

# 向数字化世界迈进时,服务更精细化、科技更人性化 老年人别慌 我们帮你们

近日,无锡火车站设置了一个醒目的“无健康码通道”标牌,牌子上标明“无健康码由此进入”。因使用老人机、手机没电、无微信、无手机、不会操作等无法出示健康码的旅客可以从这个通道进站。这一举动瞬间引发了网友点赞,同时也引发了网友们关于“自己所在的城市有没有这样的通道”的热议。

数字化时代下,年轻一代凭一部智能手机即可尽享移动互联网技术带来的便利,而老年人则因不会使用智能手机出现了出行难、消费难、预约难、社交难等问题。日前,本报记者走访昆明多地了解老年群体的数字生活,欣喜地发现,在昆明地铁站和火车站等地方,均安排了服务台、人工窗口等,由志愿者和工作人员帮助不会使用手机扫码和手机支付的老年人,让他们减少数字生活带来的困扰。

## 农贸市场 摊主备着零钱方便找零

随着移动互联网技术的发展,二维码不知不觉充斥于各种公共场所。记者在篆新农贸市场观察发现,使用手机支付的老年群体不多,他们多用提前备好的现金进行支付。刚用现金支付完的60多岁的夏女士表示,她最近才开始学手机支付,但还是觉得使用纸币更简单。“之前有一次因付款时忘记了小数点导致2.5元的菜钱变成了25元。”夏女士说。

随后,记者就如何看待扫码支

付和现金支付采访了几位摊主。几位摊主均表示扫码支付方便快捷,但年轻人用得更多,而市场内老年人较多,现金支付的人也不少,因此,摊主们两种支付方式都用,顾客想怎么支付可随意。主卖蔬菜的杨大姐说:“扫码支付不用找零,支付起来是很快,但市场内老年人并不少,很多都不会使用手机支付,所以我们还是会备着零钱,方便老年人来购买时好找零。”

## 火车站 工作人员引导老人进站乘车

记者来到昆明火车站,车站工作人员介绍,因疫情防控需要,每位进站旅客都必须扫码“云南健康码”才能进出站,但不会扫码或者其他原因无法获取健康码的人可以到服务台处填写“个人健康申请表”。遇到老年人时,工作人员都会热情帮忙引导填写,完成后便能正常进站乘车。

在候车大厅,陈大爷背着一个大个背囊,手里还拎着不少行李正在

候车,在满是刷身份证进站的队列中,大爷神情略显紧张。他手中拿着身份证、纸质火车票以及一张保险凭证。陈大爷说,他在昆明打工,平时很少一个人出远门,这次是回老家,火车票是去人工窗口用现金购买的。当记者问及为什么没在网上购票时,陈大爷说:“孩子教过很多次,但实在学不会,总是记不清步骤。”

## 地铁站 志愿者指导旅客扫码出入

地铁站也是必须扫健康码才能进入的公共场所之一,站内安排了许多志愿者和工作人员指导旅客扫码出入。记者称家中有亲人近期准备从外地来昆,需要乘坐地铁,但由于不能熟练使用智能手机扫码恐耽误行程,一个志愿者告诉记者,填写完个人详细信息后

能进站乘车。记者看到表中要求旅客填写姓名、性别、身份证号、电话号码、家庭住址等在内的多项信息,方便旅客出行的同时,也方便了一旦出现特殊状况时根据这些详细信息追溯每个旅客。最后工作人员还善意地提醒说:“你还是多教教他们的好,其实也不难。”

## 积极学习互联网 想跟上时代的步伐

小马的父亲是一位退休语文老师,文化水平并不低,但学起电子设备也颇为吃力,每次小马回家都会教一些手机微信等社交软件的使用技巧。“父亲学起来挺认真,每次学完都会自己操作操作,不会的也会和我探讨。”小马说。她表示,目前父亲的手机使用局限于和家人朋友进行简单社交,网购、出行等方面还是不会。“而我妈却稍显不同,她接受新事物的能力比较强,她自学了

网购,操作基本没有太大问题。”其实给老年人多一点时间,通过生活中实际应用后,他们也能学好。“有一次我爸和我聊微信,他竟然秒回了我几段长文,还没有一个错别字,甚至标点符号都没用错。”小马说。她表示,父母都积极地学习使用互联网,一方面是想与她有更多的话题可以聊;另一方面,他们想紧跟年轻人的步伐,不想与时代脱轨。

## 不使用主流社交软件 能更专注做自己喜欢的事

小马的爷爷奶奶则完全不会用智能手机,父亲便加装了座机,然而还是会出现问题。“有一次我打电话给他们,但一直占线,后来才知道他们没把话筒放好。这样的情况还不只出现一次,话筒一旦悬空放置就会占线,一点线就是好几天,电话也打不进去,回家后他们还会反问我为什么那么长时间不给家里打电话。”小马说。

传媒专业毕业的小赵说,大学时

自己专业课的一个老师就不使用微信、QQ这些主流社交软件,至今还在保持着用电子邮件、手机短信的习惯。看似远离了现代移动互联网社交,但这也是一种生活方式,即不被爆炸性信息所打扰,还能更专注于工作和传媒的研究。而且长时间看手机对人的眼睛、腰部、颈肩等都不好,比起刷手机,老年群体更愿意出门散步、打牌,亲近大自然。



为了您的健康,进出请扫码



### 温馨提示

请各位旅客提前扫码,进出站时将进行查验,无法使用手机的旅客,请至人工填表区,谢谢配合!

