TiD 2017
质量竞争力大会

ThoughtWorks®

从1到100 -
设计思维进行精益创新

季炜　李昂

下一代软件研发
SOFTWARE DEVELOPMENT

季炜 资深咨询师

目前专注于帮助客户采纳精益和敏捷的原则与方法，提升产品价值，提高研发效率和质量的研究和实践工作。

在加入ThoughtWorks前， 季炜曾就职于阿里巴巴、百度等企业，对于互联网企业产品管理及事业部级敏捷转型有一定了解。

李昂 资深用户体验设计师

为金融、汽车、零售等领域内的多家世界知名企业和机构提供创新设计咨询，专注于结合中国消费者特点的本土化体验创新和传统企业的数字创新实验。

李昂拥有伦敦大学学院 UCL 人机交互专业硕士学位，目前感兴趣的领域是探索中国城市生活中的问题，通过软硬件结合方式进行设计研究。

实践工作坊

实践工作坊

探索

用户、需求

定义

目标、资源

设计

产品形态

验证

测试反馈

1. 用户画像与目标
2. 用户体验地图
3. 创新解决方案
4. 原型验证

用户画像与目标

探索 | 定义 | 设计 | 验证

1. 用户画像与目标
2. 用户体验地图
3. 创新解决方案
4. 原型验证

为什么需要进行用户研究?

从以生产为导向到以人为导向

工业时代

集体大同

物品

工人

机器

科技的发展

后工业时代

追求个性化

服务

白领

计算机

用户研究的方法：定性与定量

更加定量

用数字说话

更加定性

产生洞察

用户研究最常用的方法1：用户访谈

1. 规划用户访谈的形式：

·即兴访谈

·固定格式的访谈

·半即兴半固定的访谈

2. 规划用户访谈的内容提纲：

·从目标出发提问：目标、机会、优先级、信息。

·从系统角度提问：功能、频率、偏好、问题、捷径。

·从工作流程角度提问：流程、重复工作、异常工作。

·从态度角度提问：启发、喜好、动机。

3. 制定用户访谈模板

了解用户之后..

收集到了目标用户人群之后，立即按照他们的想法和需求进行设计的结果可能是...

四不像

讨论：给ATM机增加哪些功能?

成都市计划安装5万台最新的智能 ATM 机，可以具备取钱、存钱以外的更多便民功能。

应该增加哪些功能?

例子：用户画像

陈志豪 **大龄单身宅男**

- 32岁，软件工程师，单身

兴趣爱好

- 川菜，看书，写代码

性格

- 温和、内敛、喜欢一个人

目标

- 本能目标：和女孩子在一起
- 行为目标：展示我的男子气概
- 反思目标：成为一个成功男子

“平常没有事就喜欢呆在办公室，感觉写代码非常开心”

用户画像与用户目标的关系

创建用户画像的同时，需要了解和设定用户使用产品的目标 (Goal)。

本能目标：体验

行为目标：目的

反思目标：生活

如何创建用户画像?

1. 和不同角色的用户进行访谈
2. 总结了解到的不同用户行为和特点
3. 将访谈过的用户根据不同的特点进行归类
4. 将用户行为和特点进行进一步提炼
5. 为用户的行为和特点扩展个性化内容
6. 检查用户画像的完整性
7. 确定用户画像优先级
8. 为用户画像增加小故事和照片

