

网络消费时代老年群体面临的挑战与解决策略

钱浩

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年3月11日; 录用日期: 2024年3月25日; 发布日期: 2024年5月24日

摘要

本文深入探讨了老年群体在网络消费中面临的挑战, 并分析了政府、社会支持系统、教育项目以及私营部门所采取的对策和解决方案。文章指出, 老年人在技术接入、网络安全、信息过载以及社会孤立和数字鸿沟方面遇到了困难。政府通过制定法规和提供教育计划来保护老年消费者, 但执行力度和法律意识提升仍是挑战。社会支持系统和教育项目通过提供技术培训和社交平台来提升老年人的数字技能, 但服务的可达性和实用性有限。私营部门通过优化用户界面和提供在线安全工具来改善老年人的网络消费体验, 但市场驱动的解决方案可能无法覆盖所有老年人的需求。文章强调, 尽管已有多方面的努力, 但仍需不断评估和改进这些措施, 确保它们能有效解决老年人在网络消费中的困境, 并促进一个更包容和友好的数字化社会。总之, 文章为改善老年群体的网络消费环境提供了有益的见解, 并推动了对这一问题的进一步研究和讨论。

关键词

网络消费, 老年群体, 数字鸿沟, 社会支持系统, 解决策略

The Challenges and Solutions Faced by the Elderly in the Era of Internet Consumption

Hao Qian

School of Management Studies, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Mar. 11th, 2024; accepted: Mar. 25th, 2024; published: May 24th, 2024

Abstract

This paper explores in depth the challenges faced by older people in online consumption, and

analyzes the countermeasures and solutions adopted by governments, social support systems, educational programs, and the private sector. Older people experience difficulties with technology access, cybersecurity, information overload, as well as social isolation and the digital divide. The government has protected older consumers by developing regulations and providing education programs, but enforcement and raising legal awareness remain challenges. Social support systems and education programs promote digital skills for older adults by providing technical training and social platforms, but the accessibility and usefulness of services are limited. The private sector is improving the online consumer experience for seniors by optimizing user interfaces and providing online security tools, but market-driven solutions may not cover the needs of all seniors. Although efforts have been made on many fronts, these measures need to be continuously evaluated and improved to ensure that they effectively address the plight of older people in online consumption and promote a more inclusive and friendly digital society. In conclusion, the paper provides useful insights for improving the online consumption environment of the elderly group, and promotes further research and discussion on this issue.

Keywords

Online Consumption, Older Age Groups, Digital Divide, Social Support Systems, Solution Strategies

Copyright © 2024 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

在 21 世纪的数字化浪潮中,电子商务已经成为全球经济的重要推动力。随着互联网技术的不断进步,线上购物、电子支付和虚拟服务已经深入人们的日常生活。然而,这一变革并非所有人都能平等享受。特别是老年群体,在网络消费的大潮中面临着诸多挑战。本文旨在探讨这些挑战,并提出有效的解决策略,以期老年群体在网络消费时代的生活质量改善提供参考。

由于人口老龄化这一趋势越来越明显,老年人成为社会关注的焦点。他们的生活方式、消费习惯和社会参与程度都在发生变化。互联网消费为老年人提供了便利,但也带来了许多问题。技术门槛、网络安全、信息识别能力以及社会融入度等方面,都是老年群体在网络消费时代需要面对的挑战。

首先,技术门槛是老年人参与网络消费的首要障碍。许多老年人没有掌握使用计算机和互联网的相关知识,这使得他们在使用电子商务平台时感到困难。此外,老年人往往对新兴技术持保守态度,对于智能手机、平板电脑等现代通讯设备的使用并不熟练,这限制了他们享受数字化带来便利的能力[1] [2]。

其次,网络安全问题是老年群体在网络消费中不可忽视的挑战。老年人由于缺乏对网络风险的认识和防范意识,容易成为网络诈骗和信息盗窃的受害者。这不仅对他们的财产安全构成威胁,也严重影响了他们对网络消费的信心和积极性。

