

复旦团队深入多省市教上百位老人使用大模型,了解老年群体的使用新场景

老年群体“接入”AI,会建立怎样的人机信任

| 焦点

本报记者 王海燕

“我们教老年人用大模型,有位阿姨觉得大模型生成的‘中国老年人’太老、太丑,没什么活力,她想让AI生成的画像是自己坐在和平饭店吃西餐、品咖啡的场景。”在前不久举行的第五届老龄中国发展大会上,复旦大学老龄研究院教授、AI向善与数字养老研究中心主任申琦讲演的题目是“读懂需求——AI向善与中国式养老”,让在场者将目光聚焦AI技术与老年群体的奇妙联结。

这背后,是她与团队为期一年的研究。从去年开始,申琦与学生走进上海、河南、江苏、四川等地,教100多位老人使用大模型。在这场跨越年龄的对话中,老人们用提问、倾诉甚至试探,揭开了技术背后的渴望与忧虑。“在100多位老人跟大模型的对话实践中,我们看到的不只是交互记录,更是他们关心什么、缺乏什么、恐惧什么。”

适老化的“短板”

不少老人在“听说这东西好用”的期待、“帮不上忙”的失望、“再试试别的问题”的犹豫中循环往复

2024年起,AI技术迎来井喷式发展,国内外各类大模型纷纷落地应用。面对风头正劲的大模型,老人们是抗拒疏离,还是愿意主动靠近?

“一项新技术刚诞生时,是我们少有的,能与老年人平等坐在一起对话的契机。”申琦认为,此时可以观察老年人如何看待与使用新技术。

但让习惯了原有生活方式的老人使用大模型绝非易事。团队调研显示,35位老年人明确拒绝技术成为亲情的替代品,46位老年人直言,自己的生活已然充实,技术顶多算是锦上添花,绝非雪中送炭。不少老人发出这样的疑问:“我在用百倍了,为什么还要用大模型?它到底有什么不一样的用处?”

申琦团队中都是“95后”“00后”硕士研究生和博士生,为打消老人的顾虑,他们每次和老人交流都要先花至少半小时暖场——从柴米油盐的家长里短,到养花散步的生活趣事。彼此熟络后,团队成员缓缓拿出手机和平板,反复跟老人说明:“不想用,随时可以放回盒子,我们只是记录大家的真实感受。”老人们逐渐放下戒备心,不少人对大模型展现出好奇心,愿意尝试一下。

杨浦区一位老太太拿到大模型后,借着咨询出行的由头“考验”起这个“新伙伴”:“你知道去长海医院怎么走吗?”得到回复后,她给出评价:“大致方向是对的,但具体路线说得不是很清楚。”老太太说,她本来就知道答案,就是想测试大模型



■在100多位老人跟大模型的对话实践中,我们看到的不只是交互记录,更是他们关心什么、缺乏什么、恐惧什么

AI大模型养老机器人“小希”在杭州市西湖区社会福利中心投入使用,成为照顾老年人的“新伙伴”。

这款AI大模型养老机器人基于健康数据分析,可主动提示健康风险和心理问题,帮助养老机构及早发现老人健康问题。作为专门针对养老场景的机器人,“小希”可以送药、测血压,还可回答老人有关天气预报、健康状况的咨询,并给老人们讲笑话。

图为养老机器人“小希”正陪伴老人聊天。

视觉中国

说得准不准。

“这就像跳探戈舞一样,老人们会在试探性的提问中调适自身与大模型的安全距离,决定自己要不要信任机器、在多大程度上信任机器,这个过程其实就是‘人机信任校准’。”申琦说。

团队调研发现,在与大模型接触的过程中,女性老年人展现出更细腻的信任构建能力。有的女性老年人,更容易表现出“迫不及待”,她们会主动摸索、唤醒、互动,甚至给大模型起昵称。一位阿姨听到机器人声音后笑着说:“听声音是个小男孩?还会跟我眨眼睛,怪讨人喜欢的。”

有的老人将熟练使用大模型看作一件颇有面子的事,他们热情地招呼亲友:“我教你们用啊,现在年轻人都用这个。”有人特意把大模型生成的图片,视频发在朋友圈,字里行间满是“跟上科技潮流”的自豪。一位爱好烹饪的阿姨,用大模型研究新菜式,还让它帮忙把自己的拿手好菜整理成食谱,分享到老年大学班级群,收获了许多点赞,她格外开心。

