

新政满月 老年人的“数字鸿沟”消除了吗

科技的发展不断刷新着人类文明的“进度条”，然而在这一过程中，老年人却成为了一个极易被忽视的群体。随着“全面预约时代”的到来，破解老年人“数字鸿沟”问题变得更加紧迫。就此，一个月前，国务院办公厅发文明确要求各方推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。如今，针对新政实施效果，北京商报记者深入调查了医疗健康、旅游、电商等近10个与老年人日常生活息息相关的领域，了解当前各行为老年群体到底做出了哪些调整，以及未来解决“数字鸿沟”问题的长效机制到底应该如何建立。

供需错位仍待弥合

出门扫码、出行预约……大量不断更新的智能化创新服务为老年人的日常生活划下了一道“数字鸿沟”，此前，各地也陆续出现因不了解网上操作流程或者智能手机新功能等内容而在生活中处处碰壁的老年人。

北京商报记者调查发现，冰冻三尺非一日之寒，消除“数字鸿沟”也并非朝夕之事。

刚退休不久，能够使用一些功能相对简单电子产品的王大翁（化名）告诉北京商报记者，自己在出门“看世界”的过程中还会遇到一些棘手的“智能化难题”。中青旅旅游网市场发展群总经理助理冯若宾介绍，随着疫情防控进入常态化阶段，跨省游重启，不少旅游企业推出了大量线上预订促销活动，然而在此过程中，却有不少老年人反映：面对在线平台发布的各种纷繁复杂的折扣、优惠，自己参与起来确实比较困难，通常都需线下门店工作人员“手把手”教导、协助操作。而且，老年人即使想要在网订旅游产品，也常常卡在签合同、身份信息或照片的输入上传、人脸识别等环节，不得不承认，旅游行业针对这一群体的服务细节、产品设计仍有不小的完善空间。”冯若宾称。

医疗

北京市卫健委提出，全市二级以上医疗机构需在入口增设老年患者“无健康码”绿色通道，配备人员帮助查询健康码；医疗机构专门安排了导诊员，协助老年人就医。

日常出行

针对老年人等使用北京通养老助残卡的人群，北京市政交通一卡通有限公司开通了在线办理延期服务，下载相关App，点击“特种卡延期”，按操作提示将卡片贴近手机背部感应区域进行读卡，等待数秒即可完成。

政策出台后多个领域的新变化（北京）



旅游

北京市公园管理中心要求各家公园在各个售票点提供多种方式的支付渠道，包括现金、银行卡和电子支付等，让不同年龄段游客有更多选择。

上线“专属服务”

为解决上述问题，11月下旬，国务院办公厅发布了《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《方案》），聚焦老年人日常生活涉及的出行、就医、消费、文娱、办事等7类高频事项和服务场景，提出了20条具体举措要求。

实际上，《方案》发布以来，各地已有不少领域立即启动了针对老年人的产品、服务优化调整。举例来说，近期，北京市卫健委就提出，全市二级以上医疗机构需在入口增设老年患者“无健康码”绿色通道，配备人员帮助查询健康码，协助无手机老人通过手工填写等完成流行病学史调查，缩短等候时间。作为医疗健康领域的代表企业之一，慈铭健康体检管理集团相关负责人也向北京商报记者介绍，为进一步便利老年人前来体检，近期，体检机构纷纷专门针对老年客户群体拓展了服务范围，像慈铭就为老年人规划了排队高峰期的“专属路线”，尽量减少老年人的排队时间，同时为导诊护士增加了面向银发族群体的专门培训；此外，我们还会根据每日的VIP预约情况，优先为老年人提供升级服务。”上述负责人称。

而在旅游行业中，北京市公园管理中心就要求各家公园在各个售票点提供多种方式的支付渠道，包括现金、银行卡和电子支付等，让不同年龄段游客有更多选择。值得注意的是，厦门经济特区发布的《老年人权益保障若干规定（草案）》提出，需提前预约的博物馆、公园、景区等场所，应当保留人工窗口和电话专线，为老年人保留一定数量的线下免预约进入或购票名额，并提供必要的信息引导、人工帮扶等服务，拟将相关服务进一步法定化。

而在日常出行方面，北京市政交通一卡通有限公司养老助残卡项目负责人寇鸣还告诉北京商报记者，目前本市已经针对老年人等使用北京通养老助残卡的人群，开通了足不出户在线办理延期的服务，下载相关App，点击“特种卡延期”，按操作提示将卡片贴近手机背部感应区域进行读卡，等待数秒即可完成，步骤相对简单。而且，这项操作不必一定由本人进行，子女也可轻率“代办”。

还需长效机制“治本”

