Pet Pals

—— 大学新生适应期情绪支持体验

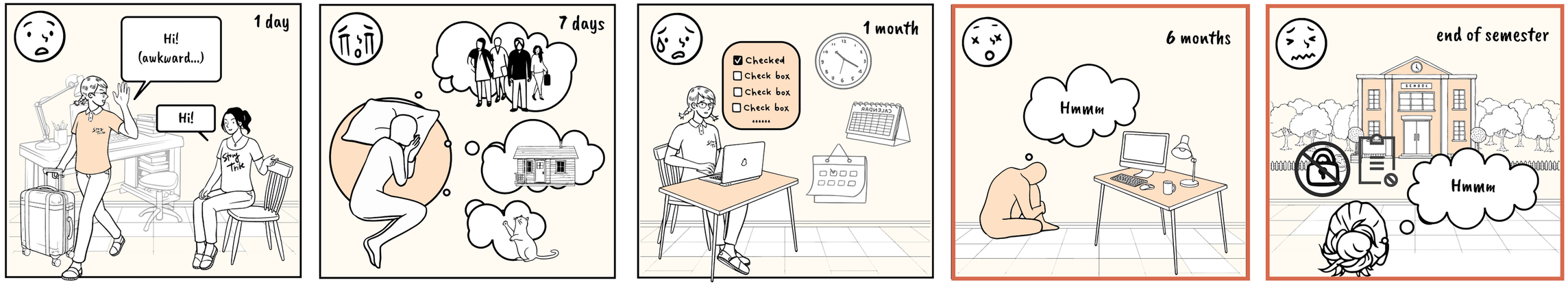
针对大学新生在适应期存在情绪波动、求助意愿低和学习节奏失衡的问题，因此我设计了一套以虚拟宠物为交互媒介的校园支持体验，通过日常陪伴降低情绪表达与主动求助的心理门槛。



背景介绍

从入学适应到求助受阻：新生问题如何逐步累积

刚进入大学时，很多问题都不明显，但随着学习、生活和社交压力慢慢叠加，适应问题会愈加明显



第一天

进入新环境，社交关系尚未建立

第一周

想家、失眠，开始感到孤独

第一个月

课程、任务和时间管理的挑战

期中阶段

学业压力与负面情绪不断叠加

学期末

希望得到帮助，但校园支持服务很少被利用

60%~

一项针对中国 2,326 名大学新生的纵向研究发现，约 60% 的受调查学生在 18 个月的追踪期内呈现持续较高的压力水平。

Han, J., Chen, M., Wu, X., Xie, M., Bu, Y., Xu, Q. and Lin, D. (2026) 'Longitudinal trajectories of perceived stress during college transition: the protective roles of psychological resilience and social sup-port', BMC Psychology, 14, article 524.

37%–84%

在抑郁或焦虑筛查呈阳性的学生中，根据具体障碍类型，有 37%–84% 的学生在过去一年未接受任何心理健康服务

Eisenberg, D., Golberstein, E. and Gollust, S.E. (2007) 'Help-seeking and access to mental health care in a university student population – PubMed', Medical Care, 45(7), pp. 594–601.

问题定位

I . 过渡困难



大学新生的适应压力普遍存在，且有可能持续存在

从被安排到自我管理，新生需要快速完成角色转换。新的学习方式、生活节奏和人际关系要求学生开始独立管理时间与日常事务，快速变化容易带来失序感，并进一步影响**学习效率**与**情绪状态**。

