

2024 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

发 起 单 位： 全国 135 家网络社会组织及相关机构（网安联）
联合发起单位： 全国 228 家网安联志愿服务机构及相关志愿服务团队
牵 头 单 位： 北京网络空间安全协会
承 办 单 位： 上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心

2024 年 10 月

课题组成员

课题组组长：

沈金宗 上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心 研究员

课题组副组长：

康 鑫 上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心 副研究员

课题组成员：

孔玮迪 上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心 工程师

王笑笑 上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心 工程师

杨满红 上海交通大学信息内容分析技术国家工程研究中心 工程师

本报告数据来源于 2024 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 and 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：



目录

一、前言	2
二、研究背景	4
三、研究内容与方法	5
四、未成年人网络使用基本情况与公众态度	9
(一) 娱乐类网络应用使用度小幅下降，网络保护举措效果初显	10
(二) 未成年人上网风险复杂依旧，网络沉迷和不良信息接触仍是重点关注	11
(三) 网络消费陷阱需警惕，加强打击措施迫在眉睫	12
(四) 多方协作构建保障体系，守护未成年人网络消费权益	14
五、未成年人网络权益保护措施与满意程度	14
(一) 青少年保护模式普及度较高，但在落地实施方面有所欠缺	15
(二) 多方发力防未成年人网络沉迷，科技助力筛除不良信息	18
(三) 未成年人心理问题不可忽视，良好的沟通是康复关键	19
六、未成年人网络权益保护主体和责任认知	22
(一) 恶搞孩子类视频网络反馈各异，相关权益保护仍需加强	22
(二) 强化网络监管与教育，守护青少年网络安全	23
(三) 引导未成年人健康上网不是单方面责任，自我约束和外部监督缺一不可	24
(四) 网络素养知识普及任重道远，未成年人网络素养教育工作需再接再厉	25
七、老年人、残障人士网络权益保护情况	26
(一) 老年人网络权益需保障，网络诈骗和上网困难问题凸显	27
(二) 适老化改造效果平平，老年人网络需求呈多元化	28
(三) 特殊人群上网权益应重视，辅助功能效果有待提升	30
八、特殊人群网络权益保护建议	31
(一) “政、企、家、校”四方联动，共同筑牢未成年人网络权益安全防线	31
(二) 加强安全保障与多元化服务，构建老年人数字友好环境	33
(三) 残障人士网络权益保护需多管齐下，共筑无障碍网络环境	34

一、前言

在互联网深度融入社会生活的当下，特殊人群的网络权益保护成为网络空间建设中至关重要的议题。为深入洞察网民对我国网络安全状况在特殊人群网络权益方面的看法，北京网络空间安全协会牵头，联合众多网络安全行业协会及社会组织，开展了 2024 网民网络安全感满意度调查活动。

本年度调查问卷分为公众版和专题版。公众版从大众视角出发，针对网络使用度、网络安全等相关领域设置问卷内容。专题版重点关注特殊人群网络权益保护情况，问卷设置六个专题，分别是权益保护状况、网络沉迷治理、网络消费保护、侵害防范措施、网络素养教育和数字鸿沟消除，深入挖掘公众对未成年人网络使用与保护、老年人及残障人士网络权益保障的认知、态度与期望，旨在为网络空间治理提供更为丰富、精准的数据支撑。

今年的报告在延续以往对特殊人群网络权益保护研究的基础上，进一步深化和拓展研究内容。在未成年人网络权益保护方面，不仅持续关注其网络使用情况和保护措施，还着重分析与去年调查情况的对比，以揭示趋势变化；对于老年人和残障人士网络权益保护，更深入地探讨其面临的问题与解决路径，力求全方位、多角度地反映特殊人群网络权益保护现状，为推动网络空间的公平性、包容性发展提供有力参考。

二、研究背景

随着互联网技术的飞速发展及移动终端的进一步普及，我国未成年网民、老年网民等特殊群体的规模持续扩大。2024 年，我国未成年网民数量不断增加，网络对未成年人的学习、生活及思维方式的影响愈发深刻，在很大程度上改变了他们的社会化进程。与此同时，网络不良信息仍极易对未成年人造成各种负面影响。加强互联网生态治理，为未成年人、老年人等特殊群体营造良好网络环境、强化其网络权益保护，成为社会各界高度关注的重要议题。

2024 年 1 月 1 日，我国第一部专门性的未成年人网络保护综合立法《未成年人网络保护条例》正式施行。该条例明确了未成年人网络保护的原则要求和监督管理体制，在网络素养促进、网络信息内容规范、个人信息网络保护、网络沉迷防治等制度方面做出了详细规定。例如，要求未成年人用户数量巨大或者对未成年人群体具有显著影响的网络平台服务提供者，需履行开展未成年人网络保护影响评估、提供未成年人模式或专区、建立健全合规制度体系、制定专门平台规则、停止为侵犯未成年人合法权益的服务提供者提供服务、每年发布社会责任报告等特殊义务。

此外，在我国老龄化程度加深和信息化快速发展的大背景下，老年人和残障人士融入互联网时面临诸多新挑战。数据显示，2023 年末，我国 60 周岁及以上人口超 2.96 亿，其中约

1.7 亿是网民。随着人口老龄化程度加深，近年来我国数字技术适老化改造逐步加速。2024 年 04 月 29 日，工信部印发《关于开展 2024 年“数字适老中国行”活动的通知》，指导 2792 家与老年人、残疾人生活密切相关的网站、app 完成适老化及无障碍改造。“一键呼入人工客服”尊老专线累计服务 4.9 亿人次，数字适老深入推进。同时，中央网信办 2023 年 9 月 15 日印发的《关于进一步加强网络侵权信息举报工作的指导意见》强调，要依法保护妇女、残疾人、老年人等其他特殊群体网络合法权益，坚决处置性别歧视、年龄歧视、地域歧视等制造社会矛盾、煽动群体对立的违法和不良信息。

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服务使用情况、面临的网络沉迷风险和网络消费陷阱等；二是未成年人网络权益保护措施及满意程度，主要调研了未成年人青少年保护模式普及度和满意度，关注未成年人心理问题并给以建议；三是未成年人网络权益保护主体和责任认知，包括强化网络监管与教育、落实引导未成年人健康上网责任认知、分析网络素养教育工作的实施情况；四是老年人、残障人士网络权益保护情况，包括老年人面临的网络诈骗上网困难问题、适老化改造和残疾人士辅助功能效果情况。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，对发起单位获取的海量样本数据进行深度解析，分析范畴主要包含两个关键部分，即受访个人基本情况与特殊人群网络权益专题。在受访个人基本情况方面，其涵盖了受访网民的性别、年龄层次、学历水平以及职业身份等多个维度。从实际调研数据呈现的结果来看，受访网民的构成呈现出一种较为均匀且分散的分布态势，这意味着问卷覆盖了众多不同特征的网民群体所贡献的建议与观点。综合来看，整体调查样本在网民代表性层面展现出了相当不错的特质，再加上此次调查样本数据量巨大，其覆盖范围遍及全国各个地区，在此基础上得出的调研结论具备坚实的基础和较高的可信度，能够合理地推及到全国网民群体，为深入了解全国网民在相关问题上的状况提供了有力的依据。

