

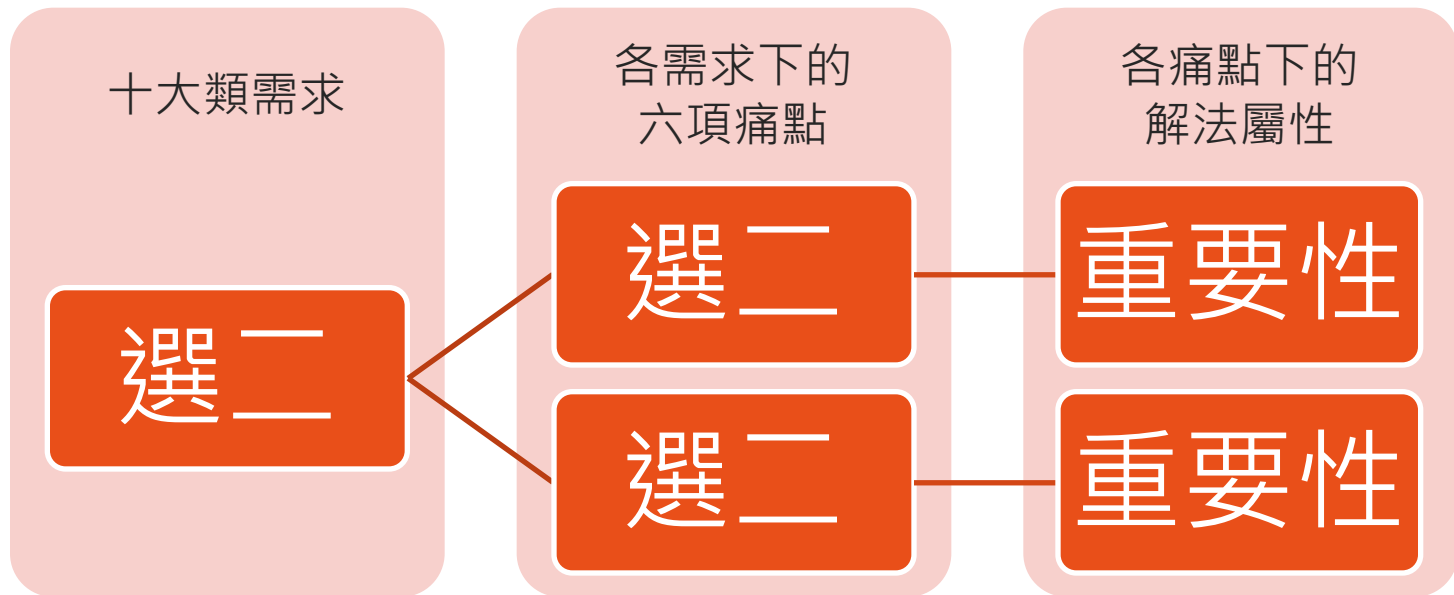


長者需求投票研究設計

智榮基金會龍吟研論 YY & Koko

2017.02.27

資料層次



舉例

健康風險預警

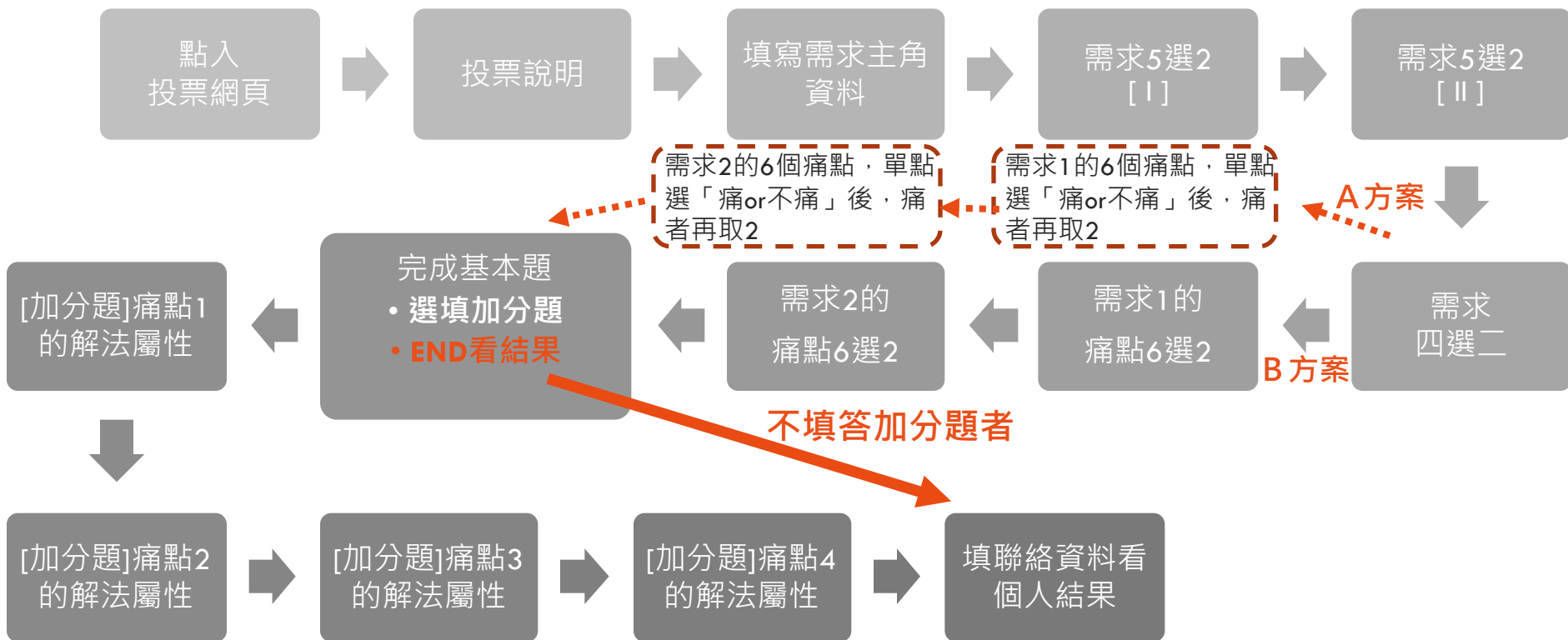
1

多個過去沒有的配件，洗澡要拿下來，還可能忘記戴回去，實在好麻煩。



1. 穿戴式裝置需防水
2. 偵測裝置嵌於原本配戴的飾品
3. 裝置發出聲音提醒配戴

投票總流程



畫面一：活動說明簡介

■ 說明語內文：

台灣2025年即將邁入超高齡社會，如何讓長輩們能夠安心養老是多數人的共同盼望！

智榮基金會邀請您花3分鐘為自己或家中長輩的未來需求發聲。點選下方的「開始投票」，選出生活中最迫切的需求，以及最期待被解決的困擾，作為打造未來美好高齡生活環境的寶貴意見！

完成投票即可獲得抽獎機會，答的越多、中獎機會也越高唷！

本活動收集的資料僅供研究所用，不會外流，敬請安心填答。

■ 資訊重點：

- 簡述活動緣由、規範與投票引導
- 表明預計所需時間，讓投票者心裡有底
- 在投票開始前先說明獎品與獎勵機制
- 語音導覽選擇



畫面二：需求主角選填

- 研究考量：
 - 在投票開始前確認投票者填答需求時，是由誰的生活出發思考，以及該需求主角的基本資料，方便後續分析
- 設計期待：
 - 點下為爸媽投票，資料填答欄前須出現主詞「爸媽的」
 - 以選單式的填答方式，方便投票者填寫
 - 出生以「民國年」為計，方便長者作答
 - 居住地的範圍需到「鄉/鎮/市/區」
- 備註：
 - 為誰而投票的選擇，會影響後續所有引導語的主詞

為誰投票

自己 爸媽

性別：選單式
出生年：選單式
居住地：選單式

好快呀，完成20%啦！

畫面三：需求5選2 [1]

■ 引導語：

依照重要程度，選出2項您/您父母生活中最需協助的項目

■ 需求選項：

- 10大需求標題詳見附件一

■ 研究考量：

- 以需求5選2的方式，避免一次10個需求全現使得投票者資訊負擔過大
- 需求出現的順序和排列，採「版本隨機」的方式，預先排好N版，減少程式負擔

■ 設計期待：

- 大文字且以icon輔助，讓長者好閱讀



畫面四：需求5選2 [II]

