

国际体验设计大会  
INTERNATIONAL CONFERENCE OF  
EXPERIENCE DESIGN 2015

IXDC

重新定义用户体验  
REDEFINE USER EXPERIENCE

此资料仅供学习使用，版权归属原作者或公司，任何人不得用于商业用途，由此引起的法律责任自负  
更多内容，请关注IXDC微信号：ixdcorg

# 用研的生存指南 与实用价值



网易移动中心 钱伯建

2015.07.01

认识一下

# 目录

- **工作中的窘境**
- 提升专业能力
- 个人素养
- 工作还需策略
- 良好的心态

# 用研工作中经常遇到的问题

没有足够时间

与项目进展不  
合拍

以BOSS为中心的  
设计

工作和别的角  
色重叠

话语权不够，  
被边缘化

成为各角色互  
相攻击的棋子

报告的形式大  
于实际

# 用研工作中经常遇到的问题

话语权不够，  
被边缘化

报告的形式大  
于实际

工作内容和别  
的角色重叠

专业能力

与项目进展不  
合拍

没有足够时间

工作策略

以BOSS为中心  
的设计

成为各角色互  
相攻击的棋子

良好心态

# 目录

- 工作中的窘境
- **提升专业能力**
  - 需求背后的需求
  - 资料搜集大法
  - 打磨用研方案
- 个人素养
- 工作还需策略
- 良好的心态

# 写出的需求：项目申请表

您好，为了更好的了解此次用研目的，帮助整理思路，请认真填写此表。

## 项目背景

产品/项目名称

项目重要性 (1-10分)

产品所处的阶段

立项    需求    交互设计    视觉设计    开发测试    刚上线    迭代改版

产品的考评指标

您认为产品目前可能存在的问题（选填）

您在本次调研中关心的主要问题、想达到的主要目标？

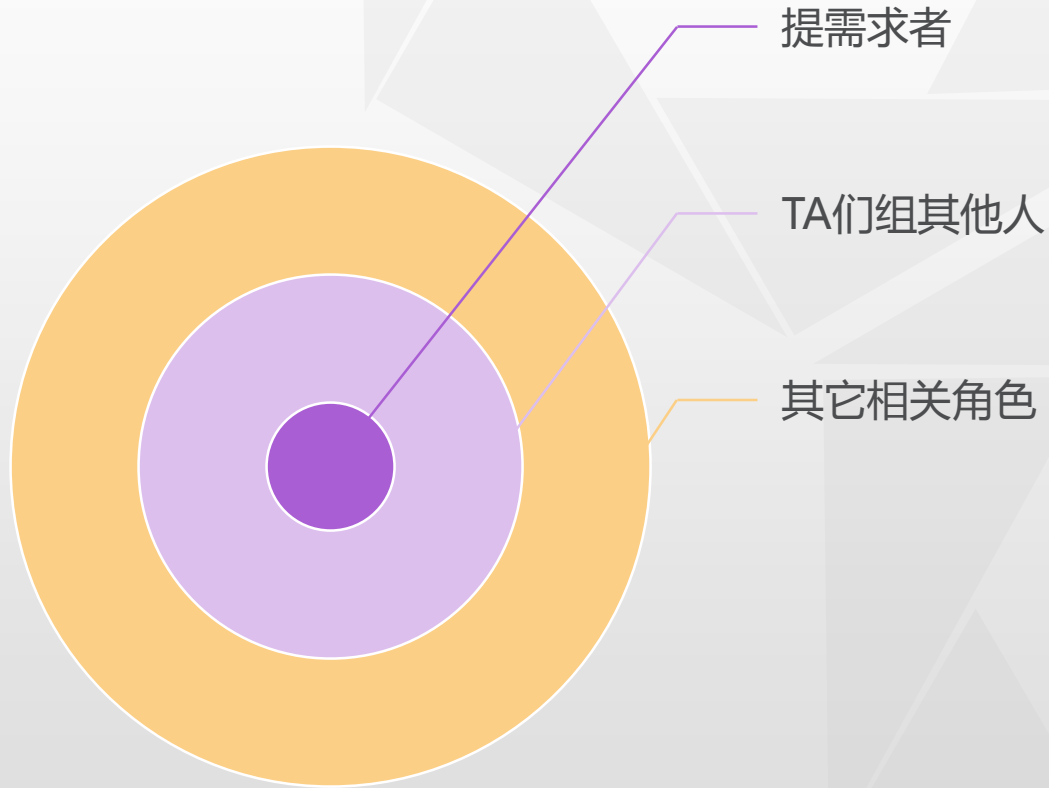
简述您认为的目标用户：

您希望获得报告的时间：

其它要求备注：



# 背后的需求：三次以上的面对面言语沟通



# 背后的需求：旁听相关人员的会议/讨论



# 案例：最初提的需求



## 项目背景

产品/项目名称

网易花田

项目重要性 (1-10分)

10分

产品所处的阶段

立项    需求    交互设计    视觉设计    开发测试    刚上线    ✓迭代改版

产品的考评指标

用户活跃度

## 您认为产品目前可能存在的问题（选填）

- 1、产品用户体验有待加强
- 2、付费服务有待完善、优化

## 您在本次调研中关心的主要问题、想达到的主要目标？

- 1、用户对花田产品用户体验方面的满意度，根据意见进行后期优化
- 2、潜在付费用户更倾向哪种付费服务

# 案例：调查重点的扩增及细化



各方面体验满意度

产品定位【增】

选择花田的因素【增】

会员特权

专属红娘



★首页信息呈现方式偏好【细】

★搭讪广场使用【细】

花田对【细】

★专属红娘

会员服务

★你觉得最好的/最吸引你的/亮点是？【增】

# 案例：已做了充分的沟通准备

- 和提需求的产品经理面对面聊了好几次
- POPO上的对话有好几十页
- 和该部门的其它产品经理、交互设计师也做过简单的访谈
- 参考了上次调查的方案和报告
- 用研组内讨论修改

