



一线调研

聚光镜·关爱老年人 添彩夕阳红

智能时代

如何帮老年人跨越“数字鸿沟”？

本报记者 李明杰 陈成

在合肥市经开区芙蓉路菜市场入口处，志愿者为不会使用智能手机的老人登记个人信息。



在怀宁县政务服务大厅内，志愿者指导老年人通过“皖事通”App查询个人医保账户信息。

技术进步 “银发族”难以乐享 “以前每次打车，都提前让孩子打好，自己搞不好”

“以前每次打车，都是提前让孩子打好，自己搞不好。”4月13日，说到手机打车经历，合肥市民俞阿姨直摇头。俞阿姨老伴患有糖尿病，需要经常到医院检查治疗。由于儿女上班忙，俞阿姨平时和老伴都是打车去医院。女儿给她下载了打车软件，但每次都要花好长时间去看上车点和选择点。叫到车辆后，司机联系告知已经到了上车点。但俞阿姨和老伴就是找不到车在哪儿，导致好几次都错过了医院预约的门诊号。

俞阿姨的情况不是个例。中国互联网络信息中心发布的第49次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2021年12月，全国网民规模达10.32亿，其中11.5%为60岁以上的“银发族”。

交通出行、看病就医、疫情防控……当智能技术逐渐渗透到生活的方方面面，传统服务方式逐渐被智能化服务代替，一些习惯了排队挂号、路边打车等生活方式的老年人显得有点力不从心。

专家表示，老年人智能技术使用主要集中在3个方面，即就医服务、生活缴费和日常出行。各部门在保留传统服务方式的同时，还要紧贴老年人需求特点，加强技术创新，提供更多智能化适老产品和服务。

早在2020年11月，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

合肥作出了有益探索。近日，合肥首批助老打车“暖心车站”落成启用。“暖心车站”由中海物业与高德打车合作建设，首批共11座，覆盖6个小区，解决社区老年居民打车出行不便的问题。老人用手机扫一扫小区门口的二维码可一键叫车，不用下载App，不需要输入起止点，且不用线上支付，即可完成叫车服务。

得失谈

韩小乔

网上挂号、手机约车、扫码支付……信息技术给人们带来便利的同时，也在老年人面前划出一道“数字鸿沟”。近年来，政府接连出台政策，推动科技适老，强调运用人工智能技术帮助老年人跨越“数字鸿沟”，但仍有部分智能产品因改造不理想而被老年人诟病。手机广告植入繁多、界面设置徒有其表、操作难度不减反增，一些打着“适老”旗号的智能产品不仅增加了老年人的使用难度，而且加重了老年人的上网顾虑，阻碍了

功能不足 适老改造亟待升级 “不清楚这些App会不会泄露个人信息，不知道怎么处理”

去年，工信部开展了为期一年的互联网应用适老化及无障碍改造专项行动。截至去年底，工信部组织227家网站App完成改造，推出字体放大、语音引导、“一键直连人工客服”等多种特色功能。不过，记者在调查中发现，虽然适老化改造给老年人带来不少便利，但仍存在一些问题亟待解决。

“现在不比以前，做生意离不开手机，你看，这个是用来订烟的，这个是查看社区团购订单的……如果不会用，进货卖货都受影响。”4月14日，黄珍一边指着手机上的各类软件一边对记者说。今年60岁的黄珍是太湖县一家商贸超市老板，2014年就拥有了第一部智能手机。这几年，黄珍不仅学会了玩微信，还会玩抖音、网购等。但随着手机使用频率和应用场景的增多，黄阿姨发现每隔一段时间，手机上就会莫名其妙出现许多App。

有些App会非法获取个人信息。黄阿姨手机经常跳出“手机内存已满，请立即清理”“检测到手机中有病毒，请立刻查杀”等提示，一旦点开，就会开始自动下载应用程序。“不清楚这些App会不会泄露个人信息，不知道怎么处理。”黄珍说。艾媒咨询调研数据显示，界面更简洁(66.7%)、有明确的引导(58.8%)、少一些广告(54.9%)是中老年群体在使用App时的主要诉求。此外，还有27.5%的中老年群体希望在使用App时能够关联子女的设备。

