

喵日志用户测试报告

北大用户体验研究技术进阶课程小组作业



吴仲达 学号：1700942906 联系方式：wuzhongda@icloud.com

柳韦任 学号：1700943193 联系方式：weirenliu@foxmail.com

李诺 学号：1700945297 联系方式：1242820670@qq.com

钱宇宸 学号：1700940275 联系方式：qycancer@gmail.com

韩丰蔚 学号：1700943124 联系方式：hanfengwei96@gmail.com

郭佳诺 学号：1700945022 联系方式：249704577@qq.com

张思雨 学号：1700942646 联系方式：1249822205@qq.com

陈绮薇 学号：1700942882 联系方式：silly.artemis@outlook.com

张书豪 学号：1700940051 联系方式：zhangshuhao@live.cn

侯梦瑶 学号：1700940280 联系方式：mhou@mica.edu

2017.07.30

目录

目录	2
一. 项目介绍	3
(一) 需求分析	3
(二) 产品简介	7
(三) 原型设计	7
二. 用户测试	10
(一) 测试背景	10
(二) 测试方法	10
(三) 测试结果	11
三. 结果分析&修改建议	13
四. 附录A – 用户需求调研问卷	15
五. 附录B – 用户测试结果	17

一. 项目介绍

我们通过前期的调查发现，有猫人士普遍反映在养猫过程中存在的困扰有：不能及时辨别猫咪是否出现不健康症状；没有时间购买猫粮，猫玩具等；缺乏获得养猫信息或知识的渠道；不太了解猫咪的习性，苦恼如何投其所好；不知何时该为猫咪做卫生护理，如打疫苗、清洁、做绝育等。其中，56.52%的养猫人士认为，不能及时辨别猫咪是否出现不健康症状是他们困扰之一。为了解决用户的痛点，喵日志主打寻医问药功能，可以查询宠物相关病症，在线咨询兽医，购买宠物药品。另一方面，暂时无猫的用户，可以通过喵日志与别人家的萌猫近距离接触，实现零距离“云养猫”。也可以通过领养的渠道领养一只猫咪，从而减轻流浪猫问题。在同期的宠物app产品中，喵日志针对性强，功能覆盖面广，使用方便快捷，且富有一定的商业价值，具有闭环的生态系统。

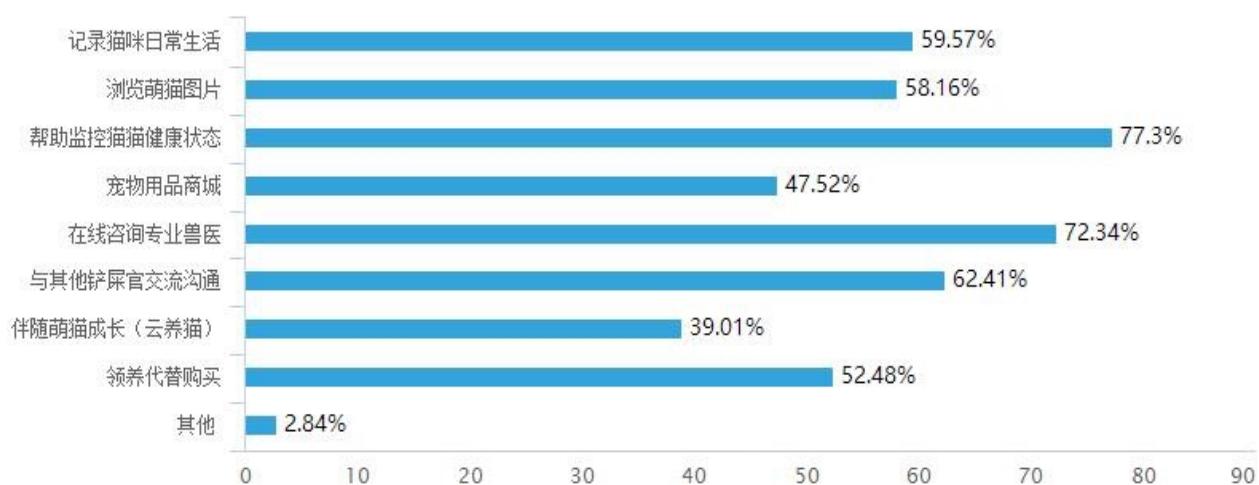
（一）需求分析

1. 用户需求调研方法

前期我们主要是以问卷的形式来进行用户的需求调研。用户主要分为两类 – 养猫人士和非养猫人士，我们针对这两类用户分别设置了相关问题。除了基本问题：性别，年龄，职业身份之外，我们重点调研了有猫人士面临的困扰，获取养猫知识的渠道等，以及无猫的猫咪爱好者对各个功能的兴趣程度，对领养的看法等。问卷回收了140份，其中男被试41人，女被试99人。具体问题见附表A。

