

# 京东学生特权体验反馈表

性别：男	年级：大三	京东用户	认证成功
产 品 反 馈	<p>1. 调研时间：2016 年 5 月 25 日</p> <p>2. 调研方法：定性研究，个人深度访谈（半控制性访谈）</p> <p>3. 调研方式：24 日晚提前约好，让用户自己注册激活京东白条权限。用户对使用过程进行陈述。</p> <p>4. 体验载体：PC 端操作</p> <p>5. 激活方式：选择线下认证</p> <p>6. 体验环境：PC 端进入校园白条页面 <a href="https://baitiao.jd.com/stu/home">https://baitiao.jd.com/stu/home</a></p> <p>7. 体验反馈：（注：所有反馈都是根据在调研的过程中，整理用户的原话，以下四位同）</p> <p>7.1. 产品知名度：很久以前知道京东白条这种产品，但是因为习惯于用支付宝，所以就没有想着去开通京东校园白条。并不知道京东有，信用评级的标准，也不明白开通资格的审查标准是什么，未收到过开通的邀请。</p> <p>7.2. 产品理念：通过访谈的过程中，用户知道京东校园白条是一款先消费后付款的产品，能够较大额度的预支；但是基于该用户每月的生活费是 1000 元，不开通的核心因素——没有可保证的偿还能力，在京东上购物并不多，不知道白条除了可以后付款外，还有很多针对学生的优惠。说明，校园白条在学生中的理念并不深入，这跟运营有关，也跟京东商城的市场和运营有关。</p> <p>7.3. 激活过程的体验：总的感觉，过程比较流畅，需要填写的信息较少，2 分钟就认证成功。采用的是线下认证，决策因素——认证点就在校内图书馆，上课顺便过去认证；线下认证额度会大一些（其实差不多，都是 3000 元）；安全因素，觉得涉及私人信息；问题，线下认证的地址写的不清楚，找不到具体的地方；过去了，第一次人不在，建议，写清楚地址，能够线上预约一个认证时间（例如领快递，会明确告诉，几点去领）。激活前填写的信息，还可以尽可能的少，只要手机号，姓名，身份证号，必要的邀请码。</p> <p>7.4. 体验和管理京东白条：登陆 pc 端，习惯于登陆京东首页，但是要找到自己的白条，感觉过程太复杂，我是学生，希望看到的功能尽量有针对性。因为大学生强烈需要大资金购买的就是 3C 产品，手机，电脑，相机等，内容比较满意；商品分类楼层中间希望有明显的间隔线，商品展示区希望写上价格。抢购的商品太少。希望有活动的提醒，手机提醒，如果需要的话。可以领取很多优惠，但是觉得优惠限制条件太多，并不实惠。信用评价，没有建立系统的信息中心，看不到具体的信用评级信息。</p> <p>7.5. 支付流程体验：比较流畅，符合用户习惯，而且系统可以记住用户支付方式喜好，可以选择的支付方式多样。支付的信息完整，也有短信通知，安全有保障。</p> <p>7.6. 白条还款：对还款信息标注的很明显，知道自己的资金流动情况，但是希望，在还款的时候，默认选择的是自动还款，也希望，提前一天或者 2 天，通知用户。</p> <p>7.7. 客户端的选择：目前并打算，使用白条客户端或者京东金融客户端，因为使用频率比较低，一般情况下我不使用，占手机内存，核心问题——大学生缺乏财富管理意识，虽然京东金融提供了金融一站式解决方案，但是并没有侧重于培养大学生的理财意识，还有一方面，客户端没有粘性，可以考虑代替学生，管理生活费，管理闲置财富，管理大学生和父母，大学生之间的财富流通。也可以考虑加入一些社交元素，增强客户端的社交能力；同时也增加使用场景。</p>		

