

## 江苏发布任务清单

## 解决老年群体运用智能技术困难

随着老龄人口的快速增长和智能技术的广泛运用,不少老年人在数字化时代“掉队”了。他们不会上网、不会使用智能手机,在日常的出行、就医、消费等场景中经常遇到不便。1月22日,省政府公开发布并解读《江苏省切实解决老年人运用智能技术困难重点任务清单》,用50条举措帮助老人跨越“数字鸿沟”。

守住温度  
传统与智能应用“两腿走路”

数据显示,截至2019年底,全省户籍人口中60岁及以上老年人达1834.16万,江苏进入深度老龄化社会。这些出生于20世纪60年代前的老年人,受教育程度总体偏低。进入老年后,又恰逢互联网、大数据等新技术突飞猛进,在不知不觉中遭遇“数字鸿沟”。

“长期以来,部分老年人习惯了传统的面对面服务、纸质证明、现金支付等,对新技术学习使用存在一定的畏难情绪和适应过程,或者因为各种客观原因,在使用智能技术方面确实存在困难。”省发展改革委副主任李荣锦认为,各类日常生活场景和公共服务场所,不能“一刀切”地关闭人工窗口、取消传统服务方式,必须充分保障不会使用智能技术的老年人基本需求。“我们经常讲‘老人老办法’,就是要有替代方案为老人‘兜底’。”

银行、医院、政务办事大厅等是老年人高频活动场所,便利化服务对提高老年人满意度尤为关键。《任务清单》提出,保留老年人习惯的纸质车票、门票、证明等凭证,设立老年人绿色通道,保留人工服务窗口、做好人工服务,建设老年友善医疗机构,优化政务服务,让老年人办事少跑腿等措施,不断提高适老化、便

利化水平。

目前,全省两万多个行政村都有人民银行农村金融普惠服务点,做到“基础金融服务不出村、综合金融服务不出镇”;不将“苏康码”作为老年人就医通行的唯一凭证,医疗机构保留一定比例的现场号源专供老年人,并保留人工服务窗口、现金支付方式;政务服务大厅设立标识与办事指南,并安排志愿者,为老人提供咨询引导、帮助缴费等服务。

精准供给  
协同开展适老化研发改造

“智能化与适老化并不矛盾,数字产品和服务供给要与老龄化发展相协调。加强技术创新、协同开展适老化产品的研发改造,是帮助老年人跨越‘数字鸿沟’的重要内容,也是发展银发经济的必然要求。”李荣锦说。

《任务清单》提出,相关机构、厂商要加大老年人专用智能手机、电子设备、应用程序等智能产品的研发,同时针对老年人的特定障碍、困难和需求,推动与老年人生活密切相关的新闻媒体、金融服务、生活娱乐、网络购物、政务服务平台等互联网网站、手机App进行适老化改造,切实改善老年人使用体验。

新冠肺炎疫情暴发以来,因疫情倒逼出来的生活新模式、消

费新业态,进一步放大老年人的出行难、看病难、购物难,老年人愈发感到脱节、疏离、孤独。省卫健委副主任邱泽森介绍,针对老人就医难题,江苏将在“江苏健康通”App中增加“长辈模式—添加家庭成员”服务功能,并逐步增加语音导医和人脸识别等功能,方便老年人使用。

“老人出行难问题不容忽视,省交通运输厅鼓励网约车平台公司优化约车软件,增设方便、适合老年人使用的‘一键叫车’功能,鼓励提供电召服务,对老年人订单优先派车。同时,加强公益性巡游出租车公共信息服务平台建设,提供电话预约或即时叫车服务,提高电话接线率。”省交通运输厅运输管理局局长宋国森介绍。

对于智能化产品,老人在“不会用、不能用”之余,更多的是“不敢用”。“我们将进一步推动金融机构、非银行支付机构、网络购物平台等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程,打造大字版、语音版、简洁版等适老手机银行App,提升手机银行产品的易用性和安全性。”人民银行南京分行副行长谢宁说。

