

在“数字化生活”中被“代沟式”淘汰

老年人“数字化生活”现状调查



近日,一段“老人无健康码乘地铁受阻”的视频在网上热传,引发公众对于老年人遭遇“数字鸿沟”窘境的热议。

老年人长久以来习惯的现金购物、排队挂号、在窗口购票等生活方式,疫情之前尚能维持,疫情暴发后服务业窗口作用削弱,为减少接触改为线上服务,点餐、挂号、政务……不少老年人懵了,跟不上社会变迁的节奏,在“数字化生活”中被“代沟式”淘汰。

移动支付、线上挂号、网络约车……面对“数字化生活”洪流,老年人很难置身事外。记者通过电话、邮件及微信等方式了解了北京市、上海市、天津市、浙江省杭州市、河北省张家口市、江苏省宿迁市、山西省太原市、安徽省滁州市、辽宁省抚顺市、陕西省汉中市等多个地区疫情防控期间老年人的“数字化生活”情况。

不会操作智能手机
疫情期间处处不便

疫情防控期间,到处都需要扫健康码,但部分老人使用非智能手机或不会操作智能手机,无法完成相应操作,导致出行不便。

天津市一小区物业人员告诉记者:“老人进小区是个难题,因为不少人没有智能手机或者没有健康码。”

有的老人在出门就医时遇到了困难:不会用绿码,上不去公交车,还耽误一车人时间。好不容易到了医院,扫不了码,又被拦在队伍外边。

生活在上海市的林爷爷说,疫情防控期间去医院配药,都需先预约才能挂号。尽管医院的导医台旁边放置了说明书,写清楚了预约挂号和看病的步骤,但大多数老年人尝试后还是失败了,好在医院有专人对他们进行帮助。

天津社会科学院社会学研究所所长张宝义在接受采访时表示:“老年人长久以来习惯的现金购物、排队挂号、在窗口购票等生活方式,疫情之前尚能维持,疫情出现后服务业窗口作用削弱,为减少接触改为线上服务,点餐、挂号、政务……不少老年人懵了,跟不上社会变迁的节奏,在‘数字化生活’中被‘代沟式’淘汰。”

有媒体报道称,新技术在给人们生活带来更多方便的同时,也让许多老年人成了“数字贫困户”。

《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%。而据国家统计局发布的数据,到2019年底,60周岁及以上人口占总人口比例约为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。

不过,也有受访者表示,受疫情影响,大部分老年人为了避免感染,很少出门,在不得已要出门的情况下也会有人陪同。而且一些城市在疫情防控期间均有针对不会使用智能手机人士的措施,利用测量体温和登记身份证取代健康码,生活并未受到太大影响。

北京的赵大爷前不久去了趟医院,发现门诊楼墙上贴着预约方式的提示。他看着提示下方的几个二维码,有点儿懵,好在身旁的医护人员主动上前帮忙。按照指示操作手机,赵大爷很快收到了“预约成功通知”,患者姓名、科室、就诊时段一目了然。

据北京市南四环某社区工作人员杨欢介绍,大部分城市有针对熟练使用智能手机和不会用智能手机两类人的不同防疫措施,因此在一般意义上的生活场景中,老年人完全可以应对,不会太影响基本生活。另外,大多数老年人会和子女生活在一起,看病出门等都会一起行动,独自出行处理复杂事件的情况较少。

数字产品忽视诉求
无形增加触网负担

根据报道,在相关调查中,农村网民规模为1.95亿人,而农村老年人“经常上网”的占比约0.9%。老年网民数量城乡差距明显。

记者也注意到,很多老年人不会使用现在的智能设备,还停留在传统的生活模式中。

河北省张家口市怀安县西洋河村的刘奶奶只会使用按键手机打电话,如果需要视频聊天,就由同村的亲戚带着手机过来,帮助她和子女视频连线。在刘奶奶生活的村子里,大部分都是老年人,基本没有“数字化生活”的影子。

“尽管具备互联网接入的条件,但我觉得这一辈老人已经被互联网社会淘汰了。”刘奶奶的孙子刘洋说。

有些老年人虽然可以使用微信基本聊天功能,但网购、打车、手机支付等这类流程稍微复杂一点的操作对他们来说仍然比较困难。

河北省张家口市的刘爷爷已经学会了微信聊天,却被社会保障资质审核的流程卡住了。这一流程需要在线上完成,但刘爷爷实在不懂如何操作,最后在年轻人的帮助下才完成了。

除了使用智能设备存在障碍以外,记者注意到,更深层次的问题是老

年人的数字素养难以匹配复杂的新媒体环境。

在子女的帮助下,江苏省宿迁市泗阳县的张阿姨学会了使用微信支付,她也乐于使用这种付款方式,但有一次她在某视频中看到网络支付会导致银行卡被盗,她便拒绝再使用微信支付了,除非是在子女的陪同下。

