

智能化时代，别让特殊群体掉队

记者 杨迁伟 周健 陈楚珺 滕静

无现金、健康码通行、网上预约挂号、手机移动支付、网上购票……随着信息技术的快速发展,当大多数人可以享受科技创新带来的智慧生活便利之时,相当一部分老年人面对的却是一道“数字鸿沟”。现实生活中,不止这一部分老年人,还有部分残障人士等弱势群体,他们为“码”而困,不会甚至不敢“触网”,努力追随时代的脚步显得力不从心。

近段时间以来,多起老年人在智能时代频频遭遇困境的消息备受舆论关注。老人是不是正成为时代的掉队者?数字时代,我们何以人性化、精细化社会服务和治理,让每一个人方便、安全、有尊严地生活?近期,本刊记者分别对安康城区部分银行、车站、医院等公共办事机构进行了走访,让我们一起来聆听这些老年人的心声。

少数场所服务周到 老人办事不排队

“现在年轻人都会自己在手机上办业务了,平时网人流量并不大,老年人基本用不上排队,排队也不会站着等。”一边指着最前排空着的爱心座椅,邓清梅一边为来办业务的老年人抽号。作为安康农商银行金州路网点的大堂安保人员,邓清梅觉得现在银行的服务比以前提升了不少。

邓清梅告诉记者,放大镜、老花镜、轮椅,这些老年人可能需要的东西,网点都有准备。“最大的麻烦,可能就是有些老年人记不住密码,不会填业务单。”实在遇到不会填的老年人,他们也会帮着填,再请老年人签下名字。

而在金州路的另一边,邮储银行金州路网点的大堂经理崔婧也颇有同感:“现在老年人办业务还是很方便。如果有腿脚不便的老人,我们会安排优先办理,有时候我们还有专人上门服务。”据崔婧介绍,如今的银行网点基本都配备了有存折机,还有专业人员帮助引导办理业务,有一些老年人看得多了,自己也就学会了。

“最近反映比较多的就是退休金的领取问题。”崔婧察觉到,以前很多老年人都习惯了用存折取钱,可以直接看到交易明细,觉得比较放心也很安心,现在换成社保卡分散到城区各个银行网点,有的老年人一时还不能适应。但通过为社保卡配备活期对账簿,也能直观地查看明细,把交易和信息分开也会更安全,但有的老年人就会嫌麻烦。

“到每个月20号发放养老金的时候,我们还会邀请隔壁药店来为老人免费测量血压。”崔婧觉得,现在方便老年人的服务措施有很多,如果老年人也能主动适应,把观念转变过来积极尝试,效果可能会更好。

在市政务大厅,针对前来办事的老年人,他们会安排工作人员帮助其使用智能手机申领“健康码”。对没有智能手机的老人,帮助他们在《外来人员进出登记簿》上登记好身份证和手机号码,确认体温正常,佩戴口罩后进入大厅。

据政务大厅高女士介绍,政务服务中心在大

厅安排有十几位工作人员,见到需要帮助的老人都会及时帮助。并不断为老人宣传12345热线服务的作用,在家里拨打12345电话提前预约,安排好时间来了直接办理,不用浪费时间排队。2019年年底,政务中心还为老年人开通了公交窗口和医保窗口绿色通道。

关于手机缴费服务,高女士表示,因为前来办理业务的老人大多是医保缴费,老人在税务窗口开好缴费单,用本人工资缴纳医保费就可以,不存在手机支付等问题,老人办事还算方便。

大多场所缺少通道 排队等候是常态

去年12月4日,记者走访城区多家医院,仅在一些医院的挂号窗口看到胸痛患者优先的提示,一家医院摆放的有“老人、重症患者优先”的提示牌,而在大部分医院挂号、缴费、取药等窗口并未看到标有“特殊群体优先”的字样,也没有单独的老年人专用窗口,老人去看病排队挂号成为常态。甚至在一些诊断室外,还贴着显眼的二维码,并表示“提前微信预约者可优先”的字样。尽管多家医院挂号大厅内,除了挂号窗口外,旁边还有自助挂号缴费机,但鲜有老年人选择自助挂号机操作,除非有医导在的时候,才有一些老年人试探着在医导的帮助下通过自助挂号机办理挂号。

最近一段时间,安康火车站正在改造升级,售票大厅临时设在了一个不大的房子内,四五号窗口前面,也经常排起长队。仔细观察,其中老年人居多。尽管隔壁房内摆放的有四五号自助售票机,但前来购票、取票的人都是年轻人,鲜有老人光顾。在高客站、城东客运站等公共汽车站,也没有老人专门购票窗口,有老年人需要购票出行,也不得不和年轻人一起排队购票。

