

互联网鸿沟里的老人互助

中青报 中青网记者 王景烁

数字的鸿沟曾经把刘庆忠也隔在时代的那头。

他74岁了，玩不转智能手机的时候，在网上买的火车票，临时要改签怎么也操作不成功，他只好下车后跑去窗口排队。周围的人们逐渐开始习惯网上购物、网上理财，他成了“慢吞吞”的那个角色，在超市结算柜台排着长队，出门半天拦不到出租车，为了写书法国画，他要专门跑去市场捡回40卷宣纸。

他见过身边很多老人都因为不熟悉智能手机的操作掉了队。他的高中同学在中学任教多年，退休后没法加入老同学们的微信群，只能隔一个星期给同学打一通电话。他还碰到过一位60岁出头老人，每天从电瓶车里拆下20多斤的电池提上楼充电。小区里有电瓶车充电桩，打开手机里的软件就能用，老人的儿子早已为他绑定银行卡，可他不会扫码支付。

刘庆忠8年前才用上第一部智能手机。以前从事科研工作的他研究过许多手机的说明书，发现对老人来说它们并不易懂。那是给年轻人写的，不符合老人口味。使用手机时遇到的问题，刘庆忠只能去问别人，然后记下关键点，揣在包里必要的时候拿出来对照。

后来，他决定以自己的经历帮老人学用智能手机，专门编写了教材《社区居民智能手机操作指南》（以下简称《指南》），也为老人讲课。

截至目前，这门课程已经开展3年，走进了北京市石景山区的80余个社区。

1

《指南》的大小是32开，方便装到包里随身带。翻开内页，正文的字体是4号，比普通书大一号。书分上下册，其中近100页讲如何用微信，比如如何和人聊天，如何看别人的朋友圈，怎么进行生活缴费。还有章节专门介绍如何买火车票和如何使用两款流行的购物软件。

退休后，刘庆忠在赛兰德社会工作事务所工作，他和同事李光源一起编写了这本《指南》。刘庆忠负责提出问题，李光源负责针对每个问题给出文字说明，并插上大大小小的图片。花了半年时间，他们把书编完了。

虽然年轻，李光源也没少听到老人因为不会使用智能手机，在生活中遭遇窘境的故事。一位老人和他讲，自己去奥林匹克森林公园逛，公园大，她从南门进，最后从西门出来，天已经黑了，她找不到路，好不容易碰见位年轻人才被送到了熟悉的公交车站。

一位老人想用微信在北京114预约挂号平台注册登陆，可挂次号就要输入手机号，填验证码，输身份证号医保卡号反复折腾了近一个小时还没成功。

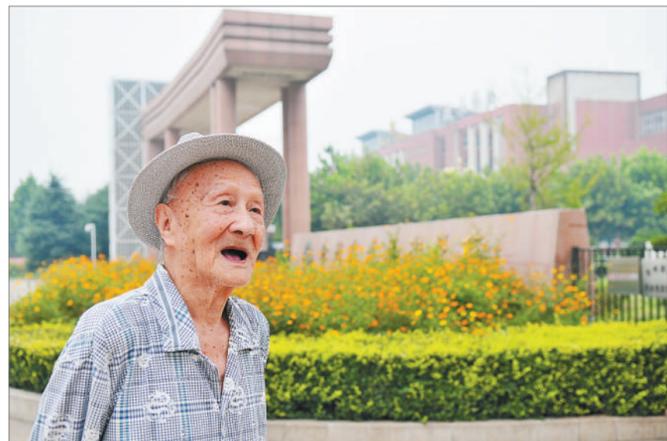
66岁的李静馨退休后在苹果园街道海特花园第三社区做党支部书记，她所在的社区里80%都是老人。她在群里发通知，好多老人不会接龙，在后面焦急地问“为什么排不上号”。有人在自助缴费机上几分钟可以解决的问题，李静馨却只能排队。她见过老人站在自助扫码的机器前，死活支付不成功，后来对着机器发脾气。

