

智能电视,不听老人的话

近半数人开机后不能直达想看的节目

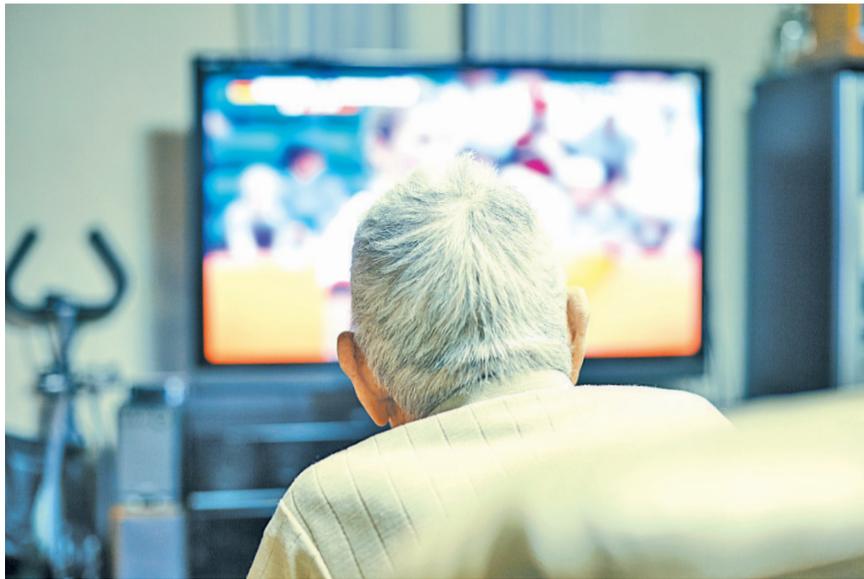
新与旧的冲击,一目了然。

连紫英的屋子十分老旧。外墙红砖裸露,里屋是水泥地,墙上的白漆斑驳,大块大块地剥落。整个房子里,只有吃饭的房间空垂着一盏钨丝灯,光线昏暗。老屋建有三十多个年头了。

这个家里仅有三样东西是崭新的,电视机、冰箱、洗衣机。最惹眼的是50英寸大屏的电视机,画面炫彩、会动,有声响。

她83岁,独居,生活在湖南衡阳的一个小镇上,爱看电视,特别是排球赛、新闻联播和电视剧。但自从前年家里装上这台智能电视机后,“都不怎么想开电视了”。去年春节,孙女杨琼回到家,一看电视机顶上盖了尼龙袋,一问才知道,她不会用“怕落灰了”。

这并非孤例。据国家电网《2022国内市场适老化电视调研报告》,在1191位老年受访者当中,有49.6%的人在开机后不能直达想看的电视节目;有28%的人不知道怎么切换机顶盒和电视台;还有17.6%的人因为遥控器太多,不知道该用哪个。其中,在操控电视遇到困难时,有占比27.2%的受访者直接选择放弃不看。



当智能成为“障碍”

“今天怎么这个电视又是雪花点了?”电话另一头,76岁母亲的声音有些烦躁。这时,王立桐马上知道母亲又调错了信号通道。

王立桐家住武汉市,50岁,是大学教师。他的母亲陆惠玲退休前是上市公司财务负责人。她能干、爱美,烫了一头蓬松卷发,头发染得黑亮,却发现衰老的事实难以改变。王立桐发现,自从9年前父亲去世之后,母亲的记性下降得非常快,家附近的路也常常忘记,“拐两个弯就会有点糊涂”。

年龄带来的障碍延伸到了看电视上。平日里,陆惠玲最常看歌舞音乐和旅游风光类节目,但经常边刷手机边看电视,王立桐心里清楚,母亲不是真的有多爱看电视,

开电视是为了“让家里有个响”,不那么孤独。为了让母亲看上电视,每次离家前,他都会教母亲如何开机关机,但她很快又忘记了。

“我不在的时候,我妈按错一次键后,就再也没看过电视。”王立桐说,家里原本是有线电视,只有8个频道,五六年前换成了智能电视,频道丰富了很多,但开机对母亲来说都是一道难题。

陆惠玲遇到的问题与电视的信号源有关。像她一样,观看直播节目,是多数老年人的收视需求,但是由于信号源问题,智能电视无法开机直达卫视频道。智能电视本身的系统信号源是OTT TV,也就是互联网公司互联网电视或者“电视+盒子”为平台,在公共互

