

如何不让老人困于“数字迷宫”?

□新华社记者 何磊静 田中全

新华社北京10月12日电 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?



“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。

“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。

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。

报名排长队 课程被“秒杀” 老年大学缘何“一位难求”?

据新华社大连10月12日电 吹拉弹唱、琴棋书画、花艺茶道……如今,越来越多老年人结伴走进教室,重拾“背上书包上大学”的乐趣,也让大家看到了老年生活不一样的打开方式。

晚霞映照银丝间,青春焕发正当时。重阳节之际,记者采访发现,一些地方老年大学十分火爆,报名排长队、课程被“秒杀”等现象屡屡引发关注。老年大学缘何“一位难求”?如何破解老年大学供需失衡的现状?

门口排长队 课程被“秒杀” 全家抢学额

“山丹丹的那个开花哟红艳艳……”一大早,湖北省襄阳市南漳县老年大学传出一阵美妙旋律,年近七旬的学员徐应春正在和同学们排练歌舞节目。

“今年是我在老年大学学习的第15个年头,从一名零基础学员逐渐成长为县里文艺演出的‘名角’。”徐应春笑着说。

“新银发潮”滚滚来袭,每到招生季,老年大学门口排长队、热门课程被“秒杀”、全家总动员争抢学额却“一位难求”等现象屡屡成为社会关注热点。

南漳县老年大学副校长陈伦玉说:“每年报名人数都在增长,今年发布招生公告后,3天内报名人数就达800多人,扬琴、电子琴、书法、摄影等课程更是‘秒光’,原本计划开设1个班的舞蹈课扩容成了2个班。”

老龄化速度快于老年教育发展速度

记者采访发现,老年大学“一位难求”的背后是老龄化时代老年人与日俱增的精神文化需求,以及老年教育资源供给不足和失衡。

——“精神空巢”,老年人渴望被关注和充实自我。70岁的辽宁大连退休医生杨虹每周在老年大学上古琴、声乐、黄帝内经、中医按摩四门课,日子安排得满满当当。她说:“来老年大学上课不仅是学知识,更重要的是活出积极的老年生活状态,不仅老有所学,更是老有所为。”

“老年人不仅需要柴米油盐酱醋茶,也需要琴棋书画诗酒花。他们渴望通过学习促进与他人的交流,实现自己的人生价值。如果老年人不学习,不仅会与时代脱节,逐渐被边缘化,还会感到孤独和空虚。”大连老年大学有关负责人刘冬萍说。

——经费、场地、师资短缺,教育资源供给不足和失衡。“一个教室挤41台电子琴;24台电脑供44个学员上课,新老学员分层讲,讲到哪个阶段,相应的学员入座学习;每年15万元的办学经费入不敷出……”南漳县老年大学有关负责人尚有根说,学校客观条件有限无法满足庞大的现实需求。

业内人士表示,我国老龄化速度远远快于老年教育的发展速度,优质的老年教育资源“一位难求”和部分基层老年学校资源闲置的现象并存,老年教育发展不充分、不平衡的矛盾成为新时代老年教育的矛盾之一。

将老年大学开在老百姓“家门口”

针对老年大学“一位难求”的现状,许多地方在努力探索,将老年大学向基层延伸。

“大连有1828个老年教育教学点,我们采取‘送教上门’等方式,定期选派优质师资力量下沉基层开展教学。”刘冬萍说,此外,大连老年大学还上线了400门文化慕课、6万集视频资源、5万册电子书等资源,只要基层教学点有电脑、手机,工作人员就可以组织老年学员开展教学。”刘冬萍说。

南漳县李庙镇老年学校探索“社会能人+老年学校+银龄志愿者”教学模式,发动当地初中教师、退休干部以及有特长的农村手艺人参与教学,开设了健康养生、书法摄影、音乐舞蹈、园艺管理等15门课程。

业内人士建议,要着力构建政府引导、社会力量共同参与的供给格局,积极推动高等院校、职业学校等教育机构开办老年大学或开设老年教育课程。与此同时,鼓励民办老年教育发展,为老年人提供多形式、多层次的教育服务。

记者 张博群 郭翔 侯文坤