# 案例：but，最重点的需求最后才发现



- 不要轻易地以为把握了项目的需求/目的
  - 需求背后的需求的背后的需求的背后的...
- 知己知彼，百战不殆



# 目录

- 工作中的窘境
- **提升专业能力**
  - 需求背后的需求
  - **资料搜集大法**
  - 打磨用研方案
- 个人素养
- 工作还需策略
- 良好的心态



# 互联网媒体的分析报道：行业发展、趋势



# 咨询公司的报告：专题、数据



# 知乎：深度、鲜活、多样

如何设计一个巧妙的游戏抽奖系统，让玩家非常喜欢，极少产生厌恶感？ 修改

如何设计一个巧妙的游戏抽奖系统，让玩家非常喜欢，极少产生厌恶感？ 修改

2条评论 · 分享 · 邀请回答

举报

25个回答

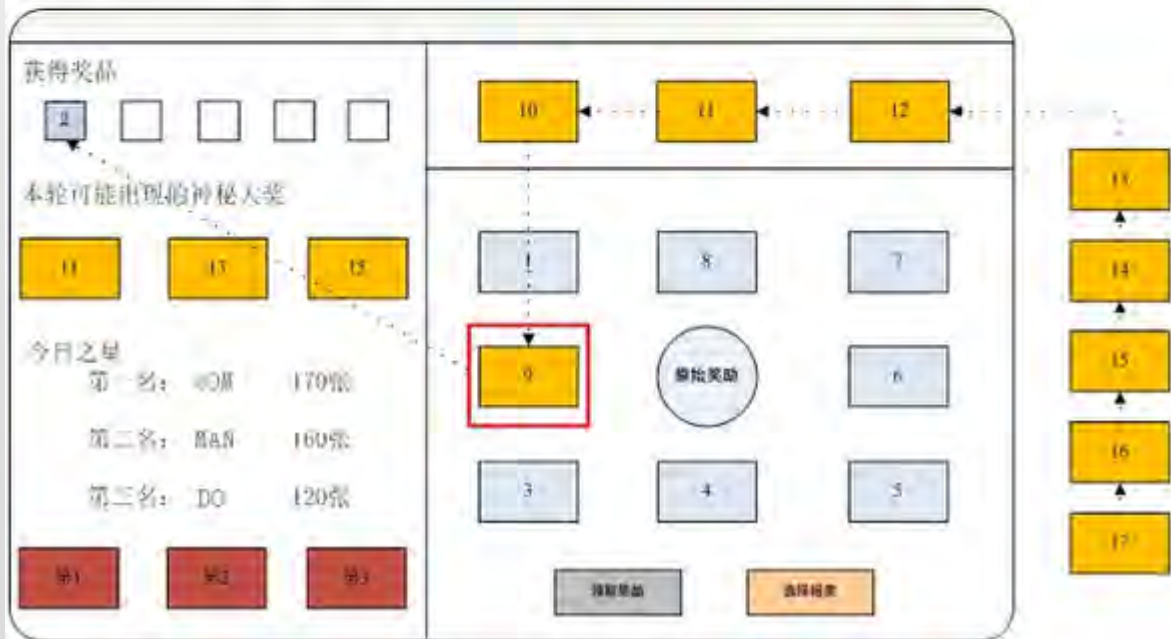
按投票排序

孙志超，融资看个人简介//微信qionguihao



Stephen Chib, 李辰宵, Mister 等人赞同

数值规则玩弄得好，玩家自然会很开心，这和设计得好的赌博机是一个道理。客户端MMORPG的抽奖系统在很多年前就基本定型了，玩家接受度也很高。以下是客户端网游抽奖系统的标准模板——



# 知

# 工具：网易云笔记



网易科技讯 6月30日消息，华为荣耀今天在北京工业大学奥林匹克体育馆举行。发布会上，荣耀不仅发布了新品荣耀7，而且公布了2015年上半年的销售业绩，半年的时间完成了2014年全年的任务。

今天是2015年6月30日，上半年的最后一天，华为荣耀7在今天发布。在发布会上，华为荣耀总裁赵明透露了今年上半年荣耀的业绩，销售了2000万部智能手机，26亿美金销售收入。“我们用半年的时间完成了2014年全年的销售任务。”赵明表示。

新品荣耀7在硬件配置方面，不出外界所料采用了指纹识别技术。据赵明介绍，荣耀7采用的是指纹识别技术2.0技术。最快可以实现0.5s快速解锁，而且越用越灵敏。

荣耀7的指纹解锁键还可以实现其他功能，比如：长按指纹可以接听电话，关闭闹钟，可以实现隐私保护，文件保密柜，应用锁，访客模式，可以长按实现Home

# 工具：保存、整理、共享、协作

The screenshot displays a document management and editing interface. On the left is a sidebar with a file list. The main area is split into a document preview on the left and a rich text editor on the right.

