

重新定义用户体验

文化·服务·价值

胡晓

编著

国际体验设计大会由IXDC主办，是亚洲最具影响力的用户体验盛会，
致力搭建体验设计行业展示和交流的国际平台

Re-defining
the User Experience
Culture × Service × Value



清华大学出版社

重新定义用户体验

文化·服务·价值

胡晓——编著



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书汇聚了当下最具影响力的数位国内外知名企业、院校的设计师、商业领袖、专家、教授的大量实践案例与前沿学术观点,分享并解决了新兴领域所面临的新问题,为企业与从业者提供丰富的设计手段、方法与策略,帮助从业者掌握不断外延的新兴领域的技术、方法与策略的应用拓展,学习全新的思维方式和工作方式。

本书是中国用户体验行业案例与经验汇集的开篇之作,适合用户体验、交互设计的从业者阅读,也适合管理者、创业者以及即将投身于这个领域的爱好者、相关专业的学生阅读。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

重新定义用户体验:文化·服务·价值/胡晓编著. —北京:清华大学出版社,2018
ISBN 978-7-302-50357-6

I. ①重… II. ①胡… III. ①人机界面—程序设计 IV. ①TP311.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 117764 号

责任编辑:栾大成

封面设计:杨玉兰

责任校对:胡伟民

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印装者:小森印刷(北京)有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:188mm×260mm 印 张:18.75 字 数:460 千字

版 次:2018 年 7 月第 1 版 印 次:2018 年 7 月第 1 次印刷

印 数:1~3500

定 价:99.00 元

产品编号:078129-01

2009年，尚在网易任职的胡晓、张运彬先生创建了交互设计读书会；2010年，作为广东省工业设计协会下属的交互设计专业委员会IXDC（Interaction Design Committee）正式成立；2014年，IXDC发展成为交互设计专业委员会下有很强国际影响力的品牌活动，国际体验设计大会（International Experience Design Conference）。读书会成立的第十个年头，IXDC主编的《重新定义用户体验：文化·服务·价值》出版，书中汇集了来自不同行业从事交互与体验设计的精英的案例分析和经验分享。

从读书会的自学到出版自己的著作，IXDC的发展历程和如今喜人的成就，看似顺理成章，也水到渠成，背后却也饱含着国内交互、体验以及服务设计领域过去十年来不易的探索和成长过程中的艰辛。

尽管体验设计只是近十年来才成为设计理论和行业界关注的焦点，其实工业产品时代的人机工学在某种意义上就反映了朴素的交互设计和用户体验思想。1955年著名工业师亨利·得雷福斯（Henry Dreyfuss）就在他的代表著作Design for Human中提出了“为人设计”的理念，并进行了大量的人体测量实验。不得不说，他的工作以及后来更加体系化的人因工程学就是用户体验研究的重要基础和先驱性探索。只是由于很多传统的机器或设备往往在一个封闭的系统内，通过实体界面的操作，执行相对独立的任务，流程简单，反馈直观，人机交互和用户体验尚未成为产品差异化的主要手段。

当信息技术开始渗透到生活的各个领域，用户在由计算、通信、控制和显示等技术支撑的软硬件平台上实现着复杂的多任务操作时，抽象的软件指令逐渐取代了直观的实体界面。但由于不同用户对任务流程和抽象界面的认知差异，使用户体验研究变得尤为重要，心理学、社会学乃至管理领域的方法和工具逐渐成为设计决策的重要理论基础，设计师在企业也承担着越来越多元化和更加重要的角色。这样的设计理念的变化也很好地反映在了本书中多学科背景、多元化角色定位的作者群体身上。

