



游戏用户研究方法

游戏用户体验研究中心



课程目标

- 1、知道游戏用户研究是什么？
- 2、常用的方法有哪些？
- 3、方法的一般使用场景是什么？
- 4、形成初步的用研思维。



目 录

1

▶ 游戏用户研究方法概述

游戏用户研究研究的是什么?
用什么方法来进行研究?

2

▶ 游戏各开发阶段用研业务

在不同开发阶段有什么侧重点?
各种方法怎样应用到实际业务中?

3

▶ 其它实际案例介绍

一些有趣的栗子~



游戏用户研究方法概述



用户研究是什么？

产品



用户

发现十一：小程序助力品牌商

面对移动互联网流量红利的增长乏力，如女性服装个性化、社交裂变和流量矩阵的特征，让越来越多的品牌商选择小程序这个渠道，对老品牌商而言，小程序提供新的发展机遇；对新品牌商而言，小程序成为助力其崛起的利器。



市场



用户研究是什么？



洞察玩家需求、打磨游戏体验、关注市场变迁



常用的用户研究方法

维度1，研究手段：定性 vs. 定量

深度访谈

体验日志

概念测试

问卷调查

后台数据分析

定性

混合

定量



常用的用户研究方法

维度2，数据来源：态度 vs. 行为

深度访谈

问卷调查

现场研究

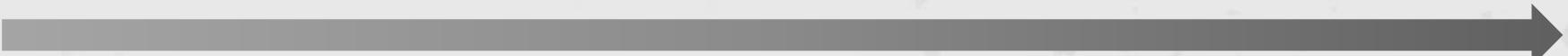
可用性测试

眼动测试

态度

混合

行为



常用的用户研究方法

维度3，使用情景：非使用场景 vs. 自然使用场景

问卷调查

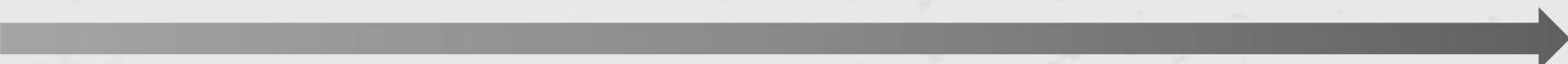
可用性测试

后台数据分析

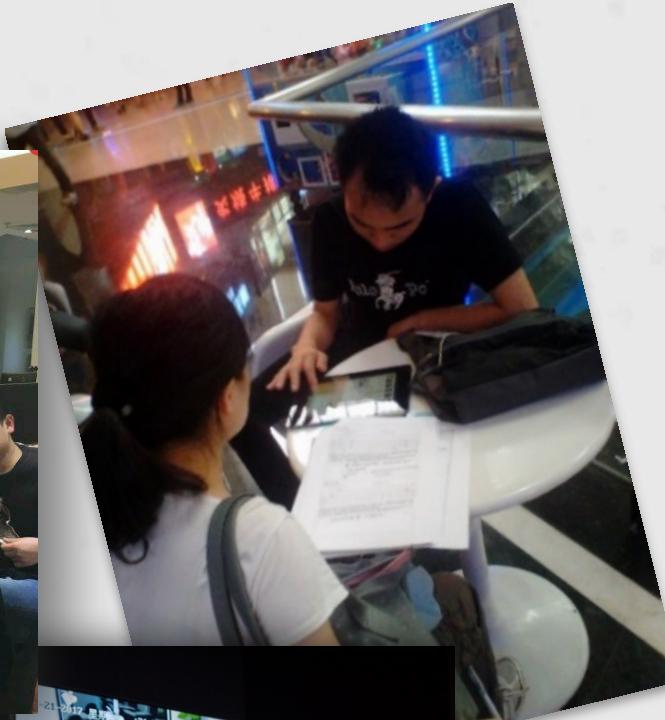
非使用

剧本任务

自然使用



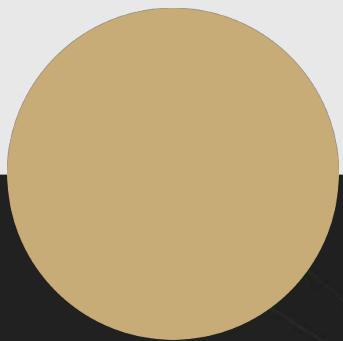
常用的用户研究方法



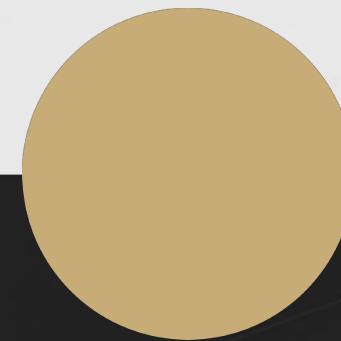
游戏各开发阶段用研业务



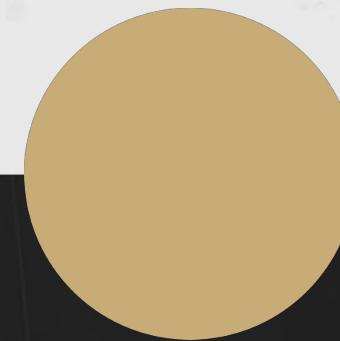
目录



立项阶段



发展阶段



测试运营



立项阶段-举例

卡牌手游市场?

