

如何教老人用手机挂号、打车？

老人玩手机想学这几招

在智能手机如此发达的今天，不会用手机，老人就仿佛身处“没有信号的屏蔽区”，有很多便利都无法享受到。考虑到老人们的需求，不少社区都开展了智能手机培训，有的是开设集体课，有的则是进行一对一教学。从出行看病到点餐缴费，通过手机，老人们也逐渐掌握了新时代的生活技能。

手把手教操作 才能教懂学会

早上9点半，70岁的李阿姨来到了石景山区苹果园街道海特花园第三社区的居民服务站。今天是社区组织居民上智能手机课的日子，教的还是如何用手机挂号，正好是李阿姨想学但没学会的内容。

“叔叔阿姨，咱们社区附近是不是有个石景山医院啊？咱们以这个医院为例子，看看怎么用手机挂号。”讲课的老师，是社区联系的一家房屋中介公司的员工，对方此前开展过不少教老人用手机的公益项目，经验十分丰富。现场的20名老人，在老师的带领下，从打开微信、搜索服务号、点击预约……一步步地练习手机挂号的全过程。

“老师，我应该点哪个医院的号啊？”“就诊人信息怎么添加啊？”……课堂上，老人们的问题层出不穷，老师和助教则手把手地进行教学。李阿姨算是老人学员中进度快的，不但掌握了教学内容，趁老师辅导别人之际，她还“举一反三”，试了试首钢医院如何挂号，过程也十分顺利。

这已经不是李阿姨第一次来上手机课了，之前社区还组织过如何清理手机垃圾的课，她也来听了听。“当时我手机可慢了，老师说是微信里的东西太多了，教我清了清，确实好多了。”

给老人开设手机课的社区还有很多，另一天早上9点半，在顺义区光明街道东兴第二社区新时代文明实践站，社区副主任范博妍正在给台下的十几名老人讲解，如何用手机缴水电燃气费。

“咱们要用手机缴费呀，得先在程序里注册……”光是这一步，就难倒了不少老人。在注册页面，老人们需要先点击“同意条款”，才能继续流程。可代表同意的小圆圈实在过小，有的老人根本就看不见，光顾着点确定了，好几次都没成功。社工志愿者看到老人有困



黄庄社区智能手机值班室，志愿者教老人如何用手机打车。

难，开展了一对一耐心指导，这才顺利完成了注册。

“接收短信不会接”“自己的手机号记不得”“打字打错了跑到了另一个小程序”……范博妍原本计划着，通过课件带着老人们一步步做，有问题由志愿者简单辅导一下，应该就能顺利完成教学。可没想到，不少老人连最基本的操作都有困难，她和几名志愿者光是在老人身边答疑就花了大量时间，原本设计一个小时内完成的教学内容，时间被拉长了不少。

“这次上课给我们积累了经验，下次得再多叫点志愿者来帮忙。”范博妍表示，愿意来上手机课的老人，肯定是希望能学到东西，宁可进度放慢一点，也要尽量帮老人解决操作上的困难，不能“囫圇吞枣”。

学打车点外卖 老人最感兴趣

有社区开展的是“大班课”，定好教学内容后发布通知，有兴趣的老人自行报名上课。还有的社区采用的是“值班室”的方式，每周固定时段开放，没有特定的教学内容，老人有任何手机方面的问题，都可以来值班室找志愿者咨询。

周六上午10点，海淀区中关村街道黄庄社区811号楼，北京语言大学的大二学生刘桢雅和李文迪已经来到了一层门口的“智能手机值班室”。未来的两个小时里，他们就会在这里给老人们解答手机问题。两人是第一次参加这种志愿活动，到底有没有老人会来，会提什么问题，他们心里也没谱。

可接下来的情况，大大超出了小老师们的预料，老人们接二连三地到来，把值班室里的座位都给坐满了。后来的老人一看没地方，只能先在外边稍候。

“这个是社区为我们老人搞的，特别好。”72岁的龚阿姨，已经不是第一次来值班室学习。今天她想请教的，是如何用手机点外卖、导航和打车。

用手机打车，是今天值班室里的热门话题，不仅是龚阿姨，84岁的徐阿姨也是来咨询打车的问题。但与龚阿姨的手机不同，徐阿姨的手机上多了一个“助老打车”的App，中间是一个大大的“呼叫出租车”按钮，上边还写着“无需输入目的地”。

在小刘和小李的解释下，徐阿姨这才明白，她的手机里自带定位系统，只要在路边按一下呼叫出租车的按钮，就会

有司机收到信号，前往她所在的位置接她上车。之后她只需要跟司机说明要去的地方，到了目的地按计价表结账就行。

“那我结账的时候，是花现金，还是得在手机里付钱啊？我不会用手机付钱。”对于这个问题，两个小老师也不是特别确定，只能叮嘱徐阿姨，下回如果要用助老打车的功能，最好叫上另一个人一起，实地试一试。

短短一个小时的时间，就有八九个老人前来问问题，有的是定了闹钟不会取消，有的是手机字体太小，想要放大一点。到了11点半左右，值班室里的热闹劲才渐渐归于平静，老人们能如此好学，让两位小老师也大为惊讶。

“我们这个值班室已经搞了一年时间了，上课的老师有周边学校的学生，也有企业的员工。”黄庄社区党委书记刘瑞介绍，原本社区采用的也是大班教学的方式，但后来发现老人们学习热情特别高，仅仅通过开班授课已经很难满足老人们的需求，正好社区也能协调出场地，这才办了一个值班室，每周六上午开放一次。“可别以为老人问的都是基础问题，之前还有老人专门来学AI呢！”

据北京晚报

要点提示

- 老人关心的手机操作
- ☐ 如何线上挂号
 - ☐ 如何叫车打车
 - ☐ 如何在线缴费
 - ☐ 如何查询出行路线
 - ☐ 如何在线买菜、点外卖

手机适老模式存在的问题

进入适老模式的步骤较为繁琐

与普通模式页面布局差距大
老人不适应

适老模式并未与App做好匹配
内容显示不清