用户经常做的事情，用户对技术和产品的态度，用户的教育和专业技能背景，用户使用产品的动机，用户对产品使用的熟练程度

使用环境，痛点，生活环境，其他技能，经历，情绪，与其他人的关系和交流，用户的目标

主要用户画像，次要用户画像，其他用户画像，客户画像，受益用户画像，反面用户画像

用户画像与目标

共创设计练习

共创设计练习：创建用户画像

- 创建一个主要用户画像。
- 可选：再创建第二个主要用户画像。

30

分钟

用户画像

分组演示

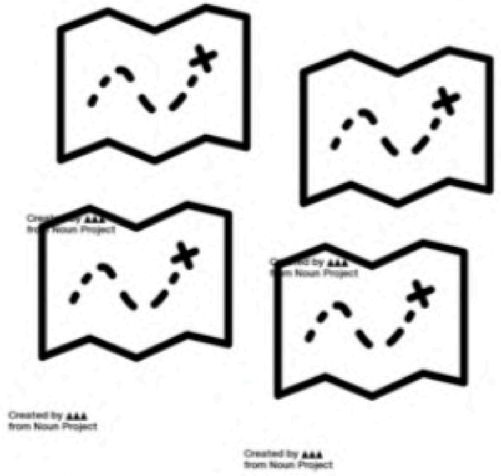
25

分钟

用户体验地图

1. 用户画像与目标
2. 用户体验地图
3. 创新解决方案
4. 原型验证

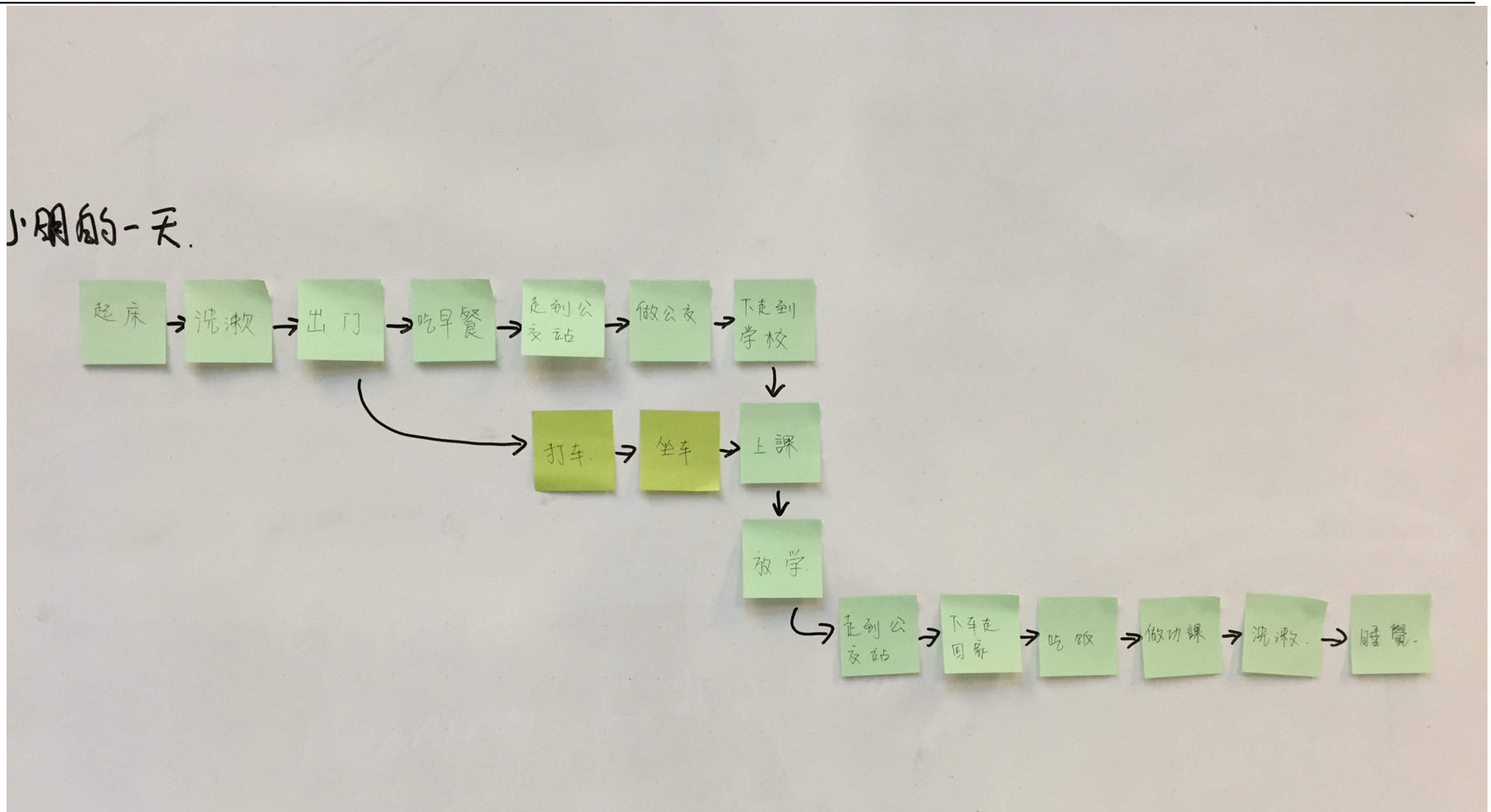
用户体验地图是什么?