已经有一个表现很好的竞品了，我们还有什么优势?

游戏：代号E，二次元西游题材卡牌

二次元玩家有什么特点?

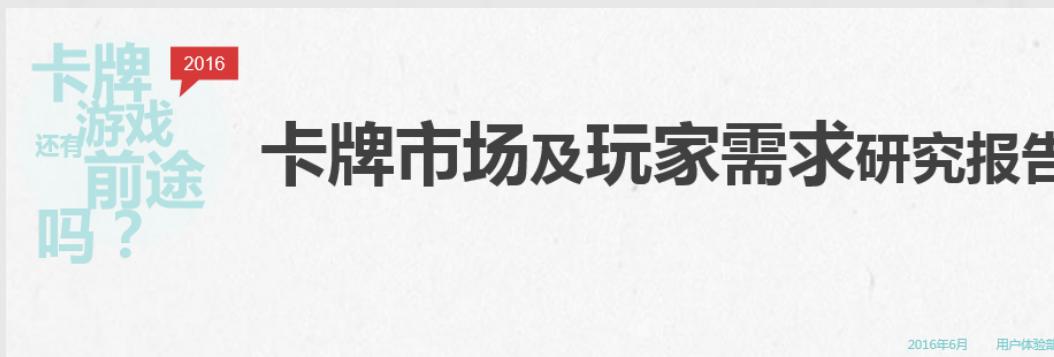
二次元玩家会不会喜欢这样的类型?



接触玩家、了解玩家、成为玩家

立项阶段

目标玩家以及市场分析是这一阶段最主要回答的问题



目标玩家调研

二次元？



接触玩家：问卷、访谈是好帮手

问卷：高效、样本量大、对研究者参与程度要求相对较低

访谈：深入、具体，信息量大，但对研究者、用户的要求相对较高



问卷调研

想知道什么，问不就是了？

“您认为调借周末形成的7天长假应不应该保留？”

