


用户体验 设计指南

从方法论到产品设计实践

蔡贇 | 康佳美 | 王子娟 编著

来自**BAT**设计师的经验分享
UX设计入门秘籍

USER
EXPERIENCE
DESIGN
GUIDELINES

 中国工信出版集团

 电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

用户体验 设计指南

从方法论到产品设计实践

蔡贇 | 康佳美 | 王子娟 编著



USER
EXPERIENCE
DESIGN
GUIDELINES

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

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

用户体验设计指南：从方法论到产品设计实践 / 蔡贇，康佳美，王子娟编著. — 北京：电子工业出版社，2019.11

ISBN 978-7-121-37429-6

I . ①用… II . ①蔡… ②康… ③王… III . ①人机界面—程序设计—指南 IV . ① TP311.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 200777 号

责任编辑：赵英华

印 刷：北京利丰雅高长城印刷有限公司

装 订：北京利丰雅高长城印刷有限公司

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：601.8 千字

版 次：2019 年 11 月第 1 版

印 次：2019 年 11 月第 1 次印刷

定 价：99.00 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 zlbs@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：（010）88254161 ~ 88254167 转 1897。

序 言

—PREFACE—

现如今，在互联网领域，用户体验逐渐成为一个炙手可热的关键词，用户体验设计师也逐渐成为产品开发设计团队重要的成员。可以说，这是一个用户体验为王的时代。人人都在讨论用户体验并发表自己的见解，然而什么是用户体验，它是怎么产生的，现状又如何呢？

“用户体验，即用户在使用一个产品或系统之前、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、行为和成就等各个方面。”

——摘自 ISO 9241—210 标准

感性又严谨的用户体验

之所以用这么矛盾的形容词来描述用户体验在于我们从怎样的视角去看它，这包含用户体验之于体验者和用户体验之于相关从业人员。

在用户面前，用户体验是感性且无处不在的。可以说，用户体验即生活。回忆一下上一次使用叫车软件的出行经历，是什么让你选择尝试使用叫车软件而不是站在路边打车？也许你当下所处的地理位置很难打到车，也许你需要预约一个特定时间，又或者需要帮助家里的老年人叫车并且保证他们安全抵达目的地。这时候你产生了借助叫车软件的想法，你在手机里找到这款应用。接下来呢？体验才刚刚开始……是否能够很快叫到车？司机有没有准时到达？约定的上车地点是否位置准确且方便找到？乘车体验（车内环境、司机的服务态度）如何？行车路线是否合理？如果需要赶去机场的话能否提前到达不耽误接下来的行程？在叫车、出行、到达、支付这一系列过程中，用户的感受和体验会直接影响他对这款产品的看法和评价。简单来说，一款好产品应当是能够为用户带来快乐和幸福感的。在日常生活中，出行、吃饭、装修、看病、购物处处涉及体验，离不开手机、电脑，以及各式各样的产品和服务。在与这些产品打交道的过程中，用户的主观感受、心理状态和反馈都来自产品为其带来的体验。好的体验不仅能够很好地满足用户需求，并且在为产品带来用户的同时也带来了商机，吸引用户为之买单。



在路边挥手打车的出行习惯

对于设计师乃至从业人员来说，用户体验既严谨又理性。站在用户视角，挖掘产品问题，解决问题，从而为用户带来更为优质的产品体验和使用感受。追溯用户体验设计的历史，用户体验（user experience）这个词最早被广泛认知是在 20 世纪 90 年代，由用户体验之父唐纳德·诺曼提出。他致力于做令用户快乐的产品设计，强调用户体验的重要性，也成为第一位用户体验设计师。自此用户体验设计逐渐职业化，成为当下互联网领域不可或缺的职能。对于从业人员来说，用户体验设计是一门理性的学科，注重理论和依据，需要具备很好的逻辑性，而不是像艺术创作一样依赖于感觉和创想。从业人员负责设计思考，发现问题并解决问题，在专业的维度想得周到全面，才能为用户带来轻松自在的产品体验。

