

本报《老年人智能设备使用现状调查报告》显示——

“数字鸿沟”真实存在！65.8%老人坦言学习使用智能手机“举步维艰”

记者 崔佳佳 尚美玉

在济南泉城广场晨练的队伍里,68岁的王淑芬正举着智能手机,反复调整角度,试图扫描共享按摩椅的二维码;在青岛市市北区浮山新区街道,78岁的张建国戴着老花镜,对着手机屏幕上的药品说明书眉头紧锁;日照书香里的长椅上,72岁的苗为学握着新买的智能手机,想多记录生活点滴,却很多功能都不会用……这些场景,生动地折射出一个时代命题:当中国社会加速迈进数字化时代,如何让3亿老年人共享科技带来的红利?

山东省作为全国老年人口最多的省份,截至2024年底,全省60岁及以上人口达2482万,占比24.62%。为全面了解老年群体在数字时代的生存现状,本报历时两个月,在全省8个地市开展专项调查,回收有效问卷1016份,并据此形成《山东省老年人智能设备使用现状调查报告》。这份报告揭示了老年群体面临的“数字困境”,并探析出一条“数智化+老龄化”背景下弥合数字鸿沟路径。

1 数字画像:银发族的数字生存图景

调查显示,老年群体智能设备保有率较高,八成老人已“触网”。89.7%的老年人表示“经常使用”或“偶尔使用”智能手机或其他智能设备(如平板、电脑)。在青岛市市北区海悦生活文化中心,75岁的赵明向记者展示他的“数字装备”:智能手机、智能手环。“现在出门不带钱包可以,不带手机可不行。”

然而,数字鸿沟依然存在。10.3%的老人完全不会使用智能设备,8.2%属于“偶尔使用”的边缘群体。在菏泽,71岁的张秀拿着孩子过节时送的智能手机,无奈地说:“手里拿着智能手机,但不会用。听说今天有专家来我们村讲课,机会难得,就早早来学习了。”由于孩子远在外地,自己又不会操作,手机成了“摆设”。

老年人群在智能设备上呈

2 学习图谱:渴望突破的数字求知路

在青岛,一场智能手机培训活动报名异常火爆。报名热线开通仅几天,50个名额便被一抢而空。邱大军夫妇拨打电话时急切地说:“智能手机我们会操作一些,但懂得不多,我和老伴都想系统学习。”工作人员告知报名人数已满后,邱大军急忙表示:“座位不够的话,我们站着听也行,就给我们报上名吧。”像他们这样渴望掌握数字技能的老年人不在少数。邱大军夫妇在整堂课上全神贯注,一边听一边用笔记录。

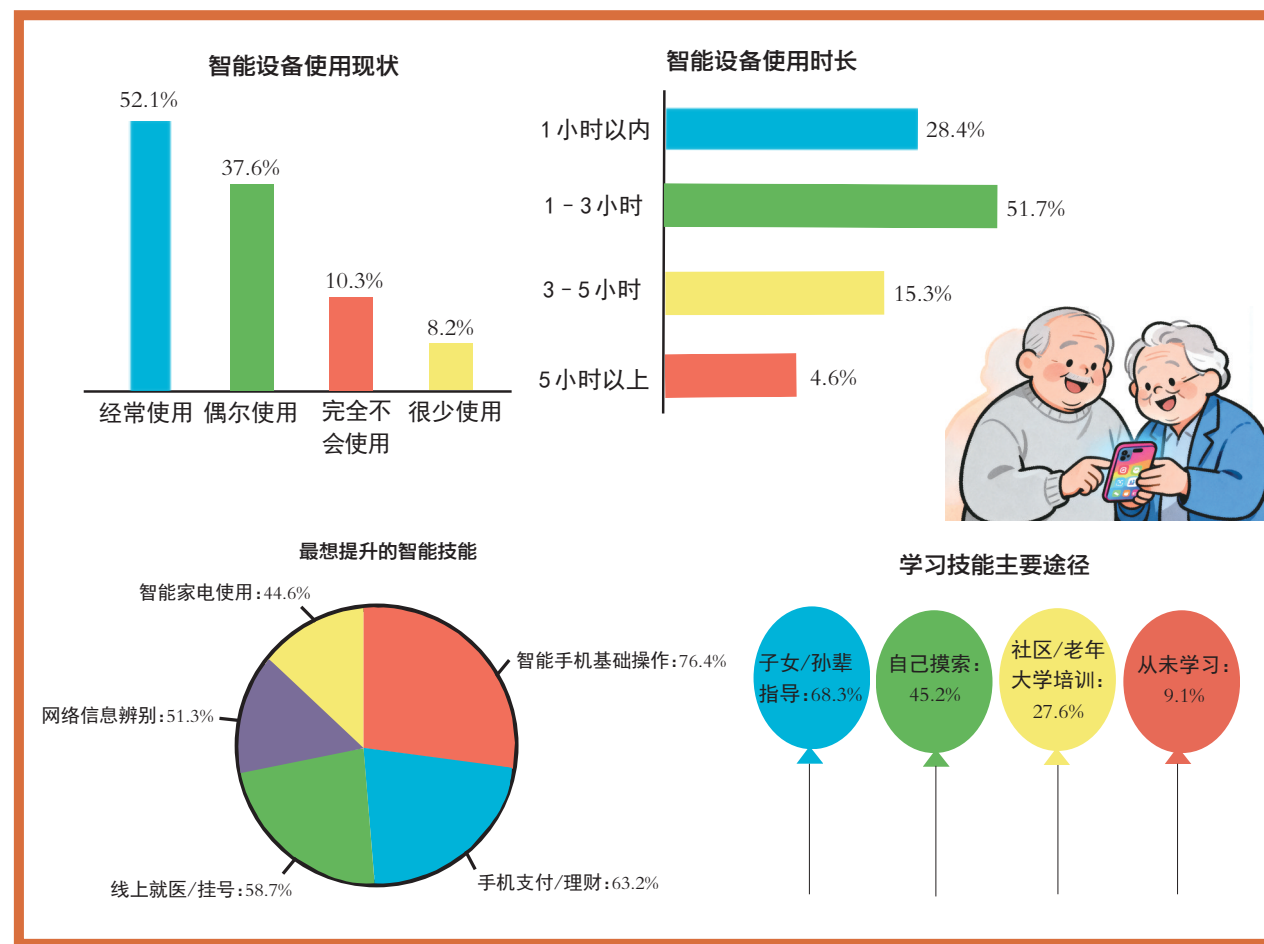
调查显示,在智能设备的学习应用方面,68.3%的老人依赖子女指导,45.2%选择自学,但正规培训参与率仅27.6%。78岁的李光茂提前半小时到培训现场,找好座位坐下,兴奋地说:

