

单人访谈法 SOP

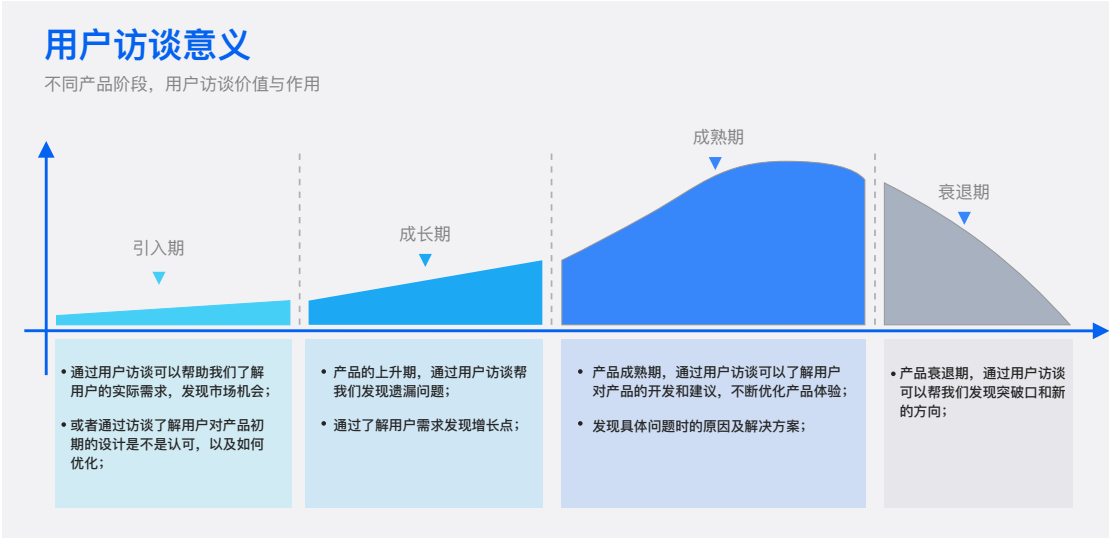
体验设计师：张亚婷 5

2022/11/11

目录

- 一、简介 3
- 二、流程 3
 - 2.1 明确访谈目的 4
 - 2.2 召集访谈对象 4
 - 2.3 制定访谈大纲 6
 - 2.4 访谈准备 7
 - 2.5 实施访谈 8
 - 2.6 整理及洞察 8
 - 2.7 同步信息及推进实施 9
- 三、案例 9
 - 3.1 明确访谈目的 9
 - 3.2 召集访谈对象 9
 - 3.3 制定访谈大纲 10
 - 3.4 访谈准备 11
 - 3.5 实施访谈 11
 - 3.6 整理及洞察 12
 - 2.7 同步信息及推进实施 13
- 四、结语 15

一、简介



- 定义：**以单个人作为用户的访谈方式，称为单人用户访谈法。
- 使用场景：**能够根据用户的特殊性区别对待；访谈者可根据用户的职业、教育程度、性别、年龄、民族以及所属阶层等细分群体而采用不同的访谈策略。
- 优势：**

- 1、双方之间沟通比较方便
- 2、访谈过程整体易于控制
- 3、访谈结果的真实性与可靠性较高

注意事项

单人访谈法缺点：

- （1） 单人访谈易受访谈者主观感受影响
- （2） 访谈成本比集体访谈/焦点小组访谈成本高

二、流程

单人访谈法一般有规范的操作流程，如图（1）。

用户访谈的基本流程

用户访谈需要经过准备、实施和结论得出三个阶段

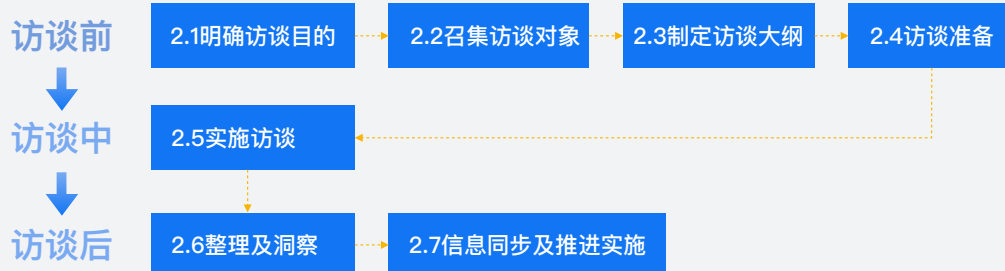


图 (1)

