

在线交流社区中养老信息的质性分析 ——基于主题框架法的探索性研究*

赵栋祥

(武汉大学 信息资源研究中心, 武汉 430072)

摘要 本文旨在了解网络社区用户的养老信息需求, 剖析社会公众对养老问题的态度与认知变化, 探讨网络社区在养老信息传播、社会支持供给中的作用。以在线交流社区“老友帮”为研究对象, 运用描述性统计和主题框架分析法对与养老问题相关的用户生成数据(2 72 条只言)进行特征标记、主题归类和内容分析。研究发现: ①该网络社区用户的养老信息需求主要集中在观点类、资讯类、实践类、情感类、知识类和其他类 6 个主题; ②随着经济社会发展, “老友帮”用户的讨论内容发生了变化, 一定程度上反映了社会公众对养老问题的态度与认知变化; ③网络社区的用户结构和交流模式也发生了变化, 老年人和准老年人将在社区可持续发展中发挥更大的作用; ④网络社区促进了养老信息传播和社会支持供给。

关键词 在线交流社区, 养老信息, 质性分析, 主题框架法, 探索性研究

中图分类号 C931.6

随着网络信息技术的发展, 互联网已经成为社会公众搜寻和获取信息、表达观点和态度的重要媒介之一。论坛、贴吧、电子公告栏、群组讨论和在线聊天等形式的网上交流空间发展迅速, 同一主题的网络社区集中了具有共同兴趣的访问者^[1]。社会公众对某一主题的关注不仅存在于现实物理世界中, 而且分布在网络虚拟社区中, 养老问题也不例外。

然而, 之前对这一主题的研究较少使用网络社区的用户生成数据, 而大多采用问卷、访谈、案例分析等社会调查方法。例如, 采用自编调查表对上海市老人及其子女进行调查, 探讨老年人的养老观念与较理想的养老模式, 研究发现老年人“养儿防老”的观念正在发生转变, 年龄、婚姻状况、职业等因素影响老年人对不同养老模式的需求^[2]。此外, 农村社会的养老问题以及农民对养老问题的认知也引起了一定的关注。例如, 陈文娟以江苏省某村庄为个案, 通过问卷和访谈探究农村老年人的养老现状、养老服务需求及对家庭养老的态度, 认为应该积极发挥政府、农村基层组织、志愿者及家庭等各方面的力量, 大力推动农村的社会化养老服务^[3]。李全彩使用问卷调查法, 了解农村社会对养老问题的认知状况, 发现农村居民对社会养老的了解程度低, 不太愿意接受社会养老帮助, 对精神慰藉的认识淡薄, 对养老问题的认识在总体上还处于起步阶段^[4]。当然, 也有一些规模较大、范围较广的全国性调查, 如纪竞垚利用中国老年社会追踪调查(China Longitudinal Aging Social Survey, CLASS)数据, 阐释我国家庭养老观念的现状和变化, 发现在当代社会中, 老年人更加注重子女对自己日常生活的照料, 老年人尤其是城市、低龄老年人的“养儿防老”观念正在逐渐淡化^[5]。朱海龙和欧阳盼通过全国性的问卷调查, 探求当下普通中国人的养老观念, 研究发现依靠子代养老的传统养老观念在当代人身上悄然发生着变化, 人们已经更加倾向于独立养老, 随着受访人年龄的减小, 他们对子代赡养的依赖性

* 基金项目: 国家自然科学基金组织间合作研究—两岸项目“基于慢病知识管理的智慧养老平台研究”(71661167007)。

通信作者: 赵栋祥, 武汉大学信息资源研究中心, 博士生, E-mail: zhao_dongxiang@163.com。

就越小,同时女儿赡养人地位逐渐提升^[6]。

网络社区的开放性、去中心化和泛在化,为了解网络社区用户的养老信息需求,剖析社会公众对养老问题的态度和认知变化,探讨网络社区在养老信息传播、社会支持供给中的作用提供了内容丰富且详细的分析资料。因此,本文选取养老主题的网络社区为数据来源,抽取社区用户关于养老话题的讨论帖子作为分析资料,并采用描述性统计和主题框架法分别进行定量和定性分析,希望为未来的养老问题研究探索新的方法和思路。

1 研究设计

1.1 主题框架法

主题框架法(thematic framework analysis)是一种较成熟的定性资料分析方法,主要包括资料整理和资料分析两个步骤。其中,资料整理又包括确定主题、资料标记、资料归类以及资料综合等研究过程^[7]。在运用主题框架法进行定性资料分析过程中,需要注意以下几个问题^[8, 9]:①阅读资料时,确定主题和概念,即研究对象的态度、行为、动机和观点等,并在此基础上制定主题框架;②仔细阅读每一段文字,明确其核心内容,并运用框架中适当的主题进行标记;③将内容或性质相近的材料归为一类,既能专注于每一个主题,又能呈现相互间的差别;④对资料进行总结或综合,既要在表中放入足够的信息和上下文背景,又要保证信息的精炼;⑤通过描述性分析呈现某一特殊现象或特定主题的内容和特征,还可以根据研究需要对资料进行进一步的解释性分析。

