

城市老年人信息无障碍建设问题与对策研究

——以合肥市为例

张涛 乔舒静 陈玉

(安徽大学 管理学院, 安徽 合肥 230000)

【摘要】: 随着人工智能、云计算等新兴信息技术的迅猛发展, 虽然我国信息无障碍建设也取得了积极进展, 但仍在信息通信基础设施建设、信息无障碍环境建设、智能化产品和服务应用等方面存在突出问题, 而社区信息无障碍标准化机制建设可以有效解决“信息障碍”给老年人带来的极大不便。本文选取合肥市智慧社区建设典型示范点, 以信息无障碍机制为研究对象, 通过实地调研了解现状并发现, 当前社区信息无障碍机制存在顶层设计欠缺、市场有效供给不足、产品服务质量不高和社会普遍认知不强等问题, 结合相关文献进行思考并对信息无障碍机制的建立健全提出合理化建议。

【关键词】: 智慧社区 城市老年人 信息无障碍 标准化

【中图分类号】: D9 **【文献标识码】:** A

近年来, 大数据、人工智能等数字技术深刻改变着人民群众的生产生活方式, 提升了人们生活的幸福感与获得感, 也激发出人们对更高质量生活的需求。数字科技的进步成为技术更新的推动力, 但与之相对的是, 老年群体由于多方面原因在信息消费、终端设备和服务与应用等方面存在障碍, 无法充分享受现代信息技术的快捷和便利, 出现了“数字鸿沟”。而通过建立健全老年人社区信息无障碍机制可以进一步提升老年人生活质量。老年人信息无障碍机制是一种以智能技术为主, 以产品服务为补充, 将通信基础与社区服务相结合的机制, 以达到为老年人提供更人性化与科学化的智慧服务, 便利通信生活的目的。目前信息无障碍建设缺少相应的理论指导, 信息无障碍机制标准体系的不健全使信息无障碍的推广较为艰难。基于此, 本文以合肥市智慧社区为例, 采用调查研究方法, 探讨社区老年人信息无障碍建设现状和存在的问题, 并针对性地提出建议。

1 城市老年人信息无障碍建设现状

1.1 相关政策情况

工业和信息化部发布的《互联网应用适老化和无障碍改造专项行动方案》中对如何推进互联网网站和移动互联网应用(APP)适老化及无障碍改造进行了论述, 从行政指导、技术推动和信用评价等多方面给出了指导性要求。结合《工信部、中国残疾人联合会关于推进信息无障碍的指导意见》和安徽省人民政府文件《安徽省无障碍环境建设管理办法》, 研究关于安徽省城市老年人信息无障碍建设存在的问题及其解决对策。

1.2 无障碍信息产品供给情况

1.2.1 信息无障碍基础设施的建设情况

目前，合肥市网络安全信息基础设施建设较为完善，相关智能终端配置也较为完备。部分社区开始建设针对老年人的信息无障碍基础设施，如社区健康一体机、自助公共设备等。在基础医疗服务设施方面，也增设了阅读机器人、语音提示器等信息无障碍应用场景，健全社区智慧医疗服务机制，进一步实现老年人就医便捷化。

1.2.2 智能产品的建设情况

据调查，老年人在智能产品的使用过程中存在操作困难、字体太小、声音太小等问题，技术开发商加快了智能产品的适老化，打造出带有大字模式，声音响亮，按键易操控的人性化智能产品。同时优化了产品的操作界面，简化适老化产品的操作流程，提升智能产品人机交互体验；企业积极打造适合老年人使用的应用模式，对其进行系统的维护与更新，让老年人更好地融入信息无障碍环境。

1.2.3 社区服务的建设情况

目前街道对老年人的信息无障碍建设颇为关注，具体表现为：不定期开展应用服务使用培训讲座、学习课堂和宣讲会活动。同时，社区中心护工帮助服务日益完善，主要包括：代购代缴服务、上门诊疗服务、出行陪伴服务和指导教学服务等。社区服务中心会定期询问并记录老年人的身体健康情况，以便及时更新信息和动态跟踪，进而提供更合适的服务。

1.3 老年人对于信息无障碍机制实施的评价

受年龄、文化程度、独居程度等因素的影响，老年群体对社区信息无障碍建设情况的了解程度存在显著性差异：有 12.5% 的老年人的了解程度为“一般”，表示“比较了解”和“非常了解”的老年人占比仅 10%，而超七成老年人对于社区信息无障碍建设情况表示“不了解”与“不太了解”。

