



祝康在指导董爷爷熟悉线上挂号流程。  
本报记者 于灵歌 摄



在科技助老课堂上,老人在学习如何线上打车。  
本报记者 于灵歌 摄



马勤(左)在教社区老人使用电脑。  
受访者供图

# “无G”遭遇战

本报记者 于灵歌

79岁的马勤老人家里,有七八个闲置的旧手机。据说,这些都是他的“淘汰产品”。从2012年开始使用智能手机,当时已年届70岁的马勤是国内第一批接触移动互联网的老年人。而且,即便在近10年后的现在,他依然算得上这一群体中走在智能化前列的人。

第47次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年12月,我国网民规模为9.89亿人,非网民规模为4.16亿人,其中60岁及以上老年人是非网民的主要群体,占比46%。

很长时间以来,新技术似乎只与年轻人画等号,老年群体则和智能化置身于互不关联的平行空间。靠着多年习惯的“线下模式”,非智能化的世界虽偶有卡顿,但也大致平稳地运行着。

然而,经过特殊的2020年,这一微妙的平衡被打破。占我国总人口比例18.7%的2.64亿60岁及以上人群,与数字时代的遭遇战终于到来。

## 这不是很简单吗?

张佳鑫第一次感受到科技与老人之间的距离,是他上大学后不久。

2008年,张佳鑫考入北京邮电大学。离开位于陕西汉中的家之前,一直疼爱张佳鑫的姥姥拿出平时攒下的4000元给他买了一台笔记本电脑。后来,家里有了台式机,张佳鑫就想通过视频连线让姥姥不时看到自己。

哪知道,从连接网络、安装驱动到运行程序、调节参数,张佳鑫反反复复打电话教了好多次,结果屏幕上还是见不着人影,反倒让姥姥对着电脑干着急。

“这不是很简单吗?”张佳鑫没想到,对自己来说代表着便捷与快速的计算机和互联网,在老人眼里却是一团怎么也理不出头绪的乱麻。

10多年过去了,曾经需要电脑、外置摄像头、驱动软件等才能实现的视频通话已简化到只需在手机App上点击按钮。不过,老年群体与数字化之间的差距并没有同等缩短。

2011年,种菜、偷菜类游戏风靡网络,退休在家的马勤也跟着孩子玩得不亦乐乎。由于此前很少使用电脑,刚开始,每一次想去自己的农场,他都要先让女儿帮忙开机、联网、登录页面,“那时候就觉得自己落伍了”。

相同的体会,今年82岁的仇奶奶也有过。两三年前,她好几次在路边打车,驶来的明明是空车,司机却都不搭理她。“当时我还生气,回家一问才知道人家接了网上订单,早不是‘空车’了。”仇奶奶退休前在一家信息技术研究院工作,是个“有知识有文化”的人,“没想到才没多少年,打车都不会了”。

数字化日益普及的同时,老年人因没有或不会使用智能设备而遭遇不便的事件不时见诸报端。去年新冠肺炎疫情出现初期,为减少人员接触,现金购物、现场挂号、窗口缴费等服务方式几乎全部线上化,随后健康码逐渐成为公共场所的通行证。老年群体与数字化的矛盾集中凸显出来。

2020年8月,哈尔滨一位老人没有手机无法出示健康码,遭到公交司机拒载和乘客轰撵;2021年1月,辽宁抚顺一位老人因同样原因遭公交车拒载。

2020年10月,由于医院取消现场挂号,成都一位七旬大爷花费数小时依然没能看上病。情急之下大爷表示:“你们不能把老人拒之门外啊!”

