聚焦

消除老年群体参与社会生活的障碍，为他们提供一个安全、便捷、多彩、温暖的社会环境——

助老人跨过“数字鸿沟”

本报记者 张馨云 文/图

手机移动支付购物、线上挂号预约医生、刷脸验证身份领取养老金……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，一道难以逾越的“数字鸿沟”却横亘在老年群体面前。

如何让老年人适应数字化社会，让他们也能分享数字红利，是摆在社会面前的一道必解题。

昆明市三合营社区老年手机班正在学习如何使用手机“淘宝”

老年人孤独感加剧

10月20日一早，70岁的杨蔚从昆明市滇池路阳光花园赶往云南省中医医院看病。“到医院才知道，就医卡、挂号都要在自助机上操作完成，因为不太懂操作，折腾了近半个小时才搞定。”许久没来医院的杨阿姨多次尝试也没有成功，引得后面排队的人抱怨连连。

“现在买菜都要扫码支付，收现金的越来越少，不会手机支付很麻烦。像我们领取养老金，每3个月要在手机上刷脸验证一次，也是很让人头疼。”杨蔚从包里拿出一张纸，上面是她儿子画的社保领取验证流程，从开始点击哪个程序到最后如何退出，每个步骤写得巨细无遗。她说：“虽然已很详细，但每次操作还是要花很长时间，现在不会用手机、电脑真是寸步难行。”

市民李女士的母亲年近70岁，因患有多种慢性病，常到昆明医科大学第一附属医院看病。“每次帮老人在手机上预约挂号，我都得上好闹钟准时‘抢号’。专家号一般在当天零点放号，一两分钟就被‘抢’光了。叫老人自己操作，她连挂号程序在哪都找不到。”李女士说，她母亲平时会使用智能手机聊天、看新闻等，但要进行更复杂的操作就只能靠子女帮忙。

记者走访昆明市部分医疗机构、银行、超市、机场车站发现，这些地方虽为老年群体设立了专门的人工通道，但通道有限，且有的服务仍需要在线上平台办理。年轻人使用手机、电脑快速完成的事情，老人们往往要在线下经过长时间等待才能办好。

让生活更加便捷的智能化、数字化怎么就成了老年人难以逾越的“数字鸿沟”？记者采访发现，一是目前仍有部分老年人还在使用功能机；二是多数老年人即使会使用智能手机，也仅局限于接听拨打电话和查看信息，更多复杂的线上功能对他们来说实在太难；三是有的老年人对越来越普及的移动支付抱有不安全和不信任感，更愿意在线下办理。

“我们正处于数字化过渡期”

来自云南省老龄委的数据显示，截至2019年底，我省60岁以上老年人已达692万，占总人口的14.24%。另据最新《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2020年6月，我国网民规模为9.40亿，其中60岁及以上网民群体占比仅10.3%。

“‘数字鸿沟’又称为信息鸿沟，即‘信息富有者和信息贫困者之间的鸿沟’。”云南大学退休教授石鹏飞认为，老年人所面临的“数字鸿沟”主要表现在看病挂号、外卖送餐到家、网购送货上门等。这些便捷生活方式本该对年迈体弱、出行不便的老人带来最多便利，但因不会使用互联网或对网上操作流程不熟悉，老年群体反而成为距离便捷生活方式最远的人群。石鹏飞表示，不少老人的生活正在渐渐与年轻群体拉开距离，更无法享受到互联网带来的“红利”。

石鹏飞表示，当前我们的社会正处于一个数字化过渡时期。围绕老人的一些公共服务，不能盲目追求技术的便利性而忽视了服务对象的具体特质，否则就是数字时代的“懒政”。

记者了解到，云南老年大学现有学员7000余名，新冠肺炎疫情发生至今，均采用线上教学模式上课。后台数据显示网课签到率达80%。“能达到这个数据真不容易。”学校副校长汪继文回忆道，2017年，学校为减少排队提高效率推行网络报名。当时很多老年人因不会操作，几乎天天到校长办公室要求恢复线下报名。3年来，经过在日常教学中的引导和培训，现在大部分老年学生不仅学会了使用智能手机注册报名、交学费、买教材、上课打卡等，还踊跃参加中国老年大学协会组织的全国声乐、唱歌、书画、手工等网络大赛。

呼唤公共服务“适老化”

“双11”前夕，记者在昆明市五华区大观街道三合营社区看到，老年手机班课堂上，社区老年人正在学习使用手机“淘宝”。

说起开办老年手机班的初衷，社区党委书记罗霄介绍，社区所辖均为老旧居民小区，以老年居民较多。两年前，了解到社区老年人有学习使用智能手机的愿望后，社区通过“社区+社工+社会组织+社区志愿服务”的模式，由社区购买社会组织服务，让专业社工教老年人使用智能手机。“两年来，社区、社会组织、社区志愿服务者每周五都会手把手教老年人用手机。”

