



# 从“数字遗民”到“数字移民”

### 在互联网中，老年群体大多处于失语状态，但有不少老人努力跨过鸿沟，89岁的江敏慈是其中的佼佼者

文/图 羊城晚报记者 李妹妍 实习生 李华清

“他们说我不行了，我不觉得，我也不知道怎么样算火。”89岁广州老人江敏慈还没回过神来，只是在网上讲述自己的人生故事，怎么“奶奶好”就刷屏了？

在用户平均年龄仅21岁的视频网站bilibili(以下简称“B站”)上，江敏慈是最高龄的up主(在互联网上上传视频的博主)之一，自今年4月发布了第一条视频，三天粉丝量就突破了十万。但在此之前，她和朋友们都没听说过这个平台，“豆豆说，这是年轻人玩的地方。”

豆豆是江敏慈的孙子，今年即将升入高中二年级。在如今几乎覆盖社会每一个角落的网络空间，年轻人可以涉足广泛，而老年人大多成了失语的“数字遗民”。

江敏慈不愿意接受这样的“既定安排”。她带着好奇心闯入up主江湖，努力跨过数字鸿沟，将“数字遗民”改写成“数字移民”。



祖孙俩在剪辑视频

## A 89岁up主“火爆出圈”

今年年初，一场突如其来的疫情把江敏慈和家人长时间困在了家中，有些以往并不会留意到的事情突然变得有趣起来。

“我看到豆豆在房间录制视频，说要上传到B站，我就想知道B站究竟是什么。”好奇心旺盛的江敏慈并不满足于围观，她还想要走进这个年轻人的世界，便央求豆豆教她注册账号和上传视频。

豆豆一开始并没有答应奶奶的请求。在他看来，这是一个年轻人聚集的平台，日常热衷于太极拳、十字绣的奶奶到里面去并不合适，但经不住奶奶的再三请求，他帮助奶奶注册了账号

“敏慈不老”。

2020年4月30日，没有经过预演，江敏慈对着电脑桌录下第一期视频，并自己定好了标题：《我90岁了，可以来B站做up主吗？》

截至8月9日，这条“开张”视频已有473.1万的播放量。弹幕里，无数条“奶奶好”“欢迎奶奶”刷屏而过，网友们热情接纳了江敏慈，并称她为真·阿婆主(up主的谐音)。

一开始，网友们闻讯而来多半出于“猎奇”心理，但随着“85年前抗战逃难的故事”“1949年我读的师范学校是什么样的”“1941年儿童节我被抢了一块

钱”等口述史视频的不断更新，越来越多的人“一键三连”(点赞、投币、收藏)，为“敏慈不老”加油打call。

对江敏慈而言，视频创作还是一件新鲜的事情。每一次录制前她都要认真做好准备，并和孙子讨论了解年轻人的想法。她还上老年大学选修了视频剪辑的专业，“但学习进度不算快，大概就学到画面拼接、调速这些步骤。”

“我不是年轻人，但尽量跟上大家。”江敏慈告诉羊城晚报记者，疫情期间老年大学开不了学，她学会了用手机扫码付款、打车和挂号，“我们老年人也跟上时代的发展。”

## B 难以忽视的“数字遗民”

事实上，在还没熟悉互联网之前，江敏慈深深地体会过被时代抛弃的不安，“上医院看病挂号，不是有网上预约吗，我不会，早早去排了11个人的长队。”

2014年，她和朋友们一起坐游轮去三峡玩，出发的前一天才第一次换上智能手机，儿子手把手教会了她发短信。那次旅行中，同游的3位老人都靠着这部手机和家里联系，这让江敏慈深觉“责任重大”：为了提高效率，她向船上的年轻人请教如何群发，手机没有流量，又学着用彩信发照片。

对于很多老人来说，他们正在经历着相似的故事。

今年2月，77岁的武汉老人刘立第一次学会了上微博，彼时，女儿感染病毒刚去世，老两口和13岁的外孙女也不幸感染

了，为了外孙女住上院，刘立第一次在网络求助，凌晨一点半，他发出的第一条微博，只有两个字：“你好”。

这条微博获得了1.3万留言、3.6万转发和12万的点赞。简简单单的两个字，是一个老人带着期盼的求救信号，也是跨越数字鸿沟的艰难“造访”。

广州网友@栗子花了差不多一年时间，教会72岁的父亲用智能手机，但她不明白，为什么偶尔误触某个键没了声音或者不见了页面，父亲都会那么紧张兮兮。直到某一天，她发现父亲和老朋友互相请教手机的问题，还认真地在小本子上把讨论结果记录下来，“那一刻我才意识到，我或许一直忽略了他的无助。”

北京的陈晨前不久也体会

到了这种心酸。她试图教爸妈怎么用智能手机，但爸爸拿着手机划了几下，好奇地翻着里面的相片，最后却默默放回去了，说老人机打电话已经够了，“很多时候，他们不是不想学，而是不想麻烦儿女一遍遍教。”