来看看一些国际大咖，这些用户体验设计界的标杆都是怎么绞尽脑汁来迎合用户的？

还记得 iPhone Home 键吗

苹果公司的产品战略本质就是用户体验至上，是注重体验而为产品带来成功的经典案例。起初为了适应用户手掌大小坚持做能够“一手掌控”的 4 英寸屏幕的智能手机。随着流量和网速提升带来了大量观看视频的用户需求，于是推出了大屏手机。目前，无边框全面屏成为 iPhone 标配。还记得第一代 iPhone 发布时，Home 键的设计为“果粉”们带来的惊喜吗？按压 Home 键的体验让你联想到什么？对了，就是马桶的冲水按钮。试想如果这个实体按键被触摸屏取代会怎样，是不是那一瞬间的爽感全无？于是，经典的 Home 键被沿用了 10 年，成为苹果手机最具辨识度的标志。然而在屏幕触感反馈和人脸识别技术发展成熟的今天，曾令苹果引以为傲的 Home 键悄然下线，成为体验升级的又一次自我革命。我们看到技术更迭为用户带来的影响，缔造了新的行为和需求，而对于用户体验孜孜不倦的追求，造就了一个又一个伟大产品。



iPhone Home 键

Facebook 社交网络也能报平安

2015 年年底巴黎发生了大规模恐怖组织袭击，事件发生后，Facebook 第一时间开通了该地区的“Safety Check”功能。用户只需点击界面中的“I'm safe”或者是“I'm not”按钮便可让亲友们了解自己当下的状况。受灾地区的用户可通过这一功能让亲友们知道自己是否安好，同时也可接收来自其他受灾人员发来的“报平安”信息。Facebook 这个全球最大的社交网络信息平台，出于对用户迫切需求的捕捉和对于新闻事件的积极响应，想到了“报平安”的绝妙想法。此功能在特定时期和场景及时地满足了用户迫切希望了解家人朋友是否平安的需求，一经推出获得一致好评，为产品口碑带来了极其正向的影响，是用户体验快速响应的经典案例。

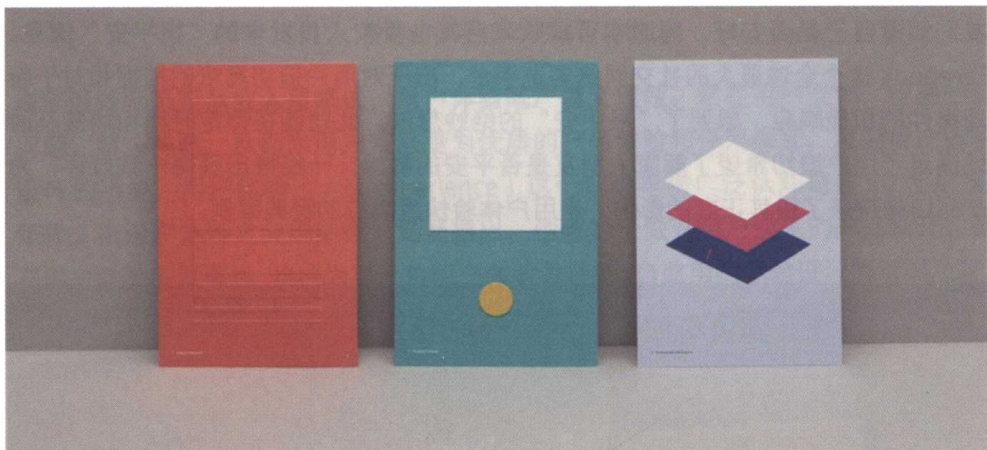


Facebook 的“Safety Check”功能

从 PC 端到移动端

从一个最易于理解的现象谈起，从我们坐在电脑前工作、购物、使用 QQ 聊天，到如今可以轻松地使用手机回复邮件，往购物车放入心仪的商品，直接通过微信与好友语音对话，一切变得更加自由，方式也更为丰富多变。现在我们拥有多种智能设备，需要在各个场景各个设备上随时切换，可以看到从 PC 转移到各手持设备的趋势越来越明显。这就是从 PC 端向移动端的转变。随着移动设备浪潮的到来，对于互联网从业人员来说，既是契机，也是挑战。对于产品在移动端包括手机、平板