■ 引導語：

依照重要程度，選出2項您/您父母生活中最需協助的項目

■ 需求選項：

- 10大需求標題詳見附件一

■ 研究考量：

- 以需求5選2的方式，避免一次10個需求全現使得投票者資訊負擔過大
- 需求出現的順序和排列，採「版本隨機」的方式，預先排好N版，減少程式負擔

■ 設計期待：

- 大文字且以icon輔助，讓長者好閱讀



畫面五：選出的4個需求選2

■ 引導語：

畫面上是您/您為父母選出4個生活中最需協助的項目，其中哪2項是您最為重視的呢？

■ 需求選項：

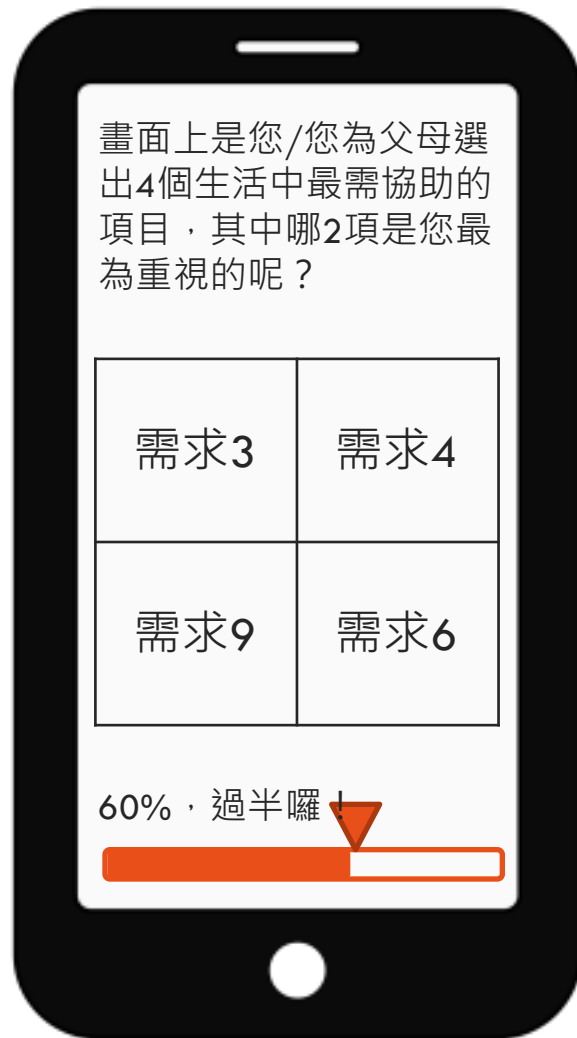
- 10大需求標題詳見附件一

■ 研究考量：

- 將2次需求5選2的結果再作挑選，避免錯估選項的重要次序

■ 設計期待：

- 文字大且以icon輔助，讓長者好閱讀



(方案 A) 需求1的痛點痛不痛？

■引導語：

畫面上的情境，是否對您/您父母造成生活困擾？

■痛點選項：

- 每一個需求下面帶出6個痛點，詳細內容於附件一

■備註：

- 每一個需求下，會有6個痛點，會輪流以「單一痛點」的方式呈現，讓投票者選擇「痛」或「不痛」，所以總共有6個畫面



(方案 A) 需求1的真痛點，選2

■引導語：

下面是您/您為父母認為會造成生活困擾的情境，最希望哪2項能盡快被解決呢？

■痛點選項：

- 每一個需求下面帶出6個痛點，詳細內容於附件一

■按照上一步的結果：

- 投票者6/0個情境選「痛」：顯示6個，選2
- 投票者5個情境選「痛」：顯示5個，選2
- 投票者4個情境選「痛」：顯示4個，選2
- 投票者3個情境選「痛」：顯示3個，選2
- 投票者2/1個情境選「痛」：直接跳到「需求2的痛點痛不痛？」



(方案 A) 需求2的痛點痛不痛？

■引導語：

畫面上的情境，是否對您/您父母造成生活困擾？

■痛點選項：

- 每一個需求下面帶出6個痛點，詳細內容於附件一

■備註：

- 每一個需求下，會有6個痛點，會輪流以「單一痛點」的方式呈現，讓投票者選擇「痛」或「不痛」，所以總共有6個畫面



(方案 A) 需求2的真痛點，選2

■引導語：

下面是您/您為父母認為會造成生活困擾的情境，最希望哪2項能盡快被解決呢？

■痛點選項：

- 每一個需求下面帶出6個痛點，詳細內容於附件一

■按照上一步的結果：

- 投票者6/0個情境選「痛」：顯示6個，選2
- 投票者5個情境選「痛」：顯示5個，選2
- 投票者4個情境選「痛」：顯示4個，選2
- 投票者3個情境選「痛」：顯示3個，選2
- 投票者2/1個情境選「痛」：直接跳到抽獎機會與引導語

