

# 超七成受访者遇到过智能技术障碍

## 无人售货机、网上办事服务、使用共享单车被指三大智能障碍场景

传统服务方式良好结合。

### 74.4%受访者遇到过智能技术障碍

已经退休的张阿姨今年60岁，她感慨，每次陪女儿去医院产检，都要为扫码头疼，手机操作不熟练，有时不知道应该点哪里，加上眼睛花得厉害，每次还得闺女替她操作。不然自己费半天劲儿也进不去医院大门口。

在北京工作的朱小敏说，现在在高铁站、汽车站、公园等，经常能看到自动售货机，给人们带来很大方便，也能降低运营成本。但当遇到机器故障、不会操作等情况，问题往往不能得到及时解决，反倒有些不便。

朱小敏就有一次记忆深刻的经历。毕业那年，有一次去求职面试，口渴得厉害，正好看到地铁站口有自动售货机，赶紧去买水。扫码付款后等了好一会儿，机器就是不出货。没有工作人员可以协助解决，为了赶面试时间只好放弃。不但没喝上水，面试还差点迟到。

调查显示，74.4%的受访者遇到过智能

技术障碍。交互分析发现，男性(76.5%)遇到智能技术障碍的比例高于女性(72.8%)。60后人群遇到的比例最高，为85.2%。

当下哪些生活场景经常出现智能技术障碍？数据显示，无人售货机(56.2%)最多，之后是网上办事服务(48.3%)和使用共享单车(47.1%)。其他主要还有：智能手机操作(35.8%)、乘坐公共交通(32.3%)、人工智能客服(27.0%)等。

南京大学城市科学研究院副院长、社会学副教授胡小武也提到，现在，很多超市、便利店倡导无人化管理，已经没有收银员了。又比如订外卖，不接受电话订餐，只能在手机端操作。但很多老年人不会用，这就使得他们无法像年轻人那样享受服务和便利。他感慨，虽然在这方面做了很多努力，但仍然不够。日常生活中，还是有不少场景做得不够人性化。

### 71.0%受访者希望引导数字服务方式与传统服务方式良好结合

从事服务行业的赵嘉对记者说：有

一次我晨跑回来，在路口看到一个商贩卖水果，就挑了一些，结果付款时却被告知只能扫码支付，因为没有带手机，最后就没买到。

81.1%的受访者感受到智能技术推进过程中的不人性化问题。交互分析发现，男性(84.2%)比例高于女性(78.7%)，90后比例最高(84.8%)。

朱小敏对之前一则报道印象深刻。一男子居住的小区安装了人脸识别门禁，因为担心信息泄露不愿刷脸，他一直是跟在其他业主身后进入。这让他两年多时间无法正常自由地出入小区。刚看到这则新闻时觉得有点好笑，但很快意识到，自己也正经历类似的境况。被智能化的服务方式裹挟了。

服务应该尊重和照顾到不同的人群、不同的情况。而不是一刀切，只保留最新、最先进的服务方式，传统的方式就要被放弃。朱小敏希望，相关部门能够重视社会服务中，因智能技术而带来的不人性化现象。引导数字服务与传统服务相结合，而非取代传统服务方式。

全慧是一位全职妈妈。她感到，相比未成年人，老年人面临着更大的智能技术

障碍。不会操作、教完就忘，再加上眼花手慢带来的操作不便，让他们在智能技术上面面临更大困难。她希望社区、志愿者能够开展对老年人的操作指导服务，尤其是对孤寡老人进行帮助，让他们生活更加便利。

在推广数字化的进程中，大家有什么期待？调查显示，71.0%的受访者希望引导数字服务方式与传统服务方式良好结合，55.0%的受访者建议推动手机等智能终端产品适老化改造，52.7%的受访者期待开展普及宣传，提升对相关群体友好度。胡小武建议，从国家和社会层面倡导无障碍活动。要有去障碍化意识，比如现在很多商店都挂着牌子提示可以扫码支付，其实也可以挂上可收现金的牌子，把去障碍标识化。第二点，我们要建立一种技术包容机制。比如共享单车，有没有可能推出刷卡骑行的技术？从技术上上进行改进，来包容多种支付方式。第三点，有必要建立监督纠错机制，比如投诉机制，群众可以举报，相关部门对问题进行受理。

