

如何解决“长者数字鸿沟”，专家观点：

智能化不应该是去老人化 互联网应用也需要做“无障碍改造”

本报记者 蓝震 吴崇远

和年轻人玩手机网络越来越溜形成鲜明对比的，是不少老年人不会上网也不会用智能手机，他们在打车、看病、去银行、出门等日常生活中，遇上了一道道“数字鸿沟”。

实话实说，目前，老年人的数字化生活还是有些难处的。为此，国务院办公厅日前印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，这意味着国家层面看到这一问题，开始出手。

专家观点

解决目前老年人面临的问题 需要更智能、更人性化的手段

就此方案和现状，钱报记者采访了不同领域的专家，请他们发表自己的见解——

●我们追求的智能化，不应该是去老人化

在浙江省社会学会会长杨建华看来，很长一段时间，我们的老人因为不太会使用网络，或者不太习惯使用网络技术，产生了各种各样的困扰困惑，同时给生活带来极大不便，这些问题实际上已经存在很长时间，各方呼吁也很长时间了，也就是数字鸿沟或者网络鸿沟，也叫技术鸿沟。

有很多老年人因为不会使用网络技术，导致技术越进步，他越感到无助，越感到被生活抛弃了，被社会抛弃了。所以，针对这样的问题，国务院办公厅出台这样一个文件，有非常重要的意义，具有重要引领作用。

我们浙江老年人群体非常庞大，如何解决老年人因为技术而带来的这种无奈无助，确实是我们全社会需要高度关注。

这个文件顺应了民心，顺应了社会需求，让老年人生活更有尊严，更加便捷，更加舒适。

政府、社会、社区、家庭需要共同努力，来解决我们的“长者数字鸿沟”问题。

●互联网应用，要做适老化无障碍改造

“国家出台这个政策很及时，他们不该被遗忘。”浙江大学研究生院副院长卜佳俊教授说。

“方案中提到的像不得拒收现金、不得将‘健康码’作为通行唯一凭证等，看起来是一些老办法、土办法，但恰恰彰显了人性化，为他们保留一些老办法，其实也是一种智能。”

卜佳俊教授长期从事信息无障碍领域的研究，“13年的工作经历，让我对这些群体有特殊的感情。某种程度来说，数字鸿沟，就是一种信息障碍。无论是健全人还是残障人士、老年人，任何情况下都应平等、方便、安全地获取、交互、使用信息，而信息无障碍，能够帮助特殊群体跨越信息鸿沟，享受互联网发展带来的便利。”

在数字化生活中，一些人因为跟不上社会节奏，被挡在了门外，这不得不令人担忧。

好在，在这份方案中，让大家担心的一些日常生活场景，都打了补丁。像“健康码”，方案明确各地不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证，对老年人等群体可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。

为此，卜佳俊建议：首先，还是要鼓励企业进行科技创新，利用更智能的科技、更人性化的手段解决目前老年人面临的问题，比如能利用大数据、人工智能的技术将有形的“健康码”换成无形的“健康码”，在保证信息安全的前提下就能通过刷卡等方式作为替代，再比如互联网应用，如能做适老化无障碍改造，老年人也能够用自己熟悉的方式进行操作。其次，也要鼓励老年人树立终身学习的意识，通过各种方式积极学习新的智能技术，了解基本概念，熟悉基本操作。

当然，更为重要的是，政府要基于我国国情与互联网发展现状，制定易实施、便管理的信息无障碍的国家标准规范体系，鼓励和引导企业按照国家标准规范体系进行相关产品和服务的研发运营，并基于国家标准和规范的要求指导第三方机构进行符合性测试，发布评测认证结果，激励相关标准规范的实际落地应用。



志愿者辅导老人为医保卡充值 本报记者 杨茜 摄

国办发

日常生活场景必须保留 老年人熟悉的传统服务方式

为进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，让老年人更好共享信息化发展成果，日前，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》，提出各地区、各部门要落实主体责任，加强工作统筹，建立工作台账，明确时间表和路线图，聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，确保各项工作做实做细、落实到位，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。其中重点任务包括——

(一)做好突发事件应急响应状态下对老年人的服务保障：完善“健康码”管理，便利老年人通行；保障居家老年人基本服务需要；在突发事件处置中做好帮助老年人应对工作。

(二)便利老年人日常交通出行：优化老年人打车出行服务；便利老年人乘坐公共交通；提高客运场站人工服务质量。

(三)便利老年人日常就医：提供多渠道挂号等就诊服务；优化老年人网上办理就医服务，完善老年人日常健康管理服务。

(四)便利老年人日常消费：保留传统金融服务方式，提升网络消费便利化水平。

(五)便利老年人文体活动：提高文体场所服务适老化程度，丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。

(六)便利老年人办事服务：优化“互联网+政务服务”应用，设置必要的线下办事渠道。

(七)便利老年人使用智能化产品和服务应用：扩大适老化智能终端产品供给，推进互联网应用适老化改造，为老年人提供更优质的电信服务，加强应用培训，开展老年人智能技术教育。

据人民日报客户端



扫一扫，
看实施方案
全文