



网易UEDC

User
Experience
Design
Center

以匠心,致设计

网易UEDC用户体验设计

网易用户体验设计中心 编著

以匠心,致设计

网易UEDC用户体验设计



网易用户体验设计中心 编著

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

内容简介

为什么网易云音乐的体验流畅细腻、富有温度？为什么网易严选App的UI设计让人感到温馨、舒适？为什么网易蜗牛读书App的界面设计让用户爱不释手……

本书是网易用户体验设计团队对自身过去的设计思考的精心总结，最大程度还原了网易产品背后的设计故事，内容涵盖设计基础、设计实践、方法思考、成长指南四章，借助网易产品设计的实际案例具体讲述了设计师日常工作中不可避免的用户引导、色彩搭配、品牌设计、体验设计、信息层级、设计规范等内容。

我们相信，做设计是需要“匠心”的。因此，我们细致设计了书中的每一处细节，希望这本反思、总结之书能够给广大UI设计师、视觉设计师、交互设计师、用户体验设计师、产品经理等产品设计相关人员带来启迪，帮助所有从业人员展望未来。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

以匠心，致设计：网易UEDC用户体验设计/网易用户体验设计中心编著. —北京：电子工业出版社，2018.8
ISBN 978-7-121-33602-7

I. ①以… II. ①网… III. ①产品设计 IV. ①TB472

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第019871号

策划编辑：田志远

责任编辑：徐津平

印刷：中国电影出版社印刷厂

装订：中国电影出版社印刷厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开本：720×1000 1/16 印张：22 字数：394千字

版次：2018年8月第1版

印次：2018年8月第1次印刷

定价：95.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件到dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：010-51260888-819, faq@phei.com.cn。

推荐语

网易 UEDC 团队自创建以来，一直是我心目中国内最专注的体验设计团队之一。十年里，他们以匠心精神为网易产品设计赋能，打造了满足并超越用户预期的体验。《以匠心，致设计：网易 UEDC 用户体验设计》浓缩了十年思想与实战的精华，充分体现了网易设计团队对专业的执着与专注。期待网易体验设计团队在下一个十年持续为用户创造惊喜！

黄峰 唐硕创始人，UXPA 中国联合创始人，同济大学设计与创意学院客座教授

以设计，致创新！网易用户体验设计中心的专家们通过设计驱动创新的方式精心打磨了一款又一款令人尖叫的互联网产品，以匠人的设计思维，呈现趋于完美的用户体验。在消费升级的趋势下，网易设计成为中国互联网行业用户体验设计的风向标，引领了中国互联网行业的设计思潮。其在社区平台、新闻门户、移动阅读、电子邮件、游戏竞技、社交娱乐、电子商务等多个类别的产品领先于同行。这本书凝聚了网易人的设计精髓，透过实际案例通过设计基础、设计实践、方法思考、成长指南四章讲述了设计师日常工作中不可避免的用户引导、色彩搭配、品牌设计、体验设计、信息层级、设计规范等内容。要了解网易设计师，这本书呈现了网易设计思维！要了解网易产品，这本书深入讲述了网易产品背后的故事！要了解网易用户体验设计的成功，这本书是一个最佳渠道！

胡晓 国际用户体验设计专业组织（IXDC）创始人

《以匠心，致设计：网易 UEDC 用户体验设计》写的很“帅”。这本书表现了网易用户体验设计中心这个团队在设计实践中对用户理解的深度解读。这本书也让我们看到了因为用户体验，设计是如何思考的。大道至简，有了以用户为中心的理念，我相信，我们的产品会越来越酷。我向广大的读者推荐这本书，希望有越来越多的设计能够体现用户体验的精髓。

葛列众 教授，博士生导师，浙江大学心理科学研究中心副主任，
中国心理学会工程心理学专业委员会主任委员，中国用户体验联盟（UXACN）副主席

网易辛勤耕耘互联网 20 余年，推出了众多优秀产品，超前的理念和优秀的设计都得到了市场的认可。《以匠心，致设计：网易 UEDC 用户体验设计》一书记录了网易设计的心路历程，相信对用户体验行业的从业者会有很好的启发。

何人可 教授，博士生导师，湖南大学设计艺术学院院长，全国教学名师，
教育部高等学校工业设计专业教学指导分委员会主任委员

在唯快不破的互联网时代，网易始终秉持慢工出细活的风格，打磨产品体验，为人乐道。打磨背后沉淀的思考、经验、案例都在本书中得以呈现，于学界、业界都不可多得，推荐一读，值得细嚼。

