

# 科技助老：志愿者手把手教老人用手机

最近,天津市南开区的杨林大爷,急得连续几天睡不着觉——自己存在手机里的文章和老年说唱团的演出音视频资料,无论如何也找不到了。

去年夏天才学会用智能手机的杨林,今年已经70多岁了。这回他实在鼓捣不明白,决定向老师求助。教他用手机的不是女儿,也不是外孙女,而是他居住的向阳路社区志愿者王慧。

王慧三下五除二就帮杨林找回了文件。杨林拉着他的手再三道谢:“在智能手机面前,我们这群老年人是真不行,眼睛看得见也没用。”

说来有些神奇,王慧竟然是一位盲人。他在向阳路社区开办之心之光无障碍交流中心,教育人学习使用智能手机,已经有6个年头了。直到去年夏天,才新加入一批像杨林这样的老年学生。

协助他在“心之光”教老人用智能手机,还有天津城建大学的大学生志愿者们。王慧在讲台上讲,志愿者们在台下一对一、手把手带着老人们按步骤操作。

相比目前只能覆盖到社区及周围老年人的天津“心之光”,北京“夕阳再晨老年人科普计划”则声势更大,他们联合全国上百所高校的志愿者团队,下沉到高校所在各城市的社区,教老年人使用智能手机。

“不是只有那些高龄、失能和贫困的老人才需要帮助。健康、有活力、包括享受高额退休金的老人,如果不会使用智能手机上网,仍然面临着与时代、社会乃至家庭相脱节。”北京市夕阳再晨社会工作服务中心主任张佳鑫对记者说,“我们要用‘科技助老’的方式,让老年人也享受到互联网给人们生活带来的便利。”



志愿者隋明哲(右)在教老年人用美图秀秀时与老人自拍合影

## 学习对我来说,是一种养生方式

杨林下决心学用智能手机的缘起,是去年一次外孙女要吃肯德基,店员介绍手机点单比柜台结账便宜。“那就学吧,也不怕不好意思。”举手投足颇有些派头的杨林,曾经在企业里当过领导,如今只好戴上花镜眯着眼,在社区志愿者指导下,笨拙地在手机上点来点去。

宋树新和杨林退休之前是同事,现在是同学,他也在“心之光”学用智能手机。“我上网主要是买油、买面,还买那些大件儿的!我们老两口家住4层,还没电梯,不网购光靠自己往楼上搬,搬不动啊!你看我,两百多斤的大胖子,自己上楼都难啊!”他说。

本来儿子也能教他,宋树新却不爱跟他学。有时一件事问两遍,儿子就开始不耐烦:“不是都跟你说过了嘛,这么简单还记不住!”这话让他感觉很受伤。孙子就更别提了,见面就把爷爷手机抢走打游戏,“哪儿有王慧老师耐心啊,没法比!”宋树新对记者说。

家住在蓟门里的李敬生,2010年退休后从老家辽宁丹东搬来北京,帮女儿带孩子。2013年,外孙女上幼儿园了,他总算有空参加社区举办的活动,与张佳鑫他们创办的“夕阳再晨”科技助老项目结缘,开始学用智能手机。此前他只会用手机打电话、发短信。

从那年起至今,“夕阳再晨”的课程李敬生几乎次次参加,同样的内容一遍一遍学也不腻。“夕阳再晨”走到哪个社区,李敬生就追到哪个社区。“温故知新,学习对我来说,是一种养生方式。”他向记者解释说。

几年下来,70岁的李敬生已经是老伙计中的修图高手了。记者采访刚结束,他就用微信发来与记者的合影:照片整体色调调亮了很多,还加上了拍摄时间和地点的水印文字,合影中的每个

人都被他用“美图秀秀”精心进行美白、嫩肤……

每逢战友聚会,或者和家人朋友出去旅游,海量拍照、合影之后,他都会用“美篇”等App把这些照片图文并茂地呈现出来。这一两年,他更热衷玩“小影”“抖音”等短视频App。

现在,各种扫码支付、网购,对李敬生来说都不在话下。疫情期间,家里蔬菜水果都是他在“多点”App上买的。他还熟知如何用手机夜间买药,最近又学会了用手机搞定异地医保,“省得为报销医药费,还得往老家来回跑”。

2014年底,在《北京晚报》上看到有大学生在蓟门里社区教老年人用电脑,那是杨光耀退休的第二年。虽然他住在车程半小时以外的其它小区,却也兴冲冲地找上门求学,从怎么用电脑一直学到如何用智能手机。

现在杨光耀也是出门一分钱现金不带,结账全靠微信、支付宝。他用“拼多多”买优惠食材,跟着“下厨房”学做饭。偶尔做饭做腻了就用“美团”叫外卖。在有几十个同学朋友的微信群里,杨光耀用“小年糕”跟朋友们分享相片,用“全民K歌”和老伙计们唱歌,独居的日子过得有声有色。

“教会老年人用智能手机上网,他们也能像年轻人一样重新散发出光彩,虽然是夕阳却像再晨的朝阳一样绚烂。”张佳鑫向记者解释“夕阳再晨”这个公益服务项目的初衷。

## 对自家老人更应该有耐心

2008年考入北京邮电大学的张佳鑫,入学时带的最贵重行李,是一台联想的笔记本电脑。他老家在陕西省汉中市城固县,这是全家第一台电脑,是姥姥省吃俭用攒钱买的。听说此后家里也攒了台电脑,张佳鑫想跟姥姥视频通话。

