



老年新生



03 线上



扫码看视频

智能化时代,足不出户,轻点手机,网约车即在指定位置“接驾”,购买的物品可以直接送货上门,这些便捷且丰富的服务已成为年轻人的生活常态,但对于老年人来说,这却像一道隐形的鸿沟。

“字太小看不清”“软件功能复杂不知道如何操作”“广告太多容易误触被骗”……针对上述问题,工信部在2021年已出台《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》(以下简称《规范》)。在国家相关部门的倡导下,多个购物、出行软件已主动开始“适老化”改造。

目前,老年人真的用上“适老”软件了吗?这些老年版APP的使用便捷吗?9月11日,三湘都市报记者进行了走访。

■文/视频 三湘都市报全媒体见习记者 仝若楠

普及率低,“适老”软件仍待优化 部分APP适老模式操作仍复杂 跨越“数字鸿沟”需多方合力



长沙市老干部大学学员在上智能手机课程。受访者供图

【观察】跨越“数字鸿沟”需多方合力

三位接受记者采访的出租车司机均表示,老年人打车愈来愈多,但是在使用软件的熟练程度上各有差异。“有的老年人同年轻人一样可以无障碍叫车与乘车,有的则需要家人辅助完成。”网约车司机梁师傅说。

长沙市民王女士认为,老年人的学习心态很关键,“有的老年人愿意接触新事物,再复杂的软件也愿意学习。但如果老人对新事物有些抵触和排斥,则更多的还是依赖传统方式消费和出行”。

担任长沙市老干部大学新疆舞班班长班长的毛阿姨说,自己一直保持开放的心态,会紧跟年轻人的步伐,她已经多次使用高德地图查阅公交车站点信息和网约车轨迹,目前已熟练掌握如何乘坐网约车。

为进一步解决APP适老化改造中的难题,帮助老年人尽快适应新科技,亲属、社会、社区、平台等也在积极尝试与探索。

跨越“数字鸿沟”离不开“数字反哺”,长沙网约车司机王师傅告诉记者,偶尔会接到标注提示为老年人的订单,多为家中年轻人帮助操作的,“家人会电话告知老人上车地点及车牌号,有的还会交待在行驶过程中降低车速,多打几次,老人就熟悉了流程。”老干部大学学生于阿姨也认为在软件学习中家人起着重要作用,“在老年大学学习了很多内容,但是我回去还会求助家人,家人可以帮助我加深记忆。”

据了解,长沙市老干部大学关注到了老年人对于学习智能设备操作的强烈意愿,目前开设有智能手机、手机摄影、短视频剪辑与制作等6个专业课程共22个班级,学员数达1200人,占总学员人数的12%。“智能手机课程主要聚焦手机基础操作和生活应用类软件的使用,围绕老年朋友网络社交、出行、购物等实际场景,开展教学和实操。”杨新介绍。

当然,APP适老化改造还离不开软件自身的优化。今年65岁的马阿姨就期待软件普及人工客服语音便捷窗口。“最关键是要洞悉老年用户的深层心理需求,在此基础上不断地在功能上进行精细化调整。”长沙市民阿钰说。

【现状】

适老模式普及率低 入口“雪藏”菜单深处

《规范》明确,内嵌适老版界面的移动应用首页需具备显著入口,支持切换至适老版,或在首次进入时给予显著切换提示,且在“设置”中提供“长辈版”入口。

随着互联网向高龄人群渗透,适老化改造正在稳步进行。记者发现,尽管不少APP推出了“老年模式”,但老年人并未用上这些适老软件,在具体的使用过程中,部分老年人表示操作起来仍有些费力。

记者随机采访了长沙10位老年人或其家属,其中,9位老人未使用过打车软件,全部受访者均表示并不知晓还有“老年版本”。“老年版还是第一次听说。”长沙市民阿钰告诉记者,家中老人有过自己打车的经历,是通过支付宝界面找到的滴滴出行,并未单独下载软件,更未曾使用过适老版APP。

山东烟台大学“数字反哺”智慧助老团队成员杨心悦告诉记者,目前,市面上适老化APP普及率非常低,“很多有适老化功能的APP,老年人自己不会开启适老化模式,开启按钮又‘雪藏’菜单深处,适老化模式有的也只是‘换皮’、‘套壳’,复杂的操作并没有简化优化。”

【体验】入口难找,操作有些复杂

“老年模式”究竟需要几步能打开?记者体验了常见的几款出行和购物APP发现,多个APP的醒目位置未出现助老模式的直接入口,也未在首次打开时弹出打开老年模式的提示。尝试多次后,记者发现,只有点开“我的”或前往“个人中心”,能够在设置中切换为“长辈模式”。

除了找不到入口,杨心悦还直言,“我们接触的老人,普遍反映在使用打车、网购软件时遇到了核心功能在三级菜单甚至四级菜单的情况,字体图标不明显,且操作流程复杂。”

长沙市老干部大学教务处主任杨新坦言,随着年龄增长、记忆减退,APP繁琐的操作程序让老人不知从何入手,“和长期使用智能设备的年轻人不同,老年人并不熟悉其操作逻辑,如果某个环节出现问题,就难以进行到下一步。”他告诉记者,目前,老干部大学在课堂教学中需要克服老年人视力、听力、记忆力、理解能力减弱等带来的困难,“这需要老师反复多遍地带着学员实际操作。”

【问题】首页较大改善,二级菜单仍待改善

目前,部分适老版APP已按照规定简化了操作程序。以滴滴平台为例,进入老年版界面后,可以看到其字体比平时大了不少,首页仅有出租车、网约车和查公交三个板块,在出租车界面中心位置有一个醒目的叫车按钮,界面左下方还有学习打车的视频教学和功能介绍。

除了滴滴,高德、拼多多、京东和美团等适老化APP均放大了字体和图标,且简化了功能,部分还有针对性地推出了老年特色服务,如高德将老年人常去的场景搜索添加到首页,并提供无障碍电梯快捷搜索。

不过,记者也注意到,部分APP只在首页下了功夫,一到二级菜单,就被“打回原形”。例如,淘宝进入关注列表或点入商品详情页后,字体瞬间变小,布局也与标准模式并无差异。

刚刚教会母亲退货的阿钰坦言,“有些网购软件退货程序繁琐,有时老人不想操作就会留下本不需要的东西。”对此,她建议适老模式在醒目位置提供人工语音客服,指引老人完成操作。

此外,本身就备受诟病的弹窗广告在部分适老版APP依然未能去除,给老人带来潜在的“冲浪”风险。

