一 什么是用户研究？

规范的定义指出，用户研究是对用户目标，需求和能力的系统研究，用于指导设计，产品架构

或者工具优化，提升用户的体验。

从这个定义中可以看出，用户研究有三个关键点：第一，发现用户的需求；二，为设计，产品架构或者

优化提供一部分支撑；三，提升用户体验。

个人对用户研究的理解是，用户研究是帮助产品螺旋上升的一个助推器。像产品从无到有，从有到优，从优到更优。对于新产品，用户研究为设计师和架构师提供依据；对于已发布产品，用户研究为优化产品，保留老用户，增添新用户做出贡献。

而且用户研究中一个重要的字眼是发现，它可以适用大多数场景。

二 用户研究的方法

主观方法：访谈，焦点小组，问卷

客观方法：眼动/脑电，问卷

混合

三 用户研究 VS 市场研究

共性：研究对象均为人，研究方法，基本形式，常用工具基本相同

差异：市场研究又叫营销研究，主要是为了制定战略方案，更好的运营；

用户研究主要针对用户，提高用户体验

在对从业人员的要求上，市场研究要求了解营销方面的知识；而用户研究要求了解人机交互方面的知识

四 什么是UCD理念

UCD是指User Center Design,是指以用户为中心的设计

五 诺曼的三个层面

诺曼的三个层面是指本能，行为，反思，三者之间的关系是本能会引发用户的行为，通过分析用户行为背后的动机，反思出产品可进一步完善的地方。

本能指用户的需求

行为指用户的行为以及背后的动机

反思指使用后产品的迭代

六 从诺曼的本能层面分析电子商务的开始和发展

随着互联网技术的发展，为了方便人们的生活，线下购物逐渐转变为线上购物，如，最开始的一批电子商务网站Amazon，淘宝，京东等带有综合性质的零售电商；随着发展，像唯品会，聚美这类有独特贩卖点并且带有优惠折扣的电子商务网站孕育而生；人们对生活更方便，对价格更加优惠的追求，像美团，饿了吗，拼多多等开始发展。

现在，对质量的要求和更好的购物体验，并且互动过程的需求，直播开始流行。

未来，3d，更加贴近生活的需求，会促使电子商务进一步发展

七 产品研发的流程以及各个阶段应该的成果

产品研发的流程大致上可分为，需求阶段，方案阶段，开发阶段和线上阶段。

需求阶段是指提出需求，经过市场调研等相关方法确定该需求是否合理，然后加入需求池。这个阶段需要明确业务方案和产品原型，PRD排期等

方案阶段是指具体的产品原型设计，UI设计，交互设计等，需要确定产品范围，功能模块等，成果物是开发排期呀等等

开发阶段是指概要设计，外部设计，内部设计，开发测试，产品验收(uat)，产品发布

线上阶段是产品验收

八 用户研究在产品研发各个阶段的作用

首先要了解产品研发过程，在各个阶段会出现什么样的问题。

在产品制定策略阶段，不了解用户群体，不了解细分市场是否还有机会，不了解要做什么。所以用研人员在这个阶段，主要解决做什么产品？用户人群是哪些？是否在这个市场还有机会？通过使用定性和定量研究的结合，来研究这些问题，明确用户需求和产品方向。

在研发过程中，主要是指设计阶段，如UI设计，交互设计等，会存在如何设计？该设计是否符合用户习惯？该产品使用流程是否被用户理解接受？等问题，所以用盐主要解决用户是否被吸引。用户是否理解。如何设计。的问题。定性研究，形成性研究的方法为主导，收集用户的行为数据。为设计做依据

在线上阶段，主要想了解做的怎么样，用户的满意度，产品的不足，也就是用户为何流失，用户为何喜欢用？产品是否存在问题。主要采用定量研究方法，总结性研究。

产品设计初期，用户研究是为了排除产品的不确定性，明确用户需求和产品方向；

主要解决的问题是做什么？有什么机会？针对哪些人群？怎么做？主要研究方法是定性，定量研究的结合。用以帮助产品迭代

九 用户研究的主要工作流程

获取需求：需求来源于用户研究员本身和其他职能人员的疑问或者用户反馈

确定研究内容：根据不同的需求方，明确需求，不能模糊其目的；辨别伪需求或者无法实现的需求

确定研究方案：对各种研究方案进行排列组合，用最合适的方案研究

方案执行：前期准备，中期执行，后期整理数据，结论（数据分析）

输出结果：报告

十 用户研究员如何获取研究需求

来源1：用户研究员本身，优点，需求明确，专业性强 缺点：要求从业人员的主动性

来源2：其他职能人员， 优点，需求覆盖面广 缺点：需求模糊，或者伪需求