从交互设计、用户体验，再到体验设计，以及最近几年备受关注的服务设计，虽然侧重点各有不同，但基本上都是把行为或任务等非物质内容，包括行为主体和任务目标，作为设计对象，通过对行为路径和实现手段的规划，获得理想的结果和体验。如果说交互设计更多地关注着行为过程的规划，用户体验则强调了用户行为的过程感受。很多时候，用户体验和体验设计被混用，如果有意而为之也未尝不可；值得注意的是，用户体验作为过程感受是一种设计的原则，而体验设计则把经历直接作为设计对象，此时任务的效能性则可能被弱化，过程中的用户体验也成为了经历策划的一部分（相应的理念可以参见2015年本人在TEDx 漕河泾的演讲和2016年IXDA教育年会的开幕演讲）。服务作为设计对象虽然有其特殊性，但服务其实就是服务提供方在服务接受者的共同参与下在某个特定语境里完成一项或多项任务。服务设计的本质还是活动和行为的设计，服务设计的决策内容依然是参与者、目标、行为路径、场景和手段，这些要素之间的不同连接方式，决定了不同的体验和感受。这些年来，IXDC秉持着开放和包容的态度，不断学习新的设计理念，吸引着设计行业各种新生力量，也正因如此，IXDC才一直保持着对行业的重要影响力。

说来也巧，在胡晓和运彬先生发起交互设计读书会的同一时间，我本人发起并共同组织了由香港理工大学、卡内基·梅隆大学和清华大学联合主办的ICID（International Conference on Interaction Design）交互设计国际会议。ICID的目的很简单，就是让高校和行业开始了解和重视这个新兴的研究领域，也借此平台向社会和行业介绍香港理工大学2007年创办的交互设计专业以及我们培养的研究生。2010年IXDC成立的时候，我有幸加入了这个团队，亲自参与和见证了交互、体验及服务设计行业的发展和进步，也有幸认识了和IXDC共同成长的诸多教育界和行业同仁！感谢胡晓、感谢运彬，也祝贺团队里负责本书内容组织和编辑工作的苏菁以及其他团队成员！

辛向阳

博士、教授，IXDC副主任委员

The International Experience Design Conference has become one of the major events for the design community, not just in China but worldwide. By gathering together an international community of professionals, IXDC functions as a kind of “design diplomacy”: In an era of political tension, economic uncertainty, and continuous technological disruption, the importance of finding common ground has never been greater.

As design becomes an increasingly global practice, and as China plays an increasingly prominent role in the international design community, IXDC provides an opportunity for us to share ideas, experiences, and practices. Over three days of lectures, workshops, and informal discussions, seasoned professionals mingle with student volunteers, academics meet practitioners, design leaders spot emerging talent.

By bridging national, cultural, and linguistic boundaries, IXDC helps all of us to gain the global perspective that is essential in addressing the challenges of the 21st century.

不仅在中国，更是在世界范围内，国际体验设计大会已成为了设计行业的主要活动之一。将国际上的专业人士聚集在一起的IXDC拥有“设计外交”的作用：在一个政治紧张、经济不稳定、技术发展也不断被打断的时代，找到共同点从未像现在这么重要。

在设计全球化的趋势下，中国在国际设计社区中扮演的角色越来越重要，IXDC为我们提供了一个分享想法、经验和实践成果的机会。在为期3天的工作坊以及非正式的讨论中，学生志愿者可以与经验丰富的专业人士交流，学者与从业者可以会面，设计领导者可以在这里发现新的人才。

通过搭建跨越国家、文化和语言界限的桥梁，IXDC帮助我们所有人获得在应对21世纪挑战时必不可少的全球视角。

Barry Katz

斯坦福大学顾问教授，IDEO专家

Redefine the User Experience: Culture · Service · Value summarizes the knowledge and experience of talented designers and design leaders from across many industries. The information captured in their presentations provides a career's worth of lessons learned for any designer at any stage in their career to ensure success in their current or future role.

《重新定义用户体验：文化·服务·价值》总结了来自不同行业的设计师和设计领导者们的知识和经验。他们的演讲中所传达的信息，能够为处于职业生涯中任何阶段的设计师们提供足以获益一生的经验教训，使设计师们能够在当前或未来取得成功。

Don Lindsay

前苹果设计总监，小鱼在家合伙人兼产品设计顾问

The International Experience Design Conference has become one of the major events for the design community, not just in China but worldwide. By bringing together an international community of professionals, IXDC functions as a kind of “design diplomacy”. It helps all of us to gain the global perspective that is essential in addressing the challenges of the 21st century.

