

The background features a central icon of a person inside a circle, surrounded by four large, dark blue arrows pointing towards it from the top, bottom, left, and right. The entire scene is set against a light blue background with concentric circles around the central icon.

# 用户之道 研究赋能

燕宝珠 / 2019.7

# 关于我 / 宝珠

用户  
研究

07年入行  
12年+积累

ISAR  
联想  
腾讯  
国美在线  
搜狗

北邮本硕(03级)  
跨行业经验

UXRen

UXRen社区发轫于2009年6月，  
10年积累成长为国内最大、  
最专业的用户体验从业者社  
区，会员数量超20万。

# 我的观察

**观点1：用户之道助力产品成功**

观点2：研究张力赋能用户之道

观点3：我对5G的理解

推荐3本书

# 观点1：用户之道助力产品成功

1	 微信	77293万	↑	0.04%
2	 QQ	36687万	↑	1.23%
3	 搜狗输入法	35716万	↓	-0.04%
4	 支付宝	27224万	↓	-0.04%
5	 抖音短视频	24816万	↑	4.78%
6	 手机淘宝	23880万	↑	1.06%
7	 快手	21409万	↑	1.73%
8	 微博	16521万	↑	0.21%
9	 百度	14721万	↓	-0.67%
10	 拼多多	12626万	↑	9.64%

数据来源 

好产品 ≈ 活跃用户多

# 观点1：用户之道助力产品成功

用户  
增长

怎么让用户来？（拉新策略）  
怎么让用户留下？（留存策略）  
怎么让用户带别人来？（拉新策略）

用户  
活跃

怎么让用户常用？  
（频度、深度、广度）

用户  
生钱

怎么让用户付费？  
（购物、会员、增值等）  
怎么让用户产生生钱的行为？  
（广告）

# 观点1：用户之道助力产品成功

**打造成功产品 = 琢磨 + 折腾 + 用户赚钱**

# 我的观察

观点1：用户之道助力产品成功

**观点2：研究张力赋能用户之道**

观点3：我对5G的理解

推荐3本书

# 观点2：研究张力赋能用户之道

**用户如此重要  
所以我们要深入研究**

# 观点2：研究张力赋能用户之道

行为  
数据

海量真实的行为数据  
行为指标化  
行为预测态度  
态度+行为

跨团队  
赋能

设计团队  
产品团队  
运营团队  
客服团队  
营销团队  
战略发展团队

人人  
研究

产品经理  
运营经理  
设计师  
...

敏捷  
研究

研究敏捷迭代  
适应产品周期特点  
结果可落地  
可指标化  
可验证

# 观点2：研究张力赋能用户之道

研究  
中台化

AB Test (今日头条)  
用户模型 (头条、抖音)  
千人千面 (淘宝、京东)  
会员体系 (京东Plus、视频会员)  
NPS (滴滴、平安、移动)

...

研究  
工具化

用户画像平台 (腾讯)  
企业内部的各种数据平台  
体验指标/产品考核指标  
友盟、talkingdata等第三方数据平台

研究  
职能化

专职研究者  
用户研究团队  
数据分析师

# 我的专业职能定义



= 研究 + 用户  
专业方法

画像 (人群、特质)

需求 (场景、痛点)

体验 (痒点、爽点)