在业内看来，新政出台首月，各领域推出的应对之策，大多还是为解决当下最迫切问题的应急举措，而真正地弥合、消除“数字鸿沟”，需要的还是更“治本”的长效机制。

在中关村大健康服务平台主任迟胜看来，目前大部分涉及老年人日常生活领域的企业，都已经开始有针对性地提升服务、强化细节；但长远来看，真正解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，还需供给端在研发及创新上做些文章。”他以电商平台举例称，老年人对智能手机、App普遍比较陌生，但大部分老年人均可使用电视及遥控器。若将电商平台接入到电视中在电视上罗列商品，让老年人通过遥控器即可下单，或许在一定程度上带动他们参与这种新兴消费形式。不过，迟胜也指出，这种模式投入相对较大，对供应商的要求也比较高，企业拓展相关业务还需量力而行。

其实，当前有不少行业已经在筹谋基于老年人常用消费场景的“解决方案”。据冯若宾介绍，今年开始，平台将持续对手机等线上端产品做出一些改进，比如增加更多的文字及图片展示，并将相关素材做放大处理等。“同时公司还将进一步优化整体预订流程，尽可能减少需老年人自行填写的信息，服务方面，我们会增加电话业务员调配比例，尽量为老年人提供一对一的服务。另外，随着明年线下门店的升级改造，公司会专门设置工作人员值守，为老年游客留出专门的柜台和服务专员，尽可能保证老年人的消费体验。”

值得一提的是，还有老年人表示，自己在使用北京通养老助残卡时遇到一些问题，通过电话或线上可能没办法有效解决。针对上述情况，北京通养老助残卡服务中心相关负责人表示，老年人可向北京通养老助残卡服务中心寻求帮助，由其指派敬老服务专员提供上门服务。今后，这些专员将为周边社区的持卡用户提供就近服务，他们可针对有需求的持卡人提供面对面的“答疑解惑”，听取反馈意见。据悉，目前这项制度已在朝阳区小关街道启动试点，并通过北京通养老助残卡服务中心官方微信开放专员招募，未来会逐步拓展服务覆盖范围。

迟胜指出，智能化发展一定是未来的主要趋势，但在此过程中，还需兼顾多层次群体的实际情况，并根据不同老年人的年龄段来进行调整；用技术解决技术带来的难题，或许是更好的解决方式。”

北京商报记者 蒋梦惟 杨卉

线上自习室为何突然走红

想做“社交”的自习室

北京商报记者通过调查发现，像同桌、Timing甚至B站学习区这样扮演线上自习室角色的产品已经收获了一大批用户。这些产品的定位更偏向社交化。主要功能为帮助用户实现相互监督、相互鼓励打卡进行学习。

今年24岁的学生小李使用过Timing和同桌两款线上自习室App。选择线上自习室是为了和朋友们互相监督对方学习，我想找一个能面对面学习打卡的软件，但当时线上的办公软件很少，还没有钉钉、腾讯会议这样的办公软件，用微信视频会很卡，而且处理消息很不方便。”

小李说，一开始用Timing的时候，可以创建自习室语音或者通过视频连麦来学习，结束以后还能自动生成视频剪辑。“一开始Timing的用户大部分都是大学生，也有少部分高中生，总体来说学习氛围还是不错的。后来Timing开始改版，给我一种从功能型App向社交型App转变的感觉，用户界面变得很复杂，还有一批KOL开始入驻，而且打开App全是小视频，很像抖音的界面，用过几次我就不再用。”

在这之后，小李又和朋友尝试用过“同桌”App，却还是面临着同样的问题：功能不够简洁，无关内容太多、卡顿严重等等。另一位准备考研的学生王峰（化名）告诉北京商报记者，在考研期间，他和朋友们一起用的线上自习室软件是一款名叫番茄ToDo的产品。“在我看来，这样的软件功能都大同小异，主要就是用来计

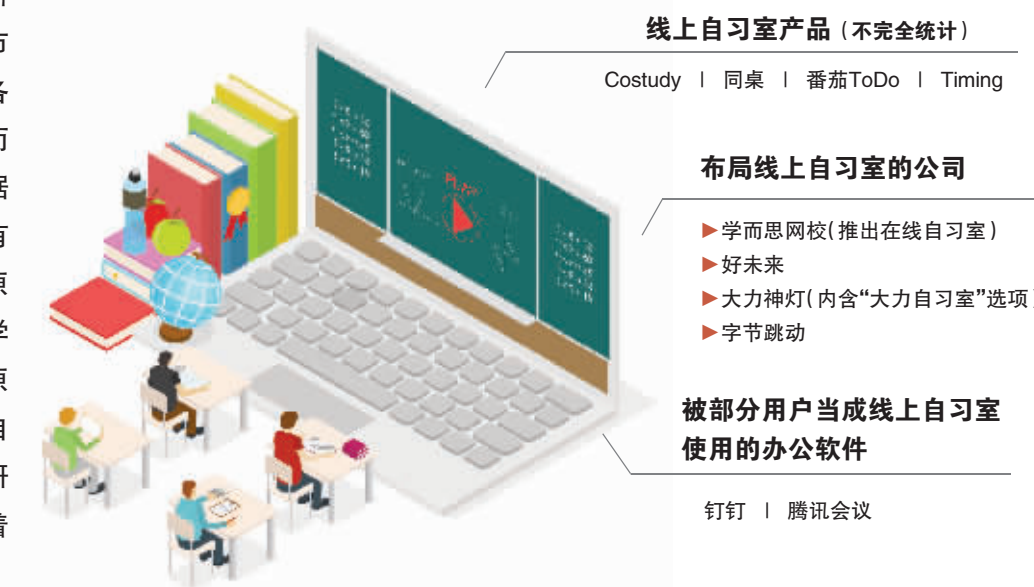
线上自习室作为新鲜事物，近年来不断涌现。近日，北京商报记者调查发现，目前市面上已经有了Timing、同桌、番茄ToDo等各类线上自习室App。同时，好未来旗下的学而思网校也于近日上线了线上自习室功能。据了解，学而思网校推出的线上自习室还配有专门的班主任老师，用线上视频的形式还原教室自习的场景。有使用线上自习室的大学生用户告诉记者，他们使用线上自习室的原因通常是出于对时间的规划需求和加强自身的自律性。由此可见，从K12阶段到大学研究生阶段，不同年龄段的学生对自习室有着差异化的需求。

