

# 基于人文关怀理论下旅游类 APP 适老化设计策略的研究

张静, 刘花弟

南昌航空大学艺术与科技学院, 江西 南昌 300051

DOI: 10.61369/SDME.2025050026

**摘要** : 随着我国进入中度老龄化社会, 老年旅游市场潜力巨大, 但传统跟团游模式及现有旅游类 APP 设计存在功能适配不足、情感关怀缺失等问题。本研究基于人文关怀理论, 聚焦 60-75 岁老年用户的生理、安全及情感需求, 通过问卷调查与用户访谈剖析老年群体在旅游 APP 使用中的痛点, 结合适老化设计原则, 提出兼具实用性与情感温度的设计策略, 既响应国家适老化政策, 也为银发旅游市场的数字化创新提供参考。

**关键词** : 人文关怀理论; 旅游 APP; 适老化; 老龄化

## Based on the theory of humanistic Care

## Research on Aging Design Strategies for Tourism Apps

Zhang Jing, Liu Huadi

School of Art and Design, Nanchang University of Aeronautics and Astronautics, Nanchang, Jiangxi 300051

**Abstract** : As China enters a moderately aging society, the elderly tourism market has enormous potential. However, traditional group tours and existing tourism apps have problems such as insufficient functional adaptation and lack of emotional care. This study is based on the theory of humanistic care, focusing on the physiological, safety, and emotional needs of elderly users aged 60-75. Through questionnaire surveys and user interviews, the pain points of the elderly group in the use of tourism apps are analyzed. Combined with the principles of aging friendly design, a design strategy that combines practicality and emotional warmth is proposed, which not only responds to the national aging friendly policy, but also provides reference for digital innovation in the silver tourism market.

**Keywords** : humanistic care theory; travel APP; suitable for aging; aging

## 引言

我国已进入中度老龄化社会, 老年人口规模庞大且趋势持续加剧。老年群体生活质量与社会参与度关乎社会和谐稳定, 近年银发旅游产业的蓬勃发展, 彰显了老年人旅游市场的潜力, 国家政策也为旅游出行类 APP 适老化改造提供支持。随着老年群体消费能力提升与观念转变, 其对高品质旅游需求增加, 而传统团游模式难以针对老年人生理、心理需求提供定制服务。因此, 引入人文关怀理论设计适老化旅游类 APP, 既能精准把握老年群体真实需求, 其提出的设计原则与方法也可为相关领域研究提供参考。

## 一、相关理论基础

人文关怀理论由美国学者内尔·诺丁斯提出, 其核心是“关怀者”与“被关怀者”的双向互动<sup>[1]</sup>。该理论以“以人为本”为内核, 将“人本身”作为出发点与归宿, 关注生存状况、价值需求与发展潜能, 体现对尊严、权利和自由的尊重, 兼具历史底蕴与现实意义。设计中的人文关怀涵盖多个层面, 包括对人的生理需求的满足, 对人的心理需求的关注以及以及对人的社会文化需求的尊重。人文关怀视角下的适老化设计, 将老年人视为“具备完整情感与社会需求的个体”, 强调尊重其主体地位, 聚焦心理、情感需求与社会价值, 突破单纯功能性满足, 以“有温度”

的设计实现与老年用户的双向互动<sup>[2]</sup>。

## 二、调研与分析

### (一) 用户群体调研与研究范围界定

中国将 60 岁以上公民界定为老年人, 分为低龄 (60—69 岁)、中龄 (70—79 岁)、高龄 (80 岁以上) 群体。本研究通过在线问卷、用户访谈等方式, 对不同年龄、教育背景、经济收入的老年用户进行调研分析, 结果显示受访者以 60—75 岁为主, 75 岁以上因身体机能下降及出行困难, 更倾向与客服定制团游, 对旅游类 APP 使用意愿低; 中等以上学历老年人对旅游类

APP 使用意愿更强；经济收入直接影响老年旅游活跃度及品质需求。据此，研究将主要目标用户群体设定为 60—75 岁老年人，并按活跃度分为三类：

1. 核心用户：高活跃度老年旅游爱好者，多具高中 / 中专以上学历及一定经济基础，注重旅游品质（如退休教师、公职人员）；
2. 重要用户：偶发性老年旅游者，中等经济水平，倾向参考现有旅游方案及价格（如企业退休职工）；
3. 潜在用户：计划尝试旅游的群体，经济条件一般，缺乏经验且旅游信息了解较少（如赋闲居家老人）。

