

# 如何成功构建用户体验体系和团队

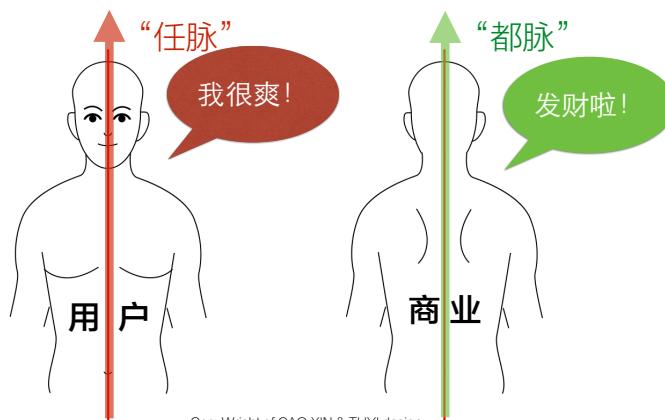
曹鑫

TUYI Design

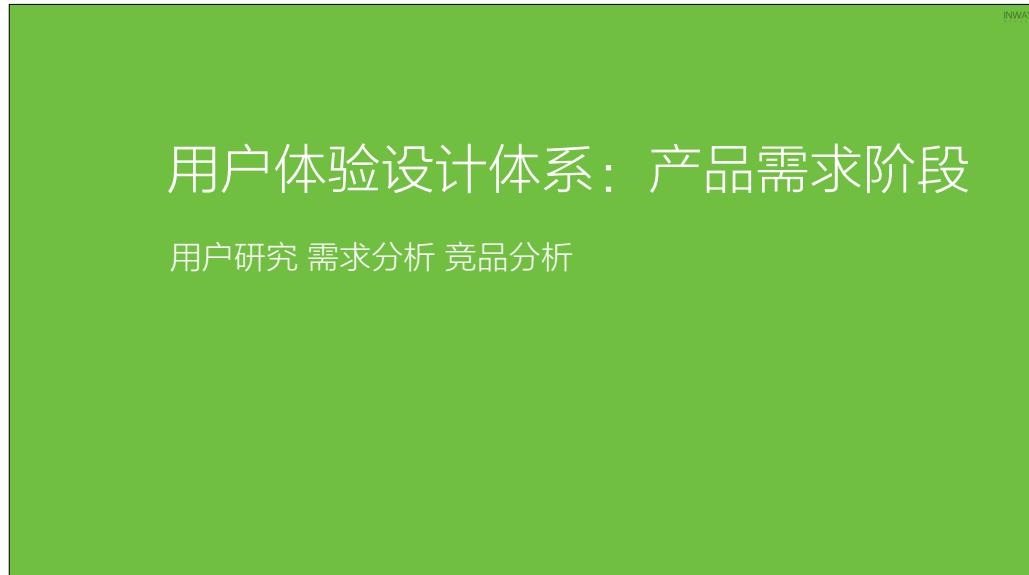
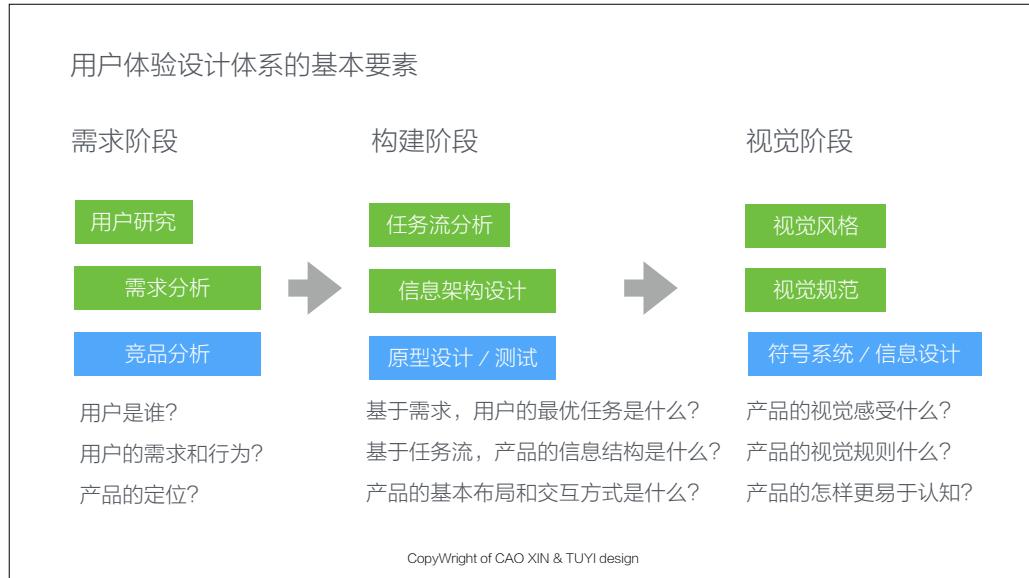
CopyWright of CAO XIN & TUYI design