主题框架法是一种建立在表格基础上的分析方法,兼顾了科学性和可操作性,已被广泛应用于与医疗卫生和健康护理相关的各种研究中^[10]。例如,采用主题框架法对访谈资料进行分析,以了解医院开展延续护理服务的现状与问题^[11]、探索患有注意缺陷多动障碍儿童服药依从性的相关因素^[12]、了解城乡居民健康教育供给与需求现状^[13]、分析慢性病管理相关要素的实现现状^[14]。此外,除了访谈资料,还可以对用户生成内容等网络文本进行分析。例如,运用主题框架法对“艾滋病吧”的帖子进行分析,以了解网民的健康问题和需求,探讨利用贴吧进行艾滋病健康传播的价值和方法^[15]。

1.2 数据来源

本文选择在线交流社区——“老友帮”为数据来源。老友帮是一个老年人之间及老年人与年轻人之间的情感交流和经验分享平台^[16]。老友帮主要提供三种在线交流机制:只言(类似于微博)、篇语(类似于博客)和论坛,用户可以就日常生活、健康养生、医疗保健、新闻资讯、兴趣爱好等各类问题分享和交流。这些只言、篇语和论坛的帖子反映了各类用户的信息需求和情感倾向,也在一定程度上折射出社会公众对养老问题的态度与认知变化。

以“养老”为关键词在网站搜索框进行检索,检索时间为2017年5月1日,形式限定为只言,得到393条检索结果。通过阅读只言内容,剔除重复、不相关的,最终获得272条只言及其594条评论,并以此作为进一步分析的数据集。从时间维度看,与“养老”问题相关的只言跨越了2012~2017年,这一时间段是各利益相关者对“养老问题是亟须解决的社会问题”逐步形成共识的重要时期,也是我国养老制度改革、养老服务体系建设的 key 阶段。

1.3 数据处理

本文把每条只言及其评论作为一个分析单元,数据的处理分析流程如图1所示。首先,使用截图软

件截取完整的只言及其评论数据，保存为图片格式，并按时间顺序分别编号；其次，在 Excel 表中分别标注每条只言的发布日期、转发数、评论数和发布者 ID（identity，账号、身份标识码），并确定其用户类型；再次，分别从用户类型、年度分布和影响力 3 个方面进行描述性统计分析；最后，使用主题框架法构建养老主题讨论的主题分类框架，并从主题特征和变化趋势等方面展开定性分析。

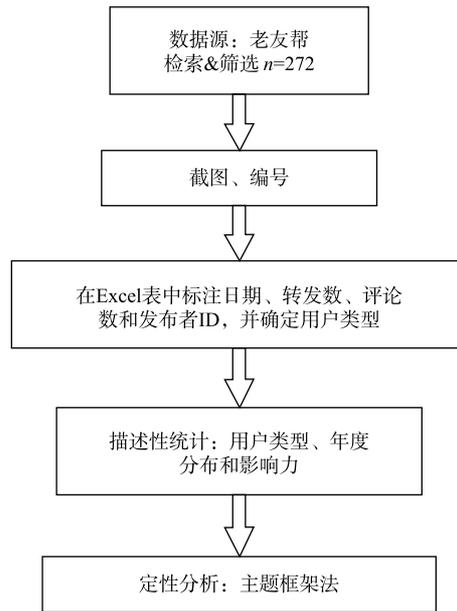


图 1 数据的处理分析流程

2 定量分析

2.1 用户类型

在 Web2.0 环境下，社区用户是在线社区的重要元素之一，是社区活动和信息交流的参与者和贡献者。在老友帮中，除了老年人，还有相当数量的其他年龄段的用户，如网络社区的创建者、维护管理人员以及参与为老服务的青年学生等，因此具有一定程度的代表性。用户类型的确定主要通过两种渠道来完成：一是查看每条只言发布者的个人资料，包括用户主页、标签等表征身份的信息；二是分析其发言记录，如只言、篇语等；有时需要综合使用这两种渠道。典型的用户类型及其确定的依据如表 1 所示。

表 1 用户类型及确定的依据

用户类型	依据
老年用户	用户 QZN 的标签包含“老三届”“老知青”“共和国”等词
	用户 ZDMJ 的只言内容为“……想给自己也买个养老保险……有没有懂这方面的帮个忙推荐，介绍个经济实惠的险种……”
非老年用户	用户 WQL 的标签为“人大”“信息学院”
	用户 LL 的只言内容为“感谢大家的广泛支持，我们一定做出更好的研究，推动智慧养老事业的发展”
广告商	用户“候鸟老人的指路人”的只言内容为“本人专业做海南房产销售……如果各位有打算来海南买房养老养生的不妨先向我多了解了解海南……”
网站管理员	用户 ID 为“老友帮小秘书”

注：为保护用户隐私，老年用户和非老年用户的 ID 进行了匿名化处理

最终，直接参与养老问题讨论的用户被划分为以下四类：老年用户、非老年用户、广告商和网站管理员。统计所有参与讨论的用户，总计有用户 52 个，其中，老年用户 30 个，非老年用户 20 个，广告商和网站管理员各 1 个，平均每个用户发布只言 5.23 条；老年用户和非老年用户的参与度相当，分别为 48.5%、50.1%。

