

# 遥控器在手急得想动手 一口锅上有几十个按钮 “智能”电器 却让老人无从下手

伴随“智能化”理念大行其道,各种智能家电不断推陈出新。而对老人来说,一些功能繁多、操作复杂的家电产品,却往往令他们无从下手。

比如不少老年人在使用智能电视时遭遇困难,近半数老人找不到想看的电视节目。

将复杂视作智能,以及一说到“适老”就想到低端过时,均是认知上的误区。好的智能产品,应便于所有用户简单、轻松地上手使用。

## 调研——老人“玩不转”智能电视

“我妈不止一次抱怨过,家里电视不会用,找不到节目,也不知道哪些会收费,干脆不看。”读完《2022中国适老化电视调研报告》,章帅表示“深有感触”。

这份报告中,1191位50岁及以上被调查对象在“平时使用智能电视过程中遇到的困难”问题上,选择“开机后不能直达想看的电视节目”“设备多(机顶盒、电视机)不知道互相怎么切换”“操作复杂,不知道怎么找想看内容”的占到前三位。

在“遇到困难一般如何解决”问题上,40.3%的被调查对象选择“问孩子”。值得注意的是,还有高达27.2%的用户选择“直接放弃,不看了”,位于第三。

章帅介绍,自家的电视接入了中国移动电视盒

子以及小米盒子,一般默认启动的是移动电视盒子,电视频道都集成在首页。在他看来,相较小米盒子的各类应用,移动电视盒子的操作已经不算复杂了,但妈妈还是难以招架。“她主要觉得,换台不像普通电视只需要按上下键。现在页面都是折叠菜单式,要一层层点进去选择再退回原位,几次下来就搞不清楚了。”

年前,女儿给毕萍老两口买了台高清智能电视。“告诉我们即便电视台不播,以前的一些老剧、老电影,也可以自己点播看看。”

听着挺令人激动,女儿也帮忙下载了应用,购买了会员。可当老两口自己操作时,光是研究哪个软件是哪个图案都费了不少事。好容易找到搜索的位置,面对有几十个按钮

的遥控器,老两口也不会把拼音字母输入到屏幕中,只好首页推荐什么就看什么。要是遇到突然跳出的清理空间、升级软件等提示,就只能关了电视等女儿处理。

不看电视的老年人,在家能做什么呢?

不少网友提及,老人“玩不转”电视,就将视线转到智能手机上,短视频平台成为吸引他们的兴趣阵地。

章帅以妈妈常看的短视频平台为例分析,看短视频是被动接收信息,很像过去的电视,播什么看什么,不喜欢就换台。“其实老人的收视习惯也是这样,他们说的‘看电视’,往往并没有明确的一个非要看的目标。现在的智能电视多个图标选择、目录一层套一层,反而让老人无从下手。”

## 现象——传统旋钮微波炉很畅销

记者在北京南三环附近的一家电器综合卖场看到,不少电器都朝着身兼数职的“多面手”方向进化,内置功能又多又细,相应操作面板也显得颇为复杂。

例如,电饭煲可以根据米的种类选择东北米、五常米、泰香米或丝苗米,然后再选想要煮低糖饭、糙米饭还是杂粮饭,若是煮粥,则可以选择香浓粥、杂粮粥、砂锅粥等模式。

而店员主推的一款新型“微蒸烤一体机”,相当于将微波炉、蒸锅、烤箱集纳在一处,每个功能都对应着一排按钮,记者粗略数了一下,有近20个触控按钮。

“单一功能的家电确实不好找。”居民刘阿姨回忆,和老伴曾琢磨着添置一口高压锅,炖肉比较方

便,本想买一款传统高压锅,不需要显示屏和按钮,但卖场里摆的都是“按钮满满的”新式多功能锅。

刘阿姨60岁出头,平时还算能接受新鲜事物,但她坦言对做饭需要先点半天按钮的高压锅,心里起先也有些抵触。“后来听店员介绍,说这种锅更安全,也不用一直盯着时间。想着有时我们不在,儿子儿媳做饭不一定能掌握好火候,干脆就用人家给设定功能的锅吧,我们适应、学习一下,也能掌握。”

尽管接受了操作方面的门槛,刘阿姨对家电“多功能化”仍存质疑。事实上,她的高压锅不仅可以炖各种肉类,还能焖饭、煲汤,甚至蒸杂粮。“可做饭时总不能一口锅焖饭,做好了盛出来再炖肉吧?都是饭、肉、汤同时在不同的

锅里做,所以都多功能了,主要用到的功能也就一种,但价格就上去了,我那锅打完折还将近700元呢!”