调研受访网民具体分布如下：

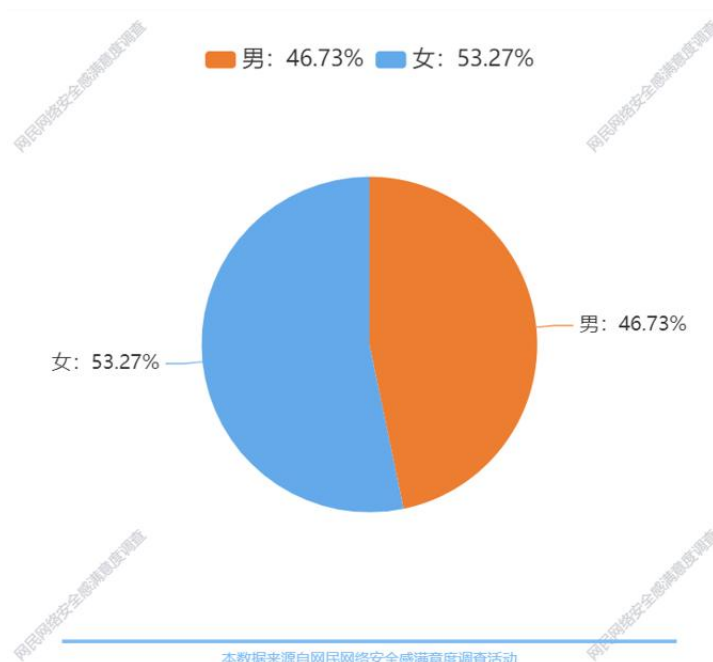


图 1 受访网民性别分布

性别分布: 男性(46.73%), 女性(53.27%)。

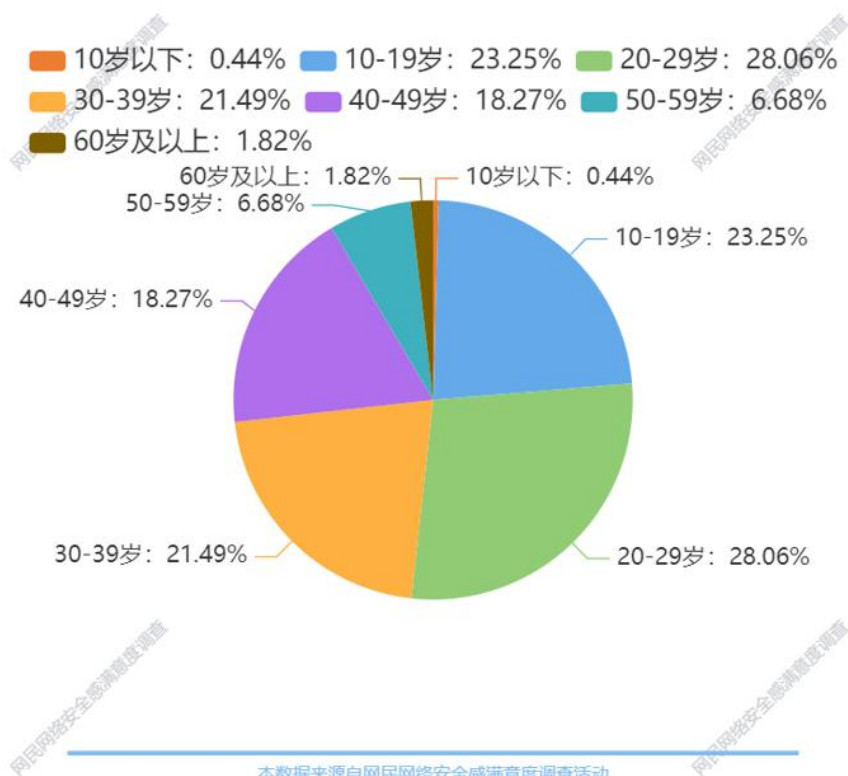


图 2 受访网民年龄分布

年龄分布: 10 岁以下(0.44%), 10-19 岁(23.25%), 20-29 岁(28.06%), 30-39 岁(21.49%), 40-49 岁(18.27%), 50-59 岁(6.68%), 60 岁及以上(1.82%)。

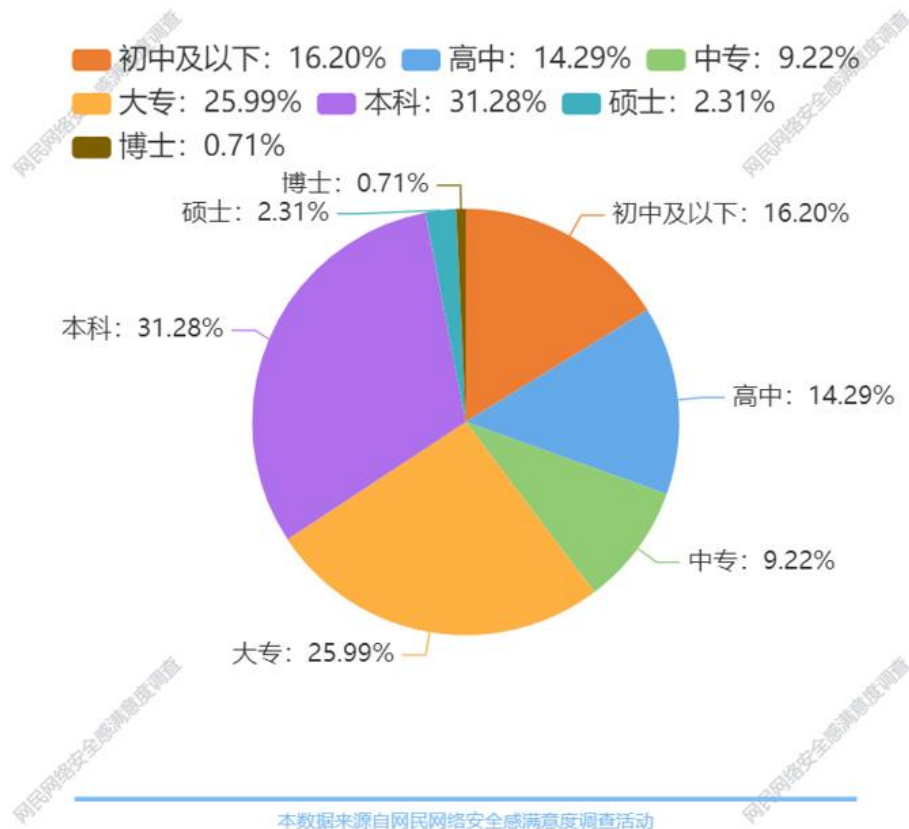


图3 受访网民学历分布

学历分布：初中及以下（16.20%），高中（14.29%），中专（9.22%），大专（25.99%），本科（31.28%），硕士（2.31%），博士（0.71%）。

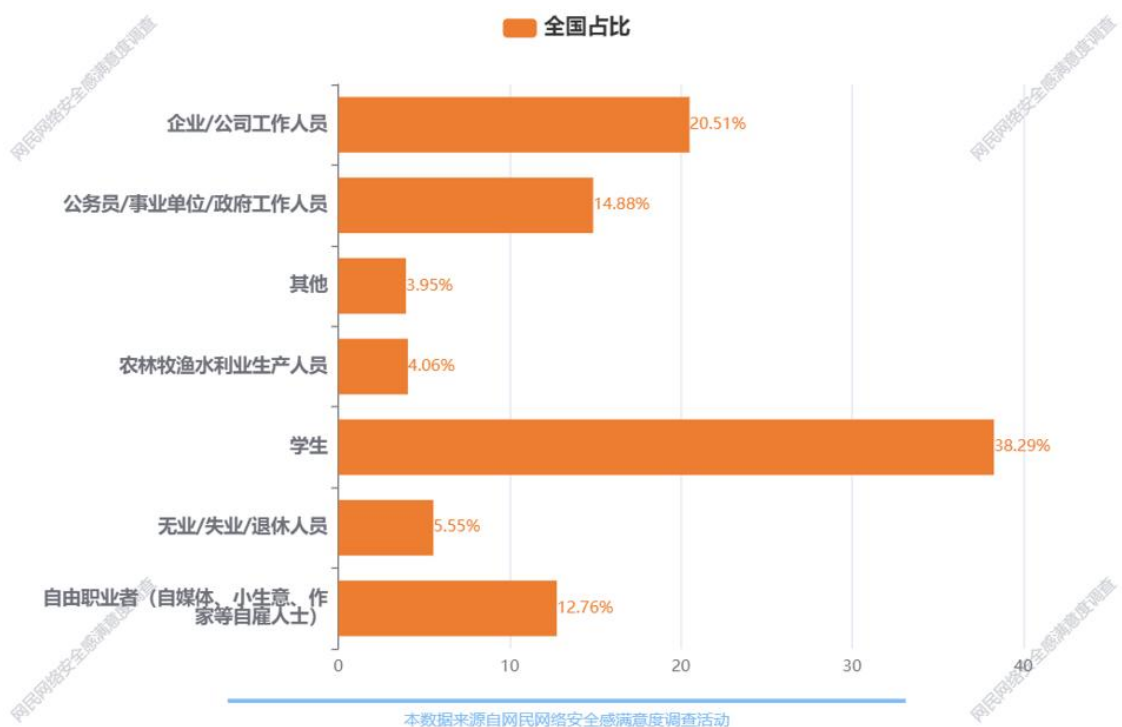


图 4 受访网民职业分布

职业分布: 公务员/事业单位/政府工作人员 (14.88%), 企业/公司工作人员 (20.51%), 农林牧渔水利业生产人员 (4.06%), 自由职业者, 如自媒体、小生意、作家等自雇人士 (12.76%), 无业/失业/退休人员 (5.55%), 学生 (38.29%), 其他 (3.95%)。

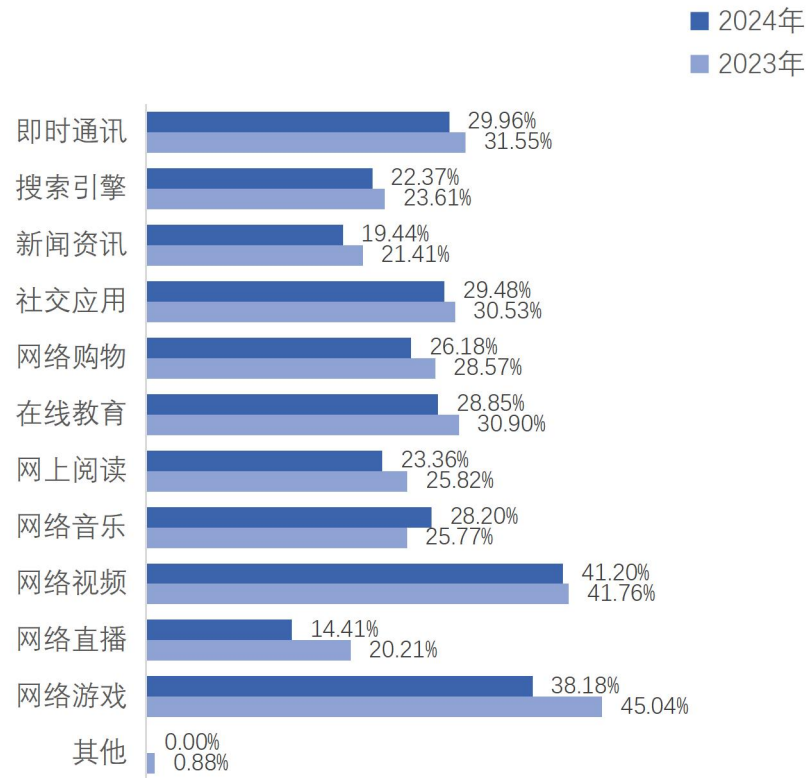
四、未成年人网络使用基本情况与公众态度

调查显示, 未成年人的娱乐类网络应用使用度较去年小幅下降, 网络沉迷和不良信息接触仍是未成年人上网面临的主要风险, 需持续加强监管和引导。此外, 未成年人在网络上的消费行为愈发普遍, 政府、家庭、学校、游戏行业等社会各方应共同努力, 引导未成年人形成正确的消费观和金钱观。