王昀 教授，博士生导师，中国美术学院文创设计制造业协同创新中心主任

艺术与设计不仅仅是一门职业，不是正襟危坐的一门门课程，而是一种态度、一种眼光、一种体验，甚至是一种生活方式，这也是“匠心”的本质。

王中 教授，博士生导师，中央美术学院城市设计学院院长

“匠”的意思是手艺人，是一个很接地气的词。这本书也是一本很接地气的书，原原本本、实实在在地介绍了网易的设计实践经验，这种谦逊的态度和无私的分享精神实在难能可贵。

王国胜 清华大学美术学院艺术与科学中心设计管理研究所副所长，
SDN 国际服务设计联盟中国区主席

近些年，中国互联网空前繁荣，用户体验起到了尤为重要的作用。网易作为中国互联网最早的一批先行者，至今仍保持旺盛的生命力，同样得益于对用户体验的“匠心般坚持”。这本书从实处起笔，介绍了良多网易的一线设计经验，诚意可贵，值得细读。

张凌浩 教授，博士生导师，江南大学设计学院院长，教育部青年长江学者

纵观行业，网易产品的影响力是巨大的，本书集中展示了这些年网易众多优秀产品的设计历程，也凝聚了设计者宝贵的的设计方法与经验。如果你对如何做出简明而优秀的设计感兴趣，这本书会让你受益良多。

朱印 小米首席设计

最早一批起步、耐得住寂寞、又持续有优秀产品产生的网易，是互联网公司中的“异类”，这样的公司文化也体现在网易产品的用户体验设计中，当得上“匠心”二字。本书给有志于产品与用户体验的设计师们提供了一个独特的学习视角。

吴卓浩 创新工场 AI 工程院 VP，前 Google 中国用户体验团队负责人

网易出品的产品设计一贯优雅、沉稳、恰到好处。我好奇在什么样的品牌文化与团队影响下能够孕育如此之多优秀的设计，想必在这背后 UEDC 付出了巨大努力。虽然无法确认这本书能否直接告诉我答案，但是相信本书的细枝末节中一定会对答案有所体现。由浅及深，由点到面，不论是老手，还是新人，带着这个问题开始应该都能从中获益。

董宇 (NOS) 陌陌设计副总裁

以初心对待每个设计，以匠心铸就好的产品。

朱君 UI 中国联合创始人，小米生态链创意中心总监

网易的产品一直深受用户的喜爱，在海量用户和丰富的产品中积累了多年经验，这些精髓都在本书中得以体现。希望读者通过众多的案例分享对网易的设计理念、流程、方法论有更深入的认识。设计师在成长中不仅要低头看地，也需要抬头看天，充分吸取养分来让自身有更快地成长。相信此书一定不会辜负你的期待。

赵天翔 滴滴 CDX (用户体验与创意设计部) 设计总监

本书是期待已久的网易体验设计领域的专业沉淀精粹。有幸在网易工作期间经历了网易 UEDC 从无到有的过程，时过八载，网易设计一直秉承精益求精的设计精神，无论是网易严选、网易云音乐，还是网易云阅读，都能看到网易人切实深入用户场景打磨体验；无论是在视觉传达，还是在流程体验，都能看到网易每个产品独有的魅力和个性，这点在当代的互联网环境难能可贵，本书充分体现了网易设计团队在体验设计领域对匠心的追求。希望大家能通过此书收获良多。

卢锟 腾讯 QQ 设计总监

有人说今天的设计相较于十年前变得更简单了，因为已经有很多成熟的方法论。其实，在消费升级和 AI 爆发的今天，任何行业对设计的要求都要明显高于以往任何时期，今天的设计是理性和感性高度结合的产物，同时会更加带有设计师个人或设计团队的属性，每一次跨行业或跨团队的学习机会都是对自己能力模型的重要补充。网易 UEDC 团队的《以匠心，致设计：网易 UEDC 用户体验设计》是一本设计工具书，更是 UEDC 团队在日常工作中沉淀下来的心得，书中会用朴素的设计师语言、专业的方法论和网易多款经典产品的设计案例来告诉你他们是如何思考，如何来诠释网易的设计的。

