

不为人所知 使用不便利 页面太杂乱 App 适老化改造不太友好

为迎合各年龄层应用需求,各类手机 App 纷纷推出了“适老”等模式。可是“改造”效果难称理想,内容少、缺功能是普遍现象。

有人不知道 有人找不到

记者调查发现,人们对 App 适老模式感到陌生并不是个别现象。张女士在一家养老院工作,她说,身边的老人们为了玩手机,靠的还是老一套——把手机字号调大一些,而对于适老模式,老人们没有听说过,更别说体验了。

适老模式“养在深闺人未识”,一方面是宣传不够,另一方面,是有些 App 根本就没有这方面的功能。中国消费者协会去年 12 月发布的适老化 App 消费监督评测项目研究报告就显示,在其纳入测评的 104 款 App 中,尚有 40.3% 既无老年人专用版本,也无内嵌适老界面。记者测试发现,同类用途的 App 中,适老模式的推广程度也并不一样。比如买菜类 App,京东到家、叮咚买菜就搭载了

适老模式,而美团买菜等则没有。

有些 App 虽然内嵌了适老模式,但由于设置不够醒目,找起来也显得不够方便。一般情况下,App 适老模式的寻找路径是,先点“我的”,再点“设置”,才能找到切换适老模式的按钮。但也有更繁琐的,比如高德地图 App,点完设置之后,必须继续点击“地图设置”菜单才能看到切换模式的按钮。

这一番查找,别说老年人,对年轻人来说都不太容易。也有一些老人抱怨,别说第二步找适老模式了,连第一步的“设置”在哪都不知道。记者看到,许多 App 的“设置”按钮都是做成一个不太起眼的小图标,没有任何文字提示,老人找起来着实费劲。

浏览太繁琐 缺语音输入

好不容易进入了适老模式,使用起来也并非那么便利。比如买菜类 App 京东到家,切换到长辈模式后,记者点选了一家超市,想要在其中购买牛肉,但页面上却只有两款食用油,上滑下滑都没有其他产品出现。再一看,原来页面被限定在了“超级爆品”分区中,需要在页面上方的滚动条中左滑右滑,才能转到其他分区浏览商品。而分区的先后设置十分不合理,除了最靠前、只有两桶油的“超级爆品”分区,比较靠前的“秒杀”和“直降”分区中,也有很多与老年人日常购物不太相干的产品。比如“直降”分区,没有任何肉蛋蔬菜,反而有不少化妆品。

在选分区滚动条中右滑了好几下,记者才找到了“肉蛋家禽”区,可这里也只能看到猪肉产品。原来,和之前选分区一样,还需要在页面上的另一个滚动条中再右滑,找到“牛羊兔”分区,才能浏览牛肉产品。相比于选分区的滚动条,选肉类的滚动条字体更小,也更“细窄”,手指不灵便的老年

人想左滑右滑恐怕不太容易。

因为开启长辈模式并不方便,有些子女会提前帮老人把 App 的长辈模式调出来。而在京东到家 App 的老年模式中,主页右上角还会有一个切换标准版的按钮,如果不小心点击到,系统会直接切换回标准模式,没有任何的二次确认提示。这时老人再想调回长辈模式,可就比较难了。

还有的 App,页面布局上还会给老人“使绊子”。比如点餐 App 饿了么的长辈模式,上滑下滑浏览店铺的过程中,只要在页面上稍作停留,屏幕右边就会弹出一个“帮助”悬浮框,很容易误点。而这个按钮,明明可以放到不影响点击的页面底部,不知为何要以悬浮框的形式呈现。

此外,由于不太擅长打字,许多老年人需要依靠“语音”功能才能输入文字。但记者试用发现,包括上述的京东到家和饿了么在内,还有不少 App 的适老模式中都没有搭载语音输入功能。



垃圾功能多 还引诱借贷

页面简洁、功能明确,能更清楚地使用,是不少老人对 App 适老模式的期待。但有的 App,适老模式的简洁优化明显没有做到位。

在叮咚买菜 App 中,刚一切换进长辈模式,页面中间最显眼的位置不是商品,而是一排满减优惠券。但记者点击一键领取后,系统却弹出一行小字,不符合领取条件。这时,页面上“108 元新人见面礼待领取”的按钮还在一跳一跳,但怎么点都没反应。再退回到之前的界面,这些领不了的优惠券仍然占据着屏幕中央。

在打车 App 滴滴出行,

切换长辈模式后,记者一度没看出和之前的标准模式有什么变化,还以为长辈模式没有打开。仔细对比两个模式才发现,长辈模式仅仅是字体比原来大了一点,之前标准模式中的各种功能按钮依然存在,整个屏幕显得很“臃肿”。

这些功能,基本都与打车无关,比如“代驾”“骑行”“加油”,甚至还有“成为司机”。而在首页下方还有一个“有车”分区,点击之后,内容居然变成了“买车推荐”。

在滴滴出行长辈模式的首页和“我的”分区中,记者还看到了“借钱”功能。这类功能,在其他 App 也并不少

见,甚至还做了诱导和包装。比如美团外卖 App 长辈模式,点击“我的”之后,页面上出现了“1 笔立减金未领取”的按钮。点击之后,新页面中间则出现了一个“+2.67 元”的红包,再次点击却发现,系统要求用户申请借钱额度,才能拿到红包里的钱。

饿了么 App 的长辈模式情况类似,点击“我的”之后,页面中有一个“420 元外卖红包”按钮,点击之后却变成了一个某银行的信用卡开卡界面。页面下方的常见问题栏用小字标注着,虽然开卡免费,首年任意消费满 6 笔,才能免次年年费。

功能被删减 只剩“一张皮”

还有的 App,虽然适老模式看起来比标准模式简洁了很多,但在细节上的优化并不彻底。

比如高德地图 App,切换为“长辈版”之后,屏幕上仅保留了公共厕所、无障碍电梯、医院、银行、超市、幼儿园、公园等刚需场所,更加一目了然。但让人不解的是,想要查看某个具体场所的详细信息,比如附近的某家银行,页面又切换回了标准模式,字体又变小了,适老模式只是表面“一张皮”。

在这种适老模式下,如果老人想去银行,有“步行

路线”和“公交地铁线路”两种选择。如选“步行路线”的起点和终点,地图会显示全程预计用时和步行距离等,并能进一步查看详情,显示左转多少米,右转多少米等详细路线,但没有标准模式下的导航功能。在标准模式下,点选步行路线、开始导航之后,系统还会发出语音提示。可适老模式开启后,这一语音导航功能却消失了。系统完全变成了“哑巴”。

还有的 App,适老模式甚至连基本功能都失去了,完全变成了一张“空壳”。

在医疗类 App 好大夫在线的标准模式中,“普通门诊”“专家门诊”“预约挂号”“快速问医生”“按科室/疾病找”“按医院找”等模块密密麻麻,看得人眼花缭乱。切换为长辈模式后,整个界面是简洁了,但只有“电话问诊”和“我的订单”两个模块。

点击“电话问诊”,用户就进入与医疗顾问聊天模式。当问及“长辈模式怎么挂号”时,医疗顾问却回复称,“长辈模式能做的操作比较有限,只能查看订单,您换成标准模式吧。”(北京晚报)