不仅在中国，在世界范围内，国际体验设计大会已成为了设计行业的主要活动之一。将国际上的专业人士聚集在一起的IXDC拥有“设计外交”的作用，它帮助我们所有人获得在应对21世纪挑战时必不可少的全球视角。

Barry Katz

斯坦福大学顾问教授，IDEO专家

作为一名远在美国硅谷的体验设计从业者，我从2011年就开始关注国际体验设计组织IXDC在国内举办的各种活动。我惊讶于大会每年都能给行业带来充满活力和能量的内容，涉及的领域之广、议题之深、话题之新，不但给从业者搭建了互相学习的平台，也促进了体验

设计理念的融合和发展，给社会带来很大价值。我很自豪能够为之贡献自己的微薄之力，也希望更多的人加入到这个行列里来，一起推动中国体验设计的进步。

张晶华

Google美国总部VR&AR用户体验研究资深研究员、团队负责人

The advancement of the technology services in China and the corresponding UX development is amazing. I can clearly see that China is currently leading the UX trend, with the infinite potential to thrive in the near future. The IXDC event was fabulous and I am looking forward to its advancement each year. It was an honor to participate as a speaker in 2016, and I congratulate you on the publication of this great book. It was a book that introduced various innovative examples that provided meaningful insights. I would definitely recommend it to anyone interested in the tech sector.

中国技术服务的发展和相应的用户体验的发展是惊人的。我可以清楚地看到，中国目前正在引领着用户体验的趋势，在不久的将来，中国有无限的发展潜力。IXDC的活动令人难以置信，我期待着它每年的发展。作为一名演讲者参加2016年的会议是我的荣幸，祝贺IXDC出版了这本伟大的著作。这本书介绍了各种创新的例子，提供了有意义的见解。我一定会把它推荐给任何对技术部门感兴趣的人。

Seung Eon Kim

NAVER设计中心总监

The future of user-interaction-design must now assume that there is a robot on the human-team and that the robot's needs, in service of humans, may well be the most critical design requirements. This is the inspiration I bring from the book.

现在看来，未来的用户交互设计，是假定在团队中有一个机器人与人类协同合作，而为了服务人类，机器人的需求将成为最关键的设计要求。这正是这本书带给我的启示。

Larry Leifer

斯坦福大学设计思维研究计划主任、教授

《重新定义用户体验：文化·服务·价值》是IXDC近年来最重要的出版物。它荟萃了来自全球体验设计一线的创新者、实践者最有价值的观点、视野、方法与思考，势必会对未来的发展产生巨大的影响。

童慧明

广州美术学院教授

作为用户体验行业深耕多年的从业者，在细读过《重新定义用户体验：文化·服务·价

值》一书后感受颇深，它为所有读者朋友奉上的是层次感丰富的盛宴：对于想了解用户体验行业的朋友，它提供了全视角、多方位的知识体系；对于想加入用户体验行业的朋友，它回答了什么是用户体验驱动以及相关方法论，并详述了用户体验对商业的意义和价值，可作为入门的百科全书；而对于从业者，本书从行业的全局出发，探索产品和体验的未来趋势，讲解从体验到商业的认知升级，在面对新商业体验时设计师该如何转型等内容提出独到的见解，起到拨开云雾看道路，令读者前方视野更开阔的效果。

除了全局观以外，本书还难得地集合了众多业内人士的实践案例分享，每个案例都是这些年引领着行业前进的探索之旅，值得大家细细品味。用户体验持续改变着消费者、企业以及产品与服务的交互方式，影响着人们生活、文化水平的提升，而服务体验的提升又反过来影响着用户体验理念的发展，重新定义用户体验就是不断更新我们的认知。书中有一句话写得特别好——当你改变了看世界的角度，你看到的这个世界才会真正地发生变化。这将会是一次全新的用户体验探究之旅。

