

数字时代背景下政务服务平台适老化建设研究

——以S省为例

徐梦蕊

南京林业大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2026年3月30日; 录用日期: 2026年6月16日; 发布日期: 2026年6月24日

摘要

互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展背景下, 数字化与老龄化交叉碰撞, 数字技术服务适老化成为亟待解决的社会议题。解决老龄化问题, 利用数字技术发展“互联网 + 政务服务”应用, 建设适老化政务服务平台提上日程。目前全国各地政府积极贯彻落实国家政策, 纷纷开展政务服务平台适老化建设研究实践, 切实解决老年人运用数字技术困难的问题。本文通过分析S省政务服务适老化发展现状, 探究发展面临的问题, 分析问题出现的原因, 提出合理化建议, 以期实现政务服务平台适老化建设的深入发展。

关键词

适老化, 老龄化, “互联网 + 政务”

Research on the Age-Friendly Construction of Government Service Platforms in the Digital Era

—A Case Study of Province S

Mengrui Xu

School of Marxism, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: March 30, 2026; accepted: June 16, 2026; published: June 24, 2026

Abstract

Against the backdrop of the rapid development of information technologies such as the Internet, big

data and artificial intelligence, digitalization and population aging intersect, making the age-friendly adaptation of digital technology services an urgent social issue. To address population aging, it has been put on the agenda to develop the “Internet + government services” model using digital technology and build age-friendly government service platforms. At present, local governments across China have actively implemented national policies, carried out research and practices on the age-friendly construction of government service platforms, and effectively tackled the difficulties the elderly face in using digital technologies. This paper analyzes the current situation of age-friendly government services in S Province, explores the existing problems and their causes, and puts forward targeted countermeasures, so as to promote the in-depth development of age-friendly government service platforms.

Keywords

Age-Friendly, Population Aging, “Internet + Government Services”

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

当前,互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展给人们的购物、出行、社交、娱乐、就医等生活各方面带来极大便利,国家顺应时代发展的潮流,发展“互联网+政务服务”应用。但随着我国人口老龄化日趋严峻,老年数字鸿沟已成为数字化时代背景下一项亟待解决的问题。伴随着中国“数字政府”建设的不断推进,数字化政务服务也迈向了新的台阶,但老人却成为了实现政务数字化的最大难题。为解决这一难题,国务院发布《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,在方案中提到优化“互联网+政务服务”应用,扩大适老化智能终端产品供给,推进互联网应用适老化改造[1]。我国各地方政府响应国务院号召,出台相关行政法规落实方案,建设适老化政务服务平台。一段时间内适老化建设取得了一定程度的发展,但总体还处在起步上升阶段。《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》明确提出:“积极应对人口老龄化,优化基本养老服务供给,完善城乡养老服务体系,加强公共设施适老化和无障碍改造”[2]。所有在未来一段时间适老化服务依然是一个新的研究方向,必须真正落实到位。基于此,本次研究以S省为例,研究自2020年国务院出台方案以来,S省的政务服务适老化建设的实践,以此为典型,分析现存问题,找出问题产生原因,解决老年人运用智能技术困难的问题,最终实现政务服务主体的全覆盖。

2. S省政务服务平台适老化建设实践

随着我国智能设备的快速普及和大数据、人工智能等信息技术的普遍应用,全国各地政务服务平台也顺应时代潮流展开智能化迭代,表现出更加便捷、智能的优点,然而老年群体面对智能政务服务却常常表现出不能用、不敢用、不想用、不会用的尴尬场景。国家针对问题出台政策,各地方积极实践,建设政务服务平台适老化,解决老人无法正常使用网络来表达诉求,参与政务的问题。S省政府积极顺应时代发展要求,响应国家发布《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,敢于创新尝试,展开了建设适老化政务服务平台的实践,开辟了平台创新的路径。

1. 政策保障

针对老人无法适应数字化发展的问题,早在2020年国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智

能技术困难的实施方案》，聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，提出优化“互联网+政务服务”应用，扩大适老化智能终端产品供给，推进互联网应用适老化改造的办法[3]。以此来满足老年人的政务服务需求，让全国内的老年群体不被数字社会所“抛弃”，让社会的数字化公共服务照顾到老年群体的实际需求。为更好贯彻，工业和信息化部也印发了关于《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》¹，提出在全国范围内组织开展互联网应用适老化改造及无障碍改造专项行动。这项方案的发布着力解决老年人、残疾人等特殊群体在使用互联网等智能技术时遇到的困难，充分兼顾好他们的特殊需求，帮助他们无障碍地生活在信息化社会。

