

智能时代 老人的喜与忧



提及老年人，不可避免的话题自然是晚年生活如何度过。受传统观念影响，你一定会认为老年人的晚年生活单调乏味，每天除了外出买菜，大部分时间都是呆在家里，看看电视、听听广播、读读报纸，其实不然，智能时代也在改变老年人的生活，聊微信、刷微博、上淘宝、玩网游、点外卖……已不再是年轻人的专利，“指尖上的触动”让老年人的生活变得丰富多彩。不过对于一些老年人来说，微信支付、美团、携程等新一代的网络消费方式还很陌生，他们可能并不会或不习惯使用，成为了现如今老年人外出遇到的新难题。

1 有的老人“智能生活”精彩

今年68岁的张红雁，可以说是闲不住的老人，从周一到周五，天天要到市老年大学上学去，学的课程很“潮”，年轻人都不一定熟知，“我目前学的课程有摄像策划和编创，老师教我们使用EDIUS软件将多个镜头衔接起来。我跟你说啊，拍摄视频时，一个画面要定格3秒钟，再转移下一个画面，这样后期制作编辑起来画面连贯顺畅。还有拍摄的图片要想配音乐，一定要在一句歌词结束后插入画面，这些都是老师教我们的技巧，很实用的。”张红雁一边说着，一边拿起手机，向记者示范如何“专业”摄像。谈及上课的收

获，老人滔滔不绝。

从忙忙碌碌的上班生活，到退休后无所事事，张红雁也曾一度情绪低落，直到报名成为老年大学的一名学员，从此生活发生了改变。“我最初报的是计算机课程，因为总看女儿上网，就想着家里也有条件，正好可以学以致用。后来，孩子不用的苹果手机，闲置也是浪费，赶巧老年大学也有教如何使用苹果手机的课程，我就报名了，现在聊微信、网购、扫二维码使用共享单车，对于我来说，不是难事。”

张红雁平日里喜欢网购，因为亲戚朋友大部分在外地，

经常见面不方便，她总是在网上挑些物美价廉的商品，直接快递给亲戚朋友。“你看，这样多方便，省得像过去逢年过节，拎着大包小包挤火车走亲戚串朋友了。”张红雁也时常在网上关注飞机票的价格，看到有合适的，她就会“秒杀”人手，和老伴儿来一场说走就走的旅行。到了地方，张红雁说，通过手机，可以找到最近又便宜的旅店，想报个旅行团，网上也能找到，“这都是我这几年上老年大学学到的知识，人到老了，就得学到老。”采访中，张红雁不时发出爽朗的笑声，从中可以感受到的是满满的幸福感。

2 智能设备难住不少老年人

不可否认，智能时代在带给老年人生活乐趣的同时，也有不便的地方。张红雁向记者讲述了她的邻居到医院看病时的尴尬境遇。

有一天，张红雁发现医院智能挂号机器前排起了长队，原来医院取消了所有的人工挂号窗口。在智能挂号机挂号，对于张红雁来说，早已轻车熟路，因为老年大学教过他们这

方面的课程，但她的邻居却犯了难。

现在很多医院都有自助服务机，可以挂号、缴费，还能打印检验报告等，是非常便民的措施。可这些自助服务机，在大多数老年人眼中，依旧是“不会用的机器”。无法自助，需要他助。

除了在医院的智能设备面前碰壁，现在的手机支付也难住了不少老年人。9月23日，在黑龙江鸡西，67岁的谢大爷在某超市买了8.8元的葡萄，排队交款时，被收银员告知不收现金只能用微信。大爷一怒之下拿了葡萄就走，被保安拦住发生冲突。大爷很生气地说，“我拿的又不是假币，羞辱我老头不会用

微信吗！”最后，在保安的协助下，大爷使用了现金完成支付。

林阿姨和她的朋友们也是这种情况。林阿姨和她的朋友们经常外出游玩，遇到要乘坐火车外出时，总会先派出负责人，收集所有人的身份证，并提前到火车站排队购票。对于手机购票，林阿姨表示，学过不下十次也学不会，还不如自己去车站购实体票省心。

而这样的网络难题在生活中时有发生。记者在街头随意采访了数位60岁左右的老人，其中超过一半的老人都不能够将智能手机的功能玩透，其余老人都是通过子女教后才学会一部分。64岁的何阿姨告诉记者，女儿教了她不下六遍，她才学会了滴滴打车。第一次用时，还得到了司机表扬，“老年人自己用滴滴真能干！”不过除了日常要用的打车软件，她用智能手机四五年来，至今微信里的功能还只会用聊天和发红包，其他功能一概不会。



