



智能生活,老人还要迈过多少“数字鸿沟”?

本报记者跟随10位市民 观察员深度“触网”探寻解决之道

通讯 手机老年套餐 却无“流量”可用

观察员说: “科技助老”“4G飞享”等老人专属资费套餐里只有通话时间,却几乎不含流量。面对额外流量包和其他含有流量的商业套餐,阿拉是少了不够用,多了不取用。而超过老年套餐之外的流量费用,更是让平时省吃俭用的老人觉得“很肉痛”。

■ 体验调查: 记者跟随两位观察员分别走访了沪上三家运营商网点,除了可圈可点的“敬老服务举措”,老人更关心专属的手机套餐资费和流量资费。 “有没有老年人的专属手机套餐?”在电信,“科技助老卡”套餐服务本市户籍年满70周岁老人,月费5元,但除了套餐内50分钟免费通话,不含任何流量;在移动,“4G飞享”关爱套餐服务本市户籍年满70周岁老人,月费8元,但除了套餐内50分钟免费通话,只含10兆流量,发三四张照片就超了;在联通,“科技助老卡”套餐服务本市户籍年满65周岁老人,月费5元,但除了套餐内50分钟免费通话,不含任何流量。要办理以上老人专属套餐,除了电信可以授权家属代办,其余两家必须本人带身份证和社保卡去网点亲自办理。 “我有两部手机,‘老人机’打电话,不敢上网,上网费很贵!”徐佩兰的联通“老人机”用的是子女“淘汰”的智能手机,



徐佩兰(65岁) 姚根龙(71岁)

月租费5元,不小心“触网”之后,被收取高额流量费。而另一部手机由子女办理了20G流量手机套餐,却又往往忘记带在身上,给经常出门办事的她造成不少困扰。 记者在网点询问几位办理老年套餐的老人,他们大多表示不敢用移动互联网,因为资费“吓人”。据了解,如果不另外购买流量包,联通“科技助老卡”5元套餐外的流量按0.27元/MB收取,移动“4G飞享”套餐外的流量按0.29元/MB收取,即使及时办理了“流量超出放心用”业务,每1G的流量也要按60元流量资费另外收取。 **■ 解决之道:** 记者从三大运营商处了解到,目前的老年套餐上线已有10年之久,低廉的价格只满足了老人基本通话需求。下一步,三大运营商将对老年套餐作出调整,待工信部审定通过后实施,进一步满足老年人的“触网”需求。

本报记者 王军

金融 生怕操作有误 宁等柜台办理

观察员说: 近年来,由于自助设备和手机银行越来越普及,银行的线下窗口在减少,但很多老人根本用不来这些新工具,只能去网点的人工柜台排队办理业务。遇到养老金发放高峰日,有时一等就要一两个小时,确实很累人。



罗惠康(80岁) 陈宝珍(64岁)

■ 体验调查: 罗惠康常会经历这样的场景,每月10日、15日都是养老金集中发放期,许多老人一早七八时就在银行外大排长龙,进了网点再依次等候叫号。“现在银行里都有自助存取款机,大堂经理和志愿者也会主动帮助老人操作,但如果客户太多,他们也分身乏术,而且大多数老人还是比较传统,生怕操作不当造成损失,认为从柜员手里取钱更踏实。”但银行往往只开放两个现金柜台,老人只能坐着干等。 陈宝珍让女儿帮忙下载了手机银行,但体验了两次,感觉还是“强人所难”:登录、转账需要输入多次密码和验证码,业务种类眼花缭乱,APP字体太小看不清,“如果界面能再简洁明快些,也许更多老人会有学习的兴趣”。 **■ 解决之道:** 记者了解到,目前沪上不少银行已考虑到老年人的实际困难,正多措并举,对渠道和服务优化升级,打造线上线下一体化、贴合老年人需要的“适老”金融服务。

就医 扫码不够熟练 志愿者不够多

观察员说: 在一些医院就医时,总体来说便民服务是很不错的。但在大厅租借轮椅需要微信扫码、自主打印化验单等也需要手机联网操作,这些本来为就医人员提供便利的服务,却因为缺少必要的配套设施和志愿者帮助,使老年人“望而却步”。



孙海(69岁) 罗惠康(80岁)

■ 体验调查: 同济大学附属医院门诊大厅多为挂号与缴费处,还提供专门的轮椅租赁与指引等便民服务。挂号可以选择多种形式,有易拉宝展示出的微信、支付宝网上挂号指引,也有“随申办”App网络挂号。不过记者看到,虽然用微信扫码支付押金即可使用轮椅,但周边无人引导,不少老人不知如何“扫码使用”。 长海医院 进入长海医院,除了常规的“随申办”与体温测量外,还需用微信填写“告知单”。门诊中设有军人及照顾人员通道(70岁以上老人、计划的生育辅助对象等)。挂号时,院方提供线下自助机器操作,支持电子支付。不过,机器周围没有指导人员,一些老人站在机器前,向周边年轻人“求助”。 中医大岳阳中西医结合医院 医院内有志愿者,能为老人提供问询服务。中医院多是专家号,有网上预约与线下窗口