2. 用户需求调研结果

用户对各个功能的期待指数：

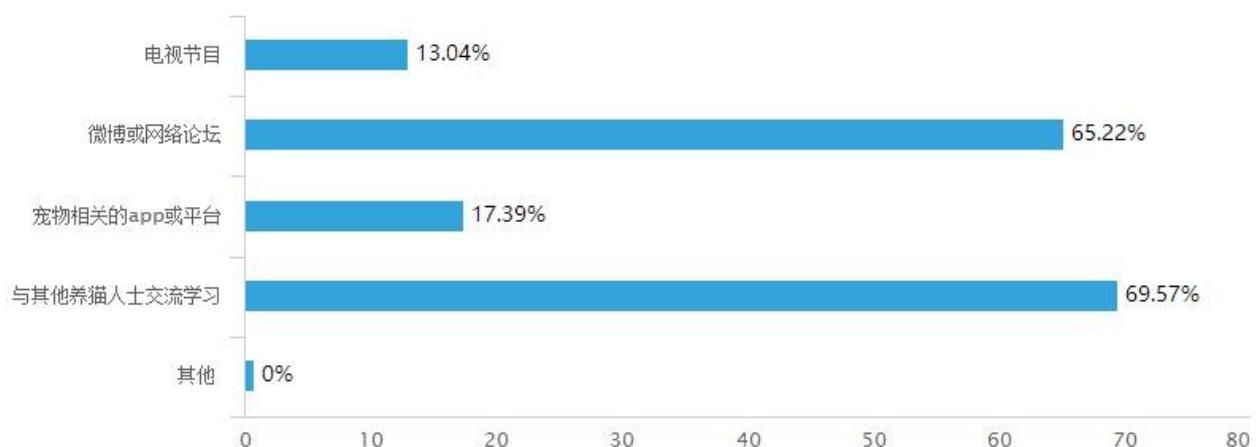


有猫人士：

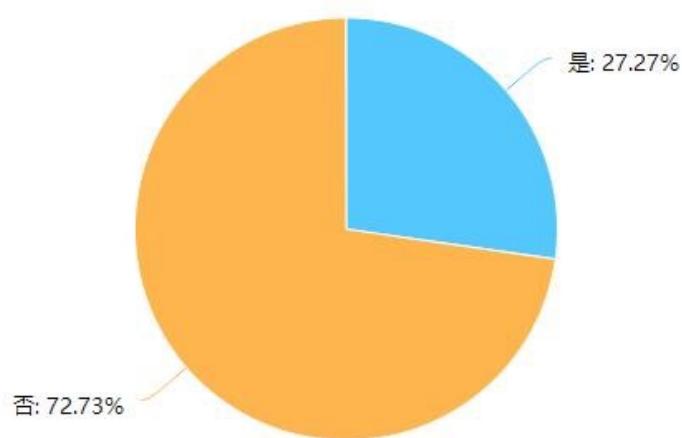
- 养猫过程中遇到的困扰



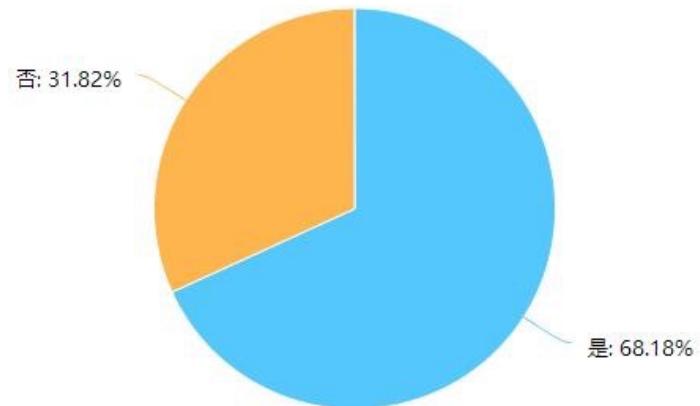
- 获得养猫知识的渠道



- 是否使用过宠物相关的app或平台

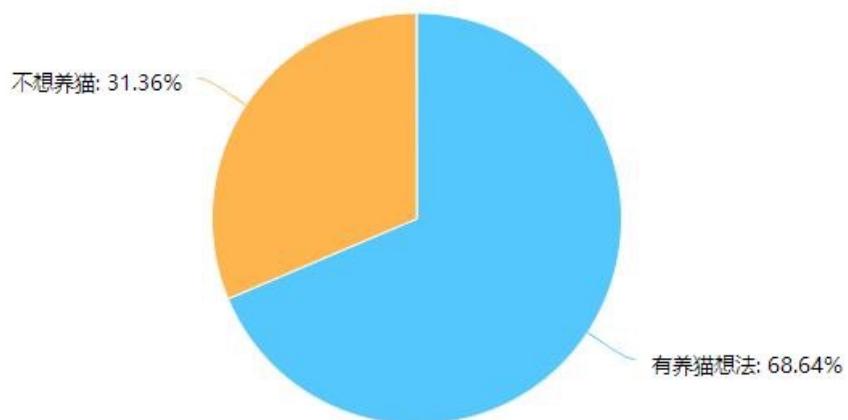


- 是否渴望通过一个专业平台来获取养猫信息或知识



无猫人士 :

