

“夕阳照互联”社会实践报告——调查老人关于互联网的使用情况

原创性声明

此次报告完全由同学原创

基本情况记载

- 调查时间：2020年7月30日-8月10日
- 地点：湖北枝江，澳门，河南郑州，江西庐山，江苏苏州，浙江温州
- 单位：枝江各医院，澳门各医院，郑州交通管辖，河南乡村各户，江西庐山风景区，江苏苏州各政府部门，温州城市社区
- 对象：老人，服务业人士，与老人在互联网方面有接触的职位人员，政策制定者

调查的目的

目的：

在互联网科技给我们带来便利时，老年人因年龄大、反应慢、知识结构落后、接受新鲜事物能力不强的原因，使得老年人群体看起来与这个时代有些脱节，原本基于便利服务而研发使用的技术产品却让老年人不断闹“乌龙笑话”，越来越让很多老年人感到不便。

现在是信息社会，而很多老人面对银行自动柜员机、医院自助叫号系统等互联网高科技的应用，却不断碰壁，加深了他们的失落感。科学技术的目的是为了生活更美好。互联网时代的红利也应惠及老年人，他们不应被排除在外。

为了让老年人群体也享受到互联网时代的红利，我们必须了解当代老年人对互联网及其相关产品智能手机、平板电脑等电子设备的使用情况，只有在这样的基础上，才能合理化地提出建议缓解当前的矛盾。

于此同时，互联网科技企业也应开发出更多针对老年人群体的应用程序和硬件设备。这一研发需要以市场利益为旨归，但要更多考虑社会效益。老年人科技市场利润低，只考虑社会效益，企业很少会进行研发。为了破解这一困局，政府部门就要发挥作用，以政策作为导向作用，积极引导企业投入生产，提高社会效益。对当今社会较滞后的针对老年人的科技创新政策的调研是本次实践的另一大目的。

实践意义：

本次我们小组的社会实践活动，可以引导我们青年学生了解社会，了解国情，坚持走有中国特色社会主义道路的信念。现代大学生，大多是在书本知识中成长起来的，对我国的国情、民情知之甚少，社会实践则为我们打开了一扇知识的窗口。在与老年人群体的接触、了解、交流中，我们可以亲身体会到当今社会面临的矛盾，从而尽我们所能提出合理的解决建议，社会责任感和使命感得到加强。

老年群体作为弱势群体，关爱的群体，不能与时代脱节，更不能被科技的发展抛弃。由于没有电子支付享受不了折扣，不会操作App点到饭等缘故，只互联网给人们带来便利生活的同时，他们却离社会越来越远。快速发展的技术，正给他们布下一条数字鸿沟。通过本次实践，我们希望能够亲身体会到互联网时代的发展对老年人的影响，探寻其影响的各种成因，为缓解以至解决这一社会矛盾奠定良好的理论基础，并在活动中树立正确的世界观、人生观、价值观，提高团队每个人的综合素质。通过这次对互联网时代下的老年人群体的社会实践以及调研，我们希，望能够更加接近社会，感受社会获得大量的感性认识和许多有价值的新知识，同时能够把自己所学的理论知识与接触的实际现象进行对照、比较，把抽象的理论知识逐渐转化为认识和解决实际问题的能力，真正做到活学活用。

“互联网+”是辆“快车”，带领着各行各业高速翻新、变样、发展，老年群体作为弱势群体，关爱的群体，不能与时代脱节，更不能被科技的发展抛弃，这需要我们社会各界的共同努力，对他们多一些关爱与关怀，通过这次实践调研，我们希望让银发群体能离共享科技发展成果与红利更近一步。

调查的内容与方法

老龄化、“独一代”，流动时代、“指尖”社会……当这些元素叠加，我们看到的不仅有“空巢老人”“异地养老”的心酸与烦恼，还有老年人被落在时代后面的挑战。移动支付、智能可穿戴设备……这些于我们而言已经耳熟能详的应用和服务，对他们来说却像是一片未知的领域。

整个时代下，二、三线城市和乡村普遍存在的老年人无法自如使用智能手机进行网络购物、预约挂号以及日常生活缴费等现实困境，所以今年两会就有代表提议，数字化生活，不能将老年人排除在外。

此次我们的实践活动就围绕“老年人和智能手机的使用”展开。在此次活动中，我们将调查各个城市以及乡村老年人使用智能手机的情况，总结老年人使用智能手机遇到的困难，即老年人不能很好使用智能手机的原因，并对帮助老年人使用智能手机提出适当的建议，让更多的老爷爷老奶奶跟上时代，踏足这一片未知的领域。

为了完成我们的实践内容，我们的实践活动将通过采访，问卷调查，亲身体验，贴近观察等多种方式进行，以此保证我们实验内容的多样性和真实性。

在采访过程中，我们将前往老年人聚集地比如广场，公园等地通过与老年人聊天的方式了解他们智能手机的使用情况，也会去医院和有意愿接受采访的老人交谈，了解他们是如何预约挂号的以及能否自己预约挂号。除了采访老人，我们也会采访其他有关人员比如超市收银员，向他们了解老年人买单时的支付方式，得出会使用智能支付的老年人所占比例。也会去联通等营业厅采访其工作人员，调查老年人办理手机业务的情况。

在使用问卷调查时，我们会设计一些相关的问题，并根据被调查者的职业设计不同的问题，比如针对超市工作人员的问卷我们会问大概每天能遇到多少老年人顾客，其中使用智能手机支付的老年人所占比例等，针对营业厅工作人员的问卷我们会问老年人通常会办理什么业务，某些村庄的宽带安装情况等。并且我们将问卷打印出来，让被调查者填写，方便我们统计数据，得到更真实的情况。

为了更好的了解老年人的智能手机使用情况，我们选择和老人共同生活一天，观察其日常生活及其对智能手机的使用情况。期间会和老人一起散步，一起吃饭，体验其日常的娱乐方式。也会教老人如何更好的使用智能手机，比如视频聊天，网络购物，手机充值等一些实用功能。

