

# 信息用户研究

2021年12月5日 16:31

- 信息必须通过用户才能得以体现其价值
- 信息资源管理追求的目标之一是满足用户的信息需求
- 信息用户：在信息环境下各类活动中利用信息的个人或组织
  - 信息用户既是信息的使用者，也是信息的创造者

## 信息用户研究

- 用户研究是对用户目标、需求和能力的系统研究，用于指导设计、产品结构或者工具的优化
- 信息产品的用户是真正使用产品的公众
- 用户研究可获得的有价值信息
  - 核心与潜在用户群体
  - 产品的使用环境和情境
  - 产品的关键技术
  - 产品的性能和效用
  - 用户需求
  - 用户体验
- 信息用户研究的内容（随着信息产品的不同阶段而相应变化）

- 行为过程
- 态度
- 规划
- 测试
- 发布
- 迭代
- 改版

阶段	规划	测试	发布	迭代	改版
核心问题	用户是谁？ 应该提供什么样的功能和内容？ 如何组织信息，如何交互，如何提高界面视觉效果？	影响用户有效、 高效和满意的 因素	产品的商业目 标是否达到？	实际使用中用 户遭遇什么问 题？	用户的新需求， 当前版本产品 的缺陷？
用户数据	目标用户群体的人口特征 目标用户的行为模式数据 目标用户的态度和期望数据	使用产品的任务成功率，出 错率等性能数 据	用户满意度、体验数据		用户的关键交互行为数据
研究内容	产品方向 产品目标 市场环境	方案可行性 方案竞争力	用户使用反馈 用户心智 核心功能 认知走查	用户使用反馈 用户流失原因 用户体验	新的增长点 产品改进策略

- 通过科学合理的方法，采集用户使用产品中的行为和态度数据，解决不同阶段的核心问题
- 用户研究的方法
  - 定性-定量维度
    - 针对数据搜集，访谈为定性方法，调查问卷是定量方法

- 态度-行为维度

- 针对数据采集的内容，焦点小组是基于态度的方法，眼动实验则是基于行为的方法