电脑乃至智能手表上的呈现形式，信息展现空间变小，场景多变，交互方式更为丰富，这些特点势必需要针对性的设计，重新定义分析，以更好地满足在移动场景下的用户体验。在移动领域的争夺战中，为了统一跨设备间的界面和交互，让用户得到连贯的体验，iOS 和 Android 两大平台都针对用户从 PC 端向移动端转移的趋势做出了响应，为移动平台设计适配了更适用于移动平台信息展现和交互方式的规范。苹果移动设备界面扁平化（Flat Design）趋势和 Google 的“Material Design”应运而生。可以说，如果一个产品在 PC 端和移动端的界面是完全相同的，那这一定是失败的设计。因为无线平台的快速迭代、移动设备硬件的技术升级，以及移动用户使用场景的多元化，使得移动端界面体验设计与 PC 端界面存在极大差异，移动端界面的体验设计空间也更加丰富广阔。在本书最后的章节也会为大家介绍用户体验的趋势、未来和前景。



Google Material Design 活动物料

从方法论到实战

随着科学技术的进步以及设计创新的推进，用户体验作为一门学科得到突飞猛进的发展。从用户体验概念的提出，到其成为产品成功的重要因素；从企业开始重视用户体验，到见证用户体验为产品带来的巨大价值；从用户体验逐渐融入产品开发环节，到其成为团队的关键职能，其重要性不言而喻。产品以及技术的发展，不断促进着新用户体验模型的诞生，其应用于数以万计的产品，通过用户的验证，快速迭代掉不合理的部分。而可用性强的用户体验模型得到沉淀，使得成熟的体验设计模型有理可循。互联网从业人员有必要了解甚至精通用户体验这门学科。与此同时，更需要系统化的培养，锻炼思维方法，通过积累更多的实战经验，形成自己的逻辑和方法论，以便于更专业地运用到工作中去。本书基于移动端浪潮为大家准备了满满干货，作为互联网从业人员的入门读物极其适合，真正地帮助读者提高产品设计开发能力。

推 荐



—RECOMMENDATION

感谢天渝（朱炳全）的推荐邀请，感谢本书的三位作者茱荻（蔡贇）、佳美、子娟为用户体验设计行业添智献力。本书把用户体验设计师这个岗位的定位、工作流程、方法范式、工具、行业预见与判断都做了比较体系化的知识梳理与思考总结，相信能为对用户体验设计专业领域感兴趣、希望能快速入门和进阶的人提供一些有价值的参考和帮助。

把行业知识与个人思考进行体系化的整理并不是一件容易的事情，这是一个穿针引线连珠成串的过程，是一个将模糊意象升级为准确定义和表达的过程，是一个不断打碎又不断重建的过程，这需要经历艰难的自我认知升级，里面饱含着痛苦的琢磨与成长，恭喜三位作者最终淬炼成功。

也非常开心能看见来自不同公司不同团队的作者们的共建与合作，专业无界，更多样的交流带来更深刻的认知，更广泛的合作带来更大的价值共赢。愿我们所热爱的用户体验设计行业，在大家的共同努力下，不断蓬勃发展，一路欣欣向荣。

——李龙，阿里巴巴资深体验设计专家，“五导家”体验设计 think-flow 发明人

2009年的夏天我从北京来到杭州，从传统市场研究公司加入蒸蒸日上的淘宝网，从事用户研究工作。来之前我认为自己的研究能力和具备的研究知识足以应对新的工作要求，到岗后才发现，互联网是一片新天地，我必须重新学习很多新的专业知识才能够胜任研究工作。

纵观这些年，互联网的发展从过去的爆发式增长到了规模化增长的阶段，当前的增长更强调正规作战、协同作战，各岗位的职能越来越清晰，要求越来越高。本书在这样一个背景下应运而生，为用户体验设计团队的发展和个人的进阶提供了不可多得的参考依据，值得推荐。

