

网龙 UI 大讲堂

创建人物角色模型

用户体验相关课程

© 网龙网络有限公司 UI 设计部



<http://goodue.com>

<http://192.168.9.129/ui>

2013.08

来源数据及资料网站

目标内容对应人员：Web 产品设计、开发，界面设计。

资料网站：

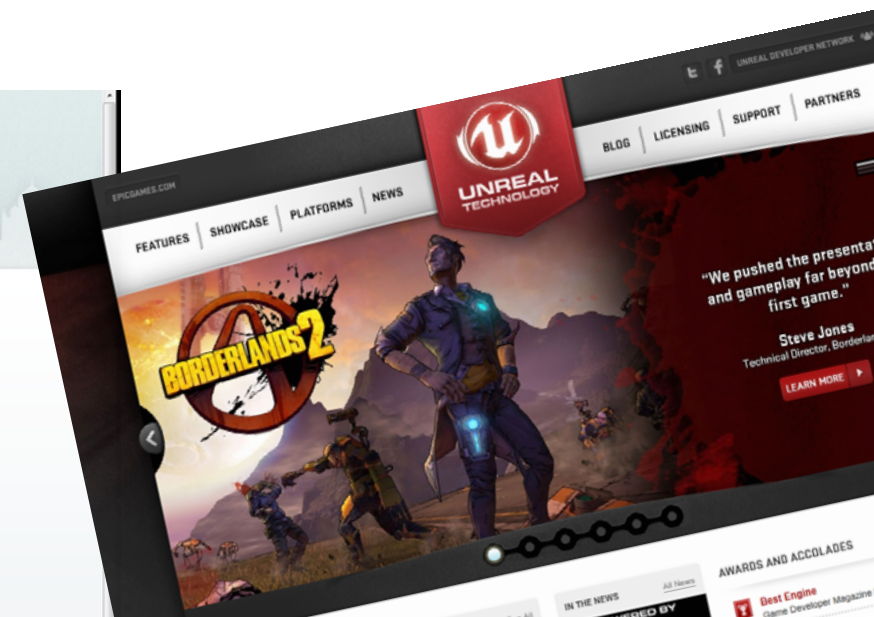
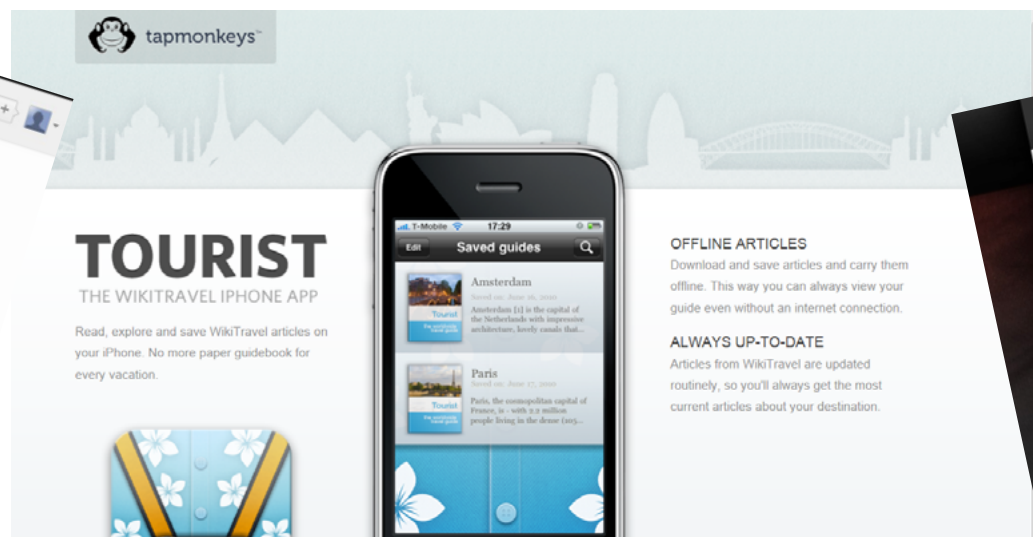
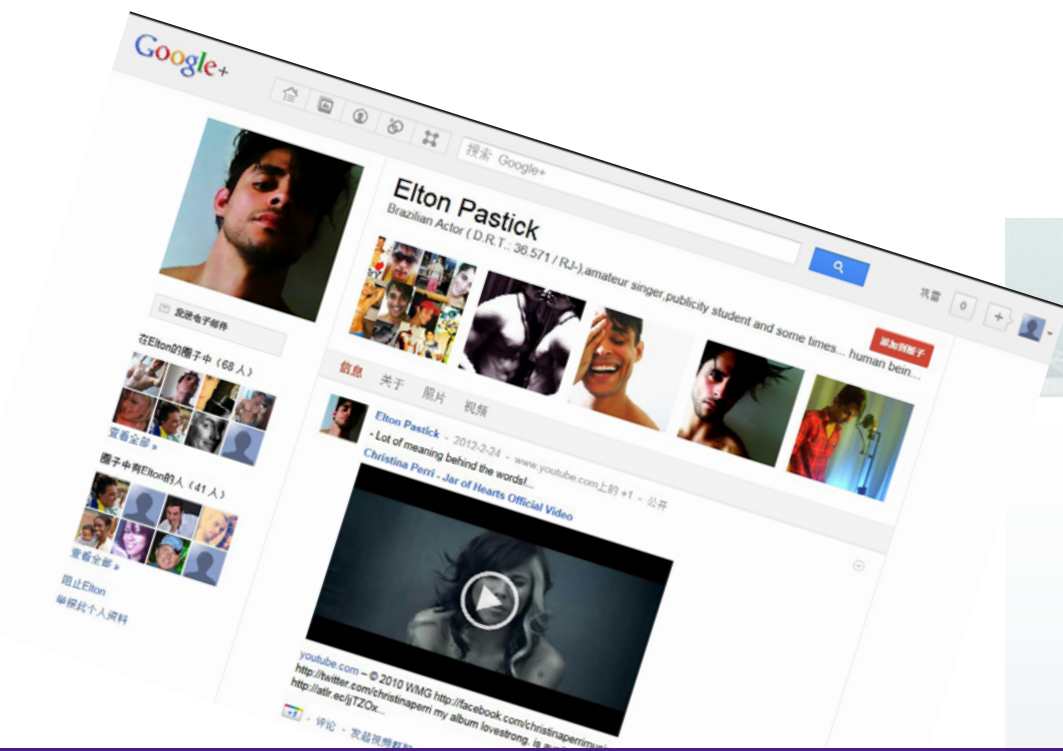
各大新闻门户网站；

