

互联网时代,App如何更“适老”—— 人工客服,别让老人找不着

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%。

北京市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。“比如很多软件叫做关怀模式,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

前不久,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。”遗憾的是,不少App切换到适老模式后,首页虽字大醒目,点进具体页面,字又小了。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,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”。然而在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。”



本版图片来自网络

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,在某火车订票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。

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,已有一些平台做出尝试。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接入人工客服。

来源:北京晚报