“目前而言，大多数科技产品服务的主体都不是老年人，相应功能开发自然也难以顾及老年人的使用习惯。”全国人大代表、合肥市蜀山区刘丽健康咨询中心总监刘丽说，由于企业整体投入与收益相比太低，企业投入适老化改造动力不足。

记者在调查中发现，有一些互联网应用的适老版存在功能缺失等问题。比如，某应用的正常版不仅支持叫外卖，还有打车、订酒店、共享单车等多种功能，但在适老版中仅有外卖一项功能，不支持其他服务，也不能使用优惠券，还不支持绑定银行卡支付等，使用很不方便。

科技“适老”先要“懂老”

老年人融入数字生活的步伐。之所以出现这种情况，一方面由于企业过于追求效率和速度，在开发和设计理念上只考虑年轻用户，忽视了老年群体；另一方面企业调研不足、投入不够，存在主观臆断现象，导致适老化改造流于形式。“适老”先要“懂老”。对智能产品调大字体、调大声音的适老化改造，只是对老年人需求的表层理解。事实上，老年人有着更深层次、更多元的使用需求，比如一些老年人打字困难，不会说普通话甚至不识字，如何方便其使用手机？一些老年人指纹模糊，如何提高智

多方协同 “智能生活”更加美好 “还要多方合力，既要让老年人‘会用’，也要‘用好’”

为切实解决老年人运用智能技术困难问题，我省去年10月在全省范围内开展“智慧助老”进社区活动。各级卫生健康委(老龄办)重点针对老人生活中的高频事项和服务场景，联合公安、民政、司法、交通运输、文化和旅游等部门，发动老年协会、社会工作者、志愿者、基层医疗卫生机构等力量，为老年人提供志愿服务和培训。

今年66岁的产甲松是安庆市老年大学电脑及智能手机培训班学员。如今微信、网购等功能，他基本都会用，但就是容易忘。“前段时间我刚学会了使用百度地图，但过几天一打开软件，又忘了如何操作。”产大爷说。“老年人的学习曲线与青少年、成年人截然不同，他们很难在短时间内迅速掌握数字生活技巧。”安庆市老年大学电脑及智能手机培训班教师巩绪明说。他发现很多老年人对智能化设备有种“畏惧感”，内心不自信。“我在上课时，会经常鼓励他们，表扬他们的每一个小进步。”巩绪明说，现在他们学会了用手机预约挂号、与老友进行视频、网络购物等，感受到了智能化给生活带来的改变。

巩绪明认为，智能化对老年群体既是机遇也是挑战。网络信息鱼龙混杂，年轻人一不小心都有可能陷入网络诈骗圈套，更何况是老年人。“还要多方合力，既要让老年人‘会用’，也要‘用好’。”他建议，政府相关部门及媒体要多采取老年人易于接受的形式，来宣传网络安全知识，提高他们鉴别真假网络信息的能力。

早在2020年6月，刘丽就开始和蜀山区西园街道光明社区合作开办手机培训班，目前学员已有90多人。“最小的50多岁，最大的91岁。每堂课都爆满，甚至还有老人远道慕名赶来学习。”刘丽说。在刘丽看来，政府在制定政策的时候，要考虑老年人的需求，保留一些传统服务方式。企业既要考虑智能技术本身的发展考虑，也要从方便老年人需求的角度，开发一些技术和产品。有关社会机构要通过智能手机培训班等方式使老年人加强相关学习，适应智能技术的变化。

人生价值，以及提高生活质量。因此，智能产品的适老化改造还可升级老年人再就业、社交、专属金融服务等服务，引导科技适老与智能家居、智慧社区、智慧出行、智慧医疗融合发展，帮助老年人实现自身价值，丰富精神生活，获得积极向上的老年人生，将“养老”的内涵和形式拓展到“用老”和“享老”的层次。帮助老年人跨越“数字鸿沟”，必须两条腿走路，不仅要依靠科技提升硬件，更要有有人情味和同理心的服务。一个人性化、有温度的社会，应该尊重“快时代”背景下的老年人，保留他们“慢速度”的权利。允许现金支付、寻求健康码的替代物、保留公共服务人工窗口等，看上去和高速发展的数字时代格格不入，但这正是“科技向善”的应有之义。想老人之所想，急老人之所急，真正读懂老人心，才能让数字技术更好地为老年群体服务，化“鸿沟”为“红利”。

