

信息参考

聚焦“智慧”老人

专题信息

01

2021



广西北海市图书馆主办

2021年1月11日



尊敬的读者：

本产品为内部资料，属于非卖品；所有文章均摘自公开媒体，仅供参考。

访问北海市图书馆网站或微信公众号，即可查阅电子版专题信息。

目录

CONTENTS

前言

前言.....1

立足全国

人社部出台实施方案：切实解决老年人运用智能技术困难...2

江苏：“不需”苏康码，老人“刷卡”入院就医.....4

上海探索出租车线上线下“一键叫车”，方便老年人打车.....6

智能化浪潮下，老年人金融需求如何满足？.....9

秦皇岛市北戴河区英才社区打造智慧养老新模式.....11

夷陵政务服务办事大厅各窗口均设有“老人服务专窗”.....12

争当“智慧”老人，长沙兴起老年人智能手机培训热.....14

广西移动帮助老年人融入移动互联网时代.....18

南宁市率先出台进一步服务老年人等群体便民措施.....19

放眼世界

韩国：努力建设包容型数字社会.....21

欧盟：代际数字鸿沟是一项持久挑战.....23

智利：帮助老年人积极融入数字化生活.....25

主办单位：广西北海市图书馆

编辑出版：广西北海市图书馆

文献信息部

主 编：李道海

副 主 编：陈宗雁

编 委：莫 雯 温焕鑫 谢聪婷

地 址：北海市北海大道4号

邮 编：536000

电 话：0779-2020461

传 真：0779-2038155

电子邮箱：bhlib@163.com

网 站：www.bhlib.cn

前言

我国老龄化与数字化进程同步。随着各类数字化技术加速应用和普及，代际数字鸿沟以及由此带来的矛盾愈发显现，许多老年人在打车、就医、购物和社交时面临困难。

弥合数字鸿沟，一是要提高老年人数字化能力，鼓励和帮助他们接触各类新技术产品，更好地融入数字生活；二是改善和创新数字化产品和服务，倡导科技适老，建立以全龄包容为导向的设计、评价和服务体系；三是建立新的社会规制，将社会需求转化为制度创新，加强政府、市场和社会互动，制定与老龄化、老龄社会相适应的公共政策。

帮助老年人跨越数字鸿沟，既惠及老人，也惠及全龄；既事关效率，更事关公平；既是问题和挑战，也是机遇和红利；不仅是民生大事，也是促进经济和社会可持续发展的大事。

立足全国

人社部出台实施方案：切实解决老年人运用智能技术困难^[1]

近日，为推动解决老年人在智能技术面前遇到的困难，实现人力资源社会保障领域传统服务方式与智能化服务创新并行、融合发展，人力资源和社会保障部出台了《关于进一步优化人社公共服务 切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，从人力资源社会保障领域涉老高频服务事项梳理、完善服务政策和服务方式、加强传统服务兜底、优化智能化服务、加强宣传培训等五个方面明确了7类涉老高频服务事项和20项具体工作。

提高涉老高频服务事项的服务水平

在社保卡申领、社保待遇申领、补贴待遇发放、工伤医疗待遇结算、社保权益信息查询、社保待遇资格认证、社保卡其他公共服务场景等7类老年人高频服务事项中，进一步提供优质便民服务。包括优化社保卡的社保功能启用、银行账户激活服务，针对异地居住的老年人做好社保卡的网上申领补换和邮寄服务。对临近退休或待遇领取年龄的老年人，主动提醒其享有的待遇申领权益，提前核对是否有多地参保经历，并同步打包办理社保关系转移、待遇发放、相关待遇终止等业务，减少老年人跑腿。

推进就业补贴、社保待遇、农民工工资等资金通过社保卡发放，加强待遇到账提醒、对账折、纸质对账单等服务，保留银行存折领取养老金的方式，不做“一刀切”。做好工伤职工的工伤医疗、工伤康复治疗、辅助器具配置等服务，通过社保卡开展直

^[1] 中国青年报 2020-12-31

接结算。针对已领取养老金的老年人，提高社保待遇资格认证的免办服务比例，提供线上刷脸自助认证、线下就近认证或上门服务等多种服务方式。

完善服务政策，拓展服务方式

制定老年人等群体的关爱服务制度，提供针对性服务措施，依法接受授权代理、亲友代办等服务申请。向高龄等行动不便人员提供上门服务，特别是对 80 岁以上的老年人，要主动联络、优先提供上门服务。对大龄等特殊困难人员，提供政策咨询、职业介绍、职业指导、专项招聘活动等线下、现场的就业创业服务。

完善传统服务，确保全面兜底

保留老年人熟悉的传统服务方式，服务向街道乡镇、社区行政村等基层服务平台延伸下沉，与银行共建社保卡联合服务网点或社保服务代办网点，让老年人不出社区行政村即可实现养老金领取、社保待遇资格认证、社保信息查询等服务。

