

MI YING SHI DIAN | 民营视点

无健康码出行不便、网上就医挂不上号、消费支付障碍重重……这样的场景着实让很多老年人感到很“闹心”。近年来,我国数字化在各领域蓬勃发展,各种新技术层出不穷。可是,生活在现代社会中的部分老年人群体,却被这高速发展的数字化生活压得喘不过气。

数字技术发展既要有速度,也要有温度。工信部明确提出,2021年1月起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”。该专项行动已进入组织实施阶段,预计今年年底前,还会向首批符合要求的信息无障碍网站以及手机App授予无障碍标识,并予以公示。政策推动下,相关互联网公司纷纷发力。

对于老年人来讲,这些举措的意义在于以后会有越来越多的网站和App加入适老化大军,让他们在使用时更加方便。而对于互联网应用公司来说,适老化改造有望助推产业进一步转型升级,找到面对老龄化下数字经济的最新方向。



WEIYUAN SHUOHUA | 委员说话

丁佐宏委员:
让老年人也能享受
数字化红利

本报记者 刘艳

移动互联网时代,让社会运转更加高效的智能化、数字化手段,却给众多老年人带来难以逾越的“数字鸿沟”。特别是在新冠肺炎疫情防控中立下汗马功劳的健康码技术,反而成了老年人行动的拦路虎。为此,全国政协委员、月星集团董事长丁佐宏建议,应从互联网企业产品加大适老化设计等三个方面着手,让老年人也享受到移动互联网时代的红利。

丁佐宏认为,造成不少老年人无法进出菜市场、超市、公园等公共场所,在“码上”迷失,主要是老年人受制于自身的的技术设备、互联网服务提供缺陷以及老年人认知结构所致。许多地区的老年人至今仍使用的是“老人机”,缺乏手机扫码等智能功能。一些互联网服务提供者,未考虑老年群体的利益、使用习惯和需求,以技术的名义把老年人挡在门外之外。此外,还有一些老年人担心上当受骗,对扫码特别是扫码支付存在较大的戒备和排斥心理。

为此丁佐宏提出,互联网服务提供者对产品要加大适老化设计,对于功能复杂的智能手机,建议手机制造商和App开发者,早在产品的研发和设计阶段,就能够针对老年人的身心特点,推出更加人性化、精细化的老年模式,提供方便老年人使用的定制化智能产品,让他们能及时跟上时代的步伐。

丁佐宏还强调,政府公共服务要保留“老办法”,不应“一刀切”。提供公共服务的单位和部门,要研究老年群体的所需所求,特别是要留出足够的人员,以老年人喜欢的、习惯的“老办法”提供优质服务。比如像银行、铁路、公共交通等单位,最好能精准划分服务对象,给老年群体预留出一定的资源。特别是老年人越来越离不开的医院,不要预约、挂号等一切都在网上办理。同时,建议基层政府、街道加强对现有老年大学、老年活动中心及志愿服务团队的管理,面向老年人积极开展智能手机操作培训普及。

此外,丁佐宏提醒,成年子女要主动关爱父母,年轻一代在陪伴老人的同时,付出足够的时间和耐心用技术反哺老人,帮助他们尽快熟悉新设备、新技术,使老年人也能享受社会进步、文明发展的成果。

中小微企业主体迎来久违“春意”
清明假期全国住宿餐饮业
销售收入超2019年同期水平

本报记者 孙琳

新冠肺炎疫情得到控制之下,住宿餐饮业行业首当其冲。不过随着国内新冠肺炎疫情防控的平稳,清明假期,全国住宿餐饮业迎来了一波小阳春,这也让住宿餐饮业的中小微企业主体感受到了久违的春意。

记者近日从国家税务总局了解到,根据增值税发票数据显示,今年清明假期期间(4月3日-4月5日),全国居民消费市场持续活跃,与去年清明假期相比保持较快增长,在疫情防控形势较为平稳的前提下,住宿餐饮业销售收入已超2019年同期水平。