社区建设信息无障碍机制是为老年人提供及时有效帮助的一种直接途径，可以有效减少老年人因身体素质、文化程度等影响所承受的不便。调研发现社区为老年人所提供的各项服务中最主要的是“语音播报服务”，占比为 27.8%，其次是“自助公共设备”，占比 27.3%，“电子版账单大字服务”占比 25.8%，而提供“应用服务使用培训”占比 10.8%，“社区中心护工帮助服务”只占比 8.2%。受服务资源和人员专业水平影响，社区在推进信息无障碍建设过程中所提供的专业的智慧产品培训不够，而后续的帮助服务更是不够重视。

通过调查老年人对于建设社区信息无障碍机制标准化的态度，可以进一步了解老年人的观念。根据对受访群体的问卷调查结果进行统计分析，发现一半的受访者认为有必要完善社区信息无障碍机制，33.8%的受访者表示“非常需要”，16.3%的受访者认为“不需要”，还有 16.3%的受访者持中立态度。总体来看，老年人对待社区信息无障碍机制的建设是呈现积极的态度，这有利于信息无障碍机制的实施与进一步完善。

2 合肥市信息无障碍建设存在的问题

2.1 顶层设计欠缺

2020 年 12 月 24 日，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》。该方案从宏观角度指明了方向，但各省市老年人信息无障碍建设仍存在权责划分不够明确，硬件基础设施落后，相关配套政策不充分、政策内容不具体等问题。此外，政府和有关部门对于信息无障碍资金制度不规范，涵盖内容不完整，致使信息无障碍建设存在资金使用效率不高、网络基站建设和网络安装成本昂贵等资金问题，致使信息无障碍建设较为缓慢。

未能及时建立老年人社区信息无障碍机制标准，也带来诸多问题，具体表现为：在政府方面，部分信息无障碍建设未能掌握关键技术，服务建设流于形式，浪费财政资源，存在社会安稳隐患。在市场方面，软硬件建设标准以及服务标准的缺乏是信息无障碍建设的主要问题。同时，从社区角度来看，由于缺乏有效地监督，容易致使社区信息无障碍标准体系运作混乱，难以保障老年人的合法权益。

2.2 市场有效供给不足

网络基础设施的建设情况直接关系到信息无障碍建设的完成程度，它是信息无障碍建设的基础和物质载体。调研发现，目前合肥市部分地区仍存在宽带网络服务不稳定，信息传输的效率与质量较低，宽带覆盖面积小，信号质量差等情况。同时，网络基础与公共服务融合力度不足，未能实现智慧建设的智能化、精准化和规范化。

智能产品适老化与信息无障碍建设之间的关系是相辅相成，相互增益的。调研发现，老年人在使用各类 APP 时均出现不同程度的困难，例如设备问题、文化程度限制以及身体原因等。此外，受消费观念、文化程度、独居程度以及对新鲜事物接受程度等因素的影响，老年人对智能产品的接受度普遍偏低，从而进一步加大了智能产品推广应用的困难程度，导致信息无障碍机制中有关智能产品的部分内容更倾向于概念化。

2.3 社区服务质量不高

社会工作专业的水平不高，缺乏信息无障碍帮扶意识，在代购代缴服务、上门诊疗服务、出行陪伴服务和指导教学服务方面仍旧力度不足，缺乏高质量的技能培训。在人员配备方面，目前社区服务中心并没有专门组建针对老年人的智能产品使用培训队伍。对于有特殊需要的老年人，社区服务中心不能提供个性化服务，使得部分老年人仍存在突出的“数字鸿沟”问题，且难以逾越。同时社区社会服务站与社区卫生服务中心建立的联系还不够密切，合作和互动不够积极，两者之间仍存在沟壑，不能为社区居民提供更高效的服务。

2.4 社会认知普遍不强

由于独居程度和文化程度等个体情况的不同，老年人对于信息无障碍机制建设的观念也存在一定差异。当前老年人对自身生命健康安全不够重视，对社区信息无障碍机制建设与自身权益保护的关联性认识模糊。进而导致老年人对智慧服务的认知程度和支付意愿偏低，对智慧健康养老产品的信任程度不高，对社区建立信息无障碍机制的支持力度也有待提升。此外，社区对自身智慧服务的引导和宣传作用认识不清，难以帮助老年人树立良好的智慧服务观念。

3 完善信息无障碍的合理化建议

3.1 健全相关配套措施

3.1.1 优化与落实相关政策

首先，政府作为政策的制定者和执行者，需通过颁布文件和落实相关措施，对公共基础设施进行无障碍改造。不断推动政策的制定和完善，统筹社会各方力量，参与到信息无障碍新政策的制定中，为信息无障碍建设提供良好的政策环境。对于现有政策，政府要积极进行修改与完善，使其内容更加系统化、规范化、具体化。同时，在有关政策中明确各主体责任，加强监管，切实做到责任落实到人。

