

线上访谈

经验心得分享

数字设计 / 用户体验部 / 谢华庭

2021/12/03

28 位

- 4** 位 [可复用模块用户访谈-2021年3月 - 数字设计BG - Global Site \(glodon.com\)](#)
- 4** 位 [可复用模块用户访谈-2021年4月 - 数字设计BG - Global Site \(glodon.com\)](#)
- 3** 位 [可复用模块用户访谈-2021年5月 - 数字设计BG - Global Site \(glodon.com\)](#)
- 5** 位 [可复用模块用户访谈-2021年6月 - 数字设计BG - Global Site \(glodon.com\)](#)
- 3** 位 [可复用模块用户访谈-2021年9月 - 数字设计BG - Global Site \(glodon.com\)](#)
- 3** 位 [路桥隧改版调研访谈-2021年9月 - 数字设计BG - Global Site \(glodon.com\)](#)
- 6** 位 [门窗制作工具访谈-2021年11月 - 数字设计BG - Global Site \(glodon.com\)](#)

14 位

- 4** 位 [BIMMAKE界面用户调研-2020Q4 - 数字设计BG - Global Site \(glodon.com\)](#)
- 10** 位 [BIMMAKE新框架用户测评-2021年1月 - 施工云 - Global Site \(glodon.com\)](#)

