

“做菜式”用户体验

互联网和移动互联网用户体验操作实战



独立用户体验咨询师，前微软公司Mobile Services China用户体验研究员，美国总部微软研究院用户体验研究员，专门从事网页，手机的用户研究，可用性研究，产品交互架构，以及整体用户体验策略制定和质量把握。发布的产品包括Windows Live 手机WAP端Windows Live套件，Nokia手机客户端Windows Live套件，地图，以及SNS网站Wallop，产品发布到30多种语言全球100多个市场。

美国华盛顿大学社会学硕士。

It's all about problem solving.
一切都是为了解决问题。

User Friendly 2010大会讲义
尊重知识产权，转载请注明UPA中国出处与原作者

产品就是这道菜！

User Friendly 2010大会讲义
尊重知识产权，转载请注明UPA中国出处与原作者

今日团购：仅售24元！原价108元 罗宾汉射箭俱乐部超值享受(前量三箭共36支箭+韩国进口比赛专用金属弓+饮料一份)让男人女人都着迷的时尚运动!

¥24 购买

150人已购买
数量有限，下单要快哟

团购已成功
可继续购买

剩余时间
2天14小时52分48秒

今日团购：仅售88元！原价250元的拜耳齿科诊所洗牙套餐：挂号费+全口健康检查+全口超声波洗牙+美国3M抛光+漱口液清洁+消毒器材！绝无隐性消费！邀请好友返利10元

¥88 购买

折扣 3.5 原价 ¥250 节省 ¥162

43人已购买
数量有限，下单要快哟

团购已成功
可继续购买

剩余时间
2天14小时52分48秒

天坛普华医院
——拜耳齿科

拜耳齿科诊所洗牙套餐88元

爱帮团 每天一款 惊喜不断
www.aibangtuan.com

特色亮点：
拜耳齿科连锁集团是目前上海规模最大的齿科连锁之一。到目前为止在珠三角拥有30多家门诊和专科医院，上海拥有了六家连锁诊所，分别坐落于上海中山公园商圈、浦东联洋国际社区商圈等处！

温馨提示：
★ 有效期至2010年12月22日
★ 提前2天致电预约
★ 爱帮券不与店内其他优惠同时享用
★ 预约电话：021-52123795
★ 52123796
★ 门诊时间：每天8:30-17:30
★ 本券一经售出，不予退换

今日团购：仅售58元！原价188元 影城双人套餐(2张电影票+2瓶桶爆米花)，不限场次！不限时！影片！吃喝玩乐在曹杨！

抢购

折扣 3.1折 节省 ¥127

提示
有效期至2010年11月30日
营业时间：每天9:30-21:30
咨询电话：021-52668755
不可同时享受店内其他优惠

亮点
• 3D、普通场电影通兑
• 老品牌，值得信赖
• 不限场次，不限时段

仅售128元！原价300元 上海巨星11月6日 江浙沪包快速：张惠妹、周华健、杨钰莹、韩红、林忆莲等，巨星内赠票证赠送！另送前20元克莉丝汀面贴膜！

¥128 购买

3.4折 节省 ¥172

仅售68元！原价304元 感智盲人保健会所超值养生套餐(香薰珍珠牛奶足浴+颈椎理疗+全身按摩)，四店通用！

¥68 抢购

原价 ¥304 折扣 2.2折 节省 ¥236

3863人已购买
数量有限，下单要快哟

团购已成功
可继续购买...

距离结束还有：
1天14小时57分

感智盲人保健会所

上海今日团购：仅售99元！原价235元 味套餐一份：干张胴骨煲+酱椒蒸鱼头+稻香蛙+梭子蟹炒年糕+蒜蓉空心菜+蒜撕包菜+上等铁观音或酸梅汤+米饭2份！0元家味代金券，2店通用！邀请好友返利10元