设立老年人业务办理绿色通道，实现优先办理，设置等候专区、爱心专座，印制适合老年人阅读的专用办事指南，张贴醒目的引导标识，提供老花镜等便民服务设施，配备医药应急箱。在办事大厅和基层服务平台配备服务引导人员，对老年人主动询问，按需提供全程引导服务。

优化智能化服务，打造适合老年人的服务平台

针对不使用或不会操作智能手机的老年人，由其家人或是工作人员通过电子社保卡“亲情服务”、“工作人员服务”帮助老年人查询社保待遇、进行社保待遇资格认证。各级人社部门政府网站、人社 APP、小程序等开展适老化改造，针对老年人常用功能，

提供大字版、语音版、少数民族文字版的服务模块，挂在首页醒目位置，方便老年人获取信息和服务。畅通老年人咨询人社政策和办事服务问题的途径，利用 12333 电话人工客服的优势，为老年人提供人社相关智能技术操作的指导服务。

加强宣传培训，营造敬老爱老的良好氛围

采取适合老年人了解信息的图文、视频、音频方式开展宣传，必要时提供面对面的指导服务措施，加强对智能化服务运用及防骗知识的科普宣传，让老年人敢用、能用、会用智能技术。探索在养老护理员等康养职业技能培训中，适当增加智能技术运用培训内容，使养老服务人员在为老年人服务的过程中，能够为老年人操作智能终端提供协助。

实施方案还从工作部署的层面要求各地人力资源社会保障部门组织自查，全面排查本地区老年人运用智能技术困难的有关问题及个案现象，制定本地区的实施方案，对已取消传统服务的“单条腿”问题要完成整改，恢复提供传统服务或建立专用通道。2021 年底前完成各项人社服务优化和整改任务，2022 年底前建成相应的长效机制，持续提升人社公共服务均等化、普惠化、便捷化水平。

江苏：“不需”苏康码，老人“刷卡”入院就医^[1]

“刚开始不管去哪个医院看病都不方便，我用的是老人机，根本弄不了苏康码。我老太婆不识字，纸质的表格也看不懂，就是医护人员一边提问一边帮忙填，最后也还需要本人签字，她根

^[1] 光明网 2020-11-25

本不会写字。我们好多老年人都还试着从医院的出口处进医院，以为那里可以不用查验健康码。”说起健康码带来的不便利，65岁的叶家河记忆犹新。

江苏省中西医结合医院负责医院入口处预检分诊工作的张丽娟告诉记者，不少老年人喜欢出示健康码截图，显示的时间已经是几天前甚至十几天前。有的老年人或是没有智能手机、或是手机没有联网，难以临时通过手机申领健康码。即便志愿者协助老人填写疫情告知承诺书，大多数老年人也会因为填写表格耽搁时间而情绪不稳定，并且表达自己的不理解：“你看我的医保卡号，就是南京本地的，年龄大了又生病了，能到哪去乱跑”“真耽误事，我算好时间来看病的，等下还要接小孩”……

没有智能手机或不会使用智能手机，没法申领健康码的老人，进医院看病怎么办？

在江苏省中西医结合医院入口处，仔细观察可扫苏康码通道的电子闸机，可以发现可扫健康码的电子屏幕不远处有“请刷身份证”的区域。老人的子女可以用提前帮父母申领好苏康码，老人只需就医时在医院入口的闸机刷身份证即可进入医院。

该院质量管理办公室主任林云涛介绍，医院每天进出门诊的人流量约为10000人次，借助电子闸机查验苏康码可以有效提高疫情防控的精密度。而电子闸机上加上可扫描身份证的功能，可以有效帮助老人解决难以出示苏康码导致进入医院需耽搁较长时间的问题。

“以前需要在门口人工填写单子的老人很多，人流高峰期我们预检分诊组需要好几名医务人员协助老人填写。从11月使用

电子闸机开始，在入院人流量增加的情况下，我们预检分诊的医务人员人数反而比过去减少了，说明有部分老年人一定程度上享受了可以借助身份证信息与苏康码相关联后刷身份证进入医院的便捷，不需人工途径。”张丽娟说。

南京市民徐泽平老人早上来到江苏省中西医结合医院，扫码时因使用一周前截屏的苏康码截图而认证失败，“哎呀烦死了，这怎么搞啊，预约的专家号要到时间了。”入口处的医务工作者上前询问老人是否携带身份证并确认其子女已为老人申领苏康码，得到肯定答复后，告诉她可以直接在闸机上刷身份证通行。“预约就诊都是分时间段，这下保障了就医时间，方便多了。”南京市民徐泽平老人说。

上海探索出租车线上线下“一键叫车”，方便老年人打车^[1]

通过线上线下“一键叫车”功能，力图缓解老人打车难问题。近日，上海市出租车统一平台“申程出行”正式上线试运行。该平台是由市政府主导，上汽集团打造，汇聚了全市出租车企业运能的出租车统一预约服务平台。