2.2 年度分布

用户生成内容是在线社区的又一重要元素，是对社区活动和用户行为的记录。我们以年度为单位，统计包含“养老”关键词的所有只言数量，着重关注老年用户对养老问题的发言与讨论，并计算不同年度之间老年用户在养老问题讨论中的贡献比重。

如图 2 所示，从 2012 年网站运行之初到 2013 年，与“养老”相关的只言数量大幅增长，并达到峰值 107 条。此后，与“养老”相关的只言数量逐年减少，但这并不意味着社区活跃度的降低和养老关注度的下降，可能原因是养老问题的细化和分化。例如，“孝顺父母应该在他们活着的时候多关心和多给予健康方面的投资，而不是死后多风光，买多么好的公墓，平时对父母很少关心”，虽然并没有出现“养老”二字，实质上表达的却是对养老问题的看法。值得注意的是，老年用户的贡献比重却逐年攀升，从最初的 8.7% 一直增长至 100%，反映了老年用户活跃度的上升，以及对养老问题关注度的持续高涨。

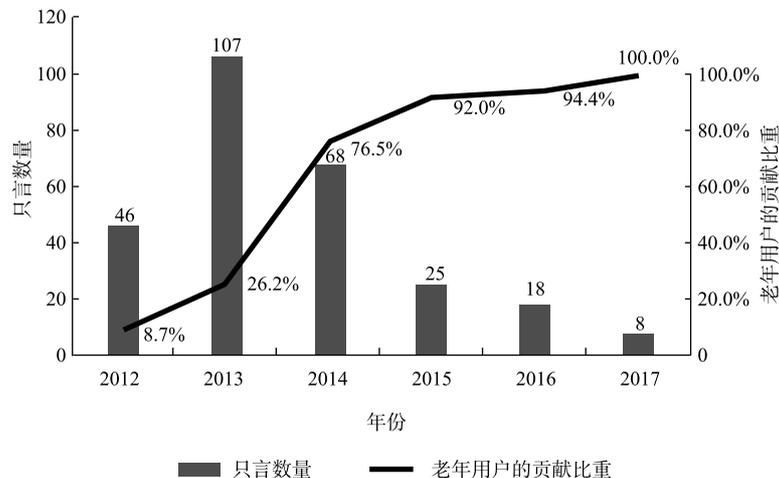


图 2 只言数量和用户贡献比重随时间变化趋势

2.3 影响力

一般而言，获得较多阅读、评论和转发的只言，具有较高的传播力和影响力。由于用户的阅读行为难以有效记录和统计，且阅读行为与评论、转发行为具有一定的相关关系，因此，本文使用评论数和转发数来衡量只言的影响力。统计每条只言的评论数和转发数，总评论数和总转发数分别为 594 条、162 次，平均每条只言获得 2.18 条评论和 0.60 次转发。观察对比后发现，除少数只言外，大多数只言几乎没有获得评论和转发。为此，本文将转发数 ≥ 5 或评论数 ≥ 8 的只言划归为高影响力只言。为进一步探究高影响力只言的形式和内容特征及其产生原因，本文将具有高影响力的只言进行汇总，总共有 20 条，其中老年用户贡献了 11 条，再次证明了老年用户在养老话题讨论和在线交流中的活跃度和贡献度。汇总表见附录 A。

从用户类型和主题内容看，非老年用户的发帖主要集中在：①与养老相关的新闻资讯（#22、

#25、#26、#43)；②学术科研与服务实践活动(#153、#199、#205、#217)；③对特定养老模式的介绍普及(#13、#128)。而老年用户的发帖主要集中在：①对日常生活的记录(#238、#239、#240、#244、#254、#263)；②对特定养老问题的看法和态度(#124、#162、#167、#197)。

分析高影响力只言的形式和内容特征，可以发现，只言的影响力主要受到两个因素的影响^[17]。一是只言的发布者。一般来说，如果发布者在整个在线交流社区中处于核心地位，好友数量多，用户活跃度高，则该只言产生高影响力的可能性就大。例如，#153、#199、#205、#217都由同一个用户LL发布，用户LL是老友帮在线社区的主要创建者，具有相当高的权威性和影响力。二是只言的主题内容。相较而言，贴近日常生活的只言，更能引起社区用户的情感共鸣，因此也更容易获得较多的评论和较高的影响力。例如，#167、#197、#238、#239、#240、#244、#254、#263，要么是由电视节目引发的对养老问题的思考和讨论，要么是通过记录日常生活表达自己的看法、态度和情感。

3 定性分析

我们依照主题框架法的要求和规范，仔细阅读每条只言及其评论，在充分熟悉资料的基础上确定其主题和概念，然后将内容或性质相近的材料归为一类，从而自下而上地逐步建立起包含两级类目的主题分类框架，如表2所示。从表2可以发现，在老友帮网上社区中，与“养老”问题相关的讨论交流大致可以分为六个主题：观点类、资讯类、实践类、情感类、知识类以及其他，每个一级主题又包含若干二级主题。