2.1 明确访谈目的

单人访谈目标可通过“用户的使用目的”来明确。

比如挖掘新的需求特性？验证设计过程的疑惑？找出现有产品中（界面、流程上）的问题？访谈目标决定了我们选择什么样的访谈方式及后续的计划。

注意事项

(1) 明确访谈目标是访谈开始前的必须步骤，有一个明确的目标，可以帮助我们更有效地获取访谈材料。

(2) 访谈目标不可过于笼统（如：“发现用户的想法”），而应清晰、具体，如：出于什么原因，解决什么问题，需要获得哪类信息，哪类信息最重要，这些信息最终如何使用。

2.2 召集访谈对象

一般情况下，复杂 B 端产品并不关心用户的性别、年龄、婚姻状况等这样的人口统计学条件，而更关心用户是以什么样的身份使用产品、用户的知识背景等职业特性相关的影响因素。

注意事项

- 1、**用户个数**，较多的用户可以获得更多的信息，但同时会耗尽主持者大量精力、同时得到有效信息增量呈递减趋势。有研究经验证明，**5名用户即可发现85%的可用性问题**。
- 2、**用户角色**，**应根据用户画像或者产品对用户的粗分进行召集，同时还应注意用户量的平衡**。

邀请用户的过程主要分为下列3个步骤：

- (1) 确定参与访谈的用户**特征、角色、数量**；

注意事项

- (1) 请尽量考虑角色的丰富性，**每个角色都要涵盖**；
- (2) 请注意角色的权重，**权重高的用户需招募更多数量**，以技术支持为例，分公司技服较总部技服的权重高，建议分公司技服：总部技服=2：1。

召集访谈角色示例，如图（2）。

共需有效访谈对象5-6人

回访用户根据产品用户角色最好能够涵盖80%

eg: 角色：个人用户2人/管理者3人/运维1人
系统分布：linux2人/win3人/mac1人
使用时长：半年内3人/一年内2人/一年以上1人
是否使用竞品：xxxxxxxxxxxxx, vvvvvvvvvvvvvv
产品使用用途：xxxxxxxxxxxxx

访谈用户甄别条件		
共需招募：8位用户且覆盖以下分类条件		
	需求覆盖人数	是否需要甄别
角色	个人用户 2人、 管理者 1人 运营单位运维 2人	否（已有信息）
使用系统	Linux 2人、 Windows 2人	是
实例数量	1台 4人、 2-5台 1人、 5台及以上 1人	是
使用时长	半年内 3人、 一年內 2人、 一年以上 1人	是
竞品使用情况	使用过竞品且超过半年的 1人、 使用过半年内未超过半年的 1人	是
服务使用用途	搭建网站 1人、 App搭建 1人	是