挂号两种形式,如果要指定医生就诊还需在窗口确认,在电子挂号中不可指定医生。护士站提供轮椅租赁,只能用现金。 记者发现,老人在就医时主要面临以下问题:首先,是扫“健康码”入院的硬性要求与老年人对智能手机操作不熟练之间的矛盾。部分老人没有智能手机、没有购买流量、不会操作,使用时受到限制。除长海医院外,其余两家医院并没有设置特殊通道,帮助老年人使用、掌握“健康码”。其次,是志愿者服务引导不及时与老年人需要指导的矛盾。记者采访时发现,只在同济医院内看到了志愿者。 **■ 解决之道:** 医疗卫生系统的“数字化”更应关切老人所面临的“困境”,观察员建议:多增设志愿者,多加引导、指导,别让数字化成为老人就医时的“鸿沟”。本报记者 徐驰 实习生 柴宇妍

打开手机App,金融理财、打车出行一键完成;扫扫二维码,在线预约、移动支付统统搞定……迈入数字化、智能化时代,日新月异的科技进步,让我们享受到数字生活的便利和高效。但这些都让年轻人看来酷炫十足、无师自通的新技术,对于不少老年人来说,却是“想说爱你不容易”,而正是互联网的出现,一批传统服务形态也悄然淡出了人们的生活,令许多老人更感无所适从。 一个有爱心的社会,不会让老人在时代的进步中掉队;一座有温度的城市,理应为每一个群体都被温柔以待。

去年底,市委、市政府公布《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》,明确指出在推动上海全面数字化转型的同时,也要着力解决“数字鸿沟”问题,倡导各类公共服务“数字无障碍”,面向老年人和残障人士推进相关服务的适应性改造,创造无处不在、优质普惠的数字生活新图景。 如今的上海,“数字鸿沟”存在于哪些领域和场景?面对数字新生活,老年人有何迫切需求?日前,本报记者跟随10位市民观察员深度“触网”,从老人的视角,观察金融医疗、交通出行、移动通讯、网络购物、在线预约等场景下的“数字障碍”,并探寻解决之道。



上海银行工作人员指导老人使用自助服务系统 本报记者 王凯 摄



浦东医院门诊大厅里,医务人员帮助老人操作自助挂号机 本报记者 徐程 摄



上海图书馆预约系统显示阅览名额已满



新开河路扬招杆处,倒计时结束,出租车还没来 本报记者 夏韵 摄

出行 虽有“一键叫车” 奈何迟迟不来

观察员说: 老年人习惯于扬招打车,不太会使用叫车软件。但近几年发现,在马路上扬招出租车越来越不容易,成功率很低,大部分出租车司机通过网络接单。去年从新闻报道中了解到,上海推出“申程出行”软件,在市中心设置了“一键叫车”的扬招杆,方便老年市民打车,但具体分布在哪里,我们也不是很清楚。



沈宝荣(79岁) 张建浩(55岁)

■ 体验调查: “一键叫车”到底如何方便老年人打车?记者致电“申程出行”客服热线咨询。客服人员介绍,线下的“一键叫车”就是扬招杆,乘客只需按下立杆上的按钮,安装该软件的出租车司机就会过来接单。记者询问,扬招杆分布在哪里?“申程出行”APP上为何没有显示扬招杆的位置?对方表示,目前在上海市中心区域约有200根扬招杆,但具体在什么位置,后台系统查询不到,并称扬招杆还在测试中,唯一一根知道地址的扬招杆位于中山东二路新开河路口附近。 记者和两位观察员来到中山东二路新开河路口,体验“申程出行”的线下“一键叫车”功能。一开始,来回回没找到扬招杆,后经询问外滩旅游咨询服务处,才辗转找到此处扬招杆。沈大伯首先按下叫车按钮,屏幕上显示当前位置为中山东二路,持续呼叫倒计时“2分10秒”。不过,等了两分钟,仍旧

是“正在呼叫,请耐心等待”的字样。又过了十几秒,扬招杆的屏幕竟恢复成了初始画面。沈大伯又尝试了一次,结果一样。 **■ 解决之道:** 去年12月25日,交通运输部运输服务司组织召开平台公司座谈会,研究便利老年人打车出行有关工作。曹操出行、滴滴出行、首汽约车、T3出行、高德地图、美团打车、申程出行、嘀嗒出行8家平台公司相关负责人参加会议。其中提到优化网约车软件功能,增设方便老年人使用的“一键叫车”功能,争取春节前开通试运行。 记者调查到,目前“申程出行”平台已有线上“一键叫车”功能,乘客无需输入目的地,只要打开定位,按下软件上的“一键叫车”呼叫按钮,就可以叫车。不过在上海,多个平台包括滴滴出行、嘀嗒出行、美团打车等,尚无线上或线下任何形式的“一键叫车”服务。 本报记者 夏韵

预约 登录颇为繁琐 手速比拼不过

观察员说: 疫情期间,线上预约已成常态。但对于不擅长使用智能手机的老年人而言,遭遇预约难题。为啥科技进步了,老年人不仅没享受到便利,反而生活变得“举步维艰”?能不能等等我们这些“走得慢的人”?



