

点餐少优惠 订房缺详情 导航没语音 广告藏得深

APP适老化不应只是字号变大

打开导航查路线,正常的语音实时导航变成了屏幕上“向东向西、左转右转”的文字说明;在APP里订酒店,没有图文并茂的房型详情介绍,直接跳转到了付款页面;点外卖,餐馆的菜单里少了性价比更高的超值套餐……开启了手机APP的长辈模式,使用者竟会遇到这些“不如不开”的局面,而在适老版APP中明确禁止出现的广告,如今还能偶尔被发现深藏在某些页面当中。

这样的“适老版”APP功能,到底是在助老还是在“坑老”?记者近日测试了15个APP的适老化改造成效,包括13个内嵌长辈模式的APP和2个独立的关怀版APP,发现问题不少。

■据《北京晚报》



图据新华社

导航软件“不会说话了”

向北步行10米后右转,步行224米后右转,步行126米后左转,步行27米后左转,步行37米后到达目的地……

看到导航软件上这样复杂的文字“导航”,想就近找个厕所的孙大爷彻底晕了。为了让老人出门方便,孙大爷的家人特意给他下载了高德导航,还专门设置了长辈模式,怕的是功能太复杂,让孙大爷用不明白。可这样的“长辈模式导航”,孙大爷直言“我都看不明白”。

记者打开该软件的长辈模式,首页上将公共厕所、无障碍电梯、医院、银行、超市、幼儿园、公园等老年人高频查询的场所归类,并在地图上显示具体的点位。点击想去的地点后,平台随即给出步行或公共交通两种路线指引。但是,两种路线全是文字描述,导航软件最实用的语音实时导航功能却缺失了。

记者点击搜索附近的公共厕所,地图上显示出一条静态路线,并给出了以下的文字描述:“向东步行130米后左转,步行26米后右转,步行169米后左转,步行70米后右转,步行27米后向左前方行走,步行13米后到达目的地。”使用过程中,全靠用户自己看着文字描述,跟着感觉走。即便方向完全背道而驰,导航也不会有任何反应。

如果选择公共交通路线,到了需要步行的路段,连方向都不再提示,只给出“步行xx米”的数字。

除此之外,导航路线只能自选终点,起点默认是用户当前定位位置,用户不能自由选择起点规划其他路线,也没有历史搜索记录和固定目的地设定。也就是说,即便是“家”这样的高频目的地,每一次搜索路线都必须重新输入一次地址。

订房软件“缺少介绍了”

像这样功能缺失的长辈模式改造并非孤例。在一旅游预订平台上,记者开启关怀版后,酒店、机票、火车票、跟团游四项对老人最实用的功能以超大图标的方式出现在首页上。拨打电话咨询客服的端口也十分醒目。记者测试了一下预订酒店的功能,页面极简,选择城市和入住离店日期后即可查询酒店。

但记者确定了酒店再选择房型时,问题出现了:点击任何一个房型后,并不像常规版一样对房间内的

用品、家具、各类设施等进行图文并茂的全面介绍,而是直接跳转到了付款页面。对房型的介绍仅有一张比指甲盖稍大点的图片,以及房间面积、有无早餐、床型、取消政策等几项基本内容,完全无法看到房间内的更多图片介绍。经过这样简化的APP,反而让老年人应享受的服务打了折扣。

更让人匪夷所思的是,外卖APP的长辈模式,竟过滤掉了一些优惠活动。记者在一平台常规模式下选择了一家必胜客餐厅,

菜单内有多个优惠活动,然而记者切换至长辈模式后,菜单内的餐食几乎都是单品,性价比更高的套餐和“买一送一”等优惠活动都不见了。

记者就此问题询问客服,对方解释说,长辈模式主要是为了方便年长用户使用,页面展示上做了简化,所以一些特定活动入口或套餐类型在展示上会有所不同。但客服也表示,如果因此把优惠套餐也过滤掉了,确实不太合理,反而让长辈们享受不到实惠了。

语音交流“识别不出来了”

记者测试的APP长辈模式或关怀版APP,都对页面字体和图标做了放大处理。相比常规版,页面确实简洁了不少,原本繁复的功能设置也“瘦身”了。不过,当记者继续点击进入二级、三级页面时,部分APP又现了“原形”。

例如,一家头部电商APP首页,以大字体、大图标的样式显示,首页上商品介绍的字体也比常规版大。不过,当记者点开一个商品的

详情页后,页面字体却与常规版相同。秒杀、超市等频道的页面显示也与常规版一样。

在一款物流APP的长辈模式下,首页功能进行了高度简化。然而,记者点开某一个包裹的物流详情页后,页面显示就回到了常规版状态。

很多老年人打字不方便,语音交互破解了这个难题。记者测试的APP中有半数都引入了语音输入搜索的功能,但个别APP的语音功能

却存在“交流障碍”。

“有什么可以帮您?”在腾讯地图关怀版首页,记者点击搜索框中的语音输入按键后,传来了温柔的声音。记者说去“天安门”,软件错误识别成“三门”,记者接着返回重试,页面又变得毫无反应。偶尔识别成功时还有些“碰运气”。

由此可见,部分APP的适老化改造还是“半截工程”,尚待系统性完善。

引流广告“藏得更深了”

手机APP中层出不穷的广告误导老人,甚至影响老人正常使用的新闻屡见不鲜。《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》明确规定,适老版界面、单独的适老版APP中严禁出现广告内容及插件,也不能随机出现广告或临时性的广告弹窗。

记者在测试过程中发现,部分APP的普通版本中仍有广告,而“长辈模式”下的广告,同样没有禁绝,

只是“藏得比较深”。

在爱奇艺的长辈模式下,仅有四个频道。记者进入这几个频道翻查,节目列表中并未像常规版一样插入广告。但记者点击观看某个节目时却发现,在下方更多节目的列表里,每隔几个节目就会出现一个广告,虽然不是弹窗或强制性广告,但也与规范的要求相悖。

工信部自2020年12月开展互联网应用适老化及无障碍改造专项

行动已近6年。根据今年1月工信部披露的数据,已有3092家与老年人生活密切相关的网站和APP完成了适老化及无障碍改造。

记者测试的APP中,都已进行了适老化改造,但存在的问题也说明,适老化不应仅满足于增大字体,简化页面,如何对照规范,真正从满足老年人需求出发,让老年人敢用、会用、好用,才是适老化改造的应有之义。