

推进社区教育，提供适老化服务，打造友好数字环境——

数字时代，“银发族”不是“局外人”

本报记者 廖睿灵

扫码点餐、网上挂号、预约出行……智能化服务为日常生活带来许多便利，却让许多不会使用新技术的老年人犯了难。
今年政府工作报告提出，助力

老年人跨越“数字鸿沟”。各地积极落实，推出各种利好举措，比如开展社区教育、推出适老化服务、线上线下多向选择等，帮助老年群体搭上数字时代的快车。



▲ 3月20日，浙江省金华市人民广场学雷锋角，一些老年人在志愿者的指导下操作智能手机。
胡肖飞摄
(人民视觉)

▲ 1月14日，安徽省淮南市田家庵区龙泉街道泉林社区新时代文明实践站内，中国铁路上海局集团有限公司淮南西站青年志愿者帮助社区老人学习使用手机12306APP购买火车票。
陈彬摄
(人民视觉)

更加愿意“上网冲浪”

“支付宝到账23元。”在北京市朝阳区一家水果店，68岁的周玉芳正拿着手机在收银台结账。她告诉记者，自己已有5年“网龄”，女儿教会自己用手机后，出门买菜再也不用准备零钱了。手机支付、网上购物等操作早已是“小菜一碟”。

第47次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，“十三五”期间，中国网民规模从6.88亿增长至9.89亿。截至2020年12月，60岁以上网民占比达11.2%，较同年6月增长0.9%。

“来，姥爷，我验收一下您的学习成果。”最近，小刘在教姥爷怎样用手机买菜。“打开买菜软件，选好要买的菜，核对地址，点击付款……”老人家一边嘴上念叨，一边手上操作，几分钟就下单成功了。

小刘的姥爷今年75岁，因腿脚不便不常出门，子女们大约每周来看望一次。虽然每次都会带上许多食材，但新鲜蔬果不宜久存，学会在手机上买菜，为老人解决了不少麻烦。

中国质量协会“2020年数字经济服务质量满意度研究”结果显示，数字经济服务对65岁以上老年群体的幸福感提升作用显著，其幸福感主要源自短视频平台和网

络社交媒体的使用。对于老年人而言，一部手机不仅拉近了家到菜市场的距离，还能将对亲人朋友的思念传至世界各地。

“我看手机提醒最近有沙尘暴，没事就别出门了啊！”李大爷给在外地工作的儿子打了个视频电话。每天晚上，他都会在手机上看看儿子所在城市最近几天的天气情况，偶尔通过微信叮嘱几句“天热小心中暑”“天冷记得加衣”。“孩子在外报喜不报忧，通过手机关注和他有关的动态，也是参与他生活的一种方式。”李大爷说。

还有一些老人在互联网上成为圈粉众多的“网红”。在某音频平台，71岁的资深“背包客”文歌甫创办了自己的栏目，分享10年环球旅行经历，吸引了7万多人收听；武汉84岁的康爷爷在微博、小红书等社交平台分享潮流穿搭，不少年轻人在评论区直呼“要跟老爷爷学习搭配”；90岁的“UP主”江敏慈通过短视频讲述自己曾为求学而逃离包办婚姻的故事，感动众多网友……越来越多的老年人正在积极拥抱数字生活，努力跨越横亘在他们面前的“数字鸿沟”。

学会拥抱数字生活

为了帮助老年人快速融入数字生活，一些城市的老年大学开设了智能手机使用技巧相关课程。然而，随着

人口老龄化程度加快，老年大学承载人数有限，不能全面担当普及智能手机使用的角色。如何让更多“银发族”享受智能生活带来的便利，是摆在人们面前的一道难题。

上海市政协委员、上海社会科学院思想文化研究中心研究员马驰提出，将帮扶力量下沉至街道、社区等基层组织，通过招募专业教师和发动志愿者等方式，帮助老年人解决日常生活中面临的种种“数字难题”。

“调查发现，60到70岁的老年人有很强的学习意愿，通过社区开设数天或一周的学习班，他们就能学会一些基础操作，比如扫健康码、移动支付、手机打车、预约挂号等。”马驰表示，这批老年人还可以带动更多朋友参与学习，或直接教更大岁数的人使用智能机。如今，上海多个市辖区的街道、社区已顺利开展老年人学习使用智能手机等相关课程。

记者调查发现，不仅在上海，四川、浙江、安徽等多个省份已经或正在开展有关培训。有些城市由社区牵头开设短期培训班；有的以敬老院为单元，开展相关讲座；还有村镇推出“办班教学+上门送学+结对帮学”模式，定期为不会使用智能手机的老年人提供志愿服务……

越来越多适老化服务的推出，也正营造着对老年群体更为友好的数字环境。国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》，要求推动手机等智能终端产品适老化改造，使其具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点；推进互联网应用适老化改造，鼓励企业提供相关应用的“关怀模式”“长辈模式”。

前几天，陈阿姨去银行办业务时发现网点添置了轮椅、老花镜等老年人适用的设施。工作人员还全程陪同指导她在机器上办理业务，并教她将手机银行APP设置为更适合老年人使用的模式。她发现，APP新版本的页面字体大了许多，还能通过语音功能说出自己的需求，操作起来远比自己想象的简便。

