

请等一等,那些被扫码“抛弃”的老年人



文 /mulan

11月23日,有网友发现视频爆料,湖北宜昌一位老人冒雨前往社区交医保,窗口却拒收现金,现场工作人员称:“要么告诉亲戚,要么手机支付”。

老人显得非常无助,场面令人心酸。

我们可以批评一些公共服务单位的办事人员,缺少起码的同理心和服务意识,办事僵化,缺乏变通能力。

但背后更深层次的问题是:互联网、大数据、人工智能时代,如何才能不落下老年人?如何填平他们与时代之间的“数字鸿沟”?

暖了,南京小伙

让陈康意外的是,教会70岁老父亲用手机买菜这个事情,正在微妙的改变着父子俩的关系。

“现在我爸整天用手机买菜,还跟街坊邻居们炫耀,特别像一个小孩学会了新技能。”陈康说,父亲和自己最近话多了起来,俩人经常头碰头地凑在一起,盯着手机屏有说有笑。

陈康是1989年出生的,父亲40岁的时候才有了他。老来得子,父亲对陈康的要求非常高。

“特别严厉!表达感情?不不不,这个不会讲。”

这是中国式父子的典型状态,陈康已经习惯了。父母给自己看孩子,自己回家吃饭,偶尔聊聊家常。但和父亲之间总是很难做到有更多的沟通,这种两个男人之间的“无言”,也许是因为长期疏于表达而形成的。

变化是从一本画册开始。

陈康喜欢计算机动画,小时候父亲也坚持让他去少年宫上和动画相关的培训班。长大后,陈康读了动画相关的专业,动画也一度成为他的工作。

机缘巧合下,陈康转行了。现在的他是一名阿里巴巴的专业客服,除了接电话,还要做很多数据分析和运营的工作。在处理用户信息中,他发现一个问题:有特别多的老年人咨询的问题其实都非常的简单,在陈康看来一些基础到年轻人觉得完全不用思考的操作,对老年人来说就是鸿沟。

由此,他想到了自己的老父亲。

想到这里,他就动了回家教父亲用智能手机的念头。怎么教?如果突然拉着父亲来“上课”,自己也有点不好意思。不过对他来说,绘画是一种更擅长的表达。那就拿起笔来画吧!他暗自下了决定,于是,一本私人订制的《用手机逛超市手册》就诞生了。

把“教材”第一课定在这个方向,是因为陈康考虑到父母年纪大了腿脚不方便,还



阿里客服首期印刷了上万本陈康参与策划的老年人数字生活手册。

要帮自己带孩子,教会他们在手机上买日用品、买菜,能最直观的减轻他们每天的工作量。

把册子交给父亲的那天,陈康没想到父亲竟然非常高兴。当天晚上,父亲戴着老花镜,一边看手机,一边对着册子,坐在书桌前一学就是好几个小时。

父亲学得非常主动,不仅学会了逛天猫超市,还在盒马注册了会员。现在每天在手机上买菜。操作熟练了,还要在他的老伙计圈里炫耀,俨然成了小区的老年数字生活KOL。

“老小孩,老小孩,就是这种感觉。”陈康说。

其实像陈康这样的故事还有很多,我身边有不少人都体验到了教会长辈用智能手机后的惊喜。

“我教会我公公打车和购物后,简直打开了他的另一个世界。”

“我妈学会微信后,每天给我发视频。”

曾经,父母是手把手教我们认识世界、辨别真伪,学习本领。如今,父母逐渐老去,帮助他们辨别信息真伪、适应信息社会,应该成为下一代的责任。

拒之门外

然而,并不是所有老人都能像陈康的父亲一样,学会了使用智能手机,享受着互联网的便利。

四川华西口腔医院,一个老人去挂号,得知医院取消了所有线下挂号,全部改为要上网预约挂号,手足无措又着急的老人随即大喊“不能把我们拒之门外啊”。

华西口腔医院的做法,能够理解,一是出于疫情考虑,二是出于提高预约效率便利他人考虑。结果就是,便利了一些人,也“抛弃”了一些人,特别是不会用手机挂号的老人。

因为不会用智能手机扫码而把老人拒之门外的事情,不止在一个地方发生。

特别是最近十年,移动互联网飞速发展,一切技术的操作都聚焦在了一个手机上,手机上的应用越来越多,线下的资源就越来越少。老人的脚步并不能跟上信息的脚步,短时间内让老人主动跟上技术的步伐,几乎不可能。

五年前,见到一个互联网领域的独角兽级别的企业创始人,他说自己从不用滴滴打过车。我当时一惊,为什么?