- 如果条件允许 , 是否考虑养猫



- 对平台发布领养信息的感兴趣程度

平均分 : 3.42/5



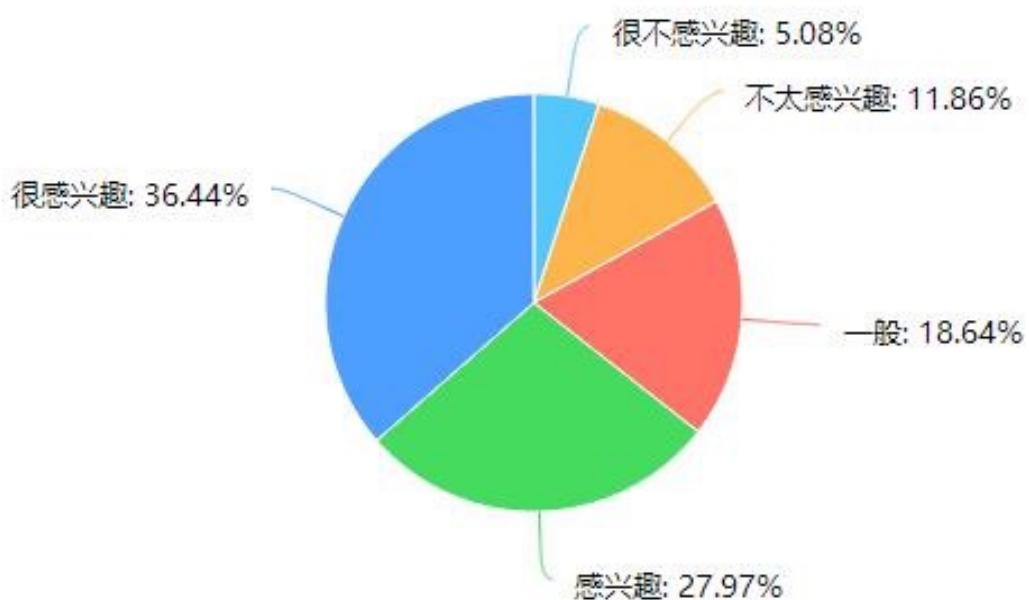
- 对浏览网红萌猫照片的兴趣程度

平均分 : 3.54/5



- 对提供有关猫的知识，信息的兴趣程度

平均分 : 3.79/5



(二) 产品简介

喵日志是一款集记录生活，监控健康，寻医问药，商城等功能于一体的养猫和云养猫app。

在这里，有猫人士可以记录小猫基本信息（如年龄，品种，体重，健康情况），平台帮您监控小猫的健康状况及在成长的各个阶段提供相关建议；

在这里，您还可以上传小猫的生活照，发布帖子，形成日志，记录它的成长和生活，猫猫也可以有个人主页；

快捷方便地获得科学养猫知识，一键查询宠物疾病，咨询专业兽医，预约兽医诊所，到猫咪商城网购猫粮，猫玩具等，更有专业营养师为您的爱宠制定食谱；

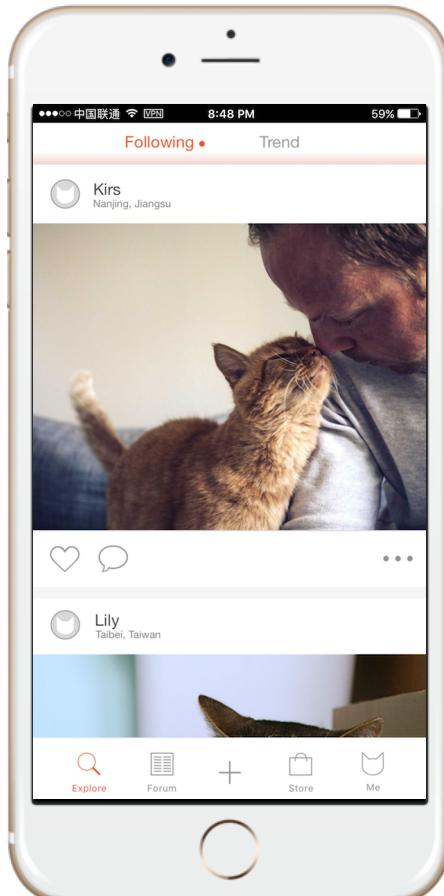
宠物社区，这里有更有经验的饲主和各种品种的小猫，互动社交，让家里的小猫不再孤单。

- ◆ 喵日志为家里没有养猫的人提供云养猫平台，关注小猫的主页，关注小猫一点一滴的成长；点赞你喜欢的猫猫的主页，为它增加人气，登上热门榜；
- ◆ 喵日志app支持领养代替购买，您可以发布流浪猫的信息，想要领养猫猫的人士也可以通过该平台提交个人信息，只要信息审核通过，就可以领养一只可爱的猫猫。

