

用户体验谈

User experience talk show

2020/3/12

阿里云双创中心(济南)蜂巢学院



山东互联网产品联盟



J+ 互联网沙龙



产品大牛



麻椒互联网

关于蜂巢学院

蜂巢学院是阿里云蜂巢旗下，专注于**培养产业互联网岗位人才的创新型人才培养学院**。培养岗位包括**产品经理、产品运营、交互设计、UI设计**等岗位人才



产品经理

产品经理是企业管理运营中的核心岗位，是最接近CEO的岗位。产品经理决定了产品成败，目前最著名的互联网产品经理为腾讯的马化腾、张小龙、阿里的马云、百度的李彦宏等



运营经理

运营经理在互联网公司中处于核心位置，其是以企业产品为中心，通过对产品进行一系列对市场、用户、内容、活动等的操作帮助产品实现盈利目的



交互设计

交互设计师秉承以用户为中心的设计理念，以用户体验度为原则，帮助产品带给用户更多的使用愉悦感。好的交互设计会给市场带来增值、会促进销量，从而使公司业务带来良性循环



UI设计

UI设计师是目前中国信息产业中最为抢手的人才之一，其负责的范围包括PC/WEB/APP的产品设计、在多媒体制作、广告设计、工业设计及医疗、军事、科技、交通、通讯、商业流通领域都有广阔的发展空间

College Advantage

学院优势

200+_位

蜂巢学院精选了200+位来自腾讯、阿里等一线互联网公司的资深导师

90%

导师团的项目覆盖行业超过90%，覆盖当前所有热门行业

800+_项

导师团成员总共主导项目数超过800+项，项目平均级别超过千万级

热门真实项目

蜂巢学院实战项目选取自当前行业热门项目，并根据市场情况动态调整

岗位能力模型

蜂巢学院根据ATM等一线公司要求，独创岗位能力模型树，无缝对接ATM能力要求

真实职场环境

实战培训环境1:1再现ATM等一线公司真实工作环境，学院到职场0成本过渡

终生成长辅导

蜂巢学院对学员采用终生成长辅导，即使学员毕业后，也可享受学院辅导

产品经理课程介绍

以产品经理课程为例，蜂巢产品经理课程主要分为如下4个部份

岗位职责课程

产品经理岗位职责中各工作类型的工作方法论

- 行业调研
- 市场调研
- 竞品分析
- 用户调研
- 需求分析
- 企业调研
- 战略规划
- 商业规划
- 产品规划
- 需求管理
- 商业设计
- 功能设计
- 交互设计
- 技术设计
- 界面设计
- 项目管理
- 产品测试
- 营销推广
- 用户运营
- 内容运营
- 数据分析
- 更多职责

岗位能力课程

产品经理岗位能力模型树的62项能力及能力要求、工作方法

- 主观能动性
- 抗压能力
- 学习能力
- 执行能力
- 沟通能力
- 知识建设
- 调研分析
- 产品规划
- 产品设计
- 策划运营
- 数据分析
- 项目管理
- 技术知识
- 关联知识
- 全局观念
- 培养能力
- 知识共享
- 更多能力

项目实战课程

通过项目实战(采用真实项目)，帮助学员掌握工作方法，提高工作能力

智慧机场管理系统
电子商务平台系统
智慧高校管理平台
智慧交通指挥中心
智慧物业管理系统
数字党建产品系统
IOT平台管理系统
在线交友APP

.....

工具就业课程

本类课程主要讲解产品经理岗位常用工具，以及学员就业指导课程

Powerpoint
AXURE
XD
VISIO
WORD
Mindmanager
简历/面试指导
试用期工作指导

.....

Special Training For Enterprises

企业特训课程

根据企业实际情况，为企业团队提供深度定制化团队能力培训服务

一体化培训

覆盖产品、运营、交互、设计、开发、人资等相关岗位，从市场调研到产品运营一体化课程

帮助企业及企业员工构建完整的知识体系框架，全方位系统化的提升团队整体能力，促进企业快速发展

专项技能

构建产品、运营、交互、设计等岗位领域的知识技能树，深入每一知识技能

帮助企业分析员工并生成能力画像，通过针对性地课程学习和实践，快速帮助员工突破技能短板，增强团队整体能力

实战训练

根据企业实际项目，制定实战训练课程，实现1:1真实工作场景式教学

采用真实环境与真实项目的教学形式，帮助员工切身体验科学工作方法，多方位暴露实际问题，进行针对性训练并快速提升能力

企业自主定制

根据企业情况对培养计划进行深度定制，多种教学模式任意组合，完全贴合企业情况

1. 采用企业真实项目教学
2. 使用1:1真实工作场景式
3. 多种教学模式任组合
4. 完全贴合企业现实情况

Teaching Process

教学流程

蜂巢学院根据互联网新兴行业岗位学习特点，深度定制研发更符合学员学习成长的全方位、全周期、全覆盖知行合一的教学模式



Service Case

服务案例

46 班次
培训班次

2620+ 人次
培训人数

12 次
企业内训

8 次
游学班次

6 次
行业峰会



Contact Us 联系我们

报名及了解更多课程信息，您可以通过以下方式联系我们，直接进行了解

- 📍 阿里创新中心蜂巢学院
- ☎ 15628856640
- 📍 山东省济南市高新区新泺大街1299号鑫盛大厦1号楼8楼阿里创新中心(济南高新)

