

智能生活，等等老人家！

国务院办公厅近日印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。

随着互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展，智能化服务得到广泛应用，但并不是每个人都可以享受到便利，一些老年人就面临着“数字鸿沟”问题：老人无法网上预约挂号；无法出示“健康码”进站遭拒；消费遭拒拒绝付现金；行动不便的耄耋老人被抬到银行做“人脸识别”……大家一起来听听老人们讲述自己的“触网”故事——

智能手机的使用方法。
王士兰老人（右）在学习智
罗旭摄



智能有门槛 培训要跟上

■ 王士兰 北京 蓟门里
社区退休居民

记得几年前去体检，工作人员告诉我，现在体检中心不再提供纸质体检报告单，3至5个工作日后，体检中心会将电子报告单以短信方式发送到手机上，只需点击短信中的链接，输入短信中提示的密码，就可以看到……年轻人听到这里都表示明白，随后转身离去。可是，对我们老年人来说，仍然是一头雾水。

“密码在哪里？”
“短信上写着呢。”
“验证码也写着？”
“验证码要等您点进链接之后才能看见。”……

类似的尴尬在生活中并不少见。网上购物、移动支付、线上挂号……对我们不少老年人而言，智能手机仍是难以逾越的一道“数字鸿沟”。熙熙攘攘的医院里，不会机器挂号只能四处询问；人头攒动的办事大厅中，不懂扫码填表只得东奔西跑。

直到后来，我参加了“夕阳再晨”科技助老志愿服务，这一切才发生了改变。夕阳再晨的志愿者手把手教会了我如何使用手机等电子产品，它提升了我的生活能力，拥有了这种能力，我就体会到了幸福感。比如说你看我现在走到哪儿都不用带钱，用微信、支付宝就可以支付，非常方便。

数字浪潮的奔涌下，年轻人在乘风破浪，老年人却在隔岸观望。面对眼花缭乱的智能应用，虽然有些老年人在热情拥抱和积极学习，但大多数老年人还是在不会用、不敢用、不想用、不能用的窘态中。

为老年人弥合数字沟壑，不仅是人文关怀的真情传递，也是城市温度的集中呈现，希望政府和相关社会组织能够提供相关培训、志愿服务，通过集中学习、一对一指导等形式，帮助更多老年人掌握智能手机的使用方法，提高老年人使用智能手机的安全性及便利性，让更多社区老年人享受智能化带来的便利。

本报记者 贺勇整理

我是养老服务机构九如城集团的创办人。在我们这个大家庭里，有一位叫杨秀云的长者，今年80岁了。几个月前，她去医院看眼睛，医院大门口一项极其“简单”的进门流程——健康码，把她难住了。尚未习惯使用智能手机的她只能求助于女儿。女儿赶来，进门扫码、填写问卷、自助机取号、诊室门口扫码排号、检查报告再扫码自助领取……一切在年轻人眼里再方便不过的手续，对杨奶奶而言仿佛一座迈不过的高山。老人不禁叹息：“现在岁数大的一个人出门，根本办不了事啊！”

回到公寓，杨奶奶下定决心要

我今年67岁，老伴张玉英65岁。以前的日常生活就是“三点一线”——送外孙女上学、去五泉山遛弯、在菜市场买菜。每天的日子非常规律，但不免有些枯燥。

一年多前，为方便联系，女儿给我俩换了智能手机。可是，新问题又来了：想打电话却找不到数字键盘、想看短信却经常误点链接……感觉还不如原来的老年机方便。有时候，想和老伙计、老姐妹们聊聊天，可在微信里翻半天也不知道该点击哪里。女儿、外孙女也会教我们，但常常没多久就忘了。

从今年10月底开始，社区举办“智学手机·乐享生活”——老年人智能手机学习活动，我们俩就一起报了名。怎么识别垃圾短信、如何发送微信音视频、买菜看病怎么扫付款、如何刷健康码……有一位叫李秀梅的社工专门教我们。上课时，她每一个步骤都讲得很详细，既有展示课件，还把资料打印出来给我们。前前后后上了5节课，我们100多位老人都学得很认真，还记笔记。

