

虎丘居委：让老人晚年生活与互联网一同“升级”

“小姑娘，你晓得网上预约看毛病哪能弄伐？”“又弄勿来了，上趟教的又忘记了。”如今，居委干部在接待和走访居民时经常遇到这类求助。随着科技发展越来越快，加上受疫情影响各行各业竞相上“云”，居民对智能产品的使用需求日益增长，但很多老人不懂如何使用智能产品，子女又不在身边，于是纷纷来居委寻求帮助。

结合应用场景助老人适应智能生活

外滩街道地处繁华的商业中心，居住在这里的老人与热闹市井相伴，却并没有被时代的潮流抛下。今年，虎丘居委开展主题为“科技伴我行，邻里更有情”的自治项目，根据居民需求，居委牵线搭桥寻找、挖掘“智能达人”，组成一支约20人的交流小组，开启了邻里守望的互助模式，与辖区共建单位如华为旗舰店、中国移动等一起，帮助更多居民掌握智能产品使用技巧。

“我自去年开始参与志愿者服务，尽管已经退休，但我对使用手机还是较为熟练的。”在虎丘居民区住了30多年的郑燕告诉记者，“老年朋友并不想被智能社会落下，许多老年朋友向我咨询怎么用手机申请健康码、怎么买菜、怎么发朋友圈。”自6月该自治项目正式启动后，虎丘居委便不定期在居委活动室开展智能手机使用技巧普及活动，居委社工与社区志愿者向居民讲解生活缴费、地图导航、网上预约就诊等手机使用技巧。

虎丘居民区党总支书记丁卫华介绍：“自治项目成立初期，我们向自己发问，到底怎样开展活动能更好地帮助到老年人？”今年第一场活动开展时，居民们收到了一份《关于居民使用智能产品情况调查问卷》。根据问卷反馈，居委制定培训内容，确定培训对象，发掘

潜在的自治“达人”。

青年社工陆晓是老年居民们使用手机的“小老师”，她认为，老年人与喜欢上网冲浪消遣的青年人不同，他们使用智能手机非常讲究一个“场景性”，比如买汰烧、看病吃药、出门上街等。通过自治项目的科普活动，要让老年人在脑海里留下“走到哪里，要用什么手机应用，怎么使用最方便”的印象。

在活动现场，居民们一边听着讲解，一边拿出手机跟着操作，有不懂的地方居民间互相帮助，形成良好学习氛围。但很多人都会碰到课上听懂、回家又不会操作的困扰。为此，虎丘居委还特地制作了简单易懂的操作手册，让居民回去后能巩固温习。居民们还可以通过“科技伴我行，邻里更有情”自治项目的微信群，交流各种有关智能产品操作上的问题，大家即时沟通，相互帮助解答。

让智能手机成为帮扶老人的“拐杖”

出门办事不会在线预约，去趟医院因为出示不了健康码被拦在队伍外……在人们的日常生活与智能手机难分难舍的今天，很多老年人面临的尴尬令人心疼。

居民区有一位老人，由于深居简出，对许多新鲜事物感到非常陌生。在常规的帮扶工作外，居委干部还细心地发现，这位老人对出门买菜和添置日常用品十分烦恼，一方面不会使用智能手机付款，一方面也不懂得如何使用超市的APP完成积分、送货上门服务。社区工作人员主动与老人沟通，手把手从安装手机APP开始，一步步教会老人使用线上服务。如今，老人不仅学会了使用手机微信，还掌握了通过拍照传输递交相关材料的方法。

“我们的志愿者服务微信群总是特别闹



忙，群里一有老年人提问大家就立刻响应。社工和志愿者就好像是老年居民的网络管家，通过互联网送关心送祝福，同时结合社工线下慰问，让老人晚年生活不寂寞。对于一些独居且有过大病病史的老人，手机也成为他们的紧急联络平台。”王玮说，今年的疫情也给居民区的工作带来了挑战，他们与社区卫生服务中心合作，对有需要的居民提供一对一对面的绿码申请指导，对只有非智能手机或者没有手机的居民，也提供了身份证登记出行的科普。“努力在当今的智能生活中，不让老年人的身影缺席。”

老人拒绝成网络诈骗“靶子”

在互联网成为老年居民生活中好帮手的同时，一些不法分子却专挑年纪大的手机用

户下手，针对老年人的网络电信诈骗可谓圈套重重。

在各个居委活动室内，社区工作者积极地张贴拿着防网络诈骗海报，向居民派发街道派出所送来了最新的反网络诈骗宣传单，并且开展防诈骗讲座，教老人们朗朗上口的防诈骗口诀：“电信诈骗花样多，不予理睬准没错；亲友领导公检法，提防骗子在演戏；退款改签培训费，细分真伪辨猫腻。”

