire survey methods to investigate the obstacles faced by the elderly when using smartphones and propose solutions to help eliminate the “digital divide in the intelligent era”, help the elderly enter the true intelligent era, enjoy the dividends of the times, and not let them become “outsiders” in the intelligent era.

Keywords

Elderly Population, Intelligent Machine, Hinder, Solution

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视老龄事业，明确积极应对人口老龄化为国家战略，党中央、国务院高度重视智能化发展，在不同场合多次强调要发展智能产业，培育新动能。我国老龄化呈现出数量多、速度快、差异大、任务重的形势和特点。从中国人口结构看，近 10 年间，中国已跨过了第一个快速人口老龄化期，我们很快还需应对一个更快速的人口老龄化期。随着老年人规模和人口数量的逐年攀升，老龄化正在或已转变为涉及全社会的总体性、全局性转型。老年人能否顺利使用智能手机和网络服务是一个关乎老年群体能否顺利融入智能化社会的问题。相关研究表明，老年人在使用智能手机和网络服务时，他们的认知水平和行为都会受到影响。

由于信息技术的普及和发展，以及由此带来的社会分化，不同阶层和地区的人们掌握信息技术的程度存在差异，在信息获取、传播、处理等方面存在着数字鸿沟。老年群体数字鸿沟是智能信息时代存在的一种社会现象，也是一个全球性的问题。对年轻人而言，智能化设备已经与生活紧密地联系在一起，甚至有年轻人对其产生依赖，但对于很多老年人来说，智能化是比较陌生的，他们中有的人从心理上接受不了智能化设备。蒋俏蕾、刘入豪和邱乾(2021)通过质化研究方法[1]，发现智能手机在一定程度上可以优化老人的媒介使用体验，但是老年群体中的数字鸿沟问题依然是不容忽略的社会症结。

2. 老年人智能手机使用状况研究

随着人口老龄化和互联网社会的到来，人们对老年人和智能手机的研究也日益重视。针对目前我国老年用户的智能型手机使用情况，国内已有不少相关的研究。

罗燕和走访了武汉市某社区中 80 名老年人，采用自制调查问卷进行调查，在这些研究对象中有 49 人使用智能手机，占总人数的 61.25% [2]。苟秋芸根据重庆某养老服务中心的实际案例，采用访谈与观察法对 X 小区老年人的智能手机应用状况进行了调研，并对其所面临的问题进行了分析。结果显示，大部分社区的老年人都有需要用到智能手机等电子产品，但因知识水平低、技术性差等原因，造成其低效率[3]。在泰州市沁莲社区，卢明蔚和叶明月调查了 541 名 60 多岁老年人，其中会熟练使用智能手机的有 86 个，会简单的操作的 175 个，3 个仅会开机，还有 18 个完全不会使用[4]。

综上，智能手机在老年人整个的使用过程中，老年人表现出了积极性和主动性，但熟练情况仍不太乐观。

关于影响老年人使用智能手机的因素，国内学者从不同角度进行了研究。

韦大伟认为阻碍老年人媒介使用的因素主要是老年人的恐惧心理、媒介操作能力较弱、信息素养水平匮乏等[5]；张硕发现年龄、受教育程度和收入水平会影响老年人使用新媒体的概率[6]；陈雅雪以小范围内的微信为研究对象，从用户的角度对影响其运用的原因进行研究，得出老年人在使用微信的过程中受到身体和精神上的双重因素的制约的结论[7]；武晓立针对老年人的传媒能力提高问题进行了调查，发现传媒素质不足是影响老年人上网障碍的主要原因，资讯碎片化、老年人主动搜寻资讯能力低、缺乏安全感与自我防护等[8]，都是影响老年人传媒素质的重要原因。

3. 老年人使用智能机遇到的阻碍

3.1. 存在老年人自身因素

随着智能化时代的到来，生活与互联网息息相关。大部分的老年人都拥有自己的智能机，但日使用时长基本处于 1~4 小时，由于智能机在日常生活中使用的频率越来越高，老年人对智能机依赖程度逐渐增加。但是由于老年人年龄、心理等原因，他们更难接受新鲜事物的学习，记忆力不佳、对新事物的恐惧以及排斥，导致其从生理、心理上反感使用智能机，进而导致智能机的学习困难程度大于智能机所需要的程度。

3.2. 老年人对智能机的操作熟练度低

调查结果表明，接近三成的老年人完全不熟练，接近五成的老年人一般熟练。这说明大部分老年人都不能多功能使用智能机，导致智能机的使用效率降低。其原因是大部分老年人使用智能机的频率较低，对智能机的需求不高，且由于家人跟老年人见面机会较少，导致无法亲身给老人提供教学，老人更难去学习掌握智能机。

