



2023年全国网民网络安全感满意度 “特殊人群网络权益保护” 专题调查报告

上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心

2024年4月

本报告数据来源于 2023 网民网络安全感满意度调查活动，任何组织和个人引用本报告中的数据和内容须注明来源出处。

组委会欢迎有关研究机构合作，深入挖掘调查数据价值，有需要者请与组委会秘书处联系。

报告查询(总报告及区域、专题、行业报告):网络安全共建网:www.iscn.org.cn“网安联”公众号:



**2023 年全国网民网络安全感满意度
调查专题报告
特殊人群网络权益保护专题**

上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心

2024 年 4 月

目录

一、前言	1
二、研究背景	2
三、研究内容与方法	4
四、未成年人网络使用基本情况与公众态度	7
（一）未成年人的娱乐类网络应用使用度呈下降趋势，网络保护举措效果显著	8
（二）公众对未成年人上网问题仍然态度消极，加强防沉迷管理的需求保持不变	9
（三）未成年人上网问题复杂多样，网络沉迷和不良信息泛滥是重灾区	10
（四）“饭圈”活动多乱象，良性引导需重视	10
（五）“饭圈”问题整治效果显著，维持良好风气需多方巩固	12
五、未成年人网络权益保护措施与满意程度	14
（一）未成年人上网管理受重视，陪伴类措施有所欠缺	15
（二）青少年保护模式有效性不足，功能设计和内容质量亟待改进	16
（三）游戏防沉迷措施效果显著，未成年人过度游戏问题得到改善	18
（四）未成年人网络权益保护情况整体向好，保护工作任重道远	19
六、未成年人网络权益保护主体和责任认知	21
（一）恶搞孩子类视频泛滥网络，未成年人网络权益认识需提高	21
（二）非实质性伤害也是伤害，网络绝非法外之地	23
（三）家庭、学校和未成年人“内外”合力，形成倡导健康上网的良性互动	24
（四）网络素养知识普及任重道远，未成年人网络素养教育课程工作需再接再厉	25
七、老年人、残障人士网络权益保护情况	27
（一）互联网操作复杂成最大痛点，网络应用适老化改造效果差强人意	27
（二）跨越数字鸿沟需多措并举，“面向老人”式服务备受期待	29
（三）公众呼吁网络应用无障碍改造，助力特殊人群融入互联网社会	30
八、特殊人群网络权益保护建议	31
（一）保障未成年人用网安全需全社会助力，共同维护清朗空间	31
（二）老年人如何跨越数字鸿沟受瞩目，打通用网“最后一公里”	32
（三）残障人士等特殊群体用网需全社会凝聚共识，消除应用歧视	32

一、前言

网络安全是国家安全重要的组成部分，没有网络安全便没有国家安全。2023 年，为彻底贯彻习近平总书记“网络安全为人民，网络安全靠人民”以及二十大所提及的建设“网络强国、数字中国”思想，全面了解、反映网民对我国网络安全状况的感受和看法，向国家和有关部门开展互联网治理与监管提供详实的网情民意支撑，同时积极发挥网络安全社会组织在网络空间建设中的桥梁作用，在全国各级党政部门的指导支持下，由全国网络空间安全协会联盟（网安联）牵头，135 家网络安全行业协会及相关社会组织共同发起，2022 网民网络安全感满意度调查活动于 2022 年 8 月 3 日启动。本调查活动持续 10 天，通过网络问卷形式进行意见和观点采集，得到社会各界和广大网民的踊跃支持和积极参与，全国有效问卷采集量达 303.1776 万份，覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市。

此次发布的调查问卷分为公众版和从业人员版。公众版从大众化的角度，设置九个专题二级问卷，分别是网络安全法治社会建设、网络诚信建设、遏制网络违法犯罪行为、个人信息保护和数据安全、网络购物安全权益保护、特殊人群（未成年人、老年人等）网络权益保护、互联网平台监管与企业自律、数字政府服务与治理能力提升、网络暴力防控与网络文明建设；从业人员版从网络从业人员的技术专业化角

度，设置四个专题二级问卷，分别是等级保护实施与企业合规、行业发展与生态建设、新技术应用与网络安全、科技创新与人才培养。其中“特殊人群（未成年人、老年人等）网络权益保护”作为二级问卷之一，围绕未成年人网络使用情况、网络权益保护措施和满意度、老年人网络适老化改造等方面设置十七个问题。

今年的网络权益保护专题研究，将特殊人群从未成年人延展至老年人和残障人士，在未成年人用网情况和公众态度、未成年人网络权益保护主体责任认知上，也补充了与去年调查情况的对比分析，以期扩充网络权益保护研究的内涵和外延，最终形成本次《特殊人群网络权益保护》专题报告，进而为网络空间建设提供有益参考。

二、研究背景

随着互联网技术的发展及移动终端的普及，我国未成年网民、老年网民等特殊群体网民数量激增。2023年12月23日，共青团中央维护青少年权益部等发布的《第5次全国未成年人互联网使用情况调查报告》显示，2022年未成年网民规模已突破1.93亿，其中九成未成年人拥有属于自己的上网设备并主要使用手机上网，表明当下未成年人使用互联网的广度和深度明显提升。网络已经对未成年人学习、生活及思维产生巨大影响，在客观环境上改变了未成年人的社会化方式。与此同时，网络不良信息对于处在成长

阶段的未成年人极易造成不同程度的负面影响。加强互联网生态治理，为未成年人营造良好的网络环境，加强对未成年人网络权益保护已成为重要社会关切。

2024 年 1 月 1 日，《未成年人网络保护条例》（以下简称《条例》）在全国正式实施。这是我国首次对未成年人网络保护进行专门性综合立法，在未成年人保护性立法中具有里程碑意义，其中对未成年人网络保护的体制机制做出顶层设计，而且从“网络素养促进”“网络信息内容规范”“个人信息网络保护”“网络沉迷防治”四个方面细化未成年人网络保护内容，积极回应现实中未成年人网络保护的重点难点以及争议问题，是新时代加强未成年人保护的重要一环。

除未成年人群体，2023 年第 51 次《中国互联网络发展状况统计报告》中指出，50 岁及以上网民群体占比由 2021 年的 26.8% 提升至 30.8%，表明互联网进一步向中老年群体渗透，与之对应的是，2023 年我国互联网应用适老化改造深入推进，在工业和信息化部指导下，共组织 1735 家网站和 APP 完成适老化及无障碍改造，同时在全国推广应用了一批主流网站和手机 APP 优秀改造案例，让智能生活有温度、无障碍。而第 52 次《中国互联网络发展状况统计报告》指出，从年龄来看，60 岁及以上老年群体是非网民的主要群体，截至 2023 年 6 月，我国 60 岁及以上非网民群体占

非网民总体的比例为 41.9%。这也表明如何引导、帮助老年人上网用网仍待社会各界从技术等多方面发力，为我国互联网普及提供新路径。

三、研究内容与方法

本研究旨在全面了解社会公众对特殊人群网络权益保护的观点，主要包含四个方面，一是未成年人网络使用的基本情况与公众态度，包括未成年人网络应用使用情况、上网问题现状、“饭圈”活动及治理效果等；二是未成年人网络权益保护措施及满意程度，主要涵盖未成年人上网管理措施、青少年保护模式效果评价以及改进建议；三是未成年人网络权益保护主体和责任认知，包括未成年人健康上网引导方式、网络素养知识普及以及未成年人网络素养教育课程工作的实施情况；四是老年人、残障人士网络权益保护情况，包括网络应用适老化改造和残疾人士辅助功能支持效果情况、跨越数字鸿沟举措。最后提出特殊人群网络权益保护的相关建议。

围绕以上内容，对发起单位调查所得百万级问卷调研数据进行分析，分析内容包括受访个人基本情况和特殊人群网络权益专题两个部分。个人情况由受访网民性别、年龄、学历、职业身份构成。从调研数据来看，受访网民构成分布较为均匀分散，囊括各不同特征网民建议和观点，整体调查样本在网民代表性上具有良好体现，加上调查样本数据庞大、覆盖面广泛，调研结论可推及至全国网民。