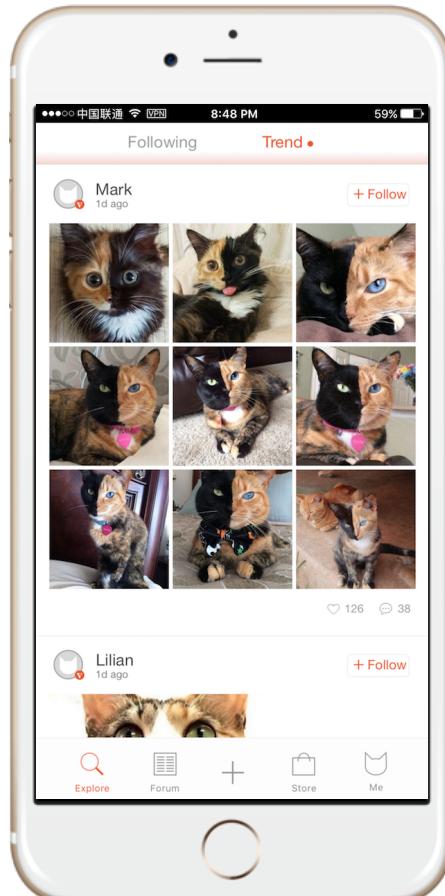
(三) 原型设计

针对早期的用户需求调研，我们总结了部分需求最高的功能，并设计了早期的产品原型APP。

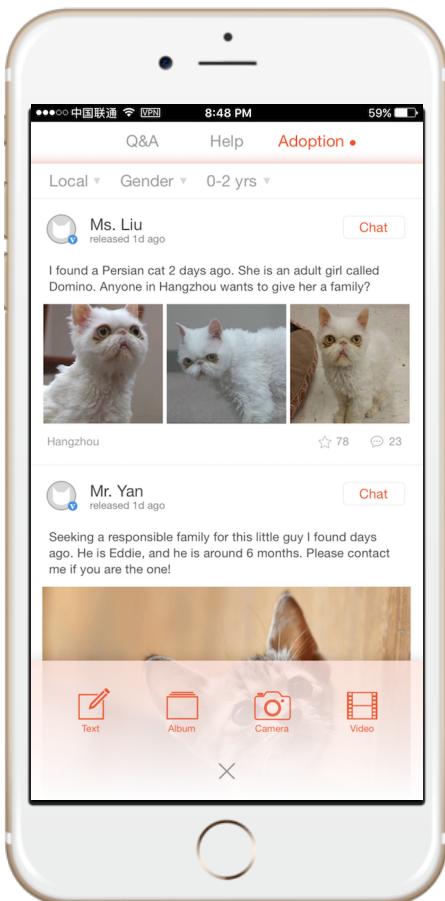
1. 查看关注的猫咪动态／Following



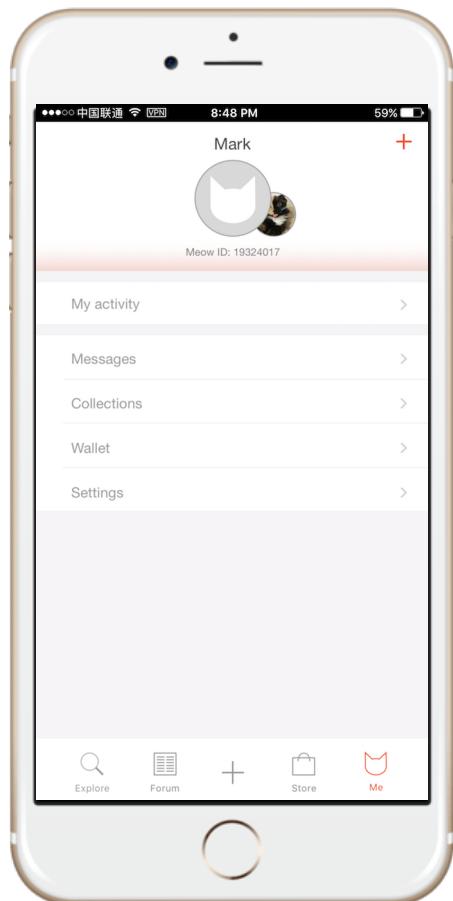
2. 猫咪热图／Trend



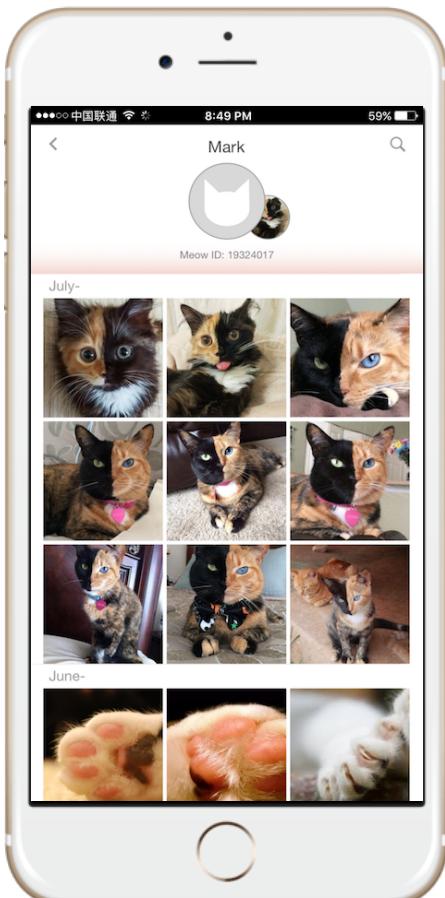
3. 发布猫咪动态／Post



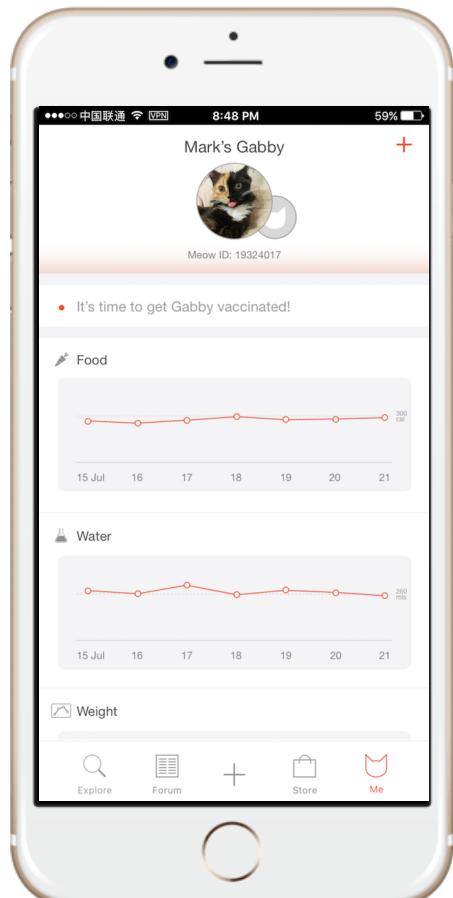
4. 个人主页／Me



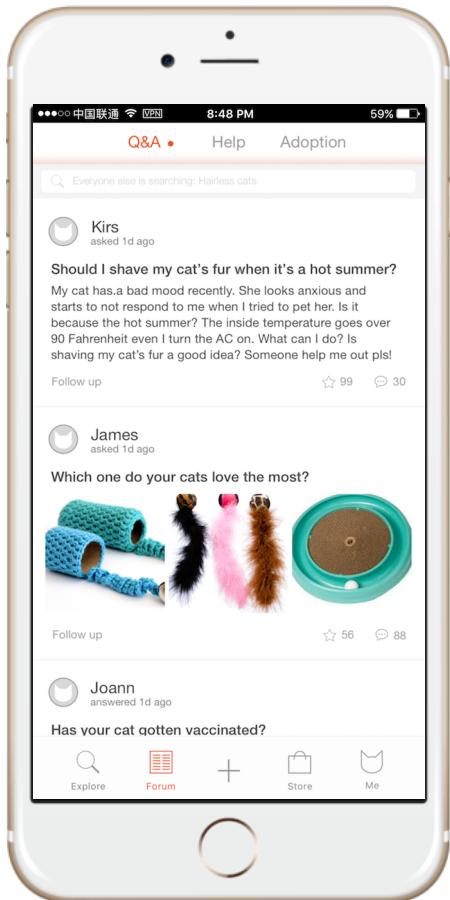
5. 猫咪日常记录／Activity



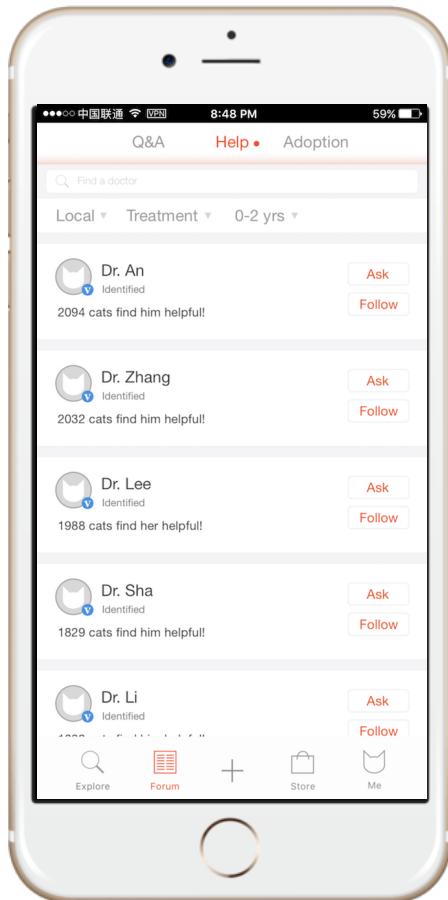
6. 猫咪健康数据分析／Health



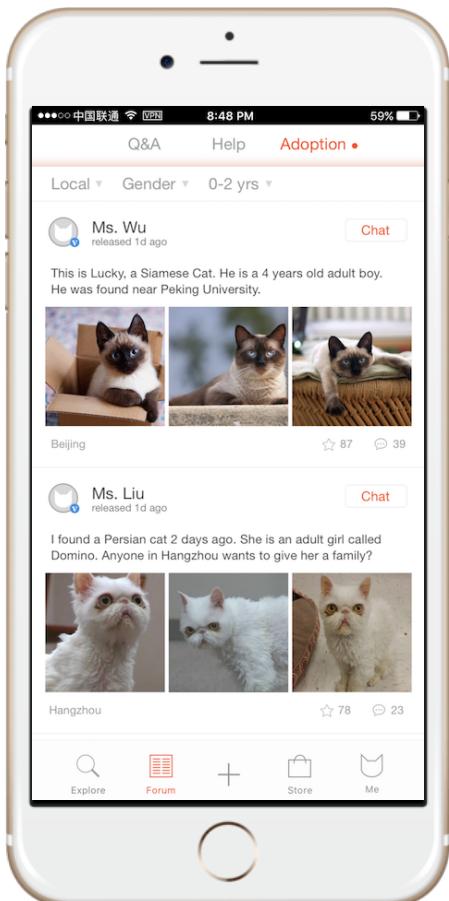
7. 养猫知识问答／Q&A



8. 在线兽医咨询／Help



9. 领养代替购买／Adoption



二. 用户测试

(一) 测试背景

基于以用户为中心的设计原则，在完成原型设计之后，我们希望能够通过用户实际操作产品原型过程中的反馈，发现、总结产品在功能、人机交互、信息架构、信息导航等方面的问题，并以此来改进产品，不断提高用户满意度。

