"融"观中国

中国60周岁及以上网民达1.7亿,工信部已完成1735家网站和APP适老化改造

合力呵护"银发网民"

·数字技术适老化系列报道之一

本报记者 卢泽华

人口老龄化是当前人类社会发展的趋势。国家 统计局发布的最新数据显示,2023年末,中国60周 岁及以上人口超2.96亿,这其中,约1.7亿是网民。

在移动互联网、大数据、人工智能等技术加速发 展的背景下,数字技术适老化改造,既是实现老年群 体美好生活向往的现实需要,也是推动经济社会高 质量发展的题中之义。

"银发网民"的数字生活现状如何?怎样让"银发 网民"享受到友好、无障碍的网络服务?发展银发数 字经济新产业还要做哪些工作?



"别将就,要讲究"

打车犯了难。因为前几天摔了一跤, 家住海淀区学院路的他每天要去约9 公里外的中医院做推拿。儿子教会他 怎么操作打车软件,但他下单后,每次 都找不到车,原因是看不懂手机地图 上的定位。

"司机停到附近后总让我按照定 位走,可到我这把年纪,根本看不懂手 机地图,密密麻麻的,脑子都晕了。"王

同样犯难的还有67岁的白内障 患者张海。最近,他去北京一家医院 就医,因为不会用手机挂号,只能在 医院人工窗口排起长队。就诊后需 要缴费,他又不会操作电子缴费系 统,最后等了半个多小时,把女儿叫 到医院才完成了操作。

"女儿一直想教我用手机挂号 和缴费,可对我来说太复杂了,老年 人跟不上时代了,还讲究啥?将就 将就吧!"张海的语气里透着无奈。

"将就",是部分老年人数字生活 中的常态。现在,用实体票乘地铁不 太便利;去医院看病,窗口不收现金; 在餐厅吃饭,需要扫码点餐……随着 互联网及数字技术的普及,从生活缴 费、看病就医,到交通出行、用餐娱乐, 智能化操作成为绝大多数生活场景的 "标配"。然而,越来越数字化的生活, 给一些老年人带来了烦恼。

以移动支付为例,近年来,中国 移动支付发展迅速,银行卡、现金 等传统支付方式占比大幅下降,但 老年群体依然偏好现金支付。

"针对这些问题,我们将指导支付 机构推出一系列便利措施。目前主要 移动支付APP均已进行适老化升级, 通过简化流程、放大字体图像、专线人 工客服等方式,提升老年群体移动支 付服务体验。"中国人民银行副行长张 青松说。

中国社会科学院新闻与传播研 究所和社会科学文献出版社共同发 布的《新媒体蓝皮书:中国新媒体发

展报告(2023)》显示,移动传播时代, 大部分手机软件以年轻人为目标群 体,降低了老年人在移动网络中的可 见性及其对各种手机软件的适应度、 接受度和使用意向,难以享受移动传 播带来的便利智能化服务。因此,手 机软件网络信息服务适老化是新媒 体发展的重点。

技术有"爱",生活无"碍"

随着中国人口老龄化程度加深, 数字技术适老化改造逐步加速

记者调查发现,很多互联网平台 探索优化服务方式,针对"银发网民" 推出个性化定制功能。比如,淘宝推 出了"老年版",页面底部用橙色加粗 字体突出"按住说话搜一搜"语音功 能,帮助不懂打字的老年人搜索商 品。外卖平台饿了么也上线"长辈模 式","点外卖""去买菜""去买药""逛 超市"等图标更大,页面元素也更简单

"原来只能靠孩子买票、网购, 现在我自己也能买了。"不久前,66 岁的王锦秋刚给小孙子网购了一台 玩具汽车。自从把手机上的电商软 件更新成"爱心版"后,"字体更大 了,页面更简洁,支付流程每一步都 有提示,用着简便又放心。

据了解,工业和信息化部目前已 完成1735家网站和APP的适老化及 无障碍改造。这为老年人进一步使用 移动互联网技术提供了帮助。各地 区各部门也依托全国一体化政务服 务平台,推进平台与群众衣食住行、 日常生活和社会公共服务等深度融 合,大力推进数字惠民服务,提供困 难群众基本生活保障、残疾人办事、 老年人办事、就业创业等重点民生服 务,更好地解决民生痛点、堵点、难点 问题,不断满足企业和群众多层次多 样化服务需求。

中国互联网络信息中心发布的 第53次《中国互联网络发展状况统 计报告》显示,截至2024年初,数字 技术的发展使公共服务更加便捷与 包容,数字适老普惠范围不断拓展,

超过1.4亿台智能手机、智能电视完 成适老化升级改造,对老年人乐享数 字生活的保障力度显著增强

解决好老年人生活圈、身边事的 急难愁盼,让"养老"变"享老",是数字 技术适老化的出发点和落脚点。

腾讯SSV银发科技实验室运营负 责人王楠介绍,早在2021年4月,腾讯 就成立了可持续社会价值事业部,设 立银发科技实验室,针对老龄化社会 面临的痛点,进行智慧养老、科技助老 相关探索。