在格兰仕微波炉柜台,记者刚一询问“简单款”,店员马上称,“我知道你说的那种,旋钮的嘛!上面是火力下面是时间,但我们现在没有货了。”

与此同时,她打开手机给记者展示一款微波炉图片,“年前来了一批货,卖得特别快,50多台2天就卖完了,你要是着急就网上看看。”

记者看到,很多品牌的机械旋钮类经典款微波炉经过优惠,价格为300元上下,较之动辄千元的“微蒸烤一体机”便宜了一大截。它们多打出“操作简单”“老人小孩都会用”等醒目标语,销量轻松过万。

## 相关链接

### 去多余化： 老年人有四盼

从伴音、导视,到A、B、\*和#……遥控器键盘上多达40余个智能按键,真正能用到的却没有几个,弄得老人一筹莫展。对此,相关从业者和老年问题专家学者纷纷对适老化的电器产品给出方案和建议。

#### 盼无遥控时代早点到来

“真正困扰老人的多是一些智能遥控器……”在长期的维修过程中,歌华有线的陈新义技师发现,智能遥控器设置了不少按键,其中一些平时很少用到。这是因为厂家对于遥控器的设计有很高的自由度。新增一些按键,有时是配合电视、机顶盒推广新功能,有时纯粹为了一个卖点……这种所谓的“一键直达”智能功能键实用性并不强。

有些遥控器存在另一个缺陷,是因一些电视自带系统智能不足,无法内置诸如调节画面色彩、亮度等基本功能,由此,这些“智能”只好体现在遥控器上,这也给老人的使用带来障碍。

陈新义进一步解释,进入网络时代,智能电视更新加快,强大的内置操作系统为简化电视机、各种机顶盒、网络盒子配备的遥控器提供了空间。未来,一些仅有三两个基本功能键的遥控器会大量出现,甚至声控电器也会进入老年人的生活,老年人的困扰就迎刃而解了。

#### 盼国家出台适老标准

现在,买电视机的多是年轻人,而使用电视机的却以老年群体为主。虽然存在着明显的差异,但生产厂家在电视机及遥控功能设计上还是更多地倾向新生代消费者,由此引发了产品、功能等自然而然地脱离了老年人实际需求。

那该如何进行智能电视的适老化改造?

中国家电网总编吕盛华认为,要想达到智能产品的适老,首先是相关部门与生产厂家形成“适老化”共识,“国家应出台相应的政策和标准,厂家在设计、营销产品时也减少‘套路’,把关注点放在方便老年人实用

功能上。”

#### 盼老年模式早些应用

目前,针对电视的适老化改造已经正在进行中。2021年6月29日,中国首个《智能电视适老化设计技术要求》团体标准正式发布,从多个层面约束并规范了智能电视在设计阶段应当遵从的适老化原则和要求。其中,适老化智能电视应设置适合老年人的“简捷模式”就是重要的标准之一。

“简捷模式”是使用辅助技术或辅助功能提高老年人对智能电视各功能使用的方便程度,提高老年人观看智能电视时的视觉、听觉体验。智能电视开机后,应允许用户一键选择“简捷模式”。在这个模式下,老年人应该能够方便地选择电视直播、第三方内容等。

根据老年人的需求,标准中对于遥控器设置也有相应的规定。如产品应该有清晰、易辨认和耐用的按键标注,按键的最小触控面积不应小于6mm×6mm,按键要按一定间隔分隔开等,最重要的原则是按键应该简化,一些不必要的功能按键应该减少。

#### 盼对老人手把手教

当前,“遇到问题找不到人帮忙”和“没人教怎么用”,也是智能家电适老化进程中的一大障碍。

再智能的产品也不可能完全脱离人。由此,适老化过程中终端服务,即售后客服尤其重要。

如今,仅靠几根电话线的传统客服已不能满足社会需要,未来可以通过互联网将客服系统内置在电视机系统之中,让老人通过语音,或直播与客服连线,在技术人员的直接指导下可即时地解决问题。

此外,支持自动记忆信号源,开机后直接切换到机顶盒;增强声控功能;通过手机远程操控等新产品已进入市场。在购买智能电器时,考虑“适老化”的需求也是一个重要的标准。

本报综合