表2 主题框架

一级主题	二级主题	数量	合计
1 观点类	1.1 对养老现象发表看法	29	67
	1.2 评价养老政策制度	21	
	1.3 电影、书籍、电视节目的感悟	6	
	1.4 发起讨论咨询	11	
2 资讯类	2.1 政策文件	36	66
	2.2 社会事件	8	
	2.3 调查统计数据	22	
3 实践类	3.1 国外养老保障体系	7	53
	3.2 国内各地方养老服务探索	26	
	3.3 与养老相关的科研与服务活动	20	
4 情感类	4.1 记录养老生活	31	46
	4.2 表达肯定、赞扬和感激	7	
	4.3 对未来的期待和祝福	8	
5 知识类	5.1 养老模式	34	36
	5.2 一般知识	2	
6 其他	6.1 闲谈	3	4
	6.2 广告	1	

(1) 观点类。观点类主要反映了社区参与者对养老问题的观点态度、评价看法, 表达形式多样, 如针对社会生活中的养老现象发表看法, 评价现行或即将推行的养老政策或制度法规, 分享由养老相关的书籍、电影、电视节目等文化作品引发的感悟, 或者直接就某一特定问题发起讨论, 以寻求其他参与者的看法和观点。由表 2 可以发现, 类目 1.1 和 1.2 下的只言数量均达到 20 条以上, 表明社会生活中的养老现象, 以及与养老相关的政策文件、法规制度更能引起社区参与者的关注和讨论。

(2) 资讯类。资讯类主要转发分享与养老问题相关的新闻报道, 或简单摘录新闻资讯的主要内容。根据资讯的主要内容和传播目的, 可以细分为政策文件类、社会事件类和调查统计数据类。政策文件类是国务院、人力资源和社会保障部、民政部以及其他相关部门出台的与养老体系建设、养老保障制度、养老制度改革相关的政策文件; 社会事件类是与养老相关的热点新闻事件, 如只言#59: “由中国民政部、全国老龄办和北京市政府共同主办的‘第二届中国国际养老服务业博览会’5月1日至3日在北京举行……”; 调查统计数据类是与养老金收支和结余数据、养老事业发展现状等重要统计数据相关的新闻报道。其中, 类目 2.1 下的只言数据最多, 再次表明社区参与者对与养老相关的政策文件的广泛关注。

(3) 实践类。实践类包括对国外养老保障体系的介绍(3.1)、国内各地方养老服务探索(3.2)以及与养老相关的科研与服务活动(3.3)。国外养老保障体系的介绍以美国的“大学基地养老社区”、养老保险体系为主, 还涉及了芬兰、法国的养老保障制度, 以及加拿大的多层次养老服务模式。由于社会、经济、资源和人口要素等方面的差异, 国内各地方的养老服务发展不均衡, 上海、北京、苏州、杭州、深圳等在养老服务建设上取得了显著成果, 此外, 南昌、长沙、重庆、成都等中西部地区也积极探索养老服务建设。与养老相关的科研与服务活动指围绕“老年人”“养老服务”开展的学术沙龙、研讨会、学术论坛、社会调查以及志愿服务活动等。

(4) 情感类。情感类的发布者主要是老年用户, 通过记录日常生活间接传递情感, 或直接表达对未来生活的期待、对特定事件的肯定、对特定主体的祝福或感激。例如, 用户 CHYX 发布只言“最近, 在跟着一个高中男孩, 学习陈式太极拳。感觉不错。……”, 反映了其对新鲜事物的接纳包容以及积极乐观的生活态度。用户 ZH 则在社区中表达对养老政策的感谢, “昨天在银行拿到了不收手续费的自己的工资。……感谢党和政府为我们在异地养老的‘老漂一族’制定的好政策”。用户 AZRS 的只言内容为“历时十天的两会, 今天闭幕了, 期待听到更多的关乎民生、温暖人心的好消息, 也特别期待养老体制改革的新动作”, 表达了对养老体制改革的美好期待。

(5) 知识类。知识类的发布者主要是非老年用户, 通过介绍一些与养老密切相关的特定概念、术语和专门知识, 以及一般相关的基础知识, 达到向社区成员宣传普及养老知识的目的。例如, 对各种养老模式的介绍, 包括异地养老、以房养老、机构养老、居家养老、社区养老、候鸟养老、合居养老、基地养老、虚拟养老院养老和智慧养老等。此外, 也有部分老年用户参与了知识类分享, 如用户 HW 分享了关于健康饮食的经验、用户 WSHRA 介绍了与五险一金有关的知识。比较发现, 虽然知识类的转发数和评论数相对较少, 但是因为社区参与者的阅读行为没有被记录量化, 所以阅读浏览对老年用户产生的影响不可忽视。例如, 在讨论“以房养老”问题时, 越来越多的老年用户认为“应该考虑以房养老的适用范围”, 表明了社区内的知识扩散现象, 即在社区交流过程中, 信息、观点、经验和知识也在不断传递和流动, 实现社区参与者间的彼此影响。

(6) 其他。所有不能被归入以上 5 类的只言被归为其他类, 主要包括闲谈和广告。其中, 闲谈的内容包括钓鱼岛争端、中关村的名称来历以及房价问题; 广告的内容是宣传到海南买房养老。虽然这类主题与养老问题的相关度相对不高, 但是从侧面反映了社会公众对养老的认知和态度。

