

# 面向用户体验的信息组织

电商的生态化经营 & 图书馆的创新服务

王 军

北京大学信息管理系

<http://KVLab.org>

# 生态的含义

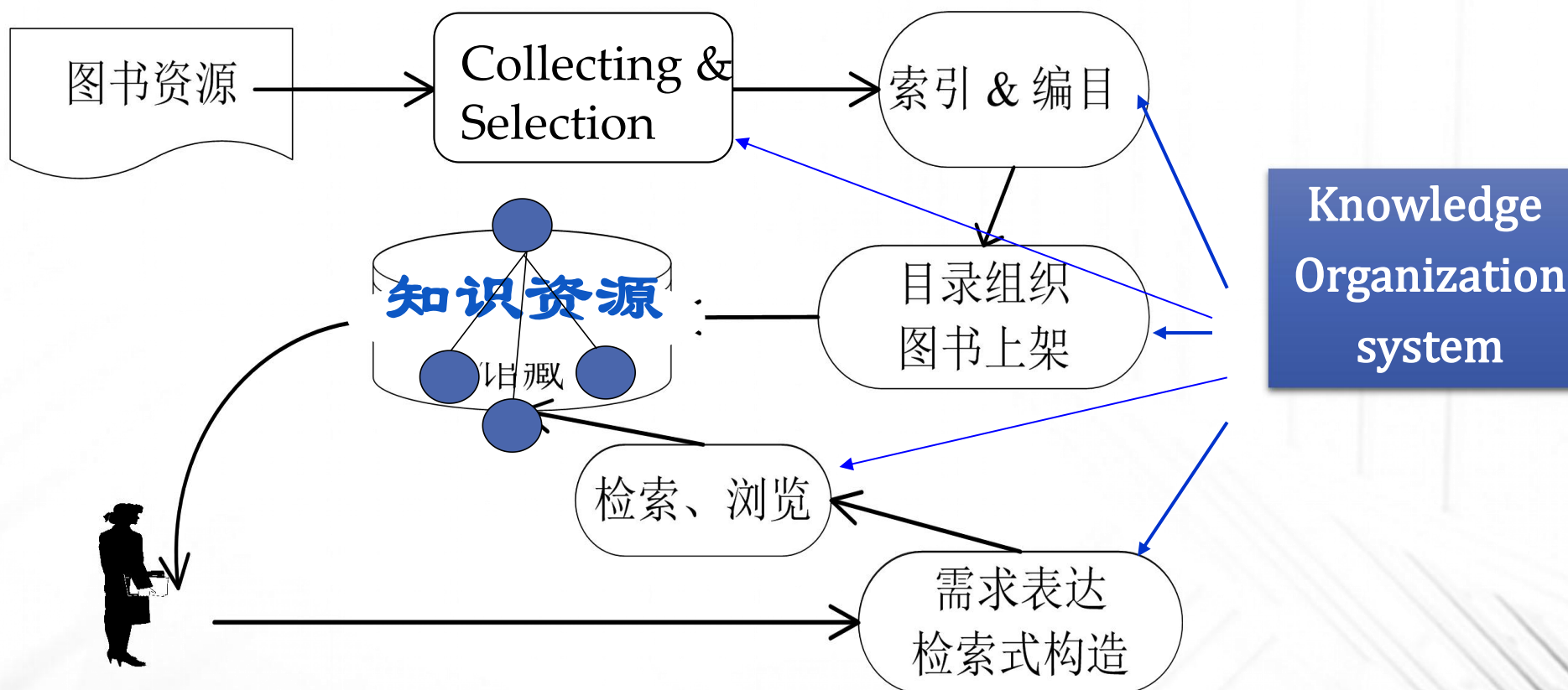


- 相互依存的关系总和
- 立体多维的观察角度

# 多视角观察『信息组织』

- 以系统为中心的视角
- 以功能交互为中心的视角
- 以用户为中心的视角

# 纸质文献的信息环境



# 信息组织的经典含义

- 信息组织工具：分类法、词表、名称规范
- 信息组织流程：采访、编目、上架、借阅流通 ...
- 信息组织产品：书目卡片、工具书、索引文摘 ...



