



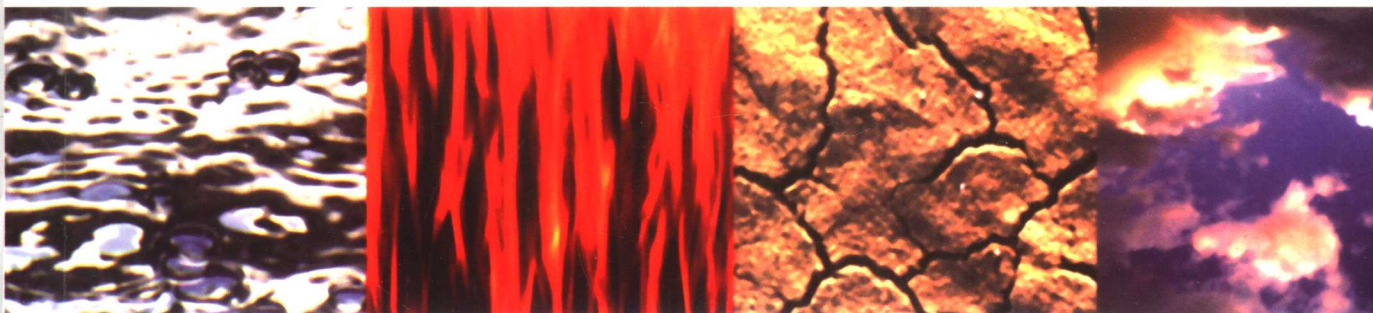
New  
Riders

Ajax之父的预言之作 体现Web 2.0思想精髓

# 用户体验的要素

以用户为中心的Web设计

**The Elements of User Experience**  
User-Centered Design for the Web



(美) Jesse James Garrett 著  
范晓燕 译



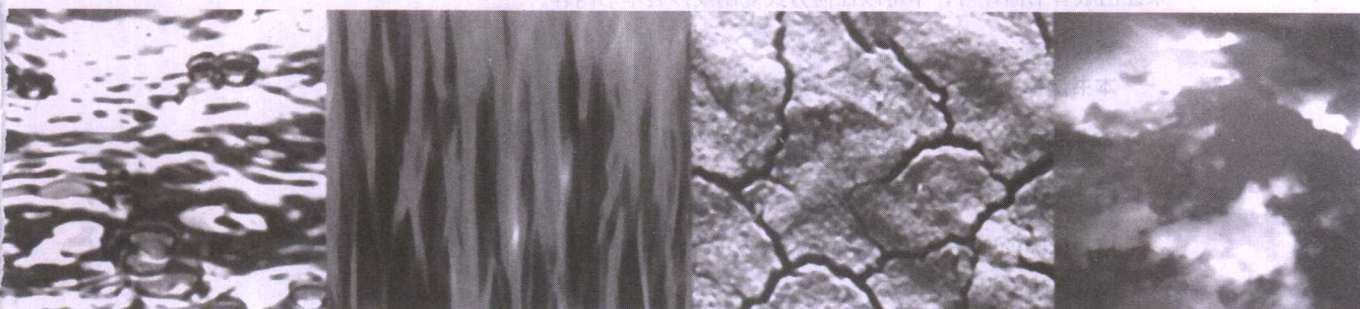
机械工业出版社  
China Machine Press

# 用户体验的要素

以用户为中心的Web设计

**The Elements of User Experience**

User-Centered Design for the Web



(美) Jesse James Garrett 著  
范晓燕 译



机械工业出版社  
China Machine Press

本书是AJAX之父的经典之作。本书用简洁的语言系统化地诠释了设计、技术和商业融合是最重要的发展趋势。全书共8章,包括关于用户体验以及为什么它如此重要、认识这些要素、战略层、范围层、结构层、框架层、表现层以及要素的应用。

全书用清晰的说明和生动的图形分析了以用户为中心的设计方法(UCD)来进行网站设计的复杂内涵,并关注于思路而不是工具或技术,从而使你的网站具备高质量体验的流程。

Authorized translation from the English language edition entitled The Elements of user Experience: User-Centered Design for the Web by Jesses James Garrett, published by Pearson Education, Inc, publishing as New Riders, Copyright © 2007 by Jesses James Garrett .

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanic, including photocopying, recording, or by any information storage retrieval system, without permission of Pearson Education, Inc.

Chinese simplified language edition published by China Machine Press.

Copyright © 2007 by China Machine Press.