省大数据管理中心主任赵明表示,为了让老年人少跑腿,各级政务服务平台应具备授权代理、亲友代办等功能,让不使用或不会操作智能手机的老年人也能成功网上办事。



南京志愿者帮助老人学习使用App。新华社

按需施策  
个人家庭社会多方发力

聚焦不同类型老年人的差异化需求,《任务清单》明确,要将引导和普及老年人运用智能技术列为老年教育的重点内容,做好老年人运用智能技术的培训工作,并通过给予适当激励、授予证书以及组织经验交流、比赛竞赛等方式调动老年人学习积极性,帮助有基础、有意愿的老年人了解新事物、接受新科技,融入智慧社会。

“对老年人在运用智能技术方面遇到的突出共性问题,采取普遍适用的政策措施;对不同年龄段、不同教育背景、不同生活环境和习惯的老年人,采取有针对性方案。”李荣锦介绍,老年人应用智能技术培训将被纳入今年民生实事项目,省财政专门拿出1000万元专项资金,今年计划在全省范围内培训50万

人次。

江苏早已率先开启老年人智能化培训。去年11月,省教育厅建成并开通“江苏老年教育网”,开发开放一批适合老年群体的智能设备使用手册和视频教程;今年元旦起,南京市开展“我来教您用手机”万名老人免费学用智能手机专项行动,并将志愿服务时间纳入“时间银行”……“人老心不老,越老越时髦”,许多老年人喜闻乐见的培训形式纷纷涌现,熟练使用智能技术正逐渐成为老年新时尚。

莫道桑榆晚,为霞尚满天。专家提醒,要想真正跨越“数字鸿沟”,需个人、家庭、社会共同努力,尤其需要老年人自身心态与理念的改变。以活到老学到老的乐观心态、在力所能及的范围内学习与日常生活密切相关的智能技术和产品。

沈佳暄 陈澄

## ◆ 链接 ◆

## 弥合老年“数字鸿沟”既要速度还要温度

为让老年人更好共享信息化发展成果,国务院办公厅于2020年11月印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》。日前,国家卫健委、工业和信息化部、中国人民银行等多部委已迅速展开行动,发布十多个专项实施方案,围绕老年人出行、就医等高频事项和服务场景,从多方面解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

专家指出,对于当前一些适老化改造针对性低、效果差的问题,应该提高改造措施的精细化、标准化程度,并注重提升“人文温度”,真正满足广大老年人的数字生活需求。

## 亿万“数字难民”不该被落下

“没关系,你们玩吧,我在这等你们。”2020年“十一”假期,因忘带身份证而无法扫码进入景区,一位老人无奈地劝说儿女“抛弃”自己,脸上透露出一丝歉疚和自责。

在数字浪潮下,日新月异的新科技涌现,把不同年龄的人们分成“三六九等”:青年人是引领浪潮的“数字原住民”,中年人是亦步亦趋的“数字移民”,而老年人则是被拒之门外的“数字难民”。

“不能用、不会用、不敢用、不想用”……面对新技术,很多老年人束手无措到心生恐惧,一则则有关老年人在数字生活中遇到障碍的新闻报道令人揪心。

在OPPO服务网点工作多年的郝海山接待过不少老年人顾客。“过来咨询手机功能的,10个里有2个是老年人。印象最深的是,一位老人问我怎么用手机点外卖。”郝海山回忆起一位独居老人看着满街跑的外卖骑手,也想省去做饭的麻烦。他说,近几年,老年顾客对于“如何用微信视频”“如何用手机扫码付款”“怎么拍照更好看”等智能手机基础功能的咨询有增无减,同时对健康手环等数码设备的兴趣也在增加。

根据相关预测,“十四五”期间,我国老年人口将突破3亿人,将从轻度老龄化迈入中度老龄化。面对庞大的人群和现实的需求,在数字高速公路上不落下任何一个人,意义愈加重大而深远。

中国互联网协会信息无障碍工作委员会负责人在接受人民网专访时表示,老年人数量增加带来的消费市场日益庞大,为老年人提供与时俱进的新技术和新服务,有利于推动我国信息产业全面发展,也将对全球包容性社会建设起到积极的推动作用。

