阿姨爷叔的手机江湖

本报记者 叶薇

■ 数字体验官们在实地学习和体验

“蒋老师好”“徐老师好”……打招呼的双方,一个是95后小姑娘,一个是40后老伯伯,他们互称老师,熟稔自在。每隔一段时间,蒋卫灵就带着一群阿姨爷叔,到美团、盒马、叮咚、喜马拉雅等互联网企业,或是街道、社区、医院、酒店等场景中体验数字化应用。这些阿姨爷叔,是上海市为帮助老年人跨越数字鸿沟、推动各种应用适老化改造的数字体验官。

在这份工作之前,蒋卫灵从来没有想过自己老了会怎么样。当了这群数字体验官的“领队”,她突然觉得,老了也没那么可怕。

蒋卫灵把毛茸茸的袋鼠帽戴到老伯伯头上,嘱咐他拍照时要比心。“我也想像他们一样一直可可爱爱。”

一 “早一天看到结果就早一天开心”

77岁的徐志喜下定决心学用智能手机源自几次“出洋相”的经历。“我生了场毛病在家休养,接到领导在微信上问我身体怎么样?本来想打‘不好意思,蛮好的,谢谢关心’,结果打了‘不好’就发出去了,不会撤回,手忙脚乱也不知道怎么补救。领导吓得直接赶到家里看望,才发现是一场虚惊,闹了个笑话。”

带孙女去买东西,他不会扫码付钱,孙女抢过手机马上就付了。“我堂堂一个老师,哪能好比孙女还差?”

老徐家住浦东航头,到市六医院做了一次核磁共振,以往是自己跑东跑西拿报告,现在加了医院的微信公众号,在医院志愿者帮助下绑定一下账号,当晚就在手机上看到报告了。“那次检查结果蛮好,我拿着手机就笑起来了。早一天看到结果就早一天开心。”

老徐说:“老年人融入数字生活,首先要克服自卑、焦虑的心态。我一开始有问题问儿子,他一句‘这么简单怎么不会啊’,我就自卑了。等我慢慢融入,突破自己的心理障碍,跟儿子交流也好多了。”

在电视台看到招募数字体验官的消息,老徐积极报名参加。“我那时刚刚学了一点门道,想帮助更多像我这样的老人怎么用手机。参加了5次体验活动,感觉自己收获非常大,学习无止境。”边体验、边摸索、边交流,现在他已经学会了用手机点餐、坐公交、用微信发文件等。

采访当天,老徐到美团参加适老化改造体验活动,出门时没带交通卡,本以为手机上微信乘车码可以坐地铁,却被告知还要下载一个App才行。“心里老紧张,年轻人觉得简单的事,对我们来说还是很复杂的,还是要多学习。”在工作人员的帮助下,老徐学习操作美团推出的“长辈版”,边听介绍边做笔记。

当天,美团来了十几名老年体验官,这些阿姨爷叔问得又多又细。现场程序员感叹说,不跟这些老年人交流,确实想不到一些开发设计上的问题。

老徐深有感触地说:“活到老,学到老。传统的东西该保留的要保留,比如,商店不能完全取消收现金。但还是希望更多的老年人能主动融入,勇敢迈出第一步,也希望有更多的数字资源能让老年人方便地享受到。”

二 拿了十年扫帚的手现在“抢票”最拿手

对“数字体验官”的身份,武丽花带着一种隐秘的自豪感。那是一种“不好跟人家去炫耀,但内心觉得特别满足和骄傲”的情绪。64岁的她,直言自己正处在抓住“青春的尾巴”的美好阶段。

“青春”,在武丽花心里,跟年龄、容貌都无关,而是一种始终处在学习、想做什么就能做什么的一种状态。

“我是纺织女工,下岗后做过很多杂活,什么活让我干我都能干。从2002年开始做保洁工,一做就是十年。有不少朋友说,武丽花,侬哪能去拿扫帚啦?在他们心里,我是蛮能干的一个人。我也想学门技术,但培训上课都要钱的呀。拿扫帚怎么啦,对当时的我来说,赚钱是第一位的。现在我想学什么,通过手机都能实现。”

快人快语的武丽花,只有在引用朋友的话时才说上海话,其他时候一律用普通话,因为感觉“普通话更能表达自己的想法,更能跟年轻人交流”,这也是当上“数字体验官”后才有的习惯。

武丽花学习使用智能手机,更多源自一种“不甘心”的心态。“我家附近买菜、购物、吃饭都方便,我出门就坐地铁公交,我没觉得不用手机生活就不方便。还是一种心理压力促使我开始学的。手机发出的‘滴滴’声一次次地刺激着我,绝不能‘躺平’。我是6字头的年纪,日子还长着呢。”

在“我要学”的强力支撑下,她边琢磨边应用,带着问题去学,不耻下问,渐渐发现竟然能够做到“后来者居上”,成就感油然而生。“记得‘大都会’下载,是在地铁里候车时请教了一位‘小哥哥’;‘支付宝’和‘微信支付’是自己摸索着搞定的;第一份‘数字人民币’是去银行请教的,现在已经自己能另外开通了……”

智能手机的数字江湖,打开了武丽花的新世界。“我现在最自豪的两件事,一是当上数字体验官,走访了不少互联网企业,让这些企业负责人听听我们老年人的心声;二是手机抢票,享受了很多政府送出的‘红利’。好多年轻人都抢不过我,拿了十年扫帚的手,玩玩手机也不差的。我通过抢票,听讲座、参加公益活动、观看文艺演出,一天到晚忙得不得了。每天晚上我还要花1个小时视频学习。”

