

就医挂号繁 购物支付难 缴费跑腿多

## 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。记者走访北京市多家医院、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。



本版图片来自网络

## 就医 手机挂号字小看不清

早上7点,北京市朝阳医院开了门,70岁的王阿姨马上走到自助机前,在医院工作人员的帮助下挂上了号。

对于王阿姨来说,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,她的老伴本来学过,可最近给她挂号时却遇到了难题。“验证码怎么都输不对,一直登不上去。”老两口试来试去也没成功,只好当天早早起来到医院现场挂号。两周前来挂号初诊,这次复查又起了个大早到医院。

虽然网上预约挂号服务已经日益普及了,但是像王阿姨这样不会在网上预约挂号,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,在北京

市阜外医院门诊楼一层,84岁的刘大爷面露急色。由于操作中不小心连续取消了三次预约挂号,医院App提示他暂停预约挂号服务30天,刘大爷赶忙来医院问该怎么办。

刘大爷掏出手机,打开“掌上阜外医院”App,向记者展示了预约挂号页面,在医生姓名下方,可以看到“医师专长”,但字体比较小。点进医生个人页面进行挂号时,显示的则是几十字、甚至数百字的介绍信息,刘大爷一连三次都没及时发现自己选错了医生。

尽管在医院最终通过老年人绿色通道预约到了几天后的号,但刘大爷还是感觉有些无奈:“我的眼睛不行,手机上的字就像小蚂蚁,根本看不清,所以我就点错了。”

## 缴费 希望多开现金代缴窗口

早上10点,72岁的杨大爷走进了北京市丰台供电营业厅的大门。幸运的是,此时营业厅里还没人排队,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。

不过让人没想到的是,就为了这两分钟,杨大爷花了将近一个小时,才从位于右安门的家来到位于丰台北路的供电营业厅。

因为每次跑供电营业厅这一趟实在是太不容易了,杨大爷每次都要尽量多充一点钱。“供电营业厅要是能多开几个就好了,我也不用跑太远。”

“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,又没办法使用自助机买电。想要用现金支付,就必须拿号排柜台。

不仅是缴纳电费,如果想要现场缴纳燃气费,老人也会遇到一些麻烦。前不久的一个周日上午,在

北京市魏家村南路的一家北京燃气营业厅,一位老人向工作人员咨询如何充燃气费,对方称可以在自助机上充值。但工作人员告诉老人,现金充不了,只能找附近的银行缴纳燃气费。

无论是电费还是燃气费,年轻人如今通过网上缴费的方式都能够足不出户快速完成,用电用气数据也可以在线查询。

但是对于不会使用智能手机的老人,这些服务都无法使用。如果是去银行,最多也只能办理代缴业务,想要开发票还是得去营业厅,实在是难为了老人。

## 购物 移动支付门槛有点高

下午4点多,盒马鲜生北京十里堡店,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。这位老人没带现金,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,自己没往手机里充值。“一共是140块7毛。”李阿姨听到后,从包里掏出钱递过去,再收起找回的零钱。

“我的孩子经常说,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!”

在其他超市部分门店,虽然可以使用现金支付、扫码支付,但部分商品线下价格与App显示价格不同,App上的“领券优惠”“限时秒杀”等促销折扣在线下支付时则不可享受。

早上6点半,位于北京市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。”这样一来,张阿姨每次出门买菜都得想着带着些零钱,以免商贩找不开。

## App更新等等老年人

记者在调研过程中还发现,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。但是在使用智能手机过程中,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。

来源:北京晚报