(二) 测试方法

我们共招募了8名被试作为产品用户，通过以下三种研究方法进行了原型测试。

1. 行为分析 (action analysis)

被试打开原型APP后，有1-2分钟的时间自由探索APP的功能和内容。这与许多用户下载、使用APP的行为路径一致。被试在探索的过程中说出自己发现了哪些功能。同时，主试观察并记录被试的点击路径和行为。

通过此种方法，我们可以得知被试在使用产品时容易遗漏的主要功能、发现信息架构等问题、并进一步分析用户行为。

2. 认知预演 (cognitive walkthrough)

被试在原型APP上尝试完成主试提出的任务，并由主试观察、记录被试完成任务的所需时间以及难易程度。任务主要有发现原型APP上的查找猫猫健康数据、在线咨询专业兽医、记录猫咪日常生活、领养代替购买四个主要功能，主试主要记录被试在自由探索阶段没有发现的功能。

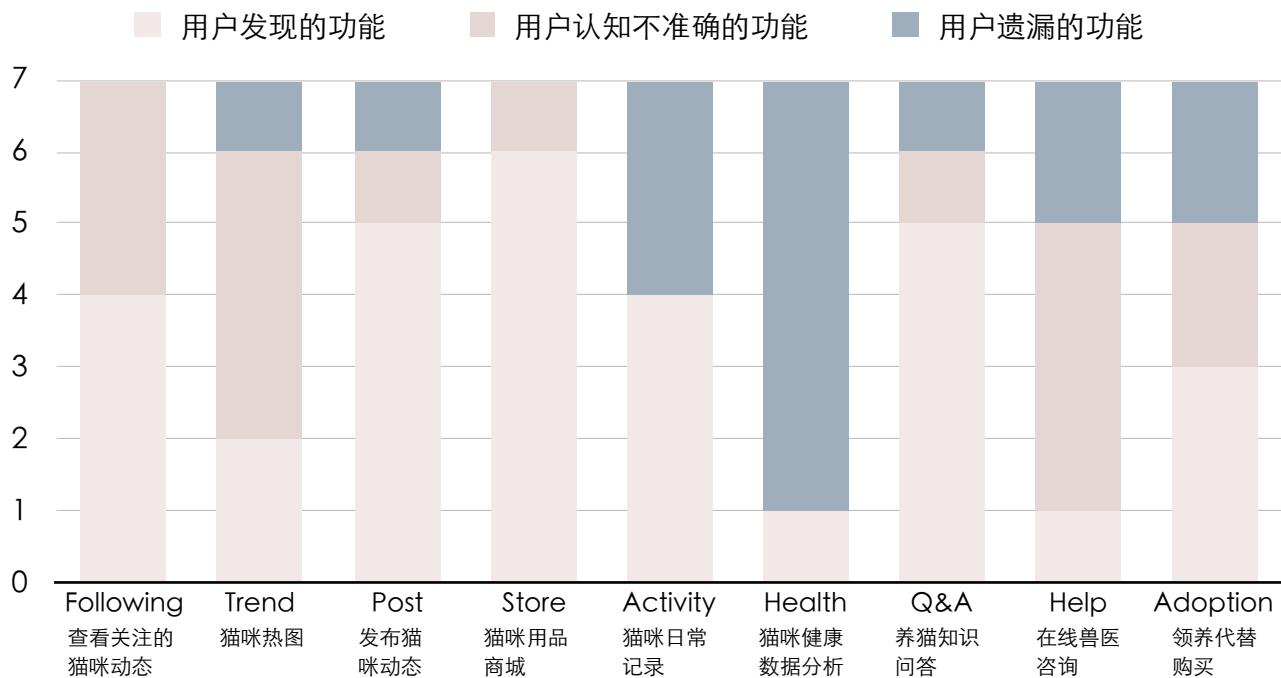
3. 有声思维报告 (think-aloud protocol)

被试在测试使用原型APP的过程中说出自己使用产品界面的感受、想法和意见，并在结束测试后给出对产品流畅度和用户满意度的评价，以及其它意见、建议。

(三) 测试结果

在8名被试的测试结果中，我们将有效的7组用户测试结果进行了如下展示。

1. 行为分析 (action analysis)



2. 认知预演（针对被试在自由探索阶段没有发现的主要功能）

任务一 查询猫咪健康数据：

	被试2	被试5	被试6	被试7	平均
用时	9秒	27秒	37秒	48秒（任务失败）	30.25秒
点击次数	3次	4次	7次	16次	7.5次

任务二 寻找在线兽医咨询功能：

	被试1	被试7	平均
用时	53秒	38秒	45.5秒
点击次数	12次	20次	16次

任务三 寻找猫咪日常记录页面：

	被试6	被试7	平均
用时	12.5秒	52秒	32.25秒
点击次数	4次	13次	8.5次

3. 有声思维报告&用户意见反馈

可用性意见反馈汇总：

- Following 和 Trend 不是很容易区别
- trend键容易被忽略
- 在线兽医咨询功能放在论坛 (forum) 界面下很难被找到
- Help (在线兽医咨询功能) 含义不清晰
- 猫咪健康数据界面难找
- 用户认为一般的Me页面应该是对功能、产品账号的设置，猫咪的健康信息放在Me界面里不太好发现
- 修复bug
- 制作中文版