II . 求助阻碍



校园提供心理支持，但大部分学生仍未获得所需帮助

即使校园提供免费的心理支持，部分学生仍未获得所需帮助。**对自身需求认识不足、不了解支持渠道以及对服务效果存疑**，都可能成为主动求助的障碍。

学生在适应过程中究竟需要什么帮助？又是什么让他们没有获得应有的帮助？

用户研究

问卷调研

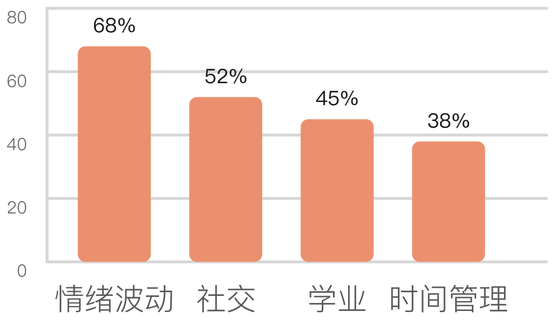
围绕适应压力、情绪表达与求助意愿，收集学生在入学初期的真实体验。

样本量
58 份

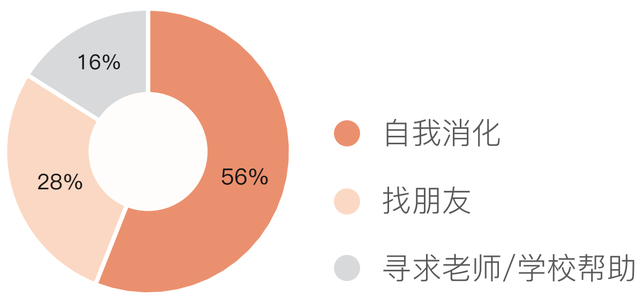
本科 / 硕士新生
覆盖不同专业背景

线上问卷
匿名填写

主要压力来源

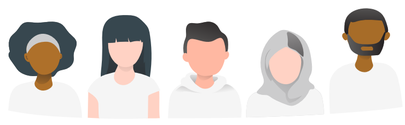


面对情绪问题时的首选方式



校园支持资源使用情况

多数受访者表示：
即使知道校园支持资源，也很少主动使用。



深度访谈

对10+目标用户进行深度访谈，理解在适应期中的情绪变化、表达方式与求助顾虑



受访者 A | 异地求学

“刚离开家对新环境不太适应，一切截然不同”

想家　失眠　学业压力



受访者 B | 本科新生

“和老师交流时会有压力，更倾向先自己消化。”

隐私顾虑　自己消化　沟通压力



受访者 C | 社交焦虑

“总是自己处理情绪，希望常有个倾听者和陪伴者”

社交压力　情绪波动　需要宣泄情绪

初步发现

01 **情绪压力需要倾诉与调解**
入学时面临多重新环境挑战，情绪压力持续累积

02 **正式求助门槛较高**
即使知道支持资源存在，用户仍会因隐私和沟通压力而犹豫。

03 **期待更日常化的支持**
用户更愿意接受轻量、低压力、能融入日常生活的帮助方式。

研究洞察

用户研究洞察

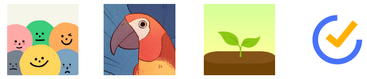
问卷调研

是否知晓？寻求意愿？

深度访谈

情绪诉求·宣泄渠道·表达时机

竞品分析



学习管理 · 情绪记录 · 虚拟陪伴

01 情绪出现得早求助发生得晚

面对适应压力或情绪波动，学生往往优先自我消化，或向熟悉的朋友倾诉，而非立即寻求正式帮助。

设计启示 降低情绪表达的门槛，
让表达成为**日常交互**的一部分

02 正式支持存在较高心理成本

即使知道校园支持资源，隐私顾虑、尴尬感与沟通压力，仍可能阻碍学生迈出主动求助的第一步。

设计启示 将求助入口融入日常场景，
允许用户**逐步升级**支持强度

03 现有工具缺少连续支持体验

学习管理、情绪记录、陪伴与求助常由不同工具分别承接，难以串联从日常困扰到获得支持的过程。

设计启示 连接陪伴、表达与求助，
建立**连续、可理解**的支持路径

用户行为路径分析



用户画像



林安然

18岁　大一新生　异地求学　性格内向

刚进入大学后，她正在适应新的学习节奏、人际关系和独立生活。面对情绪波动时，她更倾向先自己消化，而不是直接向学校求助。

“刚入学时问题不算特别严重，但压力会慢慢累积。如果有更轻松的表达方式，我会更愿意尝试。”

