

银发族也要玩转互联网？ 互联网适老化改造迫在眉睫

□半月谈评论员 王怡静 樊欣阳

2018年，一则“女大学生为奶奶手绘智能手机说明书”的新闻火爆全网，也让老年人面临巨大数字鸿沟的问题浮现在大众眼前。2021年，工业和信息化部印发《关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》，要求相关互联网网站、App在当年9月30日前，参照《互联网网站适老化通用设计规范》和《移动互联网应用(App)适老化通用设计规范》完成适老化及无障碍改造。

4年过去了，适老化改造进展如何？现在的互联网环境是否更适合老年人？还存在哪些亟待解决的问题？

为银发族配上“数字老花镜”

在今年1月国新办举行的新闻发布会上，工业和信息化部发言人表示，2024年有3000余家网站和App完成适老化及无障碍改造，助力老年人群体跨越“数字鸿沟”。半月谈记者采访了解到，目前互联网市场上常用的软件大多都已推出“长辈模式”“关怀模式”，不少老年人对此表示“很贴心”。

半月谈记者在受访老人的手机上看到，对比普通模式，老年人模式下大部分App界面变得更简洁，字体、字间距、行间距、按键更大；视频通话之类的常用操作也可以在桌面设置专用按键，变得更加简单；一些短视频页面更简洁，少了很多弹窗广告。

广受称赞的还有微信在“关怀模式”下的“听文字消息”功能。老人王香贵不识字，但在这个功能和语音转文字功能的辅助下，他不但能与在外地的儿女进行交流，还能用微信朋友圈小范围贩卖自家种的水果。

在技术平台的助力下，老年人纷纷加入了短视频拍摄的热潮，在数字舞台上尽情地展示自己。老年人不但从互联网上学到了养生等知识，也让大量用户甚至是年轻用户成为了他们的拥趸。用户名为“梅英阿嬷”的账号在抖音上分享自己做家务、游玩的日常vlog，拥有120万粉丝，有一条置顶视频获赞303万，在评论区为阿嬷点赞的很多都是二三十岁的年轻人。虽然账号是由晚辈负责运营的，

但打动网友的内核是阿嬷不畏老、不服老的心态。此外，一些记录农村老人做饭、带农村老人尝试新潮事物的视频及其账号也受到大量用户关注。

“咱奶真时髦”“咱奶气血真足”……银发族给年轻人带来情绪价值的同时，积极的反馈又反哺给银发族，使他们能以更年轻的心态拥抱生活，网络环境也因为这些隔辈人的可爱互动而变得更加温暖。

“数字银发”不可只做表面功夫

诚然，目前的互联网适老化改造已经取得了进步，老年人不再完全同互联网社会脱轨，还出现了一批老年“时代弄潮儿”。但半月谈记者采访发现，目前的互联网环境并不完全适合老年人，并且，当互联网与现实生活挂钩时，许多老人还是会一筹莫展。

首先，很多老人不知道有“长辈模式”“关怀模式”，更不知道开启入口在哪里。不少受访老人表示，“长辈模式”是自家晚辈帮忙开启的，自己“根本不知道这个功能”。受访老人薛保兰对记者说，邻居看到她的微信界面字体更大，希望她帮忙把自己的手机也设置成大字体的模式，但她根本不知道为什么不，俩人研究了一下午也没搞懂”。

其次，由于大部分老年人对于互联网信息的辨识力不够，加上算法极易给老年人营造信息茧房，有些平台的内容存在侵害老年人价值观、诱导老年人购买劣质产品的现象，一些老人还遭遇AI数字人的“杀猪盘”。

受访者林英（化名）告诉记者，她



新华社发 刘道伟 作

婆婆总被短视频平台推送“儿子儿媳不孝顺，私吞老人财产并把老人赶出家门”等相关内容，并对此忧心忡忡。“本来我们婆媳关系挺好，自从她开始刷这些视频，就感觉婆婆特别提防我们，交流也少了，我挺伤心的。”林英对记者说。

还有一些无良主播打着“清仓处理”“赔本卖”的旗号，向老年人兜售号称能治病的保健品、理疗仪，侵害老人财产的同时耽误了病情。此外，不少老人都面临“看病难”“买票难”等问题，他们因为搞不懂网上挂号、叫号、预约检查、缴费等流程，甚至出现了“怕去医院”的心态；一些老人到了火车站的售票窗口才被告知当天的票已售完，耽误了既定行程。

数字生活的鸿沟，依然横亘在许多银发族面前。

银发族“网络的家”有待改造

老年群体不应是数字时代的“陌生人”，他们也渴望通过手机更方便地看病、打车，了解身边的世界。面对这一难题，社会各方都应向老人伸出援手。

首先，应压实平台主体责任，加强平台内容审核监管，让投向老年人的信息具有积极的价值观导向，对虚假信息加以管控；如果内容由AI生成，应当具有更明显的标识，以供辨别。

其次，年轻群体应当包容、引导老年群体，多分享一些与数字生活相关的图片、视频攻略，详解如何打车、买票、问诊等内容。

此外，应发挥社区作用，多以社区为单位为老年人开设“数字生活”课堂，在让他们学会使用“长辈模式”等基础功能的同时，也应教他们如何辨别互联网信息的真伪。

教学与心理支持，对老年人顺利迈入互联网大门具有关键作用。耐心、反复、鼓励是核心，不要表现出不耐烦。一次只教一个功能，多次重复。作为教学者，应给予老年人充分的安全感，比如明确告诉他们电子产品“随便点，点不坏”，以消除其恐惧。

当长者们能够真正进入数字社会时，我们将拥抱更有温度更加美好的社会。



加入光盘行动