面对面

如何优化产品和服务解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难？记者就此对话省人大代表和有关专家——

要“智慧”也要“温度”

对话人：省人大代表 赵静茹 安徽大学社会与政治学院教授 吴宗友

本报记者 范孝东

记者：智能化、数字化让社会运转更加高效，却也给众多老年人带来不少新技术学习与运用的难题。“数字鸿沟”对老年人生活造成哪些影响？

赵静茹：随着信息技术的广泛应用，人们生活、学习、工作日趋数字化、智能化，但许多老年人因为不会使用智能设备，无法享受技术进步带来的便利，甚至会因此遭遇诸多不便。比如，线下支付被拒收现金，不会网上挂号只能到医院排队挂号。新冠疫情的发生，进一步强化了老年人“数字鸿沟”问题，很多老年人不用智能手机，没法及时扫码、亮码；也不会网上购物，日常生活受到很大影响。与此同时，由于对网络技术不熟悉，老年人更容易成为网络诈骗的受害者。对于使用特效、虚假链接等网络诈骗手段，年轻人很容易识别，但老年人却往往难以察觉。有统计显示，中老年人在互联网上当受骗的比例为67%左右。

吴宗友：首先，“数字鸿沟”让老年人遭遇了一定的生活难题，如出行、消费以及公共服务的数字化，老年人难以适应，日常生活存在诸多不便，这一点在常态化疫情防控的背景下表现得更为突出。其次，近年来社交软件的普及，以及传统媒体的数字化转型，让信息沟通、社会交往日渐网络化，增加了老年人信息获取和社会融入的难度。

记者：当前，各地大力推进智慧养老模式，积极拓展各种智能化手段在养老领域的应用。如何确保智慧养老服务和产品真正符合老年人需求、方便老年人使用？

赵静茹：智慧养老要做好“智慧”与“养老”的深度融合。一方面要提高智慧养老产品设计的针对性。在产品的设计时，要充分了解老年人的生活习惯，站在老年人的角度考虑问题，在操作流程上做减法，在老年人使用体验上做加法，同时控制成本、降低价格，打造在老年人接受范围内“智慧”与“温度”并存的产品；另一方面要健全智慧养老产品的系列配套服务体系，畅通产品售后的线下咨询渠道，保证老年人可以方便快捷地进行产品问题咨询。同时鼓励企业定期走进社区，积极推广智能养老产品，针对老年人产生的问题进行及时解答，指导老人正确安装和使用产品，并且可以根据老年人的意见对产品进行进一步优化，从而实现良性循环。

记者：相关方面应采取哪些有效措施，帮助老年人跨越“数字鸿沟”？

赵静茹：首先，要贯彻服务型政府理念，在推广数字化和信息化技术应用的同时，应兼顾包括老年人在内的部分人群的特殊性，通过人工服务与智能服务相结合方式，为特殊人群设置绿色通道从而提高公共服务的温度。其次，技术发展要聚焦老年群体，作为产品及软件的研发公司，要兼顾技术的速度和人性的温度，加强创新，做出适合老年人的“私人定制款”产品，打破老年人不敢用、不会用的“数字尴尬”。比如把老年人的多种卡证相互关联、优化约车软件等，让老年人通过更少的操作步骤，实现同样的操作目的，以更加简单的方式让“数字”融入老年人的生活。

吴宗友：首先，要针对老年人特点，在公共服务、社会生活领域为其提供人性化服务。如服务窗口均应设置专门针对老人的线下服务渠道，设置专门的志愿服务岗位，帮助老年人解决就医、办事等高频急需事项。其次，要加强老年人数字化生活能力建设。各级老年大学应该开设适合老年人学习的数字能力培训课程，社区应经常举办老年人数字生活技能培训，提升老年人的数字化素养和能力，帮助他们更好适应信息化社会。最后，各类数字化产品的研发部门以及数字化服务的提供者，应该专门针对老年人的需求，提供更加安全、智能化的服务，使“数字鸿沟”被进一步发展的数字技术填平。



更多内容 扫码阅读