60岁出头的赵来福是海特花园第二社区的居民。5年前，女儿给他买回第一部智能手机。他偶尔摆弄手机，不过很谨慎，就连微信红包也不敢点开。

中青报 中青网见习记者 李 强

方桂馥的善意还在持续不断地涌现。93岁的时候，住在养老院的他从一个老旧的灰色皮箱里，搜检出装在铁盒、信封和带拉链的小包里的73张存折，全部捐给了他工作过的学校。当被问起“这些存折存了多少年”时，因早年失聪而不再说话的他写在纸上写道：半辈子吧。当年12月末，他又翻出12张存折，捐了。

那是在2014年11月16日。这位河北省沧州职业技术学院（以下简称沧州职院）的离休教师在此之前，在一张泛黄着的稿纸上写下遗嘱。遗嘱里要求，他去世后，火葬，骨灰撒在运河里，存款全部用在助学金上或扶贫工作上，衣服



方桂馥。受访者提供



给老人开设的手机使用培训课程在北京一个社区开课。

受访者供图

疫情期间，健康宝成了老人必须跨过去的一道坎儿。李光源发现，填长串数字对老人来说是考验，他们的人脸识别失败率比年轻人高许多，频频卡在那些最基础的操作上。

陆明启是海特花园第二社区的社工。在这个社区，登记在册的老人一共1000多位。他曾在小区门口站岗，不少出行的老人在现场从零开始设置健康宝，填信息、拍照、认证，有时页面跳转，再回头就找不到了，只得重新开始，平均下来每人要花10多分钟。

张斌是石景山区鲁谷街道双锦园社区的党委书记、主任。为了防疫，他所在的社区给住户办理进出通行证，后来统一使用健康码。他听老人说，之前，他们喜欢拉着小车去市场转转，后来很多人都不出门，买菜、送菜由家人或社工帮忙。

2

刘庆忠总结自己学习智能手机的路子：自己琢磨一点，和子女学一点，在书上看一看。

子女不是最好的老师，向他们求教的，多数人不成功。他总结，一些老人虽和儿女住在一起，但子女早出门晚回家，老人不忍心为琐事打扰他们，年轻人也没时间和耐心细致指导，有时候两句话不到就烦了。不是没教员，是身边的教员不好用。

李光源常去各个社区调研，这些社区普遍反馈，老人习惯了带着问题跑到他们的办公室询问。

张斌所在的小区1000多户里40%都是中老年人，零零散散前来的老人近百人，问题大多琐碎：微信里的联系人为什么突然找不到了？想转发的东西怎么才能发出去？如何上网约车？怎么买车票

和挂号？

2017年，带着教材和与之配套的课件，刘庆忠和李光源在石景山某社区开设了第一堂培训课。在李光源的印象里，第一次上课，老人带来的手机五花八门。

有老人提出手机响应慢，李光源凑近一看，那台手机的边角已磨损，内存又小，他只能把没用的软件先删了。也有老人拿着一台典型的老人机，问自己为什么

用不了这些功能。他只能告诉对方，您可能得换一个手机。

为了便于答疑，刘庆忠和李光源后来也培训社区居委会的工作人员和热心居民，让他们在自己的社区给老人讲课，每位前来的老人会拿到一套书，也可以直接扫码入群，回看录好的课程。

这些社工总结，老人玩不好智能手机的原因之一是不敢用。在不少老人看来，



受访者供图

一位老人最后的善意

备不时之需。

在之前的几十年里，方桂馥是个不起眼的人。曾同住一个院子里的晚辈也很难从记忆里搜刮出关于他的特殊记忆，只知道他的俄文好，常给孩子们几块糖，总是一个人孤单地过。他终生未婚，无儿无女，除了每月需付钱给养老院，顶多再花钱买些烟叶，供他那个常堵的烟袋锅子，或买点茶叶，泡在他那个掉瓷的茶缸里。

方桂馥离休后所住的屋子简陋，桌椅床之外，有一床被破、几件旧衣、一个不知跟随他多少年的旧皮箱、两摞旧照片。沧州职院原工会主席刘维进常去那儿看他，他见过方桂馥的破洞的袜子，以及擦脸、擦脚共用的毛巾，知道他常给公园的孩子零花钱让他们用在学习上，还常收捡养老院去世老人的旧衣给自己穿。方桂馥爱抽烟、喝茶，但没见他换过自己的茶缸和烟斗。