下面是您/您為父母認為
會造成生活困擾的情境，
最希望哪2項能盡快被解
決呢？

痛點2

痛點3

痛點5

100%，完成投票！

(方案 B) 需求1的痛點6選2

■ 引導語：

以下6個情境中，哪2項最常出現在您/您父母（視前面選填的需求主角，決定主詞）的生活中

■ 痛點選項：

- 每一個需求下面帶出6個痛點，詳細內容於附件一

■ 研究考量：

- 痛點內容為投票者於「4個需求選2」中，首先挑選的需求下的6個痛點

以下情境，哪兩項最常出現在您/您父母生活中

痛點1

痛點2

痛點3

痛點4

痛點5

痛點6

80%加油加油



(方案 B) 需求2的痛點6選2

■ 引導語：

以下6個情境中，哪2項最常出現在您/您父母（視前面選填的需求主角，決定主詞）的生活中

■ 痛點選項：

- 每一個需求下面帶出6個痛點，詳細內容於附件一

■ 研究考量：

- 痛點內容為投票者於「4個需求選2」中，第二個挑選的需求下的6個痛點

以下情境，哪兩項最常出現在您/您父母生活中

痛點1

痛點2

痛點3

痛點4

痛點5

痛點6

100%，完成投票！

畫面八：抽獎機會與引導語

■ 引導語：

恭喜您已經完成投票，獲得一張抽獎券！

覺得意猶未盡嗎？想要多一次抽獎機會嗎？

點選「繼續投票」用兩分鐘回答加分題，多送一張抽獎券。

想要結束遊戲，點選「觀看結果」完成投票。

■ 研究考量：

- 研究方取得基本資料，也讓投票者覺得自己已完成填答，再以抽獎券為誘因邀請選填加分題



畫面九：痛點1的解法屬性

■ 引導語：

如果要改善「（痛點內容）」，您覺得在想解決方案時，下列考量的重要程度各為何？

■ 研究考量：

- 解法特點內容為投票者於「第一次痛點6選2」中，首先挑選的痛點下的解法特點

■ 設計期待：

- 希望每一個考量點旁都有一個可以拖曳的bar，投票者可以依據重要程度拖曳，程度可分為「很重要、重要、普通、不重要、很不重要」

如果要改善「（痛點內容）」，您覺得在想解決方案時，下列考量的重要程度各為何？

考量點1 

考量點2 

考量點3 

考量點4 

加分題已完成 25%

畫面十：痛點2的解法屬性

■ 引導語：

如果要改善「（痛點內容）」，您覺得在想解決方案時，下列考量的重要程度各為何？

■ 研究考量：

- 解法特點內容為投票者於「第二次痛點6選2」中，首先挑選的痛點下的解法特點

■ 設計期待：

- 希望每一個考量點旁都有一個可以拖曳的bar，投票者可以依據重要程度拖曳，程度可分為「很重要、重要、普通、不重要、很不重要」

如果要改善「（痛點內容）」，您覺得在想解決方案時，下列考量的重要程度各為何？



加分題已完成 50%

畫面十一：痛點3的解法屬性

■ 引導語：

如果要改善「（痛點內容）」，您覺得在想解決方案時，下列考量的重要程度各為何？

■ 研究考量：

- 解法特點內容為投票者於「第一次痛點6選2」中，首先挑選的痛點下的解法特點

■ 設計期待：

- 希望每一個考量點旁都有一個可以拖曳的bar，投票者可以依據重要程度拖曳，程度可分為「很重要、重要、普通、不重要、很不重要」

如果要改善「（痛點內容）」，您覺得在想解決方案時，下列考量的重要程度各為何？

考量點1 

考量點2 

考量點3 

考量點4 

加分題已完成 **75%**

畫面十二：痛點4的解法屬性

■ 引導語：

如果要改善「（痛點內容）」，您覺得在想解決方案時，下列考量的重要程度各為何？

■ 研究考量：

- 解法特點內容為投票者於「第二次痛點6選2」中，首先挑選的痛點下的解法特點

■ 設計期待：

- 希望每一個考量點旁都有一個可以拖曳的bar，投票者可以依據重要程度拖曳，程度可分為「很重要、重要、普通、不重要、很不重要」

如果要改善「（痛點內容）」，您覺得在想解決方案時，下列考量的重要程度各為何？



加分題已完成 100%

畫面十一：聯絡資料與結語

■ 引導語：

辛苦了，感謝您的參與，您總共獲得了1(or2)張抽獎券，麻煩留您的聯絡方式，方便中獎聯繫

想比別人離獎品更進一步嗎？分享您的「未來生活診斷書」到臉書與朋友分享，再增加一次抽獎機會唷！

■ 研究考量：

- 藉由投票者分享觸及更多樣本填答

■ 設計期待：

- 根據所選的兩個需求，產生我/爸爸/媽媽的未來生活診斷書，舉例詳見附件二
- 建立一個可以觀看縣市投票結果和需求總覽的連結

辛苦了，感謝您的參與，
您總共獲得了N張抽獎券，
麻煩留您的聯絡方式，
方便中獎聯繫

電話 or email： _ _ _ _

想比其他人離獎品更進一步嗎？
分享您的「未來生活診斷書」
到臉書與朋友分享，
再增加一張抽獎券唷！

我/爸爸/媽媽
未來生活診斷書



“

”