## （二）老年用户群体特征及需求分析

### 1. 基于老年人生理特征的 APP 界面需求分析

老年人的生理特征随年龄增长体现在三方面：感官系统退化（视觉、听觉下降）导致旅游类 APP 使用中出现看不清字、视觉疲劳、听不清细小声音等问题、神经系统衰退（记忆力和认知力退化）导致出现“忘记去哪”“看不懂”等情况、身体机能退化（肢体灵活度和健康问题）导致操作耗时、按键错误<sup>[9]</sup>。本研究对受访者关于界面设计的需求进行了调研分析，结果显示老年用户的需求主要集中在字体清晰、布局简洁、减少干扰信息以及色彩对比鲜明等方面。

### 2. 基于老年用户情感需求的功能分析

中国人民大学学者左美云、杨艳敏的研究中以马斯洛需求理论为框架，结合调研提出老年人的需求层次模型包括生理类、安全类、归属类、受尊重类及自我实现类<sup>[4]</sup>。本研究中情感需求体现在老年人归属感、认同感与自我实现三个方面，通过调研，老年人情感需求得不到满足所显示出的具体问题如下表所示：

| 情感需求 | 具体问题   |
|------|--|
| 归属感  | 1. 家庭成员忙碌，陪伴减少<br>2. 老友因身体及距离问题无法相聚<br>3. 社交圈范围小 |
| 认同感  | 1. 社会角色转变（如退休）导致存在感下降<br>2. 信息接收滞后被视为“脱节”，缺少认同   |
| 自我实现 | 1. 身体机能衰退限制活动范围<br>2. 科技产品操作复杂，阻碍新鲜事物体验感         |

针对以上内容，调研中关于通过 APP 与家人 / 朋友分享旅游经历的意愿、“旅游社交”功能（如结伴出行、经验交流）和情感支持（如操作鼓励、成就感反馈）三项数据进行了统计分析<sup>[9]</sup>。图 1 结果表明大多数老年人需要分享、社交及情感支持的功能。另外大多数受访者选择了语音功能也说明老年人更喜欢有情感的交互方式，而不是简单图文介绍。

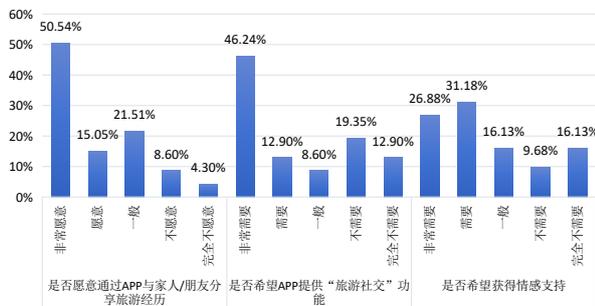


图 1 旅游类 APP 社交功能及情感支持需求

### 3. 基于老年人安全需求的功能分析

随着年龄增长，老年人对未知事物本能会感到不安，面对智

能手机 APP 等新兴科技产品时，害怕误触广告陷阱而泄露信息，常常依赖子女协助操作，凸显其谨慎性与依存性的安全需求<sup>[6]</sup>。调查显示，旅游类 APP 需优先优化的功能按优先级排序为语音输入与导航、紧急求助、简化操作（如减少弹窗）、行程提醒与备忘录、家人实时位置共享，这些功能可以帮助老人避免操作失误、缓解陌生环境焦虑、查阅关键信息等，体现出老年人对安全功能的重视。此外，老年人也关注 APP 使用时的引导、语音交互及反馈功能。

## （三）适老化旅游 APP 的现状

根据《2025 移动互联网应用适老化现状与创新趋势》报告中对当前应用程序（APP）适老化改造的现状的解析，当前具有长辈模式的旅游类 APP 在主要行业分布中处于最低状态，与日益增长的老年人口比例和蓬勃发展的银发旅游市场经济并不匹配<sup>[7]</sup>。

随着移动互联网及在线旅游市场发展，老年人智能手机使用渐熟，加之《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》发布，众多旅游类 APP 推出“长辈版”“关怀版”，基本完成了大字体、扩大按键、调整颜色对比度等的适老化设计，但这些设计只做了界面适老改造，针对老年用户需求的功能严重缺失，使得老年人感受不到移动应用程序带来的便利，从而失去了适老化设计的价值<sup>[8]</sup>。如携程关怀版界面简洁，去除广告及多余功能模块，仅保留酒店、机票、火车票等核心功能及一键报团和专线电话。“游云南”长辈版界面保留“景区语音讲解”“游玩助手”“旅游保障”三个老年人常用功能板块，整体设计偏重旅游信息查询，缺少解决问题的实际功能。