调研受访网民具体分布如下：

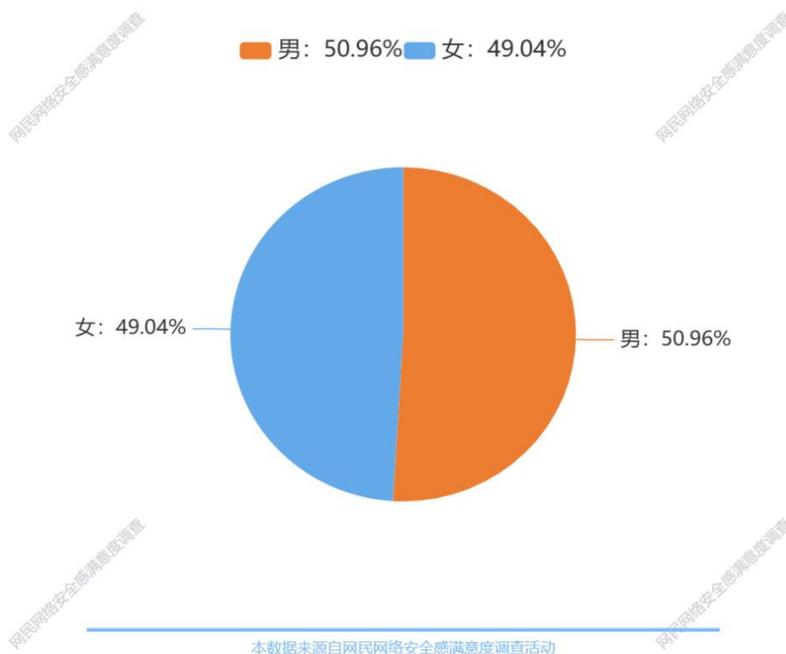


图 1 受访网民性别分布

性别分布：男性（50.96%），女性（49.04%）。

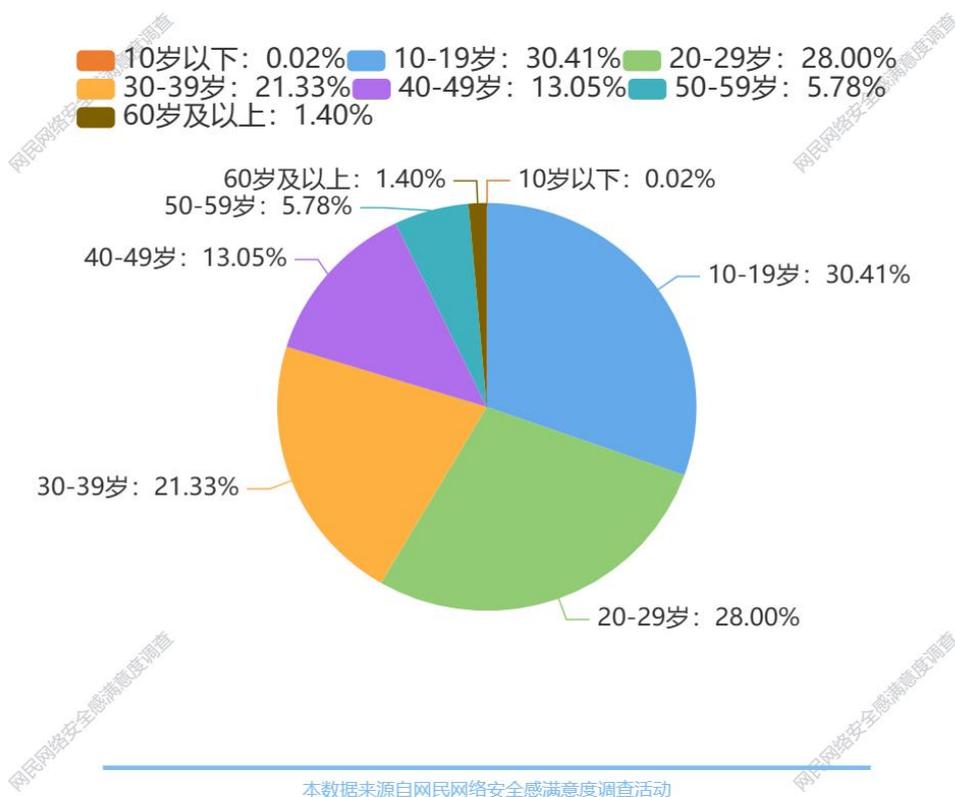


图 2 受访网民年龄分布

年龄分布：10 岁以下 (0.02%)，10-19 岁 (30.41%)，20-29 岁 (28.00%)，30-39 岁 (21.33%)，40-49 岁 (13.05%)，50-59 岁 (5.78%)，60 岁及以上 (1.40%)。

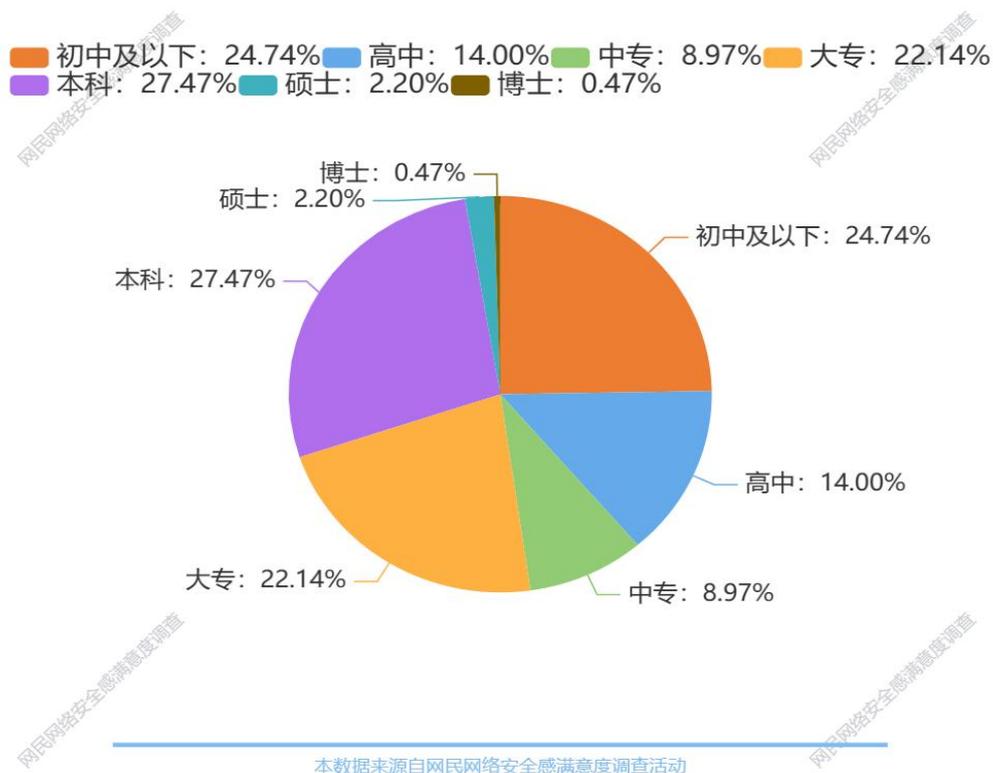


图 3 受访网民学历分布

学历分布：初中及以下 (24.74%)，高中 (14.00%)，中专 (8.97%)，大专 (22.14%)，本科 (27.47%)，硕士 (2.20%)，博士 (0.47%)。



图 4 受访网民职业分布

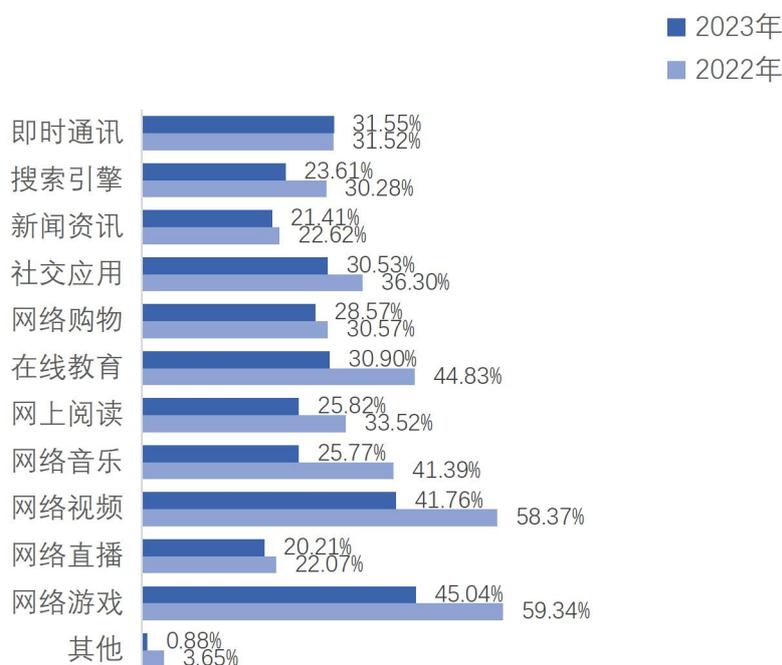
职业分布: 公务员/事业单位/政府工作人员 (16.23%), 企业/公司工作人员 (22.10%), 农林牧渔水利业生产人员 (4.10%), 自由职业者, 如自媒体、小生意、作家等自雇人士 (14.16%), 无业/失业/退休人员 (13.38%), 学生 (24.70%), 其他 (5.34%)。

四、未成年人网络使用基本情况与公众态度

调查显示, 未成年人对娱乐类网络应用的使用率明显下降, 网络沉迷、不良信息等网络问题仍最受关注, 对未成年人的网络使用还需加强引导和监管。此外, “饭圈”文化整治行动效果显著, 后续要注重成果巩固, 推动整治工作纵深发展。

（一）未成年人的娱乐类网络应用使用度呈下降趋势，网络保护举措效果显著

针对未成年人使用网络应用服务的调研显示，网络视频、网络游戏是未成年人最常用的两种服务，使用比例分别为41.7%、45.04%，较2022年相比，使用频率有一定幅度的下降，其中网络视频的使用频率下降最明显，同比下降16.67%。各大网络应用服务推出的青少年保护模式等保护举措在降低未成年人网络使用度上取得了显著效果。总体而言，未成年人对各类网络应用的使用程度呈下降趋势，说明我国未成年人的网络沉迷问题在有关政府部门、网络平台、家长、学校等主体的多方共同治理下已得到明显改善。



