

金台视线

互联网应用适老化改造成效明显,各方正努力解决一些实际问题

让老年人更适应数字生活

本报记者 史一棋

为着力解决老年人等特殊群体在使用互联网和智能技术时遇到的困难,工业和信息化部于2020年12月印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》(以下简称《方案》),决定自2021年1月起在全国范围内组织开展为期一年的互联网应用适老化及无障碍改造专项行动。

如今,改造专项行动开展近一年了,公共服务类网站、手机应用适老化改造成果如何?界面交互复杂、操作不友好等问题是否得到解决?老年人不敢用、不会用、不能用互联网应用的问题还存在吗?对此,记者展开调查。

适老化改造初步完成,浏览新闻更轻松,线上购物更简单,购票打车更省心

“以前,有些手机程序界面复杂,看着头晕眼花,不知道点哪里,也没有说明,而且字太小,看不清楚。”今年65岁的上海市民顾先生经常使用手机,他发现以前很多手机应用对老年人并不友好。

中国互联网络信息中心发布的第四十八次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至今年6月,我国网民规模达10.11亿,其中12.2%为60岁以上的“银发族”。一方面,越来越多老年人加入网民大军,享受移动互联网带来的生活便利;另一方面,越来越多的公共服务从线下搬到线上,对老年人熟练使用手机提出更高要求,凸显了移动互联网适老化改造工作的必要性和迫切性。

《方案》印发以来,已有104家网站和互联网应用初步完成了适老化改造,取得了阶段性成效。工业和信息化部新闻发言人、信息通信管理局局长赵志国说,一是老年人浏览新闻更轻松了,一些官方网站、新闻类应用增加了字体放大、语音播报等功能,页面信息更加醒目;二是线上购物更简单了,部分电子商务类应用专门为老年人推出了简化的搜索、选购、支付等操作流程,让老年人网购更加便利;三是购票打车更省心了,有的出行类应用上线一键订票、一键叫车等服务,功能更加简洁,帮助老年人快速购票、安全出行。

记者发现,截至目前,首批适老化及无障碍改造名单中的网站、互联网应用,都已经开始相应改造。中国铁路12306爱心版采用滑块验证、短信验证两种形式,使用大字体、大图标、高对比度的文字图标;中国工商银行手机银行推出幸福生活版,子女可以通过亲情账户协助父母进行手机银行注册、代缴充值、查询转账等操作功能,并设置一键求助功能,方便老年客户在使用过程中随时向子女咨询;百度地图关怀版界面更加简洁,不含任何广告,超大图区、字号、按钮设计避免老年人误点,推出地图显示大小调节功能,使地图信息更清晰易懂,考虑到有些老年人口音重、口语化的语言习惯,进行了语音操作识别优化。

“老年人的需求其实很简单,字体大一点、信息清楚一点、操作简单一点,我就觉得



图①:重庆市沙坪坝区联芳街道平顶山社区,社区志愿者教老年人使用智能手机。

图②:陕西西安市农业银行雁塔路支行,老人看着展板上的卡通画,下载使用手机银行办理业务。

制图:张芳曼

很方便了。”顾先生说,“子女工作忙,买菜、挂号、缴费这些生活小事不好麻烦他们,能自己做的尽量自己做,哪怕操作慢一点呢。”

此外,一些企业还开展了形式丰富的宣传活动,一方面把老年人“请进来”,在线下营业厅设置老年爱心专区,举办手机课堂等活动,提供常用互联网应用辅导、专属讲解等服务;另一方面,结合重阳节等传统节日,开展敬老助老主题服务走进老年社区,教老年人使用智能手机、平板电脑等电子产品。

还存在诱导下载恶意软件、非法获取手机数据、操作起来仍难以上手等问题

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。

“我父亲的手机没用多久,就变得卡顿,原来是手机里安装了许多奇奇怪怪的应用程序,把内存都占满了。父亲说这些应用他都不知道,可能是点错了,系统自动下载安装。”北京丰台区读者王先生说。

