

帮老年人跨越“数字鸿沟”让老年人共享“数字红利”

# 眼花缭乱App 多来一点适老版

本报记者 方翔 杨洁

热点关切

■ 各类App令人眼花缭乱，老人不能准确找到自己所需要的

■ 越来越多的人扫码支付，用现金的少，老人换取现金不便

■ 子女时间精力有限，老人记性不好，教他们学习新知识需要更多耐心，很多老人怕子女不耐烦，虽然困惑不懂，却也不好意思多问

两会回应

## 城市数字化转型要面向全体市民

■ 加强宣传引导和政策供给，营造老年群体学习互联网的氛围。弘扬中华传统美德，让年轻人更有孝心意识，鼓励他们多陪伴老人，耐心细致地教老人学习生活新知识，掌握互联网相关智能产品的使用方法。

■ 在各种应用软件的设计中，要充分

考虑老人这一庞大群体的特点，有针对性的开发服务App，提供更加便捷好用的服务。

■ 互联网技术应用，应充分考虑多元化需求的特征。针对老年人运用智能技术遇到的“痛点”“难点”细化方案并落实，帮助老年人跨过“数字鸿沟”，与时代同行。

上海是全国首个提出整体推进城市数字化转型的城市。在城市数字化转型不断推进的过程中，如何帮助老年人跨越“数字鸿沟”，让他们得到更多的“数字红利”，成了今年两会上代表委员热议的话题。

以人为本 关注「数字弱势群体」

去年春运期间，一位老人为了买一张回老家的火车票，跑了6趟火车站。然而，他每一次都抢不到票，无奈之下，他对着工作人员下跪磕头，只为一张车票。有人提醒他：“你可以上网买呀。”大爷听后崩溃道：“俺不会。”

上海市人大代表、上海市人大常委会原副主任郑惠强在谈到“数字鸿沟”的时候，回忆起了这段让他心酸难过的一幕。他还曾见到一对老夫妻在街上叫出租车，因为不会用手机叫网约车，老夫妻俩只能看着一辆辆车在眼前呼啸而过，无奈又无助。

“这些在年轻人眼里是最简单不过的事情、习以为常的一切，对老年人来说，却像是另一个世界，是一条跨越不了的鸿沟。如果没有人停下来、伸出手去帮帮他们，他们很可能永远无法逾越。”郑惠强代表指出，城市数字化转型要面向社会领域，突出社会属性，应当服务整个社会群体，带上全体市民，特别要关注“数字弱势群体”。全面推进城市数字化转型的目标是实现“数字包容”，而不是加剧“数字鸿沟”。

为此他建议，要专门针对老年人的数字化能力，采用具有人文关怀的设计，倡导信息化免费服务，使老年人真正接触数字化、走进数字化；加大对老年群体智能化数字的研究，促进不同领域的专家学者、研发人员开发适老化新技术新产品，政府部门结合科技和产品新进展及时调整相关政策规定，更好地服务于老年群体。市人大代表、上海勘察设计研究院(集团)有限公司总工程师许丽萍指出，相关政策规定在制定时就应纳入“数字弱势群体”充分加以考虑。“出现问题后才解决，叫‘补漏洞’。在互联网时代、智能化服务的过程中，要重视政策制度设计中的人文关怀，多换位思考。每推出一类新型服务方式之前，要想对老年人而言可能会遇到哪些困境，提前想好对策。”

上海市政协提案委员会副主任沈永铭认为，建议允许年满60周岁的病患本人采用拨打电话及前往医疗机构办理的方式挂号。医疗机构可以提供志愿者服务，重点帮助老年人扫码打印报告等，同时保障申请过程的简易性和普惠性。

## 兼容并包 保留传统服务方式

作为基层代表，市人大代表、闵行区华漕镇党委书记吉玉萍对社区老人遇到的“数字鸿沟”同样深有感触。

在闵行区华漕镇西郊虹韵居民区，为方便群众出行，同时破解飞线充电问题，辖区内的两个小区安装了电瓶车智能充电设备，可以同时为200台电瓶车充电。通过手机扫码，使用者就能为电瓶车付费充电。但很多老年人不会操作智能手机，不会使用相应App，无法享受到智能设施带来的便利。“后来，这一智能设备在扫码付费的基础上也推出了刷卡使用的功能，到居委办卡就能享受