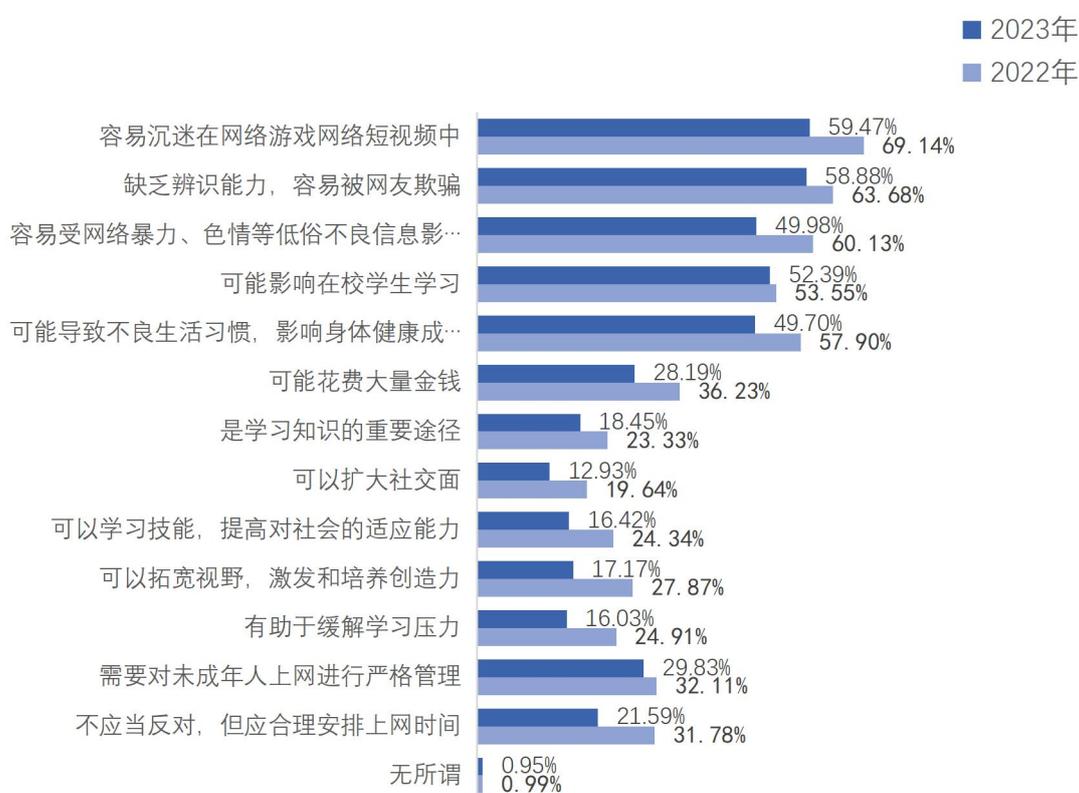
注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图5 未成年人上网使用的网络应用软件

（二）公众对未成年人上网问题仍然态度消极，加强防沉迷管理的需求保持不变

对比 2022 年数据，公众在对待未成年人上网问题上，整体仍体现为消极态度大于积极态度。虽然公众的正负面态度都有下降，但其中“需要对未成年人上网进行严格管理”占比与 2022 年十分接近，下降程度较低，显示出公众对推进青少年防沉迷管理的需求仍然强烈。



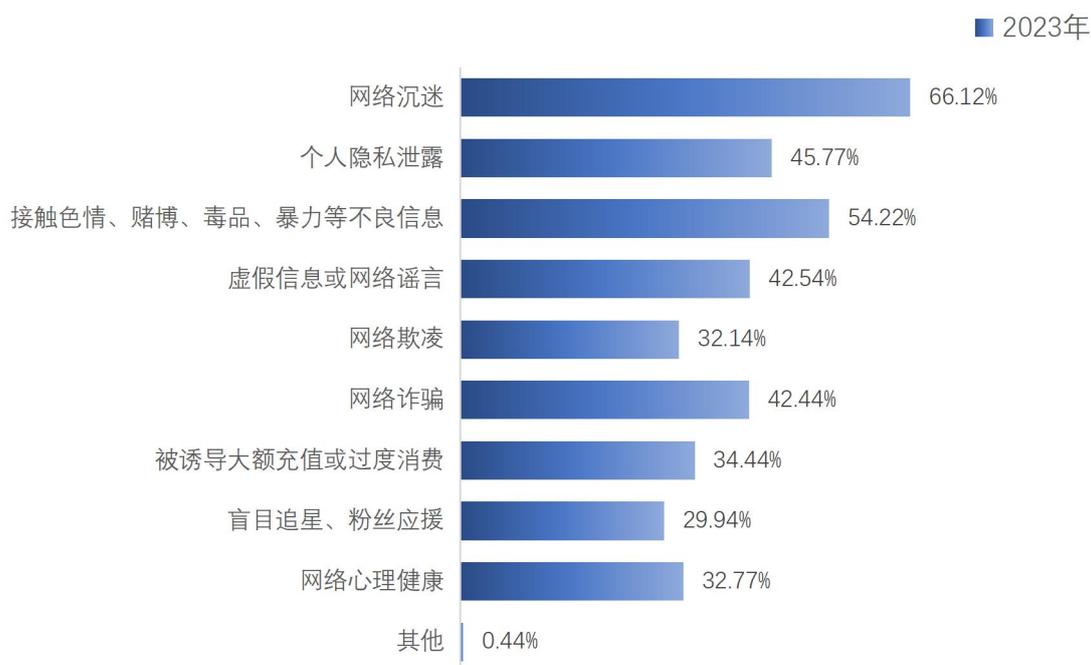
注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 6 受访网民对未成年人上网的态度

（三）未成年人上网问题复杂多样，网络沉迷和不良信息泛滥是重灾区

在对未成年人上网容易引发的问题的调研中，最受网民关注的是网络沉迷问题，占比达 66.12%，这侧面反映出未成年人在上网过程中多存在自控力不足的问题。其次，个人隐私泄露和接触色情赌博等不良信息也是受访网民关注的重点，分别占比 45.77%和 54.22%，说明个人信息泄漏以及不良信息泛滥的问题亟待解决。



注：本题为多选题，选项加总之和大于 100%

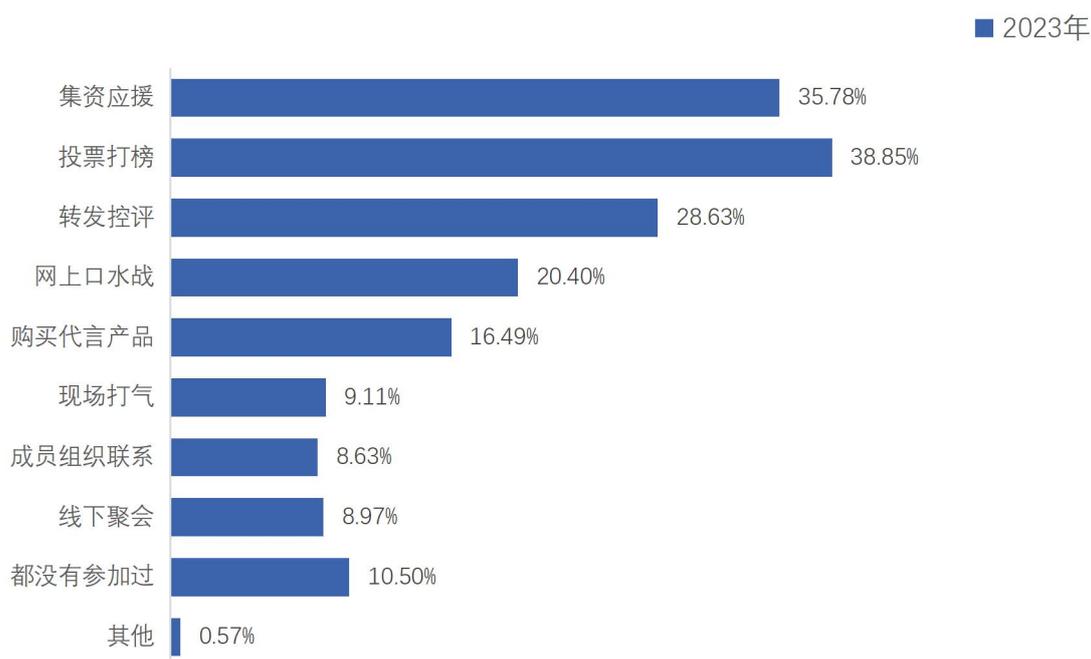
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 7 受访网民对未成年人上网问题的感知

（四）“饭圈”活动多乱象，良性引导需重视

随着互联网的不断发展，“饭圈”活动辐射范围扩大，受到了广泛关注。在有关受访网民曾参与过的“饭圈”活动

调查中，投票打榜和集资应援的占比分别为 38.85%和 35.78%，位居前两位。另外，转发控评和网上口水战也占不小的比例，为 28.63%和 20.4%。不难看出，“饭圈”活动多涉及资本集中和舆论控制，带有恶性竞争性质，未成年人尚未形成完整的三观，极易受到“饭圈”活动的不良影响。