疫情期间，江敏慈所在的小区加强了出入管理，进入小区需要先出示健康码。当江敏慈在小程序中刷出健康码时，工作人员意外地脱口而出：“奶奶，你也会用健康码啊？”

在江敏慈看来，疫情加速了社会治理的信息化程度，挂号预约、网购、叫车等遍及生活各个角落，迫使一大批“数字遗民”不得不进行“移民”，“现在越来越多东西是在手机上操作的，不学不行。”

## C

### 从“遗民”到“移民”

在互联网中，老年群体真是我们想象的边缘群体吗？答案恐怕并非如此。“我有一些朋友玩抖音，也玩得很好。”江敏慈的手机装着很多APP，她说，老年大学开设了抖音课程，老师手把手教大家使用抖音制作短视频，同学之间还会互相点赞关注。

“2019年春季学期开始办公开课，半小时课程名额就被抢光了。”广州市老年大学相关负责人告诉羊城晚报记者，学员上课氛围活跃，班级学员均会使用抖音制作短视频，还会分享到微信群和朋友圈，课程满意度高达99%。

羊城晚报记者留意到，相较

于B站、抖音、快手等主打短视频的平台更适合老年用户“入门”。Ageclub数据调查显示，2018年第三季度抖音涌出包括“最潮刘老头”“姑妈有范儿”等多位中老年网红，截至目前粉丝数十万到数百万不等。在快手上，健康养生、书画、曲艺、广场舞、钓鱼等类目吸引着中老年用户的关注。

中国互联网络信息中心最新发布的数据显示，截至今年3月，我国网民规模达9.04亿，60岁及以上网民群体占比为6.7%，即约为6057万，相比2018年底增长近585万。

根据2018年中国社会科学院社会学研究所与腾讯社会研

## D

### 拥抱“积极老龄化”

然而，数字时代要“移民”并不容易：截至2019年底，我国60岁及以上的人口超2.5亿；与之相对的是，截至2020年3月，60岁及以上网民群体约有6057万——这意味着，游离在互联网之外的60岁以上人口有1.9亿。

美国学者尼葛洛洛帝在《数字化生存》中谈到，在数字化时代，“年轻人是富有者，而老年人是匮乏者”。巨大数量的老年人往哪儿去？这是技术问题，也是一个社会问题。

89岁的江敏慈正在热烈拥抱“数字移民”。

“我建了几个微信群当上了群主。”江敏慈骄傲地告诉记者，平时她跟朋友们一起锻炼身体之余，也会交流怎么发微信照片、视频、朋友圈等问题。两年前，她在老

年大学学习视频制作，把旧照片串成视频，拿到同学聚会上播放，“我希望有一天我能像年轻人一样，自己操作整个视频制作的所有流程，不需要再求助豆豆。”

“在课程设计上，我们尽可能地开办老年人在实际生活中需求的课程。”广州市老年大学相关负责人告诉记者，该校目前开设175门课程，包括手机视频应用、电子相册、会声会影视频编辑、电脑、智能手机等，每年在读学员约7万人。

这与2002年世界卫生组织提出的“积极老龄化”不谋而合。有专业人士指出，积极老龄化除了在物质上给予老年人充足的保障，还要在精神上为其提供广阔的助益。从这个角度看，“互联网+”有助于营造一个更加积极的老龄化社会。



江敏慈展示即将在视频中讲述的年轻时玩的游戏

# 您家的保姆有“安心服务证”吗？

### “95后”养老护理员：“安心服务证”是基础要求

### 此证可查询、追溯和评价家政服务人员，年内将发放两万张，三年内发放8万张

羊城晚报记者 丰西西

“杭州保姆纵火案”“保姆虐杀老人案”“保姆虐童案”……近年来，一桩桩涉及家政人员的恶性案件发生，严重撕裂着雇主与家政人员的关系——找不到安心保姆，成为了不少家庭的困扰；不被雇主信任，也让许多家政人员倍感委屈。

如何让这份安心又放心？2020年，随着“南粤家政”工程不断推进，作为首批全国家政服务业提质扩容“领跑者”城市，广州做出了全新的尝试——5月中旬，广州市商务局联合广州市妇联推出广州家政“安心服务证”项目，预计3年发放8万张广州家政“安心服务证”(其中2020年发放两万张)，并建立常态化家政服务“可追溯、可查询、可评价”管理体系和从业人员星级评定机制。

这也意味着，通过培训和考核后顺利拿到“安心服务证”的家政服务人员，在专业技能、诚信服务等方面均能得到政府认同。

不过，要拿到“安心服务证”难吗？获得认证的“安心保姆”，真的能让人放心吗？羊城晚报记者就此展开采访。

### “70后”月嫂：要获得信任，首先要付出真心

47岁的詹海珍来自潮州饶平。曾经做电子设备批发生意的她，两年前进入家政行业，成为了一名月嫂，至今已服务了十余个新生儿家庭。

入行伊始，詹海珍是被广州市妇女儿童社会服务中心的小儿推拿培训课所吸引，“我喜欢孩子，想多学一点照顾孩子的知识，没想到竟打开了一个全新的世界”，詹海珍说，从小儿推拿到母婴护理到产后修复、心理指导等，在这里，她参加了一个又一个培训，学一门课，考一个证。一年后，手持多个资格证的她，在老师和同事的鼓励下，当起了月嫂。对于这份新工作，她当时的期待是，用自己所学的育儿知识，帮助更多新手妈妈们。

