消弭数字鸿沟,“笨办法”不可少

潘高峰

新民眼

今年7月9日,“国民软件”支付宝上线了一个新的功能——“长辈模式”。

除了字体图标加大、操作页面简化外,还去除了一些老年人不常用的功能及营销推送,降低对老年用户的打扰,65岁以上老人使用还有一键直达人工服务的入口。

其实在此之前,上海一网通办“随申办”App也已经专为老年人推出了“老年专版”,同样放大了显示字体,还将老年人常用的随申码、医疗付费“一件事”、公交码以及地铁码集中展示,方便了老年人操作使用。

上海是首批进行适老化改造的城市。类似这样的适老化改造,肯定还有不少。但值得思考的是,数字时代要消弭数字鸿沟,对老年人更加友好,绝不能仅靠技术上的改进,还要有人情味和同理心。

最近,读到一个故事,起初被逗笑了,但笑着笑着,却又突然沉默了。那是一名客服和一位老人的对话。当客服在电话里告诉老人,“现在请您返回到桌面。”电话那头沉默了一阵,发出了窸窸窣窣移动的声音。“我到桌子边上了,然后呢?”这位95后的客服说,从那以后,“回到桌面”就成了自己工作中的禁用词。

故事虽小,却深刻地折射出老人在数字鸿沟前的辛酸与无奈。这种无奈,不完全是数字造成的,它更像是一种代际鸿沟。这其实是一个老问题,在经济社会发展的每个阶段都存在:30年前或许是不会使用遥控器开关电视机,20年前或许是不会打开电脑登录网页,10年前或许是不会在线购物……这背后,更多的是社会变革后,年轻一代与老人的交流更少了。

比如,有人曾经劝自己的母亲不要乱买保健品,当心被骗。母亲是这样回答的:“人家比你强多了,教我用手机连热点发红包,我帮衬一下怎么了?”这位母亲肯定不是特例。事实上,很多老人会被电信诈骗,缺少子女关心也是一个重要原因。

老人与数字之间的技术问题需要解决,但“没人管,没耐心”的问题,是更不可忽略的要素。每一副面对老人询问手机缴纳水电费时的冷淡表情,每一次要求老人正确出示健康码的过短话语,都把老年人从数字生活中推开得更远。

今年7月初,陆家嘴梅园新村派出所的社区民警与一群名叫“蓝马甲”的志愿者,共同给老年人进行了一场“反网络电信诈骗”宣传,结合老年人不会用手机,不敢用手机的特点,进行教学。

笔者事后了解到,“蓝马甲行动”是在国家反诈中心指导下,各省市多部门及企业共同发起的,通过进社区、进茶馆、演话剧等创新方式进行公益讲解,为老年人提供智能手机、防骗知识、金融安全教育等适老化公益服务。

迄今为止,这些有耐心又有技术的年轻人,已经走入上海10个区,服务老人近2万人次。除了上海,在全国范围内,“蓝马甲行动”也已经覆盖北京、南京、珠海、成都、大连等23个城市,累计提供志愿服务十万多人次。

一位“蓝马甲”这样说:“在一节课上,我们能帮助5位老人学会链接Wi-Fi,3位老人会网上缴费,2位老人学会打车,这些点点滴滴的积累,对我们来说意义重大。”

的确,这种手把手的教授,看起来很笨重,效率也不那么高,但这才是最管用、最贴近老人的方式。只有在真实世界里有依靠,进入数字世界才有桥梁。

《百年大党——老外讲故事》
百集融媒体产品㊽

“我曾翻山越岭去云南的一个乡村小学,一路上看到各种在建工程,中国正努力将偏远的村庄与大城市连接起来。”

上海市人民政府新闻办公室 新民晚报 联合出品 扫码看详情

虹口区各街道纷纷开展“敲门行动”

一声问候,让老人安全度夏

本报讯(特约通讯员 龙钢 记者 袁玮)上海入伏以来,连续的高温天让人感觉酷暑难耐,老年人的安全度夏成了各级政府部门和社区居委会重点关心的事。记者今天从虹口区了解到,该区各街道、居委会纷纷开展“敲门行动”,社区干部和志愿者重点走访排查辖区内的独居老人、高龄老人等关爱对象,各社区托养机构等为老服务设施场所做好安全防范工作,为老人提供为老服务综合中心、老年日托机构、老年助餐场所、老年活动室等避暑场所,让老人能够安全度夏。

虹口区是上海市中心城区中老年人口比较高的区,全区60岁以上人口占比达到33.2%,65岁以上人口占比达到了23.2%。如何让老人安然度夏,该区凉城新村街道针对辖区孤老、高龄独居老人等社区困难老人,由居委会安排居民区结对志愿者或老龄干部以每日电话、上门等方式做好关心慰问工作,每天下午4时前汇总情况至街道老龄办,如遇突发问题及时协调解决。“阿婆,这几天外面高温,你没事不要出去噢,有什么事可以打居委会电话,我们帮你解决。”记者今天跟着虹口区凉城新村街道的志愿者来到文苑三小区独居老人盛阿婆的家。老人打开门,见是志愿者上门来,连说:“这么热的天你们还来看我,太感动了。”临走时,志愿者不忘关照老人几句,要注意身体,有事找居委会。