一、心理建设

调整抗拒心态，走出认识误区

太麻烦

- 认为太麻烦了
- 又要预约用户
- 又要准备材料
- 又要和用户聊
- 聊完还要整理纪要
- 提取要点整理汇报

太花时间

- 认为花时间太多
- 花这么多时间完全不值得
- 不如画几张图
- 不如写WIKI文档

我都懂

- 也问不出什么太大价值的内容
- 产品文档写的已经很清楚了
- 这功能太熟了，我以前做过类似功能
- 做过竞品调研，对竞品功能太熟悉了

什么是重要的

- 我认为重要的是否就是用户认为重要的
- 我认为重要的与用户认为重要的差异点

避免闭门造车

- 设计决策依据自己一个人关门想出来

查漏补缺

- 没考虑到的盲点用户会告诉你

设计决策依据

- 说服团队
- 设计合理，有群众基础的

信息渠道

- 多一条信息渠道
- 目前看来也是我们设计师唯一的和用户直面交流的渠道

了解行业前沿发展

- 获取到奇怪的知识
- 目标用户现在在干什么
- 用户关心什么

二、访 谈 准 备

内容

- 重要功能
- 大或者小都可以
- 有针对性更好

目的

- 明确访谈调研目标，越明确越好
- A/B方案PK

选择被访用户

- 根据访谈目的去选择
- 资深、年轻都要找
- 考虑用户池扩充

场景：

界面改版后担心对用户产生负面影响，被用户骂，
选择什么用户访谈？

预约方式

- 电话、微信
- 访谈形式
- 访谈主题
- 礼金

时间

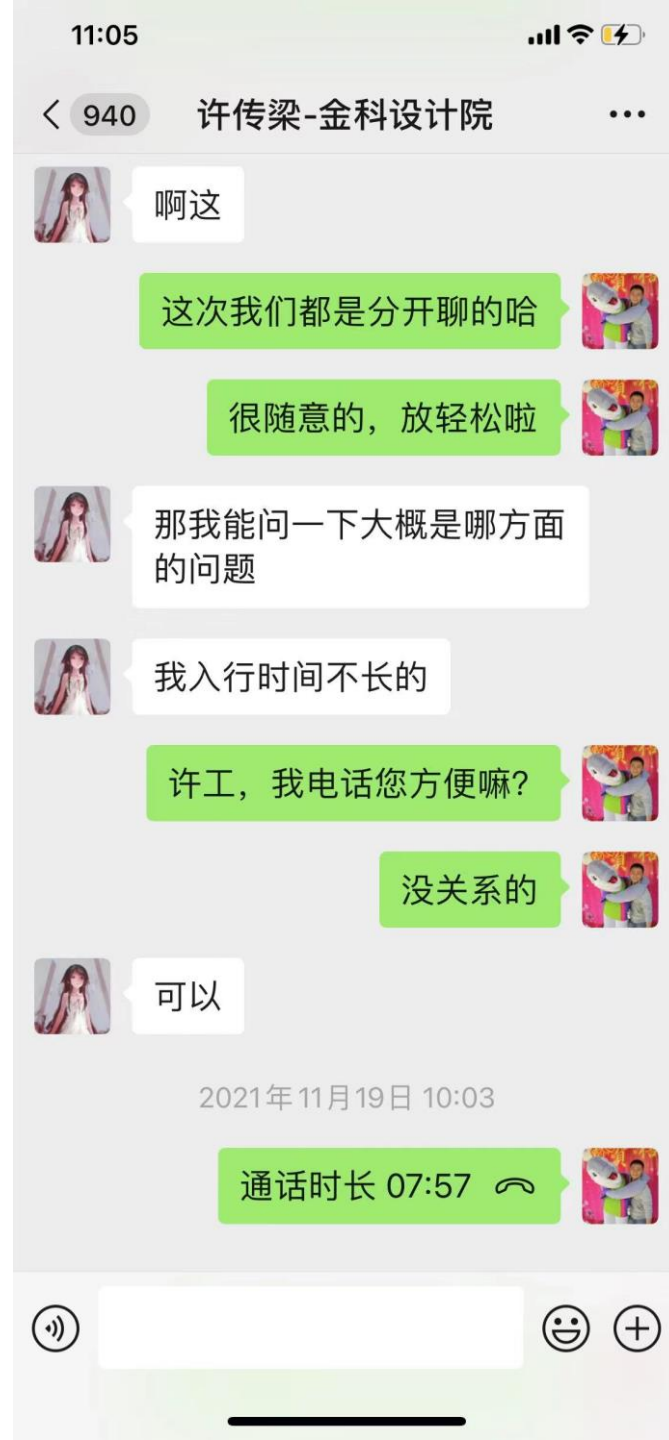
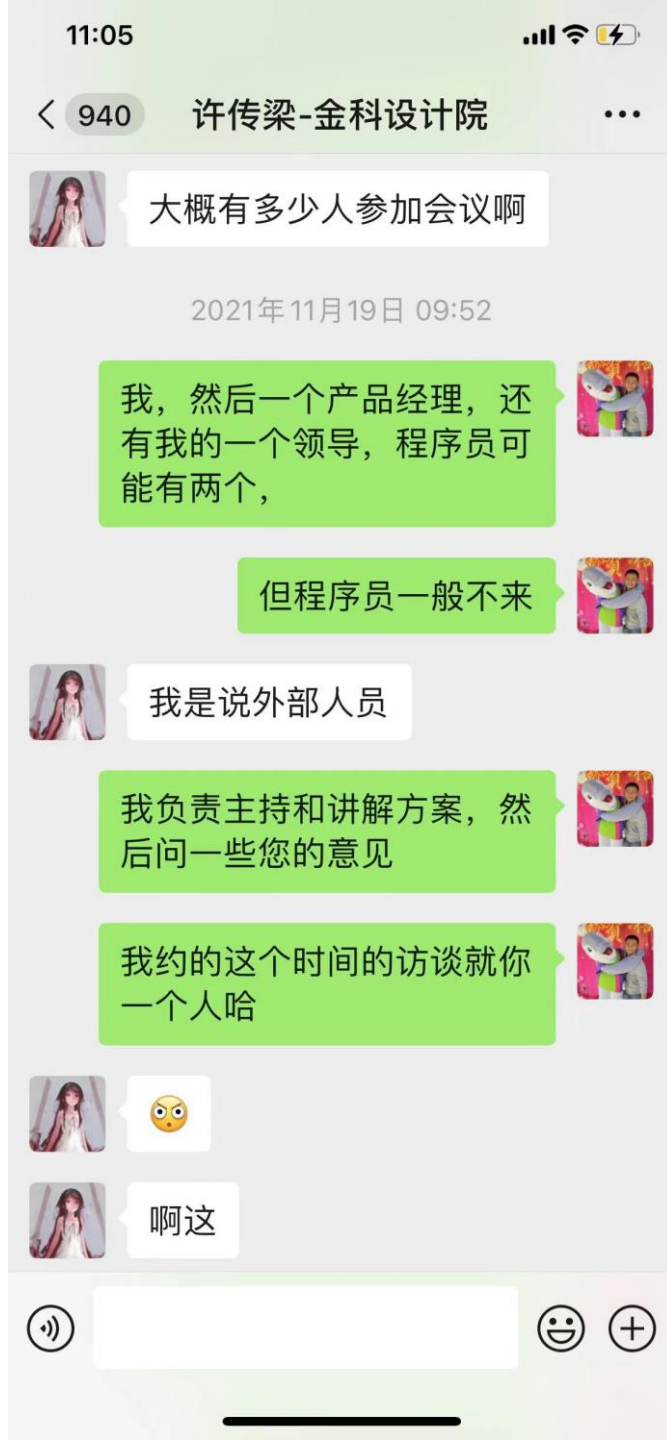
- 线上，比较灵活
- 一般下班时间
- 确认时间

