



如何帮老年人跨越“数字鸿沟”？

互联网适老化改造交出一年“成绩单”

● 针对中老年人的适老化需求，推出拥有大字体、少广告、简化操作、大图标、人工客服的产品

● 改变适老化产品逻辑，在产品开发设计时便从老年群体需求出发，有效规避“阻老”问题

● 加大适老化改造宣传普及力度，让城乡老年人都能找到学习的途径

□ 中国妇女报全媒体记者 韩亚璐

陈月兰(化名)是我国近3亿“50岁及以上”网民中的一员。

从老年机升级到智能机，他们手中的“屏幕”越来越大，功能越来越多，带来的烦恼却也与日俱增，“很多软件不会用，打开都不知道点哪里，又怕点错了扣钱。”陈月兰告诉中国妇女报全媒体记者，打开手机有烦恼，不打开更不方便。“很多日常生活都需要App，比如健康码、行程码、医院挂号、打车买票、水电缴费等，我不得不学习。”

这样看似“微小”的心声，在近3亿人的基数面前，显然已经成为一个影响深远的民生问题。

在近日国务院新闻办公室召开的新闻发布会上，工业和信息化部相关负责人表示，目前已有104家网站和App初步完成了适老化改造，取得了阶段性成效，工信部将持续推进互联网应用改造专项行动，解决互联网应用“不好用”、适老化产品“选择少”、老年人面对智能产品和应用“不会用”的问题。

如今，我们身处数字化时代，也已进入老龄化社会。移动互联网已渗入各个大众生活场景，如何让数字化技术红利也惠泽老年人？怎么让老年人也享受到互联网带来的便利？做好互联网适老化改造，是其中重要一环。

关注中老年人的五个需求

大字体、减少广告、简化操作、大图标、人工客服，是目前中老年人对主流App适老化改造最大的五个需求。

这是10月28日一份《移动互联网应用(App)适老化改造调研报告》中揭示的“长辈喜欢的App的五大特征”。

“按照这些标准对照，同时参考接受调研的中老年人群感受，可以明显感受到，相



家住天津市河西区桃园街道的独居老人翁淑琴在体验智慧养老服务平台上的智能外呼系统。

新华社记者 赵子硕/摄

当数量主流App的适老化改造，有很大的提升空间。”参与此次调研报告的北京大妈有话说新媒体平台创始人边长勇告诉记者。

此前，国家统计局常州调查队在当地调研显示，有65.5%的受访老年人表示，自己曾因不会使用网络打车、不会使用机器及手机挂号而打不到车、抢不到号。

对此，陈月兰深有体会，生活在一线城市的她，出行打车常常要依靠女儿，“现在出租车越来越多，可是不用手机软件，基本打不到车。”

针对这样的现状，一项“国家行动”已经推进了一年。

2020年底，工信部印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》，提出我国公共服务类网站及移动互联网应用(App)无障碍化普及率较低，适老化水平有待提升，多数存在界面交互复杂、操作不友好等问题，使得老年人不敢用、不会用、不能用。

方案要求针对老年人，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。提升方言识别能力，方便不会普通话的老人使用智能设备。“切实解决老年人运用智能技术难题目前仍存在一定的困难，是一项长期的工作，也是一项系统工程，需要把适老化工作理念融入经济社会发展全过程，也需要政府、市场、社会以及相关组织和个人多方共同努力。”

适老化改造需要“有里又有面”

适老化改造，如何才能“有面又有里”？

据悉，12306网站目前注册的65岁以上用户有2500万人，其推出的适老化改造，为老年人及障碍人士线上购买火车票提供更多便利。

记者打开12306网站发现，页面右上方多了一个“爱心模式”按钮，点击即可进入“老人服务”模式，能够对声音、语速、阅读方式、配色、缩放、鼠标样式进行设置，比如，点击“声音”功能，系统会自动朗读鼠标所在位置的文字信息；点击“语速”功能，可以加快或减慢系统朗读声；点击“放大”功能，网站页面会相应放大；点击“鼠标样式”功能，鼠标的指示标志则会变大……