用户画像 → 场景 → 用户体验地图

Persona → Scenario → User Journey Map

用户体验地图是什么?


小明的一天.
起床
洗漱
出门
吃早餐
走到公交站
做公交
下走到学校
打车
坐车
上课
放学
走到公交站
下车走回家
吃饭
做功课
洗漱
睡觉

用户体验地图 绘制

就诊

拿药

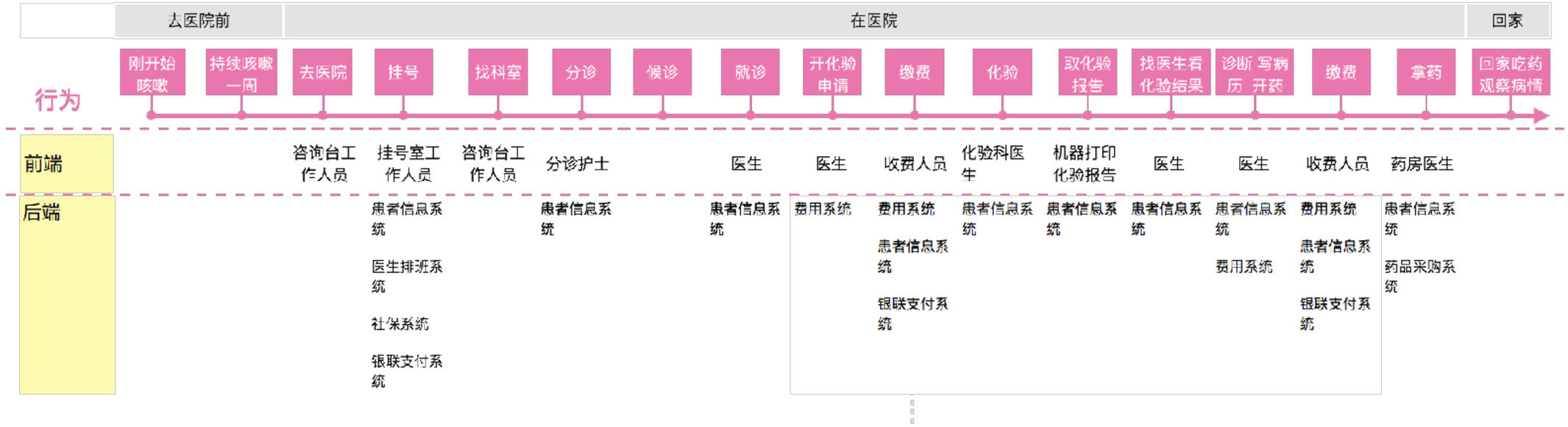
回家吃药
观察病情

1 写下用户目标

用户体验地图 绘制