山西省太原市的贾奶奶是退休在家的小学老师,她可以熟练使用微信、抖音、快手等。其孙女告诉记者,疫情防控期间,贾奶奶在“数字化生活”上比较突出的表现是通过搜狐新闻、今日头条、微信公众号获知关于疫情的最新信息,但很容易受虚假新闻影响,有时候难以分辨信息的真伪。

除老年人自身原因外,数字产品不适用也增加了老年人“触网”负担。

张阿姨吐槽说:“几年前,女儿给家里买了一台网络电视机,打开后操作界面太复杂,找个想看的节目特费劲。”无奈之下,她只好又把老电视搬了出来。

“其实这些‘数字困难’在一定程度上都是可以通过他人帮助解决的,有些老人经常会觉得自己已经被时代甩在了后面,会有一种失落感。”杨欢说。

数字需求因人而异
融入现代接受老去

不过,记者同时发现,并不是每位老年人都有强烈的数字需求或者遭遇了“数字困难”。

安徽省滁州市的小刘这样描述生活在农村的爷爷的生活——不需要数字设备,没有遇见“数字困难”。“农村可以实现食品上的自给自足,如果需要进城购买其他物品,坐车也都只收现金,反而不接受扫码支付。村子里也接入了互联网,但对于老年人来说,基本的老年机和普通电视已经可以满足日常生活需要了,村子里的老年人有他们自己的生活和娱乐方式,他们自得其乐。”

但在信息化程度越高和经济更发

达的地区,老年人的数字需求可能更明确。

在浙江省杭州市读研究生的小杨的描述中,她的姥爷一开始没有支付宝,只会使用微信语音聊天功能,由于此前姥爷所在地区的严格防疫管控,姥爷若是想进入其所在小区,必须扫健康码,于是姥爷才在她的帮助下下载和使用支付宝。

也有些老年人会使用智能设备去满足自己的娱乐需求。辽宁省抚顺市的董奶奶在朋友的推荐下,下载了今日头条和抖音等App,每天的浏览时间都很长,她认为这些操作不仅让她开心,还能打发时间。

数字反哺并不容易
学习意愿至关重要

有业内人士称,老年人在听力、视力、记忆力等方面有其年龄特点,目前大部分手机软件专注于青年和中年群体,在产品设计上缺乏对老年用户的考虑。目前还处于传统社会向数字化社会逐渐过渡的时期,一些机构和商家为快速发展,在设计理念和产品功能上一味追求新变,没有兼顾老年用户的习惯。

腾讯研究院与深圳大学周裕琼教授团队联合发布的《吾老之域:老年人微信生活与家庭微信反哺》报告指出:从某一层面来说,“老”与日新月异的科技一样,都在代代更迭。这个群体是流动的,其特性与需求也是变化的,故不能将他们粗暴定性,秉持“无论老年人还是其他群体,都完全可以选择最适宜自己的方式生活”,无疑是一种最基本的态度。

周裕琼认为,对于不同情况的老年人需要区别看待,不必强求其接入数字社会,不要过分强调其面临的“数字困难”,要有保障其权利的相关措施。目前主流科技单一服务于年轻人的现状,对其他群体不够友好。随着人口结构老龄化,反过来也将局限科技的自我发展。故在科技产品设计之初,应更多关照老年群体的诉求。

接受记者采访的业内人士认为,对于那些没有身体限制和有实际学习需求的老年人,更多还是应该靠老年人的家人进行教学指导,进行“数字反哺”。但对于“数字反哺”来说,不仅需要教学者有耐心和时间,还需要老年人有较强的学习意愿。

陕西省汉中的谢奶奶在遇见很多“数字困难”后,对学习新功能持抗拒态度,当子女尝试对其进行教学时,常常遭到她的反驳和抵触。

相反,贾奶奶就很好学,愿意融入新时代,不仅在子女的教导下学会了拍照、接打电话、收发红包、微信发语音视频、浏览日常新闻等功能,还自学了转发微信公众号文章到朋友圈、发表情包、在今日头条上看小视频等。(赵丽)