为了让调查结果更严谨，我们不光会调查城市内老人的情况，还会让住在农村的同学调查其家乡老人对智能手机的使用情况。毕竟现在老龄化严重，农村里的大部分年轻人和中年人都外出打工，智能手机的使用对留守老人的生活又带来了挑战。加入农村老人的情况会让我们的实践更据意义。

调查的结果与分析

由于此次社会实践采取分组的形式完成，每个组负责不同的方面，所以使用的调查报告有着些许区别，但大体上问题还是一致的。

在老年人使用手机支付的现状上，我们小组共定点观察了324位老人在超市、小卖部、菜市场 and 医院等地进行消费支付时的支付方式，其结果如下：

可以看到，老年人使用现金支付的比例约占74.4%，手机支付包括微信支付加上支付宝支付，约占比20%。由此可以看出老年人总体来说使用手机支付的比例还是较低的，比例大概只有1/5左右，这表明智能手机在老年人中的普及程度还是挺低的。

另外，我们考虑到可能因为城市的发达程度不同等差异，老年人的智能手机使用比例可能有着较大的区别，所以我们也进行了横向对比。数据如下图：

从图中可以清楚的看到，使用智能手机支付的老年人人群主要集中在城市，农村占比还是极少数的。由此可见，老年人使用智能手机支付的比例与所在地的发达程度呈正比例关系，或者准确来说，主要是家庭经济水平决定了老年人是否使用智能手机及其智能手机支付。就比如在一部分农村，据调查显示，绝大部分老年人连智能机都没有，或者是近一两年家人才给买的智能手机，因此对于没有或者近期才接触智能手机的老年人来说，使用智能手机进行支付还是比较难的，在加上一部分家人担心老年人上当受骗，也就没有给老年人手机绑定银行卡之类的，所以在农村进行智能手机支付的老人比例极低。相对的，在城市的老人经济条件在总体上还是高于农村的，所以使用智能机进行支付的比例相对而言较高。

在对基层干部的采访上，政府干部表示，在对教老年人使用智能手机上，政府以及社区都采取了积极的措施，但部分老人还是拒绝接受使用智能手机支付，他们拒绝改变他们的生活方式。这主要是由于大部分老人的文化水平较低，他们不愿意接受也可以说无法在短时间内无法学会使用智能手机。但是在未来的大约十年之内，会使用智能手机支付的老年人比例可能会极大的增高，这是源于现在大部分50-60岁的中老年人都会使用智能手机。只能说随着现代化的发展以及电子货币对现金的替代，老年人学会使用智能手机已经是一种必然的趋势。

在对小区社区以及对老年人的采访上，小区管理人对老年人使用智能手机支付持消极态度，他们表示其实大部分老年人连字都不会打，更别说使用智能手机扫码支付了。而老年人就单纯的表示不会使用智能手机，而家里的年轻人也很多都在外打工，没有时间来教他们使用。使用智能手机对年轻人来说或许很便捷，但对于他们来说挺难的。在他们的生活中，智能手机并不是一个必须品，没有智能手机他们也能过得挺好，再说已经是老年人了，他们也表示没有必要花时间去学习使用智能手机。

虽然许多接受采访的老人表示不会使用智能手机对他们的生活并没有很大的影响，但是我们通过其他渠道以了解到老年人其实已经处在了“数字化鸿沟”的窘境。就拿此次疫情来说，疫情爆发后，服务业窗口作用消弱，大部分地区为减少接触改为了线上服务，点餐、挂号、政务等使不会使用智能手机的老年人剖为窘迫，尤其是现在推行健康码，有部分老人因使用非智能手机或不会使用智能手机，相关操作无法完成，导致出行不便。

因此，教导老年人使用智能手机还是必不可少的。在此方面，部分超市工作人员表示可以在收银台前贴上使用智能手机支付的流程，流程应以图片的形式为主，文字为辅，这主要是为了给那些不识字或者眼睛老花眼严重看不清字的老人提供方便。也有超市的临时工表示，目标群体应该看重年龄在55-60岁的中老年人，因为他们的学习能力与接收新事物的能力还比较强，而年龄再大一点智力可能就开始衰退了，也可能不会再愿意去接受新事物了。政府工作人员及其社区管理者则提到，可以在社区范围内组织对老年人使用智能手机支付的集体教学，对此感兴趣的老人可以自愿参与。交通方面的工作人员则表示，其实在部分场合，老年人使用智能手机支付其实没有很多必要，比如在公交站以及地铁站等地，老年人完全可以通过刷卡来进行支付，这样更加的便捷。而部分业内人士称，老年人在听力、视力、记忆力等方面有其年龄的特点，而目前大部分智能手机及其软件都是专注于青年和中年群体，在产品设计上缺乏对老年用户的考虑，因此可以设计老年人专门使用到的智能手机以及相关APP来帮助老年人。

附录

访谈报告

访谈报告（一）

访谈时间：2020年8月12日

被访谈人：吴燕，江苏省苏州市张家港市兆丰镇常丰社区妇女协会主任

访谈方式：面对面

沈毅（以下简称沈）：您好，我是华中科技大学互联照夕阳实践小组的成员沈毅。我们目前正在进行一项社会实践，主题是关于在互联网盛行的当代社会中，老人与互联网关系到底是怎样的。我们都知道，由于科技互联的不断发展，现在的社会与老人们以前生活的社会相比，已经发生了很大的变化，老人能否适应这样的变化成为了一个问题。对此，网上有人就说不会使用互联网、智能手机的老人会被慢慢淘汰。您怎么看这个问题？您认为当今互联网时代下老人应该如何生存？

吴燕（以下简称吴）：我个人觉得，首先，不会使用智能手机的老年人没那么容易被时代淘汰，因为老人有老人的生活方式，并且那些年轻一点的、50到60岁的老人还是可以勉强地使用智能手机的。对于那些70岁以上的老人，他们的文化程度可能不太高，并且几十年的生活方式让他们不太愿意接受智能手机，但对于他们这个群体的生存环境而言也不会造成什么太大的影响吧。