淘宝、Amazon、Nike、阿迪达斯官网

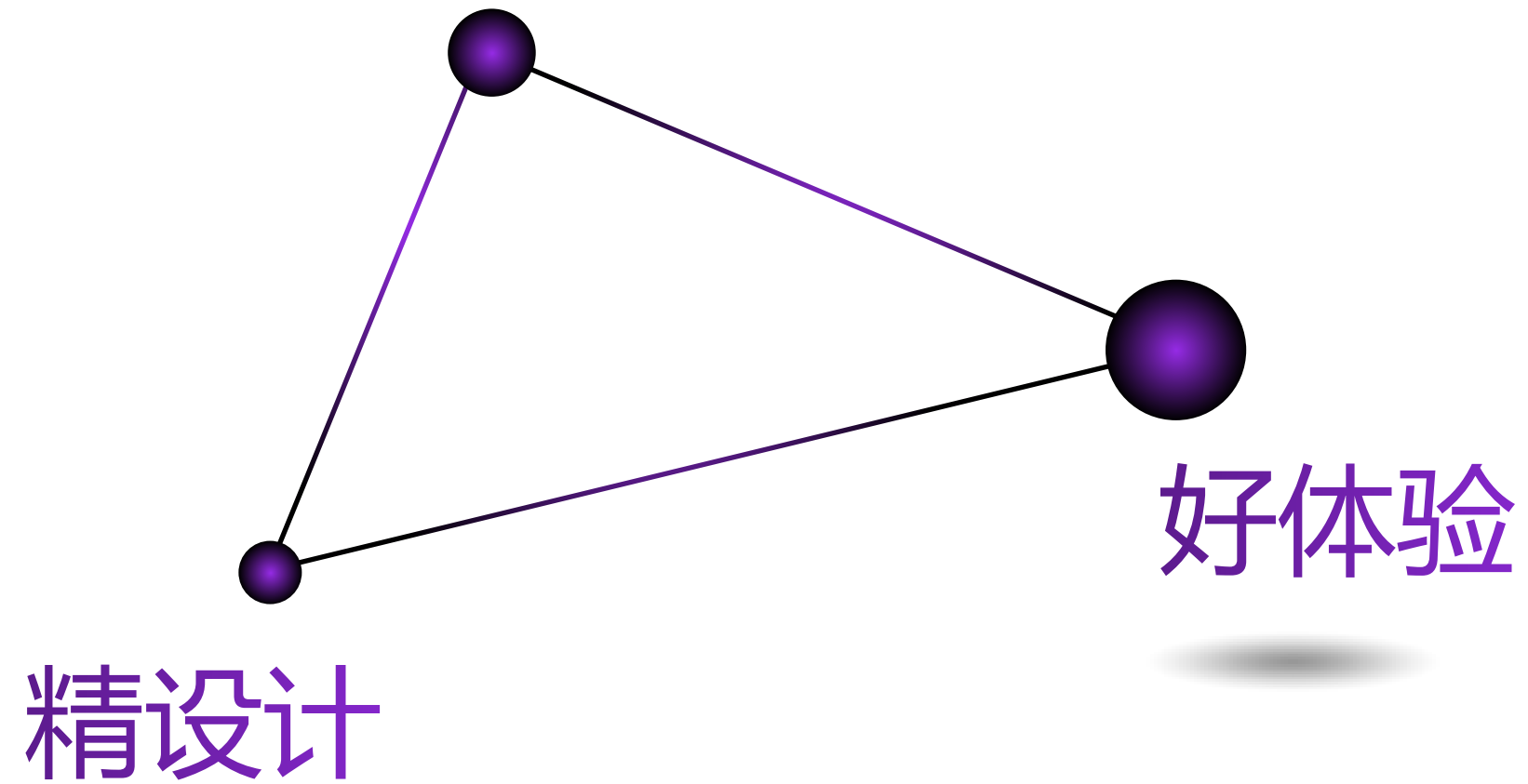
Chinavisual、Dolcn 等设计站点。

UI UX

差异 - 目标 - 定位



知用户



今天讲这些...

