

Interview Protocol

Table of Contents

台北等公車使用者訪綱.....	3
研究問題.....	3
訪談內容 95'.....	3
[開場] 5'	3
[暖身問題] 10'	3
[台北等公車使用情境] 20'	4
[功能態度] 10'	5
[其他解決方案使用情況] 10'	6
[競品測試] 15'	6
[廣告位置偏好測試] 10'	6
[應用程式使用偏好] 10'	7
[結語] 5'	7
競品使用者訪綱.....	8
研究問題.....	8
訪談內容 85'.....	8
[開場] 5'	8

[暖身問題] 10'	8
[(競品) 使用情境] 20'	9
[功能/產品態度] 10'	10
[其他解決方案使用情況] 10'	10
[台北等公車使用感想] 15'	10
[應用程式使用偏好] 10'	11
[結語] 5'	11
跳槽用戶訪綱.....	12
研究問題.....	12
訪談內容 80'.....	12
[開場] 5'	12
[暖身/背景問題] 10'	12
[台北等公車使用經驗] 10'	13
[轉移競品原因和過程] 5'	14
[競品使用體驗] 15'	14
[兩者比較] 15'	15
[回歸可能] 5'	15
[應用程式使用偏好] 10'	15
[結語] 5'	16

台北等公車使用者訪綱

研究問題

1. 台北等公車使用者的輪廓為何？
2. 使用者對此應用程式的體驗感想為何？

訪談內容 95'

[開場] 5'

您好！我是台北等公車的使用者研究員陳意鈞。首先歡迎您撥冗參加這次的使用者訪談。這次訪談的目的主要是希望能夠更了解用戶對台北等公車的使用感想，您的分享可以幫助我們打造更好的使用體驗。

今天訪談的問題主要圍繞在台北等公車這個應用程式上，大概有二十題。但是我也可能會根據您的回答詢問更多的細節，也可能會觀察您實際操作應用程式的流程。訪談時間會在兩個小時以內結束。想在這裡強調的是，這次的訪談目的不是為了要測試您，而是為了要跟您學習，您可以假設我對台北等公車一點都不了解，所以您分享的任何資訊都會非常有幫助！

同時也要強調的是，您在訪談中的言論，還有分享的資訊都只會作為研究使用，我也會確保在紀錄的過程中不會暴露您的身分。另外，為了要確保您是自願性的參加這次訪談，如果您在過程中，或是訪談後有任何疑慮，也可以跟我聯絡，我會立即刪除您的紀錄。

目前為止，請問您有任何問題嗎？如果沒有的話，我們可以開始了嗎？

[暖身問題] 10'

1. 可以請您跟我說說您的背景嗎？（在受訪者要開口時詢問可否錄音？）
 - a. 年齡
 - b. 職業

- c. 裝置
 - d. 其他
- 2. 請問您平常最常使用的交通方式有哪一些呢？
 - a. 交通方式
 - i. 目的地
 - ii. 時間
- 3. 您一開始是怎麼會想要使用台北等公車呢？
 - a. 時間
 - b. 痛點
 - c. 先前解決方案
 - d. 資訊來源
 - e. 下載誘因
 - f. 第一印象
 - g. 上手過程
- 4. 您目前使用的是付費版還是免費版？
 - a. 原因

[台北等公車使用情境] 20'

- 1. 您上一次使用台北等公車是什麼時候？可以從頭到尾跟我詳細地說一說那一次使用的過程嗎？（請受訪者在手機上展示過程，詢問是否可以錄影，步行則畫草圖紀錄步驟。）
 - a. 時間
 - b. 原因
 - c. 步驟
 - d. 結果
 - e. 感想
- 2. 您多常使用台北等公車呢？