S省人民政府办公厅印发《关于进一步提升基层政务服务能力的实施方案》²，这项方案重点实施线上办理，利用好互联网技术，强化“互联网+政务服务”，加强对特殊群体的服务，开展无障碍改造和适老化提升。不仅如此，省政府还严格要求各级、各部门要高度重视基层政务服务适老化建设的工作，以群众需求为出发点和落脚点，强化工作部署，狠抓任务落实，确保取得实效。

2. 各地市积极开展

S省各地方政府积极顺应时代发展要求，响应国家发布的《关于推进信息无障碍的指导意见》和《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》，在实施的基础上敢于创新尝试，开展了政务服务适老化的实践，开辟了适老化创新的路径。首先是Y市，由于其城镇化率较高，老年网民人口基数大，它的问题是老年群体会使用网络但仅停留在基本操作上，关键在于平台线上功能的优化。所以在实施举措中它打破传统的政务服务的方式，利用互联网技术，打造线上政务平台，不断完善和优化平台功能，扎实推进政府网站“适老化及无障碍”工作。在打造线上平台上，它开创了大字幕、语音播报、智能导盲等22个多样化功能，保障了老年人、视力障碍和听力障碍人士等特殊群体便捷地通过政府网站获取政务信息。这些应用实践取得了良好的效果，切实解决了大部分老人的数字难题，让老人看清了、听清了，也获取到了政务信息，满足了他们的政务需求。Y市政府适老化建设不断推进。实践过程中反馈的问题政府部门高度重视，还为老人在平台中专门打造了一个“长者专版”的特殊板块，在此板块中的功能专门为老人“量身定做”，方便老人使用线上平台，并绘制了漫画操作指南帮助老人使用，切实关注到了老年群体的需求。

其次是Z市，为贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于新时代进一步加强科学技术普及工作的意见》³，Z市开展“银龄跨越数字鸿沟”科普专项行动，帮助老人了解网络通信、智能技术等以适应数字化社会的发展。Z市农村老年人口占比较高，老人基本问题不会平台操作甚至没有智能手机，单纯线上改造根本改变不了其现状，Z市改变的核心在于线下帮办代办。所以为响应适老化发展，Z市建设适老化政务服务平台与其他地市不同，它把重点放在线下服务上。政府在市政务服务大厅安排专门工作人员，随时为老年人提供排队取号、业务办理、打印复印等全程帮办代办服务，解决老人不识字或者不会线上操作问题。不仅在城市层面，政府层层递进，在乡镇、乡村也落实了帮办代办网络全覆盖的工作，让老年人在“家门口”也可享受更加便利的政务服务，实现政务服务主体的全覆盖。在贯彻实施的过程中，Z市以老年群众的需求为发展出发点。为真正掌握政务服务“适老化”建设实施的效果，政府通过收集老年人对工作人员政务服务以及政务平台功能的实时点评和意见反馈，来不断完善和改进，不断贴合老年人政务服务需求，真正解决老人的问题，帮助老人适应数字化社会的发展。最终不断实现了村级便民服务点的全覆盖，老年人线下办事占比超过一半，有效解决了老龄化下政务平台适老化开展困难问题。

最后是R市，随着政务服务数字化改造升级的不断推进以及省政府针对适老化政策的出台，R市紧

¹https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-12/26/content_5573472.htm

²<http://www.shandong.gov.cn/jpaas-jpolicy-web-server/front/info/detail?iid=888ca02ce290493ca5c084387d33d98c>

³https://www.gov.cn/zhengce/2022-09/04/content_5708260.htm

随时事，出台《关于开展老年人智能技术运用教育的实施意见》⁴，将解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难作为优化政务服务的重点工作。R市的情况市留守老人居多，老人缺乏数字指导，想学没人教的问题突出，因此技能培训和平台适配相结合能更好改善R市政务平台适老化的提升。在实践中R市协调联动，充分发挥各级老年大学等主阵地作用，围绕着智能手机运用、网络基本常识与技能、反网络诈骗等，运用线上线下资源，开设特色课程，帮助老人了解常识，提高信息化技术，更好地在线上表达自己的诉求。为利用互联网技术的发展，R市配合市大数据发展局做好政务APP针对老年群体“长者版”栏目的研发，在线上平台进行相关培训内容，帮助老年人足不出户就可以直观学习简单的智能技术。R市还借助志愿者进行帮扶，志愿者们积极参与，智能帮扶，同步开展手机课堂，教老年人使用智能手机，实现数字化“扫盲”，以“面对面”“手把手”的形式帮助老年人。R市的老年人培训教学点已经从8家发展到了133家，老年人独立使用智能手机与政务服务能力明显提升。

