

按键“花花绿绿一大片”就是“数字化”？智能化狂奔老人跟不上

□《北京晚报》记者 莫凡

一台电器、一部手机,各种服务和功能层出不穷,许多老人却无法享受;界面繁杂,操作困难,成了将老人割裂于数字时代之外的罪魁祸首;有些产品虽然推出了适老模式,但实际效果仍不尽如人意;面对“数字化困境”,有的老人想自行摸索破局,但往往又会遭遇各种问题。

家用电器 功能冗余 老人想要“简单直接”

先用黑色遥控器开机,等广告过去,按一次上、四次左、一次下、一次右、一次下,按确定,再换白色遥控器看电视……这样的操作,年近八十的刘阿姨已经重复了好几年。中间但凡有一次按错或者没按准,都无法跳到她想看的直播频道,只能关机开机再来一次。

刘阿姨的眼神儿并不是太好,之前家人曾经教过她,需要先在开机主页上选到“信号源”这一项,再选“HDMI 2”这一栏就能看电视。但因为智能电视的系统主页过于繁杂,刘阿姨根本看不清自己选的是什么项目,只能用笨办法把按键过程记记下来。后来家里请了保姆,调出直播频道这项任务落在了保姆的身上,刘阿姨也算省了一件麻烦事。

尽管智能电视里搭载了各种影音软件,其中有各种节目可以观看,但刘

阿姨想要看特定的节目,需要在电视里打出节目名称,这种“高端操作”连保姆都不太会,更不用说刘阿姨自己了。

取消开机主页功能,打开就能看直播,是刘阿姨最大的诉求。事实上,这项操作通过电视设置是可以完成的,只不过她和保姆都不太会。记者在系统主页找到了代表设置的齿轮图标,在开机设定一栏里,将“主页”切换为“信号源”,之后再次开机,电视就直接切到了直播频道。记者操作的过程,刘阿姨并不太懂,但之后的“成果”,让她大感惊讶。困扰多年的问题,解决办法竟然就藏在主页的角落里,但如果不是记者的帮忙,她恐怕永远都不知道该如何操作。

在2021年发布的一项团体标准《智能电视适老化设计技术要求》中提到,智能电视可以设置适合老年人观看的“简捷模式”,应该在电视开机时

就让用户进行选择。记者在刘阿姨家的电视上,也找到了更换模式的功能,但与之之前的“设置”一样,都以图标形式藏在相对隐蔽的角落,并不是开机就能直接选择。对于老人来说,想要找到它实在有点困难。

功能冗余用不上,操作方面还徒增困难,74岁的胡大爷对于家里的微波炉也有类似的烦恼。这台微波炉是孩子几年前帮他换的,当初说是“功能齐全”,既能热牛奶豆浆,又能解冻饺子,但胡大爷一次都没用过。“以前拧一下就开始加热,多方便啊。现在全变成触屏的了,还容易按错。”

胡大爷怀念的“旋钮式”微波炉,现如今已不是一些品牌的主流产品。在南三环附近的一家电器商场,记者在一家品牌店看到了九款微波炉,其中八款是触屏式,唯一的一款旋钮式被放在最下方的角落。

智能手机 操作困难 总会闹出各种“乌龙”

胡大爷连家里的电器使用起来都有困难,想要使用智能手机就更是“天方夜谭”了。现如今,他的生活几乎与网络 and 智能绝缘,买菜去菜市场买,生病去医院现场挂号,水电气费要么让孩子代缴,要么自己去线下网点缴费……

有的老人甘于传统,也有的老人愿意去尝试新事物,但过程中往往伴随着各种问题。73岁的李阿姨使用的就是智能手机,家人教过她一些基本操作,现在她收发微信,看短视频都还算熟练,但在自己摸索新功能时,李阿姨也闹过不少乌龙。

“有个长按扫码的功能,我总是搞错。”李阿姨曾经看过一篇教老人用手机的文章,其中之一就是快速扫码,文章说,直接在主页上长按微信的图标,

就能出现扫码选项。

在家里试过一次之后,李阿姨发现确实方便。一次外出买东西,她想到用这个功能扫码支付,可那一回不知怎么,长按后并没有出现扫码选项,按着按着反倒把微信给按没了,给李阿姨急得够呛,后来在商贩的帮忙下才恢复。

之后李阿姨问了别人才知道,原来长按时,对手指的“稳定度”还有要求,必须按得够准,时间够长,才能出现扫码选项。如果按的过程中手指出现抖动,就容易变成移动和删除功能,这也是她把微信给弄没的原因。在李阿姨看来,这种所谓的简易操作,不但没有给老人带来便利,反而造成了麻烦,设计上很不合理。“产品是智能了,可我们老人跟不上。”

了一个先用后付的功能。不明就里的李阿姨,看到结算时显示的0元,还以为是为平台在做什么活动,一下子下单了好几样商品,可之后系统发来的支付凭证,才让李阿姨明白了其中的门道,再次查看支付页才发现,在0元下方的一行小字才是商品真正的价格。

不同的平台,套路也并不一样。有的是在支付时默认选择“先用后付”,有的则是给先消费后还款的方式

用手机遭遇困扰的还有68岁的白阿姨,因为想用手机查天气,白阿姨从应用商店下载了一个天气预报App,没想到却带来了一连串的麻烦。这款App,无论是刚点进去时的加载过程,还是使用过程中,几乎无时无刻不在给用户推送广告,白阿姨也不知道该如何关闭,稍微一点歪,就会跳转到其他App的下载页面。