4 讨论

4.1 网络社区用户的养老信息需求

在线交流社区中,用户围绕特定话题的讨论反映了其信息需求。通过对“老友帮”中与“养老”这一话题相关的用户分享和讨论内容进行分析,本文构建了一个包含两级类目的主题分类框架。如表2所示,该网络社区用户的养老信息需求呈现出多元化特征,主要集中在观点类、资讯类、实践类、情感类、知识类和其他6个一级主题。用户分享和讨论在6个一级主题的分布差异相对较大,表明各大类养老信息需求之间的不均衡性。而且,从二级主题对用户的养老信息需求进一步细分,可以发现各小类养老信息需求之间的不均衡性更加明显。相较而言,用户更多地发表对社会生活中养老现象的看法、评价养老政策制度、分享养老政策文件和相关统计数据的新闻资讯、介绍各种养老模式以及养老服务实践活动、记录日常生活的经历和心情。

综上所述,网络社区用户的养老信息需求具有多元化、不均衡性特征。这些发现对如何更好地提供在线养老信息服务、养老主题网络信息资源组织和网站导航具有重要启示意义。对于提供网络社区服务的网站或者系统开发人员来说,最重要的是感知和获取用户真实的想法和需求。值得注意的是,挖掘老年人的信息需求、建立覆盖老年用户的信息系统和设计适合老年用户的交互界面,对于应对老龄化社会带来的挑战具有重要意义^[18]。作为一个非介入性研究(unobtrusive research)^[19],本文的数据来源于用户的自由表达,具有较强的客观性,因此有助于发现用户的真实信息需求。此外,网站或者系统开发人员应该兼顾养老信息需求的多元化和不均衡性特征,在构建全面、广泛的养老信息服务体系的基础上,更加注重差异化养老信息需求的满足,如根据主题热门度排序来设置导航节点,基于用户特征的理解提供差异化服务来满足不同群体用户的养老信息需求。

4.2 社会公众对养老话题的关注焦点、态度与认知变化

4.2.1 社会公众关注焦点的转移

社会公众对养老话题的关注焦点的转移大致可以分为四个阶段。阶段一:在“老友帮”的建设初期,与养老相关的信息还比较匮乏,因此与老年人权益密切相关的国家养老保障制度和政策法规首先获得了社区用户的关注,表2中2.1分享政策文件的资讯、1.2评价养老政策制度主要分布在该阶段。阶段二:在养老体制改革和养老服务体系建设的背景下,社区用户开始关注国内外各种养老体系模式,表2中的知识类主题开始涌现。阶段三:现代信息技术开始应用到养老服务领域,智慧养老、虚拟养老院等信息化养老模式也逐渐深入人心,主要表现为对上海等地养老服务探索的讨论。阶段四:社区用户,尤其是老年用户更加关注如何拥有一个欢乐幸福的晚年生活。例如,用户CHYX分享了参与网络直播的经历:“幸福里养老中心开设直播间了……我可是上网第一人呢……朗诵了我写的一首诗……又录了我的一段钢琴独奏。”

4.2.2 养老观念的转变

通过对用户分享和讨论内容进行分析,可以发现社会公众的养老观念正在转变。一是老年人养老模式的选择,除居家养老外,机构养老、社区养老、旅游养老等养老模式成为老年人的新选择^[5]。以机构养老为例,最初大多数老年人对机构养老持消极态度,如用户MSH明确表示“不去养老院”,用户HW认为“(在养老院)难以生活,很苦恼,跨进养老院似坐牢”,用户AZRS也认为“不如在家里自由舒服”。后来,机构养老逐渐为老年人所接受,如用户MM分享了对老年公寓的看法:“我

和老伴住进香山老年公寓有两年多了,觉得这种养老方式很好。减轻了子女的负担,我不用太劳累,而且有不少新朋友不寂寞,更多时间干自己喜欢的事,很好啊!”不少老年用户也表达了对机构养老的认同和肯定,还有用户希望更深入地了解养老公寓。用户 CHYX 较为完整地分享了自己从产生入住养老院的想法,到实地考察了解养老院,再到最终入住养老院,并记录在养老院丰富多彩的日常生活(跳舞、集体生日会、联欢会、合唱团、学习太极拳、参与网络直播等)的全过程,如附录 A 所示,这些只言获得了较高的转发和评论数。二是子女对待父母养老问题的态度。例如,用户 CHYX 提到女儿不仅没有对自己想住养老院表示反对,而且“会全程陪我去(养老中心)调研”。这反映了当代孝道观念的转变,子女不再片面地认为让父母住进养老院是一种不孝,从而背负沉重的道德压力,相反会更愿意在意和遵从父母的真实意愿,并用实际行动践行孝道。这与之前的社会调查结果是一致的^[6]。

