

线下培训老年人15.63万人次，超额完成10万人次培训目标，其中城区培训8.55万人次、农村7.08万人次，送教服务覆盖1585个社区、1475个行政村；线上移动宽带电视智能手机培训栏目点击量超10万次……

去年，宁波市老年人智能手机操作技能普及工程交出一份完美答卷。通过市科协、市委老干部局、市教育局、报业集团、宁波移动、民生银行等单位及社会各界的共同努力，宁波老年学员培训后使用手机各类APP的频率比培训前提升了37.7%。



手把手地培训，让老年人更快地掌握各类手机APP的使用。

跨越“数字鸿沟”畅享“智慧新生活”

智能手机普及工程去年惠及老年人超15万



工作人员正在教老年人如何使用智能手机。

智享生活 银龄老人有需要

视频通话、网上通办、移动支付、线上购物……如今，我们的衣、食、住、行越来越多、越来越快地融入智能手机。很多老年人玩转智能手机，开启“智慧新生活”，但一些老年人却在智能手机面前不知所措。

因为不会扫码，在衣、食、住、行中时时陷入窘境；因为不懂智能手机操作，不能和孩子视频通话……当二维码技术遍及各种社交和消费场景，因“不会扫码”和“没有二维码”，一些银发族感觉自己被时代抛弃了。

“因为疫情防控，现在走到哪儿都得扫码。我不会用智能手机，用的是只有电话和短信功能的老年机，没办法扫码，就得登记信息。”69岁的市民张女士说，她每天都要到超市买菜，如果自己学会使用智能手机，就可以像年轻人一样方便地扫码进出，甚至是结账的时候也不用再排队，用自助收银机就能快速结账。“孩子也试过教我智能手机怎么用，每次刚教完，我就给忘了。”张女士说，年纪大了学东西难，一想到智能手机那么多功能，学起来那么复杂，觉

得自己学不会，她就退却了。

“我妈的朋友里有人用起了智能手机，看到人家用微信聊天、制作美篇、网上购物，她羡慕地跟我说‘你看你李姨不仅能在手机上抢红包，还老在网上买到实惠东西，我也想学学智能手机怎么用’。”市民张女士说，受周围朋友的影响，她的母亲主动提出想学习使用智能手机，“可是当我准备教她使用智能手机时，她又犹豫了，说总在电视新闻上看到有人在网上被诈骗，她担心点到什么不该点的东西”。

事实上，不少老年人和张女士的母亲一样，内心渴望融入“数字生活”，又担心自己学习能力差学不会，怕扫码支付不安全上当受骗，因而对“数字生活”持观望、犹豫甚至抵触的心理。

通过对2021年工程的相关情况的数据分析发现，入门操作、安全防范、微信交流是老年人最喜爱的课程。除此之外，老年人对智慧出行、休闲娱乐、网上办事等方面同样感兴趣。帮助年迈的父母跨越“数字鸿沟”，迈入丰富多彩的智慧生活场景，享受更为轻松愉悦的晚年生活意义重大。

差异化推进 普及活动走向纵深

除了日常的培训，智能手机普及工程参与单位还为老年人精心策划了各类专题活动，通过差异化推进，让活动走向纵深。

市教育局依托终身教育系统资源，以宁波老年开放大学、区（县、市）社区学院、乡镇成人学校为骨干力量，开展宁波市终身教育“双百千万”防疫科普行动，在宁波智慧教育平台线上提供100节智能手机应用课的同时，线下开展了千名职教教师和千名社区志愿者宣传引导服务行动，通过各种途径向市民推送与智能技术应用相关的政策、知识，营造社会氛围。

宁波移动在推进普及工程进社区、进乡镇的同时，将全民反诈宣传、反诈APP安装、防范电信网络诈骗技巧等内容，通过案例教学、应用指导（“机伶”公众号/小程序）等方式，结合到日常的老年人智能手机操作技能普及工作中，进一步提高了银龄老人安全防范意识，助力平安宁波建设。