3. 除了您剛剛分享的上一次的經驗，您通常還會在什麼情況下使用台北等公車呢？
 - a. 情境
 - b. 步驟
 - c. 結果
 - d. 感想
4. 您有沒有哪一次使用台北等公車的經驗非常不好呢？可以從頭到尾跟我說說那一次的過程嗎？
 - a. 情境
 - b. 步驟
 - c. 問題
 - d. 感想
 - e. 確認是否在（點出具體改進可能）之後，問題得以解決

[功能/產品態度] 10'

1. 您最喜歡台北等公車的那些功能？為什麼？
2. 您最不喜歡台北等公車的那些部分？為什麼？
3. （請對方開啟應用程式）台北等公車的功能很多元，請問這個介面上有哪些功能是你從來沒有用過的呢？為什麼？
 - a. 首頁選項
 - b. 常用路線星號
 - c. 常用站牌星號
 - d. 地圖介面
 - i. 導航功能
4. 有沒有哪個功能是你希望台北等公車可以加入的呢？

[其他解決方案使用情況] 10'

1. 除了台北等公車以外，您還會在搭乘交通運輸工具的時候使用哪些其他應用程式呢？
 - a. 名稱
 - b. 情境
 - c. 頻率
 - d. 原因
2. 相較於台北等公車，您特別喜歡（常用競品）的哪些部分？
3. 相較於台北等公車，（常用競品）有哪些缺點嗎？

[競品測試] 15'

1. （提供測試手機介面）您剛剛提到（上一次的使用情境 / 其中一個常用情境），現在，假設您（相同情境），而且您只能使用（主要競品則一），您可以使用給我看嗎？另外，可以請你一邊示範一邊跟我說你腦中所有的想法嗎？
 - a. 動機
 - b. 步驟
 - c. 回饋
2. 跟台北等公車比起來，您喜歡這個 APP 的那些表現？有什麼地方是您不喜歡的？
3. 在什麼樣的情況下，你有可能會不在使用台北等公車，而改用（競品）呢？

[廣告位置偏好測試] 10'

1. 您曾經不小心點擊到台北等公車的廣告嗎？可不可以分享一下那時候的情形？
2. 現在，請你看看以下兩個廣告版本，請問你會比較喜歡哪一種廣告擺放位置？為什麼？



[應用程式使用偏好] 10'

1. 您覺得一個理想的應用程式有哪些決定性的因素呢？
2. 您覺得台北等公車在（因素）表現得怎麼樣？

[結語] 5'

以上就是今天的所有問題。在結束之前，請問您還有什麼跟台北等公車相關的感想可以分享嗎？如果你在訪談結束之後還有其他的想法，也可以 email 給我。如果可以的話，我也希望在分析階段如果遇到問題可以聯絡您。非常感謝您今天的參與！

競品使用者訪綱

研究問題

1. 競品使用者的輪廓為何？
2. 競品使用者對台北等公車的印象為何？

訪談內容 85'

[開場] 5'

您好！我是手機應用程式用戶研究員陳意鈞。首先歡迎您撥冗參加這次的使用者訪談。這次訪談的目的主要是希望能夠了解公車動態查詢 APP 的使用體驗和用戶需求，您的分享可以幫助我們推出更好的服務。

今天訪談約有二十題。但是我也可能會根據您的回答詢問更多的細節，也可能會觀察您實際操作應用程式的流程。訪談時間會在兩個小時以內結束。想在這裡強調的是，這次的訪談目的不是為了要測試您，而是為了要跟您學習，您可以假設我什麼都不了解，所以您分享的任何資訊都會非常有幫助！

同時也要強調的是，您在訪談中的言論，還有分享的資訊都只會作為研究使用，我也會確保在紀錄的過程中不會暴露您的身分。另外，為了要確保您是自願性的參加這次訪談，如果您在過程中，或是訪談後有任何疑慮，也可以跟我聯絡，我會立即刪除您的紀錄。

目前為止，請問您有任何問題嗎？如果沒有的話，我們可以開始了嗎？

[暖身問題] 10'