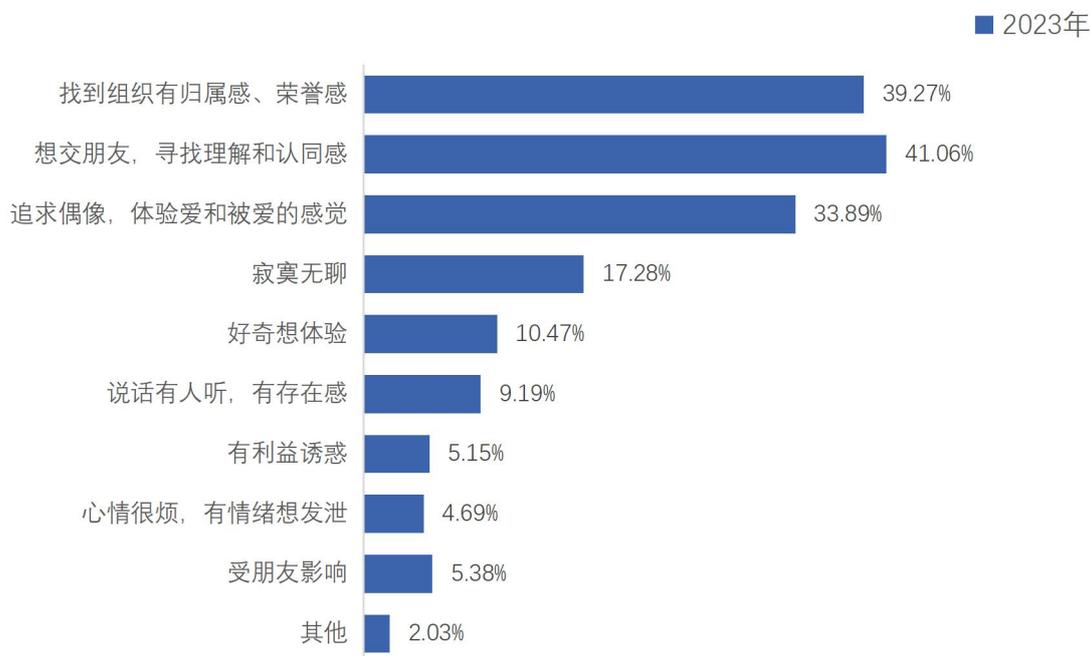
注：本题为多选题，选项加总之和大于 100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 8 受访网民曾参与过的“饭圈”活动

调研数据显示，受访网民中有 41.06%的人参加“饭圈”活动是为了交朋友，寻找理解和认同感，占比最多。有 39.27%的人认为找到组织有归属感、荣誉感，还有 33.89%的人表示追求偶像，想体验爱和被爱的感觉。以上数据说明，

参与“饭圈”活动的群体大多希望通过这些行为，来获取认同感、归属感和爱等情绪价值。



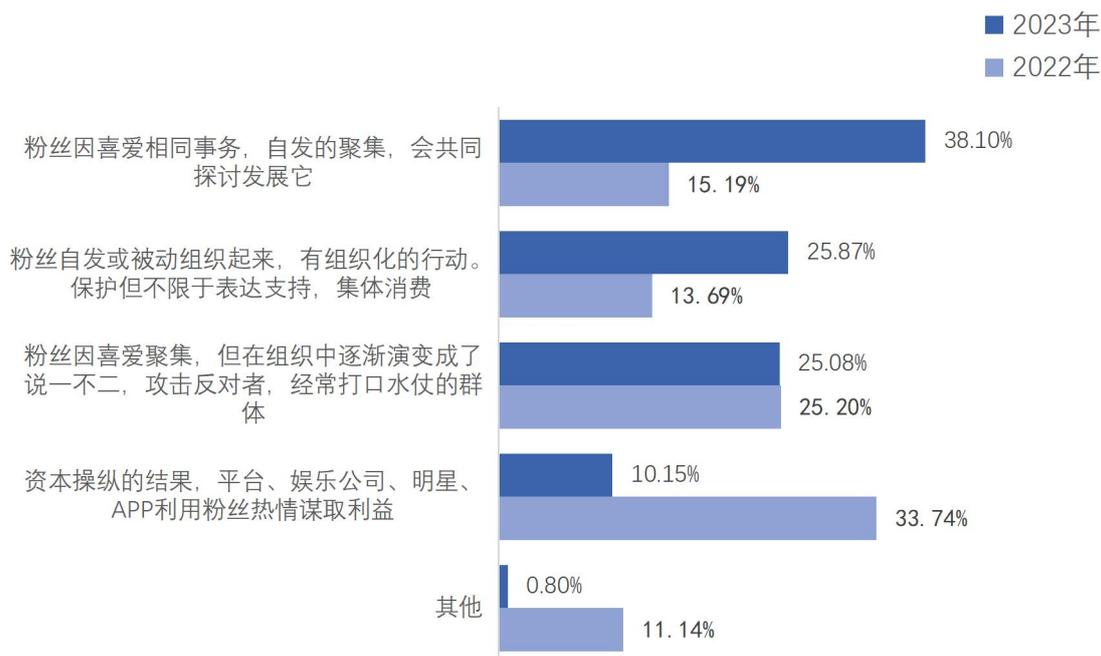
注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图9 受访网民参与“饭圈”活动的原因

（五）“饭圈”问题整治效果显著，维持良好风气需多方巩固

统计数据显示，2023年受访网民对“饭圈”文化的正面看法已成为主流。有10.15%的受访网民认为“饭圈”文化是资本操纵的结果，较2022年同比下降23.59%。而认为粉丝因喜爱共同事物自发聚集，共同探讨发展“饭圈”文化的受访网民比例达38.1%，较2022年大幅增长，成为了占比最多的一项看法。



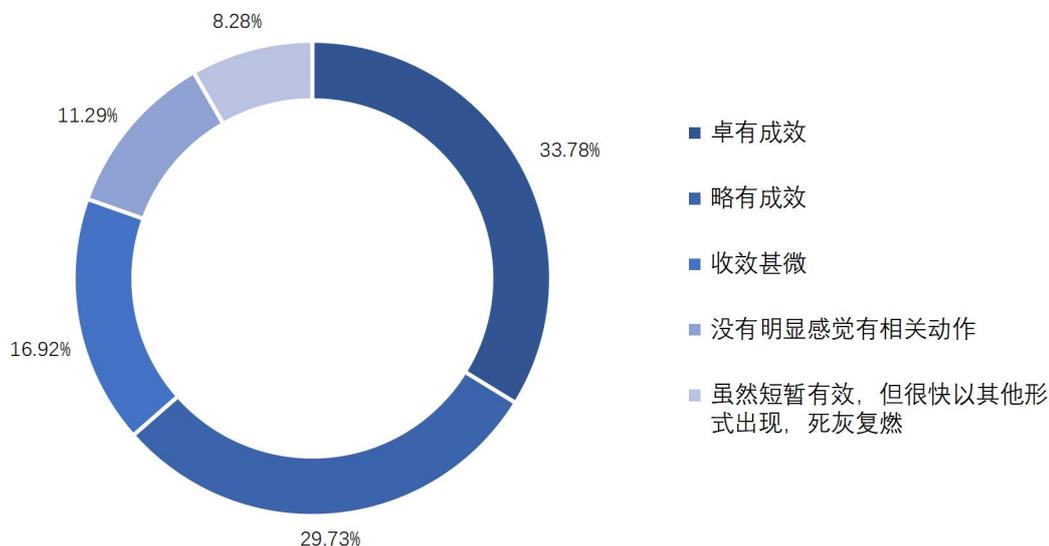
注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 10 受访网民对“饭圈”文化的看法

在整治“饭圈”文化以及网络综艺方面，33.78%的受访网民认为卓有成效，这表明相关部门的整治行动在一定程度上取得了显著成果，得到了社会认可。另外，29.73%的网民认为行动略有成效，这说明部分成果虽已初步显现，但还有待改进。然而，有11.29%的人没有明显感觉有相关动作，有8.28%的人表示虽然短暂有效，但“饭圈”文化很快死灰复燃。这说明整治行动在广度和深度上还有所欠缺，相关部门应继续加强对“饭圈”文化和相关网络综艺的监管和整治力度，注重舆论导向和教育宣传，进一步巩固和拓展成果。

同时，需要加强与互联网平台的合作，共同落实责任，建立长效机制，持续推动整治工作向纵深发展。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

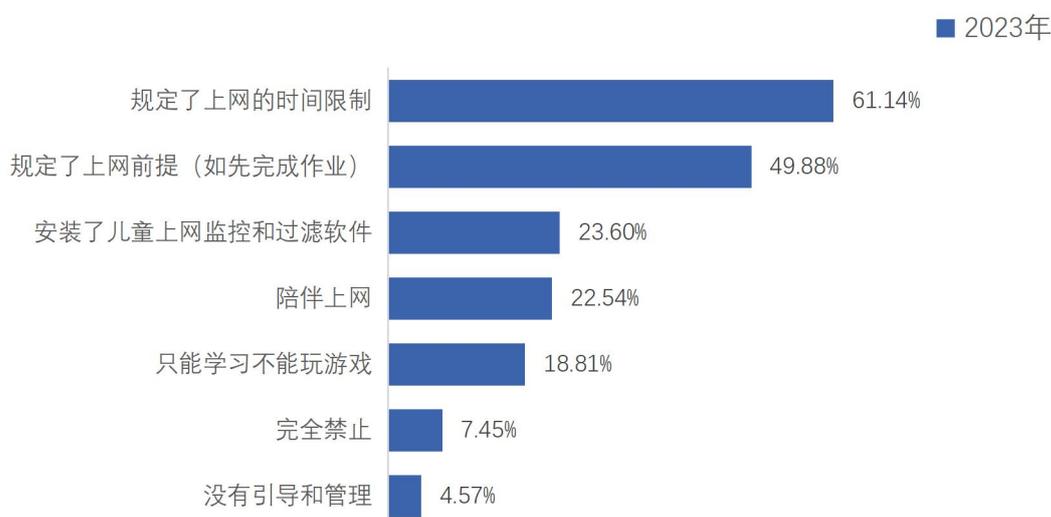
图 11 受访网民认为整治“饭圈”文化以及网络综艺的成效

五、未成年人网络权益保护措施与满意程度

现今，家长管理未成年人上网问题以硬性限制措施为主流，陪伴类软性措施采取相对较少。青少年保护模式普及度较高，但在功能设计和内容质量上还有不足。在未成年人网络权益保护上，仍有相当部分公众未感到满意，后续应加大力度，推动保护工作纵深发展。值得关注的是，网民对未成年人保护软件的效果满意度和使用率较去年皆有一定涨幅。