1. 为何要人物角色模型
2. 什么是人物角色模型
3. 如何构建人物角色
4. 创建场景剧本和需求



提问 / 讨论

为何需要人物角色？血泪



content

1. 为何要人物角色模型

需求。需求异市场多样化，产品需精细耕作 >

团队。完善产品开发各方需求认识 >

设计。设计人员需统一认识 >

产品。优秀产品开发的需要 >

需求 > 团队 > 设计 > 产品

需求异市场多样化，产品需精细耕作

ipad ipad mini

S4 S4 mini

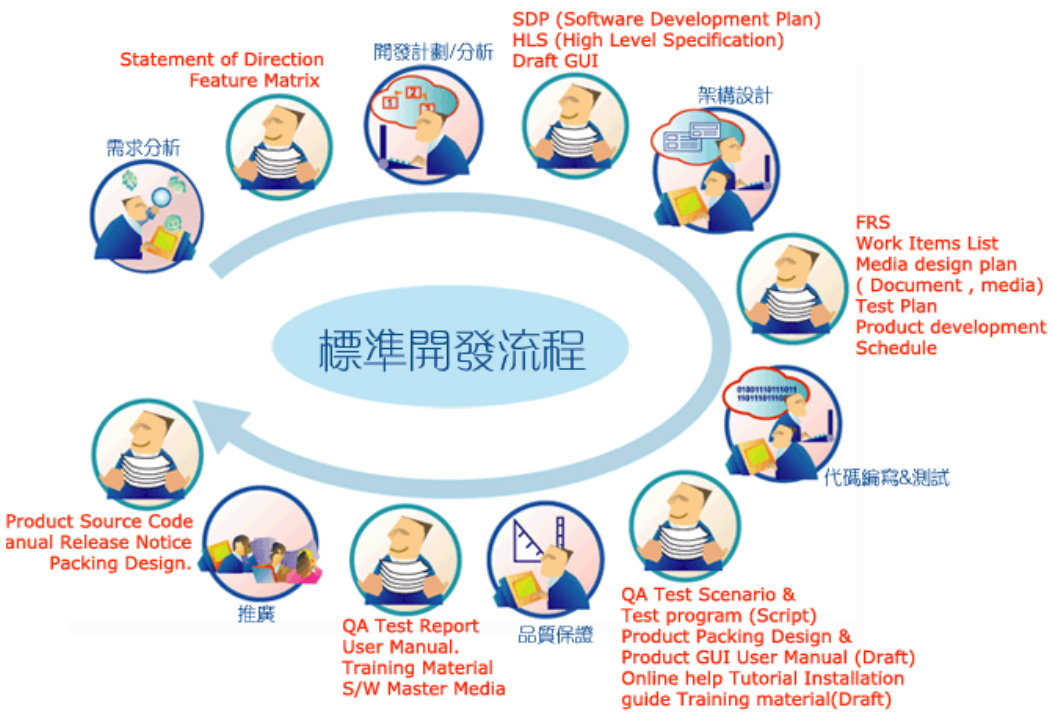
HTC one / mini

...



需求 > 团队 > 设计 > 产品

完善统一
产品认识

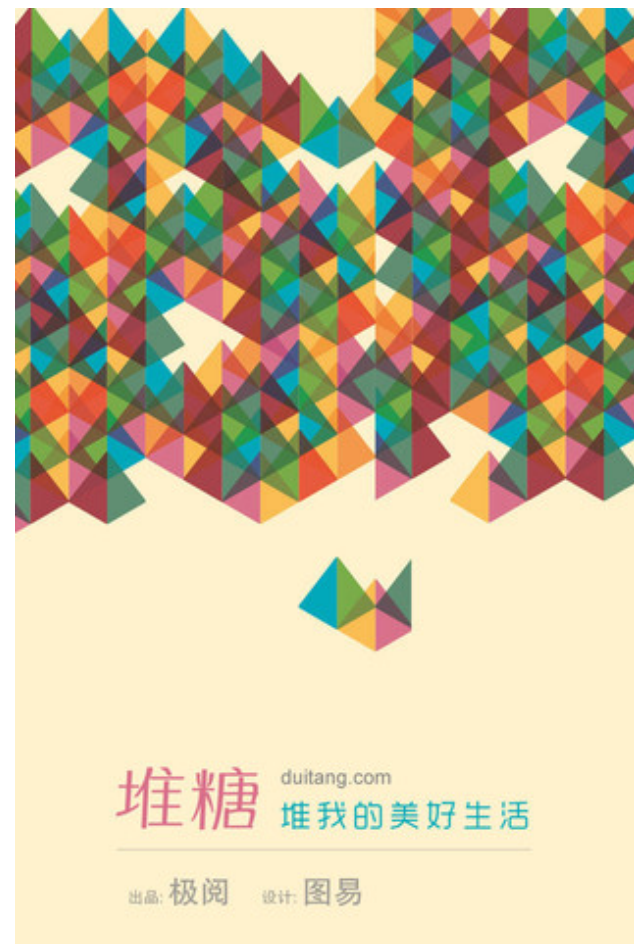
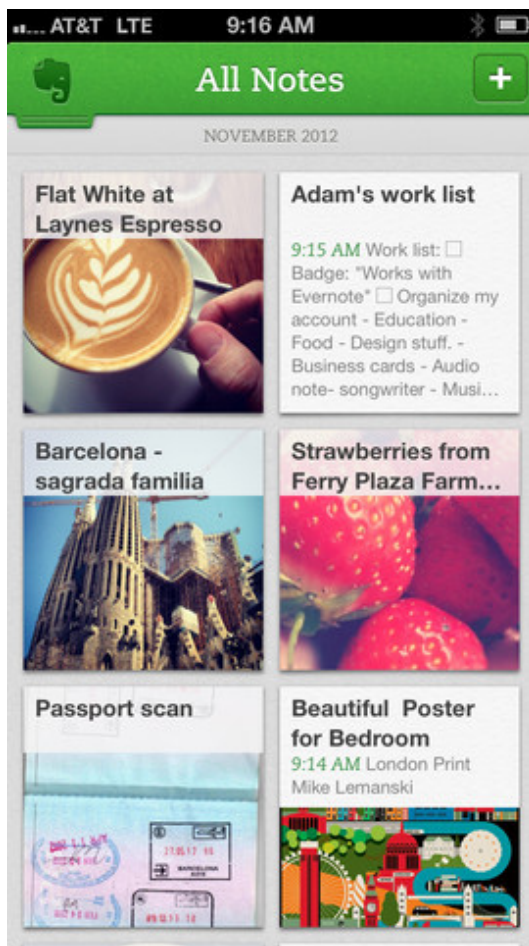


需求 > 团队 > 设计 > 产品

用户研究、交互设计、
信息架构、风格设计
弹性、自参考、边缘情况设
计、资源输出、延续、迭代

需求 > 团队 > 设计 > 产品

优秀产品开发的需要



content

2. 什么是人物角色模型

人物简要 >

用户动机、行为及目标 >

真实用户使用产品的虚拟化身

人物简要 > 用户动机、行为及目标 > 真实用户使用产品的虚拟化身

概, 貌, 育, 平, 估 ...



姓名：戴美琳

性别：女

年龄：36

教育程度：硕士

职业：银行职员

居住地：南昌

性格：热情、开朗、有爱心、善于交际。

爱好：购物、旅游、看杂志。炒股票

简述：关注时尚，每周都会去逛街，爱炒股。也很爱家庭和孩子。

人物属性 $\neq$ 人物角色

统计数据生成，目标动机行为等描述



关于 - 用户目标、如何理解、使用产品

人物角色 $\neq$ “平均用户” $\neq$ “用户平均”

人物简要 > 用户动机、行为及目标 > 真实用户使用产品的虚拟化身

User 1

我用过的最好的背单词软件是：奇迹英语智能记忆。
不过也只适合中等水平及以下的一个单词对应一两个中文意思的记忆，再往上好像还得靠大量阅读来扩大词汇量。

User 2

用不了，一点界面上的按钮就死。

User 3

这种软件，难道就写不成绿色的吗

User 4

看到这堆 requirements 我就不会用了，因为，Mac 用户，哈。

User 5

List 浏览方式不错，比较符合第一次过单词的习惯。希望成就系统能迅速添加啊。

User 6

换肤做的不错。

User 7

这个统计功能看着挺有成就感的

人物简要 > 用户动机、行为及目标 > 真实用户使用产品的虚拟化身

人物

具有基础的人口统计学特征

人物细分

与市场营销有密切联系，关注于产品市场，用户消费行为，消费欲望等

人物角色

与产品有直接或间接关联，动机、行为、目标等，用以促进产品开发



人物角色



"I need to find the information fast. I have classes to teach."