4.2.3 智慧养老等信息化养老模式逐渐获得认同

随着信息通信技术的发展,智慧养老、虚拟养老院等信息化养老模式不断从概念走向实践,并逐渐得到社会公众乃至老年人的认同^[20]。首先,知识层面上,社区用户分享了关于“虚拟养老院养老”“智能化居家养老(smart home care)”等信息化养老模式的功能、前景和应用的知识,如用户 LL 分享:“智慧养老系统在居家养老设备中植入电子芯片装置,使老年人的生活处于远程监控状态”,这些智慧养老系统主要通过专用的智能终端(手机、可穿戴设备、传感器等)为老年人提供紧急呼叫、定位、用药提醒、安全预警、自动健康监测等服务。其次,实践层面上,各地的智慧养老实践获得了社区用户的广泛关注,典型案例包括上海、苏州、杭州、南昌、成都、兰州、长沙等地的养老服务信息平台或居家养老服务中心,服务范围包括送餐送餐、居家保洁、医疗陪护、紧急救助、法律援助、心理慰藉等老年生活的各个方面。最后,情感层面上,不少用户表达了对智慧养老的肯定、认同和期待。例如,用户 XYY 分享道:“南昌信息化养老服务中心……扎扎实实为老年人办了一件实事……”,用户 QZN、ZH 等“希望(智慧养老系统)能够普及”,用户 CHW 认为“中国的老人潮到来……应该发明机器人……网络聊天驱散精神上的孤独”。

4.3 网络社区用户结构和交流模式的变化

《中国互联网络发展状况统计报告》显示,随着互联网的普及,有越来越多的准老年人甚至老年人使用网络^[21]。例如,在社区内一项关于“老年人日常生活与信息化的关联程度”的调查中,不少老年人表示日常生活中经常使用智能手机、互联网、社交媒体等信息技术,网络是重要的信息来源渠道。在网络交流社区“老友帮”发展的前期,以非老年用户(既有青年学生,也有中年群体)为主,围绕养老话题的交流和分享也主要依靠非老年用户的推动和引导,而老年用户不仅数量较少,而且主要通过阅读、评论等方式参与社区交流,用户间的交流互动频率、效果都不甚理想。笔者通过对“老友帮”在线社区进行观察和分析发现,随着在线社区的进一步发展,老年用户的数量和比重逐渐增加,并且开始频繁、主动地参与社区交流,逐渐形成了老年用户之间、老年用户和非老年用户之间的良性互动,推动着养老主题社区的可持续发展。整体来看,目前老友帮的用户结构和交流机制都较为合理,为用户间社会支持的供给和获取提供了一定的社会技术机制,小部分联系紧密的核心用户产生了社区内的大部分社会支持,他们为大量的流动用户和边缘用户提供信息支持^[22]。

4.4 网络社区在养老信息传播、社会支持供给中的作用

作为一种革命性的信息交流和传播媒介,网络社区在养老信息传播中发挥着重要作用。社会公

众、政府机构和企业组织等各利益相关者可以随时随地分享、讨论多种类型的养老话题，每个用户可以自由地表达自己的观点和态度，这些都充分激发了用户的参与度和社区认同感^[23]。总之，相较于传统主流媒体，在线交流社区中养老信息传播的范围、效率和效果都将有所提升。例如，“老友帮”中围绕“以房养老”的讨论交流，从概念、设想到政策正式出台，共计19条只言，在信息分享和交流传播的过程中，社区用户对“以房养老”的认识也逐渐趋于理性化。

人是一种社会性动物，需要信息、情感和尊重等各种有形及无形的社会支持，老年人尤其如此。老年人是弱势群体，他们的生理机能退化、经济来源单一、孤独无助感增强、缺少陪伴照顾，甚至受到多种疾病的困扰^[24]。除了子女、家庭、社区、社会组织和政府公共服务，网络社区为老年人获取社会支持提供新的可能和选择。例如，“老友帮”中一条与“网络互助养老”相关的新闻报道引起了社区用户的关注，新闻介绍了“幸福916”网络社区通过互联网把老年人连接成“蜂巢”般的互助养老网络，老年人可以根据兴趣爱好结成小组，并将线上的好友关系拓展到现实生活、互相定期探望。可以说，网络社区丰富了老年人社会支持供给的形式，可以作为现有社会支持体系的有益补充。

5 结语

综上所述，本文基于养老主题社区“老友帮”用户围绕“养老”主题的发帖讨论，运用定量描述统计和主题框架法相结合的方法，初步探究了以社区用户为代表的社会公众的养老信息需求、对养老问题的态度与认知变化以及网络社区在养老信息传播、社会支持供给中的作用。研究发现，该网络社区用户的养老信息需求主要集中在观点类、资讯类、实践类、情感类、知识类和其他6个主题；随着经济社会的发展，“老友帮”用户的关注焦点、讨论内容发生了变化，一定程度上反映了社会公众对养老问题的态度与认知变化；网络社区的用户结构和交流模式也发生了变化，老年人和准老年人将在养老主题社区可持续发展中发挥更大的作用；此外，网络社区在养老信息传播、养老助老服务和网络社会支持等方面发挥着重要作用。