- a. 应该
- b. 不应该

6. 您一般在何种情况下会对进行一周内超过1000元的充值？

- 答复： 完全根据自己需求
 会受活动的影响，如果有优惠活动更愿意消费
 基本只在有大型主题活动开放时才会充值
 其他，请详细说明： _____



问卷调研的陷阱

很多人觉得二次元就意味着

“宅、基、腐”，你觉得你在
多大程度上属于二次元群体呢

官方媒体及其微博转
发

二次元群体并没有想
象中的多

设计

投放

分析



访谈调研

访谈在一定程度上可以理解为**可以和调研对象互动的问卷调研**

问卷设计

在刚才体验这款游戏的过程中，您对游戏策略性的感受是？

在刚才的战斗过程中，您使用XXXX操作的频率如何？

您觉得XXXX操作的作用有多大？



访谈提纲

可以具体说一下你觉得游戏策略体现在哪些方面吗？如果想要胜利你会更在意什么地方？

您在什么情况下会考虑XXXX操作？目的是什么呢？

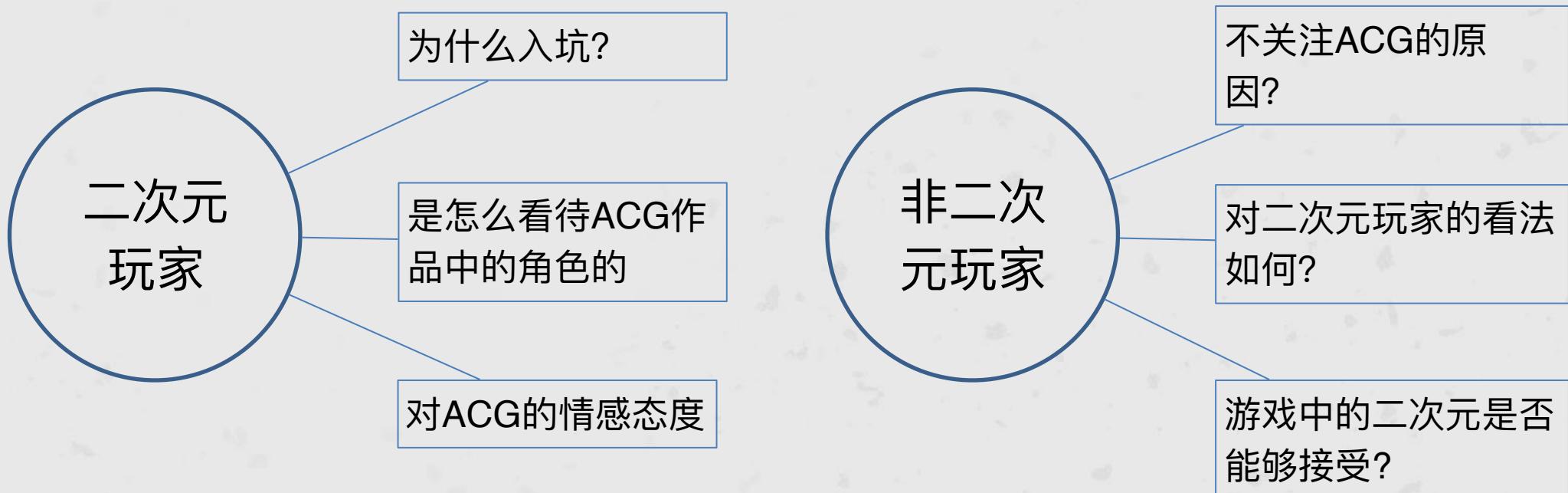
作用大的原因是什么？不大的原因又是什么？



访谈调研的优势

访谈与问卷相比的优势还体现在灵活性上，针对不同类型的用户，可以有所侧重

继续以二次元玩家特征研究为例：



了解玩家：用“专业”的方式描绘玩家
成为玩家：更好地接触、了解玩家



游戏市场调研



游戏市场调研

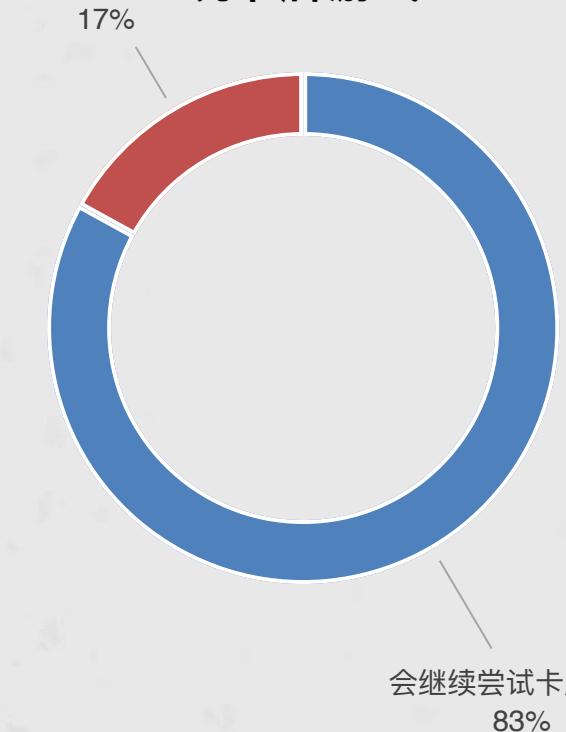
学生

奶爸

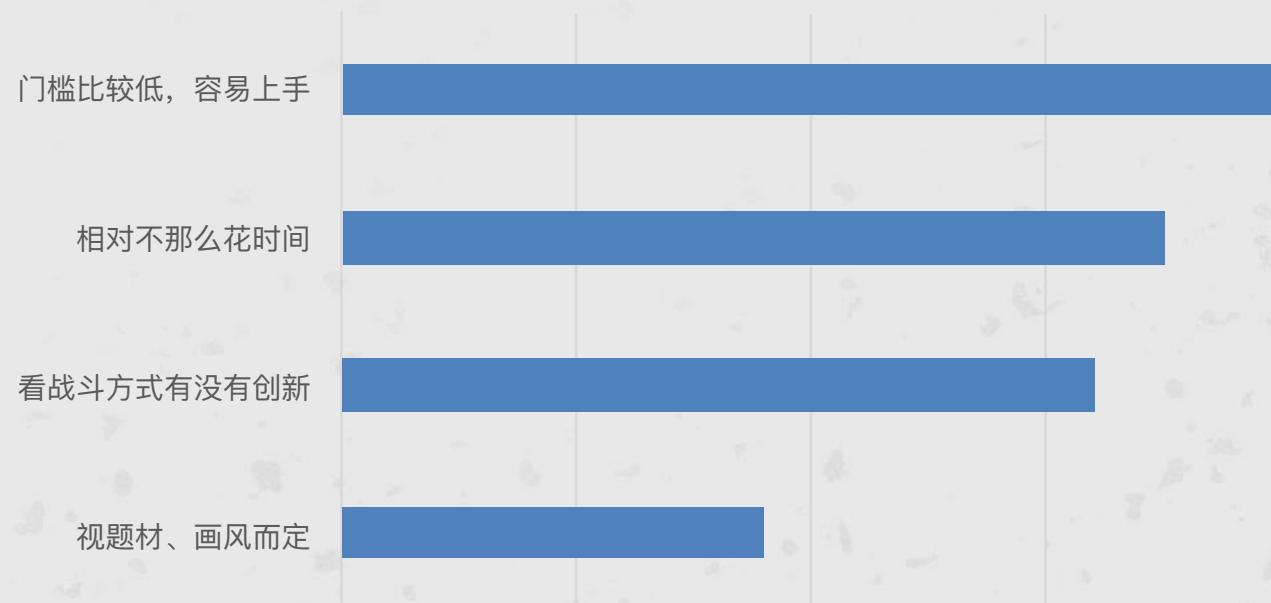


游戏市场调研

卡牌玩家是否愿意继续
玩卡牌游戏



非卡牌玩家愿意尝试卡牌游戏的原因



游戏市场调研