3.1.2 加大资金扶持力度

落实与推进有关信息无障碍建设的基础设施离不开政府的作用，政府要将信息无障碍建设的经费纳入当地财政预算中，建立专门财政专户，专款专用，筹措社会多方资金，加大对信息无障碍活动的投入力度，形成以政府统筹落实，多方协调推进的资金体系建设，加强对新技术新业务的扶持力度，推动新技术新业务的开发。在政府的资助和扶持下，全社会要积极加强信息无障碍终端产品的供给，各市场主体将信息无障碍观念融入产品研发中，加强对技术研发的资金投入。

3.1.3 建立信息服务常态化标准体系

政府信息无障碍传播是维护和实现信息公平的重要举措，这就要求政府要坚持以人为本，在电子政务页面的设计上充分考虑老年人主体的需求，减少语言障碍和文字理解等问题，使老年人也能更好更快地获取政府信息，实现政府信息的公开透明化，保障每个公民都能无差异的获取政府信息的权益。政府要不断推动信息无障碍标准体系建立，完善市场主体的软硬件建设与服务标准。从而实现政府引领下以社区为主导，联合商家的三方联动的服务常态化体系。

3.2 加强市场有效供给

3.2.1 完善网络基础设施

政府应联合电信运营商、产品供给商共同创建信息无障碍建设环境，将信息无障碍建设融入信息化社会，并不断加强电信服务的无障碍化，具体建议为以下几点：

一是要实现电信基础设施的全覆盖，加强偏远地区的电信设施建设。

二是要不断推动智能产品的研发，进一步简化电信业务办理手续，创造性的开设上门办理，线上一键办理等业务，切实为老年群体提供便捷易行服务。

三是对老年群体提供资费优惠，通过政府补贴市场主体优惠、打折降价等方式使老年人享受更加普惠的电信服务。

3.2.2 推进智能产品适老化

社区作为老年人生活居住的前端场所，要不断加强社区智慧中心信息服务的可操作化、简易化和人性化，这就需要社区工作人员在老年人使用智能产品遇到困难时能够及时提供服务与帮助，为老年人提供讲解与现场教学。同时，社区应加强与智能产品生产商的联动，合理引入第三方服务，推广智能监测可穿戴的设备和移动养老的智能产品，并与厂商签订售后维修服务，实现信息无障碍商品的定点维修，定时维护，减少老年人在使用智能产品时出现“信息断联”现象。

3.3 提高社区服务水平

3.3.1 提高服务人员的专业化水平

社会各主体应不断加强自身队伍建设，学习相关技能，提高服务人员的专业水平，尤其是要加强专业人才队伍的建设，提高服务人员信息无障碍意识与责任，关注有特殊需求的老年人，在教学的基础上不断满足老年人的信息需求，在实现信息无障碍的基础上助力智慧养老。

3.3.2 密切服务站点与社区卫生服务中心的合作

社区应加强服务站点的信息无障碍建设，引进智能养老产品，推动智能产品适老化和信息无障碍基础设施的建设。同时，社区卫生服务中心要加强与社会服务站的联系，通过服务站点，可以帮助当地社区居民享受更加优质的高效服务，也能推动社区卫生服务中心设备的更新与服务态度的转变，由各个服务站点连接起来的巨大社会信息无障碍网，将对社会进行全面覆盖，进一步推动信息无障碍环境建设。

3.4 强化信息无障碍建设观念

信息无障碍建设是一项系统工程，需要从硬件上着力，也需要从观念、意识等方面着眼。社区作为老年人活动的集中场所，应当肩负起强化信息无障碍建设观念的责任，积极组织学习政府颁布的信息无障碍建设政策和相关文件的活动。鼓励老年人积极参加消除信息障碍的知识讲座，并通过举办相关比赛，以赛促学，使老年人接纳和学习使用无障碍电子产品，减少对其的排斥心理。老年人自身观念的转变与社区信息无障碍环境的改善这两股力量形成合力，共同推动信息无障碍建设观念的发展与传播。

参考文献:

- [1]工业和信息化部. 中国残联关于推进信息无障碍的指导意见[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2020, (35):52-55.
- [2]唐思慧. 信息无障碍原则及在电子政务建设中的实现[J]. 求索, 2008, (11):78-79+134.
- [3]何川. 国内信息无障碍的现状及其标准建设的思考[J]. 互联网天地, 2005, (S1):30-31.
- [4]褚连杰. 科技向善, 助力老年人融入“智能时代”[J]. 通信世界, 2021, (02):22-24.
- [5]韩鑫. 让信息无障碍成为社会共识[J]. 中国报业, 2021, (04):7.