

咱爸妈被智能甩下一条街差在哪

记者探访超市医院等场所 亲身体会老年人智能生活啥最难咋解决

缴费排队一小时,到医院发现挂不上号,招手也很难打到车,不用网上支付享受不了折扣……对于年轻人来说,这些状况通过手机网上操作分分钟搞定,可那些不擅长上网、不会操作手机的老年人,却在这张“数字化生活”的“大网”中很迷茫,他们与这些便捷服务的距离,远不止一个“网”那么简单。

另一方面,《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年3月,我国网民规模达9.04亿人,互联网普及率达64.5%,但60岁及以上网民占比仅为6.7%。国家统计局发布的数据显示,到2019年底,60周岁及以上人口占总人口比例约为18.1%。从这两项数据推算,有上亿老年人没能及时搭上信息化快车。

那么,在“数字生活”的背景下,沈阳的老年人啥最难?难在哪呢?本报记者在一段时间里走访多个超市、医院、煤气水电收费站等日常生活中常常遇到的场景,实地体验沈阳的老年人面对“数字鸿沟”有哪些困难,同时也对辽宁省老年服务协会进行采访,解读沈阳老年人在“数字化生活”面前,需要迈过哪些沟坎儿。

实地探访 超市:不会网上支付 “超市达人”错失优惠

12月22日,浑南华润万家超市,收银处不少顾客正在排队等待结账。门口自助收银机旁,63岁的李阿姨悄悄观察了好半天,鼓起勇气小声问服务人员:“您好,这个东西怎么用?”服务人员告诉她,要把商品的条形码对准扫码口,然后选择支付宝或者微信等网络付款方式付款就行。听到这里,李阿姨不好意思地摆摆手,“我手机里没有钱,用不了啊”。

李阿姨说,促销员经常跟她介绍超市各种“满减活动”,可大多需要下载关注或者注册各种信息,不会拼音打字的她完全没法操作。

“眼看着有优惠,可不会手机支付就是享受不到,你说气人不。”李阿姨自认是“超市达人”,哪家肉好,哪家菜便宜她都门儿清,没想到却被新技术难倒了。与李阿姨有相似经历的老人还有不少:“网上支付是挺好,可就是不会用。”

自来水收费站: 几乎只有老年人来缴费

与超市里年轻人的喧嚣不同,位于沈河区令闻街的一家自来水收费站,却几乎只有步履蹒跚的老人进入。12月21日,一个温暖的午后,20分钟时间里,有三拨人前来缴费,全部都是老人,有互相搀扶的,有拄着拐杖的。收费窗口只收现金,工作人员说:“年轻人都在网上交了,还能来这儿交的都是不会上网的老人。”

记者询问怎样网上缴费,工作人员非常热情地帮忙找出微信中的缴费页面,“你们年轻人学得快,以前也有老人来问的,我们就得讲慢一点,多讲几次他们才能明白。”

采暖缴费站: 有时需要排队一小时

家住在浑南的郑先生每年都为缴采暖费头疼。每到供暖季他都得起个大早去排队叫号,有时候得排上一小时。今年女儿帮他在网上注册了信息后直接缴费,不到十分钟就弄完了,让他非常惊喜。但是当女儿教他操作步骤时,他却发现,“正在页面上输入呢,不知道碰哪了,屏幕就黑了,等再打开,原来的页面也没了。”试了几次,总会这样那样的问题,他感叹:“岁数大了反应慢,整不好这东西”。

动动手指就能买票、购物,缴纳水、电、气费用,很多老人也渴望享受这样轻松便利的支付方式,但出于各种原因,他们不敢轻易尝试。

医院: 导诊帮忙指导 老年人网络支付

12月21日,记者在沈阳市一家医院大厅看到,走廊里摆放着一排自助挂号缴费机。65岁的童阿姨站在机器前犯了难,她想要自助缴费,却不会操作。如果去窗口又要排很长的队,好在童阿姨的微信关联了银行卡,在导诊一步步的指导下,她顺利地缴了费,前后不超过十分钟。

其实在半年前,她还对网络支付完全陌生。“以前想要早点看上病,就得起个大早,五、六点钟来排队挂号。”童阿姨回忆,前两个月她扭伤了脚腕,儿媳带她来医院看病。从网上预约挂号,到扫健康码入院,再到交检查费和药费,以往每次都要排长队的经历,在儿媳手机的操作下,几分钟就完成了。这让童阿姨大开眼界,也就是这次经历促使童阿姨下定决心,要学习怎样用手机上网。现在她不仅能熟练地扫码付款,还会发朋友圈,甚至网络约车。



沈阳沈河区令闻街的一家自来水收费站,不会网上支付的老人来缴费。 辽沈晚报记者 闫柳 摄

为了解60岁以上老年人对“数字生活”的态度和实际难处,记者随机调查了20位沈阳60岁以上的老人,并结合辽宁省老年服务协会的调查,总结出沈阳老年人在“数字生活”面前的几个特点。

