



不烦恼

□ 丁维香

在外面租房过渡了整五年的时间,终于拿到回迁房,装修完毕高高兴兴入住。租房而居的日子诸多不如意,没想到,住进新小区、新房子也有不少烦恼。

首先,尽管装修的时候尽量选用了环保材料,但是难免还是会有一些污染,特别是让人谈之色变的甲醛。据说通风是最有效的去甲醛的方法,可是门前是一条马路,而且正在拓宽改造,灰尘很大。这让我很纠结,是吃灰尘还是吸甲醛?儿子说,两害相较取其轻,还是开窗吧。还专门给我买了两台空气净化器,以为这下可以放心了。谁知只要净化器上显示空气质量不佳的黄灯、红灯一亮,我就紧张,吓得都不敢深呼吸,生怕把“毒气”吸进去。就这样,搞得我坐卧不宁、神经兮兮的。后来干脆心一横,人生天地间,绝对纯净的空气是没有的,你无处可逃,一切顺其自然吧。

另一个是安全问题。新小区不让安装防盗窗,我住的楼层低,家里平时就我和狗,我就总担心小偷,白天还好些,夜里睡不踏实。儿子要给我装防盗报警器,我不习惯那玩意儿,万一半夜三更响起来,没逮着贼倒把自己吓个半死。老这样提心吊胆过日子,也不是个事,想来想去,还是自己宽慰自己,即使装上防盗窗,防的也是君子,真的有小偷想要偷,防盗窗也挡不住。再说,毕竟遭遇小偷的概率还是很低的。

令人头疼的事不止这些。因为是新小区,还有不少人家正在装修,每天小区里刺耳的装修声吵得人不得安宁。尤其是左右上下紧邻的人家装修,砸墙、电钻的巨大噪声,简直要把人逼疯。碰上个节假日,想好好休息、安静看书,纯属奢望。有时实在受不了,就只能到外面散步躲一会儿。然而,再怎么难以忍受,这事还没法生气,你总不能不让人家装修吧。还是理解吧,再说总有小区的所有人都装修完成的那一天,这个问题就不存在了。

每当为这些事情感到烦恼的时候,我都会想起母亲。母亲在世的时候,是一个非常乐观、豁达的人,好像从来没有见她烦恼、抱怨过什么,什么样的生活她都觉得很好,什么样的境况她都能淡然处之。我们以前住过没有电梯的六楼,她说每天爬楼可以锻炼身体,而且高楼层能晒到太阳,好;住过阴暗潮湿的底楼,她说方便还接地气,也好。在她看来,没有不好的生活,关键应该是她有好的心态。是的,我也要像母亲那样,以喜悦的心情享受琐屑的生活,以泰然的态度接受我必须要面对的一切,因为现在拥有的就是最好的。



被抛弃的大妈

□ 程毅南

我是做互联网产品测试的,比起遇到问题马上就能尝试其他路径解决、明明遇到很多问题但最终还是麻木地表示“还行吧,能用”的年轻人,我更喜欢邀请“天真无邪”的大妈来做测试。正是因为大妈们不熟悉互联网产品,她们没有像年轻人一样遇到过那么多 bug 和千奇百怪的设计,所以当遇到困难时,她们不知道也许左滑或下拉就能看到更多信息,不知道也许在 APP 中的某个地方还埋藏着一个可以解决问题的功能……她们不擅长探索、不敢试错,甚至,她们发现无法实现需求时,会怪罪自己,觉得是自己太笨,玩不懂年轻人的东西。然而,如果希望能从最基本的认知习惯出发来改进产品,我们恰恰需要通过这些“新手”和“傻瓜”的眼睛来看问题。

我就遇到一位大妈。在开始测试时大妈就明确表示,自己不太熟悉在网上买东西,总也买不好,所以她都是在线下买东西,“你们年轻人的东西我用不惯,我喜欢传统一点”。后来我发现,就连她自己信任的品牌、熟悉的产品,有 5—6 年的购买经验,几乎买遍了这家全部的东西,也都还是要在线下买。

我问:“那您这么熟悉,肯定也不用摸不用试,如果能在网上直接买了送到您家,会更方便吗?”大妈也爽快:“当然方便,我太想这样了,但我就是不会用啊!”所以我相信,大妈也想方便,她们不是老顽固,只是有东西横在她和互联网之间。