联网上为电视机前的用户提供视频、游戏、购物等服务,区别于以往的运营商IPTV机顶盒、广电有线电视渠道。

而根据2011年广电总局印发的《持有互联网电视牌照机构运营管理要求》规定,只有持有牌照的互联网电视机构才能提供电视直播内容,包括国广东方、百视通、华数TV等七家公司。

换言之,如果购买的智能电视厂商没有和牌照方合作,需要额外安装有线或IPTV机顶盒才能观看卫视直播节目。这也是为什么传统电视一按遥控器开关键,便可以收看电视节目,而现在的智能电视大多有两个遥控器,一个控制电视,一个控制机顶盒。

电视适老化改造何解

智能电视难倒的不只有老年人,还有年轻人。“现在的电视机好复杂,我有时候都不会用,还要打电话问客服。”杨琼说。

不过,对22岁的杨琼来说,看不看电视“很无所谓”,除了过节回家之外,她很少看电视。

国家电网总编吕盛华认为,目前电视的智能化水平其实不高,不能完全理解人的意思,反而因为功能越来越多,操作逻辑也越来越复杂。“老年人对于新东西的接受程度可能相对慢一点,导致冲突或困难更明显。”

2020年11月,国务院办公厅印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》,明确要求扩大适老化智能终端产品供给,解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

此后,2021年2月,工信部也发布通知,其中就“扩大适老化智能终端产品供给”这项工作,要求各终端制造企业要充分考虑到老年人使用智能终端产品的使用需求,如提供简约界面版本、文字放大和语音阅读等服务,方便老年人更好地获取信息。

对此,吕盛华强调,电视作为一项公共基础服务,具有一定的特殊性,需要关心弱势群体的需求,“比如说老年人群体的收视占比很大,需求比较多。”因此,他认为解决老年人看电视的困难,需要形成社会性的共识,“首先是政策法规的指引,加强用户界面的优化和规范;其次是电视厂商需要重视老年人群体,真正地照顾老年人的需求,开发适老化产品;另外,需求方也需要明确自己的需求,年轻人要为老年人选购合适的电视机”。

2022年5月,民政部等9部门联合印发《关于深入推进智慧社区建设的意见》,提出智能化服务在中国得到广泛应用,但同时中国老龄人口数量快速增长。要求加强社区信息交流无障碍建设,充分考虑未成年人、老年人、残疾人等群体的基本需求和使用习惯,提供适老化和无障碍服务。

连紫英从来没有和子女孙辈提起的话是,她其实会想念外出的孩子,但对她来说,这句话实在没有讲出口的道理,“想也没用,想我也在家里想”。

而在64公里之外的衡阳市,孙女杨琼心里,教会奶奶看电视仍是她最挂挂的事,“因为我们不在她身边,更加希望电视机可以陪她一点。” (老年日报)

遥控器也令老人头疼

繁复的设备无形中加剧了老人使用电视机的困难。杨琼注意到,奶奶连紫英操作电视机的时候,总是有点慌张,“我每次看她放,她都会乱按,不知道按哪个,就哪一个都按一下……”

如果说正开机连上信号,是操作智能电视的第一道难关,那么调台则是第二道难关。

在智能电视屏幕的主界面,直播节目只是嵌在其中的一个小模块,更多的模块属于互联网点播节目。在层层嵌套如迷宫般的界面面前,老人们更是不知所措。

由于自己无法点进直播频道,成都女孩陈馨的奶奶恼火了,不时打电话过来臭骂她一顿,“说买的电视不好,安的网络有问题”。

她的奶奶张荷莲84岁,是个电视迷。四五年前,还会出门去老年中心打麻将,后来腿脚不好,只能待在家里看电视,抗战剧是她的最爱,家里的电视每天从起床放到睡觉。“她就一直坐那里,不上洗手间的话,也不挪动。”

平时,张荷莲跟着儿女住。前年,他们搬了新家,陈馨花了7000多块钱,买了一台75英寸大屏的智

能电视,原意是让家里人看得舒服一点,没想到奶奶除了打开电源,完全不知道如何操作。

除了智能电视界面复杂之外,遥控器的设计也令老年人头疼。“两个长得差不多,很烦人。”郭征87岁的老父亲曾对他抱怨。

他们家住北京市。郭征说,因为父亲视力和听力都下降得很厉害,去年11月,他才决定给父亲换

置大屏的智能电视,但没想到,父亲手指触感不好,遥控器却一片漆黑,除了确认键有文字标识,周围一圈按键连文字也没有,对老年人来说“纯属碰运气”。

在年轻人看来十分微小的问题,都可能成为老年人的巨大障碍。“这么一款小巧精致的遥控器,简直就是横在路上的一座大山。”郭征感慨。