除此之外，许多我们常用的App也进行了适老化改造。如支付宝的“长辈模式”、微信的“关怀模式”、今日头条的“大字版”等，不仅字体字号更适合老年人，也减少了部分弹窗、广告的推送，减少了操作的复杂性。

《移动互联网应用(App)适老化改造调研报告》对3600多名中老年人的触网场景进行了调研，指出社交通讯、新闻资讯、生活购物娱乐等三类移动互联网应用(App)是“50后”~“70后”中老年人使用频率最高的App。

记者在随机街采中发现，许多老年人对于这些完成适老化改造的App比较满意，认为在界面设置、字体设置等方面，有了很大提升。但仍有许多老年人对适老化改造知晓程度不高，对改造结果也不尽满意。

65岁的王守和(化名)诉记者，虽然自己听说过这些适老化App，但自己还是对操作不熟悉。“我家孩子之前教过我一些软件的老人模式，但换个软件方法就变了，各

种按钮的位置也不一样，总之感觉有点乱。有时候首页点进去后，第二级界面又复杂了。”

还有很多老人，对适老化改造知之甚少，尤其在农村地区，记者初步调查发现，许多农村老人智能手机在手，用的却依旧是老年机的功能。“主要是孩子们教，没有其他学习的途径，所以总是忘，总是学不会。”

帮助老年人跨越“数字鸿沟”

那么，老年群体对互联网适老化改造的真正需求究竟是什么？

根据《移动互联网应用(App)适老化改造调研报告》，最让中老年人上网过程中感到为难的六个问题是，出行需要(健康码、行程码)、医院挂号、银行业务办理、购买车票(机票、火车票)、扫码支付、线上缴费等。

而这份调研报告建议，互联网从业者在改造App时，要先洞悉老年用户需求，注重功能上的精细化调整。唯有如此，老年人才不会对新技术望而生畏，真正帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

南京市居家养老协会副会长张纯在接受媒体采访时表示，一些互联网应用的适老化改造虽然在字体、界面上进行了改变，但并没有从根本上解决问题。“目前很多适老化产品的逻辑是用户发现问题、提出问题，媒体号召，国家下达文件，企业方做出整改。如果在产品开发设计时就能有效规避这些问题，从老年群体需求出发，适老化App才是助老而不是阻老。”

在业内人士看来，互联网应用的适老化改造不仅要改变视觉设计，更要让老年人能够获取有用的信息，进而去利用网络环境改善生活。尤其是信息资讯类平台，要思考推送的内容是否适合老人，并将适老化理念融入产品设计的全生命周期，不断提升老年人使用体验，真正做到为老年人服务。同时，要加大宣传普及力度，让城乡老年人都能找到学习的途径。

同时，一些专家认为，互联网适老化改造既是扶老助老的重要形式，也是激发老年群体价值的重要方面。

第七次全国人口普查数据显示，我国60岁及以上人口已达2.64亿人，占总人口的18.7%。未来五年之内，这一数字将突破3亿，我国将从轻度老龄化进入中度老龄化阶段。

“对于中老年人群的触网前景，我们的判断是非常乐观的，尤其是随着六零世代人群的退休，他们中相当多的人接触到PC、互联网，届时中老年人群的价值将被充分认识与挖掘。”边长勇表示，相信随着中老年人群触网数量的增多及互联网使用水平的提升，相比年轻人更加有钱有闲中老年用户的价值将被更多互联网公司注意到，面对主流App适老化改造的态度也将更加积极。

严禁“大数据杀熟”

个人信息处理者利用个人信息进行自动化决策，应当保证决策的透明度和结果公平、公正，不得对个人在交易价格等交易条件上实行不合理的差别待遇。通过自动化决策方式向个人进行信息推送、商业营销，应当同时提供不针对其个人特征的选项，或者向个人提供便捷的拒绝方式。