是什么呢?其实很多互联网产品都有这样那样的毛病,排序的逻辑、提示的方式、页面的布局、颜色的误用,等等。

当这位大妈遇到她的第一个困难(也是一个设计不合理的地方),简单尝试了两下后,发现无法解决。为了保证测试的专业性,我不能直接教她该如何“正确地操作”,因为我们需要看用户遇到问题时如何自己克服探索,于是我就问:“那怎么办呢?”大妈很直接地一摊手:“那我还是去实体店买吧。”

“啊?”我这声惊叹倒是发自真心。一般来说,被测试者对于“那怎么办呢”这个问题的回应是马上去尝试一下别的路径,我真没想到大妈这么早就放弃了。这才是她遇到的第一个问题,而就我们 40 分钟的任务设计来看,这样的问题她恐怕要遇到 7—8 个。年轻用户往往能越过这些坎最终完成任务,我原本猜想大妈最多也只是比年轻人慢点,但没想到大妈直接就放弃了。

我只好鼓励她:“您先别放弃,再试试看有没有别的方法。”于是大妈尝试、失败、尝试、失败,周而复始……为了推进测试,我只能给出一些提示和指导。大妈有时恍然大悟表示原来如此,有时摇摇头表示真的看不懂。同时我也在不断安慰她“确实是产品做得差”“您的问题非常合理,真的是设计得不好”“我第一次用我也这样”……但我隐约察觉到,大妈其实一直都很困惑和懊恼,觉得是她自己不会用,而不是认为产品设计有缺陷。

漫长的旅程总算走向末尾,再差的体验也需要个了结,于是我问大妈,既然了解到了这么个渠道这么个工具,以后会不会用?出乎我的意料,就算整个过程很难用,大妈依然觉得这个 APP 很有帮助,以后买东西之前都会看看,至少可以和线下门店比比价,看看哪里便宜,要是 APP 上便宜就买了——大妈对某款商品原价 299、在 APP 特价 199 记忆犹新。我感到欣喜,同时我想到还有一个功能没有测——商品线下扫码。既然大妈说她会比价,那她说不定会用呢?于是我就问:“那您会在店里用吗?”

出乎意料的回答又来了——“不会。”

“为什么啊?”

“我觉得在店里用手机 APP 比价,店员不会喜欢,会嫌我们这些大妈讨厌、爱占便宜。”

我和旁边负责记录的同事——两个 90 后——面面相觑:“不能吧,在店里拿手机出来拍照、扫码、看价格,再正常不过了呀?”

大妈苦笑一下:“我不敢这么做,我觉得年轻人(店员)不喜欢我们在店里用手机。年轻人觉得我们都是‘大妈’,‘大妈’你知道吧,跳广场舞、到处扰民的那种大妈。手机不会用,小孩也不愿意教我用,嫌我烦。早两年我还经常拿着 APP 问别人该怎么用,现在我就不怎么问了,也不怎么用了。”

我一下想起早几年我妈问我某些 APP 怎么用,我也总是光顾着自己玩游戏懒得教她,而且口气很不耐烦。现在我不这样了。有一天我看到一个漫画,讲父母是如何不厌其烦地回答孩子的蠢问题,而且很多时候一遍又一遍,还有些天马行空的问题成人也不知道答案,但还是要硬着头皮回答。而当他们老了,孩子们却开始嫌他们的问题烦。我一想到这个漫画就充满愧疚感。当然我妈已经是个网购高手,但她也总有不会用的新东西,其实有时候我也会用,但我觉得我可以帮她探索然后再教给她,反正我不怕把东西搞坏了。

大妈用比较平静的语气讲道:“我觉得这些是你们年轻人的东西了,我们老了,不适合这些新科技了。”

我听着很心酸,我觉得并不应该这样。科技应该为所有人服务,而设计就是沟通科技与人的桥梁,桥没修好,人过不了河,难道要怪人不会飞?甚至有人还反问:为什么要过桥、呆在桥这边不是挺好嘛?我从这些粗制滥造的设计中,感受到了一种残酷的排斥感,一种“你用不来无所谓,反正你也不是目标客户”的傲慢,一种权力阶层对弱势群体的蔑视。

我们现在还年轻,有些人还在嘲笑老人不会用手机和其他科技产品,而如果三十年后我们也老了,到时候 VR/AR 或者什么更酷炫的技术成了人类的日常,我们这一代人也要被抛弃了吗?我们会不会也成为一群新的弱者,比如“触屏大妈”或者“徒手开车糟老头”?