（一）娱乐类网络应用使用度小幅下降，网络保护举措效果初显

根据 2024 年针对未成年人常用网络应用的调查结果，网络视频、网络游戏依然是未成年人最常用的两类服务，使用比例分别为 41.20%和 38.18%，与 2023 年数据相比略有下降。其中，网络游戏的使用频率减少了近 7 个百分点，说明相关保护措施在控制未成年人娱乐类应用使用度方面初见成效。此外，社交应用和在线教育等其他类别的使用度也呈现出微幅变化，显示出未成年人网络应用的使用习惯有所优化。

就整体而言，未成年人对娱乐类网络应用的使用频率已逐步趋于稳定，说明在多方共同努力下，未成年人网络沉迷问题正逐步得到有效控制。



注：本题为多选题，选项加总之和大于 100%

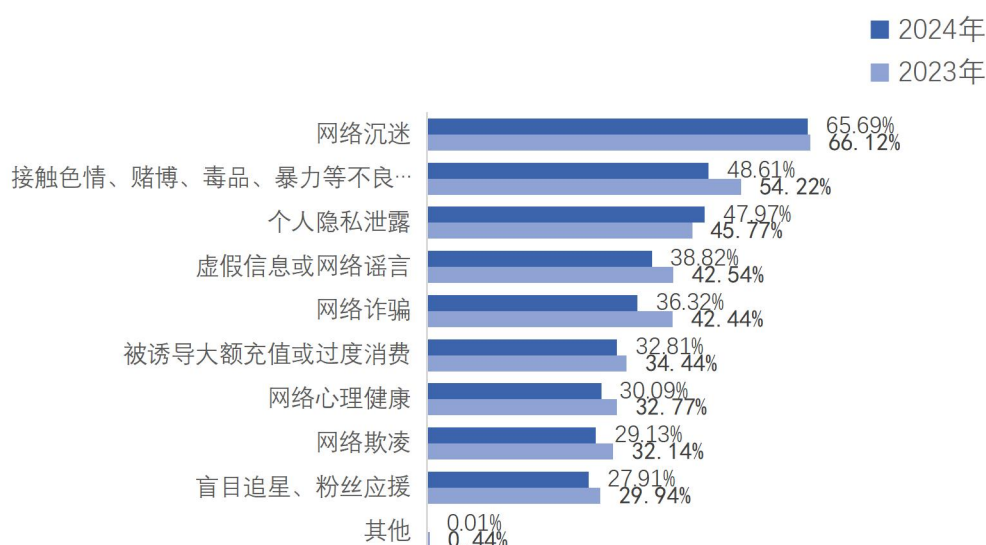
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 5 未成年人经常使用的网络应用服务

（二）未成年人上网风险复杂依旧，网络沉迷和不良信息接触仍是重点关注

对比 2023 年数据，未成年人在网络中面临的主要风险基本呈下降趋势。其中，网络沉迷问题依然是受访网民最为担忧的问题，占比达 65.69%，与 2023 年的 66.12%相比，略有下降但仍居首位，这表明未成年人在自控力方面仍需加强。接触色情、赌博、毒品、暴力等不良信息问题则是网民的另一关注重点，2024 年占比 48.61%，相比去年的 54.22%有所下降，但依然处于较高水平。

总体来看，未成年人的网络环境虽然在各方的共同努力下有所改善，但多个领域的风险依然存在，需持续加强监管和引导。



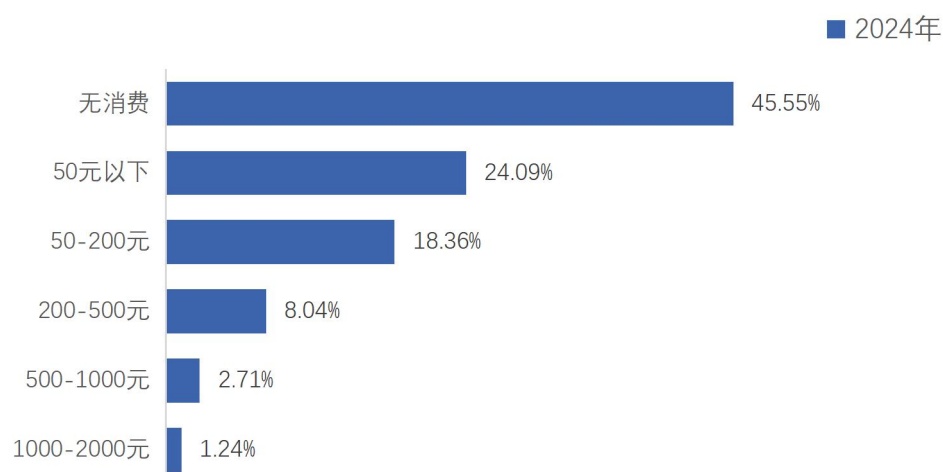
注：本题为多选题，选项加总之和大于 100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 6 受访网民认为未成年人在网络中面临的主要风险

（三）网络消费陷阱需警惕，加强打击措施迫在眉睫

在有关网络游戏消费的调研中，一半以上受访网民家中的未成年人存在每月“氪金”现象。消费金额主要集中在 50 元以下，以及 50 至 200 元这两个区间，占比分别为 24.09%和 18.36%。而月消费金额在 1000 至 2000 元的未成年人，也占 1.24%。



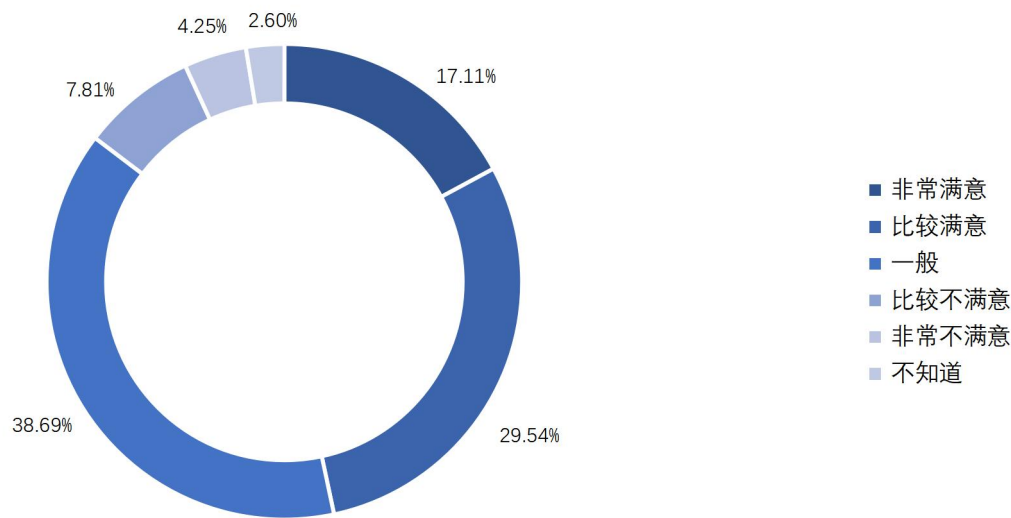
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 7 受访网民家中未成年人每月在网络游戏中的消费金额

近年来，国家从法律、平台、监管和司法等多个方面的共同发力，严厉打击诱导未成年人消费的行为，以保护未成年人合法权益。2021 年 6 月 1 日起，新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》正式实施，明确平台应限制未成年人上网消费、打赏。此外，各大互联网平台纷纷出台措施，禁止未成年人消

费，并严厉打击诱导未成年人消费的行为。例如，抖音直播在2022年5月31日发布的公告中提到，将禁止0-18岁的未成年人参与直播充值打赏消费，并严厉打击违规诱导未成年人用户使用打赏服务。

在本次对打击诱导未成年人消费措施的满意度调查中，表示“非常满意”和“比较满意”的受访网民总计占46.65%。然而，认为打击措施“一般”或“不满意”的人群占50.75%，说明相关措施在一定程度上取得了成果，但仍需进一步加强和完善，以提高民众的满意度，更好地保护未成年人的消费权益。