这些手机应用的来源正是一些弹窗广告。“有的弹窗广告设置有两个关闭符号,其中最显眼那个其实是假的,点击后系统就会自动下载安装,用户根本不知情。年轻人都经常点错,更别说老年人了。”王先生说。

此外,有些手机应用还会非法获取个人信息。王先生父亲手机里有些手机应用经常跳出“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,一旦点开后就会开始自动下载应用程序。

“这些都是不良商家设下的陷阱。”王先生表示,父亲手机里不少“清理”“杀毒”类应用都是在不知情的情况下下载的,可这些应用并没有清理内存、查杀病毒等功能,反而在后台读取用户数据,给老年人的个人信息安全造成严重威胁。

“母亲使用手机上的老年人模式购物时,字体确实变大了,图片也更清楚,但购物流程并没有简化,操作起来仍然难以上手。”江西南昌市读者马先生发现,一些购物类应用适

度,可以加快晒干粮食的进度,还可以借助来往车辆把带壳的农作物碾开,省事省力。

但把粮食晒在公路上隐患很多。湖南怀化市读者林春说:“车辆轧到稻谷时,容易打滑,导致车辆失控。村民们还经常在粮食四周放置木棍、石头、酒瓶等障碍物,过往车辆轧到障碍物或紧急避让时,很容易造成交通事故。”

除了存在交通安全隐患,公路晒粮也不利于粮食品质。河南固始县读者高晋新说:“县乡公路大都是沙石路面,晒粮时容易混进沙子、碎石子等异物,降低粮食品质。”中国农业

科学院农产品加工研究所所长王凤忠表示,县乡公路一般为柏油路和水泥路,柏油路含有沥青等致癌化合物,水泥路上有灰尘等杂质,晾晒过程中粮食不可避免会受到污染。而且,汽车尾气中含有二氧化硫和含氮化合物,对粮食也会产生影响,“农民应当避免在公路上晾晒粮食”。我国道路交通安全法明确规定,未经许可,任何单位和个人不得占用道路从事非交通活动。

公路上晒粮存在安全隐患,但农民收下来的粮食该晒在哪里,也是个实际问题。浙江开化县读者齐振松在来信中说:“其实,大

老版为了增加点击量,保留甚至增加了“邀好友赚金币”“浇水领水果”“玩游戏领礼品”等广告,下订单、付款等页面设计得花花绿绿,各种广告占满了页面,“本应让购物更简洁,而这些广告无疑增加了老年人使用时的理解难度、操作步骤”。

记者在调查中发现,还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。

体现数字温暖、消除数字壁垒,让老年人跟上互联网时代

今年4月,工业和信息化部接连推出《互联网网站适老化通用设计规范》和《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》,明确了网站与移动互联网应用适老化改造的规范,进一步降低了老年人使用互联网的技术门槛,使老年人学习和使用智能设备的过程更为便利。

“科技是创造更好生活的手段和工具,应当根据人们的需求不断创新和改进,而不是让老年人费力适应、手足无措。”人民网编委、移动中心主任张玉珂说,“在网页的适老化改造过程中,如何体现数字温暖,让老年人跟得上互联网时代,是我们一直思考的问题。”

打开人民网首页,导航条上可以看到一个显眼的轮椅样式标识,这就是无障碍功能入口。点进去,顶部出现不同功能模块,可以调节页面大小、鼠标大小、字幕、声音、语速等,实现轻松阅读、智能导航等特殊功能。张玉珂认为,技术层面的改善虽能有效降低老年人操作智能设备的难度,但其面临的互联网融入困难并不局限于技术层面,“如今专门为老年人生产、适合老年人消费的优质内容在整个互联网内容生态中并不多,应多立足于老年人的真实需求,在内容生产环节进行适老化改造,丰富老年网络内容生态。”

关于互联网内容生产的适老化,北京师范大学政府管理学院教授张胜军建议,应打破对老年群体的刻板印象,不能简单地把适老化内容等同于养生或戏曲。此外,应该引导老年人成为内容生产主体,发展老年人自己的文化生态,孕育出一套属于老年人的互联网文化。