¥99 购买

原价 ¥235 折扣 4.2折 节省 ¥136

距离本次团购结束还有：
1天14小时55分20秒

已经有653人购买
数量有限，再不抢就来不及啦！
1点37分达到最低团购人数：10人

团购成功

一种味道，让你久闻不厌，心有牵挂，这种味道就是家味

地址：听潮路店 公平路店

仅售186元！阿一鲍鱼超豪华海鲜大餐 大珍品海鲜齐聚！鲍鱼干贝一个都不少！(精致鲍鱼翠玉环、三文鱼刺身、高汤养颜羹、金蒜银丝蒸海虾、豉汁花蛤、锦绣素什锦、金镶银干贝炒饭、时水果盘、陈年普洱茶畅饮) 阿一鲍鱼双人海鲜套餐 原价654元！

¥186.0 购买

原价 ¥654.0 折扣 2.84折 节省 ¥468.0

407人已购买
团购成功！

剩余时间
38小时54分11秒

全部 (180) 吃喝 (28) 玩乐 (23) 美容 (73) 服饰 (36) 其它 (20)

推荐排序 ▾

田 图表

≡ 列表

全屏

【24券】酷儿摄影可爱童真摄影套餐 (3套服装造型+精拍80张刻



14小时55分 虹口

原价: ¥899 **¥138** 1.5折

购买 ▶

【点评团】号仓库室内真人cs实战游戏4局/风靡世界的激光真人cs



14小时55分 松江

原价: ¥145 **¥48** 3.3折

购买 ▶

【糯米网】感智盲人保健会所超值养生套餐 (香薰珍珠牛奶足浴



1天14小时55分 上海

原价: ¥304 **¥68** 2.2折

购买 ▶

【58团购】58团购, 想您所想! 首弹58元万裕国际影城套票一经



14小时55分 卢湾

原价: ¥220 **¥58** 2.6折

购买 ▶

【搜狐爱家团】游千灯古镇 品阳澄湖蟹一日游 (包午餐, 无其他



14小时55分 上海

原价: ¥228 **¥119** 5.2折

购买 ▶

【美团】曹杨影城双人套餐 (2张电影票+2瓶矿泉水+1桶爆米



1天14小时55分 普陀

原价: ¥185 **¥58** 3.1折

购买 ▶

销量排行榜

- 3854 【糯米网】感智盲人保健会所超值养生套餐 (香薰珍珠牛奶足浴
- 3322 【58团购】58团购, 想您所想! 首弹58元万裕国际影城套票
- 3296 【点评团】号仓库室内真人cs实战游戏4局/风靡世界的激光真人
- 1431 【美团】曹杨影城双人套餐 (2张电影票+2瓶矿泉水+1桶爆米
- 1156 【F团】广场长城假日酒店天使咖啡厅自助晚餐! 【老虎蟹、雪

手机可以访问千团网啦!



Android手机 或 iPhone

访问 m.1000tuan.com

可随时随地查看团购商品

点击排行榜

- 1 【哇喔团】自助日本料理, 全场随便吃, 预订店付58元! 享受四星级酒店
- 2 【优啊团】团拍价 UGG新款圆头公主鞋 时尚休闲系列 全国包快递
- 3 【潮妈团】最低价抢购: 全世界妈妈的信赖, 带给宝宝安全清洁, 清爽无
- 4 【分享团】韩粉世家BB多效修容霜 30ml
- 5 【久乐团】全网最低价, 劲丹妮奇

产品用户体验四元素



- 我们都希望用户可以尽量多的用自己的产品，产生尽量长的粘性。
- 于是，就有很多的功能，很多的推广，很多的。。。
- 但是，效果却不一定如预期那么好，甚至有反效果。

快速通道

客户心声

⊗关闭

⊗关闭



网络
渠道

≠

用户
观念

对网络操作和网络交易的安全性持怀疑态度

网站
功能

≠

用户
发现

活动与功能众多，但用户难以发现

界面
设计

≠

用户
操作

界面设计不人性化，用户难以操作

网站
重点

≠

用户
重点

大量营销活动及其呈现方式一定程度影响用户基本操作和对营销活动的接受度

信息
含量

≠

用户
需求

大量营销活动使用户不知如何选择，而用户反应需要优惠活动

其实，“我”需要的是 ...