针对网络诈骗，街道各个居委通过“居委——志愿者——老年居民”的三个层面，形成了居委培训志愿者、志愿者教会老人使用手机、老人向居委反馈问题的正循环。在志愿者言传身教和科普讲座的影响下，社区老人收到垃圾短信、虚假信息、有害广告时，会主动向志愿者、居委社工反映和求助。

居民的事无大小，涉及到财产安全更是不能掉以轻心。曾有一位老人到居委反映：“手机弹出提示要我下载一款APP，注册姓名电话后可以送一个大红包！”这立刻引起了居委社工的警惕，在帮助老人卸载垃圾软件后，社工和志愿者向老人再次科普了互联网信息安全的重要性。

(新华网)

对话北京大栅栏 街道举办群众团队活动主题培训

□通讯员 潘金伟

11月2日下午，外滩街道社会组织“优才计划”第六期——群众活动团队培育主题课程在街道社区文化活动中心举行。本次课程特邀在北京前门大栅栏地区成功开展社区社会组织系统培育的清华大学社会学系博士生、清华大学社科学院信义社区营造研究中心秘书长梁肖月远程授课，浦东新区社区服务中心主任杨旭、上钢社会组织服务中心理事长陈璐现场座谈。

北京前门大栅栏地区与外滩辖区在城市区位、产业业态、辖区房屋、人口特点方面有许多相似之处。梁肖月博士所在的清华大学社科学院信义社区营造研究中心团队近年来面对大栅栏地区弱势群体多、外地人口占比高、安全稳定压力大、居住空间老旧、公共环境脏乱差等突出问题，开展了以“老旧街区社区建设”为主旨的社会学实践。课上，她系统地分析了老旧街区存在的问题，重点分享

了社区微创投，建立内部档案管理、拓展多元化的资金筹措机制的典型案例；以及前西城区整合社区社会组织资源，形成社区级协商平台，积极、主动、深度参与社区治理的培育成果、经验。

随后，特邀嘉宾上钢社会组织服务中心理事长陈璐就社区社会组织培育过程中的街道角色和管理实践做了延伸分享。浦东新区社区服务中心主任杨旭则结合第三方支持机构及群众活动团队在社区治理中发挥的作用，以浦东浦兴街道中大居民区社区花友会等两个案例做了分享。她特别建议社区群众团队培育要有问题导向；要以耐心和爱心给予群团以一定的空间、时间，以陪伴的姿态与他们一同成长。

现场互动中，三位嘉宾的分享得到了居民区干部、群众活动团队伙伴的积极反馈。大家纷纷表示课程内容拓展了专业视野，增强了团队发



展的信心；未来将在实践中规范团队管理，以居民需求为导向，更加积极地投入团队发展。

本次社会组织“优才计划”社区群众团队培育主题课程，搭建了京沪两地的交流平台，在管理政策、培育机制和实践经验方面深入开展了分享交流，对推动辖区群众活动培育、构建辖区公益生态具有重要意义。

就业服务不间断 “一飞直播”不打烊

□通讯员 崔奇

日前，街道“一飞直播间”第五期节目通过哔哩哔哩视频网站直播，街道职业指导师同步发布最新招聘企业的信息及岗位，本次节目共吸引了4300余人观看。

特聘分析师在线讲解“新零售行业的人才大数据”，从热点趋势、人才画像、人才供需等多角度多维度的利用大数据处理的方式拆解分析零售行业，为打算或即将入职零售行业的求职者提供建议。

本次活动还特邀黄浦区劳动人事争议仲裁院副院长程梅芳从劳动合同的必备条款、试用期的约定再到真实的劳动争议案例，为求职者进行讲解，通过实操案例的分析，让无论是企业方还是劳动者方都接受了一场生动的普法教育。

红色之旅 体验不一样的素质拓展

□通讯员 潘金伟

近日，外滩街道开展以“学‘四史’、忆初心、强信念、担使命”为主题的红色定向素质拓展活动，吸引了各中心、社区近140名青年社工参与。

整个活动中，每一个项目前都需要回答正确“四史”教育知识方可正式进入游戏环节。各个团队需要完成打破彼此陌生感的“救火保偶”、注重团队建设及个人细致的“横渡赤水”、强调同心协力及个人领导力的“穿越封锁线”、力求发挥己长、排兵布阵的“运送军粮”、提升团队士气的“勇克碉堡”等挑战项目，每个挑战项目结束，教练还会带领大家分享成功或失败的收获与体会，鼓励大家面对困难，善于解决问题，使社工们受益匪浅。

本次活动采用“脑力+体力”的模式，通过红色定向体验式教学、寓教于乐，进一步提升了社工对“四史”学习教育的认识，提高了团队凝聚力和战斗力，推动社工队伍振奋精神，全力冲刺，完成年度目标。