林钦

四叶草车险合伙人，ETU Design创始人

重新定义用户体验，为企业和社会创造了不可估量的价值，推动和呈现了大量杰出的体验设计及人才，提升了设计师及社会大众的专业能力和创新思维，深刻突出设计文化、价值和服务。祝愿IXDC越来越好！

原雪梅

360用户体验设计总监，《设计师+》作者

兵无常势，水无常形，面对变幻莫测的市场、熟悉又陌生的用户，体验从业者是焦虑的，总有一种失控感。在这样的环境中，势必需要顺势而变，时常更新大脑，以求专业突围。

对我而言，读读书，听听他人见解，思考沉淀并等待开悟，就是应对变化的最佳选择。为此，特别推荐IXDC的首本书籍《重新定义用户体验：文化·服务·价值》，书中作者，无一不是业内翘楚，所分享的内容，无一不是最新鲜、最具价值的思考。愿各位像我一样在此书中获益。

程峰

滴滴出行高级创意设计总监

像IXDC大会的行业聚会不是很多，很希望每年大家都能过来交流。而今将会上精彩的内容都收录进本书，真的是非常有意义的事。希望大家都能拥有一本并认真阅读，定能从中收获颇多。

史玉洁

百度内容生态用户体验部总监

IXDC的第一本汇聚商业设计宝贵经验的书籍，传达了前所未见！正在创业的CEO、为创新而生的设计师、乐于探索跨界的我们，绝对不可错过！

张运彬

IXDC副秘书长

用户体验的概念、定义和应用经过过去漫长的20年的发展，现阶段已进入多元化时代，整体市场的趋势和不同的行业特性都会决定着用户体验在文化、价值等方面的差异。本书通过IXDC在中国用户体验行业的影响力，集合了多领域专家在用户体验范畴的经验总结和独到见解，如果你想从多角度了解当下用户体验的发展、应用和方法论，那本书是你不能错过的作品。

曲佳

百度金融用户体验中心负责人

诚如书中所言，新兴科技的发展影响着人类文明与商业环境的发展进程，也影响着设计师的职责边界。而设计师如何适应这样的变化，提供更好的设计服务和产出设计价值？本书非常难得地集齐众多行业大牛和前线专家，给出一份相当“厚重”的答案。如果你苦于缺乏行业眼光，抑或苦于缺乏理论背景，抑或苦于缺乏实战经验，我认为，你都能够从此书中解惑释疑。

郭冠敏

网易UEDC总监

当我们憧憬着设计改变世界的时候，世界也顺便改变了设计：虚拟现实的设计、人工智能的设计……创新设计和前沿科技的距离从未如此之近，设计师和工程师的界限正在逐渐模糊，设计师亦开始成为商业的缔造者，成为设计创业者……未来已来，设计未来！

雷海波

太火鸟创始人

每年都会感受到设计师对于IXDC大会内容的热烈期盼和高度肯定，同时也遗憾于大会现场容纳不下那么多的人，不能让每一位设计师现场聆听。非常高兴看到IXDC大会的内容可以以这样的形式分享给每一位设计师。

胡松

花瓣网CEO

本书将为读者提供全新视角，深度洞察新科技时代用户体验的价值与策略，全面探究交

互设计的跨学科模式与方法，完整领略未来设计创新实践的前沿与业态。

付志勇

清华大学美术学院教授，服务设计研究所所长

人类设计的历史就是一部追求极致用户体验的历史，今天硬件、软件和服务构成了新的用户体验生态，交互是这一生态的核心，其终极目标就是用户体验的一致性，全流程、全接触点的一致性。本书正体现了这种全新定义的用户体验。

何人可

湖南大学设计艺术学院院长、教授

用户体验是什么？这个问题，即便是从事用户体验领域工作的人都各有各的解读。这本书让你从不同的高度、不同的角度重新思考用户体验。我相信你一定会从中有所收获。

林敏

广州美术学院教授

不得不提一下国内关于用户体验设计类的专业书籍太少了，所以我怀着强烈的好奇心期待这本新书的发行。IXDC一如既往地倡导设计变革，使它融汇了国内与国际、内容与数据以及科技与人文的新视角和新理念。泡上一壶好茶，便可以畅快地一览IXDC大会的主要演讲人的精选行业观点和经验分享。我们拥抱体验时代的来临，也坚信数字体验正在改变世界。

