

# 互联网应用改造， 助力弥合“数字鸿沟”

编者按

今年1月起，工信部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，覆盖国家相关部门及省级政府、残疾人组织、新闻资讯、交通出行、医疗健康等。近年来，老年人和残疾人等特殊群体所面临的“数字鸿沟”问题，早已受到多方关注，此次专项行动对于弥合“数字鸿沟”、惠及更多人群将发挥怎样的作用，又具有哪些重要意义？本期就来分享媒体和读者的一些观点。

读者之窗

媒体评论

## APP适老化改造， 便捷的前提是安全

汪莹

没有健康码，坐不了地铁、进不了小区，不会用移动支付，就享受不到足不出户抢车票、交社保等方面方面的便捷……今天，当年轻人尽情享受各种互联网应用带来的便利时，许多老年人却在遭遇“数字困境”。由于目前市场上的智能手机和APP产品主要针对年轻人开发设计，很少为老年人量身定做，他们要么不会使用智能手机，要么因为APP字体大小、色彩太花、音量大小、操作过于复杂等问题，在消费、就医、出行等方面受困于数字化、智能化，逐渐被社会边缘化。

正因如此，对常用网站、APP进行适老化改造，宜早不宜迟。从工信部公布的信息看，在首批推进适老化及无障碍改造的APP名单里，有新闻资讯类产品，有社交通信工具，也有生活购物类产品，还有涉及金融、出行、医疗领域的APP，基本囊括了生活中最常见的互联网应用。如果能够尽快推动，将帮助更多老年人走出“数字困境”，共享数字时代的馈赠。

APP适老化改造的前景值得期待，但涉及的信息安全问题也不容忽视。众所周知，当前移动APP强制授权、过度索权、超范围收集个人信息的现象大量存在，违法违规使用个人信息的问题十分突出。在这种情况下，年轻人尚且会被垃圾短信和诈

骗电话困扰，甚至不时“踩雷”，更何况信息安全意识和自我保护能力相对较弱的老年人。

确保适老化改造过程中的信息安全，需要社会各方共担责任。政府要执法有力，加快颁布、从严执行《常见类型移动互联网应用程序(APP)必要个人信息范围(征求意见稿)》，以强有力的监督问责倒逼企业在改造过程中落实不设置广告插件、付款类操作无诱导式按键的要求，并杜绝强制授权、过度索权、超范围收集老人个人信息并违法违规使用的行为。平台和网站要守土有责，提前打好制度补丁，确保信息收集实现“最小化”，信息储存把好安全关。企业也要严格自律，特别是那些垂直领域的头部企业，本身就是移动互联网时代的最大获益者，有资源有能力更有责任为一个更普惠的数字时代贡献力量，任何借适老化改造非法牟利的行为，都是对良知和诚信的挑战。

无论线上线下，老年人都是相对意义上的困难群体，只有以更周全的考虑、更严密的举措，筑牢信息安全的防火墙，才能让他们打消顾虑、放下包袱，迈开步子、跟上时代，拥抱数字生活、创造别样精彩。这样的适老化改造，才算得上是数字时代的文化反哺，也才能让老年人满意。

(据《嘉兴日报》)

## APP适老化改造是双赢之举

房清江

工信部近日印发的《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》提出，开展互联网主要行业网站及老年人、残疾人常用移动互联网应用(APP)的适老化及无障碍改造，首批优先推动115家网站、43个APP进行改造。

所谓老年人的数字鸿沟，在很大程度上是因为数字产品本身不够人性化，特别是适老化考虑缺位造成的。一些新技术与产品的应用，多针对年轻群体，没有充分考虑到老年人的实际。

事实上，让老年人使用智能手机、应用APP更简单、更便利，在技术上是完全可行的，这需要适老化的思维来推进相关工作。比如，可以让图标更大一点，文字更醒目一点，对比度更高一点，信息认定、交互操作更直观更简便一点，或者提供操

