

用户体验设计专家宝贵经验完全分享  
助你全面提升网站体验和用户转化率

User Experience Design

# 众妙 之门

THE  
SMASHING  
BOOK

用户体验设计  
的秘密

[德] Smashing Magazine 著  
邱胤焱 林本杰 译

人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS



User Experience Design

# 众妙 之门

THE  
SMASHING  
BOOK

用户体验设计  
的秘密



[德] Smashing Magazine 著  
邱胤森 译

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (C I P) 数据

众妙之门：用户体验设计的秘密 / 德国Smashing杂志著；邱胤焱，林本杰译. — 北京：人民邮电出版社，2014.6

ISBN 978-7-115-34970-5

I. ①众… II. ①德… ②邱… ③林… III. ①网页—设计 IV. ①TP393.092

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第048293号

- 
- ◆ 著 [德] Smashing Magazine
  - 译 邱胤焱 林本杰
  - 责任编辑 赵 轩
  - 责任印制 彭志环 焦志炜
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京精彩雅恒印刷有限公司印刷
  - ◆ 开本：880×1230 1/32  
印张：5.5  
字数：132千字 2014年6月第1版  
印数：1-3500册 2014年6月北京第1次印刷

著作权合同登记号 图字：01-2012-7258号

---

定价：39.00元

读者服务热线：(010) 81055410 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

# 版权声明

Copyright © 2013 by Smashing Media GmbH

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, by photocopying, recording or otherwise, without the prior permission in writing from Smashing Media GmbH.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by POSTS&TELECOM PRESS Copyright © 2013.

本书中文简体版由德国Smashing Media公司授权人民邮电出版社独家出版。

未经出版者书面许可，不得以任何方式复制或抄袭本书内容。

版权所有，侵权必究。

# 内容提要

网页设计中的用户体验会受到访客感情、理念和文化背景等方面的影响。因此，网页设计师要利用讲故事的方法来提升设计的传达性，利用工具来解决问题，利用客户服务来帮助用户，制定合理的开发策略，从而提高整体的用户体验。本书能够赋予读者更为深刻的洞察力，让读者在优化网站时能够根据书中总结的原则进行设计，显著提升网页的吸引力。

# 目 录

<b>第 1 章 设计的意义在于解决问题 .....</b>	<b>1</b>
1.1 他人的设计无法解决你的问题 .....	1
1.2 灵感应该从何而来 .....	2
1.3 问题解决的简单步骤 .....	3
1.4 良性的问题解决案例 .....	3
1.5 图库并不是洪水猛兽 .....	4
<b>第 2 章 设计“好脾气”的网页 .....</b>	<b>5</b>
2.1 巴赫和他的十二平均律 .....	5
2.2 那这跟界面设计有什么关系 .....	7
2.3 触摸至上的设计 .....	7
2.4 通过响应式设计实现的普遍化设计 .....	9
2.5 移动优先的设计 .....	10
2.6 小心设计的“狼音” .....	12
2.7 结论以及实用建议 .....	14
2.8 总结 .....	15
<b>第 3 章 通过叙事打造更好的用户体验（上） .....</b>	<b>16</b>
3.1 先要讲一个故事 .....	16
3.2 用故事缓缓揭开设计的面纱 .....	17
3.3 情感的力量 .....	20
3.4 用户体验设计中叙事的基本方法 .....	22
3.5 幸福来自真实 .....	27
<b>第 4 章 通过叙事打造更好的用户体验（下） ...</b>	<b>29</b>
4.1 几个现代故事人 .....	29
4.2 身边的叙事型体验 .....	36
4.3 总结 .....	40

