

快时代如何善待“慢行者”

编者按:

因为没有健康码,被地铁工作人员阻拦;不会网上挂号,只能无助地徘徊在医院大厅……数字技术为疫情防控助力、给人们生活带来便利的同时,也让不少老年人陷入困境。

数字时代,如何保障老年人出行、就医等生活需求?如何减轻老年人面对数字鸿沟的无力感?如何帮助老年人融入日新月异的数字时代?是每个人应该关注和思考的。

本期议事厅邀请多位社会学、法学领域的专家学者,共同探讨数字时代如何让老年人“跟得上”。

“等一等”用心是好的,客观上难做到

刘梦妮:数字时代,有人呼吁应该等一等跟不上脚步的老年人。您赞同这种说法吗?

邱泽奇:赞同也不赞同。数字技术的研发和应用,需要惠及绝大部分人口,实现数字红利的普惠,但部分老年人所面临的困境,不是一个“等”字可以解决的。应该拿出更加积极、有效的方案,比如研发更具包容性的技术产品。

张耀军:数字时代的发展,不会因为有人跟不上就慢下来。“等一等”用心是好的,但客观上做不到。只能通过社会重视,采取行动帮助老年人,缩小其自身和社会发展之间的数字鸿沟。

王晶:无论是老年人还是年轻人,其实都需要适应数字化带来的改变。如果停下来“等一等”某个群体,整个社会都会不同程度受到影响。只能反过来,想想怎么辅助这部分人群,去更好地适应变化,使之不被时代落下。

谭津龙:从发展的角度看,科技进步不会“等待”,反而有可能“淘汰”老年人。但是,从社会进步的角度而言,技术革新应当关爱老年人,“带”上老年人。所以,我赞同数字时代应该等一等老年人的说法。

黄如一:新冠疫情期,很多人依靠网络购买生活用品,足不出户也能正常生活,但那些不会使用智能手机和网络的老年人,生活却受到极大影响。技术进步的结果不该是这样。

刘梦妮:如果数字时代很难停下来“等”老人,老年人应该做些什么?

张耀军:老年人能主动学习当然好了,有一个词叫“积极的老龄化”,就是老年人发挥自身的主观能动性,积极向前走,不被社会抛下。但我们也应清楚认识到,老年人学习使用数字产品,确实是挑战。

王晶:老年人身体机能下降,有可能对他们接触和学习最新技术产生障碍。在这个过程中,完全靠老人自身加强学习,数字鸿沟仍然难以弥合。

何兵:不能逼老年人学习,有的老人上了年纪,手脚没那么灵活,脑子反应也不快。这不是学不学的问题,是学不了。我们不能强人所难。

只要想解决,可用的技术方案非常多

刘梦妮:如何缩小老年人面临的数字鸿沟呢?

王晶:我们关注数字鸿沟,一是要注意基础设施造成的差异。一线城市和中西部地区,在互联网设施上就有差异。偏远地区的老人,可能还要面对没有网络的问题。其次是技能问题,也就是个人使用上网设施的能力。

另外,目前商家更愿意开发年轻人需要的产品和服务,毕竟老年人的消费欲望和消费能力都弱于年轻人。很多数字化产品,对老人来说没有价值,也用不上,这也是老年人逐渐被排斥在数字时代之外的一大原因。所以要缩小数字鸿沟,需要从上述三方面入手进行改变。

邱泽奇:可以通过两种途径来缩小老年人面临的数字鸿沟。一是技术本身的迭代和更新。以健康码为例,在技术上其实有多种解决方案。比如乘火车时,可以运用数字身份证技术,将没有智能手机的老年人的健康码信息,通过售票系统转换为数字凭证打印在乘车凭证上。总之,只要想解决,可用的技术方案非常多。

二是用公共政策来解决技术带来的问题。任何一项技术的迭代,都需要耗费大量的成本。一些情况下,为了惠及后10%的用户,可能要投入研发总支出的50%。技术普惠需要公共政策的支持,要对企业的研发投入给予恰当回报。

