



# 不会网上挂号、扫码支付 老年人面临“智能”窘境

## 专家建议:全方位助力老人迈过数字鸿沟



### 数字时代 老年人渐成被“遗忘的角落”

手机、电视、音响、汽车,甚至马桶等家居产品,在设计时主要面向年轻群体,功能繁多、操作复杂,没考虑到老年人的需求,让不少老年人感到手足无措:“这个怎么操作哟?说明也看不懂……”

因线上操作繁琐,72岁的达城市民魏大爷和老伴至今不会网上预约挂号、用手机叫网约车、扫码付款。“娃儿们都有自己的工作,我身体不好老跑医院,每次挂号、缴费、检查、取药都要花两三个小时,有时还耽搁一天。”魏大爷提起看病直摇头。

81岁的李婆婆告诉记者,她每次看病都需要女儿先在网预约挂号,再让女儿陪同就医,如果只身前往恐怕连取号都难。

### 怕被骗成老年人防“智能”主因

记者在采访中发现,也有部分老年人开始享受移动支付带来的便利。有的靠自己学习摸索,也有的在子女指导下完成操作。记者调查得知,在60-70岁的老年群体中,不少老人可以完成手机预约挂号、移动支付、网上购物等操作,但在70-80岁老年人中,现金支付仍然占大多数,老年人对现金支付具有很强的依赖性和信任度,对移动支付知之甚少,怕被骗不敢尝试。

而防不胜防的弹窗广告、跳转链接、诱导信息也让不少老年人苦恼。76岁的退休职工张婆婆平时喜欢用智能手机看小说。“手机看书是很方便,但经常看到看到就弹广告出来,你去关就跳转界面,调不回去了,每次只有找读初中的孙女帮忙。”

不少老年人吐槽,使用一些手机软件时,“手抖一下”就跳出弹窗广告,而关闭按钮又非常细小隐蔽,眼花的老年人经常找不到按钮,一不小心就会点错,还会下载不知名的软件。“因误点了诱导信息,被悄悄扣款,因泄露手机号码,各种骚扰电话不断……”这种恐惧心理导致不少老年人对智能手机敬而远之。

“我们老年人不愿使用手机支付,最根本的原因就是害怕呀,怕钱被别个转跑了。”在达州某银行营业厅,准备办理业务的70岁蔡大爷告诉记者,安全仍是大多数老年人是否使用手机支付的首要问题。“我学习能力比较强,手机上的新应用也会主动学习尝试,熟练操作后给生活确实带来很大便利。但我身边有很多老年人并没有真正感到便捷,很多老年人学不会,只能被动接受生活方式的改变。”蔡大爷坦言。

四川银行达州西外支行行长赵鹏表示,部分老年人不能接受移动支付,甚至抵触数字化金融工具的现象并非今天才出现。“从开始使用银行卡时,有些老年人就遭遇过银行卡诈骗,进入数字支付时代,他们更会对新事物产生恐惧心理。”

### “长辈模式”不便捷 仍让老年人无所适从

早在2021年4月7日工信部发布《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》,对手机APP适老化改造进行了明确指导规范。但记者发现,不少手机APP的“老人版”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

外出打车、网络购物、医院挂号、在线订票……随着信息化快速发展,人们享受着移动互联网带来的各种便利。但值得注意的是,我国2亿多老年人中,相当一部分人正饱受“数字时代”的困扰,达州老年人

也不例外,在支付、看病、出行、网购等方面,面临诸多困难,甚至稍不慎就坠入网络陷阱或电信诈骗。

数字化浪潮中,如何让老年人享受到科技带来的便捷?