<b>第 5 章</b>	<b>从喜欢到热爱：打造历久弥新的用户体验</b>	<b>41</b>
5.1	服务竞争 .....	42
5.2	线框图画不出来的那些事 .....	43
5.3	改善用户的体验 .....	45
5.4	没有借口 .....	46
5.5	传递用户体验 .....	48
<b>第 6 章</b>	<b>通过 UX 设计提高客服质量</b> .....	<b>49</b>
6.1	提高用户操作能力 .....	49
6.2	蠢货 .....	50
6.3	暴脾气 .....	51
6.4	骗子 .....	53
6.5	其他类型的用户 .....	54
<b>第 7 章</b>	<b>设计出产品的吸引力</b> .....	<b>55</b>
7.1	设计出产品的吸引力 .....	56
7.2	外观 .....	57
7.3	性格 .....	59
7.4	总结 .....	62
<b>第 8 章</b>	<b>设计出快乐感</b> .....	<b>63</b>
8.1	动态平衡 .....	64
8.2	奖赏，回报，荣誉感 .....	69
8.3	易碎性 .....	74
8.4	总结 .....	78
<b>第 9 章</b>	<b>高效率网页设计的十大原则</b> .....	<b>79</b>
9.1	有效网页设计的原则 .....	79
9.2	用户是如何思考的 .....	79
<b>第 10 章</b>	<b>高效网页设计的另外五大原则</b> .....	<b>93</b>
10.1	高效营销原则 .....	93

10.2	尝试用少量的颜色 .....	95
10.3	力求平衡 .....	96
10.4	力求清晰 .....	99
10.5	满足用户需求 .....	101
10.6	总结 .....	102
<b>第 11 章 改善用户界面设计的十大技巧 .....</b>		<b>103</b>
11.1	填充链接块 .....	103
11.2	按钮排版 .....	104
11.3	使用对比来控制焦点 .....	105
11.4	使用颜色控制注意力 .....	105
11.5	留白表示关系 .....	107
11.6	字符间距 .....	108
11.7	输入框的自动聚焦 .....	110
11.8	自定义输入框焦点 .....	111
11.9	悬浮控件 .....	112
11.10	标签中的动词 .....	114
<b>第 12 章 Web 应用界面设计的十大技巧 .....</b>		<b>115</b>
12.1	需要的界面元素 .....	115
12.2	专用控件 .....	117
12.3	禁用按过的按钮 .....	118
12.4	会话窗口四周的阴影 .....	119
12.5	设计空状态 .....	122
12.6	被点击的按钮状态 .....	123
12.7	登录页面中显示注册页面链接 .....	124
12.8	上下文关联的导航 .....	125
12.9	更强调核心功能 .....	125
12.10	内嵌视频 .....	126
<b>第 13 章 优秀用户界面设计的 12 个技巧 .....</b>		<b>128</b>
13.1	突出重要变化 .....	128
13.2	在 Web 应用中启用键盘快捷键 .....	129
13.3	账户页面的更新选项 .....	133



13.4	为应用的特色做广告 .....	135
13.5	使用颜色编码的列表 .....	136
13.6	提供个性化选项 .....	137
13.7	显示吸引眼球的帮助消息 .....	138
13.8	慎重设计反馈消息 .....	140
13.9	使用 Tab 导航 .....	141
13.10	暗化对话框窗口下的背景 .....	141
13.11	灯箱和幻灯片 .....	142
13.12	简短的注册表单 .....	143
13.13	总结 .....	144
<b>第 14 章 网页表单可用性深度指南 .....</b>		<b>145</b>
14.1	Web 表单可用性的重要性 .....	145
14.2	Web 表单的六大组件 .....	146
14.3	通过表单的三个方面解决可用性问题 .....	148
14.4	第一个方面：关系 .....	148
14.5	第二个方面：对话 .....	150
14.6	第三个方面：外观 .....	152
14.7	总结 .....	158
<b>第 15 章 十个可用性的噩梦 .....</b>		<b>159</b>
15.1	隐蔽的登录链接 .....	159
15.2	内容展示弹出框 .....	160
15.3	用拖曳代替垂直导航条 .....	161
15.4	不可见链接 .....	161
15.5	视觉干扰 .....	162
15.6	死胡同 .....	163
15.7	相互层叠的内容块 .....	163
15.8	动态导航 .....	165
15.9	下拉菜单 .....	165
15.10	闪眼的图片 .....	166
15.11	移动替代点击 .....	167
15.12	八个要注意的可用性检查点 .....	167