在复旦大学附近一家高端养老院,住着一位83岁的老太太。起初采访时,她坦言自己不爱与其他老人扎堆,常常独自坐在角落里看书。当申琦递上搭载大模型的手机时,她摆摆手婉拒:“我用普通手机就够了,不需要这些。”

申琦和学生没有放弃,轻声对她说:“阿姨,如果您有什么不方便对人说的心事,不妨和它聊聊。它能保密,能帮您想办法。”老太太终于接过手机,开始试着与AI对话。没过多久,她眼眶湿润,低声说道:“说来有些不好意思……别人看我是这儿挺优秀的人,可我家里一大堆糟心事。”原来,她的子女正在争夺老人的遗产。这份无处诉说的心酸,终于在AI这里得以释放。

不过,这份热情有时会遭遇技术适配的“冷水”。种了半辈子桃树的张大爷,听说大模型“啥都懂”,便兴致勃勃地提问:“俺家桃树枝干上长了好多褐色斑点,叶子也卷了,咋治啊?”可大模型没能识别出他的方言语境,也没理解具体病症,得到的只是泛泛回复,张大爷有点失望。

有温度的“伙伴”

在许多老年人的生活里,大模型早已超越工具的范畴,成为兼具玩伴、倾听者甚至精神寄托的特殊存在

与大模型建立信任后,老人们会把它们视为可以聊天解闷的朋友、可信赖的医生、能算命的“半仙”,大模型还是老人倾诉心事的“树洞”。

在复旦大学附近一家高端养老院,住着一位83岁的老太太。起初采访时,她坦言自己不爱与其他老人扎堆,常常独自坐在角落里看书。当申琦递上搭载大模型的手机时,她摆摆手婉拒:“我用普通手机就够了,不需要这些。”

申琦和学生没有放弃,轻声对她说:“阿姨,如果您有什么不方便对人说的心事,不妨和它聊聊。它能保密,能帮您想办法。”老太太终于接过手机,开始试着与AI对话。没过多久,她眼眶湿润,低声说道:“说来有些不好意思……别人看我是这儿挺优秀的人,可我家里一大堆糟心事。”原来,她的子女正在争夺老人的遗产。这份无处诉说的心酸,终于在AI这里得以释放。

不过,这份热情有时会遭遇技术适配的“冷水”。种了半辈子桃树的张大爷,听说大模型“啥都懂”,便兴致勃勃地提问:“俺家桃树枝干上长了好多褐色斑点,叶子也卷了,咋治啊?”可大模型没能识别出他的方言语境,也没理解具体病症,得到的只是泛泛回复,张大爷有点失望。

杨浦区一位老太太拿到大模型后,借着咨询出行的由头“考验”起这个“新伙伴”:“你知道去长海医院怎么走吗?”得到回复后,她给出评价:“大致方向是对的,但具体路线说得不是很清楚。”老太太说,她本来就知道答案,就是想测试大模型

把需求琢磨透 用产品力凿出增量

(上接第1版)在日常运营中,若羽臣每天都直面海量的用户评价,从中嗅到大量未被满足的需求。当Ubra、NEIWAI等国货高端内衣品牌同期崛起时,若羽臣看到了“专衣专护”的刚需——伴随消费者衣物面料升级,对家庭清洁产品的需求必然升级。于是,若羽臣仍决定进入这一赛道,整合国内成熟的日化供应链资源,于2020年底推出首个自有品牌“绽家”。

品牌问世之初,率先布局了内衣洗衣液、洗衣凝珠、香氛护理喷雾等细分品类。团队每周例会研究用户评价并不断改进产品,以旗下内衣洗衣液为例,产品上市迄今已累计5次升级,在祛黄、祛血渍、抑菌等层面反复迭代。

2024年,“绽家”推出了四季繁花酵素香氛洗衣液,主打情绪价值。香氛洗衣液采用沙龙级调香,每一款香型都和香水一样,有前、中、后调。王玉说:“我们把产品的香氛做到极致,贯穿用户洗衣、晾晒、收纳,最后从衣柜拿出时的体验全过程。”

匠心打磨下,“绽家”成为黑马,截至今年第三季度累计实现营收近7亿元。

加码新趋势

“绽家”之后,又有膳食补充剂品牌“斐萃”。若羽臣的底气,同样在于将消费需求看得真切——

如今,对保健品需求旺盛的人群,不再局限于银发一族。比如,补脑护眼的鱼油,已成为职场白领首选的膳食补充剂单品。此外,年轻人对辅酶Q10、虾青素、麦角硫因等保健品的需求同样旺盛。

若羽臣长期服务于拜耳、强生、赛诺菲等国际巨头公司及品牌。去年9月,若羽臣第二个自有品牌“斐萃”上

(上接第1版)记者:什么样的创新可以称为“颠覆性创新”?