再者,信息过载和筛选困难也是老年群体在网络消费中经常遇到的问题。互联网上海量的信息和商品选择,往往让老年人感到不知所措。他们在识别和筛选对自己真正有用的信息和产品方面存在障碍,这影响了他们的消费决策和体验。

最后,社会融入度问题同样值得关注。随着越来越多的服务和社交活动转移到线上,不熟悉或无法使用互联网的老年人可能会感到被社会边缘化。这种数字鸿沟不仅加剧了老年人的孤立感,也限制了他们与家人、朋友和社区的联系[3]。

面对这些挑战，本文将深入分析老年群体在网络消费时代的困境，并探讨各种可能的对策。通过政策建议、技术创新和社会支持等方面的探讨，本文希望能够为改善老年群体的网络消费环境提供有益的见解。

2. 老年群体面临的网络消费挑战

在当今数字化和互联网盛行的时代，网上购物已经成为我们日常生活的重要组成部分。然而，这一现代消费方式并非对所有人都是易于接受和使用的。特别是对于老年群体来说，他们在网络消费的海洋中面临着诸多挑战。这些挑战不只改变了他们的消费习惯，也深刻地触及了他们的社交参与和生活品质[4]。

2.1. 技术接入障碍

首先，技术接入障碍是老年群体在网络消费中遇到的最直接的挑战。很多老人在使用智能手机、电脑或其他高科技产品时遇到了难题，这主要是因为他们不太了解相关的信息技术知识和技能。这样的局面不仅减少了他们获取信息的途径，也使得他们无法充分体验网络购物的便捷性。

2.2. 网络安全问题

其次，网络安全问题是老年群体在网络消费中不容忽视的一个重要问题。老年人对网络安全的了解通常较少，这使他们更易受到网络诈骗和信息盗窃的侵害。这种情况不仅危及他们的财产安全，还大大降低了他们对于网上消费的信任度[5]。

2.3. 信息过载和筛选困难

网络上信息和商品的泛滥对老年人来说是一个挑战，他们常常难以从中做出恰当的选择。在辨别和挑选对自己确实有益的信息与产品时，他们面临着困难，这不仅影响了他们的购物决策和体验，也可能对他们的心理健康带来不利影响。面对大量信息，老年人可能会感到焦虑和压力，这可能导致他们完全避免使用网络消费，从而错过了许多便利和机会。

2.4. 社会孤立和数字鸿沟

最后，社会孤立和数字鸿沟是老年群体在网络消费时代面临的社会挑战。随着越来越多的社交和服务活动转移到线上，不熟悉或无法使用数字技术的老年人可能会感到被社会边缘化。这种数字鸿沟不仅加剧了老年人的孤立感，也限制了他们与家人、朋友和社区的联系。

社会孤立和数字鸿沟的长期影响是多方面的。它不仅影响老年人的社交生活，还可能影响他们的身心健康。缺乏社交互动被证明与多种健康问题相关，包括心理健康问题和身体疾病。

2.5. 技术接入障碍的深入分析

技术接入障碍不只是设备的获得，还包括老年人对新兴技术的适应问题。科技进步的步伐加快，带来了众多新应用和服务，但老年人可能觉得这些更新换代太过频繁。他们需要时间和支持来学习如何使用这些工具，而这些资源并不总是可用的。

3. 现有对策和解决方案分析

在探讨了老年群体在网络消费中面临的挑战之后，本部分将分析目前已经实施的对策和解决方案，以及它们的有效性和局限性。

3.1. 政府政策和法规

政府在保护老年消费者方面发挥着重要作用。通过制定相关政策和法规，政府可以确保老年人在网络消费中的权益得到保护。例如，实施反网络诈骗法律，旨在减少针对老年人的网络犯罪。然而，这些法律的执行和老年人的法律意识仍然是一个挑战。

政府的政策和法规对于维护老年消费者在网上购物的安全至关重要。由于网络购物变得越来越普遍，老年人群体更容易成为网络诈骗的目标。这促使政府必须采取行动来提高这一群体的网络安全意识和保护他们免受网络犯罪的侵害[6]。

