

基于“数智化”背景，老年人智能生活边缘化问题调研

李想 陈昱 曹安琪

(上海立信会计金融学院 上海 201209)

【摘要】在数字化、智能化的时代里，人们的衣食住行都越来越离不开智能设备，移动支付、网上购物、扫码点餐、行程码、健康码逐渐成为人们享受“数字红利”的见证。但对于一些老年人来说，这些“红利”却加剧了他们生活的困难，本文主要探究在“数智化”背景下，老年人智能生活边缘化问题，如何让他们虽“行动缓慢”“步履蹒跚”但依然能在社会的帮助下，走出“数智化”边缘区，为人口老龄化问题，为促进社会和谐稳定建言献策。

【关键词】数智化；人口老龄化；建议

一、引言

根据第七次全国人口普查数据，我国老年人口规模庞大，60岁以上的人口有2.6亿，老龄化进程明显加快，2010—2020年，60岁以上人口比重上升了5.44个百分点，与上个十年相比，上升幅度提高了2.51个百分点。随着数字化、智能化社会的不断发展，我们的生活也因互联网的发展越来越便利，但老年人，他们却被时代的潮流抛在身后，在后疫情时期，偶尔的疫情复发，只要出门去商场、超市、银行等场所几乎都要使用健康码和行程码，老年人因为不能出示这些而只能在门口徘徊，其实除了健康码，国家鼓励“互联网+”深入社会，企业也在向智能化、无人化逐步过渡，应用市场里的各种APP，都使老年人与社会的发展越走越远，也引起了我们广泛的关注。

二、老年人智能生活边缘化状态

根据《中国“智能+”社会发展报告》，我国智能社会发展还处于初级阶段，但显而易见的是，即使是在初级阶段，“智能”已经逐渐与我们生活的各个方面相互融合，数字支付(微信支付、支付宝支付等)全面普及、共享单车便利出行、足不出户买菜购物。2020年我国新冠肺炎疫情爆发期间，城市社区老年人智能生活边缘化问题逐步浮现。疫情期间，城市社区的防疫措施主要是以出示、扫描健康码的形式为主，或者每日通过业主微信群及时通报健康状况和体温状况，并下发防疫要求通知，在新冠疫情尚存在的今天，大数据可以将大众走过的每一步精确测量，同时也带来了行程码和健康的广泛使用，可以让我们快速找到感染人群，从而做好疫情防控。然而这一系列看似智能、便民的措施对于对智能设备学习能力较弱的老年人来说却是不太友好，将老年人口排除在外，给老年人生活造成不便的同时也加剧了老年人智能生活边缘化的问题。另外，如今的全民阅读时代本该对老年人文化生活做出贡献，然而现实生活中老年人群体在全民阅读时代中的地位和作用却没有得到相应的重视，随着数字阅读形式的普及以及全民阅读时代的到来，占人口比重较大的老年群体却有逐渐被边缘化的趋势。在“世界互联网大会·互联网发展论坛”，发出了“数字赋能、共创未来，携手构建网络空间命运共同体”的呼吁，老年人在“构建网络空间命运共同体”上同样不能被落下。人口老龄化将是今后较长一段时期我国的一项基本国情。在这种情况下，要以更多关心和重视搭建沟通智能生活与人口老龄化之间的桥梁，利用智能设备为解决人口老龄化问题，将是一项需要长期奋斗的任务。

越来越频繁的媒体报道，比如引起广泛关注的一位老人一个人在风雨交加的一天去交医保，因为柜台不收现金而非常无助，工作人员说“不收现金，要么让亲朋来交，要么你自己在手机上支付”，大连一位老人乘地铁时因没有健康码不让进站，

老人并不知道到健康码是什么，反复解释“没有人给我通行证”，不少医院取消现场挂号，不断碰壁的老爷爷在门诊室的窗口外情绪激动地大喊“你们不能把老人拒之门外啊”。虽然有法规明确规定不得拒收现金等，但实际上，在数字化面前，老人们比我们想象中更加慌张，不会手机支付，不会扫码通行的他们，在我们认为的便利中，在被健康码、手机支付构筑的围城里寸步难行。2021年3月8日，国家发改委在国新办举行的新闻发布会上表示，“十四五”时期我国将进入中度老龄化阶段，国家将大力发展普惠性老年服务。另外，在现行研究中，对于老年人智能生活需求的论文调查研究较少，智能设备也正在向着功能多样，种类多样化发展，而老年人所需要的安全性、稳定性，以及对生活的保障却是缺失的。