# 第 1 章 设计的意义在于解决问题

James Young

网页设计的意义在于解决实际问题。很多设计师在设计之前会盲目浏览一堆设计图库，企图寻找灵感。但实际上，设计图库不会教你怎样解决“你的”问题。

其实，在设计图库中是无法找到灵感的：设计图库只是别人的解决方案。因此，要再次重申：看别人的设计并不能解决自己的问题。尤其是行业里那些年轻的设计师，一旦遇到困难时，就会一遍又一遍地翻看那些设计图库，企图在其中寻找到优良界面和优秀用户体验的设计秘诀。然而，设计图库只是设计师对自我成功的展示——只有结果，没有过程。



## 1.1 他人的设计无法解决你的问题

项目简介递交后，千万不要多事的再去问客户：“希望按哪种网站设计？”如果问了，就会处于非常被动的地位。

笔者从来不会愚蠢地问客户这个问题，因为一旦这样问，客户对设计的印象就定型了，他们会让设计师照别人的网站模仿，使设计师的创造力毫无发挥之地。客户往往非常在意竞争对手，他们会说：“嗯，做一个和这个差不多的。”他们根本不会去考虑，这样的设计适不适合自己的产品和服务的特点。他们也不会去考虑自己的长处到底又是什么，他们只是在盲目地追随对手的脚步。这种事情，可以说在行业中司空见惯，但不利于客户，也不利于设计师的创造。因此，一定

不要犯这个错误。

当浏览灵感图库或者浏览富有吸引力的网站时，一定要记住，看到的仅仅是结果，而不是过程。

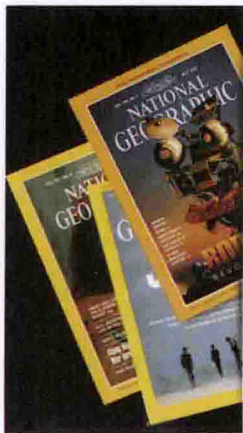
知道结果，却并不了解过程中的二三事。过程很复杂，包括用户测试、多次的修改、原型图、A/B 测试等，还包括各个阶段和客户意图对设计的影响。这些根本无从了解。

浏览设计图库只知结果，不知道过程，更不知道最后的体验效果。

## 1.2 灵感应该从何而来

无论何时，当有人问到灵感来源时，笔者都会回答：“我的灵感来自人本身。我会观察用户的交互方式，观察用户解决问题的方式。通过这种方法，你能得到大量的灵感。”

尽可能多了解用户及其故事。笔者的灵感来源就是《国家地理》杂志，在其中能够了解世界各地的人处理问题的方式，无论问题是大还是小，他们都能巧妙地解决问题，这给予了笔者无尽的灵感。



每次遇到设计问题时，都要抵制住浏览灵感图库或者相似设计的欲望，因为能看到的都是表面。需要学会的是如何将观察与理解超越这些表面，如何去领略设计外观背后的东西，千万别忘了设计的目标是人，是用户。因此，要学会观察用户和了解用户的方式，并试图去取悦用户。只有养成缜密筹划、深入思考的好习惯，才能在设计时得心应手。

## 1.3 问题解决的简单步骤

研究用户，学习他们解决问题的方法，掌握他们的交互方式。完成这些之后，设计模式将会变得明晰，设计流程将会更加简化。如果设计已经完成，重新通过这种办法来审阅一遍设计也是个不错的主意。

这些步骤不光能解决设计问题，同时也是一切问题的普遍性解决方案——真的非常有效：

- (1) 确定并理解出现的问题。
- (2) 制定计划，以图修正。
- (3) 实施计划。
- (4) 检查一下解决方案是否行之有效（如果没有，说明计划有问题，或者对问题的理解不够透彻）。