曲佳 百度金融 FDC 团队负责人

《以匠心，致设计：网易 UEDC 用户体验设计》这本书真实反映了网易产品的不同之处，虽不张扬，但在用户中的口碑都非常优异。这反映出网易设计团队是真正用专业做设计、用匠心做体验。本书涵盖交互、UI、品牌设计，有方法、有案例、范畴宽，实为业内不可多得的堪比教科书的专业书籍，强力推荐！

贾云 大众点评平台总经理，大众点评首席体验官

感谢网易用户体验设计中心给设计师群体提交了一份这么圆满的答卷！以工匠之心，致敬设计初衷，从基础到实践再到设计思考，本书给设计师提供了非常优秀的成长指南，充分体现了网易用户体验的专业性及其乐于分享的精神，这是一本非常值得拥有的设计书籍。祝大卖。

原雪梅 360 用户体验设计总监

近年来进入用户体验行业的设计师越来越多，有很多还是在摸着石头过河。网易 UEDC 将几年的经验汇集成册，从基础到进阶，从设计思维到设计实践，用真实的项目经历和总结，细致地讲述了在工作实践中所用到的各种设计方法。比如视觉设计师如何运用情感设计，交互设计师如何运用营销策略，设计师如何自我管理、自我提升，相信这对很多遇到瓶颈的设计师有不小的助推作用！

董景博 UI 中国创始人、CEO

网易云音乐、网易严选、网易蜗牛读书……为什么网易的产品都那么独特又让人爱不释手？这背后网易 UEDC 功不可没。这本《以匠心，致设计：网易 UEDC 用户体验设计》将会带领你学到怎样把“设计师的匠心”从口号变成真实的产品力。

梁耀明 站酷创始人、CEO

网易的产品与设计一直在国内的互联网公司中独树一帜，相信在这样的风格和成就之下，一定有着一群设计师在以自己的方式坚持着独特的理念。而在这本书中，我们会看到那些不为人知的秘密，这是记录，更是价值，值得我们去一探究竟。

相辉 林 Caroline 绘麟社创始人，插画家

(排名不分先后顺序)

推荐序

这是一个变化的时代，唯一不变的就是“永远在变”。

今天的消费者正变得越来越难以捉摸，他们对品牌的忠诚度每况愈下，一直寻找能够提供更多回报的新的产品和服务。产品设计不仅仅是硬件、软件的竞争，更是用户体验和服务的竞争。成功的产品能够实现高情感价值，“形式和功能必须实现梦想”（Form and Function Must Fulfill Fantasy）。

在互联网时代，产品（包括物质产品与非物质产品）与服务已经融为一体，产品能够创造良好的用户体验是一个重要的指标；共同体验（Co-Experience）、价值共创（Co-Creation）、共享（Co-Share）是这个时代的主题。交互设计、界面设计、用户体验设计、服务设计等，都是非常热门的职业和社会热点，涉足互联网、移动互联网的企业都需要这些人才。以前我们谈论设计，更多的是关注看得见的硬件产品，今天的设计更多地关注硬件、软件和服务。好的体验带来好的商业，而好的体验则需要好的设计。

随着大数据、人工智能技术的发展，越来越多的人类智慧型劳动逐步被智能化的机器所替代，如AlphaGo、无人驾驶、智能家居等。在此时代背景下，设计如何运用数据，拥抱技术，整合“用户+文化+商业+技术+设计”，为世界不断创造新的产品、智能系统及服务，并创造独特的商业机会，提供良好的用户体验，提升产业及生命的质量，为用户乃至人类赋能，是我们需要思考和实践的一件重要事情！

从2015年年底开始，我们团队与网易云课堂开展合作，陆续开设了“交互设计师”“UI设计师”和“用户研究员”三门微专业课程。多年来深入网易与多个部门的“大咖”开展深度合作，包括UED、电商、社交、游戏、教育、网易云、智能硬件等部门，我们深深体会到了网易的“低调与奢华”，领略了网易的设计魅力。“低调”是指大家做事情踏实、一丝不苟、不张扬；“奢华”是指网易设计阵容强大，但大家在工作上充满了热情，专业知识丰富、底蕴深厚。正是他们的“默默无闻”而富有激情的工作，为本书奠定了坚实的设计基础。