作语音提示功能等等。从技术上看，在现有的APP构架中可以优化形成适老版，与普通版可自由切换，代价不会很大。

其实，科技越发达，关联的产品与服务越应贴近不同人群的需要，让科技来适应人群，而非只让人群来追赶潮流。互联网及APP归根到底还是工具，使用的人越多，获得的效益就越高。目前，我国60岁以上的人口有2亿多，其中很多人不会用智能手机，或者嫌APP使用麻烦。这对任何网站以及APP应用，都是扩大用户群体规模、提升运营活跃度不能忽视的群体，甚至说是目标客户最后一块“大蛋糕”。所以，加快互联网以及APP的适老化改造，是个双赢之举，关键在于怎么看、怎么办。

(据《经济日报》)



## 享受美好生活，一个都不能少

陈铁

互联网技术的快速发展，智能化社会的到来，给人们的生活和工作带来了极大的便利。手机早已不仅仅是一种通信工具，而被赋予了诸多的现代化功能，依托品类丰富的手机应用和平台，购物可以用手机来付款，出行可以用手机来导航，实时天气、政务服务等信息也都可以用手机查询。手机的智能化，使我们的工作更方便、生活更美好。

但同时，不少老年人却难以充分享受丰富的互联网智能技术

成果：拿着智能手机不会使用，对一些APP的操作步骤记不住，稍不注意就会误点，面对种类多样的手机应用顿感茫然……而对于残疾人群体尤其是视障或听障人士而言，使用手机、上网冲浪也面临种种正常人难以想象的不便。

老年人是一个数量庞大的社会群体，残疾人则是理应受到全社会关爱的特殊群体，在现代科技成果不断满足群众美好生活需求的进程中，他们不能“掉队”。如今，有关部门着眼于这一

现实，力求通过适老化和无障碍改造，让手机应用和网络的设计更适应老年人、残疾人的使用习惯和身心特点，投入资金研发操作更简单、更适应其需求的APP和网站，帮助老年人及残疾人顺利使用互联网产品，更加轻松地融入智能化生活，从而跨越“数字鸿沟”，更好地享受科技成果，拥有丰富美好的生活体验。笔者认为，这一举措能有效促进老年人、残疾人融入社会，从而有助于家庭的和谐、国家的稳定，有

助于营造共建共享共进的良好社会氛围。

研究推广操作更适应老年人和残疾人的互联网产品，不仅是让科技发展成果惠及更多人，还体现了党和国家对老年群体和残疾人体的关怀。在迈向社会主义现代化强国的道路上“一个都不能少”，让现代科技成果覆盖到各类群体，使人人享受到科技进步的成果，使人人享受到国家发展的实惠，有利于充分彰显社会主义制度的优越性。

## 适老化改造彰显人文关怀

苗向东

高铁、扫码支付、共享单车、网购曾被网友称之为“新四大发明”，这些随着互联网技术飞速发展而渗入我们生活的新事物，给人们带来了空前的便利，可高铁购票、扫码付款、扫码骑车、在线下订单等行为，也越来越多地需要以智能手机为主的终端来操作，这无形中给相当一部分老人带来了压力，甚至反而使他们的生活受阻。例如疫情发生后，进社区、上公交都要出示健康码，可有的老人仍在使用非智能化的老人机，因而遭遇不便；有的老人不会使用打车软件，交通高峰期出行时，在路边久久等不到一辆

空车；也有医院将现场挂号改为手机预约，使得一些老人深感自己被“拒之门外”……

在类似新闻的评论中，常有这样一种声音：老人不应固守旧习惯、拒绝新事物，而要活到老、学到老，跟上时代发展。针对于此，曾有媒体评论指出，“如果他们实在不想或者不能‘进步’，我们也该对此保持最起码的尊重，并且尽力为他们提供一些方便。”

在数字时代的浪潮中，一些老人成为了与科技脱轨的“数字难民”。据预测，“十四五”期间全国老年人口将突破3亿，而相关数据显示，我国60岁

以上老人会上网的比例仅有23%。随着互联网技术的发展和老龄化程度的加剧，许多老人可能将面对更加明显的不适应，甚至严重影响到生活质量和幸福指数。

消除横亘在老年人面前的“数字鸿沟”，不只是技术问题，而是事关社会公平的大是大非。如何兼顾科技进步和老人需求，不仅关乎老年人的权益，更关乎中国梦的实现。一个人性化、有温度的社会，不能强令老人适应改变、跟上时代的步伐，而需换位思考，尊重老人既有的观念和习惯，兼顾他们的需求。因为，一个技术进步、高

