

# 用老年视角“解码”数字社会

“奶奶,你看这个页面上的圆圈,它叫搜索框。你可以在这里查儿子回来的日子。”近日,一个名为“银发符号指南”的公益短片在网络上发布,讲述了一群蓝马甲志愿者为老人们服务的故事。原来,很多老人害怕自己忘记孩子回家的日子,会在日历上特意用红色圆珠笔圈起来。

这个志愿者项目的诞生源于一位老人的提问。4年前,支付宝客服接到了一位老人的电话,表示自己找不到支付宝入口了。客服教他将手机退回桌面。过了十几秒钟,老人回应,“接下来怎么办?我已经站在我家桌子旁边了。”

## 用他们“听得懂”的语言答疑解惑

互联网飞速发展,但很多银发老人却停在了旧时光里,在他们的记忆中,是用笔画出的圈圈和横线来做记号。蓝马甲志愿者利用这些符号,帮助老人认识互联网世界,以老年人的视角,帮助他们“解码”数字社会。

“蓝马甲志愿者”是由蚂蚁

集团、浙江蚂蚁公益基金会共同发起,全社会共同参与的公益项目,已经走进全国140多个城市,开展5万多场活动,超4.2万名志愿者线下服务老人超过144万人次。帮助老人跨越数字鸿沟,正是他们的行动目标。

蚂蚁集团的内部网上,曾有一位员工发帖,说在书店里找不到一本帮家里老年人融入数字社会的书。留言区里,上百个建议被提出并热烈讨论,这不只是



他一个人关切的问题——这4年来,越来越多人参与到蓝马甲行动中,只要人人做出一些微小的行动,更大的改变就发生了。

很多年轻网民习以为常的事项,却是很多老人的“数字鸿沟”。“站在桌子旁边”这则电话,成为内部经典案例被反复讨论,并促成了蓝马甲一项专门的助老服务——“暖洋洋热线”,这条热线有专人接听65岁以上老人的电话,用他们“听得懂”的语言答疑解惑,还能预约志愿者上门服务。

这个行动始终倡导和贯彻“人人都是蓝马甲”的理念。一方面,充分动员社会各界伙伴成为志愿者,为老龄群体提供多层次的支持;另一方面,越来越多的老人也从公益课堂走出来,从受益者变为志愿者,服务更多老年群体,构筑了来源更广泛、服务更立体的志愿服务体系。

## 适老化的服务与改造

在湖南北部的一个山村,天刚蒙蒙亮,一位奶奶正在菜地忙着摘菜,手机突然响了。远在外地工作的孙子邱伟航打来电话,询问奶奶忙不忙。原来是他通过“i守护”小程序,实时监测到奶奶的心率有些升高。

行动中诞生了“i守护”小程序,是基于“AI+物联网技术”的养老一站式服务平台,专为70岁及以上老年人群设计,通过智能手表实时监测身体状况、预警信息直达亲属等方式实现健康监护。

那位给奶奶打电话的孝顺孙子邱伟航正是算法工程师,他利用业余时间研发养老服务“i守护”,通过智能手表帮老

人做好健康监护。据邱伟航介绍,“i守护”包括三大守护场景:健康守护、AI健康报告和线上视频问诊。“我想用AI和物联网的技术去守护自己的爷爷奶奶。”邱伟航说。

现在,老年人一走进成都市第七人民医院天府院区大厅,就能轻松借到助行器、老花镜、轮椅等,还有一群志愿者帮老年人导诊陪诊、打印发票……

“医院小程序能不能有老年模式?”这个建议是由83岁的沈建光提出的。去年底,他和9名蓝马甲老年体验官来到医院,提出许多老人的需求——“指示牌上的字能不能大点?”“厕所能不能有报警器?”……

“这些建议都非常好,我们要把它们落到实处。”医院门诊部主任郭靓回忆,听到老人的心声后,他们很快进行了一系列适老化改造,最终将市七医院天府院区打造成了四川首个“蓝马甲老年友善医疗示范点”。

未来,计划通过改造超过10家老年友善医院、搭建AI医疗服务产品体系、建立10支数字体验官队伍等行动,持续推动数字科技更好应用于医疗适老化建设。

## 有人文温度的科技创新

生于1999年的尹舒怡,在23岁时加入了行动项目组,她负责设计面向老人的智能手机教学课程。个性开朗的她喜欢跟老人在一起,根据老人们的反馈,她会将一些专业术语改成大白话。

过去的智能手机教学课件过于冗长,教老人怎么坐公交车、买药……尹舒怡将课件做了分类,

针对不同地区的老年群体做不同的内容设计,比如城里老人和乡镇老人的需求就有很大差别,前者需要学习挂号、买车票,后者更需要学习一些基础操作:包括清理智能手机内存,甚至是“教他们如何用手指划屏幕”。