目前，交互设计、界面设计、用户体验设计、服务设计等领域的著作已经非常多了，大部分都是翻译国外的经典著作，国内作者出的书却不多。我一直主张在引进、消化吸收的基础上，我们应该发表自己的观点和主张，建立自己的话语体系，增强设计自信，哪怕是一点点的进步，也是值得推崇和肯定的。网易推出的《以匠心，致设计：网易UEDC用户体验设计》，正是我们提升设计自信的一个实践。

建设世界一流大学和一流学科，全面提升设计创新能力，是新时代设计学科面临的重大机遇与挑战。设计学科需要大胆永续创新，集成知识，跨界整合，探索新的技术、新的形态、新的服务和设计等，并转化成为人所用和为人所有。设计行业从业者既要有深厚的理论基础，又要具备娴熟的设计技能，“由理入道”与“由技入道”并存。《以匠心，致设计：网易UEDC用户体验设计》从企业实战出发，理论结合实践，从“设计基础→设计实践→方法思考→成长指南”四个层面，由浅入深，以工匠之心，谆谆教导，为我们打开了另外一扇清新窗、一道通往成功的设计之门！

罗仕鉴 2018年6月于求是园
博士，浙江大学教授，博士生导师
中国工业设计协会用户体验产业分会理事长
中国人工智能学会理事，智能CAD与数字艺术专委会秘书长
浙江省交互设计专业委员会副主任兼秘书长

自序一：设计的平衡

经常有人问我：什么是好的设计？我想提问的人往往是希望我能从工作中提炼出几个简单的原则。但其实这样的问题并不是那么容易回答，虽然这些年我负责的一些产品能获得社会上的认同，同时每天也不停地在从事做“好”设计的工作，但越是深入了解，越能体会到设计的复杂性。设计给我最大的启发就是设计的好坏并没有一个绝对值，当你的设计往一边倾斜的时候，必然带来这个定位的优点和缺点。所以一个好的设计应该是权衡所有的利弊之后，选择的一个最优的平衡点。

往大了说，做某个产品的品牌设计，你可以把它设计得非常有个性，但如果风格太过超前，可能就只有少数头部用户才能领略到设计的精髓，对于海量的长尾用户来说，这样的设计是脱节的，他们没办法理解，这时，产品就变得小众，很难被广泛接受。如果风格过于保守，没有亮点，产品就会石沉大海。怎么把握平衡点对产品的成功有很大的影响。

往小了说，一个界面、一个流程或者一个控件的设计，往往也都面临着众多选择，在某些条件下，效率、认知、记忆、情感等体验要素会存在互斥关系。比如电商产品的首页，商品图形越大，每屏商品的信息量就越低；而商品图形越小，商品的识别效果越差，这同样影响信息的有效传递。光是图片的大小要怎么平衡，背后就有一套方法论。

所以一个好的设计，通常不是因为技术有多么强大，而是在大量设计决策中总是能把握最优的平衡点。能做出优秀决策的前提是你对市场、用户、产品了解的深度。正如原研哉的一句话：“设计不是一种技能，而是捕捉事物本质的感觉能力和洞察能力。”那么，如何获得这些能力呢？我的建议是“多看、多学、多想、多试、多练”。

本书包含了网易众多项目的设计实践经验和设计思路、设计方法，无论你当前的设计水平如何，这本书都能激发起你挖掘生活中的设计灵感。本书见解丰富，寓教于乐，所以，不妨拉来一把舒服的椅子坐下，尽情沉浸其中吧！

郭冠敏（小草）
网易设计总监

自序二：一件家具永远都不会有背部

谨以此文献给工作 3 ~ 5 年的设计从业者。

一

2017 年某个冬日的午后，一场面试在波澜不惊地进行着。这次招聘主要是针对某个项目的发展，招聘一位高级视觉设计师。

设计的作品中中规中矩，细节问题比较突出，视觉流也稍显混乱。这是我经过面试得出的印象。

“请用最概括的语言形容一下你的优势？”我问道。

“我是一名全链路体验精细化设计师，可以把服务设计的理念贯彻到设计中，构建俯瞰视角，在智慧设计的理念下构建体验新场景，产生商业价值……”他满意地把身体向后轻轻仰起。

“请具体描述一下你所理解的全链路体验精细化。”

“这个……我说不好。”