功能&其他意见反馈汇总：

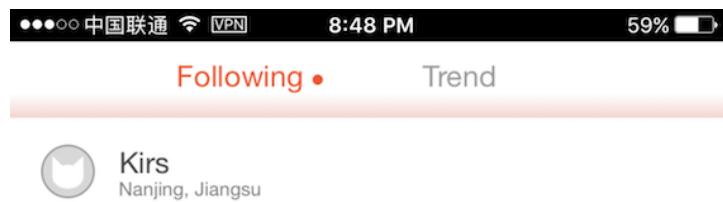
- 作为养猫人士，产品的社交功能不够理想。用户会希望以论坛的形式和小范围的人交流养猫的各方面经验，而不只是像Instagram一样看别人家的猫咪照片然后点赞
- 增加小科普常识，为养猫新手提供基本科普常识
- 加入GPS猫咪定位功能，方便实时监控猫咪位置

用户评分：

	被试1	被试2	被试3	被试4	被试5	被试6	被试7	平均
流畅度	7	7	9.5	9	8	8	10	8.4
满意度	8	7	8	9	7	8.5	9	8.1

二. 结果分析&修改建议

1. Following & Trend (查看关注的猫咪动态 & 浏览猫咪照片, 添加关注)

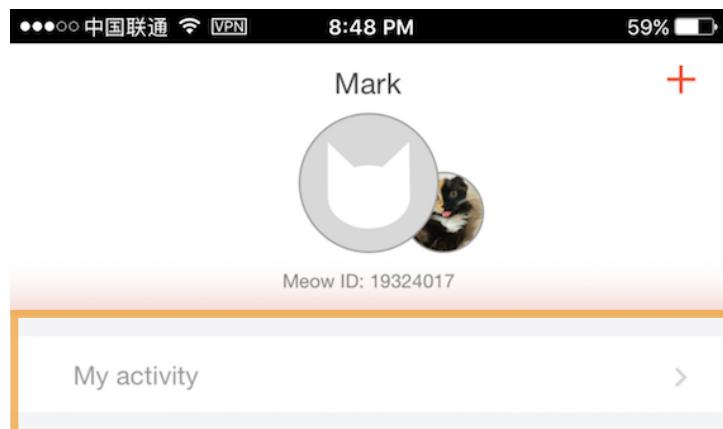


问题：Following和Trend的具体功能不明确，用户不好区别两者

问题重要程度：中

修改建议：建议把Trend改成Most Popular，或Cat Stars一类更具有辨认度的标签

2. Activity (猫咪日常记录)



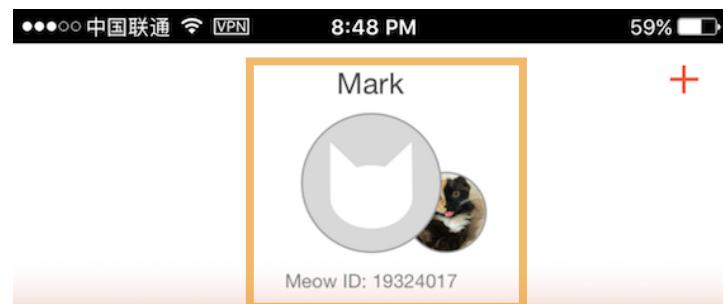
问题：Activity功能不容易被发现

问题分析：根据用户行为和反馈分析，用户通常认为Me界面应该是用来进行帐号、系统设置的，并不清楚Activity在Me界面下面；用户到达Me界面后，先去点击猫咪头像，可能认为猫咪日常记录会在猫咪Profile里面

问题重要程度：低

修改建议：建议把Activity和Following&Trend放在一起，或者在Me界面加入更多Activity的提示信息，如最近发布的照片预览等；可参考微信朋友圈设计

3. Health (猫咪健康数据分析)



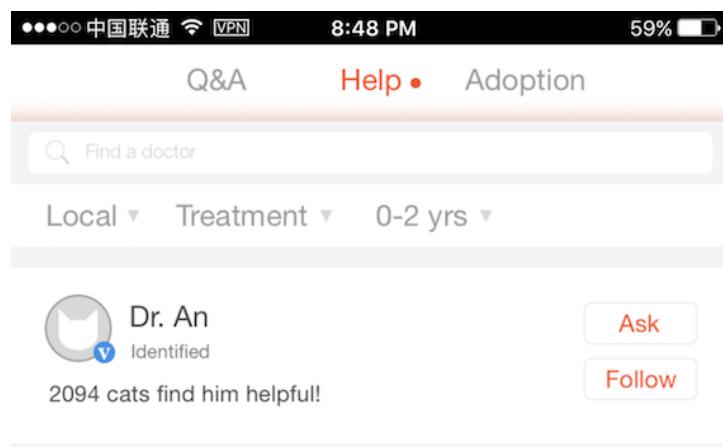
问题：Health功能不容易被发现

问题分析：用户在自由探索阶段十分容易忽略猫咪健康数据分析的功能。而在第二阶段的认知预演过程中，大多数用户在知道该任务之后，首先会想到去查看Me界面，但并不能够轻易发现猫咪头像代表猫咪健康数据分析功能。

问题重要程度：高

修改建议：由于猫咪健康数据分析是用户最需要的功能，也是容易给产品带来后期盈利的功能，建议把猫咪健康数据功能单独拿出，放在用户可以轻易发现、随时可以使用的地方。

4. Help (在线兽医咨询)



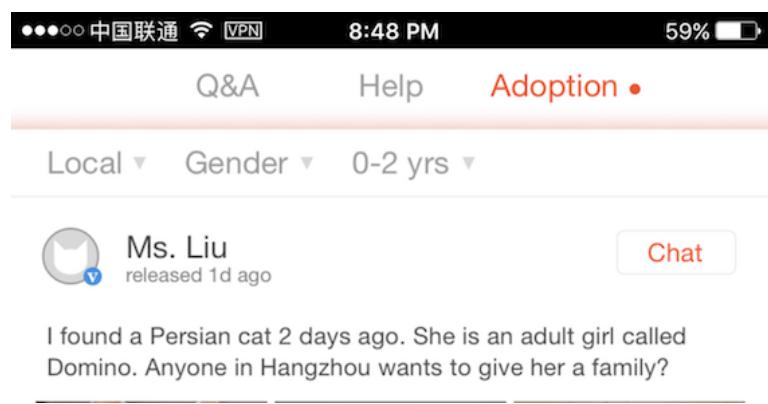
问题：Help功能不容易被发现，用户不理解Help代表兽医咨询

问题分析：用户认为Help不应该放在Forum界面下面

问题重要程度：中

修改建议：建议将Help改成Ask Vet或类似的功能意图明显的标签。可以考虑将兽医咨询从Forum中拿出，与健康数据分析一起组成“健康”功能模块。

5. Adoption (领养代替购买)



问题：Adoption功能不容易被发现

问题重要程度：低

修改建议：建议在用户使用产品初期或使用期间，告知用户产品具有领养代替购买功能，并告知用户可以进行哪些相关操作

六. 附录A – 用户需求调研问卷

关于猫和养猫的小调查

您好，我们是北京大学“用户体验研究进阶”课程的项目小组，我们想了解您关于猫和养猫的相关态度，不管您现在是否在养猫都可以回答，只要您对猫感兴趣。完成这个问卷大概需要1分钟左右的时间，您的回答对我们非常重要，请您务必认真作答。我们承诺，本调查结果仅用于研究，绝不泄露。感谢您的参与。