3. S省政务平台适老化建设中存在的问题

当前政务服务平台适老化建设的发展道路并不是一帆风顺、畅通无阻的，以S省为例，通过研究可以看出S省在实践过程中也出现了不少的问题。这些问题的出现不仅会影响平台适老化改造的发展进程，而且对国家推进在互联网、大数据、人工智能等信息技术的快速发展，顺应时代潮流，发展“互联网+政务服务”应用造成不利影响。因此，要认清现阶段政务服务平台适老化建设所面临的困境，根据问题找到正确的发展路径。

1. 政务服务平台适老化功能欠缺

各地方政府根据政策方案纷纷开展政务服务平台适老化建设研究的实践，想要解决老年人运用智能技术困难的问题，但是大部分地方政府对于政务服务平台的适老化改造上，只关注到了大部分老人等特殊群体对于政务服务的共性需求。平台的改造仅仅停留在字体和图标放大上，改造或增添的功能浮于表面，二级界面依然维持原样，操作对老年人不友好，未考虑老年人的实际操作体验。据数据显示，72.5%的老年人因使用APP操作难而放弃使用线上服务，改造成效与老年群体的真实需求存在明显偏差^[4]。一些政务平台上线的“长辈模式”，空于表面，只是一些简单功能，并不能真正地解决老人的政务诉求。平台仍需要继续升级改造，增添一些切实满足老年人群体的特色功能，真正为老人着想，而不是停留在表面功夫上。

2. 改造的目标方向出现偏差

S省各地纷纷出台相应适老化服务政策，建设政务服务适老化平台。但是S省大部分地区适老化改造仅仅是停留在便捷老年人生活层面上，忽视了老年人的心理需求，适合老年人的优质内容依然不多，无法实现老年人切实需求^[5]。不仅如此，各地方的改造的方向主要侧重于老人是否能使用政务平台参与政治生活，没有考虑到老人上网的风险、信息可能泄露的安全问题，没有真正考虑过老人想借助政务平台表达诉求来实现自己的人生价值。

3. 政务服务平台宣传力度小

大部分地方政府虽然响应了政策要求，积极进行政务平台的改造，但是平台建设发展后，政府对平台各个功能的使用介绍缺少宣传曝光度。即使政府研发出了适老化的政务服务平台的新颖功能，但是由于政府缺少介绍宣传，知道平台功能的老人少之又少，再加上大部分老人没有讲解，根本不懂如何使用以及对服务平台提供的助老服务对自己能够享受到的服务一无所知，政府平台改造的意义得不到发挥。政府在宣传渠道和形式上相对单一，不够多元化，宣传期间责任人员工作不到位，服务意识欠缺，仅仅停留在完成表面工作上，没有让老人真正了解到平台以及它的功能。

⁴https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-11/24/content_5563804.htm

4. 政务服务平台适老化建设原因分析

4.1. 客观层面：互联网以及老龄化的发展

1. “互联网 + 政务服务”的加速推进

国家治理体系要根据社会发展进步的过程持续地进行变革与调整，同时，政府的治理能力也要持续地进行优化和提升。随着互联网技术的不断发展，人类进入信息时代国家行政管理必须创新行政方式，积极推进国家治理体系和治理能力现代化建设，提高行政效能，努力建设人民满意的服务型政府[6]。顺应时代发展的潮流，《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》中提出：政务新媒体平台建设，是政府服务社会的新趋势，也是提升政务服务效能的重要手段[7]。为帮助更多老年人积极融入数字社会，享受“互联网 + 政务”服务，我国各级政府部门制定相关政策，解决老年人运用智能技术难题，维护老年人合法权益，成为必然[8]。“互联网 + 政务服务”应运而生，加速推进，在这背景下推进了数字化政务的发展，为线上平台建设改造奠定基础。

