

讲稿

大家好，我们是第一组，我们选择的题目是针对特定人群特定场景的优化，即帮助老年人使用智能产品。

汇报主要分为五部分，展示了对这一题目的思考历程。

首先是背景简介。

intro

现代社会是科技赋能的社会。疫情当下，推广数据上云，推行数字城市，比如健康云，一个身份码就可以包含所有需要的信息，比如随申办，打开手机就可以办好个人政务，这在年轻的我们看来是非常便利的事情。在当下的家装市场中，消费者和商家都更倾向功能整合，比如集洗烘消毒为一体的洗衣机，比如集蒸煮加压一体的电饭锅，都极大地方便着我们的生活。

但老年人在这个趋势中好像被抛下了。

他们的理解记忆能力、视力听力都不如青壮年，对他们来说，机器逻辑与交互是陌生的，学习新事物是困难的。但他们也在现代社会，他们也不可避免要使用微信、支付宝，要看网络电视，要用智能家电生活。

我们每个人家中都有老人，他们在使用智能产品时常常会遇到麻烦，说用不明白、记不住步骤、出现了没见过的界面，让我们帮忙解决。有过这种体验的同学应该明白，教老人们使用智能产品，和教同龄人是完全不同的体验。你需要一遍遍重复，很慢地进行，甚至有些时候，你也不知道应该怎样很好地解释，让他们更简单地学会和记住。

这就是我们想要解决的问题，我们希望提出一种“**既能满足他们基本需求，又符合他们直觉，且学习成本较低**”的解决方案。

为了验证该问题的普遍性，同时调查该问题的主要痛点，我们设计并发放了问卷。

pov

经过分析191份问卷与18位老人和10位子女访谈的结果，我们提出了我们的 Point of View。

我们想要帮助60岁以上的，需要使用科技产品的，对智能产品不熟悉的，无法及时获得有效帮助的人。

他们的身体机能相较年轻时有所退化，因此需要一些额外的照顾。

他们在年轻时很少接触智能产品，对交互逻辑比较陌生，仍然习惯于物理按键和直达型操作。

他们在遇到困难时可能无法获取及时有效的帮助，或许因为独居，或许因为与子女的沟通障碍。

老年人与我们不同，他们不太需要经常从手机获得新东西，他们只需要使用很少一部分既定的功能。比如接打语音视频电话、收发微信、进行固定的浏览和娱乐，以及使用家中已经购买的智能家电。

而观察现在智能手机的老年模式，大多只是扩大了图标和字体，来解决老年人视听障碍的问题，没有改变UI，也没有底层交互逻辑的调整，并不符合他们的认知模型，也没有考虑他们所习惯的交互逻辑。至于智能家电，时常需要在易用性和多功能之间进行权衡，还没有做到完全对老年人友好。

因此，我们想要一个真正从他们的角度出发的，让一切变得简单的解决方案。

展望HMW

提出了我们的POV后，我们继续思考如何解决这个问题，也是将原问题进行拆分的过程。

我们想了非常多的可能，比如

如何帮助减少交互层数，尽可能做到直达所需的功能？

如何帮助他们理解产品上的指示信息，而不是靠纯粹的时序记忆，死记硬背？

如何为他们建立便于理解和记忆的学习与复习方法，让教学变得容易，降低他们学习的难度？

如何帮助他们进行个性化设置，将他们需要的功能放在最外层最方便的地方，而不是要层层翻找？

如何帮助他们建立智能产品功能的抽象类比，帮助他们理解改功能是对传统产品的仿真和抽象？我

还有非常多的可能性等着我们去探索和归纳，再进一步提出解决方案。

我们目前的简单构想是将他们有限的需求提取出来，还原他们熟悉的按键操作，使用直达型交互，最终以物理外设加显示屏的形式，以一款整合所有智能家居和老人需要的手机功能的“不智能”的智能pad，帮助他们使用智能产品。

如何评估方案的优劣，并设计产品的细节，找到他们最易接受的方法，将是我们下一阶段工作的重心。

结束

人终有老去的一天，帮助他们就是帮助未来的我们。

谢谢大家，我们的展示到此结束。