扫一扫，加微信



Contents

目录

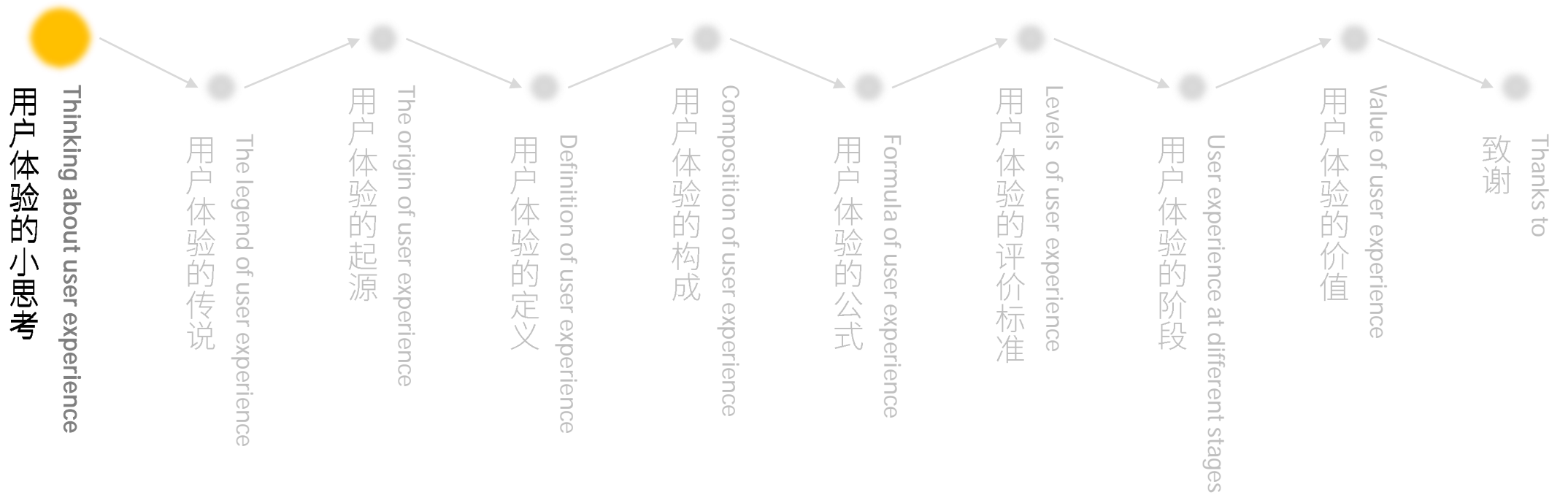
Contents



Progress bar

进度条

Progress bar



What's good about your product and user experience

模拟产品/交互面试中的一个小场景

你所负责的产品，用户体验好在哪里

What's good about your product and user experience

Analyze the main user experience of the following products

分析以下产品主要用户体验是什么

衣服

Clothes

手机

Phone

淘宝

Taobao

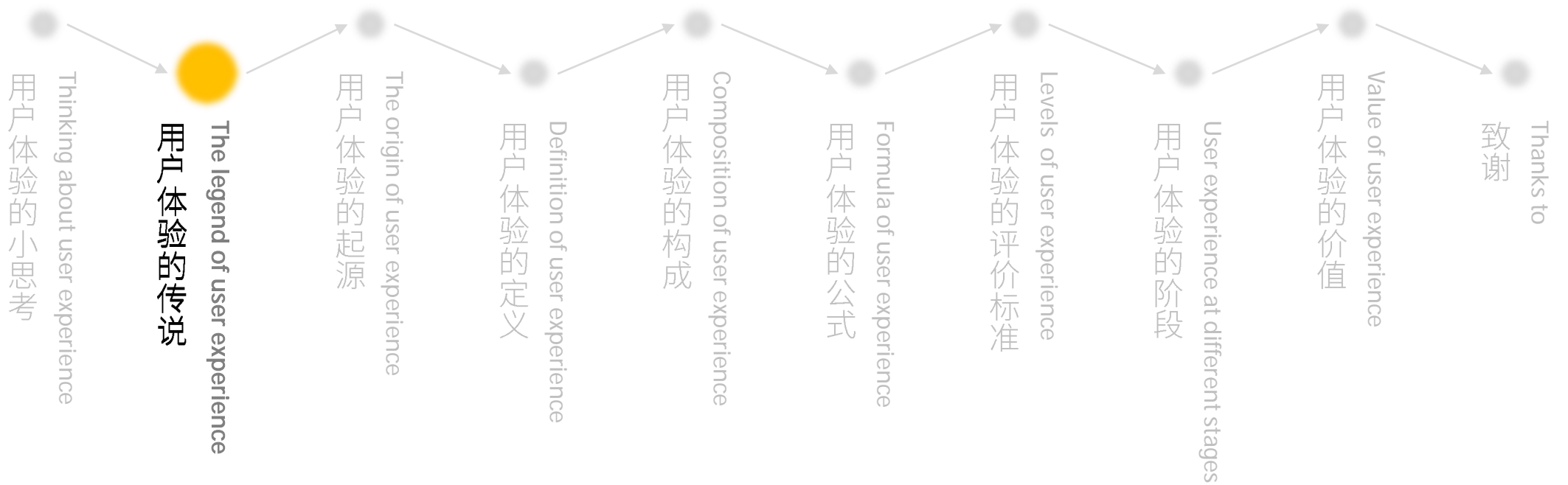
链家

Lianjia

Progress bar

进度条

Progress bar



Confucius said

用户体验是个筐，什么都能往里装

The user experience is a basket. Everything can be loaded inside

——子曰
Confucius said

Socrates said

产品没用，体验再好用户也不会去用

The product doesn't work. No matter how good the experience is, users won't use it

——苏格拉底说

Socrates said

Hamlet said

用户体验是什么鬼

What the hell is the user experience

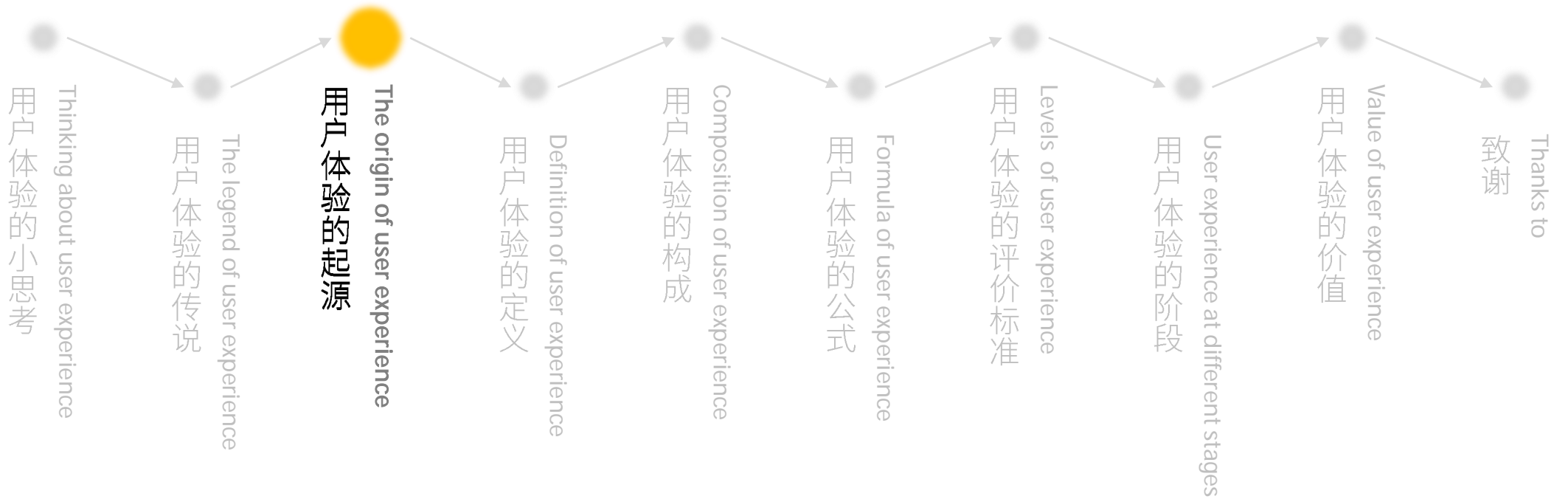
——哈姆雷特说

Hamlet said

Progress bar

进度条

Progress bar



The Origin

用户体验的起源

The origin of user experience



用户体验这个词最早被广泛认知是在**上世纪90年代中期**，由用户体验设计师**唐纳德·诺曼（Donald Norman）**所提出和推广。近些年来，计算机技术在移动和图形技术等方面取得的进展已经使得人机交互（HCI）技术渗透到人类活动的几乎所有领域。这导致了一个巨大转变——系统的评价指标从单纯的可用性工程，扩展到范围更丰富的用户体验。这使得用户体验（用户的主观感受、动机、价值观等方面）在人机交互技术发展过程中受到了相当的重视，其关注度与传统的三大可用性指标（即效率，效益和基本主观满意度）不相上下，甚至比传统的三大可用性指标的地位更重要。