Category	Count
生活	4
020	2
积分商城	18
advertise	1
mobile design	15
plan	3
run	3
行业报告	3
游戏分发	21
个人对外资料	1
分析数据	8
国内移动互联网现状	9
婚恋网站	7
可用性测试	5
来自网易云阅读	2

The document preview shows a document titled "净推荐值 - MBA智库百科" with a sub-header "2013/05/27 净推荐值(Net Promoter Score, NPS) 目...". Below it is a sub-section "满意度净推荐值".

The rich text editor shows a text block with the following content:

客户忠诚度是公司利润成长的关键成功因素，正确对待客户是提高客户忠诚度的首要途径。NPS可以有效地量化客户忠诚度，反映出公司产品的使用者(或公司内部的管理者)将公司及其产品推荐给他人的意愿。

顶级高校慕课  
免费学习

## 净推荐值的理论基础<sup>[3]</sup>

客户忠诚度是公司利润成长的关键成功因素，正确对待客户是提高客户忠诚度的首要途径。NPS可以有效地量化客户忠诚度，反映出公司产品的使用者(或公司内部的管理者)将公司及其产品推荐给他人的意愿。

## 净推荐值的计算

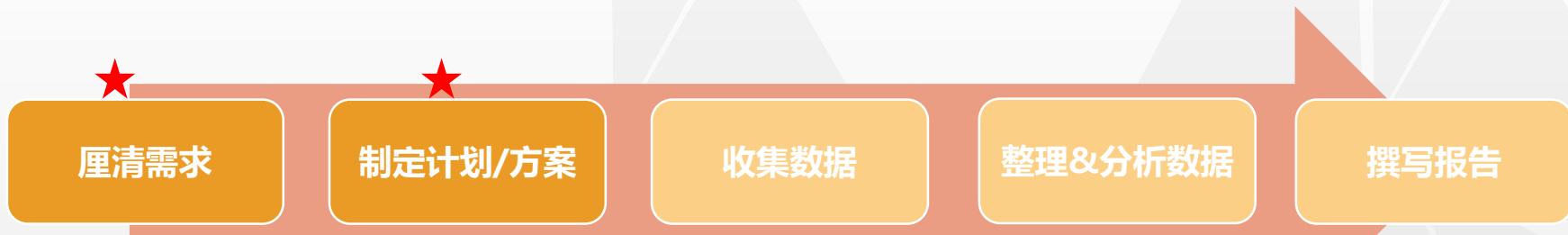
净推荐值是等于推荐者所占的百分比减去批评者所占的百分比。

净推荐值(NPS)=(推荐者数/总样本

# 目录

- 工作中的窘境
- **提升专业能力**
  - 需求背后的需求
  - 资料搜集大法
  - **打磨用研方案**
- 个人素养
- 工作还需策略
- 良好的心态

# 方案是重中之重



- 研究目的？
- 目标用户？
- 研究时间？
- .....

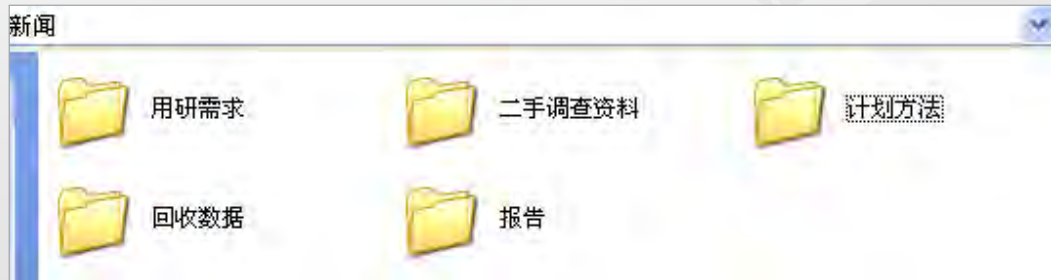
- 研究问题
- 研究对象
- 研究方法
- 时间&人员安排
- 物资准备

- 用户招募
- 访谈/测试/问卷
- 记录

- 整理收集
- 分析

# 方案是重中之重

- 起码整个项目40%的重要性
- Sharpening will not delay your job





# 技能1：明确的假设

- 所有设计师、产品经理都有关于产品的早期设想和假设  
把它们融入你的研究进程，去证实或证伪它们
- 在你将提出的研究框架性转化为研究目标的过程中，花上几分钟时间去回答这些问题，就形成一些假设。

# 例子



研究框架	明确的研究假设
各方面体验满意度	
产品定位	
选择花田的因素	
会员特权	
专属红娘	

# 例子



研究框架	明确的研究假设
各方面体验满意度	<ol style="list-style-type: none"><li>1.用户体验不够好</li><li>2.用户体验比去年调查时有提升</li></ol>
产品定位	<ol style="list-style-type: none"><li>1.定位于交友还是严肃婚恋，会导致目标用户群的不同</li><li>2.会导致产品的业绩体现在不同方面</li></ol>
选择花田的因素	除了免费，花田其它吸引用户的优势不突出
会员特权	<ol style="list-style-type: none"><li>1.目前的会员特权不够具有吸引力</li><li>2.如果改进，会吸引很多用户付费使用</li></ol>
专属红娘	<ol style="list-style-type: none"><li>1.对于竞品而言，专属红娘是个有效的收费手段。</li><li>2.花田用户不一定很需要该付费服务。</li></ol>