"技术应该更有温度、更有爱心, 我们创新技术、设计产品和优化服务 的总原则是以老年人需求为出发点、 以老年人体验为落脚点,让老年人老 有所乐、老有所为、老有所安。"王楠说。

不少专家认为,智能化、数字化是 来适老化改造的重要发展方向。"人 工智能、可穿戴设备、虚拟现实等前沿 科技在适老化改造中具有广阔的应用 前景,相关企业可根据老年人的生活 习惯、生活场景打造更多的智能化养 老服务。"天津市社会学学会会长张宝

让"快技术"普惠"慢人群"

"银发网民"是一个巨大群体。中 国互联网络信息中心的调查显示,中 国网民规模为10.92亿人。其中,60 岁及以上网民群体占比为15.6%,约 1.7亿人。

另一组数据显示,60岁及以上老 年群体是中国非网民的主要群体—— 截至2023年12月,中国非网民规模为 3.17亿人,其中,60岁及以上非网民群 体占比39.8%,约1.3亿人。

这意味着,数字技术适老化改造 面临着繁重任务。一方面,要保障1.7 亿"银发网民"更好用网,另一方面, 也要推动1.3亿"银发非网民"尽可能 学会用网或是得到网络普惠。业界 普遍意识到,除了大字号、大图标等 基础性调整,还要从"银发网民"深层 次需求出发进行适老化改造。不仅 需要涵盖内容层面,还需要从内容到 业务、从产品到服务的形式创新,不 断整合媒体内容,盘活优质服务资源, 形成矩阵化、融合化、专业化、便捷化 的新媒体系统。

这种适老化,不仅让"银发网民" 生活更方便,也有助于形成一块潜力 巨大的"银发市场"。

据了解,中国银发经济规模目前 在7万亿元左右,到2035年有望达到 30万亿元左右。发展银发经济成为 妥善解决人口老龄化问题的关键。

工业和信息化部印发的《促进数 字技术适老化高质量发展工作方案》 提出,到2025年底,数字技术适老化 标准规范体系更加健全,数字技术适 老化改造规模有效扩大、层级不断深 入,数字产品服务供给质量与用户体 验显著提升。方案从数字技术适老化 发展基础更加牢固、数字产品与服务 供给质量不断提升、数字技术适老化 服务体验显著升级、数字技术适老化 产业生态初步形成等4个方面提出了 具体工作目标,明确了丰富硬件产品 供给等11项重点任务。

"顺应老年人消费结构升级和消 费需求个性化、多样化、品质化发展 趋势,中国银发经济各领域新技术、 新业态、新模式不断涌现,成为培育 产业发展新动能的重要途径。"中国 宏观经济研究院经济体制与管理研 究所宏观室副主任王皓田说。



图①:在深 圳国际智慧养 老产业博览会 上,腾讯银发科 技展台的智慧 养老产品吸引 了老年人。

> 新华社记者 梁 旭摄

图②:在河 南省焦作市温 县黄庄镇南韩 村,当地"银发 直播团"几名老 人在直播推介 农特产品。

> 徐宏星摄 (新华社发)

当前,社会数字化与人口老龄化进程相 互交织,如何推动老年群体融入数字社会、 享受数字权益,进而实现数字化与老龄化 同频共振,成为现今我们面临的一个重要

一方面,数字服务普惠化、数字治理精 准化、数字生活智能化构建起更加包容便 捷的数字社会。另一方面,建设与庞大老年 人口规模相匹配的老龄友好型数字社会迫 在眉睫,其关键是把"积极老龄化"理念融入 经济社会发展全过程,让"银发族"搭上数字

何为"积极老龄化"?中国有"老骥伏 枥,志在千里""莫道桑榆晚,为霞尚满天"等 古典名句,形容老年人老当益壮、积极进取, 反映了积极的老龄观。"积极"是指老年人主 动参与社会、经济、文化生活和公共事务,继 续为家庭、社区和国家贡献"老年力量"。作 为应对人口老龄化的政策主张,世界卫生组 织在其发布的《积极老龄化:政策框架》报 告中诠释了积极老龄化的具体意涵,即"使 老年人获得健康、参与、保障的最优机会以 提高生活质量的过程",由此产生"积极老 龄化"的三大意涵——健康、参与、保障。 其中,"健康"不只包含老年人身体硬朗,更 强调心理健康和社会适应良好:"参与"注重 发挥老年人在家务劳动、孙辈抚育、志愿服 务中创造的社会价值;"保障"则强调为老年 人提供社会支持,维护老年人的尊严与合法