"The internet is a tool to help find experiences that enrich my life as well as my kids."

Typical Web Tasks

- Checks email
- Plans holiday trips
- Looks for local events and ways to help Jeremy.

Bill

- 52 Years Old
- University Professor of English
- Lives in Bradley Maine
- Married 28 years
- 2 Children (One in college)
- His son, Jeremy is 26 years old and has Down syndrome.

Bill and his wife both work full time. They each make 5 figure incomes that allow them to travel during the holidays with his wife and two kids.

Bill uses the web for work and home. He checks his email and administers online classes. He also looks for events and places that the whole family could visit. He is impatient with the internet because his back gets sore if he sits at the computer too long.

Bill feels fine though he has high blood pressure. He eats healthy and tries to exercise at least two or three times a week.

He uses glasses when he reads and surfs the web. He hates sites with small print because they make him feel old.

content

3. 如何构建人物角色

确定产品目标用户群 >

提取用户群典型人物行为 >

创建人物角色卡片 >

保持独特性与普遍性检查 >

确定产品目标用户群 > 提取用户群典型人物行为 > 创建人物角色卡片 > 保持独特性与普遍性检查 >

定性研究

以研究者本人作为研究工具，在自然情境下采用多种资料收集方法对社会现象进行整体性研究，使用归纳法分析资料并形成理论，通过与研究对象互动对其行为和意义建构获得解释性理解的一种活动。

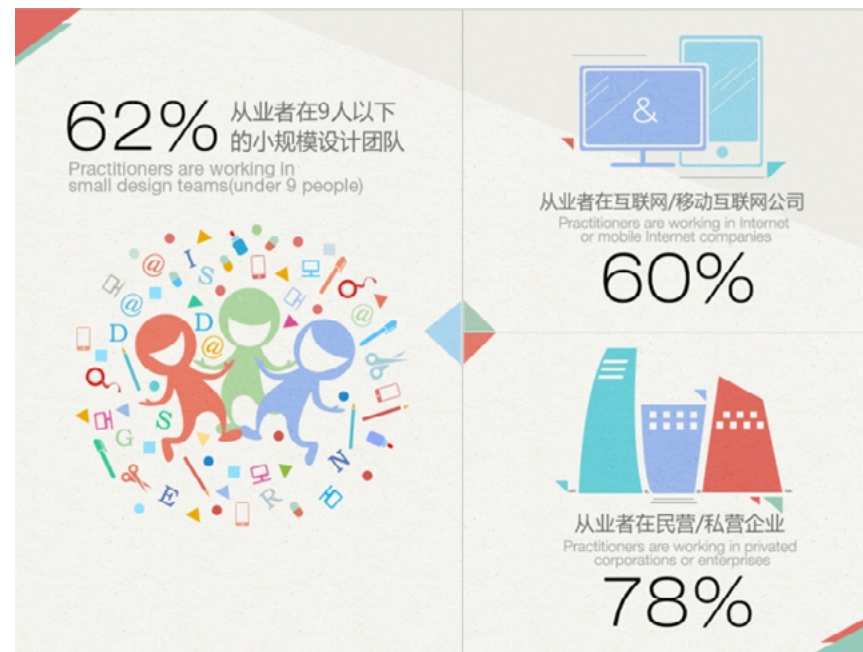
焦点小组 (focusgroup)

情景化访谈 (colltexttJ8lnterview)

卡片分类、参与式设计、现场观察和实验室可用性

定量研究

对事物可以量化的部分进行测量和分析，以检验研究者自己关于该事物的某些理论假设的研究方法



一、背景及目的

- 1、 用户群体及相应分布
- 2、 英语学习目的或动机
不同群体有不同目的，同一群体目的也有区别。如高中学生为提高英语成绩，是课程内容巩固、课外补充还是薄弱环节训练等
- 3、 用户特征，目标群体用户相应人群大体的生活作息时间（学习时间、用电脑时间等）
- 4、 其他背景信息（年级、英语水平、英语成绩、爱好程度、优势劣势等）

二、学习内容

- 1、 目的决定的学习内容
- 2、 影响了学习内容的其他因素（学习内容未能满足学习目的的原因）
- 3、 个人因素需要的学习内容或模块（个人薄弱方向、感兴趣的内容等）

三、学习方式

- 1、 由目的和内容决定的学习方式（不同的目的和内容需要的学习方式）
- 2、 自身喜好的学习方式（对个体有效的学习方式）
- 3、 不同的英语学习模块适合的学习方式

四、影响学习的其他因素

- 1、 如何保证计划的有效性
- 2、 什么样的机制带来成就感
- 3、 哪些因素带来学习中的挫折感

- .16访谈廖晓颖老师.doc
- 华侨中学陈老师访谈既要.docx
- 福高 刘立宇老师访谈纪要.docx
- 2-27二十八中.mmap
- 3-10一中老师.mmap
- 10-20福建师大二附中 巫迪慧老师访谈纪要.doc
- 10-20延安中学英语鲍莺老师访谈纪要.docx
- 10-21教院二附中 朱艳娜.docx
- 10-22三中金山校区英语林瀚老师访谈纪要.docx

新问题	1. 学习计划默认设置偏低（师大） 例：中等记忆水平每天才学12个单词 2. 还有就在在学习计划的设定上，学习计划只有通过单一的设置方式来设定，不能更高的满足同学的需要，因为有些同学因为考试需要可能一天要学50个单词，设置的计划的时候就不能直接设定每天学习50个词汇。（福大）
新问题	词库更新不及时 例：考研词汇只更新到07年
新问题	单词记忆右面的图形解释和分支很难看懂（师大） 星型词典是很不错的创意，但是用过之后感觉它的不足之处就是没有汉译，很多同学词汇量不够，没有办法理解它的意思。（福大） 3. 星型词典，女生对星型词典的放映比较大，因为大部分女生感觉它像一个一直在爬的虫子，看见了很难受，还有说恶心的（嘻嘻）。（福大）
新问题	（用户最先体会的游戏） 普遍认为连连看的趣味性不够，偶然性操作成功的可能性很大，对于英语单词的学习没有直接的提高。建议将声音加入游戏但中，将单词的中英文语音读出来。