# 明确的假设的作用/好处？

## 技能2：操作性定义

- 市民的文明程度：

- 1.随机抽取大中小路口各10个，计算一小时内的闯红灯人数或比例。
- 2.分时段随机乘坐10辆公交车，统计老弱病残孕被让座的次数或比例。

# 操作性定义的作用、要求

- 能客观准确地测量变量；  
与大家达成一致，避免不必要争执
- 要具体、明确  
要易于测量  
要有代表性  
要与抽象性定义的内涵和外延相符（例如上一页例子）

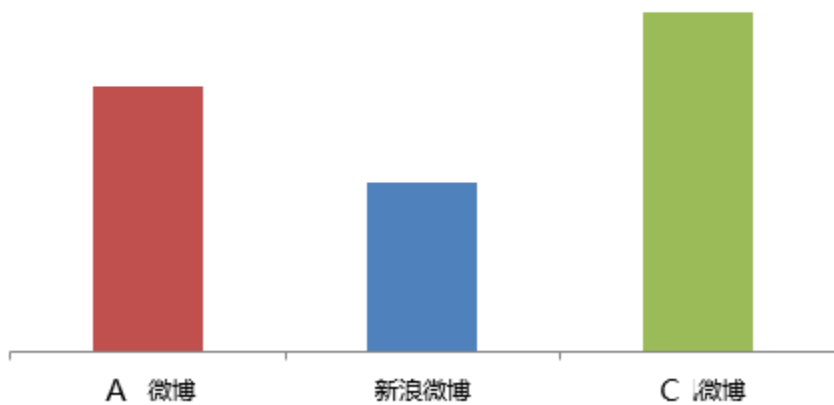
# 操作性定义：微博用户发展趋势

- “想知道我们的微博以后的用户发展趋势，有没有继续下去的价值？”（2011.4）  
（背景：从2009年下半年，新浪、腾讯、搜狐、网易都在发力做微博）

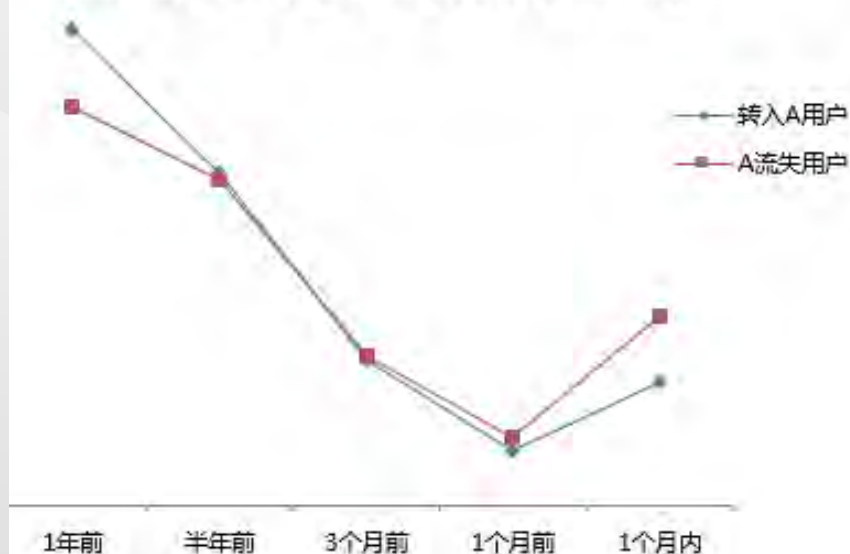
➤ 流失/转入比

# 操作性定义：微博用户发展趋势

三家微博用户流失/转入人数比



A 微博流失用户、转入用户首次接触微博产品的时间

