

銀髮難過 智能關

數字鴻溝待跨越

專家促全社會協助 讓內地逾2.5億老人享新時代紅利

智能時代 老人普遍難題

製表：香港文匯報記者 江鑫嫻

老人不知如何操作微信掃碼登記、出示健康碼，在商場、醫院門口無奈尋求路人幫助；不會自助結賬，只能在超市收銀處前排長隊；坐公共交通工具不會使用手機掃碼，只好翻找零錢，有時還會因動作慢引來不耐煩的「嘖」聲……對這樣場景，相信內地民眾都不會感到陌生。「數字時代」的到來，給民眾生活帶來極大便捷的同時，也令許多沒有「觸網」的老年人感到無助且無奈。

■香港文匯報 記者 江鑫嫻 北京報道

「沒」有健康碼簡直是寸步難行，為此我專門換了個智能機。」在談及近期面臨的高科技難題時，65歲的陳女士說，「不僅去超市、商場要健康碼，去醫院更是沒有健康碼連大門都進不去。上個月我去醫院查血糖，先要在門外掃碼填寫是否去過疫情嚴重區域的問詢表，然後再出示健康碼，才允許進門。這對年輕人來講很簡單，但對我而言，操作難度還是不小的。幸好有孩子陪同，要不然就懵了。」

便捷變添堵 老人嘆無奈

「掛號大廳擺放着一排自助機，導診員被患者層層包圍，根本沒時間回答我的問題。」陳女士說，想看看人家怎麼掛號、付錢，可是看了半天也沒弄明白。「其實，孩子教過我好幾遍操作步驟，當時似乎記住了，可現在早忘光了。還是希望醫院多派幾名導診員為老年患者

服務。」

老人的類似問題在生活中並不鮮見。上巴士無法出示健康碼，被司機催促下車；購物時，現金付款不被接受；沒有預約，招手截車基本無效；快遞包裹要「掃一掃」才能取出……

數據顯示，截至今年6月，內地網民規模達9.4億，其中60歲以上的網民僅佔10.3%，而目前60歲以上人口數已超2.5億。這就意味着在5G時代，不少老人過的是「無G」生活。

智能手機班 現一座難求

考慮到老年人運用智能產品方面的困難，一些機構已經開始行動，推出了一系列適老舉措。江蘇無錫火車站內一個「無健康碼由此進入」的提示牌，為使用老人機、手機沒電、無微信、不會操作、無手機等提供了溫馨的解決方案。北京市近日還發出倡議，行業窗口應優

化服務，為老年人提供「綠色通道」。北京多家銀行已增加大堂工作人員配置，對需要幫助的老年人專門引導、全程陪同。

智能手機老年培訓班也「火」了起來，北京、上海、廣州等多地已在基層社區開設相關培訓班。近日，南京鼓樓開放大學推出智能手機培訓課程，教授老年人掃碼付款、網上掛號、健康碼使用以及詐騙防範等，一座難求。河北、湖北、重慶等地也紛紛發動志願者專門教授農村老人使用智能手機，讓老年人也能享受到互聯網帶來的快樂。

據預測，到「十四五」期末，全國老年人口將突破3億，中國將從輕度老齡化邁入中度老齡化。面對老年人邁過「數字鴻溝」的新考題，有專家表示，需要全社會共同努力和自覺行動，形成從政府到企業、從社會到家庭共同參與的良好氛圍，只有這樣，才能讓逾2.5億老年人共享數字紅利。

「數字時代」的到來為老人帶來便捷，同時面臨高科技難題。圖為遊客在進入北京古北水鎮景區前掃「健康碼」。資料圖片



掃碼出行

疫情期間，不少老年人使用「健康碼」遇到困難，出行受阻。

自助掛號

部分醫院實行網上掛號或者自助機掛號，缺人工窗口，老年人不會操作。

網上約車

不會網上約車，在路邊招手打不到出租車。

電器操作

不會操作家裏的智能電器，有的當時學會了隔天就忘。

智能手機

5G時代來臨，2G基站陸續關閉，很多農村老年人使用的「老人機」失去信號。

「快時代」還需關顧「慢速度」

微觀點

近日，湖北的一位婆婆獨自冒雨到社區交醫保，卻被告之不收現金，一時間不知所措，相關話題衝上微博熱搜榜第一名，閱讀量高達1.3億。網友紛紛表示，「被信息化拋棄的老奶奶，讓人心疼。」只能手機掃碼、沒有人工服務、人臉識別認證……一段時間以來，不斷升級的科技門檻將「銀髮族」拒之於外，部分「跟不上時代」的老年人感無助，引發輿論關注。

根據最新統計，內地60歲以上的老年人超2.5億，其中網民僅有約6,056萬人。可見，絕大多數老年人與數字化生活無緣。他們在家裏誠然可以找年輕親屬解惑代辦，而在日常公共場合，如何為老人定製數字技術環境下的「生

活指南」，不能不管不問，徒令長者「耗子尾汁」（內地網絡潮語，意為「好自為之」）。

為切實解決老人運用智能技術困難，國辦近日專門發文，詳細地列舉了出行、就醫、消費、文娛、辦事等各種服務場景，要求保留老年人熟悉的傳統服務方式，充分保障遭遇技術困難的老年人的基本需求。

