

线上挂号犯难 手机打车不会

如何不让老人困于“数字迷宫”



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?

“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,让不少老人感觉手足无措。

因线上操作繁琐,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,一旦点错隐藏的关闭按钮,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。

“冲浪”无忧,阻碍何在

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



吉林省社区老年大学开设的智能手机应用特色课上,老人在学习如何进行手机视频剪辑。

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,代际之间“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、下单的仍以年轻人居多,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。

化“鸿沟”为“红利”

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。

据新华社“新华视点”报道

【相关】

日历上的小圆圈 账本里的下划线 小小的符号 帮老年人走进新世界

“爷爷奶奶,你看这个页面上的圆圈,它叫搜索框。你可以在这里查儿子回来的日子。”

在跟老人接触时,一位蓝马甲志愿者发现,许多老人害怕自己忘记孩子回家的日子,会在日历上特意用红色圆珠笔圈起来。于是,这位志愿者在教老人用手机时,利用起了关于这个小圆圈的符号记忆。

重阳节前夕,一个名为《银发符号指南》的公益短片在网络上发布,讲述了一群蓝马甲志愿者用生活中常用的符号为老年人服务的故事。

我们的习以为常,却是很多老人的“数字鸿沟”。帮助老人跨越“数字鸿沟”,正是蓝马甲的行动目的。

蓝马甲行动始于2020年9月,穿着蓝马甲的志愿者们走进老年群体,告诉他们:“手机不会用,安全防诈骗,就找‘蓝马甲’。”蓝马甲的4年,是一个不停续写同心圆的故事,蓝马甲志愿者的队伍正在茁壮成长。

如今,这个全社会共同参与的公益项目,已经走进全国149个城市,开展5.5万场活动,超4.5万名志愿者线下服务老人超156万人次。无数普通人,遇见蓝马甲,成为蓝马甲。所有的行动只有一个目标:帮助老人融入这个全新的时代。

助老的内核也逐渐丰富——利用“技术+服务”“平台+生态”“专业+志愿”的模式,蓝马甲行动帮助老年人解决智能手机“不敢用、不会用”的难题,既有科技的创新,也有人文的温度。

穿上蓝马甲的志愿者们,围成一圈又一圈坚固的同心圆。他们来自不同的地方,却怀揣同样温暖的善意,因为帮助老年人,就是帮助未来的自己。

据新华社电



生日祝福
旦逢良辰,顺颂时宜,
喜逢今日熊俊杰生辰之际,在此送上祝福,愿你岁月平安,万事顺遂。

武汉阳光房地产估价有限公司公告
武汉阳光房地产估价有限公司(91420105724661891F)将于2024年12月13日召开股东会,讨论公司变更经营范围事宜,请股东沈真平、龙东见报后60日内到公司履行股东义务,逾期未到公司,到会股东将依照公司章程作出决议。

武汉阳光房地产估价有限公司
2024年10月14日

遗失声明 武汉坤源商贸有限公司
遗失营业执照正、副本,统一社会信用代码:91420106077748340C,声明作废。

遗失声明 武汉洪山支行开户许可证,核准号J5210085604901,账号416080100100656849,声明作废。

遗失声明 武汉市东湖新技术开发区六易餐饮管理有限公司,统一社会信用代码:91420100MACYHGNW44,遗失法人章,声明作废。

声明公告 刊登 13164692093
武汉阳光房地产估价有限公司公告
武汉阳光房地产估价有限公司(91420105724661891F)将于2024年12月13日召开股东会,讨论公司变更经营范围事宜,请股东沈真平、龙东见报后60日内到公司履行股东义务,逾期未到公司,到会股东将依照公司章程作出决议。

武汉阳光房地产估价有限公司
2024年10月14日

遗失声明 武汉坤源商贸有限公司
遗失营业执照正、副本,统一社会信用代码:91420106077748340C,声明作废。

遗失声明 武汉洪山支行开户许可证,核准号J5210085604901,账号416080100100656849,声明作废。

遗失声明 武汉市东湖新技术开发区六易餐饮管理有限公司,统一社会信用代码:91420100MACYHGNW44,遗失法人章,声明作废。

工伤认定申请举证告知书公告
武汉市绿味轩中央厨房餐饮管理有限公司(法定代表人:刘娟):
您单位员工刘学云于2024年9月2日向我局提交工伤认定申请材料,我局于2024年9月12日通过邮政特快专递的方式向贵单位注册地址送达《工伤认定申请举证告知书》及《工伤认定申请受理决定书》等资料,因无法联系收件人,无法送达被退回。现按规定向您单位及本人公告送达《工伤认定申请举证告知书》等资料。自本公告发布之日起30日内同送达,请您(单位)在本公告期限满后15日内履行用人单位举证责任,逾期未能举证,本局将依法做出认定决定。

武汉市人力资源和社会保障局
2024年10月14日

遗失声明 武汉市江夏区江上茶花茶艺馆
服务店(统一社会信用代码:92420115MAC8A6RW06)遗失公章一枚,声明作废。

遗失声明 武汉市圣财货运有限公司
914201157745610049,遗失备案:公章、合同章、财务章、法人章,声明作废。

遗失声明 武汉市以书会友商贸有限公司
91420100MA4K3RK50M)遗失公章、合同章、财务章、法人章,声明作废。

遗失声明 本人蒋云龙,身份证号:421087199204024212,于2019年9月3日购买武汉绿地城置业有限公司开发建设的“经开中心城”项目,房号3#2-503,开具发票代码:4200164350,发票号码:NO.08195802,480000元。现申报遗失发票联。

遗失声明 本人杨康,身份证号:429004199501100011,于2020年6月29日购买武汉绿地城置业有限公司开发建设的“经开中心城”项目,房号3#9-1-301,开具发票代码:4200164350,发票号码:NO.10644952,金额:52125元,现申报遗失发票联。

遗失声明 湖北碧鑫建设工程有限公司不慎遗失合同专用章一枚,特此声明作废。

2024年10月14日

遗失声明 武汉肆通物资有限公司(代码:91420111MA49QJ244)遗失备案:公章、财务章、法人章,声明作废。

遗失声明 武汉市悦悦展览展示服务有限公司91420106MA4KXFGH45,遗失备案:公章、合同章、发票章、财务章、法人章,声明作废。

遗失声明 湖北盐业集团有限公司武汉分公司遗失湖北省盐业总公司武汉分公司工会委员会工会章一枚,声明作废。

遗失声明 武汉禹非圣科技有限公司遗失公章、财务章、法人章各一枚,声明作废。

遗失声明 湖北熠焱建筑工程有限公司遗失公章、合同章、发票章、财务章、法人章各一枚,声明作废。

遗失声明 武汉坤源商贸有限公司
遗失营业执照正、副本,统一社会信用代码:91420106077748340C,声明作废。

遗失声明 武汉洪山支行开户许可证,核准号J5210085604901,账号416080100100656849,声明作废。

遗失声明 武汉市东湖新技术开发区六易餐饮管理有限公司,统一社会信用代码:91420100MACYHGNW44,遗失法人章,声明作废。