用户准备

- 腾讯会议
- 保证收音和麦克效果

情绪安抚

- 刚工作没有太多经验
- 需要我分享什么内容?
- 需要我做什么操作吗?
- 有多少外部用户啊?
- 你们那边多少人啊?



千万不要 搞错用户姓名



避免
开始结束时间太晚

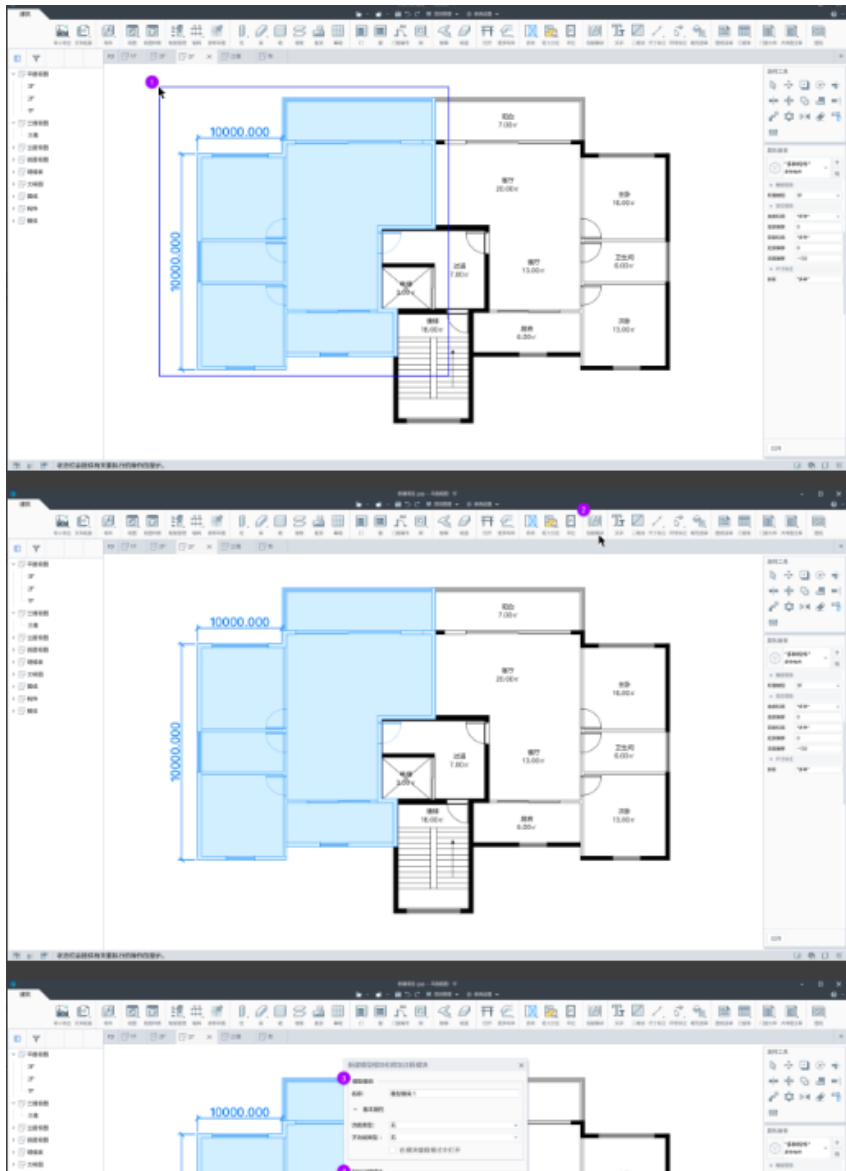
<https://meeting.tencent.com/v2/cloud-record/share?id=84a62d97-1e8c-4bfa-b8bd-10161b09e4bf&from=3>