记者在采访时发现，由于平台采用了“一键叫车”功能，确实会方便老年人打车。但对于平台来说，如何粘住客户和司机，进一步提升叫车体验，今后或面临更大考验。

线上线下实现“一键叫车”

昨天上午10时，在中山东二路新开河路出租车候客点，记者看到了扬招杆上的出租车呼叫按钮。

^[1] 文汇报 2020-10-08

记者按下按钮后，出现了“正在呼叫，请耐心等待”的字样。不到半分钟，屏幕显示有1辆出租车予以应答，等待时间为2分10秒。2分钟后，一辆锦江出租车如约而至，停在了候车点上。

“距离这个点位不到1公里的位置，司机端跳出了提示，语音文字都有显示，说‘中山东二路新开河路出租车候客点有人叫车’，我就开过来了。”出租车驾驶员李师傅告诉记者。

“乘客在扬招杆按下按钮后，2公里半径内，但凡安装了‘申程出行’App的出租车司机都会收到语音版和文字版的提示。目前，全市200个出租车候客点具备一键叫车功能。”申程出行总经理袁栋梁在接受记者采访时表示，目前已有2万辆出租车接入该平台，全市范围内约有5万辆出租车，平台目标是要实现全覆盖。

除了线下，“申程出行”App与其他平台有何不同？记者打开App，蓝色的“一键叫车”按钮颇为醒目，乘客无需输入目的地，即可进行呼叫。因此，不擅长操作智能手机的乘客也能轻松叫车。

此外，和大多数打车平台不同的是，“申程出行”只为乘客提供巡游出租汽车预约服务，并为巡游出租汽车驾驶员服务。所有申请注册“申程出行”的出租汽车司机都需通过数据校验审核，才能上线接单。交通管理部门为“申程出行”平台司机及车辆信息的后台审核提供数据支持。

引导形成优化的出租车新模式

其实，早在2015年，上海首批“滴滴车站”就在黄浦区瑞金医院、杨浦区苏宁生活广场和静安区中凯城市之光社区上线启

用。在“滴滴车站”，乘客只要在电子屏幕上输入手机号和目的地，附近空载的出租车就会前来接客。但目前，“滴滴车站”早就已经停用。

而从“申程出行”实践来看，在乘客端，不少市民反映，平台的“一键叫车”，确实比较方便；但是接单的司机很少，最后还是只能通过其他平台叫车。司机端方面，驾驶员表示，多个平台就多个生意，减少空驶率，但是如果叫车乘客太少，自己还是会考虑其他平台。

对此，袁栋梁坦言，目前高峰时段平台叫车效果一般的问题确实存在。“之前一直在进行压力测试，也没进行大规模的宣传和推广。随着知晓度的提高以及和其他出租车约车平台的打通，接入的出租车和司机会越来越多，这一问题会有明显改观”。

上海市道路运输管理局表示，希望通过出租汽车固定候客站和“申程出行”平台上线试运行等举措，引导本市市民和出租汽车企业形成一个优化的新模式，即通过网络预约、电话预约和站点叫车，逐步改变市民随意扬招、出租车随意乱停靠的习惯。下一步，将继续扩大出租车候客站建设，形成规模效应，让市民乘客更多地体会在出租汽车候客站“一键叫车”的便利，打造更加有序、更加安全、更加便捷、更加绿色的叫车环境。

业内人士分析，“申程出行”如何在打车平台多头林立的格局下，走上一条可持续发展之路，考验各方的智慧和决心。

智能化浪潮下，老年人金融需求如何满足？^[1]

随着金融科技的发展，银行网点的功能越来越多地搬到网上、手机上，目前银行业务的离柜率接近90%。面对银行智能化的趋势，老年人的体验感受如何？老年人的金融服务还有哪些痛点需要解决？记者11日到北京多家银行网点进行了采访。

北京69岁的冷阿姨是一名退休教师，性格外向、思维活跃，但金融科技的快速发展，还是让她感觉“有些应付不来”。“我下载了手机银行，孩子也教过我，但还是不敢用，主要担心万一操作不当造成损失，所以更愿意去银行网点办业务，心里踏实。”

和冷阿姨有着相同想法的老年人不是少数。“家附近就有三四家银行网点，平时买菜、遛弯都能路过，很方便。”正在农业银行北京铁道支行办理业务的67岁孙阿姨表示。

数据显示，截至2019年末，我国银行业金融机构网点总数达到22.8万个。

如今的银行网点与以往不同，在智能化转型的背景下，传统柜台逐步减少，智能设备的投放大大增加。老年人能不能适应智能银行的体验？能否享受到智能化带来的便利？

“老年人更习惯面对面的金融服务，对智能机具的使用也存在一定畏难心理。为此，我们加大了大堂工作人员的配置，对需要帮助的老年人专门引导，全程陪同。同时保留了两个现金柜台，这部分业务的办理以老年人为主。”农业银行北京铁道支行行长赵萌表示。