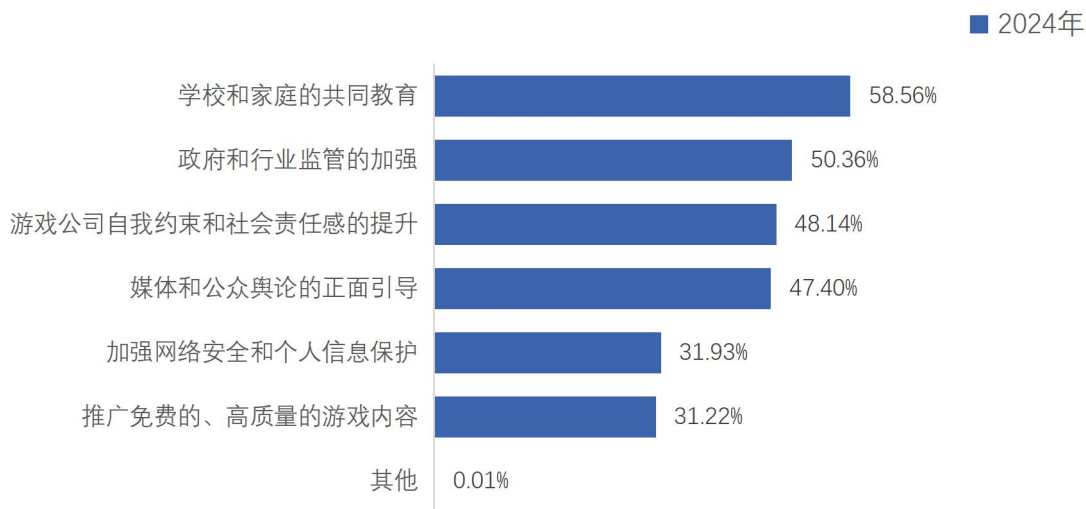


本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 8 受访网民对打击诱导未成年人消费措施的满意度

（四）多方协作构建保障体系，守护未成年人网络消费权益

调研数据显示，“学校和家庭的共同教育”被认为是减少未成年人不合理消费的最重要的外部因素，占比达到 58.56%。另外，“游戏公司的自我约束”和“媒体和公众舆论的正面引导”两个因素同样不可或缺，占比将近五成。减少未成年人在网络游戏中的不合理消费需要学校、家庭、政府、游戏行业、媒体等社会各方共同努力，从不同角度出發，形成全方位的保障体系。



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 受访网民认为有助于减少未成年人不合理消费的外部因素

五、未成年人网络权益保护措施与满意程度

随着未成年人保护法律的持续推进，青少年保护模式的普及度逐步扩大，但在具体实施和实际功效方面还有所欠缺。适

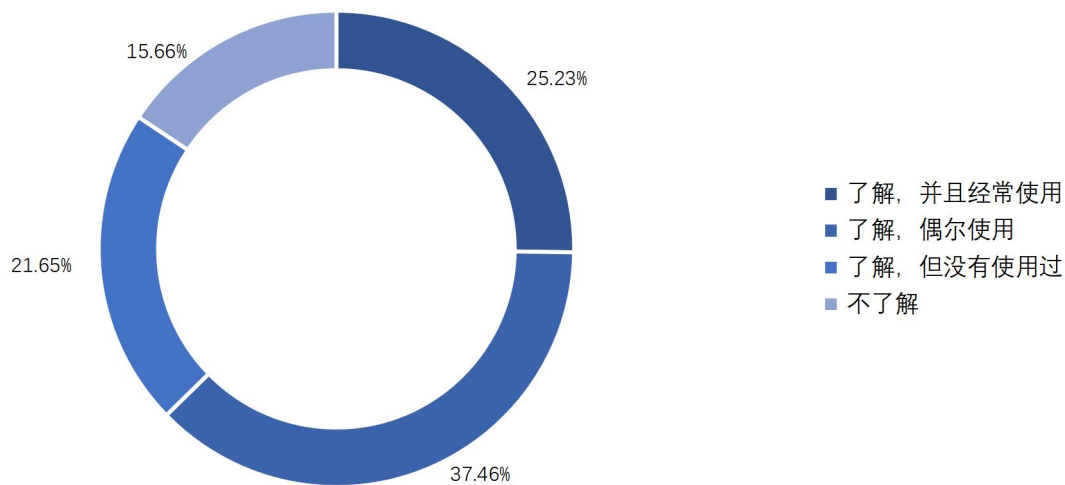
当采取科技手段，将有助于高效推进未成年人网络防沉迷工作。除此之外，家长和教育者还应该注意青少年人在上网过程中产生的心理健康问题。

（一）青少年保护模式普及度较高，但在落地实施方面有所欠缺

2024 年 1 月 1 日，《未成年人网络保护条例》正式实施。作为我国首部专门性的未成年人网络保护综合立法，《条例》的施行标志着我国未成年人网络保护法治建设进入新阶段。

《条例》正式公布后，游戏企业积极响应，不少游戏企业加强了对涉及未成年人信息与社交等安全措施的力度和效果，如网易游戏在全线游戏产品防沉迷系统基础上增设“未成年人模式”，加入“一键内容屏蔽功能”，可自动屏蔽不适合未成年人的内容或功能。

调研数据显示，了解网络应用服务的青少年保护模式的受访网民超过八成，了解并且使用过的受访网民也占据六成以上。这显示出相关保护模式在民众认知层面已有较高普及程度，条例实施初见成效。



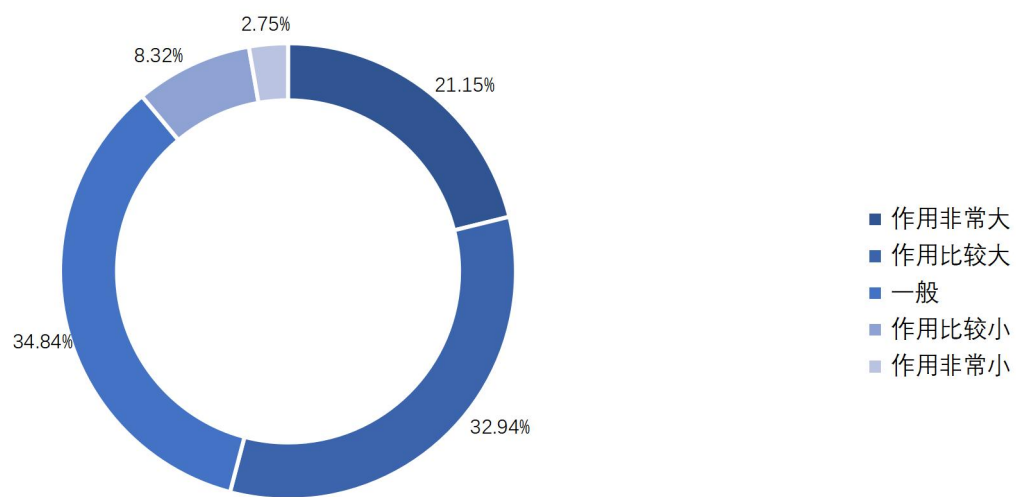
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 10 受访网民对“青少年保护模式/防沉迷模式”的了解和使用情况

对现行“青少年保护模式/防沉迷模式”的效果调查显示，公众对其作用效果的认可度依然不高。数据显示，对相关模式持“一般”或“负面”态度的受访网民将近一半。

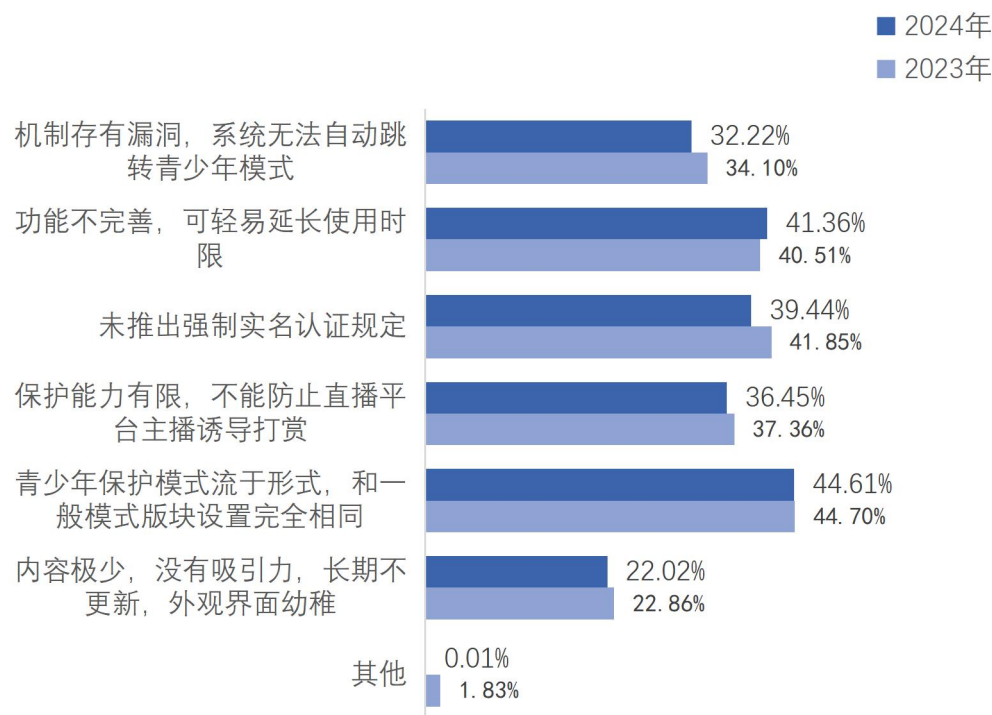
另一项调查表明，对青少年保护模式效果的质疑仍旧集中在功能设计和内容质量两个方面。其中，认为“功能不完善、可轻易延长使用时限”的受访者比例为 41.36%，而“保护模式流于形式、和一般模式无法区分”的占比达到 44.61%。此外，未推行强制实名认证和青少年保护能力有限的现象仍较为突出，占比分别为 39.44%和 36.45%，这表明实名认证和内容质量问题依然是未成年人防沉迷的关键短板。总体而言，相较 2023 年，各类失效原因的排名变化不大，功能设计缺陷和保护措施

