

1. Fri, 16 May, 16:00 – 18:00 吳堯泰	4. Wed, 28 May, 12:00 – 13:00 鄧永鈞
2. Mon, 19 May, 13:00 – 15:00 連麗文	5. Wed, 28 May, 14:00 – 15:00 盧冠玲
3. Mon, 19 May, 16:00 – 18:00 林彩鳳	6. Fri, 30 May, 12:00 – 13:00 譚艷艷
	7. Fri, 30 May, 14:00 – 15:00 張初永

X 先生 / 女士[被訪者名稱]，您好！午安。謝謝你今日抽時間出嚟參與呢個討論環節。我係嚟自Studio for Design Research嘅Elaine Chow，負責今次嘅討論。另外，香港科技大學嘅研究同事 Patty 都會喺度觀察同埋筆錄我哋嘅討論。

我哋希望今次嘅討論以輕鬆嘅形式進行，所以大家都唔好當呢個係一個訪問。借此，我想講明一吓，有啲問題嘅答案可能比較明顯、直接和簡單，但係我哋希望可以通過對話收集你嘅睇法和感受，您所講嘅一切對我哋的團隊都好重要㗎。我先係呢道多謝您的耐性。

香港科技大學依家同好多好似您嘅退休人士進行討論，目的係想瞭解大家使用銀行服務時候嘅體驗。我哋純粹想認識您嘅銀行服務嘅經驗和感覺，我哋所有討論嘅內容都唔會用作出版或者商業用途。

錄音許可

我哋想為今次嘅討論進行錄音，想確認吓您係唔係同意我哋進行錄音？(如同意的話，Patty請按『錄音』掣。如唔不同意，Patty請關上錄音，並告知受訪人錄音已經停止。)

討論內容簡介

時限: 5分鐘

1 銀行用途概述

(後記：很多被訪者都有應用網上銀行 / 手機上嘅銀行應用程式；因此，這問題要用另一角度問。例如：當初是什麼驅使您開始使用網上銀行 / 手機上嘅銀行應用程式；請被訪者回想當時的原因和經驗。)

1.1 日常生活中，您是如何使用銀行服務？

探究：例如，您是否使用銀行櫃檯、手機上嘅銀行[理財]應用程式、ATM、網上銀行[理財]？您最常使用哪一種方法？(長者可能很難記住，可重複以上四種選項)

1.2 您使用網上銀行[理財]嗎？如果沒有使用，請告訴我們是什麼原因促使您不使用呢。您上次嘗試使用網上銀行[理財]是什麼時候呢？

探究：請分享一下您無法使用網上銀行[理財]原因的經驗。

1.3 您覺得其他理財方法 / 銀行交易與網上銀行[理財]比較，有哪些優點？

1. Banking use overview

1.1 How do you conduct banking transactions?

Probe: for example, do you use bank counters, mobile banking, ATMs, online banking? Which do you use most often? (Repeat 4 above options. It might be hard for elderly to remember)

1.2 Do you use online banking? If no: Why not? When was the last time you tried to use it?

Probe: share an example of why online banking does not work.

1.3 What advantages do you feel other channels have compared to online banking?

2. 網上銀行[理財]體驗	2. Experience around online banking
<p>2.1 網上銀行[理財]如何幫助您的日常生活？您能回想起，任何一次經歷讓您發現網上銀行[理財]對您非常有用嗎？</p> <p><u>探究</u>：您需要網上銀行[理財]做什麼？網上銀行[理財]有何用處？</p>	<p>2.1 How does online banking help with your daily life? Could you think of a time you used online banking and found it very useful?</p> <p><u>Probe</u>: What did you need to do, how was it useful?</p>
<p>2.2 您是否有尋求家人或朋友的協助使用網上銀行[理財]？</p> <p><u>探究</u>：誰為您提供這方面的幫助？他 / 她如何幫助您？您通常多久尋求一次協助？</p>	<p>2.2 Do you seek help from family or friends to do online banking?</p> <p><u>Probe</u>: who helps and how? How often do you seek help?</p>
<p>2.3 在使用網上銀行[理財]時，您有遇什麼困難嗎？</p> <p><u>探究</u>：您上次使用網上銀行[理財]時遇到困難或障礙是什麼時候？請告訴我發生了什麼事。</p>	<p>2.3 Have you ever experienced difficulties using online banking?</p> <p><u>Probe</u>: When was the last time you had difficulties or obstacles using it? Could you tell me what happened?</p>
<p>2.4 您遇到的問題解決了嗎？</p> <p><u>探究</u>：如果已解決了，是如何解決的？</p>	<p>2.4 Has that problem been resolved?</p> <p><u>Probe</u>: If yes, how was it resolved?</p>
<p>2.5 如果問題未解決，目前的情況如何？銀行為您提供了哪些資訊來解決哪個問題？</p>	<p>2.5 If not, what is the current situation? What information has the bank given you about resolving that problem?</p>
<p>2.6 您對於這種現況和提供給您的訊息有什麼感受？</p>	<p>2.6 How do you feel about the situation, the information given to you?</p>
<p>2.7 您感覺網上銀行[理財]有什麼可以改進呢？</p> <p><u>探究</u>：您希望看到哪些具體的改進？</p>	<p>2.7 Do you feel online banking can be improved?</p> <p><u>Probe</u>: What specific improvements would you like to see?</p>
<p>2.8 當您使用網上銀行[理財]時遇到困難或需要返回上一步時，您希望得到什麼支持或幫助呢？</p> <p>(他們可能無法描述這種情況)</p>	<p>2.8 When you encounter difficulties or need to return to a previous step while using online banking, what kind of support or assistance would you like to receive?</p> <p>(It's likely they can't describe the situation)</p>

時限: 15分鐘

3 讓我們轉個話題，討論一下網上銀行[理財]的安全性問題。	3 Let's discuss online banking safety and security.
3.1 您對網上銀行[理財]的安全性有什麼睇法？	3.1 How do you view the security of online banking?
3.2 在使用網上銀行[理財]時，您有什麼[不安全]感覺？什麼讓您感到不安全，或安全是一個問題？	3.2 Are there times you feel unsafe about using it? What makes you feel unsafe, or that security is an issue?
3.3 您會採取什麼預防措施來維護安全性問題？	3.3 What precautions do you take to maintain safety?

時限: 5分鐘

4. 結論	4. Conclusion
4.1 如果您可以任何事情，您認為最好的銀行服務[理財]方法是什麼？ <u>探究</u> ：協助他們想像或探索他們在日常生活中如何可以輕鬆、自信和舒適地完成使用銀行的[理好]任務。 非常感謝您嘅時間，您嘅積極參與非常有建設性，今天嘅討論對我哋好有用。 最後，您仲有冇啲咩想同我哋分享？ 冇：再次多謝你。 有：準備額外延長環節最多十分鐘。	4.1 If you could do anything, what would be the best way for you to do banking activities? <u>Probe</u> : help them imagine, perhaps probe which tasks in their daily life do they do easily, with extreme confidence and comfort.

[END]