- 简单的操作
- 快速完成任务
- 快速获取信息
- 简单的功能
- 省时

User Friendly 2010 大会讲义
尊重知识产权，转载请注明出处与原作者

界面就是产品

如果网站很难使用

如果用户在网站上迷失了

如果主页对公司产品或者用户可以做的展示不清楚

如果网站信息很难阅读或者没有回答用户问题



用户离开

用户体验

User Friendly 2010大会讲义
尊重知识产权，转载请注明UPA中国出处与原作者

什么是用户体验

- 用户体验：
 - 当人 和产品发生接触和使用时的体验的质量。
 - 主要考量：
 - 3-D空间
 - 5种感受
 - 时间
 - 交互
 - 用户价值，个人含义，和情感诉求
- 人适应产品 → 产品适应人

用户体验的目标

- 与公司各团队合作
- 平衡用户，商业和技术三者的利益

User Friendly 2010 大会讲义
尊重知识产权，转载请注明出处与原作者
UPA 中国

用户体验团队组成

- 交互设计师
- 平面设计师
- 视觉设计师
- 用户体验研究员
 - 用户研究
 - 可用性研究
 - Ethnographer
- 文案
- 前端
- 用户体验架构师

User Friendly 2010大会讲义
尊重知识产权，转载请注明UPA中国出处与原作者

怎么做用户体验？

就是做菜

User Friendly 2010大会讲义
尊重知识产权，转载请注明UPA中国出处与原作者

1. 知道客户是谁

- 谁来吃饭？
- 平时喜欢吃什么？
- 来这里想吃点什么？
- 有什么特殊要求？



用户体验

- 用户研究：目标用户，用户特征，用户需求
- 方法：焦点小组，入户深访，

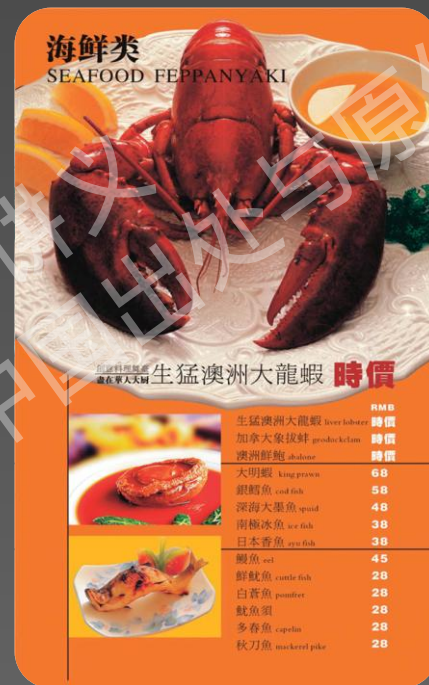
提问技巧

- 多问why, how, what, when, where开头的问题。
- 多问open questions。
- 抓到一个关键点立刻深入挖掘。
- 从不同侧面用不同方式询问，以评测用户对某种事物真正的态度。
- 多注意相关联的事物。

User Friendly 2010大会讲义
尊重知识产权，转载请注明出处与原作者

2. 开菜单

- 决定做什么菜系
- 每一道菜
- 上菜顺序
- 计划时间



用户体验

- 选取合适，有效的用户特征和需求，放入产品定义
- 协同建立和完善用户使用场景
- 建立产品用户体验架构

3. 采购原材料

- ◉ 食材
- ◉ 调味料
- ◉ 烹制工具



用户体验

- 研究竞争对手，寻找可对比的设计
- 概念设计

4. 大厨烹制

- 处理原材料
- 选择合适的烹饪方法
- 注意烹饪的步骤
- 烹饪时间



用户体验

- 设计：交互设计，视觉设计
- 研究：认知走识，专家评估
- 文案
- 前端代码

5. 品客试吃

- 是不是客户想吃的菜？
- 色香味如何？
- 是否满意？
- 是否超出预期？



用户体验

- 建立原型
- 原型测试

6. 调整口味

- 调整口味
- 调整烹饪方法
- 装饰拼盘



用户体验

- 设计修改
- 设计规范
- 设计说明

7. 主厨评判

- 每道菜的色香味
- 每道菜的质量
- 决定是否要上菜



• 产品可用性测试

用户体验

8. 征求客户满意度

- 看盘子是不是空了
- 问客户是否满意
- 还能翻出什么花样？



用户体验

- 用户满意度调查
- Survey

用户体验设计

- 用来解决真实问题的成功的解决方案
 - 用户体验设计首先考虑用户需求，当然也关注商业需求，经济，环境，社会人文因素，技术能力等方面。
 - 好的设计可以改变一个产品或者市场。
 - 设计不仅仅是画两张图，让产品更好看的问题。