沈：那您觉得对于老年人这一特殊的团体而言，接触智能手机、互联网的利与弊分别有哪些呢？

吴：有利的地方当然是他们能够通过互联网了解到更多的信息，也有利于缩小与年轻人之间的代沟，这些都是很有利的，我也是比较鼓励他们学习使用智能机的。但是弊端在于，由于老人们的文化程度有限，他们使用智能手机的时候容易让一些不法分子有机可乘，容易上当受骗。现在各种网络诈骗也很多，所以我觉得这就是最大的弊端吧。

沈：您所工作的社区就居住着很多的老人，您认为在他们的日常生活中有哪些方面通过使用智能手机可以更加方便呢？您平时又了解到哪些老人生活中受互联网+阻碍的现象呢？

吴：他们日常生活中可以使用智能手机的方面还是蛮多的，像平时上街买菜啊，去超市购物啊，都可以通过手机来电子支付，包括乘车等等，这样兜里就不用放那么多现金了，比较安全。还有扫一些二维码、关注公众号，来了解更多的信息和知识，这些都很方便。受阻碍的地方嘛，可能他们不太愿意接受吧，需要花很多的时间去琢磨。

沈：那您觉得老人们如果想学习使用智能手机的话会有哪些困难呢？

吴：我认为，首先他们缺少一个学习的环境，周围的邻居都不会用智能手机，没有学习的氛围；其次他们和子女一般不住在一起，他们想学习的时候没有人耐心地指导他们，大概就是这些。

沈：那如果可以的话，您会采取什么样的措施来帮助老人学习使用智能手机呢？

吴：如果可以的话，我会专门建立一个场所，让愿意学习使用智能手机的老人聚集在一起，相互学习，相互交流，相互沟通，让他们在学习使用智能手机的同时感受到智能手机的方便，让他们的生活更加充实。如果他们需要一些指导的话，我们也会安排一些工作人员去为他们提供帮助。

沈：好的，感谢您的回答，希望在您的这些措施落实之后，我们常丰社区的老人们能够更好地适应互联网时代，也希望所有的老人都能够在这个时代找到他们生活的位置！

访谈报告（二）

访谈时间：2020年8月17日

被访谈人：刘雪祥，江苏省苏州市张家港市南丰镇政府老年人协会书记

访谈方式：面对面

沈毅（以下简称沈）：您认为老人应该如何适应互联网时代的生活？

刘雪祥（以下简称刘）：关于老人应该如何适应互联网时代的生活，我们政府也做了很多事情，特别是像养老院，把很多智能设施都投入了使用，比如老年人防摔倒、老年人定位等等，这些东西相对来说开发得也是比较多的。但是现在有一个问题，就是老年人的文化程度普遍不高，对于新事物接受起来普遍比较慢；其次，老年人的记忆里逐渐下降，前学后忘记；再者，老年人对于智能手机的兴趣不高，他们不太高兴学这些东西；再一个就是目前智能手机的功能太多，有些用不着，有些操作比较复杂，老年人用起来不方便，他们只局限于简单的一些操作，一般像上网买东西之类都是由子女来代劳（笑）。我们南丰镇上60到70岁的老年人里面文化程度达到高中及以上的大约只有百分之10左右，没有几个的。

沈：那也就是说想要改善这一情况的话关键还是要提高老年人的文化素养，对吗？

刘：可以这么说。现在70岁以上的老年人其实也没什么精力去学这些东西了，而对于60岁左右的老年人呢，其实我们政府老年协会每年也都举办了一些措施，比如举办一些讲座来宣传怎样适应互联网时代、老龄化时代的到来，关于智能手机的简单应用我们也有在教，但是这些教学呢也只是局限于那些文化水平高一点的老年人，那些低的人本身就不太愿意学，学也学不进去。真正退休以后层次高的，像教师啊公务员啊一类，有追求有目标，学习新东西也很快，网上看看新闻啊写写文章啊什么的，这样的老人占的比例不多，大概百分之十左右。大部分老人都有一种惰性，同时也害怕被骗啊什么的，有一些心理障碍，子女也不太放心。子女也有在教，但只是教一些简单的操作，比如打电话等等。整体来说的话大部分老人想要适应互联网+时代还是有一定的困难的。

沈：那您认为未来几年这种情况会有所好转吗？

刘：未来几年这种情况应该是会好转一点的，因为现在的50岁以上的人已经比较适应互联网时代了，像网上购票啊这些他们基本都是会的未来几年他们退休之后，会用智能手机的老年人的比例就会慢慢升高了。现在关键就是那些60后，六七十年代出生的这一批老人，他们如果想要一个人出远门的话还是比较困难的。

沈：好的，谢谢刘书记的回答！

访谈报告（三）

访谈时间：2020年8月17日

被访谈人：蒋丽花，江苏省苏州市张家港市南丰镇政府社区办主任

访谈方式：面对面

沈毅（以下简称沈）：请问南丰镇社区里在养老方面有没有考虑到一些智能化的东西呢？

蒋丽花（以下简称蒋）：我们这边村社区的话都会有一个阵地，就是一个居家养老服务站，目前这个服务站已经社会化了，由第三方来承接。这个服务站覆盖面很广，所以他们平时有什么活动都可以到那里去参加，像刚刚刘书记说到的一些关于智能化时代的讲座都可以在那里举办。还有就是智慧养老，就是我们所说的那个虚拟养老，专门针对80岁以上的老年人，由第三方根据老年人的需求定期到他们家提供不同类型的服务，比如按摩、家政服务等等。