（一）未成年人上网管理受重视，陪伴类措施有所欠缺

数据显示，大多数中国家长都较为重视未成年人上网问题，并在引导和管理方面采取了积极措施。其中，超六成受访网民规定了上网时间，还有近一半家长以“先完成作业”等为上网前提来进行管理。此外，安装儿童上网监控等过滤软件和陪伴孩子上网的受访网民各约占近四分之一。上述数据表明，大部分家长能够对未成年人上网问题积极采取行动，但“时间限制”、“上网前提”等硬性限制措施是家长解决问题的主要方式，而陪伴上网等有助于营造良好家庭氛围的温和方式则采取较少。



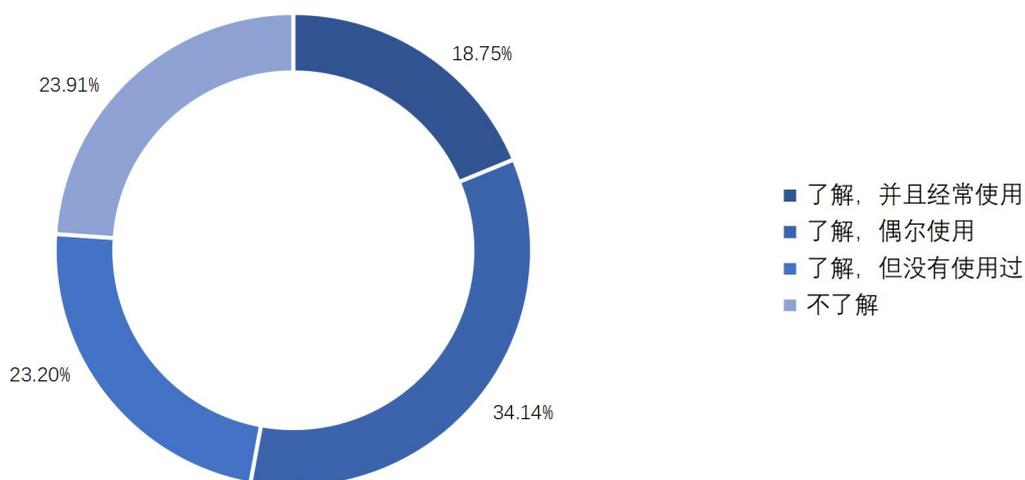
注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 12 受访网民对家中未成年人上网采取的引导和管理方式

（二）青少年保护模式有效性不足，功能设计和内容质量亟待改进

从对青少年保护模式的了解和使用情况来看，76.09%的受访网民知道和了解青少年保护模式，表示使用过的占比约五成。

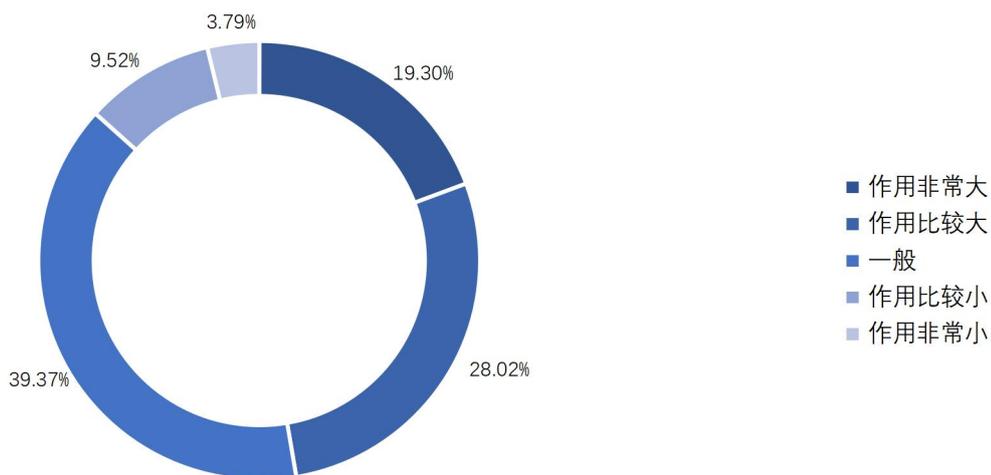


本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 13 受访网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解和使用情况

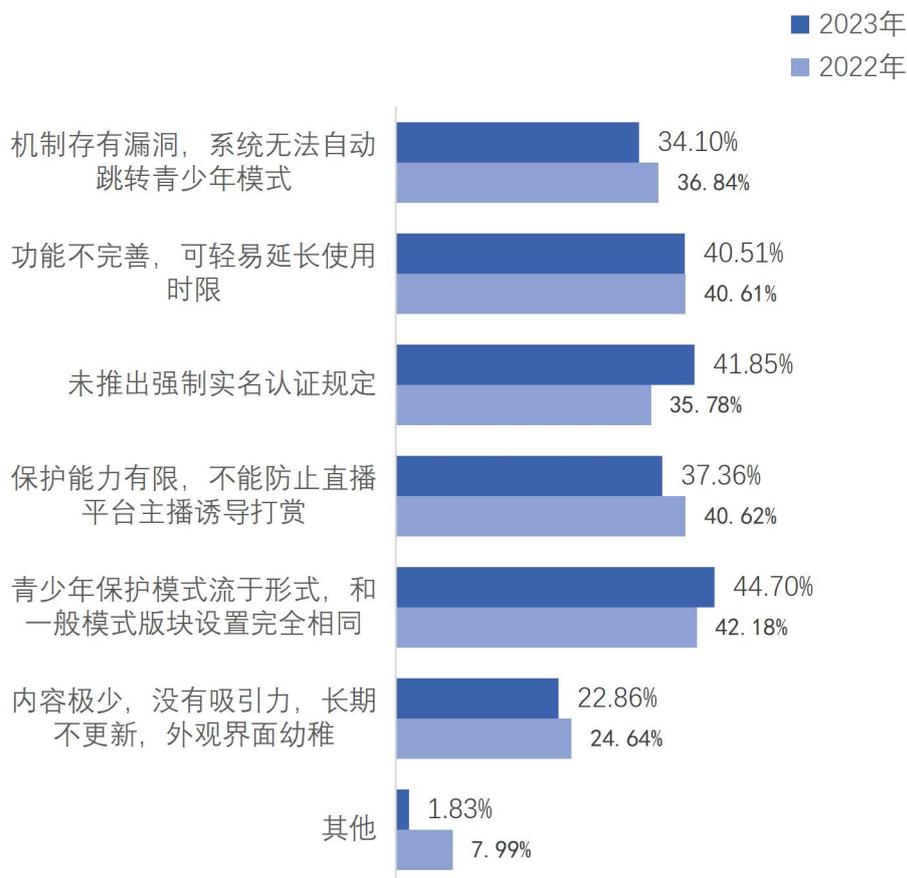
对于现行青少年保护模式的作用效果，近半数受访网民认为效果一般或不够明显，这类模式在应用的有效性上还有待提高。青少年保护模式被认为失效主要有两个方面的原因，分别是功能设计缺陷和内容质量欠佳。可轻易延长使用时限、未强制实名是功能设计上的主要短板，同时，青少年保护模式流于形式，和一般模式无法区分，也是 44.70%的受访者认为失效的主要原因。此外，相较 2022 年，2023 年各类失

效原因的排名变化不大，但实名认证和保护模式流于表面这两个选项占比有所上升，表明这仍是青少年防沉迷模式不起作用的痛点，各大网络应用需要引起重视并对其进行不断的完善。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 14 受访网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的认同程度



注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

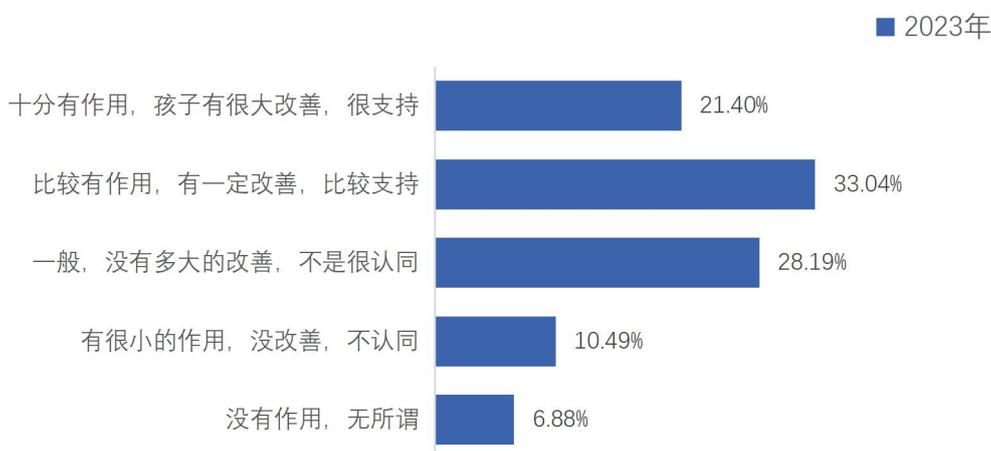
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 15 受访网民认为“青少年保护模式/防沉迷模式”失效的原因

（三）游戏防沉迷措施效果显著，未成年人过度游戏问题得到改善

2023年12月，中国音像与数字出版协会发布了《2023中国游戏产业未成年人保护进展报告》，报告指出，从休息时间活动安排看，在未成年人“休息时间会做哪些事情”的调查中，数据显示“玩网络游戏”仅排在第六位。针对未成年游戏超时的相关措施已取得显著成效，未成年人过度游戏问题得到有效改善。在本次有关各大游戏公司推出的“网络