本书中文简体字版由美国Pearson Education培生教育集团授权机械工业出版社独家出版。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。

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号:图字:01-2007-2876

### 图书在版编目(CIP)数据

用户体验的要素:以用户为中心的Web:英文/(美)加瑞特(Garrett, J. J.)著. -北京:机械工业出版社, 2007.9

书名原文: The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web

ISBN 978-7-111-22310-8

I. 用… II. 加… III. 主页制作—程序设计—英文 IV. TP393.092

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第139841号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:李南丰

中国电影出版社印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2008年1月第1版第1次印刷

186mm×240mm·11.5印张

定价:25.00元

凡购本书,如有倒页、脱页、缺页,由本社发行部调换  
本社购书热线(010) 68326294



# UI设计好书

- 上市一周荣登China-pub网销售排行榜榜首。
- 上市一月后即重印。
- 入选美国著名图书频道Book Pool评选的近10年来计算机专业图书50强。
- 被Web设计人员奉为圭臬的经典之作。
- 全球销量超过10万，Amazon网站的网页设计类图书的销量排名佼佼者。



点石成金：访客至上的网页设计秘笈（原书第2版）

作者：Steve Krug

译者：De Dream

书号：7-111-18482-3

定价：39.00元

- 显示设计理论奠基之作。
- 国外畅销UI设计图书。



一目了然 Web软件显性设计之路

作者：Robert Hoekman

译者：何潇

书号：978-7-111-22362-7

定价：39.00元

- 继《点石成金》后，人物角色方面的力作。
- UCDchina成员范晓燕（Angela）翻译。



赢在用户：Web人物角色创建和应用实践指南

作者：Steve Mulder Ziv Yaar

译者：范晓燕

技术审校：De Dream

书号：978-7-111-21888-3

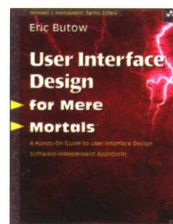
定价：29.00元



专业成就人生  
立体服务大众

## 尽在华章出版

### ■ UI设计的入门佳作。



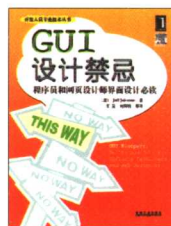
**User Interface Design for Mere Mortals**

作者: **Eric Butow**

译者: 孙志超

预计出版时间: 2007年12月

### ■ 不可多得的GUI设计优秀资源。



**GUI设计禁忌**

作者: **Jeff Johnson**

译者: 王 蔓 刘耀明 等

书号: **7-111-15666-8**

定价: **49.00元**

### ■ 帮您摆脱困境的完美方案。



**Web设计禁忌**

作者: **Jeff Johnson**

译者: 张 颖

书号: **7-111-18008-9**

定价: **38.00元**

敬请读者关注 <http://www.hzbook.com>  
更多华章好书

此为试读, 需要完整PDF请访问: [www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

---

---

## 译者序

---

---

“the elements of user experience”的图示已经在网上流传了很长时间，许许多多的设计师都在争相转载，并表示这张图给了自己很大的启示。但是，由于国内和国外的设计师在环境、文化、经验方面的种种差异，再加上一张简单的图示也很难把这个复杂的问题说清楚，所以真正能看懂这幅图并将其应用到实际工作中的人几乎是零。

所幸的是，Jesse James Garrett本人也意识到了这个问题，正如他在“背后的故事”中所描述的，他最终决定把这个著名的概念扩展成一本书，并在其中加入了更详细的描述和更多的例子，这样就能很好地帮助有志于从事用户体验设计的国内从业者去理解和应用这些概念。

尽管这本书已经讨论了很多实例，也提供了一些方法，但是我仍然认为这是一本阐述设计思想的书。我们常说：“授人以鱼不如授人以渔”。如果说“鱼”是实例，“渔”是方法的话，那么这本书最大的作用，应该是阐明了“什么是渔”——这个至今仍然被争论不休的议题，也是很多交互设计师、信息架构师、产品设计人员等相关从业人员没有想清楚的问题。

作为一个从业者，我很高兴有机会翻译这本书，在反复揣摩作者文字和意图的过程中，我对这个行业的理解和认识也在不断地提炼和清晰。Jesse James Garrett认为自己将它们汇集到这本书中得到了很多的启迪和收益，于我也是如此。

借用作者的一句话：“一切就像是有幸运之神眷顾一样”，我希望你也能如我一般幸运。

《用户体验的要素》用简洁的语言系统化地诠释了设计、技术和商业融合是最重要的发展趋势。它的潜力不仅在于是能衡量“哪些是可能的”，更重要的在于我们“如何把技术的可能性转变成人类体验的提升”。