沈：您刚刚所说的阵地，它里面都有什么呢？

蒋：它里面主要都是一些日常活动需要的东西吧，像乒乓室、书画室等等，还有一些关于理疗方面的仪器之类。各个村里会有一些不同。

沈：那您有没有了解到一些关于智能发明来帮助老人更好地生活呢？

蒋：有的，我们这里有一个智能腕表，预防老年人摔倒啊之类的，还可以打电话、求救等等，它有一个后台的，有大数据来支持，是连到市里面去的。

沈：那挺好的，谢谢蒋主任！

访谈报告（四）

访谈时间：2020年8月24日

被访谈人：黄霁蓝，华中科技大学义工部负责人

访谈方式：线上访谈

沈毅（以下简称沈）：您大概组织或参与过多少次养老院/敬老院志愿活动？

黄霁蓝（以下简称黄）：组织过两次，全程参与了。

沈：您认为组织这些志愿者活动的意义有哪些呢？

黄：首先是对于志愿服务的对象而言，这类活动显然能给敬老院带去不一样的一天，给予老人们一些欢声笑语、青春活力和我们力所能及的陪伴与帮助。其次对于参与志愿服务的同学们而言，这样的活动一方面能荡涤心灵，引发思考，一方面能增长见识，收获锻炼，同时自己的志愿服务精神也得到了满足和提振。

沈：您参与的这些志愿活动都包含哪些内容呢？

黄：对于敬老院活动，主要包括给老人送去一些瓜果礼品，和老人一起进行一些折纸、剪纸之类的活动，陪老人聊天，表演唱歌、乐器等才艺。

沈：据您了解，养老院/敬老院的老人平时都做些什么呢？

黄：平时主要休养身体，晒太阳，聊聊天，行动方便的老人也会散散步、串串门。

沈：据您了解，老人们对养老院/敬老院的生活满意吗？（或者说老人们在养老院/敬老院开心吗）

黄：我认为因人而异，有的老人精神状态好，积极乐观；有的老人可能因为个人身体原因，生活质量着实不高。总体而言，敬老院为老人提供的环境和服务是合格的。

沈：据您了解，养老院/敬老院中的老人里面会使用互联网、智能手机的人多吗？他们一般用智能手机做什么呢？

黄：不多，基本上没有使用智能手机的。

沈：您认为老人学习使用互联网、智能手机的困难有哪些？

黄：第一，识字打字问题，很多老人因为时代客观原因，文化程度不足以识字打字；第二，视力和精神状况问题，可能眼睛实在不便盯着屏幕，可能实在没有精力操作电子设备；第三，缺人教他们如何使用。

沈：如果可以，您打算在以后的志愿活动中如何帮助老人更好地适应当下的互联网时代？

黄：多安排一项活动：给老人体验智能手机等电子设备，并教他们使用。

沈：您家老人会使用智能手机吗？

黄：我的外公外婆会，奶奶不会。

沈：您支持您家老人学习使用智能手机吗？

黄：支持，只要老人家愿意。

沈：据您了解，您家老人平时生活中有受过现在互联网+的阻碍吗？

黄：有，我的奶奶因为客观原因没有学会使用智能手机，在目前的社会环境下基本不可能单独出门。

沈：您认为老人应主动适应当今的互联网时代，还是社会做出调整以对老人更友好？

黄：二者共同。

沈：您希望当今社会做出哪些调整以对老人更友好？

黄：一个显然的例子便是现在的扫二维码出行。很多老人因为没有智能手机或者不会操作而出行受阻，甚至受到责难和歧视。希望以后能改善这一方面。

沈：好的，谢谢您的回答！

问卷调查

针对超市/地摊工作人员的问卷

Q1：您从事这份工作大概有多长时间了：

Q2：您每天工作时大概能遇到多少老年顾客：

Q3：据您了解，这些老人中会使用智能手机支付的人所占比例是：

A.30%以下

B.31--50%

C.51--70%

D.71%以上

Q4：老年乘客一般会问买哪些商品：

Q5：您是否遇到过其他顾客因老人行动不便而对老人不耐烦的现象：

A. 经常遇到

- B. 偶尔遇到
- C. 从未遇到过

Q6: 您是否支持老年客户学习使用智能手机支付:

- A. 是
- B. 否

Q7: 您认为您现在工作的地方对老年人而言是否方便:

- A. 是
- B. 否

Q8: 您认为您现在工作的地方有哪些需改进:

Q9: 您对您现在的工作满意吗?

- A. 满意
- B. 不满意

Q10: 您希望如何帮助老人学习智能手机支付:

针对医院辅助挂号从业者/志愿者的问卷

Q1: 您从事这份工作大概有多长时间了:

Q2: 您每天工作时大概能遇到多少老年人:

Q3: 据您了解, 这些老人中会使用智能手机的人所占比例是:

- A. 30%以下
- B. 31--50%
- C. 51--70%
- D. 71%以上

Q4: 老年人一般身体会有哪些不适:

Q5: 您是否遇到过其他挂号者因老人行动不便而对老人不耐烦的现象:

- A. 经常遇到
- B. 偶尔遇到
- C. 从未遇到过

Q6: 您是否支持老年客户学习使用智能挂号:

- A. 是
- B. 否

Q7: 您认为您现在工作的地方对老年人而言是否方便:

- A. 是
- B. 否

Q8: 您认为您现在工作的地方有哪些需改进:

Q9: 您对您现在的工作满意吗?

- A. 满意
- B. 不满意

Q10: 您希望如何帮助老人尽快适应智能互联生活:

针对地铁/公汽服务人员的问卷

Q1: 您从事这份工作大概有多长时间了:

Q2: 您每天工作时大概能遇到多少老人:

Q3: 您认为这些老人中会使用智能手机的人所占比例是:

- A.30%以下
- B.31--50%
- C.51--70%
- D.71%以上

Q4: 老年乘客一般会问您哪类问题 (可多选) :

- A.卡票出错
- B.出入口方位
- C.目的地出口选择
- D.卫生间方位
- E.如何购票
- F.如何进出站
- G.班次间隔时间
- H.便民设施使用方法
- I.其他__

Q5: 您是否遇到过其他乘客因老人行动不便而对老人不耐烦的现象:

- A. 经常遇到
- B. 偶尔遇到
- C. 从未遇到过

Q6: 您是否遇到过老人遇突发事件或感不适而向您求助的情况:

- A. 经常遇到
- B. 偶尔遇到
- C. 从未遇到过

Q7: 您认为您现在工作的地方对老年人而言是否方便:

- A. 是
- B. 否

Q8: 您认为您现在工作的地方有哪些需改进:

Q9: 您对您现在的工作满意吗?

