

支付难看病难孤独感加剧

## 谁帮老年人迈过“数字鸿沟”

扫码点餐、在线挂号、网购车票、网约车出行……移动互联网时代,生活越来越便捷的同时,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时有发生。而常常感受到这种尴尬的,恰恰是最需要社会提供便利的那群人:老年人。

新技术层出不穷,智能化、数字化让社会运转更加高效,却也给众多老年人带来一道难以逾越的“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。



## 不会智能手机难处多

“下回再买票的时候,让我看着点,你教教我。”

这句话,小周已数不清听了多少回,可他总是“左耳朵进右耳朵出”,一到操作的时候就抛诸脑后。小周告诉记者,退了休的母亲想学着从手机上买票。他知道母亲并不是怕麻烦自己,动手指头的事而已,更重要的是对手机网络带来的种种便利感到新奇,她想跟上年轻人的步伐,不想被时代抛弃。

其实小周也不是没教过,只是母亲学得慢、忘得快,输入车站、选择日期、查询车次、选座、支付,自己一分钟就能搞定的操作,要教上好几遍,母亲总能蹦出各种各样的问题,怎么退回上一步、在哪重选日期……他以为界面清晰、操作简便,可是在年老眼花的母亲那里,每一步都充满障碍。

当手机软件成为主要的购票渠道、纸质车票逐步取消时,对老年人而言,这意味着一个近乎全新的时代悄然到来:不仅是网购车票,非现金支付、扫码点餐、线上挂号、网约车出行……移动互联网时代,离了智能手机,几乎是寸步难行。

这种无奈,在老人扎堆的医院更是常见:“来了才知道,看病还得预约,一大早赶公交车过来,连个号都挂不上。”山东省青岛市中心医院大厅,魏先生老两口一脸茫然。“老伴儿肠胃不好,早上过来想找个专家给看看,一问才知道,专家号早就约满了。”魏先生说。医院工作人员告诉记者,病人可以通过现场自助机器、电话、微信或“慧医”APP预约挂号,如果没有预约,普通号也未必能挂得上。

这种情况并非只发生在青岛。在山东济南,市民李大娘到市口腔医院就诊,但因为用的不是智能手机,导致没法挂号;今年起,天津多家医院的主任号、副主任号必须预约……

在这些医院大厅里,大多都会在醒目位置张贴手机预约就医的方式,下载APP或关注相关微信公众号就能预约,但导诊台的工作人员周围还是站满了充满疑惑的老人,老人们也不停地重复着相似的问题。有预约的老人多是孩子帮忙,其他多是和魏先生两口子一样,想着早点儿来医院排队挂号。

“对老年人而言,学习能力下降导致使用智能手机的可能性相对要低,用智能手机预约挂号有一定困难。而老年人恰恰是医院的常客。”北京大学社会学系教授陆杰华说。医疗系统越来越先进、智能,医院想要减少病患的排队等候时间,但许多老年人却并没有能够享受到智能化带来的福利,反而有时会显得无所适从。

据《中国互联网发展状况统计报告》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%。据国家统计局发布的数据,到2019年底,60周岁及以上人口占比约为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。

## 老年人成互联网“难民”

“与传统上网方式相比,移动互联网具有便捷、及时的特点,对生活的影响也更为深巨。移动互联网的传播和使用呈现出明显的代际差异,老年人的普及率远低于中青年群体。今天的年轻人是互联网‘原住民’,而老年人则是互联网特别是移动互联网时代的‘移民’,他们需要适应新技术手段。但是由于学习能力、理解能力相对较

差,一些无法适应新环境的老年人就成为移动互联网的‘难民’。”陆杰华表示,吃饭、购票、出行,处处都离不开智能手机,“不用手机约车几乎打不到车、用手机支付常常还有优惠而现金支付则没有,这在某种程度上也是一种不平等。”

无法适应移动互联网时代的老年人,不仅面临着诸多不便,而且“数字鸿沟”还

把部分老年人的精神世界与中青年群体隔绝开。

下午3点多,北京市朝阳区南三里屯路白家庄小学,门口站满等待孩子的人群。其中一位老人引起记者的注意:他蹲坐在马路边看着来来往往的车辆和行人,小孙子拿着手机站在旁边,专注地在屏幕上划来划去,两人沉默不语。

