

# 多一点数字留白，别让银发族“无码可依”

本报记者 颜之宏、吴剑锋

近年来，移动互联技术飞速发展，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”。

## “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“银发族们”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？您要我的电话号码？”“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，晃着手中的老年机向记者诉苦，“大连的那个家伙计，如果连‘健康码’都用不了，你还指望他上网打印‘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，

当二维码技术遍及各种社交和消费场景，老年人遭遇“无码可依”的困难，在疫情发生后愈发凸显，银发族普遍反映，新技术让他们与社会脱节速度加快

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，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

►“数字鸿沟” 新华社发 王鹏作

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‘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。

## “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，再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经理洪英告诉记者，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。

## 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，这也有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。

此外，还要通过合理方式引导子女关爱老年人，制定措施鼓励社区帮助有需要的空巢老人学习使用智能手机。

洪英等人建议，发挥基层党组织在关爱独居与空巢老人的先锋带头作用，引导社区基层党员与孤寡老人结成数字帮扶小队，鼓励“银发族”利用智能手机学习一键救援、视频通话、扫码支付等基本功能操作。

编辑刘婧宇、完颜文豪

落实2030年可持续发展议程中国行动

EXPLORE THE BEAUTY OF THE YELLOW RIVER IN 2020

2020

探寻

黄河之美

2020年10月26日——12月25日

中国·沿黄九省（区）

主办单位：水利部黄河水利委员会 国家住宅与居住环境工程技术研究中心 中国可持续发展研究会 清华大学战略新兴产业研究中心 新华社经济参考报社  
协办单位：中国科学院地理科学与资源研究所 中国科学院空天信息创新研究院 中国科学院生态环境研究中心 中国科学院西北生态环境资源研究院  
承办单位：中国可持续发展研究会人居环境专业委员会 中国可持续发展研究会创新与绿色发展专业委员会  
支持媒体：人民日报 中央广播电视总台 经济日报 光明日报 中国新闻社 科技日报 中国青年报等  
人民网 新华网 中国网 中国经济网 光明网 中新网 央广网 新浪 搜狐 腾讯 凤凰 网易 今日头条 SMG上海纪实频道 一点资讯 微博 抖音 快手 B站  
活动支持：碧桂园集团 中国太平洋保险（集团）股份有限公司 陕西西凤酒股份有限公司 江西金水宝制药有限公司 江苏今世缘酒业股份有限公司 无限极（中国）有限公司  
活动用车：上汽名爵

