



用户体验设计导论

Introduction to User Experience Design

第一章绪论





- 00 | 用户体验设计研究的意义
- 01 体验与用户体验
- 02 用户体验设计
- 03 用户体验设计研究方法
- 04 用户体验设计与相关学科
- 05 本书结构及阅读建议



00用户体验设计研究的意义

The significance of user experience design research

- 21世纪是体验经济的时代
- 竞争门槛：从产品功能、交互到体验的升华
- 国内外研究现状



21世纪是体验经济的时代

体验经济：用户体验决定成败

从追求功能、交互、使用价值，到用户体验的转变。

在服务经济之后，体验经济时代已经来临

美国《哈佛商业评论》双月刊1998年7-8月号：“体验式经济时代来临”。



企业以服务为舞台、以商品为道具、以消费者为中心，创造能够使消费者参与、值得消费者回忆的活动

1999年4月约瑟夫·派恩二世与詹姆斯·吉尔摩：
《体验经济》。

继服务业之后，体验业将成为未来经济发展的支柱

1970年美国未来学家托夫勒：《未来的冲击》。

强调用户感受

在设计领域，一般认为用户体验设计概念由美国用户体验设计师唐纳德·诺曼于20世纪90年代中期提出。

11

商业竞争三大动力：商业模式、技术、用户体验。

郑晓霞，韩咏，刘超著. 电子商务与电子政务. 中国水利水电出版社，2010.

竞争门槛：从产品功能、交互到体验的升华



通过技术发明、革新，建立技术“垄断”



创造功能差异



传统上，企业取得竞争优势的途径较为单一



案例研究：Nikon D800单反相机
高分辨率、全画幅、功能强大 ….



讨论：

1. 会用的人多吗?价格或许不是全部原因。
2. 有多少人能耐心看完相机说明书?
3. 普通用户的目的：就是得到一个可以接受的好照片!操作越简单越好。
- 4.

竞争门槛：从产品功能、交互到体验的升华

案例研究：苹果公司

2018年8月3日，美国苹果公司股票报收于每股207.4美元，总市值超过1万亿美元，成为首家市值超万亿美元的公司。8月7日，A股总市值为7万亿美元左右，相当于7个苹果公司的市值（1个苹果=2个阿里巴巴=3个工商银行）。

1. 技术优势

iOS→Windows Phone, Android, 塞班, ...

电路设计代工：台湾广达

生产代工：富士康

2. 工业设计

竞争对手：Nokia, 爱立信, 摩托罗拉, Sony, etc.

随着手机代工逐步向大陆转移，到2016年，浙江闻泰科技股份有限公司已成为国内最大的手机整机方案设计、制造服务公司。

思考：是什么让苹果产品脱颖而出？

交互、功能、界面美观...

