

开场

28 位用户
总共 42 位

访谈形式：在线通过 zoom 或者腾讯会议的方式，给用户展现原型和用户单聊

每个算一小时，累计时长 40 个小时

很重要，必须做

部门平均水平，部门每个交互设计基本都是这么个量，有些做的更多
实际上还是没有达到每月一个用户访谈的要求

所以一年时间来，有些内容可以和大家分享下，有些经验，如果大家以后有做用户访谈的话，希望可以帮助到大家。

一、心理建设

开始内心是抵触的

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？

认为花时间太多，花这么多时间完全不值得，有这时间还不如画几张图，写一点 WIKI？
如果访谈 5 位用户，整个周期确实很长

认为访谈没有太大价值，产品写的已经很清楚了，我以前也做过类似功能，完全没有必要？

什么是重要的

画门窗的调研中，我们提出了一种画的很快的方式，但用户说他们不怎么画，都是拿现有的改一改

查漏补缺

模块化调研中，用户告诉放置基点很重要

信息渠道

所有需求输入来自产品，有时候也不靠谱

闭门造车

交互方案和设计方都是自己 YY 或者抄某个竞品

设计决策依据

推翻原先不合理假设

奇怪的知识

国内很多设计院都在用 Revit 做正向设计，或者尝试了

星巴克如何用 Revit 做全流程设计的，用了什么插件，这个插件有什么功能

设计团队如何划分？钱给的多的项目怎么搞的？钱给的少的项目怎么搞？

大型项目有专职开发，依据项目需求开发项目专用的 Revit 插件

二、访谈准备

内容

自己确定，一般是重要功能或全新新功能

自己把握不准的一些决策

目的

BIMMAKE 改版选型

1. 用户是否能够接受
2. AB 方案，一个方案是激进的改动很大，一个方案是改动很小的，用户更接受哪个？

AB 方案 PK 的时候需要有倾向性，A 和 B 的方案的特点要明确，要有区分度

从用户池中预约，用户池中的用户我们已经初筛过一轮的，就是用户的基本信息我们是了解的，

我这边的访谈一般选 3-6 个，单个单个的聊。

肯定需要根据你调研的目的去选择

1. 机电产品肯定选机电设计师，建筑产品选择建筑设计师，结构产品选择结构设计师。
2. 界面改版后担心对用户产生负面影响，被用户骂？那么我们应该邀请什么样的用户？

资深的和年轻的都要找

1. 关注点不同，就目前设计工具调研的一个感觉，年轻用户关注具体操作，资深用户会关注整条业务流程，有业务深度的参数属性
2. 兼顾新手用户和专家用户

考虑用户池的扩充

1. 比如已经约了 4-5 位用户了，其实足够了，那么之前有一些用户报名了线下活动但是没有参加上的可以适当照顾一下，找过来聊一聊
 2. 有个公司的用户从来没有预约了聊过，也可以找过来，聊一聊，建立一下关系，下次也能找他帮忙推荐
-

- 预约的方式，
 - 一般微信或者电话。
 - 说清楚调研的形式，线上的
 - 调研的大概主题
 - 礼金。（钱虽然不多，但也是一点点心意，）
- 时间
 - 在线访谈，比较灵活，以用户空闲时间为主，一般都是下班时间，都是画图的，上班时间很忙，基本没时间

- 时间要再次确认后，微信文字和用户确认。
- 用户需要准备
 - 腾讯会议，
 - 收音效果和麦克效果，有的用户试用电脑

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，
PPT 形式，直接使用设计稿截图，标上序号和用户展示
非常快，不花太多时间

问题列表

体腔准备一个问题列表，把想要给用户提问的问题自己写出来，写一遍，然后打印出来，在访谈的时候可以瞄一眼

三、开始访谈

会议室，白天办公室太吵，建议预约会议室

开启摄像头，礼貌

准备录屏

（可以 and 用户打个招呼，礼貌点。经常会忘了，所以最好是进入直播间后就开启录屏，或者设置腾讯会议自动开始录屏）

所有访谈中用到的材料准备就绪。PPT，原型，WIKI，需要演示我们自己的软件，需要演示的竞品软件，全部准备好。

心态放轻松

- 自己心态也要放松，访谈就是聊天嘛，没必要搞得很紧张。
- 也要让用户放松，让用户放下戒心，不要搞得很严肃。

用户一进入腾讯会议看到五六个人围观，跟论文答辩似的

如果是熟悉的用户可以闲聊两句，

比如用户参加过我们之前的活动，就说下上次反馈的内容对我们很有帮助啥的。

如果是业务咨询部推荐的，或者其他部门推荐的，就说公司内部推荐了你，说你是这方面的专家，很适合我们这次调研，我们就像听听专家的意见

介绍一下自己

然后再给旁听同事们介绍一下被访谈用户，如果资深用户就一顿猛吹，如果是年轻用户就事实求是说就行。

然后再介绍一下旁听的同事，一起打个招呼，

这一套搞完后，我自己就很放松了，对吧，聊起来嘛，话题开始了，用户放没放松不清楚啊。

用户自我介绍

让用户做一下自我介绍

让旁听同事也了解用户背景，后续提问，判断用户的建议或意见都是有帮助的。

自我介绍中会说一些你不知道的信息。

给用户吹牛的机会。说出牛逼的项目、履历、设计师都对自己做过的大项目很自豪的嘛。

感兴趣的点可以追问。

口头的反馈：

没开视频，看不到脸部表情，也没有眼神交流，需要有反馈

没开视频经常遇到的一个情况，你连续的讲，用户不出声，你就不知道用户有没有在听或者是不是干什么其他事去了，你会和用户确认一下，哎，听得到吗？

相同的，用户讲了一大段话，你没有任何反馈，用户也会问你，

所以，需要有反馈，特别是视频没开的情况的，“嗯嗯嗯”，“哦”，“这样啊”，“有道理”，“确实是的”

重点部分强调：

我们讲到重点部分需要强调，或者反馈，并且确认用户是否理解

“自己讲清楚了没有”，不要问你理解了吗？用户会觉得自己很傻逼，没听懂但是也不告诉你

描述方式：

场景化，比喻，比如有些名词和概念是软件中特有的，用户不理解，那么可以使用比喻的方式向用户说明

复述再确认：

用户讲的重点部分，你可以按自己理解复述一遍，确定你的理解是和用户一致的

拉回主题

不与用户争执

营销

避免连续聊两场

为什么是 3-5 个用户

访谈时间的长短

四、访谈结束

问卷：

重要问题，和用户倾向，结合访谈目的，
让用户在投票一遍，更加客观