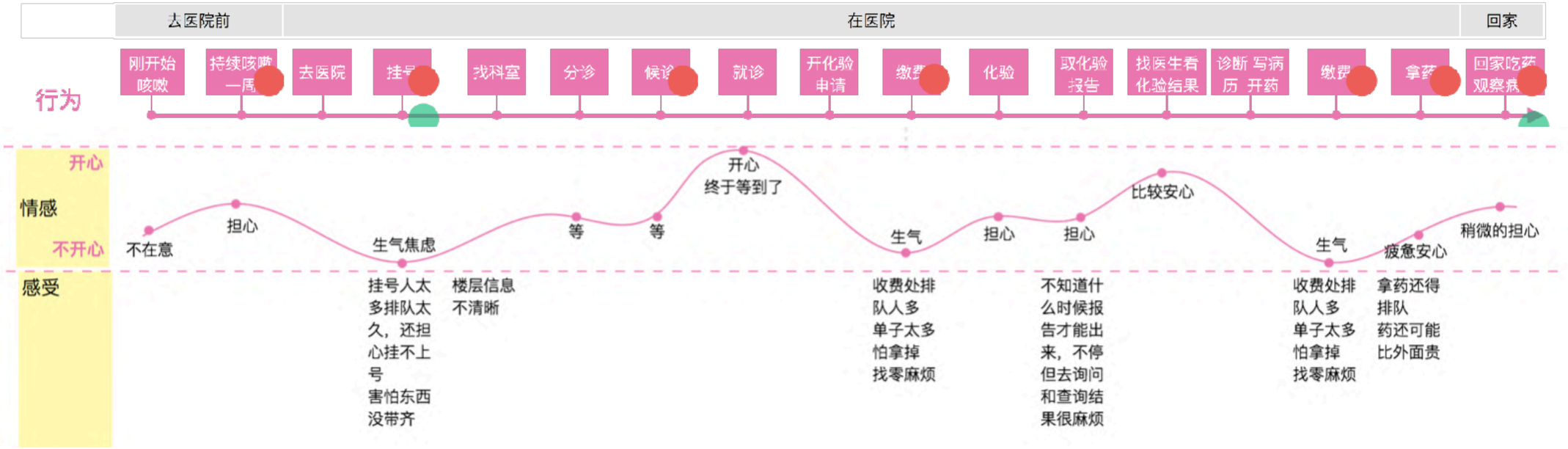
2 写下达到此目标的步骤

用户体验地图 绘制



3 寻找各种接触点

用户体验地图 绘制



4 寻找设计能够解决的问题

5 扩展用户体验地图

用户体验地图

共创设计练习

共创设计练习：创建用户体验地图

根据1个主要用户画像的最典型场景，创建用户体验地图。

1）写下用户的目标

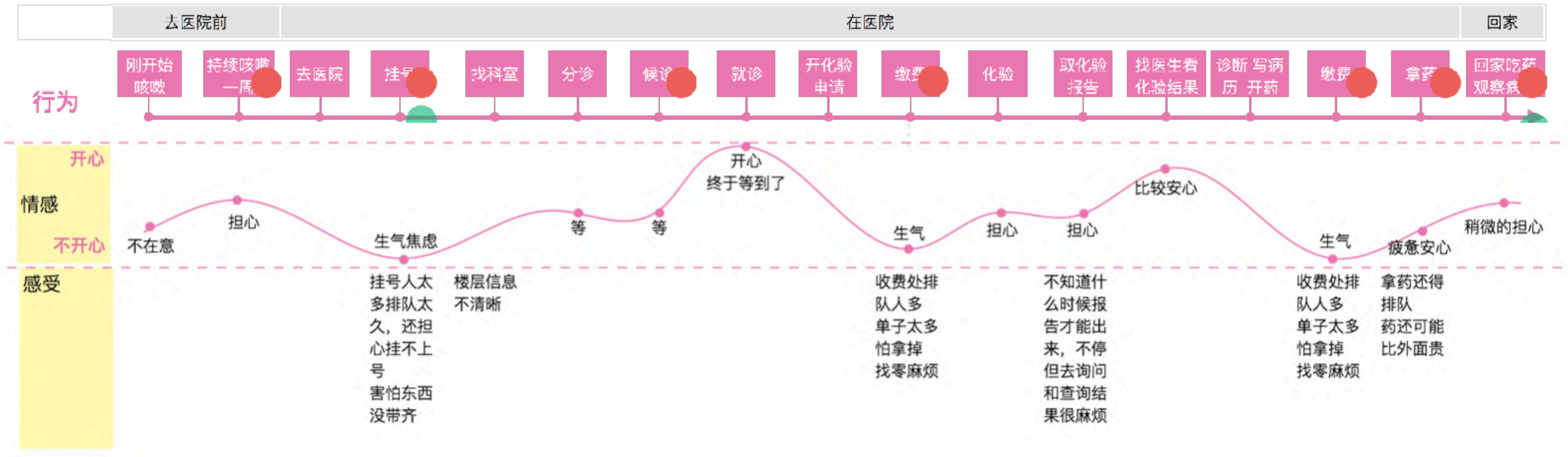