2. 老龄化社会已经到来

“十四五”期间，中国已急速进入中度老龄化社会，我国 65 岁及以上人口已突破 2 亿，占中国总人口数的 14.2%。预计到 2050 年，中国老年人口将达到 3.8 亿，占中国总人口的近 30% [9]。可见，我国人口老龄化进入深度演进阶段，高龄化、失能化、独居化趋势叠加，养老服务需求结构随之发生深刻重塑 [10]。在人口结构变化的大背景下，数字媒介已然成为老年人生活的必需品。然而，社会较高的数字化需求和老年人较低的媒介素养使得“银发一族”常陷入各种数字困境。推进适老化建设成为紧迫问题，通过建设政务服务平台的适老化，确保老年人能够持续参与、融入社会，在社会生活中发挥作用，做到老有所为、老有所养、老有所医、老有所学、老有所教、老有所乐。

4.2. 主观层面：老人无法适应政务数字化发展

1. 老年人缺乏数字技术使用技能

由于老年人的社会交往范围较为狭窄，大多数局限在同龄人、子女亲属等圈层，再加上同龄人数字平台使用技术差异不大，所以老年人群体很难通过内部交际来提升自身的数字技术使用能力。平常政务服务平台功能的使用老人不会操作、不了解，而能够为他们提供帮助的子女多外出打工或工作繁忙常常忽略了老人们在数字技术上的需求，在一定程度上这也削弱了老年人数字社会交往的意愿。因此，老年人使用数字平台时，希望自己的需求能够被感知、诉求有回应。同时，在政务服务平台使用过程中遇到的难题，希望相关工作人员能够及时提供解决方案。特别是年龄较大、行动不便的老年人，更希望获得就近服务、上门服务、优先服务等替代解决措施。

2. 老年人对网络缺乏信任感

目前在政务服务平台的使用上，老年人更多表现在对个人信息安全、隐私安全、资金使用安全的恐惧和焦虑。除此之外，频频出现的网络支付安全事件、不良广告侵扰老年人生活的问题，也影响着老年人使用政务服务平台的心理安全感。导致老人对网络缺乏信任感，大部分老人选择放弃使用线上平台去表达自己的诉求，仍然选择线下传统的方式，无法跟上时代发展。随着互联网技术的发展，政务平台的不断升级是必然，这个难题得不到解决，国家的发展成果也难以惠及老人，会大大降低老人在新时代的幸福感。

3. 部分老年人知识水平较低

这里的知识水平主要是指两个方面，一方面是指老人识字的知识水平；另一方面是指老人运用智能设备的知识水平。由于大部分高龄老人生活的年代比较久远，多在 20 世纪 50、60 年代，据 60 年代第二

次人口普查数据可知，在当时 13 岁以上不识字人口有 23,327 万人，每千人中有 530 人⁵，教育普及程度不高。所以现在大部分老人知识水平较低，不识字，无法快速适应数字化的发展。中国互联网信息中心(CNNIC)发布的第 52 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2023 年 6 月，我国网民规模已有 10.79 亿，互联网普及率高达 76.4%，其中，60 岁以上的网民规模约占网民整体比例的 13%，不难看出老年群体在网民中占比与其他年龄相比仍然较少[11]。目前政务服务平台的改造升级，仅仅是功能的创新和增添，较少考虑到老人的需求和水平，没有提出切实可行的方案，导致老人对于互联网的使用并没有大大增加。互联网快速发展，人类进入信息化时代，智能设备更新换代速度飞快，老人的学习能力、知识水平无法适应时代的变换，也不愿意学习适应新事物，导致政府为适应时代发展所创建的数字化政务服务平台实现不了主体的全覆盖，部分政府无动于衷，他们将侧重点放在了改造升级平台上，但对帮助老人学习知识，提升知识水平还尚有欠缺。

4. 老年人自我实现的需要

老年人空闲时间长。部分老人还认为自己尚有劳动能力和专业技术，希望能够将自己多年的生活、工作经验传递给更多年轻人，对社会有所贡献，实现自己的社会价值。但是，老人在离开熟悉的工作环境后，在家庭、社会中的话语权也逐渐减弱，原本丰富的社会经历在数字社会中却无“用武之地”，人生价值实现受挫。当前，大多数的政务服务平台缺乏互动机制，老年人的意见、建议反馈渠道不畅，老年人的参与度受挫，老年人无法施展自己的“抱负”、发挥自己的能力，所以以此来看政务服务平台适老化的改造升级迫在眉睫。