三、影响老年人智能生活边缘化主要因素分析

(一) 智能设备以及网络的普及率因素

根据第七次全国人口普查数据，我国65岁及以上人口比重达到13.50%，人口老龄化程度已高于世界平均水平，但我国老年网民的数量仅占我国老年人总体数量的21.9%，即我国老年人中有近80%的人不常使用互联网。人口老龄化是社会发展的一个趋势，也是今后较长一段时间我国的基本国情，这既是机遇也是挑战，老年人产业如养老产业、老年人产品等给经济发展带来了机遇，但是针对老年人使用的智能设备却少之又少，市场上出售的老年机也仅限于接打电话的简单功能，且大多数智能产品主要为年轻人设计，字体较小且操作复杂。

(二) 自身因素

老年群体随着年龄的增长，视力、听力的衰退，精力不足、手指灵敏度降低等原因，放弃选择网络世界，在接受新鲜事物和未知事物上有一定的困难，互联网意识薄弱，经济条件限制，对于智能生活需求关注较少，当智能设备向着功能和种类多样化发展时，网络诈骗层出不穷，诈骗手段以及诈骗科技越来越多，老年人所需要的安全性、稳定性却是我们所忽略的。

(三) 家庭因素

老年人口的家庭对其智能生活也有一定的影响，这也是目前存在的老年人一边渴望融入现代智能社会，一边又对其复杂的操作感慨万千，老年人缺少对智能设备使用的学习，或许我们想到曾经在我们第一次使用智能手机时，也是自己摸索着学会的，但是老年人对于接受新兴事物的能力降低，他们也需要子孙辈来教学，在这个忙碌的社会，老年群体的孩子忙于工作孙子忙于上学，他们之间的代际沟通以及家庭的陪伴和关怀却是缺失的，当他们向孩子们请教时，往往得到的是不耐烦的回答，长此以往，他们对于智能设备的学习不了了之。

(四) 社会因素

我们一直推崇对于青少年义务教育的普及,却忘记对于老年人融入飞速发展时代的普及,对于网上挂号、扫码支付、健康码、行程码,没有教学怎么会有学生?虽然现在老年大学也有出现,但因高昂的学费,只允许少数老年人加入,这也是我们养老产业的缺失。

四、解决老年人智能生活边缘化的方法和途径

(一) 政府层面

国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,不仅回应了社会的关切,还就出行、就医、消费等与老年人生活息息相关的重点领域给出了有针对性的解决方案,在基础设施较差的边远地区,加大智能设备的投入力度,要求任何单位和个人日常消费不得拒收现金,各地不得将“健康码”作为人们通行的唯一凭证,体现了国家对于老年人口的重视。政府部门带头为老年人口优化服务,具备授权代理、亲友代办等功能,从而为老年人融入现代智能社会提供保障。

(二) 社会层面

如企业、社区等社会各界,企业应该坚持线上与线下相结合的方式,使服务更加人性化,充分考虑到老年人的感受,便利老年人,优化流程,简化手续,必要时上门服务。对于智能设备的生产,设计适合老年人使用的智能设备,降低智能设备购买费用,软件开发公司,精简操作流程,使用一些简单的手势动作即可操作。社区应该开设老年人融入智能生活课程,以相声、小品等老年人喜闻乐见的方式宣传普及智能设备的重要性,让老年人有意向学习,再为老年人提供灵活多变的教学模式,让老年人切实跨越“数字鸿沟”。

(三) 家庭层面

当老年人向子女请教智能设备的使用方法时,我们应该多一点耐心,多一点时间,找合适的方法,教会父母更好的融入现代智能社会,帮助父母长辈把字体调大,把屏幕调亮,把音量调高,努力承担自己作为子女的责任,不仅在生活上满足父母更要在精神上陪伴父母,满足老年人进行网上购物、订餐、家政、缴费等各种需求。对老年人多一些包容、理解与关爱,家庭重视与社会帮助逐步结合起来,老年人才能享受到“数字红利”,走出智能生活边缘化的困境。