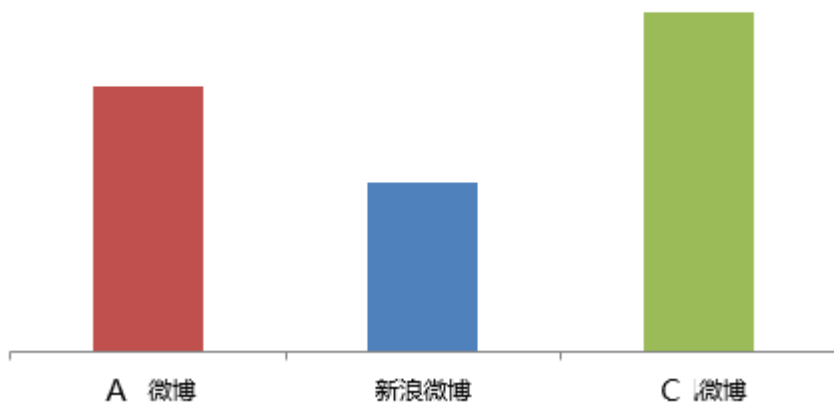




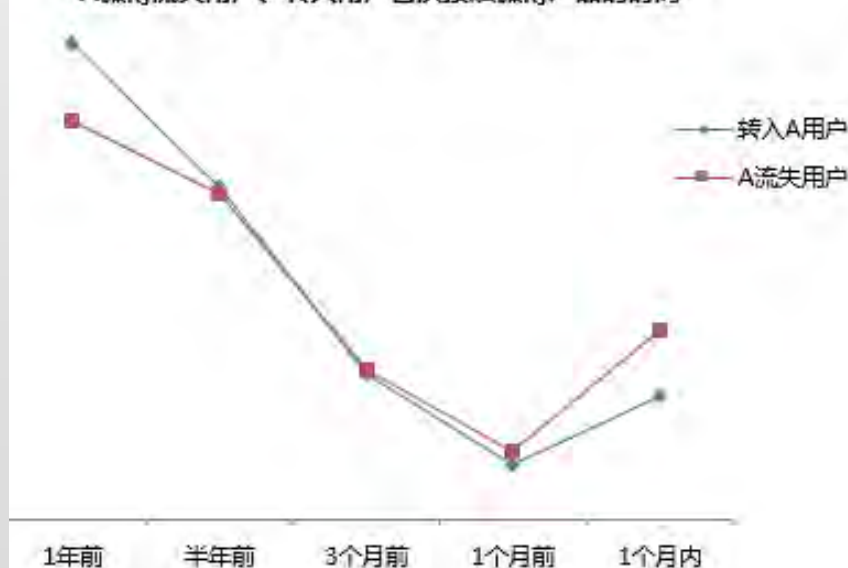
# 操作性定义：微博用户发展趋势

您第一次使用微博（不一定是目前最常用的这个）是什么时候？	1个月内 1个月前 3个月前 半年前 1年前
您使用过的微博有？	网易微博 腾讯微博 新浪微博 其它
您目前最常用的微博为（单选）？	网易微博 腾讯微博 新浪微博 其它

三家微博用户流失/转入人数比



A 微博流失用户、转入用户首次接触微博产品的时间

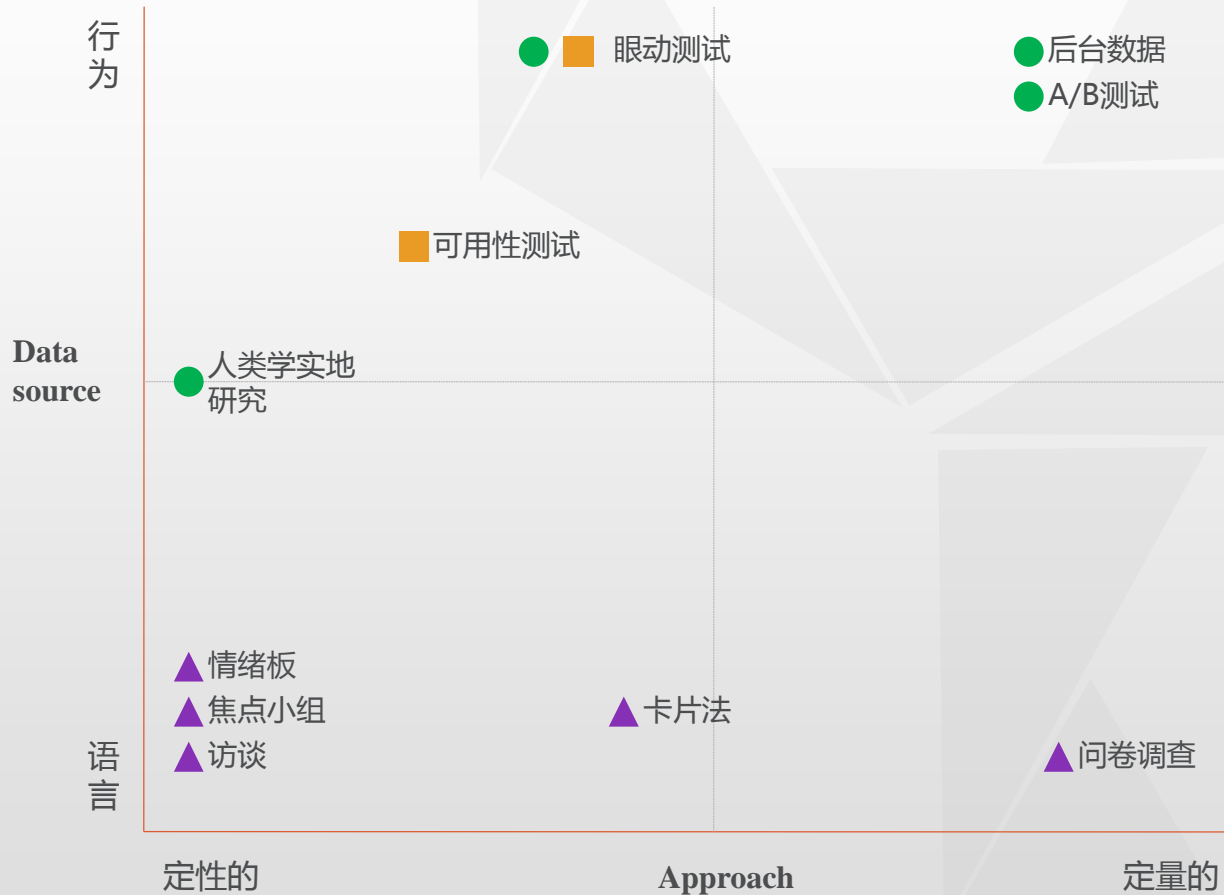


# 操作性定义：练习

- 满意度  
满意度量表得分、净推荐值
- 网站的吸引力  
PV、UV  
停留时长、访问页数、跳出率
- 可用性测试中任务完成情况  
1分：用户能主动且顺利完成  
0.5分：用户在多次尝试或经提示后完成  
0分：经提示或多次尝试仍无法完成
- 产品各功能点的重要程度  
Kano模型（魅力、期望、无差别、必备、反向因素）

