

针对老年人的智能手机操作手册设计研究

熊 雯

(湖南应用技术学院, 湖南 常德市 415100)

摘要: 2020 年后人们的生活发生了翻天覆地的变化。从国家紧急出台“健康码”等一系列举措后, 老年人的生活开始出现不便。老年人没有智能手机、不会操作、不识字、子女不在身边等一系列问题使得老年人出行、购物、就医等都受到严重制约。在此种情况下, 一款简单易懂、操作方便的智能手机操作指导手册能给老年人的日常生活提供很多便利, 解决很多问题。本手册选择从健康码、行程码的申领, 购物, 网约车出行服务, 预约挂号就医四个主要方面以图片的形式对老年人进行指导, 解决老年人不识字、不会操作智能手机的主要困境。

关键词: 数字化; 老年人; 智能手机操作

2020 年开始人们的生产生活方式彻底改变, 从工作到学习、从社交到娱乐, 人们都在逐渐适应这种生活方式。年轻人接受新事物的能力较强, 很快就适应了这种生活。相反, 许多老年人无法适应这样的变化, 日常生活产生的极大的不便。虽然国家积极进行了组织宣传, 但是仍然有一部分人, 尤其是老年人由于自身的身体状况、心理状况等原因, 不会使用智能手机查看健康码、生成行程码。这给他们的日常生活带来了极大的不便。当年智能手机兴起时, 很多学者都出版过相应的教程或者著作, 教中老年人如何使用智能手机, 如何使用微信, 如何下载 APP。在这方面清华大学出版社出版的《中老年人轻松玩转智能手机 APP》就是典型代表。随着智能时代的到来, 许多政府事业单位开始使用开发更方便的微信小程序来解决民众的普遍问题。而不断出现的新生事物又给老年人使用智能手机增加了难度。对于老年人来说, 学会使用微信小程序, 学会简单的网上购物, 学会使用智能手机生成健康码已经成为不得不做的事情。

然而, 目前依然有不少老年人对以上操作很陌生, 他们会由于担心耽误儿女工作或是身体精神健忘等等一系列原因, 很可能刚学会如何操作, 转眼下一步就忘记了。由此可见, 一套涵盖购物、出行、就医的基础生活手册, 能以图文并茂的方式手把手教老年人如何使用智能手机完成基本生活内容, 无论是对老年人所在的家庭还是对于地方社区政府来说都是具有积极作用的事情。

本套手册总共分为四个大板块, 分别为健康码、行程码的申领使用, 购物, 网约车出行服务, 预约挂号就医四个方面进行指引。

一、健康码、行程码的申领

目前健康码和行程码是我们普罗大众出行、购物、就医等日常生活必不可少的“朋友”。相信大部分老年人已由亲朋好友告诉如何申领健康码与行程码。但考虑到老年人的忘性及公众号被聊天淹没等找不到健康码的情况, 本套手册优先向老年人介绍如何申领健康码、行程码, 以及如何置顶健康码。手册设计如图 1 所示。



图 1 健康码、行程码申领

二、购物与支付

日常，老年人购物相对是比较便利的。只需要子女提前帮助微信绑定银行卡或者给老年人进行转账，支付时出示收付款码。从前面的经验总结，特殊情况下，尤其是子女不在身边时，老年人的购物需求才会产生重大问题。在这种情况下，一款使用便捷、涵盖范围广的线上购物 app 尤其重要。经过调研，兴盛优选无论是业务覆盖范围还是配送时效都能保证人们的基本生活，所以本指南以兴盛优选小程序购物配送为例，来指引老年人。设计如图 2 所示。

三、网约车出行服务

日常出行，乘坐公共交通出行相对简单，公交、汽车巴士、火车均需要准备口罩、湖南省居民健康码和行程码。如遇特殊情况需要紧急用车，使用网约车服务就成为最便捷的手段。本手册设计了以“滴滴出行”为主的网约车出行预约服务指导手册。设计如图 3 所示。