2）写下用户的行为

3）绘制用户心情曲线

4）寻找设计能够解决的问题

30

分钟

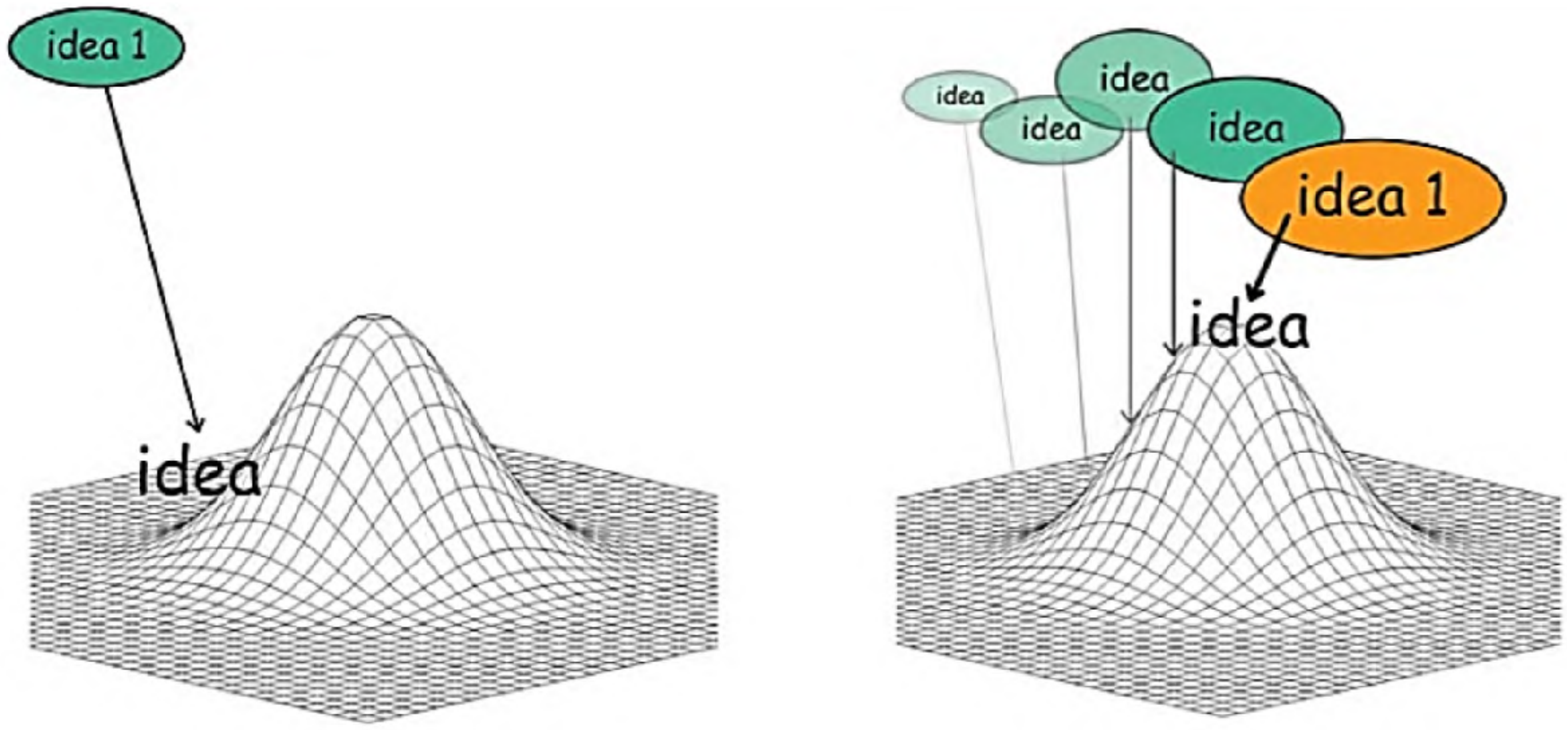


3

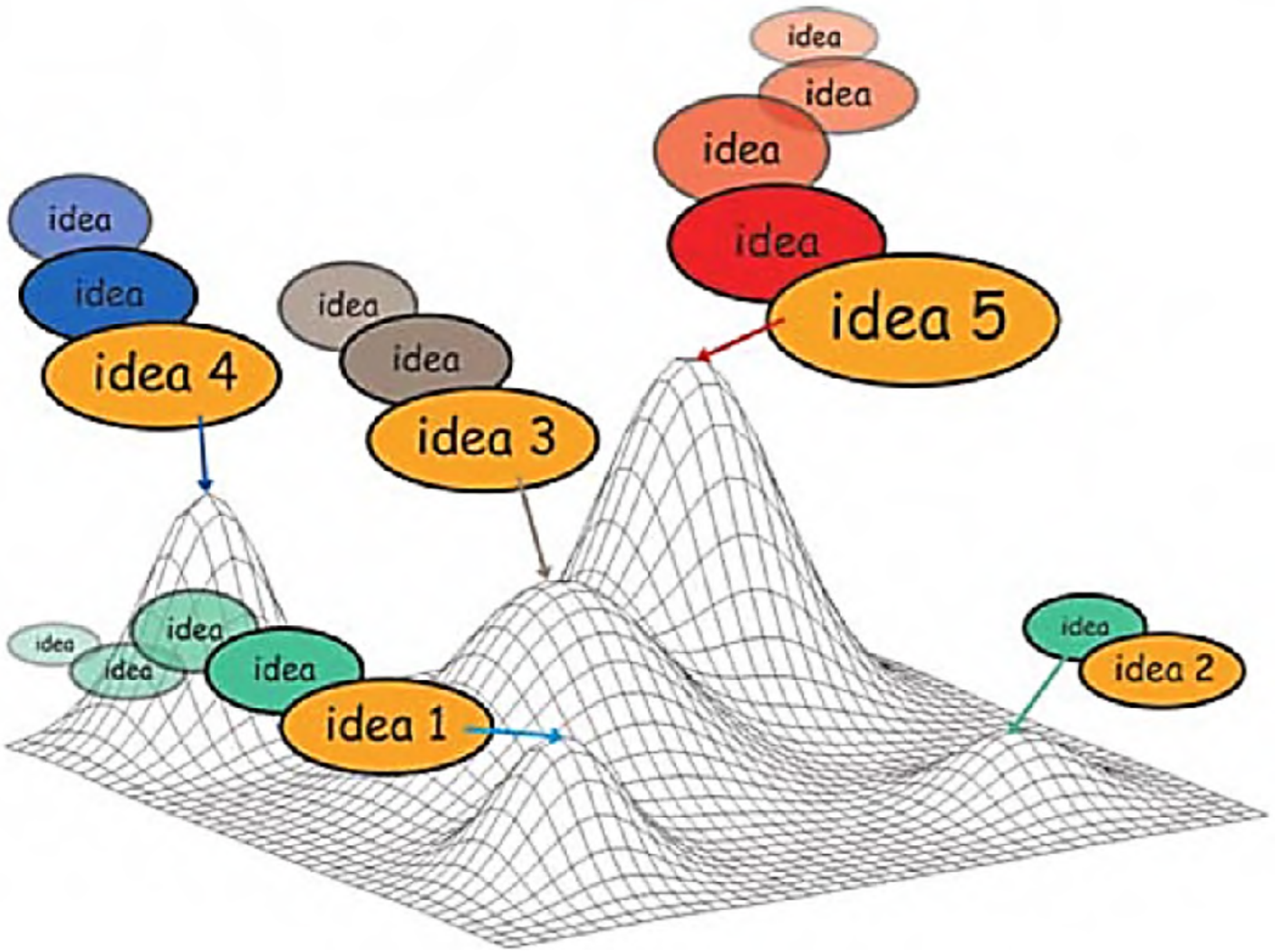
寻找创新解决方案

1. 用户画像与目标
2. 用户体验地图
3. 创新解决方案
4. 原型验证

解决问题的多种可能性



解决问题的多种可能性


idea
idea
idea
idea
idea 5
idea
idea
idea 4
idea
idea
idea 3
idea
idea
idea
idea
idea
idea 1
idea
idea 2

发现创新机遇

将发现的用户痛点整合起来，转化成一个或多个“How Might We”（我们如何能……）句式的提问。

“How might we.. ?”

- How 代表请大家思考具体的解决方案
- Might 代表有足够的弹性空间
- We 代表共同思考激发灵感

太宽泛，过度发散：我们如何能帮助客户提升?