初级用户

没接触过电脑英语方面的知识，想通过电脑英语学习并提高自己的成绩

我叫小明，今年 13 岁，在这个年龄的我们记忆都比较不错，之前没有接触过电脑英语，对电脑也不熟悉，但是想要一个工具帮助我的英语入门并提高。希望它能够帮我制订学习计划，每天提醒我学习，并报告我的学习进度和学习效果，当我学习取得进步的时候会夸奖我，当我不太想学习的时候会鼓励我，会让我劳逸结合的去学习。

进阶用户

对英语有一定的了解，有一定的英语基础，想要提高自己的英语词汇量。

我叫小强，中专毕业，22 岁，以前对英语就有比较大的兴趣，后来工作了就没有时间去好好的学习英语了，现在越来越感觉到英语的重要性，想提高自己的英语水平，但是不知道怎么为自己制定计划，怎么去选择学习资料，怎么去评价自己的学习效果。

专业用户

想增加某一行业的英语单词词汇，提高该行业的英语水平。

体验用户（未注册）

提供日常用语，用于快速交流。提供查单词，记单词的默认功能。

目标分析

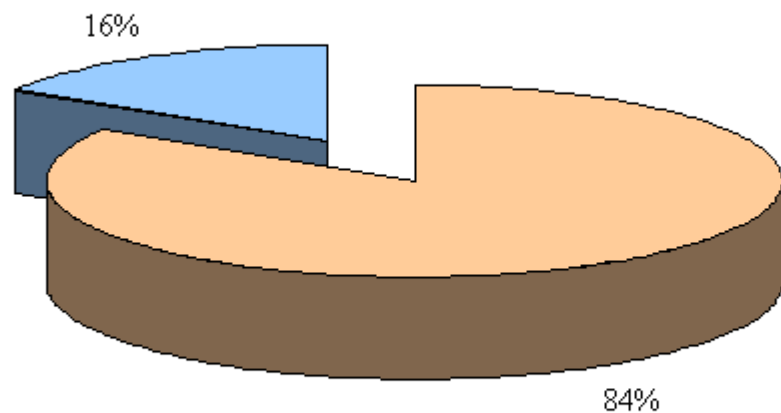
初级用户：推荐学习计划，提醒用户学习，报告学习进度，测评学习效果，鼓励学习，奖励机制，娱乐。

进阶用户：推荐学习计划，推荐学习资料，测评学习效果。

专业用户：推荐学习资料，测评学习效果

体验用户（未注册）：提供日常用语训练，测评学习效果。

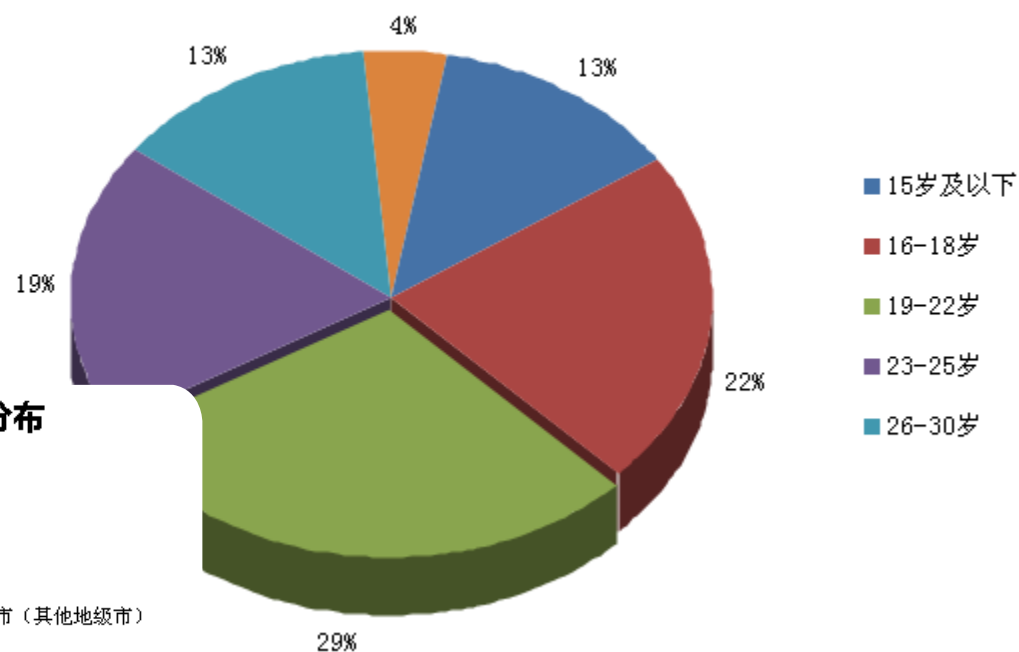
关于开心...