性别：男	年级：大一	京东用户	认证成功
产 品 反 馈	<p>1. 调研时间：2016 年 5 月 26 日</p> <p>2. 调研方法：定量研究，电话访谈（5 月 25 日，早上邀约，该用户使用京东白条）</p> <p>3. 调研方式：因为用户是大一新生，没有电脑，对电商购物并不是十分了解，所有指导性调研。</p> <p>4. 体验载体：京东白条客户端操作</p> <p>5. 激活方式：选择线上认证</p> <p>6. 体验环境：从豌豆荚应用商店下载白条 1.0.0 版本</p> <p>7. 体验反馈：（注：所有反馈都是根据在调研的过程中，整理用户的原话，因为电话访谈，我提的问题尽量短，只提及到使用的几个重点）</p> <p>7.1. 用户——对京东校园白条的了解程度：完全不了解，因为自己学工科，不是很关注经济方面的信息。并不知道京东校园白条能够做些什么事情。经过引导，花了一天多的时间，试用了白条。</p> <p>7.2. 需求——希望白条可以解决什么问题：目前想买一台电脑，因为学校大二开始可以使用电脑，但是钱不够，也想换一部手机；还有大二要上体育选修课，希望能够提前买到自己喜欢的体育用品。我所在的社团，想购置一批社团用品，我是社团管理财务的，但是经费目前不够，我们班上也有这样的需要。另外，女朋友马上过生日了，我这个月的生活费不够，希望能先买，下个月生活费到了，再还上……（校园电商购物市场的需求很大，场景多样，了解学生的需求，真正去满足他们的需要，构建他们需要的使用场景支持）</p> <p>7.3. 市场——你目前使用了理财产品或者支付工具：会使用支付宝，方便，安全；如果京东校园白条只针对校园用户，会尝试使用的。</p> <p>7.4. 产品设计——激活过程的体验：使用线上的认证方式，客服的速度还是比较快的，操作很简单，但是在身份证拍照时，开始并不知道如何拍，重复了好几次，不过很快解决了。这个激活体验很爽，感觉瞬间变成有钱人了。（在流程上，体验比较好，但是也希望体用根据信息评价数据，一键开通，不需要身份证照片认证，减少一个步骤，体验会更好，当然这个建议的前提是风险可控）</p> <p>7.5. 产品设计——体验和管理京东白条：白条这个客户端做的很简洁，但是很久没有版本更新，不知道为什么。功能设计上，很精简，可以一眼看到重点。但是还是希望能做出个人的设置中心，功能智能针对校园学生用户，希望增加搜索功能；内容上，希望能进行明确分类，便于用户找到自己想要的产品。希望增加购物方面的资讯，理财方面的信息，客户端里只有我一个人，缺乏交流。</p> <p>7.6. 支付流程体验：手机端的页面接通的是触屏版的京东页面，浏览体验上一般。但在支付速度上还是很不错的，简单快捷。支付后，会有清晰的账单和短信通知。</p> <p>7.7. 客户端的选择：白条客户端还是刚开始，需要继续改进，下次想试试京东金融客户端或者直接在京东商城客户端使用。</p> <p>7.8. 物流：可以选择京东派物流，还能免运费，京东派就在我们宿舍门口。特别的方便，这点比过很多的电商网站。</p> <p>7.9. 宣传：感觉还是很不错的，可以有钱花，而且学生的生活费也是固定的，可以定期还款。会给周围的同学宣传，晚上就给室友普及。（做出口碑很重要）</p>		

