



出行打车、网络购物、医院挂号、在线订票……随着移动互联网技术的快速发展,人们普遍享受着移动互联网带来的便利。不过,值得注意的是,我国两亿多老人中,相当一部分正饱受“数字鸿沟”困扰,支付、看病、出行面临诸多困难。有调研显示,60岁以上人群中,使用电子支付的比例仅为50%左右,尤其是在数字化程度较高的城市中,老年人面临的“数字鸿沟”问题更加凸显。

## 1

## 数字时代老年群体渐成“遗忘的角落”

信息化给人们带来了许多便利,以看病为例,网络预约挂号看病、移动支付缴费已成为常态,但对于许多不会使用智能手机的老年人来说,去医院挂号、缴费、看病、检查就像在走迷宫,看病难成为老年人的主要困扰。

近日,记者来到位于北京西城区的宣武医院,在医院门诊楼一楼大厅,午后时分前来就医的患者络绎不绝。81岁的陈老太太告诉记者,每次看病前都需要儿子先在网上预约,再由儿子陪同就医,她如果只身前往恐怕连取号都难。陪同老人来看病的儿子表示,“我母亲不会使用智能手机,更不会用手机缴费,老人每次看病,都需要家人陪伴身边,帮助完成挂号、划价、缴费、取药等各个环节。”

记者在采访中发现,有不少老年人开始享受移动支付带来的便利。在能够进行移动支付的老人中,有的靠自己学习摸索,也有的在子女指导下完成操作。根据不完全统计,在60-70岁的老年人群中,不少人可以完成手机预约挂号、移动支付等操作,但在70-80岁的老年人当中,现金支付仍然占据最重要的位置,老年人对现金支付具有很强的依赖性和很高的信任

度,对移动支付则知之甚少。

根据国际组织的标准,我国1999年正式进入老龄社会,此后,老龄人口不断增加。国家统计局近日发布的数据显示,截至2019年年底,中国60周岁及以上人口约2.54亿人,占总人口的18.1%,其中65周岁及以上人口1.76亿人,占总人口的12.6%,预计2050年前后,该比例将达到34.9%。

日前,中国社科院国情调查与大数研究中心、腾讯社会研究中心等机构联合发布的《中老年互联网生活研究报告》显示,46.3%的中老年人从未用过手机支付,36.4%的中老年人偶尔用,只有17.4%的中老年人经常用。

中国人民银行支付结算司司长温信祥日前在第九届中国支付清算论坛上也表示,“今年年初,我们在七个省份开展了支付领域数字鸿沟问题抽样调查,获得有效问卷两万余份,其中未使用电子支付工具的受访者比例为17.6%,其人物画像的特点是:老年人、低学历、低收入、退休人员、农村地区。”他还表示,这次疫情更是凸显了老年人遭遇的支付窘境,如“居家隔离”期间不会网购,也点不了外卖,给正常生活造成了不便。

## 2

## “恐惧心理”导致对数字支付敬而远之

盘古智库老龄社会研究中心副主任、适老化专业委员会副主任李佳表示,部分老年人不能接受移动支付,甚至抵触数字化金融工具的现象并非今天才出现。“从开始使用银行卡的时候,有些老人就遭遇了银行卡诈骗,进入数字支付时代,老人更会对新事物产生排斥和恐惧心理。”他说。

“我们老年人不愿使用手机支付,最根本的原因就是恐惧。”在北京一家老字号餐厅里,75岁的吴大爷告诉记者,安全仍是多数老年人是否使用手机支付考虑的首要问题。“我学习能力一直比较强,手机上出的新应用也会主动学习,熟练操作后给自己的生活带来了很大便利。但身边很多老年朋友并不会真正感受到便捷,甚至很多老年人觉得自己学不会新事物,只能被动地接受

社会生活方式的改变。”他说。

记者在北京崇文门新世界商圈也随机采访了多位年轻人,大多数人表示父母们主动学习意愿并不强,但会帮助父母更好地使用智能手机。

招联金融首席研究员董希淼指出,多数老年人对数字金融工具有抵触心理也与部分金融机构和互联网公司宣传营销行为有关。一些互联网公司曾片面推广无现金社会活动,一些喜欢看得到、摸得着的纸币或硬币的老年人对数字金融工具有所排斥。

