

支付难、看病难、孤独感加剧——

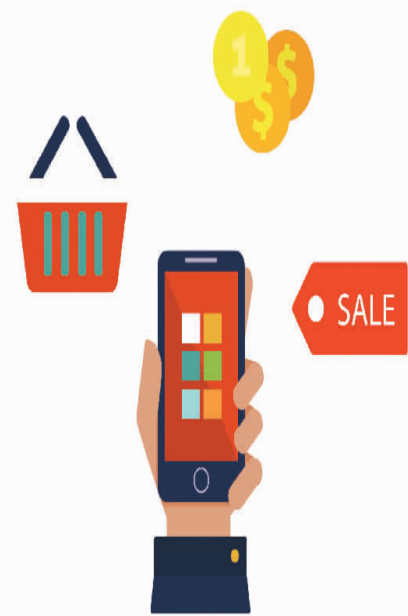
谁帮老人迈过“数字鸿沟”？

本报记者 康朴

扫码点餐、在线挂号、网购车票、网约车出行……移动互联网时代，生活越来越便捷的同时，不收现金、打不着车、没有健康码无法乘坐公交车的尴尬场景时有发生。而常常感受到这种尴尬的，恰恰是最需要社会提供便利的那群人：

老年人。

新技术层出不穷，智能化、数字化让社会运转更加高效，却也给众多老年人带来一道难以逾越的“数字鸿沟”。老年人如何适应，谁来帮助老年人，这是摆在社会面前的一道必解的题。



8月12日，江苏省海安市海安街道旺池社区“新时代文明实践点”，大学生志愿者在给社区老人讲解手机的各项实用功能。

崔慧勇摄（人民视觉）

不会智能手机难处多

“下回再买票的时候，让我看着点，你教教我。”这句话，小周已数不清听了多少回，可他总是“左耳朵进右耳朵出”，一到操作的时候就抛诸脑后。小周告诉记者，退了休的母亲想学着从手机上买票。他知道母亲并不是怕麻烦自己，动动手指头的事而已，更重要的是对手机网络带来的种种便利感到新奇，她想跟上年轻人的步伐，不想被时代抛弃。

其实小周也不是没教过，只是母亲学得慢、忘得快，输入车站、选择日期、查询车次、选座、支付，自己一分钟就能搞定的操作，要教上好几遍，母亲总能蹦出各种各样的问题，怎么退回上一步、在哪选日期……他以为界面清晰、操作简便，可是在年老眼花的母亲那里，每一步都充满障碍。

当手机软件成为主要的购票渠道，纸质车票逐步取消时，对老年人而言，这意味着一个近乎全新的时代悄然到来：不仅是网购车票，非现金支付、扫码点餐、线上挂号、网约车出行……移动互联网时代，除了智能手机，几乎是寸步难行。

这种无奈，在老人扎堆的医院更是常见：“来了才知道，看病还得预约，一大早起公交车过来，连个号都挂不上。”山东省青岛市中心医院大厅，魏先生老两口一脸茫然。“老伴儿肠胃不好，早上过来想找个专家给看看，一问才知道，专家号早就约满了。”魏先生说。医院工作人员告诉记者，病人可以通过现场自助机器、电话、微信或“慧医”APP预约挂号，如果没有预约，普通号也未必能挂得上。

这种情况并非只发生在青岛。在山东济南，市民李大娘到市口腔医院就诊，但因为用的不是智能手机，导致没法挂号；今年起，天津多家医院的主任号、副主任号必须预约……

在这些医院大厅里，大多都会在醒目位置张贴手机预约就医的方式，下载APP或关注相关微信公众号就能预约，但门诊台的工作人员周围还是站满了充满疑惑的老人，老人们也不停地重复着相似的问题。有预约的老人多是孩子帮忙，其他多是和魏先生两口子一样，想着早点儿来医院排队挂号。

“对老年人而言，学习能力下降导致使用智能手机的可能性相对要低，用智能手机预约挂号有一定困难。而老年人恰恰是医院的常客。”北京大学社会学系教授陆杰华说。医疗系统越来越先进、智能，医院想要减少病患的排队等候时间，但许多老年人却并没有能够享受到智能化带来的福利，反而有时会显得无所适从。

《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2020年3月，我国网民规模达9.04亿人，互联网普及率达64.5%，但60岁及以上网民占比仅为6.7%。据国家统计局发布的数据，到2019年底，60周岁及以上人口占比约为18.1%。从这两项数据推算，有上亿老年人没能及时搭上信息化快车。

有老人成互联网“难民”

