

国家统计局青岛调查队数据显示——  
88.6%的受访老年人每天会上网,其中,看视频玩游戏占73.5%  
61.4%的受访老年人会通过网络平台购买产品或服务

# 岛城老年人 乐享数字生活



青岛早报 联合主办  
市老年大学

当科技遇上银发族,会碰撞出怎样的火花?随着时代的发展,数字技术在养老领域的应用越来越广泛。如何让老年群体不被“数字鸿沟”所阻隔,成为社会各界关注的焦点。为了解当前青岛市老年人数字权益保障情况,国家统计局青岛调查队对166名60岁以上老人、2家消费维权机构、5个村(居)委会开展专题调研。调研结果显示,随着近年来数字生活普及程度不断提高,青岛市老年人数字生活融入度较高,未来仍需多方发力为老年人数字权益保驾护航。



资料图片

## 老年人乐享数字生活

今年63岁的魏阿姨退休前从事财务工作,对电脑使用、表格制作等尤为精通,用起智能手机也是得心应手。她10多年前开始用手机进行网购,从家用电器到生活用品,无所不“购”,身边的同龄人都夸她“跟得上潮流”。“活到老,学到老,我们需要不断学习,向年轻人取经。”魏阿姨说,边学边积累,如今她除了会网购,用手机查天气、去医院挂号、购买高铁票外,还学会了年轻人最爱的短视频剪辑和发布。

伴随互联网的发展,数字应用在老年人中也得到迅速普及,网络已经成为老年人娱乐休闲以及与家人朋友沟通交流的重要平台。本次调研显示,88.6%的受访老年人每天会上网,其中,看视频玩游戏(占73.5%)、与家人朋友互动聊天(占59.0%)、观看各类资讯(占34.9%)、网上购物(占31.3%)是其最主要的上网活动。数字应用已成为当下大部分老年人日常生活中休闲娱乐、获取信息的重要组成部分。

老年人数字消费参与度较高。网络购物与传统购物方式相比,具有方便快捷、选择多样、节约成本等优势,在“银发经济”快速发展的当下,老年人成为数字消费中一股不可忽视的力量。调研显示,61.4%的受访老年人会通过网络平台购买产品或服务。在网购渠道方面,受访老年人中35.5%的受访者通过抖音、快手、微信等直播带货方式进行网络购物,28.9%的受访者通过淘宝、京东等平台或网站自行选购。在购买内容上,网购较多的依次是衣物、电器等生活家居用品(占55.4%),食品(含外卖)、营养品和保健品(占41.6%),药品或医疗健康服务(占19.9%)。

### 助力老人玩转智能手机

老年人对数字服务适老化改造认可度较高。调研了解,近年来,青岛市积极推进适老化改造,同时推出了针对老年人的数字技能培训和教育项目,通过社区、老年大学等机构教学培

训,帮助老年人掌握数字技能。

近日,海伦路街道嘉定山社区策划并开展了一场别开生面的“乐享银龄生活 玩转智能手机”老年人智能手机培训活动。活动现场,社区工作人员采用实际操作演示与PPT展示相结合的方式,细致入微地为老年人进行讲解,使得老年人能够更加深入透彻地理解并熟练掌握智能手机的操作要领。本次培训活动在夯实智能手机及微信小程序基本使用技能的基础上,精准聚焦老年人日常应用中的关键场景展开深入学习培训,诸如微信进群的规范步骤、小程序的便捷添加、好友的顺利添加、与亲友之间的紧密联络以及生活缴费的轻松操作等。

前不久,在崂山区民政局推动下,“创益计划”项目团队携手贝壳公益,以“爱在夕阳,玩转数字”为主题,开展了一系列面向社区老年人的智能手机培训活动。活动在石岭路社区等多个社区同步推进,每周定期举办的培训课堂上,志愿服务队的志愿者们指导老年朋友如何使用智能手机进行视频剪辑、文字插入等日常操作,现场互动频繁,学习氛围浓厚。这一举措不仅满足了老年人对现代科技知识的渴求,更为他们架起了一座通往智慧生活的桥梁。为确保培训内容的针对性和有效性,“创益计划”项目团队深入社区进行需求调研,根据老年人的实际需求开设课程,内容涵盖微信沟通、在线缴费、交通出行等多个实用领域。