度文明、充满温度的社会不能缺少多元性和包容性，它一定会给每种生活方式、每个人留有生存空间。

“让生活更美好”是现代化的目的，也是我们对未来的期许。这不仅需要自动化、信息化、智慧化，还要有“慢生活”的托底预案。例如，在基层政府的政务服务窗口、医院、银行等单位保留一定比例的传统办事渠道，增设志愿服务岗为老人等特殊群体提供帮助。

科技以人为本，让老人公平享受科技成果，顺利地融入现代生活，需要更多充满人文关怀的思考和行动。

## 让互联网服务更有温度

李兵

2020年12月25日，工业和信息化部召开新闻发布会，宣布于今年1月起开展为期一年的“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”。此次专项行动极具针对性，囊括了新闻资讯、社交通信、生活购物、金融服务、旅游出行、医疗健康等8大类115家网站、6大类43个APP，多层次解决老年人、残疾人等特殊群体在使用互联网等智能技术时遇到的困难。

适老化改造让互联网服务更具文明温度。适老化改造的背后，是日益凸显的人口老龄化压力。人口老龄化的加剧让“数字鸿沟”问题受到关注，而适老化改造顺应民心、贴近时代发展，让老年人充分享受互联网智能技术带来的便捷，是具有时代文明温度的政策红利。

适老化改造让互联网服务更加接地气。此次专项行动

提出要充分尊重老年人需求，贴心地从细节方面入手，比如，推出更多具有大字体、大图标、高对比度文字等功能特点的产品，鼓励更多企业推出界面简单、操作方便的界面模式，实现一键操作、文本输入提示等多种无障碍功能。老年人是智能化时代的“新移民”，紧紧围绕老年人需求特点，不断创新技术、优化服务，定制化推出“老年模式”APP和网站，让智能技术接地气，带给老年人更多便利化体验，有助于提升养老服务，有利于社会和谐稳定。

适老化改造让互联网服务彰显尊老爱老。尊老爱老是中华民族的传统美德，面对“数字鸿沟”，很多地方已经有所行动，一些医院为不习惯在线挂号的老年群体预留了人工通道，不少火车站设立了无需出示健康码的“绿色通道”，但这

些举措只能在一定程度上缓解老年人的生活不便，而互联网的适老化改造才是一剂能够作用于“病根儿”的良药。“老吾老以及人之老”，每一个人都将老去，都可能在年老时面临科技更新所带来的脱节尴尬，互联网适老化改造需要常态化与与时俱进，让尊老爱老的传统美德持续散发光芒、传递温暖。

当然，互联网适老化改造的有序有力有效推行，离不开社会、家庭、个人的共同努力。就家有老人的中青年人来说，要常回家看看，耐心引导老年人使用互联网、智能手机，教他们辨别网络资讯的可靠性，避免风险。

作为社会的有机组成部分，老年人不应被边缘化，他们同样有分享科技红利的权力。为今天的老人充分着想，明天的我们也能获得更多的理解和尊重。

## 征稿启事

近期，《话题·评论》就以下话题进行征稿：

1. 2021年全国邮政管理工作会议透露，经初步测算，2020年快递业务量完成830亿件，同比增长30.8%；近期发布的《中国交通的可持续发展》白皮书指出，我国快递业务量连续6年位居世界第一。充满活力的递寄市场、四通八达的物流网络，给您的生活带来了哪些体验？欢迎来稿与我们交流！

2. 年味儿是什么？每个人心中都自有答案。有人认为年味儿越来越淡，有人觉得年味儿总有时代的新表达。您眼中的年味儿是怎样的，它承载着什么？对于留住年味儿记忆、寻求年味儿新意，您又有哪些见解和感受愿与我们分享？欢迎投稿！

投稿邮箱：  
281047648@qq.com  
jswmb-bjb@163.com  
投稿时请注明《话题·评论》栏目收。