数字技术适老化改造与建设,对于老年 人实现"积极老龄化"具有重要意义。生活 服务类应用满足了老年生活的基础需求,新 闻资讯类应用有助于老年人了解时事、获取 知识,社交诵讯类软件成为老年人自我展 示、社会交往的新工具,休闲娱乐类应用能 够排解老年人的虚无感、弥补情感缺失,这 些手机应用进一步促进了老年人的线下活 动和社会交往。研究发现,适度上网的老年 人,在参与休闲活动、社区活动、志愿服务等 方面热情更高。

然而,老年人对数字技术的接受和使用 过程并不是一帆风顺。进行数字技术适老 化改造,首先要解决老年人的数字融入困 境。不少老年人对新技术存在畏惧和抵触 心理,在出行、购物、就医、办事、求助等方面 遇到诸多障碍,社会各界呼吁"帮帮在数字 世界中'掉线'的老年人"。然而,一些老年 人刚刚跨越"数字鸿沟",却又陷入"网络沉

迷"的沼泽之中。短视频、小游戏、网络小说在缓解老年人内心孤独感的同 时,也成为众多老年人生活的寄托和依赖。越来越多老年人严重依赖移动互 联网,过度接触电子屏幕,给老年人带来神经衰弱、眼部病变等健康风险,还 容易造成心理负担、激发代际冲突、引发家庭矛盾。此外,在互联网中徜徉 的老年人因为空闲时间多、辨别力较弱,也成了网络诈骗、虚假信息、"流氓" 软件、健康谣言侵害的对象。

以数字技术适老化推动"积极老龄化",需要紧密围绕积极老龄化的健 康、参与、保障三大意涵,从形式、内容、理念上全方位构建个人—家庭—社会 联动的整体性应对机制。个人层面,通过提高操作技能和数字素养来增强老 年人"数字自信";家庭层面,通过代际反哺与"长幼共融"来充分释放"数字反 哺"和"代际共融"的优势;社会层面,通过媒体宣传加强对"衰老"的知识普及 和舆论引导,改变对老年人的刻板印象和年龄歧视,应用平台加强适老化改 造与信息无障碍建设,社区机构开展老年教育与各类交流活动,多元主体协 同推进老年人媒介素养教育和数字技术适老化改造,共同构筑老年友好、数 字包容的网络空间和社会环境。

在老龄化与数字化相互激荡的背景下,需要通过数字技术适老化改造确 保老年人在信息时代不会"掉队"。既要充分考虑老年人使用需求,聚焦高频 生活场景和"急难愁盼"问题,真正让老年人想用、能用、会用、敢用数字技术 助力老年人独立、安全、便捷地获取互联网服务和享受数智生活;还要支持数 字技术在提高老年人健康水平和生活质量上的创新应用,不断提高老年人的 数字生存能力和晚年生活质量,以数字技术适老化助推数字融入,实现数字 技术赋能"积极老龄化"

(作者为清华大学新闻与传播学院智媒研究中心副主任)

前沿动态▶▶Ⅰ

中央网信办开展专项行动 整治"自媒体"无底线博流量

据新华社北京电 记者从中央网信办获悉,中央网信办日前印 发通知,在全国范围内开展为期两个月的"清朗·整治'自媒体'无底 线博流量"专项行动,聚焦"自媒体"无底线造热点蹭热点,制造以假 乱真、虚实混杂的"信息陷阱"等突出问题,从严整治漠视公共利益、违 背公序良俗、扰乱公共秩序,为了流量不择手段、丧失底线的"自媒体"。

通知指出,专项行动整治的重点问题包括:自导自演式造假、不 择手段蹭炒社会热点、以偏概全设置话题、违背公序良俗制造人设、 滥发"新黄色新闻"。

通知要求,短视频和直播平台着重加大对虚假摆拍信息的识 别和清理力度,从严处置违背公序良俗制造人设的"自媒体"账 号。平台对开通营利权限的账号,应当以身份证件号码等进行真 实身份信息认证。同时,完善流量管理措施,对疑似无底线博流量 的信息,应当预先采取流量限制措施,并视情暂停评论、点赞等互 动数据增长。

《奥林匹克AI议程》发布

据新华社伦敦电(记者张薇)国际奥委会日前在伦敦发布《奥 林匹克AI议程》,在展望人工智能可能对体育带来哪些影响的同时, 提出了国际奥委会引领全球体育领域开展人工智能计划的框架。

国际奥委会主席巴赫以及众多体育、科技、商业界人士出席了 这一在伦敦举行的发布仪式。巴赫在致辞中表示,随着数字科技, 特别是人工智能的飞速发展,奥林匹克运动又一次走到了要么主动 求变,要么被动改变的十字路口,而要想成为改变的领导者,就必须 有一个整体的方案。"虽然一些独立的人工智能计划已经在体育的 一些特定领域有所实施,但还没有一个有关人工智能和体育的整体 性战略。这就是为什么今天我们要推出第一个整体方案——我们 的《奥林匹克AI议程》。"

新媒视点

数字化

63岁的北京市民王运芳最近为