

“出行要绿码,预约挂号要登陆APP。”移动互联网技术迅猛发展,部分中老年人却因为不熟悉智能手机操作,在生活中碰到诸多障碍。

前不久,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》,针对老年人面临的“数字鸿沟”问题,提出了20条接地气、暖人心的具体举措,受到普遍欢迎。

为老年人保留传统方式服务或提供“代办”服务是简单有效地解决问题办法,但帮助老年人提升自身技能,使其能够在智能化社会中自行解决问题,共享现代科技发展成果,则是一个更有意义更具挑战的举措。为此,宁波市科协联合市委老干部局、市教育局、报业集团、联通公司、移动公司、民生银行等单位,在2017年开始启动智能手机操作技能普及工程,截至目前已累计培训超过25万人。

据了解,这一暖心工程由宁波在全国首创,已连续开展了四年,让中老年人掌握了微信交流、手机拍照、医院挂号等功能的基本操作,帮助他们跨入了现代信息世界新天地。

“这场培训对我们来说真是‘及时雨’。”家住高新区老庙街道的老人王国飞这样告诉记者,在试听了四堂课后,她已经成为了一名手机“达人”。“现在逛菜场,我连钱包都不用带了,不用找零、不用签字,结账只需‘扫’一下。”王国飞拿出手机向大家展示。

其实,实施这一工程并非易事,存在难度大、风险高、成本高等困难因素,受文化程度、视力、高龄等因素影响,老年人学得慢、忘得快,行动不方便,混龄教学难。此外,宁波老年人数量众多,占到全市人口25%以上,如何用有限的经费为更多市民提供免费服务,是急需破解的一道难题。

以群众方便为基础,宁波建立中老年人“学得上的”报名机制。在宁波

移动、民生银行等“社会力量”的协助下,宁波组建一支千人的讲师团,利用覆盖全市各乡镇街道的营业厅和销售网点,推动培训课堂进营业厅、进老年大学、进社区、进乡镇。各教学网点都设置了无线WIFI,通信运营商为无上网条件的参训学员提供培训期间的免费流量,保证学员学习期间网络畅通。

今年,宁波还在城乡就近设立196个教学点,组织千人助教志愿者,上门手把手送教,课后建群辅导,分龄分班方言教学,举办比赛,激发老年人的学习兴趣。

针对老年人学得慢、忘得快等特点,宁波以群众需求为导向,探索中老年人“听得懂”的授课方法。市科协等单位根据中老年人需求编辑教材,并采取小班化教学、手机与投影仪同屏、方言教学等方式,利用台上讲师讲与台下助教手把手教学、学员之间互帮互学等手段开展教学。

为应对疫情影响,今年,宁波在以往课堂教学的基础上增加了线上教学手段,制作了系列教学视频供学员线上自学,推出专用教学APP,便于老年人反复自学,巩固已学内容,扩大培训覆盖面。

“市科协将继续联合市直有关单位,积极发动社会力量参与,进一步推进中老年人智能手机操作技能普及培训工程,积极拓宽工作思路,努力打造让更多市民受益的‘民心工程’和‘样板工程’。”市科协相关负责人表示。

下一步,市科协还计划进一步开放课程,通过互联网、有线电视等新旧媒体公开课程,方便自学提高、家庭反哺、亲友互动;进一步拓展“科普+”,开展网上办事技能培训,助力“最多跑一次改革”;进一步研究老年人智能生活需求,促进社会及企业供给更多针对性服务产品,推动宁波成为老年友好型的“智慧城市”。

民生银行宁波分行:别让中老年人被信息时代抛弃

当人们享受到科技带来便利的同时,部分老人存在着独居、子女不在身边、不会使用智能手机等现实情况,给生活带来了极大的不便。

在宁波,老年人群已占到了总人口的25%以上。如何解决这部分人群的实际问题,需要全社会的共同努力。从去年开始,民生银行宁波分行根据中老年客户群体需求,推出“民生乐老学院”教学服务,即为宁波老年朋友设立的专属课堂,着力打造老年人更新知识技能的平台、文化娱乐的阵地。

今年,民生银行参与到了市科协“智能手机操作技能普及工程”中,通过“民生乐老学院”专属课堂帮助中老年人跨入现代信息世界新天地。

今年乐老学院以智能手机课程为核心课程,培训课程内容丰富且实用;使用微信功能及发朋友圈;用微信支付、提现、添加表情;用微信查询公交行程、手机话费充值和医院预约挂号;用手机拍照修图;用手机导航、定位、打车;缴纳水电煤气费;有效防范电信诈骗等。

这类课程听起来简单,真正实施起来却绝非易事。多数中老年人较年轻人而言学得慢、忘得快、接受度低,不同学员的知识基础又千差万别,如何在课堂中高效、高质地普及操作技

巧,对讲师来说是一个重大的挑战。

为破解此类难点,民生银行根据学员基础将课程分级实施,以初级班、高级班分批教学的模式,满足了不同中老年群体对智能手机操作知识的需求。此外,讲师团还定制相关教材、录制教学视频,让中老人在课后也能反复学、反复听,并通过微信群为学员答疑解惑。

