

老年人受困“数字鸿沟”，别把问题都推给新技术

2020年09月23日 04:35 来源：工人日报



扫码点餐、在线挂号、网购车票、网约车出行……移动互联网时代，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，给老年人带来一道道难以逾越的“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。

不少案例表明，老年人似乎正在被互联网时代遗忘，成为“互联网难民”。相关数据也可以佐证：截至2020年3月，我国网民规模达9.04亿人，但60岁及以上网民占比仅为6.7%。到2019年底，我国60岁及以上老年人口约2.54亿人。这意味着，接近2亿老年人没搭上互联网快车。

不过，技术是“死”的，人是“活”的。真正遗忘老年人的是发明、使用、管理新技术、新产品的人，是参与相关制度设计的人未能充分考虑到老年群体的现实特征。

一方面，由于年轻人是互联网技术和产品的主要使用人群，消费能力更强，消费规模也更大，互联网公司的新技术、新产品从研发、设计到推广的各个环节往往都以年轻用户为核心，很少考虑老年用户的体验，所以，才会造成新技术、新产品对老年群体不友好的状况。

另一方面，无法预约挂号、没有健康码不能乘坐公交车、不会使用购票软件买车票等问题，看起来是老年人不会用智能手机、不会下载和使用相关应用造成的，但如果有关方面在制度设计环节将老年群体的特征考虑进去，给他们更多线下操作的选择，完全可以避免他们的尴尬。

此外，当一部分老年人想要主动融入互联网生活的时候，子女、社会又缺乏足够的耐心教他们如何使用。

因此，老年人面临“数字鸿沟”问题，表面上看是技术触达不畅的问题，实则是老龄化社会众多问题的一个延伸。互联网技术并不是“鸿沟”的罪魁祸首，而是将本来就横亘在老年人和社会之间的“鸿沟”放大了。

要想帮老年人跨过“数字鸿沟”，一方面，让老年人拥抱互联网生活。技术是冰冷的，但人是有温度的。子女、社区、公益组织可以更耐心地帮助老年人接触和使用新技术、新产品。比如，一位老奶奶不会使用手机，其女儿将来电铃声设置成“电话在响，请翻开手机，摁绿色键。”这让她熟能生巧。一些社区也专门针对老年人开展了使用数字化设备的培训。

另一方面，给老年人更多选择。并不是所有老年人都有时间、机会、能力去融入互联网，对这部分群体，社会应该给予格外的关照。一些城市正在做出改变。比如，广州表示，力争所有医疗机构开辟老年人优先挂号、就医等绿色通道。在北京的一些超市和医院，老年人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。

据预测，2025 年我国 60 岁及以上老年人口将突破 3 亿，到 2050 年将接近 5 亿。在互联网技术和产品日新月异，以及人口老龄化的大趋势下，“数字鸿沟”几乎是不可能填平的。社会应该思考的是，如何为这些老年群体兜底，把尊老的优良传统细化到社会管理的每个细节中。现实点说，爱幼是为了国家和小家的未来，而尊老则是为了自己的未来。

gāngà	yúyuè	hónggōu	ànlì
单词： 尴尬	逾越	鸿沟	案例
yíwàng	tuīguǎng	héxīn	bìmiǎn
遗忘	推广	核心	避免
róngrù	quēfá	nàixīn	zuìkuíhuòshǒu
融入	缺乏	耐心	罪魁祸首
hénggèn	guānzhào	qūshì	dōudǐ
横亘	关照	趋势	兜底

讨论：1. 在互联网技术日益发展的今天，您认为我们应该如何应对老龄化社会？
2. AI 技术能否解决老龄化问题？

源新闻：<https://www.chinanews.com/sh/2020/09-23/9297645.shtml>

音声 URL：<http://ttcn.co.jp/sound/text/2123n795.m4a>