策略

收集

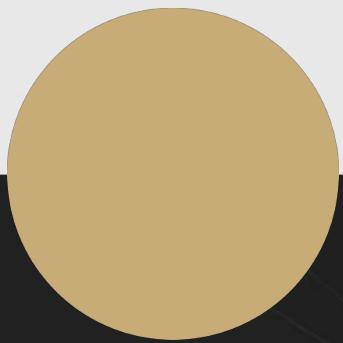
养成



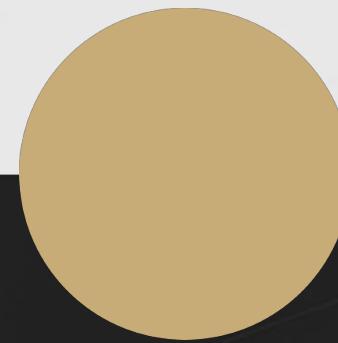
游戏市场调研



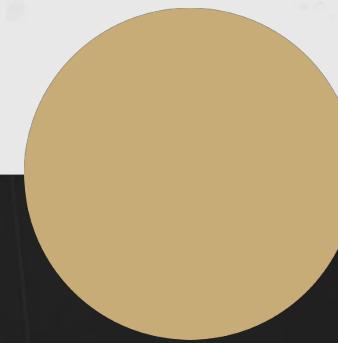
目录



立项阶段



开发阶段



测试运营



达到的目的

立项期

- 给谁做?
- 玩什么?

开发期

- 怎么做?
- 玩得更好



回忆杀

简单回忆下，大家第一天进入一款游戏时会接触到哪些内容？
(可以以自己最喜欢的游戏为例)



以RPG游戏为例

美术

感受游戏画面、人物造型，是不是自己的菜？

战斗体验

副本战斗如何？爽不爽？有没有策略性？

其他体验

配乐音效是否舒服，运行是否流畅？

新手引导

养成操作习惯，能不能很快上手？

耐玩性

探索游戏核心乐趣，是不是值得玩下去？

.....



战斗体验的常见槽点

“打击感不够好”

“操作手感不好”

“玩起来挺累的”

“操作太无脑了”

“玩久了有点眼花”

“信息太多，顾不过来”



这要怎么改？

以一个槽点为例

“玩起来挺累的”



控件布局

- ◆ “玩起来挺累的”
——“需要不停地关注按钮的位置”

✓ 分析点：

- 按钮的位置
- 按钮的尺寸
- 按钮的操作方式
- 图标的传达



操作负荷

◆ “玩起来挺累的”

——操作频率高， 负荷大：“一直按一直按”

✓ 分析点：单位时间段内（例如一局）

- 单位时间内的操作次数
- 各类型操作的次数
- 操作范围（热力图）



操作反应

◆ “玩起来挺累的”

——“按下去感觉没反应还会多按几下”