性别：女	年级：研一	京东用户	认证成功
产 品 反 馈	<p>1. 调研时间：2016 年 5 月 26 日</p> <p>2. 调研方法：定量研究，观察法（5 月 26 下午，去了我自己学校的校园线下认证处，观察交谈）</p> <p>3. 调研方式：因为用户我不认识，也没有事前了解沟通，所以问题有限，大多是推断和观察</p> <p>4. 激活方式：线下认证</p> <p>5. 体验反馈：（注：根据用户在认证现场的反馈，整理和推测）</p> <p>5.1. 产品——了解程度：该用户是在京东购物的时候，支付时看到校园白条推广，比较有兴趣，加上平时网购比较多，就申请了线上认证。</p> <p>5.2. 使用京东校园白条的决策影响因素：是否有京东商城购物需求，生活费金额，对京东商城的使用程度，还款意愿，是否有能力还钱，违约承担的风险程度，白条申请流程难度等等。这些都有学生提到。（<b>关键点上，要给用户一个激励措施，极体验，用户决策使用的成功率会大大加强</b>）</p> <p>5.2. 激活方式的选择：线下认证感觉安全可靠，也很方便。毕竟身份证信息是个人隐私信息。（<b>要在安全上，给学生一种十分可靠的体验，从产品流程上，细节上，人员素质上都要有保障</b>）</p> <p>5.3. 激活过程的体验：线下激活，只要在手机端或者 pc 端填写信息，就可以来学校这里激活，还是很方便的。但是有时候，来了，人不在，期望有预约的功能。不过，线下激活，可以得到咨询解答，但是服务质量不是很高。（<b>需要加强校园认证人员的专业培训，能够正确传达校园白条的使命和理念，流程，功能等等</b>）</p> <p>5.4. 有了校园白条会干什么：首先会考虑买一些非常贵的产品，比如流行的手机，不是大一新生，不会考虑电脑。但是女生会考虑买一些平时买不起的化妆品，包包，衣服，甚至想用白条去旅行，住酒店。希望这些都能在校园白条上实现。（<b>需求是巨大的，关键在于如何能做专业的学生市场</b>）</p> <p>5.6. 白条还款调查：如果使用了白条，我会及时还款。<b>主要考虑到以下两个因素</b>，一方面，生活是稳定的，我会及时还款，即使还不了，也会借钱还。另一方面，如何违约，承担的代价太大，人际关系成本受损，个人以后的信用档案受损，影响以后的生活。</p> <p>5.7. 客户端的选择：如果选择客户端，还是挺愿意下载一个，但是希望能够<b>管理自己的生活费，可以获得增值等等</b>，要不然，不会考虑经常使用。当然最重要的是<b>能够实现朋友间，同学间，家人之间，财富流通</b>。</p>		

性别：男	年级：大三	京东用户	未认证成功
产品反馈	<p>1.调研时间：2016 年 5 月 27 日</p> <p>2.调研方法：定性研究，焦点小组座谈（5 月 26 邀约，27 日上午座谈 20 分钟）</p> <p>3.调研方式：为了获得普遍的意见，我邀请了我自己学校的同一个宿舍的同学试用，然后访谈。</p> <p>4.体验载体：京东金融客户端操作</p> <p>5.激活方式：两名线上认证和两名线下认证</p> <p>6.体验环境：Android 3.7.1 版本</p> <p>7.体验反馈：（注：该反馈是结合了五名同学的结果，主要的是选择了一名未认证成功同学的体验进行反馈输出。不成功原因是多次重复操作，可能跟信用有关。）</p> <p>7.1.产品定位：五人中，只有 1 人知道京东校园白条，五人没有使用过校园白条。但是大家对京东派相对来说熟悉一些。大家都会将京东校园白条和蚂蚁花呗做对比，对校园白条的借贷功能，还是相当的认可，但是希望不只是在京东上购物才能用。（说明校园白条应该有核心的功能突出，区别于其他校园理财产品，同时在未来能够与更多的平台合作，当然，现在已经做了很多。）</p> <p>7.2.消费和还款：在这五位同学都试用之后，我对他们消费的意愿和还款意愿做了调研访谈，大家一致的表示，如何真的花了校园白条的额度，一定会还钱。其有两个共同因素，害怕自己成为不良信用者，欠债心里有不安感，有负担。但是花费的时候，会谨慎，不会乱花。（一方面，校园白条，可以规范违约处罚，宣传到位；另一方面，可以用运营技巧刺激学生潜在的冲动消费。各种场景消费。）</p> <p>7.3.激活过程的体验：五人中，其中使用了客户端的 3 人，有两人，仍然习惯于使用 PC 端。2 人，采用线下激活，3 人采用线上激活。经过对比他们的反馈。总结出线上线下认证的不同：线上认证速度会更快些，但是操作起来，有点缺乏真实的指导，也有可能，需要等很久；线下认证，在校内，相对来说，还是不错的，但是有时候去了没有人，不能提前预约，而且服务人员也怎么热情，体验一般。但是由于重复操作，或者信用不够，操作不能成功，对于重复操作未激活的，希望能够提供人工咨询，根据具体情况，给出解决方案。</p> <p>7.4.体验和管理京东白条：有 3 人，成功激活，并尝试使用了京东金融客户端，但是共同的反应是，不需要的功能太多，对于学生用户来说，只想看到更多与校园有关的功能和干货。希望可以根据学生身份，智能推荐适合学生的功能和内容。最大的期望是，除了买东西用一下，还希望，能够在同学之间进行财富流通，甚至有好友功能（社交）。如果，有管理自己生活费功能，也可以增值，支付方便的话，会考虑继续使用。</p> <p>7.5.支付流程体验：有 1 人，尝试在京东上购买了商品，支付流程还是比较简单，可以选择的方式多样，但是提了一个建议是，希望能够根据之前的信息直接生成付款订单，如果察觉信息不对，再回去修改。这样对于购买过的客户，流程更简单，支付速度会更快。</p> <p>7.7.客户端的选择：手机上同类客户端比较多，难以选择，不希望同时安装多个相同功能的客户端。这也反映了用户在产品选择上，总是希望产品能让那个生活变得更加简单。所以产品在优化迭代的时候，一方面要增加功能，另一方还要考虑要做出特色功能，突出核心功能。让用户感觉我们的产品跟其他的金融产品不一样。</p>		