归根结底，是成功的用户体验。



01

体验与用户体验

Experience and user experience

- 体验
- 交互与体验
- 用户体验

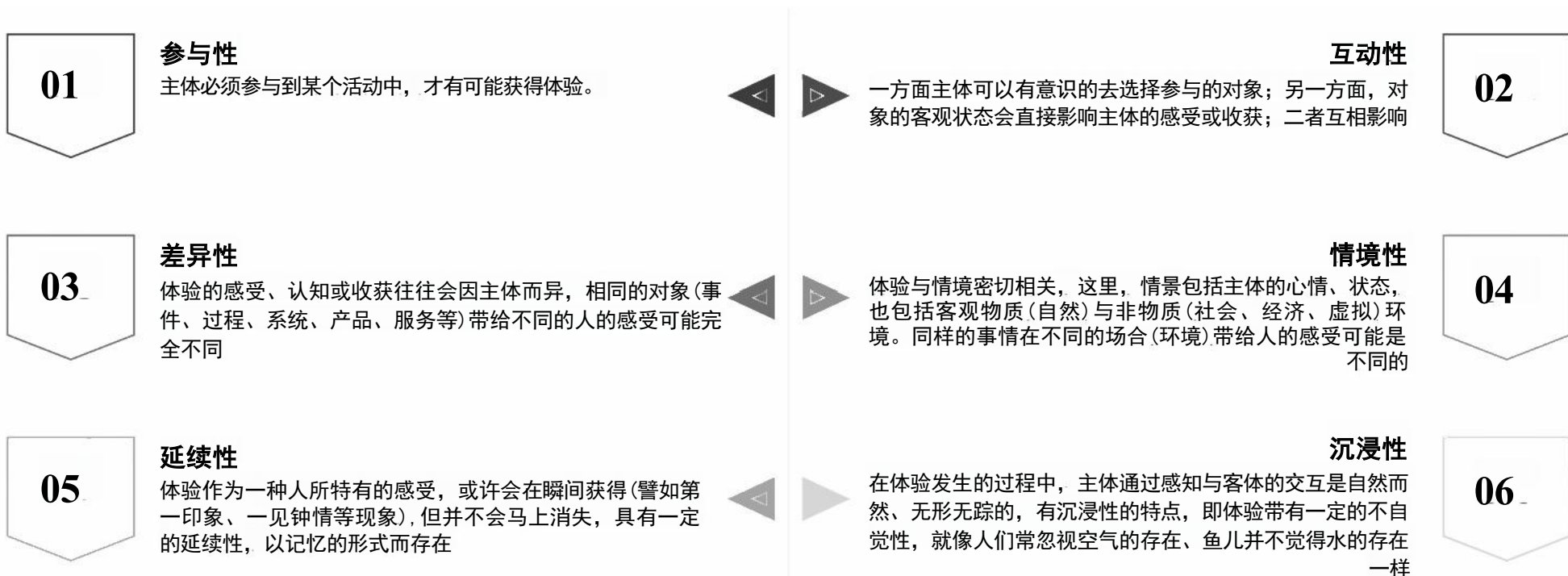


体验

体验是什么？

体验是人在特定的外界条件作用下产生的一种情绪或者情感上的感受，它包括了四个要素，即主体(人)、感知(观察或参与)、感受(获得知识或认识)和环境(物质和非物质的)。

体验的特点：



交互与体验

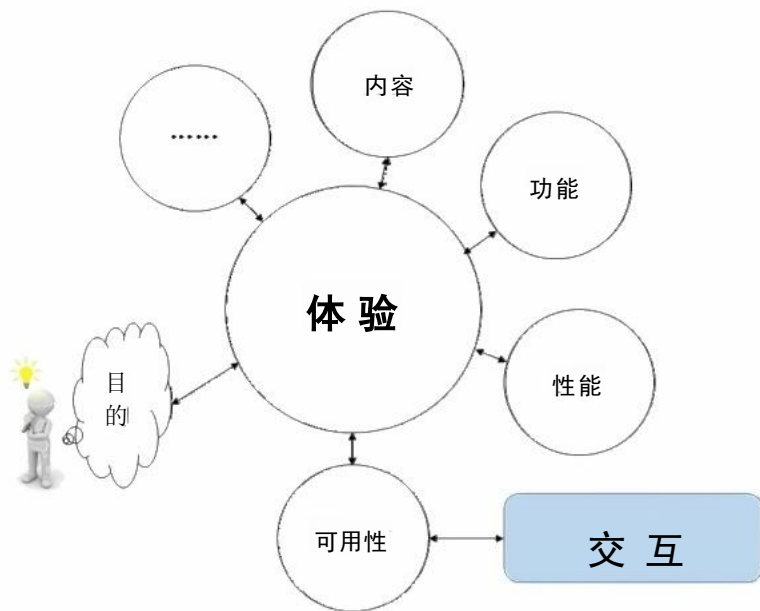
交互是什么？

交互，英文Interaction,指用户使用某个产品或某种服务的整体过程，无论使用行为是否目的导向的。交互的要素包括主体、对象、交互媒介和环境。有时交互媒介也被作为环境的一部分。

交互与体验的关系：

1. 涉及范围不同。用户体验是一个很广泛的概念，包括情感、交互等多个层面，交互属于用户体验的一部分。
2. 关注对象不同。交互关注的重点在交互主体、对象及环境的影响，而体验不仅关注这些，还关注交互主体的情感、生理、心理的变化及其产生的后果。需要注意的是，交互主体情感和生理的变化是一种主动过程，有时并不依赖外部刺激。
3. 交互的结果直接影响体验的好坏。好的交互是达成好的体验的必要条件，但不是充分条件。