杨坚

Adobe中国区数字媒体总监

目 录

引 言 \ 001

	重新定义用户体验：文化 · 服务 · 价值 胡晓	002
---	----------------------------	-----

第1篇 行业大观 \ 033

	01 线上融合线下，从体验走到商业 赵静	034
	02 来自苹果的设计经验 Lynn Linxiao	046
	03 以人为本——虚拟现实用户体验的设计思考 张磊华	053
	04 通过设计促进人与城市的连接 刘彬	062
	05 人工智能时代的交互设计革命 姜宏刚	068
	06 面对新商业体验，设计师转型三部曲 王万进	073
	07 AI Fintech：体验连接人与金融 赵静	080

第2篇 经验畅享 \ 085

	01 AI将改变世界，你准备好了吗？ 姜宏刚	086
	02 VR交互创新，未来更多可能 姜宏刚	096

- ▶ 03 从沉浸式体验到“模糊的现实” | 李超 102
- ▶ 04 从产品设计向服务设计转型——关于后共享时代创新设计与科技出行的思考 | 张松松 107
- ▶ 05 设计师、大数据与企业级产品 | 李强 113
- ▶ 06 洋为中用——跨文化设计协作 | 田立 117
- ▶ 07 跨文化设计师的文化人类学心智 | 徐亮 122

第3篇

独家秘籍 125

- ▶ 01 场景消费——数字化渠道布局的策略 | 吴晓冲 126
- ▶ 02 互联网金融体验设计方法库 | 张瑞 魏强 曹舒婷 孙斌 135
- ▶ 03 互联网节奏下如何进行敏捷调研 | 罗军 141
- ▶ 04 运用“通感设计”进行项目服务升级 | 孙丹 154
- ▶ 05 智能时代的出行体验探索 | 郭华奇 韩一 167
- ▶ 06 大数据时代，网络安全可视化设计方法与实战 | 张向荣 176
- ▶ 07 UX思维破局B类营销设计的方法和实践 | 刘飞 183
- ▶ 08 构建智能空间的方法与应用 | 陈松松 曹芳 198
- ▶ 09 用户心智模型的界面设计指南 | 崔永刚 206
- ▶ 10 O2O垂直类目视觉风格五维分析法——大众点评购物频道改版总结 | 李晓明 218
- ▶ 11 品牌升级战，跨出产品的边界 | 陈通 230
- ▶ 12 高效用户访谈的实用技巧——运用设计思维分析访谈数据 | 汪雷 237
- ▶ 13 霸屏的H5是怎样诞生的 | 徐国瑞 李唯 244

结 语

- ▶ 下一个风口：设计驱动型品牌 | 金少明 256

引言



重新定义用户体验： 文化·服务·价值

胡晓

新兴科技处于一个加速的发展过程，不断渗透并影响人类文明与商业环境的发展进程。其带来的消费升级让人们生活、学习、工作的协同方式，或是企业参与的服务创新形式、商业模式，甚至社交环境、社会生活都发生了不同程度的改变。这样的环境为用户体验造就了更新、更宽、更广的意义，我们看到了更多变化中所产生的全新的设计问题。

面对新技术与设计紧密结合的复杂性和社会环境的不确定性，设计师又将如何迎接行业变化？企业的新产品、新工具、新服务又将如何引领一个新生活形态的形成，开启新的商业模式转型之路？

国际体验设计大会（IXDC）于2017年7月12日至16日在北京国家会议中心隆重举行。大会主题为“重新定义用户体验：文化·服务·价值”，旨在引领企业和从业者从人文与科技并俱、全方位、多元化的生态样貌角度出发，寻找各种复杂文化现象背后的普遍性，探索新的服务方式和体验价值准则；驱动设计师掌握不断外延的新兴领域的技术、方法与策略的应用，成为新时代复合型设计师；更好地运用跨领域思维，搭建商业、科技与设计的桥梁，推动企业将创新变成现实；协调多维度的体验价值与利益关系，结合产品创新、服务价值体系、全球性战略与变化的设计产业，建立具有竞争力体验生态与商业模式；并从人文关怀角度，更好地把人与周边环境以及整个生态体系进行连接和整合，促进人类生活形态与价值的转变。