性别：女	年级：大四	京东用户	认证成功
产 品 反 馈	<div data-bbox="233 288 1294 555"><p>1. 调研时间：2016 年 5 月 27 日</p><p>2. 调研方法：定量研究，实验法（5 月 26 日，早上邀约，试用京东校园白条）</p><p>3. 调研方式：该用户是一名大四学生，还有一个月就要毕业离校，但是她会继续考研。</p><p>4. 体验载体：京东商城客户端操作</p><p>5. 激活方式：选择线上认证</p><p>6. 体验环境：京东商城 Android 5.1.0 版本</p></div> <div data-bbox="233 607 1315 645"><p>7. 体验反馈：（注：所有反馈都是根据在调研的过程中，整理用户的原话，以下四位同）</p></div> <div data-bbox="205 696 1461 909"><p>7.1. 产品认知：该用户大学四年并不知道京东校园白条，但是之前京东派，开业的时候，知道京东在做活动。对校园白条的特权并不了解，该用户马上就要毕业了，他会担心，自己现在激活，按照官网说明，毕业生激活，毕业后，信息会自动转出学生特权。但是自己会继续读研。这种情况，不知道怎么解决。（对于继续读研的大学生，校园白条应该给出清晰的说明，信息是怎么处理的，按照京东官方介绍，接通学信网，这个能否直接判断。这个问题需要优化）</p></div> <div data-bbox="205 963 1461 1176"><p>7.2. 消费和还款：这名大四用户，仍然有着强烈的消费需求，现在大家去了外地，享受毕业旅游，但是学姐手头拮据，想通过京东校园白条实现自己的毕业旅游梦想，当然如果额度够多的话，还想入手一部相机和一些化妆品。而且因为考研，考上了，希望能够把自己用了两年的手机换掉。对于还款的话，一定会还上，暑假有一份工作，有了工资一定会还上。不想自己欠债，心里会有负担，也害怕有不良信用记录。</p></div> <div data-bbox="205 1229 1461 1397"><p>7.3. 激活过程的体验：用京东商城客户端，最大的问题在于，太难找。不细心真的找不到，简单的信息填写后，就可以选择激活方式，整个过程比较流畅。不过还是希望，激活过程更简单，比如一键激活，后台审核后，没有风险问题，就给予通过，不要线下认证或者，视频认证。（说明，认证的过程还有优化的空间，信用体系需要大大的加强。）</p></div> <div data-bbox="205 1451 1461 1619"><p>7.4. 体验和管理京东白条：京东客户端，管理京东白条，最后会跳往京东白条管理专题页面，但是校园白条的页面觉得还是过于简单。希望，能做出专属校园白条的系统和商城页面。目前 PC 端的校园白条，做的很不错，比较喜欢。接下来这位大四学姐准备在京东商城里，使用白条，满足自己的几个小心愿。</p></div> <div data-bbox="276 1673 1417 1711"><p>7.6. 白条还款：如果提前还款，希望能有点奖励，对于提前还款仍然收取手续费，能够接受。</p></div> <div data-bbox="205 1765 1461 1933"><p>7.7. 客户端的选择：目前只使用京东商城客户端，更喜欢，功能集合在一块，但是功能多，确实是一个很大的困扰，提了一个建议是，能否让用户自己的选择一下，需要那几个功能模块，不喜欢的，可以不显示，真的需要话，可以再调出来。（实现难度比较大，但是也是优化的一个方向，以用户为中心的设计）</p></div>		