四、就医预约挂号

目前全国大部分地区医院提倡病友提前在数字平台进行预约，凭预约码到医院取号就医。老年人对智能手机的熟悉度本身不高，大部分老年人可能没单独进行过就医活动，更何况进行网上预约服务。进过调研，几个服务平台（例如微信支付的医疗健康）内含的医院较少，挂号操作烦琐。反而大部分医院目前已开通公众号、小程序等服务工具。他们更具有针对性且易操作。本手册以某一医院为例，详细教老年人如何进行网上预约就医服务，并结合前面的网约车服务力争达到老年人能独立完成预约及就医出行。

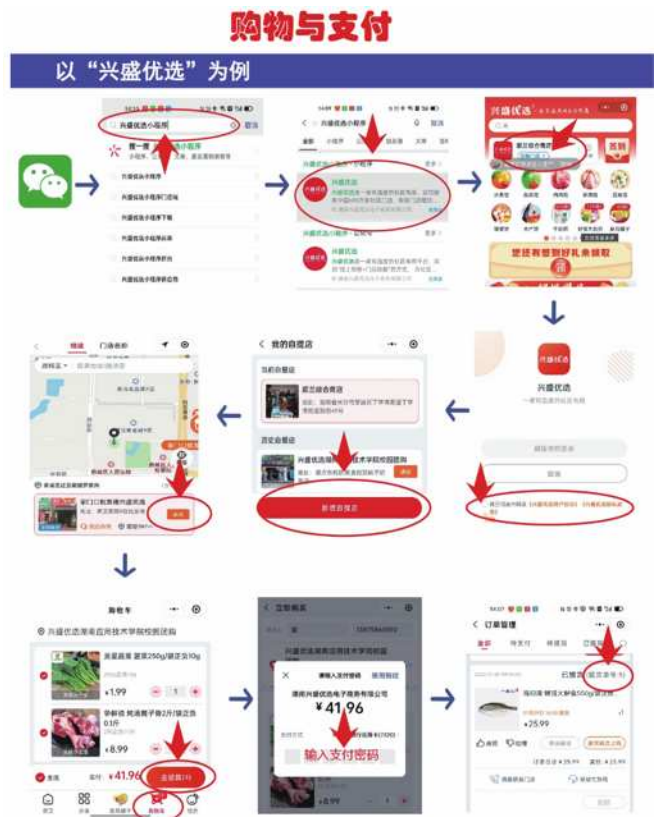
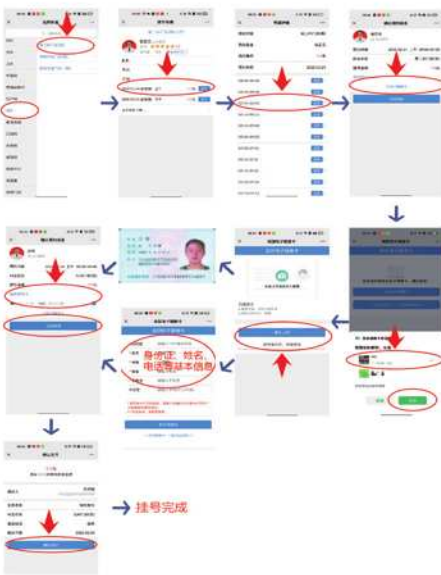


图 2 物与支付

设计如下图：



图 3 网约车出行服务、预约就医挂号服务



当前数字信息社会对老年人特别是农村的老年人是很不友好的。他们的子女在外务工，自己独自生活。日常还好，当遇到特殊情况的时候，一些问题就很容易显现出来。目前政府花大力气做到了城镇乡村网络全覆盖，推出了很多便民举措。但老年人由于各种各样的原因导致一些原本很便捷的服务无法覆盖这个群体。老年人不应该成为“掉队”人员，老年人的日常生活也不单单是某一个家庭的事情。我们需要政府发挥主导作用、加强科普，建立全面、立体的可保障老年人健康和生活的措施。

参考文献：

[1] 王恩豪. 农村老年群体的智能手机使用及其影响研究 [D]. 郑州大学, 2019.

[2] 赵丽, 李桥红. 老年人“数字化生活”现状调查 [J]. 决策探索 (上), 2020 (10).

课题名称：针对老年人的智能手机操作手册设计研究 编号：2020ZD47

项目名称：常德市 2020 年度科技创新发展指导性计划项目