✓ 分析点：

- 服务器同步问题
- 性能消耗过载
- 帧率异常波动
- 动作的帧数（重复帧过多）



改进点

- ✓ 放大按钮尺寸，缩短连续按键距离
- ✓ 降低操作负荷
- ✓ 提升操作反馈敏感度



用户测试



生理指标（心率、脑电、眼动）

绕过报告偏差

数据可量化

不受观察者影响

实时不打断



拆解分析



玩家评语：

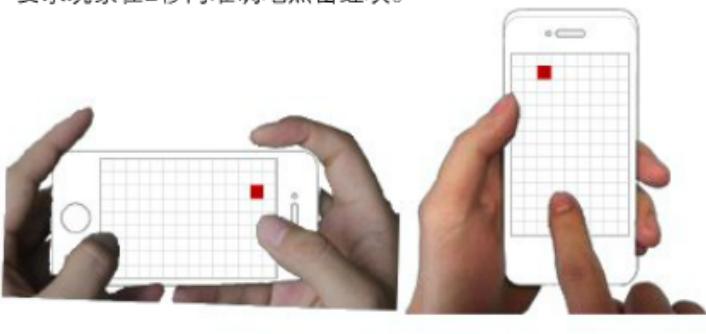
那个转身很难接受，别扭，眼花，像动作突然快进了一样。



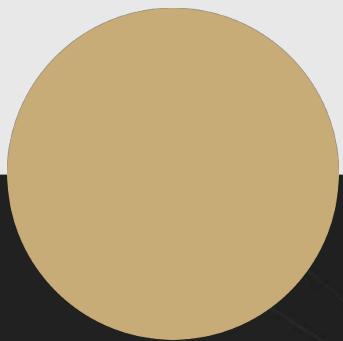
原型测试

按钮的位置和大小对点击准确性的影响

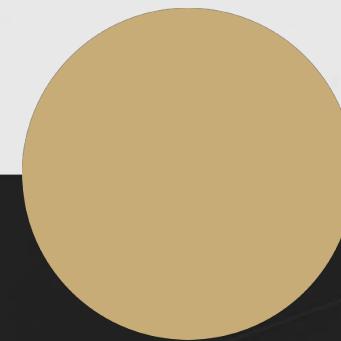
将手机屏幕划分成若干个小矩形，其中随机一个矩形变成红色，
要求玩家在2秒内准确地点击红块。



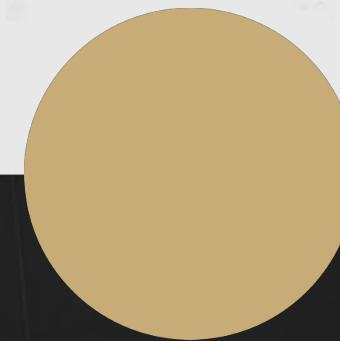
目录



立项阶段



发展阶段



测试运营



玩家从假设变成了现实

真实的、一定规
模的玩家



运营日志
舆论



流失留存
消费行为
经济系统
玩法参与
社交现状



数据与指标

长期、可持续性的研究玩家行为



个性化推荐



这么多.....选哪个?

这么多式神/御魂，我该养什么?

这么多礼包，我该买什么?

需要建议



我需要....怎么没有?

商店售卖的礼包虽然大众化，但我不需

要，我缺黑蛋啊

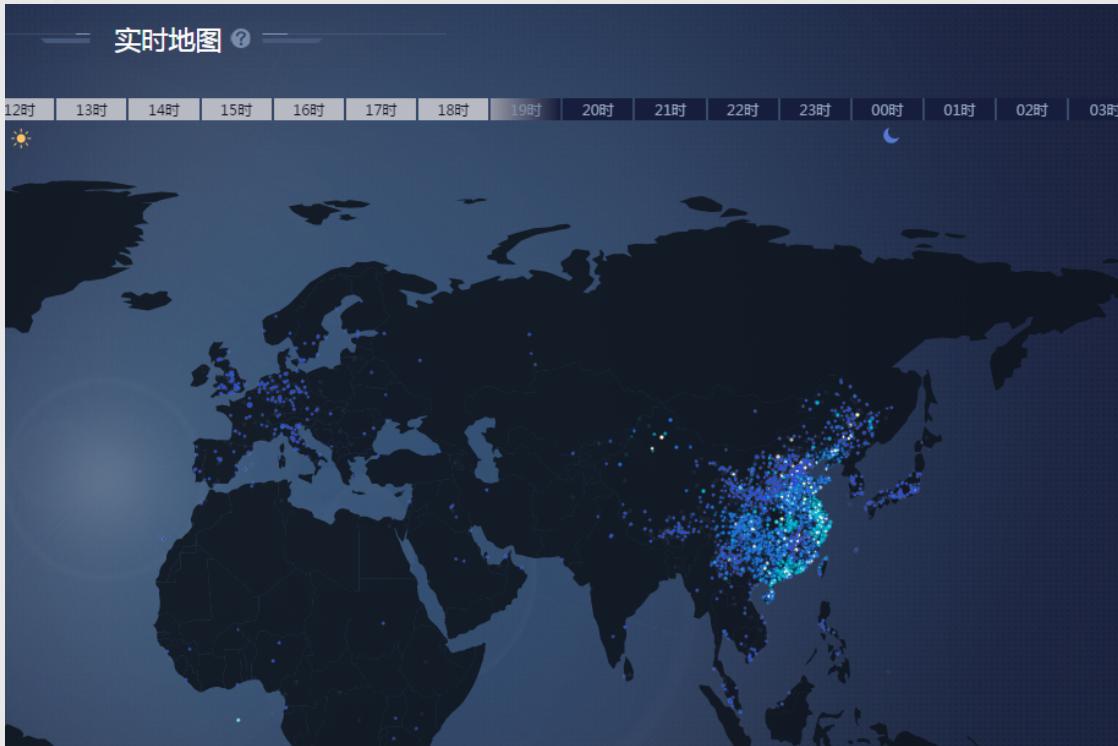
寂寞，怎样才能找到更可能和我一起

玩的玩家?