那家养老院起初属于地方政府，后来承包给个人。好像（条件）不如原来好，刘维进就劝他换个养老院，方桂馥搬走没多久又回来了，他嫌那个地方花钱多一点儿。刘维进没想到他省下来的钱最后都捐了。

2015年4月，沧州职院用那笔捐款设立“方桂馥助学金”，资助品学兼优但家庭贫困的学生，还商量着帮他换个条件更好的养老院。一开始，方桂馥拒绝了，他那边平房小屋每个月只需要1000多元，更好的需要3000多元。直到他得知原来

的养老院要拆迁，才同意搬到老年公寓，那儿有集体食堂，也有护工照料。

在老年公寓安顿好后的一天，方桂馥突然在纸上问李彬：我的被子呢？

那床烟熏火燎的破被子，已经被扔掉，换了新的。但李彬撒了谎：我们把它洗干净了，送给贫困生了。方桂馥听后笑了。

要说给他扔掉了，他肯定不开心。李彬说，他也是后来才知道，当年方桂馥离休之后，主动从学校的单身宿舍里搬了出来，原因是：离休了，不能占着单位的房子。

在近些年来来看他的几个人眼里，他是一个生活极其简朴、不愿麻烦人的老头儿。

晚年，他已经很难单独外出或下楼，护工每天将他和其他老人一起都推到大厅里，其他人说说笑笑、吵吵闹闹，他则安静地坐在一旁。护工发现，他泡一次茶会冲好多次，帮他倒掉隔夜茶，会惹他生气。

过去的6年里，李彬常去看他。大多数时候，方桂馥就坐在公寓6楼房间里的藤椅上，一边晒太阳一边看书。他每天的生活都极其简单，除了吃饭、睡觉，就是抽烟、喝茶，或者沉思般待着。后来有一回她再带书去，方桂馥就摆摆手，表示“不要带了”，他的眼睛已经到了配老花镜也看不清的程度。

每次走的时候，李彬总问他还需要什么？方桂馥大多笑着摆摆手，不让她

上千元的手机价格不菲，总用容易弄坏了，没事时尽量不乱碰。有时候，儿女教不会，还会干脆甩出一句，别瞎点。

为此，讲课时他们告诉老人，只要不涉及钱，不用输密码，随便摁，手机不会坏。

但是，老人确实离危险更近。李光源记得，一次上课时，他听到前来协助的该社区工作人员说，就在这个社区，有老人遭遇电信诈骗了。

李静馨的老伴儿也算亲历者。有一回，李静馨外出买菜，老伴儿一个人在家。电话打来，那头是焦急刺耳的男音：爸，救命！电话里随即传出另一个男声，别报警，别挂电话，报给我银行卡号和密码，不然撕票！

老人慌了神，他的卡里没什么存款，只得按照电话里的指示带上卡和现金，套上衣服往银行走，为了保持通话，电话搁在家里的桌子上。

在楼下，急匆匆的他被熟识的路人拦住询问，两人一分析才感觉不对劲。路人用手机给老人的儿子拨了电话，得知儿子正在上班，老人才松了口气，一下瘫坐到地上。

也因此，李光源培训时会反复强调，凡是涉及支付、有风险的链接，不要轻易相信和操作，也别买来路不明的股票和基金。

第一期培训，前后4天里来了80多位老人，年纪最大的80多岁。有人一边拿着手机，一边在自己的本子上记录。下午5点下课后，不少老人因为提问，延迟了一个小时后才离开，甚至有人为此耽误了接孙子。有老人找到社区帮课席的邻居要一份教材。也有培训覆盖之外的社区居民打给李光源，希望他们也能来自己的社区授课。

3

他们带着老人追赶时代，不过有时候，奔跑的速度不敌App更新的速度。

李光源记得，就在《指南》编写完准备印刷的前5天，书里谈及的一款App中

不少内容都变了，就连最常用的按钮位置也做了更改，他们只得再花10天重新更新这一章节。

一些App做得花哨，每逢节日总会跳出大大小小的活动选项，一打开就是闪动的图标，这也给老人造成了干扰。他们发现，基础的搜索栏在前后几版的变更里越缩越窄，老人按键更难了。