休息10分钟

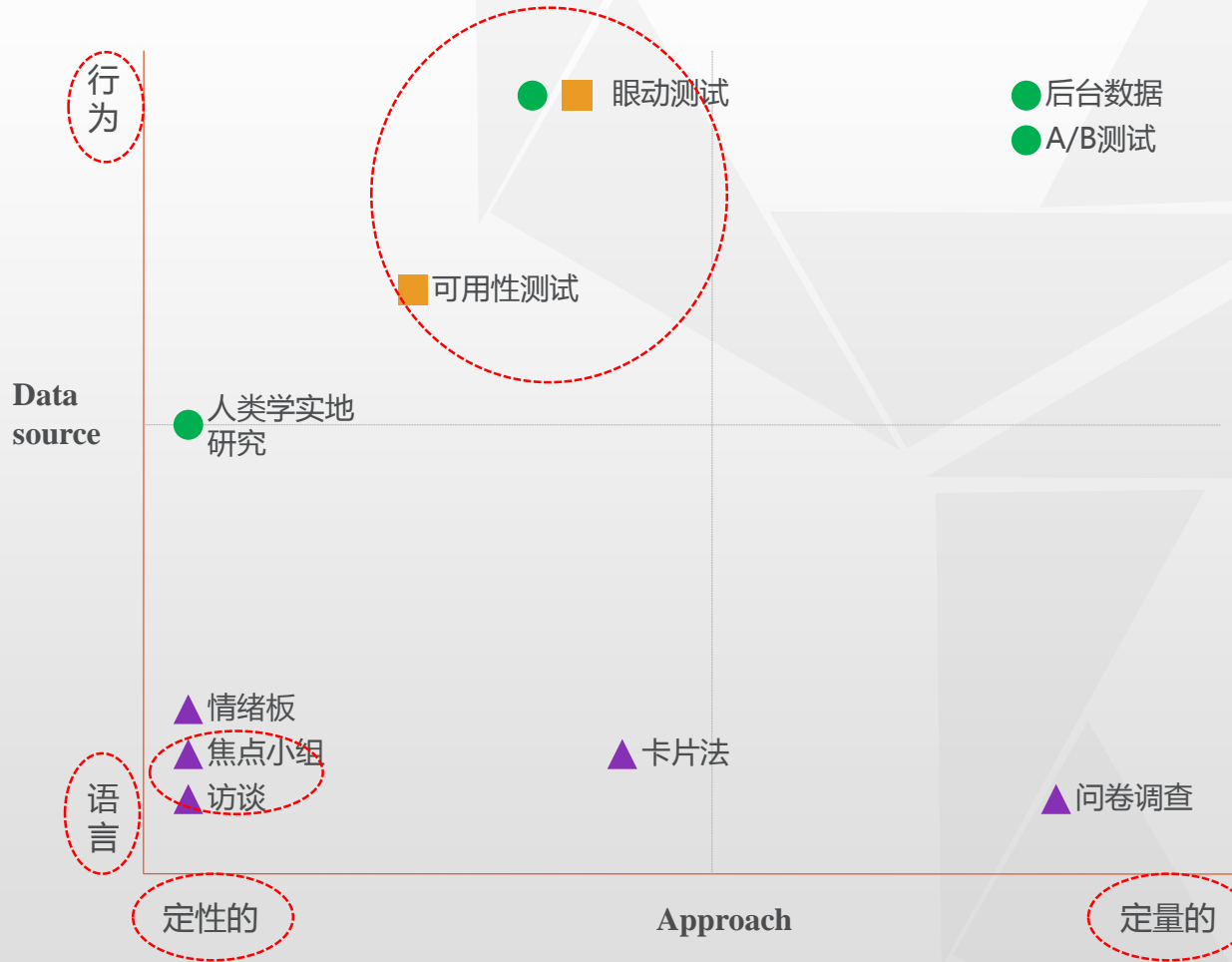
# 技能3：灵活运用常规方法



**Context of product use**

- 自然状态使用产品
- ▲ 不使用产品的状态下
- 限制条件下使用产品
- ◆ 以上几种条件混合

# 技能3：灵活运用方法



## Context of product use

- 自然状态使用产品
- 限制条件下使用产品
- ▲ 不使用产品的状态下
- ◆ 以上几种条件混合

# 例子：手机客户端广告



共5帧，  
广告为第2、4、5

第8 首条

第17 间隔为

第26 8

第35

A

共4帧，  
广告为第2、4

第6 首条

第15 间隔为

第24 8

第33

B

共5帧，  
广告为第2、4、5

第8 首条

第14 间隔为

第20 5

第26

C

共4帧，  
广告为第2、4

第6 首条

第12 间隔为

第18 5

第24

D

	用户步骤	三个层次测量
第一步	初步浏览demo界面	初始是否 <b>注意到</b>
第二步	聚焦于广告进行回忆	是否进入 <b>知觉</b>
第三步	再次体验demo	多次使用后 <b>理性评价</b>



## 初步浏览，是否注意

1. 请根据您刚刚使用 iPod 上客户端的体验，回答以下几个问题：
  - a) 您认为它们有体验不佳的地方吗？若有，体现在什么方面？
  - b) 跟您实际使用的线上版本对比，您觉得它们更好还是更差？
  - c) 您认为这两个版本（A、B）之间是否有区别？若有，体现在什么方面？

