

## 蓝马甲行动

## “技术+服务”帮助更多老年人跨越数字鸿沟

■ 本报记者 皮磊

“群里发的二维码能不能扫？”  
“带有网址链接的短信能不能点？”  
“陌生人要我的验证码该不该给？”

这些看似简单的问题,是很多老年人在日常生活中都曾遇到的疑问,而因无法辨别信息真伪遭遇网络诈骗的老年人也不在少数。互联网及数字技术的快速发展为我们的工作生活带来了极大的便利,但对于老年群体来说,这也在无形中制造了一条难以跨越的“数字鸿沟”。

民政部发布的数据显示,截至2023年年底,我国60岁以上的老人达到2.97亿,占人口的比重为21.1%,65岁以上的老年人口2.17亿,占总人口的比重为15.4%。我国人口老龄化呈现出老年人口规模巨大、老龄化进程速度快、应对人口老龄化任务重三个显著特征。

在此背景下,如何让老年人更加安全地享受数字生活带来的便捷、增强老年群体的反诈防骗意识,成为社会各界共同关注的话题。2020年9月,在国家反诈中心、国家卫生健康委老龄健康司、工信部反诈中心指导下,蚂蚁集团及蚂蚁公益基金会发起“蓝马甲行动”,以志愿者服务的形式走进老年群体聚集的社区,帮助他们走进数字生活,提高反诈意识。同时,该项目坚持传统方式与数字创新并行,让老年人也能享受到信息时代的便利。

”

## 多场景沉浸式体验

湖南长沙县知仁社会工作发展中心(以下简称“知仁社工”)2022年4月开始承接“蓝马甲行动”在当地的落地活动。据知仁社工总干事谢彬介绍,该机构主要通过开展社区讲座、设立咨询点、组织志愿者上门服务等形式开展项目,机构称之为“1+4”模式,即每个社区1场讲座+4场驻点宣传。

“例如,定期在社区活动中心举办蓝马甲公益讲座,向老年人讲解数字设备的使用方法和防诈骗知识;在社区广场设置咨询台,为老年人提供现场指导和答疑;同时组织志愿者走进老年人家庭,进行一对一的帮扶和指导。”谢彬谈到。

这是“蓝马甲行动”在全国范围内开展为老服务的一个缩影。除了这种落地方式,该项目还会结合全民数字素养提升月、重阳敬老月等不同时间节点,持续开展丰富多彩的反诈公益科普活动。

例如,2023年5月全民数字素养与技能提升月期间,该项目联合中国人口福利基金会发起蓝马甲数字助老公益行,在一个月时间内持续开展超过1500场次线下助老活动;期间,蓝马甲大篷车沿着长江流域开进安徽、江西、江苏等6个省份超400个社区村镇,走进老年人身边开展数字助老服务,科普防诈骗常识。

“蓝马甲大篷车公益集市早点来我们社区就好了,我以前就被诈骗短信骗了200块!”在一次大篷车公益行现场,一位老人主动向志愿者讲述了他受骗的经历。这种互动体验式反诈骗科普行动,让老年人能够快速了解骗子的套路,因此也受到了各地老年人的欢迎和肯定。

蓝马甲大篷车志愿者周皓杰说,“跟着蓝马甲大篷车走了12个村子,每当老人学会一个新功能,他们都会夸我‘小伙子真好’,这也成了我持续做蓝马甲志愿者的一大动力。”

据了解,目前“蓝马甲行动”针对老年群体的服务已涵盖六大场景,包括公益课堂、驻点服务、大篷车公益行、沉浸式助老防骗展、老年友善医疗示范点以及金融教育示范基地。项目开展三年多来,已走进25个省份、140多个城市,联合60多地政府部门、80多家社会组织和70多家企业举办超过5万场活动,4.2万名志愿者线下服务老人超144万人次。

## 创新项目服务模式

“群里各种信息满天飞,老伴们不知道到底该相信谁说的?”在日前举行的第三届全国老年人反诈反诈知识大赛启动仪式上,蓝马甲北京大妈巡讲团团长张海峰阿姨道出了身边老年人朋友的困惑。在她看来,网上各种信息良莠不齐,网络诈骗等问题层出不穷,到哪里能够学到一些靠谱的知识,是他们非常关心的问题。

记者了解到,作为“全民反诈在行动”集中宣传月的一项重要活动,第三届全国老年人反诈反诈知识大赛旨在推动老年人反诈知识的普及与推广,进一步维护老年人的合法权益。大赛题库内容均来源于近年频发的各类诈骗典型案例,特别是AI诈骗、换脸诈骗等运用高科技手段实施诈骗的典型案例。

在此次比赛两个月前,主办方还在新媒体平台开设了线上“反诈课堂”,引导老年人了解、学习反诈知识;在全国26个省近200个城市举办超过2000场线下反诈科普活动,以“沉浸式