# 职能定义

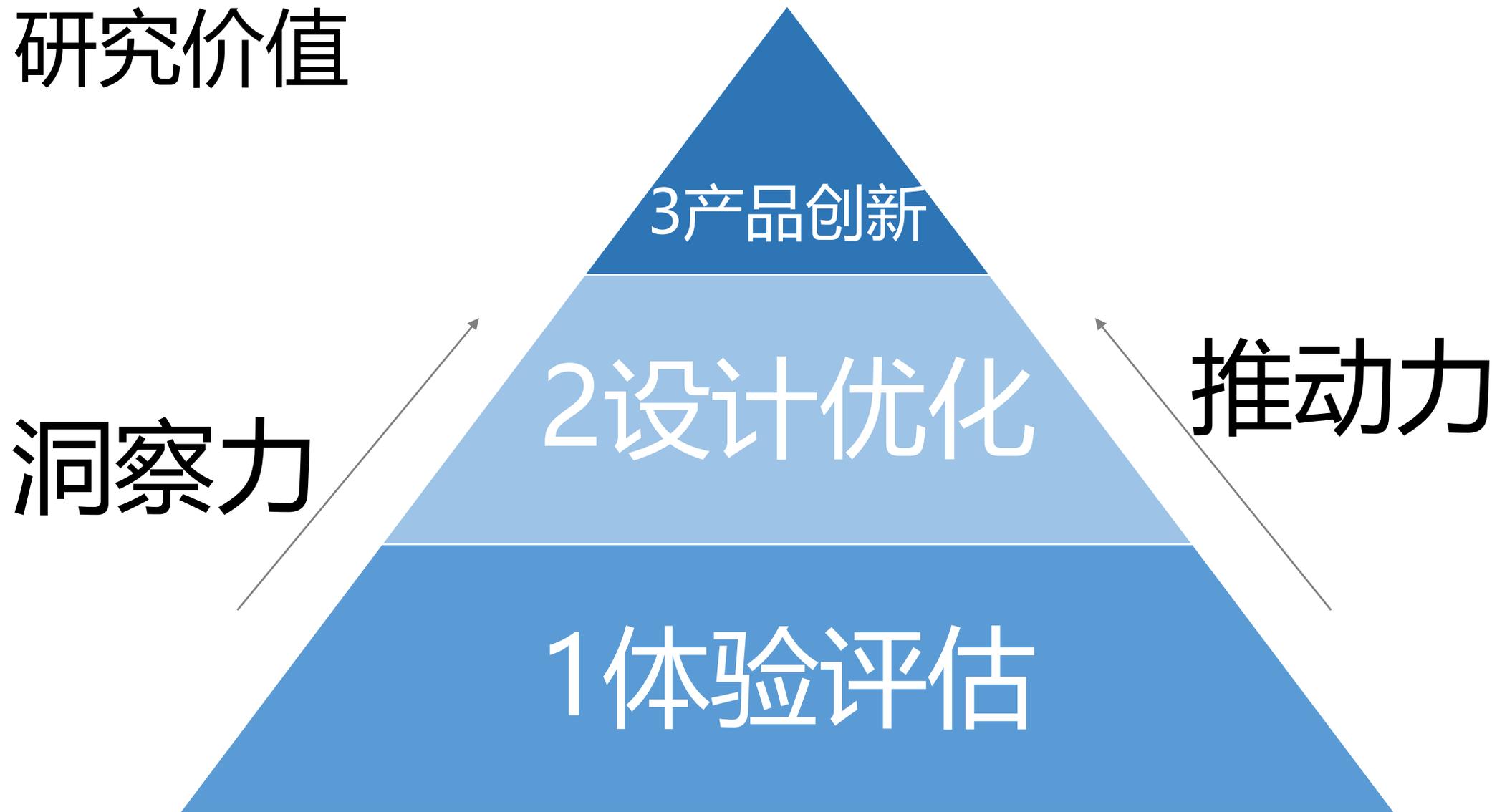


用专业的方法

研究用户画像、需求和体验

并持续服务并引领产品决策和设计优化

研究价值



# 落地方法

## 3 产品创新

行业研究、用户画像  
需求挖掘、场景分析  
头脑风暴、概念验证  
用户参与式设计...