图（2）

- (2) 寻找一个或多个接口人，确定用户名单；
- (3) 联系用户，发出邀请。

注意事项

如果所需用户数量很多，可以找到统一接口人，省去一一沟通的麻烦；发出邀请时，文本尽量尊重、亲和。

2.3 制定访谈大纲

访谈大纲大致分为 3 个部分：

- (1) 首先，主持人暖场。主持人介绍会议目的、内容、流程及注意事项；

注意事项

面带微笑，活跃气氛，让用户轻松下来。

- (2) 其次，提出问题，讨论及记录。访谈问题包括：开场问题、主题相关问题、结束问题。

- a. 开场问题。**目的是暖场，让用户适应访谈氛围。开场问题可以是自我姓名介绍、业余爱好、天气、对会议室环境的感受等。

注意事项

开场问题不能涉及用户隐私（如年龄）、不能造成不平等感（如学历）。

- b.主题相关问题。**与主题相关的开放式问题，用户对产品的需求及使用感受的相关问题，这些问题需要预留充分的讨论时间。

注意事项

主题相关问题，可以围绕产品的核心流程展开。具体可见“3.3”案例说明。

- c.结束问题。**总结讨论内容，并请用户进行补充。

- (3) 最后，主持人结尾。表达感谢，表明访谈材料的后续用途。

访谈大纲制作示例如下：

访谈大纲设计

访谈大纲是进行访谈时的好帮手

访谈标题和本场访谈的信息记录，便于存档和查找

用户信息，用于确认和展开访谈的素材

开场访谈，可以写一些帮助自己开场和提醒用户注意事项的细则，有备无患

大纲的问题后面可以提前写下展开关注细节，帮助我们在访谈过程中捕捉关键信息，这也可以帮我们围绕一个问题进行更全面、深入的访谈

访谈大纲的问题注意归类，保证相关问题可以一次聊透，且循序渐进，避免用户产生不断重复问题的感觉

用户访谈大纲

用户名：李瑞 职位：内勤/分公司技术支持 访谈时间：2021/12/18 15:23:18 访谈者：张亚峰

用户信息

操作系统：win/mac 屏幕尺寸：24寸 业务场景：xxxxx

1. 开场/访谈

自我介绍，表明来意。您好，我叫xxx，是xxx产品的交互设计师，很高兴见到您。今天由我来和您做这次访谈，这次访谈的目的是挖掘我们的产品现有的可用性问题。

访谈点	关注点	用户原话	想法与洞察
【基本情况】 用户对于xxx产品/功能的使用情况	1. 用户使用产品/功能时的角色、使用时间、频次、用途	xxxxxxxx	xxxxxxxx
是否有使用竞品的历史？（根据用户情况提问）	1. 是否有使用其他竞品的历史？ 2. 是否听说过其他竞品？	xxxxxx	xxxxxx
为什么选择了我们的产品？	1. 选择我们产品的理由？ 2. 使用过程中，觉得哪些环节比较麻烦、用的不爽或者跟想象的不一样的地方？ 3. 具体是哪些地方或操作呢？ 4. 针对这些地方，您有什么建议吗？	xxxxxx	xxxxxx
xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx
xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxx

2.4 访谈准备

确定访谈时间以及访谈途径。

用户访谈的访谈途径

常用的用户访谈的途径



面对面



电话



腾讯会议

若是面对面访谈：

访谈前需要准备好材料和场地。材料包括记事本、笔、笔记本电脑及电源、录音笔。场地不一定需要装备单面玻璃和监听设备的专业房间，但需要具备下列条件：

- (1) 环境舒适。让参与者能够轻松地表达自己的意见，最好是用户熟悉的场所。
- (2) 空间合适。要确保场所能够容纳参与访谈的用户及主持人，且每个人都能看到彼此。
- (3) 容易到达。方便到达（如：方便停车、距离适中等）。

注意事项

若有特殊人群，考虑特殊需求（如：方便轮椅通行等）

2.5 实施访谈

主持人提前准备好按照访谈提纲进行提问。

注意事项

问题的顺序应该是先易后难，先问行为后问态度。主持人不能说诱导性的话，否则会导致结果的不真实。

访谈过程中，条件允许时可录音、录视频，同时需要文字记录原话的要点。

注意事项

请务必记录原话。记录的内容不应经过理解、转化和归纳。

访谈结束后，需要保存、备份音频、视频、文字、图片等材料。

注意事项

注意访谈过程中要保证氛围的舒适愉悦，兼顾参与者情绪。

2.6 整理及洞察

对访谈内容进行汇总、整理和分析，目标是整理出产品待优化点和推进优化点落地的用户反馈依据。可以利用一些工具辅助整理，主要如下：

- (1) 通过“原话 → 简述现象或问题 → 归纳内容 → 提炼因子”结构归纳和提炼问题；
- (2) 通过用户体验地图（详见体验地图 SOP），明确核心流程的每个节点上的用户感受和体验问题；

(3) 通过用户画像（详见用户画像体验地图 SOP），明确不同角色的核心痛点。

2.7 同步信息及推进实施

同步信息指将用研结果同步给设计组和项目组，确保关键角色（产品经理、SE、LPDT 等）知晓“待优化点”。

推进实施指推进“待优化点”落地、让用户研究切实服务于产品优化。主要包括：整理待优化点 → 与项目关键角色沟通，明确落地规划（是否采纳、划分优先级）→ 主要以纳入设计需求或海客提需求单跟踪这 2 种方式执行。