的不足仍需各大网络平台加以重视和改进，以提高青少年保护模式的实用性和有效性。



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



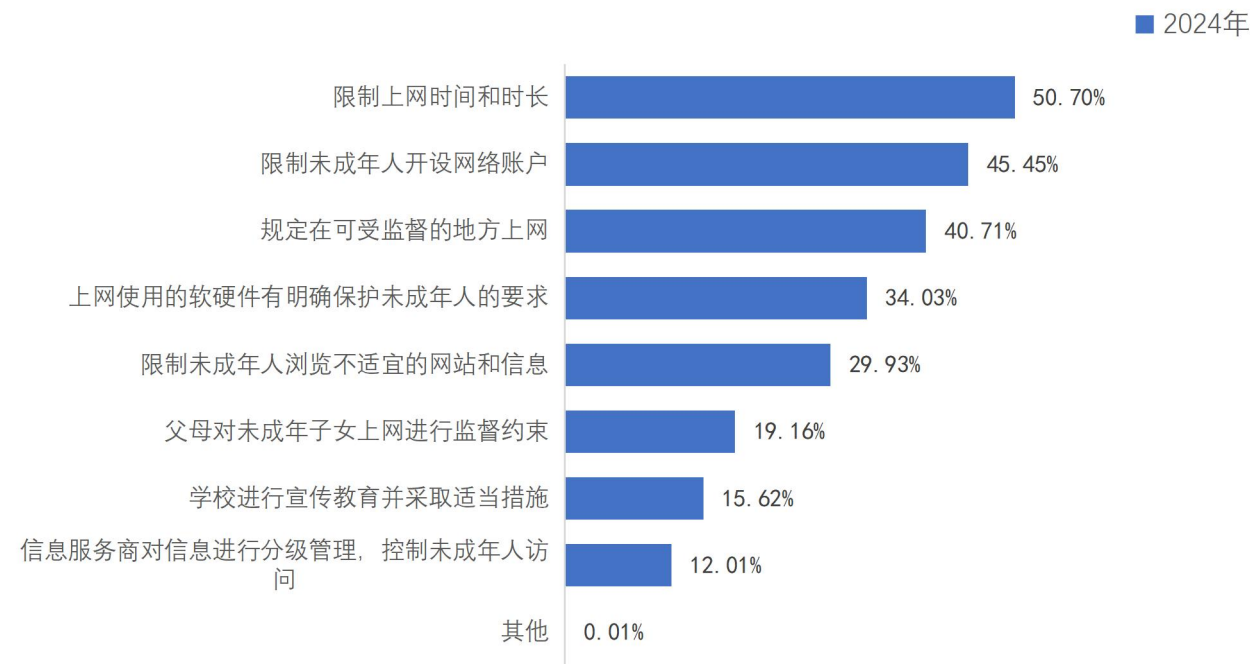
注：本题为多选题，选项加总之和大于 100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 12 受访网民认为“青少年保护模式/防沉迷模式”没作用的原因

（二）多方发力防未成年人网络沉迷，科技助力筛除不良信息

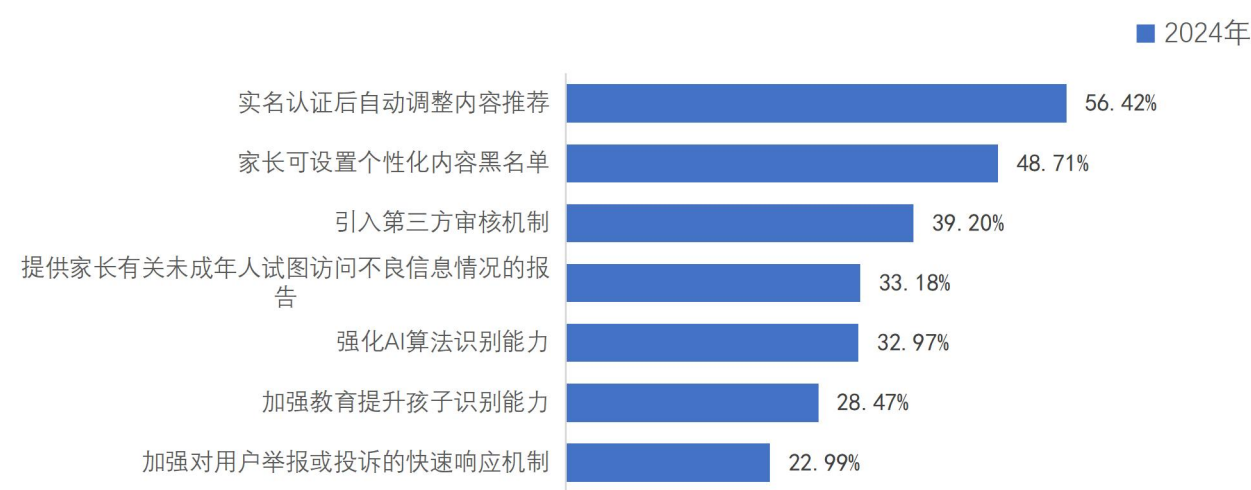
数据显示，在防止未成年人沉迷网络的措施中，“限制上网时间和时长”获得了最高的认可度，占比达到 50.70%。排名第二的是“限制未成年人开设网络账户”，有 45.45% 的受访网民认为该措施可能有效。除了硬性规定，部分网民还认为父母的监督约束和学校的宣传教育有助于防止未成年人沉迷网络。建议相关部门在制定防止未成年人沉迷网络政策时，充分考虑上述措施，多方面加强对未成年人上网行为的管控和引导。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 13 受访网民认为可有效防止未成年人沉迷网络的措施

根据调研结果，绝大多数受访网民希望通过智能化、规范化的手段来防止未成年人接触不良信息。“自动调整内容推荐”、“设置个性化内容黑名单”、“引入第三方审核机制”、“强化 AI 算法识别能力”等选项排名靠前，说明网民更倾向于借助人工智能手段。在大数据时代，有效利用科技手段，可以快速准确地筛除不良信息，为青少年的上网环境构建安全严密的保护屏障。



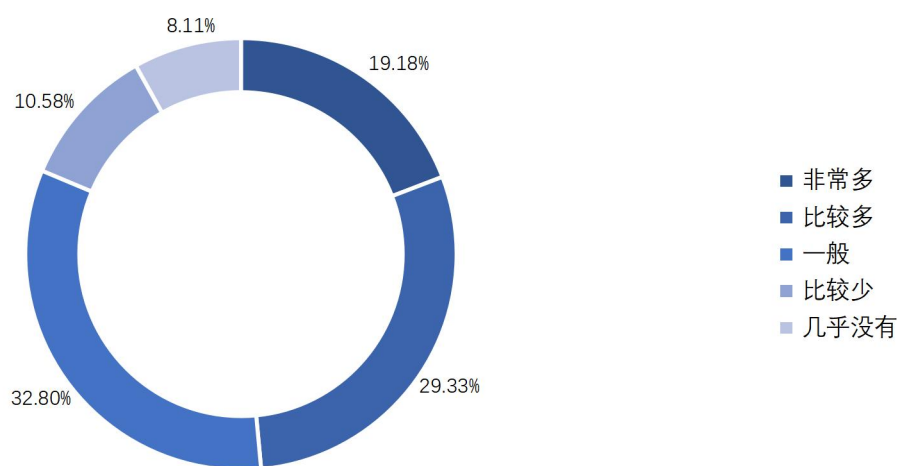
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 14 受访网民认为网络平台在防止未成年人接触不良信息方面需加强的措施

（三）未成年人心理问题不可忽视，良好的沟通是康复关键

近年来，未成年人的心理健康与行为表现受到了广泛关注。本次调查结果显示，未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等状况较为普遍。认为身边未成年人出现此类状况“非常多”的占比 19.18%，“比较多”的占 29.33%，这两类人群相加