## 2 设计优化

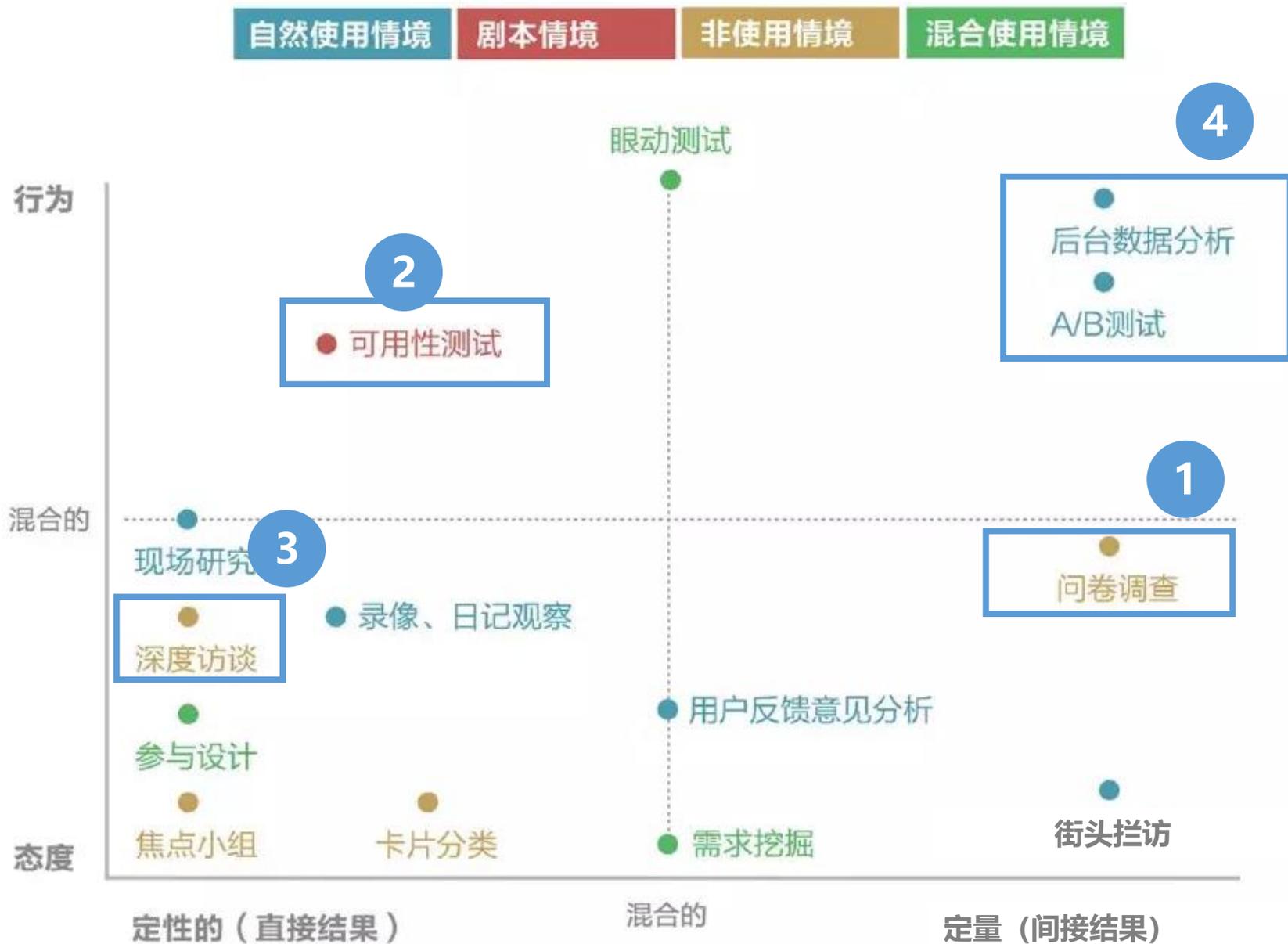
用户反馈收集&分析  
竞品分析、后台数据分析  
任务流分析  
设计方案对比(AB测试)...

## 1 体验评估

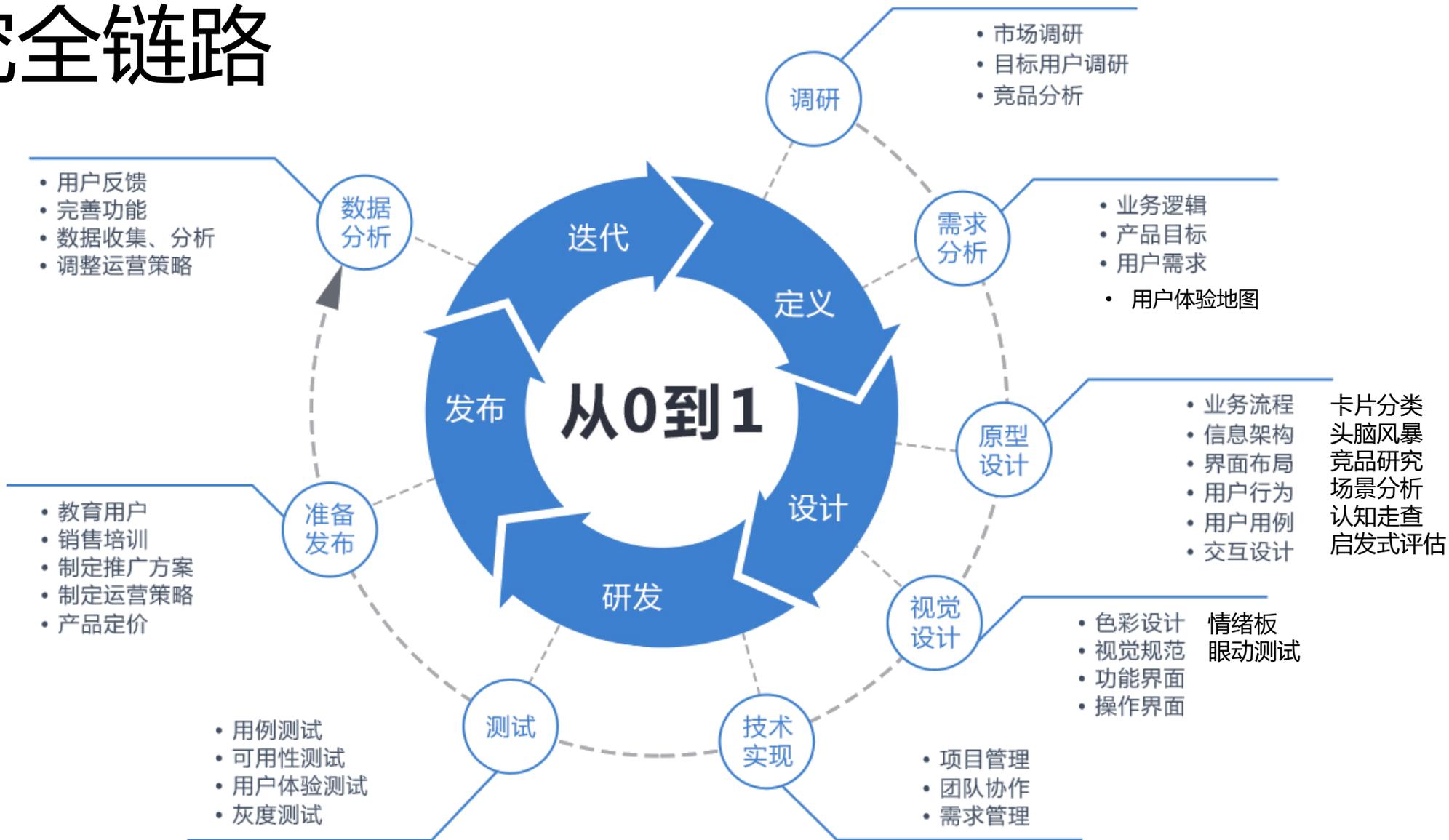
满意度监测和评估  
可用性测试、认知走查  
启发式评估、专家评估  
流失分析...