其实，用户遇到问题时，也是这样将问题分解，然后一步一步解决的。解决问题，只需使用这个方法或其变种即可。

## 1.4 良性的问题解决案例

- (1) 孟加拉国海平面上升问题的应对措施。

在这篇优秀的文章中，孟加拉国的人民用聪明的、创新的方式解决了

日益严峻的环境问题——海平面升高。他们用风信子打造了流动的花园——一个令人赞叹、创新的解决方案！他们用美丽的植物取代了死气沉沉的海堤阻碍物。

### （2）经典问题“卡车太高，无法通行隧道”的解决。

这个问题的变种有很多。在避免花销、避免损失的前提下，解决这个问题需要退后一步，深思熟虑。读者可以看看这个问题的解决方案，非常有益处。

### （3）厨师也能教授网页设计。

来自世界级大厨 Heston Blumenthal 的声明，其中，读者可以感受到他聪慧的想法以及创新的问题解决方式，非常让人震撼的一篇文章。

## 1.5 图库并不是洪水猛兽

笔者能够理解很多人经常浏览图库的原因。在涉足行业之初，笔者也经常浏览图库，但目的仅仅是社交，用来寻找那些有想法的设计师，用来交流分享经验，而不是将他们的设计作为解决方案的一种参考。其实，浏览图库没什么错，错就错在很多人把浏览图库当成解决问题的正确途径，本文想说的就是：在设计中要学会多观察，而不是闭门造车，这才是解决问题的最佳方案。

## 第2章 设计“好脾气”的网页

Rob Flaherty

科技在进步，网页设计的技巧也在进步。新的科技带来了新的挑战，因此，也需要新的解决方案。有时，人们面对崭新的未知领域，实在是毫无经验，只能根据直觉去打造解决方案。而有时，人们在新领域面对的问题有过去的影子，可以从历史和别人的经验中找到答案。

相对其他设计那漫长而又荣耀的历史，网页设计的历史有限，因此能给出的经验也相对有限，人们不得不借鉴这段有限的历史去解决近乎无限的问题。虽然也可以学习图形设计和视觉传达艺术的经验，但是网络完全不一样，人们不应该被束缚，因为网络的本质是自由。如果能够分析出问题的因和果，分析出问题的组成，那么问题就好解决了。世界上任何事物都有一定的规律，有章可循，人们可以通过学习获取灵感，从而解决问题。即使是音乐和心理学这种不相关的领域，也可以从其中找到解决问题的答案。即使是约翰·塞巴斯蒂安·巴赫的乐章，也暗藏着迎接挑战的方案。

本章将进行一次历史的穿越，让那个时代伟大的艺术家巴赫来解决网页设计中的问题——网页设计该如何适应兼容性不尽相同、特性各异的不同设备。

### 2.1 巴赫和他的十二平均律

1722年，巴赫收集整理了自己的键盘曲集，打算用此来为年轻的音乐家教学。这本曲集包含了48首曲子——从C到B有十二个音，十二种调性，每种调性包含了大调与小调。调式总和为24，而每一个调都写了前奏曲和赋格曲，共计48首。现在，这些弦律成为了西方音乐

的主要规范，这是西方音乐史上总重要的作品之一。巴赫将此命名为“平均律”。

要知道，巴赫时代的钢琴是古钢琴，和现代钢琴不同，那时候的键盘在现在看起来很非常规。古钢琴的发音原理是：通过羽毛管的拨子拨动金属弦发音，且击弦后立即脱离琴弦的装置，所以无法连续弹奏，一次只能弹一个键。在那样落后的时代，想要将十二个大调弹奏的合调，是很艰难的。因为在巴赫的时代，所使用的调律法基本上是纯律，很不利于转调。

想要改变物理规律很难，但是人类的观察角度却很容易转变。问题：无法和谐的弹奏。原因：① 钢琴物理因素。② 弹奏无法合调。既然在物理上改造钢琴很难，所以巴赫换了一种角度来思考。他将问题重新定义，主要致力于“合调”问题的解决。巴赫将8度音程平均分为十二个半音。这样，问题就得以解决。这种折中的、系统性的解决方案被称之为“音律”。

1-SF 为巴赫十二平均律中第一首前奏的开头部分。

The image displays a musical score for the beginning of the first prelude in C major from Bach's Well-Tempered Clavier, Book 1. The score is written in treble clef with a common time signature (C). It consists of two systems of music. The first system shows the first two measures, with a 'C I' chord symbol below the first measure and a 'iii' chord symbol below the second measure. The second system shows the next two measures, with a 'V3' chord symbol below the first measure and an 'I' chord symbol below the second measure. The right hand plays a continuous eighth-note pattern, while the left hand plays a simple harmonic accompaniment of quarter notes.

