

关于推进数字建设适老化的建议

（陈爱芬）

2023年2月27日，中共中央、国务院印发了《数字中国建设整体布局规划》，提出“建设数字中国是数字时代推进中国式现代化的重要引擎”。2021年，浙江省勇立改革潮头，在全国率先进行了着眼全局、布局未来的数字化改革，成为了数字中国建设的先行者。当“数字化”遇上“老龄化”，尤其是城乡大部分老年人不会使用智能设备、自身数字技能不足，社会学习途径缺乏，以及市场上涉老智能产品开发不够等原因，导致城乡老年人与社会普通大众之间的数字鸿沟愈发严重。

一、基本情况及存在问题

1. **社会智能化加速，数字鸿沟问题愈加凸显。**长久以来，老年人习惯于现金购物、排队挂号、在窗口购票等生活方式，随着数字技术创新和迭代速度加快，信息技术的充分运用，老年人因无法适应数字化、“互联网+”的应急治理措施，导致他们在扫码支付、线上缴费、网上约车、求医问药、网上购票等方面遇到困难，频繁成为社会讨论的热点问题；同时，老年人信息获取、识别和使用能力弱，不能有效应对网络谣言和电信诈骗，使得老年人自身和一些子女对老年人上网存在疑虑和担心，出现不使用智能手机，家庭不具备无线网络，未办理流量套餐等现象。

2. 学习智能设备的社会化途径不足，无法满足老年人需求。随着医疗、养老、教育、文化、体育等多领域推进“互联网+”，老年人融入智能社会需求强烈，但老年人使用智能设备很大程度上还需依赖年轻子女的指导，老年人因与子女分居而缺少学习途径，在使用手机时遇到的困难得不到及时解决，加上社会化的学习平台不足，导致留存在农村的老人们更容易遭遇数字困境。

3. 针对老年群体开发的 APP 少且功能适老化不足。目前智能设备的消费市场专注于中青年群体，需要一系列的注册、登录及支付等问题，操作复杂、功能繁多，老年人面临 APP 下载及操作问题，网络设置问题、账号注册登录问题。市场上针对适合老年人字体字号大、使用功能少、方便易操作项目有待于进一步开发。

二、相关建议

（一）提高老年人智能设备保有率

1. 出台优惠政策，对面向贫困老年群体低价出售智能设备的商家进行财政补贴，为更多老年群体享有智能设备提供更多便利；

2. 倡导智能设备开发的相关企业，从老年人的实际需求出发，在保障基本使用功能的情况下开发使用便捷、价格适中的产品，使手机终端产品的屏幕、字体、音量、电池容量和操作步骤符合老年人的使用习惯，适当地将智能辅具、智能家居和健康监测、养老照护等辅助功能嵌入到智能化终端

产品中，对提高老年人的购买意愿。

3. 推出一键接入人工客服、新闻朗读、亲情付费等特色功能及老人特惠套餐，让老年人能以相对较低的价格享受智能手机上网服务。

（二）创新数字技术培训形式

1. 政府可制定中长期发展规划为推动老年人数字融入工作提供顶层建议，依托相关部门，通过开发老年人专用教育网站，提供多种形式的网络培训，如录播视频、直播网课、互动教学等，打造专属老年人的线上教育平台；

2. 大力吸引社会第三方机构、从事养老事业的企业和非营利组织，通过定期开设老年人“讲堂服务”，召集志愿者辅导老年人使用智能手机及日常生活场景中使用频次较高的应用；

3. 根据村社老年人口数量、学历层次和具体需求，为老年人实施数字扫盲计划，定期举办老年人数字教育讲座、数字技能大赛等活动，并对积极参与者给予物质奖励，吸引老年人对数字时代的新知识、新技术的关注和探索。

（三）适当保留非数字化服务

1. 保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等老年人熟悉的传统渠道或服务方式，保留人工窗口和电话专线，为老年人保留一定数量的线下免预约或购票名额，来增强老年人在数字社会的幸福感、获得感和安全感；

2. 依托全国一体化政务服务平台，围绕老人出行、就医、消费、办事等老年人日常生活需求，进一步推进政务数据共享，优化政务服务，推进社保卡（老人卡）一卡通全国互通与便捷应用。