5. 老龄化背景下政务服务平台适老化建设建议

5.1. 关照老年人政务平台使用与满足需求

1. 提供实际有效的适老化政务服务

政府顺应数字化发展的潮流，数字化政务服务平台的建设要针对老年人、残疾人等重点群体，梳理好老年人服务的需求。在功能设计上明确基础的适配标准，长者模式的字体不小于 18 号，二级及以下页面也全部同步完成适老化改造，删除多余广告和弹窗。根据老年人的切实需要来打造适老化的政务服务平台，平台的改造升级要注意打造多样化功能板块，像增设上门服务预约、方言咨询等，满足老年人多方面需求，而不是做表面工作。还要加速推进乡镇和村庄的数字基础设施升级，与各通信运营商合作，为老人提供优惠流量套餐，保证人人都可以享受到数字化发展带来的福利。

2. 聆听老年群体的呼声

聆听老年群体的呼声才能切实了解到老年人的需求，根据需求进行适老化改造。政府应开展分类调研，探访不同政务环境下以及生活场景中老年群体的服务需求，通过一对一访谈、调查问卷和现场观察等方式收集和分析老年人对数字设备的使用习惯和使用需求，针对性提供个性化服务，对线上政务平台进行适老化改造。在改造实施过后，收集老年人对政务平台适老化改造的实时点评和意见反馈，针对反馈问题进行分类登记和专人跟进，最终处理的结果通过电话、短信或社区通知告知反馈人，不断向老年人需求靠拢，真正解决老人的问题，帮助老人适应数字化社会的发展。

3. 组织老人学习操作技能

老人由于知识水平和学习能力的限制，对于政务服务平台的操作使用困难，要想实现政务服务平台适老化建设，帮助老人解决平台使用的问题这是前提条件，政府应壮大宣讲工作人员队伍，定期派专业人员到社区进行宣讲介绍，现场为老人教授平台使用的方法，提升老人操作能力，并为老人制定简易的

⁵https://www.stats.gov.cn/sj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202302/t20230206_1901987.html

操作手册，切实解决老人不会操作平台表达诉求的问题，做到数字化福利惠及全部人民群众。也要充分利用好互联网技术，与企业、机构合作，整合资源，在政务平台增设“老年技能培训”专区，提供免费线上课程，向老人教授网络操作技能，并开通线上答疑通道，安排专业人员实时解答，实现线上线下共同推进，最大程度地普及网络操作的技术。

5.2. 政府提供全方位政务适老服务保障

1. 持续优化政务适老服务顶层设计

目前虽然政府已经为解决老年人运用智能技术困难的问题出台了不少的实施方案，但是社会对老年群体的关注力度仍然不够。要继续出台政策向“适老化”倾斜，加大对适老化政务服务平台资金投入，财政设立政务适老化专项补助资金，重点向乡村等贫困地区倾斜，提供必要的物质保障；通过校企合作和人才引进，组建专业化政务平台适老化设计团队，为推动平台的改造升级提供必要的智力保障。通过各个方面对老人需求的重视，引起全社会的注意，政府协同社会各界发力，招募志愿者，成立专门组织，帮助老人解决数字难题，更好融入信息化时代。

2. 要完善法律法规

完善相应的法律法规，提供切实法律保障，切实保障老年人使用智能产品及服务过程中的各项合法权益，保障老年人信息安全，让老年人放心使用网络参与政治生活，增强老年人对政务服务平台的信任感，放心利用平台表达自身诉求。具体来说，可以从完善个人信息保护法律体系入手，明确老年用户在政务平台上的信息收集、使用、存储及共享范围，仅收集办理政务的必需信息，禁止过度收集，严格规范平台的数据处理行为，采用加密技术，确保老年人个人信息安全。除了完善法律法规，监督也是必不可少的，开通线上线下结合的监督机制，监督结果与各地政务服务考核挂钩，建立便捷的投诉、举报和维权渠道，简化投诉流程，支持文字、语音和图片等多种举报方式，让老年人在遇到问题时能够迅速获得帮助和解决方案。

3. 加大对老年人的反诈宣传

无论是哪种媒体时代，诈骗现象屡禁不止，其利用各种信息渠道向老年群体实施诈骗行为，每年因为各种骗局导致金钱损失乃至家破人亡的案例不胜其数。为保障好老年人的切实利益，政府要大力推行反诈宣传，从老年群体自身形成反诈意识与反诈行为出发，增加工作人员和招募志愿者定期到社区为老年人做好反诈宣传，向老人强调好诈骗的危害，提升老人的防范意识，提高老人辨别能力。在线上也可以利用政务 APP 和微信公众号等平台，推送反诈短视频、预警信息，实现线上线下宣传全覆盖。

