

如何帮助老年人跨越“数字鸿沟”?

株洲日报记者 邓伟勇

不会手机支付,不会使用健康码,不会使用打车软件……这种窘境是当前很多老年人正在经历的,数字化生活在给人们带来便捷的同时也给传统生活方式带来冲击,尤其是老年人正面临破除“数字鸿沟”的难题。

日前,国务院办公厅印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,聚焦老年人就医、出行等高频事项和服务场景,切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难。

从我市来看,至2019年底,60岁以上老年人口74.5万人,占全市总人口的18.3%。帮助老年人跨越“数字鸿沟”,社会、家庭、个人又该做什么?本期“天台话吧”即关注此话题。

观点1

让老人感受线下服务窗口“暖意”

访谈嘉宾:天元区云里社区居民 刘泽湘

随着信息技术的发展,总感觉老年人要被时代抛弃。

去医院看病,提前打电话给医院预约,热门的号根本挂不到。在门诊大厅,自助挂号设备一字排开,年轻人都会选择自助机上操作,我们老年人因为不懂操作,只能选择排队,不仅时间长,而且问得多了,窗口人员也就不愿意搭理了。

当前,我们看到数字化、信息化、智能化是发展方向,像挂号这种事情很羡慕年轻人在网上一下子就预约好了,不用多次跑医院。但与此同时,确实要关注和照顾到各类社会群体的需求,整个社会都要帮助老年人跨过“数字鸿沟”,用两条腿走路、两条腿并用。

其实很多老年人想要享受数字化生活

带来的便利,但受文化程度、接受能力和生活习惯等多方面因素制约并不容易。这意味着,在涉及民生的领域,在使用智能技术的同时,传统的方式还要保留。我也关注到国务院办公厅印发的《实施方案》中,明确了要保留的传统服务及重要场景,主要包括老年人及相关群体日常生活中涉及的高频事项,例如疫情防控、交通出行、看病就医、消费支付、游园健身、办事认证等。

一座城市是否宜居最重要的是衣食住行的感受,在保留针对老年人的传统服务的同时,更重要的还要让老人感受线下服务窗口的“暖意”。比如专设老年人的服务通道,增加服务人员,在车站、医院等重要场所组织常态化志愿服务,让窗口服务、电话专线、引导人员能够更好地帮助老年人。



漫画/左骏

观点4

建立家庭“数字反哺”机制

访谈嘉宾:市同心社会工作服务中心 杨妮妮

一些科技企业在产品研发时,对老年用户群体关注不够,并未真正认识到老龄社会潜在的巨大市场需求。结合我的经验来看,倡导家庭“数字反哺”,年轻人教会老年人使用设备和互联网,并使得他们得心应手“不掉队”,是比较现实和可行的方式。

我们扎根于天元区多个社区,在开展社区长者活动前一般会进行问卷调查,结果显示,80%的长者对微信使用、手机拍照、购物软件等方面感兴趣,并希望社区提供此类课程。现实中也不是说老年人上

网时间越长越好,而是要看使用网络的广度和深度。我们2018年-2020年在社区开展的长者兴趣小组,从效果来看,很难做到短暂的课程学习就教会长者灵活使用电子产品。

“数字反哺”应该是长期的、潜移默化的,家庭成员耐心、重复的教学还是更加有效。且同辈支持薄弱、自我效能感低、数字断崖严重,但在与家人互动频繁中,长者越有可能接受数字信息的教育。同时,父母对新鲜事物接受慢,子女要更有耐心,不要让父母有“挫败感”。

观点2

让老年人有更多继续学习的机会

访谈嘉宾:株洲晚报老年大学校长 王烽

老年人对智能终端不会操作,不能够享受信息时代的便利,这是老年人普遍有失落感的原因之一。

根据统计,到今年6月,我国网民规模达到9.4亿人,但60岁及以上网民仅占比10.3%。数字技术既让大多数人受益,同时也让老年人“伤心”。

大多数老年人面对的“数字鸿沟”,显得无所适从,比如网络诈骗也频频找上“抵抗力”差的老年人。在此基础上,提供更多老年人继续学习的机会显得越来越重要。

其实,在不少地方,相关的培训班已在实践。比如,针对愿意主动学习的老人,南京鼓楼开放大学推出智能手机培训课程,教授老年人扫码付款、网上挂号、使用健康码以

及诈骗防范等,课程甚至出现了一“座”难求的情况。

大多数老年人面对的“数字鸿沟”,即是“技术鸿沟”。“智能手机很方便,但是很多功能我都不会,儿女也没太多时间教我们,如果有专门的人教就好了。”在与老人交流中,很多老年人表达出了心声,今年我们株洲晚报老年大学开设4期智能手机培训班,意在给老年人普及智能手机基础知识和使用技巧,总共20多节课程,全部免费,每班20名学员,期期爆满。

