

社会数字化环境下老年人群服务工作的探讨

辛亮

(乌鲁木齐市退休人员社会化管理服务中心 新疆乌鲁木齐 830000)

摘要：第七次全国人口普查数据显示，截止到2020年11月，我国60岁及以上人口达到2.64亿，比重为18.7%。据预测，“十四五”时期，老年人口将以年均1000万人的规模持续增长，老年人口将突破3亿人；第48次《中国互联网发展状况统计报告》数据显示，截止2021年8月，我国网民规模达10.11亿，其中60岁以上网民占12.2%，人口1.23亿，这意味着人仍有约1.41亿老年人群未曾接触过互联网。在数字化社会和大力发展数字经济的大背景下，如何为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务，促使老年人群能够更好的适应社会方便生活是我国各级政府在以经济发展为重心的工作中需要解决的问题。

关键词：数字化 老龄人群 服务

前言：社会数字化与人口老龄化是当前社会交织并行的发展状态，如何促使老龄人群能够更好的适应数字化，运用数字化，最终融入数字化社会，不因数字化的普及而对生活望尘莫及是当前需要为老龄人群关心解决现实问题。

一、针对老年人群生活中的高频事项发挥传统服务模式的兜底保障作用

在各类日常生活场景中，尤其是在老年人群高频生活事项中，必须保留老年人群熟悉的传统服务方式，例如窗口人工服务、人工咨询、纸质材料申办等，同时有条件的配备志愿服务人员辅助老年人群使用智能设备，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人群的基本需求，紧贴老年人群需求特点，为老年人群提供周全、贴心、直接的人性化服务，有效发挥传统服务兜底保障作用。

在当前新型冠状病毒疫情防控工作中，很多老年人群因不会使用或不使用智能手机而无法出示电子版“健康码”，导致无法顺利进入某些生活场所。针对此种情况，基于核酸检测结果大数据共享的技术条件下，建议提供人工核查服务，既由安检口工作人员利用信息化技术工具根据老年人群身份信息主动查询核酸检测结果，从而避免老年人群因无法展示“健康码”而造成的出行困难。另外建议不将电子版“健康码”作为出行的唯一凭证，可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行。

在远程交通出行方面，网上购票已经成为出行购票的主流，但是针对老年人群，网络购票这种操作却成为了其不可逾越的一道鸿沟。为此建议公路、铁路、航空等部门继续提供窗口服务和人工咨询服务，方便老年人群现场购票、现金购票、打印票证等。在日常公共交通（公交车、地铁、出租车）乘坐方面继续保留使用现金、纸质票据等乘坐的方式。

在就医方面，随着医院管理信息化水平的提升，医院的电子化指引设备设施也为就医提供了便捷，利用手机等智能设备作为就医渠道也越来越普及。但针对老年人群就医场景建议医院加强配备导医、志愿者、社会工作者等人员，使其成为老年人群和智能就医设备的桥梁纽带，为老年人群提供就医指导服务。同时提供一定比例的现场号源，保留挂号、缴费、打印检验报告等传统人工服务窗口。

在日常生活消费方面，建议有条件的地区建设一批社区便民消费服务中心，为居家老年人群特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体，提供生活用品代购、餐饮外卖、家政预约、代收代缴等服务，满足基本生活需求。在日常餐饮、购物、休闲、水电气暖等消费方面任何单位、场所和个人不得拒收现金。

二、智能化提升改造要主动适应老年人群行为模式。

社会数字化已经成为当前社会运转的一种常态化运行模式，广泛覆盖百姓日常生活中的方方面面，老年人群在生活中已不可避免的和其发生交集。随着老年人群各项身体机理功能的减退，让老年人群主动适应各类数字化产品相对比较困难，本着以人为本的社会服务理念，故此需要加强技术改造，促使智能化管理主动适应老年人群的行为模式，提供更多智能化适老产品和服务，促进智能技术有效推广应用，让老年人群能用、会用、敢用、想用。不再让数字化产品成为困扰老年人群生活的绳索。