2014.04

用户体验设计就是要打通用户和商业的“任督二脉”，构建更加健康和更加具有“精气神”的产品



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

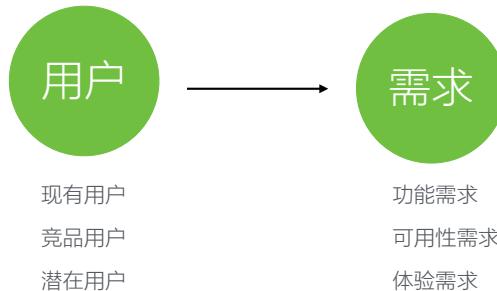


## 用户体验设计中的三种用户需求



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 解决什么问题？



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 线下研究方法

Offline Research Method

需求收集

定义用户

需求分析

**随行观察**

Shadowing  
Observing  
Sticker & Quick Noting

**参与式观察**

Observing  
Sticker & Quick Noting

**小组访谈**

User Interview  
Sticker&Quick Noting

**体验地图**

Problem Analysis

**用户画像**

Personas

**用户情景**

Scinario

**需求分析**

**竞品分析**

CopyWright of CAO XIN & TUYI design

**随行观察**

Shadowing  
Observing  
Sticker & Quick Noting

方法：以如影随行的方式，观察目标人物在工作和生活中  
的体验，透过他显露出来的细节，搜集第一手洞见。用照  
片、笔记和录音设备详实记录。

目的：了解目标人物的使用行为和习惯，建立基本的熟悉  
感。并对设计可以提出建议。



**参与式观察**

Observing  
Sticker & Quick Noting

方法：以自然观察者的身份融入环境中，与关键人物和  
他们觉得重要的事物形成深刻的连结及同理心，用和研  
究对象一样的方式体验活动事件。

重点的点：系统性观察与记忆非常重要，记录下的不单  
是环境里显而易见的事物，也包括参与者的行为、互动、  
语言、动机与感知

选择调研场所  
制定行程计划  
追踪目标人群

CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 焦点小组

User Interview  
Sticker&Quick Noting

方法：对每个关键人物的基本信息、行为、心里状态和需求几个方面，以电话访谈、焦点小组、一对一访谈的形式。基于预先设定的问卷结构的基础上，进行开放式的访谈。



## 撰写调研问卷 选择目标人群 初步还原调研

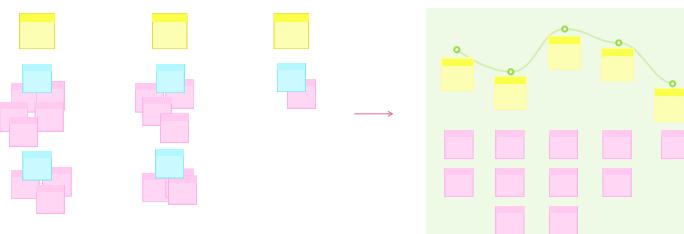
调查用户	手机型号	其他拍照设备	拍照, 美图应用	常用应用	原因	景物常用滤镜	自拍常用滤镜	自拍动机\情景	不满意 原因
大学S1	iPhone 5s	白底神器	美图相机, 百度美图	美图相机 (有自动识别功能)	lomo	美颜+长焦	出去玩, 景色内	角度不好	
大学S2	galaxy s4	单反	line—camera	line—camera (1:1取景)	滤镜	白照	为了照镜子	多到看不清楚	
大学S3	iPhone 5	数码相机 单反	美的相机, HelloCamera 相机360 美图美秀	美的相机 (留下深邃的美丽)	美的	一键美颜+长焦	出去玩, 照镜子	美的不好看	
大学S4	iPhone 5s	iPad mini 单反	MultiSuper, 魔镜相机, Afterlight (AppStore里边全是好看的壳壳)	Afterlight (AppStore里边全是好看的壳壳)	glacier	一键美颜+自然	出去玩, 美时的时候	告诉不自然	