武丽花拿出手机,娴熟地翻出一条短信:“您已成功预订‘馆长带你看美展’上海杨培明宣传画收藏艺术馆导览活动1张票……”

“我关注31个公众号,都是类似上海博物馆、上海音乐厅、群众艺术馆这种。乱七八糟的养生号、八卦号、旅游号,我都不加的,假信息多。年轻时没机会享受到的精神大餐,我现在用手机都能享受到了。上海音乐厅四季草坪音乐会、大世界讲坛、上博讲座、自博讲座、上图讲座,通过‘秒杀’都留下了我的足迹。最得意的是,因为手速快,留言精选前五,我在上海音乐厅享受了3次‘特邀嘉宾’的待遇。”

武丽花认为,跨越数字鸿沟,政府有指导,企业在行动,但关键还是个人。“手机是‘硬件’,内心是‘软件’。只有心的容量足够大,手机才能‘无敌天下’。”

采访结束后,记者用微信又提了几个问题给她,自以为“体贴”地留言:“您有空时语音回答即可”。信息秒回:“思考后回答,语音不是我的强项。”附带一个可爱的“捂嘴笑”图标。

三 期待更简洁、更用心的数字应用

根据上海推进生活数字化转型相关方案,今年年内,130多个与百姓生活相关的网站和APP要完成适老化和无障碍改造。

与徐志喜、武丽花不同,61岁的谢贯斗更多是从专业的角度来看待“数字体验官”的工作。他是第一代计算机专业毕业生,长期关注我国互联网事业的发展。今年,他已经陆续到访过支付宝、叮咚买菜、达达集团、喜马拉雅、盒马、百姓网等互联网企业,每次体验完他都会写上一份体验报告,总结这些企业适老化改造的优缺点。

“目前大多数适老化改造都聚焦在增加语音、放大字体等方面,没有过多关注老年人实际使用中的痛点。”谢贯斗说,比如多数针对老年人的版本,都需要通过版本切换或搜索后才能完成,对老人来说,每增加一个步骤,就多一份困难,不同的适老版,功能按键对应的名称、位置各不相同。“我今天学会了美团应用的操作方法,但下次用盒马的,可能又搞不清楚了。能不能对互联网应用中一些相同功能的按钮,对颜色、形状等有一些适老化改造的标准,比如,看到这个颜色、形状的按钮就知道是‘返回操作’。”

谢贯斗直言,有些改造偏形式化了。“比如有网站推出了老年版,点进去里面好多就业信息;也有的说自己帮助老年人应用提供了志愿服务,但实地走访发现根本就没有,现场都问不到人。”

什么样的应用让老年人使用更方便?几位体验官都提到了“用心”二字。“是为了应付验收搞的适老版,还是真正从老年人的角度开发的,我们一用就知道了。从技术上说,改造并不难,关键是有没有站在老年人的立场想问题,能不能听到我们的声音。”谢贯斗深有感触地说。

四 做体验官的“领队”就是很时尚的事

为提升公共服务“数字无障碍”水平,上海市经信委等单位联合企业、市民及社会组织,共同发起“数字伙伴计划”,从改造互联网应用等方面入手,不让老人、残障人士在数字化转型中掉队。

95后蒋卫灵从今年5月开始负责招募、组织数字体验官的具体工作。“我们通过上海发布等官方渠道,发布需求,引导有兴趣的老年人去上海志愿者网做实名登记,注册项目,并通过邮件和短信通知,要求老年人完成一个‘加群’的操作,希望体验官有一点点‘基础’。”

这个群很快到了100人,加上其他团队报名,体验官队伍目前已经扩展到600多人,参与者平均年龄在65岁,最高年龄77岁。“我一开始真的没想到,老年人对融入数字生活这么有热情。我原来以为老年人都比较固执,不太愿意接受新鲜事物。比如我爸,愿意用微信,但怎么支付、转发等操作,都要我帮他弄好,他不太愿意学。我们陆续开展了20多次线下体验活动,报名火爆。受疫情影响,活动人数被严格限制,很多老年朋友私信我‘加塞’。他们一次也不想落下,没报上就会很失落。”每次参加完活动,收到体验官干货满满的“体验报告”,蒋卫灵很有成就感。

“不要为老年人打上标签,比如认为他们年纪大了理解能力不好学不会;用同一种模式来应对适老化改造。我们说的老年人也许仅仅是年龄上的区分,从学习能力、精神面貌和健康心态上看,这些阿姨爷叔正青春。”

蒋卫灵发现,这些走在数字生活前列的老年人在学习数字应用时,显得多元而富有个性。比如,多名体验官说,自己发微信时不喜欢用语音,因为如用语音,一来显得自己有点“小白”,二来会给对方带来麻烦。这一点就跟很多人认为老人爱用语音的想法不同。

在她用微信记录下体验官热情参与活动的瞬间,总有朋友留言:“你怎么总是跟老年人混在一起?”她自信满满地回答:跟他们在一起就是很时尚的事。“我有机会跟着这些阿姨爷叔去体验,我也学习到很多新知识。很多企业都反馈,这群体验官心态年轻、好学认真,希望他们常来看看。”