Progress bar

进度条

Progress bar



The Definition

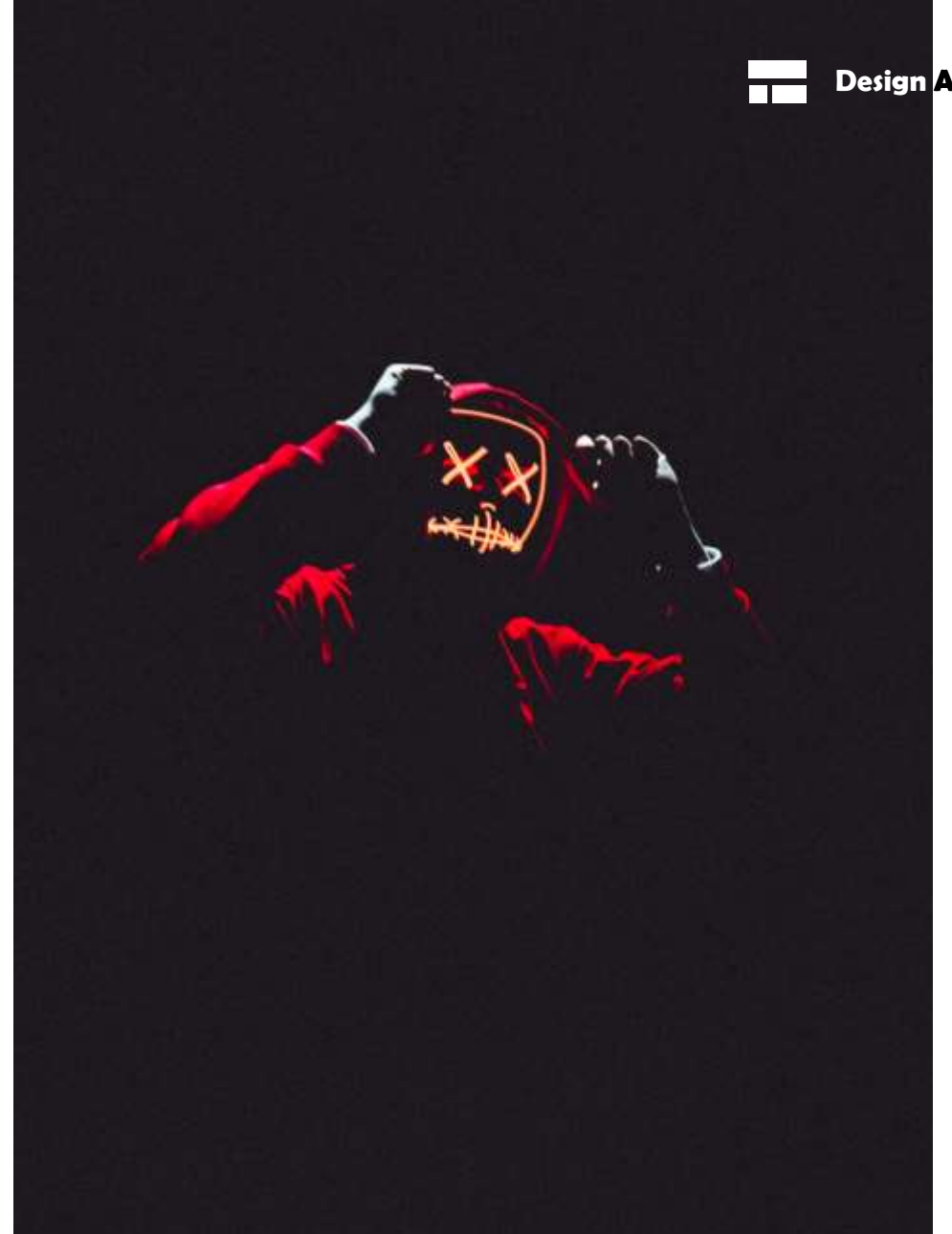
用户体验的定义

Definition of user experience

用户体验（User Experience，简称UE/UX）是**用户在使用产品过程中建立起来的一种纯主观感受**

ISO 9241-210标准将用户体验定义为“**人们对于针对使用或期望使用的产品、系统或者服务的认知印象和回应**”。通俗来讲就是“**这个东西好不好用，用起来方不方便**”。因此，用户体验是主观的，且其注重实际应用时的产生的效果

ISO定义的补充说明有着如下解释：用户体验，即**用户在使用一个产品或系统之前、使用期间和使用之后的全部感受**，包括情感、信仰、喜好、认知印象、生理和心理反应、行为和成就等各个方面



用户在使用产品过程中建立起来的一种纯主观感受

A pure subjective feeling established by users in the process of using products

这个东西好不好用，用起来方不方便

Is this thing easy to use, It's convenient to use

用户在使用一个产品或系统之前、使用期间和使用之后的全部感受

All users' feelings before, during and after using a product or system

user experience

用户体验
user experience

用户
用户是谁



体验
体验是什么

Product manufacturer
产品生产者

Product user
产品使用者

Product beneficiaries
产品受益者
Beneficiaries

Who is the user
谁是用户
The Definition



The Definition

体验是全过程的主观感受

Experience is the subjective feeling of the whole process

用户使用产品是一个完整的过程，以线上购物为例，用户的思考方式是我要先找到要买的东西，确定我就是想买这个，然后去下单支付。之后等着它送到我手上，打开包裹，使用它，有遇到什么不懂的或者有问题的地方，我可以找到客服人员来帮助解答

Taobao/JD's user experience

淘宝/京东的用户体验

PS:本示例以线上购物流程为例，不涉及退换货流程及平台其它产品流程

Taobao/JD's user experience

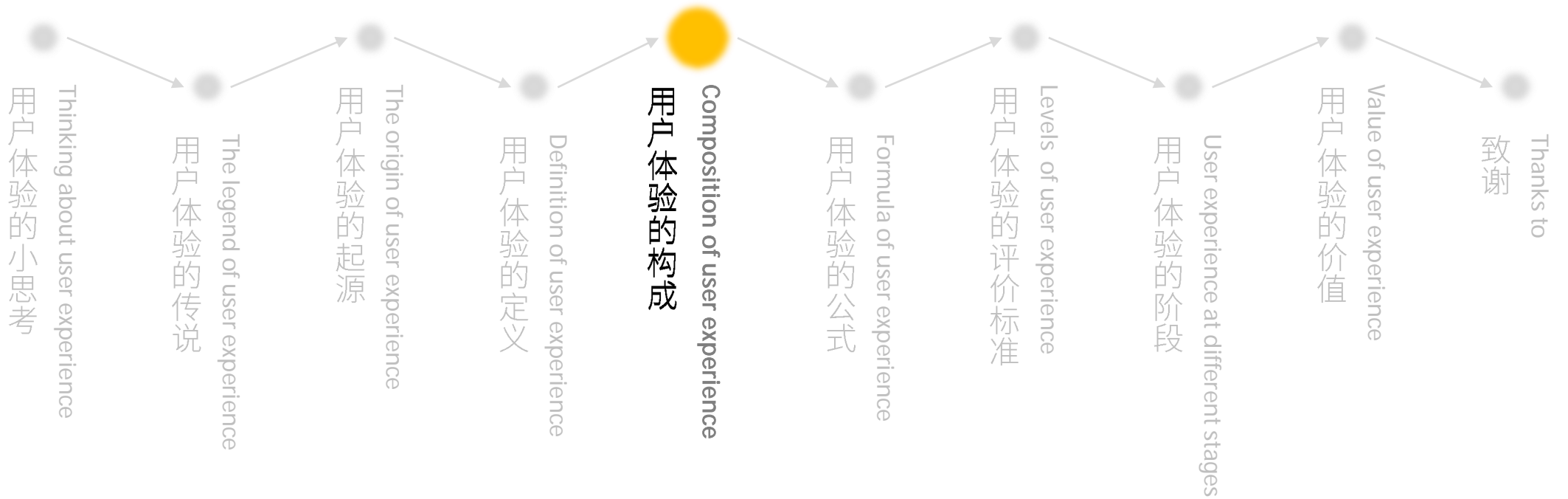
流程： 搜索商品 → 对比商品 → 购买商品 → 商品付款 → 运送商品 → 收取商品 → 评价服务

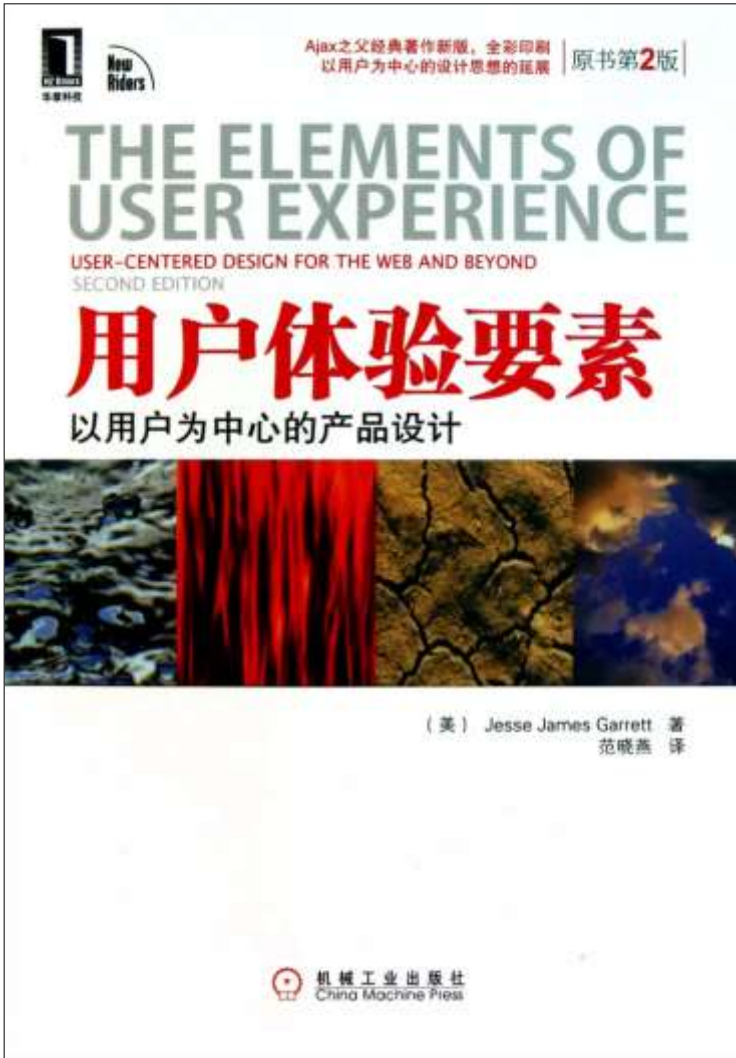
淘宝:							
京东:							