宵禁”、未成年人实名认证和限时令等措施的满意度调查中，超过五成的受访网民为支持态度，认为相关措施改善未成年人沉迷游戏的作用明显。

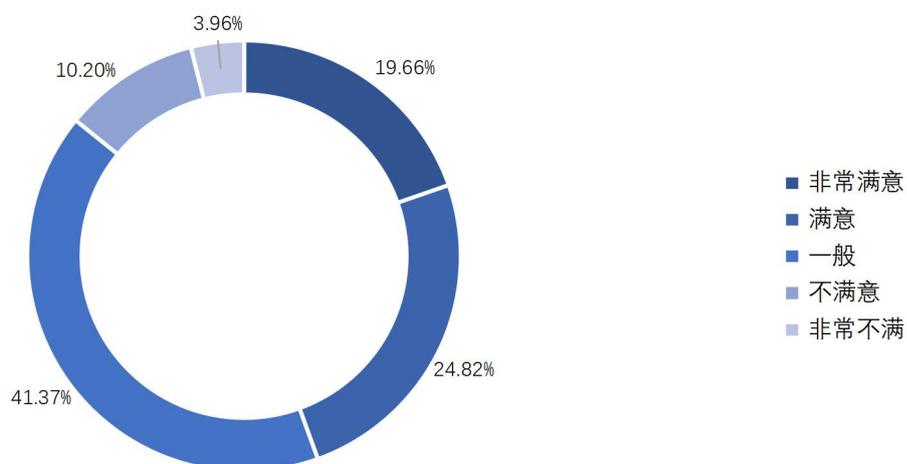


本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 16 受访网民对游戏公司防止未成年人沉迷游戏措施的认同情况

（四）未成年人网络权益保护情况整体向好，保护工作任重道远

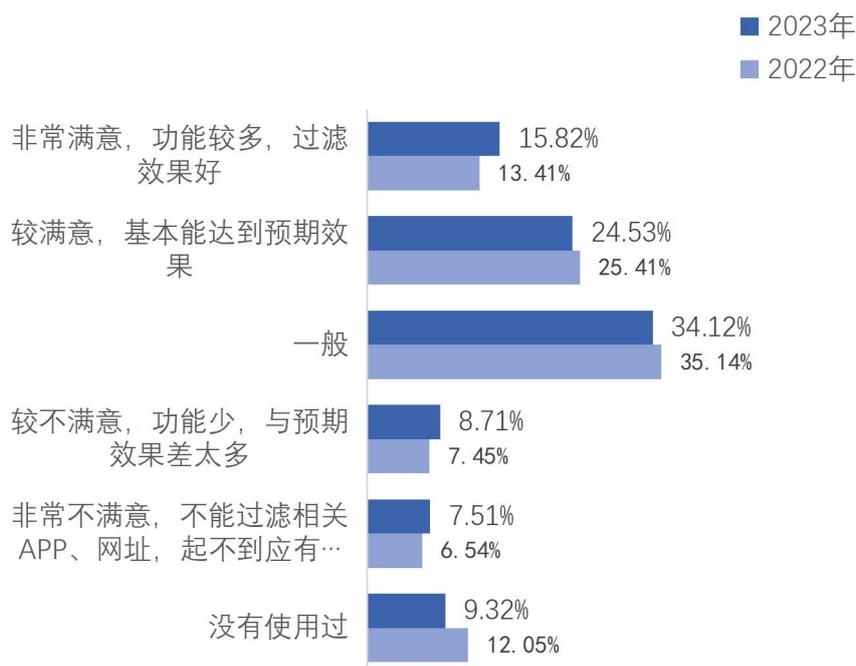
调研数据显示，44.48%的受访网民对未成年人网络权益保护工作表示满意，感到不满意的受访网民占比最少，为14.16%，说明未成年人网络权益保护情况呈现出整体向好的趋势，未成年人网络保护的重要性日渐凸显。不过，有41.37%的受访网民对当前未成年人网络权益保护状况持“一般”态度，后续的保护工作还有待加强，在巩固现阶段成果的同时努力向纵深推进。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 17 受访网民对当前未成年人网络权益保护的满意程度

同时，40.35%的受访网民对未成年人保护软件的效果感到满意，较 2021 年上升 1.53%，未使用过保护软件的网民同比下降 2.73%，可以看出未成年人保护软件使用率有所提升。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 18 受访网民对未成年人保护软件的满意度

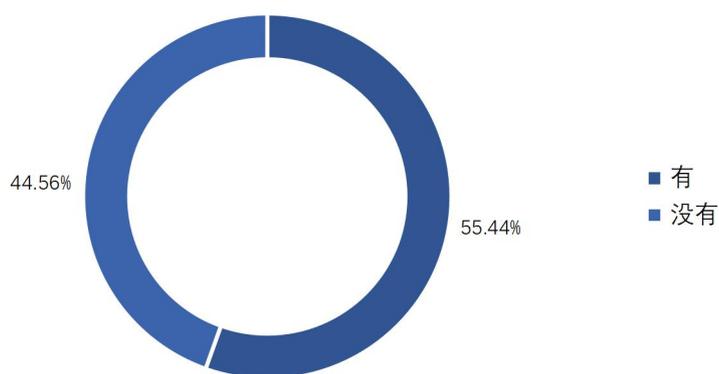
六、未成年人网络权益保护主体和责任认知

未成年人网络权益保护引起多方重视，家庭、学校和互联网平台等主体构成多方治理格局，共同推进了未成年人健康上网的引导工作。同时，未成年人网络素养教育课程工作初见成效，学校、社区应继续贯彻落实《未成年人网络保护条例》，多维度全方位培养未成年人网络素养。

（一）恶搞孩子类视频泛滥网络，未成年人网络权益认识需提高

针对“在抖音、快手等短视频平台上是否看过恶搞孩子类的视频”的调研显示，一半以上的受访网民表示看过类似视频。不难看出，恶搞孩子类的视频在互联网上的传播度并

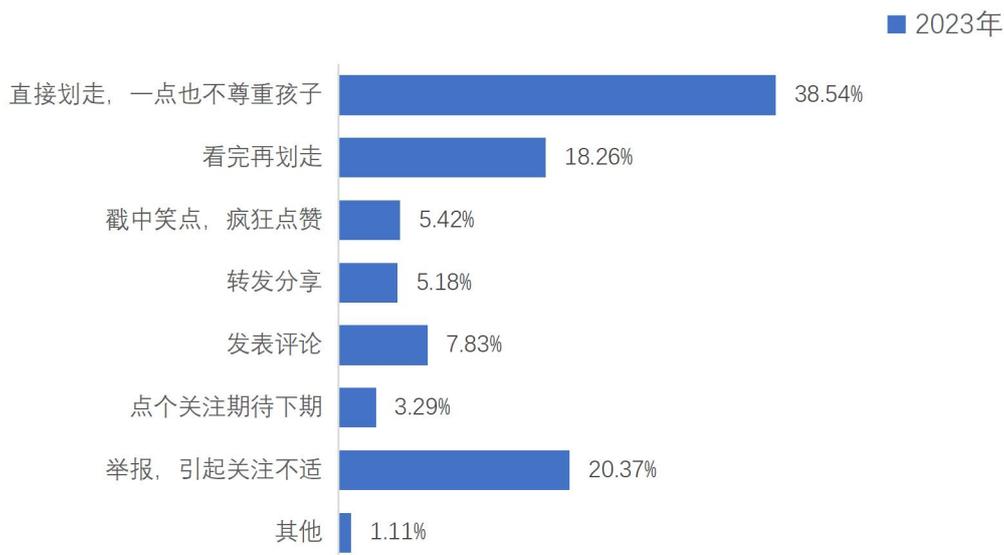
不小，甚至已经逐渐成为了平台账号博眼球博关注的一种手段。在短视频平台井喷式发展的现阶段，发布此类恶搞孩子视频到网络，不仅侵犯了未成年人本人的肖像权和隐私权等人格权益，还易在互联网上形成不良风气，很可能对未成年人的身心造成严重影响。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 19 受访网民对抖音、快手等短视频平台上恶搞孩子类视频的观看情况

将恶搞孩子类视频随意发到互联网上，是对未成年人网络权益认识的缺失。调研显示，38.54%的受访网民在刷到恶搞孩子类的视频时会直接划走，认为一点也不尊重孩子。另有 20.37%的网民会进行举报，认为视频引起了不适。但戳中笑点，疯狂点赞、转发分享、点关注并期待下期视频的受访网民占比仍超过两成，说明未成年人网络权益还未引起足够重视，各大短视频平台以及政府监管部门应对视频内容进行严格审核，保护未成年人网络权益和隐私，提高公众这一方面的意识。