时和强制学习，起到学习的辅助作用，但基本上这些功能也都有破解的办法。”

有趣的是，小李和王峰在弃用这些“线上自习室”为主要功能的App后，不约而同地选择了腾讯会议、钉钉这样的办公软件作为新的“自习据点”。这些办公软件的强工具属性恰好满足了他们的需求：“这些办公软件用来开会、连麦讨论、视频学习挺好用的，而且钉钉还能保留资料。”小李表示。

用户群年龄下沉

在调查中北京商报记者发现，使用线上自习室App的群体以大学生为主，中小学阶段使用线上自习室的学生并不算多。据了解，在今年



9月，学而思网校推出了线上自习室功能，面向K12阶段的学生提供线上自习室服务。从大学生再到中小学生，线上自习室的用户群体年龄正逐步下沉。

学而思网校线上自习室项目负责人赵晓炜告诉北京商报记者，推出线上自习室产品的初衷是基于对目前学习场景的洞察与理解。赵晓炜告诉记者，学而思网校推出线上自习室是希望搭建出和学校类似的学习场景，引导学生形成学习的良好习惯，激发学习动力。

此外，对于目前市面上已有的一些线上自习室App，赵晓炜认为，这些产品的用户群体实际上是具有自主学习能力强的人群。“他们希望自习室解决的问题可能集中在提高专注度，

解决拖延症、强迫症这些方面。但回到K12阶段来看，中小学生对来说心智更不成熟，自身还没有形成完整的学习体系和学习目标。”

值得注意的是，相较于成人学生对自习室的需求更为多元，赵晓炜将这些需求分为了四个阶段：第一个阶段是监督，确保孩子在学习；第二个阶段是检查，检查作业有没有真正完成；第三个阶段是批改阶段，批改阶段的逻辑需要有更专业的人士来介入；最后一个阶段是答疑，落到知识点层面。”赵晓炜指出，用户对上述四个阶段的需求空间是不断缩窄的，呈现出金字塔结构的特点。“由此，线上自习室未来也是从监督出发，向答疑的方向发展，最终发展如何，能提供什么样的解决方案，同时打磨整

个供应链上的产品，降低成本，更加贴合用户需求，这些点都是未来探索的方向。”

自习室风起

实际上，近年来不仅线上自习室开始走俏，线下自习室也成为很多人眼里的好生意，大大小小的自习室遍地开花。在井喷市场的背后是庞大的用户需求，不管是中小学生还是大学生，舒适的学习环境已经成为刚需，提高专注力，摆脱拖延症也成为很多学习者的痛点。但尚未形成规模化的自习室市场，线上自习室产品本身并未形成较高的技术壁垒和竞争力等痛点问题，又不禁让人思考，自习室的这阵风能吹多久？

北京民办教育协会副会长马学雷认为，目前来看，线上自习室更多地发挥了一种线上监督的作用，除此之外在其他方面的作用并不明显。”当然，这种监督从一定程度上来说，解放了家长。”马学雷指出，如果线上自习室未来要朝着批改答疑的方向发展，配套师资能否跟上是个问题。“能力强的老师完全可以直接去教授课程，而单纯做自习室老师的创收可能没有那么多。”

同时，马学雷表示：“时时刻刻盯着学生让他学习，对孩子的自立自主能力培养并不一定是好事，把孩子放得更广阔一些，更加符合人才的培养规律。”而从中小学减负的角度来看，自习室解决的学习问题仍然集中在应试问题，和基础教育的改革方向并不相符。“我认为做线上自习室更需要谨慎，切莫强调强化应试，以免与政策和基础教育改革背道而驰。”

北京商报记者 程铭劼 赵博宇