事實上，在數字化浪潮中為老人留一條特殊的通道，從技術層面看，操作起來並不困難。目前內地多個火車站設有無健康碼通道，為使用「老人機」、無微信、不熟悉操作流程的老年群體帶來福音。

技術發展不能脫離人文關懷，只有容得下「慢速度」，才能使「快時代」不跑偏。

■香港文匯報記者 江鑫嫻

九成受訪青年願「數字反哺」 盼電子產品「老年友好」

「我經常教爸媽使用手機，進行電子銀行操作、網上預約等，畢竟這對很多老年人而言有點難。」多位「80後」、「90後」在接受訪問時表示，願意對老人進行「數字反哺」。近日，中國青年報社社會調查中心聯合問卷網對2,006名青年進行調查顯示，有90%的受訪青年願意教父母使用電子產品，97.6%的受訪者希望電子產品更「老年友好」。

「就在前幾天，我媽不小心把抖音賬號弄丟了，讓我幫着找回。」在北京工作的「80後」陳先生說，他經常通過遠程線上指導的方式，教在江蘇老家的父母使用智能手機上的應用軟件。

調查顯示，28.8%的受訪青年表示父母能非常熟練地使用電子產品，68.5%的受訪青年覺得父母不太熟練，還有2.7%的受訪青年表示父母完全不會用。

不過不少青年認為，教父母使用智能電子產品比想像中難。陳先生說，「我教我媽連接無線網絡，她經常會不小心碰到什麼按鍵就亂了，要麼就是又忘了在哪裏找網絡連接，要反覆好幾次才能弄對。有時候恨不得穿過屏幕幫他們操作。」

父母使用電子產品有哪些作用？調查中，78.9%的受訪青年覺得可以便於社交，70.3%覺得可以讓父母就醫、出行等日常生活更方便。其他方面還有：緊跟時代潮流（61.1%），更快地獲取資訊消息（55.9%）和豐富興趣愛好、充實生活（51.2%）等。

專家：數字經濟不應遺忘長者

清華大學社會科學學院院長彭凱平提出，可以鼓勵老人之間互相學習數字技術，派人去教他們。對於實在學不會或者沒有智能設備的老人，則要有專人陪伴指導傳統的方法。還有一種方法就是設置自學教程。彭凱平說，這叫做自我提升。有些老人不願意去向別人學習，但他們可以自學，可以嘗試錯誤。

同時，一定要簡化數字科技對老人的影響。彭凱平說，「時刻讓他們體會到時代的發展、自己的落伍，這對老人的身心健康會產生很大影響。要創造適應老人的『時空膠囊』，讓他們得到更加積極的生活體驗。這些老人都曾是中國社會寶貴的人力資源，他們不應該成為數字經濟的遺忘者，社會的進步應該多關注每個人的身心健康。」



滴滴工作人員（左）在指導年長乘客使用電子屏預約出租車。資料圖片



北京市的社區志願者在教老人使用智能手機掃描二維碼。資料圖片

國務院推適老方案 促保留傳統服務

近期相繼發生的多宗「老人被高科技拋棄」事件，引發高度關注。對此，國務院辦公廳日前下發《關於切實解決老年人運用智能技術困難的實施方案》。國家發展改革委秘書長趙辰

昕表示，《方案》的核心是在使用智能技術的同時，保留傳統方式。要保留傳統紙質憑證、專設老年人服務通道、保留人工服務。力爭在年底前，盡快出台一批解決老年人運用智能技術最迫切問題的有效措施。

看病：櫃檯受理現場掛號

針對老年人網上掛號看病難的問題，國家衛生健康委老齡健康司司長王海東說，衛健委要求，在使用智能技術的同時，醫療衛生機構還要保留傳統的服務方式；暢通家人、親友或者家庭簽約醫生為老年患者代為掛號渠道；現場掛號、繳費、打印檢驗檢查結果等服務，一定要保留人工服務窗口。同時，還要配導醫、志願者、社工等在現場為老年人服務。另外，還要進一步簡化網上預約掛號、網上問診等智能技術，以切合老年人需要。

付款：整治拒收現金問題

王海東還提出，不能把健康碼作為出行的唯一憑證，要採取線上線下多種方式相結合手段，方便群眾出行，保留其他方式替代查驗。

同時，要開設無健康碼通道。

對於一些地方拒收現金，令老年人無助的問題。中國人民銀行科技司司長李偉說，將全面開展拒收現金集中整治和長效機制建設工作。對行動不便的老年人，將組織有關金融機構改進服務，運用一些移動設備延伸服務觸角，主動上門或者遠程辦理金融業務。

出行：客運站設服務窗口

關於出行問題，交通運輸部新聞發言人、運輸服務司負責人蔡國結表示，鼓勵客運站及高速公路服務區、收費站等場所為老年人設立優先購票、專用候車區或者綠色通道，並要保留人工服務窗口，保留現金的使用。另外，對新冠肺炎疫情低風險地區，除了機場、碼頭、長途汽車站等以外，其他場所一般不用查驗健康碼。

上網：手機App適老化改造

另外，工信部正在研究互聯網適老化改造，已篩選一批跟老年人生活密切相關的近百個互聯網網站、手機App，動員其進行適老化改造，符合改造要求將授予信息無障礙標識。



雲南昆明長水國際機場設有「無健康碼辦理區域」，為老年人等提供便利。資料圖片