- A. 满意
- B. 不满意

Q10: 您最希望老人用智能手机来做什么 (可多选)

- A. 看新闻
- B. 玩游戏
- C. 社交
- D. 其他____

针对社区管理者的问卷

Q1: 您管理这个社区大概有多长时间了:

Q2: 您管理的社区大概有多少老人:

Q3: 据您了解, 这些老人平时主要的娱乐方式是 (可多选):

- A.打牌、打麻将
- B.互相串门拉家常
- C.相约散步
- D.其他__

Q4: 据您了解, 这些老人中会使用互联网的人所占比例是:

- A.30%以下
- B.31--50%
- C.51--70%
- D.71%以上

Q5: 您认为互联网给老人带来的好处有哪些:

__ (可加点选项)

Q6: 您认为当今社会不会使用智能手机对老人带来哪些不方便:

__ (可加点选项)

Q7: 您是否支持老人使用互联网与智能手机:

- A. 是
- B. 否

Q8: 您认为应如何实施行动来帮助老人学习使用互联网与智能手机:

Q9: 您认为社区应如何帮助使用互联网的老人避免网络诈骗等?

Q10: 您最希望老人用智能手机来做什么 (可多选)

- A. 看新闻
- B. 玩游戏
- C. 社交
- D. 其他____

针对老人的问卷

Q1: 您的性别:

- A. 男
- B. 女

Q2: 您的年龄:

- A.60-65岁
- B.66-70岁
- C.71-75岁
- D.76岁以上

Q3: 您的居住方式:

- A. 单独居住
- B.与老伴居住
- C.与子女或他人居住
- D.在养老院居住

Q4: 您的婚姻状况

- A .有配偶
- B. 离异
- C. 丧偶
- D. 未婚

Q5: 您的退休后的月收入大约:

- A.1000元以下
- B.1000元-2000元
- C.2000元-3000元
- D. 3000元-4000元
- E. 4000元-5000元
- F. 5000元以上

Q6: 您的受教育程度:

- A.小学或小学以下
- B.初中 (含初中未毕业)
- C.高中或中专 (含高中未毕业)
- D.大专 (含夜大、电大)
- E.大学本科
- F.研究生 (硕士或博士)

Q7: 您退休前的职业是:

- A. 工人
- B. 教师或科研技术人员
- C. 机关干部或公务员
- D. 工程师
- E. 医生

F. 企业管理人员

G. 律师

H. 军人

I. 其他____

Q8: 您的健康状况如何 (可多选) :

A. 一切正常

B. 听觉有障碍

C. 视觉有障碍

D. 行走有障碍

E. 手指动作不灵

F. 其他健康问题____

Q9: 您上过网吗?

A. 上过网 (若选A则回答除第19题外的其他问题)

B. 没有上过网 (若选B则直接回答第19、20题)

Q10: 您平常是如何使用互联网的 (可多选)

A. 用自己的手机上网

B. 在家用他人的电脑上网

C. 在家用自己的电脑上网

D. 其他方式____

Q11: 您从上次使用网络到现在, 已经有 **年月**。您平均每周上网的天数约为**天**, **您平均每天上网时间大约为**小时。

Q12: 您平常使用下述网络功能的频率是怎样的? - 浏览新闻了解时事:

A. 从未使用

B. 很少

C. 一般

D. 经常

Q13: - 聊天、社会交往:

A. 从未使用

B. 很少

C. 一般

D. 经常

Q14: - 休闲娱乐 (听音乐、看视频、玩游戏等)

A. 从未使用

B. 很少

C. 一般

D. 经常

Q15: - 信息的浏览、搜索或下载:

A. 从未使用

B. 很少

C. 一般

D. 经常

Q16: - 网络购物

A. 从未使用

B. 很少

C. 一般

D. 经常

Q17: - 其他活动（请您写出）

Q18: 您对使用互联网有哪些方面的担忧？

A. 在网络诈骗方面上会担忧

B. 在网络交际方面上会担忧

C. 在流量资费方面上会担忧

D. 在虚假新闻传播上会担忧

E. 在个人信息泄露上会担忧

F. 其他____

Q19: 您认为没有互联网对您的生活带来了哪些影响？

Q20: 您对互联网的基本看法或态度是：

个人感想

在科技迅猛发展的时代，手机逐渐智能化，从“大哥大”、小灵通、天线手机，到现在早已普及的智能手机，手机的发展可谓是日新月异。现在的互联网的强大，更是让智能机为我们带来了诸多便利，朋友间聊天互动和生活分享、日常的娱乐活动、订票订餐甚至手机支付都已渗透到了我们生活的方方面面。现在很多人出门必带的一样东西就是手机，没有手机简直寸步难行。我们中的大多数，要么亲身经历感受智能机的普及，要么生来接触到的都是智能机，能够熟练应用它的功能享受便利。然而，还有很多老年人没有跟上手机智能化的趋势，他们的生活不仅没有变得更便利，反倒多出了很多麻烦。这一次实践，为了详细了解老年人在日常生活中遇到的手机支付等问题如何解决，我们选择医院为地点，采取了统计、采访等方式进行调查。

我们来到一家乡镇医院，镇上老年人智能机普及较为落后，医院规模较小，来医院的老年人大多是自己一人前来。首先，我们对医院收费时老人的支付手段进行统计。据调查，一天有中59位老年人在收费窗口缴费，其中6位使用微信支付，其他均为现金或医保支付，也就是说大约百分之九十的老年人没有使用智能手机支付功能。

接着，我们采访了挂号、缴费窗口的工作人员。其中，我采访的是一位服务了七年的工作人员。据了解，她每天工作一般大概能遇到五十到六十位老年人，大多是由于高血压、关节疼痛、腰腿疼痛、老年痴呆等病况来医院，他们中的九成以上不会使用智能机，而是使用老年机、使用现金挂号和缴费。当问到“您认为您现在工作的环境对老年人是否便利”的问题时，她说道，像这样的乡镇医院一般都是人工挂号缴费，不使用智能，反倒对老年人非常便利。她表示，老年人学习使用智能机没有可行性，本来就因为搞不清程序而烦躁，再硬加上智能挂号，会更加麻烦。如果能在医院增加为老年人的导医台，可以解决一些问题，但最好的方法还是子女能够带领老人来医院，免去诸多麻烦。