## 弥合“数字鸿沟”多方迅速行动

随着互联网愈加普及,如何解决老年人“上网难”,填平老年“数字鸿沟”,是近年来政策引导和全社会共同努力的重要方向。

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》,相关部委迅速反应,目前已陆续提出针对性措施和专项实施方案。国家卫健委强调要进一步简化网上预约挂号、网上问诊等智能技术,强化互联网网上服务和医院智能终端的连接,提供语音咨询、引导等服务;中国人民银行提出对行动不便的老年人,金融机构将改进服务,运用移动设备延伸服务触角,主动上门或者远程为老人办理金融业务;工业和信息化部宣布于2021年1月起,正式在全国范围内启动为期一年的“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”,首批将完成115个公共服务类网站和43个手机App的适老化及无障碍改造,覆盖新闻资讯、交通出行、金融服务、社交通信、生活购物、医疗健康等领域。此外,据了解,工信部已将互联网应用适老化及无障碍纳入“企业信息评价”,并占有一定的比例。

中国互联网协会搭建“互联网应用适老化及无障碍公共服务平台”,统一标准,向社会开放技术标准解读、成功方案共享和共性技术开放等服务,指导企业开展建设工作。

相关企业也已在技术和产品设计上展开积极探索:目前65岁以上老年人拨打三大电信运营商的客服电话,可以直接享用人工咨询服务,无需再经过复杂的语音提示和数字选择等操作环节;包括OPPO、华为在内的市场主流

手机基本都已具备“老人模式”“长辈模式”功能,推出大字体、大音量播放以及屏幕共享、远程协助等服务,不断降低老年人使用智能终端的学习门槛;微医建立“数字流动医院”,把配备B超、心电图机等智能设备的车辆开进农村、社区,为老年人提供随时随地的身体检查……

## 适老化改造既要速度还要温度

专家指出,考虑到老年人在数字生活中遇到的现实问题,适老化改造既要速度,还要温度。多位专家和从业者表示,当前智能设备及互联网产品在设计考虑上,仍存在“重视年轻人而忽视老年人”的情况。同时,各种商业服务多以年轻人为核心受众,形成了以年轻人主导话语权的互联网舆论环境,这导致了老年人真实的数字生活需求常常被“误解”。

北京大学心理与认知科学学院副教授张昕认为,适老化改造应该“对症下药”,相关平台主体应加强老年人用户需求洞察、数据挖掘、产品持续迭代等能力,通过持续摸索老年人在使用智能设备过程中的使用习惯和使用反馈,提供更加“精细化”的解决方案。

“适老化改造要基于老年人的需求,而非年轻人的想象。”张昕谈道,随着年龄的增加,个体的生活目标会由年轻时期的未来导向向情感导向目标转移。老年人强调活在当

下,与自己的亲人好友加强沟通和联系,比如学会如何给别人的朋友圈动态点赞。

因此,他建议相关主体在进行适老化改造时,多多注重照顾老年人的感受。“比如尽量弱化‘老’‘老年’等概念的负面导向情绪,而采用较为中性的表达,让他们得到更加好的使用体验。”

同时,更多社会主体的参与也将有助于推动适老化进程。“很多智能设备的功能,在没有外界引导的情况下,老年人难以完成自学。因此包括子女、同辈人参与适老化普及是很有必要的。”据OPPO相关业务负责人介绍,OPPO一方面推出远程诊断、屏幕共享等一系列适老化功能,一方面投入专属客服资源,远程帮助老年用户解决手机使用中的各种问题。

郝海山谈道,不少老年人更习惯现场手把手的课程和教学,线下课程总能吸引很多老年人热情参加。“有的老人还会带着纸笔来,下课时白纸上已经记满了笔记和要问的问题。”

此外,要让老年人能用、会用、用好智能设备,对适老化改造进行评测和标准统一尤为重要。

上述中国互联网协会信息无障碍工作委员会负责人认为,当下各类智能设备和应用层出不穷,体验、规范、逻辑各不相同,如果不统一适老化标准,将影响后续的改造进度和效果。

人民网