

找到人工客服成最大需求 App 如何更“适老”？

移动互联时代，围绕网络产品的“适老化改造”，有助于老年人跨过“数字鸿沟”，也是社会敬老爱老文明风尚的体现。改造不能一蹴而就，记者发现，App 适老化在从无到有的过程中，确实付出了不少努力，也仍存有待提升的空间。

界面 “适老模式”不好找不会换

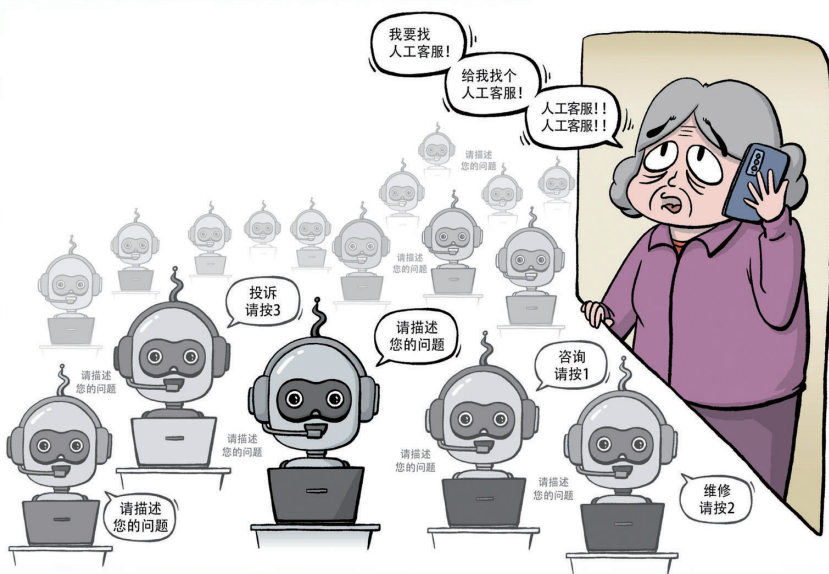
虽然以往从新闻中听说，一些应用软件推出了“适老模式”，但陈大爷并未考虑过尝试切换。“不知道哪些有哪些没有，有的话也不知道去哪找。”

针对适老化 App 消费监督评测，中消协曾发布专门的项目研究报告。其纳入评测的 104 款 App 中，40.3% 的 App 既无老年人专用版本，也无内嵌适老界面。在便于老年人理解方面，平均达标率仅为 66.6%。

康宜园社区服务站社工胡小京，在服务站坚守近 7 年，日常负责辖区老年、低保等工作，因为手机操作问

题向她求助的老人不计其数。近年来，她也注意到围绕 App 适老化的一系列相关设计，不过从呈现形式上来说，仍存在不低的门槛。“有的应用软件是出了适老化版本，但光是学习如何切换模式，就够老人找好久，都未必找得到。”

胡小京举例，简单一个名字，“适老”就有着多种表达。“比如很多软件叫作关怀模式，有些人不理解这就是老年模式。”记者发现，类似名称还包括长辈版、大字版、爱心版……最需要“阅读理解”的要算是中国银行 App 为年长客户打造的页面，被命名为“岁悦长情版”。



除了名称，很多 App 的适老模式至少操作 2 步以上方可切换。一般路径为，先点“我的”，再点“设置”。而“设置”按钮常被设计为六边形或者齿轮样式的图标，没有文字提示。更繁琐的例如高德地图 App，点击“我的”“设置”后，仍看不到适老模式在哪里。面对一溜选项，需要继续尝试“地图设置”，才能发现“长辈版”开关。别说老人，普通用户也得费劲找上一番。

有的老人会在子女帮助下，将常

用 App 切换为适老模式。不过在适老模式下，一些 App 的“标准版”切换按钮摆放位置令人不解。例如京东 App 和京东到家 App，适老模式下的“标准版”切换按钮都放在搜索框旁边。老人搜索查找商品时，非常容易误触。

二者不同的是，一旦误触“标准版”，京东 App 还会弹窗确认“是否真的要切换”。京东到家 App 则没有任何询问，直接“秒换”标准版，想再调回适老模式就比较难了。

服务 “适老功能”成了表面功夫

日前，工业和信息化部新闻发言人赵志国在国新办发布会上表示，已有 2577 家网站和 App 完成适老化及无障碍改造，“一键呼入人工客服”服务老年人用户超 3 亿人次。下一步，将开展数字技术适老化 2.0 升级行动，上线推广一批适老助残新功能。

提到 App 适老模式，人们的第一反应就是“字大”。胡小京称，这对老人而言几乎是“刚需”，从许多老人请她帮忙将手机短信、微信字体调成最大就能说明问题。“软件适老化我一般看到的都是大字体和高对比度，这个思路是对的，首先得让老人能看清楚。”

但遗憾的是，不少 App 切换成

适老模式后，首页虽字大醒目，点进具体页面，字又变小了。例如饿了么 App，适老模式仅在店铺列表页面以大字显示，若“相中”某家餐厅想要点菜，进到点单页面时便恢复为小字。热销、优惠、老板推荐……密密麻麻，毫无“适老”痕迹。

