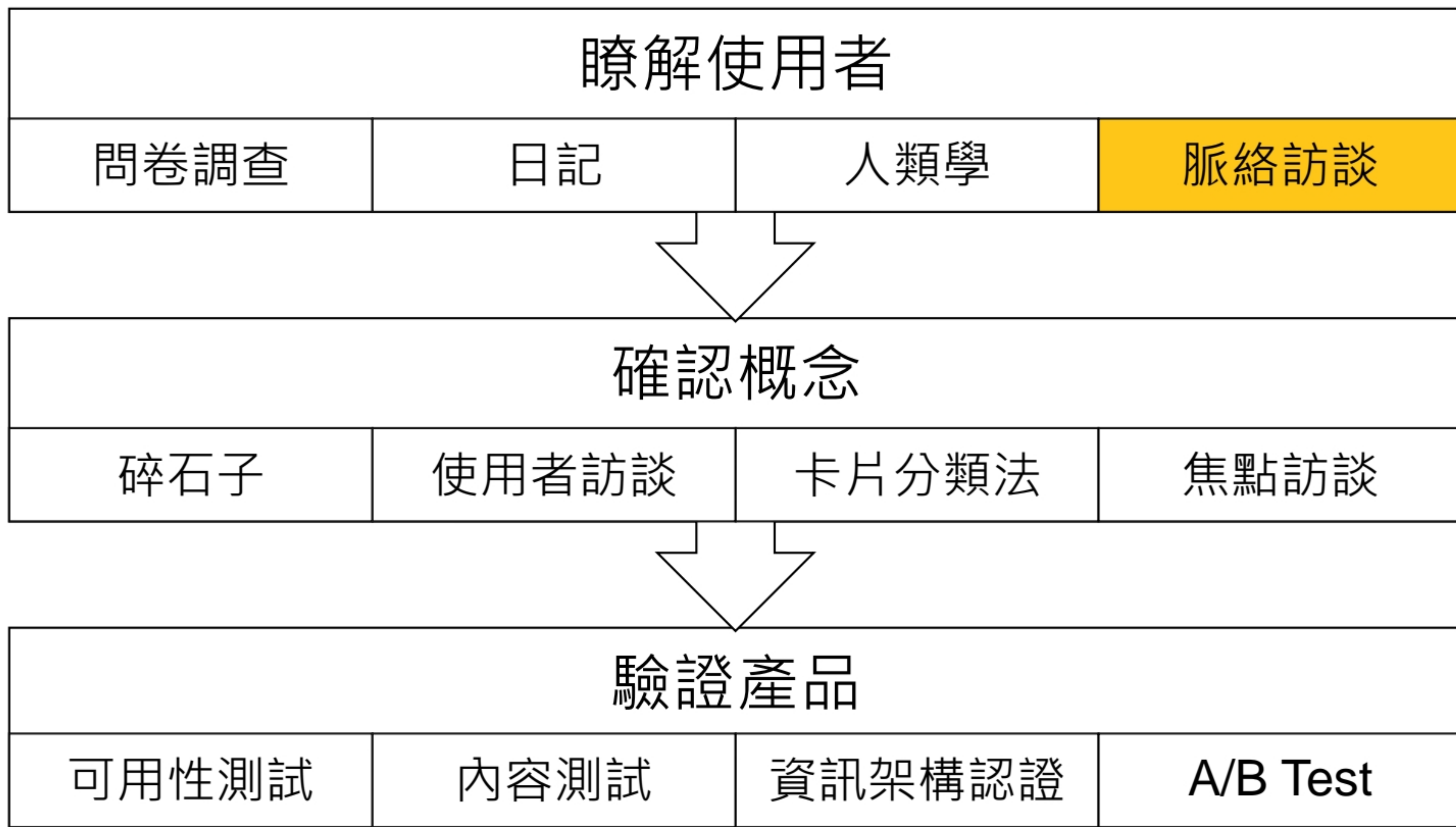


脈絡訪談 Contextual Inquiry

使用者研究的類型



脈絡訪談 Contextual Inquiry

目的：在實際的場景中調查使用者

適用：設計、流程、關係

作法：透過在實際場景中，觀察並詢問使用者行為與環境、角色、物件間的關係。去時間脈絡。

使用場景

行業中有一個新的概念出現

利益相關者不同意

老闆有個新的想法

我們的用戶是誰？

我們應該了解用戶

我們的用戶如何使用這些產品？

我們的客戶對這個有甚麼看法？

我們的客戶體驗如何

我們需要重建產品

我們需要改變工作方式

AEIOU 觀察法

Activities

活動

人們的行為模式？在特定的活動中有哪些流程？

Environments

環境

活動空間的特色與功能為何？

Interactions

互動

人與人、人與物之間有哪些特別的互動？常態或偶發？與環境、情境的關聯？

Objects

物件

使用者在活動環境中，擁有哪些物品和設備？這些東西跟哪些活動相關？

Users

使用者

角色的關係？使用者的價值觀或偏見是什麼？

AEIOU 觀察法

Activities

活動

到火車站買票出遊

Environments

環境

火車站大廳、樓梯

Interactions

互動

購票行為、買便當

Objects

物件

售票機、提款機、站內導引

Users

使用者

售票員、服務員、賣便當的...

DATE:	PROJECT NAME:	TYPE OF RESEARCH:
TIME:	RESEARCHER NAME:	

Activities	Environments	Interactions	Objects	Users