“我们开设了初级班和高级班，在册的学生有100多人，长期坚持学习的有40余人。”手机班老师钱金艳介绍，“学得慢、忘得快”是老年人使用智能手机的特点，很多老年人花了两年时间，才基本学会手机购物。

“学会用智能手机的确让生活很方便，但毕竟岁数大了，这些软件两三天不用就又忘记了。”73岁的严德芬说，尽管老年人努力学习，希望跟上时代步伐，但年龄带来的障碍，让他们还是难以适应，期盼社会各界给予老年群体更多关怀。

云南大学民族学与社会学学院社会工作研究所所长向荣认为，数字化时代，更应该倡导年龄包容的风尚。部分老年群体在适应数字时代上的吃力，一方面是因为使用技能缺乏、文化程度限制；另一方面是许多公共服务及产品在设计中忽视了老年人的需求。“我们正在步入老龄化社会，在线上线下日趋融合的当下，从立法规划、政府决策到产业发展都应该着眼长远。科技进步的同时，更应考虑到如何消除老年群体参与社会生活的种种障碍，为他们提供一个安全、便捷、多彩、温暖的社会环境。”她说。

评论

技术应回归服务本质

张馨云

近日，“老人冒雨用现金交医保被拒”和“94岁老人被抱起做人脸识别”等事件，让老年人面临的“数字鸿沟”再度引发热议。大家表示，科技、移动支付发展太快，但技术再智能，也要回归服务本质。善待今天的老人，就是善待明天的自己。

进入数字时代，一部智能手机就能尽享便利，然而，对很多老人来说却视之畏途。记者调查发现，在智能手机面前，老年人有“三怕”：一怕屏幕字小看不清；二怕验证码出错；三怕网上骗子多。

令人欣喜的是，老年人面临的“数字鸿沟”问题已经引起了国务院的重视。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的实施方案》（以下简称《方案》），就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。

从服务本身来说，并不是说有了手机才能给人提供服务。回归到服务的本质上，一方面，老年人可以去学习怎样适应智能化技术的发展，但更主要的还是智能化技术怎么去服务老年人。从另一个角度看，面对日益增多的老年人，其需求背后是巨大的蓝海。如何抓住商机，为老年人“量身定做”公共服务，实现服务精准化，提供更多的人文关怀，才是政府部门和技术研发企业下功夫的地方。

乡村见闻

“我们的生活‘阿克几’”

“我要试试这洗衣机好不好用。”日前，记者来到怒江傈僳族自治州福贡县上帕镇泽福安置点采访，正赶上帮扶干部将一台洗衣机送到傈僳族妇女木沙娜家。工人师傅刚把洗衣机安装好，木沙娜便忙不迭地抱来一堆被褥扔进机器里试用起来。她按下启动键，水花飞溅，被褥快速旋转。几十分钟后，伴随着一阵悦耳的蜂鸣声，被褥洗好了。

木沙娜激动地说：“以前，我最头疼洗被褥，现在有了洗衣机，不但洗得干干净净，脱水后晾晒一点也不费劲。我们现在的生活‘阿克几’！”

“阿克几”是傈僳语，汉语可翻译为“非常好”等意思。而木沙娜现在的生活，确实称得上“阿克几”。

36岁的木沙娜是马吉乡马吉米村桥马嘎小组的建档立卡贫困户。在易地扶贫搬迁过程中，政府为她在位于福贡县城的上帕镇泽福安置点免费提供了一套120平方米的新房，里面配置了各种家具，“我们是真正的‘拎包入住’。”她高兴地说。

记者看到，宽敞的房间里窗明几净，家用电器一应俱全。客厅正面的墙壁上，醒目地悬挂着一幅名为“习近平总书记和怒江州少数民族干部群众代表在一起”的大照片。凝视着照片，木沙娜深情地说：“共产党‘阿克几’！习总书记‘阿克几’！”

漫步在安置点里，只见一幢幢气派的楼房拔地而起，便民服务中心、超市、技能培训中心、农贸市场、医务室等应有尽有。楼体上镌刻着“感恩共产党 感谢总书记”，鲜红的大字传递出当地群众的心声。

木沙娜给记者算了一笔账：去年她家通过种草果、做竹编、养鸡，再加上各种补贴，人均收入近万元。“尽管现在的生活‘阿克几’，但我还要加油干。”她说，今年她还申请了5万元由财政全额贴息的扶贫小额信贷，准备发展养殖业。 本报记者 张雪飞

