

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”

63岁的北京市民王运芳最近为打车犯了难。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。”王运芳说。

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



在江苏省海安市老年大学墩头分校,老人学习使用智能手机。周强 摄(人民视觉)

见性及其对各种手机软件的适应度、接受度和使用意向,难以享受移动通信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,页面元素也更简单明了。

“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。

据腾讯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、数字化是未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义说。

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周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周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周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。

(据《人民日报海外版》卢泽华)

网站和App适老化改造

中国60周岁及以上网民达1.7亿,工信部已完成1735家

合力呵护「银发网民」



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驻足观看。新华社记者梁旭 摄