3.3. 智能机的软件功能不够完善

部分软件无法开启老年人模式，其页面设计较为丰富，老年人很难记住其功能。且部分的老年人实在无法学会智能机的操作，应当针对老年人设计其能接受的、更易上手的软件系统及操作方式。

3.4. 老年人没有途径学习智能机

大部分老年人由于家里人工作、学习等原因，无法从他人身上学习使用智能机，且社区对智能机教学的落实到每家每户的程度不高，活动参与度较低，无法让老年人充分有效的进行智能机学习。

4. 解决方案

4.1. 提高老年人学习使用智能机的信心

首先在行为方面上，老年人应该主动学习和掌握智能手机的相关知识和技能。老年人学习智能手机时，可以直接进行实操。在熟悉了解解锁，拍照，聊天，输入等基础功能后，可以直接入手一些简单的操作。比如拍一张照片，发送一条语音等。通过这些简单的操作，老年人不仅能更快上手还能获得满足感，以来提高自身学习的信心。

其次在心态方面上，老年人要克服畏惧的心理，对自己不会的功能进行多次操作直至熟练。此外，老年人之间也可以相互交流，彼此分享学习心得与方法，这是比较适合老年人的高效率的学习方式。

最后在认知方面，老年人在使用网络时，不应当只是一个旁观者，也应积极的参与。老年人不仅可以在论坛、博客等网络平台上与各个群体的网民交流沟通，发布自己的视频，借用网络视频来展示自己，勇于展示老年人独有的魅力。也可以在时事热点，重大新闻下面留下属于自己的看法与见解。老年人只有

不断参与进去，才能逐渐适应网络，不断提升自己学习网络的自信心和勇气，增加对于网络的依赖度。

4.2. 家庭成员的支持以及社会氛围的增加

毋庸置疑的是，老年人的数字鸿沟不仅仅来自于时代的烙印，更多的固有想法是社会以及家庭的潜移默化。因此要跨越数字鸿沟提升老年人的媒介素养，除了需个人方面，还需要依靠家庭、社会环境等多方面的共同努力[8]。家庭成员的支持和社会氛围的增加在很大程度上可以促进数字鸿沟的跨越。所以，社会和家庭对老年人数字鸿沟的跨越起到一个不可推脱的作用和影响。

4.2.1. 家庭上

老年人家庭成员对老年人上网支持与否对创造老年人利用智能机的气氛起到关键的作用。家庭成员的支持不仅仅要做到观念上的支持，还要做到物质和精神上的支持。

物质上，家人要支持并且帮助老人完成上网的心愿，时间、经费都要给予老年人比较宽松的空间。物质上的问题解决是老年人数字鸿沟跨越的前提。老年人没有途径学习智能机一定程度上是家庭成员对老年人的漠不关心。

精神上，家庭成员应该从各个方面帮助并且协助家庭中的老人上网。老年人对智能机的操作熟练度的掌握绝大部分来自家庭成员的请教，家庭成员要对老年人的请教要有耐心与信心。家庭成员要身先士卒地摆脱传统的老年人的落后、保守的消极形象，对老年人要充满信心，不把他们看作特殊人群来看待，从而对家庭中老年人上网给予支持与帮助。家庭成员应该在增加老年人的话语权的同时，促进老年人对互联网的兴趣培养。

4.2.2. 社会上

老年人交际圈子对创造学习和利用智能机氛围的影响不容低估。随着年龄的增长的扩大及身体健康水平降低使老年人活动范围渐窄。除家庭成员、亲属外、邻居，街道，社区等是老年人接触最频繁圈子。青年应协助老年人相互帮助，同样不可或缺。老年人身边的每个人，都要建立起有意识地帮他们联系新媒介的概念有助于未接触智能机与利用互联网的老年人了解智能机与接触智能机并欣赏智能机给人们带来了方便。

4.3. 手机应用程序适老化改造

由于老年人自身身体因素，手机应用程序应当进行适老化改造，增设老年人模式。老年人模式的设计可以从老年人的视觉和听觉两方面的特性出发[9]。

视觉方面，老年人由于视敏度的下降，视觉系统对光线的调节能力、颜色的敏感程度降低，对立体感的观察和认知能力下降。首先，老年人模式的页面要足够的简洁大气，简化操作过程，且字体要足够的大，可增加双击出现放大镜的辅助应用。其次，该模式应当采用柔和但不能过于昏暗的光线，防止老年人在使用手机时光线不够或看到强光导致看不起事物。有研究表明，大部分老年人对红色、黄色等暖色系颜色情有独钟，且更偏爱高纯度和中度偏上的明度。因此，该模式可根据老年人的喜好进行改造优化。