### 加大互联网适老化改造

然而,并非所有老年人都能完美解锁“新技能”。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,智能化的操作已经成为绝大多数生活场景的“标配”。但是,这样的便利给一些老年人带来不少烦恼,甚至成为难以逾越的“数字鸿沟”,比如一旦碰到线上业务或遇到日常扫码支付,很多老人就犯了难。以打车为例,数据显示,目前74%的老年人仍习惯在路边招手打车,即便在使用过手机叫车的老年人中,可以不求助他人而独立叫车的仅占20%。

近年来,青岛市加大互联网及基础设施适老化改造,促进老年人普享便捷生活。要多层发力让老年人同享数字生活的便利,同时,也要保留非数字化服务和选项,实现“老年友好”。

此前,听到老年人在茶馆喝茶聊天时提及“玩不转”手机的烦恼后,李沧区世园街道上流佳苑社区针对这一民意诉求,投资建设了“上流佳苑智慧电视服务平台”。上流佳苑党群服务中心大厅的大屏幕上,“社区治理频道”的大字十分显眼。该频道嵌入了6大类52项便民服务事项,涵盖了党建、社会救助、民生服务、就业培训、民意调查、电视订餐购物、远程问诊、物业安防、社区视频等方面,每一项服务按钮都十分醒目,字体设计较大,还有语音播报功能。居民只要打开电视就能实时查询社区服务明细,了解社区活动动态,足不出户就能享受到便利服务。有了这个平台,老人不用手机也可以实现线上订餐,只需要一只遥控器,按动方向键就可以进行操作。

调研显示,在加强互联网适老化改造方面,有74.7%的老年人期盼可以减少互联网广告及营销,68.1%的老年人希望简化各类APP或智能设备操作步骤,53%的老年人期盼各类APP或智能设备提供“老年模式”。在加大基础设施适老化改造方面,受访老年人在使用智能设备或软件时,最希望政府提供的帮助是:加大与老年人相配套的数字化基础设施建设投入力度,在数字信息“快时代”为老年群体保留“慢权利”。68.7%的受访老年人希望政府针对医疗、社保、民政、金融、交通、生活缴费等高频办事事项,设置必要的线下办理渠道,并完善授权代理、亲友代办等功能。54.2%的老年人呼吁提高商场、公园、图书馆、体育馆等公共场所的适老化水平,设置必要的线下预约、信息引导、人工帮扶等服务。

### 畅通老年人数字维权渠道

为了让老年人共享社会发展成果,青岛实施多种方式宜老服务,推出一系列精准化、便利化服务举措,切实解

决老年人运用智能技术困难。对市政府网站进行适老化无障碍改造,保障“爱山东”App、山东政务服务网(青岛站)长者服务专区安全稳定运行,汇聚老年群体高频、重点需求服务,集成于专区统一页面,实现一键直达,为老年人提供更便利、更暖心的网上服务。开发上线青岛养老服务地图,方便市民快速查询养老机构相关信息,开展预约服务。实施“无感知 零打扰”的待遇资格静默认证方式,对无法通过大数据取证的,通过手机App或上门服务等方式完成认证,实现老年人“零跑腿”。

此外,岛城鼓励企业积极开发具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单的智能化终端产品,优化互联网网站和手机APP界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能。本次调研显示,岛城63.3%的受访老年人认为目前手机等智能设备或应用软件“老年模式”改造有成效。

未来,岛城将完善老年人法律援助体系,畅通老年人数字维权渠道。鼓励社区开展普法教育讲座,加强针对老年人数字消费以及数字权益的普法宣传,增强其防范意识。加大对于电信网络诈骗等违法行为的打击力度,搭建好数字安全“防护网”。加大网络安全监管力度,丰富互联网、手机APP、电话等消费维权举报受理渠道,探索建立老年人维权绿色通道,及时受理处置老年用户投诉举报,使老年人更放心地享受到数字经济发展所带来的红利。

本版撰稿 观海新闻/青岛早报  
记者 杨博文 通讯员 卢亦文



扫码倾听  
有声新闻



扫码加入  
早报银龄俱乐部