

点头、向左转头、向右转头……看似简单的人脸识别让不少老年人“手忙脚乱”——

# 人脸识别,难住不少老年人

本报记者 彭爱 摄影报道

“只是线上交个车险的费用,不但要注册还要人脸识别。”前几天,63岁的孙望才要为自己的汽车交保险,本以为几分钟就能解决的事情,结果却让他手忙脚乱。

“我学会了网上支付、下载手机软件,结果又遇到了手机截图和人脸识别的难题。”孙望才说。便捷的网上交费省去了跑保险公司的麻烦,但是复杂的手机操作却让孙望才折腾了半天也没有办理成功。

记者随机询问了20位60岁以上的老年人,其中17位老年人表示自己使用的是智能手机。但是,使用智能手机的老年人中,大多数人只限于微信聊天、拍照等功能,导航、点外卖等功能,很少有人会使用。关于使用人脸识别功能,所有老年人都表示自己无法独立完成人脸识别。

## 看不清提示 无法人脸识别

“以前交车险的时候,都是保险员在微信上将车险保单发给我,我直接转账付款就可以了,可这次交费却一波三折。”孙望才说。保险员在电话里告诉他,这次保险费不能再直接转账,需要人脸识别。因此,孙望才要在手机上下载一个车险软件,下载成功后要用他本人的手机号进行注册并人脸识别才能完成交费。

孙望才在手机屏幕上来回划了好几遍,才找到了下载软件的应用商店。应用商店里的软件琳琅满目,孙望才在保险员的“指导”下学会了搜索软件。孙望才找到需要下载的软件并下载。下载成功后,他根据保险员说的步骤,点击进入软件注册会员。可是,收验证码和用户身份验证这些步骤难住了孙望才。“这些步骤真的挺复杂的,验证码需要英文字母,还分大小写,我光是对着键盘找就要找半天。”孙望才说。

交费前,孙望才又遇到了难题。“使用手机交费时需要人脸识别,识别的时候我要根据手机上的文字提示点头、摇头或向两侧看。”孙望才说。人脸验证的时候,手机要放在合适的距离。可是距离太近的话,孙望才的老花眼根本看不清手机上提示的字。

为了看清手机上提示的字,孙望才拿手机的胳膊伸得远远的。如此一来因为人脸距离屏幕太远而验证失败。等到孙望才将手机举到合适的距离时,他皱着眉,眯着眼也看不清手机上的文字。为了能够验证成功,孙望才翻出了自己的老花镜。孙望才戴上眼镜后,虽然能在合适的距离看清手机上的文字,可是手机却仍然反复提示他验证失败。

最后,孙望才还是在孩子



年轻人帮老人完成人脸识别

帮忙下,才完成了这次“费劲儿”的交费。

## 多次失败,只能求助

“每年认证的时候我都会让女儿教我一遍,但是到了第二年我又忘了该怎么操作。”李女士说。自从6年前退休以后,李女士就搬去了外地女儿家居住。她每年都需要在线上进行退休人员待遇资格认证。认证需要通过指定的软件进行刷脸认证,但是怎么操作却每年都难住李女士。

“我打开软件后,看着那一个个的办事选项,根本不知道该选哪一个。”李女士说,“每次都得要女儿帮忙认证,次数多了女儿也会不耐烦。”今年到了需要认证的时候,李女士想自己尝试着认证。“同事发了一个资格认证的通知,上面有几个二维码,说扫码下载打开软件后进行人脸识别就可以。”李女士说。

因为李女士之前认证过信息,所以不用再下载软件,省了不少步骤。李女士好不容易找到资格认证的选项后,系统却始终提示她认证失败。李女士也不知道自己哪一步操作错了,来回尝试了半天都没有成功,最后还是不得不“求助”女儿帮忙。

家住运河区凤凰城的王女士今年71岁,每年需要进行待遇资格认证时,王女士都是“心有余而力不足”,“我也很想自己认证信息,但是靠自己根本认证不成功。”王女士



不会手机操作,只能去柜台买票

说,她小学3年级就辍学了,只认识一些简单的字。资格认证的时候,王女士想要准确地进入认证通道,都要费一番功夫。在人脸识别的时候,需要根据文字提示做出相应的动作,对于不认识多少字的王女士来说,很难准确地做出反应。

## 无法独立完成的人脸识别

近日,记者在走访中看到,智能手机在老年人群体

中,使用范围十分广泛。其中不少老年人能熟练使用手机中的不少软件,但是对于操作人脸识别来说,很多老年人表示仍然需要年轻人帮助才能完成。

在沧州名人植物园内,69岁的王女士,正在用手机拍照。“我用智能手机已经五六年了,平时我喜欢拍照。我的手机相册里存了几千张照片,孩子还专门给我买了一个大内存的手机。”王女士说。提到在办理一些业务时需要人脸识别,王女士表示自己没办法独立完成识别。

在名人植物园的湖边,66

岁的闫女士正带着外孙女游玩。闫女士时不时为外孙女拍一些视频。“我觉得使用智能手机方便多了,不仅功能多,还很容易操作。”闫女士说。闫女士能熟练地使用手机购物、扫码、看视频,“之前遇到需要人脸识别,不是让靠近点就是让远离些,我试了几次,最后还是让孩子来帮忙。”闫女士说。

在名人植物园西门附近,71岁的孙先生正在使用智能手机跟家人聊天。“之前因为看不清手机上的字,我就只会接打电话。自从孩子把我手机的字体都调大了,我不但会用手机跟别人聊天,还喜欢看视频。”孙先生说,“日常的手机操作对我来说没问题,但是人脸识别这样的操作,我还不熟悉。”

随着智能手机的更新迭代,线上办事、购物等服务也越来越便捷。手机帮助我们解决了很多问题,对于学习能力强的年轻人来说,操作这些手机功能可谓是得心应手,但对于不少老年人来说,人脸识别、手机注册这些他们反复研究都未必明白的“先进”方式,无疑成为困住他们的“拦路虎”。

## “适老”才能“助老”

智能手机的普及让生活更加便捷丰富,但也让不少老人犯了难。在老年人眼里,日常生活中的水费、电费、燃气费缴纳方式,变成了他们不再熟悉的“样子”。年轻人可以享受时代带来的科技福利,老年人也需要。

2021年,工信部发布了《移动互联网应用适老化通用设计规范》,极大规范了手机适老化内容。此后,不少软件都面向老年群体开发出“适老化”版本。微信、淘宝、抖音多款软件中,都推出了适老模式。文字更大、功能简明、操作简单,减缓了部分老年人使用智能手机的无奈。有专家建议,手机软件适老化改造不能只是简单地调大字体、简化操作,还应更加细化,在对老年人互联网需求进行充分调研的基础上,建立“数字惠老”的长效机制,让老年群体更好地融入快速发展的互联网生活。

“在人脸识别的时候,如果有语音提示的话,可能会更方便一点。”市民王女士说。

很多老年人在接触新的手机软件时是抵触的,有的人是因为身边没有人耐心教,有的人则是不想麻烦家人。“难以跨过的‘数字鸿沟’,会让不少老人有挫败感。年轻人在教老年人学习手机操作时,要多点耐心和包容。一个操作多教几次,多些陪伴少些不耐烦,可以帮助老年人在信息化生活中,拥有更多的获得感、幸福感和安全感。”国家二级心理咨询师于丽丽说。