# 信息组织的功能

- 文献资料的上架管理
- 信息发现：浏览、搜索
- 学科认知：学科体系的导航
- 其它：查新、咨询 .....
- 读者的终身教育

集众功能于一身的知识组织




# 以系统为中心的视角



# WEB信息环境——电商网站观察

- 信息流 → 网站信息架构
  - 标识 / 分类 / 导航 / 搜索
- 任务流 → 用户与系统的交互
  - 功能 / 交互 / 行为 / 界面





京东

家用电器

手机 / 运营商 / 数码

电脑 / 办公

家居 / 家具 / 家装 / 厨具

男装 / 女装 / 童装 / 内衣

美妆个护 / 宠物

女鞋 / 箱包 / 钟表 / 珠宝

男鞋 / 运动 / 户外

汽车 / 汽车用品

母婴 / 玩具乐器

食品 / 酒类 / 生鲜 / 特产

礼品鲜花 / 农资绿植

医药保健 / 计生情趣

图书 / 音像 / 电子书

北京

Achakshus, 请登录 | 免费注册 | 我的订单 | 我的京东 | 京东会员

十字对开门

📷

🔍

满减专场

女神特刊

园艺工具

感恩节

4k电视

无线键盘

温控器

感恩美酒

保鲜袋

秒杀

优惠券

黑5

闪购

拍卖

京东服饰

京东超市

生鲜

全球购

京东

玩3C >

手机频道 >

网上营业厅 >

配件选购中心 >

企业购 >

以旧换新 >

手机通讯 >

手机

对讲机

以旧换新

手机维修

运营商 >

合约机

选号码

固话宽带

办套餐

充话费/流量

中国电信

中国移动

中国联通

京东通信

手机配件 >

手机壳

贴膜

手机存储卡

数据线

充电器

手机耳机

创意配件

手机饰品

手机电池

移动电源

蓝牙耳机

手机支架

车载配件

拍照配件

摄影摄像 >

数码相机

单电/微单相机

单反相机

拍立得

运动相机

摄像机

镜头

户外器材

影棚器材

数码相机框

数码配件 >

存储卡

三脚架/云台

相机包

滤镜

闪光灯/手柄

相机清洁/贴膜

机身附件

镜头附件

电池/充电器

影音娱乐 >

耳机/耳麦

音箱/音响

智能音箱

便携/无线音箱

收音机

麦克风

MP3/MP4

专业音频

智能设备 >

智能手环

智能手表

智能眼镜

智能机器人

运动跟踪器

健康监测

智能配饰

智能家居

其他配件

# jd: 搜索词推荐

手机	搜索
手机 <b>支架</b>	约786119个商品
手机 <b>壳</b>	约791499个商品
手机 <b>京东自营</b>	约40747个商品
手机 <b>套</b>	约774932个商品
手机 <b>膜</b>	约740167个商品
手机 <b>声卡</b>	约7564个商品
手机 <b>卡</b>	约759735个商品
手机 <b>回收</b>	约129个商品
手机 <b>麦克风</b>	约83252个商品
手机 <b>耳机</b>	约350028个商品

我的购物

京东之家



# jd: 结果过滤

全部结果 > 手机通讯 > 手机 > "手机"

品牌：

 HUAWEI

 Authorized Reseller  
授权经销商

 小米

 SAMSUNG

苹果 (APPLE)