3 “网络时代”许多老人玩不转

而生活中不少“高科技”功能对老年人来说也是难题。还有各式各样的“智能家电”，大尺寸液晶电视摆在面前，却不知如何用遥控器切换平台；新款微波炉十多个按键，反倒连热碗剩饭都要提心吊胆；全自动洗衣机十余项功能，多半只能当成摆设……如今，家电纷纷标榜“智能化”，但程序繁琐，让许多老人感叹无从下手。

现在很多小区里，都装了

智能快递箱，快递员把包裹寄存在智能快件箱内，智能快件箱会自动向收件人发送提取密码，收件人凭密码即可提取包裹。不过，有的快递箱要求下载APP，有的要求使用微信扫一扫。结果，使得不少老年人根本玩不转。

谢阿姨就是其中一位。谢阿姨说，什么叫APP她都一直没弄明白，在女儿手把手的帮助下，她也只学会了淘宝和微信的使用。淘宝上手之后，

她也经常下单购物收快递，“从前不在家的时候，快递员会打来电话说把包裹放在物业，我去取也方便。突然有一天手机收到了一个快递员发来的短信，让我下载APP获得取件码再取件。”这可把谢阿姨难住了，不得不等到几天后，谢阿姨的女儿专程从另一个城市回来帮她操作，让谢阿姨十分心烦。现在谢阿姨淘宝购物，都会特别强调：不要放进快递箱。

4 帮老人搭上智能生活快车

一部分老人面对智能化生活的种种不适应，一方面与老人的适应能力与学习能力趋弱有关系，他们对于高科技的东西往往有畏难心理，不愿用，学不会，没人教。另一方面也是因为我们的各种智能应用忽视了“适老化”。就拿智能家电来说，目前已经成为家电市场的主流，可是，其操作复杂、功能繁多，目标定位群体仍是中青年，老人适用功能简单的传统家电少之又少。对智能手机，老人们也是又爱又怕，大部分老人虽然愿意使用微信等社交工具，但对智能手机的各种复杂性能无法驾驭，害怕不小心误点了什么应用，很容易被多扣话费，也害怕绑定银行卡，钱怎么花出去的自己都不知道。

智能化是社会发展的趋势，而随着人口老龄化进程不断加剧，不能忽视老年人对智能化的需求，要拥抱智能化时代，老年人不能掉队。帮助老人搭上智能化生活的快车，是提高公共服务能力的要求。不少公共服务部门，都借助互联网手段，推出了智能化应用，既提高服务效率，也节省人力物力。为了方便老人使用，尤其在医院、养老院等老人集中的区域，开通网络自助服务

时，一定要操作步骤简单，并配有简洁、明确的导引图，方便老人快速学习使用；而且，考虑到老人的现实需求和生活习惯，也可以预留个别人工服务，帮助老人讲解和操作，让他们能够尽快适应自助办理服务。社区里提供的各种养老服务，也应该既提供健身讲座，也提供智能化生活的学习讲座，让老人能够跟上科技发展的步伐。

帮助老人搭上智能化生活的快车，企业也应该具备更多的社会责任感。其实，老年人不是不能接受智能家电产品，他们欢迎的是“适老化”智能家电。一方面，当下智能家电功能多样，使得老年人操作起来困难。另一方面，为老年群体开发设计的智能家电几乎为零。老年人的身体机能逐步退化，他们需要一些智能化的家电辅助生活，解决一些生活障碍。企业应开发制造适合老年人的智能家电，比如，推出各种智能家电的简化版，功能少但使用方便，或者为老人设计语音提示、定时提醒、声音控制等多种服务功能，让老年人的晚年生活也能更加智能化。相信通过社会各方面的努力，老年人对各种智能化应用的接受程度会越来越高。

晚综

相关链接

“互联网+”别落下老人

据有关部门预测，到2035年我国老年人口将达到4亿，面对如此庞大的老年群体，如何帮助他们融入互联网时代，享受科技进步带来的便利，已成为摆在眼前的社会问题。

在当前“互联网+”模式下，购物、存款、缴费、挂号……几乎所有与生活相关的领域都搭上了网络快车，到市场买菜都可以微信支付了，这些便捷方式确实让人从中受益。然而，对于视觉、听觉、

反应灵敏度都在弱化的老年人来说，高科技产品则令他们很是“头疼”。虽然时下会有一些“时尚老人”成为网购达人、微博红人，但大多数跟不上“奔跑的科技”的老人们也只能感叹被“边缘化”。

也有商家专门为老年人推出了大字手机、可手写鼠标等，但相对于大量的高科技产品而言，占的比例太小，无法满足老年人在各个社会生活领域的需求。

事实上，老年人在接触高科技产品时，遇到的一大障碍就是操作流程过于繁琐。针对这一点，商家在开发产品时应在设计上多下功夫，让产品操作起来简便再简便。此外，社区、老年大学可以开设手把手教授使用科技产品的课程，让老年人也能享受到科技发展的成果。

晚综