柴杭飞(73岁) 任琦(64岁)

■ 体验调查: 疫情期间,上海各大图书馆实行实名预约制,这让柴杭飞很是犯愁。“操作真的是麻烦,拼手速真心拼不过!”他以上海图书馆预约系统举例,先要通过微信搜索关注“上图”公众号,在公众号下方有“预约入馆”的选项,点击进入后要填写个人信息,还要图片验证、短信验证。在儿子的指导下,磕磕绊绊,他完成了一系列信息输入,好不容易进入预约页面,一瞅,浏览预约名额“已满”。相比柴大伯,任琦阿姨还是比较“幸运”的,女儿替她成功预约上海图书馆阅览资格。兴冲冲赶到图书馆门口,扫“随申码”又成了入馆一大障碍。手机捣鼓老半天,最后望“码”兴叹,黯然回家。 除了图书馆预约,预约打疫苗也不容易。柴大伯每年都要去社区卫生服务中心打流感疫苗,但如今的打疫苗之路真是

“一波三折”。“原来只要现场排队就好,现在改为手机线上预约,阿拉老年人根本弄不明白。”他只得求助儿子替其手机线上预约,谁知每次开放预约名额,都是秒空状态。后来,他得知有些社区卫生服务中心还保留传统方式——现场排队接种,但又被告知不能跨区接种。他向12345市民服务热线求助后,问题才得到解决。 **■ 解决之道:** 针对“线上预约难”问题,目前各家图书馆也在不断调整,从增加座位和改善预约系统两方面“双管齐下”。虹口区图书馆总馆每天都会对进馆人数、缺席率等作相关统计,不断增加座位总量,让更多的人可以进馆。上海图书馆也开通了方便老年读者的电话预约。 本报记者 季晨祯

网购 想要获取优惠 操作并不“省心”

观察员说: 受疫情影响,更多中高龄群体加入网购大军。老年人“看不清”“记不住”“忘得快”等弱点,成为横亘在老年人与数字生活之间的一道壁垒,而网购“陷阱”中的以次充好、以假乱真、物不值价等问题,也劝退了不少老年人。



李慧(64岁) 徐佩兰(65岁)

■ 体验调查: “年轻人用那些软件购物是便利,但对我来说感觉是负担。”提起使用智能手机网络购物,李慧和徐佩兰都碰上了这样的事,“现在超市经常有一些促销商品,需要在微信里直接结账才能享受相应优惠。”这个操作让两位观察员都犯了难。 记者打开网络主流的网购App时,首页那些大数据推送的商品和活动,琳琅满目的分类、色彩斑斓的图片、划不尽的商品……对于老年人来说依然“难用”。这些网购App普遍没有使用指南,老年人要适应并使用,实际体验并不友好。 去年12月,淘宝特价版上线了老年人“省心版”,那么是否真的“省心”?记者下载体验了一把。“省心版”的操作虽比普通版简洁,但是给年迈的银发族使用,还是比较困难的。页面只留下“老年专区、服饰、柴米油盐、家具”这4个中老年人经常消费的区域。商品价格非常“给力”,甚至有1元包邮的商品,外加7天无理由和退货运费险都足够吸引老年人消费。但其缺点也很明显:“省心版”并没有把字号和图片适当调大,同时界面没有提供商品搜索功能,购物全靠“随缘”刷信息流。 一份《老年人数字生活报告》显示,网购遇到问题,50%的银发群体对金额不大的资损场景选择放弃,主要认为“麻烦”

和“不会操作”;而他们的求助场景主要集中在退款问题(42%)、商品相关问题(17%)、物流问题(16%)、支付问题(8%)以及账号与密码问题(5%)。 **■ 解决之道:** 去年11月25日中国政府网公布《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实施方案的通知》,如何让老年人也坐上数字时代线上购物的快车,还需要社会、社区、家庭等各方面的合力。 年轻人要做好“扫盲”工作,帮助父母长辈尽快融入智慧生活;智能设备及应用软件的制造与研发,需考虑到老年人特殊要求,推出“易用版”“简化版”,降低上手难度。此外,街道、社区等基层组织,也要积极开展“技术帮扶”,确保老年人“求助有门”。 本报记者 陆常青



本版编辑/顾玥 视觉设计/龚云阳