

# 手机上网时代,如何探索有效的“适老模式”

## “适老模式”不能流于表面,人工客服应保留……

移动互联网时代,围绕网络产品的“适老化改造”,有助于老年人跨过“数字鸿沟”,也是社会敬老爱老文明风尚的体现。改造不能一蹴而就,记者发现,手机上的移动互联网应用(App)适老化在从无到有的过程中,确实付出了不少努力,也仍存有待提升的空间。

再点“设置”。而“设置”“按钮”常被设计为六边形或者齿轮样式的图标,没有文字提示。更繁琐的,例如高德地图App,点击“我的”,再点“设置”后,仍看不到“适老模式”在哪里。面对一排选项,需要继续尝试“地图设置”,才能发现“长辈版”开关。别说老

服务老年人用户已超过3亿人次。下一步,将开展“数字技术适老化2.0”升级行动,上线推广一批适老助残新功能。

提到App“适老模式”,人们的第一反应就是“字大”。胡小京称,这对老人而言几乎是“刚需”,从许多老人请她帮忙将手

体微微大了一点外,与标准版毫无差别。一些功能因字体变大,显示不全,只能以省略号的形式出现,反倒令人费解。除了“打车”,还有代驾、送货、借钱、企业用车、学生专属等诸多与老人出行并无关系的功能。

“好大夫在线”App的长辈模式,仅有“电话咨询”“我的订单”两个模块,还标注了“适合老年人使用”。然而,记者在这个模式下却找不到挂号的途径,咨询医疗顾问,对方说:“长辈模式下是不能申请医生服务的,您切换到标准模式就可以了。”

心版”模式下,有一个“电话订票”功能,拨打后仅有“xx功能请按x”的电子播报。记者分别点击按键,逐个逐层听取了所有内容,未发现人工服务的对应途径。

中国农业银行App的“大字版”模式,右上角有明显的“客服”图标,进入后,仍为在线客服页面。点击“客服电话”后,也是5位数的官方客服热线号码,需要耐心倾听一层层的功能播报,点击相应按键。

“一些银行类的App,不用细听语音播报,直接说‘人工客服’,几次就能接通。”宋女士分享了一个小窍门,这是她替母亲打电话咨询银行时偶然发现的。记者尝试中国银行、中国工商银行、中国农业银行等App,果然在电子播报过程中一说“人工客服”,语音便戛然而止,跳转至下一层播报,这样做几次,即可将人工客服“召唤”出来。

如此方便就能接通人工客服的途径,为什么不在语音播报开头就告诉用户?专家指出,推动智能客服代替人工,能为企业节省成本,背后是一笔经济账。在他看来,90%的用户咨询的问题其实都很简单,合格的智能客服完全可以应对,也是未来不可阻挡的发展趋势。

业内人士建议,一方面应不断完善对智能客服的提升训练,使其真正好用,同时也应对特定人群保留寻求人工帮助的便捷途径。

对此,已有一些平台做出尝试。例如三大电信运营商,实名制登记的65岁以上老年人拨打它们的客服电话时,即可一键进入人工咨询服务,不必经过语音提示和数字选择步骤。抖音App则开通了“老友客服专线”,每天7点—24点都有专职人员在线接听。支付宝App也为65岁以上老人开通了“暖洋洋热线”,老人拨打时,即可直接接通人工客服。

据北京晚报

### 界面

#### “适老模式”不好找 不会换

虽然以往从新闻中听说,一些应用软件推出了“适老模式”,但是退休老人陈先生并未考虑过尝试切换。“不知道哪些有,哪些没有,有的话,也不知道去哪里找。”他说。

针对适老化App消费监督评测,中国消费者协会曾发布过专门的项目研究报告。其纳入评测的104款App中,40.3%的App既无老年人专用版本,也无内嵌适老界面。在便于老年人理解方面,平均达标率仅为66.6%。

社会工作者胡小京,在服务站坚守近7年,平日负责辖区老年、低保等工作,因手机操作问题向她求助的老人不计其数。近年来,她也注意到围绕App适老化的一系列相关设计,不过,从呈现形式上来说,仍存在不低的门槛。“有的应用软件是出了适老化版本,但光是切换模式的‘按钮’,就够老人找好久,还未必找得到。”