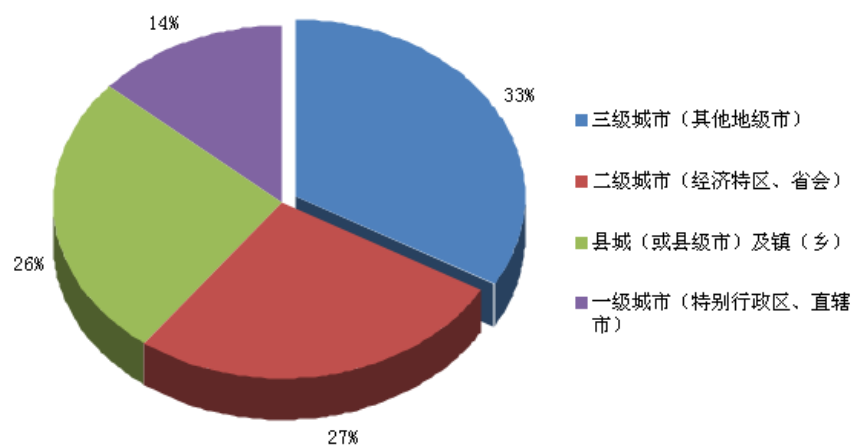
男性

女性

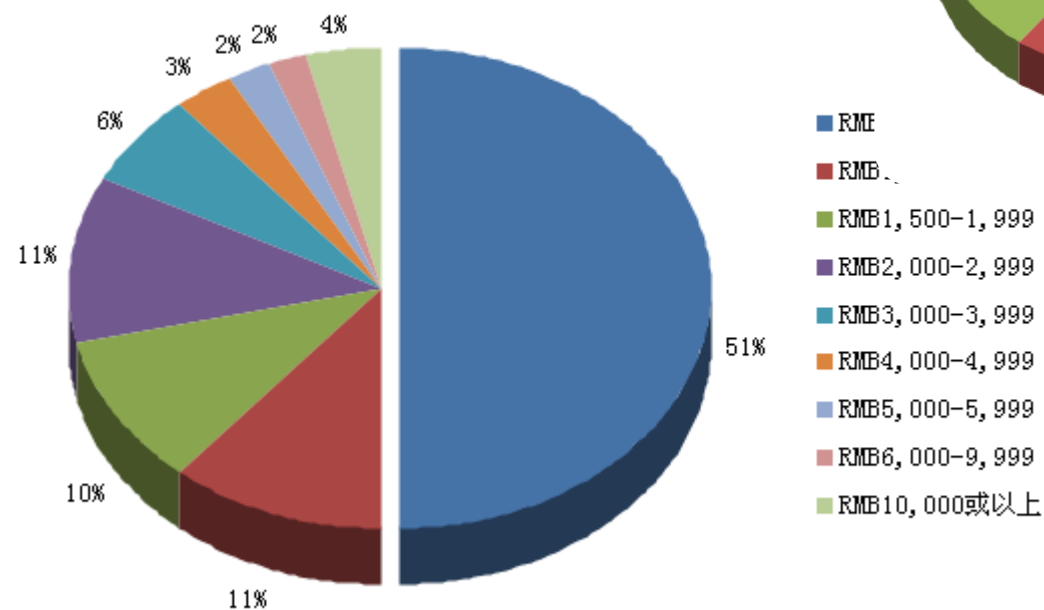
【开心】现有玩家年龄分布



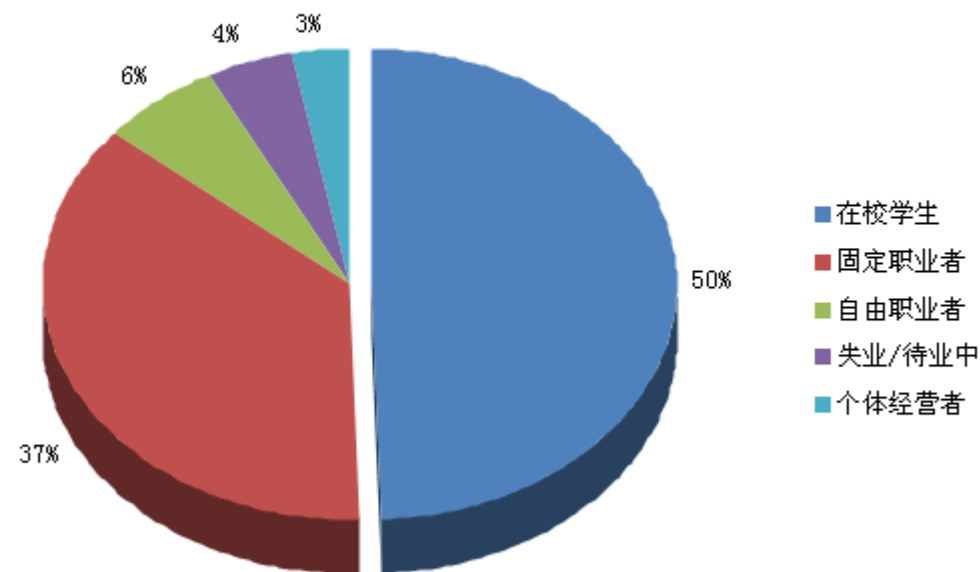
【开心】现有玩家所在城市的类型分布



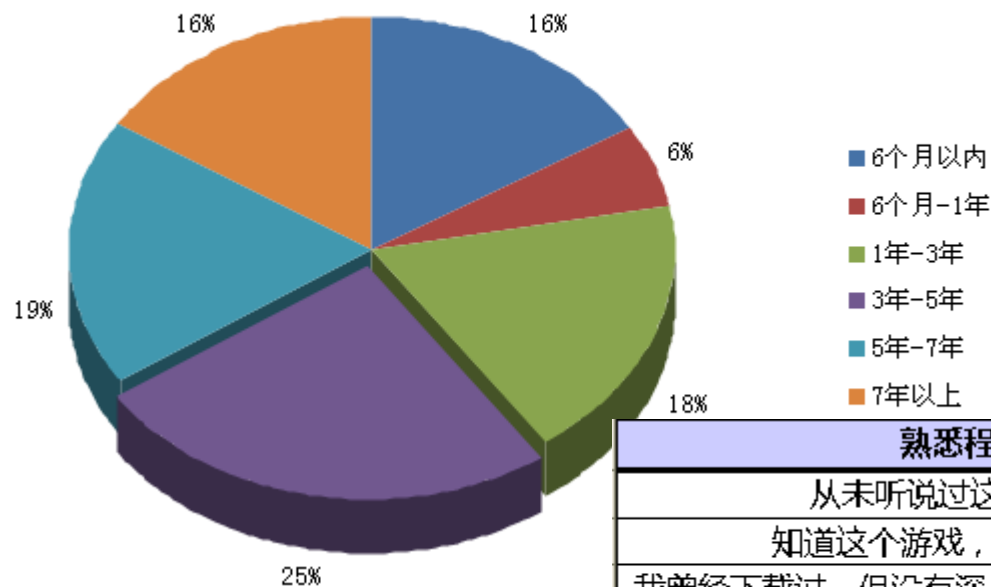
【开心】现有玩家月收入分布



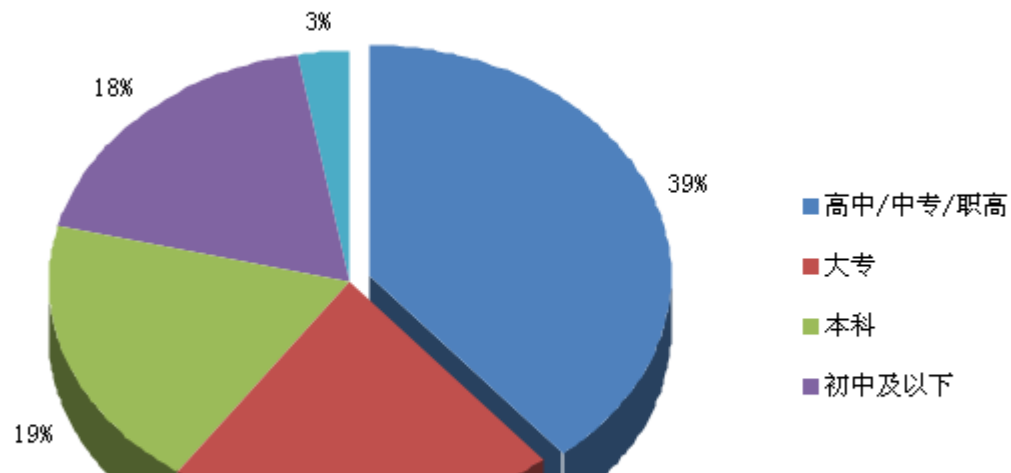
【开心】现有玩家职业分布



【开心】现有玩家的游戏龄

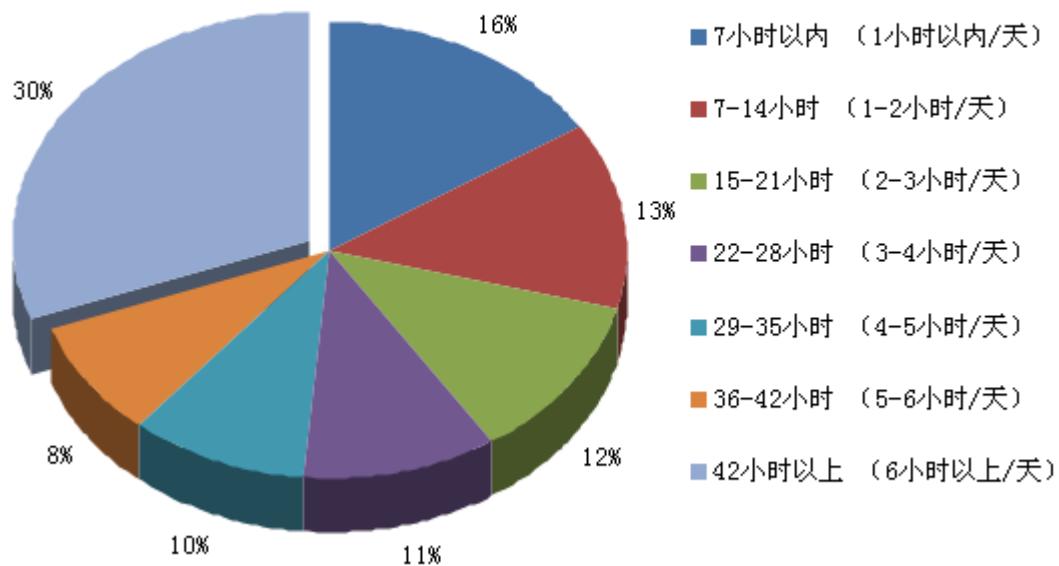


【开心】现有玩家学历分布



熟悉程度	【梦幻西游】	【问道】	【大话西游3】	【西游Q记】	【梦想世界】	【生肖传说】
从未听说过这款游戏	1.6%	11.6%	8.2%	18.0%	28.8%	29.1%
知道这个游戏，但没有玩过	22.4%	44.2%	53.9%	56.1%	46.5%	45.1%
我曾经下载过，但没有深入玩，属于初级玩家	28.2%	23.7%	21.1%	16.2%	12.3%	14.6%
我玩得还算比较多，属中级玩家	24.8%	12.3%	9.5%	6.3%	7.7%	7.2%
