

## 对老人的访谈

- 1.你在使用家电或智能产品中有哪些困扰？你遇到困扰的频率？是什么场景？一般遇到问题怎么解决？是否能解决？
- 2.你还想要学会、需要学会哪些家电或智能产品的功能？（具体）
- 3.你希望该产品做出哪些改变？

## 对子女的访谈

- 1.你希望老年人熟练掌握哪些现代电子产品的使用，或具体功能（手机买菜、核酸身份码）？
- 2.你在帮助他们使用产品的时候遇到的最大困难？你认为阻碍他们使用产品的最大问题是？
- 3.你希望该产品做出哪些改变？

## 李振邦

### 老人 4 位：

1：机顶盒电视遥控器有时候不会用，进入了菜单模式没法退出；（手机/电视缺少一键恢复到主状态）  
看不懂微信的操作逻辑，发红包，开付款码不会用；  
电饭煲/洗衣机的菜单太复杂，功能不知道该怎么设置；  
手机老是提醒内存满了，云盘满了；（老人不需要的提示太多）；

2：想学会用智能手机看天气，看短信；  
需要学付款码、健康码等新功能时没人教，直接看看不懂；  
想学会用新式洗衣机、电饭煲；

3：字大一点，有声音大一点的语音辅助最好；  
简单一点，不要有太多乱七八糟的功能，例如遥控器能换台调音量开关机就行了；  
各种菜单等待响应的时间长一点，不要还来没来的及按就没了；  
最好能把各种常用功能放在最显眼的地方，例如不要点半天才能打开微信付款码；

### 子女 2 位：

- 1：接电话、挂电话、查话费，健康码、付款码买菜、城市服务 app（如健康云）  
机顶盒电视遥控器、有各种不同洗涤/甩干设置的洗衣机、不同烹饪模式的电饭煲
- 2：老人无法理解功能描述的词语；界面菜单层次太多；UI 要求的响应速度太快，老人跟不上；字太小或没有语音提示；  
基本功能入口不够直接；
- 3：根据以上问题做出修改

## 张若隐

### 子女 2 位：

- 1、老人对智能手机的主观评价
  - a) 可以视频通话，能够看到子女、孙辈、亲戚的现状，非常好用
  - b) 可以看抖音类短视频，操作简单，趣味性强
- 2、老人是如何学会使用智能手机？
  - a) 靠子女的讲解，从如何开机，到识别图案、功能讲解、虚拟按键，反复学了一个月，识字的老人学习速度更快
- 3、老人是否能够使用智能家居设备？
  - a) 对于洗衣机、电饭煲等按键式家居设备可以流畅使用，甚至扫地机器人都能够使用，但对于需要手机控制的设备例如蓝牙音箱等便无法使用，对于现在的网络电视也由于 UI 复杂导致无法使用。
- 4、作为子女希望目前的产品做出什么改变？
  - a) 希望能够推出对于老人来说更为自动的设备，例如出入公共区域需要扫场所码，对于老人来说让保安来扫老

人某种设备上的码这种形式会更加方便。

### 老人 3 位:

#### 1、对于学会使用智能手机感受如何？

- a) 手机上手其实挺快，但是基本都是背住了操作流程，对于其原理并不了解。
- b) 会经常性地出现问题，因为手机出现弹窗广告之类的，会打断老人所记忆的线性操作流程，导致无法正常使用，需要求助旁人，但是旁人不在身边时，就只能放弃使用。
- c) 目前主要是使用视频通话和看抖音，其他功能还需要多用多熟悉。

#### 2、对于其他的智能家居以及网络电视的使用情况如何？

- a) 大部分按键式智能家居都能够使用，但会因为某些设备功能繁杂自己用不上，反而造成了使用困难
- b) 还有一些设备如扫地机器人，设计不完善，每次使用都需要把地板上的各种东西挪开，对于老人的体力来说非常吃力，所以不大使用扫地机器人。
- c) 不太喜欢看电视，因为很多时候电视剧节目等，没有从头开始看所以看不懂，很多普通话和外文节目也不太看得懂。
- d) 抖音很好看，会推荐很多大妈广场舞之类的个性化节目，操作也很方便，流程也不长随时都可以看。
- e) 眼睛和耳朵都不太好了，长时间使用会对视力造成负担，耳背导致手机声音往往开很大，有时会对旁人造成影响，所以一般独自使用。

