用心用力做好“数字帮扶”

  北京市的一些景点上线手语导览服务，助力听障人士更好游览观光；上海市启动信息系统改造，让生僻字可被识别；江苏省连续3年将“解决老年人运用智能技术困难专项普及培训工程”列入省政府民生实事，帮助老年人点亮幸福生活……随着数字化转型加速、数字中国建设持续推进，许多地方致力于拓展数字化的深度与广度，通过提升数字服务质量，让数字红利惠及更多人。

  当今时代，日新月异的数字科技和数字应用深刻影响着社会生活，为人们带来诸多便利。同时，也有部分人遭遇了困扰。比如，姓名中含有生僻字的人，在办理在线事务时容易碰到不便录入信息系统的问题。不熟悉电子产品的老年人、无法顺畅使用大众软件的残障人士、数字技能欠缺的偏远地区人群等，时常面临“数字焦虑”。《“十四五”国家信息化规划》明确提出：“加快弥合数字鸿沟，补齐农村地区信息基础设施短板，提升信息弱势群体数字技能。”补齐信息普惠短板，帮助相应群体更好融入信息社会、畅享数字生活，对于促进社会公平正义、增进民生福祉具有重要意义。

  建设数字中国，要让亿万人民在共享互联网发展成果上有更多获得感。不断提升数字服务的可及性、便利性、包容性，才能让更多人共享数字红利。近年来，我国致力于打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系。从接入来看，数字乡村和新型智慧城市建设统筹推进，智能技术培训走进乡村社区，各种智能终端陆续涌现……数字服务的触角不断延伸。从使用来看，近年印发的《关于推进信息无障碍的指导意见》《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》等文件，指导众多常用网站和APP完成适老化和无障碍改造，助推自动读屏、一键叫车、“关怀模式”等新功能在适老助残方面发挥积极作用。数字资源下沉基层，“数字帮扶”持续扩面，正绘就优质普惠的数字生活新图景。

  应当认识到，“数字帮扶”不能按一个模式“齐步走”。比如，高龄老人的需求侧重居家数字服务，残障人士则更需要带有身体辅助功能的产品。开展“数字帮扶”，必须精准把握各群体在不同场景下的真实诉求，提供多元多样的优质服务。在倡导数字化转型、推进数字化应用的同时，也应适当保留“非数字化”的替代选项。提高数字生活的包容度，有助于让人们融入数字时代的步履更加从容。

  在一定意义上，“数字帮扶”也意味着一种“赋能”。加大数字技能帮扶力度，将为特定群体平等参与社会生活创造更多可能性。比如，有的平台推出“扫码播报订单信息”，帮助视障咖啡师“无障碍”接单；有的平台推出智能语音系统，辅助听障、语障外卖员与消费者沟通。实践也表明，更大范围的数据互联、信息互通，有利于提升治理效能与公共服务水平。

  “数字帮扶”是一项系统工程，难以毕其功于一役，需要不弃微末、久久为功。政府、企业、社会、家庭凝心聚力、携手联动，在弥合数字鸿沟、降低数字门槛、保障用网安全等方面谋实招、求实效，就能打造更加包容、更有温度的数字环境，造福更多人。