这不是提升那种“难以把握的用户体验”的概念。这是一个挑战，在你选择问题解决方式的同时，还要尊重用户的体验。这门学科实在是太年轻了，以致于大多数的设计师都缺乏方向的指导，而不得不靠自己摸索着前进。Jesse James Garrett适时地出现了。他引入了一个强有力的观点，并且清楚地描述了它是如何通过一系列分析方法，使得问题更容易控制和解决、并与交互设计产生联系的。



——Richard Grefe（执行总监，AIGA）

AIGA（American Institute of Graphic Arts：美国设计师协会）联合出版公司所选择的，都是在设计领域中最先进的思想家的作品——他们的作品定义了新的设计界限，AIGA同时也支持那些追求卓越和开拓相关领域的设计从业者。AIGA是美国最大和历史最悠久的设计师专业协会，它的成员都是来自各个设计领域的专家，其研究领域涵盖了设计过程中的各个环节。

## 关于作者

Jesse James Garrett是Adaptive Path——一个位于San Francisco的一个用户体验咨询公司——的创始人之一。从1995年开始，Jesse帮助一些企业改进他们的网站，其中包括AT&T、Intel、Boeing、Motorola、Hewlett-Packard和美国国家公众广播等。他在用户体验领域的贡献包括“视觉辞典”（the Visual Vocabulary）——一个为规范信息架构文档而建立的开放符号系统——现在这个系统在全球各个企业中得到了广泛的应用。他的个人网站www.jjg.net是提供信息架构资源的网站中最受欢迎的一个，他同时也是信息架构和用户体验的积极倡导者。2005年2月，Jesse James Garrett发表了《Ajax: A New Approach to Web Applications》一文，标志着Ajax的诞生。由此，他也被公认为“Ajax之父”。



## 关于技术评审人

在《用户体验的要素》的整个写作过程中，这些评审人提供了相当实用的专家意见。在撰写本书期间，他们评价了所有与技术有关的内容、组织和流程。在确保本书提供高质量的技术信息，并切合读者的需求方面，他们的意见是举足轻重的。

David Hoffer在信息架构和交互设计领域有着丰富而广泛的经验。他现在是CTB/McGraw Hill的市场推广部门的高级用户界面设计师，负责架构、界面和可用性。在加盟McGraw Hill之前，David作为高级信息架构设计师为Hill and Knowlton公共关系公司工作——这是美国最大的一家公共关系企业，同时也是全球第







二大的广告巨头WPP Group的一分子。David在Amazon.com的Alexa互联网子公司担任了两年的高级设计师，在那里他为Amazon的Alexa浏览器产品开发了客户端界面。David还曾为很多高科技企业提供过咨询服务，包括像NERDS和ActiveBuddy这样的小型创业型企业，也包括一些行业中更大、更知名的公司，例如Motorola和DEC。David拥有罗切斯特理工学院工业设计的学士学位，他热爱这门专业以及他所从事的工作。



Molly Wright Steenson从1994年开始从事与互联网行业相关的工作。她曾领导了60多个网站的架构设计和开发工作，服务过的公司包括Netscape、Reuters、Wrigley、Nike、Genentech等等。她经常撰写与互联网和设计有关的文章，并在一些国际会议上发表演讲。Molly支持“以用户为中心”来进行设计和开发，同时也是AIGA体验设计类资讯的网站编辑。她作为项目经理服务于Razorfish，一家位于San Francisco的公司，旗下拥有一个名叫Girlwonder.com的网站。她还可以讲流利的德语、法语和荷兰语。



范晓燕，UCDChina发起人，从1997年开始从事互联网相关工作，拥有超过10年的互联网从业经验；现从事用户体验研究、分析，以及互联网产品的设计和管理的工作。推崇“以用户为中心（UCD）”的设计思想，是用户体验设计的积极推广者和实践者。个人博客：<http://ucdchina.com/angela>，电子邮箱：[angela.fan@msn.com](mailto:angela.fan@msn.com)。



---

---

## 致 谢

---

---

不要被封面上的名字数目欺骗了——这本书聚集了很多人的智慧和努力。

首先，我必须要感谢我在Adaptive Path的搭档：Lane Becker、Janice Fraser、Mike Kuniavsky、Peter Merholz、Jeffrey Veen和Indi Young，我能完成这个工作完全是由于他们对我的信任和支持。