这种因巴赫而驰名的、可以用来解决问题的音律系统被称之为十二平

均律。如今，西方音乐的“均分律”和“平均律”仍有一些差异，但是它们的目标是一致的：使每个按键略有差异（或者说是略有瑕疵），这样就能合理利用全键盘。这是音乐上的实用主义。

## 2.2 那这跟界面设计有什么关系

网页设计近些年来最令人兴奋的进展是什么？是网页设计对多设备浏览的支持。不再是那种支持多浏览器浏览的小把戏，而是支持不同特性设备浏览：不同的屏幕尺寸、不同的兼容性、不同的使用场景和不同的界面。

尽管响应式设计网站以及具有设备针对性的网站能够重新塑造设计，使之符合不同设备上的用户需求，但这并不是万能的办法。有时，问题依然会凸显，依然要采取最妥当的决定。这时，便可以借鉴平均律中的方法，将平均律作为一种隐喻，帮助人们解决设计问题。

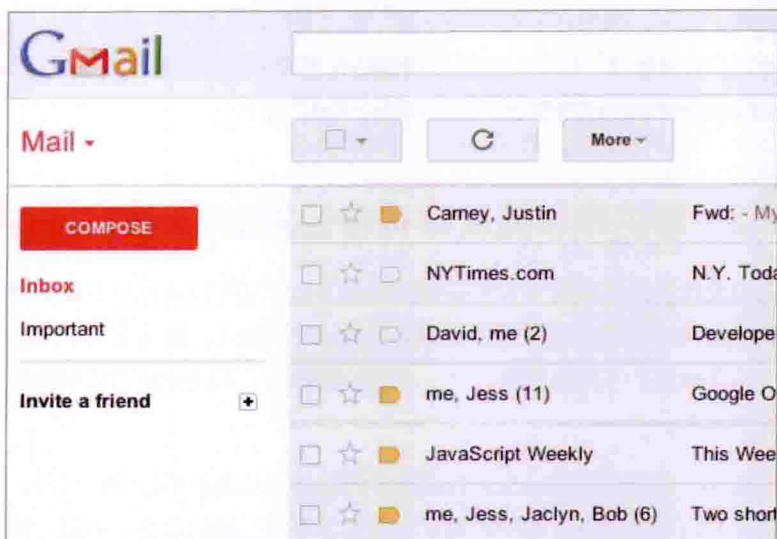
将这种概念应用到界面设计中也非常简单。为了将优质的用户体验提供给尽可能多的设备，就不得不做出牺牲，个别界面可能会“略有瑕疵”。小小的折中能够使设计的适应面更广，应用更多样化。

## 2.3 触摸至上的设计

这种折中的设计思维可以体现在触摸交互界面中，现在，它已经扎根于桌面网页设计中了。

在触摸交互界面中，手指作为定点设备比鼠标的指针大得多，这就需要更大的触摸对象。为了确保可用性，交互元素也需要更大。出于美学的考虑，需要相应地增大内边距和外边距——更大的交互元素需要更大的边距来保持一种视觉上的平衡感。





Gmail 在新设计中采用了很多留白区域，增大了按钮的内边距，非常适合手指操作，尽管这是桌面版的设计。

按照以前的思维，触摸交互界面和桌面界面泾渭分明，但 iPad 的出现以及流行使两者之间的界线变得模糊——iPad 为两者“牵线搭桥”。iPad 的触摸设计影响了桌面界面设计。可以留意一下最近桌面界面设计的主要作品，诸如 Gmail、Twitter 和一些 CSS 图库，可以看到网页上的设计开始跟以前略有不同了。元素看起来似乎更丰满了。更多的留白区域，更大内边距的按钮，总体说来，就是元素更大了。当然，日益增长的桌面屏幕尺寸也是产生这一现象的原因之一。

这种设计对于鼠标操作来说，可能元素排布不是很紧密，但是却给拇指提供了充足的操作空间，防止了触摸的误操作。允许些许的不完美，以提供更普遍化的用户体验。这论调听起来是否很熟悉？没错，这就是界面设计中的平均律！

需要注意的是，如果界面设计能够适合手指的触摸操作，那么该设计