行为特征

- 遇到情绪问题优先自我消化
- 重视隐私，倾向与亲密的人倾诉
- 主要在社交、学业上存在压力

目标

- 需要尽快适应大学生活
- 在不尴尬的情况下表达情绪
- 在需要时及时获得帮助

痛点

- 自身的求助心理门槛较高
- 情绪问题不能及时有效反馈
- 适应问题不能得到及时帮助

需求

- 轻松、低压力的情绪表达入口
- 更私密日常的陪伴感与情绪反馈
- 更低门槛、有引导性的支持路径

设计策略

设计需求

01 低压力表达

用户可以在不正式“求助”的情况下表达状态和情绪。

02 持续陪伴

交互需要发生在日常场景，而不是只在问题严重时出现。

03 渐进式支持

从自我记录、陪伴，到朋友、老师和校园服务，支持强度可以逐步升级。

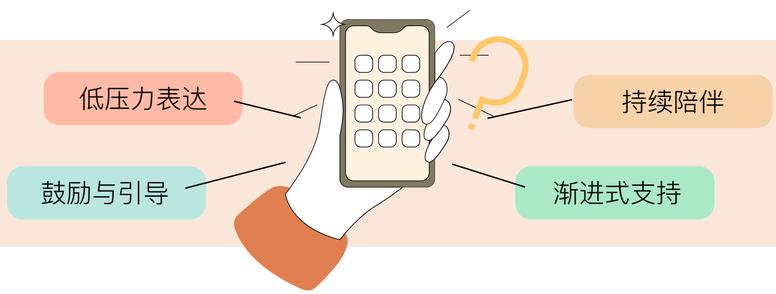
设计原则

低压力　日常化　渐进式支持

设计机会

> 用户缺少的并不是更多支持，而是一条能够从日常情绪表达自然过渡到主动求助的**低压力路径。**

