

智慧养老应精准识别老年人的需求

莫让“聪明”家电难倒“银发族”

□策划 杨维捷 记者 李蕊

核心提示

数字化时代,智能程度逐渐提高,这在家电方面体现得尤为突出,比如会说话的热水器、冰箱;带有Wi-Fi功能的电饭煲、扫地机……随着科技的进步,很多家电涌入“智能家居”赛道,并纷纷走进千家万户,给消费者带来全新体验,但对部分老年人来说,锅碗瓢盆一旦与“智能”沾上边,似乎就变得陌生起来,变得干啥啥不顺。



市民张女士一边琢磨一边操作破壁机

适老家电 让老年人得心应手

当前随着人口老龄化程度的日渐加深,老年人作为一个特殊消费群体,心理和行为特征与年轻消费人群存在很大差异,特别是近年来独居、空巢老人日益增多,他们使用智能家电时的不适用问题日益凸显。

“年轻人更注重产品的功能和个性化,但老年人则更倾向于简单、直观的操作界面和功能设置。”市老年学学会教育文化专业委员会主任李梅说,科技发达,智能化产品走进千家万户,越来越普及,老年人要想跟上智能发展的脚步就要不停地学习,向子女请教或者上老年大学的专业课程班学习,但是这些只针对那些有学习能力的老年人。还有相当一部分没有或者已经失去学习能力的老年人,比如不会网购、仍然使用现金支付的这类人,只能回归传统的生活方式。对于这部分老年人,就需要社会的特别关爱,比如电器生产厂家生产出真正的适老化智能家电。这些家电应注重“以人为本”,从老年人心理需求出发,要考虑到老年人的思维缓慢、手脚迟钝等生理变化,在细节上做出辅助。例如尽量减少操作步骤、机体上的按键旋钮数量,并辅以清晰易懂的图形、颜色、汉字标志,而不是单纯地追求智能化、高端化。

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,有关人员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。

“智能无疑是家电行业未来竞相追逐的方向,但是智能化本身就是为了使用便捷,要避免唯智能至上、功能过于细分的误区。”市老年学学会秘书长张予军表示,众多的按钮看似选择丰富,其实是为消费者设置门槛、增添烦恼,是一种伪智能。看似科技感十足、功能强大的家电,让人感觉很高端,固然可以卖个好价钱,让商家实现盈利,但是从实际来说,如果一部分人群要通过反复学习才能使用它,甚至反复学习了也难以使用,那该家电就不能称为真正合格的智能家电。因此不管科技如何发展,无障碍性和易用性是适老化家电必须考虑的因素。张予军建议,智慧养老应精准识别老年人的需求,不要过度“智慧”,太“聪明”的家电反而容易导致老年人不会操作,岂不是得不偿失?希望未来能有更多真正贴合老年人需求、让老年人能得心应手使用的智能家电,从而让他们享受更便捷、更有品质的高质量生活,提升大家的幸福指数。

智能家电让老人身陷窘境

70岁的张阿姨偶尔会到女儿家帮助带外孙。“每次到闺女家,我连口水都喝不上。”说起智能家电,张阿姨一脸无奈,因为她不会操作女儿的控温热水壶。原来,张阿姨女儿家的热水壶是触摸按键,能够设定温度,还有童锁等功能。起初有一次,独自在家照看外孙的张阿姨想给孩子冲奶粉,顺带自己也接点水喝,可是张阿姨捣鼓了半天就是不出水,反而让水壶发出了“轰轰”的声音,这下张阿姨可吓坏了,不敢再捣鼓水壶了。等到女儿回来,她连忙如实“汇报”此事。女儿查

看后发现,原来是张阿姨按错了按键,改变了之前设定的温度,水壶又重新启动了加热功能。听了女儿的讲解,张阿姨只能无奈地撇撇嘴,表示今后再来,要让女儿先接出足够的水放到保温杯内,以便饮用。“不光不会用闺女家的水壶,她家的指纹锁、集成灶、微波炉,我也玩不转,更别说看电视了。”张阿姨说,面对女儿家的电器,她是束手无策,跟个“傻子”差不多。

无独有偶,家住牧野区的李大爷今年快80岁了,子女都不在身边。前不久他家的坐便器坏了,他让儿子帮

忙买个新的。孝顺的儿子很快就到商场给老爸订购了一款智能型马桶,回到家喋喋不休地给李大爷讲解智能马桶的好处:一是坐便圈带温控,不用买马桶垫;二是有冲洗、烘干以及自洁等多项功能。说完后,儿子洋洋得意地等待着老爸的夸奖,没想到李大爷“一盆凉水浇下来”,连连摆手并告诉儿子,立马去退掉智能马桶,换成普通的。“那么多功能,我根本操作不好,用不成。”李大爷一句话简明扼要地告诉儿子原因。看到老爸的认真劲儿,其儿子只得照做。

功能单一的家电难觅踪影

“我想要个功能简单、好操作的电饭煲。”在我市一家大商场的家电卖场,市民田女士一边询问一边微笑。这已经是田女士跑的第三家家电卖场了。最近,田女士母亲家用了10多年的电饭煲坏了,田女士准备帮母亲买个新的,但是母亲就提了一个要求——新电饭煲不要功能太多,最好还是那种老式

的,一个按键,就“保温和煮饭”两个功能。

得知田女士的需求,几家卖场的销售人员均表示,这种老式电饭煲基本上已经被淘汰了,现在一些畅销的大品牌,其厂家生产的都是智能型的。如果要想买老式电饭煲,建议到街头路边那种小型的家电门店去看看。

按照指点,田女士又跑了几条街,最终在劳动街路边一个不起眼的小家电店里买到了合适的老式电饭煲。“想要寻找到符合我老妈要求的电饭煲,真难啊!”田女士感叹,这个电饭煲牌子是上世纪八九十年代的一个老牌子,被店主放在了最下层货架的角落里,如果顾客不询问,店主也不会主动推销。

智能家电价格水涨船高

4月1日,记者走进我市一家商场的家电卖场电视区,销售人员热情接待,给记者推荐了科技感十足的大屏幕电视机。这些电视机的价位多在七八千至万余元不等,能连接手机、电脑,可以投屏,还有语音输入、游戏体验等功能。当记者表示,是老年人用的,不需要太多功能后,销售人员立即表示:“老年人用的,可以选择特价区的老款,功

能不多,经济实惠。一台65英寸的电视机在三四千元。”

随后,记者又来到厨电专区,货架上分门别类地摆放着各种智能化的电饭煲、破壁机、高压锅,而且智能化程度越高越被摆在显眼的位置,价位在数百元至几千元不等。而一个老式的电饭煲根据容量大小,价位也就在几十元至百余元。

“功能再多,也只用最主要的那一个功能,谁家也不可能买一个锅就把煎炒蒸煮的活儿都干了。”40岁的刘女士说,现在一个智能电饭煲仅触摸按键就有两排,既有精煮饭、柴火饭,还能炖肉煲汤,甚至做蛋糕,简直是“一锅全能”,但是真正常用的就是一个蒸米饭功能,最多再用一个预约功能,其他的基本上一次也用不到。