

## 七十六个网站用户体验要点

### （一）关于体验

约瑟夫·派恩和詹姆斯·吉尔摩在《体验经济》一书中提出其观点：所谓“体验”就是企业以商品为道具，以服务为舞台，以顾客为中心，创造出可以使消费者全面参与、让消费者感到值得回忆的活动。

体验是使每个人以个性化的方式参与消费，在消费过程中产生情绪、体力、心理、智力、精神等方面的满足，并产生预期或更为美好的感觉。

体验的核心就是顾客参与，体验的消费者充分发挥自身的想象力和创造力，主动参与产品的设计、创造和再加工。

通过创造性的消费来体现独特的个性和价值，获得更大的满足和成就感。体验营销的焦点放在顾客体验上，把顾客作为价值创造的主体，及时回应消费者的感情诉求。

### （二）网络体验

体验，指的是利用网络特性，为客户提供完善的网络体验，提高客户的满意度，从而与客户建立起紧密而持续的关系。

网络的体验，是体验的延伸。随着网络的普及，网络体验成为体验营销不可缺少的重要组成部分。

### （三）网站体验的分类

- 1、感官体验：呈现给用户视听上的体验，强调舒适性。
- 2、交互体验：呈现给用户操作上的体验，强调易用/可用性。
- 3、情感体验：呈现给用户心理上的体验，强调友好性。
- 4、浏览体验：呈现给用户浏览上的体验，强调吸引力。
- 5、信任体验：呈现给用户的信任体验，强调可靠性。

### （四）网站体验的76个体验点

一、感官体验：呈现给用户视听上的体验，强调舒适性。

1. 设计风格：符合目标客户的审美习惯，并具有良好的引导性。

网站在设计之前，必须明确目标客户群体，并针对目标客户的审美喜好，进行分析，从而确定网站的总体设计风格。

2. 网站LOGO：确保logo的保护空间，确保品牌的清晰展示而又不占据过分空间。

3. 页面速度：正常情况下，尽量确保页面在5秒内打开。如果是大型门户网站，必须考虑南北互通问题，进行必要的压力测试。

4. 页面布局：重点突出，主次分明，图文并茂。与企业的营销目标相结合，将目标客户最感兴趣的，最具有销售力的信息放置在最重要的位置。

5. 页面色彩：与品牌整体形象相统一，主色调+辅助色不超过三种颜色。以恰当的色彩明度和亮度，确保浏览者的浏览舒适度。

6. 动画效果：与主画面相协调，打开速度快，动画效果节奏适中，不干扰主画面浏览。

7. 页面导航：导航条清晰明了、突出，层级分明。
  8. 页面大小：适合多数浏览器浏览（以15寸及17寸显示器为主）。
  9. 图片展示：比例协调、不变形，图片清晰。图片排列既不过于密集，也不会过于疏远。
  10. 图标使用：简洁、明了、易懂、准确，与页面整体风格统一。
  11. 广告位：避免干扰视线，广告图片符合整体风格，避免喧宾夺主。
  12. 背景音乐：与整体网站主题统一，文件要小，不能干扰阅读。要设置开关按钮及音量控制按钮。
- 二、交互体验：呈现给用户操作上的体验，强调易用和可用性。
13. 会员申请：介绍清晰的会员权责，并提示用户确认已阅读条款。
  14. 会员注册：流程清晰、简洁。待会员注册成功后，再详细完善资料。
  15. 表单填写：尽量采用下拉选择，需填写部分需注明要填写内容，并对必填字段作出限制。（如手机位数、邮编等等，避免无效信息）
  16. 表单提交：表单填写后需输入验证码，防止注水。提交成功后，应显示感谢提示。
  17. 按钮设置：对于交互性的按钮必须清晰突出，以确保用户可以清楚地点击。
  18. 点击提示：点击浏览过的信息颜色需要显示为不同的颜色，以区分于未阅读内容，避免重复阅读。
  19. 错误提示：若表单填写错误，应指明填写错误之处，并保存原有填写内容，减少重复工作。
  20. 在线问答：用户提问后后台要及时反馈，后台显示有新提问以确保回复及时。
  21. 意见反馈：当用户在使用中发生任何问题，都可随时提供反馈意见。
  22. 在线调查：为用户关注的问题设置调查，并显示调查结果，提高用户的参与度。
  23. 在线搜索：搜索提交后，显示清晰列表，并对该搜索结果中的相关字符以不同颜色加以区分。
  24. 页面刷新：尽量采用无刷新（AJAX）技术，以减少页面的刷新率。

Ajax是新兴的网络开发技术的象征。它将JavaScript和XML技术结合在一起，用户每次调用新数据时，无需反复向服务器发出请求，而是在

浏览器的缓存区预先获取下次可能用到的数据，界面的响应速度因此得到了显著提升。

25. 新开窗口：尽量减少新开的窗口，以避免开过多的无效窗口，关闭弹出窗口的功能。
26. 资料安全：确保资料的安全保密，对于客户密码和资料进行加密保存。
27. 显示路径：无论用户浏览到哪一个层级，哪一个页面，都可以清楚知道看到该页面的路径。