## 三、基于人文关怀理论的适老化旅游类 APP 设计策略

### （一）界面设计中的人文关怀

#### 1. 视觉设计的适老化原则

旅游类界面设计需聚焦老年用户生理需求，从界面元素入手提升操作易用性<sup>[9]</sup>。依据适老化设计规范，核心原则包括以下几个方面：

字体与排版：使用思源黑体等无衬线字体，主界面文字不小于 18pt 且支持大小调节，段落行距 1.3 倍、间距 1.69 倍（1.3 倍行距 × 1.3）；

视觉与交互：元素对比度 ≥ 4.5:1，主按钮直径 ≥ 48 × 48pt、间距 ≥ 8px，采用“文本 + 图像”按钮形式降低误触风险；

信息呈现：融合语音、文字、图片、视频等多形式传递信息，图标选用常见图形便于记忆。

整体优化：简化界面细节，减少科技感；增加道具、手势、语音辅助提升反馈准确度；融入地域或节日元素增强亲和力。

#### 2. 布局设计的可理解性与舒适性

旅游类 APP 适老化布局需兼顾老年人生理与情感需求，以提升操作舒适度和信息理解效率，增强使用热情与用户粘性<sup>[10]</sup>。功能模块采用卡片式布局，传递信息简明清晰，避免了复杂交互，例如支付宝长辈模式的主页以卡片形式展示核心功能，便于快捷操作。扁平化界面布局设计简化页面层级之间的形式结构，根据老年人惯性操作方式进行设计，降低用户操作中的错误率；当页面信息过多时需要突出核心功能，提高界面操作的便捷性，便于

老年人快速识别功能信息并减少操作时间,例如微信的关怀模式、百度关怀版等都采用了结构清晰的列表形式。

## (二) 功能设计策略

### 1. 基于用户画像的功能规划

在关于“旅游类 APP 最常使用的功能”的调查中,景点查询与推荐,旅游攻略浏览,社交分享3项是旅游者最常使用的功能。除三项常用功能外,基于用户画像分析对功能合理化规划有助于提升用户体验,增加用户数量。核心用户作为高活跃度老年旅游爱好者,他们旅游经验丰富,对于旅游品质要求较高,因此他们需要行程制定和拍照记录功能;偶发性老年旅游者往往需求模糊、依赖于辅助手段、遇到突发情况容易焦虑,因此旅游类 APP 适老化设计要为他们提供行程推荐让他们有明确的选择目标,设置引导与应急支持等服务解决他们的焦虑;潜在用户具有旅游意愿,但缺乏行动力,对旅游 APP 使用存在顾虑,他们对于子女或是亲友的依赖性较强,针对这类用户需要设置子女协助功能,让子女能够帮助老人共同规划行程。

### 2. 人文关怀下功能的适老化设计

旅游类 APP 适老化设计中功能设置需紧密围绕人文关怀理论,从老年用户的实际需求出发,让老年人觉得 APP 是一名可信任的“导游”。整体功能架构要符合老年人的行为特征,合理进行功能整合与规划才能有效减少页面的跳转,突出核心功能,减少不必要的推荐信息,避免干扰老年用户的视线,如用语音功能代替文字内容的输入,优先用语音阐述旅游需求,通过一键生成精准的旅游推荐方案,将酒店预订、景点推荐、交通出行等内容整合为同一页面,减少功能页面的跳转<sup>[11]</sup>。提供多层安全保障功能,如设置行程、吃药等信息提示功能,让老年人避免产生记忆焦虑问题<sup>[12]</sup>。开启路线同步分享,让子女能够随时查看老人定位及旅游信息。

## (三) 情感化设计策略

### 1. 融入人文关怀的情感化元素

情感化元素的融入是人文关怀在适老化设计中重要的表现形式,老年人在使用 APP 时,除了追求实用性和便捷性外,更要注意情感上的交流和互动,因此,旅游类 APP 适老化的设计要融入情感化的图标、功能和交互方式等,让老年人在使用过程中感受到温暖和关怀<sup>[13]</sup>。例如,可以设置温馨的提醒功能,天气变化提醒、节日祝福等,让老年人感受到关心。建立社交互动平台,让老年人在旅游过程中能够与其他游客交流分享,增进彼此之间的

情感联系,从而获得归属感。设计 IP 形象与老人进行双向互动,用“阿姨,您很厉害,操作已成功”等亲切的语言对老人的操作给与反馈,让老年人获得尊重和认同,从而激励他们使用 APP 的信心。此外,APP 的界面设计也应注重情感化的表达,采用温馨、和谐的色彩搭配和图案设计,营造出一种亲切、舒适的氛围,让老年人在使用过程中感受到愉悦和满足<sup>[14]</sup>。