受访者中，男性占44.3%，女性占55.7%。00后占9.2%，90后占40.2%，80后占34.9%，70后占10.8%，60后占4.7%。



# 82.6%受访者认同和谐邻里关系有助于增加抗疫信心

中国青年报中青网记者 孙山 实习生 肖平华

在疫情防控过程中，人们有了更多机会了解邻居。邻里间传递温暖，携手抗疫。日前，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)对1151名受访者进行的一项调查显示，82.6%的受访者认同和谐的邻里关系有助于增加抗疫信心，00后受访者认同的比例更高(85.9%)。

受访者中，00后占21.6%，90后占43.6%，80后占26.9%，70后占7.1%，其他占0.9%。来自一线城市的占24.1%，二线城市的占38.3%，三四线城市的占24.3%，县城或城镇的占9.5%，农村的占3.8%。

### 疫情防控过程中，65.3%受访者熟悉了更多邻居

林辰目前一个人居住在河北，去年6月她搬到了一个新小区。林辰表示，小区里居住的大多是年轻的上班族，平日里邻里间很少联系。但在疫情防控过程中，邻里之间互相帮助、交换物资，让她跟很多人熟悉了起来，邻居把自家蒸的馒头分给我，我把囤的方便面分给其他缺少物资的人。还有的邻居直接在群里问谁家不方便做饭，可以直接来拿。

家住北京的85后张弘坦言，以前不太熟悉小区里的邻居，有时在楼道里碰到了，只是打个招呼，很少攀谈。但他感觉，在居家隔离的过程中，与邻居加深了了解，有时会与邻居多聊上几句，家长里短的就拉近了距离，也会更加了解邻里间的情况，比如谁家有老人，需要多关心等。

95后刘玉晴感慨，在城市中租房生活的年轻人，通常一两年就换个地方，几乎不太了解隔壁住着什么人。但在疫情防控的过程中，大家会逐渐熟悉起来，他们不再是电梯里偶遇的陌生面孔，自己也会更加主动地与邻居交流。

调查显示，在疫情防控的过程中，65.3%的受访者熟悉了更多邻居。交互分析显示，二线城市受访者的比例更高(68.9%)。

### 82.6%受访者认同和谐的邻里关系有助于增加抗疫信心

家住天津的彭武回忆，年初小区参与疫情防控的志愿者，大多是年轻人，还有很多放假在家的中学生，也踊跃报名。这段经历让他更加相信在社区建设年轻人力量的力量，谁家有需要，大家都愿意帮忙。点滴善意汇聚起来，让大家在情感上有了更深的连接，齐心协力抗击疫情。

赵艳(化名)在上海生活，虽然现在小区封闭管理，但通过与邻居的交流互动，她感受到了温暖。对门邻居把我拉入了小区的买菜群，让我及时囤了物资。在得知我和室友两个女生合租时，还主动分了蔬菜水果给我们。赵艳觉得，在防疫的过程中，对近邻有了更深的感触，这种抱团取暖、互相关心的经历，让自己收获了很多感动。

前段时间还没封闭管理时，我在小区里溜达。走到一栋楼前看到一位老人带着小朋友，站在自家窗户前，老人指着窗外逗孩子玩。当时我下意识冲他们挥了下手，小朋友看到笑了，老人也跟我打招呼。赵艳说那一刻自己很开心，虽然不认识这个人，但感受到了来自陌生人的善意。

数据显示，82.6%的受访者认同和谐的邻里关系有助于增加抗疫信心。交互分析发现，00后受访者认同的比例更高(85.9%)。

华东师范大学社会发展学院院长、教授文军认为，在防疫过程中邻里关系起到非常重要的作用。首先，小区的社群有助于信息交流沟通，通过组织化的渠道，将信息及时传递给小区居民。其次，在防疫过程中，邻居共同解决一些事情，社会动员能力也大幅提升。比如在小区里组建楼栋楼的微信群，有效组织大家核酸检测，再比如邻里间互相分享做饭的经验等，这样可以产生情感交流，邻里关系可以很好地建立起来。关系更加融洽，这种邻里共同体也会变得更加生活化。

