

一部小小的智能手机,给我们的生活带来了翻天覆地的变化。出门打车,一个APP轻松搞定;到医院看门诊,可提前网上预约;足不出户,外卖小哥就把美食送上门……可这些便利的生活场景,似乎与部分上了年纪的老人无关。近日,三湘都市报记者走访了长沙的大街小巷,调查发现,一些老人由于不会使用智能手机,不仅享受不到智能生活带来的便利,还遭遇了不少的尴尬。

■记者 杨昱

## 看病不会网上预约、出门被健康码“拦住”、不懂网上购物……智能生活,银发族成了“局外人”?



9月16日,在长沙市橘子洲景区门口,进园游玩需扫二维码,一个手机号可携带5人进园。一些带孩子的老人,通过儿女的手机绑定,进园参观。 记者 杨昱 摄

### 场景五

家人网上聊得热火,老人却没法互动

有人曾说过:“最远的距离是,我们面对面坐着,而你却在玩手机。”

这的确是生活智能化趋势下的特有现实,特别是节庆日或家庭聚会时,一家人在互发红包,不会玩手机的老人只能干瞪眼。

“这几年央视的春节联欢晚会,都会有扫二维码送红包的活动,我学不会智能手机,只能看着儿孙们玩。”家住长沙市望麓园街道荷花池社区的曾爹爹93岁了,也想学着玩智能手机,却总是忘了如何操作,屏幕上的字更是看得眼花,“年纪大了,有时想到乡下去走亲戚,却走不动。好在女儿用手机视频,帮我跟乡下的侄儿联系上,这才见了我姐姐最后一面。”

记者走访发现,类似的例子还有很多。一些独居老人,由于儿女在外忙于工作,常常是一个人看电视打发时间,由于无法使用智能手机来互动,让他们觉得自己被边缘化,有一种不入群、被淘汰的无奈感。

### 场景六

网购有更多优惠,他们却不会用

借助智能手机,人们在网上能买到更多优惠的东西,可对于部分老人,他们只会到实体店拿现金购物,与线上的优惠活动擦肩而过。

家住长沙市开福区富雅坪小区的64岁的周媿驰,经常会去门店买一些炖品回家。前段时间,因为不慎摔伤,无法出门购买。为此,她的儿子通过送餐软件找到了她常光顾的餐馆,点了她常喝的鸡汤。她惊讶地发现,同样的食物,所花的钱却比她在门店买的更便宜,而且还是送货上门。

“那个软件有各种打折,30元的半只蒸鸡,网上买只要20多元,确实比较划算。”周媿驰说,之前不想电子支付,是怕麻烦,要绑定银行卡什么的,怕弄错数额,“现在到菜市场买菜都是用二维码,还不用带零钱,确实比较方便。我和朋友也在慢慢学,慢慢适应这种新的生活方式。”

### 场景一

跑医院预约专家号,不料近一周的预约号已满

在湖南省人民医院(马王堆院区),来这里挂专家号看门诊的老人很多,特别是消化内科、泌尿外科、骨科等热门科室。为了提高看诊效率,医院在微信公众号上设置了网上预约挂号服务,省去了不少患者排队等候的时间。

可现实是,一些不会使用智能手机的老人来医院预约挂号,却发现近一周的预约号都已满。无奈之下,只能选择在想看的医生坐诊当天赶早去医院现场挂号区排队等候。

“这样的情况经常发生,我们会安排年纪较大、情况较急迫的老人优先看诊。”省人民医院马王堆院区门诊办主任成利群说,由于一些老人没有提前预约,就诊号往往靠后,当轮到他时,可能已临近下班,“不过我们的专家仍会继续加班看诊,确保每天的挂号都会看完。”

“很多老人经常得来医院看诊,建议他们的家人提前为老人预约,省去不必要的麻烦。”成利群表示。

### 场景二

出门办事,没健康码被拦了回来

为防止疫情扩散,我国推出了健康码,以此来掌握人员是否曾前往敏感地区。记者走访发现,在银行、医院、高铁站、法院等单位,大门口都立起了易拉宝,方便办事人员用手机扫健康码后进入。这样的设置自然是为公众的安全着想,可对于不会使用智能手机的老人来说,却显得比较被动。除了测量体温外,他们须出示身份证,完成一系列的信息登记,花费比年

轻人更多的时间才能到达目的地。

为了配合健康码的推广,很多老人开始向社区求助。长沙市天心区金盆岭街道狮子山社区党总支书记李静介绍,狮子山社区是长沙的老小区,很多老人因为不会使用智能手机,出行中出现了麻烦。为此,社区安排集中为老人办理健康码,“有些没来得及参与的老人,也可以到社区去单独办理。”

### 场景三

记忆力下降,刚学的上网操作又忘了

智能手机是年轻人的时尚?很多老人表示不服。在长沙市开福区老干部大学,就有不少老人争相报名参加学习。那么,他们是不是很快就能学会上网购物、搜索、使用APP等技能?记者采访了教手机使用、电脑上网的老师李贞。

“这里的老年学生都是很好学的,可苦于记忆力、专注力下降,有时一个简单的操作,得反复练习很多次。”李贞说,她

的班上共有40名学员,每次给他们做教学演示时,都要重复做很多次,“每一次演示完成,总会有一部分同学没听懂,但奇怪的是,单对单去教,他们又能理解。可过一段时间不用,又都还给我了。”

“很多老年人上网不顺畅,也与普通话不标准有关。”李贞说,一些智能手机有语音识别功能,老人的普通话不标准,往往很难识别。

### 场景四

到5A级景区游玩,门前二维码难倒老人

为了锻炼身体,很多老人喜欢结伴去爬山吸氧,尤其是长沙的岳麓山、橘子洲景区。可受疫情影响,A级以上景区需要提前预约,这给一些老人的出游造成了一定的困扰。

9月16日,记者在橘子洲景区大门口看到,不少人正在用手机扫描挂在高空的二维码,入园需先完成扫码预约,填写预约人数、时间等个人信息,拿预约成功生成的二

维码去闸机口扫描,方能够顺利进入。

记者发现,对于年轻人来说,这些操作很简单,但对于不会使用智能手机的老人,就比较困难。对此,景区保安告诉记者,对于来景区游玩的老人,可以在传达室登记身份证后,再进景区参观。“在设置二维码时,景区开通了专为老年人服务的绿色通道,也是考虑这个问题。”

智能生活  
老人  
你  
不容易  
T02  
现状

### 链接

#### 老年人的智能生活解决方案或成竞争蓝海

据中央网信办发布的数据及第45次《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,手机网民规模达8.97亿。其中,50岁及以上网民群体占比为16.9%,而60岁及以上网民占比仅为6.7%。这意味着,很大一部分60岁以上的老年人仍处于“断网”状态,未能较好地与互联网及其带来的智能生活进行连接。

“银发经济”是继“他/她经济”、“母婴经济”后的又一个关注点。随着数量庞大的60后集中进入退休、70后步入50岁,银发经济将成为不容忽视的蓝海。

目前,在移动网民中,虽然银发族的渗透率仍然较低,但用户规模、使用时长都在增加。随着移动互联网和智能硬件的不断成熟,银发人群整体文化水平提升,渗透率提升将成为板上钉钉之势。未来,移动互联网企业如何精准把握银发人群的需求特点,解决该人群的刚需,将成为银发经济发展的关键。