老年人愿意去银行网点的原因，除了安全、踏实，更重要的

^[1] 新华网 2020-11-12

是服务体验。“人老了，眼睛不好使，动作也慢，总怕别人觉得烦。银行工作人员非常耐心地指导让我感觉很贴心。”冷阿姨说，“设备先进很重要，但更重要的是人的服务。”

“我们在标准化的服务流程之外，对老年人这一特殊群体，增加了更多针对性的细节，包括服务时的音量、提供的老花镜度数等。”民生银行北京分行理财经理程姗表示。

在农业银行、建设银行、民生银行等多家银行网点，记者看到，老花镜、放大镜、轮椅、拐杖等便民设施配备了不少。

在程姗看来，提供贴近老年客户群体需求的设备是最基础的，更重要的是要尽力帮助老年人适应智能化的趋势。“我们会经常邀请老年客户到网点进行相关培训，同时鼓励他们进行实际操作，帮助老年人掌握新技能、适应新潮流。”程姗说。

服务提升的背后是制度保障。建行北京市分行将特殊群体服务纳入业务发展规划，将其视为网点日常管理和经营活动的基础，制定了《特殊群体营业网点服务规范》《网点应急服务指南》等多项针对特殊群体的制度规范，提升全行服务意识及服务能力。

“未来银行业智能化发展的核心难题，是如何对老年人等特殊群体更友好，这是银行的社会责任，需要我们投入更多精力和耐心。”赵萌表示。

中国银行业协会日前发出倡议，银行业金融机构在深化网点转型的过程中，要关注人民群众尤其是老年人等特殊群体的金融支付需求，既大力发展线上服务，也适当保留柜面服务和现金存取设施，保障消费者享有自主选择的权利。

对于金融服务还有哪些需求？受访的多位老人表示，希望能加大对防诈骗、投资理财等方面的金融知识的普及宣传。

“投资渠道五花八门，自己的养老钱如何进行更合理的理财规划？金融诈骗防不胜防，哪些金融风险需要警惕？我平时自己会看新闻学习，也希望能有机会从银行这些专业机构学习到更多的金融知识。”北京 73 岁的退休医生陈阿姨表示。

值得欣喜的是，随着社会的发展进步，部分老年人对智能化应用的接受程度和使用能力也在提高。63 岁的王阿姨正在农业银行的一家网点办理开通网上银行业务。“手机银行、网上银行用起来很方便，我已经开通几家银行的网银了。面对新趋势，我们老年人要勇于面对，努力跟上时代潮流。”

秦皇岛市北戴河区英才社区打造智慧养老新模式^[1]

群众需要什么，实践站就提供什么；群众在哪里，实践活动就延伸到哪里。河北省秦皇岛市北戴河区英才社区智慧养老站结合社区老龄化实际，整合各类资源，搭建起居家养老智慧服务平台，将实践站打造成为群众家门口的服务站。

英才社区现有 60 岁以上老人 1530 人，老龄化率达 24%。自英才社区新时代文明实践站成立以来，英才社区围绕老年人生活需求、安康需求、社会需求“三维需求”，开展助餐、助购、助洁、助娱、助急、助病“六助服务”，实现关爱生活、守护健康、呵护心灵、维护权益、监护安全“五护目标”，构建起社区智慧养老新模式。同时，英才社区还依托智慧安防监控系统、防

^[1] 河北新闻网 2020-11-22

走失智慧手环、家庭防护报警器等设备，整合物业工作人员、网格员长、志愿者等各类资源，畅通了群众“点单”，社区文明实践站“派单”，物业、网格、志愿者“接单”流程，打造实践站幸福养老新模式。

同时，英才社区还对60岁以上老人进行了详细的档案登记，搭建起计生、社会医疗、劳动保障等职能服务一站式平台，实现办证不出社区、补贴及时发放。同时，英才社区还打造了竹韵书香工作室，组建起舞蹈队、腰鼓队、合唱团、乐器队，丰富了老年人的精神生活。

英才社区作为北戴河区新时代文明实践站重点建设的智慧养老站，探索并建立了“一站式”养老、助老、为老服务体系，从衣食住行、娱乐、健康等方面为社区老人提供全面的服务，满足老年人的养老需求，让辖区老年人老有所依、老有所养、老有所乐。

夷陵政务服务办事大厅各窗口均设有“老人服务专窗”^[1]

眼下正值年底，夷陵区医保局办事窗口又迎来了大批咨询办理城乡居民医保征收业务的老年人。老年人动作较慢、理解政策也需花费更长时间，窗口叫号速度往往会因此“卡”半天。

“速度”和“温度”怎样平衡？夷陵区政务服务办事大厅用一块写有“老人服务专窗”的蓝色提示牌、一张舒适的专属座椅、一位耐心的工作专员“破题”。

“现在每天来办业务的有一两百人，其中老人有一二十人。”