……

似乎是一夜之间,一直以来游离在数字化之外也能“好好活着”的老年人发现:自己出不了门,办不了事了。

## 学这些干吗?

“点击医院服务号,选择‘导诊’,再点击‘预约挂号’,就可以进入科室分类的页面。”6月初的一天下午,在北京邮电大学家属院的一间社区活动室里,“小祝老师”坐在76岁的董爷爷身边,为他讲解如何通过医院服务号预约挂号。老人上手练习时,“小祝老师”还会帮他在笔记本上写下流程要点。

在他们周围,10多位老人也在和自己一对一的“小老师”一起操作着智能手机。

这样的画面,与10年前张佳鑫第一次组织科技助老活动的场景形成鲜明对比。



四川成都,一位女士在老年大学参加使用数字设备的培训课程。

视觉中国 供图

## 教小学生解微积分

受到与姥姥连线失败经历的启发,学通信信息工程专业的张佳鑫有了帮助老人学习使用电脑和上网的想法。2011年5月,在希望工程“激励行动”的支持下,张佳鑫拉上12位同学,踌躇满志地开始实施计划。他们给项目起了个很有朝气的名字:夕阳再晨。

然而,13人团队出师不利。“打遍了北京东城区和海淀区所有社区的电话,都对我们的活动没什么兴趣。”张佳鑫对当年的“惨状”记忆犹新。最后,海淀区羊坊店街道有色设计院社区的回话成了救命稻草,“来试试吧”。

第一次上课,张佳鑫他们提前几天贴海报、发传单,活动当天还带去了好几包瓜子、水果。到了社区,他们见到老人就问:“要学电脑吗?”结果差点被人当成骗子。

两个多小时里,总共只有5位老人走进课堂,其中有几个还是路过时被软磨硬泡“抓”来的。带去的水果剩了很多,最后都送给了社区里看门的大爷。

“学这些干吗?”首秀惨淡收场,带着社区工作人员和老人的疑问回到学校,张佳鑫意识到,“助老”,不是一厢情愿就可以的。

再去上课,夕阳再晨请来了舞蹈、书画等社团的同学,把文体表演引入课堂,解决吸引老人来的问题。第一堂课使用的课件也全部被废除,“跟老人讲什么是硬件什么是软件,MB和GB之间有什么关系,他们既不感兴趣,也不容易听懂”。

教老人真正需要的电脑知识,成了打开局面的关键一步。张佳鑫记得,那几年流行做PPT,“可老人一不求职二不汇报工作,即使上一堂课认真学了,因为用不上,下一堂课他们就忘了”。

无意中,有志愿者发现有的学员喜欢在电脑上相互“秀”照片,于是那段时间,科技课堂变成了分享会,“小老师”们协助学员用PPT展示自己的花草照、宠物照、旅游照……老人们一边交流着生活日常,一边就学会了怎么制作简单的PPT。好口碑逐渐传播,越来越多的社区向张佳鑫团队敞开了大门。2011年晚些时候,科技助老课堂进入马勤所住的海淀区蓟门里社区,他成了当时为数不多主动报名求学的老人。从最简单的开关电脑、浏览网页,到听音乐、修饰照片,再到QQ聊天、发表文章,马勤越学越上瘾,是班里出勤率最高的学员,“偶尔有事去不了,我还会向‘小老师’请假”。

2012年,智能手机开始在国内快速普及,数码相机、平板电脑、ATM机也越来越多地出现在老人的生活中,助老课堂的教学内容随之从电脑扩展到多种智能设备。

“你看,这是最近社区活动的照片……”不知什么时候,正学着线上挂号的董爷爷翻起了自己的手机相册。“小祝老师”并不打断他,反而饶有兴趣地听着老人的介绍,“学会当一个倾听者,是与老人相处的第一步。”“小祝老师”颇有经验地说。

出生于2000年的“小祝老师”名叫祝康,是北京邮电大学经济管理学院的一名大三学生。作为一名“互联网原住民”,怎么把自己几乎天生就具备的数字化知识教给老人,是祝康最大的难题。第一次到助老课堂,他只会呆呆站着,不知如何与比自己爷爷奶奶年纪还大的学员交流。有经验的师兄示意他坐下,再把身体向老人倾斜——首先在身体语言上表示出主动与亲切。