首先，政府通过制定专门针对网络诈骗的法律来打击网络犯罪，这些法律对网络诈骗行为设定了严厉的惩罚，以起到震慑作用。例如，实施严格的反网络诈骗法规，对诈骗者处以重罚，同时也设立了专门的网络犯罪调查部门，加强对网络犯罪的监控和打击力度。

其次，政府推出的教育项目旨在增强老年人对网络安全的认识，帮助他们更安全地进行网络消费。这些项目通常包括网络安全工作坊、讲座和在线课程，教育老年人如何识别和防范网络诈骗，如何安全地进行网络交易，以及在遇到可疑情况时应采取的措施。

此外，政府也鼓励私营部门参与老年人网络安全教育的工作。通过与企业合作，政府能够利用私营部门的资源和专业知识，为老年人提供更多的保护措施，如安全软件的推广、安全支付系统的开发等。

然而，这些政策和法规的实施也存在一定的局限性。首先，法律的执行往往需要时间，而网络犯罪的手段更新迭代非常快，这就要求法律和政策能够及时更新，以适应网络环境的变化。其次，教育计划的有效性在很大程度上取决于老年人的参与度和他们采取行动的意愿。此外，私营部门的参与也面临着利益冲突的问题，有时候商业利益可能会影响到他们提供服务的质量和公正性。

总的来说，政府在老年人网络消费保护方面已经采取了一系列积极的措施，但仍需要不断地评估和改进这些措施，确保它们能够有效地解决老年人在网络消费中面临的困境。

3.2. 社会支持系统和教育项目

社会支持系统和教育项目对于提高老年人的网络消费能力至关重要。许多非政府组织和社区中心提供了针对老年人的计算机和互联网培训课程。这些课程帮助老年人学习基本的技术技能，提高他们的网络安全意识。但是，这些社会支持系统和教育项目对于提升老年群体的网络消费能力发挥着重要作用。这些项目旨在通过提供必要的技术知识和技能，帮助老年人更好地适应数字化社会[7]。以下是对这些项目的扩展分析：

3.2.1. 社会支持系统

社区中心、图书馆、老年人协会等社会支持机构通常会举办各种活动，如计算机基础课程、智能手机使用教学、网络安全研讨会等。这些活动不仅提供了学习新技术的机会，还为老年人提供了一个社交的平台，有助于减少他们的孤独感。然而，这些支持系统的覆盖范围往往受到地理位置和资金的限制，导致一些老年人无法获得这些服务。

3.2.2. 教育项目

政府和非政府组织经常合作推出专门针对老年人的教育项目。这些项目可能包括在线课程、工作坊和个人辅导，内容涵盖从基本的电脑操作到如何在网上购物和支付。这些教育项目的目标是提高老年人的自信心，使他们能够独立地进行网络消费。尽管如此，这些项目的有效性受限于老年人的参与度和他们对技术的接受程度。

3.2.3. 项目的局限性

尽管社会支持系统和教育项目在提升老年人网络消费能力方面起到了积极作用，但这些项目仍然存在一些局限性。例如，一些老年人可能因为身体条件、交通不便或对新技术的恐惧而不愿意或无法参与这些活动。此外，教育内容的更新速度可能跟不上技术的快速发展，导致教育项目的内容很快就过时了。

总之，社会支持系统和教育项目是帮助老年群体克服网络消费困境的重要资源。为了提高这些项目的效果，需要不断评估和更新教育内容，扩大服务覆盖范围，并考虑老年人的具体需求和限制。通过这些努力，可以更有效地支持老年人安全、自信地参与网络消费。项目的覆盖范围和资源分配仍需改进。

3.3. 私营部门的创新和服务

私营部门在提供适合老年人的网络消费解决方案方面也发挥着作用。一些电子商务平台开始优化他们的用户界面，使其更加友好和易于老年人使用。此外，一些公司专注于开发针对老年人的在线安全工具[7]。尽管如此，确保这些解决方案广泛可用并且易于理解仍然是一个挑战。

私营部门在提升老年群体网络消费体验方面发挥着重要作用，通过创新和服务的提供，这些企业不仅推动了市场的发展，也为老年消费者带来了实际的便利。以下是对私营部门在这一领域所做努力的详细分析：