大学S5	NOKIA 610	数码相机 单反	美图秀秀	美图秀秀 (增强光线)	lomo	复古	镜头虚化去噪	脸上有痘痘	
中学生1	iPhone 5	iPad4	美的相机, 美图秀秀 百度美图	美的相机 (太多)	光	白均美颜	和小伙伴拍照	美的过大	
中学生2	iPhone 5s	白底神器	相机360 美图秀秀	相机360 (很多滤镜)	hdr	一键美颜+可爱	出去玩, 安全没时	美的好看	
中学生3	galaxy s4	数码相机	美图相机, 美图秀秀	美图相机 (拍照效果不错)	Hudson	滤镜+清晰	出去玩, 美时的时候	美的好看	
中学生4	galaxy note3	iPad4	美图秀秀 手机相机	美图秀秀 (加入了美妆功能)	光	美颜	和女儿拍照	光	
上初中带女1	iPhone 5s	iPadmini 数码相机	美图相机	美图相机 (增强光线)	美光	美光	心情好的时候	美的好看	
大学S6	HTC 500e	没有	相机360 美图	相机360 (很好！！)	快拍	甜美可人	... , 美图	角度不好	
CopyWright of CAO XIN & TUJI design									

## 体验地图

Problem Analysis

方法：透过观察、访谈中搜集到的大量数据，如何在发现的众多问题中理出思路？如何找到最关键的问题、用户最沮丧的点？

通过体验地图可以从总体上把握用户的问题痛点，有助于发现问题痛点之间的关联性以及问题区域



CopyWright of CAO XIN & TUJI design

## 用户画像

Persona

方法：通过用户画像来，找到典型用户，并且对其进行行为和需求定义



用户人物角色怎么做	
用户人物角色	用户人物角色怎么做
姓名：	用户会怎么做？ (动词)
用户是什么样子的？ (形容词)	用户需要什么？想要什么？ (名词)

CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 用户情景

故事版 Story Board / 典型故事描述

Scenario

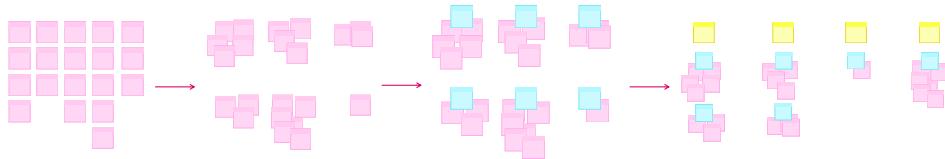
方法：对典型用户的典型行为情景进行归纳和概括，为行为需求分析做准备



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 需求分析

### 基本方法：卡片分类法 Card Sorting



**Step1：**将观点写在便利贴上  
每个人将自己的观点整理到便利贴上。每张便利贴上写一条，尽可能多写便利贴。

**Step2：**将便利贴贴在墙上  
随机贴放，可随时补充

**Step3：对便利贴分组**  
当观点收集完毕，组长(主持人)请同组人员对墙上的便利贴进行分类，将便利贴移动、聚集成一个个组。与会者可以通过讨论达成一致

**Step4：为分组命名**  
请与会者为每个组命名，并把组合写在另一个颜色的便利贴上，贴到每组上方。

**Step5：在维度内重新排列**  
归纳维度分类，并整理用户在手机使用体验中的每个关键点，这些关键点及关键点下的标签内容，可直接为设计需求服务。

CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 需求分析（行为分析法）

### A. 基于用户典型行为情景来对需求进行分类分析



### B. 基于设计区域来对需求进行分类分析



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 竞品分析

### 竞品分析的意义

针对相关的竞品产品，分析其主要和特色功能 / UE / UI设计所隐含的关键的用户行为，并参考自身产品中同类用户行为，结合用户调研，借鉴其功能 / 设计中的优点，避免出现其功能 / 设计中的缺点，并对自身产品的定位和评价提供一定的依据。