据分析,去年清明假期期间,国内新冠肺炎疫情已基本得到控制,居民消费实现恢复性增长,今年清明假期期间在此基础上延续较快增长势头。数据显示,今年清明假期期间全国零售业销售收入同比增长17.8%,两年平均增长10.9%,其中,粮油蔬果、自行车等代步设备、通信设备、服装鞋帽消费增速较快,分别增长41.9%、40.7%、25%、22%。

同时,今年清明假期期间,受出行及返乡探亲需求集中释放带动,住宿服务业销售收入也首次超过2019年同期水平。据数据显示,住宿服务销售收入同比增长91.5%,两年平均增长6%,其中民宿服务、经济型连锁酒店、旅馆增长较为平稳,分别增长90%、73.9%、64%,两年平均分别增长14.8%、7.3%、9.6%。餐饮服务销售收入同比增长81.7%,两年平均增长8.5%。

而另据有关报告指出,受三天假期限制,周边游依然是清明出游的主流模式,占比超过七成。自驾游人群占主体,但高铁游人次增幅快。与此同时,也呈现于不少新特点:今年恰逢建党100周年,红色旅游异常火热,其中,“红色景点+山水名胜/文化古城”组合,成为不少游客度假热门选择。如“江西井冈山、庐山4日3晚游”“贵州黄果树瀑布、遵义会议会址、西江千户苗寨6日跟团游”等。中高端度假酒店、线路更受欢迎;从人群来看,24岁~40岁游客占比超过六成;上海、杭州、苏州、广州、北京、无锡、深圳、成都、武汉、重庆10城市居民出游热情最高。

值得一提的是,受周边旅游及多元化娱乐带动,旅游相关服务销售收入也同比增长189.2%,文体娱乐业销售收入同比增长54.7%。

受访的中小微企业主体纷纷表示,希望清明这波“小阳春”的暖风能吹得更久些。

数字经济有速度也要有温度——

互联网公司纷纷驶入适老化改造“快车道”

本报记者 孙琳

适老化改造势不可挡

“我俩都是80岁以上的人了,在电视上见到祖国山河真的很美!想到处走走,看看,但旅行社行程紧,子女儿孙要工作学习,忙。现在手机可以买机票、车票、打的,约住旅店,很方便。能否研发一款老人专用手机,一键解决。”近日,一位新华社客户端网友的发言说出了众多老年人的心声。

近日中国民政部在一份报告中提到,2019年中国65岁及以上老年人口占总人口的12.6%,在“十四五”期间,老年人口数量将达到3亿。一边是我国老龄人口不断增多,一边是人工智能、5G等新技术革命方兴未艾,这突如其来的“数字大潮”着实让老年人有些手足无措。

事实上,面对数字科技的浪潮老年人也想踏浪前行。

据北京贵士信息科技有限公司的一项调查显示,中国50岁以上的银发人群中网民规模已经超过1亿,他们平均每月花在智能设备上的时间达到136小时。但并非所有老年人都觉得这很容易,有些人在应用软件上搜索商品和服务有困难,有些人则很难记住或遵循完成交易所需的步骤,他们会在网购时寻求家人帮助。但据公开数据显示,我国使用手机的老年人已有2.74亿户,其中使用智能手机上网的老年人仅有约1.34亿户。这就意味着全国或有近1.4亿老人使用功能机或使用智能机但不上网,在网络上仍然呈现“沉默”状态。

在去年年底国新办举行的政策例行吹风会上,国务院办公厅电子政务办公室主任卢向东就公开表示,看似日常生活中的平凡小事,实则事关亿万老年人的切身利益,是一项党和政府高度重视、全社会普遍关心的大事。《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》(以下简称《实施方案》)的提出,就是为了帮助老年人跨越“数字鸿沟”,让广大老年人顺利搭上智能技术的快车,共享信息化发展成果。