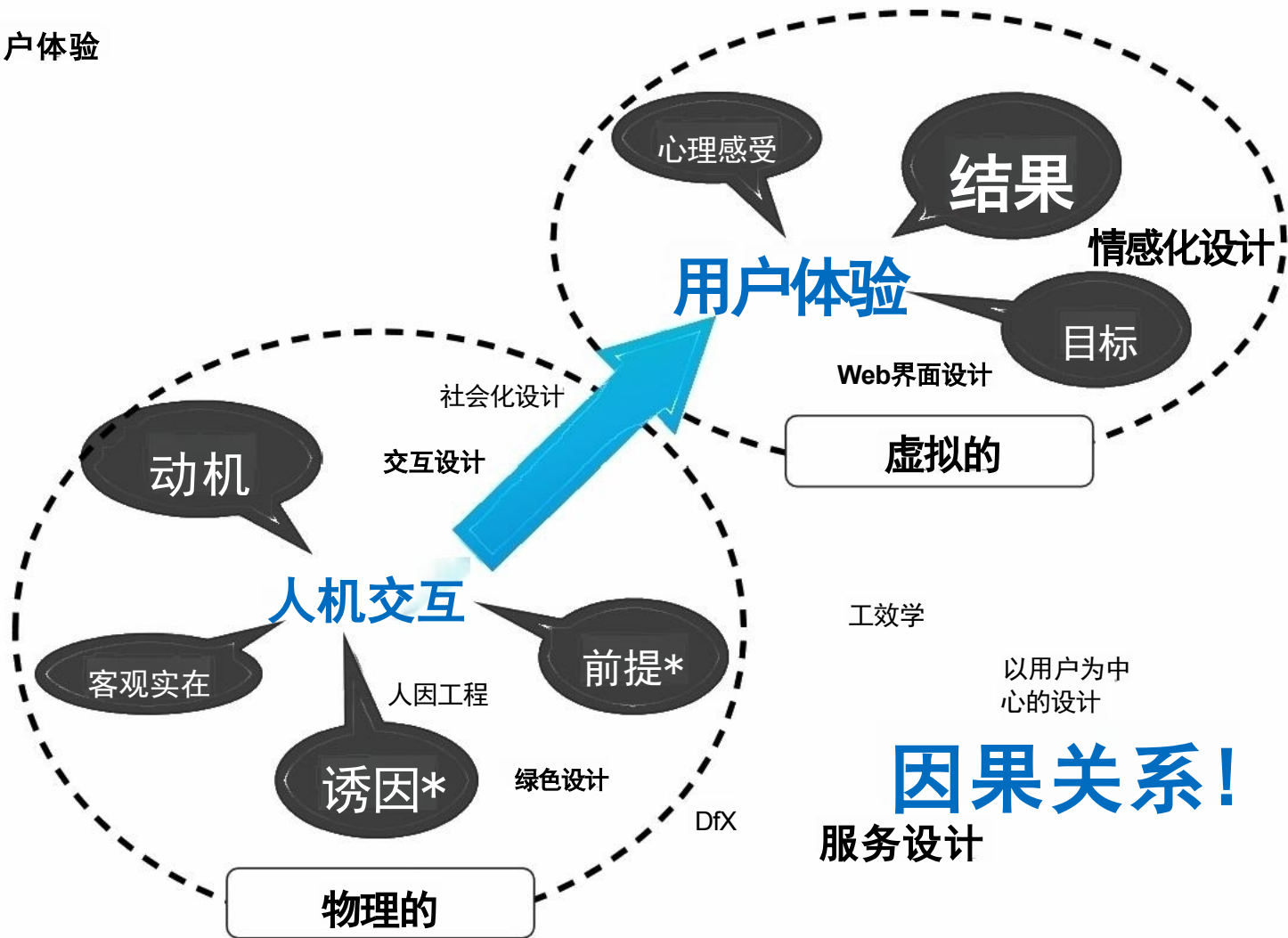
图例：



可用性着重产品的实用性方面(完成任务), 体验则更关注受系统适用性和使用享受感等因素所约束的用户的情感。可用性偏重理性、更客观, 强调如何让产品更易于使用, 内有逻辑可循。可用性像是一门技术, 而用户体验则更像是一门艺术。

交互与体验

从人机交互→到用户体验



用户体验

用户体验(User Experience,简称UX或UE)指用户使用一个产品、系统或服务时的心情,是在使用过程中(包括前、中、后期)建立起来的一种纯主观感受。由于用户体验的本质是主观感受,这也决定了它只可诱发、不可强加这样一个客观属性。

用户体验的定义:

人们对于使用或期望使用的产品、系统或服务的认知印象和反馈。此定义指出了用户体验的两个特点:其一,用户体验是主观的;其二,用户体验注重实际应用效果。它也说明,用户体验包含用户在使用一个产品或系统之前(期望)、使用期间和使用之后的全部感受,包括情感、信仰、喜好、认知印象、生理和心理反应、行为和成就感等各个方面。(ISO 9241-210, 2010年)

此外,ISO 9241-210标准第3条还暗示了可用性也属于用户体验的一个方面。不过,该标准中并没有进一步阐述用户体验和可用性之间的具体关联。显然,这两者的概念有相互重叠的部分。