因此，需要寻找一种能够融入日常生活、降低表达压力，并支持逐步连接外部帮助的**交互媒介**



体验框架

将用户研究中的需求，收敛为三个核心体验方向



情绪支持

帮助用户以更低压力的方式表达情绪，并获得及时反馈。

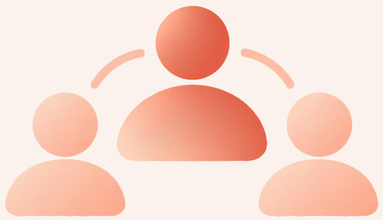
- 日常情绪记录
- 状态反馈与鼓励
- 轻量表达入口



学习与专注

将学习管理与陪伴机制结合，缓解节奏失衡带来的压力。

- 任务与日程管理
- 专注陪伴
- 学习激励反馈



社交与求助

在需要时连接朋友、同伴与校园资源，逐步降低主动求助门槛。

- 同伴支持
- 校园帮助入口
- 渐进式支持路径

核心体验机制

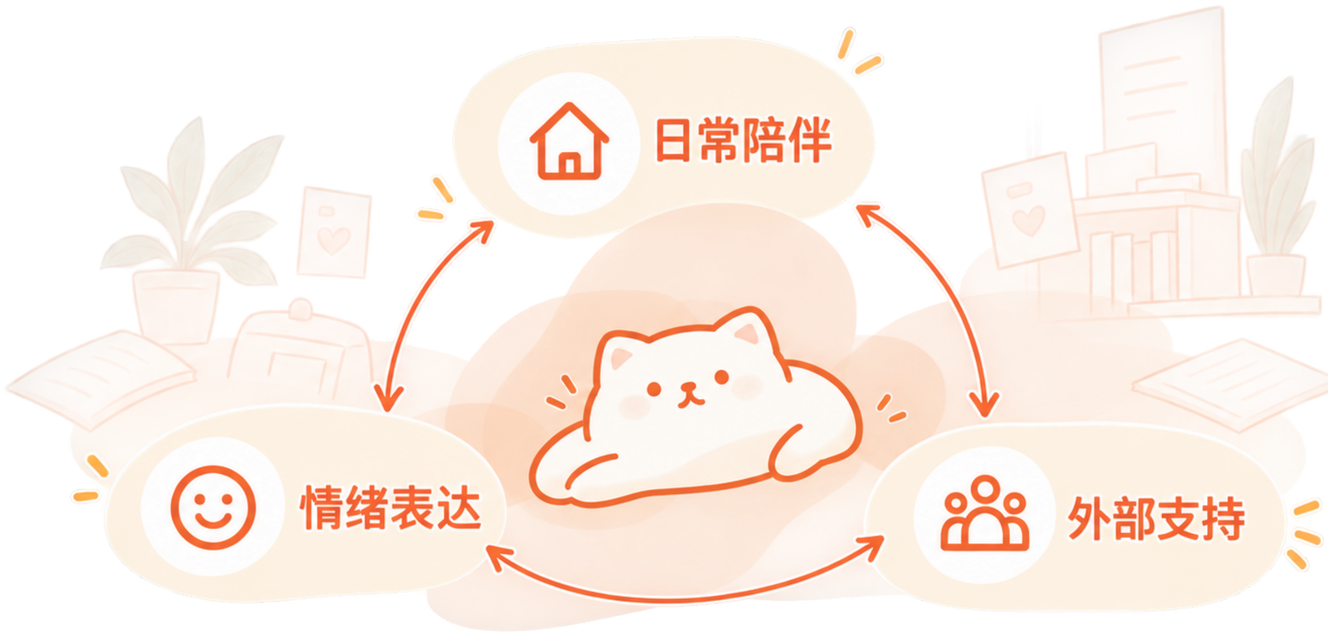
通过低压力交互媒介，从日常互动，逐步连接支持

建立情感连接 → 鼓励情绪表达 → 及时记录状态 → 提供支持建议 → 用户主动求助

- 建立低压力的日常关系
- 让表达在非正式场景中自然发生
- 帮助用户持续感知自身状态变化
- 在需要时逐步引导外部支持
