

高压锅长满按钮 热水器没事说话

别让“聪明家电”困住老人

“没有触网或触网技能水平较低,导致老年人在数字化社会生活中面临严重不便,面对数字化操作不免产生焦虑情绪。”全国两会期间,全国政协常委、北京协和医院麻醉科主任医师黄宇光,围绕老年数字化学习和生活面临“数字鸿沟”的现象提出相关建议。从家庭内部而言,身边家电越变越“聪明”,提升人们生活品质的同时,却令一些老人无从下手。

体验 老人想找不带按钮的高压锅

为了给76岁的母亲选购一款高压锅,刘女士跑了两趟家电卖场。将几款尺寸合适的锅,拍了图片给母亲看,她却总是摇头,“觉得按钮太多,用不明白。”

母亲想要的,是以往“不带显示屏和按钮”的老式高压锅,在如今线下商场早已遍寻不着。反复劝说下,她才同意买一款操作简单、被放在卖场底层角落里的“过季款”试试。

单一功能的家电,选择余地越来越少。陈先生曾想购买一台“最普通”的微波炉,方便给父母热奶热干粮。但一整层卖场,仅有一台旋钮式机器。店员还强调,这属于淘汰品,现在的新款受热更均匀,辐射也小。“我就想既然有更好的技术,为什么不能把产品做得既受热均匀,同时又保留简单的操作呢?”

和市民感受类似,记者走访连锁电器综合卖场,发现家电尤其是厨房电器,已经模糊了原本的功能界限,朝着“多面手”方向进化。一台电器往往“身兼数职”,搭载功能

又多又细。相应的,其显示屏、按钮等更是排满操作面板,显得“科技感”十足。

例如,破壁料理机能打果蔬汁、煮米糊、熬绿豆沙,还能煲汤、做杂粮粥,近20个按键足足排成三行有余。电饭煲要先选米的种类,再选煮饭类别,若想煮粥,还有砂锅粥、香浓粥等模式可供挑选。

某品牌导购介绍,目前店里主推的是一款微蒸烤一体机,相当于将微波炉、蒸锅、烤箱集纳在一处。有的更“先进”机型,甚至还拓展出炸的功能。当然,每种功能都对应着相应按钮或菜单,若将时长、火候调得精细些,二三十个按钮是少不了的。

家电“进化”至此,确实提升了人们生活的精细程度,但也给一部分人群带来困惑。在电饭煲销售区域,一位老人向导购“诉苦”,儿子给买了口“高级锅”,每次做饭要选了米,再选用什么模式去煮。按键是纯触摸式的,没有凸起,好几次选错开始运行,又不知如何中止,只能赶紧拔电源再重新设置。

市场 家电功能复杂价格水涨船高

在微波炉区域,导购向记者推荐一台智能机。记者称要给老人购买,太复杂可能不好掌握。“会用的,教一教就会了。”导购边介绍边演示,“这里,设置好火力,这里可以加时间,10秒到10分钟都行,再按‘开始’,主要就记住这三步。”记者询问面板中间十来个按钮,导购称,“这些都是做菜的,基本用不到,咱们买了也很少用。”

无论是否用得到,看上去要显得很“丰富”。功能多起来的同时,智能家电的价格也水涨船高。像热推的微蒸烤一体机,售价普遍高达三四千元。

然而,即便一些在操作上没有障碍,对价格不算敏感的中青年群体,也时常诟病智能家电功能闲置的问题,对刻意的语音互动感到无奈。例如不少人家中的电饭煲能煮汤,压力锅能焖饭,但主要用到的功

能各自也就一种。道理很简单,一口锅总不能同时煮肉、饭、汤。“一体机”功能再多,想要蒸馒头的同时把鸡翅烤好,是办不到的。“可能更适合不怎么做饭的年轻人,正好家里蒸锅、烤箱、空气炸锅都没有,偶尔兴致来了烤烤炸炸,就不用再买其他设备了。”