五、以上海市为例调查为老年人走出智能生活边缘化所做的努力

在上海市60岁及以上老年人超过500万,占户籍中人口的3%以上,着力解决老年人群的“数字鸿沟”问题,是践行“人民城市为人民”的重要理念,提升城市软实力的重要举措。在2021年世界人工智能大会上,上海正式发布“推进生活数字化转型三年行动方案”,目的是依托数字化手段提升基本民生、质量民生、底线民生。这其中,“数智化”生活走进千家万户就尤为重要了,所以市数字化办、市经济信息化委等启动“一规范一场景一服务”项目,让数字化、智能化成果惠及更多群体。针对一些软件应用、公共服务网站界面内容多、操作繁杂等问题,比如验证码操作复杂、字体较小、界面内容多等问题,上海市开展了“互联网应用适老化和无障碍改造通知”,率先在地方提出规范的改造意见。

上海银行,作为沪上最大的养老金发放银行,在养老金“数智化”服务方面推出了针对老年用户量身定制的“美好生活版”手机银行,这也是国内首款专门针对老年人的手机银行APP应用。该应用画面简洁易懂,操作方便明了,是为了适应“互联网+”时代的到来,将银行业务由线下转为线上,重点体现“安全、简单、好用”的三大理念,以此使老年用户想用、可用、爱用。在上海银行美好生活版中解决了老年用户使用手机银行时,担心的不安全、不会用、不方便的问题。对于大家所担心的网络金融诈骗问题,也取消了年龄超过70岁老年人的转账支付功能,必须在家人的陪同下到网点经过审核才可开通,如今这款具有“资金安全转不走”“操作简便易上手”“超大字体轻松用”“专属优惠全拥有”等四大特点的手机银行目前用户超过1万户。此外,在2021年底,上海将实现66家政府网站,47个政务应用和23家重点企业APP的适老化和无障碍改造。交行、盒马、喜马拉雅等12家企业已完成了应用的第一个改造版本。

在老年人的数字化需求方面,目前上海市在“预约就医一键成”“叫车出行一键达”“紧急救援一键通”“政策咨询一键知”这些领域重点建设。力争在一些危机时刻推动开放共享实时数据,将各种业务改造方便,线上线下互相结合,使得老年人可以运用他们最熟悉的方式,最便捷的设备享受到“数智化”服务。例如“政策咨询一键知”场景,就是依托呼叫中心平台、互联网咨询、专业人士解答等功能。当老年人面对“数字鸿沟”时,他们渴望有人教,可以边学边实践。现在,上海招募了1200多名“信息助力员”服务队伍,他们走进社区、走进养老院为老年人提供手把手“数智化”教学服务还有600名60岁以上的老年“数字体验官”,以此促进互联网发展快速的适老化。另外上海老年大学、浦东图书馆等7家单位作为首批“数字为老培训基地”,努力帮助更多老年人成为数字时代的“见证人”与“享受者”。

接下来,上海在实现城市“数智化”转型的过程中,在今年7月21日上海市互联网应用适老化和无障碍改造推进会上,上海将启用“数字伙伴计划”,从改造互联网应用、建设“一键通”场景、线上线下培训等方面入手,努力让老年人在数字化转型中不掉队。

参考文献:

- [1] 刘彦. 社区教育助力老年人跨越“数字鸿沟”策略研究[J]. 成人教育, 2021, 41(08): 31-35.
- [2] 陈文. 关爱老年群体 共享智能生活[N]. 联合日报, 2021-09-06(001).
- [3] 郑嘉璠. 数字鸿沟视角下智能手机对农村老年人生活影响研究. 北京建筑大学.

该文章受到上海立信会计金融学院大学生创新创业训练计划项目资助(项目编号s202111047075)。

作者简介:

李想,女,2001.09,汉族,学生,研究方向:金融学、社会学。
陈昱,女,1981.4,汉族,讲师,硕士,研究方向:大学生就业和创业。

曹安琪,女,2000.10,汉族,学生,上海立信会计金融学院,研究方向:金融学,社会学。