虹口区嘉兴路街道在高温期间除了组织老伙伴志愿者对社区中的高龄、独居和失智老年人开展“敲门”走访外,各市民驿站、日托、社区食堂(助餐点)、居委老年活动室等社区养老服务设施场所还重点做好消防安全、食品安全及卫生防疫等工作。街道加大送餐服务保障,为老人送餐上门,并增加绿豆汤等清凉食品供应。社区养老服务场所开放空调接纳社区老人前来避暑纳凉,部分驿站、活动室还自备凉茶、大麦茶等清热解暑饮料,供老人饮用。江湾镇街道市民驿站为老人提供避暑纳凉休憩场地,开展特扶家庭“夏送凉”活动,居委干部逐个上门送上夏季慰问品,关心老人的日常起居饮食,街道还对一些腿脚不便的老人提供送餐上门服务,避免酷热天气下来回奔波。同时,虹口区的一些爱心企业也开展多种形式的夏季送清凉活动,向辖区居委会捐赠一批防暑降温用品,为老人清热解暑提供保障。

物联感知设备集烟气、温度、红外闯入监测等功能于一身

“智慧民防”守护城市地下空间

本报讯(记者 江跃中)临近傍晚,上海小马路商场人头攒动、热闹非凡,这里不仅是长宁区百姓常来常往的休闲娱乐空间,更是长宁区的重要交通枢纽。但很少有人知道这里也是一个地下民防工程。“小马路商场民防工程人员密度超过预警阀值!”正执行巡检任务的长宁区民防地下空间管理员丁嘉晨,突然收到一则报警信息,他立即赶到现场,督促通道人流疏导。地下空间管理员反应迅速,靠的是一个小小的物联感知设备,该民防“安全卫士”集烟气、温度、有毒气体、红外闯入监测等功能于一身,能第一时间将预警信息发送至巡检员手机上。

上海市民防指挥信息保障中心副主任葛伟荣昨天告诉记者,在上海,物联技术已经在民防领域开展广泛的试点运用,借助物联设备的感测技术,民防工程的管理工作比以前更智能、更高效。“我们现已整理出5大类民防工程安全风险点,针对火灾、渗漏水、非法进入、有害气体等安全隐患,分别设置了温湿度监测、水浸监测、红外入侵监测、综合气体监测传感器等17种物联感知设备。”

徐汇区民防办地空管理科副科长李钢介绍说,按照疫情防控要求,大部分居民小区和商务楼宇实行封闭式管理,传统的上门巡检方式受到了极大的限制。要保障特殊时期民防工程安全,“线上”巡检成为重要的一环,要一边与属地社区保持密切联系,一边组织管理员每天定时开启监控系统,掌握民防工程内实时情况。

在静安区民防应急管理指挥中心,一块蓝色的横向大屏幕上,分布着几个功能板块,不停地更新着数据。此时,屏幕上弹出一个鲜红的预警信息:沪太路1188弄地下室水浸报警。区民防指挥信息保障中心主任汤孙青打开该地的视频监控,通过定位查询全区地下空间管理员即时位置信息,就近将现场核查任务派单给管理员季旻彦。

季旻彦接受任务后,他赶到现场,发现居民楼下水管破裂,导致污水倒灌入地下室,水深已达2厘米,要立刻进行排水作业,这已超出了民防的职能范围,季旻彦马上将问题反馈至工作平台,开展联合处置,进行施工修复。

自动感应、自动报警,第一时间发现可能出现的安全隐患,智能物联设备的配置和应用,保障了实时发现、实时派单、实时跟踪、实时督办。

民防要素箱,是长宁区民防物联网建设的关键法宝,在外连接信号源、向内部署传感器,使得老旧居民小区内的民防工程可被居民在平时“用起来”,在人员疏散掩蔽演练中“活起来”。

“在民防工程中部署物联感知措施,不仅是日常安全管理实现‘人防+技防’的重要组成部分,更是‘智慧民防’建设,实现‘一网统管’的新基建。”市民防办副主任姜执伟调研长宁区民防工程管理建设情况时说。

自2012年起,长宁区逐步部署在重点地下空间和民防工程内的物联报警设施,是上海市第一个在民防工程内试点建设物联终端的区域,也是目前全市物联设备建设程度最完善的区域之一。

面对新形势新挑战,“科技铸盾强防”的理念应运而生,上海市民防办早早就开始布局谋划智慧民防建设,其中民防工程管理领域物联设施建设正是关键内容。

进博会专业观众报名开启

本报讯(记者 张钰芸)7月13日起,第四届中国国际进口博览会正式接受专业观众报名。来自相关企业、社会组织、事业单位、政府的采购商、业内人士、专家学者、公职人员等,可以专业观众的身份注册报名,到第四届进博会观展、洽谈、采购。境内外专业观众可以在进博会官网(www.ciie.org)—“企业商业展”—“专业观众”—“参观预登记”项下注册报名。

据悉,为便利专业观众注册到会,第四届进博会积极优化注册报名服务。一是新设证件重复使用申请。持有第三届进博会专业观众证件并通过第三届个人信息审核的人员,可在参会卡面信息(包括姓名/所在单位/所在交易团或交易分团/人员标签/照片/入场日期等)不变的情况下,在注册流程中点击“证件复用”,申请其复用为第四届进博会的专业观众证件。

二是新增证件费用支付方式。在已有扫码支付及转账支付两种支付方式的基础上,第四届进博会证件缴费方式新增B2B网关支付方式(公对公网银转账),适用于已开通B2B网关支付业务的单位(国内大部分银行适用)。

第四届进博会将于2021年11月5日至10日在国家会展中心(上海)举办,由企业商业展、虹桥国际经济论坛、国家综合展、专业配套活动等部分组成。