“专项行动将聚焦老年人和残疾人群体的特定需求,重点推动与老年人、残疾人基本生活密切相关的网站、手机App的适老化改造,鼓励企业在智能设备上提供‘老年模式’‘长辈模式’等,使老年人更加方便、快捷地获取信息和服务。”工业和信息化部信息通信管理局负责人陈静如是说。

据了解,截至目前全国已有3.2万个政府网站实施了信息无障碍改造,包含100多项养老产品和100多项服务的智慧健康养老产品及服务推广目录也已编制完成。

无疑,适老化改造已按下“快进键”。

互联网公司适老化改造正提速

随着工信部明确提出,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,互联网科技公司也开始纷纷加快对自家产品的适老化改造。

数字时代,首先就应该为老年人架起出行“便利桥”。

据记者了解,目前滴滴出行、T3出行、曹操出行等网约车平台都已纷纷推出“助老模式”,让老人可以实现“一键叫车”、线下支付,并上线了适老化车型。

据滴滴出行创始人、董事长兼CEO程维介绍,滴滴出行在原有关怀模式、代叫车、亲友代付等产品基础上,1月22日已经率先在全国上线了老人打车小程序“滴滴老年版”,同时在广州试点开通了电话叫车热线。

程维透露,滴滴未来还将接入交通运输部95128电话叫车热线,为老年人提供优先派单服务。“科技一定是以人为本的,普惠和包容不分年龄,国家此次提出适老化改造十分必要,而要解决老年人被围困在‘数字孤岛’上的问题,互联网科技企业应该承担更多责任。”程维表示。

而除了滴滴在出行领域率先展开产品适老化改造,百度也开始积极行动,针对老年人推出特定App版本和相关服务,解决老年群体使用App的诸多痛点。据记者从百度了解,近日百度大字版App已经上线。

据百度相关负责人告诉记者,百度大字版App除了“大字”,“陪伴电台”也是百度针对老年人实际需求而重点推出的一个功能,主要满足老年用户在听场景下获取资讯的需求,第一时间获取最新最权威的各类新闻,与外部世界建立连接。除了可以搜索之外,百度大字版App首页还主要以各种热门的短视频内容为主,其他页面则包括“百宝箱”“陪伴电台”“热榜”等。其中,“百宝箱”里的“带孩子”服务,包括听儿歌、拍题、口算批改、识字等服务项目,可以让老年人实现轻松带娃。

无疑,以互联网应用产品为主体的适老化改造正在提速,也初见成效。但正如程维表示,仅从出行领域考虑,改善老年人出行服务也是一项长期工作,面临的困难和挑战还不少,还需要在改造过程中持续关注、收集老年用户及其亲友的使用反馈,不断对互联网应用产品进行优化,才能不断满足老年人的需求,让老年人真正享受到数字技术带来的便利。

而在全政协委员、百度董事长兼CEO

李彦宏看来,适老化智能设备的短缺仍是一大短板。在他看来,下一步还是要进一步引导科技企业扩大适老化智能设备供给,全面普及以语音为核心,结合眼神、手势等多模交互的人工智能助手,将其搭载到老年人常用的设备中,让老年群体在日常生活的各个场景都能享受到科技发展带来的便捷。

多管齐下 助互联网产业适老化转型

美团、携程旅行、京东等涉及食住行游购娱的App已推出适老化版本;高德、T3出行、曹操出行等网约车平台纷纷推出“助老模式”。在政策的推动下,互联网应用产品的适老化改造正如火如荼。

如何更好地持续推进适老化改造,对此,全国人大代表、小米董事长雷军提出,建议推动老年人数字化服务尽快纳入国家信息化基础设施建设,推动各级公共数字平台及服务体系率先完成适老化改造。