老妈如今88岁了。她老人家最喜欢拍照，不是拍别人，而是被别人拍。智能手机出来后，每次我回老家，她总要我给她拍照片、录视频，然后一起欣赏，饶有兴趣地评价一番。平时，我们分处沪渝两地，相距遥远，每隔一些日子，我们都要微信视频聊天。她耳朵不好，听不清我的话，但就是喜欢看着我、儿媳和孙子，乐呵呵地自顾自说话，还会兴致勃勃地跟周围老人说，我上海的儿子和我又视频

不被智能社会边缘化

■ 谈义良 上海 九如城集团董事长

学用智能手机，不能让社会“抛弃”。除了在养老公寓每周上手机课，她还向身边人请教。现在，她感受到了智能化生活时代的方便与美好。承载着老人与子女、与外界联系的手机，像个贴心的小宝贝，杨奶奶到哪都带着它。

杨奶奶说，不能改变自己变老的命运，但希望自己慢慢变老，更多享受有人性化的智能生活，更多

融入智能生活时代。

今年2月中旬，应江苏省民政厅要求，九如城集团紧急征调40多名员工驰援武汉。在武汉奋战33天，照顾202位老人安全度过疫情

危险阶段，帮助武汉两家养老机构建立起科学规范的防疫管理流程。当时，在武汉市社会福利院，许多长者对智能手机不熟悉，在封院管理的特殊情况下，他们无法与家人充

分联络，恐慌心理很严重。那种无奈与无助的场景，至今历历在目。

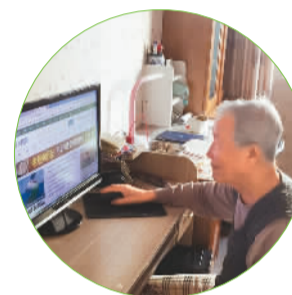
长者也曾是时代的弄潮儿，他们也曾站在时代发展的最前沿。作为一名养老服务工作者，我内心深处非常希望时代进步能够惠及并有助于老年群体，让他们同样享受到新时代发展带来的便利。一定不能让长者辛苦一辈子，老了有“被抛弃”“被边缘化”的感觉。

我相信未来一定会有越来越多的老年人像杨奶奶一样，积极融入互联网新生活。我也相信未来相关政策会更加充满温度和人性化，给老年人更多关怀与尊重。

微宇整理

习惯走老路 显然已落后

■ 邵兴国 辽宁沈阳
退休翻译



邵兴国在网上

我退休在家好多年了，每天在电脑前浏览新闻、去菜市场买菜、帮着带带孙辈、遛遛狗，退休生活简单平静。以前从没想过，像我这样的老人终有一天也成了社会智能服务系统的应用者。从广州看儿子坐飞机回沈阳，我原本不让孩子送的，这样做是为了不给孩子们添麻烦，心里也觉得没必要。我年轻的时候外派伊拉克那么多年，独自出行没问题。可孩子们不同意，坚持要送，说是现在的机场办理登机是自助的了。果然，值机柜台没有了工作人员，一排排自助机忙着打印票据。在儿子的帮助下办好值机，托运了行李，但这样便捷的值机方式却让我无所适从！不禁感叹真是要被科技抛弃了！

其实在家也一样，女儿充当了我们老两口的信息化代理人，网上购物、网约车、社保登记，一一代为办妥。我对自己的智能手机，常常一脸茫然，除了微信和打电话，我不会用其他功能。我是上世纪60年代的大学生，昔日的天之骄子如今也不能幸免地感受到智能化带来的束缚和困惑。

个人觉得，老年人之所以被科技发展和智能化的进程边缘化，也有自身的原因，一是习惯走老路的惯性，接受新鲜事物比较被动；二是惰性，认为自己已步入晚年，求安逸，不愿花精力在学习上；三是依赖性，依赖儿女操办大小事宜。要想不被智能社会边缘化，不能只靠国家的政策，老年人也要积极学习新事物，克服上面说的“三性”困难，跨越数字鸿沟，享受智能科技社会带给我们的红利。侯昕整理

状况，彼此关心激励加油。还有远在北京、与我如同家人一般的大学老师望公。他是上世纪80年代从美国留学归来的学者，如今退休20多年了，仍活跃在农业科技一线。对于如何让科技帮助老人生活得更健康、更方便、更有趣，他的观点是：一方面要鼓励有条件的老年人学习新科技；另一方面也要看到更多没有条件的老年人，政府要保护他们的权益。

