

近年来,移动互联网技术飞速发展,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。

重阳节前夕,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”。

□ 据新华每日电讯(记者 颜之宏 吴剑锋)



A “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”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,晃着手里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,你还指望他去上网打印‘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“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。

B “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,在场所有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,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。

C 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。

多一点数字留白,别让银发族“无码可依”