55:00开始

团队内部约会

- 访谈需要邀请产品、开发，要求他们至少参加一次至两次。
- 原因有两点：
 - 产品、开发或者兄弟团队确实有了解业务的需要，了解业务帮助他们后续理解和开发
 - 减少对调研结果的质疑。直接听到从用户嘴里说出来的，和从你嘴里说给他们听的效果不一样

原型



问题列表

访谈流程	访谈问题	备注
1 开场自我介绍		
2 介绍模块功能及目的	使用过哪些BIM或CAD设计软件? 是否使用过组、模块等类似功能提高设计效率? 是否使用Revit的组功能完成过建筑深化设计任务? 请列举最影响你工作效率的3个痛点 是否使用过Revit链接功能完成过建筑深化设计任务? 请列举最影响你工作效率的3个痛点 是否使用过AutoCAD的块功能完成建筑深化设计任务? 请列举最影响你工作效率的3个痛点	
3 模块创建流程和模块应用流程	是否能够理解“模型模块”、“附加注释模块”、以及“详图模块”的区别? 模块整体的长宽高信息对于设计是否有价值? 期望“模型模块”有哪些“实例属性”、和“类型属性”? 封装成“模型模块”后, 有哪些信息你觉得是对设计非常重要的? 模块实例在项目中的定位方式是否满足你的需求? 期望“模型模块”在项目中如何定位? 创建模型模块实例时, 你期望两个模型模块的扣减关系如何处理? (比如说一梯两户左右两个户型的共用墙), 是否需要弹出两面墙重合的提示? 是否期望源于同一个模块的不同模块实例在项目环境中完全一致? 如果模块尺寸有不一致是否会影响你的设计?	
4 模块内部标高	期望模块内部标高如何处理? 是否期望模块内标高和模块外标高关联?	重要 标高新方案可以和用户解释一下, 了解下

三、开始访谈

访谈开始前

- 会议室
- 提前登录腾讯会议
- 开启摄像头
- 录屏
- 所有访谈资料

心态放松

- 闲聊两句
- 自己心态要放松
- 用户心态放松

介绍

- 介绍自己
- 介绍旁听同事
- 介绍被访用户
- 让用户自我介绍

口头反馈

- 看不到面部表情，没眼
生交流
- “嗯嗯”、“哦”
- “这样啊”、“确实呢”
”、“牛”、“有道理”

