

多国积极采取措施 探索推出适老化产品

# 让老年人更好融入智慧社会

“

快速发展的信息技术,让更多人享受便利的同时,也加剧了老年人面前的“数字鸿沟”。欧盟委员会发布的《2020年数字经济与社会指数》显示,欧盟范围内55—74岁的人群中,只有35%具备基本数字技能。皮尤研究中心统计,美国65岁以上老年人中有1/3从未使用过互联网,1/2表示家中没有接入网络。对此,多国政府、企业和社会力量采取多种措施,努力让老年人更好融入智慧社会,共享数字时代红利。

## “代际数字鸿沟”普遍存在

最近,新加坡退休居民、70岁的洪燕群学会了使用二维码。在新加坡资讯通信媒体发展局“数字大使”一对一指导下,洪燕群花30分钟一步步掌握了电子钱包的使用方法,并成功下载新冠肺炎疫情防控手机应用“合力追踪”,在出入公共场所时扫描二维码登记。

近年来,随着数字技术深入发展,网购、移动支付、网约车日益普遍应用,但也让许多老年人感慨跟不上数字时代的步伐。即使成功“触网”,关键信息不醒目、网站设计不友好等因素也限制了老年人的上网体验。

英国一家市场研究公司近期调查发现,65岁以上人群中,有58%的人在过去半年中,对数字产品和服务的使用频率有所增



日前,在三亚市天涯区党群服务中心,数十位社区老人在志愿者的帮助下,学习使用智能手机上有关日常生活服务的APP

加,但有近六成的人表示使用起来不方便。“数字排斥和社会排斥交织,使老年人面临更大的‘掉队’风险。”瑞典林奈大学教育学副教授琳达·雷内兰—福斯曼表示。

专家指出,尽管学习能力下降等是导致老年人数字化生活体验不佳的因素,但现有数字化产品及公共服务未能关照老年人需要,是造成“代际数字鸿沟”的主要原因。

## 智能创新与传统服务改造

为帮助老年人跨越“数字鸿沟”、共享数字社会红利,多国政府、企业、社会组织积极探索实践。

自从参加了挪威红十字会发起的“老年人数字化”项目后,特雷莎·豪格兰的数字技能稳步提高。“志愿者老师每周会给我解答和训练,我进步很大,现在能够回复电子邮件了。”该项目为每名学员安排一位志愿者教师,通过10周的辅导帮助老年人学习使用平板电脑、管理电子

邮件、视频聊天等。

作为新加坡“数码乐龄计划”项目之一,由全职员工和志愿者组成的1000名“数字大使”,活跃在112个市场、咖啡店和公司食堂,帮助老年人学习使用二维码支付。未来,该项目还将帮助1.8万名摊主使用统一的电子支付,并对10万名老年人进行一对一数字技能指导。新加坡还设立了60个数字社区中心,为老年人提供个性化支持,帮助他们学习数字技能、使用电子政务服务等。截至目前,已有4万多名老年人得到了帮助。

瑞典哥德堡市政部门为老年人提供免费数字事务咨询,老年人可随时就数字工具使用问题拨打电话求助。作为欧盟“移动时代”项目试点城市之一,西班牙萨拉戈萨市探索改革电子政务系统,计划推出专供老年人使用的政府网页,简化老年人办理手续和获取信息的方式。

探索产品与服务的适老化改造,是各方重点举措之一。西

班牙一家企业推出专门针对老年人的视频通话应用程序,省去繁琐注册过程,经过登记的老年人用户只需输入姓名即可登录使用。西班牙已有50家养老院申请使用该软件,下载量超过2万次。

多国政府与社会机构加强对老年人数字技能的培训。除“数字大使”外,新加坡政府与企业合作推出了“超市学习之旅”,指导老年人使用手机应用程序在超市购物。

欧盟委员会在《欧洲技能议程》中强调,终身学习的重要性,包括提高老年人的数字素养和技能等。欧盟计划到2025年,为成年人提供5.4亿次培训,将具有基本数字技能的成年人数量增加到2.3亿。

法国南特市近期向老年人等特定群体发放2000张免费培训券,用于学习如何注册邮箱、安装打印机、在线填表等技能;西班牙储蓄银行下属基金会的数字扫盲项目至今已使80万老年人受益。

欧盟在一份文件中指出,当前“代际数字鸿沟”正在加大,欧盟和各成员国应增强社会包容性和代际团结,推动医疗健康领域的数字化,在确保公共服务可及性的同时保留非数字化服务,将老龄化作为所有决策制定的考量因素。“确保不让老年人掉队是一项共同责任。”慈善机构“独立年龄”政策经理吉尔·莫菲特说:“尽管许多老年人乐意使用信用卡和手机银行,但重要的是,不要让那些确实需要或希望使用现金的人处于不利地位。”

