

“

3月,江苏镇江,因乘客必须扫码司机才能发车,部分使用老年机的老人被迫下车;

6月,哈尔滨一位老人因乘坐公交车时没有健康码,被司机师傅挡在门外……自健康码上线以来,老年人因不会使用健康码而坐不了公交车、进不了公园的事情时常发生。

尽管很多问题在引起舆论热议后得到了部分解决,但当挂号、买菜、坐出租车等日常生活都需要使用智能手机的时候,老人为难的场景依然在不断出现。

如何消除老年人面临的‘数字鸿沟’,切实保障信息时代老年人的合法权益?

近日,全国老龄工作委员会提出,要启动实施“智慧助老”行动,围绕老年人‘不会用、不敢用、不想用、不能用’智能手机的问题提出一系列解决方案。

其中特别强调:超市、银行、医院、火车站、地铁站、公交车等老年人频繁活动场所,应保留必要的人工服务,满足不会使用智能手机老年人正常服务需求。



全国老龄委启动实施“智慧助老”行动

■ 本报记者 王勇

超六成老人没有触网

据国家统计局的数据,2019年,我国60周岁及以上人口2.5亿,占总人口的18.1%,65周岁及以上人口1.8亿,占总人口的12.6%。那么,其中有多少老人是网民呢?

中国互联网络信息中心9月发布的第46次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年6月,我国网民规模达9.40亿,其中60岁及以上的网民占10.3%。

简单计算可以得知,老年网民为9682万,2.5亿60周岁及以上人口中有超过六成不是网民。

这意味着大多数老人不仅无法获取及时有效的防疫信息,更是无法享受到互联网带来的出行、购物等服务便利。当他们碰到需要使用网络、智能手机的场景时将面临困境。

使用技能缺乏等问题待解

为什么会有超六成的老人没法上网呢?《中国互联网络发展状况统计报告》显示,使用技能缺乏、文化程度限制和设备不

足是非网民不上网的主要原因。

数据显示,因为不懂电脑/网络而不上网的非网民占比为48.9%;因为不懂拼音等文化程度限制而不上网的非网民占比为18.2%;因为没有电脑等上网设备而不上网的非网民占比为14.8%;因为年龄太大/太小而不上网的非网民占比为12.9%;因为没时间上网、不感兴趣等原因不上网的非网民占比低于10%。

对于很多老人来说,子女可以帮助自己购买智能手机等设备,问题在于使用技能缺乏、文化程度限制。子女在身边的可以在子女的帮助下使用,但子女不在身边时就难以解决了。

正因为如此,最近几年时常有子女手绘说明书教父母使用微信等APP的暖新闻引起公众的广泛传播。

敬老月里智慧助老

10月25日是2020年的九九重阳节,重阳节所在的月份是全国敬老月。

在2020年这个特殊年份的敬老月,为了努力消除老年人面临的“数字鸿沟”,切实保障信息

时代老年人的合法权益,作为国务院主管全国老龄工作的议事协调机构,全国老龄工作委员会发布《通知》,启动“智慧助老”专项行动。

《通知》要求,以“弘扬养老孝老敬老传统,共建共享老年友好社会”为主题,开展2020年全国“敬老月”活动,活动时间为2020年10月1日至31日。

《通知》围绕老年人“不会用、不敢用、不想用、不能用”智能手机的问题,提出了五项行动:

一是动员家庭成员、社区服务人员、志愿服务组织、老年大学等对老年人开展智能手机使用培训;

二是加强防网络诈骗、电子通讯诈骗知识宣传,帮助老年人掌握防骗知识和技能,提升老年人使用信心;

三是鼓励相关企业加强产品研发,设计老年关怀版、一键进入的简约操作程序和便捷浏览界面等,为老年人使用提供便利;

四是积极搭建慈善募捐平台,广泛动员爱心企业、社会人士开展募捐活动,解决贫困老年人无智能手机可用的问题;

五是超市、银行、医院、火车站、地铁站、公交车等老年人频繁活动场所,应保留必要的人工服务,满足不会使用智能手机老年人正常服务需求。

2021年底解决用不起问题

消除“数字鸿沟”,首先要让老人有设备可用能用并用得起。工业和信息化部、中国残疾人联合会9月联合发布的《关于推进信息无障碍的指导意见》为解决这一问题提供了方案。

《指导意见》提出,要聚焦老年人、残疾人、偏远地区居民、文化差异人群等信息无障碍重点受益群体,着重消除信息消费资费、终端设备、服务与应用等三方面障碍,增强产品服务供给,补齐信息普惠短板,使各类社会群体都能平等方便地获取、使用信息。

《指导意见》要求,到2021年底,面向持证残疾人及60周岁以上农村老年人的通信服务资费优惠进一步加大,显著减轻重点受益群体通信资费负担。

支持电信运营商结合持证残疾人、60周岁以上农村老年人等特殊群体需求,提供更大折扣

的资费优惠,合理降低使用固定电话、移动电话、宽带网络等服务的费用。

《指导意见》还提出,要积极研发虚拟现实、头控、眼控、声控、盲用、带字幕等智能硬件配套产品。

社工、社会组织在行动

有了设备,使用技能缺乏、文化程度限制等问题如何解决呢?“智慧助老”专项行动提出,要动员家庭成员、社区服务人员、志愿服务组织、老年大学等对老年人开展智能手机使用培训。

实际上,已经有很多社工、社会组织在做这方面的工作。

例如,北京市夕阳再晨社会工作服务中心早在2011年开始组织大学生青年志愿者走进社区,通过科技大讲堂和一对一的“青春伴夕阳”模式教授老年人学习电脑、智能手机、网上购物、挂号、拍照、VR视频等新技术。

目前,为老人进行上网、手机使用方面的培训已经成为越来越多社工机构、社区、老年大学的标配。