用户行为 / 信息架构对比



主要 / 特色功能对比



UE / UI设计对比

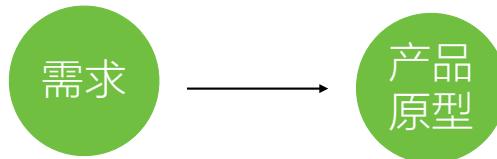
CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 用户体验设计体系：构建阶段

任务流分析 信息架构 / 交互设计

CopyWright of CAO XIN & TUYI design

解决什么问题？



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 设计方法

Design Method



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

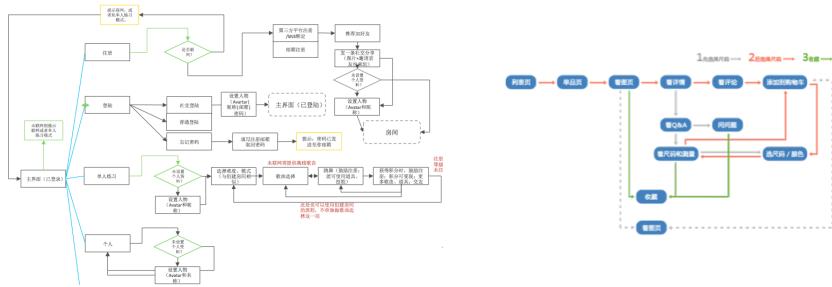
## 设计方法

Design Method

### 任务流设计

Task Flow Design

基于需求阶段的分析，定义产品的最优化用户任务流，为构建产品结构打下基础



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 设计方法

Design Method

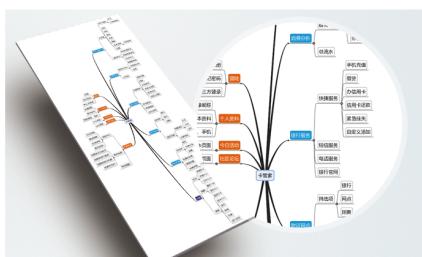
### 信息架构

Information Architecture

基于任务流（最佳路线）构建产品的内在结构地图（最佳路线）

#### 信息架构

Information Architecture



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 设计方法

Design Method

### 原型设计 / 测试

Prototype Design/Test

基于信息架构，设计原型布局和交互模式，同一个信息架构，可以有多种交互原型设计



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 用户体验设计体系：视觉阶段

视觉风格定义 视觉语言规范 语义符号系统 信息图形化设计

CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 设计方法

Design Method



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 设计方法

Design Method

### 视觉风格定义

Visual Style Definition

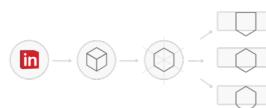
通过产品的视觉风格定义，来设计产品外观上给人的视觉感受体验

视觉色彩风格



简约 高级 品牌  
轻松有序、不干扰内容  
品质、质量出色、时尚  
特征性，高识别，而审美分

视觉形式风格



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

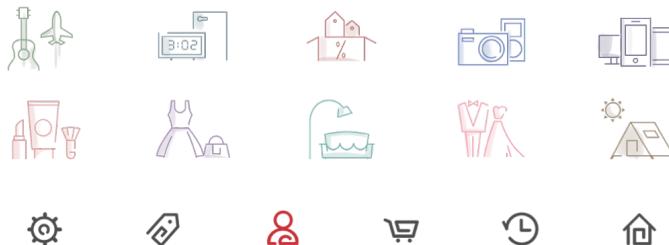
## 设计方法

Design Method

### 语义符号系统

Icon System

