新技术让老年人与社会脱节速度加快

别让银发族“无码可依”

近年来，移动互联技术飞速发展，人脸识别、扫码支付等新技术手段为大众提供了便利，成为生活中不可分割的一部分，但同时也给不会使用智能手机的老年人带来不便。老年人在“一码通行”的便捷场景中，遭遇“无码可依”的困难。

记者在多地走访时发现，上述问题在疫情发生后愈发凸显，没有“健康码”无法乘坐公共交通、没有“收付款码”无法在市场交易，“银发族”普遍反映，新技术让他们与社会脱节速度加快。

在数字化加快的当下，全国有超 1 亿的“银发族”仍旧没有“触网”习惯。有声音认为，社会更应给“银发族”多一些数字留白，让老人在社会中不再“无码可依”。

“没有那个码，他们就不让我坐车”

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“银发族们”无法参与数字社会，社会隔离感越来越强。

今年 7 月 28 日，大连地铁 12 号线旅顺站，一位老人在进站时因未出示健康码，被工作人员拦下。

“您必须出示健康码才能进站！”“什么电话号码？你要我的电话号码？”“您在这儿闹没用，出示健康码，这是规定！”“我没那个东西，没人发给我！”老人与地铁工作人员交流中情绪颇为激动。

随后，大连地铁官方发布致歉声明称，工作人员方式方法不对，并提醒乘客可以到市政府网站上打印“疫情通行证”，当作家属的出行健康凭证。

记者在走访中将上述视频播放给部分受访老人，并简述了事情经过，大部分老人表示，疫情期间出趟门太麻烦，坐公交、进超市买菜、去医院取药都要健康码。

“我的手机就是个老年机，只能接打电话，哪儿还能‘扫码’？”在东部沿海某城市，已近耄耋之年的张奶奶，晃着手中的老年机向记者诉苦，“大连的那个老伙计，如果连‘健康码’都用不了，你还指望他上网打印‘通行证’？”

“不会用健康码，之前都刷老年卡，前些天坐公交，因为没有码被‘赶’下来了。”独居老人杨先生用的老年机无法“亮码”，导致疫情期间几乎没乘坐过公共交通工具。

相比没有“健康码”的各种不便，对一些“银发务工者”来说，“扫码支付”也带来了不小的麻烦。

2018 年 1 月，江苏一媒体报道称，该地农贸市场中，一对弹棉花的老夫妻，不愿让顾客用手机支付。原来收款码是儿媳的，但以前儿媳收到款，从未转给他们。这在现实中并非孤例。

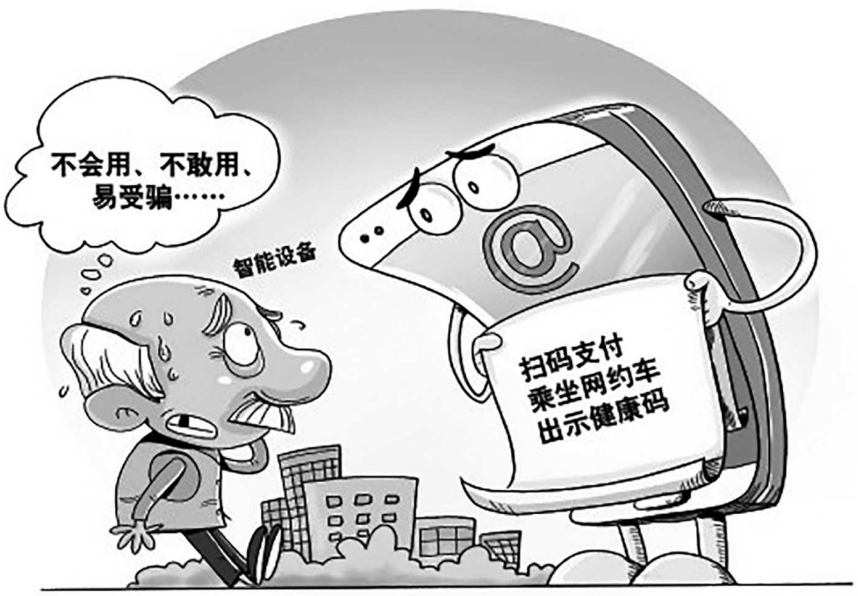
还有受访的“银发族”表示，早就听说网购方便又便宜，却从未“尝过鲜”。

“听孙女说要到‘购物节’了，家里的微信群都在发‘养猫’‘种树’的东西，看着挺好玩，但我们不会啊。”65 岁的林女士告诉记者，尽管有智能手机，可以用微信，但没有网购账户，也从来没网购过东西。

“孩子们认为我没必要网购，说是怕我被骗，但是老人家也有好奇心呀。”林女士说。

今年 9 月，中国互联网络信息中心发布的报告显示，截至今年 6 月，在我国 9.4 亿网民中，60 岁及以上网民占比达到 10.3%。而半年前，60 岁以上网民占比只有 6.7%，“银发族”网民占比“快涨”的背后，是疫情中使用健康码和网购生鲜的需要，推动老年人加速“触网”。

尽管如此，全国老龄办预测“到 2020 年全国 60 岁以上老龄人口将达到 2.55 亿人”，按照此比例换算，“银发族”群体中，有“触网”习惯的还不到四成。



资料图片

“一码通行”缘何“人机不兼容”

当下数字技术发展较快，“银发族”本就难以跟得上，加之对新鲜事物有畏惧心理、缺少子女耐心引导，弥合老年数字鸿沟愈发困难。

“一码通行”场景存在排他性，进一步加剧老年群体与数字社会的隔阂。记者在实地调查中发现，不少线下商品零售的结算方式，都在往扫码支付过渡，而过去通常用现金交易的菜市场等场合，扫码支付的比例也在快速上升。