文军说，现在都市特别需要各种各样的共同体来加强邻里关系，邻里关系又会推动各种共同体的形成，这是非常有意义的。特别是在面对重大突发事件时，邻里团结一心、互帮互助、共渡难关是非常重要的。也许疫情过后回归正常生活，朝九晚五的上班族和邻居们接触的时间还是会变少。赵艳说，但经过这次疫情认识了很多热心的邻居，自己在异乡生活，也会比以往多一份温暖和安心。

# 75.8%受访者表示在防疫过程中更重视邻里关系了

## 53.5%受访者感到与邻居关系更近了

中国青年报中青网记者 孙山 实习生 肖平华

邻居曾被称为都市生活中熟悉的陌生人。但随着疫情防控的常态化，邻里之间的相处模式也发生了变化。以前交流不多的邻居，在疫情防控的过程中，彼此熟络起来，有微信群中的相互打气、信息传达，也有疫情防控中的守望相助。

日前，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)对1151名受访者进行的一项调查显示，75.8%的受访者表示在防疫过程中更重视邻里关系了，53.5%的受访者觉得疫情防控过程中与邻居关系更近了。

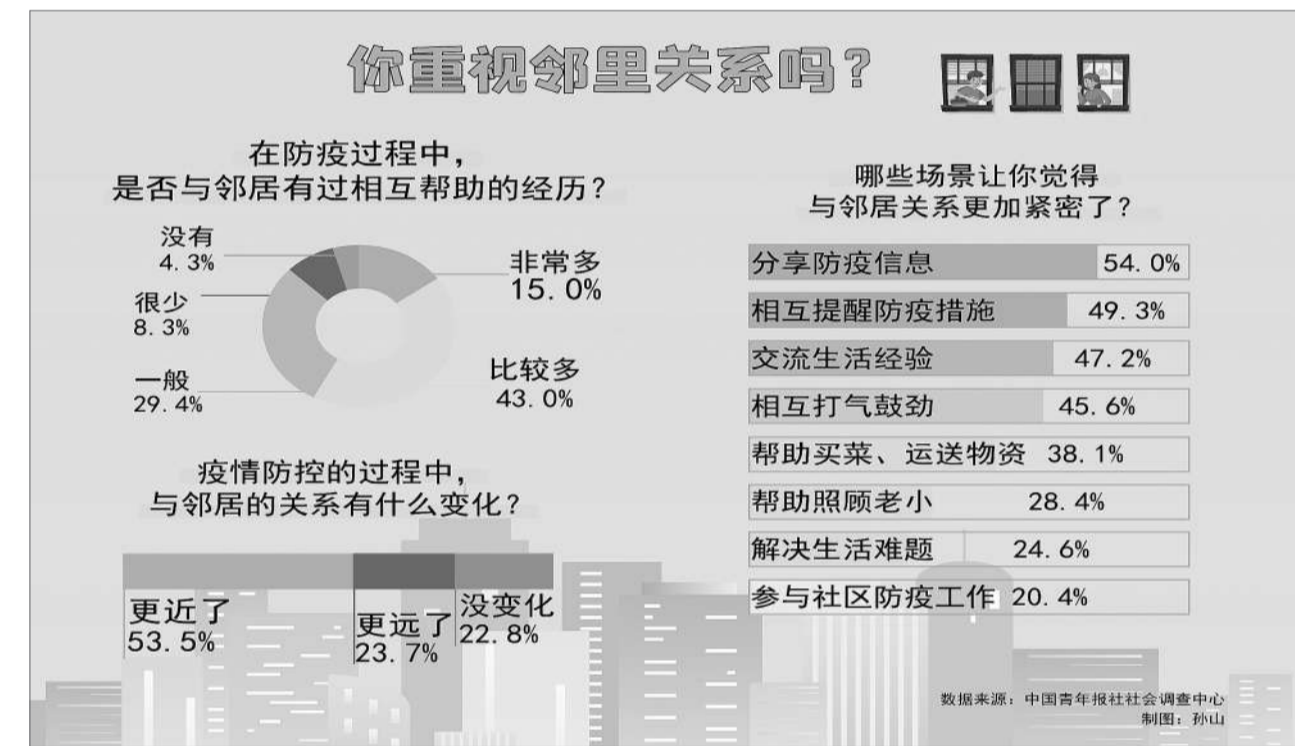
受访者中，00后占21.6%，90后占43.6%，80后占26.9%，70后占7.1%，其他占0.9%。来自一线城市的占24.1%，二线城市的占38.3%，三四线城市的占24.3%，县城或城镇的占9.5%，农村的占3.8%。