附件一：10大需求60痛

需求痛點對照表-1

健康風險預警

多個過去沒有的配件，洗澡要拿下來，還可能忘記戴回去，實在好麻煩。

可以提醒我的方法那麼多，不要沒事叫我看數字、線圖，我又不是醫生。

雖然偵測數字異常，兒子不知道，就不會來關心我一下。

醫生都不想看我自己量測的數字，我何必每天辛苦地戴著它呢？

出現一個哭臉，叫女兒看APP才知道是何時睡不好。我更想知道今晚要如何才能睡得好？

遇到突發緊急情況，我一定很慌張，它最好告訴我怎麼自己救自己，也通知別人來救我。

餐餐營養均衡

年輕人愛吃肉、愛油炸，我知道媳婦備餐為難，我將就著吃吧。

我一個人住，煮的不好吃，外食不安心，老是煮麵、下水餃又不夠老人家需要的營養。

年紀越大，身體代謝速度越慢，到底要怎麼吃，才是我該吸收的營養素，又不會攝取過多熱量？

食材栽種過程中的問題，難靠肉眼經驗判斷，餐餐都吃有機蔬果，花費上吃不消。難不成得自己種？

洗菜切菜，一不小心可能切到手，廚房高溫折騰人。我也感覺味覺好像變得遲鈍，調味料越加越多。

先生抱怨老吃那幾樣很膩，要餐餐變化又有營養，哪想得出那麼多花樣？

需求痛點對照表-2

提升就醫效率

頭痛沒有頭痛科，即使上網查到不同痛法要看不同科別，但還是難判斷到底要掛哪一科。

小病小痛就要檢查，不能拖到變大病。如果可以隨時隨地知道身體狀況，就可以盡快調整。

看了好幾個醫生都看不好，我只好自己把生活大小事記錄下來，看到底是什麼會影響我的血壓及心跳。

在醫院，候診要等、安排檢查、結帳、拿藥都要等，但我要上插花課，還要聚餐，哪有時間耗在醫院？

記性沒有以前好了。醫生雖然有給建議，但回家就忘得差不多了。

醫生說要多喝水、要早睡早起，多運動，還不能翹腳...，這哪都能做到？

智能行車輔助

我也知道輪子越多越安全，只是要騎這個，我又沒領殘障手冊！

年紀越大，風吹日曬多一點都會不舒服。

我會騎慢一點，視力和注意力都跟以前不能比，恨不得多雙眼睛、多隻手來幫忙？

麥擱卡啦！我騎車會小心，到了會打給你們，不要擔心！

交通意外說不準，年紀大身體狀況多，突然病發，車上又剛好沒人，怎麼辦？

我開車超過30年，老了才要學跟機器一起聯手開車，越開越緊張，我學得會嗎？

需求痛點對照表-3

安全行走輔助

帶這個都不能穿水水，露出來多沒面子，大家都知道我老了膝蓋沒力。

這些東西隨時都會用上，出門就得帶上這堆必備物品，碰上順手買菜購物就真的提不太動，怎麼可以讓東西變少和變輕？

路歹走，走尬心驚驚。有什麼協助，讓我在外走路不危險。

我知道想走快走穩一點要拿拐杖，可是只要一拿就覺得自己是殘廢了。

以後走不動時，兒子會換大車載我跟我的輪椅嗎？

再老，我都想靠自己的力量，為自己倒杯水喝！

點到點省心力

腿腳無力走不遠，光走到站牌搭車已經很累了，捷運站轉車也是好遠，真是折騰。

不是每個捷運出口都有電扶梯，實在懶得多繞路，我總是硬著頭皮爬上爬下，實在很吃力、更怕跌倒。

最討厭錯過公車，下班車要等一段時間，再加上在公車上的時間，我會擔心上車後萬一想上廁所怎麼辦？