当然，本文存在一定的局限性。首先，以“养老”为关键词进行检索，所得数据集并不十分全面。虽然有些分享讨论内容不包含“养老”这一关键词，但是在语义层面却有可能与“养老”话题相关。其次，整体来说，这是一个探索性研究，以定性分析为主，样本量较小，对研究的现象或问题的理解还不够深入。增加研究样本数，或将社会网络分析方法应用到养老主题社区的研究中，将是下一步的研究重点。

参 考 文 献

- [1] 贺小光, 兰讽. 网络社区研究综述——从信息交流到知识共享[J]. 情报科学, 2011, (8): 1268-1272.
- [2] 崔丽娟, 徐硕, 王小慧. 老年人的养老观念与养老模式[J]. 中国老年学杂志, 2000, 20(1): 3-5.
- [3] 陈文娟. 村民家庭养老认知及对策研究——基于江苏省射阳县黄沙村的调查[J]. 长春理工大学学报(社会科学版), 2012, 25(4): 36-38.
- [4] 李全彩. 当代农村养老问题的社会认知研究[J]. 安徽农业科学, 2012, 40(4): 2481-2484.
- [5] 纪竞垚. 我国家庭养老观念的现状及变化趋势[J]. 老龄科学研究, 2016, 4(1): 60-66.
- [6] 朱海龙, 欧阳盼. 中国人养老观念的转变与思考[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2015, 44(1): 88-97.
- [7] Stirling J. Thematic networks: an analytic tool for qualitative research [J]. Qualitative Research, 2001, 1(3): 385-405.
- [8] Fereday J, Muircochrane E. Demonstrating rigor using thematic analysis: a hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development [J]. International Journal of Qualitative Methods, 2006, 5(1): 1-11.

- [9] 汪涛, 陈静, 胡代玉, 等. 运用主题框架法进行定性资料分析[J]. 中国卫生资源, 2006, 9(2): 86-88.
- [10] Gale N, Heath G, Cameron E, et al. Using the framework method for the analysis of qualitative data in multi-disciplinary health research [J]. BMC Medical Research Methodology, 2013, 13(1): 117.
- [11] 万巧琴, 么莉, 侯淑肖, 等. 基于医院延续护理开展现状与问题的质性研究[J]. 中国护理管理, 2013, 13(10): 38-41.
- [12] 白冠男, 钮文异, 王玉凤. 注意缺陷多动障碍儿童服药依从性的定性研究[J]. 中国心理卫生杂志, 2013, 27(7): 529-533.
- [13] 陈跃辉, 冉茂琴, 徐凡凡, 等. 四川省居民健康教育服务供给与需求的定性研究[J]. 现代预防医学, 2016, 43(9): 1626-1629.
- [14] 袁莎莎, 王芳, 李陈晨, 等. 基于 ICCC 框架的社区卫生服务机构慢性病管理研究[J]. 中国卫生政策研究, 2015, 8(6): 39-45.
- [15] 白冠男, 钮文异. 运用主题框架法分析“艾滋病吧”帖子的质性[J]. 中国艾滋病性病, 2013, (7): 482-484.
- [16] 周军杰, 左美云, 谢芳文. 虚拟社区内外互动对老年人参与行为的影响研究[J]. 信息资源管理学报, 2014, (4): 24-33.
- [17] 何建民, 贺涛. 网络社区有影响力话题度量识别方法研究[J]. 图书情报工作, 2012, 56(10): 50-54.
- [18] 左美云, 刘勃勃, 刘方. 老年人信息需求模型的构建与应用[J]. 管理评论, 2009, 21(10): 70-77.
- [19] 艾尔·巴比. 社会研究方法[M]. 第11版. 邱泽奇译. 北京: 华夏出版社, 2009: 316-328.
- [20] 席恒, 任行, 翟绍果. 智慧养老: 以信息化技术创新养老服务[J]. 老龄科学研究, 2014, (7): 12-20.
- [21] 中国互联网络信息中心. 中国互联网络发展状况统计报告[R]. 北京: 中国互联网络信息中心, 2017.
- [22] Introne J, Semaan B, Goggins S. A Sociotechnical Mechanism for Online Support Provision[C]. CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. ACM, 2016: 3559-3571.
- [23] 陈远, 倪超群, 邹晶. 网络社区信息传播的相关理论述评[J]. 图书情报知识, 2008, (2): 70-75.
- [24] 陶裕春, 申昱. 社会支持对农村老年人身心健康的影响[J]. 人口与经济, 2014, (3): 3-14.

Qualitative Research on Care Endowment-Related Posts in the Online Community: A Exploratory Research Based Thematic Framework Analysis

ZHAO Dongxiang

(Center for Studies of Information Resources, Wuhan University, Wuhan 430072, China)

Abstract This paper is aimed to explore the information needs about care endowment of online community users, detect the attitude and cognitive changes about care endowment of the public, and analyze the importance of online community in care endowment information dissemination and social support supply. Taking 272 posts about care endowment in as research objects, descriptive statistics and thematic framework analysis are employed in the research process, including feature marking, subject classification and content analysis. The results show that the information needs about care endowment mainly focused on point, news, practice, emotion, knowledge and so on. Post topic, user cognition and attitude have changed over time. User structure and communication model have changed as well, and the elderly will play a greater role in the sustainable development of the community. The network community is beneficial to information dissemination and social support of the aged.