### 张航菲 老人 2 位 子女 1 位

（两位老人差别非常大，且其中一位亡故，是靠我们回忆来记录的，所以我分开写了）

#### 老人：外婆

##### 基本情况

75 岁，初中毕业，退休前为小学教师，与儿孙同住，女儿住在临近小区。

使用智能手机：能使用较少的功能，如微信电话、微信和支付宝收发红包；熟练使用手机进行娱乐消遣，如抖音快手、番茄小说。

操作智能电视有困难，不会使用智能家电，如洗衣机、电饭锅、电高压锅。

##### 智能手机

#### 1. 你在用手机的时候有觉得不方便吗？

没有不方便。我平常用的功能都可以正常用。其他功能不去碰，只用自己需要的。所需功能非常单一：打电话、拍照、看抖音快手。

#### 2. 学习新功能有困难吗？为什么？从第一次学习到熟练运用需要多久？

学习新功能有点难。懒得学，有时候记不住，容易忘。半个月到一个月。常用的功能都用得熟练，但不用就很容易忘掉。

#### 3. 你还想要学会什么新产品新功能？

自己不会想着学新东西。懒得学、怕上当受骗，不敢和不相信网络交易和卡片交易。另外学着困难，时间久，就不想学，宁可麻烦一点也不想学。且和子女同住，可以找到人帮忙解决。