### 53.5%受访者觉得疫情防控过程中与邻居关系更近了

家住西安的90后苏晓说，以前总是独来独往，遇到事情也是尽可能自己想办法解决。但在疫情防控的过程中，邻居间的互相帮助，让自己感受到了邻里情。我去小区生鲜配送点取东西，看到有邻居家的就顺带取回来，邻居直接把食物分了一部分给我。我还跟邻居一起参加拼团，分享食品制作经验。

家住河北的林辰，去年6月搬到了一个新小区，平时一个人居住。最近因为有疫情，她所在的小区封闭管理。由于没有储备足够的主食，林辰试着在小区群里求助，本想看谁家有余粮的能卖给我，没想到邻居把蒸好的馒头分了一半给我。林辰说，那一刻自己很感动，一下子就体会到了近邻的意义，碰到事情了，还得靠邻居来帮衬。

调查显示，53.5%的受访者觉得疫情防控过程中与邻居关系更近了。交互分析发现，00后受访者觉得更近的比例更高(58.1%)，一线城市受访者觉得更近的比例



高于(55.6%)其他受访者。

有个邻居在微信群里说，谁家不能做饭，我做好了你们来拿。我也把平时囤的方便面分给物资紧张的邻居。在相互帮助的过程中，林辰感觉邻里之间的联系也变多了，平常群里没人说话，但在防疫期间大家互相帮助，拉近了彼此的距离。

小区里住的大部分是独自生活的年轻人，之前也不怎么打招呼。林辰感觉，邻里之间的联系与互动，在新小区中尤为不容易。大多是租户，不像老小区人们居住时间长，彼此更加熟悉。但在防疫的过程中互相帮助，大家很快就熟悉了，甚至约了疫情结束后一起聚餐。

数据显示，在防疫过程中75.8%的受访者更加重视邻里关系了。

社区组织化程度的增加，为邻里建立了一种相互连接的方式。华东师范大学社会发展学院院长文军教授分析，在都市生活中大家是一种原子化、个体化的状态，但

社区组织化程度加深，拉近了邻里之间的关系，加强了交流。原来都市里陌生人的社区慢慢变成了熟人社区。疫情的发生更是把大家联系在一起，在社区中命运共同体的意识增强，这是因为有共同的事件，特别是跟大家息息相关的事件，把大家联系在一起。

### 58.0%受访者表示在防疫过程中与邻居相互帮助的经历多

赵艳(化名)和室友租住在上海一个小区里。居家期间，她感觉到邻里关系被拉近了，感受到了来自邻居的温暖。

赵艳说，刚开始居家时，自己没有加入很多小区群，后来需要采买物资，她在同楼的微信群询问经验。这时热情的对门邻居，把她拉进了好多小区买菜群，我才能及时囤了很多食物。后来听说对门没有消毒纸

巾，就赶紧送了他们一包。

数据显示，58.0%的受访者表示在防疫过程中与邻居相互帮助的经历多，其中15.0%的受访者觉得非常多。

经过与对门邻居的几次互动，赵艳表示相互也有了更多了解。他们是一家三口，有次送了我室友一大袋水果和蔬菜。后来对门阿姨还给我发微信说，觉得我们两个女生在大城市工作不易，自己也有女儿，把食物送给我们，也是希望自己女儿如果遇到这种情况，能被温柔以待。

赵艳说，看到消息那一刻很感动，也觉得很暖心。因为家人都在外地，为了不让他们担心，没告诉他们小区已经封闭管理了。后来对门阿姨还给我发微信说，能分享这么多蔬菜水果，不是件容易的事。

家住北京的85后张弘说，在很长一段时间里，自己很怀念以前邻里密切互动的时光，谁家炖肉了，会给其他人分，如果家里缺什么东西，也可以随时跟邻居借。有

# 网络拉票砍价集赞：近八成受访青年反感 57.2%直言会消耗感情

中国青年报中青网见习记者 王志伟

麻烦给XX号投个票，帮忙复制一下链接，求99个赞。如今这种现象在微信群、朋友圈中并不鲜见。对于通过网络拉票砍价集赞的现象，大家怎么看？近日，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)发布的一项有1504名青年参与的调查显示，75.6%的受访青年对通过好友圈拉票砍价集赞的行为感到困扰。容易被获取个人信息、担心不安全(63.9%)是受访青年感到困扰的原因。57.2%的受访青年认为拉票砍价集赞的行为会消耗人们之间的感情。