 vivo

 ONEPLUS

 oppo

 smartisan

 360

屏幕尺寸：

3.0英寸及以下

4.5-3.1英寸

5.0-4.6英寸

5.5-5.1英寸

5.6英寸及以上

运行内存：

2GB以下

2GB

3GB

4GB

6GB

8GB

网络：

2G网络

双卡单4G

双卡双4G

电信4G

移动4G

移动4G+

移动

高级选项：

机身内存

系统

电池容量

热点

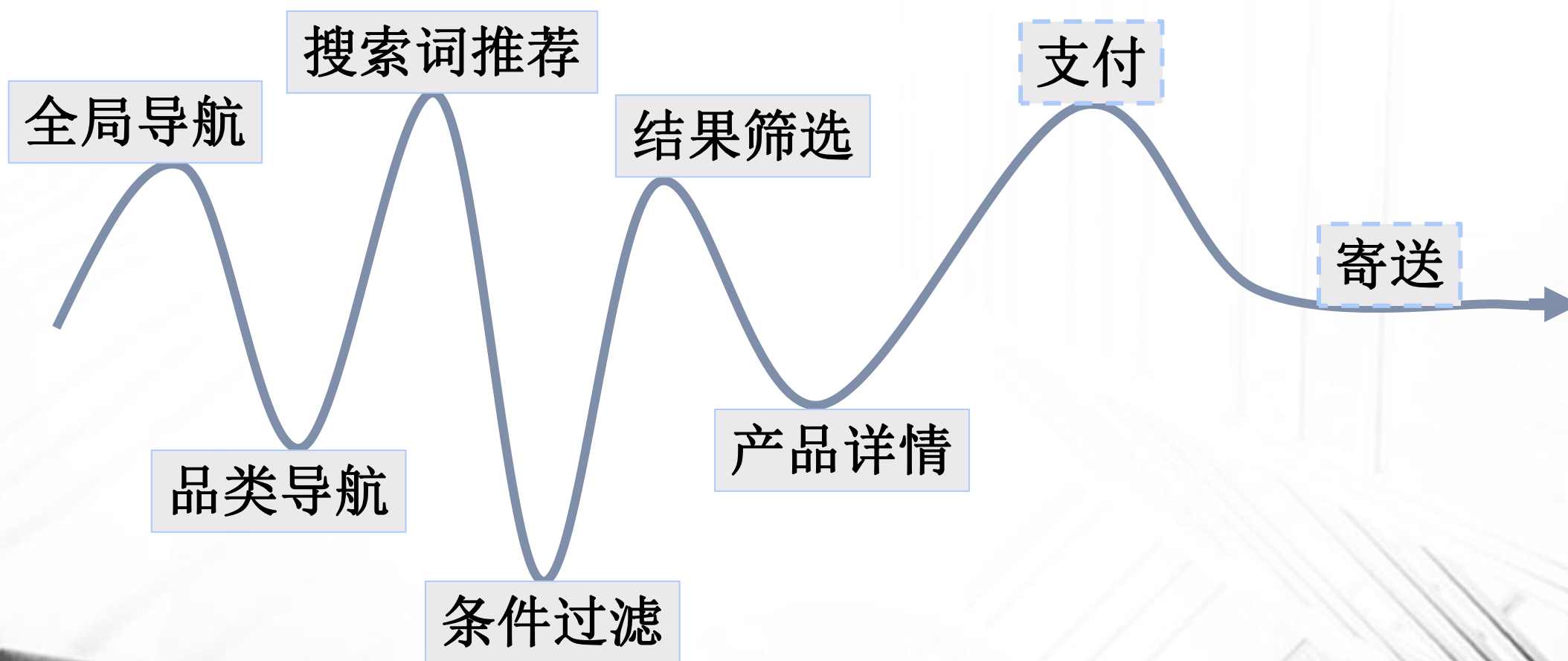
大家说

CPU核数

机身颜色



# 用户购物旅程上的信息组织



用户体验的要素