Progress bar

进度条

Progress bar





《用户体验要素》

The elements of user experience

Garrett

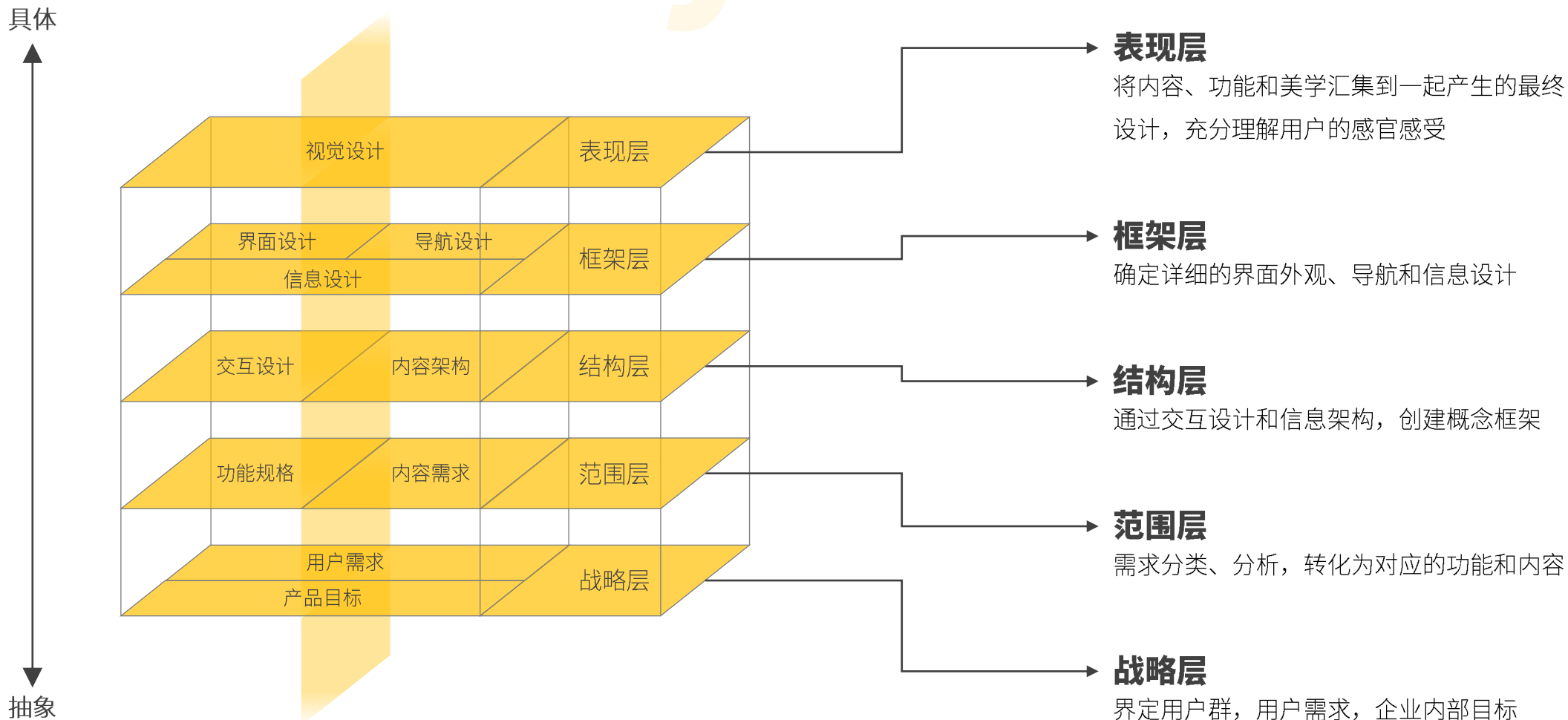
Jesse James Garrett 杰西·詹姆斯·加瑞特

Jesse James Garrett, **Ajax之父**, **《用户体验要素》**作者, 用户体验咨询公司Adaptive Path的创始人之一。从《用户体验要素》2000年3月初次发布到网上以来, Jesse的所绘制的这个模型已经被下载了2万多次

本书用简洁的语言系统化地诠释了设计、技术和商业融合是最重要的发展趋势。全书共8章, 包括关于用户体验以及为什么它如此重要, 认识这些要素、战略层、范围层、结构层、框架层、表现层以及要素的应用。 全书用清晰的说明和生动的图形分析了以用户为中心的设计方法(UCD) 来进行网站设计的复杂内涵, 并关注于思路而不是工具或技术, 从而使你的网站具备高质量体验的流程。