3.3.1. 用户界面和体验的优化

许多电子商务平台已经认识到老年用户的特殊需求，开始优化他们的用户界面，使之更加直观和易于使用。这包括创建更大的按钮、更清晰的菜单布局、以及更简洁的购物流程。此外，一些应用程序还引入了语音识别功能，允许老年用户通过语音命令进行操作，从而减少对复杂界面的依赖。

3.3.2. 在线安全工具的开发

随着网络安全问题的日益突出，私营部门也在积极开发针对老年人的在线安全工具。这些工具包括更强大的防病毒软件、更智能的欺诈检测系统以及更方便的密码管理器。这些工具的目的是为老年用户提供一个更安全的网络环境，保护他们免受网络诈骗和个人信息泄露的威胁。

3.3.3. 定制化服务的提供

为了更好地迎合老年用户的特定需求，一些企业已经开始推出了个性化的服务方案。例如，一些在线购物平台推出了专门针对老年人的产品推荐，根据他们的购物历史和偏好进行个性化推荐。此外，一些服务提供商还提供了上门服务，如家电安装、维修和技术支持，以减少老年人在使用新购买产品时的困难。

3.3.4. 客户支持和教育资源

私营部门还意识到提供有效的客户支持和教育资源对于老年用户至关重要。因此，许多公司增加了客户服务热线的工作人员数量，特别是那些能够提供耐心和详细解释的工作人员。同时，一些企业还创建了在线教程和视频，教授基本的网络技能和电子设备的使用方法。

3.3.5. 局限性

尽管私营部门在提升老年群体网络消费体验方面做出了许多努力，但这些努力仍然存在局限性。首先，市场驱动的解决方案可能无法覆盖所有老年人的需求，特别是那些生活在偏远地区或经济条件较差的老年人。其次，技术创新的速度可能超过了老年人适应的速度，导致一些老年人无法跟上最新技术的步伐[8]。最后，私营部门的服务质量和可靠性可能会因为利润驱动而受到影响。

总结来说，私营部门在为老年群体提供更好的网络消费体验方面发挥了积极作用，但仍需要关注其

服务的普及性和可持续性，确保所有老年人都能从中受益。未来，私营机构应与政府及社会团体携手合作，共同营造一个更加完善和安全的网络消费环境，以便更有效地满足老年人的需求，克服目前面临的挑战。

4. 提出新的解决策略

在分析了老年群体在网络消费中面临的挑战以及现有的对策和解决方案之后，本部分将提出一系列新的解决策略，旨在更有效地应对这些挑战，并促进老年群体在网络消费时代的融入和参与。

4.1. 增强老年人的数字技能

许多老年人缺乏使用智能设备和网络服务的基本知识，这导致他们在日常生活中遇到诸多不便。例如，他们可能不知道如何在线支付账单，或者如何通过社交媒体与家人保持联系。这不仅影响了他们的独立性，也增加了他们感到被边缘化的风险[9]。

为了解决这一问题，政府和社会组织已经开始实施各种项目，旨在提高老年人的数字技能。主要包括基础计算机操作、互联网搜索技巧、社交媒体使用、以及在线安全教育等内容。由此，老年人不仅能学习到实用技能，还能增强他们在面对数字世界时的自信心。

同时，教育项目的设计必须考虑到老年人的特殊需求。课程应该简单直观，避免复杂的术语和概念。教学方法应该包含丰富的视觉辅助材料，如图表和视频，以及提供充足的实践机会，让学员能够直接操作学习。此外，课程应该灵活安排，以适应老年人的学习节奏。

当然，实施这些教育项目并非没有挑战。动机不足、学习障碍、以及对新技术的恐惧感，都可能成为阻碍。因此，项目需要提供额外的支持和鼓励，如建立导师制度，让年轻志愿者帮助老年人学习。同时，政府可以通过提供资金支持和宣传推广，来增加这些项目的影响力。

