

线上办事、购物越来越便捷,但不太会用手机的老人就医挂号繁、缴费支付难

老人用手机得迈几道坎

随着智能手机的更新迭代,线上办事、购物等服务也已经越来越便捷。但对于不太会用手机的老人,在线下场景为他们提供必要的帮助仍十分重要。记者走访多家医院、营业厅及超市发现,老人如无法熟练使用智能手机,在看病、生活缴费和购物等方面会遇到一些不便。

就医

手机挂号字小看不清

早上7点,朝阳医院开了门,70岁的王阿姨走到自助机前,在工作人员的帮助下挂上了号。

对王阿姨来说,到三甲医院看病,预约挂号不算容易。自己不会网上预约挂号,老伴本来学过,可最近给她挂号时却遇到了难题。“验证码怎么都输不对,一直登不上。”老两口试来试去也没成功,只好当天早起来医院挂号。

虽然网上预约挂号日益普及,但像王阿姨这样不会网上预约挂号,或者没能熟练预约挂号的老人目前还很多。

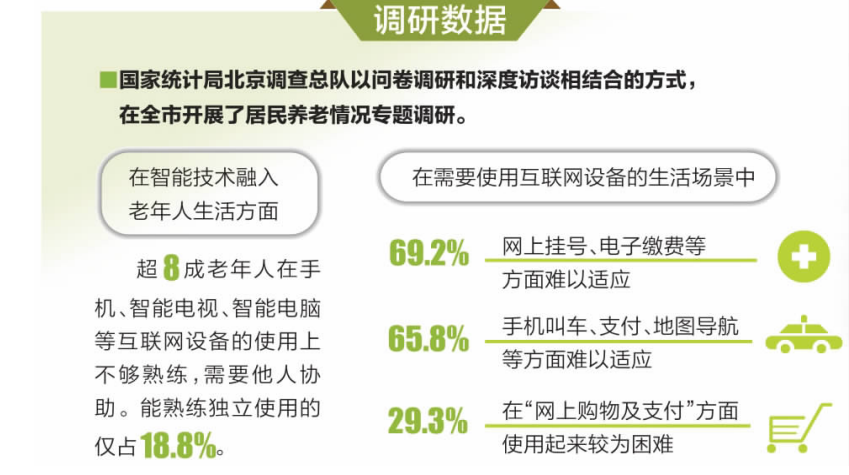
“手机没挂上号,我只能到医院来了!”下午3点多,在阜外医院门诊楼一层,84岁的刘大爷面露急色。原来刘大爷点进医生个人页面进行挂号时,显示的是几十字、甚至数百字的介绍信息,刘大爷一连三次都没发现自己选错了医生。

刘大爷有些无奈:“我眼睛不行,手机上的字就像小蚂蚁,根本看不清。”

缴费

希望多开现金代缴窗口

早上10点,72岁的杨大爷走进北



京丰台供电营业厅的大门。此时营业厅里没人排队,杨大爷坐到柜台前,拿出了自己的电卡和现金:“充600块,给我开个发票。”不到两分钟,工作人员就帮李大爷办好了业务。

为了这两分钟,杨大爷花了将近一个小时,从位于右安门的家来到位于丰台北路的供电营业厅。因为来一趟实在不容易,杨大爷每次都要尽量多充一点钱。

“我家附近有个银行,之前我去问过,说充不了。”之后,杨大爷又去了另一家稍远的银行,虽然可以充值电费,但不会用手机的杨大爷,没法用自助机买电。想要用现金支付,就必须拿号排柜台的队。

不仅是电费,如果想要现场缴燃气费,老人也会遇到一些麻烦。

无论是电费还是燃气费,年轻人通过网上缴费的方式都能足不出户快速完成,用电用气数据也可以在线查询。但对于不会用手机的老人,这些服务都无法使用。而如果是去银行,最多也只能办理代缴费业务,想要开发票还是得去营业厅。

购物

移动支付门槛有点高

下午4点多,盒马鲜生十里堡店,几位顾客正各自在自助结账机前结账。一位老先生见此情景,也尝试扫码结账却没能成功。工作人员解释道,只能使用现金或使用盒马App结账。老人没带现金,只好在工作人员指导下安装了App。

李阿姨则走到门店内唯一一个人工收银台前排队。她说,因为担心操作失误,自己没往手机里充钱。

“我孩子经常说,用手机买菜更便宜!”李阿姨也知道,自己不能用线上发放的优惠券,享受不到优惠。但一想到用手机支付,她还是有点发怵。“我记性不好,学完老是忘,还是用现金吧!”

早上6点半,位于鼓楼外大街的新民菜市场已是人头攒动,每个摊位都在显眼位置悬挂着收款二维码。不过,仍有一些顾客保留着使用现金的习惯。年过七旬的张阿姨已经用了好几年智能手机,但每天去买菜只用现金,“不敢给微信绑银行卡,怕有危险。”

调研手记

App更新等等老年人

记者在调研过程中发现,一些老人并非完全不会用手机,他们能够用智能手机进行挂号、网购、娱乐。但在使用过程中,他们往往只是记住了几个操作步骤,稍有变化就会不知所措。然而,由于部分App频繁更新,页面元素也随之改变,老人还没用熟的App,没过几天就和之前学的不一样了。

如果想一直使用老版本,也是个难事儿。在向记者展示手机App时,部分老人的手机正好弹出了更新信息,他们看也没看介绍,就选择了“立即升级”。当被问到为何同意时,他们的回复都是“不然用不了”。记者注意到,一些App的更新提示页面仅在右上角有一个不易被发觉的关闭图标,还有一些App中,黑灰色调的“暂不升级”虽然与彩色的“立即升级”采用一样大的字号,但由于颜色不够醒目,还是更容易被忽视,导致一些老人理解为必须更新才能继续使用。

有些细微的变化在年轻人眼里或许不算什么,却会让老人对学过的App产生陌生感,影响了他们使用智能手机的积极性。如何能更多考虑到老人的需求,尽量保持操作界面的一致性,是App提供方需要注意的问题。

据北京晚报

