

团队名称：CareConnect

项目描述：

本项目旨在开发一款面向边缘化群体（如老年人、残障人士、低收入人群等）的智能手机应用，整合医疗、出行、信息获取、社会服务等功能，通过智能化、无障碍设计提升其生活便利性与社会参与度。

半结构化访谈脚本

访谈目标：

深入了解边缘化群体（如老年人、视障者、农村居民）在日常生活中的具体困难、信息获取方式、对现有服务的满意度，以及对智能手机应用的潜在需求与使用障碍。

一、引言

“您好，感谢您参与本次访谈。我们是 CareConnect 团队，正在设计一款帮助老年人/残障人士等群体提升生活便利性的手机应用。访谈约 20 分钟，内容严格保密，您可以随时跳过不想回答的问题。我们可以开始吗？”

二、主体

主题一：日常生活与信息获取

您平时主要通过什么方式获取医疗、出行或政策信息？（如家人、电视、手机）

追问：您觉得目前的方式方便吗？有哪些不便？

请描述一下您最近一次外出就医或购物的经历，过程中遇到了哪些困难？

追问：如果有工具能提前帮您规划路线或预约服务，您会使用吗？

您是否使用过智能手机？如果使用，最常用的功能是什么？

追问：有没有因为视力、听力或操作不熟悉而放弃使用某些功能？

您平时在办理社保、医保等业务时，主要通过线上还是线下方式？

追问：如果线上办理，您觉得操作中最困难的步骤是什么？如果线下办理，您觉得“跑一趟”的过程中存在哪些麻烦（如距离远、排队久）？

您是否遇到过想了解社区内的便民设施位置（如社区医院、便民超市、公厕）却找不到准确信息的情况？

追问：如果有工具能直接定位这些设施并告诉您怎么走，您希望它用文字、图片还是语音的方式指引？

主题二：对现有服务的看法

您是否使用过政府或社区提供的便民服务（如上门护理、补贴申请）？

追问：您觉得这些服务有哪些可以改进的地方？

您是否曾因身体或地域限制，无法及时获取重要信息（如疫情通知、补贴政策）？

追问：您希望如何接收这类信息？

您是否享受过政府提供的针对边缘化群体的专项补贴（如养老补贴、残障补贴）？

追问：您在申请这些补贴时，是否遇到过材料要求复杂、申请流程不清晰的问题？

如果有，具体是哪些环节让您困扰？

社区组织的帮扶活动（如免费体检、老年技能培训、残障人士就业指导），您是否能及时得知活动的报名时间和参与方式？

追问：如果不小心错过报名，您希望有什么方式能让您下次不再遗漏这类活动信息？

您是否使用过线上的生活缴费服务（如水费、电费、燃气费缴纳）？

追问：如果使用过，您觉得这类服务和线下缴费相比，最大的优势和不足分别是什么？如果没使用过，是因为不知道怎么操作，还是担心缴费安全？

主题三：对理想应用的期望

如果有一款专门为您设计的手机应用，您最希望它具备什么功能？

举例：一键呼叫帮助、语音播报新闻、离线地图等。

您对“语音交互”或“大字体界面”这类设计有什么看法？

追问：您是否愿意尝试通过语音操作手机？

您是否担心使用这类应用会泄露个人信息？

追问：您希望如何保障您的隐私？

如果应用能连接社区志愿者服务，您希望通过应用发起哪些志愿者帮助（如上门理发、代购常用药品、陪同就医）？

追问：您发起帮助请求后，希望多久能收到志愿者的回应？对志愿者的服务态度或专业性有什么期待？

您对应用界面的颜色搭配有什么偏好？比如是否希望避免过于鲜艳、刺眼的颜色，或更倾向于柔和的配色？

追问：如果应用支持自定义界面颜色（如调整字体颜色、背景颜色），您是否愿意尝试自己设置？如果操作复杂，是否希望有“一键切换柔和模式”的功能？

三、结束

“感谢您的分享。我理解您的主要需求是……，我的理解对吗？您还有其他建议吗？”

调查问题列表

调查目标：

量化了解目标用户的基本特征、智能手机使用习惯、功能偏好及对隐私等问题的态度。

1. 您的年龄段是？（单选）

- A. 18-30 岁
- B. 31-50 岁
- C. 51-65 岁
- D. 65 岁以上

2. 您是否使用智能手机？（单选）

- A. 是
- B. 否

3. 您最常使用的手机功能是？（多选）

A. 打电话

B. 发短信

C. 上网浏览

D. 微信/社交软件

E. 拍照

F. 其他_____

4. 您是否因视力、听力或操作困难而放弃使用某些手机功能？（单选）

A. 经常

B. 偶尔

C. 很少

D. 从未

5. 请评价以下功能对您的重要性（1-5 分，1 为非常不重要，5 为非常重要）：

语音播报信息

一键呼叫家人或社区服务

离线地图与导航

大字体、高对比度界面

政策补贴提醒

6. 您是否愿意通过手机应用获取健康咨询或预约医疗服务？（单选）

- A. 非常愿意
- B. 愿意
- C. 一般
- D. 不愿意

7. 您对使用手机应用时个人隐私的保护有多重视？（单选）

- A. 非常重视
- B. 重视
- C. 一般
- D. 不重视

8. 您希望该应用以何种方式提供服务？（单选）

- A. 完全免费，带有广告
- B. 基础功能免费，高级功能付费
- C. 一次性购买
- D. 不接受任何付费

9. 您是否愿意参与此类应用的测试或反馈？（单选）

- A. 愿意
- B. 不愿意

C. 不确定

10. 您平均每周使用智能手机的时间大约是？（单选）

- A. 1 小时以下
- B. 1-3 小时
- C. 3-5 小时
- D. 5 小时以上

11. 当您在使用手机遇到操作问题时，通常会向谁求助？（单选）

- A. 家人
- B. 社区工作人员
- C. 朋友
- D. 不会求助，直接放弃

12. 对于应用中的“离线地图与导航”功能，您是否希望它能标注出无障碍设施（如坡道、无障碍卫生间、盲道）的位置？（单选）

- A. 非常希望
- B. 希望
- C. 一般
- D. 不希望

13. 您是否能接受手机应用定期推送与您生活相关的信息（如天气提醒、疫苗接种通知、社区活动报名）？（单选）

- A. 非常能接受
- B. 能接受

C. 不太能接受

D. 完全不能接受

14. 您的家人是否支持您使用这类专为边缘化群体设计的手机应用？（单选）

A. 非常支持

B. 支持

C. 无所谓

D. 不支持

15. 请留下您对这类应用的任何建议（开放题）：

贡献说明

访谈脚本原始撰写者：韩腾飞

调查问卷原始撰写者：郭清昊

访谈改进与审阅：王义康、郭清昊

调查问卷改进与审阅：韩腾飞、王义康