

# 科技助老：志愿者手把手教老人用手机

“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。”

有一次讲课时，提醒老人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！”

……  
亲身教过老年人上网、用手机

本报记者尹平

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。

去年夏天才学会用手机智能手机的杨林，今年已经70岁多岁了。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心之光无障碍交流中心，教盲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。”

## 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，也不怕不好意思了。”举手投足颇有派头的杨林，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。



▲ 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。受访者供图

本来儿子也能教他，宋树新却不愿跟他学。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。

家住前门里的李敬生，2010年退休后从老家辽宁丹东搬到北京，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“美颜”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，还得住回老家来回跑”。

2014年底，在《北京晚报》上看到有大学生在前门里社区教老年人用电脑，那是杨光辉退休的

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。

现在杨光辉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，杨光辉用“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，却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”。

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，进驻社区里教老年人用智能手机。

# 社区里听老人言：为何对智能手机“敬而远之”？

本报记者李坤昆

在中国，移动互联网应用日新月异。看病就医、网络购物、水电缴费、银行理财……生活中的方方面面，往往靠一部智能手机就能搞定。

然而，由中国社科院国情调查与大数据研究中心等机构联合发布的《中老年互联网生活研究报告》显示，46.3%的中老年人从未用过手机支付，36.4%的中老年人偶尔用，只有17.4%的中老年人经常用。

科技改变生活的同时，一部分老年人却离数字生活越来越远。我国2亿多老年人口中，相当一部分并不适应电子支付在内的新技术。一群被边缘、被忽视的“银发族”遭遇数字鸿沟。

在呼吁全社会关注老年人的同时，我们更要追问，打通老年数字鸿沟的梗阻在哪里？

近日，新华每日电讯记者走进北京部分社区，倾听老年人的烦恼和心声。

## 屏幕字小看不清

10月18日星期天，家住河北省固安县的刘典声，早晨六点多就往北京南郊的大兴区赶。他大清早出门，只为了去银行取钱。

今年66岁的刘典声，原先住在北京市丰台区。儿子结婚时，房子让给儿子作婚房，自己和老伴在毗邻大兴的固安买了一套房。

前两天，刘典声在北京银行的一笔定期存款到期。考虑到固安没有北京银行网点，以后存取不方便，他决定把钱取出来，换一家银行存。

## 如今最怕验证码

在61岁的徐志寅眼中，银行排队算不得什么。

“只要愿意等，到银行总能把事办了。就算不会用机器，旁边还有工作人员帮忙操作。真正不方便的是打车。不会用手机，现在连车都叫不到。”他对记者说。

徐志寅和老伴来北京3年了。自从两年前女儿生了孩子，他们的生活就围着外孙转。只有周末，女儿女婿照顾小孩，老两口才“下班”，有两天自由活动的时间。

徐志寅向记者回忆起他的“惨痛”经历：“我有

个老同学，家住红领巾公园附近。有次去他那儿吃饭，想打车回望京。结果，根本打不到。”

当时，徐志寅在路边伸手招手，亮着“空车”标志的出租车，一辆辆呼啸而过。好不容易有一辆到跟前停下来，司机摆摆手，原来已经被预约了。

徐志寅知道现在有很多打车的软件，最有名的是“滴滴”，但他从未独立成功使用。

不是不想用。女儿给他演示过，怎么定位、怎么叫车，还帮他绑定了银行卡。但一到自己用的时候，老是手忙脚乱记不住。

对智能手机，徐志寅并非一窍不通。平时他买菜就用微信扫码支付，还能在家庭群里抢个红包。但他觉得，微信扫码操作相对简单，打开只需要扫一扫。“别的软件，不像微信用得那么频繁。事到临头用一次，就容易忘。”他说。

徐志寅最怕输入验证码，这是他对很多手机软件“敬而远之”的重要原因。

“来短信那种验证码，需要复制。我们老年人本来手脚就慢。几十秒的时间，人特别紧张，容易出错。”徐志寅说。

应用登录页面上的验证码就更难了。数字和英文字母组合在一起，歪歪扭扭。徐志寅只能连蒙带猜，但他手写输入本来就来，一不小心碰到验证码，码又变了，只得从头再来。

“有的时候，我觉得自己明明写对了，但就显示验证码错误。换一个码，还是错误，怎么都登录不进去。干脆不碰了。这些东西只有年轻人玩得转。”徐志寅说。

## 担心网上骗子多

10月19日上午，住在蒲黄榆的莫阿姨像往常一样，到方庄市场买菜。几个摊位逛下来，她买了四节藕、一把菠菜、三个番茄，总共35.5元。莫

阿姨从荷包里掏出几张纸币付了钱。

“现在用现金的人很少了。来买菜的老年人里面大概有个三分之一。现在我出摊前，很少换零钱了。”市场内一位卖菜的摊主说。

67岁的莫阿姨坚持用现金，原因很简单：“本来就没几个钱，拿在自己手上放心。”

儿子给她买的智能手机，平常也就打个电话。莫阿姨觉得，智能手机用起来太麻烦，网上骗子又多，自己根本没办法分辨。

“我没被骗过，身边的亲戚朋友也没有，但电视里这样的事情不少。万一呢？你们年轻人，什么都喜欢绑在手机上，太危险了。”莫阿姨说。

儿子曾主动提出教她使用微信和淘宝，但看儿子操作了几遍，她觉得太麻烦。

“一会儿弹出来一个东西，一会儿弹出来一个东西，一不小心就是广告，连忙要退出来。多搞两次，我血压都高了。”莫阿姨说。

不过，莫阿姨也知道周围人的生活方式在逐渐改变。医院挂号要预约了，水电气的费用都能在手机上缴了，越来越多的店铺关门转型线上。

“现在我要做点什么，全靠我儿子。水电气费也是他帮忙缴。可说实话，还是有很多不方便。我孩子是独生子女。就像去医院，我不能老叫他请假陪我。我愿意，他的单位还不同意呢。”莫阿姨说。

“希望不要什么都一下子换到网上。”莫阿姨最后对记者道，“我们这代人书读得不多，文化低一些，一下子学会上网不太现实。”

## 不给信息不让用

与被数字鸿沟困住的同龄人不一样，

天津城建大学景观设计专业的大三学生吉欣喆说，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到过。我想让身边的老人们都有机会，感受到爷爷的那种快乐。”吉欣喆感慨道。

## 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，要把这些垃圾丢掉，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，再加上语言不通，更显艰难。

一天刷朋友圈时，曾英突然看到一张老太大的可爱自拍照，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点什么。”符芳亮对记者说。

杨光辉向记者坦陈，自己虽然一直积极跟年轻人学电脑、学上网、学用手机，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。”他不无忧虑地说。

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刻。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。

编辑刘亮