

## 老人打车困境，不止陷在数字鸿沟

2023年11月14日 14:48 来源：北京晚报



寒风凛冽，老人街头打车难令人揪心。据本报报道，老人在街头扬招出租车的成功率很低。在朝阳医院东门的临时落客区，停靠的出租车几乎都是网约订单，一对老夫妻只得放弃打车，去往公交车站；东三环富顿中心附近，虽然出租车频繁出现，但在记者尝试招手的半小时内，无一出租车

应答。即便是在新源南路一处专门的出租车扬招站，不少显示“空车”的出租车，也鲜有停靠者。

天越来越冷，年轻人在户外站一会儿都冻透了，老年人更禁不起长时间的“招手冰冻”。帮助老年人快捷打上车，是严寒冬日该有的温情，也是一座城市适老爱老应有的温度。

移动互联网技术下，扬招打车早已被线上叫车取代，数字鸿沟成为老年人的路障。近年来，相关部门不断推进互联网适老化的改造。几家知名度较高的打车软件也在努力完善老年用户服务，或上线一键叫车、电话叫车等功能，或推出字号更大、页面更简单的老年版；或在北京扬招站牌新增了二维码及电话号图案。

各方想得那么周到，可为什么在记者的蹲守中，还是捕捉到了那么多从候车区默默移向公交站的蹒跚背影？填补数字鸿沟的努力收效不尽如人意，说明问题不只是嵌在数字鸿沟里。

要彻底解决老人打车难，不妨先问一问打不上车的老人，知道一键叫车功能、找得到扬招站张贴的打车电话吗？比如记者在调查中发现，一位大妈连设在家门口的暖心车站都没听说过，从来都寄希望于孩子叫车。服务信息的不对等，反而增加了城市服务资源的空置率。其次，不妨再问问出租车司机，那些行动缓慢的老年人，是师傅们普遍抢单的对象吗？在各平台不需要标注终点的“一键叫车”功能中，师傅们是否愿意撇下海量优质好单，去接一个没有目的地的老年人订单？此外，包括出行在内的多个领域智能软件，虽然都上线了老年版，但用户使用前仍免不了注册、登录、授权、认证等一番操作，每一个步骤都会劝退一大拨

老年人。遑论不少老人并不使用智能手机，依旧保持上街叫车的传统习惯。

让打车服务重新成为老年人称心的出行工具，需要政府、社会、企业、司机多方联动。数字鸿沟是一道技术鸿沟，更是知识和心理鸿沟。在智能服务呈现页面被简化的同时，需要更多人帮助老年人完成最基本的注册登录步骤，学会简单的使用规则，并获知更简易、更传统的打车渠道。出租车司机则应践行尊老爱幼的美德，多照顾老年人的出行需要，优先保障老年订单的派送。

有老年人在受访时表示，“太怀念出租车招手就停的时代”。他们怀念的，不仅是那时的简单和便捷，还有订单不需被对比、打车从容有序带来的幸福感。无论线上线下，老人招手打车，不该总是打不通的堵点与痛点。

单词：	lǐnliè 凛冽	jiūxīn 揪心	gàilǜ 概率	yìngdá 应答
	kuàijié 快捷	wēnqíng 温情	hónggōu 鸿沟	bǔzhuō 捕捉
	pánshān 蹒跚	jiǎnyì 简易	jiànxíng 践行	tòngdiǎn 痛点

讨论：1. 请谈谈你对“数字鸿沟”的理解。

2. 人工智能时代给我们的生活带来了哪些挑战？

源新闻：<https://www.chinanews.com.cn/sh/2023/11-14/10111677.shtml>

音声 URL：<http://ttn.co.jp/sound/text/files202312131702445542.mp3>