政府也可以自己制定产品标准,提高产品覆盖面。企业通过满足这些标准,实现产品被更多老年人接受和使用。这两者缺一不可,例如盲道原来并非道路,要有合规性要求,现在通过政府规定,大城市的主要道路都有盲道了。

张耀军:向老年人普及数字产品,各个层面都可以大显身手,社区可以进行培训,社团可以举办活动。企业也要生产研发适老产品,并帮助老人学习以适应他们的产品。



漫画:曹一



刘梦妮

最难克服数字鸿沟的,是偏远乡村的老年人

刘梦妮:老人在数字时代的困境,是技术发展的必然吗?

邱泽奇:技术进步总是会留下一部分群体,不一定是老龄群体。这是由技术的专用性带来的。任何旨在提高效率的技术,都会排斥一部分人。在数字社会,真正被落下的不是老年人,而是低数字素养的人,无非是在这部分人群中,老年人比例略高而已。

黄如一:我不认为目前老年人遇到的困难是技术进步造成的,而是从事科技成果转化的人,在将科技投入社会应用时,没有充分考虑到不同人群的具体需求。

就我自己的专业而言,在进行医疗开发实验设计时,导师说得最多的一句话是:“关注你的病人,而不要被技术本身所迷惑。”研发者会努力将技术本身推向高精尖,然而将技术转化为实际应用的人,所关注的不应只是“如何用上最新、最尖端的科技成果”,更应该是“如何将满足不同用户需求的科技成果,恰当地应用到日常生活中”。

无论技术本身多么高精尖,漠视甚至放弃那些难以跟上节奏的弱势群体,并不是真正意义上的科技进步。

张耀军:说到老人在数字时代的困境,最难的,其实是生活在偏远乡村的老年人。他们与数字社会之间的鸿沟最难弥合,改善也相对更慢。

城市老年人,对数字社会总体适应得还是比较快,城市里基础设施比较全,平时接触数字化场景的机会也比较多,人在环境中,能通过观察别人的行为而学习。而在偏远农村地区,有的地方甚至连网络都没有,何谈使用。偏远地区与城市之间的数字鸿沟,有时候甚至比代际的数字鸿沟还要大。

刘梦妮:在别的国家,老人是否面临同样的困境?

张耀军:实际上,发达国家比如欧美、日本、韩国,也有相似的问题。归纳起来的解决办法,无非是靠家庭、政府导向、社会支持、企业研发适老产品等,基本上都要走这样的路。

谭津龙:在欧美国家,老人在数字时代的困境和我们国家一样,部分国家甚至有过之而无不及。以美国为例,普通民众所受的教育并不比中国好。相当多的美国老年人,对信息时代的适应能力是比较差的,有些老年人还拒绝使用智能手机。

暂时不宜把技术性问题上升到法律层次

刘梦妮:目前,有的医院只接受网上挂号;部分机场、火车站拒绝没有健康码的人进入;还有一些公园、图书馆,也要提前网上预约才能进入……这些规定给不会使用智能手机的老人带来不便。我们能否通过立法规避这些现象?

邱泽奇:我认为暂时不宜把技术性和场景性问题上升到法律层次。解决这些问题,在法律层面确实可以做工作,但最好先运用好技术工具来解决。

如果一开始就“动用”法律,可能会束缚技术创新和场景应用创新,反而带来更多问题。谭津龙:针对这么细节的事情进行立法也

邱泽奇 北京大学中国社会与发展研究中心教授、主任
张耀军 中国人民大学国家发展与战略研究院研究员、应用经济学院教授
何兵 中国政法大学法学院教授、中国案例法学研究会副会长
王晶 中国社会科学院社会政策研究室副主任
谭津龙 重庆大学法学院讲师
黄如一 美国加州大学洛杉矶分校神经科学博士后

不太容易,但可以把技术进步与老年人权益保障作为政策写进去,然后由各级政府落实、细化,保障不会网上预约、不能提供健康码的老年人的基本权利。

张耀军:政府首先要重视这个问题,要向全社会提倡维护老年人合法权益的必要性。在此基础上通过立法,与法律框架下的强制有机结合起来,这样医院、机场、火车站等机构,会更加考虑到老年人的需求,通过人工窗口、人工辅助等救济方式加以解决。