太具体，缺乏创新空间：我们如何能通过微信公众号文章来帮助客户学习专业知识?

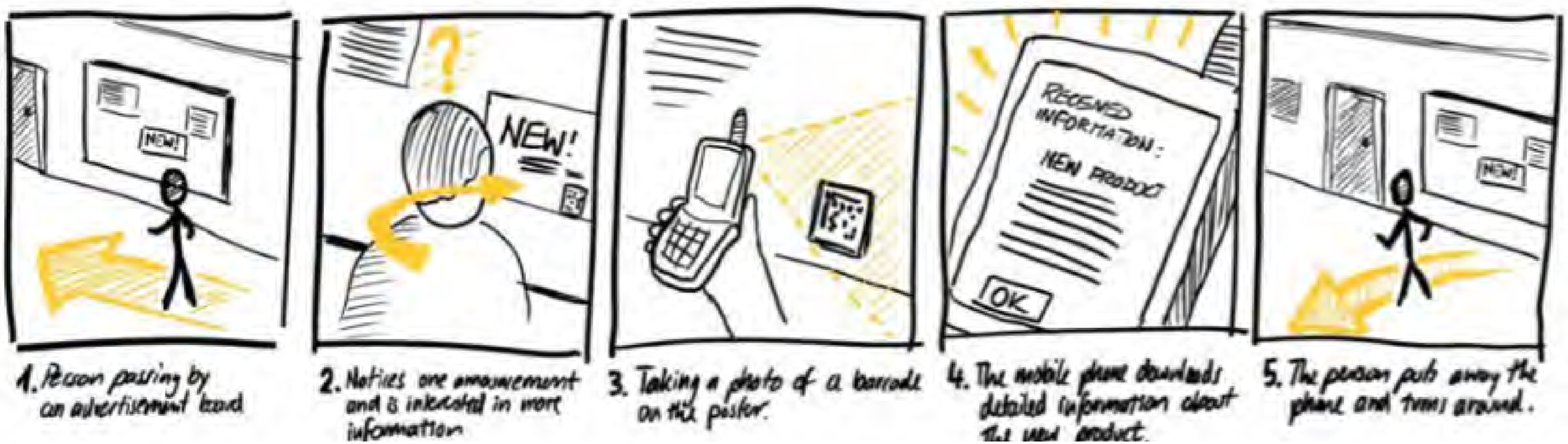
适合创新：我们如何能帮助业务水平初级的客户新人在专业方面有所成长?

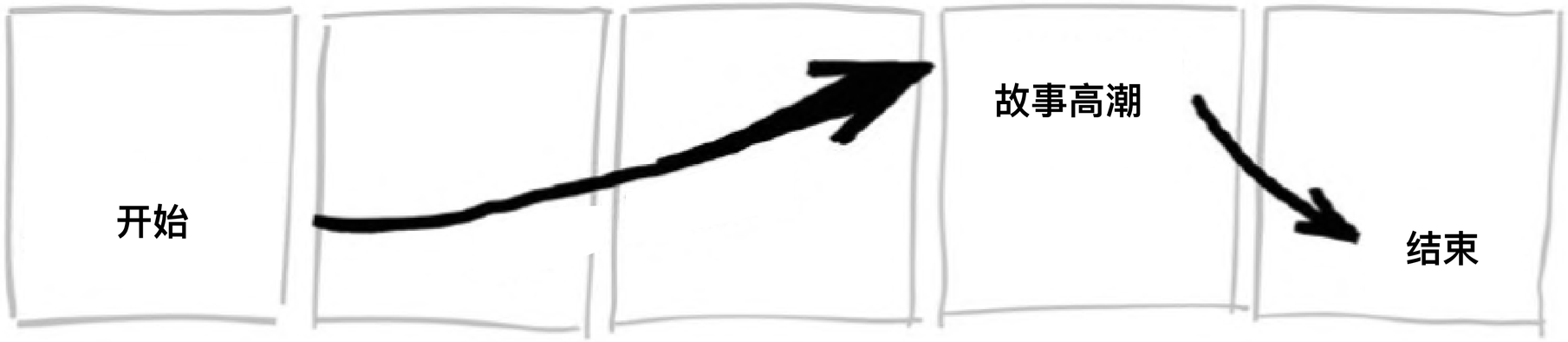
创新想法的选择

- 新颖 New: 以前有人提出过类似的设计构想吗?
- 实用 Useful: 这个设计真的能解决问题?
- 可行 Feasible: 能够通过软硬件实现吗?