超市也是老年人光顾最多的地方,尽管大型超市的结算柜台很多,可仔细观察,却没有一个是为老年人快速结算提供的专用通道。在巴山中路一家大型超市内,记者看到不少市民正在选购食材,有一位老人推着购物车准备进行结算,此时柜台前排队结算的人有些多,老人从左边第一个结算柜台一直往前走,试图找一个人少的柜台,减少



记者 潘润生 摄



老人乖乖地坐在那儿,茫然地看着女儿给自己排队、挂号。 杨迁伟 摄



到底在哪儿抽血? 杨迁伟 摄



老人排长队等候化验。 杨迁伟 摄

排队等候的时间。“虽然超市可以付现金,但年轻人都习惯了用手机支付,人老了,动作慢了,就会被后面排队的人嫌弃。”家住果园小区的张大妈告诉记者,对于老年人来说,他们也不愿意排队。

不会或不敢“触网” 遭遇尴尬是常事

近日上午8时30分左右,在安康市中医医院门诊大楼,今年80岁的王大爷抱着一个黑色的大包,手里拿着几张检查单,陪着比自己小6岁的老伴,四处询问,不知该到哪里去做检查。

王大爷老家在紫阳,现居住在安康城区长兴小区,子女都在西安上班。王大爷和老伴都有慢性病,隔一段时间就要来一趟医院。尽管如此,每一次到医院王大爷仍然找不着北。“这里是抽血的吗?”在二楼抽血窗口斜对面的尿液检测窗口,王大爷和老伴一脸茫然地上前咨询。“年纪大了,连方向都找不到,更别说用手机了,年轻人可以在手机上提前预约挂号,我们早晨来得再早也没用。有好几次在门诊室外一等就是两个多小时。”

今年88岁的古德君老人,退休后从县城来到安康城区生活,对近几年越来越普遍使用的智能手机支付,老人有一些感慨:“购物,打车很多地方都是手机支付,就连有的餐厅还要用手机点餐。”古德君和老伴虽都80多岁,但身体情况尚可,经常出门散步也会在外就餐。但是,有的餐厅实行扫码点餐,他们也只得悻悻离去。“科技发达了当然好,但是对于老人还是有难度,老人记忆力不好,视力不好,这些都可能是使用智能手机的障碍。”

家住旬阳县麻坪镇的李大爷,儿女们都在上海工作,临近过年,子女们因为工作原因不能回过年,就想让他们到上海去团聚。到了安康后,他的外甥女在网上给他们买了票,可到了火车站自动取票机上取票时,老两口立马傻了眼,根本就不知道该怎么操作。无奈之下,外甥女只好打车前来帮忙。可她在取票机上刷了老人的身份证,输了老人的电话号码后,却迟迟不见票出来。急出一身冷汗的外甥女只好来到售票机询问,才知道现在网上购票已经不再打印纸质车票,只需凭身份证和取票时发来的手机短信就可以乘车。“更新换代太快了,也没有人引导,不要说老年人不知道该怎么操作,有时连我们年轻人都玩懵圈。”采访中,李大爷的外甥女感慨地说。

面对智能化 希望多些“便老”服务

“科技进步是好事,但人老了知识储备有限,学习起来也慢,而且还受到视力等身体条件的限制。”王大爷和老伴退休前都是教师,但随着年龄的衰老,也不得不感慨面对智能时代的无奈。“公共办事机构为什么不可以为75岁以上的老人单独开设窗口,提供更多的服务通道呢?”

“智能化到来之后,出门乘车可以使用‘滴滴’等打车软件,坐公交可以微信支付,车票、飞机票可以网上购买、支付,到医院看病既可以网上预约也可现场自助挂号,甚至可以不到银行取现把卡号绑定到微信上就可以使用。可以说一部手机在手,不用跑路就可以办很多事,但这些便利好像离老年人又很远。”“汉口示范区的王大爷今年还不到60岁,虽然觉得出门办事排队还不是很难吃,但对使用智能手机完成生活缴费等仍然有些陌生。“由于不会使用智能手机,不敢下载相关APP,不敢把银行卡绑在网上……大多数老年人只能‘望机生畏’,‘见网却步’。”虽然儿女有时间了也教他使用手机,帮助他使用一些便于操作的APP,可过几天他就忘了。

“如果有相关的培训就好了,可找遍了安康城区,也没有专门针对老年人使用智能手机的培训机构。”王大爷说,“真希望社区能够开办这样的培训班,教会我们使用智能手机,让老人也融入到智能生活中。”