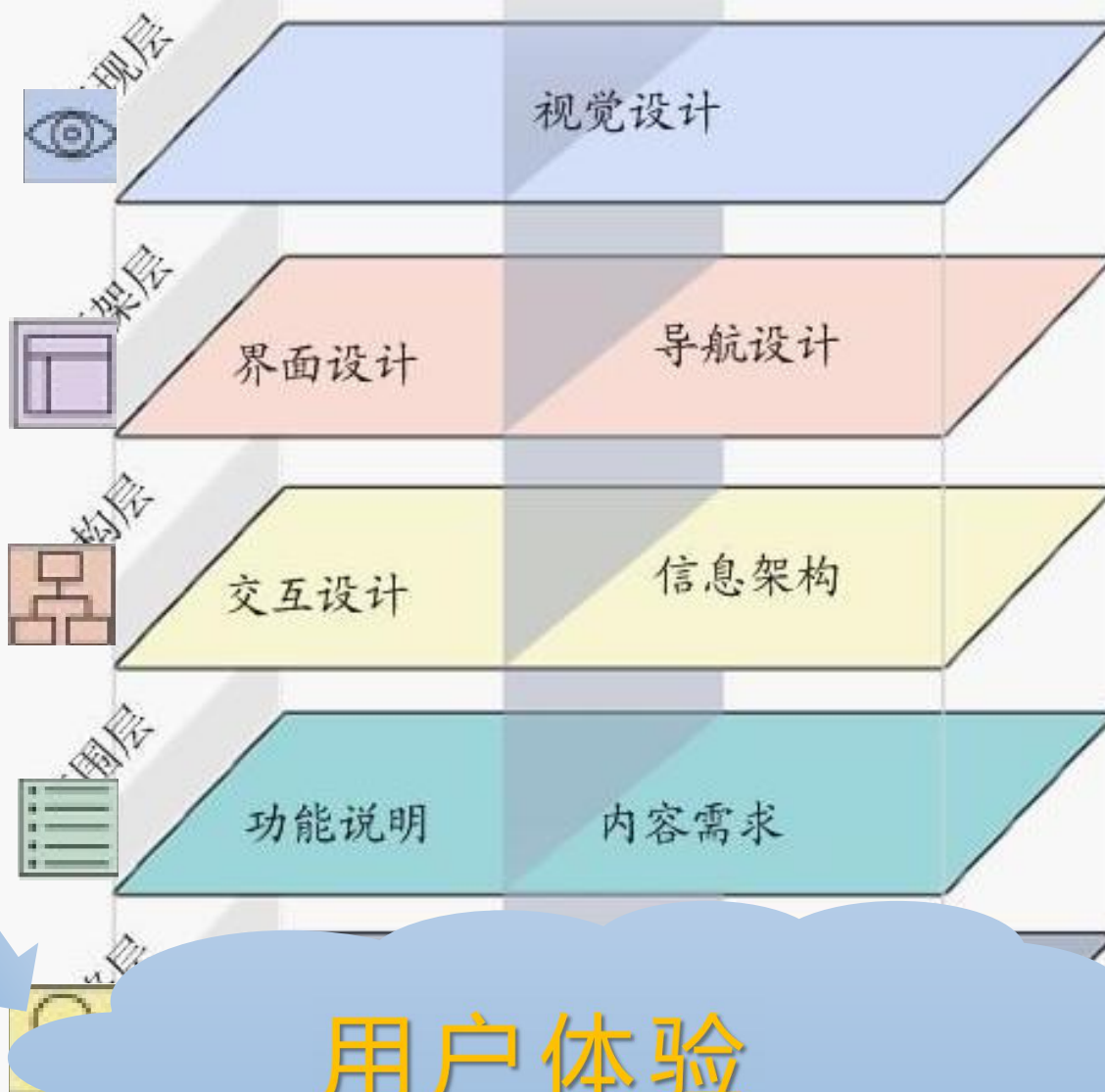
具体

面向交互的视角

面向信息的视角

顺畅的交互操作

良好的信息组织



抽象

# 电商网站观察：面向用户体验的信息组织

- 信息组织不仅定义了信息的结构，同时也给定了任务执行的框架
- 信息组织的各项功能相互分离开来
- 从信息组织走向信息设计，目标是提升用户体验




**Question: 用户体验 vs. 服务满意度 ?**

# 电商的生态化运营

在与消费者的每一个接触点满足用户

- 商品发现
- 快捷支付
- 快递服务
- 退款处理
- 用户评价
- .....