	新颖	实用	可行	总分
想法1	2	3	5	10
想法2	4	1	2	7

故事版 STORYBOARD





How Might We

共创设计练习

30

分钟

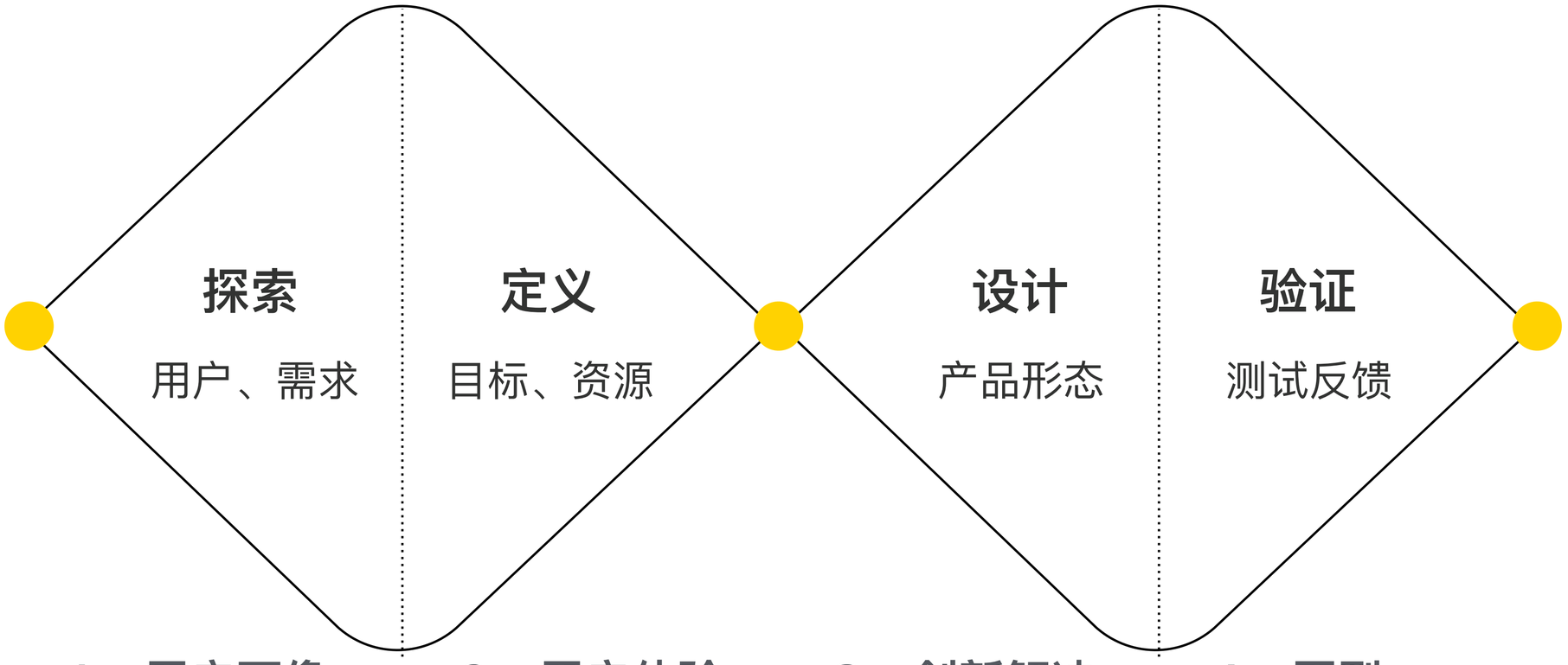
解决方案

分组演示

25

分钟

如何实践设计思维



1. 用户画像与目标
2. 用户体验地图
3. 创新解决方案
4. 原型验证

THANK YOU

For questions or suggestions:

Ji Wei
wji@thoughtworks.com
Ang Li
casperli@thoughtworks.com

ThoughtWorks®