三、浏览体验：呈现给用户浏览上的体验，强调吸引力。

28. 栏目的命名：与栏目内容准确相关，简洁清晰，不宜过于深奥。
29. 栏目的层级：最多不超过三层，导航清晰，运用JAVAScrip等技术使得层级之间伸缩便利。

30. 内容的分类：同一栏目下，不同分类区隔清晰，不要互相包含或混淆。
  31. 内容的丰富性：每一个栏目应确保足够的信息量，避免栏目无内容情况出现。
  32. 内容的原创性：尽量多采用原创性内容，以确保内容的可读性。
  33. 信息的更新频率：确保稳定的更新频率，以吸引浏览者经常浏览。
  34. 信息的编写方式：段落标题加粗，以区别于内文。采用倒金字塔结构。
  35. 新文章的标记：为新文章提供不同标识（如new），吸引浏览者查看。
  36. 文章导读：为重要内容在首页设立导读，使得浏览者可以了解到所需信息。文字截取字数准确，避免断章取义。
  37. 精彩内容的推荐：在频道首页或文章左右侧，提供精彩内容推荐，吸引浏览者浏览。
  38. 相关内容的推荐：在用户浏览文章的左右侧或下部，提供相关内容推荐，吸引浏览者浏览。#p#副标题#e#
  39. 收藏夹的设置：为会员设置收藏夹，对于喜爱的产品或信息，可进行收藏。
  40. 栏目的订阅：提供Rss或邮件订阅功能
  41. 信息的搜索：在页面的醒目位置，提供信息搜索框，便于查找到所需内容。
  42. 页面打印：允许用户打印该页资料，以便于保存。
  43. 文字排列：标题与正文明显区隔，段落清晰。
  44. 文字字体：采用易于阅读的字体，避免文字过小或过密造成的阅读障碍。可对字体进行大中小设置，以满足不同的浏览习惯。
  45. 页面底色：不能干扰主体页面的阅读。
  46. 页面的长度：设置一定的页面长度，避免页面过长而影响阅读。
  47. 分页浏览：对于长篇文章 进行分页浏览。
  48. 语言版本：为面向不同国家的客户提供不同语言的浏览版本。
  49. 快速通道：为有明确目的的用户提供快速的入口。
- 四、情感体验：呈现给用户心理上的体验，强调友好性。
50. 客户分类：将不同的浏览者进行划分（如消费者、经销商、内部员工），为客户提供不同的服务。
  51. 友好提示：对于每一个操作进行友好提示，以增加浏览者的亲和力。
  52. 会员交流：提供便利的会员交流功能（如论坛），增进会员感情。
  53. 售后反馈：定期进行售后的反馈跟踪，提高客户满意度。
  54. 会员优惠：定期举办会员优惠活动，让会员感觉到实实在在的利益。
  55. 会员推荐：根据会员资料及购买习惯，为其推荐适合的产品或服务。

56. 鼓励用户参与：提供用户评论、投票等功能，让会员更多地参与进来。
  57. 会员活动：定期举办网上会员活动，提供会员网下交流机会。
  58. 专家答疑：为用户提出的疑问进行专业解答。
  59. 邮件/短信问候：针对不同客户，为客户定期提供邮件/短信问候，增进与客户间感情。
  60. 好友推荐：提供邮件推荐功能。
  61. 网站地图：为用户提供清晰的网站指引。
- 五、信任体验：呈现给用户的信任体验，强调可靠性。
62. 搜索引擎：查找相关内容可以显示在搜索引擎前列。
  63. 公司介绍：真实可靠的信息发布，包括公司规模、发展状况、公司资质等。
  64. 投资者关系：上市公司需为股民提供真实准确的年报，财务信息等。
  65. 服务保障：将公司的服务保障清晰列出，增强客户信任。
  66. 页面标题：准确地描述公司名称以及相关内容。
  67. 文章来源：为摘引的文章标注摘引来源，避免版权纠纷。
  68. 文章编辑作者：为原创性文章注明编辑或作者，以提高文章的可信度。
  69. 联系方式：准确有效的地址、电话等联系方式，便于查找。
  70. 服务热线：将公司的服务热线列在醒目的地方，便于客户查找。
  71. 有效的投诉途径：为客户提供投诉或建议邮箱或在线反馈。
  72. 安全及隐私条款：对于交互式网站，注明安全及隐私条款可以减少客户顾虑，避免纠纷。
  73. 法律声明：对于网站法律条款的声明可以避免企业陷入不必要的纠纷中。
  74. 网站备案：让浏览者确认网站的合法性。
  75. 相关链接：对于集团企业及相关企业的链接，应该具有相关性。
  76. 帮助中心：对于流程较复杂的服务，必须具备帮助中心进行服务介绍

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-n201.html>