#### 4. 对常用 app 的评价

娱乐消遣 app 都还可以，哪个挣钱用哪个。就是广告太多了。

#### 5. 你希望产品做出什么改变？

没有思考过如何解决。

#### 家电

能熟练使用旋钮类电器。家里基本没有新式智能家电。

智能电器感觉用起来不方便。没学过，太复杂。

## 总结

基本依靠时序记忆来操作，所以步骤不多的东西对她来说会更容易。能看懂说明书，也会看说明书。但生活中可以求助的人比较多，所以一般通过求助解决问题。

### 老人：外公

74 岁亡故，大学毕业，曾任高中教师、工厂工人，社交生活一直较为丰富。

退休后一直活跃于网络：QQ、QQ 空间、QQ 游戏大厅、微信、炒股软件、小红书、抖音、新闻应用、网购等。

能熟练运用各种智能产品，基本没有遇到过他用不明白的东西。通过说明书或互联网、或仅观察探索，可以自己摸索学习使用；子女教一遍就记得住，能捋清楚步骤逻辑。

受教育程度较高，自学能力非常强，记忆力和理解力较好，可以支持新事物的学习。步入互联网较早，非常熟悉手机应用和智能产品的交互逻辑。

### 子女

1. 你希望老年人熟练掌握哪些现代电子产品的使用，或具体功能？

希望的很多。智能家电、手机支付（算了，也容易被骗）、拿手机正常生活，比如一系列网上个人政务办理：老年卡的申报、养老资格认证等。

2. 你认为阻碍他们使用产品的最大问题是？你希望该产品做出哪些改变？

a. “太复杂了！”界面和操作太复杂，逻辑层数太多。对电子产品的逻辑不习惯，有些“交互逻辑”太多。点一下什么都出来比较好，简单明了易操作。

b. 无用功能太多，“谁要那么多功能”，只保留很少的功能就行。

c. 年龄大了，理解能力下降，有些文字引导太简洁。

d. 验证手段复杂，比如支付宝红包，验证码、指纹、密码，形式多样且随机，他们操作和记忆来不及

3. 你在使用这些东西上有困难吗？（49 岁，大学毕业，尚未退休）

有些智能电视我也不会用，太麻烦了。但近两三年买的智能家电都比原来的要好使一些，操作都比较直观，不像以前的要选好多东西。

## 思考

对于接触智能产品较少的老年人，他们的认知模型和我们不同，他们更习惯他们那个年代的东西，或许我们应该将产品设计得尽可能“不智能”。

## 李馨

### 老人：奶奶

基本状况：85 岁，之前和老伴一起居住，和子女住的近，经常来往

电子设备和家电使用情况：使用老年手机和座机，会使用老式家电，机顶盒电视及收音机

使用家电和电子设备遇到的问题：

1. 冰箱有时候拿完菜，会忘记关冰箱门，缺少提醒。

2. 使用触屏手机时用力按但是没反应，所以还是用回的老年机。

3. 有时候机顶盒不管用（信号不好或者其他硬件问题），怎么调都不能用，就没有办法，只能第二天再试试，或者打电话给家里人让他们来解决。

## 老人：外公

基本状况：69 岁，和老伴居住，和子女住的近，经常来往

电子设备和家电使用情况：使用智能手机并且能发微信和使用其他 app，看视频，会使用老式家电，新式家电，收音机，智能云电视

使用家电和电子设备遇到的问题：

1. 系统或者软件更新，界面改变有些功能就找不到了，需要自己摸索很久。比如微信上的收付款，现在被放在“服务”目录下，一开始微信更新了以后还是有一段时间没能正常使用微信收付款。比如手机系统更新之后，软件删除的方式就改变了。
2. 电视盒子功能多，界面太复杂，历史记录不明显，找不到上一次观看的剧集。
3. 使用某些功能需要下载其他 app，误触也会不小心下载很多广告软件，软件捆绑安装，每次都要一个个删除。比如要使用手机上的大字版，需要下载应用才能使用，比如搜狐，拼多多，卸载了过一段时间又出现。
4. 家电使用比较简单，手机使用本来也不难，但是因为不了解功能或者基本操作，就无法正常使用，比如手机锁屏，以前的按键手机点一下就可以，现在需要划一下，如果不清楚就无法解锁手机。现在使用的是指纹解锁+密码解锁，密码有时候容易记不清，指纹解锁就很方便。
5. 别人教自己使用时，如果不戴眼镜，没有自己实际操作几遍，当时觉得自己学会了，但下次再使用还是弄不清楚。
6. 手机不能插 U 盘和内存卡，放歌手机声音不如收音机大，还是专门买了收音机插 u 盘听歌。
7. 接打电话需要开免提才能听清，但是有些时候不方便外放，接耳机又太麻烦了。

## 老人：外婆

基本状况：66 岁，和老伴居住，和子女住的近，经常来往

电子设备和家电使用情况：使用智能手机并且能发微信和使用其他 app，看视频，看新闻，网购，会使用老式家电，新式家电，收音机，智能云电视

使用家电和电子设备遇到的问题：

1. 有次煮饭触摸按键可能没按上，或者是顺序按错了，饭没煮上，要到吃饭的时候才发现饭还是生的。按键顺序太复杂，也没有明显的提示。
2. 按键上的字有些是有点透明的，不戴眼镜去细看，看不清上面写的什么，所以平时一般按按键都是凭经验和记忆操作。
3. 出去旅游的时候需要注册各种码，填信息，因为不会用拼音打字，大部分时候都是找同行的人帮忙录入的。

## 子女

1. 老人记性好，虽然老人无法从原理上理解，但是可以记住所教的顺序使用基本的功能，但是只会孩子教的功能，或者老人自己摸索出来的功能。

2. 教过老人使用电话上一些其他的功能，如收音机，但是老人觉得不如实体收音机好用，基本不用。
3. 老人使用传统家电和手机时遇到问题会自己研究，但是给老人买的新设备往往老人弄不清楚就闲置了。
4. 希望现在的电器功能越简单越好，主要功能有就可以，老人不需要太多的操作，指头一点就完成。
5. 教老人的过程中，有些讲解的名词老人不理解，所以需要教很多遍。
6. 希望老人可以学会发送语音消息的功能，因为有时候触屏写字很容易无法识别，而且写到一半停了一下，就识别另外一个字，需要重新写，老人输入一条信息需要耗时很久。

希望有些什么功能和学会什么的问题：询问的情况，大部分是因为老人不知道还有些什么，所以没有更多的需求，希望的产品的改进就是希望界面简洁单一，不需要太多步的操作，一个物品有一个主要功能就可以。