5月23日,“蓝马甲·老有用了”助老科普网络启动



蓝马甲志愿者在社区驻点,为每一位有需要的长者提供手机使用帮助(图片来源:长沙县知仁社会工作发展中心)

体验”提升更多老年人识骗防骗能力和运用法律手段保护自身权益的意识。

考虑到老年人对新鲜事物的接受程度,开发、设计不同形式的服务模式十分必要。

来自江西省九江市濂溪区老年大学的90后声乐教师董福顺,是一名专注助老防骗的蓝马甲志愿者。在第三届全国老年人反诈反诈知识大赛启动仪式上,董福顺分享了自己的教学经历:“现在老年大学的每一位年轻老师都会在课堂上适时提醒来上课的‘学生’们,谨防诈骗,贪小便宜吃大亏。我也运用我的声乐课堂,带着老年朋友们唱出和蓝马甲志愿者们一起改编的歌曲,通过朗朗上口的形式强化他们的记忆。接下来,我希望能和蓝马甲一起,用我的声乐专业知识,结合一些防骗知识,出一些专业性的科普内容。”

为保证项目落地质量,知仁社工也对项目服务模式进行了创新。2023年,知仁社工以督导方的角色,在长沙、武汉、南京等11个城市开展项目督导服务,管理和督导22家组织开展服务。这一模式的建立更有效地传导了项目规模化执行标准,保证了项目落地质量。

“在应对各地执行伙伴落地质效水平不一的问题上,我们采用‘1+N’的督导方案,即由1个总督导到11个城市分管督导,再到在地督导管理模式,有效地

传导了蓝马甲助老活动的执行内容及标准,确保了项目落地质量。”谢彬说。

## 发挥“技术+服务”优势

作为平台方,蚂蚁集团及蚂蚁公益基金会也希望充分发挥平台及技术优势,联动更多资源和社会力量参与。

在第三届全国老年人反诈反诈知识大赛启动当天,“蓝马甲行动”宣布联合全国20多家助老内容制作机构、传播机构,共同发起“蓝马甲·老有用了”助老科普网络,探索发挥“技术+服务”优势,惠及更多老年人。

据蚂蚁公益基金会项目主任张潇介绍,平台将依托上海都市乐聆频道、阿基米德app、徐州广电传媒集团等全国首批20多家合作伙伴,通过生产多元的专业助老科普内容,拓展丰富的助老传播渠道,推动更多社会群体对银发族的关注。

作为首批合作伙伴之一,徐州广电传媒集团策划运营总监华焰谈道,现在每天早晚高峰时段打开徐州幸福105电台,就能听到双方联合推出的《幸福蓝马甲公益电台》小单元,有反诈小剧场,也有手机使用一点通,一年播出近3000次。“加入‘蓝马甲·老有用了’助老科普网络,双方通过电台节目、手机端、社区展览、老年大学开学第一课等方式,把‘医、食、住、行、防骗’五大

方面的内容送到老年朋友的身边,增强老年人反诈防骗意识,带领老年人更安全地享受数字生活的便捷。”

截至目前,“蓝马甲行动”已逐渐形成对老年群体系统化支持的“四大平台”,包括助老内容创新平台、助老生态支持平台、助老价值倡导平台和助老议题研究平台,在此基础上,项目也不断进行经验总结、升级迭代,“蓝马甲·老有用了”助老科普网络即是其中最新动作之一。

此前,蚂蚁公益基金会联合南都大数据研究院于2022年发布了全国首份研究“适老化设计标准”的报告——《适老化设计与服务参考指南》,为行业输送更丰富的专业内容;2023年重阳敬老月,联合新华社发布首本助老防骗书《一件蓝马甲——关注数字时代的银发群体》,带动更多行业参与和支持助老事业。该项目还建立了“服务内容标准化、项目管理规范化、志愿者管理流程化、活动物料统一化”管理手册和“蓝马甲数字助老项目管理平台”,大幅提升了规模化落地的质量和效率。

在采访中,不少老年人对记者表示,“蓝马甲行动”给他们带来了实实在在的帮助和保护,不仅提高了老年群体的数字素养和自我保护意识,让他们远离涉老诈骗,也让他们在数字时代更有安全感。

谢彬认为,该项目通过实际行动,为老年人提供了直接的帮助和支持,减少了他们遭受诈骗的风险。“同时,该项目也促进了社会对老年人问题的关注,营造了尊老、爱老、助老的良好氛围,对于构建和谐社会具有重要意义。”

有评论指出,在发展数字技术的同时,提供有温度的数字化服务和关怀,是互联网企业参与数字文明建设、让建设成果惠及更多人的生动体现。张潇表示,让“技术+服务”惠及更多老年人还需要全社会共同努力,“希望通过更加开放的合作模式,吸引更多专业内容制作机构、专业渠道传播机构、专业公益团队加入,共同关注助老反诈这一领域,共同守护好‘夕阳红’,让老年人有更多获得感、幸福感、安全感。”