二

很小的时候，我的美术老师曾经告诉我：“一件家具永远都不会有背部。”还在画静物的我，不明所以。于是他拿我坐的椅子举例：“如果你想选一件好的家具，最好先将家具翻过来看看。如果这件家具的底部看起来能让人满意，那么其余部分应该也是没有问题的。”他告诉我这句话并不是他的原创，而是丹麦设计师汉斯·瓦格纳对设计的严格要求。

懵懂的我听进去了老师的话，因为那时候我才上小学 4 年级，老师的话我会不需要判断就认为是最有道理的，事实上这也影响了我对设计的态度。在塑造石膏像的时候，我总会想尽办法画得最深入、最细致，因为我觉得只有这样，才能跨越时间和空间，与大师进行对话。在塑造人体的时候，我尽量想办法不去注意关节，而是用简单的线条把手臂曲线展示完整。

再后来，我接触了设计，也接触了老师最开始教育我时引用的那句话的作者——汉斯·瓦格纳。他的设计不盲从潮流，而是尊重传统，承袭文化，欣赏自然。他对文化在设计中所创造的价值有独到的见解，并在对中国古椅的探索中，设计了 Y 型椅及孔雀椅，流传至今。

瓦格纳的作品之所以拥有非凡的设计，有很多原因，其中最重要的原因是他持守着工匠的精神，以务实的态度去履行自己的职责。他总是在设计过程中评估实际的需要，设立一些严格的规范。这些规范不允许漫无边际的自由灵感，设计必须在突破材质的可能性与工艺设计的规范之间拥有一种创造性的互动关系。就像他说的：“最大的自由来源于严谨的要求。”带着这种对匠心设计的解读，我踏入了互联网设计行业。

在当下的互联网设计领域，大量的思维体系被导入，这使得设计师获取的信息量非常大，大到大家已经无法自我识别的程度。

三

就在 2018 年春节前，我买了一个体重秤。因为我一直坚持运动，所以想随时查看自己体重的变化。

这个体重秤需要烦琐的各种设置，比如要设置体重、去脂体重、体脂率、肌肉含量、蛋白质含量、身体水分、骨骼等各项指标。之后再下载一个 App，才能对人体进行实时监控和观测。这满足了设计人员认为的用户诉求：展示得越多，用户得到的信息也就越多。

而核心指标，即体重指标却被忽略。测量数据不准确，经常死机，系统经常重置。最让我震惊的是，这个体重秤一脚踩上去很容易失稳。因为设计师为了好看，把秤体设计成了碗口的形状，人站在秤上面极易失去平衡。

当“智能”和“用户诉求”已经变成了卖点的时代，还会有人记得体重秤的核心技术其实是电抗式传感器

以及高精度压力传感器吗？

四

这种现象也传入了设计体系，一系列思路、行为等风靡的时尚理念，让一个只工作了三五年、还需要认真打磨设计基本功的人觉得，不依附于新鲜理念，就会被批判为“不懂用户行为”。批判的人可能并不了解这位设计师究竟懂不懂，只是觉得他把时间都放在了设计上，从而得出了这样的结论。

无论是在面试中，还是在评审时，总是有大量设计师滔滔不绝地讲述产品理念、产品目标、数据等内容，而对设计思路却简单带过，对产品存在的设计细节问题也耻于深入研究，就好像深入研究图标设计就一定是初级设计师，而扁平化设计如此“简单”，根本就不需要深入研究……只有掌握了各种不明所以的词汇和方法论，才是成为资深设计师的关键保证。

我并不否定这些思维方式的重要性，但是设计师对思维方式要适时而谈，适度而谈，适量而谈。设计思维还是要为设计服务的。

我曾经亲眼见过在某大型论坛上，嘉宾侃侃而谈，场下的设计师有的频频点头，有的若有所思。散场以后，大家意犹未尽。过些天，在解答一些学生疑问的时候，论坛上所用的新鲜词汇、新鲜理念就大量出现了，而那时我所要解答的问题是“如何用路径绘制一个扁平化 icon”。

作为工作 3 ~ 5 年的设计师，如果此时的你已经有了设计代表作，有着自己的设计理念和设计坚持，并得到了一些肯定，我相信这时你对建筑设计、工业设计、出版印刷等各个领域均已有所涉猎，你只有再去深入挖掘，多维度地构建立体的用户需求模型，才有可能建立起可落地的设计方法论体系。