“在青年用户占主导的互联网环境中,如何使老年人能够有效理解和融入,促进与老年人的代际沟通,是年轻一代需要承担的社会责任。”张胜军说,内容生产者要用老年人听得懂、喜欢看的方式进行内容表达与文化转译。

赵志国表示,今后还将持续扩大适老化产品供给,引导企业开发简便易用的智慧健康养老产品,包括智能老年手环、智能监护腕表等可穿戴设备,可实现一键紧急呼叫、跌倒预警、健康监测等相关功能,帮助老年人轻松享受信息化时代带来的红利。

(王卓参与采写)

反馈

河南济源市承留镇:

解决消防设施长期空缺问题

本报记者 毕京津

本报读者来信版10月25日刊登《小区消防设施长期空缺,反映河南济源市承留镇三湖嘉园小区消防设施长期空缺存在安全隐患的问题》。

济源市承留镇对此高度重视,当天进行现场排查。经查,来信反映的三湖嘉园东张安置区5、6号两栋高层4个单元存在建设进度缓慢,消防设备尚未配备健全,无消防水带、水枪,管道无水,火灾报警器不能使用,未安装烟感器,无消防控制室及终端设备等问题。

对此,承留镇采取3项措施:一是及时为有住户的楼栋每层配备灭火器两个(见下图),建设一座微型消防站,为独居老人户加装烟感设备,确保临时消防设施到位;二是严格落实消防安全责任制,加大对所有住户消防知识的宣传,加大消防安全检查频次;三是加快项目建设进度,督促实施消防安全工程,使消防安全设施尽快安装到位。



建议

增设涉水警示标志

近年来,我国各地大力推进排水防涝设施建设,城市内涝治理工作取得明显成效。但是,遇到强降雨等极端天气,一些隧道、涵洞、穿隧道等低洼地带还是容易出现积水情况。行人和车辆冒险通行,容易引发安全事故。

为提醒行人和车辆注意安全,一些城市在低洼地带显著位置安装LED预警显示屏或者设置积水警戒线、涉水警示标志等,对保证行人、车辆安全和群众避险自救发挥了重要作用。这一做法投入小、易维护,建议有条件的其他城市予以推广。

湖北武汉市 吴远舟

分享购物车 须防个人隐私泄露

当前,一些电商平台推出一键分享购物车功能,用户可向好友转发分享自己的购物车。有用户因为误点了公开分享键,把自己的购物车推入公共频道,造成个人隐私泄露;还有的用户贪图“抽奖清空购物车”的小便宜,忽视了存在的隐患与风险,当其购物车被广泛传播时,后悔不已。

之所以出现这些问题,一个重要原因在于平台考虑不周,设计不够严谨,注重为用户分享、转发购物车提供便利,但相对忽视了对用户隐私权的保护。此外,由于对分享频次和渠道并无限制措施,购物车可以被其他人多次分享,而且在用户购物车更新后,分享端都能即时获知更新信息,个人隐私泄露的风险不断加大。

用分享购物车的方式促进消费本无可厚非,但前提是要依法保护用户个人信息和相关权利。电商平台应该筑牢用户权益保护屏障,不能让“分享购物车”损害用户权益,不能让用户个人隐私被非法“分享”。

北京东城区 周之地

预告

读者来信版欢迎广大读者提供关于城市内涝问题的线索及解决问题的意见、建议。

信箱:rmrbdzlx@126.com  
传真:(010)65368495

(王博参与采写)

百姓关注

公路不是晒粮场,可粮食该晒在哪儿?

本报记者 向子丰

前不久,本报读者来信版身边事栏目曾刊登《公路晒粮隐患大》一文,反映贵州六盘水市有农民在公路上晒粮存在安全风险等问题,随后贵州交警等部门对此进行了整改。

玉米、稻谷等农作物收割后,都需要进行晾晒,以降低其中水分含量,方便长期保存。所以,每到秋收后,晒粮食就成为许多农民的头等大事。以前,几乎每个村都有集中的打谷场可以晒粮食。但是现在,村里的打谷场大多已经被挪作他用,农民家里的院子又不够大,没办法晒粮食,于是有些农民就将粮食晒在公路上。有农民认为:公路吸热效果好,地面温