- 让求助成为一种更容易发生的选择

核心媒介

为什么选择虚拟宠物形象作为情绪支持体验的核心媒介？



01 日常陪伴

宠物持续出现在日常使用场景中，
建立稳定、轻量的情感连接。

02 情绪承接

通过对话、反馈与记录，让表达情绪
更自然、而不是像填写心理问卷。

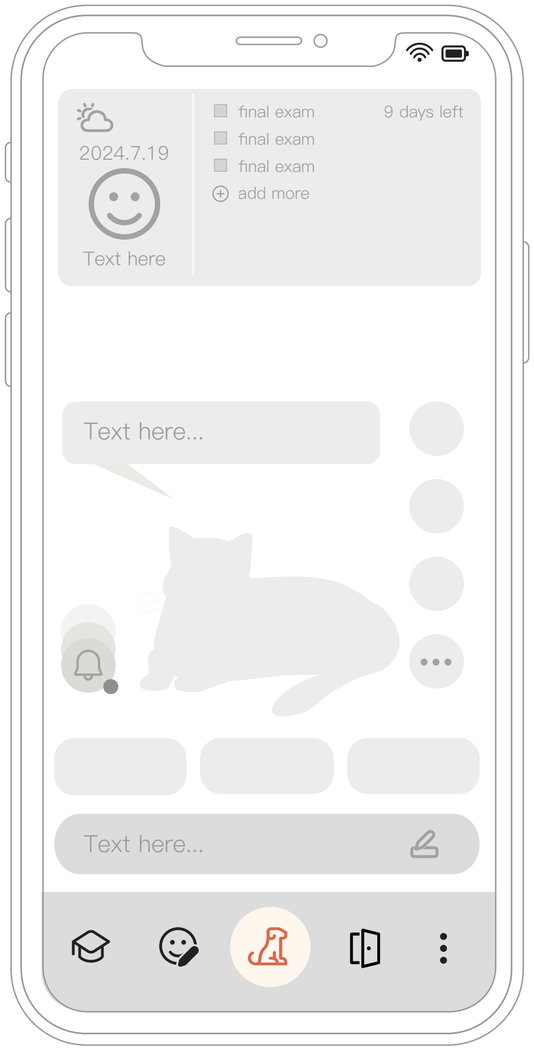
03 低压力连接

在用户需要时，再逐步连接朋友，教师
与校园资源，降低正式求助的心理门槛。

不同媒介方案对比

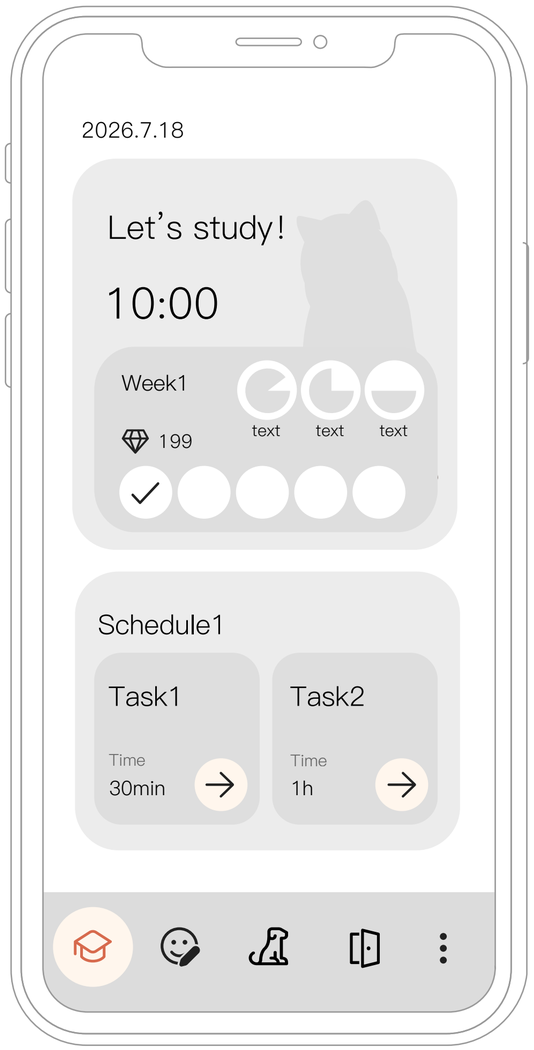
	情绪日记 便于记录，但陪伴感较弱	AI对话 反馈及时，但工具感较强	同伴社区 支持真实，但公开表达压力大	虚拟宠物 兼具陪伴感与低压力表达 更适合作为日常支持入口
表达门槛	●●●●○	●●●●○	●●○○○	●●●●●
陪伴感	●○○○○	●●○○○	●●●●○	●●●●●
日常融入	●●○○○	●●●○○	●●●○○	●●●●○
支持连接	●○○○○	●●●○○	●●●●○	●●●●○