4.2. 优化用户界面设计以适应老年人

在数字化时代，用户界面设计对于老年用户来说至关重要。良好的用户界面设计能够极大地提高老年人的网络消费体验，使他们能够轻松地访问和使用各种在线服务。

设计老年友好的用户界面时，必须遵循一些基本原则。首先，界面应该简洁明了，避免不必要的复杂性。其次，设计应该保持一致性，以便用户可以根据他们的经验预测如何使用新功能。此外，界面元素应具有高可读性，例如使用大字体和高对比度颜色，以及确保按钮和触摸目标的大小足够大，便于操作。

用户研究是设计过程中的关键步骤。通过与老年用户的直接交流，设计师可以深入了解他们的需求和偏好。这可以通过一对一访谈、问卷调查或用户测试来实现。这些研究方法可以揭示老年用户在使用界面时遇到的具体问题，从而指导设计师进行针对性的改进。

技术适应性也是设计中必须考虑的因素。用户界面应该能够适应不同技术水平的老年用户。对于技术不太熟悉的用户，界面应提供更多的指导和帮助信息。对于那些已经适应了数字产品的老年用户，设计应该提供更快捷的操作路径，以提高效率。

设计过程中可能会遇到技术限制和资源分配的挑战。此外，老年用户群体的需求多样化也增加了设计的复杂性。因此，设计师需要与技术团队紧密合作，确保设计解决方案既创新又实用。

评估和迭代是设计过程中不可或缺的部分。设计师应该利用用户反馈和数据分析来评估界面的有效性，并根据这些信息进行调整。这种持续的改进过程有助于确保用户界面能够满足老年用户不断变化的需求。

政府和行业组织通过制定相关政策和规范，也在推动老年友好界面设计。这些政策和规范鼓励设计师考虑老年用户的特殊需求，并确保数字产品对所有年龄段的用户都是可访问和可用的。

优化用户界面设计对于老年人以及整个社会都有深远的影响。一个包容性的数字化社会应该确保每个人都能够充分利用技术带来的好处。通过持续改进用户界面设计，我们可以确保老年用户不会被数字化时代所边缘化。

4.3. 强化网络安全教育和保护措施

在数字化社会中，网络安全已成为我们不可忽视的重要议题。对于老年人而言，这一点尤为重要，因为他们可能缺乏识别和防范网络威胁的必要知识和技能。因此，强化网络安全教育和保护措施对于保障老年人的网络安全至关重要。

网络安全教育的核心内容应包括密码管理、识别钓鱼邮件、安全使用社交媒体和在线支付等。这些教育内容可以帮助老年人建立起基本的网络安全防护意识，学会保护自己的个人信息不被泄露。

政府在强化网络安全教育方面扮演着重要角色。通过立法和政策支持，政府可以为网络安全教育提供必要的资源和资金。此外，政府还可以通过公共宣传活动，提高公众对网络安全的认识。

技术工具在网络安全教育中也非常重要。教育项目应该教授老年人如何使用防病毒软件、防火墙和其他安全工具，以提高他们的网络防护能力。

社会各界的合作对于推广网络安全教育同样重要。非政府组织、教育机构和私营企业可以共同开展网络安全教育活动，提供技术支持和教育资源，共同提升老年人的网络安全意识。

4.4. 促进跨代交流和合作

在数字化时代，跨代交流合作对于构建一个包容和互助的社会至关重要。与年轻一代的交流不仅能帮助他们学习和适应新技术，还能促进不同年龄群体之间的相互理解和尊重。

为了促进有效的跨代交流，建立交流平台是必不可少的。社区中心、在线论坛和社交媒体群组等平台可以成为不同年龄群体分享经验、知识和技能的场所。通过这些平台，老年人可以与年轻人交流日常生活中的技术问题，而年轻人也可以从老年人那里学习传统知识和生活智慧。

合作项目也是促进跨代交流的有效方式。例如，社区中心可以组织老年人和年轻人共同参与的数字化项目，如创建社区网站或开发社交媒体内容。这些项目不仅能够提高老年人的技术能力，还能增强年轻人的社会责任感和领导能力。

政府的政策和资金支持在促进跨代交流合作中起着至关重要的作用。政府可以提供必要的场地、设备和资金，以支持这些交流活动的开展。此外，政府还可以通过制定相关政策，鼓励私营企业和非政府组织参与到跨代交流项目中来。