“除了老年人要与时俱进,学会使用智能手机、应用移动支付外,公共办事机构也应该为老年人着想,为老年人提供便捷的服务。”李大爷认为,“医院、超市、银行、车站是老年人难免要去的场所,没有设置老年人专门办事窗口,跟年轻人一样排队,表面上看起来好像没有什么,但却忽视了老年人身体因素,就显得对老人不公。真希望这些场所能够开设老年人窗口,并设置座椅等老年人必用工具,让老年人免去排队之苦。”

自助售票机、自动取款机、自助医疗报告打印机、自动挂号机等公共场所的智能设备的投入使用,无疑方便了人们办事,减少了排队等候的时间,但有些机器设备也因为老年人不会使用而把老年人排除在外。袁志茂老人说,“如果公共办事机构在放置这些设备的同时,配备工作人员现场指导,并教会老年人使用,就会免去老年人的不少尴尬,融入智能时代也就更近了一步。”

莫让智能技术困住了老年人

王林

要智能技术,更要人情温度。94岁老人被抬进银行,抱起做人脸识别;不会扫码支付租轮椅,扬州一位大爷只好背着老伴去看病;疫情期间,老年人因不会出示“健康码”而导致出行受阻甚至引起争端,不会进行网上预约挂号只好抱着病体排队……频频发生的“老年人被智能所困”事件,暴露出了有些单位制度的死板,服务的冰冷。智能技术的根本目的是“节省人工,便捷服务”,可在有些工作人员那里,只剩了节省人工,而不见了便捷服务。对于不会使用智能技术的老年人,服务单位可安排专人进行引导,或提供老年人专用窗口,亦或提供上门服务。在

发展线上业务的同时,也要保留线下渠道,更好满足无智能机人群的需求,让智能技术成为“夕阳红”的助力器,而不是绊脚石。

要智能技术,更要全社会关爱。老年人记忆力较差,思维反应相对迟钝,接受新事物慢。面对日新月异智能技术,大多数老人存在不会用、不敢用、不想用、不能用的问题。因此,技术应该具有包容性、普惠性,在科技发展的同时,有效降低新技术使用的门槛,不要成为老年人使用的“拦路虎”;作为子女应该多利用业余时间耐心教教老人,让他们真正体会到智能技术的高效和便利。同时,社区工作者、志愿

者、养老机构工作人员也可以通过多种途径帮助老年人更好使用智能机,学会使用智能技术,让老年人的晚年生活更有获得感、幸福感。

要智能技术,更要完善法规规范。2020年11月24日,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》(以下简称《实施方案》)推出一些列举措,解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难。《实施方案》的出台,体现出国家对老年人的关怀。各地、各部门应按照《实施方案》要求,结合实际,及时制定或完善涉及现金支付、消费者权益保护、防止诈骗、无障碍改造等相关法律法规,保障老年人使用智能技术过程中的各项合法权益,确保智能时代不落下一个人的同时,也不要让老年人刚跨过“数字鸿沟”又掉进“数字陷阱”。

家常话

鲜花扮靓城市 迎接新春佳节

本报讯(记者李俊 实习记者李一冰)春节临近,为营造热闹祥和的春节氛围,我市以两江两岸公园广场为核心,对城区重要路段、广场、公园进行花卉栽植点缀。

1月13日上午,记者先后来到安康一桥头、雷神殿转盘等地看到,园林工作人员忙着铲除花坛里的废弃花草,还有工人正在花坛里翻土施肥。在三桥头,工人正从卡车上将成品花卉搬运下车,路边上也有人在忙碌地摆放栽种,一片热火朝天的景象。

“目前已经完成了雷神殿十字、农校十字、城堤绿地的花卉栽植摆放,现在正在进行一桥桥南桥北和三桥南头交通绿地的摆放。其中郁金香的布置,会放在春节前两周进行。还请广大市民爱护花草,共同守护我们的美丽家园。”市市政园林处城市绿化管护科副科长龚晨曦介绍说。

据悉,我市计划栽植摆放地点共13处,包括市委广场、市政府院内、市人大常委会院内、汉江公园、香溪洞公园、江滩公园、一桥南北桥头交通组织花坛、亲水广场、原农校十字绿地、雷神殿十字交通岛花坛、江南城堤路花坛、汉江三桥中央隔离带花箱、三桥南头交通组织绿地。拟选用郁金香、石竹、报春、三色堇、角堇等时令草花进行栽植摆放。计划栽植摆放各类花卉81.06万盆,其中郁金香10万盆,各类草花71.06万盆。

