

创新菁英计划系列讲座第三期

如何做好用户访谈？

时间：2020年4月21日

形式：腾讯会议网络直播

主讲人：姜茜（去哪儿公共产品部 用户研究负责人）

主持人：尹虎（北京航空航天大学工业设计系 副教授）

记录人：吕佳

内容回顾：

一、 定义：什么是用户访谈

1. 用户访谈定义

用户访谈是一种无结构化的一对一直接访问。在访问过程中通过掌握访问技巧的资深的访问员对接受采访对象深入访谈，并进一步洞察受访者对某一问题的潜在动机、信念、态度和情感。

简单来讲，就是带着目的跟用户好好聊天。

2. 用户访谈形式

1.1 当面访谈（线下）

特点：时间长，话题多；需要操作观察；成本高（时间/预算）；信息更细致充分。

1.2 电话访谈（线上）

- 1.2.1 时间短，话题少；
- 1.2.2 异地访谈；
- 1.2.3 成本低（时间/预算）；
- 1.2.4 效率高。

二、 执行：访谈的执行流程

1. 访谈准备

- 1.1 根据访谈目的，设计访谈脚本。
- 1.2 准备访谈物资（录音笔、记录表）。

2. 邀约用户

- 2.1 确定样本条件及配额：多样化覆盖、人口统计学、购买行为。
- 2.2 设置相关的招募问卷。
- 2.3 电话邀约用户：敲定访谈时间、审核样本质量。

3. 访谈执行

- 3.1 项目负责人自己执行的用户访谈数达到总访问数量的一半以上。
- 3.2 记录员做好记录。

4. 及时总结

- 4.1 访问结束后，要将在访问中获得的有价值的信息进行小结。
- 4.2 主要发现将体现在最终的研究报告中。

三、技巧：访谈执行的技巧

1. 启动对话的 3 个策略

1.1 自报家门，说明意图。

1.2 由浅入深，合理暖场。

1.3 鼓励用户，激励发言。

2. 访谈脚本的运用

2.1 要有脚本，但是不能拘泥于脚本。

2.2 不要做播音员，不照着念脚本。

2.3 抓住访问的核心要点，时间紧张时，不必要的内容或不合适的内容是可以放弃的。

2.4 对于有价值的、深层次的点，一定要注意追问，抓住关键词，进一步探究和深入了解。

2.5 提问要中立，不能有引导性，不能做对错评价。

2.6 使用用户的语言体系，不说用户听不懂的专业术语，拉近与用户的关系。

3. 不要问“大”问题

4. 不要一下问多个问题

5. 对敏感问题的测探式追问

6. 访问过程中存在的典型问题

包括频起话头、自我确认、无关话题、忽略过程、过多是非题、数问一题、简单提问等。

四、 总结：访谈总结与报告

1. 及时总结

1.1 现场记录，访后补充；

1.2 保留细节，用户原话；

1.3 过半总结，后续深挖。

2. 报告撰写

2.1 定主题：核心问题不跑偏，永远记得你要回答的核心问题是什么，然后通过调研发现，论证回答。

2.2 搭架子（目录），填内容（素材）：从哪些方面去跟受众讲述研究内容，然后用素材论证结论。

2.3 先小结，再报告：先讲调研核心发现，通过 Word 整理小结，内容尽量详实。再通过 PPT 进行视觉化呈现，图文结合，语言精简。

2.4 描述+解读+建议：不仅有对现象的描述，还需要对现象的深入解读，以及产品优化的改进建议。

主讲人简介：

姜茜，去哪儿网公共产品部，用户研究负责人。具有 7 年用户研究经验，2016 年-2018 年，就职于京东用户研究部，与产品、设计、运营等角色深度合作，通过用户研究解决业务问题。2013-2016 年，就职于联想用户体验涉及中心，负责产品全生命周期的软硬件一体化研究。

主持人简介：

尹虎，北京航空航天大学工业设计系副教授。尹老师在学科交叉融合的综合设计教育领域经验丰富，指导学生在学科竞赛中获得多项国际设计奖，包括德国 IF 设计奖、德国红点设计奖、美国 IDEA 设计奖、中国设计红星奖等。

本次讲座由现代制造研究所、教学工作部主办。