现出适度使用与功能局限并存的特点。51.7%的老人每日使用1-3小时,主要用于通讯(96.2%)和娱乐(73.8%)。临沂的陈平今年73岁,平时出门打车都靠老伴帮忙操作手机,自己一知半解。女儿特意给她买了新手机,还送她去老年大学学摄影,可手机基础操作的欠缺,让她在摄影学习中困难重重。

值得关注的是,老年人在智能设备应用上社交依赖度高,但高阶功能缺失。数据显示,87.5%的老人用微信聊天。但金融支付、导航、健康管理类功能使用率较低。临沂市71岁的刘淑芬前几天胃不舒服,到医院排队挂号。她拿着纸质挂号单感慨:“孩子教过我线上挂号,但操作太麻烦,我还没熟练运用,只能来现场挂号。”

“听说今天能学手机基础操作和在线挂号,我特意早点来,怕来晚了坐后面看不清屏幕。在家时,不会的会跟孩子们请教,但他们都比较忙,咱们年纪大了,学习能力也差,三五遍学不会,就不想给孩子添麻烦了。我觉得这样的集中学习培训非常好,形式和氛围都适合老年人。”

老年人最想学习的技能依次为:基础操作(76.4%)、支付理财(63.2%)、线上就医(58.7%)。“虽然我们年纪大,但我们也想学习新技能,跟上时代步伐,可不知道哪里有这样的学习渠道。”参加青岛地区培训的80岁苏女士说,她最想学的就是网上挂号和网购。“我家人开车送我来上课,但他们似乎不太理解我的‘学习热情’。”



3 困境透视:数字鸿沟的多维成因

产品适老化需升级。调查结果显示,当前APP普遍存在“三难”问题:操作难(72.5%)、阅读难(68.9%)、更新难(54.3%)。德州71岁的赵志抱怨:“手机里的一些APP隔一段时间就提醒我更新,我生怕哪一步搞错,步骤太多记不住。”

恐惧与自卑的双重心理,让老年人在智能手机学习路上举步维艰。65.8%的老人认为无人指导,自学困难;48.7%的老人担心误操作导致损失;52.3%的老人认为“年龄大学不会”。另外,26.4%觉得没必要学习。威海市72岁的常虹一直没有学习网购,最大原因就是“怕按错键把钱转出去”。“我现在有想买的东西,会截图发给女儿,让她帮我买。女儿让我绑定一张银行卡,可是我怕不安全。”

网络安全需求迫切。智能手机给老年人生活带来诸多便利,但潜在使用风险也不容忽视,网络安全需求尤为迫切。调查显示,11.4%的

老年人明确表示“遇到过网络诈骗”,如冒充公检法电话索要验证码、虚假投资理财诱导转账、假冒亲友求助汇款等。而面对网络安全问题,超三成(31.7%)老人面对可疑信息时“不知所措”,缺乏基本识别能力和应急反应机制。51.3%的老人希望提升信息辨别能力。74岁的李先生说:“我平日里在网上看到很多关于诈骗的新闻,但真要自己遇到了,也不知道怎么办。前不久,我收到了一个装有指甲剪的快递,我没买过。当天孩子在家,他说这就是骗子寄来的,里面有二维码,如果我扫码就被一步步套牢了。”