他说,滴滴做得越好,老年人站在马路上招手就打到出租车的机会就越小。

这样的判断果真变成了现实,出租车司机也都转移到手机上接单了。年轻人动动手指就来车的同时,不会用手机打车的老人们,站在马路边,再也拦不住一辆出租车。

对于占据社会资源优势的人看来,这就是一个悖论。

一方面技术要实现更便捷的生活方式,发展是无错的,技术本身没有善恶;另一方面不掌握操作的人就无法享受到技术带来的便利甚至会被技术夺走本来有的社会资源,成为被抛弃者。

这样的悖论,主要发生在老年人身上。



很多老人不会网上挂号。

一道鸿沟

我国已经在步入老龄化社会。

2019年,我国60周岁及以上人口已增至2.54亿,占总人口的18.1%。有人预计,到2050年前后,我国老年人口将增至4.87亿,人口老龄化水平将升至34.8%左右。

当老龄化社会遭遇“手机扫码时代”,两者能不能并行不悖?

拿挂号就医来说,老年人的记忆程度与学习能力有所下降,于他们而言,学习网上预约挂号是一项复杂的工程。

然而生病一般都是突发事件,老年人很难在短时间内掌握操作具体方法,若是子女不在身边,就会造成有病难以及时就医。若是需要抢的专家号,不会网上预约更是难上加难。

2017年中国医保研究会抽样数据显示,基本医疗保险住院医疗费用支出中,60—69岁段人口与70岁及以上人口段的费用占比分别高达23.7%和29.6%。最大的需求方,并不具有天然的效率优势。

除此之外,出行、二维码……等等的问题也在不断出现。



无锡,善

社会问题往往不是一蹴而就的,发生的时候如此,解决起来也是如此。

前段时间,一个网友晒了一张照片,配的文字只有三个:“无锡 善”。

然后就获得了超过19万次的点赞。

照片是在无锡火车站拍的,一个大牌子上写着:“无健康码 由此进入”。这就为一些人解决了出站的问题,这些人包括:老人机,手机没电,无微信,不会操作……等等。

这个照片一经网友发出来,就得到了社会的共鸣。

虽然这不是一个只针对老年人的举措,但是老年人群体必然是受益最大的。

在当天的央视新闻上,白岩松为无锡火车站点赞:“防疫常态化的背景下,有此需求的是全国各地。有多少是有像无锡这样立了一个这样醒目的标牌呢?”

解决举措不怕小,因为每一个举动背后,就是一个实实在在的困境中的人。

南京小伙陈康的故事也还有后续。

他说自己的手绘册子被同事看到了很有感触,后来几个人根据工作场景里遇到的老年人咨询的问题,把内容整理出来,用漫画的形式画出来。

包括:“教老年人网络诈骗”、“教老年人用手机挂号、打车、订外卖……”等等。用漫画的形式,很直观,符合老年人的学习习惯。

恰巧,他所在的单位“阿里巴巴客户体验事业群”正在做一个关爱老年人融入数字生活的行动——“小棉袄计划”:用线上线下课堂和一对一电话服务的方式为老年人普及数字生活技能,手把手教老人融入数字生活,享受便利。

陈康的册子也被收纳进去,首期印刷了上万份,免费发放给老年大学、地方社区等机构。

希望每一本册子、每一个服务背后都能打开一位老人的新世界,甚至像陈康和父亲一样,温暖一种亲情。

一个组织和个体的文明程度取决于对弱势群体的态度和行动,这个组织可以大到国家、也可以小到企业、社区,甚至一个家庭、个体。

希望更多的组织和个体能为解决老年人的数字鸿沟贡献一份行动。