

如何了解用户和需要了解什么？

1、如何了解用户和需要了解用户什么，很多时候取决于你的需求，搞清楚它是开展工作的基础。

2、前天晚上突然来兴趣研究了半天的"数据挖掘和分析"，搜索了很多资料。

其中让我印象最深的只有一句话："尿布旁边放上啤酒"不是用户告诉超市的，而是超市通过记录用户行为发现的。

3、HFI的CEO在UF2006上讲了他们让用户选择表情面具来表明自己使用过程中的心情，这确实是一个很不错的方法。

我们也曾经让用户来选择不同颜色的笔，画出来他们想要的界面，然后去综合分析这些草图得出我们的结果。事实证明很多时候这个方法也十分的有效。

但所有这些方法一样不能被认为是"用户告诉你啤酒要放在尿片的旁边"，一样需要你自己去总结用户的行为和想法。

4、昨天我简单的做了一次高级用户访谈。以我对自己的要求和期望来说我的这次访谈是一个不成功的访谈。因为过于忙碌的原因，也因为自己过于自信的原因。在访谈之前我并没有作过多的准备，甚至没有准备任何问题的提纲，我本以为可以靠着自己的主持能力和对访谈对象的了解从而和和他们开怀畅谈，并最终得到我需要的东西。但事实证明没有提纲的访谈是盲目的和没有收获的。

当然这大概也和我找的用户存在很大程度上的个性思维有关系。

所以我提醒自己：访谈之前一定要做好充分的准备。最基本的备课：我想要知道什么，我应该怎么去谈才能顺理成章的得到我想要的答案。

5、我再次让自己深刻的记住：可以期望用户正常的做给你看，但一定不要期望用户会确切的告诉你什么。

(就算说了，大概也不是你想要的 或者不是合理的)

(以上观点在95%的情况下成立！)

6、回到这篇BLOG的主题"如何了解用户和需要了解用户什么"

首先，我们需要观察和了解"用户在做什么、在怎么做"。

比如一个门把手，我们需要观察和了解用户怎么去用的，拉？推？..？

然后，我们需要知道用户是怎样想的为什么要这么做。

他们在使用这个门把手的过程中和使用后在想什么，包括他脑袋里面的感受是什么。

接下来，我们要去了解"用户知道什么？"

他有什么样的基础，是否见过用过你设计的这种门把手？(知识积累、使用经验、..?)

同时，我们还需要知道用户是什么样的思考路线，你的设计给了他什么样的预设逻辑。

当他看到这个门把手要去开门的时候，他会如何打算去完成这个事情。

(当你告诉用户"把大象放进冰箱"，他会做什么样的计划？)

最后，我们还需要了解：用户有什么样的接受和学习能力。

如果这个用户从来没有见过圆形的门把手，也不会想到拧开门，那么他是否能够接受和很快的学会去"拧着开门"。

悠久是专业的深圳网站建设公司、深圳平面设计公司、深圳微信营销公司、深圳VI设计公司、深圳包装设计公司。提供网站建设、微信小程序/APP/软件开发、画册设计、包装设计、VI设计、标志设计等服务。
本文地址: <https://www.youjoys.cn/cn/news-n167.html>