^[1] 宜昌文明网 2020-12-07

夷陵区医保局窗口工作人员王巧说，增设“老人服务专窗”，可以为老人讲解各项政策，便于他们维护自身权益，也提高了其余窗口的办事效率。

细微处，服务见温度。夷陵区政务服务办事大厅，医保、人社、税务、公安、民政等办事窗口均设有“老人服务专窗”，老花镜、医药急救箱等暖心小物一应俱全。在“专窗”专员帮助下，“二维码”也不再“为难”办理业务的老年人。

今年，接到群众反映“取号操作不便捷”，夷陵区政务服务办事大厅立即优化流程，取号从刷身份证、输入姓名电话，改为直接刷身份证。同时试行预约服务，可在微信公众号预约5个工作日内的办事项。

对于老年群众、残疾群众，夷陵区政务服务办事大厅有“帮办代办员”协助取号或上门服务。大厅根据数据反映的群众办事规律，调整窗口设置，科学安排预约人数和预约时段，让群众“预约必办、即来即办、即办即结”。

“夷陵快办”的“暖意”还从城区延伸到乡镇——“办事窗口”一路前移，直至群众“家门口”。今年4月，夷陵区人社局市民卡服务中心工作人员陈俊了解到何女士83岁的母亲长期卧床，无法在柜台激活银行账户，市民卡丢失后领取不了养老待遇。随即，陈俊和农行工作人员驱车40多公里前往黄花军镇田坝村，为老人办理市民卡授权委托，何女士顺利帮母亲取出了近一年的农村居民养老待遇。

从春到冬，这样的“暖心事”比比皆是。11月23日，雾渡河镇小庙村的李婆婆在病床前完成了社保卡密码挂失补办。李婆

婆瘫痪在床，老伴不小心将她的社保卡密码输错，密码挂失补办须本人办理，难坏了老两口。

村委会反映情况后，农行雾渡河分理处立即安排两名工作人员上门，当天就为李婆婆办理了业务，成功支取现金，保障了两位老人的生活。

12月2日清早，建行夷陵支行营业部工作人员前往太平溪镇太平溪村，为一位患病老人办理银行卡挂失。类似的服务，该银行“一个月能有三四次”。

不久前，夷陵区公安局樟村坪派出所户籍民警与村干部步行一个多小时，来到古村村一位90岁高龄的老人家中，为其采集身份信息和照片，办理二代身份证。鸦鹊岭镇人社中心工作人员用自己的手机为群众代缴医保费，截屏发给参保人……

帮老年人跨越“数字鸿沟”，让每一个“小我”不被落下，让城乡有温度、居民有感受、社会有认同，已经成为夷陵全区上下、各行各业的共识，以及共同努力的方向。

争当“智慧”老人，长沙兴起老年人智能手机培训热^[1]

12月30日下午，在长沙岳麓区湘仪社区公共服务中心，第四期老年人手机培训如期进行。本次培训内容包括教老年人安全使用手机、微信的几种聊天方式、美图秀秀软件使用等。

数字时代下，老年人因不会用智能手机而频频遭遇与社会“脱节”的尴尬。然而，近来在长沙，这样针对老年人的智能手机培训开始蔚然成风。

^[1] 潇湘晨报 2020-12-30

“凡事承诺有好处的操作，一般都是有风险的；凡事提示有风险的的操作，往往是安全的。”12月30日下午，在长沙市岳麓区湘仪社区公共服务中心2楼，一堂针对老年人使用智能手机的培训课火热进行。20多位老年人专心致志地听着课，还不时掏出手机演练，举手提问，或是相互讨论、交流。

77岁的徐德平是第一次来上课，之前他回了趟江苏老家，来长沙后听说社区有针对老年人的智能手机授课，迫不及待地叫上老伴来听课。徐德平说，他虽然五六年前就用上了智能手机，但平时就打电话、发微信，即使是最常用的微信，他至今也没弄得明白，“好多功能都不会”。

“之前看到别人都在手机上购物，我也想试一下，但手机出了问题。”徐德平向记者介绍，用了一款APP，手机上经常弹出广告，而且越点越多，最后手机“失控”了，“想打开的东西打不开，不想打开的自动跳出来。”为此，他在半年内跑了两次手机维修店，维修师傅告诉他，是他手机上下载的软件太多，内存不够，“对方帮我清理了手机，一次收了50元，第二次收了40元。”从此，徐德平不敢再用购物软件了。

72岁的罗莹是第四次来参加培训课了，最近她还花了3000多元购买了一台新智能手机，“之前的内存小了，这个有256G。”罗莹自豪地告诉记者，她最喜欢用手机拍照，每次出去旅游，都会拍很多照片，回来精心挑选后再制作相册保存，有时还会发微信朋友圈，“特别有意思。”