1. 可以請您跟我說說您的背景嗎？(在受訪者要開口時詢問可否錄音？)
 - a. 年齡
 - b. 職業
 - c. 裝置

- d. 其他
- 2. 請問您平常最常使用的交通方式有哪一些呢？
 - a. 交通方式
 - i. 目的地
 - ii. 時間
- 3. 您一開始是怎麼會想要使用（競品）呢？
 - a. 時間
 - b. 痛點
 - c. 先前解決方案
 - d. 資訊來源
 - e. 下載誘因
 - f. 第一印象
 - g. 上手過程
- 4. 您目前使用的是付費版還是免費版？
 - a. 原因

[（競品）使用情境] 20'

- 1. 您上一次使用（競品）是什麼時候？可以從頭到尾跟我詳細地說一說那一次使用的過程嗎？（請受訪者在手機上展示過程，詢問是否可以錄影，步行則畫草圖紀錄步驟。）
 - a. 時間
 - b. 原因
 - c. 步驟
 - d. 結果
 - e. 感想
- 2. 您多常使用（競品）呢？
- 3. 除了您剛剛分享的上一次的經驗，您通常還會在什麼情況下使用（競品）呢？

- a. 情境
- b. 步驟
- c. 結果
- d. 感想

[功能/產品態度] 10'

1. 您最常使用 (競品) 的那些功能？
2. 您最喜歡 (競品) 的那些部分？為什麼？
3. 您不喜歡 (競品) 的那些方面？為什麼？

[其他解決方案使用情況] 10'

1. 除了 (競品) 以外，您還會在搭乘交通運輸工具的時候使用哪些其他應用程式呢？
 - a. 名稱
 - b. 情境
 - c. 頻率
 - d. 原因
2. 相較於 (競品)，您特別喜歡 (另一競品/台北等公車) 的哪些部分？
3. 相較於 (競品)，(另一競品/台北等公車) 有哪些缺點嗎？

[台北等公車使用感想] 15'

1. (提供測試手機介面) 您剛剛提到 (上一次的使用情境 / 其中一個常用情境)，現在，假設您 (相同情境)，請您使用這個應用程式 (台北等公車)，您可以使用給我看嗎？另外，可以請你一邊示範一邊跟我說你腦中所有的想法嗎？
 - a. 動機
 - b. 步驟
 - c. 回饋

2. 跟 (競品) 比起來，您喜歡台北等公車的那些表現？有什麼地方是您不喜歡的？
 - a. 優點排序
 - i. 是否為下載因素
 - b. 缺點排序
 - i. 是否為不使用因素
3. 您會在怎麼樣的情況下，想要下載並使用台北等公車呢？

[應用程式使用偏好] 10'

1. 您覺得一個理想的應用程式有哪些決定性的因素呢？
2. 您覺得台北等公車在 (因素) 表現得怎麼樣？

[結語] 5'

以上就是今天的所有問題。在結束之前，請問您還有什麼跟公車動態追蹤應用程式相關的感想可以分享嗎？如果你在訪談結束之後還有其他的想法，也可以 email 給我。如果可以的話，我也希望在分析階段如果遇到問題可以聯絡您。非常感謝您今天的參與！

跳槽用戶訪綱

研究問題

1. 台北等公車用戶為何會轉向使用其他競品？

訪談內容 85'

[開場] 5'

您好！我是台北等公車研究員陳意鈞。首先歡迎您撥冗參加這次的使用者訪談。這次訪談的目的主要是希望能夠了解台北等公車的使用體驗，您的經驗分享可以幫助我們推出更好的服務。

今天訪談約有二十題。但是我也可能會根據您的回答詢問更多的細節，也可能會觀察您實際操作應用程式的流程。訪談會在兩個小時以內結束。想在這裡強調的是，這次的訪談目的不是為了要測試或是評判您，而是為了要跟您學習，您可以假設我什麼都不了解，所以您分享的任何資訊都會非常有幫助！