1. 您的性别： [单选题] [必答题]

- 男 女

2. 您的年龄段： [单选题] [必答题]

- 18岁以下 18~25 26~30 31~40 41~50 51~60
 60以上

3. 您目前是？ [单选题] [必答题]

- 中小学生
 本硕博在读
 上班族
 自由职业
 其他

4. 您现在是否在养猫？ [单选题] [必答题]

- 是
 否

(从第四题开始跳题，此题选择“是”回答5至9题，选择“否”回答10至14题)

5. 请问您养猫多久了 [多选题] [必答题]

- 3个月以内
 3个月~1年
 1~2年
 2年以上

6. 您在养猫的过程中遇到那些困扰？ [多选题] [必答题]

- 不能及时辨别猫咪是否出现不健康症状
 没有时间购买猫粮，猫玩具等
 缺乏获得养猫信息或知识的渠道
 不太了解猫咪的习性，苦恼如何投其所好
 不知何时该为猫咪做卫生护理，如打疫苗、清洁、做绝育等
 其他 _____

7. 您一直以来通过哪些渠道获取养猫知识？ [多选题] [必答题]

- 电视节目
 微博或网络论坛
 宠物相关的app或平台
 与其他养猫人士交流学习

8. 您是否使用过与宠物相关的app或平台？ [单选题] [必答题]

- 是
- 否

9. 您是否渴望通过一个专业平台来获取养猫信息或知识？ [单选题] [必答题]

- 是
- 否

10. 如果条件允许，您是否希望或打算未来养猫？ [单选题] [必答题]

- 有养猫想法
- 不想养猫

11. 您为什么想养猫？ [多选题] [必答题]

- 天生喜欢小动物，喜欢猫
- 希望能够互相陪伴，打发寂寞
- 排解压力和焦虑
- 想为流浪猫提供一个容身之所
- 其他 _____

12. 如果有一个平台发布相关的小猫领养信息，您是否会对其感兴趣并关注？ [单选题] [必答题]

很不感兴趣 1 2 3 4 5 很感兴趣

13. 您是否希望有一个可以浏览网红萌猫照片的平台？ [单选题] [必答题]

很不感兴趣 1 2 3 4 5 很感兴趣

14. 如果有一个平台为您提供猫的相关知识、信息，您是否会对其感兴趣并关注？ [单选题] [必答题]

很不感兴趣 1 2 3 4 5 很感兴趣

15. 如果现在有一个与猫咪相关的app，您希望它具有哪些功能？ [多选题] [必答题]

- 记录猫咪日常生活
- 浏览萌猫图片
- 帮助监控猫咪健康状态
- 宠物用品商城
- 在线咨询专业兽医
- 与其他铲屎官交流沟通
- 伴随萌猫成长（云养猫）
- 领养代替购买
- 其他 _____

问卷链接

<https://sojump.com/m/15542449.aspx>

七. 附录B – 用户测试结果

(一) 被试 1 – 主试：张思雨

1. 用户自由探索任务

用户行为	功能认知
进入Following界面	“好友”功能
进入Trend界面	“朋友圈浏览图片”功能
返回Following界面	被试补充说可以加好友Follow、可以点赞
进入Explore界面	被试没有说出功能
点击“+”	“发布信息”功能
点击store界面	“商城”功能
进入Me界面	
进入Activity界面	“个人发布的图片”
返回Me的主界面	
迟疑了10秒，再次返回Activity界面	
进入记录健康功能的界面	被试说出健康记录功能

用户认知不准确的功能：0

用户遗漏的功能：养猫知识问答，在线兽医咨询，领养代替购买

2. 查询猫咪健康数据任务

用时：4 秒； 点击：2 次

用户行为	停留时长
点击Me	
点击猫咪头像，完成任务	

3. 寻找在线兽医咨询功能任务

用时：53 秒； 点击：12 次

用户行为	停留时长
浏览Explore的Following界面	11'
进入Me界面，进入Activity	11'
进入“+”界面	4'
再次进入Me界面	2'

用户行为	停留时长
回到Explore界面，点击Trend又点击Following	6'
进入Forum界面，停在Q&A界面	14'
进入Help界面	5'
意识到当前页面是兽医咨询，完成任务	

4. 用户评分

流畅度：7； 满意度：8

5. 用户建议

兽医功能的位置 放在forum下面难以找到

(二) 被试 2 – 主试：韩丰蔚

1. 用户自由探索任务

用户行为	功能认知
进入Following界面	看到不同人的猫咪照片，类似于Instagram可以晒猫咪萌照
进入Trend界面	不确定是不是比较有名的猫咪，不确定Following和Trend的区别
进入Forum，浏览Q&A界面	关于猫的知识问答
进入Help界面	不确定这是不是丢了猫咪的人寻求帮助的功能
进入Adoption界面	领养猫咪
点击“+”键	发布个人猫咪照片、视频
点击store界面	猫咪用品商城
进入Me界面，进入My Activity界面	用户之前发过的照片

用户认知不准确的功能：不确定Trend和Following的区别， Help

用户遗漏的功能：猫咪健康数据记录

2. 查询猫咪健康数据任务

用时：9 秒； 点击：3 次

用户行为	停留时长
浏览Following界面	4'
点击进入Me界面	2'

用户行为	停留时长
再次点击Me	3'
点击猫咪头像，完成任务	

3. 用户评分

流畅度：7；满意度：7

4. 用户建议

- Following 和 Trend 的概念不是很清晰
- 一般的Me页面应该是对功能、产品账号的设置，猫咪的健康信息放在Me里面不太好发现
- 作为养猫人士，产品的社交功能不够理想。用户会希望以论坛的形式和小范围的人交流养猫的各方面经验，而不只是像Instagram一样看别人家的猫咪照片然后点赞