每次参加培训，罗莹都会增加几项新本领。当天，她学会了粘贴文字、截图，以及怎么用美图秀秀制作图片，“之前只会复

制，但不知道怎么粘贴，原来这么简单。”罗莹说，之前她会一张张图片制作成一个相册保存，但没对照片本身修改过。说完，她从手机上选了张孙子的照片，跟着老师的指导一步步编辑起来。

83岁的刘惠芬是当天参加培训课中年龄最大的一个，也是最活跃、积极的。她早早地来抢了个前排座位，“坐前面听得清楚些。”去年10月，她的老年机坏了，二儿媳把自己“退役”的智能手机给了她，此后便对智能手机爱不释手，“20多天前，大儿媳又给我买台新的。”刘惠芬举起手里的手机笑呵呵地介绍道。

记者采访了解到，当天参加培训课的人中以女性居多，年龄均超65岁。他们对智能手机都兴致盎然，当天原本于下午4点结束的课，延迟到5点多才结束，课后还有几名学员“缠”着老师问问题。

当天的智能手机培训课由湘仪社区发起，常青生活养老服务平台义务授课。而在长沙，像这样针对老年人的手机培训课已蔚然成风。除了湘仪社区外，长华社区、竹马塘社区、车站北路社区、东方新城社区等都组织过类似培训课，培训课一般由社区发起，辖区内的老年人自发前来，并邀请第三方组织或个人来免费授课。

早在2018年11月，长沙市芙蓉区湘湖街道车站北路社区就开办了“智能手机操作”培训课堂，教辖区老年朋友掌握智能手机使用方法。2019年8月，长沙市芙蓉区荷花园街道东方新城社区联合益心社工举办首届“智能手机操作培训班”，帮助老人融入社会，融入子女生活。今年，长沙中南院社区老年大学开设

了“智能手机使用课”，教老人们与子女视频、手机购物、查看公交时刻表等。

“我们一般是一个礼拜举行2次，一个月内完成6次智能手机学习培训。”长沙市岳麓区望城坡街道社工站负责人介绍，目前该街道共在3个社区开展过老年人智能手机培训课，共开展了4个培训班，共24次智能手机学习培训服务，服务社区居民300多人。

变化：老年人争做新时代智慧老人

“我们这个年龄的人容易孤独，手机能丰富生活。”刘惠芬之前是一名妇产科医生，膝下有三个儿子，老伴早已离世，一些老同事、老朋友也没法天天串门，“孩子们也忙，平时在一起聊得不多。”

后来，她发现智能手机是个好工具。“我常常在手机上与老同事聊天，他们有些在北京，有些在国外，还有些就在长沙。”她说，有时候在手机上有聊不完的话，但一见了面反而又没什么聊的了，“你说奇怪不？”

除了用微信聊天外，刘惠芬现在还喜欢拍照片，每次与儿子、儿媳、孙子出去逛公园、游玩时，她都会让他们给她拍照，也自拍，还会偷偷地拍儿子，“他们不愿意我拍他们发朋友圈，我就偷偷地拍背影。”说着，刘惠芬哈哈大笑起来。

“现在信息时代，要学习才能跟上时代。”72岁的戴小玲说，之前她去超市、医院等地方不会出示健康码，现在会了，心里就很有成就感，“感觉自己又年轻了不少。”

广西移动帮助老年人融入移动互联网时代^[1]

日前，广西移动围绕老年群体的特点和需求，多措并举开展线上和线下渠道改造，切实解决老年客户在使用智能终端时面临的困难和问题，为老年客户提供更周到、更贴心和更便利的服务。

今年以来，广西移动通过直营、加盟、授权等多种方式，打造遍布城乡的线下网点体系，为老年人提供“面对面”的服务，并初步实现网格化服务模式。针对老年人的生活习惯和消费喜好，广西移动在下属营业厅开展了服务改善工作，提供现金找补、长者台席、自助终端、扫码办理、爱心座椅、无障碍通道等多种贴心服务，并简化业务办理流程，做好老年客户的业务咨询和解释工作。

目前，广西移动已实现在每个区县安排一家营业厅为老年客户提供优先服务，在每个城市至少安排两家营业厅设置老年人业务办理无障碍通道。

除了在硬件设施上加强改进以外，广西移动还定制了一套为老年人优先服务流程。当老年客户进入营业厅时，客户经理引导老人到后台、咨询台或优先台席办理业务。规范化的服务流程不仅提高了办事效率，也提升了老年群体对移动线下服务的满意度。

据了解，广西移动积极探索建设智慧厅店管理系统，将在全区实现线上店铺下单、门店自取或物流配送服务。届时，全区各级线下厅店可为老年人提供厅店下单、配送到家的便捷服务，对于行动不便的客户则由网格人员或渠道员工提供上门服务。

^[1] 新华网 2020-12-31

此外，广西移动对一线营业人员加强培训，提升服务老年群体的相关业务知识、沟通技巧和服务技能，并免费向老年人传授智能终端的使用常识。目前，广西移动 14 个市级公司已完成一线人员的专项培训，服务老年客户群体的专业团队初具规模。

