

# 需求分析&调研<sub>(初步)</sub> 内训

产品运营部门 裸泳耗  
2021.10.20

# 产品经理在干什么？

抓住用户的痛点，实现产品的价值

# 如何抓住痛点？

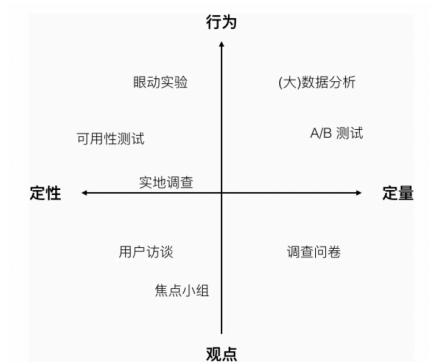
点子 ≠ 产品

- 观察法 —— 获取灵感
- 以点子建立产品模型 —— 纸上谈兵
  - 用户是否有需求？
  - 你能不能满足用户的需求？
- 利用MVP发现用户痛点 —— 小试牛刀

# 如何进行调研？

初步了解你的用户

- 用户调研  $\neq$  用户研究
- 常用调研方法
  - 观察法
  - （网络）问卷法
  - 访谈法



# 如何进行调研？

初步了解你的用户

- 为什么要调研？
- 想从调研中得到什么？
- 调研谁？
- 怎么调研？

# 如何进行调研？

## 观察法

- 通常用于调研早期，为设计提供思路和灵感
- 四个维度
  - 布景
    - 使用产品的真实环境
    - 某一特定变量对产品使用的影响
  - 结构
    - 非结构化（定性）
    - 结构化（定量）
  - 公开性
    - 观察者效应
  - 参与水平

# 如何进行调研？

## 观察法

- 明确研究方向
- 观察的准备
- 观察取样的因素

取样方法	特点
对象取样	选取特定对象进行观察
时间取样	在特定时间内观察所发生的行为
场面取样	有意识地选择一个自然的场面
事件取样	观察一个事件的完整过程
阶段取样	选择某一阶段进行有重点的观察
追踪观察	对观察对象进行长期的、系统的观察，以了解其发展的全过程

- 观察的框架
  - P.O.E.M.S

# 如何进行调研？

## （网络）问卷法

- 问卷设计
  - 问题设计
    - 基于研究目的设计问题
    - 通俗易懂，具体明确，避免抽象笼统（您对所在单位近年来情况的感觉是？）
    - 避免复合型问题（您喜欢看电影，电视，报纸吗？）
    - 避免倾向性及诱导性问题（大多数医生认为被动吸烟会导致肺癌，你同意吗？）
    - 不用否定形式提问（您不抽烟，是吗？）
    - 敏感问题的处理（您家有多少存款？）
      - 适度模糊问题（如果精确到千元计算，您的年薪是多少？）
      - 转移对象（对于出轨，有人认为不道德，有人认为无所谓，您同意哪种看法？）
      - 假设（如果政府不再对人口生育加以限制，您希望有几个孩子？）
      - 提供背景（人们除了会自己买书外，还可能从图书馆借书看，您有没有图书馆的借书证？）
      - 设计辅助题目



# 如何进行调研？

(网络) 问卷法

- 问卷设计

- 答案设计

- 符合实际情况

您每月的收入情况？

1. 300元以下 2. 300~400元 3. 400~500元 4. 500元以上

- 有穷尽性和互斥性

您喜欢听哪一类的音乐？

1. 爵士 2. 摇滚 3. 流行 4. 布鲁斯

- 按同一标准分类

您的职业是什么？

1. 工人 2. 干部 3. 医生 4. 教师 5.其他

- 按一定顺序排列

您朋友对配偶的要求

1. 要求严格 2. 要求不严格 3. 要求一般 4. 要求不一般 5.没什么要求

# 如何进行调研？

## 访谈法

- 以提问交流的方式了解用户体验产品的过程
- 访谈类型
  - 结构化访谈
    - 高度控制、保持一致
    - 方便量化和统计分析
  - 非结构化访谈
    - 较为开放的探索性访谈方式
- 成熟的访谈往往结合结构化方式和非结构化方式

# 如何进行调研？

## 访谈法

- 访谈技巧
  - 对主持人的要求
    - 发音清晰，表达清楚
    - 不主观、不跳跃，尊重被访者的意见和维持被访者的表述
    - 对各种知识的涉猎
- 提问方式
  - 事先准备
  - 中立客观，避免强指向性
- 倾听与回应
- 重复与释义
- 跟进与深挖

# 如何深挖需求？

What you want isn't what you need

- 场景分析
  - 强需求 —— 老年人模式
  - 弱需求 —— 天气类App利用社交沉淀用户
  - 伪需求 —— 二面题目
- 基于人性分析
  - 透过表层抓住核心 —— Tape提问箱
- 用户研究

# 如何找到产品核心价值？

“解决问题，用完即走”

- 核心价值：离开了它产品就不能真正解决用户的实际问题
  - 夸克的核心价值是什么？他和其他浏览器有什么不同？（UC、UC turbo）
- “用完即走”不是不要用户黏性
  - 还是聊聊夸克
- 宁要100个脑残粉，也不要100万个普通粉

# MVP

## 最小可用产品——以Tape提问箱为例

- 为什么要做MVP?
  - 验证是否满足用户需求
  - 验证产品是否能够创造价值
  - 确定产品核心价值
- 怎么做MVP?
  - 可用与最小成本的平衡
  - 奥卡姆剃刀法
  - 用户访谈
  - 确保只有一个功能
- 怎么运用MVP?
  - 广告、假MVP、线下实现、众筹...
- 怎么实现MVP?
  - 选择实现的平台
  - 选择技术实现方案

作业：选择实习期项目组，利用MVP的思想，与组员共同完成该项目的调研并用文档的形式列出产品的需求和对应功能

谢谢！