

越来越多的人意识到,老年人融入便利的智能生活是存在不小的障碍的。如何打破这种“数字鸿沟”,让更多的老年人也能乐享其中,其实,全社会的尝试与探讨从未停止。

■记者 卜岚 通讯员 谢文慧

# 打破“数字鸿沟”,保留绿色通道

## 帮助老年人享受智能生活,需要多方共同努力



9月18日,长沙市开福区盛世荷园小区,一群老人正在交流智能手机使用方法。

记者 卜岚 摄

### | 建议三 |

#### 老年人改变心态,亲人积极作为、及时补位

除了公共服务给予银发族照顾之外,子女对父母的“文化反哺”也极为重要。

今年4月,中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第45次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年3月,60岁及以上网民占全体网民比例的6.7%,人数为6057万。而根据国家统计局的数据,2019年末,中国60周岁及以上人口为25388万人。这意味着,仍有超1.9亿老人未曾接触过互联网。面对大数据时代,这时候,如何以乐观的心态拥抱新知识显得格外重要。

“儿子教过我玩智能手机,但我学了两个小时都没有学会。”家住长沙市开福区盛世荷园小区的黄爷爷说,智能手机操作复杂,总是忘了怎么弄。黄爷爷称,儿子家都是用智能电饭煲、扫地机器人,但自己家还是用最普通的电饭煲,扫地用扫帚,拖地用拖把,“现在智能产品都这么贵,一不小心弄坏了得多浪费钱啊。”

为了更好地融入年轻人的生活,黄爷爷开始改变抱怨的心态,在儿子指导下慢慢摸索手机使用功能,“现在我也会用手机看视频了,朋友发我的广场舞视频,我还能边看边学。甚至能用手机听广播、和儿子视频,感觉又发现了新世界。”黄爷爷感慨道。

“作为老年人自身,首先需要调整心态,适应智能生活,以积极的心态去接受新事物。”湖南商学院副教授尹元元认为,除此之外,作为子女儿孙,要满足老年人对于互联网的知识需求,耐心教给他们更多互联网生活技巧,帮助他们安全触网,让老年人享受便捷的智能生活,跟上时代的步伐。

### | 建议一 | 优化智能终端的软件设计,保留线上、线下双渠道

从一个智能终端开始,人们的生活由此延展开来。

每天9点,长沙65岁的吴阿姨都会准时参加瑜伽课程,“季节不同,瑜伽服和瑜伽垫也要更换。根本不知道去哪买,网上购物我又不会。”吴阿姨说,为了方便购物,女儿就帮自己下载了淘宝,还弄了个亲情号。

“我没有支付宝和微信,银行卡绑定手机我也不放心!”吴阿姨告诉记者,她每次把需要的商品放购物车,再选择亲情付,“自己和女儿淘宝号绑定了之后,就可以把付款信息发给女儿,女儿就可以帮忙付款了。”

去年2月,淘宝上线亲情号,让父母购物时可以选择子女买单,“亲情账号”这一设定,解决了很多人的购物烦恼;不止于此,2016年,滴滴打车推出“代叫车”业务,叫车人只需填写实际乘车人电话,就能为

父母呼叫出租车……在智能生活方面,银行等场所也在积极为老年人提供便利。

“银行为老年人开通了幸福专线,专属电话客服会为老年人提供养老金余额查询指导等服务。在网点我们也有工作人员教老年人使用自助存款机以及智能柜机。”中信银行芙蓉支行的大堂经理告诉记者,针对老年人触网难的问题,银行均保留了传统的操作模式,为老年的生活保留了绿色通道。

业内人士建议,软件在设计的时候要考虑到各类人群,为老年群体提供便利,“在科技发展的同时也要考虑到老年人的需求,要优化智能终端的软件设计。要去掉一些繁杂的设计,设置一些智能语音等功能。同时,线上渠道在发展的同时,也要保留线下渠道,必要时做到相结合,使老年人也能感受智能生活的便利。”

### | 建议二 | 开设相关课程,社区、老年大学等组织大有可为

繁忙的工作,让年轻人不能时时陪伴。这时社区、养老院、老年大学等组织便大有可为。

“老师,快来帮我看看怎么发朋友圈?”“怎么看基层社区动态?”“老师,微信怎么建群啊?”在长沙芙蓉区马王堆街道古汉城社区图书室,老年人们对玩转智能手机充满了兴趣。

据了解,从去年开始,古汉城社区就曾开展“我学习我快乐”老年人智能手机学习小组主题活动,针对老人的需求,社工设置了实用的小组课程内容,包括教老年人连接网络、下载微信,使用微信拍照、聊天、视频通话,下载音乐,查公交,网上看病挂号,浏览新闻等课程。

84岁的齐奶奶是开福区洪山街道洪雅社区居民。孙儿在外地工作,给她买了个智能手机,好方便他们视频通话。“可是时间匆忙,晚辈们又没时间教我,所以到

现在我也只会接打电话。”齐奶奶说,听说社区工作人员教老人用智能手机,她专程来学习。社区负责人介绍,前来上课的老人们年龄基本在60至80岁之间,平均年龄68岁。

据悉,为了让老人学会使用智能手机,长沙市洪雅社区曾多次在社区活动室举办智能手机公开课,为辖区老人讲解智能手机以及常用手机软件的使用方法。

“要给老年人一个过渡时期,创造一个能够理解他们的社会环境。像社区、老年大学就大有可为,可以通过开设相关课程,指导老年人更好地使用手机。同时,制定激励机制,通过社区的一些文艺活动增设线上报名渠道等方式,鼓励老年人更多地接触智能手机、互联网。”国家二级心理咨询师李卫认为,老人们聚在一起,共同学习和探索,进步会更快。

## 他山之石

### 其他城市是如何做的?

**上海:**2020年4月,上海市民政局、市经信委联合发布首批智慧养老应用场景需求,包括“老年人智能相伴场景”。在社区、机构和居家三类场景中,利用电视机、音频设备、触摸屏、机器人等智能化、信息化设备,为老年人提供视频、图像、音频等智能互动服务,让老年人便捷获取养老服务信息和智能陪伴服务。

**宁波:**民生银行创立“民生乐老学院”,推出智能手机课程,并联合宁波市科协等6家单位启动“2020年中老年人智能手机操作技能普及工程”,着力解决中老年人智能手机不会用、用不好等“用机难”问题,让宁波中老年人共享“智慧城市”发展成果。

**杭州:**从去年8月7日起,杭州交通运管部门着力为老年人、残疾人等特殊人群送上了一份暖心的打车、约车“福利”,组建了95128爱心车队,向特殊人群推出一对一预约结对的出行服务;畅通了95128与曹操出行400两路热线,提升约车响应效率。

**合肥:**为普及计算机知识,提高中老年人计算机技能,合肥市临湖社区新年居委会联合巢湖市德颐顺老年服务中心、合肥学院大学生志愿者在居委会活动中心开展了以“学习电脑知识,共创志愿时尚”为主题的中老年人计算机知识培训活动。大学生志愿者跟老年人宣讲了计算机基本知识和简单的操作方法,并开展一对一专门培训。

智能生活  
老人  
你  
不容易  
T04  
求解