这次的调查，通过采访我经工作人员介绍，间接了解老人使用智能机或是老年机的情况、乡镇医院环境对于老年人便利与否、解决医院看病麻烦的方法等；通过统计，直接证实了老年人在医院的主要支付方法，了解了他们线上支付的困难。我认为，对于老年人，特别是偏落后地区的，如果难以适应智能机，我们应该尽量给予人工引导，提供便利。例如在医院，尽量使用人工窗口，并且有导医台人员指导。当然，子女亲人应该尽量陪伴家里老年人去医院，避免他们在医院不了解程序步骤而手忙脚乱，周围人对他们的包容与理解也很重要。

今年暑假我参加了的暑期社会实践活动，固然三四天的实践活动让我觉得很累很辛苦，但我从中锻炼了自己，并且学到了很多课堂上学不到的东西。也通过这几天的实践，使我有了些关于社会基层建设的心得体会，第一次全方位地扩充了自己的专业知识。通过假期之余来进行社会实践工作，使自己的思想和意志都得到了一个质的升华。社会是个大课堂，对于我们涉世不深的大学生来说，我们只有主动地接触它，了解它，才能更好地去适应它。未来的社会布满剧烈的竞争，这向我们广大大学生提出了严峻的挑战。因此，我们在紧张的学习之余一定要多多走进社会，了解社会。

我们社会实践的主题是探寻当今社会下老人与互联网的关系，我认为这个主题很好的贴合了时代需求，拥有很高的实践价值。互联网时代下，老人与智能手机等新兴科技产物逐渐脱轨，作为祖国下一代接班人的我们，必须对此高度重视和关注。

在实践工作前期，我们实践活动小组积极讨论，明确各组员之间的分工和个人任务，这对于我们中后期的实践活动的正常有序的展开具有重要意义。沟通和讨论是团队走向成功的桥梁，通过沟通和讨论，我们深刻地意识到了我们小组社会实践选题的核心内容，明白了我们实践任务的价值所在，于此同时，我们也通过沟通和交流提前汇集了一些我们在后期社会实践过程中可能遇到的挫折和困难，并提前做好了对应的安排和对策，这使得我们实践任务的开展更加顺利，也让我对于团队合作交流的价值有了新的体会。

在实践工作中后期，我的任务主要是实地调查，调查对象包括地摊超市工作人员，社区管理人员，以及老人群体自身等。调查任务还是比较繁重的，但是我并没有抱怨，而是服从小组的安排，将每一天的调查任务安排的井井有条，最终在预期时间内圆满地完成了实地调研工作。通过这次调研我发现，当今社会老人群体和科技产品脱轨确实十分严重，比如能使用微信等互联网社交软件的老人寥寥无几，这进一步印证了我们小组本次社会实践的价值所在，我深刻地体会到当今社会必须进一步加强老人和互联网之间若即若离关系的重视程度，给老年人群体更多的关爱和帮助。

本次社会实践让我深刻体会到了社会存在的问题，从而让我对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我对自身有一个正确的定位，增强了我努力学习的信心和毅力。我是一名大二学生，行将走上社会，更应该提早走进社会、熟悉社会、适应社会。“纸上得来终觉浅，尽知此事要躬行”。社会实践使我们找到了理论与实践的最佳结合点。尤其是我们学生，只重视理论学习，忽视实践环节，往往在实际工作岗位上发挥的不很理想。通过实践所学的理论知识得到巩固和进步，就是紧密结合自身专业特色，在实践中检验自己的知识和水平。通过实践，原来理论上模糊和印象不深的地方得到了巩固，原先理论上欠缺的地方在实践环节中得到了补偿，从而加深了对根基原理的理解和消化。

经历了将近一周的社会实践，我感慨颇多，我见到了社会的真实一面，实践生活中每一天遇到的情况还在我脑海里回旋，它给我带来了意想不到的效果，社会实践活动给生活在象牙塔中的我提供了广泛接触社会、了解社会的机会。

本次社会实践主题为老年人与智能手机的使用，看到名字就知道在实践过程中我要和老年人有较多的接触。作为一个常年在读书的学生，和陌生人的交流无疑是对我的一大挑战。但是既然已经决定去做，只能硬着头皮上了。“千里之行，始于足下”，这短暂而又充实的实践，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，与人文文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识是我一生中一笔宝贵财富。

这次实践也让我深刻了解到，和团体保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我可以向他们学习很多知识、道理。在实践过程中，我遇到过不少问题，多亏了我们的实践小队里的同学，我才能解决他们，顺利的将实践进行下去。

通过这次的的活动，我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我对自己的未来有一个正确的定位，增强了自身努力学习知识并将之与社会相结合的信心和毅力。对于即将走上社会的我们，更应该提早走进社会、认识社会、适应社会。大学生暑期社会实践是我们磨练品格、增长才干、实现全面发展的重要舞台。在这里我们真正的锻炼了自己，为以后踏入社会做了更好的铺垫，以后如果有机会，我会更加积极的参加这样的活动。

在本次的社会实践中我还和很多老人谈心交流，从中学到了很多书本上学不到的东西，汲取了丰富的营养，理解了“从群众中来，到群众中去”的真正涵义，认识到只有到实践中去、到基层去，把个人的命运同社会、同国家的命运的发展联系起来，才是大学生成长成才的正确之路。

这次实践活动，丰富了我的实践经验，提高了我的团队合作能力，使我们通过这次实践更加了解社会，这次实践活动意义深远，对我的帮助享用一生。作为一个21世纪的大学生，社会实践是引导我们走出校门、步入社会、并投身社会的良好形式；我们要抓住培养锻炼才干的好机会；树立服务社会的思想与意识。同时，我们要树立远大的理想，明确自己的目标，为祖国的发展添砖加瓦。

经历了将近三天的社会实践，我感慨颇多。我们见到了社会的真实一面，实践生活中每一天遇到的情况还在我脑海里回旋，它给我们带来了意想不到的效果，社会实践活动给生活在都市象牙塔中的大学生们提供了广泛接触社会、了解社会的机会。

“千里之行，始于足下”，这短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，与人文文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识是我一生中一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，和团体保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对于自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西很

多，他们就是最好的老师，正所谓“三人行，必有我师”，我们可以向他们学习很多知识、道理。实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车。实现了从理论到实践再到理论的飞跃。增强了认识问题，分析问题，解决问题的能力。为认识社会，了解社会，步入社会打下了良好的基础。同时还需我们在以后的学习中用知识武装自己，用书本充实自己，为以后服务社会打下更坚固的基础!