即使是火车站等公共交通设施中，可以使用现金支付的窗口也在缩减。中国银联在今年四月发布的报告显示，2019 年个人消费金额中，移动支付占比超六成，而前一年占比还不到四成。

无论是超市还是火车站，都在加速数字化改造，在场所容量不拓展的前提下，这些公共服务设施的通道，对“没有或不会使用智能手机”的“银发族”越来越不友好。

“人机配比”快速上升，但“码机不兼容”“人机不兼容”情况开始凸显。工信部发布的《中国无线电管理年度报告（2018 年）》显示，2018 年末我国手机用户超过 15.7 亿，相当于人均拥有 1.12 部手机。

“很多老年人也有手机，但并非支持‘扫码支付’功能的智能机。”DCCI 互联网研究院院长刘兴亮表示，有的老年人因为经济原因不愿使用智能手机，有的认为智能手机充电频次太高，还有的不习惯触屏。

“随着年龄的增长，‘银发族’对一些新生事物有畏惧心理，再加之可能身边没有子女引导，久而久之就更不愿使用智能手机了。”刘兴亮说。

亲情被数字化信息交互手段挤占，家庭代际裂痕加剧，形成恶性循环。全国老龄办相关负责人曾表示，到 2020 年，全国 60 岁以上独居和空巢老年人达到 1.18 亿左右。

“这些独居和空巢老人得不到子女照顾，为弥合老年数字鸿沟增加了困难。”福建省伍心养老服务有限公司总院长洪英告诉记者，进入养老机构的不少老人曾向她反映，之前与子女一起居住时，子女手机不离身、玩得很起劲，却没耐心教老人用智能手机。

“有老人说，智能手机非但没给他们带来生活便利，反而加深了情感隔阂。”洪英说。

预留数字空白，为银发族兜底

在我国数字化进程快速推进和老龄化持续加速的背景下，需充分考虑“银发族”等重点人群对数字化手段的适应能力，注重公共服务设施的普惠性。

“需要警醒的是，在疫情背景下，一些商业机构以‘减少接触’为名，强行减少‘数字留白’通道，同时也带来了信息安全隐患。”资深互联网行业专家尹生提出，一些机构为牟取商业利益，强制老年用户或不使用手机的人群授权获取其个人信息，这也有可能带来更大的社会风险。

“尤其是在公共服务设施内，尊重使用手机者的权利，也要尊重不使用手机者的权利，不能因为不用或者不会用手机，就剥夺使用产品或服务的权利。”尹生认为。

在他看来，公共交通、便民服务等场合，理应保留数字留白通道，提供给“银发族”等数字适应能力较弱的群众；而在一些实际承担社会公共服务功能的商业机构中，也应遵循“以人为本”而非“技术至上”的原则向“银发族”提供对等服务。

“数字化的脚步慢一点，等一等占这个国家人口六分之一的‘银发族’。”刘兴亮等人建议，公共场所要给没有或不会使用智能手机的老年人预留通道，特别是在疫情期间，在“一码通行”场景中为老年人等重点群体安排专人对接服务，确保“数字空白”能够兜住“跟不上数字步伐”的人。

加快人脸识别在一定范围内应用场景的落地，向“银发族”推广更加简便的智能化数字手段，让老年人也能享受数字技术带来的社会红利。

智能手机的技术门槛相对老年群体来说较高，一方面可引导手机厂商开发面向老年群体的简单化操作的智能手机，另一方面也可在操作更为简便的人脸识别技术上下功夫。

“比起操作复杂的智能手机，人脸等生物特征识别技术的门槛相对更低，也对老年人更为友善。”有专家提出，在诸如地铁、公交、图书馆等公共服务设施内，利用人脸识别技术为没有智能手机的老年人提供通行便利。

专家认为，一些公共服务设施中，不涉及使用移动设备进行资金交易，也无须关联相关金融账户，通过人脸识别技术还可以甄别是否为健康状况高风险人群。

此外，还要通过合理方式引导子女关爱老年人，制定措施鼓励社区帮助有需要的空巢老人学习使用智能手机。

洪英等人建议，发挥基层党组织在关爱独居与空巢老人的先锋带头作用，引导社区基层党员与孤寡老人结成数字帮扶小队，鼓励“银发族”利用智能手机学习一键救援、视频通话、扫码支付等基本功能操作。

老年人求学要有“门”

老年群体属于“数字贫困户”的集中人群，不会用智能手机的老年人在日益智能化的生活中几乎寸步难行。老年大学开展针对老年人群的智能手机培训班，可谓击中了百姓民生的一大痛点，有助于老年人享受科技带来的便捷生活，体现了和谐社会应有的人文精神。

据了解，今年“十一”长假期间不少景区、商店、医院、银行、车站都开设了“无健康码通道”和人工窗口帮助老年人克服智能手机不会用的困难。人工服务虽然能够解决老年人的燃眉之急，但并非长久之计，教会老年人使用智能手机才是“数字扶贫”的最佳方式。

老年大学培训班的爆满说明老年人并不拒绝新生事物，而是求学无门，相关需求十分巨大。满足这一需求不能仅靠老年大学，各地基层政府部门、社会公益组织、手机企业等都应积极开展相关培训，尽可能让愿意接受科技事物的老年人消除“触网”障碍。

需要指出的是，帮老年人学会使用智能手机并不仅仅使老年群体获得便利，激发出的消费潜力同样可以使社会受益。老年群体具有很大的网络消费潜力，老年人享受数字化生活的同时，也会极大增益数字经济内循环。

（综合新华每日电讯、半月谈等）