## “大爷,接上孩子怎么还不回家?”“还有一个呢!”

看着旁边头也不抬的小孙子,老人家渐渐打开了话匣子,向记者道出自己的无奈。平时做饭、往返学校接送,他跟孙子在一起的时间不少,可说话却不多。一放学孙子就拿出手机,不知道在鼓捣什么,儿子也不例外,回家很少和他聊天。“忙碌了一天,本想和孩子说说说话,但他们回来总是对着手机。”

他自己也想学,对小小屏幕下隐藏的巨大世界充满好奇,可已有些力不从心了,

只会些简单操作,碰到手机支付、共享单车这类流程稍微复杂一点的,就只能干瞪眼。

相关人士认为,在移动互联网社会中,缺乏话语权和学习能力的老人成为了某种意义上的弱势群体。即使在家庭中,也隐约有被边缘化的危险。陆杰华指出,移动互联网的发达在一定程度上导致社会交往模式发生改变,面对面交往频率减少,这对老年人精神上带来一些负面影响。

儿女常劝67岁的汪月梅,天热的时候别总往菜场跑,手机下单就行了。可她却说:“有时候真挺孤独,出门逛逛超市和菜场,排排队也是一种消遣,有时候碰上老熟人,一起聊聊天,其实挺好!”

即便顺利搭上移动互联网时代快车,空余时间多、辨识能力弱、网络安全知识不足的老年人也容易成为互联网诈骗对象,尤其对具有独立经济能力的老人而言,遭受互联网诈骗的后果更为严重。

## 多向发力跨越鸿沟

不过,也有很多老年人拥抱智能手机,在移动互联网的世界如鱼得水。在B站上拥有超37万粉丝的江敏慈老人、抖音上短短15秒视频就有260万点赞与近10万评论的“时尚奶奶团”,还有更多熟练使用语音聊天、移动支付的老人在手机屏的“视界”中玩得不亦乐乎。

“爷爷奶奶,我考了100分,老师又表扬我了!”手机屏幕传来小孙子稚嫩的脸庞和兴奋的话语。“好,继续努力!”卢老汉两口子开心地笑了。孙子从小跟着他俩生活,感情十分深厚。6岁起,小孙子离开河北平山农村老家,跟着父母到城里上学了。祖孙之间没法经常见面,儿子就给家里装宽带,买智能手机,帮着注册微信,教着怎么加好友、发语音、视频聊天……现在,一到孙子放学,老两口就拿起手机,等着和孩子连线。

作为“国民级”应用,截至2018年9月,微信55岁至70岁用户已达到6100万。“想孩子了,就发个微信,等他有空了就会回我,打电话怕打扰他工作。”年迈的父母正努力跟上年轻人的思维方式和

行为习惯,拥抱新的社交方式。

不过,这不是一件容易的事。南京师范大学发展教育心理研究所所长谭顶良表示,除了公共服务给予老年人照顾之外,家庭中的代际支持和“文化反哺”也极为重要。对年轻人来说再简便的操作,在老年人眼里或许会是一座高山。要让父母融入移动互联网时代,除了买“硬核”产品,更要有足够的耐心。

近日,浙江杭州一个姑娘,为了教会外婆使用微信,制作了一份“微信”使用说明。说明书字迹工整,内容详细,图文并茂,家里没人的时候,外婆也能自己操作。

前两年,小周也帮着注册账号,教母亲学会了使用支付宝,母亲现在常常只拿个手机和购物袋就出门了。老年人常用的手机软件,易用性也在不断提升。如支付宝推出“关怀版”小程序,集合扫码、付款、缴水电费、挂号问诊等老年用户最常用的功能,字体醒目,使用方便。

早在2016年,北京顺义老年大学石园西区分校学员要求开通手机班,立

刻成为最受欢迎的课程,许多老人不辞辛劳专程赶来。从安装手机应用到扫码点餐,从网购车票到防网络诈骗,一应俱全,“银发一族”学得十分着迷。

修电梯也要有楼梯,装电灯的同时也要备有蜡烛。陆杰华表示,帮助老年人更好适应移动互联网时代的生活,除了在技术开发中更加注重其需求和习惯外,在公共政策制定和公共服务方面,对无法使用智能手机的老年人提供多元选择和替代方案。

记者走访调查发现,在北京,对老年人常去的一些场所,如超市、医院等,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,如有人同行,还可以请他人代扫码。

预计到2025年,中国将有约3亿60岁以上的老年人。在快速发展的移动互联网时代,步履蹒跚的老人有“慢”的权利。除了帮助老人融入移动互联网世界之外,也要接受他们老去的事实,在移动互联网方式之外,提供可供选择的方案。(康朴)