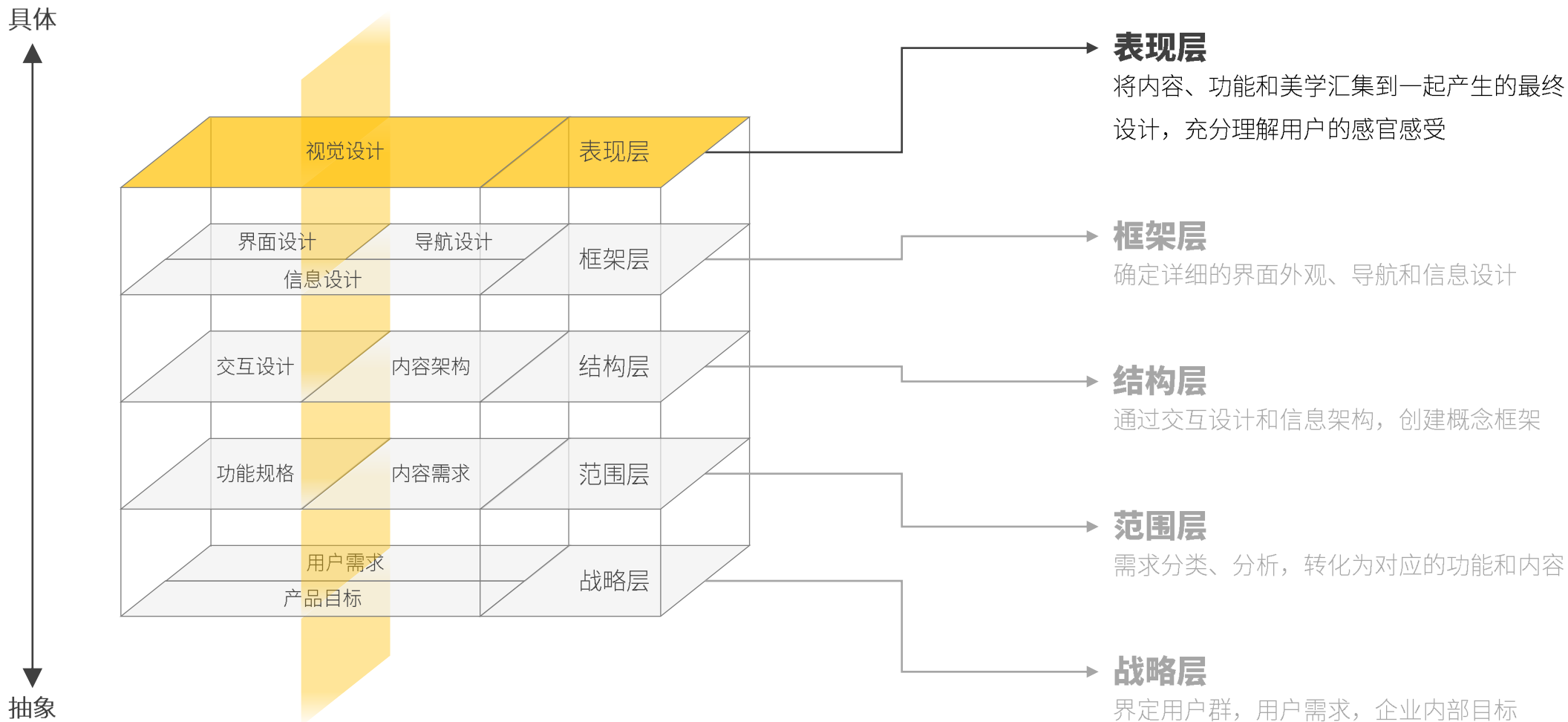
用户体验要素五层模型

Five-layer model of user experience elements



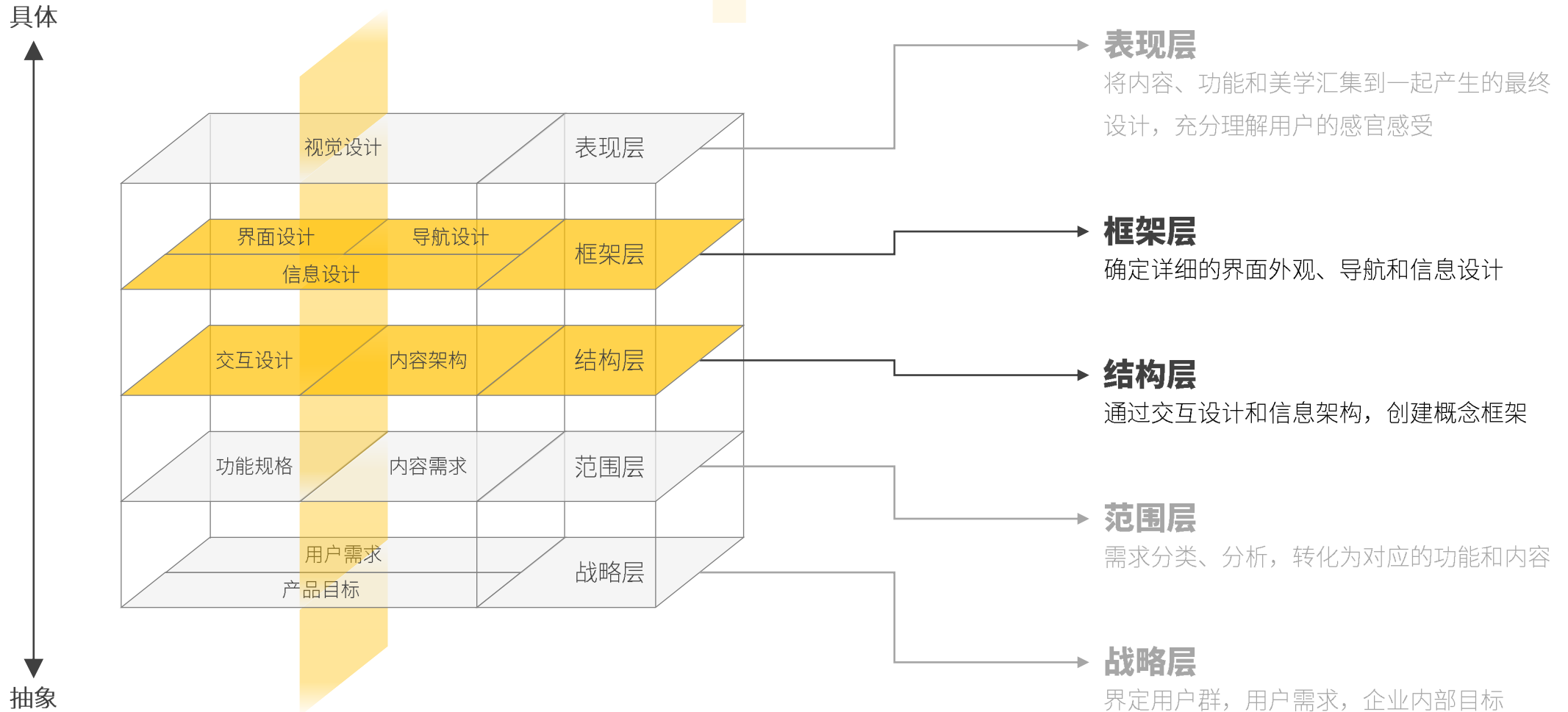
UI的用户体验

User experience of UI



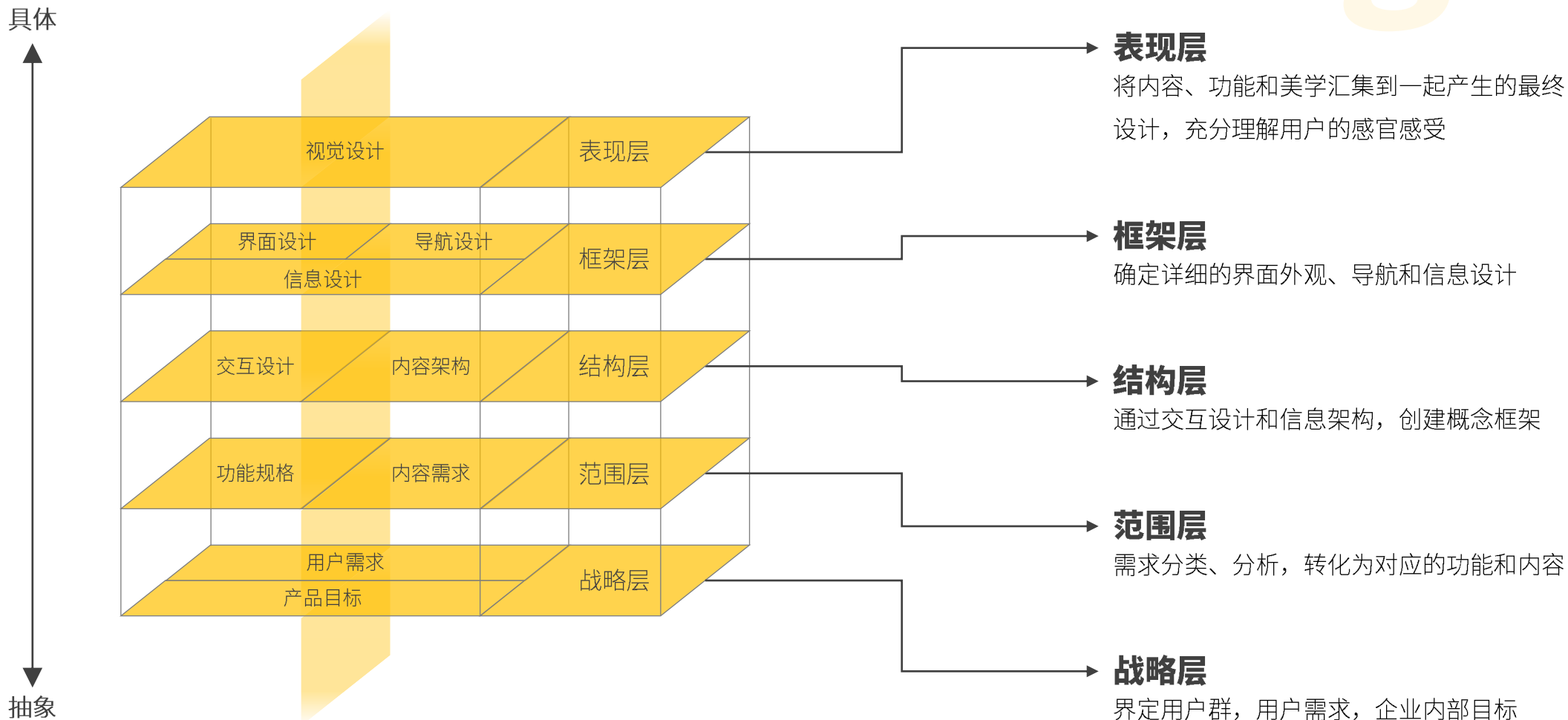
UE的用户体验

User experience of UE



PM的用户体验

User experience of PM



用户体验构成模型

User experience composition model

感官层

01

质感
风格

02

排版
布局

03

图形
图形、图片

04

色彩
颜色

05

字体
字体

06

动效
动画效果

产品层

07

场景
使用场景

08

情感
产品情感

09

流程
使用流程

10

状态
功能状态

11

操作
方式、形式

12

反馈
输出

商业层

13

目标
商业/产品目标

14

需求
企业/用户需求

15

功能
需求解决方案

16

运营
模式运转方法

17

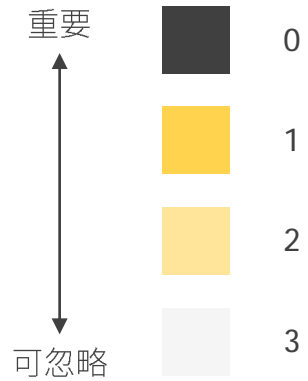
商业
商业模式

18

战略
企业战略

UI的用户体验

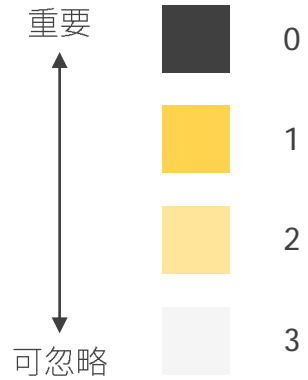
User experience of UI



<p>01</p> <p>质感</p> <p>风格</p>	<p>02</p> <p>排版</p> <p>布局</p>	<p>03</p> <p>图形</p> <p>图形、图片</p>	<p>04</p> <p>色彩</p> <p>颜色</p>	<p>05</p> <p>字体</p> <p>字体</p>	<p>06</p> <p>动效</p> <p>动画效果</p>