需要更多选项



数据可视化



有趣的例子



一个栗子

什么时候大家会想在游戏中买买买？

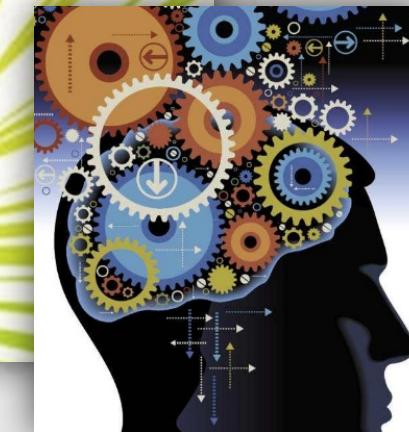


写在最后



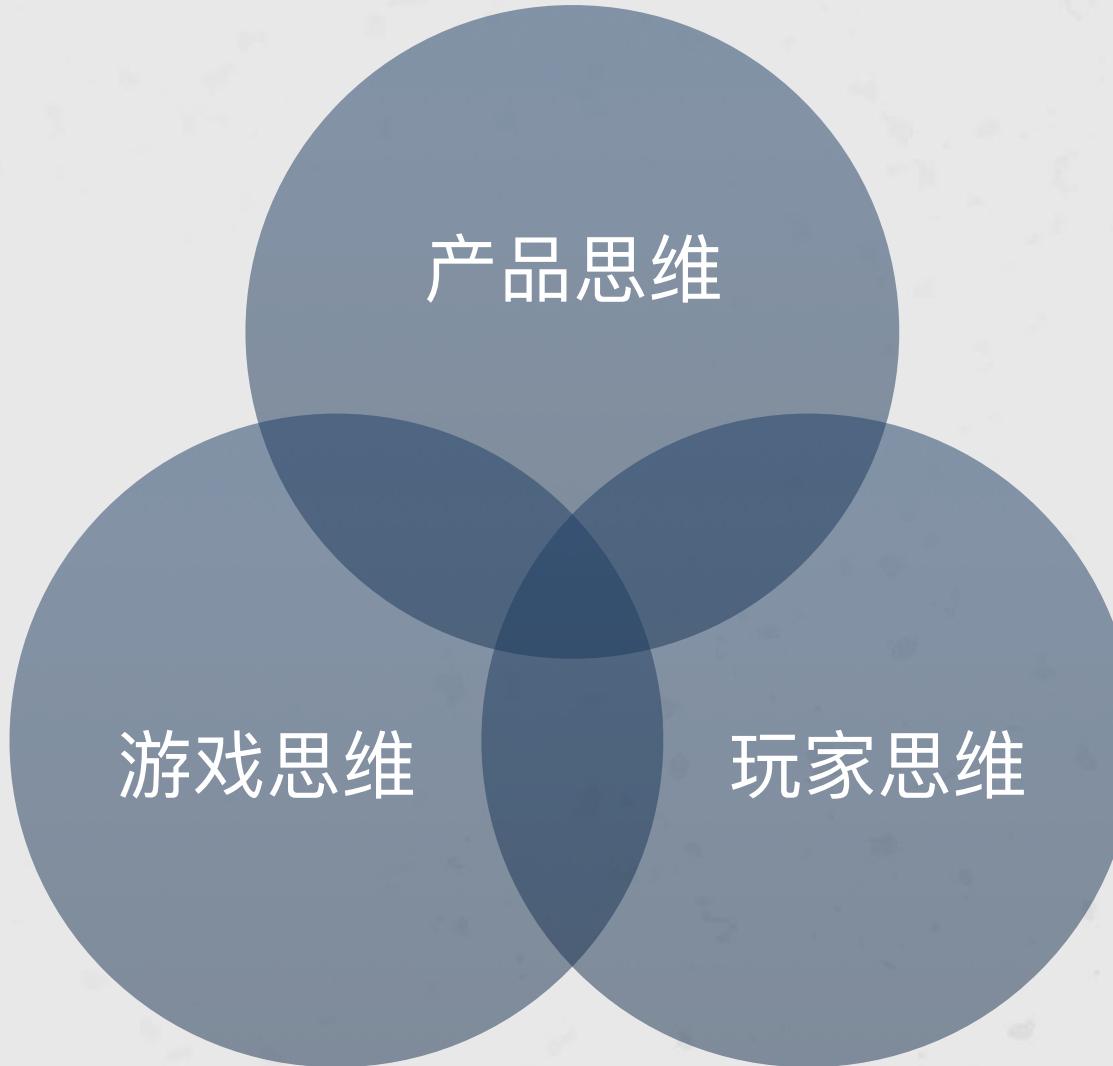
方法会不断迭代，态度和思维却是自己独有的

态度

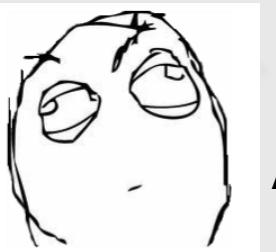


思维

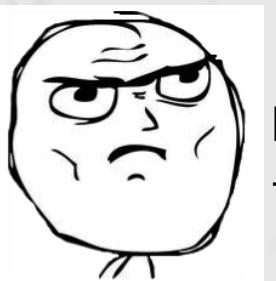
思考维度



玩家思维

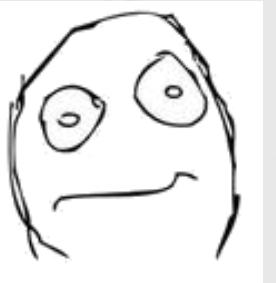


A: 我觉得这个游戏有点卡....