昆明站

## 发展 各大科技企业 努力破解老年群体数字生活困局

在火车站遇到的陈大爷,给记者看了他“厚重”的老年机。陈大爷说,这手机操作简单,声音还大,用起来很方便。老年机功能主要为接听、拨打电话,收发短信,手电筒,大声播放/播报,但基本还使用2G网络,但因续航时间久、音量大、功能简单深受老年群体青睐。而当下华为、小米等智能手机也针对老年群体推出了“简易模式”,该模式下手机桌面字体增大、图标变大、布局变得更简洁。在一两个桌面图标上即可完成看时间、打电话、照相、上网等操作,相关设置也进行了简化,避免了老年人因错误操作而导致功能故障。

各大科技企业也在不遗余力地破解老年群体数字生活困局,在语音功能方面加大研发力度,语音唤醒手机、打电话、设闹钟、定提醒、短信播报等功能,让人在不接触手机,甚至不用点亮屏幕就能快速进行相关功能的使用。

2018年初,淘宝“亲情账号”功能上线,子女可以和父母进行账号绑定,父母可通过一键沟通功能和子女交流决策,还

可在不绑定银行卡的情况下找子女代付商品款项。

2019年6月,支付宝针对老年群体推出了“关怀版”小程序,小程序最大的特点是字体、图标变大,集成了健康码、扫一扫、付款码、充话费、缴水电费等实用功能。

2019年,滴滴出行也增添了“关怀模式”,开启该功能后软件字体变大、页面精简,输入目的地后便能直接叫车。

……

今年9月,浙江杭州一个姑娘为了教外婆使用微信,亲手制作了“微信使用说明”,说明书字迹工整、图文并茂,涵盖了收发信息、拨打视频等功能,网友直呼暖心,年轻人也正以新的方式破解着老年群体数字生活困局。

等一等在科技日新月异时代下的老年群体,让科技更具人性化、服务更加精细化,才能让每一个人都能充分享受到科技发展带来的福利,填补老沟未平新沟又起的“数字鸿沟”,让老年群体充分感受到一座城市、一个社会所带来的温暖和温柔。

本报记者 夏苇 摄影报道

## 数据

据第45次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年3月,我国网民规模达**9.04亿**,互联网普及率达**64.5%**,手机网民规模达**8.97亿**,50岁及以上网民占比**16.9%**,互联网持续向高龄人群渗透。10—49岁网民共占比**79.2%**,相比起年轻网民群体,老年网民群体占比并不高,但他们被越发便捷的科技和无法快速学习并应用的矛盾所困扰,因不断拉大的“数字鸿沟”而成为“科技飞速发展下正在被遗忘的群体”。

## 助力数字云南建设 招商银行医保电子凭证及智慧医疗齐推广

根据全国医疗保障信息化建设整体规划,为方便群众享受各项医疗保障服务,让群众切实得到“互联网+医保”的便利,国家医疗保障局将面向全国逐渐开放电子医保凭证试点工作。今年年初,招商银行与国家医保局正式签署了医保电子凭证合作协议,双方将共同推动医保电子凭证全国范围激活和移动支付应用,让群众切实得到“互联网+医保”的便利。

招商银行昆明分行依托总行与国家医保局电子医保凭证的合作基础,积极对接云南省医保局,成为云南省首批医保电子凭证试点线上应用的金融机构之一,该电子医疗凭证于今年六月份正式上线。为更好的服务广大市民,招行昆明分行成立了医保电子凭证推动小组,全行积极进行了线上线下推广

活动。截止9月初,通过招商银行手机下载渠道的用户量在所有金融机构APP中排名前五,得到了云南省医保局的高度认可。下一步,招商银行昆明分行将进一步对接好省市医保系统,继续加大电子医保凭证的推广力度,力争拓展出更多的便民服务场景,让本地市民享受更多便利服务。

此外,招商银行还紧跟国家政策导向,长期以来在全国范围内大力推进“智慧医疗”,利用互联网思维与金融的有效融合,通过移动医疗业务打造“智慧医院”,为如今医疗资源紧缺、看病就医难等社会问题提出相应的解决方案,力争为我国医疗现代化、信息化改革做出贡献。如今,在总行的支持下,招商银行昆明分行已与云南省多家医院合作建立了“智慧医疗”项目。