通过这次的的活动，我们逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我们对自己的未来有一个正确的定位，增强了自身努力学习知识并将之与社会相结合的信心和毅力。对于即将走上社会的大学生们，更应该提早走进社会、认识社会、适应社会。大学生暑期社会实践是大学生磨练品格、增长才干、实现全面发展的重要舞台。在这里我们真正的锻炼了自己，为以后踏入社会做了更好的铺垫，以后如果有机会，我会更加积极的参加这样的活动。

在本次的社会实践中我们还同诸多老人谈心交流，从中学到了很多书本上学不到的东西，汲取了丰富的营养，理解了“从群众中来，到群众中去”的真正涵义，认识到只有到实践中去、到基层去，把个人的命运同社会、同国家的命运的发展联系起来，才是大学生成长成才的正确之路。

这次实践活动，丰富了我们的实践经验，提高了我们的团队合作能力，使我们通过这次实践更加了解社会，这次实践活动意义深远，对我们的帮助享用一生。作为一个21世纪的大学生，社会实践是引导我们走出校门、步入社会、并投身社会的良好形式;我们要抓住培养锻炼才干的好机会;提升我们的修身，树立服务社会的思想与意识。同时，我们要树立远大的理想，明确自己的目标，为祖国的发展贡献一份自己的力量!

当前智慧时代的到来，使得扫码支付等技术广泛应用。但是却也因此让老年人的出行受到了极大的限制，使得这些应该给人们带来方便的技术在某种意义上成为了一种门槛和障碍。

为了调查这些支付方式给老年人受众群体带来了哪些困扰，为此我们用过问卷星设计了一系列问卷来评估该群体对移动支付的适应程度以及意见。

首先，先统计了老年人群体出行使用公共交通工具的大致频率。通过调查可以看出老年人出行大部分都会选择乘坐公共交通工具加步行的方式。由于老年人年龄的影响，开车一般是由年轻人代劳，通常情况下都是短途出行，使用公共交通工具比较方便。

其次，我们关于老年人每天使用智能手机的时长进行了统计，发现呈现出两极分化的状态。一方面是完全不使用智能手机，一方面是每天使用时长超过4小时。这种情况出现的原因主要是有部分老年人认为世面上的老年机已经足够日常生活的使用了，另一部分则是缺少人指导他们进行智能手机的使用和学习。

而对于使用智能手机的那部分老年人，大多数人会使用手机上的移动支付功能，有少部分只是将手机当作了一个通常意义上的聊天工具，认为现在生活中使用现金仍然是较为方便的选择。

对于我们主要调查的关于公共交通工具的移动支付功能，我们发现绝大多数老年人都会使用老年卡乘车。对于政府给予的此类老年人的优惠政策，多数人表示对于日常出行带来了极大的方便，不是非常需要移动支付功能进行想车票等的支付。而对于出租车这一出行方式，绝大多数老年人表示自己通常不会使用这种方式，因为出行一般是短途。

相较于还未调查时的大致预判，我们发现老年人这一群体目前对于互联网+时代的阻碍感觉影响并不大，他们在疫情期间主要活动范围是社区以及周边公园等场所，对于健康码等感觉影响不明显，但还是有一部分人表现出了对移动支付的学习欲望。

最后我们询问了关于老年人对自己这一群体出行的一些想法，统计发现绝大部分人认为当前的出行还是很方便的，但是也有人当前城乡移动支付等互联网+功能的推进成都差异过大。农村等非城镇地区对于移动支付的普及程度较低，使得那些地区的老年人可能对智能手机的接受度较低，移动支付的推进较差。

通过这次社会实践，我们清楚的了解了当前老年人对于交通出行这一方面的忧虑以及态度。互联网+时代的到来，在给新一代的年轻人带来极大方便的同时，我们也应当关注到给老年人这一不太能快速学习和融入到这一时代的人群给予充分的关注，充分考虑到他们的诉求以及代价，及时的准备好相应的政策，来帮助他们呢面对接下来的时代更新。

在这个火热的夏天，我暂别了暑期在家的闲适生活，和同学进行了暑期社会实践调查活动。在这次活动中，我学到了许多学校里学不到的知识，也有着许许多多的感悟。

我们小组调查的主题是有关老年人使用智能手机进行支付的相关问题。在此之前，我其实并没有过亲身进行社会实践调查的经历。或者说有，但也不过是去社区找人盖个章啥的虚与委蛇的事情而已。所以说，在实践活动进行之前，我既有着一种焦虑也有着一种期待。实际上，我的社会实践进行的也并不是很顺利，遭到的拒绝永远是比接受多。此次社会实践既让我意识到了自己的不足--与人交际的能力极其缺乏，不能完整流畅的表述自己的思想，也让我充分认识到了社会的现状--社会不像学校一样处处包容学生，每个人都在自己的岗位忙碌，他们没有必要也没有义务去帮助你。

在这次社会实践调查活动中，我认为自己的工作能力有了较大的提高，其中我认为有几个能力是我们进行调查活动必不可少的：

一善于与人沟通，能够清晰合理的表达自己的想法。如何与人沟通好是一门需要长期联系的能力，以前我在学校只需要学习，与陌生人沟通的能力较少再加上主观上的一点排斥，使我不愿与人沟通，不能以一种让人容易接受的方式提出请求，谈话时也比较容易冷场。但经过此次社会实践活动后，我与人沟通的能力有了加大的提升；