(三) 被试 3 – 主试：陈绮薇

1. 用户自由探索任务

用户行为	功能认知
进入Following界面	分享图片
进入Trend界面，返回	认为是与following界面功能相似
进入forum界面中的Q&A界面	可以提问与回答，进行交流
进入forum界面中的Help界面	可以向一些用户请求帮助，并发现这些“用户”是兽医
进入forum界面中的“adoption”界面，返回	有领养的功能
进入store界面	“有线上购物的功能
进入Me界面	可查看个人信息
进入Activity界面，返回	“个人发布的图片”
点击“+”	可以发布消息

用户认知不准确的功能：没有说出trend 与 following 之间的功能差异

用户遗漏的功能：猫咪健康数据分析

2. 寻找在线兽医咨询功能任务

用时：7 秒；点击：3 次

用户行为	停留时长
从Explore页面进入forum界面	2s

用户行为	停留时长
进入Help界面	2s
尝试点击“ask”按钮	3s
完成任务	

3. 用户评分

流畅度：9.5；满意度：8

(四) 被试 4 – 主试：李诺

1. 用户自由探索任务

用户行为	功能认知
进入following界面	可以分享宠物图片，点赞，进行互动
进入forum界面	论坛，分享经验，可以提问回答
点击help	可以求助，采纳意见后可以私聊
点击adoption	求助问答
点击store	商城功能，购买宠物用品
进入Me界面	个人页面
再次进入following界面	
点击trend	创意性拍照
点击“+”	照相，录像，发布信息功能

用户认知不准确的功能：trend, help, adoption

用户遗漏的功能：记录宠物健康数据，my activity未发现

2. 寻找记录猫咪日常任务

用时：6 秒；点击：2 次

用户行为	停留时长
点击forum	2s
点击“+”	2s

3. 寻找在线兽医咨询功能任务

用时：2 秒；点击：2 次

用户行为	停留时长
点击forum	1s
进入Q&A界面	1s

4. 用户评分

流畅度：9； 满意度：9

5. 用户建议

增加小科普常识，为养猫新手提供基本科普常识。

（五）被试 5 – 主试：郭佳诺

1. 用户自由探索任务

用户行为	功能认知
进入following界面	
进入forum界面	
回到following	
再次进入forum界面	
点击“+”	发布信息，可以拍照，发视频
进入Me界面	
点击My activity	
回到trend界面	热门，精选

用户认知不准确的功能：0

用户遗漏的功能：领养，咨询兽医，健康数据记录

2. 寻找猫咪健康数据任务

用时：27 秒； 点击：4 次

用户行为	停留时长
进入Me界面	10s
点击my activity	4s
点击猫咪头像进入健康界面	13s

3. 寻找猫咪日常记录任务

用时：10秒；点击：4次

用户行为	停留时长
进入Me界面	5s
点击右上角“+”	1s
点击下方“+”	4s

4. 用户评分

流畅度：8；满意度：7

5. 用户建议

猫咪健康数据界面难找

(六) 被试 6 – 主试：张书豪

1. 用户自由探索任务

用户行为	功能认知
进入Following界面	浏览页面
进入Trend界面	浏览页面
进入forum/Q&A界面	购物页面
进入help界面	求助
进入adoption	领养界面，聊天功能
点击+	添加信息
点击store	买东西
进入me界面	填信息的界面

用户认知不准确的功能：查看关注的猫咪动态，浏览猫咪照片添加关注，发布猫咪动态，养猫知识问答，兽医咨询

用户遗漏的功能：猫咪日常记录，猫咪健康数据分析

2. 查询猫咪健康数据任务

用时：37秒；点击：7次

用户行为	停留时长
浏览following界面	9'
点击进入trend	5'

用户行为	停留时长
点击进入forum/Q&A界面	3'
点击进入help界面	2'
点击进入adoption界面	2'
点击进入explore界面	5'
点击进入Me界面(然后点击未开发的按钮多次)	10'
点击猫头像	1'

3. 寻找在线兽医咨询功能任务

用时：9 秒；点击：4 次

用户行为	停留时长
浏览Explore的Following界面	5'
点击forum/Q&A界面	2'
点击Adoption界面	1'
点击help (并未意识到已经找到)	1'

4. 寻找猫咪日常记录页面任务

用时：12.5 秒；点击：4 次

用户行为	停留时长
点击进入Q&A界面 (误认为就是任务界面)	10'
点击进入explore界面	0.5'
点击进入Me界面	1'
点击My activity (任务完成)	1'

5. 寻找领养猫咪页面任务

用时：5.5 秒；点击：3 次

用户行为	停留时长
点击进入explore界面	4'
点击进入forum界面	0.5'
点击adoption	1'

6. 用户评分

流畅度：8；满意度：8.5

7. 用户建议

修复bug，制作中文版

(七) 被试 7 – 主试：吴仲达

1. 用户自由探索任务

用户行为	功能认知
进入explore的Following界面	分享图片
点击评论键	想要评论
点击三点省略号	更多功能
进入forum界面中的Q&A界面	无反应
进入forum界面中的Help界面	帮助
进入forum界面中的“adoption”界面	猫咪的图片集
进入store界面	卖猫的
进入Me界面	看个人信息

用户认知不准确的功能：Help看成是系统帮助；store认为是卖猫的；adoption以为是猫的图片集

用户遗漏的功能：trend功能项；“+”项；Activity界面；记录健康功能的界面；

2. 查询猫咪健康数据任务

用时：48 秒；点击：16 次

用户行为	停留时长
点击Me	
点击my activity	
点击message	
点击collection	
点击wallet	
点击settings	
点击forum	
任务失败，中止操作	

3. 寻找在线兽医咨询功能任务

用时：38 秒；点击：20 次

用户行为	停留时长
进入explore的following界面	10s
点击trend	9s
点击follow	7s
进入forum的Q&A界面	10s
点击进入help界面，点击ask，任务完成	12s

4. 寻找猫咪日常记录页面任务

用时：52 秒；点击：13 次

用户行为	停留时长
浏览Explore的Following界面	15s
进入Me界面，点击猫的头像	20s
点击Activity，任务完成	17s

5. 寻找领养猫咪页面任务

用时：5 秒；点击：4 次

用户行为	停留时长
点击进入forum的Q@A界面	3s
点击adoption界面	2s

6. 用户评分

流畅度：10；满意度：9

7. 用户建议

加入GPS猫咪定位功能，方便实时监控猫咪位置；trend键容易被忽略；Help含义不清晰