► 用户体验

美国战略地平线公司的创始人约瑟夫·派恩和詹姆斯·吉尔摩于1998年最先提出了体验式营销的概念。美国伯德·施密特博士 (Bernd Herbert Schmitt, 1957年~) 在其1999年出版的《体验式营销(Experiential Marketing)》一书中将用户体验具体化为五个方面，即感官(Sense)、情感(Feeling)、思考(Thinking)、行动(Action) 和关联(Relation) 体验，认为用户在消费时是理性与感性兼具的，其体验应包括消费前、消费时和消费后的感受的总和。

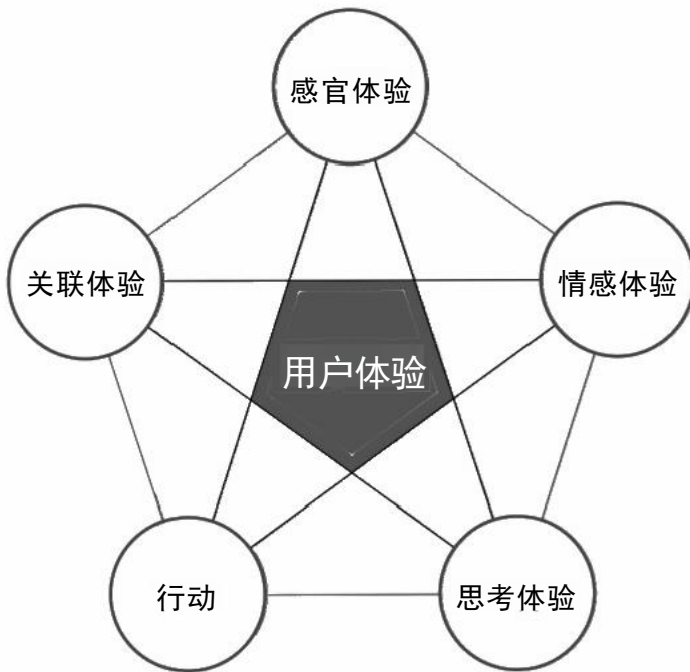


图1-1用户体验的五个方面及其关联



02

用户体验设计

User experience design

- 用户体验设计的起源与发展
- 用户体验设计的研究范畴
- 体验设计的五个基本原则



用户体验设计的起源与发展

用户体验设计的定义：

用户体验设计(User Experience Design, 简称UXD或UED), 是涵盖了用户对特定系统(产品或服务)体验的各个方面的综合性设计, 包括系统的界面、图形、工业设计、物理交互、情感交互、售后服务、甚至用户手册等。

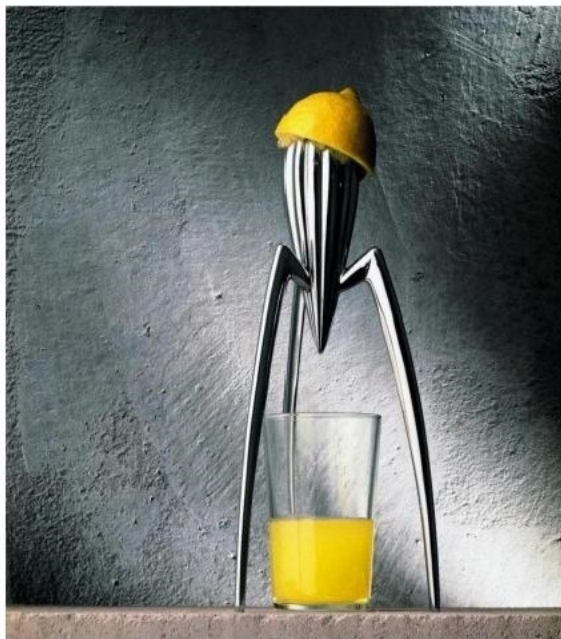


图1-2卡洛曼咖啡壶



图1-3“外星人”榨汁机

用户体验设计的起源与发展

用户体验设计的起源：

对于体验设计的尝试，可以追溯到公元1430年前后，意大利文艺复兴时期的天才科学家、发明家、绘画大师达·芬奇(Leonardo Di Serpiero

Da Vinci, 1452年~1519年)为米兰公爵设计的高端宴会专属厨房。他将高超的技术和体验元素融入到整个厨房的细节设计里：比如用传送带输送食物，也首次在厨房的安全设计中加入了喷水灭火系统。但不幸的是，这样一个貌似周全的设计最终却毁于一场火灾，当起火时才发现灭火系统根本不能用。这次尝试也因此被称为“厨房噩梦”。