九顶山上种药人

初冬时节，走进弥渡县九顶山，400亩田间种满了重楼，从这个山头连到那个山头，淡淡的药香味扑鼻而来。一个身影小心翼翼地挖出一株重楼，他就是弥渡县红岩镇竹园村委会果园村农民年友云。从2009年开始，他承包林地种植重楼，闯出了一条林药发展的致富路子。更带动100余户农户依靠重楼致富。

重楼多生长于山区的山谷、溪边等阴湿处，适宜生长在透水性好、微酸性腐殖土或肥沃的砂质土中，这恰好与九顶山上的地理属性相契合。2009年3月，年友云投资300万元在九顶山上承包了一片400亩的林地种植重楼药材，向禹门村农户租用30亩耕地作为种苗培育基地。基地共吸纳50人就业。为全方面深入了解重楼，提高重楼移栽存活率，扩大重楼的种植规模，年友云一有时间就钻研重楼种植技巧，加之常年的实践探索，他对重楼如何育苗、培养和管护都有着自己独到的见解。现在，年友云的400亩重楼连年增产增收，仅2014年至2019年的5年间，重楼药材年均产量就达到42.4吨，重楼籽13.6吨。30亩种苗培育基地连续5年每年培育500万株种苗，除自用100万株外，还有400多万株种苗销往省内外。靠销售重楼药材、重楼籽种和种苗，他的基地年总产值已实现2750万元。

年友云在发展九顶山的重楼产业中，还投资60万元打机井，解决种药群众遇到的生产生活用水问题。为了带动周边村民致富，年友云向专业种植重楼的马厂箐、果园、禹门村的120户农民及远道而来的昆明、昭通、丽江等地24户药农低价位提供重楼种苗，指导村民们育苗、栽种、搭遮阳网、防治病虫害。在他的带动下，目前在九顶山上种重楼的专业户已达到160户，种药人发展到现在的1450人，林下种植和耕地种植重楼的总面积达到2300亩，年友云的基地还成为云南白药集团定点收购重楼药材基地。

本报通讯员 李波

呼声回应

昆明市网友反映：最近，昆明新螺蛳湾管理方将租金涨了数倍，叫经营户签订商铺认购书（续租5年），导致广大商户不满。恳请相关部门积极协调，切实为广大商户减负。

相关部门回复：截至目前，中豪置业公司（管理方）并未发布任何收租公告，螺蛳湾综合管理办先后多次建议中豪置业公司秉持公开、公平、公正的原则，依法依规开展相关工作，维护保障螺蛳湾国际商贸城市场顺利运营。由于《昆明螺蛳湾国际商贸城商位有期有偿使用协议书》以及租金收取等行为属于市场行为，本着片区和谐发展的原则，螺蛳湾综合管理办建议商户就租金收取、续租等问题与中豪置业公司进行友好协商解决，合理合法反映诉求，共同维护片区繁荣稳定。

禄丰县网友反映：广黑公路是禄丰县妥安、黑井两个贫困山区乡镇连接外界、通往县城的主干道之一，也是广大游客去往黑井古镇休闲旅游的必经之路。该公路2006年4月改造成沥青路面并运行至今，路面破损程度严重，期盼相关部门尽快恢复建设。

相关部门回复：自2019年4月项目建设以来，因社会资本方融资困难，资金不能及时到位，导致项目无法正常推进。经县人民政府研究决定，对广黑线进行砍工结算。目前，审计部门已经完成对广黑线PPP项目的审计工作，正出具审计报告。与此同时，新的社会资本方招标资格预审工作已完成，正在进行施工现场临时设施移交工作。

临沧市网友反映：最近，临沧机场悬挂的国旗有污损、破损、褪色现象。建议相关部门及时对破损、污损、褪色或者不合规格国旗进行回收处理。

相关部门回复：经核查，你反映临沧机场内国旗出现污损、破损、褪色的情况属实。临沧机场党委已安排人员对污损、破损、褪色国旗进行更换，确保不再发生此类问题。

本报记者 赵元刚 整理

栏目热线：64162952
电子邮箱：yn315@yndaily.com

社区黑板报

官渡区矣六街道

“低龄帮高龄” 邻里更相亲

本报讯（记者 张馨云）昆明市官渡区矣六街道星宇社区在社区居家养老服务中心开展“低龄帮高龄”老年志愿服务活动，通过入户探访、陪伴聊天、链接资源等多种形式，提升高龄老人生活质量，使低龄老人提升自我价值，实现老有所乐。