当然，促进跨代交流合作也会面临一些挑战。代际偏见和沟通障碍可能会阻碍不同年龄群体之间的交流。为了克服这些挑战，我们需要通过教育和公共宣传来提高公众对代际交流重要性的认识，并培养相互尊重和理解的文化。

社会孤立和数字鸿沟的问题需要通过促进跨代交流和合作来解决。我们可以倡导年轻一代通过志愿服务项目或家庭教学活动，向老年人传授他们的技术知识和经验。这样不仅能帮助老年人掌握新技术，还能促进不同年龄层之间的相互理解和联系^[10]。

在制定解决策略时，还需要考虑文化和社会因素的影响。不同的社会和文化背景可能会影响老年人对网络消费的态度和接受程度。因此，解决策略应该是灵活的，能够适应不同群体的需求^[11]。

5. 结论

在本文中，我们深入探讨了网络消费时代老年群体所面临的挑战，并分析了各方面的解决策略。老年人在技术接入、网络安全、信息过载以及社会孤立和数字鸿沟方面的困难，凸显了数字化进程中的代际差异。政府、社会支持系统、教育项目以及私营部门已采取多种措施来应对这些挑战，但仍存在不足之处。

政府的法规制定和教育计划提供了基础性的保护，但在执行力度和法律意识的提升上还需进一步努力。社会支持系统和教育项目在提升老年人的数字技能方面发挥了作用，但服务的可达性和实用性仍有限。私营部门在优化用户界面和提供在线安全工具方面取得了进展，但市场驱动的解决方案并不能满足所有老年人的需求。

本文强调，尽管已有诸多努力，但仍需持续评估和改进现有措施。我们必须确保这些措施能够有效地解决老年人在网络消费中的实际困境，并促进一个更包容和友好的数字化社会。这不仅需要政府、社会组织和私营部门的共同努力，也需要全社会对老年群体的关注和支持。

未来，应该继续推动跨部门合作，开发更加全面和针对性的解决方案。同时，也应鼓励更多的研究和讨论，以深入了解老年群体的需求和挑战。通过这些努力，我们可以期待一个每个人都能享受网络消费便利的数字化未来。我们期望通过持续的关注和创新，能够为老年群体创建一个更加安全、便捷和包容的网络环境。这将是迈向更加文明和进步社会的重要一步。

参考文献

- [1] 刘嫣. 移动端老年用户健康信息参与行为及应用适老化改造策略研究[D]: [博士学位论文]. 长春: 吉林大学, 2023.
- [2] 李开月. 伴与绊: 智能手机使用对城市低龄老人积极老龄化的影响[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 江汉大学, 2022.
- [3] 司鸽. 互联网使用对老年人生活的影响及其应对策略[J]. 老龄科学研究, 2021, 9(9): 69-78.
- [4] 杨孜怡. 老年人健康消费能力提升的金融社会工作介入研究[D]: [硕士学位论文]. 青岛: 青岛科技大学, 2021.
- [5] 罗霞. 移动支付对老年群体消费影响机制及异质性研究[D]: [硕士学位论文]. 长沙: 湖南工商大学, 2021.
- [6] 周佩玲, 李悦. 积极老龄化视角下的老龄友好型社区: 理论演进与实践进展[J]. 科技导报, 2021, 39(8): 17-25.
- [7] 马香品. 数字经济时代的居民消费变革: 趋势、特征、机理与模式[J]. 财经科学, 2020(1): 120-132.
- [8] 李巍. 人口老龄化背景下网络消费何去何从?——基于中老年产品网络消费市场现状的分析[J]. 兰州学刊, 2017(3): 191-199.
- [9] 宗苗, 杨宏. 促进城市老年群体网络消费的对策——以沈阳市为例[J]. 当代经济, 2016(32): 6-7.
- [10] 罗栋. 人口老龄化背景下中国老年旅游产业发展研究[D]: [博士学位论文]. 武汉: 武汉大学, 2015.
- [11] 司峥鸣, 盖龙涛. 老年群体网络媒介的消费价值与生活品质[J]. 当代传播, 2012(2): 54-57.