本书专门有章节介绍用户研究，是篇幅最多的章节，可见在用户体验设计中用户研究的重要性。其实我更想表达的是，体验设计从角色定位—需求挖掘—设计调研—概念设计—详细设计—设计评估与决策—产品数据管理—设计迭代等一系列环节，

都离不开对用户的“研究”，重点解决“Why”的问题，可以说脱离了用户理解的设计没有体验的灵魂。

当然，所谓的“以用户为中心”的设计，并非用户说什么就是什么，也不是解决了用户当前需求就万事大吉。只强调用户，不关注商业、技术、产品的发展规律，容易陷入有“心”无力的困局。在横切面上，它们相互联结，产生一个最优解；在纵向发展层面，它们之间相互角力，每一步都有取舍和迭代，最终获得成功。

虽然互联网发展的每个阶段都会对用户研究提出新的要求，对以往的研究方法和体系有求变的挑战，但核心始终没变。就是把对用户的理解置身于商业系统中，结合技术发展和产品逻辑，为用户提供最适合的解决方案。

我更想说的是，用户研究并不是一个岗位职能，而是一种做事方式。用户研究只是一个专业符号，当前已经围绕用户理解，外延到用户原生诉求和心智挖掘、竞争分析、市场研究、行业/产业研究等商业研究层面，最终落到业务决策规划、执行细节、优化改造、创新变革等方面。在这个过程中，离不开设计师的参与，当对用户的洞察、对业务运转逻辑和规律的理解融入设计之中时，商业会变得美而简单，科技会变得温暖有爱。

用户体验设计的发展，每个阶段都会有新思路、新内容加进来，需要像本书作者这样有实战经验、有体系化训练和思考、有全局视野和发展眼光的设计师站出来，总结沉淀每个阶段的成果，为行业未来的发展奠定扎实的基础，用户体验设计的进阶离不开你我的努力，让我们一起携手向前！

——范欣珩（渡劫），阿里巴巴资深用户研究专家

时间退回到 20 年前，网络浏览器与 Adobe Photoshop 已诞生十年，敏捷开发的宣言还未被起草，网民们刚从 BBS 里探出头来，宽带尚为新生事物，人们使用着 PC 互联网时代的工具，Adobe Illustrator、PowerPoint 和 Visio，诸如此类。我是初入职场的菜鸟，日常是与线框图（Wireframe）、原型（Prototype）、视觉稿（Mockup）、页面制作（Html+CSS）这些概念连在一起的。在我的职业领域里，人们在谈着 UI，还不是 UX，但一场科技革命就悄然发生在我眼前。眨眼之间，智能手机和整合型广告（Integrated Advertising）就闯入了人们的视野，然后，砰！SaaS 原型普及在世界各个角落，这方才是 2005 年，云计算的元年。

10 年前，移动互联网商业的时代正轻轻吹响奏鸣曲。我已是互联网设计界的“老鸟”

了,即将把大数据时代踏在脚下。进入这个领域,便意味着要成为新兴商业的弄潮儿。这是一片经验主义者的高地,它站在设计与商业战略的交叉口上。每一分,每一秒,都有新的数字产品诞生,新的理论也在孕育着。譬如此时,起始于精益创业运动(Lean Startup)的精益式用户体验设计(Lean UX movement)便正值新生。它将客户开发、商业模式、与敏捷工程的理念引入了用户体验领域。2014年被称作是设计软件爆炸的一年。各种原型工具陆续诞生。2017年,Sketch、Framer X、Adobe XD这些软件才走入公众视野,便已是全球设计师最常用的软件。同时,还有更多新的软件在问世,Haiku、Alva、Studio、Modulz,等等,当然还有很多。