约好视频通话那天,姥姥专门洗了澡、换了衣服坐在电脑前,等着看自己在北京念书的大

学生外孙子。可这次视频通话并不成功,要么有声音没影像,要么有影像没声音。最后还是只能打电话。

张佳鑫在电话里跟姥姥解释了半天,从驱动配置到调整参数,从远程协助到截屏图片,无论他怎么绞尽脑汁说明解决办法,可姥姥还是听不懂。白白折腾一下午,连嘘寒问暖拉家常的时间都没有,光鼓捣电脑了。

姥姥说,以后咱还是打电话吧。张佳鑫很沮丧:“我是学信息工程的,上大学用的电脑都是姥姥给买的,就连跟姥姥视频通话都做不到。”联想到父母、姑姑等亲戚,电脑、手机也一样玩不转,张佳鑫后来做公益项目时,首先想到“科技助老”。他在校内外寻找志同道合的伙伴,牵头搞起了“夕阳再晨”。

符芳亮参加“夕阳再晨”时,正在中国地质大学资源勘查专业读大一。今年他已经读到研一了。他告诉记者,这些年教老人学用智能手机,心里有点赎罪的感觉。他是爷爷奶奶带大的,从小很顽皮难管教,等长大懂事了,爷爷奶奶已相继去世了。

“子欲养而亲不待,我只能把这份感情,投入在别人的爷爷奶奶身上。”他说。

其实,在教老人用一些智能手机的功能之前,符芳亮也是现学现卖。比如用手机预约挂号,这个健康的大小伙子,平常基本用不上。他特别有成就感的是,有“学生”告诉他上午刚学完用手机预约挂号,下午就帮老伴挂上过去在窗口排半天队也没挂上的科室和医生。

符芳亮回到山西大同的老家,对家里长辈更有耐心了。“那些老人之所以来找我们学,还不是因为家里孩子没耐心教他们,对自家的老人更应该有耐心才是。”

曾英和符芳亮有着类似经历。由于父母常年在外打工,曾英7岁上学前,一直由贵州毕节的外公一个人把她拉扯大。此后她与外公见面的机会越来越少,到景德镇陶瓷大学读书以后,几

乎一年只有春节才能见到外公,可她对外公的惦念却无时无刻不在。

“每次看到步履蹒跚的老人,都会不由自主地想到外公,尤其看到一些老年人因为不会使用智能手机,生活中遭遇各种不便的新闻时,心里更是特别难过。”曾英也参加了学校的“夕阳再晨”项目,进驻社区里教老人用智能手机。

天津城建大学景观环境设计专业的大三学生吉欣口说,军人出身的爷爷学会用微信后,逐渐和失联多年的战友重新取得联系。“爷爷和战友们视频聊天时高兴的样子,我们平时从来没见过。我想让身边的老人们都有机会,感受到爷爷的那种快乐。”吉欣感慨道。

## 寻求改变世界的种子

老师们虽然年轻,可学生们都老了,教起来相当吃力。

“不光是记不住、容易忘,我们生活的年代不一样,知识背景不一样,刚开始沟通都有点难。”与张佳鑫联合创建“夕阳再晨”的北京邮电大学经济管理学院在读博士罗旭,笑着对记者说,有一次他讲课时提醒大家要定时清理手机上的垃圾,一位老人马上不高兴了:“我手机可干净了,每天都用酒精擦,没有垃圾!”

如果继续给老人们解释什么是垃圾文件,它们如何占用手机内存,对相当一部分老人来说更难理解。罗旭只能给老人打比方:“手机就相当于咱们做饭的厨房,每次打开一个微信这样的软件,就像是要做一道菜。您平时做菜都会产生厨余垃圾,要把这些垃圾去掉,厨房才会干净没有异味。手机如果不定期清理垃圾文件,运转速度就会变慢。”

教学时还会遇到方言的问题。曾英是贵州人,对景德镇地区方言一窍不通。她教的老人很多都说方言,曾英只能靠社区干部一句一句翻译。本来老年人学东西就慢,还爱着急,再加上话

言不通,更显艰难。

一天刷朋友圈时,曾英突然看到一张老太的可爱自拍照,她先是一愣:这不是自己之前教给这位奶奶的吗?看来她已经掌握了。曾英禁不住笑起来。

“现在很多老人因为不会上网,不仅没法享受移动互联网为生活带来的便利,反而感到和社会脱节,甚至被社会抛弃了。我们年轻人应该为他们做些什么。”符芳亮对记者说。

杨光耀向记者坦陈,自己虽然一直积极跟年轻人学电脑、学上网、用手机,想赶上时代和社会的步伐,但还是经常感到力不从心。“今天好不容易记住这个,明天又出来那个。哪里都要手机扫码,干什么都要网上预约,我们老年人的记忆力和应变能力,比起年轻人都差远了,有时真的是想追也追不上,能不能等等我们啊。”他无忧虑地说。

如今,已经留校任教的张佳鑫,可以尝试通过技术的方式解决科技助老的问题,但他却宁愿把业余精力放在“夕阳再晨”的公益项目上,他说:“因为解决这个问题,更需要一个好的社会氛围,而不只是搭建一个技术平台或者设计一款产品。”

十年来,多达18742位全国各地的高校学生,成为“夕阳再晨”科技助老公益活动的服务骨干,参与活动的大学生志愿者人数则更多。“这些亲身教过老年人上网、用手机的志愿者,对科技助老的理解更深切。未来无论他们从事什么工作,都会主动考虑到老年人的需求。只有社会各界都来关注、支持,才能真正帮助老年人跨越科技发展带来的鸿沟。”张佳鑫说。

张佳鑫一直记得,当时决定做科技助老的契机,源于校园里一张希望工程激励行动的海报——“寻找改变世界的种子”。现在,值得骄傲的是,通过“夕阳再晨”,他们不仅自己成为一粒改变世界的种子,也把这颗科技助老的种子,栽种到很多年轻人心中。

(据新华社每日电讯)