二自信。自信不是盲目的自夸，而是对自己的一种积极的肯定。在与人交谈时显露的自信能让人感受到一种朝气，从而增加交谈的良好氛围。

三不断从时间中积累知识。刚开始进行社会实践的时候，我采用的是填写调查问卷的形式，但实际效果并不理想，于是我便改变了形式，进行口头的采访，效果好许多。

通过这次的暑假社会实践我知道了：我们不应该是象牙塔里不能受风吹雨打的花朵，社会实践的磨练，让我更加深深地认识到社会是一所更能锻炼人的综合性大学，只有我们正确的深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中去，才能使我们更好的发现自身的不足，为今后走出校门，踏进社会奠定良好的基础；才能使我们学有所用，在实践中成才，在服务中成长，并有效的为社会服务，体现大学生的自身价值。

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。社会实践调查是我们理论与实践的最佳结合点。我认为此次实践与在家线上学习的物理实验一样，让我们充分意识到了理论与实践的差距所在，也让我们通过实践，完成对理论的巩固。对于我们大学生来说，我们在日常的生活学习中往往只会注重理论学习而忽视实践环节，从而在进行实践的时候会有着比较大的落差，但实践是检验真理的唯一标准，我们只有在实践中坚持下去才能出真知，才能获得进一步的提高。

此次社会实践调查活动提高了我们的社会实践能力，引导我们接触了解社会，增强了我们的社会责任感和社会适应能力。在实践过程中我们进行了积极的交往、任务分配以及合作，组员之间相互理解与尊重，有着较强的团队意识和归属感，社会实践任务也是圆满完成。

学习的机会时时刻刻充实在生活中，我们要善于把握住这些机会，努力提升自己。

有人说，大学是一个小社会，步入大学就等于步入半个社会。但我觉得，只有真正进入社会去真正体验，才能真正地了解社会。社会实践活动就给我们当代大学生们提供了广泛接触社会、了解社会的机会，让我们深入社会，与在职员工合作，从中学学习很多书本上学不到的东西，汲取丰富的营养，理解“实践出真知”的真正涵义，认识到只有到实践中去、到社会中去，才能真正的融入社会，服务于社会。

疫情期间，我们未能成功返校，我们“互联照夕阳”实践小组未能聚集在一起，只能分头行动。我们本次的社会实践主题是“在互联网+发展的当代社会对略微滞后老人的政策调研与老人对互联网使用调研，同时进行针对老人的互联网教学”，我负责采访一些政府工作人员以及社区管理层工作人员等。最初接到任务时，我认为这几乎是不可能完成的任务，因为我的人脉资源里似乎没有任何与政府有关的人。但是经过多方面求助，最终还是成功联系到了相关人员，并且收获颇丰。

在这次社会实践过程中，我领悟到了以下几点：

一．在社会上与人沟通时一定要保持虚心、低调、礼貌。

在一个陌生的地方，总会遇到各种各样的麻烦，有时不得不需要请别人帮忙。如果请求的方式能让别人心里觉得很舒服，那么他多半不会拒绝你，有时甚至可能因此多交一个朋友。我在每一次采访之前都非常紧张，生怕他们过于严厉无法交谈。但谦虚礼貌的态度让我最终能够融洽地与他们完成交谈。此外，别人提出的意见，最好虚心接受，并且不要吝啬自己的感谢。

二．在社会上要保持自信。

自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。在多次与他人的接触中，我明白了自信的重要性。你没有社会工作经验没有关系，重要的是要相信你的能力不比别人差。谁的社会工作经验不都是积累出来的，没有第一次又何来第二、第三次呢？自信心使你更有活力，更有精神。

三．在社会中要学会团结合作。

虽然没能和其他组员们聚在一起，但是我的任务得以顺利完成离不开他们的支持与帮助。能够找到相关的政府工作人员以及社区管理层工作人员更是离不开父母与朋友的多方打听。如果没有他们，我可能根本无从下手。

大学是一个教育我、培养我、磨练我的圣地，我为我能在此生活而倍感荣幸。但社会是一个很好的锻炼基地，能将学校学的知识联系于社会。实践是我们接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车，实现了从理论到实践再到理论的飞跃，增强了认识问题，分析问题，解决问题的能力。因此，作为当代大学生，我们要经常走进社会，为认识社会，了解社会，步入社会打下了良好的基础。

团队活动评语

超市工作人员：活动主题对老年人来说具有较高的积极意义，该生在超市进行采访时工作勤奋，比较有礼貌，知识面广，虽然沟通能力可能较差，可还是积极的进行交流。我们对该生的总体评价较优，希望该生能继续努力。

景区工作人员：活动主题非常具有社会意义，紧跟社会热点，同时也带给了我们很多思考。在采访过程中，队员有礼貌，问题通俗易懂，对于我们一开始没太听明白的地方，耐心地给我们解释。

常丰社区：沈毅在社会实践中积极主动，态度端正，在采访中问到的问题也非常具有代表性与典型性，对于一些我讲得不到的地方他还会进一步追问，非常细致，也非常礼貌，特别棒！

南丰镇政府：沈毅踏实肯干，有创造性、建设性地独立开展了采访工作，责任心强，有自己的想法，并且善于表达。现在很多大学生社会实践都是形式主义，像这样实打实地走访、采访已经不多，不愧是985高校的学生！

营业厅工作人员评语：活动紧跟时代热点，看的出来团队对当今社会问题做了一些研究。团队队员在采访时落落大方，有礼貌。采访过程顺利，队员并未提出让人尴尬的问题，可以看出对采访下了功夫的。

村庄村委会成员：你们这个团队说的也是我们正在想的问题，现在村里大部分年轻人都外出打工不在家，有时在手机上通知一些事情老人都不知道。队员在采访时有礼貌，问题得体。

该生在本单位实践的这一段时间，能够严格要求自己，工作勤恳，负责，责任心强，知识面广，基础知识扎实，遇到的问题能及时解决，生活积极向上，举止文明与他人之间相处融洽，善于与领导沟通，主动积极地做好每一件事情，总体评价较优，希望该生在今后的工作中继续发扬。