## 多方参与形成社会合力

分析人士指出,让老年人在数字时代得到更多融入感,需要

多方参与,形成社会合力。

新加坡《联合早报》评论称,政府应提供更多照顾老年人需求的公共产品和数字服务,做到简单易用。

美国加州大学旧金山分校弱势群体研究中心分析师杰西卡·菲尔兹表示,部分老年人表现出对新技术的畏难情绪,适当的培训可以帮助他们消除恐惧、产生兴趣。同时,老年人更有可能成为网络诈骗的受害者,但通过量身定制的数字扫盲培训,他们可以学会安全浏览互联网。“随着在提供便捷设备、宽带和数字培训方面投入更多资金,技术有可能成为减少老年人孤独感的有力工具。”

老龄化趋势的另一面是“银发经济”蓝海,研发适合老年人的数字产品,可以变挑战为机遇。西班牙圣帕布洛大学教授莱奥波尔多·阿瓦德建议,应鼓励社会部门和企业通过提供创新的数字产品和服务,带动更多老年人积极参与社交活动和社会公共事务,实现“积极老龄化”。

中欧数字协会主任克劳迪娅·韦诺蒂表示,研发适老化产品将进一步释放数字经济活力,为科技公司带来巨大市场;科技公司也应把提供更多适老化产品作为社会责任的一部分。此外,更多的公私合作模式也有利于解决老龄化趋势下对长期照护不断增长的需求,将公益性的数字技术更好地整合到护理服务中。

专家指出,社会和家庭“反哺”是帮助跨越“代际数字鸿沟”的重要方式。子女应鼓励老年人树立信心,帮助他们掌握数字技能,甄别虚假信息,让老年人在智慧社会享受更多数字红利。

(据《人民日报》)

## 韩国:努力建设包容型数字社会

“疫情初期,我看到新闻说政府开发了一个手机应用,可以查询附近药店位置及其口罩库存,但我这个年纪的人哪会用智能手机应用啊!我又不好意思麻烦晚辈,只能挨个药店寻找口罩。”78岁的首尔市民许宗德说。

当前,随着韩国的数字化进程日益加快,越来越多的民众通过网络和智能终端获取信息,生活便利性得到提升。然而,数字化的快速发展也给一些使用智能技术存在困难的老年人增添了不便。“现在购买火车票大多通过手机,我却只会去火车站的售票厅排队买票。但是想买的车票经常已经在网上售罄,只能买

站票。”许宗德说,他曾尝试通过火车站的无人售票机购票,但复杂的操作令其最终放弃。

韩国统计厅的数据显示,2020年3月,韩国65岁以上人口的比例为15.8%,已进入老龄社会。韩国老年人面临的数字鸿沟问题引发关注,2019年,70岁以上老年人使用网络的比例为38.9%,使用智能手机的比例为37.8%。与之相对,则是韩国街头自动售卖机不断增加、实体零售店不断减少;银行网上服务不断扩大,银行网点不断减少,这些都给不擅使用网络的老年人的日常生活造成困扰。首尔市智慧城市政策官李源穆表示,政府应

该兼顾数字化基础设施建设和市民数字化能力教育,“让所有人共享智慧城市的便利”。

为帮助老年人跨越数字鸿沟,韩国中央和地方政府采取了多项措施。位于首尔市衿川区的木洞老人福利文化中心近日举办免费课程,由机器人教老年人使用社交软件。课堂上,教学机器人为老年学员详细讲解社交软件等各类手机应用的使用方法。此外,韩国政府还开发了无人售卖系统教学示范机器,由老师手把手教老年人使用各种无人售卖系统。

首尔市数字财团还开展了“老老互助”项目。该项目于2020

年招募了200名55岁以上、熟练掌握数字技能的老年人担任志愿者,帮助其他老年人学习使用智能手机。这些志愿者被派往类似木洞老人福利文化中心等基层老人福利机构,开展线上线下教学,并根据学员水平提供个性化教学服务。

当前,由于智能手机通信费较高,韩国部分老年人不得不放弃使用智能手机。对此,首尔市政府联合通信公司为65岁以上的首尔市民推出月费为2万韩元(约合120元人民币)的老人套餐,让老年人能以相对较低的价格享受智能手机上网服务。通信公司同时为加入套餐的老年人

提供智能手机基本操作的培训服务。有专家建议,企业在设计数字产品时,应充分考虑到老年人的使用需求和便利性,研发老年人适用的数字产品。

“为解决数字鸿沟问题,我们会继续开设相关课程。虽然目前服务的老年人数量有限,参加学习的老年人也不是都能学会,但我们用实际行动,为建设包容型数字社会尽一份力。”木洞老人福利文化中心数字技能教育组组长许真儿对本报记者表示,帮助老年群体跨越数字鸿沟,让老年人充分享受信息社会、数字化生活的红利,需要全社会共同努力。(据《人民日报》)