除此之外，为满足老年人多层次、多样化的需求，宁波移动将扩大普及工程的受众面，从以往开展智能手机的操作技巧培训向“智能手机+智慧家庭”融合普及模式延伸，将千兆极致体验及数智化服务同步带入养老惠民行业，也让老年群体真正体验到移动双千

兆带来的智慧家庭娱乐、健康、教育的红利。

民生银行宁波分行为更好地帮助老年人跨越“数字鸿沟”，受邀参与宁波消费者权益保护协会《老年人金融一本通》、人行宁波市中心支行《老年客户银行服务规范》等专业书籍与行业规范的起草工作，帮助老年人更好地享受现代金融发展成果。按照计划，该行将继续深挖老年客户需求，在持续丰富智能手机培训课程，惠及更多老年市民的同时，开展各类系列老年主题活动，不断丰富和延伸养老服务内涵，让老年人在互联网时代能够得到更多的便捷。

建行宁波市分行在去年6月初打造了首家老年群体特色服务示范点“银发幸福+”主题网点，以“劳动者港湾+助老”“长者服务专区+优先”“智能设备+关爱”等方式对设施进行了适老化改造，着力提升老年人的舒适感、安全感和幸福感。经过半年的发展，该主题网点已成为金融机构爱老助老的样板间。

除此之外，贝壳公益则为社区和农村老年人提供了送教上门服务，帮助老年人巩固学习成果，随时到现场求助；81890求助服务中心则对老年人智能手机培训来电进行了回访活动，确保件件咨询有回应。

传帮带 让老年人享受智慧生活

尽管宁波市老年人智能手机操作技能普及工程已连续开展5年，通过一场场培训，一次次学习，不断满足老年人在出行、就医、消费等方面的需求，帮助“银发族”跨越数字鸿沟。但相对于全市庞大的老年人口基数来说，这样的活动仍需长期开展。

为了让更多的老年人了解普及工程，宁波逐步构建了银龄互助体系。通过充分发挥老年大学和老科技工作者协会的作用，让老年大学的学员和老科技工作者先学，从中选拔优秀学员作为教员，带动更多的老年人。与此同时，市老科协还举办了4期讲师能力提升活动，进一步讲解培训教材要点和授课技巧。

目前，我市已成功打造社区支持体系。依托社区居家养老服务中心，志愿者和社工作为教员，老年人不但实现了就近学习，还能想学就学。通过尽可能地提高学习的覆盖面，我市社区老年学员占比已达54.7%。

拓展社会支持体系也是招收学员的重要方式。市科协通过联合市委老干部局、市教育局、报业集团、宁波移动、民生银行等单位，争取市委老干部局、市公安局、市民政局、市大数据局等部门大力支持，吸纳市老科协、建设银行、贝壳公益基金、81890等社会力量广泛参与，已形成了“政府主导、

科协牵头、多方参与、志愿服务”的工作格局，切实让老年人共享数字化改革的红利。

其中，建设银行和贝壳公益基金去年积极投身工程，一年累计共培训老年人1.1万人次。鄞州区广泛组织手机科普小戏配送给有需要的社区、村。除此之外，我市通过营造家庭学习体系，以“小手拉大手”的方式，孙辈用科学合理的方式教长辈使用智能手机，通过家庭中的反复教学，让老年人提高学习和使用兴趣。市科协还委托宁波电视台拍摄了以《讲大道》栏目主持人王阿姨和青青卡通形象串联全篇，外加孙辈明辅导长辈学习手机的教学视频。编辑印刷了2.8万套教材（上下册）配发给老年学习积极分子和优秀学员，10万册简化版讲义给普通学员。

“市第十四次党代会的报告提出，要主动回应群众关切，及时解决群众急难愁盼的问题，做到有呼必应、有诺必践、有难必帮，让老百姓得到更多实惠、收获更多幸福。”市科协相关负责人说，按照计划，今年宁波市老年人智能手机操作技能普及工程将继续接收报名学员，不断为老年人服务。通过利用现有教学网点等阵地，关注老年人心理、健康、精神等不同层次的科普需求，不断拓展科普为民的服务抓手。



智能手机普及工程实施以来，一批老年人从“民生乐老学院”毕业。