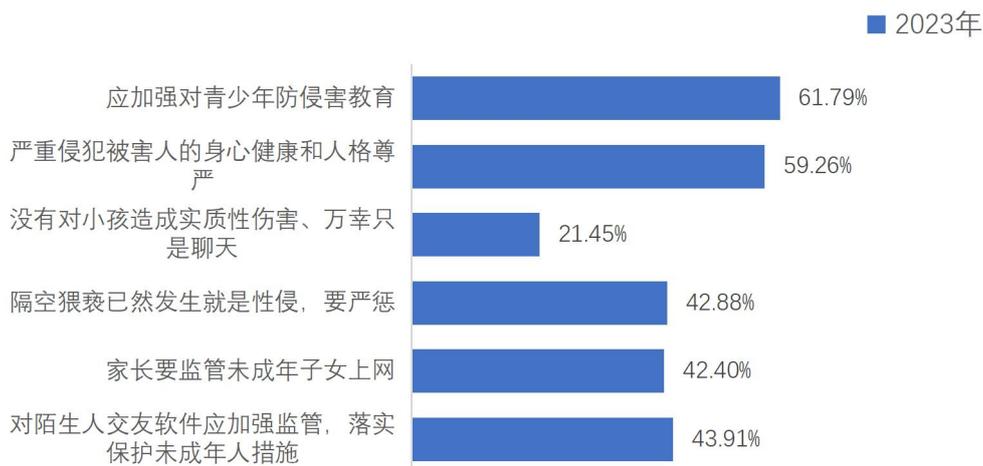


本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 20 受访网民对恶搞孩子类视频的态度

（二）非实质性伤害也是伤害，网络绝非法外之地

调查数据显示，近六成的受访网民认为裸聊、隔空猥亵等行为已经严重侵犯被害人的身心健康和人格尊严。另有超过四成的网民表示隔空猥亵一旦发生就构成了性侵。在预防网络侵害方面，受访网民的主要诉求是加强对青少年防侵害教育，占比超六成。另外约四成的网民对监护人、平台软件提出了要求，希望家长能够及时监管，相关 APP 落实保护未成年人措施。网络绝非法外之地，在互联网日渐发达的今天，不法分子极有可能渗透到网络各处，对未成年人进行敲诈、隔空猥亵等行为。肃清网络安全隐患，打造绿色上网环境已迫在眉睫。



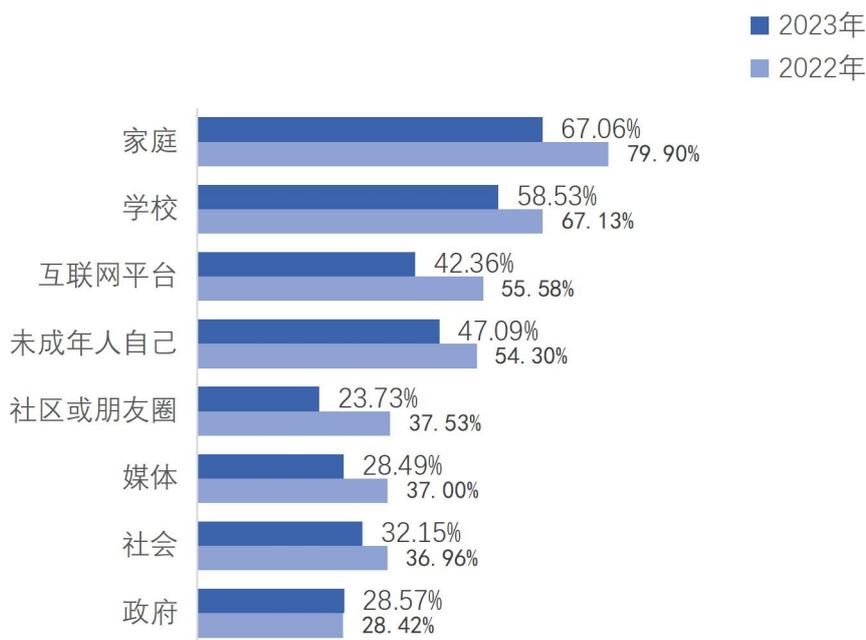
注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 21 受访网民对青少年裸聊、拍摄裸照、隔空猥亵等行为的认识

（三）家庭、学校和未成年人“内外”合力，形成倡导健康上网的良性互动

有关引导未成年人健康上网的责任主体认知调查发现，与 2022 年相比，家庭（67.06%）和学校（58.53%）仍在引导未成年人健康上网行为上扮演重要角色。另外，认为未成年人的自我监督也是重要因素的受访网民占比 47.09%，超过了去年的“互联网平台”选项，位列第三。值得注意的是，公众逐渐认识到了未成年人自我约束的必要性，“内部”自省与家庭、学校和互联网平台等“外部”条件相结合，以形成良性相互作用。同时，还有一定比例的受访网民选择了媒体、社会和政府三个选项，官方平台以及政府部门有义务对未成年人上网进行正确引导，在全社会弘扬健康上网的正确价值观。



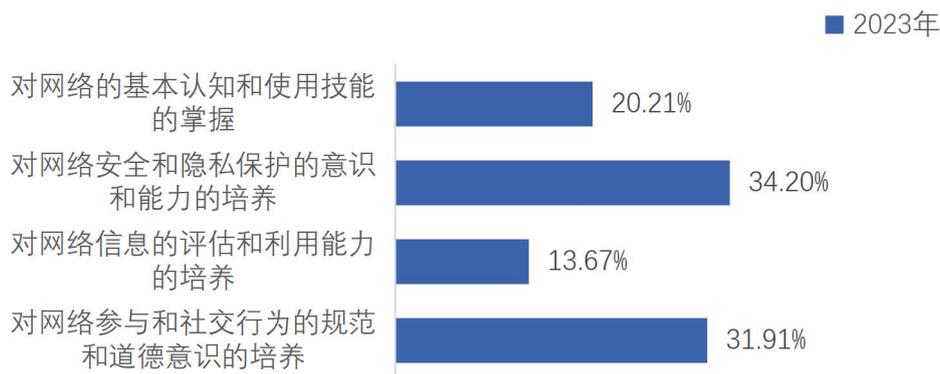
注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 22 受访网民对引导未成年人健康上网的责任主体认知

（四）网络素养知识普及任重道远，未成年人网络素养教育课程工作需再接再厉

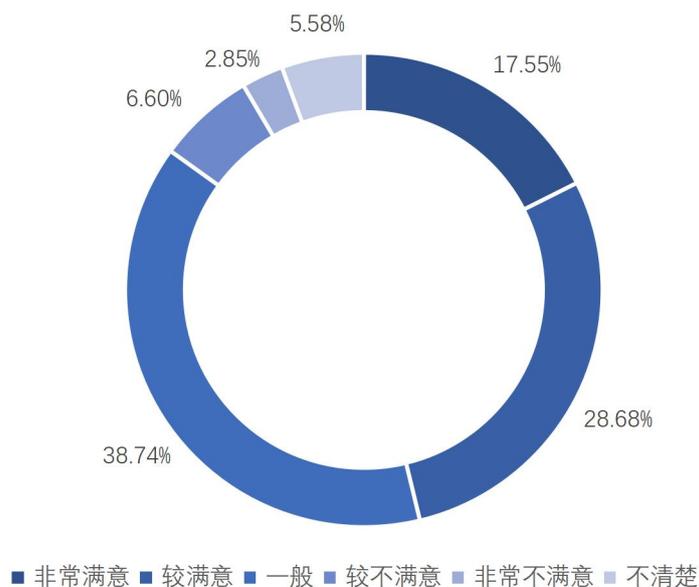
调查数据显示，六成以上的受访网民认为网络素养涉及对隐私安全和道德规范进行意识和能力的培养，体现了人们对于公民素质和安全素养层面的重视。还有 20.21% 的受访网民侧重数字素养方面，认为网络素养包括基本认知和使用技能的掌握。剩下 13.67% 的受访网民认为网络素养应是对网络信息的评估和利用能力的培养，偏向信息素养层面。实际上，网络素养涵盖了对网络基础知识、安全意识、信息评估能力以及社交行为规范的全面培养，未来的网络素养教育中需要综合考虑这些方面，以促进全民网络素养水平的提升。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 23 受访网民对网络素养的理解

2023 年 9 月，国务院通过了《未成年人网络保护条例》，旨在营造有利于未成年人身心健康的网络环境，保障未成年人合法权益，为未成年人网络保护提供有力的法治保障。该条例明确将网络素养教育纳入学校素质教育内容，要求改善未成年人上网条件，提供优质的网络素养教育课程。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 24 受访网民对本地学校/社区开展的未成年人网络素养教育的评价

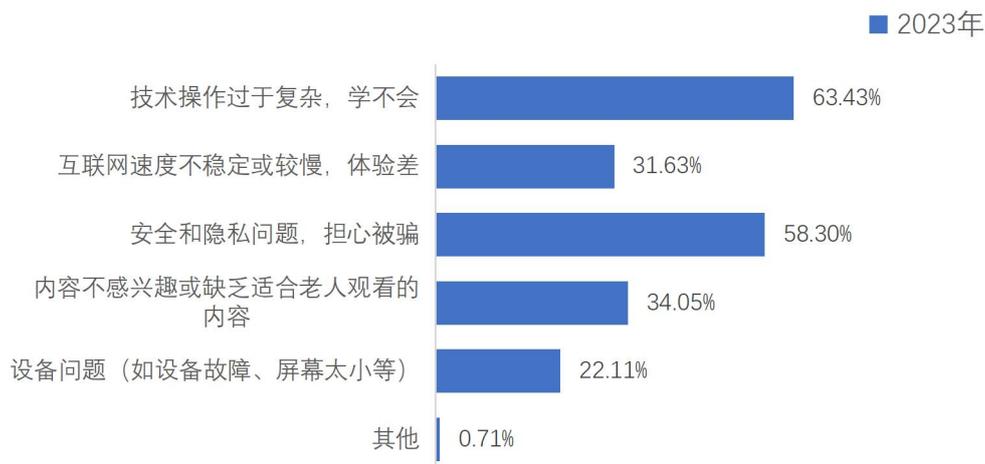
分析对未成年人网络素养教育课程工作的评价，发现 46.23% 的受访网民表示满意。对工作感到不满意或不清楚的网民分别为 9.45% 和 5.58%，虽然占比较小，但依然暴露出了未成年人网络素养教育课程工作落实不到位的问题。总体而言，本地学校/社区开展的未成年人网络素养教育工作已得到了公众的初步认可，但仍存在提升的空间。

