

咱爸妈“上网难”

看工信部如何消弭“数字鸿沟”

老年人的“上网难”，每个家庭都很有感触。我们不想看到年迈的父母因不会用打车软件而在寒风里等待，也不希望当他们去购物、就医时，被复杂的操作困住。

不久前，国务院办公厅发文要解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。工信部2020年12月25日召开新闻发布会，明确了帮助老年人更好应用智能技术的一系列措施。



本版图片来自网络

App实现“语音交流” 手机有“长辈模式”

在数字经济飞速发展的当下，老年人“上网难”问题愈发突出。疫情发生以来，得益于网上办公、在线教学、远程医疗等应用的加快发展，经济社会秩序得到较快恢复。但对不能上网、不会上网的群体来说，却面临了新的问题。

“比如，不少老年人很难自行网上预约挂号、预约去公园，购物出行等都面临一些障碍。”工信部信息通信管理局副局长隋静说，“我们看到了他们面临的困难，要格外加大力度，推动软件、网站等适老化改造。”

工信部要求互联网企业加快信息无障碍改造，多家互联网企业也推出了具体的举措。

比如，华为、小米、vivo等主流手机厂商明确，要基本具备“老年模式”“长辈模式”，提供大字体大音量播放以及远程协助等服务，方便子女远程教老年人使用手机。

百度App通过人工智能识别技术支持方言及混合语音输入，解决用户操作不便或不会拼音、书写效率慢等问题，百度地图App可通过语音“退出导航”；抖音联合优质创作者创建视频话题，为老年人运用智能化产品提供讲解……

工信部特别提出，网站、App等完成改造后的适老版，将不再设有广告插件，特别是付款类操作要无任何诱导式按键。

人工客服要“一键进入” 营业厅设置爱心通道

发布会上，工信部要求中国电信、中国移动、中国联通从即日起，65岁以上老年人拨打这三家电信运营商客服电话，可以“一键进入”人工咨询服务，不用再经过复杂的语音提示和数字选择等操作环节。与此同时，三家电信运营商线下营业厅为老年人提供爱心通道，老年人进入营业厅将有专人引导服务。

“很多老年人在网络应用上呈现‘沉默状态’。”工信部副部长刘烈宏说，工信部已推动3.2万个政务网站实现信息无障碍。疫情期间，针对“无码老人”出行难等问题组织及时推出“通信行程卡”。当前，工信部正集中力量在年底前落实解决一批老年人运用智能技术最迫切问题。比如，方便老年人查验行程，推动运营商推出适合老年人的专属电信资费方案，减轻资费负担等。

工信部正聚焦老年人实际需求，制定具体政策措施，明确责任人、时间表和路线图。主要包括完善传统电信服务方式、为老年人提供更优质电信服务、推进互联网应用适老化改造、扩大适老化智能终端产品供给、加大“通信行程卡”推广、保障信息安全等六方面共24项。

中国电信、中国移动、中国联通三家电信运营商现场也表示，将大力优化客服、热线服务流程，针对实名制登记的65岁以

上老年人提供优先服务，加快适合老年人使用的线上营业厅App设计，降低老年人操作难度，完善智能老年社区相应功能。

开展专项行动 首批将完成 百余个网站、App改造

工信部明确，2021年1月起将在全国范围内开展为期一年的“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”，首批将完成与老年人等群体工作生活密切相关的115个公共服务类网站和43个手机App适老化及无障碍改造，让老年人可以用到更多界面简单、操作简单的服务产品。

据悉，此次专项行动在适老化改造的同时，也加大信息无障碍推广。为视力障碍人士提供更多具有大字体、大图标、高对比度文字以及兼容读屏软件等功能特点的服务产品，为听力障碍人士提供更多配字幕以及兼容助听器等功能特点的服务产品，为肢体障碍人士提供更多支持自定义手势、简化交互操作等服务产品。

其间，工信部将组织对互联网应用无障碍水平进行测评，并纳入信用评价，对适老化改造不到位的企业督促改进。

“信息化建设既要有速度，也要有温度。技术为特殊群体哪怕带来一点点变化，也许就会给他们打开很大一扇窗。”隋静说，专项行动的目的就是要带动全行业有这样的意识，让企业用心提升服务，让用户得实惠。

来源：新华社

智能手机培训班 帮老人拥抱“数字生活”

80岁的吴文坤端坐在教室里，紧盯投影幕布，跟着指示操作手机。吴文坤对记者说，“不懂如何使用手机的话，去医院和出门买菜都挺不方便。”她打开手机支付软件，简单地上下滑动后又赶紧退出，生怕点错按键。这已是她第二次参加银川老年大学的智能手机培训班，这次想巩固一下。

培训班由宁夏回族自治区银川市委老干部局主办，银川老年大学承办，面向全市老年人公开授课。第一期2020年12月4日开班，一周一个培训周期，只要报名人数足够，培训班将长期开设。目前有630多名老年人报名，其中420人次已经接受了培训。据银川市委老干部局办公室主任高波介绍，学员年龄区间是50岁到80岁以上，平均年龄超过65岁，培训紧贴老年人需求特点，围绕出行、就医、消费等实用事项展开，帮助老年人更好享受智能化服务。

针对老年人接受能力和记忆力较弱的问题，培训班也有相应的解决方案。银川老年大学服务处副主任任海英说，他们会制作培训班的网络视频课，供学员在家复习、巩固所学知识。

65岁的退休高级工程师苏伟宁是授课老师之一，他的课特别受老年人欢迎。“我自己也是老年人，能体会到同龄人的难处和需求。”他说。

为了方便学生理解、记住手机使用步骤，苏伟宁专门编写了多本手机操作手册，详细记录了发信息、收付款、网购等常用功能的操作流程。

通过两次学习，吴文坤已经可以自己发信息和出示健康码了，正在学习掌握手机支付功能。“政府对老年人群体很关心，在想办法帮我们融入数字时代。”她说。来源：新华社