何兵:医院、火车站等公共服务机构,有些规则建立在人人都使用智能手机的前提下。这些部门要有服务精神,不能只图自己方便。

此外,有些机构带有垄断性质,目前很难通过市场机制规避这些现象,只能通过决策机制来解决。例如铁道部、卫计委等部门,可以制定规章,要求必须有的人工通道、提供人工服务。

其实,医院网上挂号推行后,号确实好挂一些了,基本上解决了前些年票贩子的问题,现在需要的是要考虑到更多群体的诉求。
王晶:目前,很多公共场所需要在线预约,或者需要健康码,应该是疫情之下的临时举措。随着疫情好转,这些问题应该也会相应缓解。特殊时期很多服务都是非常常态化的,不要急于对这些公共服务部门的服务下结论,需要看看他们未来打算怎么做。

张耀军:老人学会使用智能手机后,还有一个问题就是在线支付需要绑定银行卡,现在网络诈骗、盗窃很普遍,老人会更担心被盗刷或被骗。这在某种程度上也阻碍了他们对数字产品的尝试和使用。因此在网络安全上,国家需进一步立法,加强管理,保障网络安全。

要考虑到子女本身无法帮助父母的情况

刘梦妮:让老年人融入数字化生活,更多是子女的责任还是社会的责任?

王晶:跟西方国家不一样,中国养老还是以家庭为主。在调研过程中我们发现,很多老年人使用网络的技能是子女教会的。这是一个反哺的过程,也就是社会学说的文化反哺,小时候是父母教孩子做事,老了之后跟子女学习怎么使用先进技术。

有些老年人学不会智能手机,怎么办呢?他可以向子女反映诉求,比如需要打车、叫外卖、在线预约挂号等。老年人自己完成不了,子女可以帮他们完成,这就是代理消费。这在一定程度上可以满足老年人的服务需求。

张耀军:子女和社会都有责任。父母为培育子女付出了时间和精力,子女应该主动耐心地去帮助父母,让他们融入数字化社会。这样他们的生活更方便,整个人也更自信,交往面也会更广。

社会也是有责任的,特别是对于那些没有孩子的家庭,政府更应该给予充分的支持与温暖。

谭津龙:子女对老人融入数字化生活肯定有责任,但也必须考虑几点:第一,父母和子女生活在不同城市的;第二,子女先于父母过世的;第三,子女因为经济或其他方面能力欠缺等原因,没办法帮助父母的。这些情况下,子女的作用远不能代替社会和政府。

刘梦妮:社会可以采取哪些具体措施帮助老人?

谭津龙:对于集体学习有困难的老人,要安排专门的工作人员,一对一帮助他们。这可以是

义工、志愿者,还可以是政府补贴的商业模式。其实,在老年社会,信息化和数字化也有很大的商机,比如,可不可以在社区做一台便携设备,只要社区里的老年人拿出一张身份证,就能检测到近期有没有去过疫情严重的地方,能否为他提供专门的健康码,或者预约某个医院的号、某个银行的取款业务等等。在信息化和数字化时代,这些都不是问题,所需要的仅仅是商机和消费需求。

推出产品服务时,应该考虑老人的接受程度

刘梦妮:政府在信息化和数字政务建设过程中,应如何考虑老年人的需求?