南宁市率先出台进一步服务老年人等群体便民措施^[1]

南宁市人社局日前印发《关于进一步做好全市人力资源社会保障公共服务工作的通知》（以下简称《通知》），在坚持传统服务方式与智能化服务创新并行的基础上，在广西率先出台进一步服务老年人等各类群体的七个方面 18 条便民服务举措，提倡切实为包括老年人在内的各类群体提供更周全、更贴心、更直接的人社便利化服务，如提供优先通道与爱心专座、配备急救员等，强调亲友可代办依法授权事项，以及在全国率先提供“免申即办”服务等。

智慧+关爱：办事更便利 方式更灵活

《通知》要求，在线下办事方面，全市人社系统要确保企业群众“进一门能办人社所有事、到一窗办好人社所有事”，切实解决办事群众“多头跑、多头问”等问题。在一些只设置了线上办理渠道的事项上，要根据服务对象实际情况，灵活做好线下办理服务工作，办理业务时应依法接受授权代理、亲友代办。积极关心关爱老年人等弱势群体，提供设立业务办理优先通道、爱心专区专座，加强服务引导，杜绝“不扫码、不让进”情况出现，确保老年人等服务对象“无障碍”进门。各大厅需配备医药应急

^[1] 人民网 2020-12-01

箱，还鼓励窗口服务人员参加急救培训，做到一定比例的窗口人员持证上岗。在线上办理方面，要求进一步做好自助服务，包括严格落实“网上能办是原则，网上不办是例外”的“一网”服务要求，加强服务平台检查，广泛收集群众问题建议全面优化“一网”平台体验，切实做好自助设备运行体验和系统平台运行保障等。

创新+贴心：上门来服务 免申又即办

《通知》强调，全市人社部门结合实际需要做好上门服务，全系统各单位各部门、各办事大厅要结合待遇资格认证、社保卡办理、困难补贴发放等服务内容，对上门办事不便的老年人特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体，以及残疾人等特殊群体，主动提供上门服务。并创新推进更多“免申即办”服务，要按照“信息系统或数据共享解决的，就决不能再折腾老百姓”的原则要求，积极依托南宁“智慧人社”系统，创新推进更多“免申即办”服务项目，为包括老年人在内的各类群体提供更多“不申报、不跑腿、不见面”的自动服务、主动服务，持续提升全市人社公共服务水平。

目前，南宁市人社部门大力推进“线上一门办、线下一网通”服务新体系，进一门能办 225 项人社业务，手机、电脑等能办 245 项涵盖近 99% 的人社业务，南宁“智慧人社”自助服务一体机、终端机设置在全市较大的社区、重点窗口单位、1383 个行政村等。局属窗口单位均为群众设立配备了优先通道、南宁“智慧人社”自助服务一体机、冷热饮用水等办事、服务设施，如全市人社“一门式”受理大厅还提供“冬日暖垫”、急救医药

箱、免费 wifi、无障碍洗手间等温情服务。下一步，南宁市人社部门将在原有的服务基础上，坚持以人民为中心落实好《通知》的各项具体措施，助力老年人等服务对象群体“无障碍、不折腾”跨越“数字鸿沟”，尽显首府南宁的政务效率和服务温度。

放眼世界

韩国：努力建设包容型数字社会^[1]

“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

^[1] 人民日报 2021-01-04

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。

欧盟：代际数字鸿沟是一项持久挑战^[1]

“网上预约比打电话方便多了，以后还是得多用网络！”记者的邻居、年过七旬的梅兹太太兴奋地说。梅兹太太需要补办身份证，但疫情防控期间市政厅服务时间缩短且实行预约制，她从比利时布鲁塞尔大区沃吕韦一圣皮埃尔市政厅拿到一张网络预约说明，上面详细列出了操作步骤。登录网站，页面上可预约时段一目了然，精确到分钟，比打电话更为省时、便捷。

疫情防控期间，欧洲多国出台社交限制措施，线上服务等数字化方式加速普及。德国明斯特大学约格·贝克尔教授认为，欧盟正大力推动数字转型、发展电子政务，在老龄化程度较高的欧洲地区，老年人数字技能、信息获取能力受限已成为不可忽视的问题。2019年的一项调查显示，欧盟75岁以上老人只有20%偶尔或经常使用互联网，而16—29岁年龄段的比例则为98%，代际数字鸿沟显著。

欧盟及其成员国一直关注解决老年人数字技能不足问题。早在2014年，欧洲议会就通过决议，强调必须保障每

^[1] 人民日报 2021-01-04

一个人在数字时代使用互联网的权利。2020年10月，欧洲理事会专门就数字时代下的老年福利进行讨论，呼吁加强代际融合，确保不断加速发展的数字化，尤其是健康、社会服务、养老服务等领域的数字化要给老年人带来方便，同时应为其保留非数字化的服务选择。