# 专业方法

## 原始数据类型



# 研究全链路



# 我的观察

观点1：用户之道助力产品成功

观点2：研究张力赋能用户之道

**观点3：我对5G的理解**

推荐3本书

# 观点3：我对5G的理解

## 1. 5G是通信基建大升级

我看好北邮以后的发展

## 2. 5G带给垂直行业巨大创新空间

我更看好：VR直播、自动驾驶、物联网

## 3. 5G普及将极大提升用户基础体验

全景体验、无需等待、万物互联

# 我的观察

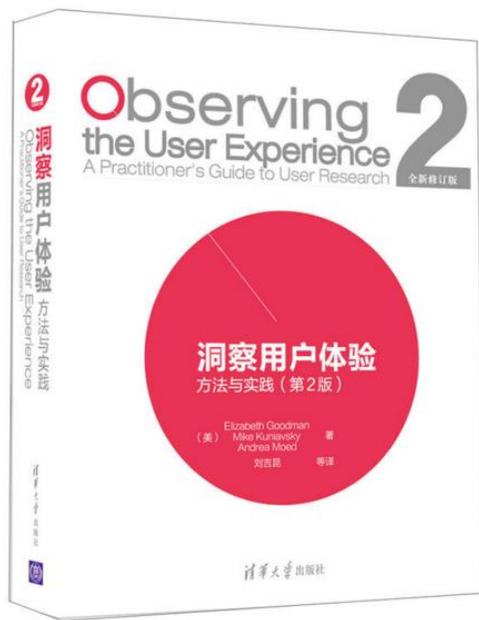
观点1：用户之道助力产品成功

观点2：研究张力赋能用户之道

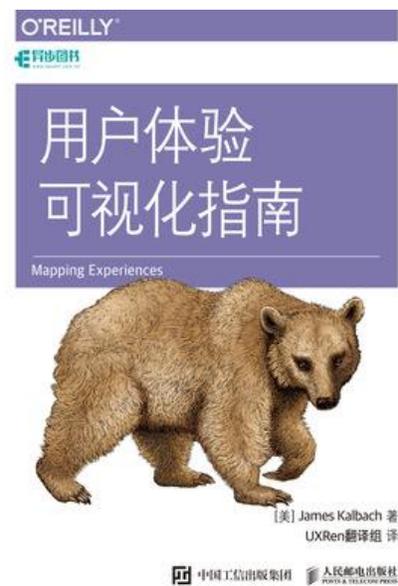
观点3：我对5G的理解

## 推荐3本书

# 研究类书籍 / 3本



**洞察用户体验：  
方法与实践 (第2版)**



**用户体验  
可视化指南**



**试错：  
通过精益用户研究  
快速验证产品原型**

谢谢~



UXRen公众号