2019年的今天,我领导的设计团队集合着各个学科背景的人,有学传统美术、工业设计、信息设计的,有学建筑设计、视觉开发、互动设计的,当然还有其他的。他们担任着用户体验设计师、创意设计师、计算设计师、空间设计师等这些职务。做这一行学科背景并不是局限,有跨领域视野的人最佳,团队有多样性亦为最佳。我自己是服装设计的背景。作为一个服装设计师,我在意审美,但作为用户体验设计师,我会掀开美的面纱,去探究使用感、功能性的意义。如今正值敏捷开发、精益式用户体验设计替代传统瀑布式开发成为新产品迭代的模式之际,人、人际交流、团队合作的意义愈发重要,我更会把沟通与交流能力看成是职业发展的一个重点。

用户体验设计师是一群日益高知、过度忙碌的人,很多人没时间,也不屑于读一本关于用户体验的综合的入门读物。但我觉得读一读的意义是很大的,可以把它当作一本职业手册来读,它有助于你了解这个新兴职业领域的各个环节。

——王路平,阿里云设计中心负责人,资深体验设计专家

21世纪,万物互联,体验制胜。在20世纪凤毛麟角的用户体验设计师,在近十年互联网高速发展的带动下,已经成为每个互联网企业必不可少的驱动力量之一。一个处于新兴行业中的新兴职业,对于大众,既熟悉又陌生。熟悉,只因用户体验自古有之,贯穿人们在使用产品和服务的所有阶段,陌生,则是因为体验设计与衡量标准都是近些年才在专业领域里开始被挖掘、研究和推动。对于从事用户体验设计的设计师们来说,如何了解体验的定义、价值,如何在日新月异的技术革新中不断对体验设计推陈出新,如何从理论转化为实践,如何再从实践里提炼沉淀,进而转化为更新的理论,都是实打实需要去挖掘和学习的重点。本书就是由在大型互联网公司成长的资深设计师给的一份答案,相信对于正在从事用户体验设计以及希望往用户体验设计发展的人们都大有裨益。

——梁山鹰,支付宝设计总监

大量行业落地经验凝练为方法论，详细集合于此书，对 UED 新人有建立设计逻辑系统的帮助，对有经验的设计师则有查疑补缺、回炉进修的作用。初看学法，再而精进，然可悟道，诚意推荐。

——李剑叶，阿里巴巴研究员，锤子科技前工业设计副总裁

中国开启互联网发展的初期，第一批设计从业者叫网页设计师。2005 年左右 UCD (User Centered Design) 以用户为中心的设计理念，替代了网页设计，随之发展出不同的设计师职能 (交互、视觉、用户研究)，专注于用户的人机的操作体验，历经了十多年。但随着新商业、新技术的不断发展，设计师也要顺应时代的变化，转型成为 UXD (全链路设计师)，去专注用户的需求与痛点，以设计的方式去解决，并进行价值的衡量。如何从 0 到 1 跨入这个领域？无疑本书会是一本非常适合的入门书籍，帮助你更好地学习、思考与实践。

——范荣强，阿里巴巴设计总监

在设计工作中，不断地摄取专业知识、拓展设计边界是设计师应有的自我修养，当我捧起这本书时，给了我很多思考，轻方法而重实践、全流程而忌片面，从交互视觉到前端技术联动，从软件使用到 IOT 实操，探索改变环境中人的感受，是设计的基础理念，设计从来都不是单一的，而是利用专业思想而产生的设计之美，期望设计师同行能够通过这本书得到自我提升，弥补常被忽略的部分。

——陈晓华，菜鸟设计总监

体验是感知的记忆，而设计师总能为记忆赋予层次与优雅。互联网发展至今，用户体验设计至关重要，肩负着用户与信息互动质量，记录着每个瞬间的体验记忆。如本书中所述：这是一次次感性又严谨的思考表达。

三位在互联网一线历练多年的用户体验设计专家，把如何成为更好的用户体验设计师所涉及的知识、经验，详尽而成体系地凝结于此。对有志于在体验设计之路得到更多成长的设计师来说，认真读几遍，会有所知、有所悟、有所成。