张耀军:能够未雨绸缪是最好的。政府部门每推出一项在线服务产品,特别是老年人会用到的,都应该考虑他们的接受程度。如果老年人学习、使用、掌握这种产品的难度很大,就证明服务产品本身还有创新空间。

邱泽奇:除了之前提到的技术解决方案和公共政策解决方案,政府在公共服务的实施中,也有很多契机为低数字素养人群,提供有效的服务。

最近,无锡市在车站提供专门通道的举措,便收获了社会赞誉。在很多具体场景,政府都可以进行类似的服务创新和治理创新,以提高公共服务的覆盖面。

何兵:政府的数字化建设,确实方便了很多,很多事情在网上就可以办了。但也需要考虑到那些不会上网的人,这其实并不麻烦,继续为这部分人提供人力帮助即可。

谭津龙:政府在信息化和数字政务建设过程中,必须考虑到老年人的生活必需,换句话讲,要考虑老年人的生存权,这是一项基本权利。今天老年人遇到的困难,也会是明天我们这代人可能面临的问题。

刘梦妮:通过全社会的努力,代际数字鸿沟有希望缩小吗?

谭津龙:如果技术革新的速度,超过老年人接受新技术的速度,数字鸿沟还会持续扩大。从当前科技发展的趋势来看,代际数字鸿沟只会扩大,不会缩小。

即便全社会共同努力,不管是培训,还是专门研发适合老年人的产品,也只能说是让老年人能够适应数字社会,但这些行为,从本质上讲,不是在缩小代际数字鸿沟。

张耀军:我认为可以缩小。一方面人有主观能动性,大部分老年人,通过社会和家庭的帮助,再加上社交和生活的需要,还是能慢慢掌握一些数字产品的。而一旦学会一些基本功能,比如使用微信,老人会更有信心,这会激发他们学习更多的功能。

另一方面,数字产品也会慢慢走向人性化、简单化、便利化,逐渐适合老年人操作。两方面共同努力,能慢慢缩小鸿沟。

王晶:正在变老的老年人本身,从四十年代出生的到五十年代出生的,数字能力是逐渐变强的,数字鸿沟在整个过程中,肯定会越来越小。

邱泽奇:对数字社会的适应,年龄的确是一个因素,但藏在年龄这个表面因素下的,是数字素养。老年人通过学习,提高自身的数字素养,跟年轻人这些数字原住民相比,他们的表现不会有大的不同。因此,代际数字鸿沟还是有希望缩小的。

编辑黄海波

记者来信

这一年来,我爸妈死活不肯多出门。我觉得这样不对,但又无计可施。担心他们一直这么下去,身体没出问题,精神先垮了。他们为什么不愿出门?主要原因是害怕——害怕疫情反复,也害怕不会预约、扫码。

为防控疫情,出入很多地方都要扫健康码。起初他们完全不会,后来被逼得多少也会了,但操作得慢。进个超市、进个公园,都要站在门口摁半天手机,有时还需要让人帮着摁。

无论是看门的人,还是排在后面的年轻人,一般都会体谅老年人,也都愿意帮忙,并没有什么抱怨,是他们俩又急又气,后来干脆不愿出门了。

我爸妈同龄,都是1953年出生。他俩曾是北大荒知青,恢复高考后考的大学,毕业后分配到了还不错的工作,十几年前从企业退休。

俩人都是要强的人,也是体面的人。可用我妈的话说:“没想到活到了一辈子,老了老了,竟然活成了这样。”

有一次我和我妈带孩子出门遛弯,孩子说想吃炸薯条。回家路上正好有个麦当劳,我妈兴冲冲地要进去买,还跟我说好:她买,别跟她抢。结果进门发现,这家麦当劳已经取消人工点餐窗口,全部手机或者机器点单了。她不会,还是只能我来。

另有一次我们全家一起吃饭,那家餐馆也是要求食客们自己扫码点餐。我妈信誓旦旦地表示,今天必须她请客,并且她非要自己试试怎么操作。她总算小心翼翼点完餐,突然收到一条微信,点餐页面不见了,只能重来。重新点了一遍,付钱时她误触了页面上蹦出来的抽奖按钮,又不知道该怎么办了,最后还是只能我来。

想给孩子花点钱都花不出去,她气得直骂:“还给不给人留活路了!要是我自己,就不吃了!扭头就走!”

