

## Learning from China to Design More Inclusive Systems Bridging the Digital Divide for Older Adults

### 向中學習設計更具包容性系統 跨越老年人數字鴻溝

黃美鳳博士（拉曼理工大學副教授）

马来西亚早期的数字化应用让许多老年人均被挡于数字技术之门外。纵观中国年轻人和老年人之间亦存在着雷同暨明显的数字鸿沟，马来西亚着实该考虑向中国学习如何重新设计公共服务数字化的系统与流程。仅限于在公共部门采用新数字流程和增加技术功能并不会自动提高效率或提供更流畅的用户体验，特别是对老年人而言。设计更具包容性的数字系统和流程才是公共服务管理数字化转型的关键。

在疫情期间，大多实体店均被封锁，然而马来西亚电子商务企业的累计收入却攒得8,964亿令吉，相比疫情前年增长了32.7%。从餐馆到购物，许多商店都转向线上营运以应对疫情。消费者的情况也雷同，他们亦转向在线交易，通过居家来减少面对面的互动以降低染疫风险。但，这新型态也见证了老年人没有具备在网上生活的能力，与在信息技术中长大的新生代们不在同弦上。

鉴于政府机构正积极推动马来西亚经济在线化，这亦导致年轻人和老年人之间的“数字鸿沟”也随之扩大。政府在2020年预算案中鼓励企业采用数字技术，在五年内提供5亿令吉和为每家公司提供高达5,000令吉的50%配套补助金，以实现业务运营数字化。此外，去年11月，马来西亚政府成立了国家数

字经济和第四次工业革命理事会旨在提高本地能力并鼓励全面性数字化。

网站和智能手机应用程序等数字工具的设计往往存在着缺陷，很多时候并没有仔细考虑其可用性，一旦达到了预期功能，系统设计人员通常就会停止设计工作，并不再关注其可用性。例如，许多应用程序将所有的功能都放在主页上，一些专业人士可充分地使用它，但老年人们却无从下手。

技术接触和经验有限的老年互联网用户更易成为网络犯罪的受害者，尤其欺诈和诈骗，或在社交媒体上传播错误讯息。有些老年人不熟悉术语，譬如无现金和在线支付，只因他们并没受过正确的相关教育、指导与支持。老年人运用电脑、互联网和一般技术经验也较少。因此，他们对数字技术的发展速度感到惶恐，并且不愿尝试相对更为复杂的工具，例如无现金在线支付应用程序。综上所述，老年人历来在获得技术和利用技术的能力方面均面临着巨大的不平等，如果数字鸿沟持续存在，老年人将继续成为弱势群体。政府绝对有必要采取相关行动以增加老年人获得技术的机会并实施数字扫盲计划。

相较于面对中国2.8亿的老年人，中国多部门多措并举开展“智慧助老”行动，让老年人在数字化时代“养老”变“享老”。鼓励公

开出版发行的图书与报刊配备有声、大字、电子等无障碍格式版本，方便老年人阅读；鼓励社交通讯、生活购物、医疗健康、交通出行等领域的互联网网站、移动互联网应用程序，逐步符合无障碍网站设计标准和国家信息无障碍标准，均是中国积极应对人口老龄化所迈出的重要一步。

同时，中国也发布了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》、《互联网网站适老化通用设计规范》和《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》，开展“智慧助老”行动举措正在不断推进。今年3月，中国互联网络信息中心发布的第51次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，中国网民规模为10.67亿，互联网普及率达75.6%。其中，60岁及以上群体占比显著提升，达到14.3%。6月底，北京养老服务网正式上线运行，网站汇集北京市574家备案养老机构、1469家养老服务驿站等，方便老年人了解“家门口”的养老服务资源。

故此，马来西亚应该向中国学习如何跨越老年人数字鸿沟并打造一个无障碍智能社会，加强设施并配备指引标识，用实际行动助力老年人拥抱数字时代，造福老年人并实践社会发展目标。

这是一项由东南亚社科院研究中心（SEARCH）与拉曼理工大学（TARUMT）商业与政策研究中心，适逢“一带一路”倡议十周年，联合呈献的社会责任项目。