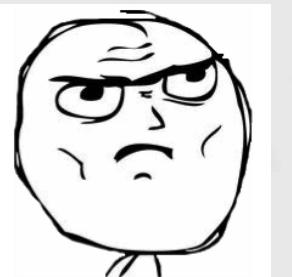
B: 有多少人反馈? 一大堆问题要改, 再说吧

产品思维



A: 界面问题很多啊, balabala

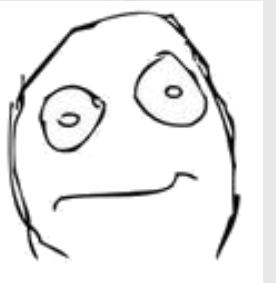
知其然



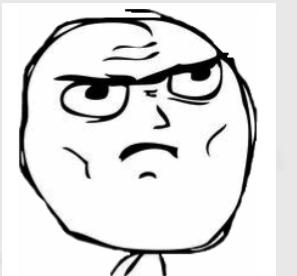
B: 我们刚刚迭代了一版, 为何不早点说

知其所以然

游戏思维



A: 玩家反馈这个副本太难了



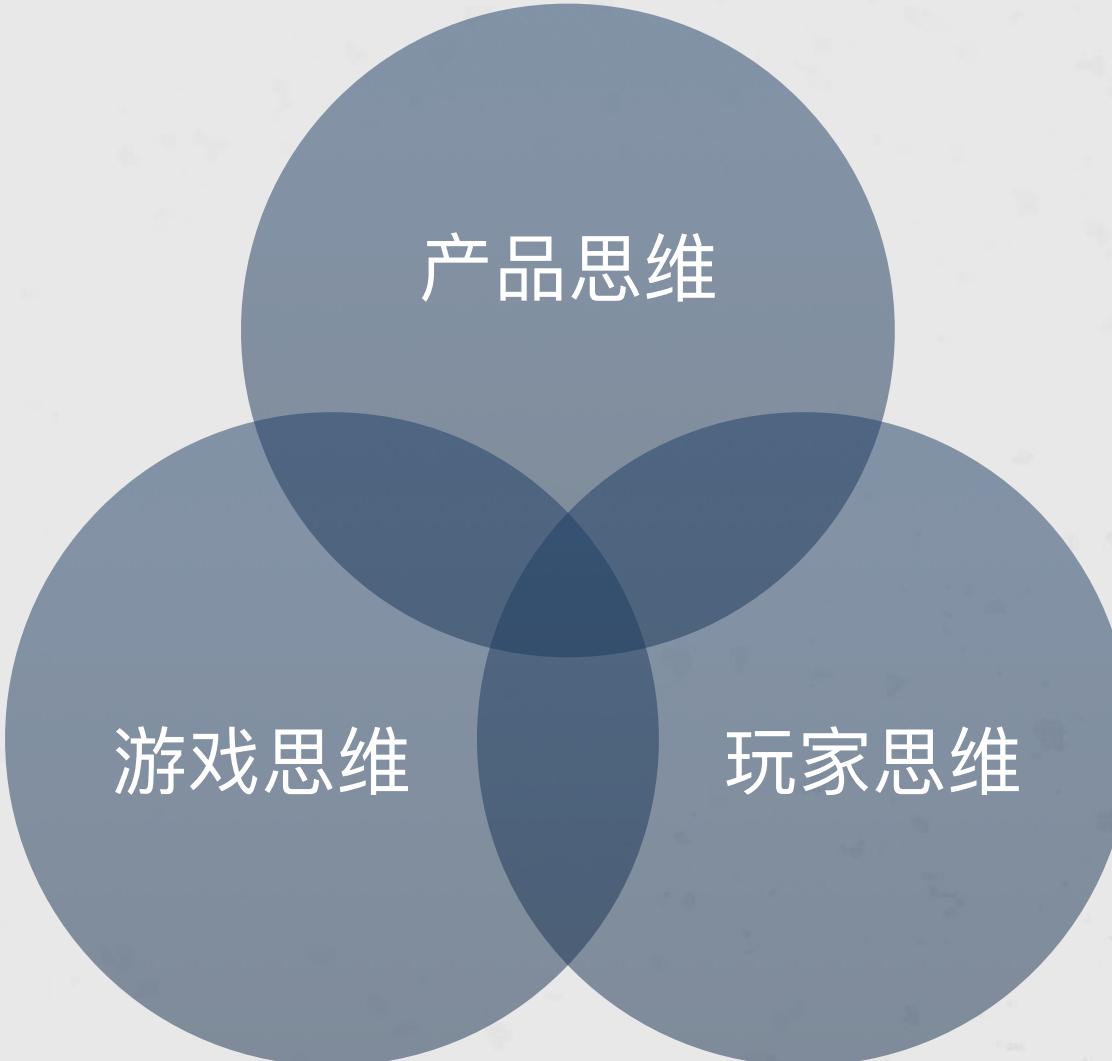
B: 我战力比他低都能过，职业搭配不对吧

爱游戏