此外，许多老年用户认为，适老模式不应停留在字大字小的表面功夫，更应审慎思考所留存选择的功能。例如可去掉老年人显然用不太到的功能，对核心重点功能予以保留。既避免冗繁，又不能成了“空壳”。工信部发布的《移动互联网应用(App)适老化通用设计规范》还规定，App 适老版禁止广告插件，禁止

诱导下载、诱导付款等诱导式按键。

将滴滴出行 App 切换为长辈模式后，记者发现除了字体微微大了一圈外，与标准版毫无差别。一些功能因为字体变大，显示不全，只能以省略号的形式体现，反倒令人费解。除了“打车”，还有代驾、送货、借钱、企业用车、学生专属等等，诸多与老人出行并无关系的功能。

好大夫在线 App 的长辈模式，仅有“电话问诊”“我的订单”两个模块，还标注了“适合老年人使用”。然而记者在该模式下却找不到挂号的途径，咨询医疗顾问得知，“长辈模式下是不能申请医生服务的，您切换到标准模式就可以了。”

需求 找个真人客服依然很难

“更换智能燃气表后微信可以缴费，北京社保老人需要在‘京通’小程序认证，残疾人证，养老补贴类都可以在网上申请……”在胡小京的感受中，越来越多的事情可以通过网络办理，确实为老人提供了便利，也会让老人不断遇到问题。

面对新事物，有些老人比较畏惧，一直说自己“笨”，有些老人就会认真记。遇到喜欢研究的，胡小京会耐心教他们操作，嘱咐一次记不住可以下次再来学。“老人很喜欢找我们解决问题，不至于看子女脸色，或是子女太忙顾不上。”从旁观者角度，她期待适老模式可以提供语音沟通选项，帮助视力不好或手部协调能力较差的老人。“比如打开一个政务类 App，语音识别就能转到相应办理界面。遇到困难，能顺畅联系到人工客服询问就更好了。”

多机构联合发布的一份《移动互联网应用适老化改造调研报告》显示，中老年人对 App 适老模式最大的需求之一即是人工客服。但记者发现，

寻找人工客服，如今仍是一种对耐心的考验。例如，在铁路 12306 App 的“爱心版”模式下，有一个“电话订票”功能，拨打后仅有“××功能请按×”的电子播报。记者分别点击按键，逐个逐层听取了所有内容，未发现人工服务的对应途径。

中国农业银行 App 的“大字版”模式，右上角有明显的“客服”图标，进入后仍为在线客服页面。点击“客服电话”后，也是 5 位数的官方客服热线号码，需要耐心倾听一层层的功能播报，点击相应按键。

“一些银行类的 App，不用细听语音播报，直接说‘人工客服’，几次就能接通。”宋女士分享了一个“小窍门”，这是她替母亲打电话咨询银行时偶然发现的。记者尝试中国银行、中国工商银行、中国农业银行等 App，果然在电子播报过程中一说“人工客服”，语音便戛然而止，跳转至下一层播报，如是几次，即可将人工客服“召唤”出来。

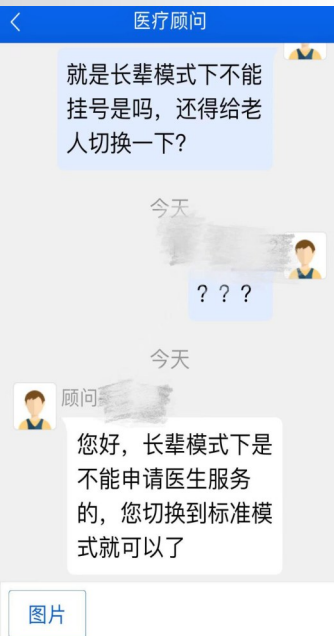
如此方便接通人工客服的途径，为什么不在语音播报开头就告诉用户？数字经济学者刘兴亮指出，推动智能客服代替人工，能为企业节省成本，背后算的是一笔经济账。在他看来，90% 的用户咨询的问题其实都很简单，合格的智能客服完全可以应对，也是未来不可阻挡的发展趋势。

历史潮流无法逆转，业内人士建议，一方面应不断完善对智能客服的提升训练，使其真正好用，同时也应对特定人群，保留寻求人工帮助的便捷途径。

对此，已有一些平台作出尝试。例如实名制登记的 65 岁以上老年人拨打三家电信运营商客服电话，可一键进入人工咨询服务，不必经过语音提示和数字选择步骤。抖音 App 开通“老友客服专线”，每天 7-24 时有专职人员在线接听。支付宝 App 也为 65 岁以上老人开通“暖洋洋热线”，老人拨打支付宝热线可直接连人工客服。（北京日报）



京东到家 App 适老模式，“标准版”切换按钮易误触且无二次询问



好大夫在线 App 长辈模式，不能申请医生服务