“与传统上网方式相比，移动互联网具有便捷、及时的特点，对生活的影响也更为深巨。移动互联网的传播和使用呈现出明显的代际差异，老年人的普及率远低于中青年群体。今天的年轻人是互联网‘原住民’，而老年人则是互联网特别是移动互联网时代的‘移民’，他们需要适应新技术手段。但是由于学习能力、理解能力相对较差，一些无法适应新环境的老年人就成为移动互联网的‘难民’。”陆杰华表示，吃饭、购票、出行，处处都离不开智能手机，“不用手机约车几乎打不到车、用手机支付常

常还有优惠而现金支付则没有，这在某种程度上也是一种不平等。”

无法适应移动互联网时代的老年人，不仅面临着诸多不便，而且“数字鸿沟”还把部分老年人的精神世界与中青年群体隔绝开。

下午3点多，北京市朝阳区南三里屯路白家庄小学，门口站满等待孩子的人群。其中一位老人引起记者的注意：他蹲坐在马路边看着来来往往的车辆和行人，小孙子拿着手机站在旁边，专注地在屏幕上划来划去，两人沉默不语。

“大爷，接上孩子怎么还不回家？”

“还有一个呢！”看着旁边头也不抬的小孙子，老人家渐渐打开了话匣子，向记者道出自己的无奈。平时做饭、往返学校接送，他跟孙子在一起的时间不少，可说话却不多。一放学孙子就拿出手机，不知道在鼓捣什么，儿子也不例外，回家很少和他聊天。“忙碌了一天，本想和孩子们说说话，但他们回来总是对着手机。”

他自己也想学，对小屏幕上隐藏的巨大世界充满好奇，可已有些力不从心了，只学会些简单操作，碰到手机支付、共享单车这类流程稍微复杂一点的，就只能干瞪眼。

相关人士认为，在移动互联网社会中，缺乏话语权和学习能力的老人成为了某种意义上的弱势群体。即使在家庭中，也隐约有被边缘化的危险。陆杰华指出，移动互联网的发达在一定程度上导致社会交往模式发生改变，面对面交往频率减少，这对老年人精神上带来一些负面影响。

儿女常劝67岁的汪月梅，天热的时候别总往菜市场跑，手机下单就行了。可她却说：“有时候真挺孤独，出门逛逛超市和菜场、排排队也是一种消遣，有时候碰上老熟人，一起聊聊天，其实挺好啊！”

即便顺利搭上移动互联网时代快车，空余时间多、辨识能力弱、网络安全知识不足的老年人也容



2月17日，为防控新冠肺炎疫情，安徽省合肥市蜀山区井岗镇卫楼社区志愿者向老人宣传健康信息登记有关规定。

葛宜年摄（人民视觉）

浙江省湖州市德清县福利院利用大数据分析管理，为该院180多位老人安装智能监测仪器，建立智慧养老健康管理平台。图为在院老人在监测平台上的身体状况信息，家人可通过手机查看。

姚海翔摄（人民视觉）



易成为互联网诈骗对象，尤其对具有独立经济能力的老人而言，遭受互联网诈骗的后果更为严重。

多向发力跨越鸿沟

不过，也有很多老年人拥抱智能手机，在移动互联网的世界如鱼得水。在B站上拥有超37万粉丝的江敏慈老人、抖音上短短15秒视频就有260万点赞与近10万评论的“时尚奶奶团”，还有更多熟练使用语音聊天、移动支付的老人在手机屏的“视界”中玩得亦乐乎。

“爷爷奶奶，我考了100分，老师又表扬我了！”手机屏幕传来小孙子稚嫩的脸庞和兴奋的话语。“好，继续努力！”卢老汉两口子开心地笑了。孙子从小跟着他俩生活，感情十分深厚。6岁起，小孙子离开河北平山农村老家，跟着父母到城里上学了。祖孙之间没法经常见面，儿子就给家里装宽带，买智能手机，帮着注册微信，教着怎么加好友、发语音、视频聊天……现在，一到孙子放学，老两口就拿起手机，等着和孩子连线。

作为“国民级”应用，截至2018年9月，微信55岁至70岁用户已达到6100万。“想孩子了，就发个微信，等他有空了就会回我，打电话怕打扰他工作。”年迈的父母正努力跟上年轻人的思维方式和行为习惯，拥抱新的社交方式。