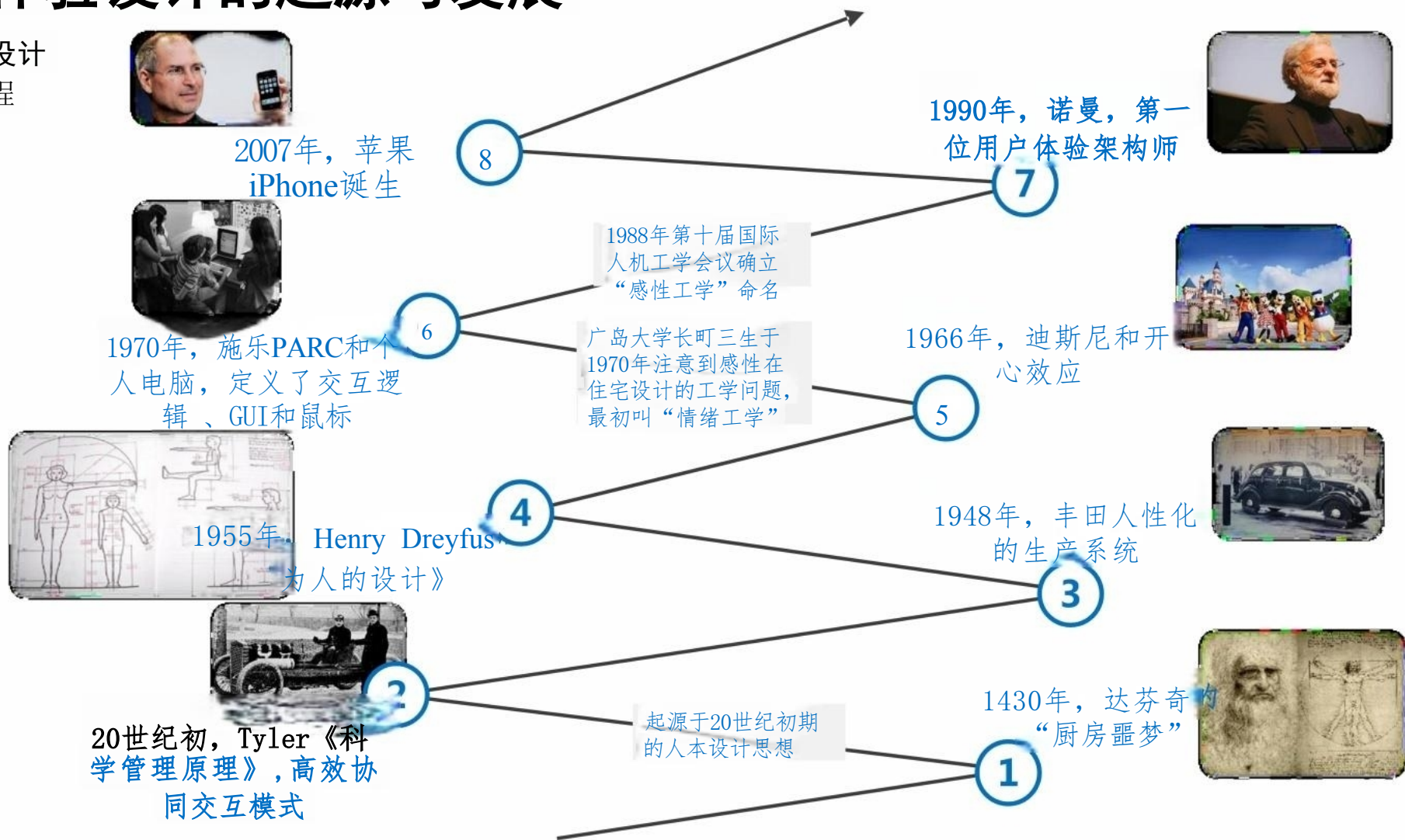
特别需要强调的是，用“用户体验设计”只是一个约定俗成的叫法。严格来说，由于体验源于用户个人的主观感受，它只可以“诱发”，不能被“强加”，因此，用户的体验是不能够人为“设计”的，它只能通过对关联因素的“设计”来“激发”。

此外，在设计伦理方面，设计学界素有“‘以人为中心’的设计理念会导致纵容消费，不利于环境保护和社会可持续发展”等种种质疑，这也是每个设计师所必须知道的。就涉及范围而言，本书所讨论的“以人为本”的用户体验设计，应该是在人与自然和谐化、社会发展可持续化的框架内进行的。



用户体验设计的起源与发展

用户体验设计
的发展历程



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/596143142230010235>