

CareConnect-Affnity Diagram

Description

我们从访谈者中提取出了**39**条可用于亲和图分析的原始标签语句，保持原始语言风格：

- “手机字太小，我看着费劲，怕乱点。”
- “电视和问儿子最直接。”
- “我不识字，看不了通知，喇叭一响，全村都听见了。”
- “电视里说大的事，老伙计们说的是咱身边的事。”
- “**APP**读屏乱跳，图片没描述听不出来。”
- “政务网站验证码太复杂，把我拦在门外。”
- “网上挂号挂不上，只能让孩子请假带我去。”
- “医院太大，找不到路。”
- “线上要注册、要上传照片，太复杂了。”
- “社区理发次数太少，也没提前通知。”
- “政策执行环节太复杂，跑好几个部门。”
- “楼道贴通知，我眼神不好不一定看见。”
- “广播说得太快，一句话没听清就过去了。”
- “**App**更新会让无障碍功能突然失效。”
- “我怕点错，钱被扣走，不安全。”
- “钱的事只能自己经手才放心。”
- “外面公司的**App**不敢用，政府的才放心。”
- “最怕手机瞎扣话费。”
- “看得见摸得着最放心。”
- “透明的隐私政策比技术承诺更实在。”

- “希望能提前告诉我公交改线。”
- “希望能一键叫孩子。”
- “能告诉我附近哪有菜市场、药店。”
- “希望能语音操作，不用眯着眼睛找按钮。”
- “能像对讲机一样一按就通。”
- “希望有志愿者帮我买菜或修灯泡。”
- “希望有医生常来量血压，还能顺便看看别的毛病。”
- “希望能用语音查班车时间、挂号。”
- “字要大，颜色不要太花。”
- “黑字白底最好认，花花绿绿的头晕。”
- “鲜艳颜色晃眼，看久了头晕。”
- “希望系统能自动朗读信息。”
- “语音交互比点屏幕方便。”
- “怕弄错，宁愿排队也安心。”
- “问儿子能顺便帮我拿主意。”
- “靠自己办事才踏实。”
- “独立完成线上操作关乎尊严。”
- “志愿者帮忙更有人情味，心里暖和。”
- “我们老人最怕找不到人。”