然后是在New Riders的每一个人，尤其是Michael Nolan、Karen Whitehouse、Victoria Elzey、Deborah Hitte-Shoaf、John Rahm和Jake McFarlan。他们在撰写过程中起到了关键的指导作用。

Kim Scott和Aren Howell用他们敏锐的眼光来关注这本书所有设计的细节。他们对作者本人的建议所付出的耐心尤其值得称赞。

Molly Wright Steenson和David Hoffer在对我的手稿的评审中提出了很多有价值的见解。每一个作者都应该如此幸运。

Jess McMullin在许多方面都是我最尖锐的批评家，这本书在他的影响下得到了大大的改善。

同样感谢那些在撰写书籍方面富有经验的作者，他们的金玉良言帮助我在完成这个项目的同时，还能保持头脑清醒：Jeffrey Veen（再一次）、Mike Kuniavsky（再一次）、Steve Krug、June Cohen、Nathan Shedroff、Louis Rosenfeld、Peter Morville

和（特别是）Steve Champeon。

其他给我提出过有价值的建议或精神支持的朋友包括：Lisa Chan、George Olsen、Chritina Wodtke、Jessamyn West、Samantha Bailey、Eric Scheid、Michael Angeles、Javier Velasco、Antonio Volpon、Vuk Cosic、Thierry Goulet和Dennis Woudt。他们帮助处理了那些被我忽略的事情，正是因为这样，他们成为了我最好的同事。

本书写作过程中的音乐伴奏由Man（也许应该是Astro-man）、Pell Mell、Mermen、Dirty Three、Trans Am、Tortoise、Turing Machine、Don Caballero、Mogwai、Ui、Shadowy Men on a Shadowy Planet、Do Make Say Think和（尤其是）Godspeed You Black Emperor提供。

最后，还有三个人。如果没有他们，这本书就不可能完成：Dinah Sanders，在一个温暖的Texas晚上的聚会中，是她坚持要我认识某个人；我的妻子，Rebecca Blood，她使我在各方面都变得更强大、更聪明；以及Daniel Grassam，没有他的友谊、鼓励和支持，我可能还没有找到在这个领域中的方向。谢谢你们。

---

---

# 前言

---

---

这不是一本关于“怎样做 (How-to)”的书。有很多很多讨论如何建设网站的书，这本不是。

这不是一本关于技术的书。在这里你找不到一行代码。

这不是一本有答案的书。相反，这本书说的是“如何提出正确的问题”。

这本书将告诉你，在你阅读其他书籍的之前，你需要提前了解什么。如果你需要一个大的概念，如果你需要了解用户体验设计师所做出的决策的环境，这本书很适合你。

这本书经过精心设计，使你可以在一两个小时之内读完。如果你是一个刚刚进入用户体验领域的新手——可能你是一个负责组建用户体验团队的管理人员，或者你是一个碰巧进入这个领域的作家或设计师——那么这本书将给你一些基础的概念。如果你已经对这些方法和用户体验领域的关注点很熟悉了，那么这本书将帮助你更有效地把这些概念传达给与你合作的人们。

## 背后的故事

由于被询问得太多，所以我决定把本书的诞生过程写下来。

在1999年下半年，我作为第一个信息架构设计师加盟了一个从事多年网页设计顾问的公司。我通过很多种方式来明确我的职位职责并向人们不停地讲述我所做的事情是什么、这些事



情如何与其他人所做的工作融合到一起等等。一开始，他们都十分小心而且还有一点警惕，但是很快他们开始意识到我的存在是为了让他们的工作更容易，而不是更困难。我的出现并不表示他们的权威被降低了。

与此同时，我正在编写一个与我工作相关的、我个人用于收藏网上资源的网站（它最终作为我在[www.jjg.net/ia/](http://www.jjg.net/ia/)中信息架构资源的页面被发布在互联网上）。在做这些研究的时候，我总是不断地被这个领域中看上去很相似而实际上被随意和胡乱使用的一些基础概念的词汇所困扰。某个资料中称为“信息设计”的东西很显然和另一个资料所称的“信息架构”完全一样，而第三份资料中把所有的这些放在一起称为“界面设计”。

在1999年底到2000年的一月期间，我强撑着完成了一系列对这些关键议题的一致定义，并找到一种方式来表达它们之间的关系。但是我当时非常地忙，被一些正在进行中工作缠住脱不开身，我试着去阐述和说明的那种模型没有真正地在工作中产生效果，所以在这个一月快结束的时候，我已经放弃了整个的念头。

