

“拇指养老”老人担心啥？

养老如何插上互联网的翅膀

点餐、打车、购物、洗衣、看电影、理财……当年轻人已经习惯于“拇指上的生活”时，老人们却还存疑于新科技，买菜就去菜市场，购物依然去超市。日前，由中国养老产业孵化中心孵化出了第一个以居家养老为主的O2O(线上到线下)服务平台，想为老年人提供“拇指”上的服务。可究竟该如何拥抱互联网，身边的老爸老妈们心中仍存困惑，北京晚报记者来一探究竟。



惊喜

手机买菜替代菜市场

“现在，我可不去菜市场了，买菜就用手机啊，直接在小区取货。”上周日下午，在小区的休闲广场上，北京大爷马先生骄傲地向老邻居们传授着他最新掌握的买菜技能——O2O。

这是一个月前女儿教给马大爷使用的一款软件，专门服务他所住的小区。每天上午，马大爷只要在软件上选择他想选购的蔬菜瓜果，下单之后，对方就会在一个小时内把东西送到社区里的一个自提存储柜内。马大爷所需要做的，就是到楼下把蔬菜从存储柜中取回家。

“第一次女儿教我如何买菜时，我还担心送上门的蔬菜不新鲜，可尝试了几次，效果都不错。”马大爷向邻居们炫耀，手机上买蔬菜每天都有特价或者满减多少的优惠，整体算下来，并不比旁边菜市场的价格贵。他过去出门买菜的时间，现在全改为遛弯锻炼。

“这个软件真不错，我现在都不爱出门买菜了。你们要不要也试试？”高兴于自己也会使用年轻人总玩的O2O，马大爷一直鼓动老邻居们也下载，赶时髦。

无奈

线上购票心惊胆战

和马大爷轻松掌握手机买菜的秘诀不同，也曾试过用手机购物的1958年出生的王女士，却对O2O喜欢不起来。

年近60岁的王女士从老家退休后搬到北京和女儿一起居住。因为女儿工作忙碌，一人在家的王女士总想给自己找点乐趣，逛公园、看展览、游胡同……她常常一个人出门去发现北京的美丽。

在女儿居住的小区附近，有一家小型电影院。有一天，在微信中听老家的妹妹说了去电影院看《美人鱼》的经历后，王女士也一时兴起，想去久违的电影院看场电影。然而，她走到电影院一问，一张电影票售价80元，就立即离开了。“太贵了，我妹妹说她花了88元就看了场电影呢。”

当天晚上女儿回家后，王女

士就说起了北京的电影票太贵，女儿这才告诉她，北京也能花88元看场电影，但必须通过手机APP操作。“APP是什么，其实我也不懂，就跟着女儿尝试了一次，可太难了。”王女士回忆起整个过程，需要先在手机上下载一个APP，然后在APP上注册，填写了身份证、手机号等一堆信息。有了用户名后，还得绑定一张银行卡，再去指定的地方买票，而且一个手机号只能买一张。

“下载和注册环节我还凑合，到了用银行卡支付环节，我就太紧张了。”在电视节目中看多了老年人因为手机操作不当被骗去钱财的经历，王女士说她天然对手机支付有一种担心。“毫不夸张地说，真是在女儿的‘紧盯’下，买了一张88元的电影票。”

尝试

“拇指养老”平台起步

点餐、打车、购物、洗衣、看电影、理财……当年轻人已经习惯于“拇指上的生活”时，老年人的生活却很少能插上互联网的翅膀，尤其是空巢老人、失独老人等群体。以吃饭为例，膝下无子的北京人尹大妈就告诉记者，社区旁边的小餐馆没有适合老年人的少油少盐的老年餐，而社区之外，即使有老年餐，她也不知道在哪里。“现在，我和老伴儿两个人就自己做，过几年年纪大了，做不动了，就去住养老院。”

“现在，许多商家都看到了养老产业的未来发展前景，但与老人的需求却经常对接不起来。”作为一名一线从业者，老派的CEO彭志华告诉记者，老年人并不是没有需求，而是信息不对称，老人想要的东西不知道去哪里寻找，

而商家卖的东西很可能不是老人们想要的。“因此，我们想到了构建一个专门为老人服务的O2O平台。”

“吾家有老”养老服务O2O平台是由中国养老产业孵化中心孵化的、第一个以居家养老为主的O2O服务平台，包含由养老机构(含社区日间照料中心)、社区餐馆和个人创业者组成的三级养老管家架构。

彭志华介绍，通过平台，子女可以直接提交照顾老人的需求，包括包月服务、临时需求以及对老人家庭进行智能化和适老化改造等。平台收到用户申请后将直接把需求派发给附近的注册养老管家，选中的养老管家会在第一时间与用户进行沟通，确定最终需求，并签订相关的服务合同。养老管家每天将

服务执行情况及老人的相关情况登录到老派网站上，子女可以通过手机或电脑随时查看养老管家的服务执行情况、老人的健康数据以及专家给出的相关建议。

另外，对于老人“吃什么”的问题，养老服务平台也会选择一些社区餐馆类的合作伙伴，并提供制作老人餐的指导。“当我们采集到某一个社区的老人有集中点餐的意愿后，我们就会寻找可以合作的社区餐馆，为这一片的老人提供送餐服务。”

不过，记者注意到，虽然这个O2O平台的服务对象是老人，可针对的操作者依然是年轻人。“老年人对于O2O的操作并不普及，所以还是得由年轻人作为老人操作。”

探讨

“拇指养老”APP注册能否更简单？

“拇指上的生活”好不好？询问身边的老人，无不点头称赞。

“你看，前几天的高温天，傍晚我不想做饭，儿子回来就在手机上了个外卖，30分钟就送来了。”李阿姨兴奋地告诉记者，扣除满减的优惠后，三份炒菜，儿子就花了40元，成本并不比自己做一顿要高。“不过，也就儿子在家才会点餐，我自己一人时不敢使用。”

记者发现，对于各式各样的O2O软件，多数老人既想拥抱，又对如何使用充满了疑虑。

疑虑之一就是繁复的绑定程序。想要使用一款消费类的APP，不仅要先注册、绑定账号和

手机号，还要绑定银行卡，确认输入密码，才可以支付使用。这一关愁坏了不少老人。“那些软件的说明文字都太小，又说得不详细，像我这个年龄，真不知道该如何绑定。”

疑虑之二就是五花八门的优惠获取方法。“我们叫优惠，你们年轻人叫红包。”被一张88元的特价电影票弄晕了的王女士就向记者吐槽，她曾特意向女儿请教过抢红包的方法，什么分享朋友圈、去别人发的链接中抢红包、在商家指定的时间摇一摇手机，每一种方法似乎都只有年轻人才能玩转。

当然，除了使用操作上的疑

虑，更大的尴尬还在于，多数O2O的软件似乎天生就是为年轻人所准备，老年人在上面找不到太多能满足他们需求的内容。比如，有专门为婴幼儿提供产品的购物网站，却很少有专卖老年产品的电商平台；有为年轻人提供美甲按摩服务的APP，却没有为老人提供保健调理的团队；有各种各样的外卖软件，输入老年餐却什么也得不到。

“我们总想着不能被时代所淘汰，可有时候，时代变化的速度早把老年人遗忘了在后面。”去过一次电影院的王阿姨，每天还是出门去寻找乐趣。

(赵莹莹)