

# 訪談中的新問題

- Bouncing back
- Digging further
- Asking for clarification
- Rephrasing
- Recalling past experience
- Maybe not the end of the interview

# User Interview

# 使用者訪談

目的：瞭解使用者的態度與偏好

作法：結合其他調查方式，設計問題，  
進行訪問

注意：不要考驗使用者的記憶

# User Interview 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

有個作法沒有效果

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

# Brown Cow Model

	Now	Future
What	<b>Essence</b> 目前的使用案例 Use Case Data Rules	<b>Future Essence</b> 強化的使用案例
How	<b>Current Implementation</b> 問題現在如何被解決	<b>New Implementation</b>

# 常見的訪談問題

- Open discovery questions
- Understanding user tasks / activities
- Performing / showing
- Recalling the past / anticipating the future
- Opinions
- Talking about problems and pain points

# 常見的訪談問題

---

Open discovery  
questions

你有投資嗎？

---

Understanding  
user tasks /  
activities

如果你要從事線上投資，需要準備什麼？

---

Performing /  
showing

你可以操作一次給我看嗎？

---

Recalling the  
past / anticipating  
the future

你線上投資時有沒有發生過什麼特別的事情？

---

Opinions

你如何評價目前的線上投資服務？

---

Talking about  
problems and  
pain points

你目前使用線上投資時有遇到什麼困難嗎？

---