2. 就您刚体验过的两个版本（A、B），请回忆其中的【信息流广告】，并据此回答以下问题：



【信息流广告】示意图

聚焦于广告而回忆

3. 就您刚体验过的两个版本（A、B），请回忆其中的【焦点图广告】，并据此回答以下问题：



【焦点图广告】示意图

a) 基于【信息流广告】，您认为 A 和 B 版本间是否有区别？请简要说明。

b) 基于【信息流广告】，请您为 A 和 B 两个版本打分（0 为最差，10 为最好）：

A 版本：

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

B 版本：

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

a) 基于【焦点图广告】，您认为 A 和 B 版本是否有区别？请简要说明。

b) 基于【焦点图广告】，请您为 A 和 B 两个版本打分（0 为最差，10 为最好）：

A 版本：

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

B 版本：

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 再次体验demo后评价

4. 下面请您再次在 iPod 上体验 A 和 B 版本的客户端，并注意观察其中的【信息流广告】部分，接着回答以下问题：

a) 您认为 A 和 B 版本是否有区别？请简要说明。

b) 请您为 A 和 B 两个版本打分（0 为最差，10 为最好）：

A 版本：

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

B 版本：

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. 请您再次体验观察 iPod 上的【焦点图广告】部分，并回答以下问题：

a) 您认为 A 和 B 版本是否有区别？请简要说明。

b) 请您为 A 和 B 两个版本打分（0 为最差，10 为最好）：

A 版本：

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

B 版本：

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

编号	姓名	性别	内外部	客户端使用情况	分组	demo顺序
1					1	A-B
2					1	B-A
3					1	B-A
4					1	A-B
5					1	A-B
6					1	B-A
7					2	B-D
8					2	D-B
9					2	D-B
10					2	D-B
11					2	B-D
12					2	B-D

- 心理学的实验法
- 可用性测试
- 问卷、量表法
- 访谈法

## 目录

- 工作中的窘境
- 提升专业能力
- **个人素养**
- 工作还需策略
- 良好的心态

# 同理心：了解他人感受的能力

有人买了一个窗帘，一位朋友来了之后说：“太离谱了，我看你被商家占了便宜！”

不错，他说的是实话，但是没有人愿意听贬低自己判断力的实话。主人马上就可能会想到：贵的东西必有贵的价值。

第二位朋友来了以后，首先对窗帘很热心，赞扬那些窗帘。他说希望自己家里也能买得起这些精美窗帘。

这时主人的反应完全变了。他说，“说句实话，我自己也承受不起，我后悔订了它们，它的价钱实在是太高了。”

# 洞察力：读懂背后的意思

- 一个商家发布管理的系统（想象一下类似给大众点评入驻商家用的）

这个系统只有在手机上操作，没有PC端

访谈中，有些商家主动提及：“我需要一个PC上的客户端，我要在电脑上操作。”

- 您会将采纳这个解决方案吗？

- 老问题：“要更快的马，还是更快的其它东西？”

➤ 输入及发布流程不够简便流畅

➤ 店主的工作权限与店员的需要做区分：查看后台营业数据、扫码收钱



# 结构化思维

“分手之后的状态，我承认，可以做熟人。因为文明社会，动手会被抓嘛，撕逼会挨骂嘛。可是朋友是什么？朋友是可以一起坐下来聊心事的人，可以一起在需要的时候互相帮助的人。如果在分手之后，你们还可以交心，还可以互相帮助，只是不能上床，那你们分手的原因是不是仅仅因为身体问题啊？有病要治啊，朋友。你为什么要抛弃一个身体不好的朋友呢？两人会分手一定是因为精神层面或生活中重大准则发生了问题。那这时候分手了，意味着什么？你要交一个跟你价值观不合、生活方式不合、发生过严重冲突的朋友，强忍着心头的怒火，只是为了简单的文明、宽容、我心大，我就做朋友，那我交友面有点广嘞！”

——《奇葩说》马薇薇·分手之后不能做朋友

	熟人	朋友	情侣
概念定义:	寒暄闲聊	精神层面	精神层面 +身体方面
如果分手后 还能做朋友:		精神层面 =	精神层面 <del>+身体方面</del> (分手原因?)
结论:	√	精神层面 ×	精神层面 × +身体方面

# 结构化思维

随机抽样调查，观察近30天不再使用（登录）某应用的用户状况，发现值得警惕的严峻问题：

序号	通行证	昵称	金币	积分	有无头像	有无支付订单	备注
1	9c70af880dbb2f7				有	无	占比25% 金币数 积分
2	@163.com				无	无	
3	.com				无	无	
4	.com				无	无	
5	@163.com				无	无	
6	ic7250e7f60a52b				有	无	占比60% 平均金币 1 积分 4
7	63.com				无	无	
8	m				无	无	
9	.com				无	无	
10	lf3772ccad9f0f3a				有	无	
11	3.com				无	无	
12	@163.com				无	无	
13	@163.com				无	无	
14	.com				无	无	
15	3.com				无	无	
16	.com				无	无	
17	c1997e21ad0ec97				有	无	
18	@163.com				无	无	占比15% 平均金币 3 积分 89
19	.com				有	无	
20	m				无	无	
平均				2			