<p>07</p> <p>场景</p> <p>使用场景</p>	<p>08</p> <p>情感</p> <p>产品情感</p>	<p>09</p> <p>流程</p> <p>使用流程</p>	<p>10</p> <p>状态</p> <p>功能状态</p>	<p>11</p> <p>操作</p> <p>方式、形式</p>	<p>12</p> <p>反馈</p> <p>输出</p>
<p>13</p> <p>目标</p> <p>商业/产品目标</p>	<p>14</p> <p>需求</p> <p>企业/用户需求</p>	<p>15</p> <p>功能</p> <p>需求解决方案</p>	<p>16</p> <p>运营</p> <p>模式运转方法</p>	<p>17</p> <p>商业</p> <p>商业模式</p>	<p>18</p> <p>战略</p> <p>企业战略</p>

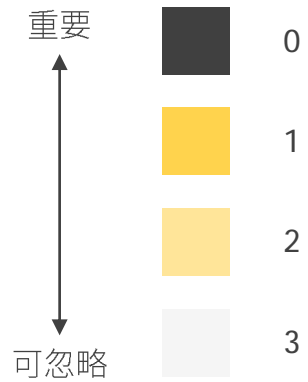
UE的用户体验

User experience of UE



PM的用户体验

User experience of PM



01 质感 风格	02 排版 布局	03 图形 图形、图片	04 色彩 颜色	05 字体 字体	06 动效 动画效果
07 场景 使用场景	08 情感 产品情感	09 流程 使用流程	10 状态 功能状态	11 操作 方式、形式	12 反馈 输出
13 目标 商业/产品目标	14 需求 企业/用户需求	15 功能 需求解决方案	16 运营 模式运转方法	17 商业 商业模式	18 战略 企业战略

Progress bar

进度条

Progress bar



Formula

用户体验的评价标准

Levels of user experience

用户体验 = 低使用成本 + 高愉悦度

User experience = low cost + high pleasure

Formula

用户体验的评价标准

Levels of user experience

用户体验 = Σ (过程感受) \times 结果感受

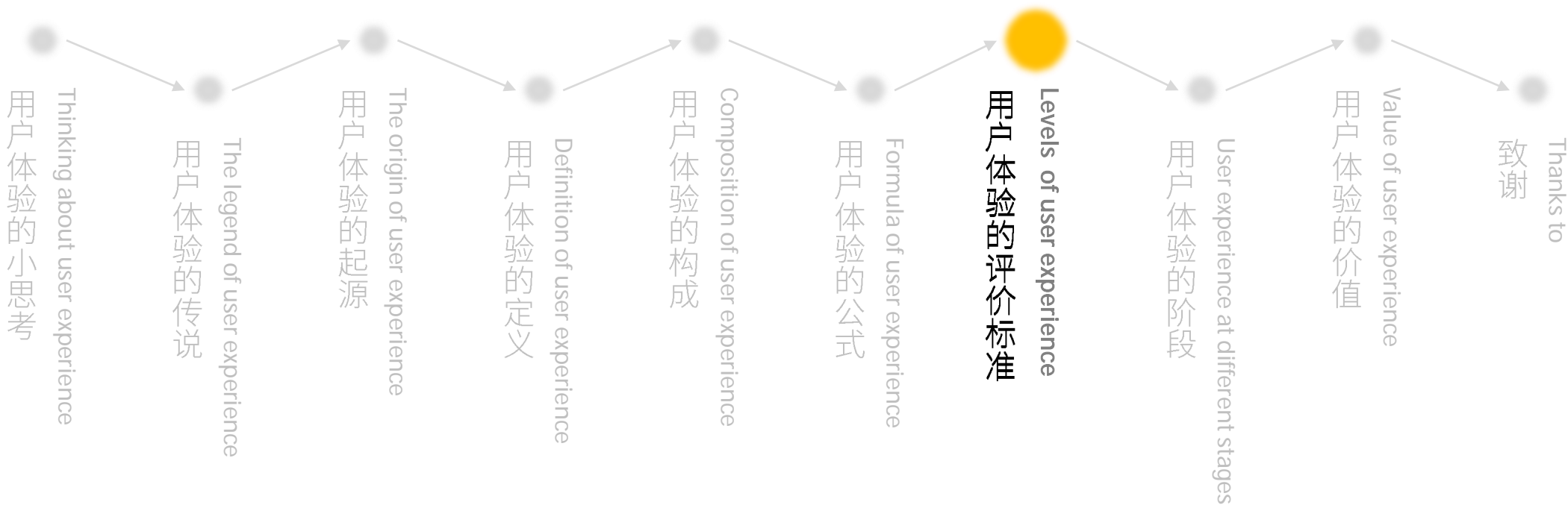
User experience = Σ (process experience) \times result experience