“就像是小学生面对微积分题目。”助老课堂上,有学员这样形容刚开始使用智能设备或全新App时的感受。除了老人本身学习能力和思维能力的退化,智能产品在适老性方面的缺失是造成这种现象的另一个重要原因。

“为了学习线上约车,笔记记了好几页。”82岁的李莉老人背有些驼了,在课上抄写讲义时她几乎要趴在桌子上,“可实际操作时一步错了,又要从头再来。”她有些无奈地笑了笑。

和残障人士一样,老年人也是信息无障碍应关照的群体。然而一直以来,新技术等同于年轻的社会观念和年轻人是消费主力的市场导向,让科技企业在产品设计之初往往就没有考虑老年用户的需求和喜好。

即便在近年来“科技适老”概念提出后,许多产品也只是在字体、图标大小等表面功夫上做了文章。夕阳再晨公益中心副主任高天祺用一款生活类App举例:使用者需在应用内手动搜索“关怀版”字样并添加到工具栏才能方便使用健康码,扫一扫等常用功能,“可仅是这第一步就打败了不少老人”。

在早期的科技助老课堂上,因为对拼音不熟悉,不少老年人都卡在了键盘打字这一关。志愿者们尝试推广手写输入,但老人们拖着鼠标写字既不准确,又很费劲。后来,只需拆解汉字偏旁部首即可打字的“纵横码输入法”出现,这很适合老年人使用,大家也学得很有兴趣。有一阵,各社区和北京市还举办了纵横码打字比赛,马勤老人的第一个智能手机就是参赛得来的奖品。“可惜这样的产品还是太少了。”张佳鑫感叹道。

“我们再把线上挂号的流程复习一遍吧。”趁

着董爷爷关闭相册的机会,祝康把话题引回了正轨。在夕阳再晨的课堂上,除了每节课开头15分钟的统一讲解,大部分知识都是在聊天中教授的。有的老人耳朵背,“小老师”要扯着嗓子说话;有的老人记忆力差,相同的问题反复问好几遍;有的老人还有“个性化”需求,比如已有一定基础的仇奶奶,这次上课带了两个手机,她打开一个手机的热点,又在另一个没有电话卡的手机上戳了几下,后者也能联网使用了。“这是我专门从‘小老师’那儿学来的,以后出门有备无患。”

“要有耐心 and 同理心。”参加志愿服务两年多,这是小祝老师总结出的科技助老万能秘诀。如今,他手机里已有10多位爷爷奶奶的微信和电话号码,“课后遇到问题,他们可以随时咨询我”。

## 你应该先回家教教我

仇奶奶就很愿意向“小老师”们求助。每次上课,她都会把主讲“小老师”的姓名和联系方式仔细记下来,“无论问什么问题,这些孩子都不会笑话我”。

宁肯向只有几面之交的志愿者请教,也不愿“麻烦”自己的子女,在夕阳再晨科技助老课堂上,抱有类似心态的老年学员不在少数。“孩子们要么不在身边,在身边的多问几句,他们就不耐烦了。”有老人这样说。

去年底,高天祺到夕阳再晨公益中心实习。一天,她把一篇有自己参与助老服务的公众号文章转发到朋友圈,没想到,自己80岁的奶奶看到后留言说:“你应该先回家教教我。”

这句半开玩笑半认真的话让高天祺意识到,虽然自己和奶奶只有楼上楼下的距离,但她还真没“教”过老人用手机,“平时工作忙,有时候她偶尔问我,重复几遍讲不明白我也着急”。

第七次全国人口普查结果显示,中国平均每个家庭户人口为2.62人,家庭户规模继续缩小。在此背景下,要帮助老年人跨越“数字鸿沟”,仅凭家庭成员或者助老志愿者的力量是远远不够的。重庆大学新闻学院副教授李成波的一项研究表明,成熟的社会组织体系可以提升老年人的互联网使用能力。在我国,老人最常接触的社会组织就是社区。