如果此时的你，对视觉设计还只是一知半解，对推广设计还拿不起来，对品牌定位还没有深入研究，那么我劝你一句：不要因为拥有设计几款 App 的经验，和产品经理、开发人员合作过几次，了解一点他们的思路和流程，就去大谈深度服务、设计体验、多边利益关系、多场景转换等空洞的词汇。视觉设计本身就是一门深奥的艺术，值得你花更多的心思去研究。

五

我遇到过太多的设计师，对技术和基本的形式美的规律都未能掌握，就和产品经理聊思维和格局，貌似非常有产品意识。产品经理很满意，设计师自己也陶醉了，但等到出设计稿的时候，这些谈的东西却往往都用不上了。

为什么会这样？因为产品经理认为你的产品思维非常好，是基于你是一位视觉设计师或者交互设计师，他们会有这样一个基本定位：一位视觉设计师或交互设计师拥有这样的思维意识已经很了不起了。

但是，如果设计基本功不扎实，你的思路也就仅限于此，说着产品经理早就已经知道的话，然后发表着运营人员早就发表过的观点，收集着不知该如何分析的数据。如此一来，世界上少了一个可能成为一流设计师的人，而多了一名不入流的产品经理。

设计师的核心竞争力是创造力，而能够实现创造力的是技术，是功力，是对视觉设计的灵活掌握，是对品牌设计的深刻理解，是对视觉流程的轻松驾驭，是让一件家具永远都不会有背部的能力。

“梦想还是要有的，万一实现了呢？”这句话影响了千千万万的人，被奉为经典。我来泼一盆冷水，加一句下联：“如果不打好基础，梦想就算实现了也会轻易崩塌”。

最后再提一下，汉斯·瓦格纳更令人尊敬的是，这名狂热的设计师在临终时依然留下了 3500 张从未生产过的家具设计图纸。

（完）

木公

网易 UEDC 设计经理，视觉设计专家

目录 Catalog

第一章

设计基础

01 用户引导——让设计不再“小透明”	003
02 从案例中学习如何突破设计中的固有思维	025
03 你不知道的色彩密码	037
04 图表设计——远不止“好看”这么简单	061
05 如何绘制一份交互稿	077

第二章

设计实践

06 网易严选 App 品牌设计	091
07 网易蜗牛读书品牌体验设计	103
08 视觉设计师的进化	129
09 如何用“十字法”构建页面中的信息层级	147
10 从 0 到 1：论网易严选营销线的交互设计	161
11 小屏幕下的大数据	173
12 心理学小策略帮你引导用户决策	191
13 设计打动人心的瞬间	199

第三章

方法思考

- | | |
|---------------------------|-----|
| 14 用体验设计思维做官网：B 端产品官网设计实践 | 215 |
| 15 控制感，为用户体验加分 | 235 |
| 16 结构化思维初体验：猛犸平台优化实战 | 247 |
| 17 对制作交互规范思考 | 259 |

第四章

成长指南

- | | |
|-----------------------|-----|
| 18 在工作中，交互设计师应学会的“僭越” | 279 |
| 19 UI 设计师如何自我提升设计力 | 291 |
| 20 设计师的自我管理 | 311 |
| 21 设计师如何提高产品思维 | 323 |

后记

第一章

设计基础

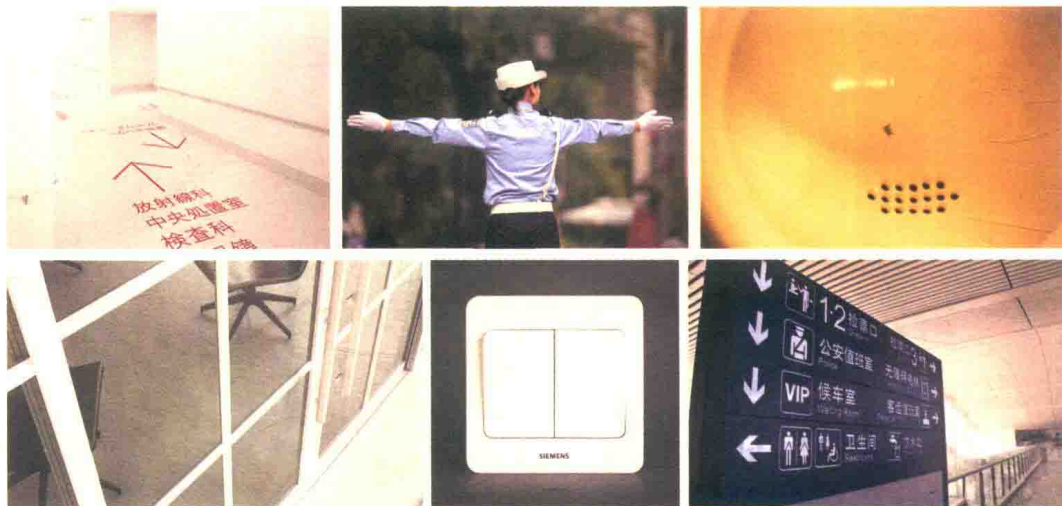


用户引导——让设计不再“小透明”