懂游戏



思考维度



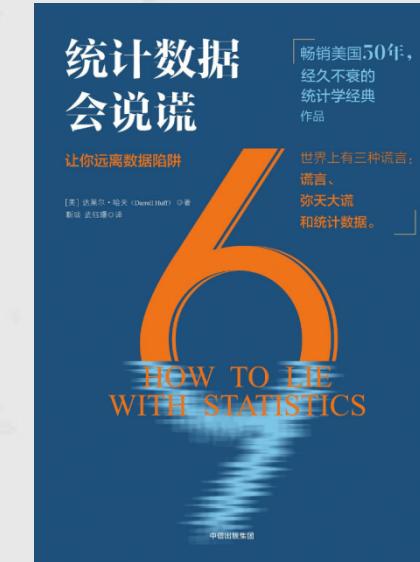
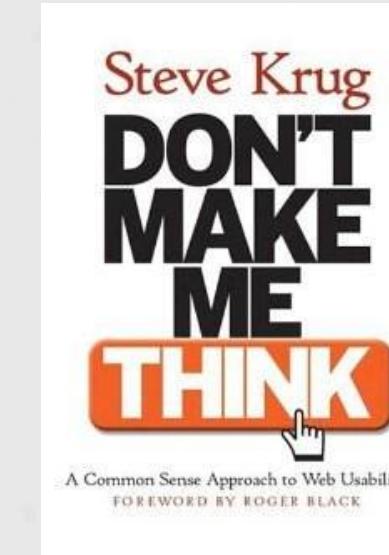
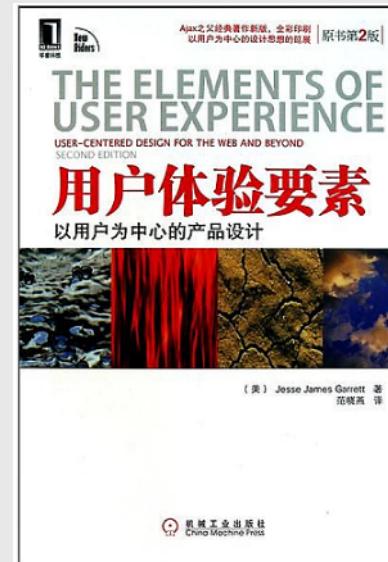
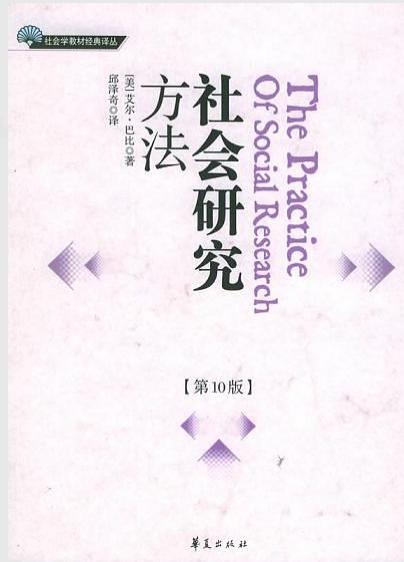
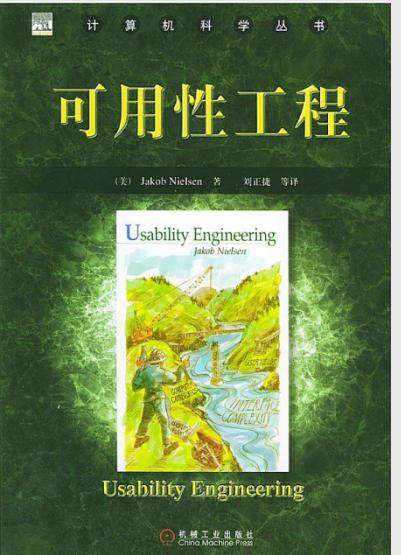
白天冲级，晚上去挖矿蹲点爆装备

战士前期怎么加点

叔叔玩的游戏，第一款网游的情怀



参考书单



Q&A



The end is the beginning.^_^.
—

