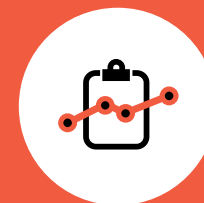


# 我想要 测试与改进 通过 概述我和 利益人的关系



## 体验图

受启发于  
Schneider J., Stickdorn M., (2010) 《这就是设计思考》：  
用户之旅画布，阿姆斯特丹BIS出版社

参与水平



需要同事/同级对话，安排交流时间，  
可能需要一天以上时间通力完成。

# 这是什么 以及我为什么 需要它？

**体验图**帮助你从其他人的角度看待你的工作，这些人可能是你的用户、从中受益的人或者你的投资人。这个工具设下不同的路径和节点来表示人们如何感知、连接或者评价你所做的工作——这些人与你的工作产生直接交集的节点尤其重要。认清这些节点，突出这些互动，能够帮助你反思你与这些人如何互相关联，也能让你的工作更加长远。

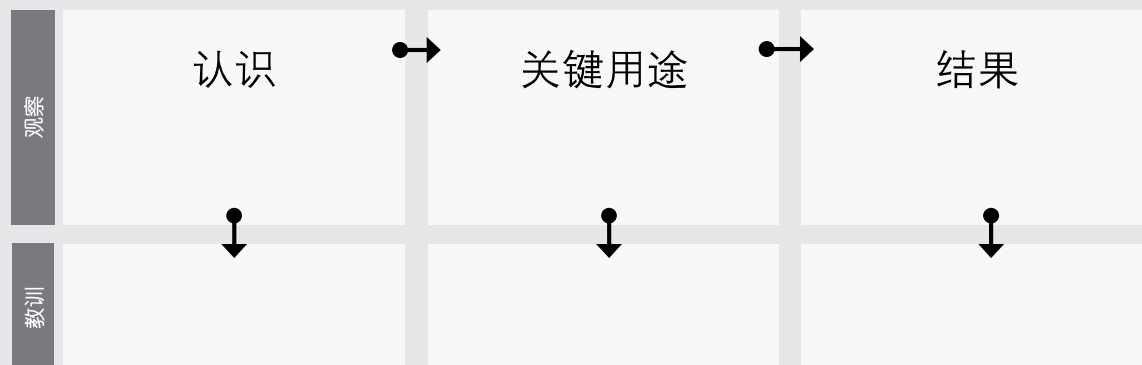
下面的表格向你展现了如何快速定义那些影响其他人评价你工作的节点——同时也包括了这些节点所代表的问题和机遇。一个完整的“体验图”通过突出你的产品的关键特点，将许多复杂的信息浓缩为一张更容易理解的表格。

## ? 如何使用

收集与你工作相关的人们的体验，用这个表格记录下来。每张表格对应一位你交谈过的人——最丰富的信息量往往来自于会谈。

不仅要捕捉他们的行为，同时也要捕捉他们的动机和满足感。面对“为什么”，要有与“什么”以及“怎样”相同的敏感度。

当你采访过不同的群体、收集了一系列“体验图”之后，你就可以对这些图标进行交叉比较，从而发现，对于你的服务，人们的设想或体验中有哪些重复出现的问题。运用这个工具使得检验的过程更有成效，从而提升你的产品的用户体验。



我想要测试与改进  
通过概述我和利益人的关系

观察	<b>认识</b> 这个人怎样认识你的？（比如公关活动，社交媒体，或者口耳相传） 他/她以前有什么相关经验？	<b>关键用途</b> 你和此人之间具体的联系点是什么？ 关键时刻有哪些，比如特别好或者特别差的体验？	<b>结果</b> 此人反馈如何？（比如通过社交媒体，或者亲口讲述） 对方反馈过后，你的团队有没有跟进措施？
	教训		