多个相关机构调研结果也显示,手机银行和支付APP界面复杂、字小看不清、表述看不懂、绑卡和密码验证流程太复杂,也是导致老年人对数字金融工具“敬而远之”的重要原因。

支付难、看病难、出行难加剧

## 银发族如何跨越数字时代鸿沟

近日,宁波金融消费者权益保护协会等机构完成了一份题为《宁波老年人数字化金融工具使用情况研究》的调研报告,总结了一些老年人在使用数字化金融工具时实际存在的问题:66.7%的老年人反映,手机银行页面上展示的功能过多,部分功能查找比较麻烦,甚至根本不知道电子渠道拥有这些功能;93%的体验用户反馈,手机银行页面的字体过小,没有照顾到老年人视力因素,老年人常用的功能没有清晰的展示出来,相关的提示文字也比较小。所有体验用户都反映,部分提示性问题难以理解,整体表达不够通俗化,特别是关于免责方面的条款,表达过于法条化,晦涩难懂。

“为了打消老年人的疑虑和担心,在电子支付和数字金融向老年人推广的过程中,金融机构和互联网企业应该采取积极举措。”李佳表示。

记者在采访中了解到,一些银行以及非银行支付机构已经行动起来。记者从中行了解到,为了提升银发客群对线上业务的接受度,中国银行在

手机银行平台正式上线银发专区,构建“财富管理、品质生活、中银老年大学”三大功能区,在满足老年人金融需求的同时,提供在线问诊、线上采购、学习等非金融服务。中行银发场景组相关负责人表示,财富管理功能区精选了多款适合老年人的投资理财产品,其中部分产品是中行专为老年客户定制,只有50岁以上的人可以购买。

微信支付相关负责人表示,微信支付在尝试以低门槛的创新数字化向中老年用户提供各种数字支付服务,助力老人安享数字时代。亲属卡功能让子女在微信上为老人消费代付。用户可通过在微信上给父母、子女等开通(赠送)亲属卡,对方消费时可以直接代付。亲属卡可用于大部分支持微信支付的消费场景,暂不支持转账、理财使用。另外,一键绑定功能使老年人在银行卡线下开户时,可一键绑定微信支付。微信支付还可以帮助老人线上轻松缴纳社保,同时支持全国电力、水务、燃气、供暖等机构的居民用户缴费。

## 3

## 多渠道助力老人迈过“数字鸿沟”

“对社会而言,需要更多地鼓励老龄群体拥抱数字技术。特别是要避免由数字鸿沟产生的数字歧视,要理解老龄群体对新技术、新产品的恐惧感和无力感。”李佳说。专家建议,全社会各方要从三个方面形成合力,帮助老年人跨过“数字鸿沟”,跟上“数字化时代”节奏。

在政府层面,业内人士建议,老年人“数字扫盲”应成为社会课题,政府应作出制度性安排,出台相应专项政策,让老年人能无障碍共享信息化成果。政府在信息化和数字政务建设过程中,应充分考虑老年人需求,设置过渡期和特殊人群服务通道。

李佳强调,政府在各种设计、规划和落实过程中,应充分考虑城乡之间、地区之间、不同年龄之间民众的信息化能力差异,全面促进和改善信息无障碍服务环境,为消除代际数字鸿沟营造良好的制度环境和社会基础。他表示,要确定规则,帮助老年人在使用数字金融工具过程中避免受骗,保证资金安全。

社区是除家庭外离老年人最近

的一个社会基础机构。在社区层面,《宁波市老年人数字化金融工具使用情况研究》建议,要充分利用社区等基层宣传渠道和资源,如老年人志愿者队伍,使用适合老年人的话术,能够接受的宣传方式,开展金融知识宣传,在日常公益宣传和营销活动中客观地介绍和宣传金融知识。温信祥也强调,应以群众喜闻乐见的方式普及使用知识,加强风险提示;采取“社区志愿者”“公益数字大使”等更加人性化、接地气的方式,针对弱势群体需求开展数字技能培训,助其融入数字生活。

我国以家庭养老为主要模式,让老年人融入数字生活,家庭仍是主导力量。在家庭层面,李佳表示,家庭成员需要有更多的耐心去鼓励和引导老年人。“在使用数字金融工具的过程中,家庭可以开设专门的卡号,转小额的钱,尽量把资金风险降低,在风险可控的情况下帮助老人接受这项新事物,一旦发现问题也不要指责老年人。”他说。

(于江 张英 虎昕熠)