Key words online community, care endowment-related posts, qualitative research, thematic framework analysis, exploratory research

作者简介

赵栋祥（1992—），男，武汉大学信息资源研究中心，博士研究生，研究方向为健康信息需求与行为、网络健康社区。E-mail: zhao_dongxiang@163.com。通信地址：武汉大学信息管理学院。

附录 A 高影响力只言的汇总表

编号	内容	日期	转发数	评论数
#13	芬兰的工人和教授薪资水平差不多，都是 3000 欧元一个月，不用担心养老问题，福利很好……	2012-08-09	1	9
#22	据悉，到 2015 年底，涪陵将新建和扩建农村敬老院 5 至 10 所，发展养老服务机构 20 所以上……此外，70 岁以上空巢老人将被列为重点救助对象，对困难空巢老人给予优先救助	2012-09-14	7	3
#25	民政部：可参照三无老人解决失独家庭养老问题……	2012-09-20	5	3
#26	中国城市与农村老人空巢率分别达 49.7% 和 38.3%，异地养老是否可行？ http://news.sohu.com/20120922/n353748774.shtml	2012-09-23	6	4
#43	#以房养老#空巢老人以房抵押，到养老生态园集中安度晚年，大家对“以房养老”模式如何看待	2012-11-29	5	4
#124	南昌信息化养老服务中心免费给 80 岁老人发放手机这件事……扎扎实实地为老年人办了一件实事！……非常需要南昌信息化养老中心为老人办实事的精神	2013-10-29	2	9
#128	智能家居养老中心会提醒老人准时吃药和平时生活中的各种事项。……老人住所内的水龙头一旦 24 小时都没有开启过，那么报警系统就会通过电话或短信提醒老人的家人	2013-11-01	5	7
#153	我们团队中午到达香山养老院，先教护工用电脑，现在正在教老人用电脑。每周一次，这是第五次了 😊 [呲牙]	2013-12-30	2	8
#162	我和老伴住进香山老年公寓有两年多了，觉得这种养老方式很好。减轻了子女的负担，我不需要太劳累，而且有不少新朋友不寂寞，更多时间干自己喜欢的事，很好啊	2014-01-20	6	9
#167	看非诚勿扰讨论关于和父母在一起住的问题，嘉宾是法国人很不理解中国老人为什么喜欢和孩子住一起，也不理解为什么要给父母钱，父母还高兴接纳，还有一位黑人女嘉宾说，中国人有的把老人送养老院也不理解，应该和孩子在一起……	2014-02-16	4	11
#197	今天下午去养老院看望我的大姐，让我萌生了也想住进养老院的愿望。多好啊，自己什么都不用管，每天就有大把的时间干自己喜欢的事了。哈哈，明天就开始搜索。前几天已经搜索到一家……网上看还是不错的……	2014-05-01	3	10
#199	给大家预告好消息：我们中国人民大学信息学院本周六将与山东财经大学管理学院联合举办全国第一届智慧养老与智慧医疗学术研讨会，我将第一个做主旨演讲《智慧养老的由来及值得研究的学术问题》 😊 [可爱]	2014-05-22	7	7
#205	好消息，济南市市中区养老服务网的导航栏上加上我们老友帮的链接了 http://jnszyl.com/	2014-06-11	3	9
#217	各位帮友大家好，我们人民大学智慧养老研究所正在做一个研究，如果您已经 60 岁，请帮我们填一份问卷……如果您不到 60 岁，能帮我们推荐给其他网站社区 60 岁及以上的朋友填写，也非常感谢……	2014-09-27	1	9
#238	发现一个养老院，他们推出一项非常吸引人的举措——候鸟式养老，很吸引我。昨天去了总部，了解一些情况，准备继续深入了解一下具体情况。……明天跟车去看看 😊 [憨笑]	2015-07-17	2	14
#239	各位帮友大家好！俺的眼睛好了……养老院还没去入住，预计 9 月末 10 月初住进去。一切 OK 了。今天正式恢复版主工作。两个月来，西西小朋友尽职尽责，辛辛苦苦，感谢的话就不多说了。还希望朋友们多多地支持哦 😊 [可爱]	2015-08-10	0	19
#240	新的一个月开始了，我准备好了，明天进驻养老院。 😊 [憨笑] 我的亲人，我的朋友们都一致预言，说我住不了多久，就会逃跑回家来。嘻嘻，要知后果怎样，等我连续报道吧	2015-09-01	0	17

续表

编号	内容	日期	转发数	评论数
#244	最近的确有点忙，好几天没有更新博客和 qq 空间的内容啦。我在潜心舞蹈。因为养老院参与跳舞的都是老年人……后天老人集体生日会，我给大家演示。嘻嘻可惜这里看不到。我又不会发视频	2015-11-16	0	12
#254	养老院今天挺热闹。全新的音响以及大屏幕，从外面请来一个街道艺术团，节目多也好看……还不错，过了一个热热闹闹的妇女节	2016-03-08	0	17
#263	养老院给暖气了。我昨天刚刚感冒😁[憨笑]	2016-10-30	0	10

注：为压缩篇幅，只言的部分内容用……代替