每次回診，都會在公車上碰到幾個同去醫院的老面孔，如果有一台小車接我們，就不用多繞路、坐那麼久。

女兒不准我再開車，老了才學搭這些交通工具，去台北看她一趟真不容易。

年輕人都說手機很方便，叫車不用講位置，還能從路線組合中挑合適的。我老點不出兒子說的APP功能根本享受不到各式新服務！

需求痛點對照表-4

互惠學習場域

早上家人出門後，一整天家裡空蕩蕩的，我想找人說說話。

早上到中心活動午餐有著落，但回家後一個人的晚餐，想煮很麻煩，吃著也寂寞。

有時候，我想要換別的老師，或是不想動，只想坐在旁邊看就好。

年輕老師講那麼快，我其實想要慢慢學，花個一年半載才學會也沒關係。

(臉書上) 攝影作品的回應文和按讚數越來越少，是親友看膩了？還是我沒進步？難不成得像老張那樣找孫子幫忙加工騙讚數。

年輕人教我們用3C產品，我們也可以拿出能力和專長跟他們交流。不然自己好沒價值！

宜老旅遊環境

早知道這段路有那麼陡的階梯，我在遊覽車上等大家就好。

這些活動都是給年輕人玩的，不適合我們。

在大陸坐纜車，腳騰在半空中搖搖晃晃，緊張到心臟血壓無法負荷，我不敢再試了。

出外遊玩，要找路、要確定洗手間方便，還要找合適放輪椅、好吃又清淡的餐廳，一群人手忙腳亂。

一群人比較好玩，只是大家偏好、生活習慣、體力差很大，反而破壞興致。

旅遊一趟的照片隨便破百、甚至破千，光挑掉不好看、眼睛閉上的，就耗掉大半天。為了幫大家保留美好回憶，只好慢慢做。

需求痛點對照表-5

生活自主支援

有次出門忘記關爐火，警報器大響，鄰居打給119，我不太會操作3C產品，孩子被我問得不耐煩，嫌我女兒急得趕回老家。麻煩到這麼多人，真不好意思。學很慢又老忘。

生活中很多大小事，不馬上記，下一刻就忘記，但一直沒找到方便記錄又能提醒自己的工具。

經常電視看一看睡著，半夜醒來才發現又忘了關燈關冷氣，好嘔喔。

做完家事總是腰痠背痛，體力大不如前，但又見不得家裡髒亂。

上次換個小燈泡，一直對不準，硬撐一下手腳就發軟。這種小事，實在不想麻煩兒子跑一趟。

除了裝監視器，難道沒有其他方法可以讓兒女知道我過得很好嗎？

數位能力養成

我不敢亂點亂按手機，上次不知道按到什麼，螢幕立刻黑掉，嚇死我

想好好利用智慧冰箱APP的各種功能，但光冰個食材就要好多步驟，最後還是把它當傳統冰箱用

每次都說「資訊已上網公告」、「詳情說明請參網路公告」，我又不是每天在網路上閒逛，怎麼知道這些改變？

Line每天都有大量訊息，真假難辨，我又不可能逐一求證，只好姑且信其有。

“

”

附件二：未來生活診斷書

診斷書內容對照表舉例

需求一	需求二	診斷內容
健康風險預警	餐餐營養均衡	對自己的身體健康狀況有點意識的你，不妨現在就從日常三餐開始留意，從工作或家庭退休後，閒暇之餘動手為自己做做美食或許是不錯的選擇唷！
健康風險預警	提升就醫效率	
健康風險預警	智能行車輔助	
健康風險預警	安全行走輔助	
健康風險預警	點到點省心力	
健康風險預警	互惠學習場域	
健康風險預警	宜老旅遊環境	
健康風險預警	生活自主支援	
健康風險預警	數位能力養成	

感謝您的聆聽