最想学: 视频通话

辽宁省老年服务协会秘书长,老年人能力评估专业委员会副主任杨硕调研发现,老人的智能手机有九成是儿女淘汰下来的,年轻人换了新手机,就把旧的给老人用。而子女是父母永远的牵挂。老人的需求已不仅是要听到声音,更想看到孩子的身影。

杨硕提到,他曾遇到一位老人,接通了视频通话却不会挂断,以为只要按“返回键”就行,但其实通话只是转到了手机程序后台,仍在进行中,儿女那边也没注意,视频通话就一直开着直到手机电量耗尽。“老人更想看到子女是一方面,能够有效节省通话产生的费用也是很多老人选择视频通话的原因。”

最难处: 学不会 记不住

“老了,脑子不好使了”、“手机屏幕太小,总也点不准”,培训中总能听到老人这样的感叹。因为年龄、知识结构、生活习惯等诸多因素,老年人对于数字技术的认知和接受相对迟缓,在使用上相比年轻人更是慢不少,这是一个客观现实。听了没听懂,懂了没记住,是他们面临的最大难题,也是培训工作中最大的难点。

杨硕介绍,培训中一个志愿者负责指导两位老人,讲师会把每一个步骤都画成简图,用醒目的图标把各种功能标示出来,反复讲解两三次,而即使这样,刚教会的内容,有的老人也可能出门就忘了,“但是没关系,忘了下次再学习。”

最担心: 网络账户不安全

在记者随机调查的20位60岁以上的老人中,16位老人拥有智能手机,并且都安装了微信或支付宝,其中有7人使用过扫码支付,关联银行卡的只有2人。

“微信里的钱都是孩子给我发的红包,平时扫码就花这个钱。”沈河区的刘女士退休七八年,每天都要上网浏览新闻,看视频,微信朋友圈也玩的很溜,可即使这样,她也没敢把银行卡与网络账户关联上,“我怕不安全,网上账户看不见摸不着的,万一被人破解了密码,把我的钱都转走了怎么办?”

沈阳试水 智慧助老培训将覆盖 沈阳全部社区

为更有效地帮助老年人“数字扫盲”,辽宁正在展开积极探索,据本报记者调查,围绕老年人日常生活中使用最频繁的设备开展培训,帮助老年人“数字扫盲”的智慧助老培训正在积极开展,即将覆盖沈阳全部社区。

为帮老年人预防网络诈骗 举办60多次培训

杨硕介绍,早在2019年初,辽宁省老年服务协会就针对提高老年人预防网络诈骗能力,更好的融入数字化生活的课题进行过调研,组织了社会和高校的志愿者以及协会的专家走进20余个社区,共举办了60多次培训,千余名老人受益。

老人想学习的内容并不复杂

在实际培训中他们发现,老年人对于网络的了解和应用程度远低于预期,“老人想学习的内容简单得多,例如怎么存电话号码,怎么删照片,甚至转的红包怎么接,退回去怎么办。杨硕说:“这些细致到年轻人觉得都不是问题的问题,却成了老年人学习的坎儿。”

重点讲解预防网络诈骗 网络购物安全

根据2019年调研中老人反馈的需求,培训内容进行了调整。今年12月19日,辽宁省老年服务协会、沈阳职业技术学院软件学院联合开展的首期智慧助老培训开课。讲师在大屏幕上展示微信使用方法的手绘图,还用不同颜色和图标把微信各种功能一一标示出来,一步步指导大家怎么语音聊天、怎么视频通话。为了方便老年人学习和理解,杨硕透露,协会还将印发智慧助老培训小册子,里面将会把智能手机常用操作步骤详细列出,有望在明年春节后通过社区免费发放。

智慧助老培训将覆盖老年人生活场景中遇到的各类问题,包括:日常生活扫码支付、预约家政服务、进行生活用品采购、用手机缴纳煤水电费等;交通出行出示“健康码”、手机叫车、扫码使用共享单车、扫码乘坐地铁公交等;就医服务预约挂号、取号及缴费、自助终端打印检验报告单等;使用手机查询账户余额、使用银行自助存取款机等。

在培训过程中,讲师会重点讲解关于预防网络诈骗、网络购物安全等问题,例如在网购里怎么样避免陷阱,有哪些网络平台是安全的可用的。接下来,智慧助老培训将覆盖沈阳全部社区。

专家观点 由智慧助老进入智慧居家养老

辽宁省老年服务协会党委专职副书记,驻会名誉会长,管理学教授李春方介绍,截至2019年,全省60周岁及以上老年人有1075.7万人,占常住人口比重为24.7%,高出全国6.6个百分点,辽宁人口老龄化形势已经呈现高程度、高老龄、高空巢和高慢病的特点。

李春方表示,智慧社会是更高级的社会形态。对老年人普及智能手机,仅仅是更好融入智慧社会的开端。在此基础上,还应根据老年人需求提供居家、社区、机构、文旅等方面的养老智能产品。例如,智慧生活产品、智能呼叫产品、智能安全辅助产品、智能娱乐产品、智能护理产品、智能行走辅助产品、智能医疗康复产品、医疗服务智能辅助产品等,从而协助解决养老、康复、助残有关需求。

辽沈晚报记者 闫柳