七、老年人、残障人士网络权益保护情况

网络应用适老化改造和残疾人士辅助功能支持效果现状良好，老年人、残障人士等特殊群体的网络权益得到初步保障。跨越数字鸿沟障碍措施正在进行时，“面向老人”的专属渠道、工具和服务备受公众期待。未来，全体社会应当致力于提供包容性的数字化服务和平台，致力于消除不公平和不平等现象，确保他们能够平等、便利、安全地使用互联网。

（一）互联网操作复杂成最大痛点，网络应用适老化改造效果差强人意

调查显示，63.43% 的受访网民认为技术操作过于复杂是老人使用互联网感到困难的原因。另有 58.30% 的受访网民表示安全和隐私，以及受骗问题也是造成老人使用互联网困难的原因。

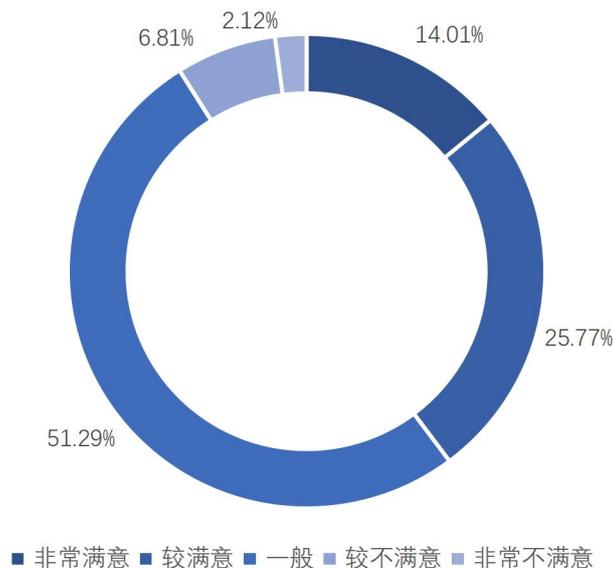


注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 25 受访网民认为老人使用互联网感到困难的原因

近四成受访网民对网络应用适老化改造效果的感到满意，说明目前网络应用适老化改造已取得初步效果并得到了网民的初步认可。不过，还有近一半的受访网民表示适老化改造效果一般，改造工作仍有欠缺，后续还需进一步推进落实。

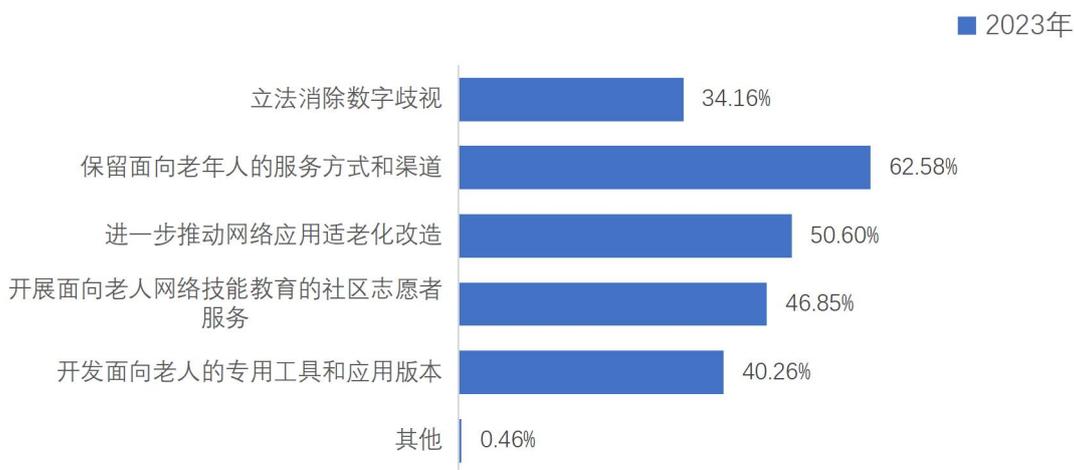


本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 26 受访网民对网络应用适老化改造效果的满意度

（二）跨越数字鸿沟需多措并举，“面向老人”式服务备受期待

通过对“老年人最需要什么服务或措施来跨越数字鸿沟障碍”的调查，公众普遍认为专门“面向老人”的服务效果更佳。其中希望实施单独面向老人的服务、工具和渠道的受访网民占比较大，均为五成左右。这表明社会各界对老年人群体的特殊需求和使用习惯有一定程度的认知，并希望能够在数字化社会中的便利性和舒适度。此外，立法消除数字歧视也被部分受访网民所认可，占比 34.16%。



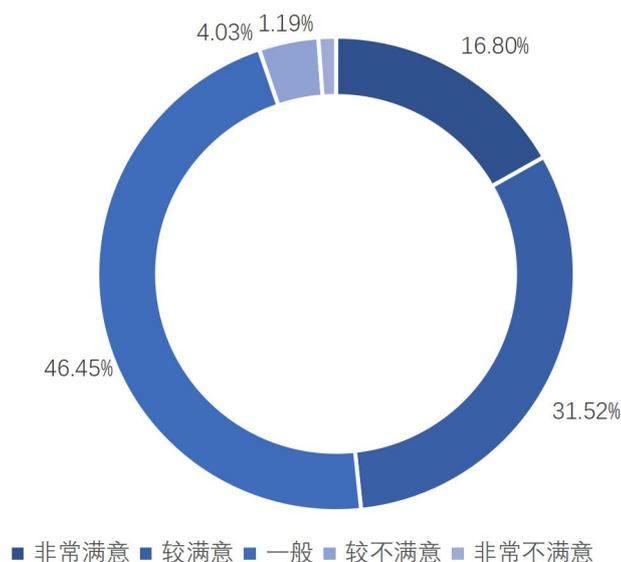
注：本题为多选题，选项加总之和大于 100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 27 受访网民认为最能帮助老年群体跨越数字鸿沟障碍的举措

（三）公众呼吁网络应用无障碍改造，助力特殊人群融入互联网社会

调研显示，48.32%的受访网民对当前网络应用有关残障人士辅助功能支持效果表示满意，但也存在5.22%的网民对此表示不满意。残障人士的网络需求和权益逐渐被全体社会所重视，现阶段的相关辅助功能一定程度上对残障群体起到了保护作用，但仍需进一步提升，打造一个残障人士等特殊群体能够共建共享共治的数字社会。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 28 受访网民对网络应用有关残障人士辅助功能支持效果的满意度

八、特殊人群网络权益保护建议

（一）保障未成年人用网安全需全社会助力，共同维护清朗空间

本次调查发现，近半数受访网民不了解或未尝试过青少年保护模式，对于现行青少年保护模式的作用效果，也有近半数受访网民认为效果一般或不够明显。今年度的调查还发现，一半以上的受访网民表示看过恶搞孩子类视频，严重侵犯了未成年人的肖像权等权利，这表明在维护未成年人网络权益保护方面，凝聚社会各界力量任重而道远。

学校方面应加强引导，依据未成年人的成长规律，设计实用性强的网络安全课程，同时在这一层面要求教师群体对未成年人用网的指引。企业层面应推动青少年保护模式的改良升级，特别在预防未成年人沉迷网络方面发挥积极作用。政府层面则将加强法治保障，以《未成年人网络保护条例》为指引，提升未成年人在网络环境中的安全性和健康度为目标。除了加强相关法规的宣传普及和执法检查外，还应采取措施增强各类官方媒体的吸引力和影响力，针对恶搞孩子类视频，加强未成年人保护内容的输出和正向引导，并提供相关服务保障。

（二）老年人如何跨越数字鸿沟受瞩目，打通用网“最后一公里”

本次调查显示，半数受访网民认为应面向老年人打造专门的网络服务等工具，这意味着当下如何提升老年人的用网便利性、安全性受全社会关注。政府部门、社会组织等应定期进行调查，了解老年人对数字化服务的需求和反馈，以及他们面临的障碍和困难。这样可以更好地了解老年人的实际需求，为制定针对性的服务和措施提供数据支持。基于调查结果，政府应联手互联网供应商制定专门面向老年人的数字化服务计划，包括提供专门的应用程序、培训课程、设备适配和技术支持等服务，以满足他们的需求和习惯。此外与保护未成年人用网安全相仿，应针对老年人群体用网加强立法和政策支持：建议政府出台相关法律法规，消除数字化服务中的歧视，保障老年人在数字化社会中的权益和利益。同时，政府可以出台政策鼓励企业和社会组织为老年人提供更多的网络数字化服务和支持。

（三）残障人士等特殊群体用网需全社会凝聚共识，消除应用歧视

针对残障人士等特殊群体在网络使用方面的需求，需要全社会凝聚共识，消除应用歧视。政府层面应制定包容性政策，规定数字服务必须符合无障碍标准，确保残障人士可以平等地获得和使用网络。企业层面需加强对残障人士数字化

需求的研究和创新，针对残障人士的应用难点、痛点开发辅助工具和应用程序。在社会层面，各界应该加强对残障人士数字化需求的宣传和教育，促进公众对残障人士用网的重视程度。依托全社会合力，为残障人士创造更加包容和友好的用网环境。



网安联微信公众号



网安联微信小程序



“网络安全共建网”官网

网安联秘书处

官网：www.iscn.org.cn

电话：020-8380 3843 / 139 1134 5288

邮箱：cinsabj@163.com