在白阿姨的“指点”下,记者找到了之前她下载的天气App,刚点进去就让人大跌眼镜。这款软件似乎就是奔着广告而来的,第一次进入时弹出了一个通知,如果想要去除广告,要花1元钱开通VIP功能,而且还是连续包月扣费。白阿姨似乎选择的是“不开通并保留广告”,这才导致了广告铺天盖地的后果。

打上几元甚至十几元的优惠,吸引用户开通相关功能。

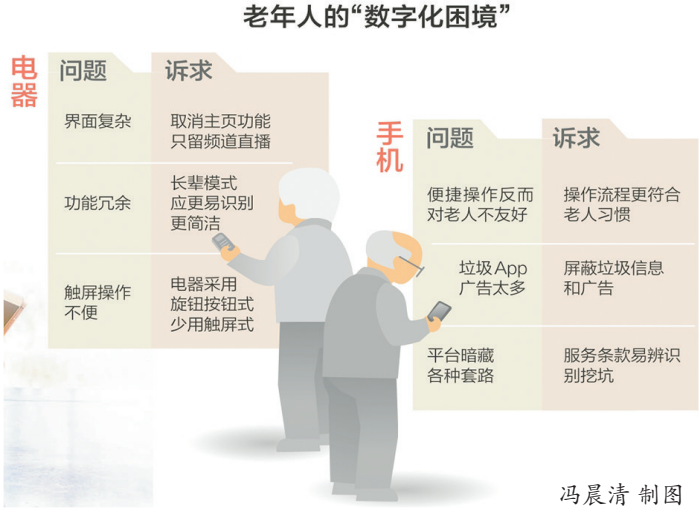
一些年轻人看来十分简单的操作,老人并不会用。一些年轻人看来再明显不过的套路,老人却很容易“掉坑”。希望平台的套路能少一点,对老人友好一点,不要打击他们使用智能设备的积极性,也不要让他们对“智能”和“数字”产生恐惧与不信任。

据《北京晚报》

记者手记 平台的套路能否少一点

在记者采访的过程中,有不止一位老人说,自己很担心用手机支付,生怕哪天因为操作不当,钱被别人给骗走。为此,有的老人不敢在手机里绑银行卡,用的钱也都是儿女转来的零钱。

老人的担心并非毫无缘由,自认手机用得还不错的李阿姨,也曾网购时“翻过车”。她有一款常用的网购App,不知哪一次系统更新,突然多出



卢浮宫失窃文物清单公布 法方正追捕4名嫌疑人

新华社巴黎10月20日电 法国文化部19日发布消息说,9件“价值不可估量”的文物当天上午在卢浮宫博物馆遭抢劫,其中一顶皇冠已找到。巴黎检察院方面表示,正在追捕4名涉案嫌疑人。

据文化部消息,下落不明的文物包括法国国王路易·菲利普的王后玛丽-阿梅莉和拿破仑三世的母亲奥尔唐丝都使用过的冠冕、项链和耳饰;拿破仑的皇后玛丽-路易丝的项链及耳饰;以及拿破仑三世的皇后欧仁妮的胸针和冠冕。

另据法媒报道,警方在卢浮宫外找到了遭抢劫的一顶属于欧仁妮皇后的皇冠。这顶皇冠镶嵌有上千颗钻石和宝石,被发现时已经受损。

巴黎检察院检察官洛尔·贝屈奥告诉记者,当地时间19日9时30分左右,4名蒙面人来到卢浮宫外,分工配合操作升降装置,从建筑物外部阳台潜入室内,用角磨机打碎展柜,抢走文物,其间还用角磨机威胁博物馆保安。这些蒙面人驾摩托车逃脱。警方已经找到其中一名嫌疑人作案时穿的黄色马甲。检方初步认定这是一起有组织犯罪。

法国文化部长拉茜达·达蒂对媒体说:“他们(嫌疑人)没有攻击任何人,潜入时悄无声息。在4分钟内,他们破坏展示柜,盗取文物后逃跑。”

案件发生后,卢浮宫疏散游客,随后宣布闭馆。贝屈奥说,相信卢浮宫数日后会恢复开放。

法国总统马克龙当晚在社交媒体发文,承诺追回文物并将作案者绳之以法,“各地正竭尽全力实现这一目标”。法国内政部长洛朗·努内兹同时表示,今后将继续加强卢浮宫的安全措施。

卢浮宫是法国首都巴黎地标性建筑,每年接待数以百万计游客参观。卢浮宫曾多次发生盗窃事件,名画《蒙娜丽莎》就曾于1911年被窃,直至两年后才被交还。

美国亚马逊云服务突发故障 多家公司受冲击

新华社旧金山10月20日电 美国亚马逊公司旗下云计算服务平台(AWS)20日突发服务故障,导致全球多家公司的网络连接出现问题,多个热门网站和应用服务中断。

AWS在其状态页面更新中确认,美国东部的多项AWS服务中出现错误率上升和延迟增加的情况。网络故障追踪平台“网络探测器”显示,亚马逊的购物网站、视频服务以及语音助手均出现问题。在最新通报中,AWS表示:“我们正通过多路径并行方案全力加速恢复服务。”

综合多家美国媒体报道,受此影响,大量美国网站及应用服务受到冲击。美国“解惑”人工智能公司首席执行官斯里尼瓦斯在社交平台X上发文称:“目前宕机的根本原因是AWS出现问题。我们正在努力修复。”“网络探测器”英国站监测显示,受AWS服务故障影响,多家英国银行和电信服务商等均出现服务异常。

AWS向政府、企业和个人提供按需计算能力、数据存储和其他数字服务,其服务中断可能导致依赖其云基础设施的网站和平台服务瘫痪。