用户体验研究

- 使产品具有更强的目标性：谁用，用什么，怎么用
- 对产品的软性质量控制

质量控制

可学性

效率

记忆

错误率

满意度

不要把网页直接照搬到手机

搜店 | 搜索

热词 | 西湖春天 玲珑小镇 山外山 董元馆 新白鹿

搜吃 | 川菜 海鲜 料理 火锅 西餐 >>

搜玩 | 网吧 迪厅 酒吧 茶馆 KTV >>

商圈 | 湖滨 南山路 吴山广场 黄龙 >>

区域 | 西湖区 下城区 拱墅区 上城区 >>

为旱灾地区祈雨祝福>>

【专题】清明小长假全攻略

【爆料】很挤很脏很好吃的馆子

【推荐】春天来了去哪儿玩？

网友爆料 我要爆料>>

哪是为吃饭，还是为老板娘来了爆？这菜的味道不成正比

纯属看老板娘来了

纯属看老板娘来了

打折是个什么概念啊！

很美味很新鲜 是活杀的

更多>>

拼吃 报名

吃 报名

报名

试吃 详情

资讯 专题 更多>>

养生 热辣火锅也能“养眼”

数一数假期出行的好地方

影视 爆！徐大尺度出演杜拉拉

星座 2010年万万不能做的事情

小工具

天气 机票 酒店 火车 星座 黄历

合作专区

【泡椒】绿色软件第一站

高品质动听音乐歌词下载网

美眉试婚大会盛夏激情上线

天下网-中国最大的互动社区

友情链接：

淘宝 | 惠卡 | 中文直达 | 泡椒软件

| 网易 | 易查 | 搜狗 | 玩网 | 更多 >>

首页 黄页 优惠 口碑卡 资讯 点评

口碑版版权所有

koubei.cn

微博 广场 手机 应用 找人

thunderlily 私信 我的帐号 退出



首页

我的微博

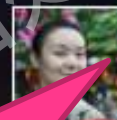
设置

搜索微博，找人...

搜索

有什么新鲜事想告诉大家？

表情 图片



thunderlily

上海

69

87

206

不要让细节泄露了
实力

我的首页

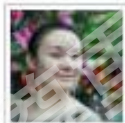
全部



gaosboy

4分钟前 来自iPhone客户端

转发 | 收藏 | 评论



thunderlily: 又引诱我！貌似得周末跑一趟杭州吃它？

@小菠菜：既然那多人推荐，这周末就吃它了！！吃点牛蛙火锅牛蛙火锅 优惠大升级 <http://sinaurl.cn/Gzcf> 原文转发(1) | 原文评论(1)

我的首页

口碑

微软

设置分组显示 | 管理分组

@提到我的

我的评论

我的收藏

谷歌美国

谷歌中国

百度



尊重知识产权，
转载请注明UPA中国

- ◎ UED在公司里没地位
- ◎ 产品经理把UED当摆设
- ◎ UED要建设好
- ◎ 用户体验人的价值不是喊出来的

User Friendly 2010大会讲义
中国出处与原作者
尊重知识产权，转载请注明UPA中国

实战演习

- iPad, Android的出现, 打破了常规的device截面, 产生无比优质的界面带动的用户体验。
- 现有一款平板电脑, 希望有跟iPad和Android不同的idea, 并进一步提供界面。
- 假设你是这款电脑的设计师, 该如何着手设计? 每个小组讨论一个设计方案, 可以用简单的图纸表示本组的Idea。

谢谢！

Mobile: 138-164-83242

Email: thunder-leigu@hotmail.com

User Friendly 2010大会讲义
尊重知识产权，转载请注明UPA中国出处与原作者