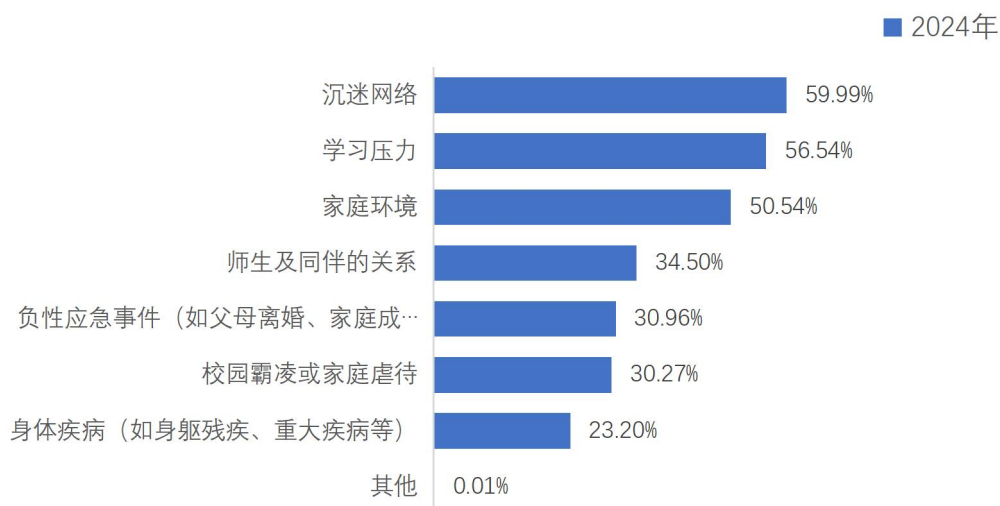
超过了四成，而“几乎没有”的仅占 8.11%。相关部门、学校和家庭应加强对未成年人的关注和引导，通过开展心理辅导、规范上网行为、营造良好的学习氛围等措施，保障未成年人的身心健康发展。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 15 受访网民身边的未成年人出现网络沉迷、厌学、情绪障碍、抑郁等状况

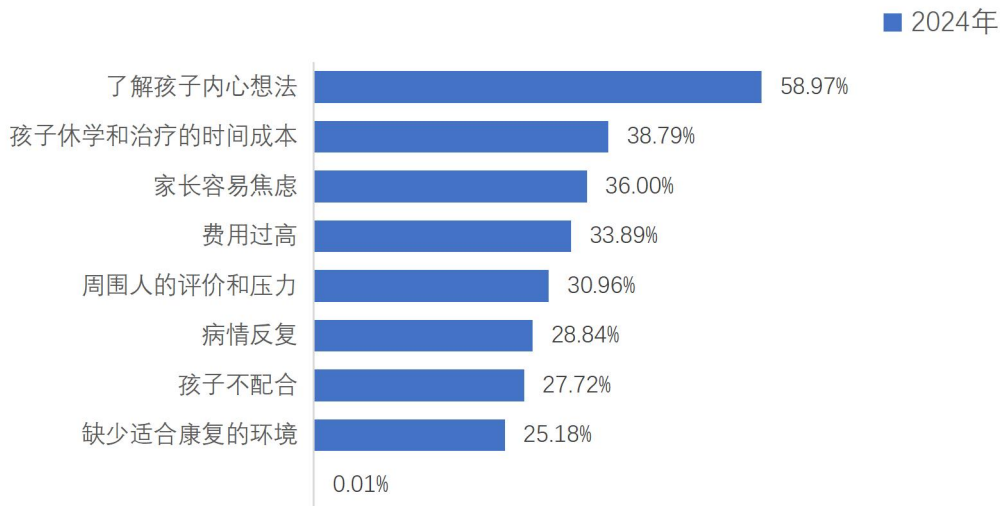
导致未成年人出现心理或情绪问题的因素多样。其中，沉迷网络是最主要因素，占比 59.99%，其次是学习压力，占比 56.54%。家庭环境也对未成年人心理有较大影响，占比 50.54%。师生及同伴关系、负性应急事件、校园霸凌或家庭虐待、身体疾病也在一定程度上影响未成年人的心理状态。数据表明，要培养青少年正确的上网习惯，不仅需要防沉迷模式、限制时间等外部手段，还要及时注重情感关怀和心理疏导。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 16 受访网民认为导致未成年人出现心理或情绪问题的因素

有关“未成年人心理情绪问题康复过程中遇到的困难”的调查发现，“了解孩子内心想法”占比最高，达到 58.97%。此外，诸如“治疗时间成本、费用过高、病情反复”等客观上的因素，以及“来自他人的评价、家长自身的焦虑”等主观因素，也一定程度上影响了未成年人心理问题的康复。综上所述，保障未成年人心理健康需要多方面的努力。家长及时与孩子沟通，了解其内心想法，是保障未成年人心理健康的关键。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 17 受访网民认为未成年人心理情绪问题康复过程中遇到的困难

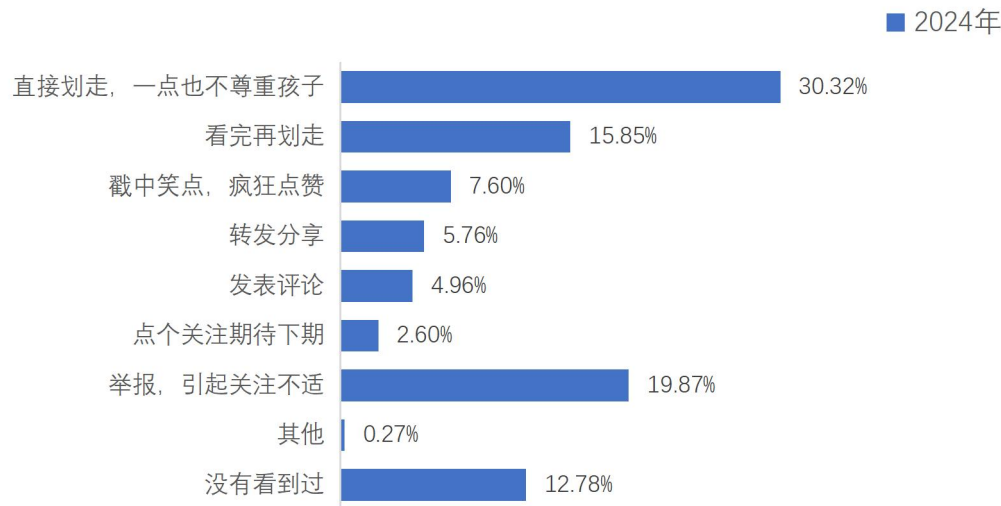
六、未成年人网络权益保护主体和责任认知

未成年人网络权益保护仍需加强，短视频平台与监管部门需完善对恶搞孩子等视频的审核机制、提升公众保护意识。网络环境复杂使青少年面临诸多安全风险，网民对侵害未成年人权益行为态度严肃，加强网络监管、提升青少年自我保护意识及落实各方责任迫在眉睫。网络素养促进工作有一定成效，公众初步认可但仍有改进空间，各方应持续发力推动未成年人网络素养教育工作，全方位保障未成年人健康上网。

（一）恶搞孩子类视频网络反馈各异，相关权益保护仍需加强

调研显示，30.32%的受访网民在刷到恶搞孩子类视频时会选择直接划走，19.87%的网民会进行举报，认为此类视频引起了不适。然而，仍有一定比例的网民选择点赞、转发分享、点

关注并期待下期，对这类视频持随意甚至是支持的态度，说明部分网民对未成年人网络权益的重视程度不足。各大短视频平台与政府监管部门需强化视频内容审核机制，进一步提升公众对未成年人网络权益和隐私保护的意识。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 18 受访网民对恶搞孩子类视频的态度

（二）强化网络监管与教育，守护青少年网络安全

随着互联网的持续发展，网络环境日益复杂，诱导青少年裸聊、拍摄裸照、隔空猥亵等行为层出不穷，青少年面临的网络安全风险不断增加。

调查数据表明，受访网民对于通过网络手段侵害未成年权益的行为整体持严肃态度。58.91%的受访网民认为应加强对青少年的防侵害教育，58.14%的网民强调严重侵犯被害人的身心健康和人格尊严的行为不可忽视。有 45.39%的网民认为隔空猥亵一旦发生等同于性侵，必须严惩。在预防网络侵害方面，

28.57%的网民指出即便没有对小孩造成实质性伤害，但非实质性伤害也不容忽视。为保障青少年在网络空间中的健康成长，加强网络监管力度，提升青少年自我保护意识，以及落实各方保护责任已成为当务之急。



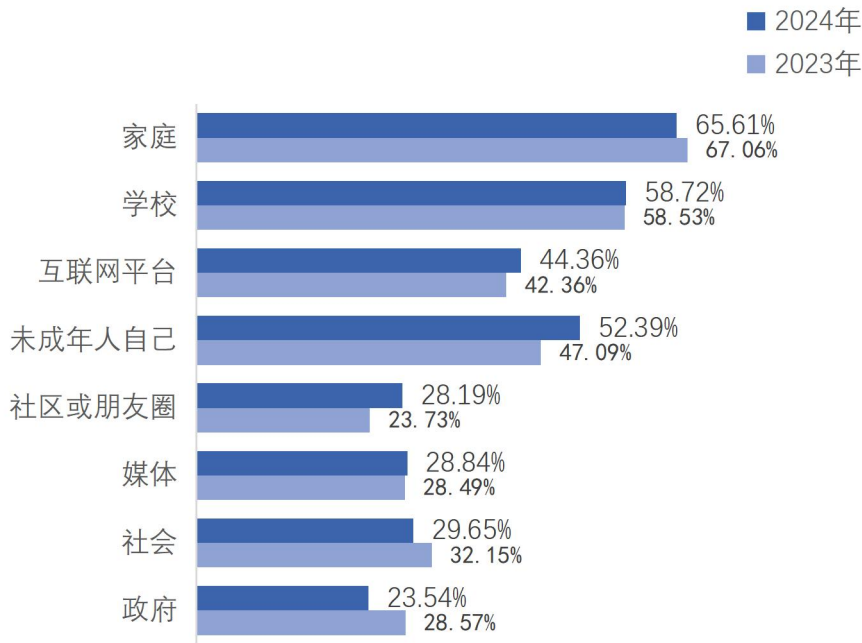
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 19 受访网民对青少年裸聊、拍摄裸照、隔空猥亵等行为的认识