利用在城市的40余个网点,民生银行将培训服务“触角”深入到宁波的角角落落。截至目前,民生银行已开展超350班次,惠及全市中老年人4万余人次。

在“民生乐老学院”这个生机勃勃的平台上,一个“美丽新世界”正在他们面前缓缓打开。一批批的学员从这里毕业,开启了全新的“掌上生活”。有学员殷切地表示“这类课程让人对生活充满信心,感觉自己没有被时代所抛弃”。

此次系列活动的推出是民生银行应对人口老龄化、践行普惠金融的重要一步,也是民生银行深耕客户场景,构建中老年客群专属权益的重要举措。接下来,民生银行宁波分行将聚焦老有所需,通过量身定制养老金融服务,为中老年人朋友办实事、办好事、解难题,帮助他们跨越信息鸿沟,尽享幸福生活。



民生银行智能手机培训结业仪式。

宁波智能手机操作技能普及工程惠及全市二十五万人 助中老年人跨越「数字鸿沟」

宁波移动:让中老年人搭上“5G 快车”

5G是先进的技术,更是有温度的技术。在疫情加快全行业、全社会数字化转型的新背景下,银发一族在“数字化生存”之路,正在得到前所未有的关注。

今年5月,中国移动宁波分公司联合市科协、市老干部局、教育局等单位,启动“与5G一起智起来”2020年宁波市智能手机操作技能普及工程,拉开了宁波移动“5G云课堂”的序幕。

作为全市规模最大的通信运营商,宁波移动利用覆盖全市各乡镇街道的150余家营业厅和近2000个销售网点,组织300多名优秀讲师形成讲师团队,积极推动培训课堂进营业厅、进老年大学、进社区、进乡镇,为中老年人带去了生动而又实用的智能手机应用课程,累计培训达到3.8万人次。

目前,宁波移动家庭宽带电视用户数已超136万户,用户规模全省最大。结合中老年人的生活习惯,宁波移动利用庞大的宽带电视用户群体优势,在移动宽带电视“教育”栏目中贴心上线“智能手机操作教你学”板块,让中老年人能在家通过电视机就能进行学习,“家庭课堂”让中老年人足不出户就可自学,累计点击播放量超过2万次。

为了满足疫情防控和培训教

学的双重需要,宁波移动通过选择临近社区的营业网点,进行办班“教”学、驻点“常”学等系列课程,减少了中老年人外出流动的风险性。这样的方式解决城区中老年人的教学问题,但是仍有大量中老年人因居住在较为偏远的乡镇和农村区域,无法到营业网点进行学习。

经过讨论研究,宁波移动以乡镇网格为单位,每个网格组建“点亮5G,智享上门”教学工作小队,借助乡镇礼堂、村活动室等场地资源开展上门“送”学、结对“帮”学等属地化教学,解决这部分中老年人交通不便、点

位分散、教学组织难等困难。今年,宁波移动共计组织了400余场“送课上门”教学活动,教学人数9000余人次。

5G正式商用一年多来,宁波移动实现了技术、网络、应用、运营、生态“五大领先”。在今年12月,宁波移动5G手机用户突破100万,其中有超8万为中老年群体,真正实现了5G点亮“夕阳红”。

下一步,宁波移动将继续推动智能手机普及工程,融入更多的5G产品和应用,不断优化、丰富培训内容,让中老年人的生活更为安全便捷、丰富多彩。



宁波移动讲师正为中老年人答疑解惑。

金鹭 马雅芬 文/图

2020年宁波市智能手机操作技能普及工程优秀讲师



纪幸怡
民生银行宁波民安路支行
用心服务,追求卓越



齐红淑
民生银行宁波北仑支行
老吾老,以及人之老



贺旦旦
民生银行宁波江东支行
以善为人,以诚待人



蒋月
民生银行宁波镇海支行
用耐心、诚心、热情为客户服务



林科密
民生银行宁波奉化支行
承诺有限、服务无时限



仇燕蕾
民生银行宁波嵩江路支行
情系乐老,服务民生



郭国英
中国移动北仑分公司
微笑消除距离,服务传递真诚



乔伯特
中国移动慈溪分公司
用心服务,用情服务,用智服务



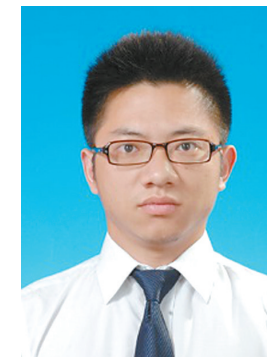
郭洁彦
中国移动奉化分公司
用我的真心培训换老人的便捷生活



王栋栋
中国移动海曙分公司
承诺有限,服务无时限



傅林林
中国移动江北分公司
行动从思想来,荣誉从集体来



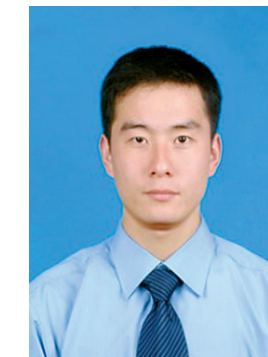
陈扬
中国移动宁海分公司
做老年人的朋友



童味娜
中国移动象山分公司
用爱心、诚心、细心,换您舒心、放心、安心



徐宁江
中国移动鄞州分公司
全心全意为人民服务



孟剑
中国移动余姚分公司
用耐心,细心,温心对待每一位老年人



薛蒙
中国移动镇海分公司
通信服务是我的工作,帮助他人是我的使命