### 近八成受访青年反感在好友圈中拉票砍价集赞的行为

在北京工作的90后李明洋偶尔会收到朋友发来的砍价链接，要求帮忙点一下，他坦言自己有些反感这种行为，虽然只是一件小事，但你不帮忙好像就欠着别人一样，这种感觉让人挺不舒服的。95后杨婷表示，她反感的不是朋友



发链接的行为，而是商家这种要求用户帮忙的机制。她之前收到过朋友发来的链接，自己点完之后，系统显示如果参与也能享受到一定的折扣，于是她又把链接发给其他人，但最后发现其实很难完成任务，这个机制就是在利用人的心理，通过拉人的方式实现宣传的目的。

家住苏州的90后胡松松感觉，现在比较常见的是各种砍价链接，通过邀请朋友点击，降低该产品的价格，新用户的贡献值更大。胡松松曾为了帮家人点击链接，而下载过相关App，但后来家人也没能获得所宣传的奖励，感觉很多都是套路，在骗取用户量和点击量。

调查显示，75.9%的受访青年觉得通过网络拉票砍价集赞的现象普遍。交互分析发现，00后觉得普遍的比例更高，为80.2%。另外，16.6%的受访青年认为不普遍，7.5%的受访青年表示没关注。

胡松松坦言自己在点击链接之前，会先判断一下链接的来源，如果是来源不明的，就不太敢点击，现在很多诈骗都是通过钓鱼链接实现的，会快速获取个人信息，存在一定的安全风险。

调查显示，对于这种通过网络拉票砍价集赞的行为，75.6%的受访青年坦言有困扰。大家对此有哪些困扰？63.9%的受访青年觉得容易被获取个人信息，担心不安全，62.3%的受访青年认为需要关注公众号或下载App。其他还有：操作流程比较麻烦(41.8%)，担心影响和对方之间的关系

(34.1%)，彼此不常联系，觉得有些尴尬(25.9%)等。

胡松松觉得，现在不少平台对个人信息的收集有些过度了，比如随便打开一个链接，都会要求提供昵称、头像等信息，对于收集信息没有明确的规范，感觉不太安全。

### 57.2%受访青年认为拉票砍价集赞的行为会消耗人们之间的感情

杨婷坦言如果别人找自己帮忙，自己不帮或者没帮上，会有心理负担，所以很多时候即使自己不想帮，也很难开口拒绝别人。杨婷觉得，这种看似简单的举手之劳，在一定程度上鼓励了网络投票砍价集赞现象的蔓延，现在如果有人频繁给我发这种链接，我会不回复，或者设置成免打扰，拒绝接收类似的信息。

调查显示，50.4%的受访青年表示自己是被碍于面子，被迫参与。

如果是为了抢票，或者投票评比，这种比较重要的就会帮忙。但如果是砍价，就不会帮忙，因为点和不点差别不大。现居

北京的张文友觉得，点个赞链接的主动权在自己手中，情感维系是相互的，坦诚说出自己的想法也很重要。

57.2%的受访青年认为，这种通过网络拉票砍价集赞的行为会消耗人们之间的感情。交互分析发现，90后这样认为的比例更高，为61.4%。

杨婷对此表示认同，如果有别人发了这样的链接，却没有得到回应，我会觉得不开心，但其实仔细想想，别人并没有义务帮忙，而这种道德绑架的思维会破坏朋友之间的信任，消耗彼此之间的感情。

张文友觉得，任何事物都有两面性。对于平时联系较多的朋友，如果经常发这种链接，确实会让自己觉得反感。但对于不常联系的朋友来说，其实也提供了一次交流的契机，能够通过这种方式交谈上几句。

胡松松认为真正的情感不会因为一些小事儿而消失，关键要看日常的交往，还是要相互理解、相互尊重吧，尽量多站在对方的角度考虑问题。

此次调查的受访者中，男性占41.6%，女性占58.4%。00后占26.1%，95后占27.5%，90后占30.0%，85后占16.4%。