20个近30天不再登录的用户中有3个（占15%，绝对值为XXX万）曾是重度用户，但很遗憾流失了。

重度用户

积分



金币

1. 用哪个作为指标？
2. 重中轻的划分标准？

流失用户

30天未登录



30天不再使用

近30天不活跃的注册

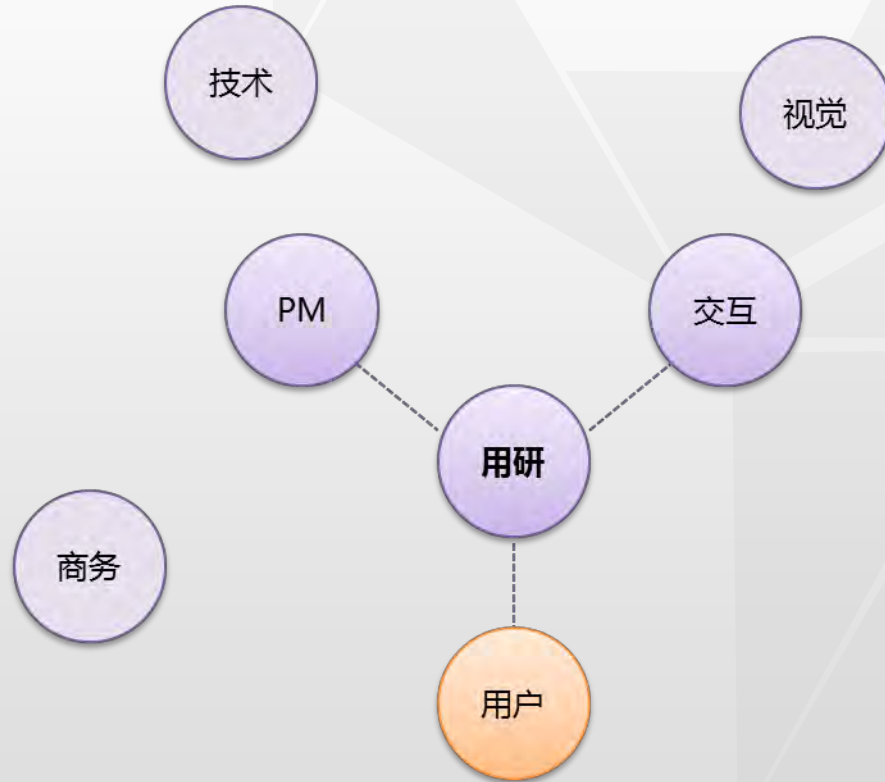
用户

1. 登录过个人账号？
2. 保持登录账号状态？
3. 只需打开过客户端？

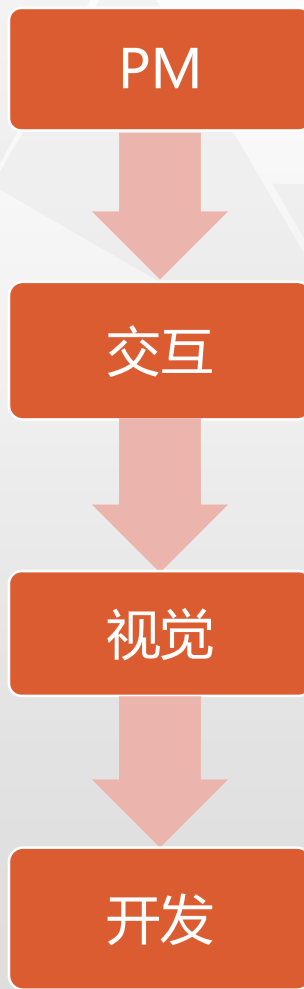
## 目录

- 工作中的窘境
- 提升专业能力
- 个人素养
- **工作还需策略**
- 良好的心态

# 角色合并：用户体验的多面手



# 时间主动提前，不占用项目排期



← 用研

← 用研

← 用研

← 用研

# 让别人共同参与：透明、印象深刻

- 邀请PM、交互设计师
- 可用性测试、用户访谈、焦点小组
- 改变对用研人员的能力、客观性的质疑
- 改变对用研报告“走过场、耳边风”的感受

例子：





# 抓住重大机会

- 全新的产品
- 重大功能
- 大家意见分歧明显且态度激烈



# 建立私人革命友谊

- 帮助自己更深刻理解需求（他们的矛盾和争端）
- 了解产品/项目的进展动态
- 合作更顺畅（要既往资料、提取数据、投放广告位.....）
- 扩大用研的影响



## 目录

- 工作中的窘境
- 提升专业能力
- 个人素养
- 工作还需策略
- **良好的心态**

# 平静地接纳当下的自己

- 这个我不懂，千万不能去问，免得被发现  
照着报告读，也不管听众在讨论什么  
对别人的质疑提问不能开放地倾听
- 接纳自己，承认不足  
人难免犯错，承认这个事实  
挫折让自己成长

寶劍鋒從磨礱出  
梅花香自苦寒來

# 放下“专家”的偶像包袱

- 报告呈现统计学的术语：t、P、回归系数...
- 对自己报告的有效性不够自信，将自己藏在“专业”面具之后



**辛勤的付出并不会浪费**

**会当凌绝顶，一览众山小**



**Thanks for your  
attention!**

网易移动中心 钱伯建  
2015.07.01

# IXDC

## 国际体验设计协会

### 联系方式

官网：[ixdc.org](http://ixdc.org)

邮箱：[design@ixdc.org](mailto:design@ixdc.org)

地址：广州市天河区建中路24号2楼

电话：4000-2233-85

### 扫一扫，获取更多信息



官网：[ixdc.org](http://ixdc.org)



微信号：[ixdcorg](https://www.ixdc.org)



[meia.me](https://www.meia.me)

## IXDC活动预告

8月：Workshop

服务设计——北京

9月：Workshop

产品设计与创新——北京

10月：领军人才班

国际用户体验领军人才班——各地巡回

11月：大会

2015国际设计思维大会——深圳

国际考察

服务设计之旅——西班牙

12月：大会

2015国际产品经理大会——杭州

01月：国际考察

创新设计之旅——美国