听觉方面，老年人随着身体机能的退化，听觉能力减弱，对声音的敏感性下降。为确保老年人可以顺利使用智能机，在设计适老化智能机的声音信号时，要适当增大音量，并尽量使用低频的声音。与此同时，还可以通过不同的提示音来对不同的操作结果进行提示，例如，用欢快的曲调来表示正确的操作，用尖锐的声音来提示操作失误等。

此外，为提高老年人使用智能机的积极性，在设计适老化智能机时应尽量让界面更加精简，突出核心功能。首先，适老版 App 中要对字体大小和行间距进行调整，严禁出现广告内容及各种插件、弹窗等无关信息。其次，可以推出语音搜索、内容朗读、一键购票、一键叫车等功能，使用门槛降低，操作流

程更简单便捷。

4.4. 社区与政府对“扶老上网”的支持

4.4.1. 能够接受并且学习智能手机的老年群体

政府充分执行社会职能,通过制定相关法律法规,就老年群体在运用智能技术中遇到的痛点,难点问题,通过政策保障,扶持有意愿且有能力的老年群体上网,制定与实施能够帮助老年群体融入互联网时代的专项计划。充分利用社会资源与调动社会各界力量,增强社会对“扶老上网”[4]的责任意识与时代责任,怀抱积极向上,乐观进取的态度,帮助老年群体走出智能时代窘境,实现上网的愿望。

社区通过营造良好的社区“扶老上网”氛围,通过在社区中建立老年电脑活动室,学习班,互联网培训等,志愿者参与社区帮助老年人学习和使用智能手机,再以“以老带老”互相帮助的模式,在带动更多老年人加入互联网行列的同时形成互帮互助,团结友爱的社会氛围,让互联网更普遍的惠及最广大的老年群体,积极为老年人学习互联网知识提供引导与帮助。

4.4.2. 因自身因素无法接受智能手机

政府加大对带动老年群体融入智能时代,加入互联网行列的宣传力度并以实际政策保障老年群体互联网权益,通过报纸,电视,广播等传统媒介,消除老年群体对于互联网的抵触心理以及歧视心理,破除部分老年群体不愿接受智能手机的思维固化,改变传统思想。

社区更应加入推广,转变人们“互联网只属于年轻人”的陈旧思想,填平老年群体所面临的数字鸿沟,以积极,轻快的学习氛围,以社区服务为破冰点,带动更多老年群体加入到智能时代的行列,让老年人真正加入智能时代,享受互联网红利[5]。

基金项目

广东省哲学社会科学青年项目“环境规制对粤港澳大湾区高质量发展的作用机制、效应测度及协同政策研究”(项目编号:GD21YYJ03)。

参考文献

- [1] 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]: [硕士学位论文]. 武汉: 武汉纺织大学, 2012.
- [2] 李子丹. 基于认知心理的老年人智能手机场景式界面设计研究[D]: [硕士学位论文]. 石家庄: 河北科技大学, 2022. <https://doi.org/10.27107/d.cnki.ghbku.2022.000131>
- [3] 蒋俏蕾, 刘入豪, 邱乾. 技术赋权下老年人媒介生活的新特征——以老年人智能手机使用为例[J]. 新闻与写作, 2021(3): 4-13.
- [4] 罗燕和, 蔡毅, 宋雅云. 智能手机对武汉市某社区中老年人生命质量的影响[J]. 医学与社会, 2018, 31(12): 29-31.
- [5] 苟秋芸. 老年人智能手机使用能力提升的社会工作介入研究[D]: [硕士学位论文]. 兰州: 西北民族大学, 2020. <https://doi.org/10.27408/d.cnki.gxmzc.2020.000419>
- [6] 卢明蔚, 叶明月. 关于泰州市海陵区沁莲社区 60 岁以上老年人智能手机使用情况的调查研究[J]. 科教文汇, 2018(33): 191-192. <https://doi.org/10.16871/j.cnki.kjwhc.2018.11.085>
- [7] 张硕, 陈功. 中国城市老年人新媒体使用影响因素研究——基于北京市朝阳区的调查[J]. 南方人口, 2013, 28(4): 64-72.
- [8] 陈雅雪. 数字鸿沟视角下老年群体微信的采纳与使用研究[D]: [硕士学位论文]. 深圳: 深圳大学, 2017.
- [9] 武晓立. 跨越“数字鸿沟”: 社交媒体时代老年人媒介素养的提升[J]. 青年记者, 2020(25): 16-17.