

□ 聚焦智慧时代老年群体

移动支付的时代 老年人的现金无处可花了吗？

专家：鼓励老年人学习，全社会需多点耐心

上周，本报推出报道《智慧医疗的时代，老年人看病更难了吗？》，将目光聚集到智慧时代下，被“遗忘”的老年群体。报道引发了社会各界广泛关注。事实上，随着移动互联网的迅速发展，老年人的困扰不仅仅是在医疗领域，消费、出行、家居等方方面面的变化都对其产生了或多或少的影响。

面对满世界的二维码，老年人出门买东西、打车、生活缴费等消费方式产生了怎样的变化？为了方便大多数人，商家、司机甚至流动摊贩都推荐扫码付款，兜里还习惯揣着现金的老年人该如何适应？

□ 记者 汪婷婷 叶佳超 吴善良

老人购物揣大把零钱 排队付钱被“嫌”慢

对于退休在家的老年人来说，菜市场 and 超市往往是一天生活的开始。从前，出门买菜，要备上充足的零钱，1角、5角、1元……方便购物，也方便商家找零。如今的超市、菜场，人们早已“轻装上阵”，无论是收银台还是大小商贩，二维码立在那里，扫一扫就可以完成付款，节约了排队等候的时间，更省去了找零钱的麻烦。

“我现在连排队去收银台扫码都嫌慢了，我通常会使用自助购物机。你看，把商品条码对准机器，价格一目了然，然后直接手机扫码支付。”在合肥瑶海区新安江路与郎溪路交口的一家大型超市里，记者看到正在自助付款机上操作的一对年轻夫妻。丈夫胡先生告诉记者，排队收银的队伍中，他们最怕前面有老年人，“因为老人不会搞手机支付，弄个零钱找来找去，排队的进程会很慢，还不如在自助机上操作。”

在合肥蜀山区潜山路的一家菜市场里，记者遇到了手里攥满零钱的魏大爷，“每天第一件事就是逛菜市场，这些零钱我特地攒着，下次买菜可以方便点。”当被询问会不会用智能手机买菜付款时，魏大爷笑着掏出手机说：“我知道现在用手机支付很方便，但你看我这老人机有那功能吗？”

该菜场的商贩刘阿姨告诉记者：“我们卖菜已经十几年了，以前每天都要准备很多‘小钱’以备找零，晚上算账时还要一个个数。现在年轻人买菜都用手机支付了，零钱少多了，每天看看支付宝到账就知道赚多少钱了。”不过，刘阿姨也坦言，现在每天钱盒里收的现金基本都是老年人买菜时给的，“他们没有智能手机，也不会用什么微信支付，所以还是会给现金，有时候一毛、两毛找不开也就算了。”

日常生活缴费愁坏老年人 子女代劳成常态

自从有了移动支付，跑去营业厅充手机话费、缴水电燃气费、交有线电视费的生活似乎也离我们越来越远了，但这也给适应能力较差的老年人带来了不少麻烦。

家住合肥市政务区的戴女士平常不和自己的父母住在一起，她最担心的就是老人的手机欠费停机，打不通。“他们手机欠费了不会自己充，只能跑到附近的移动营业厅去缴，两个人都80岁了，有时候突然联系不上还是很着急的。”为了实时联系上父母，年近60岁的戴女士最近才学会了安装、使用微信，就是为了能在手机上为年迈的父母及时充话费。

家住合肥市包河苑的袁奶奶今年已经74岁了，平常一个人住，儿子、孙子都在外地上班。“家里以前的水电费都是在外面的营业厅缴费，这两年外面代缴费的营业厅越来越少，缴费还要跑好多路。”袁奶奶告诉记者，自己的小区也有自助缴费的机器，可是自己不会用，更不会在网上缴费，“每次都是儿子、孙子来看望我的时候，帮我交的，他们轻轻按两下手机，一下就搞好了。”袁奶奶说。

“生活中很多我们觉得动动手指就能解决的事情，很多老年人并不会真正感受到便捷。甚至很多老年人惧怕、排斥变化，也觉得学不会新事物，他们只能指望家人的帮助，被动地接受社会生活方式的改变。”袁奶奶的孙子小叶感慨道。



打车、买票“抢”不过年轻人 老人不敢轻易出门

春运将至，抢票回家，对于现在的年轻人来讲，已经不再是什么难题了。但对于不少家在异地的老年人来讲，却只能寄希望于别人了。

63岁的张大爷在合肥当保安，他告诉记者，搁以前，回老家要想抢票，火车站是基本不用去了，人特别多，大半天下来，还不一定能抢到票。每次回家，自己都是提前一个月去火车票代售点，花上20元的手续费，让工作人员帮忙抢票。“现在每年回家，儿子女儿怕我买不到票，都用手机帮我订票了。”张大爷说。

“以前买票，是人跟人抢，现在是人跟电脑抢票。”对于网上订票，张大爷觉得，“人跟人抢票，你只要去得够早，总有机会买到票。现在，人家把手机放那，就能24小时自动抢票，我们这种小老头，怎么抢得过人家？”

从网上订票到手机约车，移动互联网在提

升效率的同时，也给不会上网、不会使用智能手机的老年人的出行带来了困扰。

“现在到处都是用手机打车，我们又不会用，只能站在路边招手打车，往往半天没有一辆出租车停，好不容易一辆私家车停在你面前吧，又担心被人多要钱，只能接着等。”张大爷告诉记者，智能手机上面字多，功能也多，自己用不好，叫不了车，平常基本不愿独自出门，即使出门也只能乘坐熟悉的公交车。

“我们只拉平台下单的乘客。”一位滴滴平台司机介绍，通过平台接单，除了有顾客的车费外，平台也会有点补贴。另外，就算有时候车里没人，看见路边有人招手也不敢接，“平台有严格的规定：不能拉‘私活’。车里都有定位和录音，一经发现，严重的话会直接终止合作。”

专家：鼓励老年人学习 全社会需多点耐心

当前，我省正处于快速老龄化阶段，据统计，2017年底，安徽省60周岁及以上常住人口突破1100万人。这一数字意味着老年人口绝不是社会的小部分人群，在信息化、智能化迅速发展的今天，如何平衡技术与人文关怀成了值得社会思考的话题。

“信息化普及程度高、速度快，这是一个不可逆转的现象，其实我们也鼓励老年人去适应、去学习、去享受变化带来的好处。”安徽省老龄办专家张文达表达了自己的看法。他表示，其实很多老年人是有学习能力的，“有的老年人退休后去学唱歌跳舞，也有学电脑的，只是有时候新事物变化太快，他们害怕自己学不会。”

张文达认为，新时代下，要满足人民群众的美好需求，更要重点关注老年群体。“一些软

件、技术的开发者可以多考虑这部分人群，设计要简单、符合老年人的操作习惯。”张文达说，技术的应用也要因人而异，尊重不同群体的需求，更要专门研究老年人的需求。

张文达认为，老年人需要被鼓励和激发，“除了家中子女，全社会都要对老年人保有耐心，无论是服务窗口还是商家，需要耐心指导、引导老年人。对于新事物，老年人肯定不是一次两次就能理解的。”他建议，基层社区以及其他老年人集中的场所，可以定期开展志愿培训和服务，指导老年人学习使用现代化产品。

此外，对于有些图方便、不愿意接收现金的商家，张文达认为：“消费方式总体上要尊重老年人的选择，只使用二维码收款，没有充分考虑到更多的群体，显然是不合理的。”