（三）引导未成年人健康上网不是单方面责任，自我约束和外部监督缺一不可

2024 年针对引导未成年人健康上网责任主体认知的调查结果显示，家庭以 65.61%的占比继续在引导未成年人健康上网过程中发挥关键作用，尽管相较于 2023 年的 67.06%略有下降，但仍稳居首位。学校以 58.72%的比例位列第二，较 2023 年的 58.53%稍有上升，在未成年人健康上网引导方面的重要性持续稳固。

值得关注的是，未成年人自身在健康上网过程中的自我监督意识得到了进一步提升，2024 年认为未成年人自己是责任主体之一的受访网民占比达到 52.39%，相比 2023 年的 47.09% 有显著增长，超越互联网平台，成为第三大重要责任主体。这表明公众对未成年人自我约束能力的重视程度日益提高，未成年人“内部”自我规范与家庭、学校等“外部”保障条件相结合的协同模式正逐渐得到认可。



注：本题为多选题，选项加总之和大于 100%

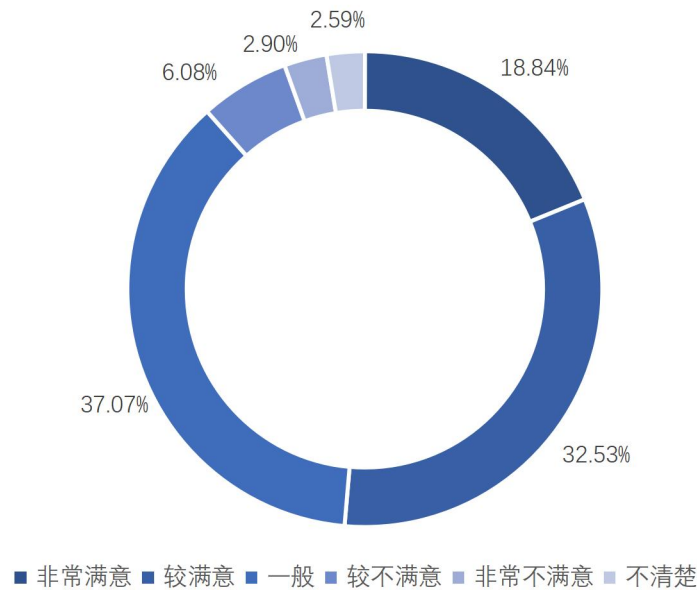
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 20 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工作需再接再厉

在 2024 年通过的《未成年人网络保护条例》中，“网络素养促进”是重点内容之一。通过分析对未成年人网络素养教育

工作的评价，发现一半以上的受访网民表示满意。对工作表示不满意或不清楚的网民占一成左右。可以看出，未成年人网络素养教育课程工作已得到了公众的初步认可，但仍然有需要改进和提高的地方。



本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

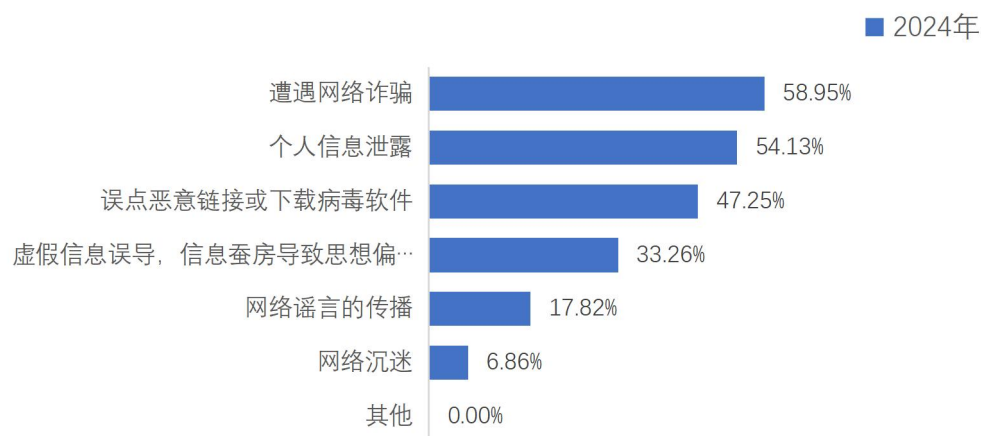
图 21 受访网民对本地学校/社区开展的未成年人网络素养教育的评价

七、老年人、残障人士网络权益保护情况

老年人网络权益保护问题突出，网络诈骗、安全隐私问题及技术操作困难等影响其上网体验，适老化改造迫在眉睫。当前网络应用适老化改造效果有限，老年人需求呈多元化。另外，特殊人群上网权益需重视，完善辅助功能、提升技术适配性是保障残障人士融入数字社会的关键，多方协同保障特殊群体网络权益、提供包容性数字化服务，消除数字鸿沟与不平等现象任重道远。

（一）老年人网络权益需保障，网络诈骗和上网困难问题凸显

在关于“老年人网络权益保护较突出问题”的调查中，58.95%的受访网民选择了“遭遇网络诈骗”的选项，占比最高。此外，“个人信息泄露”和“误点恶意链接”两个选项分别位居第二和第三，各占54.13%和47.25%。不难看出，老年人如何获得安全的网络环境是一个亟待解决的问题，加强老年人对网络风险的识别和防范能力已成为当前的紧迫任务。



注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

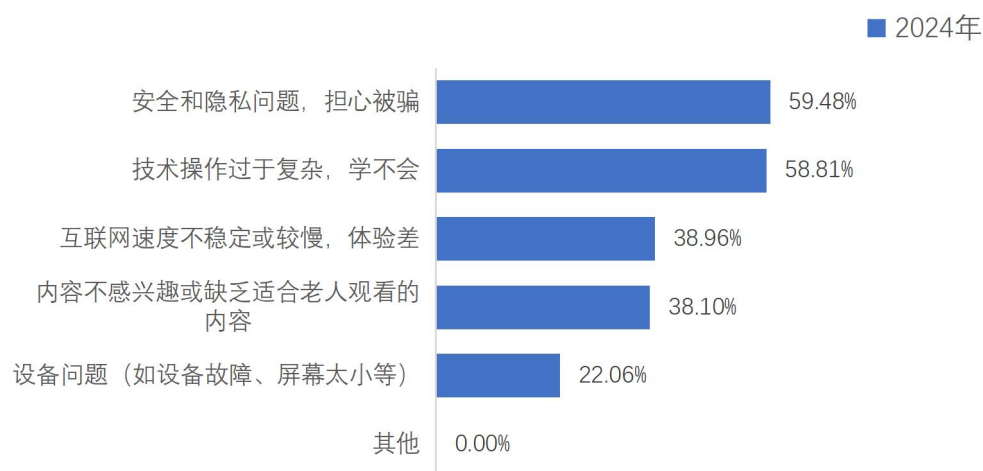
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 22 受访网民认为老年人网络权益保护较突出的问题

数据显示，59.48%的受访者认为老年人在使用互联网时面临的主要困难是安全和隐私问题。另有58.81%的受访者提到技术操作过于复杂，难以掌握。此外，互联网速度不稳定

（38.96%）和内容缺乏吸引力（38.10%）也阻碍了老年人上网的积极性。同时，部分老年人因设备问题（如屏幕较小、设备

故障等）在上网过程中也面临不便。这表明，适老化的技术改造和有针对性的内容优化亟需得到进一步推进，以确保老年人能够便捷、安全地参与数字生活。



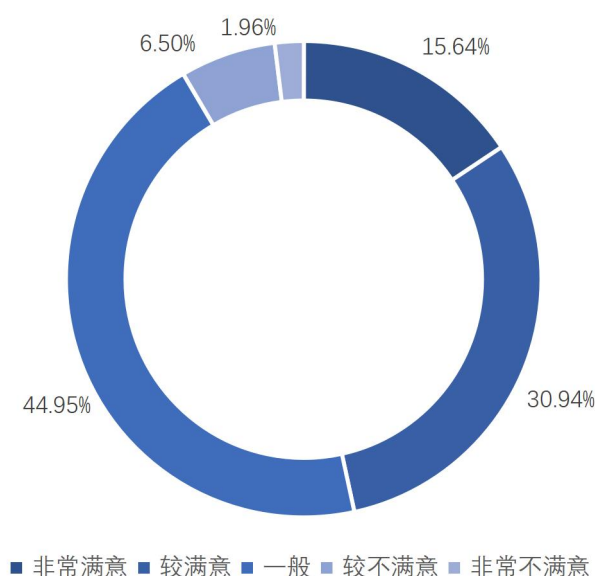
注：本题为多选题，选项加总之和大于100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 23 受访网民认为老人使用互联网感到困难的原因