用户体验调研说明书：

一. 背景说明

- 1. **调研的主题：**京东校园白条的产品使用体验（注：非学生特权用户进行产品全流程体验调研）。
- 2. **调研时间：**3 天
- 3. **调研任务：**充分，实地的调查非京东白条用户，使用京东校园白条的全过程。利用调研的数据收集方案，收集到第一现场的原始数据，整理用户的反馈。使用调研分析工具，对数据进行分析。**最后给出产品优化方案。**
- 4. **调研区域：**武汉大学，华中师范大学，武汉科技大学，华中科技大学，湖北师范大学。

二. 用户选择

本次调研对象的选择，经过严格思考了。要求对 5 名非学生特权用户进行调研，实际调研过的学生工 12 名。最后从中选择了 5 名用户进行产品数据反馈和分析。

1. 调研对象选择：

甄选标准	内容
所在年级	具有代表性的，大一学生，大四学生，研三学生，一本学生，二本学生以及非毕业生；
性别选择	男女比例是 7:5，充分考虑到，男女在购物上的差异；
生活费额度	也经过了初步的询问和甄选，避免了所有用户的而生活费相当，造成调研结果，没有差异价值。

2. 选择的结果：

共选择 12 名学生，进行了不同程度的调研，调研的方式也不尽相同。其中 7 名男生，2 名大一学生，2 名大二学生，三名大三学生。一名研一学生；5 名女生的分布，一名大二，三名大三，一名大四学生。保证了结果的数据全面，真实，有效，尽量不影响调研结果的有用性。

三. 调研方案

- 1. 制定调研的初步计划
- 2. 数据资料收集，研究
- 3. 选择调研方法
- 4. 联系调研对象
- 5. 现场或者远程收集产品体验反馈

四. 数据分析

- 1. 整理得到的二手数据和原始数据，采用分析软件简要的分析。
- 2. 得出初步的数据结构，填写用户体验反馈表。
- 3. 总结整理校园白条的产品优化方案。

## 五. 调研成果

通过对 12 名非京东白条和部分京东白条用户的调研访谈，得到一些产品的反馈意见，提出初步的产品优化方案。最后选取了五名典型用户的使用体验做了反馈结果。通过对结果的总结形成最后的优化方案，其中部分优化方案直接附在体验报告中。

### 附：调研员简介

**陈凯**，男，武汉大学，大三学生。大学主修电子商务，经济学双学位。对互联网金融行业，电商行业非常感兴趣；

**2013** 年创办过一家面向校园的电子商务公司，取得了不错的成绩；

在 1 号店有过产品实习，主要参与了 1 号店高校电商项目；

**2015** 年，先后策划了校园旅游产品和知识共享经济产品。

对校园电商，有一定的深入了解和研究。目标是成为一名专业的电商产品经理。