



# 智能时代 莫让老人成“局外人”



10月23日,民政部在北京召开2020年第四季度例行新闻发布会,养老服务司有关负责人表示,下一步,民政部将以老年人为中心,推动解决老年人在民政服务中遇到的智能技术困难。

据中央网信办发布的数据,截至今年3月,我国网民规模超过9亿,但60岁及以上网民占比仅为6.7%。这意味着,有相当数量的老年人没能及时搭上网络快车。

近日,记者前往合肥多地进行随机调查发现,随着科技不断发展,尽管大家的生活变得越发便捷,但对于部分老年人而言,跟上时代发展似乎并不是那么轻松。

■ 实习生 夏青松 记者 吴善良 文/图

## 退休老师成智能时代“新文盲”

10月28日,安徽医科大学第一附属医院检验报告自助打印机前,一位大爷探头看了周围许久,也没弄懂怎么操作。最终,在一位路人的帮助下,大爷成功打印出检验报告。

“现在科技实在是太发达了,可惜我不会用,又不敢随便按,怕给按坏了。”大叔略显惋惜地告诉记者,机器打印确实方便,可是自己不会用,只能向别人求助。对于老年人难以跟上时代潮流的问题,在医院看病的王奶奶对此也颇有同感。家住合肥市包河苑,今年83岁的王奶奶是一名退休中学教师。王奶奶告诉记者,自己年轻时,上课教学生,下课做鞋、做衣服,样样不在话下,现在老了,反倒跟不上时代了。

“手机的功能太多了,可惜我们不会,我看孙子用手机叫车、买东西,确实很方便,也很羡慕,可自己就是学不会,就算手机在手上也没辙。”王奶奶坦言,自己眼神不太好,记忆力也大不如前,尽管孙子和儿子们有时候会教自己,但一转身,自己又给忘了。

“我们已经与时代脱节了,成了‘文盲’。”王奶奶告诉记者,虽然现在有各种人工智能,但自己还是习惯看老电视,去小店买东西,用现金消费。

## 银行办理业务的多为老年人

10月28日上午,在合肥市第二人民医院急诊科挂号处,不少年轻人正在排队,不远处的座椅上,坐着不少老年人。经过询问,记者了解到,不少老年人是由亲属排队。

家住临泉路钢铁二村的赵大爷告诉记者,这两天,自己肚子有点不舒服,一直想来医院看看,但来大医院看病,自己有很多地方都不太懂,只能等儿子有空才过来检查下。

当天,记者走访多个银行发现,现场办理业务的基本都是老人,年轻人的身影难得一见。

“现在在线下办理业务的基本上都是老年人,年轻人基本都用手机操作,很少来银行。”位于长江中路中国银行的一位银行经理告诉记者,再加之是工作日的缘故,老年人往往会多一点。

正在等待办理业务的李大爷告诉记者,自己也有智能机,但是不会用,存钱、取钱什么的,自己一般都会来银行亲自办理。

“钱这个东西跟其他的不一样,万一要是弄错了,把钱转错了或者转多了都不太好。”李大爷坦言,儿子和孙子也曾教过自己用手机买东西,但一方面涉及到钱,另一方面手机内容复杂,有时候还要验证码,自己还是不适应。

在记者走访过程中,不少老年人表示,大超市和大医院等地方,地方大,手续多,往往并不受老年人欢迎。反倒是街头巷尾的小店、菜市场以及小诊所,更受老年人青睐。

《中国互联网络发展状况统计报告》的数据显示:2019年,我国60岁及以上的老年人中,将近2亿没有接触过网络。

在家里不会操作智能家电;走出去不会手机打车;在银行需要排队办理业务;去医院不会网上挂号……生活中,随处可见的“便捷通道”,对于已过花甲之年的老人来说,却可能是一道难以跨越的“门槛”。



合肥市第二人民医院急诊座席上都是老年人



中国农业银行两老人在柜台办理业务



合肥市第二人民医院急诊科年轻人帮排队



安徽医科大学第一附属医院一老人在自助打印机前打印报告

## 子女: 工作繁忙 难带父母“触网”

对于子女而言,帮助父母“触网”的教学,也似乎并不是那么容易。

今年23岁的李瑶,早在数年前就在合肥市北二环路附近开了一家洗车店。在同龄人眼里,这个事业小成的男孩,依旧不能让父母很好地运用网络。李瑶告诉记者,自己的父母文化水平都不是很高,尽管两人早在几年前就有了智能手机,但父母也只会玩玩微信,刷刷抖音。

“他们老是在微信上给我发各种奇奇怪怪的链接,点开一看都是些乱七八糟的东西,说了很多次,他们都不听。”李瑶介绍,尽管会刷抖音,会转发链接,但父母至今都没有学会“添加好友”。

李瑶坦言,尽管自己开洗车店,但平时工作比较繁忙,而父母都在农村老家,与他们聚少离多,就算有心想教他们,也只能在节假日回家教,实际效果并不好。与李瑶有同样苦恼的人并不在少数。在带父母“触网”这件事上,不少年轻人表示,自己有自己的生活,在一天工作结束后,还要教小孩,忙生活,很难有时间对老人展开有效教学。

## 专家: 社会多点宽容 子女多点耐心

记者了解到,现在的智能手机大多有简易的老年模式(也就是极简模式或者简易模式),在这种模式下面,桌面布局更简单,图标字体更大,更能让老年人接受。另外,手机一般还有无障碍功能,里面可以设置很多适合老年人操作的功能。

安徽大学社会与政治学院副教授王云飞表示,随着互联网科技的快速发展,社会智能化发展已成必然趋势,这也对科技使用者提出了更高的学习要求。不过,老年人相对于年轻人,受到身体、自身受教育程度等因素影响,在接受新鲜事物方面有一定困难,需要反复操作才能掌握,所以,科技的发展也需要兼顾到这部分人群的需求。

“社会不妨对那些有需求,但不会使用高科技产品的老年人,多一点宽容。比如社区、医院等公共场所,可以适当设置一些人工窗口,设置一些人工引导员,帮助老年人操作。”王云飞介绍,另外,对于老年人而言,也要勇于接受新鲜事物。王云飞建议,在生活中,老年人除了可以向子女求助外,还可以通过社区和老年大学等方式,学习新科技的操作与运用。