以用户/人  
为中心

微信微博是最大的卖场

分享才算销售成功  
泛中心 / 全渠道

线上 + 线下 = 新零售  
主动社区服务

单客经济的时代

口碑式营销 / 深耕细作

重视单客的贡献 vs. 客户规模

经营的不是商品，是顾客

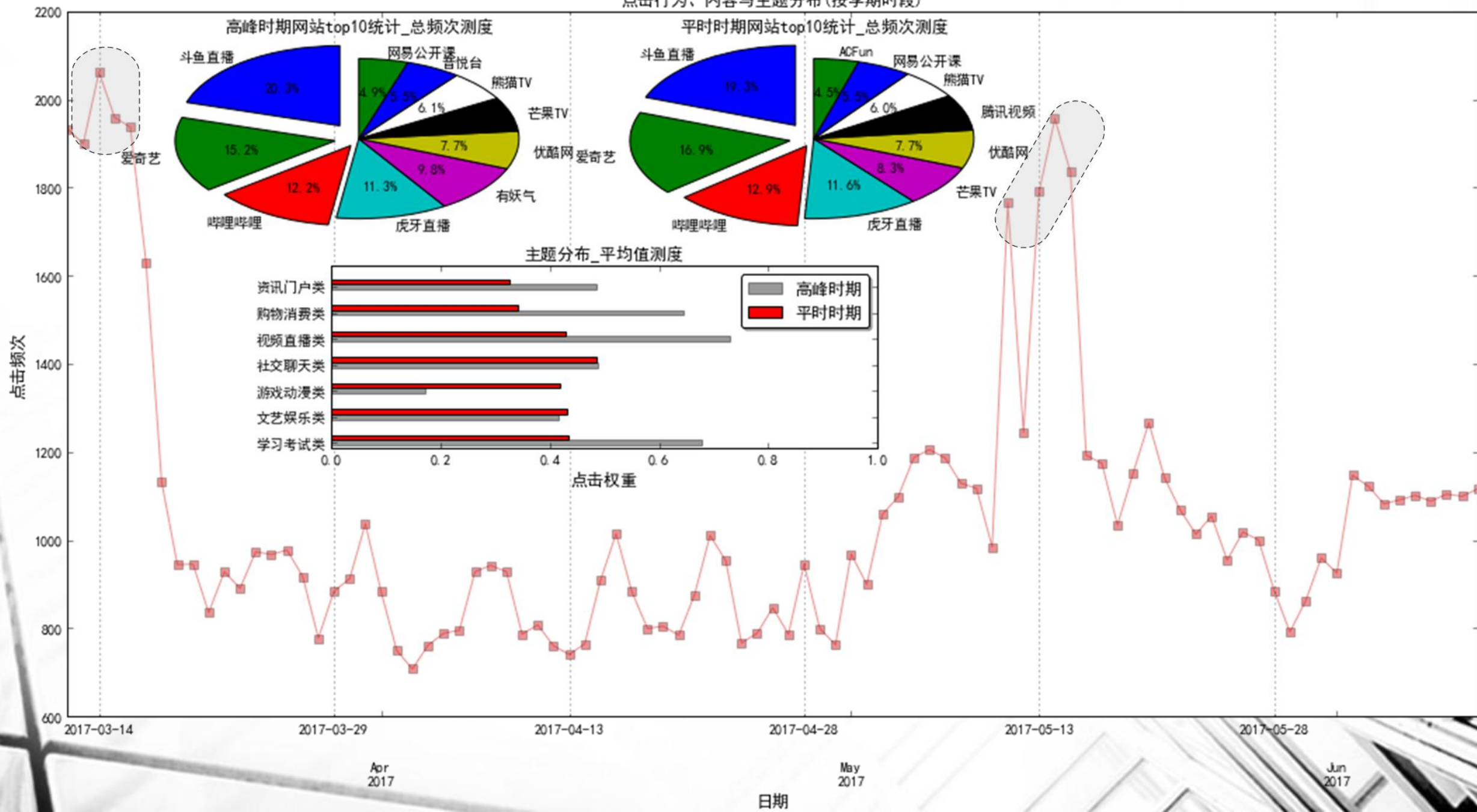
服务即产品