胡小京举例,简单一个名字——“适老”,就有着多种表达。“比如很多软件叫做‘关怀模式’,有些人不理解这就是老年模式。”记者发现,类似名称还包括“长辈版”“大字版”“爱心版”……最需要“阅读理解”的要算中国银行App为老年客户打造的页面,被命名为“岁悦长情版”。

除了名称,很多App的“适老模式”至少操作两步以上方可切换。一般路径为先点“我的”,



资料片

人,普通用户也得费劲找上一番。

有的老人会在子女的帮助下,将常用App切换为“适老模式”。不过,在“适老模式”下,一些App的“标准版”切换“按钮”摆放位置令人不解。例如“京东”App和“京东到家”App,“适老模式”下的“标准版”切换“按钮”都放在搜索框旁边。老人搜索、查找商品时,非常容易误触。

一旦误触“标准版”,“京东”App还会弹出窗口,要用户确认“是否真的要切换”。“京东到家”App则不做任何询问,直接“秒换”标准版,想再调回“适老模式”就比较难了。

### 服务

#### “适老功能”成了表面功夫

日前,工业和信息化部新闻发言人赵志国在国务院新闻办公室发布会上表示,已有2577家网站和App完成适老化及无障碍改造,“一键呼入人工客服”

机短信、微信字体调成最大就能说明问题。“软件适老化,我一般看到的都是大字体和高对比度,这个思路是对的,首先得让老人看清楚。”

遗憾的是,不少App切换到“适老模式”后,首页虽字大、醒目,但点进具体页面,字又变小了。例如“饿了么”App,“适老模式”仅在店铺列表页面以大字显示,若“相中”某家餐厅,想要点菜,进到点单页面时,便恢复为小字。热销、优惠、老板推荐……密密麻麻,毫无“适老”痕迹。

此外,许多老年用户认为,“适老模式”不应停留在字大字的表面功夫,更应审慎思考所留存选择的功能。例如,可去掉老年人显然不常用到的功能,对核心重点功能予以保留。既避免冗繁,又不能成了“空壳”。工业和信息化部发布的《移动互联网应用(App)适老化通用设计规范》还规定,App适老版禁止设置广告插件,禁止设置诱导下载、诱导付款等诱导式“按键”。

将“滴滴出行”App切换为长辈模式后,记者发现,除了字

## 老相册

迟洪章

我有一本存放了50多年的相册,相册里面收集的都是我和我的学生的毕业照片。

在我失望、徘徊的年月里,孩子们那天真、纯洁的心灵,渴望、尊敬的表情,把我辞职的私念驱散。撒下希望的种子,传播阳光的温暖,是我们终生不悔的信念。

张张照片穿越时空,传递着师生的情感。连续几年,我教小学毕业班。后来,学校实行教学小循环。42年里,我集存了20多张小学毕业生的合影照片,每一张照片都是珍贵的留念,每一张照片就像一幅幅画卷。

相片上那一张张红扑扑的小脸蛋,一双双水汪汪的大眼睛,显得朝气蓬勃;甜甜的天籁之音,怯生生的表情,透着天真烂漫、活泼可爱的样子,定格在那美好的一瞬间。

每一张照片像一圈圈年轮,一拨又一拨的新面孔,记录着我们享受快乐的心情和幸福的陪伴。

看着那些曾经熟悉的面孔,让人

仿佛又回到了那快乐的空间——

课堂上,激扬文字,指点江山,渴望在交织的目光中频闪;操场上,你追我赶,热火朝天,欢声笑语在跑道上呈现。和孩子们在一起,如同在花园中徜徉,快乐和愉悦如在眼前。

岁月悄然流逝,已经被时光酿成绵长的眷恋,平静的相片上无语的爱,凝聚在心中,展现在笑脸。敬畏在日月光里延展,怀念在岁月里沉淀。

人老了,往往喜欢岁月沉淀下来的东西,翻看相册是首选。打开相册,在一排排人中一个个去细辨。有叫上名字来的,有叫不上名字来的,名字未改,样子已变。样子和名字在脑海中回旋,印象中蕴藏着的情感,在端详中点燃,尽情地享受着美好和心安。

欣赏每一张照片,如同又回到了意气风发的当年。这是对生命的滋养,也是对奉献的盘点。用微笑和感恩去回首往事,让晚年的心情更加平和恬淡。



龙行虎步



龙肖形



龙啸九天



新年吉祥

篆刻 韩焕峰