

助力老年人跨越“数字鸿沟”

今年我省通信行业着力提升适老化服务质量

如今,越来越多老年人在“老有所养”的基础上,更多追求“老有所学”“老有所乐”。随着科技的高速发展,数字化使人们的生活更加便捷,手机也成为老年群体的必备。为此,我省各通信行业着力助推老年人跨越“数字鸿沟”,安享数字生活,提升老年人的获得感、幸福感、安全感。

□本报记者 杨琨



■不少老年人喜欢使用智能手机。

老年人网购商品中手机排在第一位

你知道吗,老年群体也是数码潮流的驱动力。据统计,今年“双十一”,智能手机超越羽绒服、毛呢外套登顶老人网购榜第一。

当下,人们出行、购物、支付,手机已经是生活必备之物。而且,疫情之下,需要随时出示健康码,手机变得更加重要,对性能的要求自然会上升。

然而,很多老年人对数码产品不熟悉,不会清理,各种App、弹窗拖慢了手机,就会产生升级需求。因此,不少老年人今年将智能手机排在购物所需第一位。

越来越多的老人喜欢使用手机微信聊天、网上购物、网上游戏。今年初,工业和信息化部印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》,并列出了App适老化改造名单,在全国范围内组织开展为期一年的互联网应用适老化及无障碍改造专项行动。如今,行动进入尾声,很多手机App有了长辈版,字体更大,不戴老花镜也能看到;流程更短、登录也更方便。这也刺激了更多老年人的“触网”,用数字引领老年生活。

老年人用手机遭遇“数字鸿沟”

日前,在省会一家超市,准备进门购物的刘大爷就遇到了尴尬。进门时需要检查健康码和行程码,刘大爷拿着手机怎么翻也找不到,急出一头汗来。幸好超市员工给予帮助,才让刘大爷顺利持码购物。

无独有偶,在省会一家药店,张奶奶买了药却迟迟不会手机付款,又没带现金,急得团团转。最后是药店工作人员一点点手把手地帮助,张奶奶才把药买到。

不难看出,很多老年人享受互联网便利的同时,也产生了“数字鸿沟”。不会操作手机、不会手机下单购物,成为许多老年人最需要帮助和解决的问题。

而数据显示,我国60岁及以上群体的网络普及率为38.6%,其中有超过10万位老人日均在线超过10个小时。

如何让老人享受到数字化生活的便利,跨越“数字鸿沟”,又要兼顾网瘾、诈骗等问题,就是通信行业今年的重点工作,为些全省将着力提升适老化服务质量。

老年人用手机应该提高辨别网络诈骗的能力

近日,石家庄移动营业厅组织开展反诈宣传进社区活动,主题为“资费透明我来讲,反诈中的信息安全”,向老年人广泛宣传防范电信网络诈骗相关知识,提醒老年人要提高辨别网络诈骗的能力和自我防范的意识。

营业厅反诈宣传员表示,将利用海报、宣传单等对常



■石家庄移动营业厅工作人员正在宣传防范电信诈骗。

见的电信诈骗形式详细讲解,引导老年人用手机扫码关注“石家庄市反电信网络诈骗中心”公众号。

他们还针对老年人等重点人群,宣传电信网络诈骗的“灵魂八问”,并总结骗子套路,传授相应对策,引导老年人加强反诈知识学习,提高防范意识,确保自身财产安全。

他们定期开展以“敬老助老 移起暖人心”为主题的总经理接待日活动,总经理到营业厅倾听老人心声、解决老年服务难题。向老年人介绍特色适老化服务,包括业务向导服务、无忧换机服务和反诈小常识。

曾到营业厅补卡的张大爷表示:“原来我们老年人还有业务专席,真是省了不少事儿。”石家庄移动营业厅工作人员表示,目前开展的“敬老服务”活动,设置了尊老专席和服务专员,致力于消除“数字鸿沟”。

“服务小栈”帮助老年人智慧体验



■中国电信石家庄分公司“服务小栈”的温情服务。

近日,在中国电信石家庄分公司槐南路营业厅内,一位老人前来寻求帮助。他以前在成都工作,现在退休回石家庄养老,但是需要社保电子证明才能正常领取退休金,老人不知道怎样操作。营业员李志斌了解情况后,第一时间辅导老人下载、登录、认证,不到20分钟,就解决了困扰老人好几个月的烦恼。