个人信息保护法第二十四条

加强规范个人信息处理活动

个人信息处理者应当根据个人信息的处理目的、处理方式、个人信息的种类以及对个人权益的影响、可能存在的安全风险等，采取下列措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，并防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失：(一)制定内部管理制度和操作规程；(二)对个人信息实行分类管理；(三)采取相应的加密、去标识化等安全技术措施；(四)合理确定个人信息处理的操作权限，并定期对从业人员进行安全教育和培训；(五)制定并组织实施个人信息安全事件应急预案；(六)法律、行政法规规定的其他措施。

个人信息保护法第五十一条

处理个人信息要“稳且好”

处理个人信息应当保证个人信息的质量，避免因个人信息不准确、不完整对个人权益造成不利影响。

个人信息保护法第八条

个人信息处理者应当对其个人信息处理活动负责，并采取必要措施保障所处理的个人信息的安全。

个人信息保护法第九条

个人信息须“来去透明”

处理个人信息应当遵循公开、透明原则，公开个人信息处理规则，明示处理的目的、方式和范围。

个人信息保护法第七条

任何组织、个人不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息；不得从事危害国家安全、公共利益的个人信息处理活动。

个人信息保护法第十条

除法律、行政法规另有规定外，个人信息的保存期限应当为实现处理目的所必要的最短时间。

个人信息保护法第十九条

个人信息保护法正式实施

这些变化值得关注

为了保护个人信息权益，规范个人信息处理活动，促进个人信息合理利用，《中华人民共和国个人信息保护法》于2021年11月1日起正式实施。个人信息保护法共八章七十四条，在有关法律的基础上，进一步细化、完善个人信息保护应遵循的原则和个人信息处理规则。作为一部切身维护大众个人信息权益的法律，个人信息保护法在这些人民群众关注的方面做出了规范。

不得过度收集个人信息

处理个人信息应当具有明确、合理的目的，应当与处理目的直接相关，采取对个人权益影响最小的方式。收集个人信息，应当限于实现处理目的的最小范围，不得过度收集个人信息。

个人信息保护法第六条

来源：《中华人民共和国个人信息保护法》

“水军”在网络世界控制热搜、流量，炮制虚假舆论，轻则影响公众的判断、选择，重则损害他人权利、影响社会公平，危害严重。加强行业监管是斩断“水军”产业链的关键，对于涉嫌犯罪的网络“水军”，必须深挖产业链，斩断利益链条。同时，还要加大网络权益的民法保障力度，对网络侵权行为，加大赔偿处罚力度。

□ 新华社记者 杨淑馨

晚上8点，一条影视宣传任务在微信群内发布。姜瑞(化名)很快就在群内敲下回复，随后她登录自己的微博账号，将群内早已准备好的文案和图片发送出去，“xx的演技真的好有感染力，情绪传达相当到位。”结尾附上作为宣传重点的话题词条。待群主审核完成任务发送情况后，姜瑞便成功获得两元的收入。这就是姜瑞兼职工作的主要内容——当一名娱乐圈“水军”。

刷好评、写推广软文、泼污水……有的一个月能挣上千元。记者调查发现，游走在灰色地带的网络“水军”主要是一些兼职人员，他们在网上接单，兼职做“水军”挣零花钱。

几个月前，姜瑞经介绍加入一个兼职群。经过简单培训，她成了一名“水军”。姜瑞说，主要工作内容是在微博宣传明星动态、影视作品，由派单人发送任务，群内的兼职“水军”抢单，随后在微博内发送撰写好的宣传文案。“只要有社交账号就能挣这个钱。”

据业内人士介绍，网络“水军”既有机器账号，也有真人账号。机器账号俗称“僵尸号”，主页通常都是批量的广告宣传，容易造成“一眼假”。而真人账号则因更为个性化的表达，在网络炒作中更受青睐。