然而,正如全国政协委员、搜狗CEO王小川表示,要切实解决老年人运用智能技术的困难,仅有政府倡导和行政力量是不够的。

“要让老年人有获得感、幸福感和安全感,最终还是需要通过具体的互联网应用连接用户。这就意味着既要用底线监管的思维保障公平和安全,也需要用产业发展的思维引导民营资本和社会力量积极参与。”王小川进一步解释。

那么,该如何做到鼓励扶持与综合监管双管齐下,让互联网企业安心改造?雷军表示,可以引导和鼓励全社会共同助力智能技术适老的宣传推广,并在加强智能技术建设和应用的同时,保留各项传统服务手段和方式,做好老年人兜底保障工作。王小川则提出,首先政府可以通过监管底线问题保安全,如针对老年人的通讯信息诈骗和侵犯个人信息等网络犯罪,坚决打击、重拳治理,同时坚定不移地扶持新技术在社会治理中的有益应用,通过信息化缓解医疗、教育等资源分布不均、供给不足的情况。

适老化改造,企业是主要角色之一,因此最为关键的还是要用鼓励性产业政策调动企业积极性。对此,王小川提出,对于普遍适用的用户需求,建议形成推荐性行业标准,对于积极投身适老化改造的产品及服务可纳入示范应用目录,给予推广渠道、优惠财税等激励政策,推动有效市场和有为政府更好结合,让互联网企业安心改造。

迎合需求就是迎合市场。互联网企业积极进行适老化改造在迎合需求同时,也将产生更大的市场空间。据相关机构预测,到2025年60岁及以上人口或将突破3亿,而按此前阿里大数据公布的中老年人网购消费能力人均5000元/年计

算,这将产生万亿市场空间。

“对于企业和整个行业来说,在适老化改造过程中确实还需要看到更深一层的意义。互联网应用的适老化改造,不仅将造福数亿老年用户,也是企业对特殊群体用户服务能力的再升级,同样也是在帮助企业 and 行业自身,推动互联网产业立足老龄化社会的大环境,完成后人口红利发展期的重要转型。而切实做好适老化改造,不仅将解决应用新兴技术提升社会治理能力过程中兼顾效率和公平的紧迫问题,还将解决数字经济如何迎接中国社会进入老龄化阶段的长期问题。”王小川说。

相关链接

让数字经济为高质量发展
注入新动能

本报讯(记者 王惠兵)浓浓深情暖心田,殷殷嘱托催人进。3月22日至25日,习近平总书记在福建考察并作重要讲话,在当地政协委员中引发热烈反响。福建省政协委员、福建联通党委书记、总经理欧阳协山认为,习近平总书记关于“完整、准确、全面贯彻新发展理念”“抓创新不问出身”及“生态保护第一”等重要论述,既是对福建的工作要求,也为通信行业发展指明了前进的方向、注入了强大动力,更是通信企业更好发挥创新作用、赋能经济发展、落实企业责任的根本遵循。

欧阳协山表示,要充分发挥数字科技创新能力,打造以乡村、社区为基本单元的社会数字化能力底座,统筹政务数据与社会数据融合共享,推进社会治理能力现代化,同时释放数据价值,赋能千行百业,驱动数字经济高质量发展,让数字经济浪潮为经济高质量发展注入新动能。要全力助推生态文明建设,积极利用通信信息技术,助力工业实现从高耗能、高污染向生产管理全过程现代化转变,加大对农业、农村和环境保护的服务支撑力度,通过5G+AI+物联网等创新应用,助力实现山水林田湖的现代化监控和管理,并积极对自身的高耗能工作进行节能减排,尽快淘汰落后产能,以技术创新赋能“碳中和”之路。

