

# Web设计与运营

## ——用户体验要素模型

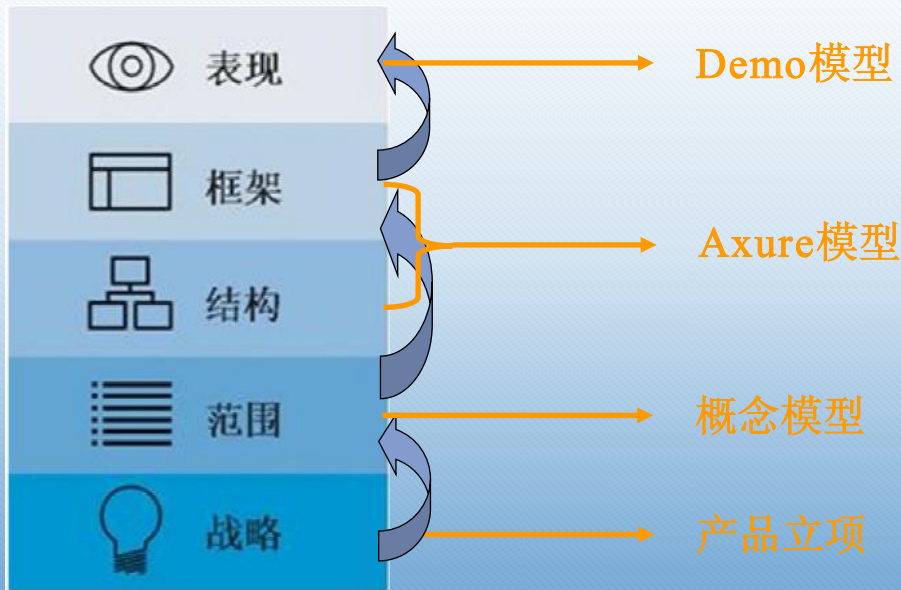


网站产品部 陈昕

2010年9月



# 用户体验要素模型





# 战略层\_概念

关于目标我们关注两个问题：

战略后面经常跟哪个词？

## 目 标

一、用户要得到什么？

——用户需求

二、我们想得到什么？

——商业目标

知道：为什么要做



# 战略层\_案例

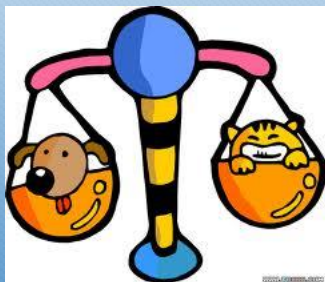
用户需求 VS 商业目标  
有冲突怎么办？

用户：

只要邮件定制就够了

我们：

要取消邮件定制功能





# 战略层\_小贴士

- 成功标准-可追踪的一系列指标

PV

转化率

成交量

客服电话量 。 。 。 。 。 不同类型的网站关注指标不同

- 用户研究

用户调查-问卷、焦点小组、头脑风暴

用户测试

角色卡片



# 范围层

关于界限我们关注两个问题：

一、要做什么？

同样表示范围的词有哪些？

## 界限

二、不要做什么？

**知道：功能和内容**



# 范围层\_确定优先级

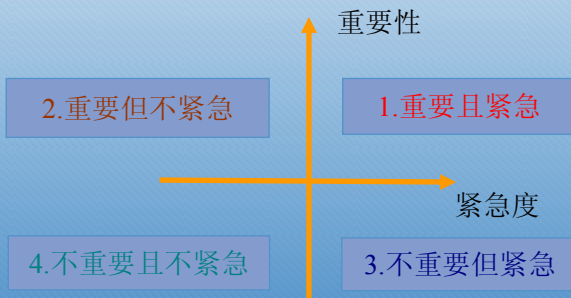
一大堆要求等待做 VS 没人  
有冲突怎么办？

用户

我们

我需要做。。。  
我还需要做。。。

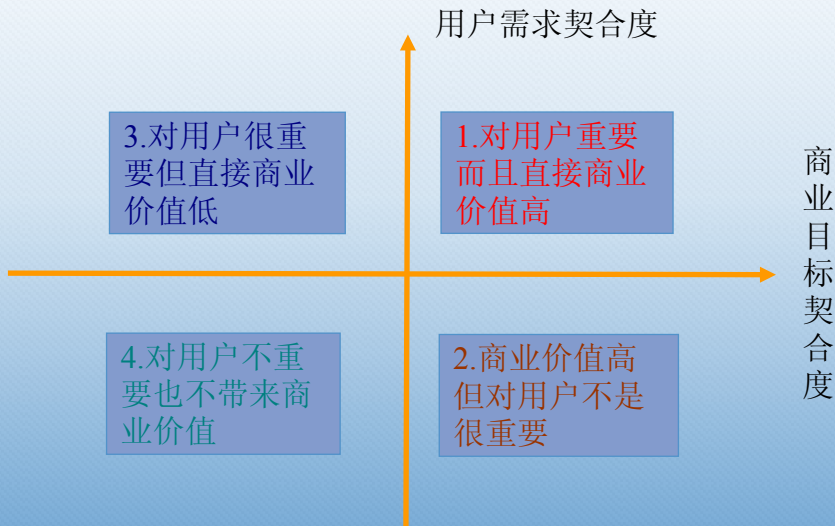
没有设计人员  
没有开发人员





# 范围层\_确定优先级

如何确定重要性的级别？







# 范围层\_需求收集分析

用户  
只要邮件定制就够了

我们  
要取消邮件定制功能

## 需求的三层境界

在用户提出要求前，我们就发现问题并给出解决办法！ ➡ 创造需求

★ 用户说要怎么办时，我们找出这么做的原因，并找到解决办法！ ➡ 发现需求

✗ 用户说要怎么办我们就怎么办！ ➡ 满足需求 ✗



# 范围层\_需求收集分析

用户  
只要邮件定制就够了

我们  
要取消邮件定制功能

## WHY

不用登录网站  
不用反复搜索  
直接看到内容  
直接转发同事

。 。 。 。 。 。

➤ 经常被列入垃圾  
邮件发送失败  
➤ 数量大、文件大  
生成慢、失败

。 。 。 。 。 。



# 范围层\_小贴士

- 从功能和内容两方面来界定网站需求范围
- 需求范围要用文档形式描述出来
- 发现需求而不是简单满足需求
- 用场景法验证用户需求-用户角色卡片
- 网站要重视内容的来源、更新频率
- 不同的用户需要不同的内容（供应商/采购商、新客户/老客户）



# 结构层和框架层

- 网站结构
- 信息组织
- 交互设计
- 线框图
- 界面设计
- 导航设计
- 信息展示



# 表现层

- 栅格系统
- 视觉路线与焦点
- 配色与排版
- 线上与线下的一致性



我很开心，  
大力士把我的烦恼  
一起搬走了。

谢谢大家积极参与、耐心听完！