综合数据分析,当前老年人在智能设备使用方面存在五大问题:一是“会用不会深用”,基础通讯功能普及率高,但在医疗、政务、金融等关键领域应用率低;二是“想学没人教”,家庭代际支持仍是主力,公共培训资源供给严重不足;三是“怕错不敢用”,操作复杂、字体小、更新快等问题造成强烈挫败感,引发技术回避行为;四是“识骗能力弱”,缺乏系统的防骗知识教育,部分老人已沦为电信诈骗目标群体;五是“产品不适老”,市场主流智能产品未充分考虑老年人生理与心理特征。

本次调查显示,老年人对智能设备已有较高接触率,具备良好的学习基础与强烈的学习意愿。然而,受限于产品设计不合理、培训资源匮乏、安全意识薄弱等因素,其数字融入之路仍充满挑战。调查中,老年人期待未来能有更多适老化产品问世,更多温暖的培训课堂开讲,更多老年人自信地拿起手机,畅享智慧生活的美好图景。

我们相信,当科技发展与社会关怀同频共振,当产品创新与教育服务双向奔赴,银发族必将在数字时代找到属于自己的精彩舞台。这不仅是技术进步的体现,更是一个文明社会的温度所在。

专家观点

八成老人已“触网”,适老服务待“赋能”

郑国

这次调查很有必要,为客观了解老年人需求提供了事实依据,为更精准开展为老服务工作提供了科学的指南。

党的二十届四中全会提出,要促进人口高质量发展,积极应对人口老龄化,优化基本养老服务供给。本次调查,我们清楚地了解到老年人对智能设备的使用情况,八成老人已“触网”,通讯和娱乐功能居首。这和我们平时观察的

情况是一致的。同时,调查也显示,智能手机的其他重要功能如金融支付、导航、健康管理类功能,老年人使用率较低,且主要依靠子女指导。老年人最想开拓学习基础操作、支付理财、线上就医等技能,以便借助智能设备的赋能,更好地适应跟上时代,为自己的美好生活添彩助力。

党的二十届四中全会还提出,要在满足民生需求

中拓展发展空间,让现代化建设成果更多更公平惠及全体人民。今后,相关部门在开展适老化改造和助老化行动过程中,应更切实地从老年人的实际需求出发,把解决老年人的急难愁盼作为为老服务的行动指南,在老年人的日常生活中打通发展银色经济的“最后一公里”。

(作者系青岛市社科院社会所负责人、本报特约评论员)

多维度助力老年人融入数字时代

田杨

调查报告显示:一方面,虽然数字技术应用存在明显的代际差异,但也普及、覆盖了较大范围的老年人群体;另一方面,老年人群体具有多元性和差异性,内部存在明显的分化。

要积极应对人口老龄化挑战、建设老年友好型社会,首先,公共服务方面要具有足够的群体包容性,营造普惠、公平、便利的日常生活场

景;其次,要满足老年人与时俱进的发展需求,让老年人共享技术发展带来的时代红利。

具体到老年人智能设备使用学习方面,要充分考虑“发展”和“安全”之间的张力,基于老年人信任和依赖程度,首先鼓励家庭成员尤其是子女在日常生活中耐心“训练”老年人学习和练习多应用场景下的手机操作。其次,如报告中所提,同龄群体

具有较好的引导和帮助左右,“达人”可带动“菜鸟”,实现“老帮老”正向循环。再次,社区作为老年人最为熟悉的生活空间和基层服务的触角,可基于老年人需求和社区资源,积极组织靶向性的“微课堂”“微讲座”等,助力老年人通过数字技术利用提高生活的便利性和丰富性。(作者系山东社会科学院研究员、本报特约评论员)

破数字鸿沟,绘银发新篇

刘同昌

作为全国老年人口最多的省份,山东2482万老年群体的数字融入之路,关乎民生,更是社会文明的重要考量,专项调查为破解“数字鸿沟”提供了鲜活的山东样本。

调查结果令人欣喜,山东老年人数字接触率高达89.7%,智能手机等设备普及,基础功能成为社交刚需,彰显出老年群体拥抱数字生活的积极姿态。然而,数字鸿沟背后是多重因素的交织。APP操作复杂、字体小、更新频繁等

“三难”问题,让老年用户却步;安全焦虑,如担心误操作损失、遭遇网络诈骗,成为重要阻碍;家庭指导碎片化、社会培训资源不均衡,进一步加剧了融入难度。

面对难题,山东积极破局,已初见成效。社区课堂常态化、志愿者一对一帮扶、适老化APP推广,形成了政府引导、社会参与、家庭联动的良好态势。但要持续放大成效,还需多方协同发力。企业应优化产品设计,简化操作、扩

大字体等;政府要加大资源投入,推动老年大学增设课程,让培训覆盖城乡;家庭需多些耐心陪伴,用亲情化解老人的恐惧与自卑;全社会更要营造包容氛围。

随着社会关怀的持续升温,相信银发族必将在数字时代拥有更广阔的舞台,让智慧生活的阳光照亮每个晚年岁月,绘就一幅老年群体与数字时代和谐共融的美好画卷。(作者系青岛市社科院研究员、本报特约评论员)