老年人对新事物适应相对较慢，软件设计方便易用尤其重要。欧盟资助的“阿尔弗雷德”项目研发了一款老年人专用的人工智能虚拟管家，老人可以与之交谈、向其提问或对其发出指令。虚拟管家系统还会依托大数据、物联网、人机交互等技术，为老人提供活动建议，鼓励老年人进行社交活动，同时监测他们的健康状况，以及通过个性化游戏帮助他们保持身心活跃。该项目使用语音识别技术，既简化了操作，降低了使用门槛，也避免用户长时间看手机屏幕，方便了老年群体。

针对老年群体最关注的医疗需求，欧盟及其成员国也在积极探索数字化解决方案。欧盟资助的“ProACT”项目专为老年慢性病管理设计了一个应用系统。不同于以往常见的单一疾病管理系统，该系统以病人为中心，联结多个医疗服务提供商，对相关体征数据进行综合反馈，并提供定制医疗方案。目前，该平台正处于测试阶段，欧盟希望进一步简化操作流程，为老年人提供更高质量数字医疗服务。

过去两年间，欧盟在“2020年地平线”项目投入15亿欧元，用于开展消除数字鸿沟的相关研究。2021年至2027年，欧盟“数字欧洲”项目还将投入24.5亿欧元支持人工

智能及其普及研究，继续推动数字化转型并提升民众的数字技能。

有评论指出，代际数字鸿沟反映出欧洲社会对老年群体服务和需求重视不足的问题。伴随着未来不断产生新兴数字技术，代际数字鸿沟将是一项持久挑战，老年群体获取数字服务的权益不容忽视。

智利：帮助老年人积极融入数字化生活^[1]

根据 2018 年的一项调查，智利 60 岁至 75 岁的人口，60%没有使用过电脑；60 岁以上的人口，49.1%从未接触过互联网。智利国家老年人服务局负责人贝尔加拉认为，在数字化时代加速到来的背景下，一些老年人在运用智能技术时遇到困难。尤其是在疫情防控期间，由于支付账单、办理手续、购物等日常生活事项都转向线上模式，数字鸿沟有扩大的趋势。

5 年前，66 岁的圣地亚哥教师索尼娅第一次接触电脑。作为学校教龄最长的老师，平日她教学时，上传文件、播放幻灯片都有他人帮忙。疫情发生后，当接到学校通知要开始网络教学时，索尼娅有些不知所措。在其他老师和女儿的帮助下，她磕磕绊绊地学会使用视频会议软件为学生上网课。因为不熟悉，不仅准备网课的时间经常比上课时间还长，上课时也紧张，生怕操作出错。

除了上网课，索尼娅最近也用上了智能手机。对于新手

^[1] 人民日报 2021-01-04

机，她也感觉“用起来不方便”。老年医学专家萨利齐认为，智能终端的设计需要充分考虑老年人操作的便捷性。一些操作界面上的信息以弹窗形式呈现，字号小，画面对比度低，内容堆积冗杂，会让一些老年人感到困惑。

为此，智利推出一些专为老年人设计的数字服务，在优化使用体验上下足功夫。疫情防控期间，智利基金会等机构合作发起了“电信连接”活动，向 1750 位老年人发放特别配置的智能手机。手机屏幕上有一个鲜亮的红色通话按钮，按住 3 秒钟即可接通呼叫中心。老人的求助事项如不紧急，中心会转接至老人的看护或家人、邻居；若遇紧急情况，则会直接联系医疗机构。活动负责人认为，这项尝试提供了一种数字养老的新思路，特别是身处偏远地区的老人，只要当地有电话信号，就能享受看护服务。

目前，智利的人口预期寿命已超过 80 岁，60 岁以上人口约占总人口的 20%，很多老年人独自生活。为帮助老年人更好地融入信息化社会，智利也开展了不少具有针对性的数字扫盲活动。其中，由智利国家老年人服务局与私营机构合作开展的“老年人数字融合计划”，在智利 16 个地区建立 32 家老年人数字中心，配备共计 200 台电脑，由志愿者为老人讲解如何上网、处理和保护个人数据，以及编辑文本和表格等。

“不管多大年纪，都可以开始学习。”70 多岁的戈麦斯很喜欢这个活动，以往当家人谈论社交媒体上的内容时，他总是插不上话，学习使用电脑给他的生活带来了十足的获得

感和满足感。

圣地亚哥市政府也与教育机构合作开设“数字学校”，为当地多个老年俱乐部提供数字培训服务。培训内容包括收发电子邮件、使用社交软件等，以方便老年人与政府机构沟通，接收相关社会文化服务信息。组织方希望学员能把课堂上学到的技能带回社区，教给伙伴或是邻里，让更多人受益。

贝尔加拉观察到，近年来老年人学习智能技术的兴趣日渐浓厚，各类培训课堂总是坐得满满当当。“老年人渴望通过数字技术同亲朋、社群保持紧密的情感联结，我们要做的，就是把联结‘工具’送到这些老年人手中。”