这门课从一个街道开到另一个街道，他们也习惯了一两个月修改一回课件。

还有些软件上线了老年版本，但更改设置的键藏得很深。许多年轻人都难以发觉，更别提初学智能机的老人了。

前不久，李光源得知一款知名的打车软件有了专为老年人设计的关怀模式，他点开App却怎么也找不到，最后只得搜出新闻来一步步对照着开启。

这也让他觉得，要使老人学会智能机，全社会都要行动起来。软件的制作方也应该把复杂的问题简单化，服务年轻人的同时，也有真正合适老人使用的功能。

这些社工发现，老人习惯了省钱，看不懂上网套餐的选择，很多人没有购买流量套餐，在家用无线网，出门回到解放前。

在陆明启所在的社区，不少老人出了门着急上网，有时会跑到居委会的办公室去，他们干脆把无线网络免费为老人开放。

培训带来了一些改变。不少老人已初步掌握了智能手机的基础功能，陆明启看到，自己手机的社区工作群里，有活跃的老年人每日互相问候早安。陆明启也在群里和老人们互动，那些微信多数以一朵花、一座山，或自己的孙辈、家里的一个小摆件做头像的老人们，发文偶有错别字，群友们会及时提醒，觉得这是之后要重视的话题。

赛兰德社会工作事务所主任杨然的母亲60岁出头。老人以前会经常忘了手机的操作，总握着手机问女儿现在该点什么。因为生疏，也总有新的问题冒出来。如今，跟着杨然听过几节课后，母亲除了遛弯儿、做饭，偶尔会拿起手机刷朋友圈，杨然因此催过她，咱该做饭了。

母亲没再因为不了解出行的路线找过她，自己学会了导航。她和杨然学修图，一键美化照片，淡去层层皱纹，更新微信头像。外出时，她拍视频，为朋友圈准备素材。

杨然觉得，母亲正在找回逐渐丢失的生活。她加上了许久不见的老同学微信，毕业30年后，他们发起了第一次聚会。

图片新闻

石家庄开始春运时刻

2月8日，石家庄火车站被封34天后，于当晚正式开始恢复运营，最先返乡的旅客是来自湖南岳阳的一家三口，他们通过手机App买到车票，20点31分他们登上由北京开往长沙的Z1次列车，以此标志着石家庄火车站正式开启2021年春运工作。

图为一位旅客示意买到车票。

人民视觉供图

去公寓看望他时，送上1万元奖金，并在纸上写道：这奖金1万元是给您用的，买烟叶和茶叶，不能再存起来，也不能捐出来了，要自己用。头发已掉光的方桂馥在纸上写：我用不了，不能浪费，再加上一些（新攒的）给助学金。

这些年，沧州职院收到他接二连三的捐款共计517930.17元，到2020年年底，共有78名学生获得了“方桂馥助学金”的资助，资助金额超过30万元。

有人问他，把钱都捐出来不心疼吗？

他拿起笔写：钱要起作用，我去世前，必须这么办。

他的故事经媒体报道广为流传，有人用陶行知的话来评价他：捧着一颗心来，不带半根草去。他的事迹也传回了家乡，侄子方继武这才知道叔叔还活着，而过去的半个多世纪，全然没方桂馥的音讯，侄子提笔写信，称赞叔叔的行为。

他写下遗嘱前的93年人生并未太惹人注意。身边的人仅凭着琐碎的信息拼凑着他的过往。年轻时，他考上了金陵大学的农业经济系，但30岁那年因病失聪，36岁时调入河北省沧州市农科所（后并入沧州职院），直至离休。

离休之后，他把自己的余生交给了养老院。他的许多老同事相继谢世，他的牙齿也一颗颗掉光。2021年1月27日上午，这位100岁的老人在沧州市万盛老年公寓与世长辞。老人弥留之际，公寓的工作人员在纸上询问，要不给他们（沧州职院）打个电话，方桂馥摆摆手。

他去世后，沧州职院的工作人员在他遗留下的一张存折和一张工资卡里，又发现27万余元的存款。但方桂馥生前并没有对这笔钱做特别的安排。沧州职院打算遵照老人7年前的遗嘱，把钱放进方桂馥助学金里。

2015年方桂馥被评为“沧州十大新闻人物”，2018年入选“中国好人榜”，2019年被评为“感动河北十大人物”。2019年1月，沧州市副市长梁兴华