算得上高级玩家了	22.9%	8.2%	7.3%	3.5%	4.8%	4.0%

【开心】现有玩家的每周游戏时长



问题选项	人数(人)	百分比
地下城与勇士 (DNF)	1507	33.2%
穿越火线CF	1373	30.2%
跑跑卡丁车	1083	23.8%
梦幻西游	1006	22.1%
反恐精英 (CS) online	970	21.4%
魔兽世界	631	13.9%
劲舞团	569	12.5%
天龙八部	539	11.9%
魔域	521	11.5%
QQ幻想	407	9.0%



- *16-25 岁 男性
- * 一般城市里的高中生 / 中专生 / 职高生 ,
- * 没有独立经济来源
- * 网游龄不长 , 5 年以下过半
- * 每天游戏时间很长
- * 玩过的游戏以 Q 版游戏和动作 / 射击类为主

典型人物 - 梅超风

在湖州上中专二年级的 17 岁男生



学习任务比较轻松，父母定期给他零花钱。

他平时闲暇时候，喜欢在学校附近的网吧上网聊天和玩游戏，并认识不同的朋友。
小风的网游龄有两年了，从上中专一年级就开始玩，他喜欢玩跑跑卡丁车、梦幻西游等 Q 版游戏。

觉得 Q 版游戏里人物很可爱，而且游戏对策略的要求也没有星际争霸那些那么高，也适合休闲时玩，键盘操作并不复杂。最近每天都花大量时间在网游中，小风在这些游戏里结识了很多和他一样的朋友，其中不少还是 MM，一起做任务组队，令他很有成就感。