去年,小宋家里装修,选购了一台燃气热水器。师傅上门装好后,机器便开始“打起招呼”。考虑到设定好数值后,平时很少调来调去,她便让师傅帮忙关闭了智能语音,“连师傅也说,这个功能其实没什么用。”

不久前,家中突然断电,很快又来电,所有电器都重启,热水器又“自言自语”了一番。当下小宋没有理会,晚上和丈夫聊天时,热水器突然高声“插嘴”,吓了一跳,她赶紧研究着把语音助手功能关掉了。



本版图片来自网络

转变 “非智能”渐成线上热销卖点

“想找老款机器,可以网上看看”,在导购提示下,卖场难觅的款式,消费者转而寻求网购平台。

记者看到,格兰仕、松下、美的等品牌的旋钮经典款微波炉线上持续热卖,优惠后的到手价普遍在200至400元之间,相当亲民。多打出“老人适用、易清洁、好上手”等标语,数万条评价中,不少都是“特意买的旋钮式,老人小孩用起来都很方便”“对于老人家来说,还是机械的操作简单,之前买的按键款,太复杂了,点启动要按三下,果断退了”“买给老人家晚上热东西吃,安全方便”等表述。

厨房电器外,消费者对“复古”的追求还延续到其他家电,例如电视机上。这是曾引发人们热议,诟病智能电器操作繁琐的“重灾区”。中国家电网此前发布的一份适老化电视机调研报告显示,不少老

人使用智能电视机时遭遇困难。“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,不知道怎么找想看的内容”的占到前三位。

遇到困难一般如何解决?40.3%的被调查对象选择“问孩子”,还有高达27.2%的用户选择“直接放弃,不看了”。该调研令网友产生共鸣,纷纷称“家里老人就是这种情况……”“别说老人了,一段时间没看,连年轻人都得琢磨一下。”

这样的情态下,一批无网络无广告,开机即看的“非智能”电视机反而重受青睐,“非智能”被专门强调出来,成为产品卖点。有消费者甚至称,现在能找到个非智能电视机太不容易,“特地选了完全不智能的,老人非常喜欢,开机就看,不需要搞其他动作。”

观点 智能不能以牺牲易用为代价

工信部曾印发《促进数字技术适老化高质量发展工作方案》,聚焦弥合老年人“数字鸿沟”举措。明确到2025年底,推出100款以上具备适老化特征的智能产品,覆盖手机、电视机等多个类别。这一进程中,业内人士提示,应避免将复杂视作智能,将“适老”等同于低端过时等认知误区。

“坦白讲,关注智能电器适老化这几年来,目前市场上令人眼前一亮的适老化智能家电,我暂时还没有看到。”中国电子商会副秘书长、家电产业市场研究专家陆刃波称,“智能”无疑是家电行业未来竞相追逐的方向,但要避免唯智能至上、功能过于细分的误区。

什么都让顾客自己判断,繁复的按钮看似选择丰富,却为消费者平添门槛与烦恼,实际上是一种伪智能。让人感觉这个机器很高端,可以卖个

好的价钱,商家以此实现对产品的增值溢价。陆刃波认为,智能不能以牺牲简单易用为代价。如果某样家电,一部分人群要通过反复教育才能使用,甚至反复教育了也难以使用,就不能称为真正合格的智能家电。

据他观察,一些起步较早国家所推出的适老化智能家电,注重“以人为本”,会从老人心理需求出发,考虑到思维变慢、手脚变慢等生理变化,在细节上做出辅助。例如尽量减少遥控器、机体上的按键旋钮数量,并辅以清晰易懂的图形、颜色标志。洗衣机通过开口角度设计,减少老人弯腰程度,自动识别放入衣物的材质、重量,运行相应洗涤模式。“我们的企业目前还是偏粗放型,研发部门仍停留在产品制造如何降耗降能上,距理想中的智能,还有很长的路要走。”

来源:北京晚报