在产品岗位层面，产品没解决用户痛点，那么该产品的用户体验即为0

Progress bar

进度条

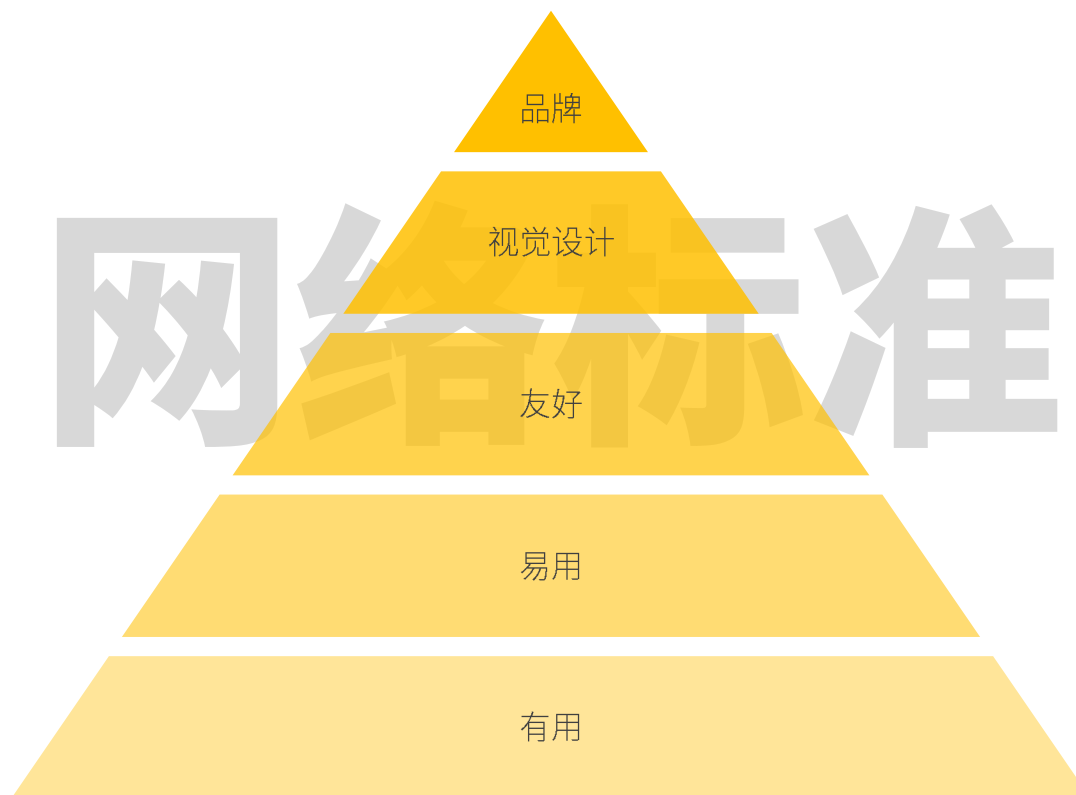
Progress bar



Levels of user experience

用户体验的评价标准

Definition of user experience

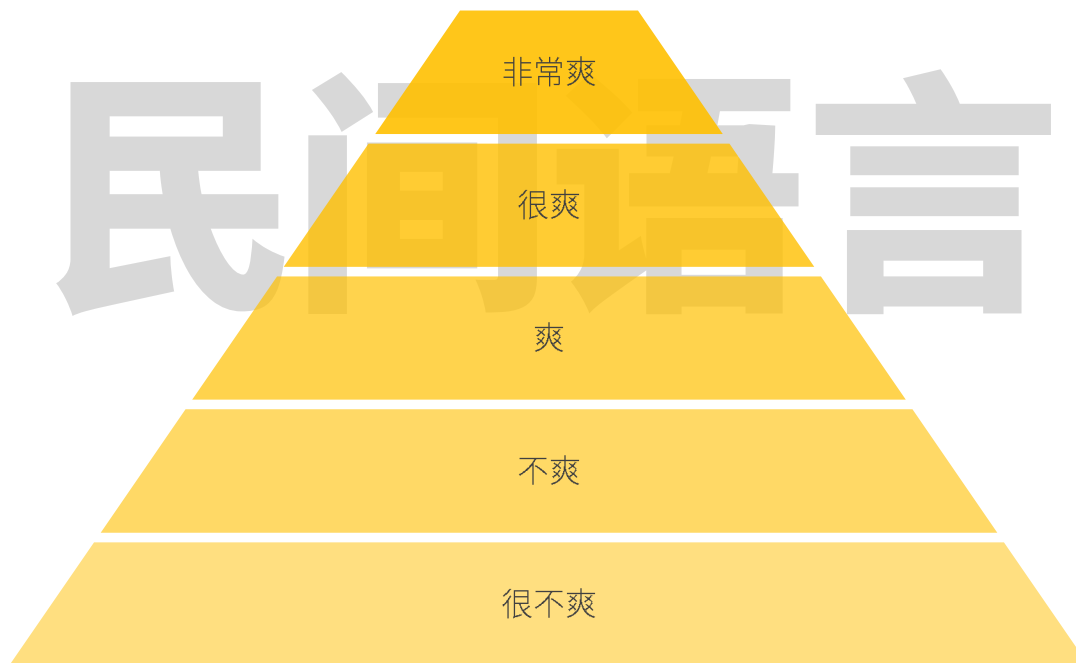


爽上天

用户体验的评价标准

Definition of user experience

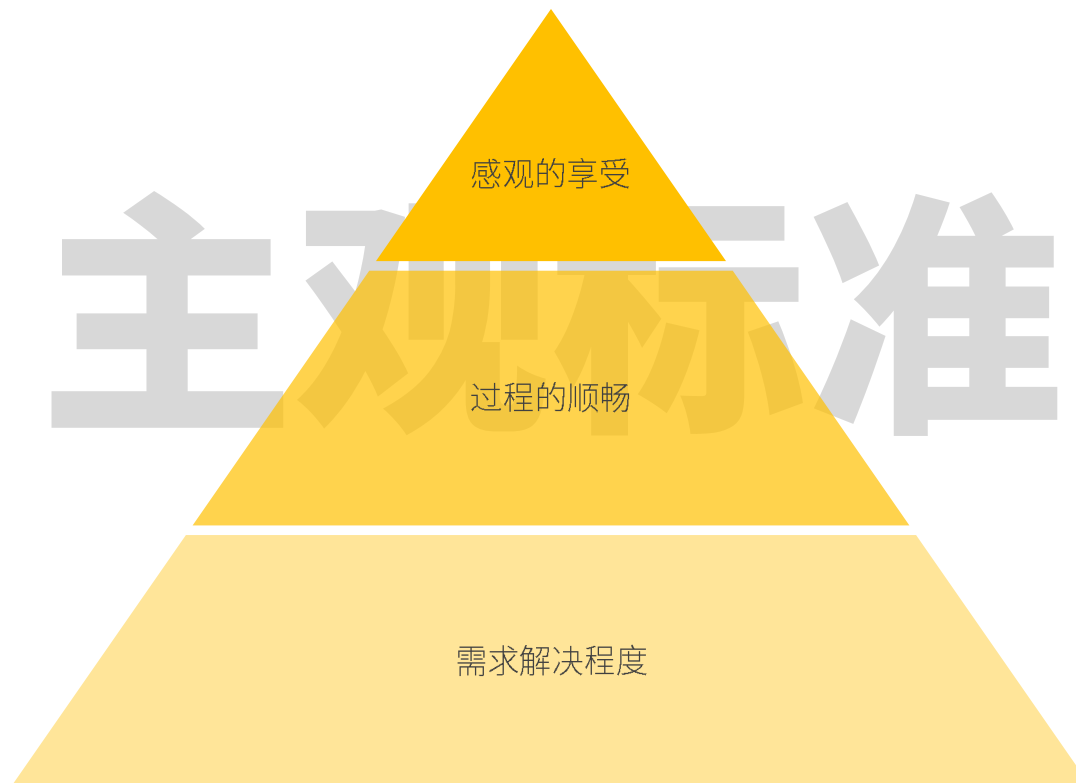
Levels of user experience



Levels of user experience

用户体验的评价标准

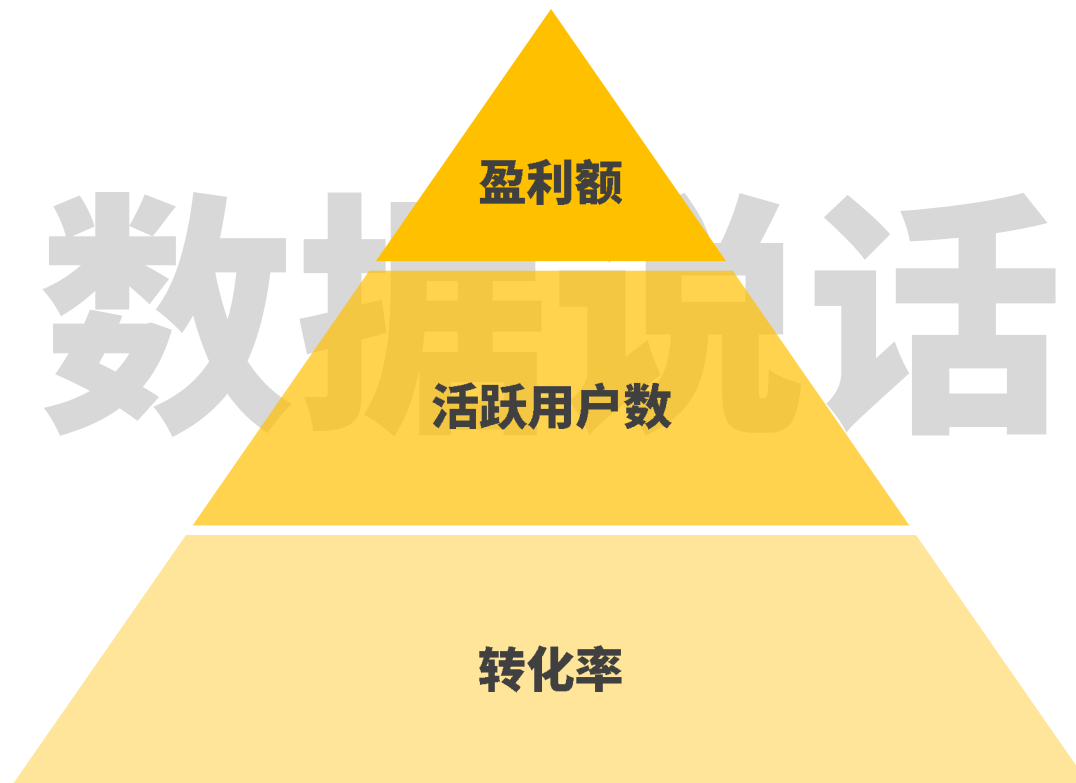
Definition of user experience



Levels of user experience

用户体验的评价标准

Definition of user experience



Progress bar

进度条

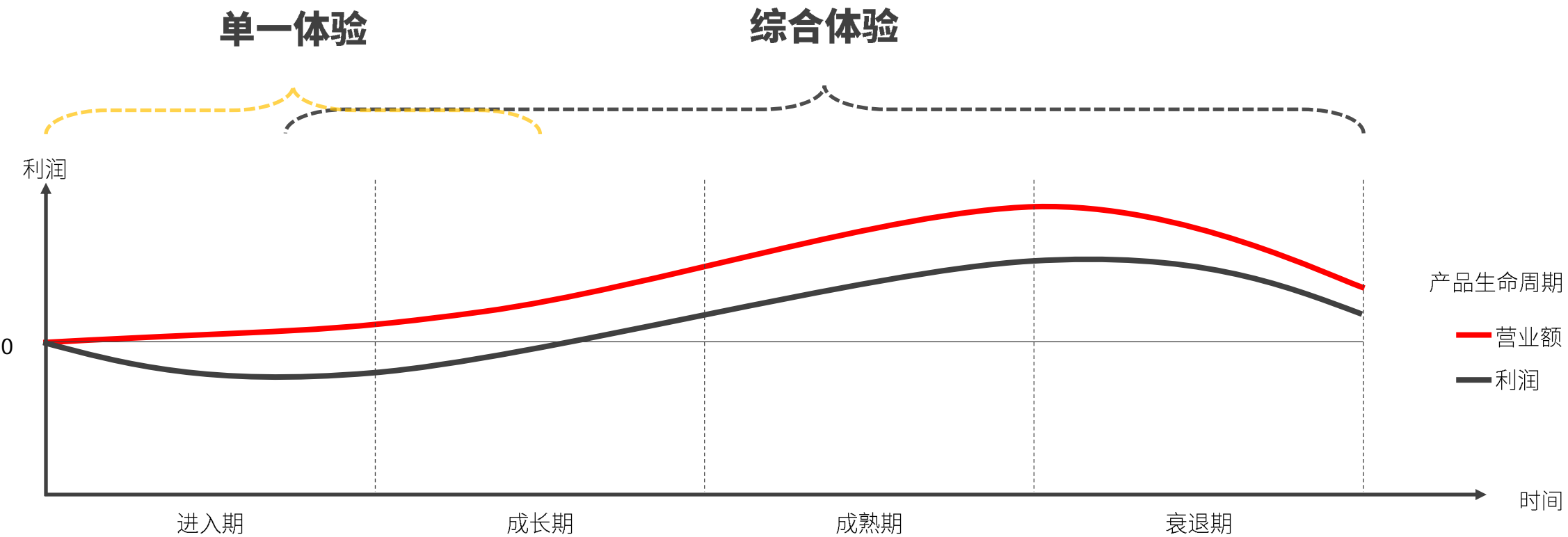
