

“长辈模式”徒有其表 付费弹窗层出不穷

电视越智能,老人看着越费劲?

近日,“罗永浩怒斥电视机厂商”登上热搜。罗永浩称,为家中老人更换两次电视机,所谓的“长辈模式”老人根本不会用。这次吐槽说出了不少消费者的心里话。为此,记者连日走访多个主流电视机品牌门店发现,“长辈模式”已覆盖大部分型号,但这一模式入口分散、版本各异,层层叠叠的界面和菜单让老人格外头疼。同时,智能电视里的诱导性弹窗,也容易让老人误触进入付费页面。

智能电视沦为家中摆设

“智能电视对老人来说,怎么这么难?”多名读者向记者反映,老人收看有线电视的直播节目基本没问题,真正搞不定的是智能电视里那些层层叠叠的界面和菜单。

唐女士告诉记者,这些年,家里一直使用有线电视,每月支付18元。“今年年初,专门为年过七旬的老爸买了一台智能电视机。”她说,自己教了父亲好多遍,先用一个遥控器打开电视机,再用另一个遥控器选择电视频道。

可是,父亲最终还是放弃使用智能电视系统。唐女士说,父亲搞不懂那些菜单栏,弄不清光标怎么点算选中,也分不清该按哪个键。屏幕上那些选项,有的点进去是电视剧,有的则是电影,还有的没看几分钟就“跳出”收费提示……父亲不知道如何才能安全退出。后来,老人干脆不碰电视自带的系统了,“我爸觉得,智能电视不智能,最后成了显示屏。”

市民赵先生的父母也都七十多岁,很少自己打开电视机。赵先生说,家里没装机顶盒,使用电视应用收看节目,但对父母来说,这套操作流程太难了。

赵先生表示,去年,母亲想看老版《西游记》,他手把手教过老人怎么打开首页、进电视剧频道、找片子,还告诉老人可以用语音搜索。结果第二天打开电视,母亲又忘了怎么操作。“主页怎么选?搜索在哪儿?你能不能再教教我?”赵先生正在单位上班,说可以点历史记录或者用语音搜索,但老人不敢操作,生怕按错进到别的页面,甚至弄坏电视机。

厂商“长辈模式”标准不一

这几年,各大电视机厂商都在宣传“长辈模式”,但“长辈模式”到底什么样?记者以给七十多岁的长辈挑电视机为由,走访了多家电视机门店,发现主流品牌在售的大部分型号都内置“长辈模式”,但入口位置、操作路径和功能各有不同。

在TCL门店,销售人员钟先生推荐了一款65英寸电视机。记者问字体能否调大时,他回答:“电视机不像老年手机,要想字大就得买大尺寸的。”当记者追问“长辈模式”入口时,他在系统里反复翻找也没找



图片来源于网络。

到,便解释称:“‘长辈模式’就是一键看机顶盒的功能。”

之后,记者向TCL总部核实,得到的答复是,在售电视机基本都支持“长辈模式”。两天后,记者再次来到这家门店,自行操作遥控器,才在顶部菜单中找到“用户模式”,进入该系统自带的“长辈模式”。

海尔门店销售人员朱女士和记者一起找了近10分钟才调出“长辈模式”,但那是第三方应用酷喵TV的功能,并非系统自带。“我也不知道有没有其他‘长辈模式’。”朱女士说。记者向海尔京东客服询问同款型号的功能时,对方回复道:“核实了,确实没有‘长辈模式’”。随后,经海尔总部确认,这一型号电视机虽然无自研“长辈模式”,但内置的酷喵TV属于其定义的“长辈模式”范畴。

多重会员嵌套防不胜防

2021年,《智能电视适老化设计技术要求》发布,但并未对“长辈模式”给出统一且足够细致的规范。记者发现,电视机厂商在对“长辈模式”的定义中掺杂了大量第三方合作内容,暗藏一条利益链。多名读者也反映,智能电视机买回去后,老人却看不了,症结在于即便成功切换到“长辈模式”,层层嵌套的会员收费门槛,仍横亘在老年观众面前。

市民周先生表示,尽管TCL电视系统有免费专区,但“长辈模式”下能直接点进去的剧集只有10部左右,父亲并不感兴趣。“‘长辈模式’里还是有广告和弹窗,稍不留神就可能开通自动续费,老人根本搞不清楚这些会员体系。”此外,记者发现,TCL电视系统里还分少儿VIP、体育VIP、超清VIP、教育VIP,每一项都得单独充值。

海尔销售人员表示,系统默认接入优酷平台的酷喵TV,想要看收费内容,需要

先充值成为酷喵TV会员。小米销售人员孔先生则提醒记者,小米影视VIP和爱奇艺、腾讯的会员不互通。子女要是第三方会员账号,老人得先跳出“长辈模式”主页面,进入对应的应用专区登录。光是这一步,就让很多老人知难而退。

一体化电视有望开机即看

“一个开机即看、操作极简的‘长辈模式’,与厂商的商业诉求相抵触。”苏商银行特约研究员付一夫长期研究银发经济和养老服务。他认为,智能电视硬件利润微薄,厂商盈利重心早已转向开机广告、会员续费和付费导流,产品设计的逻辑变成能塞多少功能就塞多少。多数“长辈模式”只不过是换了大字体,深层操作和层层嵌套的付费入口依然原封不动,适老只是表面功夫。

付一夫表示,真正的适老改造应当从底层逻辑入手,砍掉强制广告,把免费直播频道放在最显眼位置,将多个APP的内容整合到一个统一界面,屏蔽诱导性弹窗,封死误触付款的可能。

如今,改变正在发生。一体化电视或成为未来方向之一。所谓一体化电视是指将外置机顶盒的核心能力以软件形式集成于智能电视,支持专网接入和4K超高清,能直接呈现直播、点播等视听节目。

7月30日,国家广电总局联合工信部召开一体化电视全国推广工作部署会,提出“锚定年度数千万部署目标不动摇”,严格落实一体化电视技术标准。比如,专网应用默认设置应为“启动进入全屏直播”等。

这些技术标准,有望让智能电视机回到电视机本该有的样子——老人开机就能看直播,从头到尾只用一个遥控器,不再被电视机厂商和内容平台捆绑的利益链所吞噬。

来源:北京晚报