



助力老人走出“数字迷宫”

数字化浪潮中,如何让老人享受到科技带来的便捷

N 据新华社电

线上预约“犯难”、被二维码“绕晕”、算法推送“成瘾”……随着智能技术广泛应用,一些老人在出行、就医、消费等日常生活场景中面临操作困难,犹如陷入“数字迷宫”。

数字化浪潮中,如何让老人享受到科技带来的便捷?

功能杂操作难 “银发族”的数字困局

智能汽车、电视、音响、手机,乃至智能马桶等家居产品,在设计时主要面向年轻人,功能繁杂、操作复杂。一些产品未考虑到老年人的特点,让不少老年人感觉手足无措。

因线上操作烦琐,72岁的江苏无锡市民张大爷和老伴至今不会网上挂号、手机打车。“小孩在外地工作,我肠胃不好老跑医院,每次挂号、检查都得花两三个小时。还不会打车,路上只能忍着难受坐

公交。”张大爷说。

一些手机APP的适老化改造浮于表面。工信部发布的《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》对手机APP适老化改造有明确指导规范。但记者发现,不少手机APP的“关怀版”一级界面字体变大,点击进入二级界面,页面布置、字体却与正常版无异,“换汤不换药”仍让老人无所适从。

《2024年移动互联网应用适老化现状与创新趋势》

报告显示,目前网络上超50%的APP尚未提供“长辈模式”,且部分APP的“长辈模式”入口过深、不明显,不利于老年用户快速、便捷地切换使用。

层出不穷的弹窗广告、信息诱导也让不少老人苦恼。81岁的退休教师王阿婆一人独居,习惯通过平板电脑看电视。“每次看着看着,就有广告弹出,很难取消,广告界面挡住半边屏幕,特别影响观感。”

有老人吐槽,一些手机软件“手抖一下”就跳出弹窗广告,像“狗皮膏药”一样,一旦点错隐蔽的关闭按钮,还会下载不知名软件。“因为误点诱导信息,还泄露了手机号码,各种骚扰电话不断。”

《2024年移动互联网应用适老化现状与创新趋势》也指出,有接近30%的APP在“长辈模式”上存在广告或营销性内容,不仅影响使用体验,也可能诱导老人消费,增加安全隐患。

各方需“加油” 让老人无忧“冲浪”

记者采访发现,“银发族”要想真正跨越数字鸿沟,仍需破解个人、企业和社会等方面的核心痛点。

记者走访多家城乡养老院发现,不少老人不愿、不敢接触电子产品,认为自己“搞不懂”。“他们害怕杂七杂八的智能产品。”一家养老院工作人员说。

子女和亲友的指导是多数老人掌握智能技术的重要途径,而据此前云

南大学团队开展的相关调研结果显示,48.6%的老年人表示孙辈在指导其使用手机时缺乏耐心,代际“数字反哺”效果仍有提升空间。

企业研发动力不足,也成为阻碍之一。“我们也希望为老年人研发更多高科技产品,但前期花费投资大,而这一群体大多节俭,企业无法预期能否盈利。”南京软件谷一名产品经理坦言,多数企

业在为“银发族”开发智能产品时会犹豫。

部分企业专门成立科技部门,组建研发团队,围绕老人需求推出护理、保洁、就餐等上门生活服务的APP,但推广难度较大,下载、下单的仍以年轻人为主,且因缺乏价格优势、日活量较低,运营维护难以为继。

“社区也开展过数字技能培训,电子支付、网购下单、预防网络诈骗等培训内

容很实用,但互动性差,很难一对一手把手指导;很多老人大屏幕都看不清,再加上记性不好,教了第二天就忘了。”一名老年人智能手机培训班的志愿者说。

受访专家表示,老人“触网”问题与地区经济差异密切相关。城市与乡村之间的数字鸿沟有待弥合,在一些欠发达地区,农村老人消费能力有限,尚未融入互联网生活。

专家 化“鸿沟”为“红利” 挖掘银发经济潜力

今年印发的《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出,“开展数字适老化能力提升工程,推进互联网应用改造”。国家发展改革委等多部门也出台文件,要求“推进适老助残无障碍设施与公共服务数字化改造,积极发挥社会和市场力量助力重点人群跨越数字鸿沟”。

受访专家表示,在数字浪潮下,有效破解老年人“不敢用”“不会用”智能技术的难题,既关乎社会关怀,也是挖掘银发经济潜力的必要举措。

云南大学政府管理学院教授李静指出,不少老龄化程度较高的国家都专门推出网络无障碍建设法规,为老人使用智能技术进行政策设计;我国在数字社会建设过程中也应加快推进数字无障碍立法进程,为弥合银发数字鸿沟提供制度保障。

专家建议,将智能设备与社会公共服务的适老化、可及性改造纳入无障碍建设范围,针对老年群体出行、就医、购物、文娱等场景完善适老产品和服务。同时,鼓励并引导企业加快研发改造各类适老智

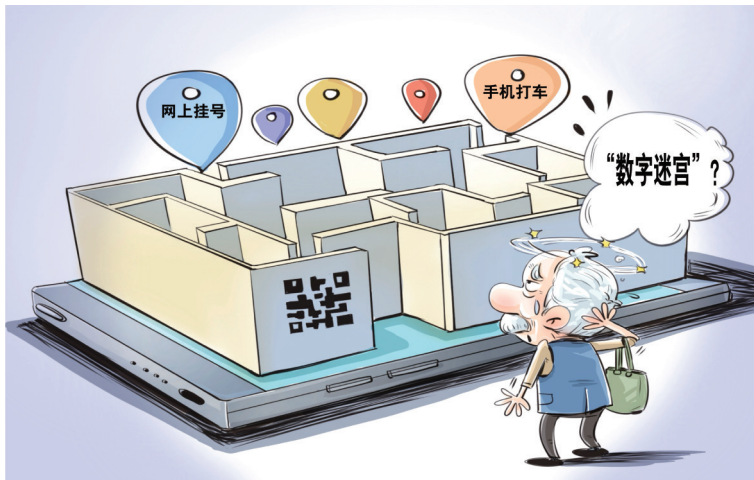
能应用,如“一键叫车”“一键呼救”“刷脸支付”等,进一步减轻老人操作负担。

江苏省老年大学协会秘书长徐建设表示,应注重研究不同类型老人的差异化需求。一方面加快实施“数字扫盲”,通过组织开展相关培训,帮助老人提升数字素养;另一方面,为习惯智能技术的老人营造清朗网络空间,开展老人防沉迷、防诈骗等方面教育引导。

专家指出,应注重子女对老人的“数字反哺”作用,鼓励子女帮助老人筛选智能化养老服务及产品,指导老人利用智能技术提升生活品质;同时,通过推广亲情模式、家庭模式等,提升老人使用智能产品的便捷度和自信心。

此外,要有更温情的社会“兜底”保障。

专家表示,目前我国仍有许多老人属于“非网民”群体,在妥善引导其接纳智能生活的同时,要避免数字偏见与社会排斥。在推广智能技术适老化改造过程中,应为有使用困难的老年群体保留传统服务方式,尤其是在一些公共服务窗口和平台,必须提供替代方案兜底。



新华社/图

N 海峡都市报

“讲文明 树新风”公益广告



中共福建省委文明办
海峡都市报社

宣