

数字时代弥合老年人数字鸿沟

文 陆杰华 郭芳慈

“数字化”和“老龄化”两大浪潮交汇融合是当代社会的一大鲜明特征。人口结构迅速变“老”，科技产品却持续更“新”，老年人是受到“数字鸿沟”影响最广泛和深刻的人群。

伴随着云计算和大数据等信息技术的出现与普及，数字时代正式宣告来临。作为信息的存在方式，数字时代让我们的生活越来越趋向数字形式。在数字时代，信息技术的进步一方面促进了资源的有效分配，构建起便捷、便利且多样化的生活方式，给予整个社会发展以重要机遇，也带来了新的挑战。在快速推进数字化建设进程中，随着人脸识别、无现金支付等数字技术的推广日益普遍，由于不同群体对网络技术拥有程度、应用程度上的巨大差别，出现了大量的信息落差，“数字鸿沟”问题日渐浮出水面。

“数字化”和“老龄化”两大浪潮交汇融合是当代社会的一大鲜明特征。民政部数据显示，“十四五”期间，全国老年人口将突破3亿，即将迈入中度老龄化。值得关注的是，在“数字化”和“老龄化”交汇的宏观背景下，目前老龄群体中，接触互联网的仍是少数人。中国互联网络信息中心2020年9月发布的《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2020年6

月，我国网民规模已达到9.40亿人，其中60岁及以上的人群占比10.3%。这意味着，当下绝大多数老年人从未接触过互联网。

人口结构迅速变“老”，科技产品却持续更“新”，老年人是受到“数字鸿沟”影响最广泛和深刻的人群。当前老年人在数字时代面临着三大问题：一是农村地区、低收入老年群体对网络技术的了解有限，对智能设备和网络技术的掌握较少；二是针对老年人的诈骗问题层出不穷，安全、规避风险的网络环境仍待完善；三是数字化技术学习的渠道受限，推动数字素养反哺是未来应重点关注的问题。总而言之，老年人在运用智能技术时遇到的种种“痛点”“难点”亟待解决。

2020年11月24日，国务院办公厅公布《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》提出，截至2022年底前，老年人享受智能化服务水平要有所提升、便捷程度进一步提高，线上与线下的服务配合要更加高效，建立健全解决老年人“数字鸿沟”问题的长效机制。下一步要响应

“十四五规划”适老倡导，助力老年人跨越“数字鸿沟”。

弥合老年人数字鸿沟应加强智能设备和服务的适老化建设，解决技术带来的问题。要切合老年人的当下需求，推出更多适合老年人的产品，比如具备较大字体、鲜明图标、高对比度文字等功能特点。“科技向善”不仅仅是一个口号，企业应承担起更多的社会责任，促进产品服务适老化，研发界面简洁、操作便捷的设计，实现一键操作、语音输入等多种便捷功能，同时加强设备对方言的识别能力，以方便不会普通话的人群进行使用。未来应进一步推动产品更新换代和产业升级，增加适老化智能终端产品的研发与供给、推动互联网应用适老化改造、为老年人提供切中其现实需求的服务，推动线上高科技养老产品与线下养老服务有效衔接。

加强“数字素养反哺”，针对老年人开展数字化技术的培训学习。数字化时代正在更新对老年群体的界定，年龄只是一个数字符号，并不代表身体机能的衰减。随着平均预期寿



▲ 弥合老年人数字鸿沟应加强智能设备和服务的适老化建设

命的提高，心理年龄更多决定了老年人具有很高的学习动能，可以适应数字化时代。数字反哺是整个社会应当承担起的责任，而不仅仅是家庭、社区、社会组织。互联网企业和各地高校可以整合技术资源、教育资源和公益资源，利用好自媒体，构建专门为老年群体提供数字化学习的智慧服务平台，共同推进在线终身教育学习系统等老年产品的开发和推广。

提供专门的“老年通道”服务，为老年人提供便捷服务。着力消除老年人在智能化社会中的数字鸿沟，不仅要提高数字素养，也要从保留传统服务方式的层面上入手。在医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务领域，

应保留线下服务渠道，以保证缺乏手机及互联网知识基础的老年人能够接受正常的公共服务，保留传统服务方式“关怀老年人”，降低数字鸿沟带来的不利影响。各地政府要围绕老年人日常生活需求，重视出行、就医、缴费等相关领域的地方性法规修订工作。

加强数字化的法治化进程，加大监管和打击力度。科学设计数字化法制建设，一方面相关部门要针对数字化违法犯罪行为，根据各自职能出台相应监管政策，以数字化牵引法治建设。另一方面，在数字立法当中，需进一步探索和研究政府监管、平台自治、行业自律、公众参与的多元统一和相互促进的制度，避免仅着眼于当

前面临的问题，而应该从长远发展角度考虑。在保证老年人个人信息安全的基础上，消除老年人参与家庭、社区、社会生活的种种障碍，给老年人提供安全便捷、规避风险的社会环境，积极培育与塑造法制化的数字环境，促使更多老年人参与社会活动，成为信息社会的“享用者”。

重视老年群体的实际需求，加强老年人需求方面的调研与评估。政策制定者、技术开发者应摒弃过去基于自身感受或是社会大众选择出发而为老年人选择学习内容

和教学模式的惯性思维。未来无论是政策制定者还是一线服务机构，都应该基于对老年人需求方面的调研和评估，进一步提供硬件设施或软性服务。既要重视老年人的实际接受能力，也要满足老年人独特又多样化的需求。未来应将老年人的需求融合到制度从设计到最终落地的全过程中，进一步明确众多实践操作层面相关细则，包括如何落实数字反哺、如何规范对老年人需求的调研与评估、“老年通道服务”的办理流程等，让政策真正落到实处。

作者陆杰华系北京市人大代表、北京大学社会学系教授

作者郭芳慈系北京大学社会学系研究生

责任编辑 徐飞