这两年,针对老年群体的诈骗方式层出不穷,其中还有不少“投资理财”的诈骗项目。有一次,一位六七十岁的老大爷被一个“好朋友”骗了,这个诈骗案件让尹舒怡尤其心痛。

她记得大爷说起这段经历的时候,眼泛泪光,她知道老人不只是心疼钱——在这些被诈骗的故事背后,其实是老人们的孤独,“他们实在太想找人说话了,明知道对方是骗子,还是愿意聊。”

到了周末,尹舒怡很少在家“躺平”,她更喜欢去参加助老公益行动。这个爱好,也渐渐影响了她身边的人。去年,团队在她老家沈阳举办了一个助老防骗展览,她的父母也参与了这项公益行动。母亲还录了好几条视频发在平台上,宣传防诈骗知识,现在已经有了1万多个粉丝。

科技向前狂奔,不该抛下老人。相反,利用数字科技更好助老,成了众多机构与企业共同的目标。

如今,这项行动的队伍正在不断扩大,银行、医院、合作企业不断加入,志愿者队伍正在壮大,服务内容也日渐丰富。利用“技术+服务”“平台+生态”“专业+志愿”的模式,蓝马甲行动帮助老年人解决智能手机“不敢用、不会用”的难题,既有科技的创新,也有人文的温度。

(据《工人日报》)

## 北京市50所高校覆盖控烟志愿服务

大学阶段是青少年控烟的关键时期之一,调查显示北京市大学生吸烟率是高中生的数倍。记者从北京市举行的大学控烟辩论邀请赛中获悉,北京在高校领域推动建立控烟志愿团队,截至目前,控烟志愿服务已覆盖97所高校中的50所。

有研究显示,中国现有烟民中约一半是在20岁之前开始吸烟。2021年北京市开展的青少年烟草调查显示,北京市大学生的现在吸烟率为7.1%,是高中生(2.0%)的3.5倍。

为进一步做好青少年控烟工作,2024年7-10月,北京市卫生健康委员会、北京市爱国卫生运动委员会办公室启动开展2024年大学生控烟辩论邀请赛,包括北京大学、清华大学、中国人民大学、武汉大学等来自全国7个省市的24所高校组队参赛。

经过24场循环赛、4场淘汰

赛,中国政法大学、南开大学等4支队伍脱颖而出。10月20日,大学生控烟辩论邀请赛的半决赛、决赛在北京举行。

近年来,北京市高度重视青少年控烟工作。2024年,北京在高校领域推动建立控烟志愿团队。截至目前,控烟志愿服务已覆盖97所高校中的50所,各高校以讲座、展板、知识竞赛等多种形式开展55场控烟主题宣传活动,覆盖人数近10万。此次赛事是北京市近两年来开展的“无烟成长 健康未来”青少年控烟宣传的重要组成部分,也是《北京市控制吸烟条例》立法十周年纪念活动的延续。

下一阶段,北京市将进一步加强青少年控烟干预工作,继续扩大高校控烟志愿服务范围,鼓励青年群体发挥好主体作用,保护更多人免受烟草危害。

(据千龙网)

## 内蒙古发布青年志愿者联名卡

10月20日,由内蒙古自治区团委、招商银行呼和浩特分行等单位联合主办的“内蒙古青年志愿者联名卡”发布仪式在呼和浩特举行。

仪式上发布了内蒙古青年志愿者联名卡。据悉,内蒙古青年志愿者联名卡是为所有内蒙古青年志愿者提供的一张专属银行卡,卡面上印有志愿者姓名、志愿者编号等信息。该联名卡除普通储蓄卡功能外,持卡人还可以扫描二维码进行身份识别、查询志愿服务信息、享受专属消费优惠、获取信用积分、参与公益捐赠等,此卡将面向内蒙古全区广大青年志愿者推广申领。

内蒙古青年志愿者联名卡是依托“志愿北疆”APP中的志愿服务信息系统实名制申领。“志愿北疆”APP是内蒙古自治区团委创新打造的全区唯一志愿者服务平台,目前拥有实名注册志愿者470万人,志愿服务组织17000个,平台实现了

志愿者、志愿服务组织实名注册、志愿服务活动发布(参与)、志愿服务时长累计、志愿者线上培训等功能。

自治区团委将此次发行联名卡作为服务社会信用体系建设、推进社会诚信的重要载体,以志愿服务等信息为积分,向广大青年提供教育、就业、创业、融资等各类优质服务,引导广大青年注重诚信,积极践行社会主义核心价值观。

此外,活动当天还启动了全

区志愿服务领域助力“大手拉小手·益起向未来”内蒙古共青团关爱结对行动。捐助者可通过“一对一”或“多对一”的形式,通过结对帮助困境青少年减轻生活、学习负担,每年捐赠不少于1000元助学金,捐赠持续3年。该项目是自治区团委重点打造的新时代希望工程“1+1”品牌,以公益服务方式为青少年健康成长提供新助力,从而引导全社会更加关注困境青少年群体。

(据《内蒙古日报》)