主要功能界面



情绪支持

宠物互动界面作为主要入口，持续出现在日常使用场景中；支持轻量记录和情绪反馈



学习与专注

陪伴与反馈嵌入学习日常；以任务和专注时间帮助建立节奏



社交与求助

提供可选择的求助路径；以宠物形象进行支持寻求，降低心理压力

核心体验界面



首页—情绪支持

用户与虚拟宠物进行日常交流与互动的界面作为主页。用户可以在此进行等多种操作

日常待办

用户可以通过主页记录日程安排，或直接与宠物互动，还可以通过二级页面对任务进行优先级排序。

装扮系统

商店页面提供了各种类型和风格的宠物装饰品，用户可以使用积分根据自己的喜好自定义宠物的外观。

核心体验界面



聊天&求助咨询界面

用户可以在聊天界面中与朋友互动，也可以邀请朋友进入共同学习空间，一起学习与互相陪伴。

当用户需要进一步支持时，还可以通过求助与咨询界面预约线上咨询，并以更低压力的方式与老师或校园支持资源建立联系。

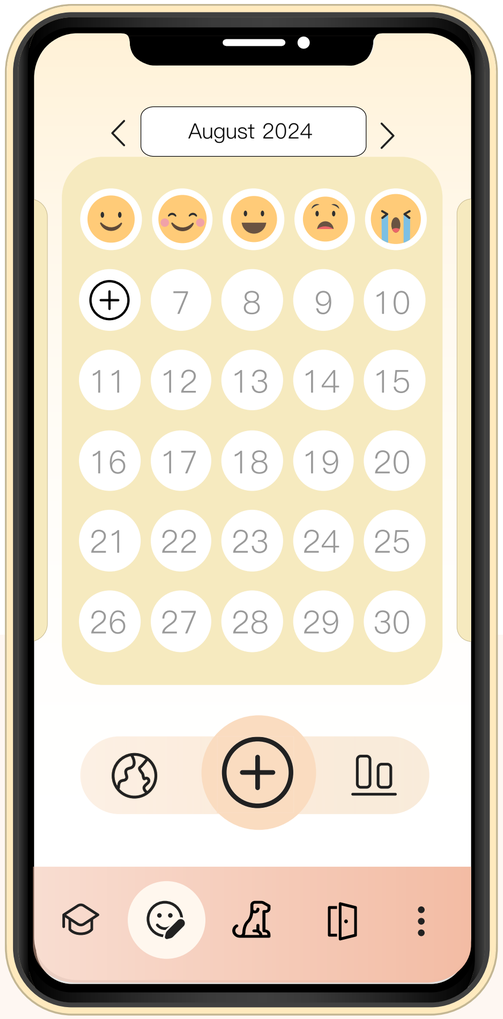
社交与支持

整合了朋友、家人、老师与校园支持资源等不同支持对象。用户可以根据自己的需求，自主选择聊天、查看宠物动态、共同学习或发起线上咨询，在日常互动中逐步获得帮助。

好友界面

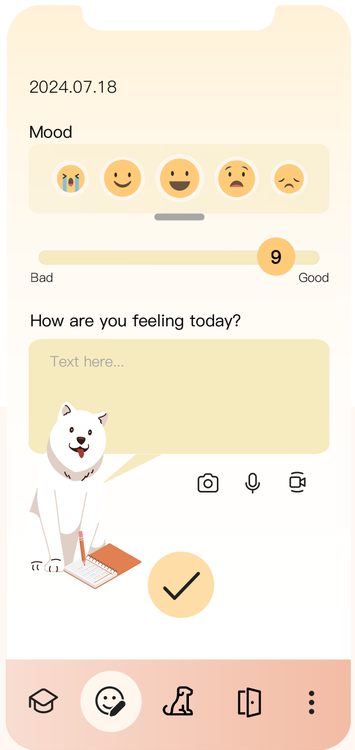
用户不仅可以查看好友及其宠物的状态，还可以留言互动、分享近况，并了解朋友最近的情绪变化。