何寻找新的市场机遇是许多互联网企业面临的问题。我国数量高达2.54亿的老年人口可以成为互联网企业新的蓝海,互联网公司应该更加关注老年群体的需求,开发适应老年群体的互联网产品和服务,以需求为导向解决老年人“数字鸿沟”问题。再次,构建服务老年群体的社会体系,加强培训、教育和引导。从社会层面看,政府应引导各类社会组织、社团、非营利机构、高校以及基层自治组织,着眼于老年群体的切实需求,加强互联网应用的培训和引导,让老年人乐于学习、乐于应用新的互联网工具,提高老年群体的数字素养,让老年人在数字经济大潮面前不再掉队。最后,家庭成员应积极关爱老年群体,尤其是家庭中的年轻一代,应有耐心、有热情让家中的老年人接受新的数字技术,循循善诱地去激发他们学习新知的兴趣,帮助其克服对新技术的陌生感和恐惧感,让老年人在家庭关爱下逐渐适应数字经济的变革。

因此,总的来看,老年群体面临的“数字鸿沟”是多方面原因造成的。因此,解决老年群体的“数字鸿沟”应多管齐下,在《实施方案》指导下政府、企业和社会多方联动共同推动老年群体迎接数字经济浪潮。

【作者系中国(上海)自贸区研究院金融研究室主任】

RE DIAN SHI PING | 热点时评

破解老年人“数字鸿沟”难题,需三方联动

刘斌

随着数字经济的快速发展,普通百姓的衣食住行都被互联网、大数据、人工智能等数字技术所改变,网上购物、滴滴打车、网上预约医生等在一定程度上为我们带来了极大的便利,但是能够享受这种便利的并非全社会所有群体。一部分老年人在数字经济的车轮面前手足无措,尤其是“老人冒雨用现金交医保被拒”和“94岁老人被抱起做人脸识别”等事件成为热搜更是让老年人面临的“数字鸿沟”问题受到广泛关注,这已经成为一个不得不面对的社会现实问题。

对于老年人面临的“数字鸿沟”问题,原因在于以下几个方面:

第一,互联网公司对于老年群体需求的关注度亟待提高。目前不少互联网公司推出的互联网产品和服务,主要针对年轻一代,并且在互联网时代成长起来的一批人,他们对互联网的接受程度最高,而且互联网企业对他们基本不需要进行技术和市场教育。互

联网公司在追求市场收益的过程中,容易忽视部分老年群体的需求,导致在产品设计和内容上缺乏对老年群体的关注。

第二,社会对老年群体互联网需求的培训和引导机制有待加强。在数字经济快速发展的背景下,技术变革越来越快,产品迭代也是日新月异,我们社会组织和相关机构对于老年群体如何适应数字经济的发展,如何调整自身定位,还需要进一步强化系统性、科学性的培训和引导,完善相应的应对措施。

第三,政府的引导作用还有待进一步增强。在过去的10年中,面对数字经济的大潮,各行各业正在经历深刻的数字化转型,各级政府在这个过程中也在积极应对数字经济带来的各种挑战,包括积极探索自身的数字化转型,打造智慧政府。从总体上看,如何在服务老年群体方面发挥政府的主导作用,引导企业和社会各方积极参与,政府还需要有更为系统的考虑,特别是在基层直接

面对老年群体的政府部门。

可见,老年人面临的“数字鸿沟”问题是由多方面原因造成的,近日国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》则为切实解决这一难题创造了契机。首先,各级政府和相关部门应按照《实施方案》的具体要求,发挥主动性和能动性,建立工作机制和具体落实责任分工,推动《实施方案》各项具体要求落地。同时,要以“政府引导、市场主导”为指导原则。2019年末,我国60岁及以上老年人口达2.54亿,占总人口的18.1%,这是一个巨大的市场,应该发挥市场机制,引导企业利用市场化手段服务老年群体的数字化需求,政府要在政策、法规、审批、资金、宣传等方面做好支持和引导。其次,企业主动作为,发挥其中的巨大商机。随着我国数字经济的发展,我国互联网人口红利或将迎来转折点。据统计,国内排名前50的App应用中每月活跃人数部分出现下降,因此,如