（二）适老化改造效果平平，老年人网络需求呈多元化

超过四成受访网民认为网络应用适老化改造效果一般，与选择“非常满意”和“较满意”的网民占比基本持平，反映出尽管适老化改造在一定程度上获得了公众认可，但在细节和功能优化方面依旧存在不足。



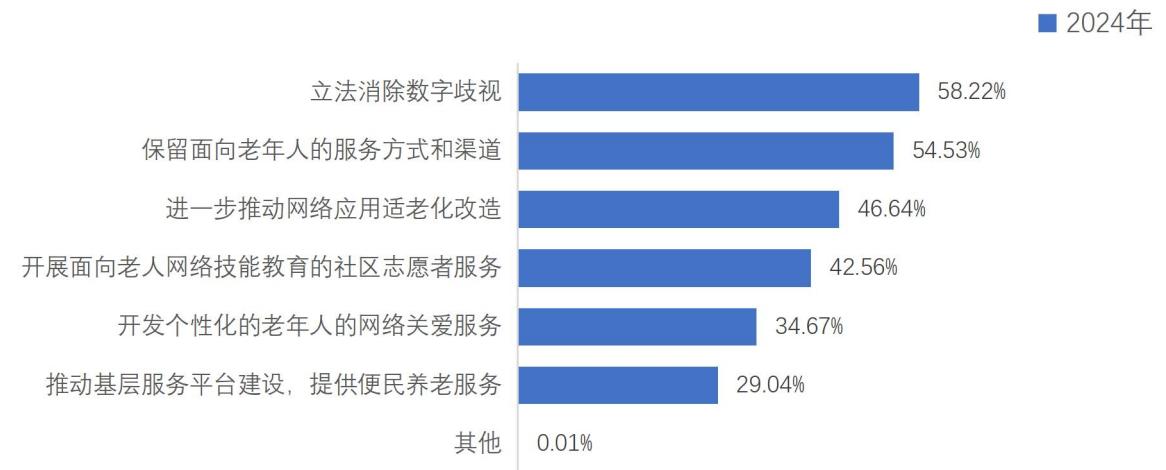
本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 24 受访网民对网络应用适老化改造效果的满意度

调查显示，老年人跨越数字鸿沟的需求更加多元化。

58.22%的受访者认为应通过立法消除数字歧视，从法律层面保障老年人和残障人士的网络权益。此外，54.53%的受访者建议保留线下服务方式，以满足老年人对传统服务的需求。进一步推动网络应用的适老化改造获得了 46.64%的支持，反映出老年人对更便捷、易用的数字产品有强烈需求。与此同时，42.56%的受访者表示希望能在社区中提供志愿者服务，以帮助老年人提升网络技能，而 34.67%的受访者则提到开发个性化的网络关爱服务。推动基层服务平台建设（占比 29.04%）也成为老年人服务的一项重要诉求，能够在提供便民养老服务的同时，帮助老年人更好地融入数字社会。

这些数据表明，老年人网络权益保护的措施需要多方协同，不仅包括技术改造和立法支持，也需在基层提供更贴近生活的服务，帮助老年人跨越数字鸿沟，享受便利的数字生活。



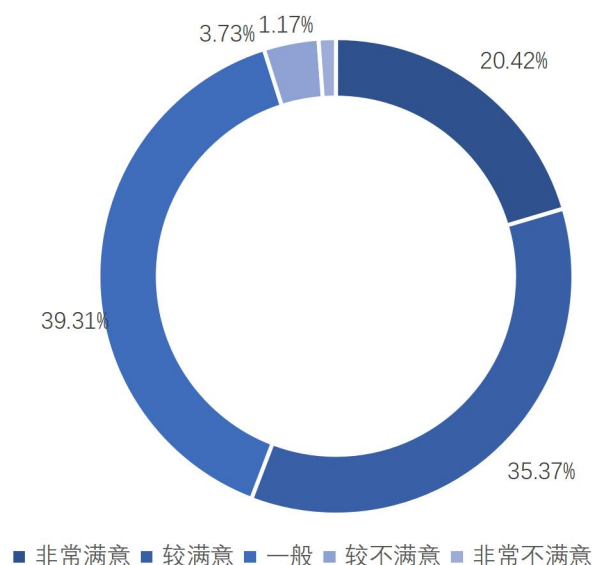
注：本题为多选题，选项加总之和大于 100%

本数据来源于网民网络安全感满意度调查活动

图 25 受访网民认为最能帮助老年群体跨越数字鸿沟障碍的举措

（三）特殊人群上网权益应重视，辅助功能效果有待提升

调研显示，超过一半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%左右的网民对此表示不满意。进一步完善辅助功能、提升技术适配性，是保障残障人士平等使用互联网、充分融入数字社会的关键。社会各界应加强对残障人士网络使用需求的重视，通过技术改进和功能优化，提供更具包容性的数字化支持和服务。



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）“政、企、家、校”四方联动，共同筑牢未成年人网络权益安全防线

调查发现，尽管青少年保护模式在认知层面有一定普及，但在实际效果和落地实施方面仍存在不足，近半数受访网民对其作用效果认可度不高。这充分表明，加强未成年人网络权益保护需要全社会的共同努力，形成全方位、多层次的保护体系。

学校作为未成年人成长的重要场所，应进一步强化网络安全教育。根据未成年人的年龄和认知特点，设计系统、实用的网络安全课程，融入日常教学体系，引导未成年人正确认识网络、合理使用网络。同时，加强教师网络素养培训，提高教师

对未成年人网络问题的识别和引导能力，使教师能够在日常学习和生活中给予学生及时、有效的网络使用指导。

企业在未成年人网络权益保护中承担着重要责任。特别是互联网企业，应加大对青少年保护模式的研发投入，持续优化其功能设计。例如，加强实名认证体系建设，确保未成年人身份识别的准确性；改进时间管理和内容筛选功能，避免未成年人轻易绕过限制或接触不良信息。

政府在未成年人网络权益保护中起着主导作用。一方面，以《未成年人网络保护条例》为核心，完善相关法律法规，细化法律责任，确保各项规定具有更强的可操作性。加强执法监督力度，严厉打击网络违法犯罪行为，特别是针对诱导未成年人沉迷网络、消费以及侵犯未成年人隐私等行为，要依法予以严惩，形成有力的法律威慑。另一方面，加大对未成年人网络保护工作的宣传力度，通过多种渠道普及网络安全知识和法律法规，提高未成年人的自我保护意识和能力，同时引导家长、学校和社会各界共同关注和参与未成年人网络权益保护工作。

家庭是未成年人成长的第一环境，家长应切实履行监护责任。加强与孩子的沟通交流，关注孩子的网络使用情况，引导孩子树立正确的网络价值观。家长要以身作则，合理使用网络，为孩子树立良好的榜样。同时，积极配合学校和社会的网络保护工作，共同为未成年人营造健康的网络成长环境。

（二）加强安全保障与多元化服务，构建老年人数字友好环境

调查发现，老年人在网络使用过程中面临诸多困难和问题，如网络诈骗风险高、技术操作复杂、网络应用适老化改造效果有待提升等，这凸显了加强老年人网络权益保护的紧迫性。

政府部门应加大对老年人网络权益保护的政策支持和资源投入。支持相关企业和机构研发适合老年人使用的智能设备和网络应用，降低技术门槛，提高产品的易用性和安全性。例如，研发具有大字体、大图标、简洁界面的手机应用，简化操作流程，方便老年人使用。社会组织应积极发挥桥梁和纽带作用，开展针对老年人的网络技能培训活动。

互联网企业应增强社会责任感，积极响应适老化需求。深入研究老年人的使用习惯和需求，对现有网络应用进行针对性优化，推出更多适合老年人的功能和服务。此外，企业应加强对老年人用户数据的保护，确保老年人在网络使用过程中的信息安全。

社区应充分发挥基层服务功能，建立健全老年人网络服务体系。设立社区网络服务中心，为老年人提供上网设备和场所，组织开展各类网络文化活动，丰富老年人的精神文化生活。

（三）残障人士网络权益保护需多管齐下，共筑无障碍网络环境

调研数据表明，虽然部分网络应用已提供了一定的残障人士辅助功能，但在功能完善性和适配性方面仍有提升空间，残障人士在网络使用过程中仍面临诸多不便。

政府需强化顶层设计，完善残障人士网络权益保护政策法规，明确数字服务提供商责任义务，制定严格无障碍标准规范，加强监督检查，将其纳入考核评价体系，责令不符合要求的产品服务限期整改，推动网络无障碍建设规范化、常态化。企业应将残障人士需求融入产品研发服务设计全程，加大无障碍技术研发投入，创新解决方案，如针对不同残障类型开发相应辅助功能。同时加强与残障组织用户沟通，开展测试反馈收集，依此改进产品服务。社会各界要营造关爱氛围，加强宣传教育，消除偏见歧视，鼓励公益组织等开展培训帮扶活动，建立社会监督机制，推动残障人士网络权益保护工作进步。