广州某营销公司工作人员秦小燕(化名)告诉记者，一些“水军”公司披着公关公司的“马甲”，实则是几个人的“小作坊”，大量收集真人账号。由于雇佣专职“水军”成本高，他们瞄准了兼职群体。

“点个赞、发条评论就能有几毛到几元的收入。这段时间灵活、工作量不大的‘兼职’，对想赚点零花钱的年轻人很有吸引力。”暨南大学新闻与传播学院教授张潇潇说。

广州市民刘方方(化名)说，不少朋友都加入了兼职“水军”群。“起初是某个人在微博上看到招募。为了挣钱，我们几个人都跟着她进群当了‘水军’。”

记者在QQ上输入“推广”“数据维护”等关键词进行搜索，发现存在大量提供“水军”购买服务的QQ群，覆盖各种社交平台。

此外，据一名“水军”招募者透露，拉人头还可以提成。这种招募方式使兼职“水军”社群病毒式膨胀。广州市白云区检察院第一检察部检察官肖雅菁介绍，购买“水军”服务的过程一般来说需要多层级流转，每一层级的获利都是赚取差价。做推广的多数兼职人员，位于这个灰色产业链的最底层。

张潇潇认为，“水军”在网络世界控制热搜、流量，炮制虚假舆论，轻则影响公众的判断、选择，重则损害他人权利、影响社会公平，危害严重。大家对此要有清醒认识，坚决拒绝以这种不正当方式获得报酬。

此外，法律界人士提醒，兼职“水军”还可能潜藏着法律风险。

肖雅菁表示，兼职“水军”如果发表不当言论，侵犯他人人身、财产权利，可能违反治安管理处罚法，情节严重的甚至可能触犯刑法，涉嫌的罪名包括网络型寻衅滋事罪、诽谤罪、故意传播虚假信息罪、非法利用信息网络罪等。如果作为组织者、组织、招揽其他人员散布虚假信息，同样可能涉嫌上述犯罪，且在共同犯罪中如果起到主要作用，则要被作为主犯处理。

多年来，“水军”如同网络空间的牛皮癣，长期存在却又难以根治。

秦小燕说，“水军”在一定程度上给平台带来了流量。为了热度，平台在监管方面有时“睁一只眼闭一只眼”。同时，兼职“水军”背后代表的是真人账号，相比机器账号而言，在监测层面具有一定难度，出现平台“不愿管”“不好管”的局面。

张潇潇认为，加强行业监管是斩断“水军”产业链的关键。在技术层面上，平台应当加强对异常转发、评论等网络活动的识别与监管。肖雅菁建议，加大对互联网公司的行政监管，落实互联网用户实名制。

受访专家表示，当前“水军”产业已经形成了完整的灰色乃至黑色产业链，但由于各个链条之间的联系并不紧密，在信息网络上将任务化整为零进行发布，由网络兼职人员去“认领”，这种跨地域性和分散性增加了打击难度。

肖雅菁表示，网民在网络中的身份虚拟性和主题的不确定性，也为“水军”提供了保护的外衣，导致发生网络“水军”案件时，监管部门确定行为主体具有一定的难度和不可控性。

“网络‘水军’活动的开展都是依靠网络平台进行，因此其发布信息和资金交易留下的都是电子证据。收集电子证据需要有很强的专业知识和技能，目前侦查机关或者相关监管部门与网络企业的信息共享机制有待健全，很难保证及时、高效、规范进行电子取证，影响了对‘水军’的查处。”肖雅菁说。

受访专家建议，进一步完善相关法律法规，提升相关部门对网络平台的监管能力，加大对“水军”的打击力度。对于涉嫌犯罪的网络“水军”，必须深挖产业链，斩断利益链条。“同时，还要加大网络权益的民法保障力度，对网络侵权行为，要加大赔偿处罚力度。”肖雅菁说。

(参与采写：刘琪 易笑嫣)

揭秘娱乐圈兼职『水军』江湖

靠刷赞、写推广软文、泼污水挣零花钱