注意事项

落地规划的结果可通过邮件周知参与访谈的用户，让用户知道“反馈有效”、而不是“有去无回”，这也有利于未来持续调研工作的顺利进行。

三、案例

下面以配单系统 V1.1 用户调研中的单人访谈实践作为案例。

3.1 明确访谈目的

配单系统调研中的单人访谈的目的：

- 1、梳理业务中心行销使用场景，并建立画像，明确使用诉求及目标。
- 2、整理主要用户（行销）使用配单系统全过程的情绪曲线、发现使用痛点，并挖掘优化机会点，最终提升配单系统易用性、降低配单系统上手门槛。
- 3、对产品体验进行易用性度量（易操作/易学习/清晰易见性）&满意度度量，后续针对性优化，提升调研效率。

3.2 召集访谈对象

与产品沟通发现使用配单系统的人群主要有四类：业务中心行销、总部售前、总部解决方案、总部产品经理。根据量表（评分较低）及问卷问题反馈情况，确

[illegible]

用户访谈大纲

用户姓名：xxx

职业：xxxxxxxxxxxx

访谈时间：2022/08/18 15:23:18

访谈者：张亚婷

用户信息

操作系统：win/mac

屏幕尺寸：24寸

业务场景：xxxxxx

1.热身/访谈

自我介绍，表明来意。您好，我叫张亚婷，是配单系统的交互设计师，很高兴见到您。今天由我来和您做这次访谈，这次访谈的目的是挖掘我们的产品现有的可用性问题。

关注点（访谈目的）	访谈点（提问问题）	用户原话	想法与洞察
<div>【基本问题】</div> <div>1. 了解用户为什么使用配单</div> <div>2. 配单在产品售卖环节的哪个步骤</div>	<div>1. 可以介绍下配单在你的工作中处于哪个环节吗？大概介绍下基本工作流程</div> <div>2. 在没有线上化之前您都是如何做配单的？出于什么原因使用计算存储配单系统？</div> <div>3. 线上化以后你觉得是方便了你的工作，还是阻碍了你的工作？方便了哪里？阻碍了哪里？</div>	待访谈	待访谈
用户问卷中提及的问题	指问卷中用户提出的问题，以及打分项比较低的项，做详细访谈询问。	待访谈	待访谈
产品规划问题	<div>1. 进入配单系统，你是直接就开始输入参数进行配单了吗？如果提供先选择产品组合场景再进行参数输入，符合你使用习惯/工作业务需要吗？你期望的输入流程是怎样的？</div> <div>2. 对于一键配单或手动配单你觉得用处大吗？是不是直接将手动配单的软硬件选型显示出来选择就好？关于软硬件选型中选择设备流程使用方便吗？预览配单后才会出现选择的软硬件是什么？修改的话只能到手动配单中修改？这样流程方便吗？</div> <div>3. 配单参数输入过程中有难受的点吗？比如示例展示？</div> <div>4. 输入过程你希望计算价格透明吗？希望怎样展示？</div> <div>5. 对于当下的配单流程，你觉得这样瀑布式下来好用吗？有出现什么问题吗？若改成流程式一步一步的配置可以接受吗？需要对比查看配单结果吗（输入参数和结果的对比）？</div> <div>6. 配单列表/配单管理诉求？使用怎样？模版配单有用过吗？分享功能？需要部署流程文档吗？</div>	待访谈	待访谈
若设置量表/问卷	可针对量表评分或者问卷问题，做详细询问	待访谈	待访谈
开放性话题	<div>1. 业务中心行销和总部售前以及总部解决方案的区别？</div> <div>2. 如果配单系统加上了计算存储软件部全部产品场景介绍以及产品组合方案介绍，你会去看吗？</div>	待访谈	待访谈

图（4）

（3）结束：期望、未关注到的点。

3.4 访谈准备

由于配单系统各个角色分布于海康各不同城市业务中心，不便于出差实地访谈；为考虑时间成本以及调研实施复杂性最终确定以线上腾讯会议+录屏的方式进行访谈。

录屏方便访谈后更好整理完整用户原话，以及定位用户反馈问题。

3.5 实施访谈

主持人提前准备好材料，包括记事本、笔、笔记本电脑及电源线、录音笔。

注意事项

提前准备好配单系统 V1.1 的产品环境，以便需要时可查看界面。

按照 3.3 访谈大纲进行提问，注意提问原则为“先易后难、先行为后态度、先具体后抽象”。

对访谈内容进行汇总、整理和分析。首先，通过原话，简述现象或问题，归纳内容，提炼因子，如图（5）。

[illegible]