在新冠疫情防控方面，建议利用大数据共享技术，实现“健康码”互通互认，以便于老年人群全国跨省通行；建议针对老年人群常用的APP中也能嵌入社会认可的“健康码”功能，方便老年人群通过一个APP即可满足相应需求，免去再新安装其他APP的繁琐和适应新APP的学习成本；建议针对老年人群不要将电子版“健康码”作为唯一凭证，可在安检处设置以身份证为凭证的绿码查询机，利用大数据技术，老年人群只需凭身份证件即可快速查询出核酸检测结果以便顺利通行。

推行智能化电子产品适老化升级改造。针对手机等智能终端，推出容易切换老年模式的功能，以便使操作界面实现大屏幕、大字体、大音量的特点；同时提高手机的安全设置，保障老年人群上网安全，避免电信诈骗；组织开展网站、移动互联网应用改造专项行动，优化界面交互、操作提示、语音辅助等功能，重点推动与老年人群日常生活密切相关的政务服务、社区服务、新闻媒体、社交通讯、生活购物、金融服务等互联网网站、移动互联网应用适老化改造，使其更便于老年人群获取信息和服务。在适老化改造中要考虑到少数民族和使用方言的老年人群，对不同年龄段、不同教育背景、不同生活环境和习惯的老年人群，分类梳理问题，采取有针对性、差异化的解决方案。

在日常消费用卡方面，例如在医疗、社保、乘坐公交、银行储蓄、水电气等方面，现阶段不同的场景需要使用不同的卡作为

消费凭证,建议针对老年人群能够实行“一卡通”出行消费服务。目前人社部已经推出第三代社保卡,其本身已具有医疗、银行储蓄等功能,并且加载了“非接触”芯片,增加了“一晃而过”的读卡功能,引入持卡人 CA 证书,支持线上用卡,提供线上线下用卡时的身份认证服务,并通过扩展卡内芯片空间,增加了生物特征识别,融合人社、金融两类应用,并预留交通、文旅等其它居民服务应用空间,支持接触和非接触双界面读写,安全性高,应用场景广。建议交通、水务、电力、燃气等部门能够基于“社会保障卡”或身份证实现一卡通办理,方便老年人群日常使用。

针对老年人群中的领取养老金的退休人群,在养老金领取资格认证中可以利用大数据对比实现资格认证,无感认证。具体可依托全国一体化政务服务平台,进一步推进政务数据共享,利用就医就诊数据、公安人口数据、民政殡葬数据、交通出行数据、公检法安检数据等判断老年人群生存状态,实现退休人群养老金待遇资格认证数据比对化,认证无感化,降低退休老年人群使用自助认证 APP 程序的频率。

制度方面加快推动制修订涉及现金支付、消费者权益保护、防止诈骗、无障碍改造等相关法律法规和部门规章,切实保障老年人群使用智能技术过程中的各项合法权益。各地区要围绕出行、就医、消费、办事等老年人群日常生活需求,推动相关地方性法规制修订工作。加快推进相关智能产品与服务标准规范制修订工作,进一步明确有关适老化的内容。

三、要加强对老年人群的培训及开展相关互助活动

开展老年人群智能技术教育。将加强老年人群运用智能技术能力列为老年教育的重点内容,通过体验学习、尝试应用、经验交流、互助帮扶等,引导老年人群了解新事物、体验新科技,积极融入智慧社会。推动各类教育机构针对老年人群研发全媒体课程体系,通过老年大学(学校)、养老服务机构、社区教育机构等,采取线上线下相结合的方式,帮助老年人群提高运用智能技术的能力和水平。

老年人群自发建立自管自学组织。自管组织是老年人群根据居住区域、兴趣爱好等日常,自发形成的兴趣活动互助集体组织,利用这个组织老年人群之间可以自发互相学习相应知识。

老年人群要主动融入智能社会。老年人群应该肯定自己,面对数字产品时不产生畏难情绪,保持学习积极性,努力打破认知壁垒,激发社会参与感,和年轻人一起享受现代科技生活。子女应该给与父母更多关注,与父母加强沟通,传递数字思维和数字技能,让老年人群更好的适应数字化生活。老年人群应该积极提出切合自身需求的意见和建议,让互联网企业在开发产品过程中关注到老年人群的需求。

参考文献:

- [1]中共中央 国务院关于加强新时代老龄工作的意见。
- [2]李颖.“互联网应用适老化改造弥合数字鸿沟助力数字养老”[J].中国人力资源和社会保障,2021(12):9.