异,“换汤不换药”让老年人无所适从。

《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,不利于老年用户便捷切换使用。

记者在达城中心广场随机采访多名年轻人,大多数称父母主动学习意愿并不强,但他们会手把手地教会父母使用智能手机。

记者走访一些养老院发现,不少老年人不愿、也不敢接触电子产品,认为自己“搞不懂”。“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。大多数老年人连大屏幕都看不清,记性也不好,教了第二天就忘了。”一名社区志愿者说。

记者调查了解到,老年人“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,农村老年人消费能力有限,尚未融入互联网生活。

### 专家建议 全方位助力老人迈过“数字鸿沟”

四川文理学院康养产业学院副院长张俊浦建议,首先,政府和社会各界应当加大对老年人智能技术培训的投入,提供更多的学习资源和机会。通过举办各种形式的培训班、讲座和体验活动,最重要的是“实操”,“一对一”帮助老年人熟悉智能设备的基本操作和功能。此外,社区和老年活动中心可以设立专门的智能技术辅导站,由志愿者或专业人员为老年人提供“一对一”辅导服务,解答他们在使用过程中遇到的各种问题,而且一定要有耐心。

再者,智能设备制造商和软件开发商应当充分考虑老年人的特殊需求,设计更加人性化、易用性强的产品。张俊浦举例,“例如,界面设计可以更加简洁明了,字体和图标可以适当放大,操作步骤更加简化,语音提示功能进一步完善。通过这些改进,老年人在使用智能设备时就会感到轻松和便捷。”

“家庭成员和亲友也应当给予老年人更多的关心和支持。在日常生活中,可以耐心地向老年人介绍和演示智能技术的使用方法,鼓励他们大胆尝试和实践。”张俊浦说,年轻人还可以通过分享一些成功使用案例和经验,激发老年人对智能技术的兴趣和信心。

最后,张俊浦建议,媒体和宣传部门应加强对智能技术普及的宣传力度,通过电视、广播、报纸、网络等多种渠道,向老年人传递智能技术的便利性和实用性。通过生动形象的宣传内容,帮助老年人消除对智能技术的误解和恐惧。

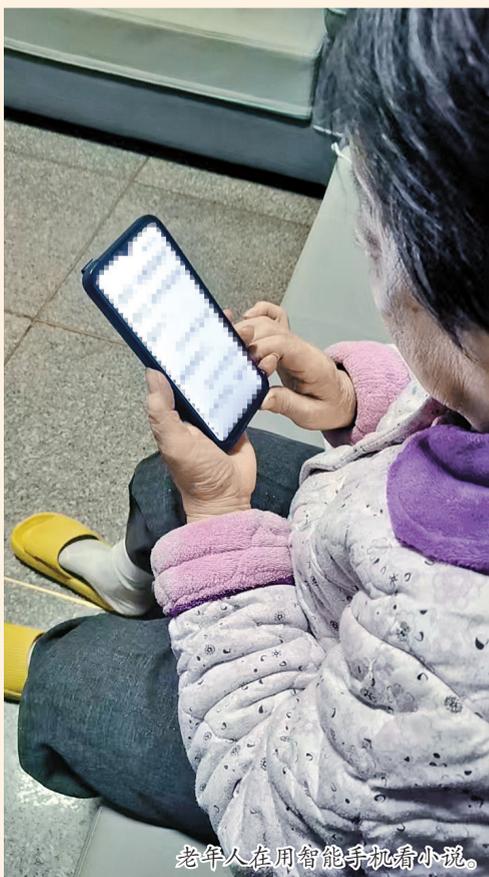
与此同时,加强监管和法规制定,对于保护老年人的权益尤为重要。针对老年人最关注的个人隐私安全问题,政府需要制定严格的法律法规,确保智能设备和应用程序的开发商在收集和使用老年人数据时必须遵守隐私保护规定,防止个人信息被诈骗分子非法获取,对老年人的财产安全造成威胁。

“破解老年人不敢用、不会用智能技术的难题,需要政府、社会、企业和家庭等多方面的共同努力。只有综合施策,才能帮助老年人跨越‘数字鸿沟’,真正乐享其中。”张俊浦说。

□记者 赵曼琦



老年人在用智能手机看信息。



老年人在用智能手机看小说。