

市人大代表建言填平「数字鸿沟」

数字时代，请别让老年人「掉队」

□法治报记者 陈颖婷 陈友敏

今年政府工作报告中提到了“数字城市”建设，全面推进数字化转型，是上海面向未来塑造城市核心竞争力的关键之举，是超大城市治理体系和治理能力现代化的必然要求。但是，伴随数字化转型的推进，老年人难跨越“数字鸿沟”的问题也越来越显现。数字化转型既是科学技术高点上的革新，也是以“不让一个人掉队”为基础的革新。对于上海这个老龄化城市而言，数字城市越来越智慧的同时，如何让老人也能感受到其中的温暖，帮助老年人迈过“数字鸿沟”甚至更多未知的障碍，让各类公共服务真正实现无障碍的数字化，也成为了许多人大代表的心声。



老年人不再望“码”兴叹

疫情防控期间，进商场、逛超市、乘地铁……只有出示“健康码”，你才能顺利进入上述公共场所。但不会使用智能手机，没办法出示健康码的老年人该怎么办？只能在“请出示健康码”的标语前徘徊？只能被迫与社会脱节？

为了填补横亘在部分老年人面前的“数字鸿沟”，普陀区真如镇街道社区事务受理服务中心引入了“身份证+二维码”识别终端设备。

“老人家您带身份证了吗？”受理中心门口，得到对方肯定答复的志愿者接过老人手中的身份证，在识别终端设备上轻轻一贴，显示屏上，一个“绿色”的标识立即浮现在老人的姓名旁。在



身份证轻轻一贴，即可实时核验个人健康状况

真如，无法出示电子健康码的群体，只要有一张身份证，即可在识别终端设备上完成“人、证、码”三合一查验，随后便会在系统上显示个人实时核验的健康状况。

受理中心负责人介绍：“之前有许多老人都无法出示健康码，我们就需要带他们到咨询台进行书面登记。但是这个过程费时又费力，因为许多老年人看不清、听不清、写字慢。现在将身份证与健康码融合在一起后，成功地解决了这个问题，不仅节约了登记的时间，而且也为他们提供了极大的便利。”

“没网”、“网速太慢”、“人脸识别不出”、“我试了好几次，系统是不是有bug啊”……自“身份证+二维码”识别终端设备推出后，此类关于出示健康码的吐槽和抱怨声也逐渐销声匿迹。

据了解，普陀区真如镇街道2020年社区事务受理服务中心全年接待100729人次，平均每月8394人次。而新的“验码”方法的推出，不仅省去了操作手机的麻烦、缩短了居民进入场所的等待时间，而且还减轻了工作人员的负担——相比以前繁琐的流程，现在他们只需在门口帮居民测温，然后指导帮助居民刷身份证。

“验码”神器一经推出，居民们纷纷点赞。“我们以前排队要排很长时间的，现在刷刷身份证就可以过去啦，真的太方便了！”



现状：近2亿老人被互联网时代抛弃

中国正在加速进入老龄化社会。到2025年前后，我国60岁及以上老年人口占总人口的比例将超过20%。与此同时，“互联网+”时代似乎正在加速抛弃老年人。据统计，我国网民规模已经超过9亿人，但60岁及以上网民占比仅为6000万人，有近2亿老人被互联网时代抛弃。

移动互联网的迅猛发展，深刻改变着人们的生活，也使大部分老年人感到无所适从——扫不出健康码，进不了小区门；用不了移动支付，买不了东西；不会在线预约，去医院挂不上号……

2020年11月，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》，推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，让老年人更好共享信息化发展成果。最新公布的《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》提出，要着力解决“数字鸿沟”

问题，面向老年人和残障人士推进相关服务的适应性改造。

市人大代表吉玉萍在调研中发现，虽然各级政府都高度重视老年人运用智能技术方面的问题，出台了相应的政策文件，但老年人在使用互联网过程中，还存在一些问题。

首先是社会面重视不够。“随申办”这样的政府应用已经面向老年人推出“长者版”，但时下跟老百姓衣食住行等生活密切相关的应用还鲜有“长者版”，老年人难以享受消费互联网的便捷。

第二是老年人网络安全观念薄弱，在使用智能技术过程中容易泄露个人、家庭隐私信息，存在较大的安全隐患。更有不法分子专门利用老年人安全观念薄弱、技术应用水平不够等问题进行网络诈骗、诱导消费。

第三是缺少便捷的智能终端。许多与日常生活相关的行为都与智能手机绑定，但是老年人在智能手机方面有着操作不便、购买力偏低、普及程度不高等问题。在老年人经常出现的公共场合，例如公园、医院、超市等，没有智能手机的老年人有着许多不便，也缺乏便捷智能终端解决这一现象。

研发适老型APP

市人大代表胡余平表示，目前老人学习新知识掌握新技能会遇到重重障碍，往往陷入“不断在学，一直在忘”的困境。因此，胡余平建议从APP研发设计入手，推广普及适用于老年人的智能手机APP。

鉴于老年人特点和需求，胡余平代表建议智能手机APP设计研发做到功能设计力求简便，甚至可以单一，尽量不要附加非必需的功能，更不要植入大量广告。界面字体大小达到老花眼可视程度，这是一条基本准则。对于文字内容，首先要做到通俗易懂，不要使用陌生的专业词汇以及外文。对于重点内容，可采用高亮闪烁等设计，达到醒目的效果。全面配置语音功能，通过语音可实现对话交流、菜单选择等功能。

胡余平代表还认为适用老人的APP还要强化安全防护功能，许多老年人对于APP有所抵触，正是出于安全考虑。建议身份验证采用指纹、虹膜、刷脸等方式，并在防止老年人误操作的基础上，设计完善远程授权、实时监控、限额支付、自动屏蔽不良信息等各项安全防护功能，切实防范电信诈骗，让老年人使用APP无后顾之忧。

胡余平代表还建议政府有关部门将智能手机APP适老化研发，作为智慧养老的主要抓手。智能手机APP再配备相应设备，完全可以满足智慧养老各项功能要求，政府对此应制定发展规划和技术标准，可在提供公共服务的APP（例如：本地宝、政务通、健康码等）上进行试点，相关APP必须满足老年人使用要求，力求最大范围惠及百姓。对于研发适用老年人APP产品的企业，政府应站在鼓励科技创新的高度，从税收人才资金等方面予以扶持。与此同时，政府必须加强监管，对于那些打着“科技创新”“智慧养老”旗号，变着花样欺诈骗老年人钱财，侵害老年人权益的企业或个人，坚决做到露头就打。

保护老年人个人信息安全

市人大代表郑惠强指出，数字化城市推进过程中必然伴随着个人数据的大量采集。因此要采取切实措施保障老年人网络信息安全。比如，规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动，加快推进相关智能产品与服务标准规范制订或修订，保障老年人安全使用智能化产品、享受智能化服务。同时，谨慎识别和防范数字技术的各类潜在风险，防止因数据采集泄露老年人的隐私，伤害老年人的感情。推进城市数字化，更需要完善网络信息安全法案，为保护老年人的个人信息安全提供法律保障，更好地推进数据应用，确保数据安全，使老人们安心、放心。

吉玉萍代表还建议要构建多方协同的支持体系。政府、社会、家庭同向发力，动员家庭成员、社区服务人员、志愿服务组织等做好反哺支持，帮助老年人操作使用智能手机或者开展简单培训；加强防范网络诈骗、电子通信诈骗知识宣传，帮助老年人掌握防骗知识技能；构建老年人终生学习教育体系，帮助他们有更多路径掌握新知识新技术。