图 (5)

其次，通过如图（6）用户画像、如图（7）用户体验地图等工具，明确用户使用感受和体验问题，如图（8）。


		80%人群——驻场运维工程师
用户特征	男，33岁左右运维精英，业务中心驻场技术支持人员；文化程度本科以上，对新技术接受度较高，每天使用FOM2~3次。	
职责	主要用于巡检集群、硬件服务器以及硬盘的健康，录像健康监控工作，维护业务稳定性	
用户目标	服务器、硬件设备维保，性能维保，容量规划，录像完整性健康	
核心诉求	<ol style="list-style-type: none">1、清晰、高效的使用监控、告警服务，功能易找、重点突出、信息准确2、对服务器性能负载、服务进程、内存值健康比较关注，特别是那种超负荷指标的信息，亟待在大信息洪流中解放3、录像数据健康是至关重要的，期望功能易找、异常突出4、期望运维故障原因以及排查建议更加详细，目前过度依赖总部研发解决（运维功能本末倒置）5、关于资产，建议有个线上登记途径（日志），帮助看到项目资产变更情况	
用户故事	郑工在内蒙古某地铁路部署了300+个摄像头，搭配FOM视频云运维软件监测存储这些录像的服务器健康情况以及录像数据本身健康情况。	
背景	通常收到告警通知或别人告知后，会进入FOM看下告警详细信息，了解故障问题具体是什么。 然后进入监控板块查看集群、设备服务器的负载健康情况，通常比较关注容量、磁盘、性能、进程、录像健康等问题。	
背景中	若是日常查看前端摄像头产生录像健康情况，一般看一下近一个月录像有无缺失、视频、音频、图片有无异常；若发现有录像缺失或者异常，会先看下是什么原因导致的，及时维修。然后再到底层进行手动补录，确保录像最终的健康完整性。	
背景后	若都无问题，郑工则会离开FOM去忙其他工作；但是郑工心想若FOM后续能够更加智能化，该有多省事，比如：容量自动预测、故障盘及时预警、性能负载原因分析，告警根据过往大数据经验提供详细排查意见、实时评估设备服务器健康风险（同时提供解决方案，实现风险主动预防）	

图 (6)

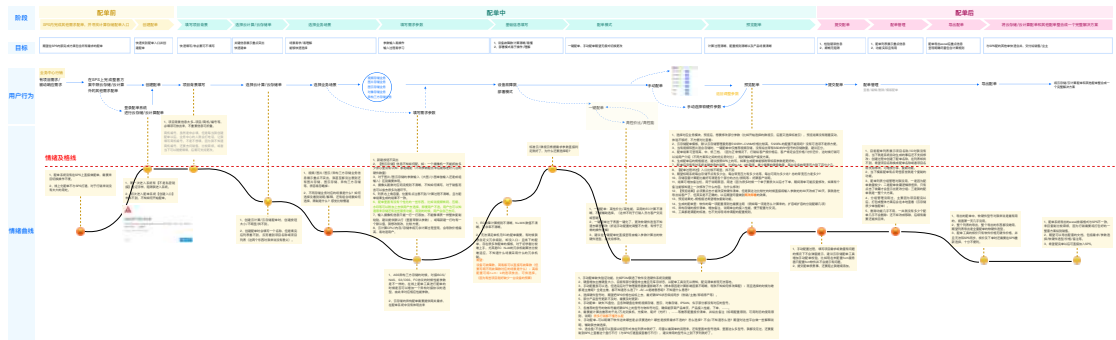


图 (7)



图 (8)

2.7 同步信息及推进实施

1、阶段性成果及时同步

产品调研可将阶段性成果与项目组关键成员以及领导及时同步，增强成员对产品问题的感知以及认可度。

注意事项

一般调研周期较长，待最后调研报告整理完毕再与关键人员同步，容易出现其他角色对问题感知不明显、拖动落地效果差等问题

如下图 (9)。



图（9）

2、并明确落地规划，邮件周知相关人员，如图 10。



图（10）

四、结语

单人访谈法具有灵活性强、适用范围广、回复率高、控制性较强等特点，能够在以用户为中心设计的每个阶段都取得良好的效果。同时产品设计中后期，访谈法可结合可用性测试进行产品的综合评价，并获得升级下一代产品功能的相关信息。