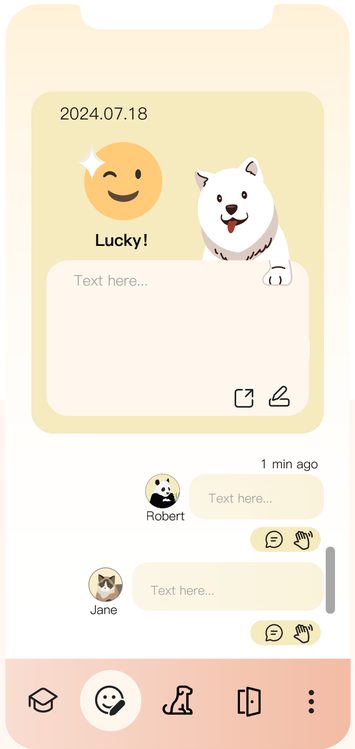
核心体验界面

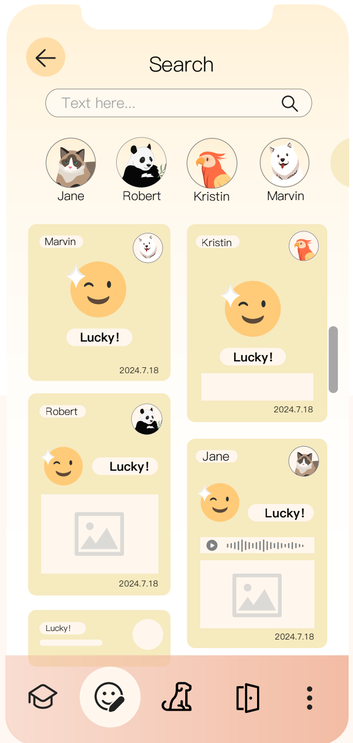


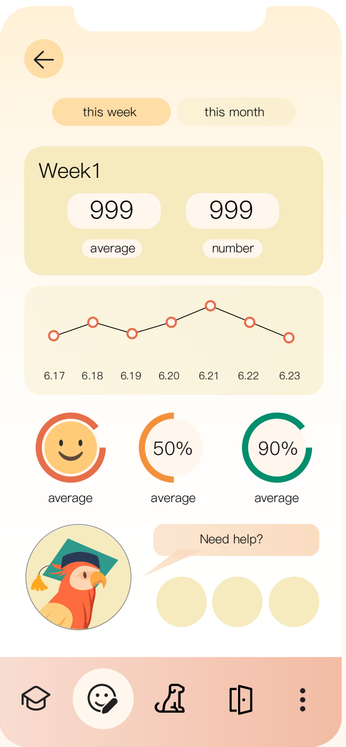
情绪记录

用户可以通过日期查看和记录每天的情绪状态，持续形成个人情绪轨迹。
通过轻量记录帮助用户觉察情绪变化，为后续反馈与支持提供依据。









情绪记录页

用户可以选择情绪、填写文字，并补充图片或语音内容，同时查看过往记录详情。
通过低门槛、多形式的记录方式，帮助用户持续表达并回顾自己的情绪变化。

情绪广场

用户可以浏览好友分享的情绪动态，并进行轻量互动与回应。

情绪数据分析

用户可以查看近期情绪变化趋势与状态概览。
当持续出现负面情绪时，引导用户进一步连接朋友、老师或校园支持资源。

用户旅程

低压力求助路径