“从一开始,社区就很欢迎‘小老师’。”马晨记得,夕阳再晨团队刚入驻时,蓟门里社区的工作人员想办法申请来11台旧电脑,解决了课堂上“光听难练”的问题。现在,随着老人们对使用科技产品的个性化需求越来越多,在助老课堂以

外,社区又请来两位大学生,每周一下午用两小时时间专门为老人答疑。

2014年,马勤在蓟门里社区发起成立了老党员先锋队,其中一项重要的活动就是鼓励社区里的老人一起用手机、用电脑。如今,这支先锋队的成员已从最初的20多位增长到230多位,“都是同龄人,一个带一个,一个教一个,谁也不会不好意思”。

2020年,夕阳再晨在全国19个城市开展了关于老年人智能手机使用现状的调查。数据显示,由于有充足的闲暇时间,再加之智能手机在日常生活中使用频率的增加,72.1%的老人希望系统学习智能手机,且对接触互联网不存有抵触心理。“这一调查结果与人们习惯性地认为老年人抗拒新事物的想法有很大偏差。”高天祺表示。

助老10年,张佳鑫发现,当教学方法和内容得当,老年群体的学习能力也能呈指数性上升。他记得,多年前仅是教老人用电子邮箱就花了两周,后来学习微博只用了一节课,“当老人熟悉了智能化‘语言’,他们并不比年轻人差多少”。

甚至从某种角度来看,老年群体还走在技术发展的最前沿。张佳鑫说,在经历了拼音、手写、纵横码等多种输入法后,语音输入的出现基本解决了老人打字难的问题,“现在,语音输入可以识别多种方言,助老课堂早已取消了打字课程”。

## 盛年不重来,人生可再晨

学会操作智能化工具,只是老年群体进入数字时代的第一步。接下来等待他们的,是如潮水般涌来的海量信息。“突然出现的弹窗、下载链接,每一个都不好对付。”虽然已与互联网亲密接触10来年,马勤依然会不时遇到“拦路虎”。有一次在网购时,App提示可领取红包,“结果点着点着,红包没出现,我还赔进去了50元”。

数字素养和信息辨别能力的缺失,让老年群体成为新型谣言和诈骗的主要攻击对象。无奈之下,回避成了老人自我保护的方式。张佳鑫说,直到现在,虽然许多学员掌握了移动支付的方法,但为了防止受骗,只要有可能,他们依然会优先选择现金付款。“现在,科技助老课程加入了预防诈骗、识别谣言及购物陷阱等内容,提高老人的数字素养。”

经过10年的发展,夕阳再晨在全国百余所高校已拥有了20多万助老志愿者。但这样的扩张速度,远远赶不上老龄化的速度。

如今,越来越多的力量正在参与到帮助老年人跨越“数字鸿沟”的行动中。去年11月,国务院办公厅公布《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,聚焦老年人日常生活涉及高频事项和服务场景,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。目前,多家科技公司推出了“一键叫车”服务,着手解决老人出行难问题。

同年12月,工信部印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》。今年4月,该部门又接连推出《互联网网站适老化通用设计规范》和《移动互联网应用(App)适老化通用设计规范》,明确了网站与移动应用适老化改造的规范,例如适老版App禁止出现广告弹窗、网站需提供特大字体等。

在张佳鑫看来,技术层面的改善只是“搭桥”的第一步。“政府出措施,企业出技术,公益团队和社区提供服务。更重要的是,整个社会生态都要有‘适老’的意识和空间。”今年5月,在夕阳再晨成立10周年庆祝大会上,作为优秀学员代表,马勤上台秀了一把最新掌握的“高科技”:用手机智能语音播报功能代替自己朗读了一段“学员感言”。

“盛年不重来,一日难再晨。”在数字化时代,陶渊明千年前的感慨正在被赋予新的含义。夕阳再晨的英文名称被定为“see young”,“只要愿意,夕阳和朝阳可以一样美丽。”张佳鑫说。



更多精彩内容  
请扫二维码