晚报老年大学还先后走进各区养老机构,开设公益课程。提供更多老年人继续学习的机会,任重而道远,需要社会各界一起努力。

观点3

丰富适合老年群体使用的应用

访谈嘉宾:新媒体从业者 陈柱

目前社会上对老年群体的重视程度还不够,老年人更多是属于被动群体。可根据老年人年龄层次、身体状况等进行明确划分,才能更好地帮助他们。

那么,如何让有学习能力和意愿的高龄老年人顺利搭上智能技术的快车,共享信息化发展的成果呢?

首先,智能社交、智能政务、智能家居……期待这些设备上都能提供“老年模式”“长辈模式”等。金融机构也可加强对老年人移动支付的知识宣传、教育、普及推广的同时,在线上因人而异打造一些大字版、语音版

的智能金融APP,为广大老年人提供定制化金融服务。

现在社会上主推针对青壮年客群的智能产品,针对老龄产业打造智慧产品还有较长一段路要走。由于老年人天生节俭,消费认知倾向于物美价廉,站在商家的角度,如果看不到足够的经济利益,也难以做大。所以,丰富适合老年群体使用的的应用,不仅需要企业承担社会责任,还需要政府给予积极扶持。

时代不等老人,但我们可以等待。只有我们这一批人给予老人们足够的耐心和关怀,下一代才会学着我们的样子,善待我们这批人。

相关链接

20条重点任务 让老年人融入智慧社会

日前,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,提出20条重点任务,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

- 1.完善“健康码”管理,便利老年人通行。
- 2.保障居家老年人基本服务需要。
- 3.在突发事件处置中做好帮助老年人应对工作。
- 4.优化老年人打车出行服务。
- 5.便利老年人乘坐公共交通。
- 6.提高客运场站人工服务质量。
- 7.提供多渠道挂号等就诊服务。
- 8.优化老年人网上办理就医服务。
- 9.完善老年人日常健康管理服务。
- 10.保留传统金融服务方式。
- 11.提升网络消费便利化水平。
- 12.提高文体场所服务适老化程度。
- 13.丰富老年人参加文体活动的智能化渠道。
- 14.优化“互联网+政务服务”应用。
- 15.设置必要的线下办事渠道。
- 16.扩大适老化智能终端产品供给。
- 17.推进互联网应用适老化改造。
- 18.为老年人提供更优质的电信服务。
- 19.加强应用培训。
- 20.开展老年人智能技术教育。

您是不是被手机上的垃圾信息弄得不胜其烦?
是不是被手机上的各种小道消息和谣言搞得无所适从?

株洲晚报

新媒体时代
有品位的阅读

还是读书看报

株洲日报 396元/年
株洲晚报 162元/年

私费订阅,赠送精美玻璃保鲜碗一盒或30元车海洋洗车券,
另送金诺洁空调清洗代金券一张

订报热线: 0731-28823900

- 1.天一站, 28835320, 邓站长, 13077029829, 天元区新闻路18号(株洲日报社院内)
- 2.天二站, 22162162, 黄站长, 13975338781, 天元区喜悦花都槐园643号
- 3.石峰站, 28344160, 谭站长, 18073329686, 石峰区响石东路266号藕塘小区10栋2号门面
- 4.荷塘站, 28422003, 易站长, 13017330508, 荷塘区氧气路601氧气站旁
- 5.芦淞站, 22285495, 向站长, 13787807109, 芦淞区解放街115号(市一中的后校门处)

扫码关注微信, 了解更多资讯
搜索并登录“株洲文化消费”微信公众号也可在线订阅,
最高可抵扣500积分, 相当于减免50元报款
(不另享订报礼品)