5.3. 强化人才与物质双重支撑

1. 实行“人才引进”政策，提供智力支持

政府制定“人才引进”的福利政策，增加红利，吸引高技术人才，提供人才支撑，改造适老化政务服务平台，创新平台功能，提高行政效率，为老人提供更加优质、便捷的服务，满足老年人切实的需求。人才团队可以结合人工智能、大数据和用户行为分析技术，优化政务流程、开发便捷操作界面和智能辅助功能，针对老年群体的认知特点和操作习惯进行定制化设计，提高平台的易用性和可访问性。同时，通过人才引入与本地政府部门的协作，可推动创新功能的快速落地与实践应用，从而提升政务服务效率和服务质量，使老年人在平台使用过程中感受到更安全、便捷和贴心的服务体验，真正满足老年人切实的生活与行政需求。

2. 加大科研资金投入，提供物质支持

在老龄化社会背景下，数字化社会建设进程中，部分科技、互联网等企业应承担部分治理责任，要

让数据为老年人、弱势群体而服务。为此，政府可以与科技企业合作，政府加大资金的投入，提供物质支持，企业设计与开发适老化的智能政务服务平台，为老年人打造更友好的数字生活环境，让老年人也能平等地享受数字红利。

5.4. 提升政务服务平台覆盖率使用率

1. 加大宣传力度

政府要运用好线上线下相结合的宣传方式，实现宣传方式的多元化，提升惠及覆盖率。在线下以社区、老年大学和养老机构为主要阵地，邀请专业人员以开展社区活动形式宣传政务服务平台，宣传平台适老化的功能，重点介绍长者模式和快捷办事等与老人相关的功能，让更多老人去了解政务平台的操作方法，提高平台的使用率；在线上借用老年人喜闻乐见的传媒渠道像地方广播和综艺频道等进行宣传，充分利用本地媒体的广泛性、贴近性和实效性，采用生动形象的视频、“接地气”的宣传语在公共媒体平台投放，吸引老年人注意；利用公众号、微信群和老年大学交流群等推送宣传视频，引导老年群体主动了解并使用政务平台，帮助老年人跟上数字化步伐。

2. 创新宣传方式

借助兴起的短视频 App，政府可以与本地优秀账号、博主通力合作，加快宣传助老政务信息以及平台使用，提升老年人对线上政务平台的信任感与参与感。同时，可以针对不同年龄层的老年人群体，设计差异化的内容呈现方式。例如，针对不会操作智能手机的老年群体，可以制作操作演示类短视频，展示如何注册、登录及办理常用业务；针对活跃老年用户群体，则可制作互动式短视频，结合有趣的生活场景或政策解读，提高信息吸引力和传播效率。此外，政府可以利用社区宣传、电视广播、微信公众号及社区微信群等传统与新兴媒介形成多渠道联动，确保信息覆盖面广、触达效率高，形成“线上了解 - 线下体验 - 线上使用”的闭环推广模式。

参考文献

- [1] 国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2019(1): 46-49.
- [2] 中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议[EB/OL]. https://www.gov.cn/gongbao/2025/issue_12386/202511/content_7047415.html, 2025-10-23.
- [3] 国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2020(34): 20-25.
- [4] 老年生活报. 老年人智能设备使用现状调查报告[N]. 老年生活报, 2025-11-12(04).
- [5] 燕继荣. 建设人民满意的服务型政府[N]. 光明日报, 2020-01-21(16).
- [6] 彭非, 袁卫, 吴翌琳. 中国发展报告[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2020.
- [7] 中国互联网络信息中心发布第 52 次《中国互联网络发展状况统计报告》[J]. 国家图书馆学刊, 2023, 32(5): 13.
- [8] 马娟, 博庆贺, 孙爱国. 互联网适老化改造需找准发力点[J]. 中国电信业, 2022(5): 15-17.
- [9] 时杰. 优化基本养老服务供给推动社区适老化体系升级[J]. 求知, 2026(3): 56-58.
- [10] 国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2022(8): 29-35.
- [11] 杨壹婕. 老年群体媒介使用对其反诈意识与行为的影响研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 河南工业大学, 2023.