当妈的不怕虫子

□ 士芳

放假回家,跟弟媳一起帮老妈摘青椒配菜。忽然,弟媳“啊”的一声惊叫,青椒如烫手山芋般被甩在地,那只青椒的摘口处,一只肥大的青虫懒洋洋地爬出来。我俯下身,用一根较长的椒蒂挑起青虫,走进卫生间扔进抽水马桶,随即“哗”地将之冲走。老妈扭过头,吃惊地看着我:“丫头,你什么时候变得不怕虫子了?”

我知道,妈和我一样,定是对 30 年前的那场“豆丹事故”记忆犹新。那年家乡遭虫害,豆叶上爬满绿色肥大的豆丹虫。妈妈决定带着我和 5 岁的弟弟下地捉虫。我胆战心惊地伸出手欲摘取那片爬着一只豆丹虫的豆叶,却不小心触碰到了虫儿的屁股,那只可怕的肥虫子猛地回头怒对着我,吓得我“哇”一声大哭起来。邻地正在捉虫的大人们见状都大笑起来,讨厌的王二爷还用戏腔唱道:“豆丹不长眼啊,吓得小孩没地儿喊哟……”我哭得更厉害了,说什么也不愿下地捉虫子,妈妈只好让我回家帮着洗衣做饭。晚上,我蹲在小桶边认真地洗碗,调皮的弟弟提着一小篮豆丹虫悄悄走来,忽地自我头顶倒下,顷刻间,肉嘟嘟蠕动着的豆丹虫灌满了我的衣领。我身子一软,“轰”一下栽倒在地。自那以后,我怕极了豆丹,也怕极了像豆丹一样蠕动着的虫子,弟弟也不再敢拿虫子吓唬我了。

“妈,事实上我心里还是很怕虫子的,只是有了孩子后,不得不勇敢了。”我回答。一旁的弟媳好奇地追问:“姐,你怕虫子那是全家都出了名的,瞧你刚才一脸镇定的样子,你是怎么做到的?”

我给弟媳讲起 10 年前的一段经历。那年夏天,儿子刚满三岁,我带着他去野外捉蝴蝶玩。忽然,小家伙惊喜地跑向我:“妈妈妈妈,快看,这是什么?”待他摊开小手,我定睛一看,顿时魂飞天外——一条类似豆丹的肥硕青虫正在儿子的手心扭动,面目狰狞。感觉脑袋“嗡”的一声,我立刻告诉自己,不能晕倒,晕倒了孩子怎么办!也不能惊叫,儿子亮晶晶充满期待的眼中,妈妈是无所不知、无所畏惧的,如果什么东西能把妈妈吓得惊叫,那东西一定可怕到了极点,我不能在他幼小的心里投下怕虫子的阴影。想到这里,我硬是将已至舌尖的惊叫声咽了下去。我轻轻捏起那只虫儿,慢慢地放到地上,然后拿起一根草杆儿拨弄着翻看着欣赏:“啊,一只好漂亮的小虫儿,绿色的外衣,黑色的暗纹,短短的触角,也许不久的将来,它会变成一只美丽的蝴蝶在花丛中飞舞呢……可是宝贝儿,你要记住,很多虫儿都是有毒的,会咬疼我们的手,以后别用手去碰它们好吗……”儿子听说小虫儿可以变成美丽的蝴蝶,兴奋极了,一边用草叶儿拨弄着它一边问东问西,我耐心地一一作答。那一刻,时间是那样的难熬,待我起身想要离开时,腿发软难以挪动,后背的衣服早已被汗水浸透……

老妈轻声说:“其实,我也很怕豆丹虫。走进豆地捉虫的时候,我的手脚都在哆嗦,可是没办法啊,要是等你爸爸放假后从城里回来捉虫,我们家的大豆就会被豆丹吃没了……”