到同样的服务。”

这就是应对“数字鸿沟”的一个案例。吉玉萍代表认为，“传统服务方式仍需保留，比如对于不会扫码或不方便扫码的老年人，扩大身份证件、社保卡、老年卡、医保电子凭证等证件通用范围等。”

另外，吉玉萍代表建议，专属老年人的服务通道还需进一步打通，主要是设立无健康码通道，以及各类生活服务优化老年人绿色通道等。

郑惠强代表同样建议，应提倡鼓励为老年人提供专属的公共服务，别让老人因手机

## 适老普惠 打造美好数字场景



■ 黄浦区半淞园路街道首创社区智慧养老综合应用平台，老人可凭街道发放的电子助餐券优惠消费  
本报记者 陈梦泽 摄

上海正推动生活数字化转型，提高城市生活品质。作为深度老龄化的超大城市，必须以数字化推动公共卫生、健康、教育、养老、就业、社保等基本民生保障更均衡、更精准、更充分，回应人民对美好生活的期待。

市人大代表、九三学社成员，上海市道路运输管理局计划财务处处长张蕴建议，探索建立独居高龄老人基本生命体征动态监测(如心跳、血压等)和预警救助系统。借助具有动态监测功能的随身设备(如智能手环等)，实时监测老人体征数据，利用医疗系统大数据分析设置相应预警值，一旦触发

预警，系统自动提醒监护人或基层社区组织，以利于及时提供帮助或救助。打造适老、优质、普惠的数字生活新方式，体现城市温度。

今年上海两会上，民盟上海市委提交的一份提案中，建议政府做好“托底”，充分发挥社区教育功能，并以技术提升供给，普惠各类老年人群。大力发展适合老年人的各项教学手段，以大数据平台为依托，做好老年教育资源更有效的聚集、调配和推送，推进老年教育在“基层不断延伸与覆盖，鼓励全社会多开发‘申程出行’之类适合老年人使用的App。

支付、扫码、刷脸等被搞得“寸步难行”。

“从技术上看，在现有的体系架构上可以优化形成‘适老版’，代价不会很大。从市场上看，银发市场潜力巨大，适老化改造的切入点也很多。可见，为老年人推行更加便利化的服务，社会效益和经济效益完全能够并存。”他说。

上海市政协委员、上海捷鑫网络科技有限公司董事长章桃旭提出，城市数字化转型应以人为本，科技赋能，体现上海数字化转型的关怀和数字化技术的温度和情怀。章桃旭建议，社区可以给老人配备定制的智能手环，可以显示时间、步数、心率。遇到困难，老人只需一键按键求助，设备可自动向后台系统报警，数分钟内社区工作人员和保安就能及时赶到现场救助。

吉玉萍代表建议，政府、社会、家庭同向发力，动员家庭成员、社区服务人员、志愿服务组织、老年大学等对老年人开展智能手机使用培训；加强防网络诈骗、电子通信诈骗知识宣传，帮助老年人掌握防骗知识技能；构建老年人终身学习教育体系，帮助他们有更多路径掌握新知识新技术。

许丽萍代表建议，要倡导政府、社会组织、家庭合力发挥作用。“政府除提供基本的服务外，可通过政策导向调动社会资源共同参与；应持续发挥志愿者作用，尤其是组织好学生志愿者队伍。”她还特别提到了亲情纽带的重要性，“要倡导尊老爱老的家风，家庭中的年轻人有责任和义务帮助父母、长辈跟上时代步伐。”

“我们很快将迎来上海市数字化转型更辉煌的成绩，我想我们的数字化一定要是有温度的。”来自侨联界别的上海市政协委员章桃旭说，加强对老年人等弱势群体的关怀，彰显上海推动数字化城市进程的温度，“比如说中老年人用了一辈子、熟悉的传统银行卡支付，我们现在要推进网上支付、手机支付，不能落下他们”。

多方协同 帮助老人学习新知