本届大会由12场顶级大会演讲、60场跨界主题峰会演讲、119场工作坊、6场设计之旅、2场Free Talk、90场专家访谈组成，展示近200多个成功实践案例。会上案例均来自全

球一线企业、院校的经验成果，下面将通过精选案例进行深度解读，剖析成功企业脱颖而出的核心竞争要素，探讨设计与未来生活的融汇之道。

篇章一：文化

世界文化来自于不同源头，每个民族有不同的文化观念和意识。我们需带着包容性去思考和工作，让设计的产品满足各类人群的需求，保障用户在任何情况下都能平等、方便、无障碍地使用。

- 案例一 Airbnb：开拓之道——通过工具创新
主讲人：Alex Schleifer，Airbnb设计副总裁
- 案例二 Apple：设计方法——来自苹果的经验
主讲人：Don Lindsay，小鱼在家合伙人兼产品顾问；前苹果设计总监
- 案例三 飞利浦设计：用设计改善30亿人的生活
主讲人：Jeroen Raijmakers，Philips Design资深设计策略与创新总监

篇章二：服务

智能时代已经来临，设计师可通过新的变量创造有意义的体验。无论是智能硬件还是数字化产品体验，设计的关键在于超越产品形态和介质的存在，颠覆固有形式，以具有创新性的服务推进人们生活方式的转变。

- 案例一 Google Daydream：以人为本的虚拟现实设计思考
主讲人：张晶华，Google VR&AR 用户体验研究团队负责人
- 案例二 微软Hololens：混合现实重塑极致体验
主讲人：刘昕羽，微软（中国）用户体验设计顾问
- 案例三 Rokid：人工智能时代，我们需要怎样的设计师
主讲人：姜公略，Rokid首席设计师
- 案例四 亚马逊Echo Show：领跑语音交互的设计流程
主讲人：杨晓晨，亚马逊总部高级交互设计专家

篇章三：价值

企业和设计师在从事产品创作过程中，应意识到自身所承担的责任，其所做的每一个决策都包含了对世界的看法或见解。设计承载了整个社会的思想和理念，所有的这些都将通过产品或服务展现出来。

- 案例一 摩拜单车：通过设计促进人与城市的连接
主讲人：刘尧，摩拜单车产品设计总监

- 案例二 云造科技：共享出行的未来
主讲人：邱懿武，云造科技创始人兼CEO
- 案例三 斑马网络：传统汽车与新型互联网相结合
主讲人：刘毅林，斑马网络科技有限公司高级设计专家

篇章一：文化

案例一 Airbnb：开拓之道——通过工具创新

主讲人：Alex Schleifer，Airbnb设计副总裁

有这样一句中国古语——“工欲善其事，必先利其器”，放到设计工作中来解释就是，如果想要生产出有创意产品，就必须先有具备创意的设计队伍和设计过程。Airbnb要求其中国创意团队必须在设计前首先提出创意理念，再把设计过程变得创意化。Airbnb设计副总裁Alex Schleifer认为，世界不断地变化，一切都在变得更加复杂，因此，设计的方式也要重新进行改变。而好的创意工具，是改变的开始。



在大会演讲中，Alex Schleifer向参会者介绍了团队所使用的五大创意工具领域。

DLS AirShots AirJet React Sketch LOTF

第一大领域：DLS（设计语言系统）

设计体系是建立所有顾客体验的核心。在全球，Airbnb拥有非常庞大的设计师团队，为了让大家更快地设计、行动，Airbnb设计出了一套代码系统，工程师和设计师可以使用共同的语言进行沟通，管理人员也能够方便地进行管理。此外，Airbnb还有一个工具库，可供全球每一个分公司和设计工作室随时随地使用。