金勤献:我理解,颠覆性创新有三个特点:第一,能带来成本的大幅下降,同时需求会大量增加;第二,能跨越不同行业和地域;第三,是平台技术,可以在此基础上构建更多的创新技术。

从瓦特的蒸汽机开始,每一波经济浪潮的出现都与技术的颠覆性创新应用有关。目前最有可能出颠覆性创新成果的领域,有人工智能、储能和自动驾驶、机器人具身智能、生命科学组学和个性化医疗等方面,尤其是人工智能技术所带来的颠覆性创新,其影响可能远超过任何一项技术。

“创新”是一个经济概念

记者:站在“十四五”收官与“十五五”启航的交汇点,上海国际科创中心建设未来五年的着眼点在哪?

金勤献:中国有三个国际创新中心,北京、上海和大湾区。在我看来,上海的使命,不是在单点上争个别的世界第一,而是要打造一个具有全球性示范意义的创新之城。

上海最核心的优势是国际化。去年我参加了化工巨头巴斯夫的会议,他们把全球董事会安排在上海召开,因为上海的城市建设、营商环境,都是国际一流

颠覆性创新,核心要素是人才密度

的,同时还有对多个国家的免签政策。

其次上海的产业优势也很明显,上海的三大先导产业,集成电路在全国占比超过20%;人工智能发展很快,“模速空间”能在短时间内完成产业集聚,令人振奋;生物医药,集聚了一批本土创新药企,对外授权交易额全国第一。

上海已经有很好的产业、人才底座,国际化程度高、营商环境佳,未来五年的着眼点,主要是进一步找准自己在创新链上的位置,思考在现有底座上构建什么样的创新体系,才能在技术创新的全球竞争中占有一席之地。比如说,生物医药现在非常有优势,那能否利用上海的产业链,做成更加具有开放性的全球生物医药创新平台,吸引更多的跨国药企来合作?

记者:在培育顶尖成果和顶尖企业方面,上海需要做什么?

金勤献:顶尖成果和顶尖企业只是创新的结果。我要强调一下“创新”这个概念的内涵,用熊彼特的话说,“创新”不是一个技术概念,而是一个经济概念。所谓“创新”就是要“建立一种新的生产函数”,即“生产要素的重新组合”。

创新要建立的是一个体系。判断这个体系成不成功,我觉得有两条标准很重要,一是效率高,原来要干三年的,在

服务角色已经不够了,需要构建一个面向未来的技术转移生态,其中主要有三个核心要素,一是洞察布局,能分析和判断未来5到10年的全球突破性技术;二是围绕这些行业布局如何实现创新赋能;三是搭建好各类人才,尤其是青年人才的发现体系,这也是最关键的一环。

记者:说到人才,现在各地都在“抢人”,“十五五”时期上海在科创人才服务方面要如何谋划?

金勤献:颠覆性创新的核心是代表未来的那一批人,他们需要什么,就要想方设法去服务和实现。

例如生活服务如何快速接轨,海外人才回国,打车、外卖、网购、移动支付等方面中国和国外的体系差别很大,他们不会使用支付宝、微信和各种App,怎么办?还有孩子上学、语言环境等,很多具体的问题,都要想到和解决。

再比如工作环境如何营造。最近我们调研了一些海外人才的回国意向,很多都表示愿意去西湖大学,是因为那里学术环境好、纯粹。现在高校院所的科研经费一般都不缺,反而是跟谁合作,朋友圈有没有聊得来的人,变得更重要。

颠覆性创新最核心的要素就是人才密度,要让最好的人来了觉得环境开放舒

服,感受到被激励。拿事业留人,永远是最具吸引力的。



美景不止于方寸之间

回归自然生活·拥有健康人生