- 延伸到购买发生之后，获得反馈
- 购买之后才是消费的起点
- 同类竞争商品的无形差异

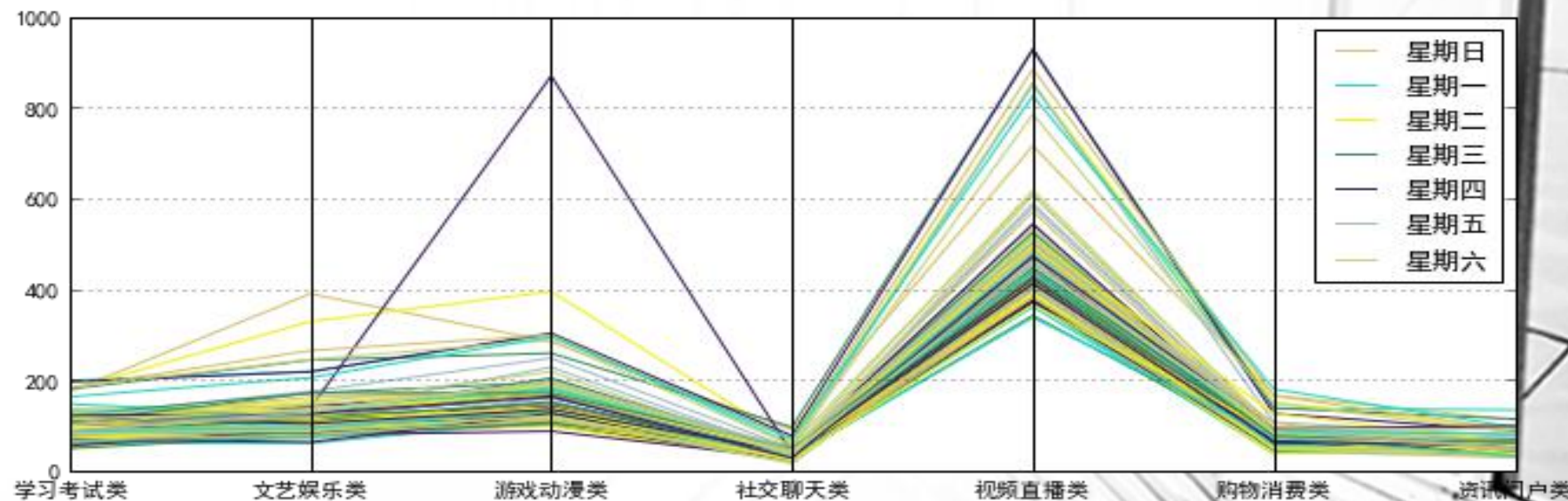
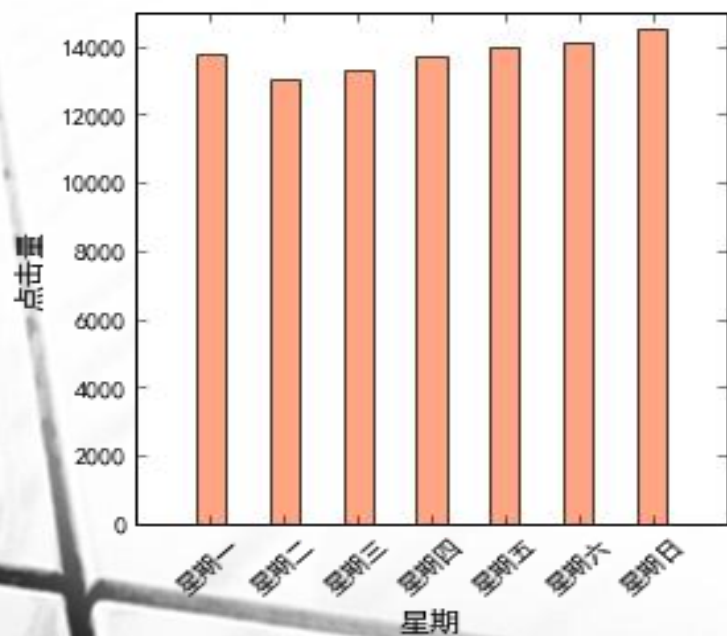
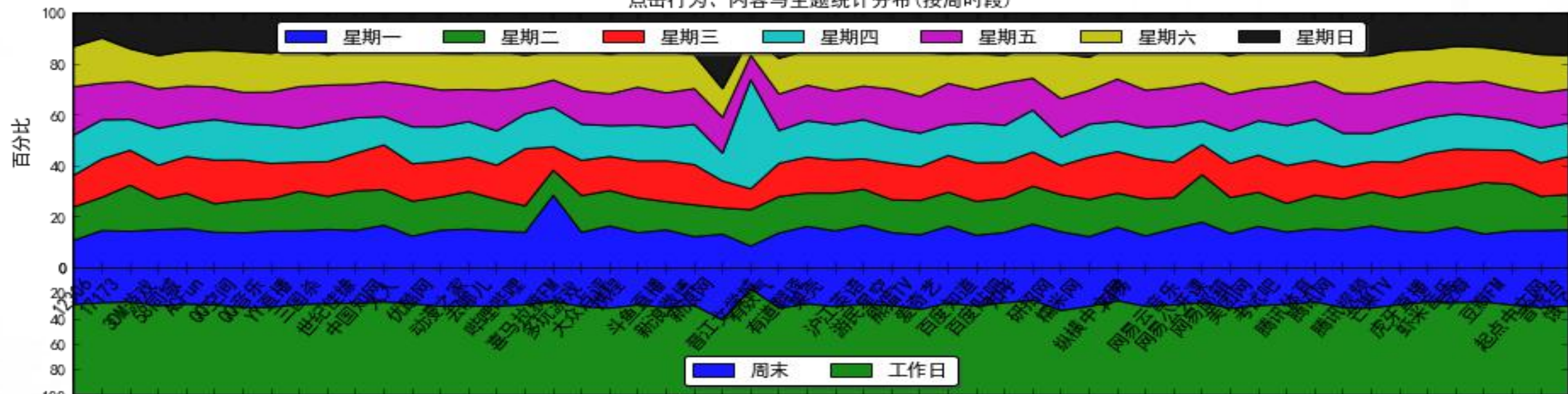
数字化