### 2. 增强用户安全感的设计方法

适老化 APP 在安全性方面的设计严格限制广告插件和诱导类按键,遵守个人信息处理的最小必要原则,保护老年人的隐私和安全;设置及时的反馈系统帮助老年人确认重要信息,避免误触风险;添加子女协助和同步信息功能,子女可以协助老人完成关键信息的填写或是代付款,及时发现做出提醒,提高安全保障,让老人在使用时更加安心

## (四) 交互设计策略

### 1. 符合老年用户认知习惯的交互流程

老年人旅游 APP 设计需贴合其生理心理特点,采用线性交互流程将复杂任务拆解为“选择功能→填入信息→确认→完成”的单一路径,搭配颜色进度条、数字步骤指示器或语音提示,减少操作焦虑;设置及时反馈机制,任务完成时明确展示结果,误操作时通过颜色、语音、图片等形式提醒,降低修改频率。整合视觉、听觉、触觉等多感官交互,以语音为核心,如行程规划支持“语音+文字”输入,减少操作时间;支付前以语音形式确认金额避免误触,完成时以振动反馈;搭配温柔语音引导与安全提示,缓解操作焦躁。多交互方式结合既弥补老年人的生理障碍,又满足了安全与情感需求,体现人文关怀<sup>[15]</sup>。

## 四、结束语

本研究基于人文关怀理论的适老化旅游类 APP 设计,旨在通过关注老年人心理、安全与情感需求,提出旅游类 APP 适老化设计策略以提升老年人的旅游体验。设计从人文关怀角度出发,考虑老年人生理需求,在字型、按键、IP 形象等方面优化设计,降低使用门槛以方便信息读取与功能识别;重视安全保障功能,设计紧急联系、安全预警等应对突发状况;关注老年人情感需求,通过语音助手、信息同步、子女协助及社交分享等功能,让老年人使用时感受温暖陪伴。研究期望推动旅游类 APP 适老化设计改造的可持续发展,使老年人在享受数字化便利同时感受社会关怀。

[1] 石中英,余清臣.关怀教育:超越与界限——诺丁斯关怀教育理论述评[J].教育研究与实验,2005(04):28-31.

[2] 路鹏,姜怡楠.基于视觉符号理论的 APP 交互界面适老化设计研究[J].包装工程,2023,44(12):189-197.

[3] 王淑婷,于帆.积极老龄化背景下智能家居产品交互设计研究[J].美与时代(上),2022(06):127-130.

[4] 张语轩,耿秀丽,潘飞.基于多源数据的智慧养老服务供需匹配研究[J].上海理工大学学报,2024,46(02):214-224.DOI:10.13255/j.cnki.jusst.20230315004.

[5] 徐洪伟,石卉.探究旅游类 App 分析与交互设计要点[D].智库时代,2019(35).

[6] 李思悦,魏润南,刘亦婷,韩诗雨.老年人数字融入中的代际支持沟研究[J].全球传媒学刊,2024,11(04):25-45.

[7] 新京报(2024-05-24):移动互联网应用适老化评测报告发布,超半数应用未提供长辈模式,获取自 <https://www.bjnews.com.cn/detail/1716555241169874.html>.

[8] 工业和信息化部.工业和信息化部办公厅关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知:工信厅信管函〔2021〕67号[A/OL].(2021-04-06).[https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-04/13/content\\_5599225.html](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-04/13/content_5599225.html).

[9] 王馨蓓.情感关怀下的老年人休闲娱乐产品设计研究[J].中国包装,2020,40(02):47-49.

[10] 彭佳.基于用户体验的老年智能手机 APP 界面交互设计研究[D].山东省:山东建筑大学,2025.

[11] 田方堂.基于情感体验的老年益智类产品设计研究[D].上海市:华东理工大学,2014.

[12] 张笑鸣,王强,李可,马瑞雪.需求导向下互联网医疗 App 的适老化设计策略研究[J].印刷与数字媒体技术研究,2024,(04):158-166.

[13] 黄炯明.基于情感化理论下旅游类 App 交互设计应用研究——以“西湖智导”为例[D].武汉纺织大学,2024.

[14] 赵振晓.设计师的人文关怀——论设计师在视觉传达设计领域中体现人文关怀的意义[D].天津市:天津美术学院,2008.

[15] 曹红心.论“人文关怀”理念下的人性化老年产品设计[J].艺术与设计(理论),2018,2(07):67-68.