重点部分强调

- 敲黑板
- “注意”，“下面要讲
的比较重要”
- 重复
- 与被访用户确认，自己
讲清楚了没有

描述提问方式

- 场景化，“你工作中
…”，“你画施工图的时候…”
- 比喻
- 适当追问

复述再确认

- 把用户讲的按自己理解
复述
- 确定是否和用户表达的
意思一致

拉会主题

- 没想到什么好的方法，
如过有好的方式分享下

不与用户争执

- 强迫安利某个方案

场景：

用户给了建议和反馈，我们其实早就考虑到了
需要怎么回复？

营销

- 推荐公司产品
- 适当营销

避免连聊两场

- 连着聊两场很累

为什么是3-5个用户？

- 一个规律，当你聊到第四第五个客户的时候你问个问题基本就能猜出用户想要说的

访谈时间的长短

- 有的用户资深，有的用户资浅
- 有的用户能说，有的用户不善表达

四、访 谈 结 束

问卷

[门窗制作工具访谈反馈问卷-202111 \(wjsx.cn\)](#)

[门窗制作工具访谈反馈问卷-202111](#)
[- 调查报告 - 问卷星 \(wjsx.cn\)](#)

* 1. 您的姓名是

* 2. 您常用建筑设计软件

【多选题】

☐ AutoCAD

☐ 天正

☐ Revit

☐ Rhino

☐ 其他

* 3. 在建筑设计的施工图阶段，您常用设计软件（或插件）中提供的预制门窗是否满足您的绘图需求？

完全不满足完全满足

1

2

3

4

5

* 4. 如果软件中内置门窗制作的功能，可以用来快速制作门窗模型，满足施工图出图需求，您有使用的意愿吗？

完全不愿意非常愿意

1

2

3

4

5

* 5. 您认为3个交互设计方案对施工图阶段门窗出图“需求满足”程度如何？

方案A

1

2

3

4

5

方案B

1

2

3

4

5

方案C-补充方案

纪要

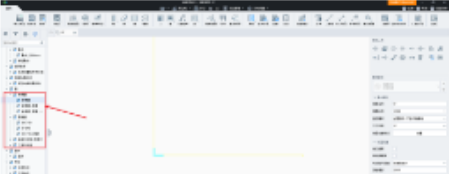
王徽-悉地国际-20210401

	详情
访谈对象姓名	王徽
从业年限	10年+
公司	悉地国际
背景	公建项目较多，设计过程中主要使用CAD软件，CAD软件中的块功能使用经验丰富
访谈时间	20210401 18:30 - 20:30
访谈参与人	王徽、谢华庭、鞠沛东
访谈屏地址	\\share-sh\数字设计BG\数字设计8G\用户体验部\用户调研录音资料\202103GAP模块化调研访谈\王徽-202104011800
访谈记录	- 对于使用CAD 块功能 - 块功能不能卡，不能影响建模效率，速度提高。 - 不会在CAD块里面嵌套块，带有嵌套的块会导致管理成本上升，时间较长的项目会忘记之前的嵌套逻辑。并且会造成卡顿。 - 访谈对象在CAD用块一般是做成一个通用的构件，如马桶/门窗等。不会封装成户型颗粒度的块 - 模块编辑原型反馈 - 模块编辑模式中，添加和删除的方式，可以参考CAD，设计师认为相比目前原型中展示的方式CAD的方式更加方便快捷。 - 墙的合并拼接提示非常重要。 - 实际项目中很难保证拼装时墙和墙的合并连接是完美匹配的，会出现各种对不齐或者墙宽度不一致的地方。 - 关于模块基点 - 基点，做块的时候基点非常重要，特别是户型/房间这类业务块的基点非常重要。 - 基地确定后在实际应用过程中一般不会修改。少部分情况下会修改，但是从设计师本育的习惯上来说不怎么改。 - 确定基点后，在创建模块实例时，可以快速定位到项目中轴网的交叉点，提升拜访的效率。 - 户型模块有部分信息对于访谈对象是有价值的 - 总开间：大致对应模块宽度 - 总进深：大致对应模块长度 - 楼层高度：大致对应模块高度 - 面积：套内面积/建筑面积/得房率/使用面积 等业务指标也是有价值的 - 访谈对象实际工作中，某些特别重要的信息会直接作为模块名称，创建模块时在模块命名上直接体现。如建筑面积直接体现在模块名称里面。 - 模块和模块实例 - 访谈对象期望源于同一模块的不同模块实例需要在项目中完全保持一致，如果存在不一致会造成管理上的复杂度。时间较长，或者较大的项目，很难追述到底哪些模块实例与模块是不一致的，就算设计师自己也搞不清楚。 - 源于同一模块的不同模块实例在项目中有细微不同，这个需求本身是存在的，而且很大。但是这么处理时间长了之后会混乱，自己都搞不清楚。 - 如果一定要这么做，期望有地方可以管理且在画布上有明显的区分提示。 - 关于跨项目应用模块

