

如何不让老人困于“数字迷宫”

新华社 何磊静 田中全

线上预约“犯难”、被二维码“绕晕”、算法推送“成瘾”……随着智能技术广泛应用,一些老人在出行、就医、消费等日常生活场景中面临操作困难,犹如陷入“数字迷宫”。

数字化浪潮中,如何让老人享受到科技带来的便捷?

“银发族”的数字困局

智能汽车、电视、音响、手机,乃至智能马桶等家居产品,在设计时主要面向年轻人,功能繁杂、操作复杂。一些产品未考虑到老年人的特点,让不少老人感觉手足无措。

因线上操作繁琐,72岁的江苏无锡市民张大爷和老伴至今不会网上挂号、手机打车。“小孩在外地工作,我肠胃不好老跑医院,每次挂号、检查都得花两三个小时。还不会打车,路上只能忍着难受坐公交。”张大爷说。

一些手机APP的适老化改造浮于表面。工信部发布的《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》对手机APP适老化改造有明确指导规范。但记者发现,不少手机APP的“关怀版”一级界面字体变大,点击进入二级界面,页面布置、字体却与正常版无异,“换汤不换药”仍让老人无所适从。

《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,不利于老年用户快速、便捷地切换使用。

层出不穷的弹窗广告、信息诱导也让

不少老人苦恼。81岁的退休教师王阿婆一人独居,习惯通过平板电脑看电视。“每次看着看着,就有广告弹出,很难取消,广告界面挡住半边屏幕,特别影响观感。”

有老人吐槽,一些手机软件“手抖一下”就跳出弹窗广告,像“狗皮膏药”一样,一旦点错隐蔽的关闭按钮,还会下载不知名软件。“因为误点诱导信息,还泄露了手机号码,各种骚扰电话不断。”

《2024年移动互联网应用适老化现状与创新趋势》也指出,有接近30%的APP在“长辈模式”上存在广告或营销性内容,不仅影响使用体验,也可能诱导老人消费,增加安全隐患。

“冲浪”无忧,阻碍何在

记者采访发现,“银发族”要想真正跨越数字鸿沟,仍需破解个人、企业和社会等方面的核心痛点。

记者走访多家城乡养老院发现,不少老人不愿、不敢接触电子产品,认为自己“搞不懂”。“他们害怕杂七杂八的智能产品。”一家养老院工作人员说。

子女和亲友的指导是多数老人掌握智能技术的重要途径,而据此前云南大学团队开展的相关调研结果显示,48.6%的老年人表示孙辈在指导其使用手机时缺乏耐

心,代际之间“数字反哺”效果仍有提升空间。

企业研发动力不足,也成为阻碍之一。“我们也希望为老年人研发更多高科技产品,但前期花费投资大,而这一群体大多节俭,企业无法预期能否盈利。”南京软件谷一名产品经理坦言,多数企业在为“银发族”开发智能产品时会犹豫。

部分企业专门成立科技部门,组建研发团队,围绕老人需求推出护理、保洁、就餐等上门生活服务的APP,但推广难度较大,下载、下单的仍以年轻人居多,且因缺乏价格优势、日活量较低,运营维护难以为继。

“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;很多老人大屏幕都看不清,再加上记性不好,教了第二天就忘了。”一名老年人智能手机培训班的志愿者说。

受访专家表示,老人“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,农村老人消费能力有限,尚未融入互联网生活。

化“鸿沟”为“红利”

今年印发的《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出,“开展数字适老化能力提升工程,推进互联网应用改造”。国家发展改革委等多部门也出台文件,要求“推进适老助残无障碍设施与公共服务数字化改造,积极发挥社会和市场力量助力重点人群跨越数字鸿沟”。

受访专家表示,在数字浪潮下,有效破解老年人“不敢用”“不会用”智能技术的难

题,既关乎社会关怀,也是挖掘银发经济潜力的必要举措。

云南大学政府管理学院教授李静指出,不少老龄化程度较高的国家都专门推出网络无障碍建设法规,为老人使用智能技术进行政策设计;我国在数字社会建设过程中也应加快推进数字无障碍立法进程,为弥合银发数字鸿沟提供制度保障。

专家建议,将智能设备与社会公共服务的适老化、可及性改造纳入无障碍建设范围,针对老年群体出行、就医、购物、文娱等场景完善适老产品和服务。同时,鼓励并引导企业加快研发改造各类适老智能应用,如“一键叫车”“一键呼救”“刷脸支付”等,进一步减轻老人操作负担。