简单处理之后，得到**35**条便签用于制作亲和图。

Work Area

Dot voting



手机字太小，
看着费劲，怕
乱点。

不识字，看不
了通知，喇叭
一响，全村都
听见了。

黑字白底最好
认，花花绿绿
的头晕。

颜色太花、
晃眼，看久了
头晕。

注册上传太
复杂。

政务网站验证
码太多。

无障碍功能
设计差。

App更新会
导致无障碍
功能失效。

依赖广播获取
信息。

公告栏通知难
以看到。

缺乏主动推送
或语音提醒。

喜欢
现金票据，
看得见摸得
着。

自己经手才
放心。

怕手机瞎
扣话费。

看得见摸得着
才踏实。

外部公司的Ap
p不敢用。

政府或社区
提供的服务更
可信。

怕点错，钱被
扣走。

希望隐私政策
透明。

透明的隐私
政策比技术
承诺更实在。

希望能提前
告诉我公交
改线。

希望能一键叫
孩子。

能告诉我附近
哪有菜市场
药店。

希望能用语音
查班车时间
挂号。

希望志愿者能
帮忙修灯泡买
菜。

语音操作优于
点击。

语音交互比点
屏幕方便。

字大颜色简洁
自动朗读。

志愿者帮忙更
有人情味。

怕找不到人，
有人响应就
安心。

独立完成线上
操作关乎
尊严。

怕弄错，宁愿
排队也安心。

依赖邻居
或子女获取
信息。

希望像对讲机
一样一按就
通。

网上挂号挂不
到，只能让
孩子请假。

Group

视觉与识字限制

- 手机字太小，看着费劲，怕乱点。
- 黑字白底最好认，花花绿绿的头晕。
- 不识字，看不
了通知，喇叭一响，全村都听见了。
- 颜色太花、晃眼，看久了头晕。

操作复杂与系统不友好

- 注册上传太复杂。
- 政务网站验证码太多。
- App更新会导致无障碍功能失效。
- 无障碍功能设计差。
- 网上挂号挂不到，只能让孩子请假。

信息渠道单一

- 依赖邻居或子女获取信息。
- 依赖广播获取信息。
- 公告栏通知难以看到。
- 缺乏主动推送或语音提醒。

线下优先与可触性信任

- 喜欢现金票据，看得见摸得着。
- 自己经手才放心。
- 看得见摸得着才踏实。
- 怕手机瞎扣话费。
- 怕点错，钱被扣走。
- 怕弄错，宁愿排队也安心。

机构信任与透明机制

- 外部公司的App不敢用。
- 政府或社区提供的服务更可信。
- 希望隐私政策透明。
- 透明的隐私政策比技术承诺更实在。

功能便利性

- 希望能提前告诉我公交改线。
- 能告诉我附近有菜市场药店。
- 希望志愿者能帮忙修灯泡买菜。
- 希望能一键叫孩子。
- 希望能用语音查班车时间挂号。
- 希望像对讲机一样一按就通。

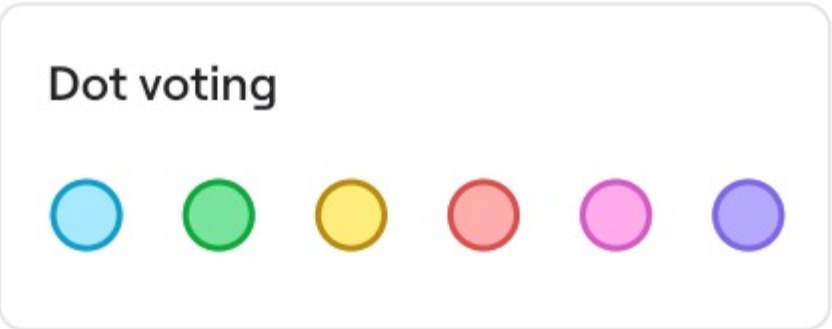
交互简洁性

- 语音操作优于点击。
- 字大颜色简洁自动朗读。
- 语音交互比点屏幕方便。

情感与社会联结

- 独立完成线上操作关乎尊严。
- 怕找不到人，有人响应就安心。
- 志愿者帮忙更有人情味。

信息可得性与使用障碍



视觉与识字限制

手机字太小， 看着费劲，怕 乱点。	黑字白底最好 认，花花绿绿 的头晕。	不识字，看不 了通知，喇叭 一响，全村都 听见了。	颜色太花、 晃眼，看久了 头晕。
-------------------------	--------------------------	------------------------------------	------------------------

操作复杂与系统不友好

注册上传太 复杂。	政务网站验证 码太多。	App更新会 导致无障碍 功能失效。	无障碍功能 设计差。
--------------	----------------	--------------------------	---------------

网上挂号挂不 到，只能让 孩子请假。

信息渠道单一

依赖邻居 或子女获取 信息。	缺乏主动推送 或语音提醒。	App公告 栏通知难以 看到。更新会 导致无障碍 功能失效。	依赖广播获取 信息。
----------------------	------------------	--	---------------

信任、安全与掌控感

Dot voting



线下优先与可触性信任

喜欢
现金票据，
看得见摸得
着。

自己经手才
放心。

看得见摸得着
才踏实。

怕手机瞎
扣话费。

怕点错，钱被
扣走。

怕弄错，宁愿
排队也安心。

机构信任与透明机制

外部公司的Ap
p不敢用。

政府或社区
提供的服务更
可信。

希望隐私政策
透明。

透明的隐私
政策比技术
承诺更实在。

理想应用特征与情感需求

Dot voting



功能便利性

希望能提前告诉我公交改线。

能告诉我附近哪有菜市场药店。

希望志愿者能帮忙修灯泡买菜。

希望能一键叫孩子。

希望能用语音查班车时间挂号。

希望像对讲机一样一按就通。

yk W

交互简洁性

语音操作优于点击。

语音交互比点屏幕方便。

字大颜色简洁自动朗读。

情感与社会联结

独立完成线上操作关乎尊严。

志愿者帮忙更有人情味。

怕找不到人，有人响应就安心。