同時也要強調的是，您在訪談中的言論，還有分享的資訊都只會作為研究使用，我也會確保在紀錄的過程中不會暴露您的身分。另外，為了要確保您是自願性的參加這次訪談，如果您在過程中，或是訪談後有任何疑慮，也可以跟我聯絡，我會立即刪除您的紀錄。

目前為止，請問您有任何問題嗎？如果沒有的話，我們可以開始了嗎？

[暖身/背景問題] 10'

1. 可以請您跟我說說您的背景嗎？(在受訪者要開口時詢問可否錄音？)
 - a. 年齡
 - b. 職業
 - c. 裝置
 - d. 其他

2. 請問您平常最常使用的交通方式有哪一些呢？

a. 交通方式

i. 目的地

ii. 時間

3. 您目前使用哪個應用程式來查詢公車動態？

a. 主要

b. 次要

4. 您一開始是怎麼會想要使用台北等公車呢？

a. 時間

b. 痛點

c. 先前解決方案

d. 資訊來源

e. 下載誘因

f. 第一印象

g. 上手過程

5. 您當時使用的是付費版還是免費版？

a. 原因

[台北等公車使用經驗] 10'

1. 您還記得當時使用台北等公車多久嗎？可以跟我說說您的使用情形？

a. 時長

b. 頻率

c. 情境

d. 感受

2. 您還記得當時喜歡台北等公車的那些部分嗎？有沒有哪些方面是您特別不喜歡的？

3. 您當初在使用台北等公車的時候，有沒有什麼特別差的經驗呢？請跟我仔細說說那時候發生什麼事？

- a. 情境
- b. 缺點
- c. 感想
- d. 解決方案

[轉移競品原因和過程] 5'

1. 您是在什麼樣的情況下下載（競品）的呢？可以跟我談談您使用（競品）的契機嗎？

- a. 時間
- b. 台北等公車使用缺點/未解決痛點
- c. 資訊來源
- d. 下載誘因
- e. 第一印象
- f. 上手過程
- g. 與台北等公車使用頻率轉移過程

[競品使用體驗] 20'

1. 您上一次使用（競品）是什麼時候？可以跟我分享並展示您的使用流程嗎？

- a. 時間
- b. 原因
- c. 步驟
- d. 結果
- e. 感想

2. 您多常使用（競品）呢？

3. 除了您剛剛分享的上一次的經驗，您通常還會在什麼情況下使用（競品）呢？

- a. 情境

- b. 步驟
 - c. 結果
 - d. 感想
4. 轉移到使用 (競品) 之後，您的 (前述轉移契機之痛點) 有哪些改進？
 5. 您最喜歡 (競品) 的部分？
 6. 您最不喜歡 (競品) 的地方？

[兩者比較] 15'

1. 現在，假設 (上一次使用情境) 但是您只能使用台北等公車，您可以使用給我看嗎？另外，請你一邊示範一邊跟我說你腦中所有的想法？
 - a. 動機
 - b. 步驟
 - c. 回饋
2. 跟 (競品) 比較起來，您覺得台北等公車的體驗怎麼樣？
 - a. 程式架構
 - b. 視覺設計
 - c. 互動設計
 - d. 其他感想
 - e. 排順序

[回歸可能] 5'

1. 在什麼樣的情況下，您會願意回去使用台北等公車嗎？為什麼？

[應用程式使用偏好] 10'

1. 您覺得一個理想的應用程式有哪些決定性的因素呢？
2. 您覺得 (競品) 在 (上題要素) 表現得如何？
3. 您覺得台北等公車在 (上題要素) 表現得怎麼樣？

[結語] 5'

以上就是今天的所有問題。在結束之前，請問您還有什麼跟台北等公車相關的感想可以分享嗎？如果你在訪談結束之後還有其他的想法，也可以 email 給我。如果可以的話，我也希望在分析階段如果遇到問題可以聯絡您。非常感謝您今天的參與！