微宇整理

甜蜜老年时光晒出来

■ 钟发贤 甘肃兰州 退休工人



▲ 社工李秀梅（右）指导老两口使用智能手机。本报记者 付文摄

以前出门不想拿手机，一是不想用，二是怕丢；现在，我们买东西会用手机支付，爬山时拍风景，再

老人离不开信息科技

■ 陈仲兵 上海 公司白领

聊天啦。从老妈身上可以看出，老年人与年轻人一样，同样离不开信息科技。智能手机拉近了他们与远方子女的距离，带给他们不可替代的快乐和满足。家庭中的子女或孙子女

辈，应当主动帮助他们掌握相关使用方法，不要遗忘他们。

再说说岳父母。岳父退休之前是贵州毕节地区一所中学的校长，德高望重。平时，两位老人也喜欢与我们视频通话，了解彼此的生活

跨越“数字鸿沟”享幸福

■ 陈希国 吉林长春 退休公务员



陈希国（左）和老伴

光阴似箭，日月如梭。眼下，我与老伴儿都步入古稀之年，身体状况大体还好，可以自由活动，出入自如。但时代在发展，社会在进步。我们的头脑已跟不上时代的步伐，比如外出购物、就医、办事儿都是数字化、智能化，这就给我们

这些老年人增加了障碍，眼前多了一道“数字鸿沟”。

前些天，老伴儿心脏病出了点儿状况，需要去长春住院。医院办公如今大多智能化了，这可给老伴儿给难住了。她的手机只能接打电话，没有其他功能。我一想，干脆

派我们的三女儿带着智能手机陪她去住院，直至结算出院。还有一次，我与老伴儿逛夜市，老伴儿遇到一件想买的东西，可没有带手机，又没带现金，幸亏我带了手机，当时扫码付了款。老伴儿非常高兴，说智能化就是好。

我们的经历说明社会需要数字化，老年人更需要数字化，只有数字化才能提高工作效率，才能满足老年人的需求。年轻人应该帮助老年人学习数字化知识，辅助老年人适应数字化生活，协助老年人克服数字化的困难。作为老年人，也应该在实践中学习，不断摸索、刻苦钻研，努力掌握数字化的知识和技能，为智能生活奠定基础。

国务院办公厅近日印发《关于切实解决关于老年人运用智能技术困难的实施方案》，要求在各类生活场景中，必须保留老年人熟悉的传统服务方式，否则数字服务就缺失了温度。我们的社会要在智能时代快节奏生活的同时，不忘给予慢节奏生活的老年群体多一些体谅，让科技的便利惠及每个人。

我是1942年出生的农村老人，也是一名退伍老兵。随着互联网、大数据、人工智能等信息技术的快速发展，智能化服务得到了广泛应用，深刻改变了我们的生活。

前些年有人说，以后不需要去银行，更不用支取现金了，微信、支付宝就可以直接支付款项。对此，我当时认为是天方夜谭，是绝不可能。现如今这已成为现实，通过学习和反复操作，现在我也能应用自如。去商场、超市不再带现金，购买蔬菜、肉类、日用品都是扫码支付，还会“淘宝”选购药品，平时外出已经习惯出示健康码。如今，我们村就连红白喜事礼金的礼金也是通过微信、支付宝发红包或转账。触网后的生活方便又轻松。

我的兴趣爱好比较广泛，每天上网实时浏览时事政治、军事动态、疫情防控、文化娱乐、旅游摄影和老年生活信息。我还学会了通过12306网站预订火车票，先登录网站查询高铁车次，再查看到站、

做永不掉队的老年人

■ 谭以祠 江西南康 谭家村村民



谭以祠（右）和老伴

经停时间、价格等信息，选好后就可以网络支付买票。乘车时，身份证验证通过就可以上车，连取票的环节都省去了。村里老年协会的活动隔一段时间就会在网上直播，老战友、老伙计平日在微信里联系得更紧密

了。几年的上网生活使我深深感受到了网络时代的优越性、先进性。我们年纪大的人，只要坚持多学习、多实践，没有学不会的。让我们紧跟时代步伐，做永不掉队的老一代。