江苏省老年大学协会秘书长徐建设表示,应注重研究不同类型老人的差异化需求。一方面加快实施“数字扫盲”,通过组织开展相关培训,帮助老人提升数字素养;另一方面,为习惯智能技术的老人营造清朗网络空间,开展老人防沉迷、防诈骗等方面教育引导。

专家指出,应注重子女对老人的“数字反哺”作用,鼓励子女帮助老人筛选智能养老服务及产品,指导老人利用智能技术提升生活品质;同时,通过推广亲情模式、家庭模式等,提升老人使用智能产品的便捷度和自信心。

此外,要有更温情的社会“兜底”保障。

专家表示,目前我国仍有许多老人属于“非网民”群体,在妥善引导其接纳智能生活的同时,要避免数字偏见与社会排斥。在推广智能技术适老化改造过程中,应为有使用困难的老年群体保留传统服务方式,尤其是在一些公共服务窗口和平台,必须提供替代方案兜底。

求职不成,反陷“培训债”

《半月谈》李雄鹰

“其实你资质挺好的,就是需要通过培训提高经验”“分12期慢慢还,没有任何压力”……记者调研发现,近期培训贷乱象有所抬头,一些不良培训机构以提供高薪就业机会为幌子,诱导求职者特别是应届毕业生签下培训贷合同,支付高额培训费用。

贷款培训,却没换来就业机会

小唐是一名应届毕业生,前不久投递了广东某科技有限公司的媒体运营岗位。公司表示小唐很符合公司用人要求,但技术能力不足以胜任岗位。正当小唐失望之际,公司提议小唐参加公司开办的媒体运营课程,并承诺提供就业服务,保证小唐培训后可以就业。上了几节课后,小唐等人发现课程内容含金量不高,随即向公司要求退课退款,却被告知借款合同尚未到期,即便退课也需每月按时支付贷款。

本来是为了找工作,却因为培训贷陷入“培训债”。与小唐一样,还有10多名应届毕业生,投递了这家公司的媒体运营岗位,他们平均每人通过网贷平台贷款了2.6万余元支付培训费。

记者了解到,一些不良培训机构和网贷平台勾连,盯上求职或兼职的年轻人,他们以通过培训提供就业机会为诱饵,引导一些年轻人借贷支付培训费。受访人士介绍,培训经费动辄上万元,往往“课不实”,被培训贷套路的求职者多为应届

大学毕业生,他们不但难以兑现就业机会,还容易陷入退费难、还贷压力大的窘境。

举证难、执法难

“部分大学生对贷款风险预判不足。”广东省广州市天河区人民法院智慧城法庭庭长廖敏敏说,有的招聘企业已被人投诉。“这些信息在网上简单查询就可了解,但还是有毕业生‘入坑’。”

天河法院法官陈宇帆介绍,尽管相关部门早就发布警示信息,但有的高校不重视对学生的就业指导服务,部分毕业生也缺乏应有的识别能力,轻信机构作出的高薪工作承诺。办案法官说,仅有少数受害者能要回部分学费并取消分期付款,有的涉事机构甚至表示,培训会产生费用,借款也是自愿行为,如果学员不满意,可以通过法律途径解决。

“这些企业有培训场地、培训课程、学生签名,还有合同协议等,法院很难认定这些企业存在民事欺诈行为。”廖敏敏说。

办案法官反映,部分网贷平台存在办理贷款业务门槛低、身份审核形同虚设、风险提示不充分的问题。一些机构钻法律空



子,通过培训贷等套路涉世未深的学生。廖敏敏等法官还反映,网络贷款公司和不良培训机构有时联合诱导求职者贷款。

据了解,以技能培训为目的的培训贷,本身具备合理的市场需求,不少助贷机构、消费金融公司等机构都有相关产品服务。但一些公司会刻意向求职者隐瞒贷款事实,称其为“教育分期”“学费分期”,可以“边学边赚钱”“先学后付”,涉嫌通过虚构事实、引人误解等方式诱导求职者过度借贷。

多管齐下形成治理合力

培训贷涉及多方主体,对培训贷的治理,

应该加强对网贷平台、小额贷款公司和培训机构的监管。这需要金融监管部门、教育培训机构行政主管部门、市场监管部门克服“孤岛效应”,协作监管执法。办案法官建议,监管部门合力加强对非学科类校外培训机构市场准入、资质审核、资金使用等方面的监管,特别是金融机构在发放贷款时要确保贷款资金用于合法合规的培训和就业活动。

加强对高校毕业生的就业指导与服务,引导其理性确定择业预期,也很重要。受访法官建议,大学生对“学费零门槛”“包找工作”“培训完就上岗”等宣传保持警惕,相关机构也要积极为大学生提供定制化、规范化、风险可控的金融产品和服务。