中国电信石家庄分公司工作人员表示,槐南营业厅周围中老年人群较多,为此,专门设立了“服务小栈”提供智能终端基础操作,并有微信的简单操作及应用、淘宝购物及网络诈骗的预防等服务,进行“手把手”教学,帮助老年人进行智慧体验。

营业厅同时配备了老花镜,专门设立了“老年人爱心台席”,使老年人真正感受到“差异化”服务。并建立了爱心微课堂群,进行线上及时问答服务,要求所有营业员做到“看到即回复”,以解决老年人遇到的信息化困难,帮助老年人点亮数字生活。

“服务小讲堂”助力老年人跨越“数字鸿沟”

在石家庄联通市区一级营业厅,有多种助老服务可提供给老年人。

其中有防诈骗信息温馨提醒;智能家居演示及讲解;手机营业厅指导使用;常用APP软件及智能手机使用的指导;老年人爱心专席、老年人免排号等优先办理业务;现金缴费解决老年人不会电子支付;便民箱为老年人提供老花镜,针线包等服务措施。

各营业厅内还为老年人设置爱心专座,当有老年人就座后,会有人主动上前沟通迅速解决老年人的需求。

石家庄联通还设立助老服务小讲堂:营业员根据老年人的需求,辅导老年人如何使用微信、头条、喜马拉雅、抖音等畅销APP,如何使用手机中常用软件。并给老年人讲解如何提高电信诈骗,网上诈骗的意识和能力,以助力老年人跨越“数字鸿沟”。

我省线上线下助力老年人安享数字生活

目前,随着科技的高速发展,数字化使人们的生活更加便捷,但老年群体却成了被科技遗忘的一部分。不少老年人仍然对智能终端很陌生,疫情期间不会扫码无法出示健康码;购物、就医时,被复杂的App操作困住。

为此,今年以来,河北省通信管理局开展适老化服务,线上线下多举措助力老年人跨越“数字鸿沟”,安享数字生活,提升老年人的获得感、幸福感、安全感。

开展专线服务。为了让老年人享受到更暖心、更贴心、更直接的服务,各基础电信企业设置一对一助老专员岗,实现65岁以上老年用户享受拨打客服热线“一键进入”直连人工服务。今年以来,月均服务老年用户达到了54.5万次。

开展专席服务。全省2500余家营业厅实现爱心服务全面升级,各营业厅均设置了老年人专席,推出老年人爱心台席、无障碍通道、爱心服务专员、便民服务设施等“一站式”贴心服务。服务人员在为老年人做好营业厅现场服务的同时,主动建立老年人用户微信群,线上24小时“全天候”手把手教老年人办理电信业务,为老年人普及使用常见手机应用APP、防范电信网络诈骗等知识。

开展专网服务。掌上APP推出适老化服务页面,老年人模式大字版、语音播报,与普通版相比,页面简洁,减少文字内容,为老年人打造个性化的大字体、自由配色、大字幕和自动读屏等个性化功能。

开展上门服务。针对不方便去线下营业厅,也不会在线上办业务的老年人用户,专门提供服务上门、配送到家等暖心服务,切实解决居家老年人服务不方便的问题。

实行资费优惠。各基础电信企业针对老年人不断丰富老年人优惠资费,推出孝心卡、孝心包等专属优惠资费方案,让老年人用得安心、放心、舒心。今年以来,已为5.4万位老年人办理了专属优惠资费。

加强反诈宣传。我省面向全省发送7.22亿条诈骗风险提醒短信,重点提高老年人群体的风险防范意识,确保老年人安全享受智能化服务。

记者从河北省通信管理局获悉,下一步,我省将不断提升适老化服务,努力推出更多适老化智慧家庭看护、定位、康养、居家生活等无障碍通信服务产品,切实为老年人办实事、办好事、办身边事。并将不断提高适老化服务的效率和效果,为老年人更好地融入信息社会,充分享受信息通信发展成果,创造更加便捷的条件。



更多精彩请关注
“乐尚新生活”公众号