## 李亦安

老人 4 位：

- 1、你在使用家电或智能产品中有哪些困扰？你遇到困扰的频率？是什么场景？一般遇到问题怎么解决？是否能解决？  
进入陌生的界面不会操作，通常退出重进解决；  
不小心点击到广告，下载应用（如拼多多等），等子女来了卸载；进入广告页，退出重进；  
手机经常有系统更新、空间清理等弹窗，不知道要不要点，也不敢点，等子女来了之后再解决；  
有些应用字太小看不清，而且不能调大（如健康码），有的调大字体后排版布局会很凌乱，会戴眼镜仔细看，或者背下来点击哪里哪里的操作；  
对微信支付等在线支付方式的安全性担忧，也不愿在手机中存太多的钱或绑定银行卡，使用现金支付。
- 2、你还想要学会、需要学会哪些家电或智能产品的功能？（具体）  
扫地机器人；  
能够有更好的消息提醒，经常漏接视频电话，忘回消息等；
- 3、你希望该产品做出哪些改变？  
希望手机能对大字体有更好的适配（调大字体和 UI 布局）；  
能减少弹窗，系统更新、垃圾清理等；

子女 2 位：

- 1、你希望老年人熟练掌握哪些现代电子产品的使用，或具体功能（手机买菜、核酸身份码）？  
电子支付，老人被找过假币，老人们使用电子支付也能提高效率和安全性；  
学会在线买菜（多点），可以送货上门，不需要老人自己拎着较沉的商品从超市回家了
- 2、你在帮助他们使用产品的时候遇到的最大困难？你认为阻碍他们使用产品的最大问题是？  
老年人记不住这么多操作，他们使用手机更像是背下来操作的，而非根据显示的内容判断应该点什么；  
会担心安全问题，习惯一手交钱一手交货和纸币看得见摸得着的模式
- 3、你希望该产品做出哪些改变？  
把功能更加的直接化、简单化，减少不必要的操作；

Interviewing	Experience Prototypes
<p>对老人的访谈</p> <p>1.你在使用家电或智能产品中有哪些<b>困扰</b>？</p> <p>你遇到困扰的<b>频率</b>？是什么<b>场景</b>？一般遇到问题怎么<b>解决</b>？是否能解决？</p> <p>家用电器菜单复杂，难以理解（新式洗衣机，电视等）；</p> <p>看不懂App<b>操作逻辑UI</b>；电视界面开付款码；</p> <p>不需要的信息/功能太多：手机老是提醒内存满了电饭煲煮粥功能</p> <p><b>声音不够大</b>，同功能下没有考虑老年人的使用场景如大音量外放</p> <p><b>响应反馈设计</b>不适老，按了没有明显的提示，界面需要手速</p> <p>弹窗，更新引发的界面变化无法理解</p> <p><i>很多问题都是几乎每次出现，老人们只好干脆不用</i></p> <p>2.你还想要学会、需要学会哪些家电或智能产品的功能？（具体）</p> <p>智能手机：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>信息查询，如天气，新闻</li><li>网上服务，如生活缴费，一码通，线上购票</li></ul> <p>家电：触屏电子设备，扫地机器人</p> <p><b>*为什么老人们无法提出很多年轻人对电子产品的基本需求：</b></p> <p>1.没有接触过更多的智能家电</p> <p>2. <b>学习成本高</b>导致不愿意接受新模式</p> <p>3. 现有的智能产品零碎，不够整合，不够统一</p> <p>3.你希望该产品做出哪些<b>改变</b>？</p> <p>自动的，一键的</p> <p>一眼能看懂的文字和图案</p> <p>文字引导不要太过跳跃</p> <p>有效应对遗忘/未<b>及时反应</b>带来的问题（忘记接电话，忘关冰箱门）</p> <p>近年来产品有所改观，但还是不够简单</p>	<p>老人对电子设备使用过程中的共性</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.基于图案的、时序性、步骤式的理解方式</li><li>2.背下了操作流程但是不甚理解其含义</li><li>3.需要用纸笔等辅助记忆流程</li><li>4.视力和精力受到大量消耗</li><li>5.采用退出重进，完全重来的方法解决逻辑问题（如操作到一半<b>弹窗</b>）</li><li>6.需要“<b>不智能</b>”的设计：少选择，少层次</li><li>7.更喜欢实体按键</li></ol> <p><b>18 elderlies</b></p> 