其实我妈手机玩得挺溜的。早在6年前,她就开了自己的微信公众号,图文并茂地发表他们的知青故事。平日里她爱在逛公园用手机拍照,还参加公园举办的摄影比赛并得过奖。每隔一段时间,她会把自己的照片用App做成电子影集。

我爸在科技方面一直自诩“弄潮儿”。我家很早就有了386电脑。后来随着科技进步,电脑也跟着不停更新换代。等到各家亲友都有电脑了,我爸还经常去帮忙修电脑。

QQ、MSN、Yahoo Messenger我爸都有账号。他还和我的好朋友用MSN聊天。我爸比我更早开始用微信。我的第一台触屏智能手机,也是2012年底他给我买的。我爸领我走进移动互联网的世界,自己却不知不觉被关在了门外。

对于他们来说,自己摸索着玩手机是一码事,按人家的要求操作手机则是另一码事。注册、登录,左一遍右一遍地输入验证码、密码。他们跟不上,记不住,超过三步就想放弃。更别提很多操作过程都存在陷阱,一不小心,就开始下载来路不明的应用程序。

大概从5年前开始,每周回家看爸妈,我都要帮我妈鼓捣一下手机——总有什么东西找不着,总有密码会忘记。每次我随便点几下就搞定的事,她都要惊呼:“你也没学过!你是怎么知道的?”还会非常谦卑地感谢我半天:“多亏有你!这要是没个孩子可怎么办!”

我爸也早就不是那个可以帮人修电脑的“弄潮儿”了,但似乎为了维持自己的“人设”,他并不肯张嘴问。有时实在不会弄,让我帮他鼓捣一下。我看到他手机满屏都是让人眼花缭乱的垃圾应用程序,肯定都是无意间下载的,就默默地帮他删一删。

几年前我出国旅游,问他要带点什么。他说想要个iPad,说我去旅游的地方买得便宜。那下次光顾着玩,没有帮他买,回来还跟他说他价格区别不大。对此事我始终觉得很抱歉,终于在去年帮他买了个最新款的iPad。

每隔一阵我都会问:iPad好用吗?他都说:还行、挺好。

前段时间我妈过生日,我送了她一个iPad。我妈让我帮她下载安装微信等App,一操作才知道ios系统竟然如此复杂,仅下载App就要注册账号,输入很多遍密码、验证码。我知道这肯定教不明白,也没打算教我妈,就自己操作。我妈在旁边崇拜地看着我,很听话地给我念她手机上接收到的一个个验证码。

因为很多步骤还需要指纹识别,我就像捏笔一样,捏着她的食指在iPad上一次又一次地摁。我很久没和我妈拉手或者握手了,她的食指捏在我手里,细细软软的,皱巴巴的,让我有点陌生,又有点熟悉。

父母真的老了,老到像小孩子一样,需要我们手把手地教。

帮我妈都搞定以后,我跟我爸说:iPad不好用吧?您想下载什么,我帮您弄!”他依旧说:“还行。挺好。”

我径自打开去年给他买的iPad,发现果然就像新的一样,什么App都没有安装过,屏幕上几乎连指纹都没有。他根本不会用,又没有说,就那么放着。

最近我采访,每天泡在医院里,看那些不会网络预约的老年人怎么挂号。他们通常在各个窗口乱窜着问这问那,紧张地在窗口排一个小时队,却被人用“现场没号,网上预约”这么两句话就打发走。他们大多是我父母的同龄人。

他们有的人骂骂咧咧,有的人苦苦央求。他们当中机灵一点的,会把钱塞给陌生人拜托对方帮忙;固执一些的,就只能落寞地离开。

“我活一辈子了,什么不是自己干的啊?怎么到现在了,只是看个病,自己一个人就不行了呢?”有的老人不甘心。

为什么不跟家里孩子说呢?为什么不让孩子帮忙预约呢? “孩子最近不在家。”“孩子太忙了,十一都没放假。”“不想麻烦孩子。”很多老人这么说了。

其实这些对孩子来说,并不怎么麻烦,躺在被窝里动动手指就能搞定。但老人就是没张嘴,就像我爸不问我怎么用iPad一样。(记者尹平平)

不敢出门的我爸我妈

编辑黄海波