同年3月，我到Texas的Austin参加一年一度的South by Southwest 交互节会议。这是一个忙碌又发人深省的星期，在此期间我几乎没睡多少觉——大会的日程安排和晚上的活动就像一场耗时两三天的马拉松比赛。

那个星期快结束的时候，我穿过Austin机场的安检口准备登上返回San Francisco的飞机，这时一个三维的矩阵突然一下就跳进了我的脑海里，并完全占据了我整个思绪。在登上飞机之前我都一直耐心地等待着。而在我坐下的同时，我就掏出记事

本把它画了出来。

回到San Francisco之后，由于伤风我几乎立刻就倒下了。我经历了大约一个星期的高烧和谵语。在刚刚感到特别清醒的时候，我马上就把记事本上的这幅草图变成能整洁地展现在一张纸上的完整图示。我把它称为“用户体验的要素”。后来我听说，这个称呼是如何唤起了大多数人对于“元素周期表”和“Strunk and White<sup>①</sup>”的回忆的。不过让大家失望的是，在选择这个标题的时候，我的脑海中完全没有这种联想——之所以从辞典中把“要素（element）”挑选出来，只是为了代替蹩脚的、听上去很技术化的“组件（component）”这个词。

在3月30日，我把最终的图发布到了网上（你现在仍然可以在[www.jjg.net/ia/elements.pdf](http://www.jjg.net/ia/elements.pdf)中找到最初的这个图示）。它开始得到一些关注，首先是Peter Merholz和Jeffrey Veen，他们后来成为我在Adaptive Path的搭档。接着，我在信息架构峰会（Information Architecture Summit）和更多的人有了一定的交流。最后，我开始听到来自全世界各地的人们讲述他们如何使用这个图示去教授他们的同事，以及在讨论与用户体验相关的议题时，把这个作为通用的词汇表在企业内使用的。

在这张图示初次发表之后的一年间，“用户体验的要素”在我的网站上的下载数量超过了2万次。我听说它在一些大型企业或小型的网站开发团队中，被用于帮助大家更高效地合作和沟通。到这个时候，我开始认为在书中阐述这些想法，这会比用

---

① Strunk and White: William Strunk Jr.和E.B.White是两位文体专家，提倡简洁干净的文风。他们认为，好语言的标准是应该使读者念起来不觉得有累赘和障碍。Strunk和Whitew合著了《The Elements of Style》一书。

一张纸的表格能更好地解决这类需求。

又一个3月来到了，我又一次来到Austin的South by Southwest，在这里我认识了New Rider出版社的Michael Nolan，并向他讲述了我的想法。他对此非常感兴趣，同时很幸运的是，他的老板也同样感兴趣。

于是，一切就像是有幸运之神眷顾一样，这本书最终到达了你的手中。我希望这里所提到的这些想法能对你有所启迪和收益，就如同我将它们汇集到这本书里所得到的启迪和收益一样。

Jesse James Garrett

2002年7月

[www.jjg.net/elements/](http://www.jjg.net/elements/)

---

---

# 目 录

---

---

译者序

关于作者

致谢

前言

## 第1章

### 用户体验为什么如此重要

|            |    |
|------------|----|
| 日常生活中的遭遇   | 1  |
| 什么是用户体验    | 2  |
| 用户体验和网站    | 5  |
| 竞争优势和投资回报率 | 7  |
| 记住你的用户     | 13 |

## 第2章

### 认识这些要素

|         |    |
|---------|----|
| 五个层面    | 15 |
| 自下而上地建设 | 17 |
| 基本的双重性  | 21 |
| 用户体验的要素 | 25 |
| 应用这些要素  | 28 |



第3章**战略层：网站目标和用户需求**

|         |    |
|---------|----|
| 战略层定义   | 34 |
| 网站目标    | 35 |
| 用户需求    | 40 |
| 团队角色和流程 | 50 |
| 推荐阅读    | 53 |

第4章**范围层：功能规格和内容需求**

|         |    |
|---------|----|
| 范围层定义   | 56 |
| 功能和内容   | 59 |
| 收集需求    | 63 |
| 功能规格    | 66 |
| 内容需求    | 69 |
| 确定需求优先级 | 72 |
| 推荐阅读    | 76 |

第5章**结构层：交互设计与信息架构**

|         |     |
|---------|-----|
| 结构层定义   | 80  |
| 交互设计    | 81  |
| 信息架构    | 88  |
| 团队角色和流程 | 100 |
| 推荐阅读    | 105 |