不过，这不是一件容易的事。南京师范大学发展教育心理研究所所长谭顶良表示，除了公共服务给予老年人照顾之外，家庭中的代际支持和“文化反哺”也极为重要。对年轻人来说再简便的操作，在老年人眼里或许会是一座高山。要让父母融入移动互联网时代，除了买“硬核”产品，更要有足够的耐心。

近日，浙江杭州一个姑娘，为了教会外婆使用微信，制作了一份“微信”使用说明书。说明书字迹工整，内容详细，图文并茂，家里没人的时候，外婆也能自己操作。

前两年，小周也帮着注册账号，教母亲学会了使用支付宝，母亲现在常常只拿个手机和购物袋就出门了。老年人常用的手机软件，易用性也在不断提升。如支付宝推出“关怀版”小程序，集合扫码、付款、缴水电费、挂号问诊等老年用户最常用的功能，字体醒目，使用方便。

早在2016年，北京顺义老年大学石园西区分校应学员要求开通手机班，立刻成为最受欢迎的课程，许多老人不辞辛劳专程赶来。从安装手机应用到扫码点餐，从网购车票到防网络诈骗，一应俱全，“银发一族”学得十分着迷。

修电梯也要有楼梯，装电灯的同时也要备有蜡烛。陆杰华表示，帮助老年人更好适应移动互联网时代的生活，除了在技术开发中更加注重其需求和习惯外，在公共政策制定和公共服务方面，对无法使用智能手机的老年人提供多元选择和替代方案。

记者走访调查发现，在北京，对老年人常去的一些场所，如超市、医院等，如没有智能手机导致无法扫码登记健康信息，可以在工作人员帮助下登记身份证、电话、住址等信息，如有人同行，还可以请他人代扫码。

预计到2025年，中国将有约3亿60岁以上的老年人。在快速发展的移动互联网时代，步履蹒跚的老人有“慢”的权利。除了帮助老人融入移动互联网世界之外，也要接受他们老去的事实，在移动互联网方式之外，提供可供选择的方案。

新视角

一部智能手机，可以走遍天下。放在10年前，谁也不会想到，移动互联网会对中国社会产生如此巨大又深刻的影响。网络购物、移动支付、网约车……似乎生活的一切都可以转移到线上完成。2020年新冠肺炎疫情期间，移动互联网大放异彩，在服务大众生活的同时，也在助力防控疫情。中国不断迈向数字化社会。

但是，移动互联网带来的方便生活却并不是对每一个人的。老人因为没有健康码不能乘坐公共交通、老人因为不会预约挂号而导致看病难……老人成为了数字社会的一个盲点，尤其是防控疫情的背景下，这个盲点显得很突出。

如果老人能够融入数字化社会，能够基本使用移动互联网，这无疑是大欢喜。但这不能强求，因为年龄、经济条件等种种原因，总会存在一些无法使用智能手机和移动互联网的人，这些人就成为我们在推进数字社会建设要高度关注的群体，在数字化中留一点非数字的空间。

制定政策不能“一刀切”。为了防控疫情，许多医院实行预约制，入院需要扫健康码，这无可厚非。但是在执行中不留余地，对于有庞大医疗需求的老人来说，有时就很显苛刻：不会网上预约，不会使用健康码，那就无法到医院检查开药。这就是典型的“一刀切”的做法，人为地将一些不会预约，不会使用健康码的人排除在外。利用移动互联网和大数据技术服务民生是好事，但是在执行中“一刀切”，就会让好事变得没那么好。

关注特殊群体的需求，开辟非数字化的空间。在老人等特殊群体面前，“数字鸿沟”格外需要引起注意。数字社会建设应该是属于全社会的，尤其是老人。中国逐步走向老龄化社会，老年人各种需求的满足将会催生众多的产业，带动经济的发展。所以，移动互联网不应该排除那些没有智能手机、不会使用互联网的老人。而是应该利用技术、政策等帮助老人适应移动互联网，适应数字社会，开辟一些特殊的非数字化空间，让老人等特殊群体同样能够享受移动互联网带来的红利。甚至可以这样说，数字社会建设的成与败，这些特殊群体需求的满足将会是重要的试金石。

中共十九届四中全会提出，要实现国家治理体系与治理能力的现代化。这其中离不开移动互联网等新技术的支持。从新冠肺炎疫情的防控中，我们就可以深切感受到新技术的魅力和便捷。但是无论治理体系和治理能力如何现代化，都不应该忽视社会中任何一个群体，尤其是老年人群体。所以，如何让老年人适应未来的新技术，能够合理地使用新技术，检验着一个国家治理体系和治理能力的成色。

数字社会谁都不能少

张一琪



徐骏作（新华社发）