詹海珍入行签的第一单是一个本地的大家庭，“宝宝妈妈公公婆婆小姑住在一起，新生的小宝宝自然成了全家人关注的宝贝。”詹海珍说，作为上门服务的月嫂，她给自己定位并不是这个家的外来者，而是来照顾宝宝和宝妈的人，“一切以宝宝好为出发点。”

在面试时，她自然而然地让雇主查看了所有证件，“真实身份、健康状况、是否有不良记录等，都是雇主们关心的。”詹海珍说，这些都是能够被理解的流程，即使换成自己，也会比较谨慎。

事实上，这是几乎每一个家政从业人员都会经历的流程。对于雇主而言，查看资料越仔细，越安心。为了找到心仪的保姆，曾经一周面试过10个阿姨的白领陈小姐表示，如今各类虐童案

件频发，不得不聘请的家政人员“摸底”。可她也坦言，即使看了对方提供的资料，内心依然忐忑，“真正靠谱能干的阿姨才令人放心和安心。”

詹海珍也遭遇过“离谱”的怀疑：“给他看完了所有资料，他说，你47岁吗？看起来这么年轻？这是你的身份证吗？”接下来的一周，几乎每一天，雇主都会问她这一串问题。“我什么也没有多说，只是认真做好每一顿饭，用心照顾好宝宝，一周后，他再也没有问过。”在詹海珍看来，家政人员要获得信任，首先需要付出真心。

不过詹海珍更期待，有一个权威的认证，能够让雇主彻底打消一些顾虑，让他们放心。2020年上半年，在广州市妇女儿童社会服务中心，詹海珍得知了广州打算推安心服务证项目，而且将会有一系列培训，对此她十分期待。她成功参加了培训并顺利通过考核。“和以前拿的那些资格证的培训相比，这次的培训更全面，不仅包含各种家政服务技能培训，还增加了服务理念、服务礼仪、着装、应急处理等知识培训，这些都是之前不曾接触过的。”

今年7月，詹海珍拿到了自己的“安心服务证”，持证上岗的她得到了更多的信任，“客户看了这个证以后，放心不少，因为它链接了真实身份、健康状况、培训和考核成绩等。”不过她也坦言，要真正得到雇主的信任，最重要的还是要有过硬的技能和一颗真诚待人的心，她会一直尽力做到让雇主满意。



林韵珺喂老人吃饭 羊城晚报记者 梁喻 摄

### “70后”家庭服务员：这证是对工作能力的认可

同样在7月拿到“安心服务证”的还有43岁的雷天凤。上世纪90年代就从湖南郴州到广州做保姆的她，见证了这座城市家政业的不同阶段。“刚开始，大家请保姆就是找个阿姨煮饭搞卫生，雇主主要看高工资也不多。后来，我开始帮忙照顾孩子，雇主的要求相对高了许多；三年前，我开始做养老护理，主要服务一对80多岁的老夫妻。”雷天凤说，随着市场对家政服务人员的需求越来越大，对其资质的要求也越来越高，“以前我们只需要干活利

索就行，现在家政服务要求越来越高专业化”。这些年，她努力考了不止一个证，比如育婴师证、家庭服务员证等，“雇主在请人的时候，都会希望阿姨更专业，服务有标准。”

通过培训和考核拿到“安心服务证”，对于雷天凤来说更自信了，“这不是随便能拿到的证，是对我工作能力和人品的认可。”在她心里，做家政服务最大的成就感就是来自客户的认可，“我没法刻意地去博得别人的信任，唯有通过认真工作，用心服务，让他们了解我。他们的一句表扬，就能鼓励我越做越带劲。”

### 小贴士 该如何办证？

申请“安心服务证”需具备一定的经验，报名时需提交“三证”“一书”。“三证”分别指身份证、健康证或体检证明、职业技能证书或培训证书，“一书”指“家政服务人员信用信息授权书”。经过审核后，由广州市妇女儿童社会服务中心对申请人开展培训，培训着重从职业道德、文明礼仪、法律常识、安全知识和卫生知识等方面进行，考试合格后方可发证。

拿到“安心服务证”也并不意味着“一劳永逸”，对于雇主来说，经核实确有严重违规行为的服务人员会被纳入平台黑名单，三年内不得再次申办家政“安心服务证”。“安心服务证”有效期为三年，有效期满后需按流程重新申请。通过培训考核的家政服务人员，由广州市商务局还将组织对其信用记录进行核查，确保没有不良从业记录后，方发放“安心服务证”。