点击行为、内容与主题分布 (按学期时段)

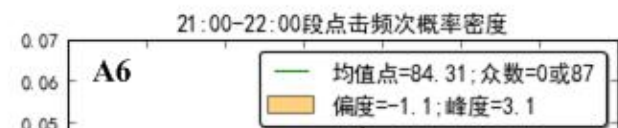
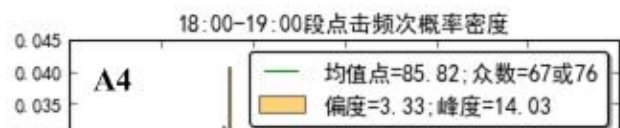
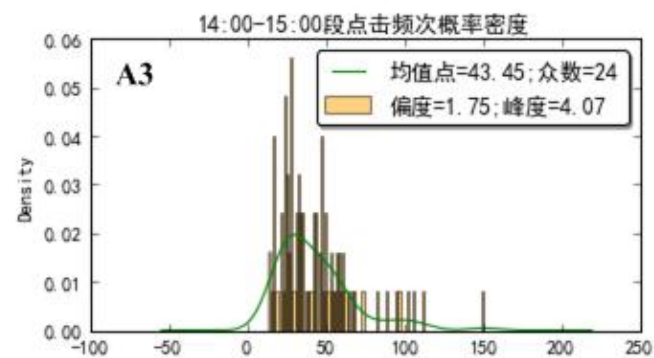
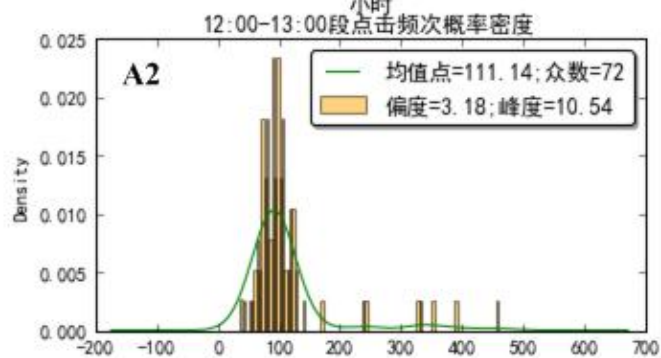
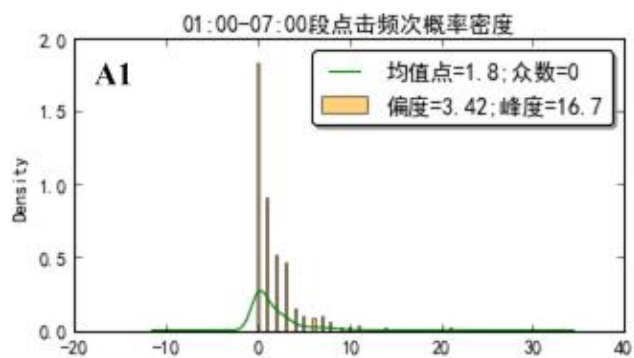
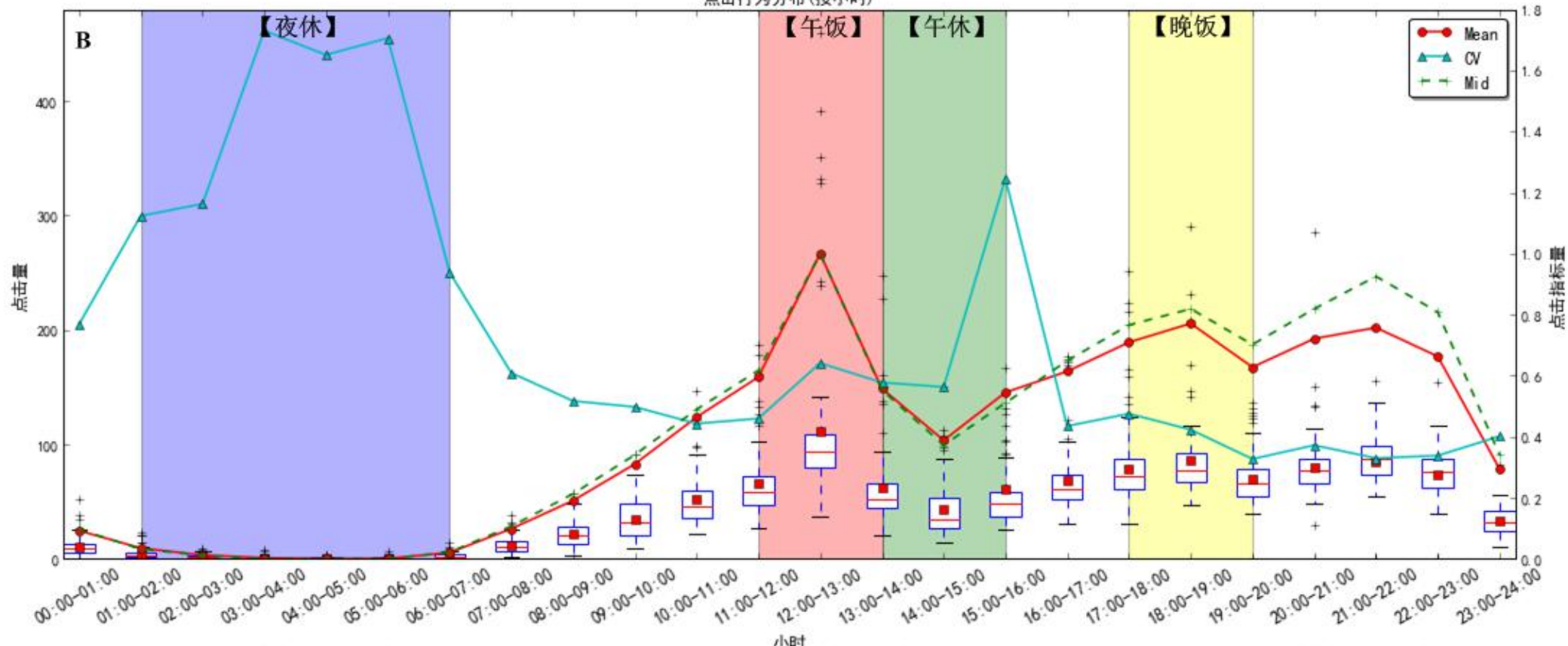


点击行为、内容与主题统计分布(按周时段)





点击行为分布(按小时)





数字化

碎片化

社交化

智能化

体验化

我们给孩子讲了**2033**个故事

有**23363**分钟

这些故事被播放**15**亿次

总播放时长**1.35**亿小时

相当于**15410**年





不是围绕商品来作生意，而是围绕人来作生意

## 用户体验——以人中心

- 全流程
  - 在与用户的每一个接触点上满足用户
- 一体化
  - 随时随地为用户提供一致的使用感受和体验
- 超物性
  - 为用户提供超越商品本身的价值
  - 服务与人的生活、满足人的成长价值、符合人的发展理念