“以后在手机上就能办理业务，不用大小事都往银行跑了。”陈阿姨高兴地说。

自由选择生活方式

在专业团队和志愿者的帮助下，越来越多老年人享受到智能时代的便利与乐趣。不过，仍有部分老人因年



▲ 王威作(新华社发)
▲ 王鹏作(新华社发)

岁过高学不会，或者不习惯、不喜欢凡事都依赖手机。对此，专家认为，在帮助老年人融入数字时代的同时，仍要“两条腿走路”，为其提供自由选择的空间。

“比如老人不乐意用手机打车，可以在线下增设针对老年人的打车点。”马驰介绍，目前上海有200余个出租车候客点，乘客可以使用线下打车装置“一键叫车”。“同时，年轻人应多向老年人提供帮助，形成尊老爱老的社会风气。”他说。

前段时间，一则“老人用现金缴医保被拒”的消息引发网友热议。中国人民银行科技司司长李伟表示，要引导水电煤气、公用事业缴费领域及部分高频服务场所的现金使用行为。对于涉及公共服务、民生等一些拒收现金主体，将依法依规予以严肃惩治。

需要警惕的是，如今“银发网友”越来越多，有些不法分子动起了歪心思。在电视购物平台，推销号称专门针对老年人的智能手机“不需插手机卡、打电话不要钱、免费上网”，然而消费者收到的却是一台不能打电话也无法上网的“砖机”；有的骗子则以线下促销活动为名，将中老年人拉入微信群，实则在群内兜售名不副实的“科技产品”，甚至以返利为噱头吸引老年人发展新客户，行传销之实；还有的老年网友因轻信网络上的虚假广告，遭遇网络诈骗，造成损失。

面对纷繁复杂的网络世界，相关组织应引导老年人获取有效信息，避开“数字陷阱”。中国消费者协会消费监督部主任张德志建议，网购时要使用第三方支付交易手段，并保留转账截图等凭证。一旦出现问题，消费者协会、市场监管部门和公检法单位等维权组织应给予更多投入。

工信部印发的《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动》明确指出，针对当前互联网应用中强制广告较多、容易误导老年人的问题，互联网网站和手机APP完成改造后的适老版、关怀版无障碍版本，将不再设有广告插件，特别是付款类操作将无任何诱导式按键。

还有专家建议，面对网络谣言等乱象，政府主管部门、互联网企业及家庭子女等主体应共同参与，坚决打击违法行为、开发谣言甄别系统，努力提升老年网友媒介素养，保障老年人相关权益。

到2025年，中国60岁以上老年人口将突破3亿。智能技术发展飞速，我们既要帮助老年人乘上时代的快车，让每一位老年人享受到技术进步的红利，也要尊重其个人选择，真正形成“老有所乐”的良好社会氛围。



移动互联网的诞生与发展，为我们带来许多便利，深刻改变了我们的生活方式。很多人感叹：没有手机和网络，我们寸步难行。然而，许多老年人并不适应移动互联网的生活，没有智能机或者有智能机不会上网，甚至有些老年人连“触网”都是问题。新冠肺炎疫情的影响，使这种困境更加凸显。

其实，老年人并不是抗拒移动互联网，相反却表达出强烈的学习意愿，只是需要时间来学习和适应。所以，全社会应对老年人使用移动互联网倾注更多耐心，不仅创造老年人“触网”的条件，还要帮助他们玩转互联网。达到这样的目标，需要多方协作，共同努力。

政策引导要全面有效。老龄化和数字化如今是中国社会发展的两大趋势，但两

者并不对立。在制定发展数字化政策的过程中，要充分考虑老年人需求，引导社会、企业和家庭对老年人运用移动互联网等智能技术投入更多精力。例如，政府可以引导互联网企业对APP等进行适老化改造；支持手机生产企业开发老年智能机；引导社区等组织智能技术培训等。

市场开发要及时到位。如果真的能让老年人玩转移动互联网，对众多互联网企业来说将是一个巨大利好。中国现在60周

岁以上人口超过2.5亿，这是一个庞大的市场和一片新蓝海。养老、健康、娱乐等方面都有着可观的市场空间。如果能够研发出一些适老化APP或者智能终端设备，既满足了老年人的需求，又增加了数字经济的成色，这就形成了双赢局面。

社会关怀要温暖贴心。社会关怀分为两个方面，一是社区等应加强培训，二是家庭要多多关心。社区是政策的主要执行者，在推动老年人使用移动互联网上起着

举足轻重的作用。因此，社区应加强与老年人的沟通，采取举办课程、组织志愿服务、入户介绍等多种多样的方式方法，帮助老年人积极“触网”。家庭则更要多关心老年人。有时候子女为了省事，更愿意为父母等老人代劳。殊不知，这样容易造成老年人与移动互联网脱节，而且还可能造成恶性循环。所以，在家庭生活中，子女应放心让老年人熟悉移动互联网，运用智能技术。当老年人能够随时视频聊天，偶尔进行网

购时，家庭生活也会变得更有乐趣。当然，与此同时，也要正视老年人“触网”过程中出现的各种问题，加大力度打击电信诈骗，为老年人撑起一把安全的保护伞。

眼下，越来越多的老年人开始主动拥抱移动互联网，他们想要跟上时代的步伐。虽然“数字鸿沟”一直都存在，但相信经过努力，老年人一定能够顺利跨过这道鸿沟，真正享受到移动互联网的实用和便捷。

新视角