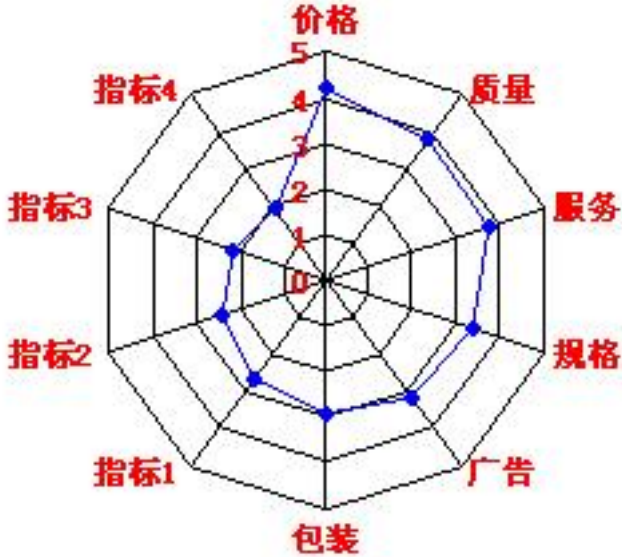
有次他在梦幻西游的 QQ 群里看到有人提到新出了一个 Q 版游戏叫做《开心》，于是他想也尝试一下这个游戏。

确定产品目标用户群 > 提取用户群典型人物行为 > 创建人物角色卡片 > 保持独特性与普遍性检查 >

拟定变量 形成变量组合

(珠宝业线下)

年龄:		财富:	
45岁以上	33.9%	1亿以上	30.1%
30 - 45岁	57.6%	5千万到1亿	14.4%
30岁以下	8.4%	1千万到5千万	55.5%
受教育程度:		性别:	
大学及以上	80.2%	男性	86.8%
其它	19.8%	女性	13.2%

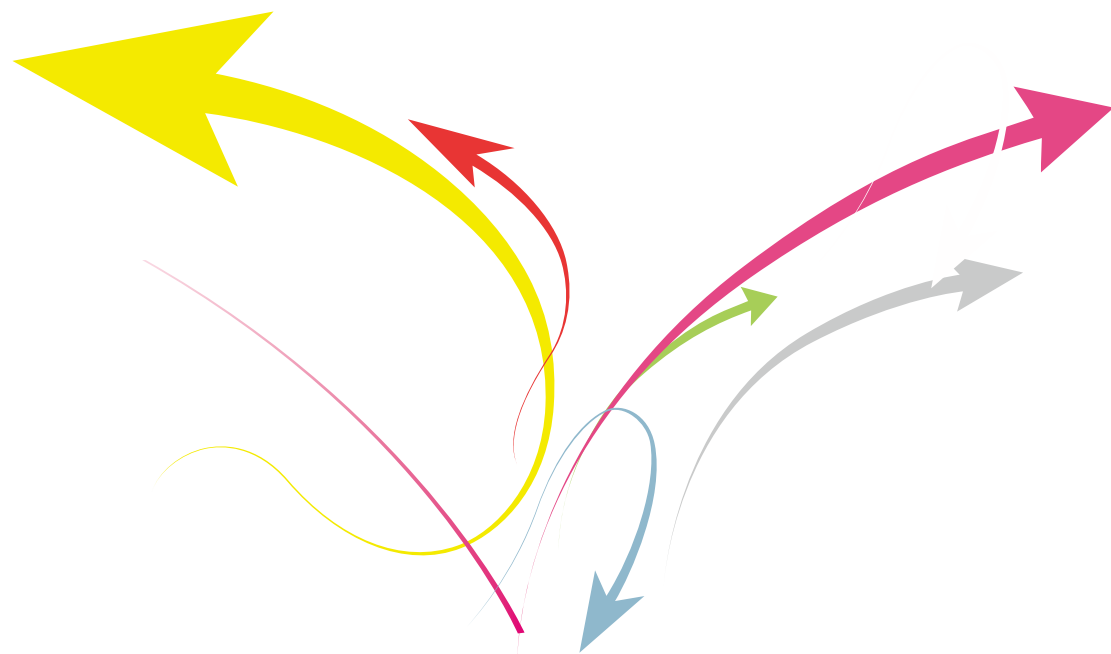


确定产品目标用户群 > 提取用户群典型人物行为 > 创建人物角色卡片 > 保持独特性与普遍性检查 >



价格与服务

质量与广告



确定产品目标用户群 > 提取用户群典型人物行为 > 创建人物角色卡片 > 保持独特性与普遍性检查 >

关键词

“猶豫”

“懦弱”

不会是

" 勇敢 "

" 积极 "

差异独特并存

产品基因





练习 // 分组讨论 (20 分钟)

人物角色构建练习？

content

4. 创建场景剧本和需求

为何需要场景 >

什么是场景剧本 >

创建场景剧本 >

为何要 > 什么是 > 创建场景剧本

设计开始的地方

关于未来故事的力量 # 解决设计问题



为何要 > 什么是 > 创建场景剧本

人物角色用产品完成其目标的叙述性表达

为产品行为细节打好基础

//

小明从今日单词库打开气球游戏，进行当日的单词初记学习。这时跳出提示昨天的还没复习，他点过去先进行 20 个单词的复习，昨天最终排名显示他在糊粥地区第 155 名。今天复习完后，系统奖励了 1 朵小红花。他觉得蛮有意思。

//

为何要 > 什么是 > 创建场景剧本

人物目标及期望

产品人交互情况

将需求用对象、动作及情境语言写出

情境式 - 验证式 - 关键路线

“战莉雯在公司中午休息，登录珠宝网站浏览发现一款很时尚的婚戒很吸引人，看上去不错，点击收藏，回头也给老公看下”

“几天收集了多款婚戒及店铺，对比完还不是很满意，其中有几家可定制，想联系看下款式工艺及订制服务情况。与店铺小二的 web 在线对话交流收获不少，知道了他们的定制服务网上可以全程跟踪，很清晰”

“上次在这家网站买过了，这回是婚戒定制，心里总是当心。战小姐晚饭后跟网购达人李莉聊天，李莉说给她看下店铺信誉和评价等综合情况，她看了下几家星级和评价还蛮高的样子，有一两家好像不太可靠，建议战小姐不要考虑”

“她想再看些婚戒再下订单，可是婚期临近要下单了，还有很多其他事情。综合情况后决定在这个网站购买，将手指信息留在订单中，用网银支付完不一会儿订单显示受理中，预计会在三天后收到，马上就可以收到心仪的戒指了，好高兴”

练习 / 讨论 (20 分钟)

根据前文的人物角色 进行场景剧本设定？



“不以服务（ ）为目的 d 人物角色都是耍流氓”

交互设计草图 / 流程 / 线框图设计？下一个大课程？

（休息时间）

谢谢！



ND 研发资料 注意保密

电子版