星宇社区是城市化建设过程发展起来的新型社区，社区常住人口23021人，其中60岁以上的老年人有600余名。为探索社区居家养老服务工作新模式，社区联合云南汇健社会工作服务中心，挖掘社区资源，发动有时间、有爱心，体力好的低龄老年志愿者，组织他们为社区有需求的高龄老人开展结对帮扶助老服务。

“活动开展近一年来，吸引了78位志愿者加入。”汇健社工高娟娟介绍，志愿者年龄在35岁至78岁之间，以50余岁的居多。

如今，走进星宇社区的那些小区，不时可见身穿绿色志愿外套的助老服务队员陪伴在服务对象身边，聊天、唱戏、晒太阳……下一步，社区工作者将充分发挥中低龄志愿者参与社区公共事务管理和自我服务意识，带领他们参与社区环境维护，认领花草，倡导垃圾分类等工作，实现居民共建、共治、共享美好家园。

公租房社区邻里节 活动丰富多彩

本报讯（记者 胡晓蓉 实习生 马劭博）近日，2020年昆明市首届公租房社区邻里节主办方联合盘龙区人力资源和社会保障局、盘龙区劳动就业服务局在昆明市公租房颐惠园小区开展现场招聘会，严选千余岗位提供给小区住户。

为切实解决就业难题，盘龙区带岗“帮帮团”——盘龙区就业局志愿者服务队也前往现场助阵，面对面进行就业政策宣讲，对口帮扶困难群众就业。与此同时，活动现场还提供了中式面点、家政服务、保健按摩、电商运营等15类免费职业技能培训课程报名咨询，帮助住户提升职业技能，促进就业创业。当天下午，颐惠园小区住户及其孩子走进昆明少年儿童图书馆，“遨游书海 畅享阅读”，感受全民阅读的快乐。

这是2020年昆明市首届公租房社区邻里节活动中的一个内容，邻里节活动从11月开启，将持续到2021年春节，覆盖昆明主城12个保障性住房项目，营造和谐幸福的公租房住户邻里情，邻里节活动期间，将通过开展丰富多彩的活动，把党员志愿服务、生活便民服务、知识培训服务、文化娱乐活动等带进公租房小区，零距离服务公租房住户。

资讯

楚雄市：

老旧小区改造提升居民幸福感

本报讯（记者 秦明豫）今年以来，楚雄市在老旧小区改造提升中，在居住环境、功能服务设施、文化氛围营造、绿化美化亮化等方面补短板、找差距，着力提升居民幸福感。

双合小区位于楚雄市主城区，由于建立较早，小区基础设施陈旧，空间拥挤，没有物业管理，脏乱差现象较为严重。70岁的陆兰珍从1989年起就一直住在双合小区，她介绍，小区以前连消防车都进不来，大风一吹垃圾满天飞，化粪池无人管理，居民苦不堪言。双合小区被列为楚雄市城镇老旧小区改造项目后，采用连片集中改造方式，拆除比邻小区围墙，最终将四个小区融为一体。同时引入物业，成立业主委员会，修建凉亭和党员活动室，划设停车位，增种绿植。改造后的小区，管理变得更加高效，此前搬出去的一些住户陆续返回。

据悉，楚雄市年内将对辖区内的106个老旧小区进行改造，目前大部分老旧小区改造项目已开工实施。

同仁医院：

医疗扶贫救治1500名贫困家庭患儿

本报讯（记者 杨抒燕）记者从昆明同仁医院获悉，截至目前，自2014年以来，该院共联合公益组织为符合手术条件的1500名贫困家庭患儿实施了免费手术，救助金额累计达到1200万元。

“阳阳，还有没有不舒服，你手术很成功，恢复情况很好，过几天就可以出院了。”在昆明同仁医院心脏大血管外科病房，科主任陈智豫正询问孩子术后恢复状况。阳阳和其余几名来自大理白族自治州鹤庆县的孩子，都是最近同仁医院专家团队在筛查中发现的先心病（即先天性心脏病）患儿，他们日前在昆明同仁医院接受了免费手术。

为落实健康扶贫措施，为患病贫困人口提供精准医疗服务和健康管理服务，自2014年起，昆明同仁医院购置心脏彩超机、越野车辆等专业设备，组织专家团队以乡镇为单位，在云南省各地开展免费先心病筛查。几年来，医疗队对大理、丽江、保山、文山、曲靖、昭通等地数百个偏远地区村镇开展全覆盖筛查工作。截至目前，该院共对67万名儿童进行先天性心脏病筛查。此外，昆明同仁医院联合爱佑慈善基金会、慈福基金会、成龙基金会、搜狐焦点公益基金会等公益组织为符合手术条件的1500名贫困家庭患儿，其中包含建档立卡贫困户家庭120余户实施免费手术，目前救助金额累计达到1200万元。