语义符号系统是界面的“视觉文字”，是构成UI系统的重要元素



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

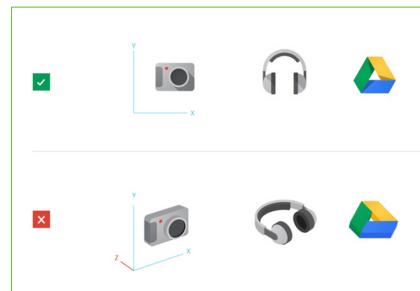
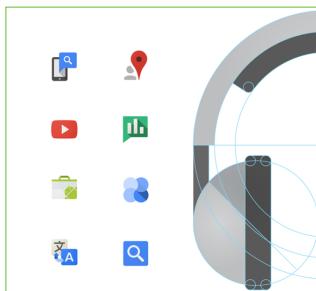
## 设计方法

Design Method

### 视觉规范

Visual Guideline

视觉规范决定了界面的“视觉语法”，使得界面在视觉上更加统一且更加易于理解



CopyWright of CAO XIN & TUYI design

## 设计方法

Design Method

### 信息图形化设计

Visual Guideline

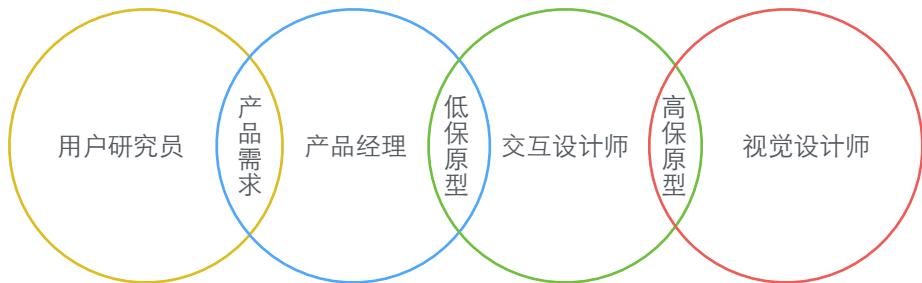
随着当今的界面信息量越来越大，以及“大数据”时代的到来，如何使得信息或数据更加图形化且易于理解，已经成为UI设计的重要组成部分



如何组织用户体验设计团队  
灵活构建小型用户体验团队

## 用户体验设计团队

UED Team



## 用户体验设计团队

UED Team

**用户研究员**

User Researcher

组织调研    用户画像    收集 / 分析需求    用户测试

### 职责描述

1. 组织和执行线上和线下用户研究活动，如随行观察，参与性观察，用户访谈等
2. 定义用户角色，进行用户角色画像，收集三种需求
3. 对调研数据数据整理和分析，评估需求，并撰写相关报告
4. 组织对产品原型进行用户测试，并且对测试结果进行评估，给出分析报告

## 用户体验设计团队

UED Team

产品经理

Product Manager

整理功能需求 竞品分析 产品策划 / 设计 协调开发

职责描述

1. 产品功能需求调研，于用户研究员配合对产品进行策划，定义，和评估，撰写产品需求文档
2. 组织行业竞品分析，与市场和运营团队配合，制定产品商业策略
3. 配合产品设计师进行原型设计，评估和讨论原型设计
4. 协调技术团队开发，项目管理，日常进度跟踪

## 用户体验设计团队

UED Team

交互设计师

Interaction Designer

信息架构设计 交互原型设计 协调UI / 测试

职责描述

1. 与产品和用研配合，设计最佳的用户任务流，进行信息架构设计
2. 配合产品经理进行产品的概念交互原型设计。
3. 配合视觉设计师，对设计需求和交互原型进行有效的交流，确保视觉界面设计的正确实现。
4. 针对原型设计，配合进行用户测试及分析。

## 用户体验设计团队

UED Team

视觉设计师

UI设计 视觉形象 视觉规范 配合开发

Visual Designer

视觉界面设计师 视觉内容设计师 动效设计师 信息可视化设计师

### 职责描述

1. 配合交互设计师完成产品界面的UI设计（界面，内容物料，动态，信息可视化等）工作。
2. 定义产品的视觉风格和整体视觉形象。
3. 制定和输出视觉设计规范
4. 与开发工程师配合进行产品界面实现（切图，尺寸标注等）。

谢谢！

曹鑫

TUYI Design

CopyWright of CAO XIN & TUYI design