任轶

用户引导在生活中随处可见，医院的科室指向标、交通警察的指挥手势、男厕内为了实现“精准射击”的小苍蝇都是用户引导。当用户看到不知是该“推”还是该“拉”的门把手、看不出状态的开关、摸不清头绪的指示标时，会产生迷惑甚至焦躁。



引导是通过某种手段或方法，干预目标对象的决策和发展，促使其更快地接近目标。用户引导不是针对结果的设计，而是带领既定的目标对象快速、愉悦地达到目标的过程。

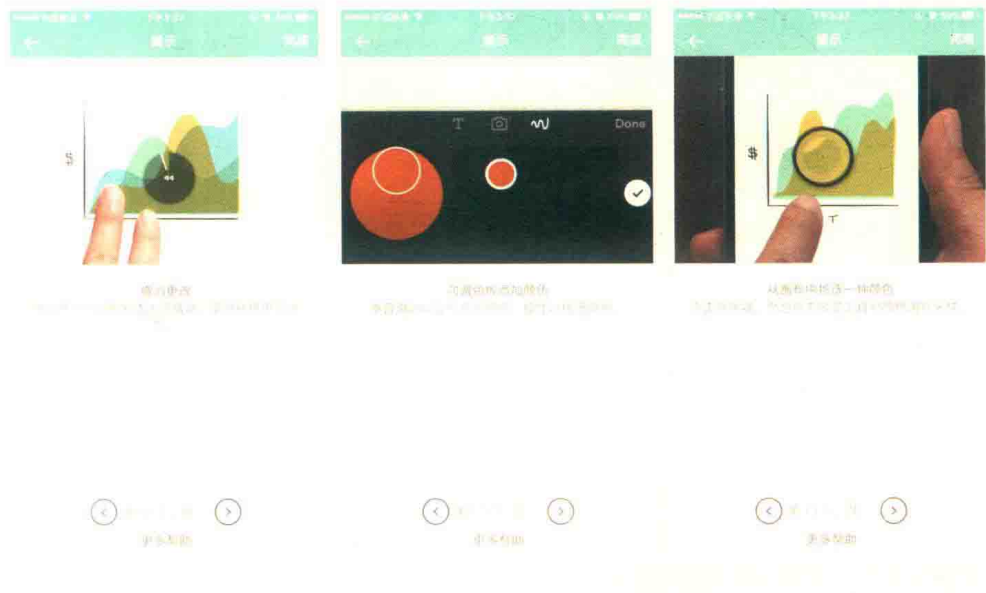
设计师在工作中经常会在做完功能后产生纠结，要以什么样的形式将功能告知用户？如何让用户按照设计师的预期顺利使用产品？引导并不是什么稀奇、深奥的东西，面对这样一个没有门槛的设计点，设计师除通过自身已有的设计经验来增加可用性以外，是否存在一个有效的指导方法呢？

用户引导的目的

1. 对于用户而言

用户引导对用户的价值在于降低学习成本，迅速上手使用产品；被告知有价值的信息，减少时间和精力开支；预知帮助内容，愉快地学习使用产品。例如 App Store 的精华产品 Paper 作为绘图软件，它的交互建立在很多特殊手势之上，它还定义了一些带有品牌特色的操作规范。

要知道用户没有多少时间和耐心去摸索一个完全陌生的产品，因此 Paper 为新用户做了大量的操作引导，如下图所示。



2. 对于产品而言

用户引导对产品的价值在于让新用户快速了解、使用产品，缩短探索周期；吸引用户发现新功能或操作指定对象；提前给予用户帮助，提升产品体验的愉悦度。

用户引导的类型

虽然引导多种多样，但是我们依然可以从四个方面来总结、归纳它们。