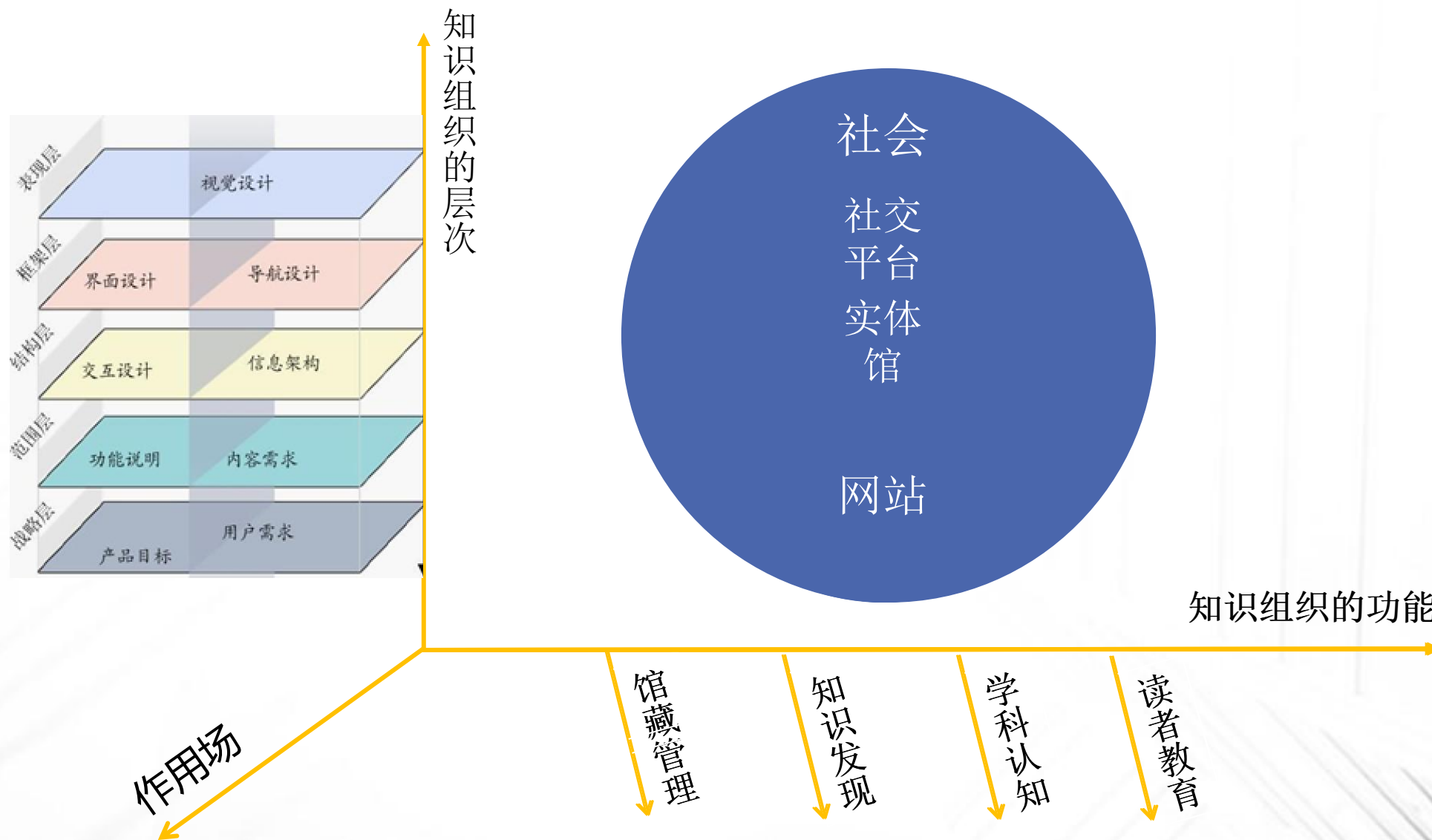


仁是天地之生气

仁是个生底意思

# 图书馆服务创新

- 信息组织不是单独的存在。它是整个信息环境的一部分。和其它因素一起，服务于网络信息环境下用户体验这个大目标。
- 随着文献资源垄断优势的丧失，从资源为中心、系统为中心，向以读者为中心的转变。例如，针对不同年龄段的读者提供定制服务。
- 充分发挥图书馆馆舍的优势，线上线下结合
- 从信息组织深入到知识导航
- .....
- 万变中的不变：文化资源的传承和读者的终身教育



Thanks!



王军  
junwang@pku.edu.cn  
<http://KVLab.org>



万物生长，是天地无心时。

枯槁欲生，是天地有心时。

--朱子

冬至子之半,天心无改移,

一阳初动处,万物未生时。

--邵雍