Progress bar



不同阶段的用户体验

User experience at different stages

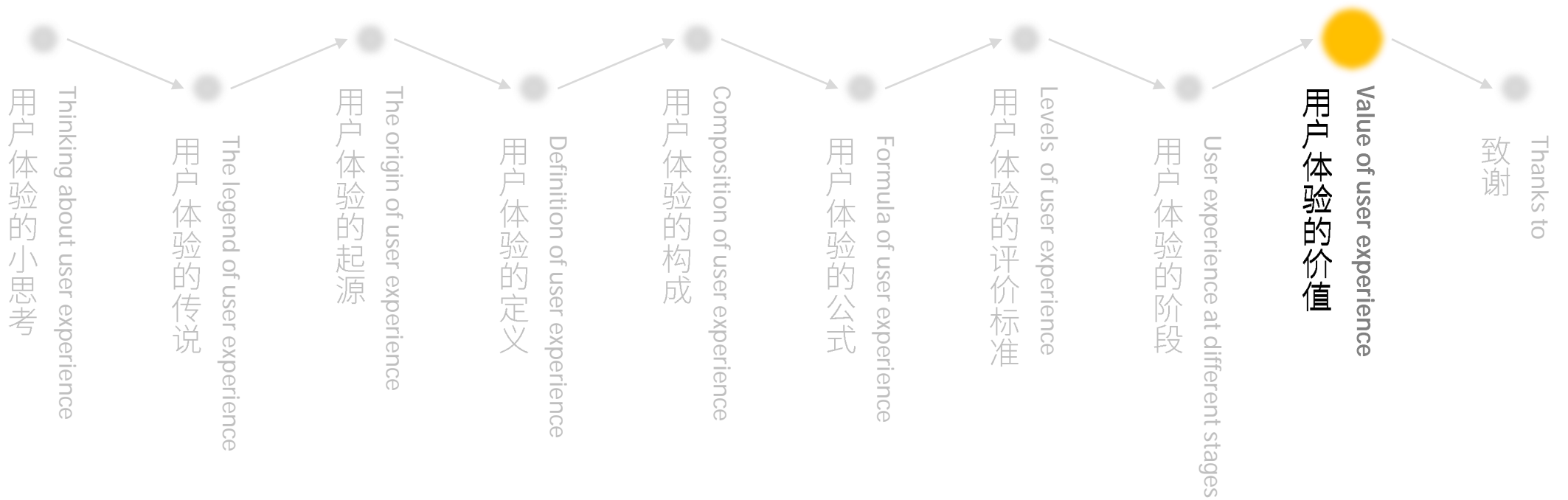
different stages



Progress bar

进度条

Progress bar



Value

用户体验的价值

Value of user experience

催化剂

好的用户体验是一种强力催化剂，能帮助我们最小成本的拉新、转化、留存、提活，确保产品走向成功

最终价值

产品最终的价值体现永远在于商业价值，用户体验亦是如此。优秀的产品与优秀的用户体验，后期都将回归商业本质，这是我们的终点

Thanks to

致谢

We hereby express our thanks

阿里云双创中心(济南)蜂巢学院

×

山东互联网产品联盟

×

知乎

产品大牛

×

游密科技

×

山东麻椒互联网科技有限公司

腾讯

山东互联网产品联盟

麻椒互联网



扫一扫，加微信



THANK YOU

User experience talk show
2020/3/12

阿里云双创中心(济南)蜂巢学院



山东互联网产品联盟



J+ 互联网沙龙



产品大牛



麻椒互联网