初入大学对新生活感到不适应



选择喜欢的宠物作为自己的虚拟形象



记录情绪并与朋友分享，同时交到更多朋友

I . 求助
朋友&校友



一起学习，相互监督提升效率



与其他用户进行聊天，相互帮助



在生活&学业上遇到困难，向亲朋好友进行求助

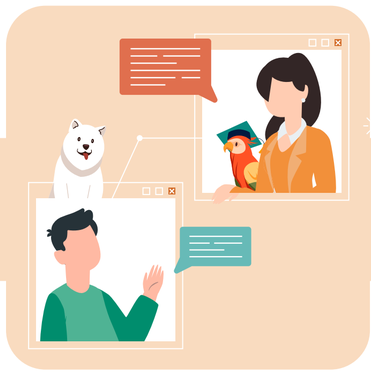
II . 求助
老师&家长



老师收到学生的求助



老师向校园支持中心提供反馈

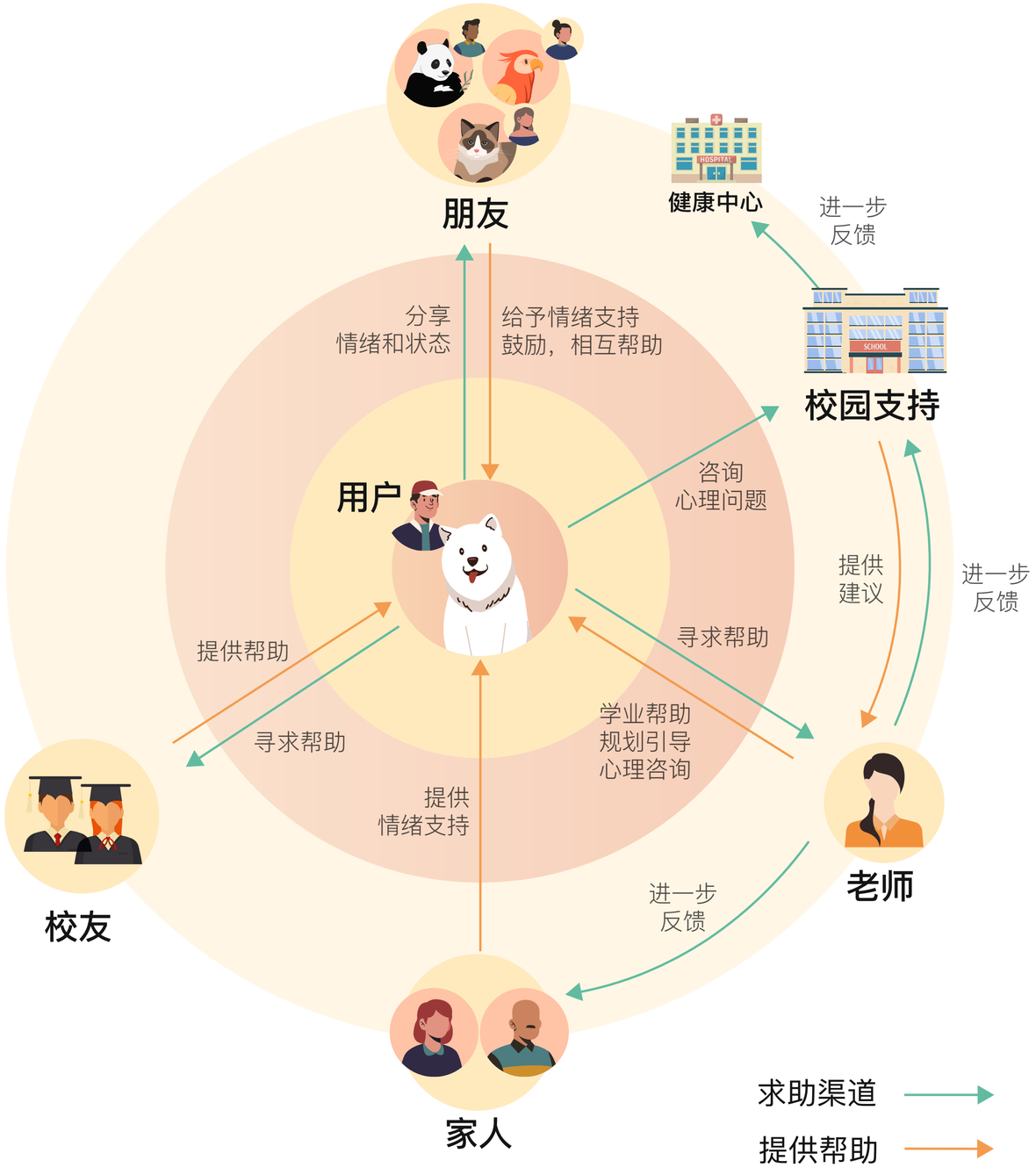


老师向学生提供建议



学生的问题解决，同时隐私受到保护

利益相关者



01

低压力表达

虚拟宠物作为非真人交互入口，让用户可以先表达情绪与需求，减少直接面对他人时的暴露感与社交尴尬。

02

建立渐进式支持转介

当用户需要进一步帮助时，由教师作为支持节点承接需求，并根据情况连接校园服务或专业资源。