总结

门窗样板	- 门窗样板的分区还不够 - 比如转角窗、凸窗窗、八角窗、折角窗等 - 窗户的叫法很多地方不同，门窗样板需要总结： - 双开窗 - 叠开窗 - 联排窗 - 门窗样板直接有预览图片，更直观 继承功能：在当前已有门窗构件的基础上新建门窗 删不删就不删，访谈所有用户都明确显示不想从头画线重搭，只想复用已有的改一改，或者微调数值 提供几个模板，然后提供参数设置。 - 门窗样板文件数量更加丰富
编辑操作创建	不希望画在画布中手动画，进入编辑模式后，只要调整下尺寸就直接能用。 选好参数可以直接配置把窗的基本形态配置出来 就最做的80%的窗都是基本形状的，说必要从头画框 门窗的参数化和快搭非常相似，完全可以通过参数化配置来完成，甚至比快搭更加标准化，更容易实现。 窗框 - 模拟框的指令单独做数量加宽更差。 - 窗框的时候内部结构不一定和最终施工的一模一样，有时就画两框线然后拉伸一下，所以绘制时窗框不一定需要精确，方正最快越好 窗扇 - 认为添加固定窗这一步完全没有意义 - 窗框没有分割的时候里面都有一个固定窗扇 - 画完窗框后，窗扇自动生成是固定窗的，然后修改窗扇的开启方式 - 不想再用一窗窗扇 - 窗的情况亮子高度一般比固定窗，占比较少，改动多的是窗扇的开启窗宽度，高度，经常要调
属性	- 排窗窗，需要给出排窗面积 - 窗属性 - 开启面积 - 采光面积 - 是否带消防排烟窗 - 涉及到搭建会更加麻烦，如果有搭建的产品线，也可以你把相关参数放过去。 - 窗玻璃材质 - 窗框材质 - 导热系数传递等等。 - 宽度建议改为“窗框宽度”+“框宽高度” - 被访者特别强调，但是Revit中做不到的 - 开启窗的面积是多少？ - 并且开启窗面积占整个窗的比例是多少？ - 希望窗框能开启到70°计算面积，开启不到70°需要乘一个系数 - 希望需要加开启角度标注 门窗编号也是用户出施工图过程中的一个痛点，如何快速创建门窗编号并能够设置

汇报

调研反馈	门窗样板的分类需要丰富： - 转角窗 - 凸窗窗 - 八角窗 - 折角窗 - 双开窗 - 叠开窗 - 联排窗 - 百叶窗（使用会比较麻烦，窗户外机连接处） 门窗的叫法各地都不是很标准化，给门窗样板命名时需要考虑
调研反馈	门窗样板直接有预览图片，更直观： 
调研反馈	在当前已有门窗构件族的基础上新建 删不删就不删，访谈所有用户都明确显示不想从画线重搭，只想复用已有的改一改，或者微调数值 

场景：

聊一小时200元，如果聊45分钟

给用户结多少钱合适？

五、复盘

- 访谈原型的表达
- 访谈提问技巧
- 访谈后洞见没有很好的落实到位，推动力不足