——卿源，高德设计负责人

探索有道，体验无界。互联网技术不断发展变革，设计专业也持续发展成为技术与创意混合的多元领域——从聚焦屏幕的可视化图形界面体验到人机自然交互的多模态体验，信息输入输出通道和表达媒介，也从单一图形界面发展为融入对话、声音、光效、表情、动作等更加丰富的多模式多形态设计。越来越多的设计师开始跨界设计，探索更加多元的设计。比如，ISUX 的 IP 联盟设计，线上线下联动，不断地基于 QQ 的 IP 衍生和跨界合作。与此同时，用户体验设计师们不断地进行专业实践、探索和沉淀，将无界设计实践经验，沉淀为有道的设计理论，再继续探索实践新的设计边界。本书中，三位来自 BAT 的互联网用户体验设计师通过将实战经验，经过体系化思考后沉淀，结合设计案例讲述了截止到目前互联网设计全流程，内容揽括行业中的大部分用户使用场景，包含 B2C、B2B、软件、硬件等各个领域，值得作为一本专业的工具书反复品读。

——戴永裕，ISUX 用户体验设计部负责人

在互联网行业高速发展的今天，体验设计不断迭代升级，好的设计不是为了设计而设计，而是基于用户诉求，藉由设计搭建用户与产品和服务的情感连结，赋予他们新的美妙体验，从而给用户愉悦的感受。本书由三位来自 BAT 一线历练多年的资深设计师共同撰写，从方法论到实战，不仅还原 BAT 一线案例与实战，更是从设计价值、设计行业未来趋势等维度带给设计师更多的思考。愿你我一起共同思考进化，为美好未来设计！Design for a Better Future！

——吴珍妮，ISUX 用户体验部设计总监

这是值得细细研究与使用的一本好书。用户体验设计师是把一个产品从思路定义到用户着手使用的“灵魂画手”，是最贴近用户，最直接还原产品的人。书中，三位来自 BAT 的互联网用户体验设计师通过非常具有代表性的产品实践经验，引用真实的设计案例，提炼系统化的方法论，展现出具有当下时代色彩的设计理念，为用户体验设计师的个人进阶与体验设计团队的发展都提供了不可多得的参考依据与助力。

——王莹，QQ 增值产品中心总监

互联网时代，从 PC 端到移动端再到人工智能，体验设计逐渐成为互联网公司的核心驱动力之一，设计师们深入挖掘用户使用产品或服务各个阶段的痛点需求，搭建用户与产品或服务之间的桥梁，连接功能与体验、算法与情感、机器与人，最终呈现给用户一个个有用、易用、好用甚至爱用的产品与服务，不断改变着人们的生活。

而如何设计更好的用户体验则需要设计师从理论里学习，再回到实践中，最后再从实践中提炼总结形成新的理论，如此不断学习—实践—沉淀。本书中，三位来自百度、阿里巴巴、腾讯的用户体验设计师总结了一线实践经验，相信对于从事用户体验设计的人们会很有帮助，你会了解互联网项目团队和用户体验团队的关键角色及其职责，让说不清的用户体验有清晰的职业边界和严谨的专业壁垒；其次通过详细介绍互联网团队、设计方法、实践案例、设计工具等，你会了解用户体验设计师所需要的知识和技能储备，通过实际项目学习如何进行设计实践；最后通过对未来行业趋势的介绍，帮助你了解行业趋势，和她们一起不断更新自我、不断成长。

——史玉洁，百度用户体验部总监

时间总会把知识沉淀得更加缜密、更加系统，而本书就把互联网十年 BAT 大厂的用户体验方法论记录并分享了出来。翻阅此书，就像是把内心深处的知识和场景一幕幕重演，也会发现新的碰撞和火花，倍感惊喜。

在 IT 业发达的今天，用户体验已经成为提供差异化竞争，捕获用户，以及提高用户黏性的主要手段。用户体验思维更是横跨产品经理、设计师、管理者等多种职能，并逐步在企业战略中发展壮大。而随着 IoT 时代、人工智能时代的到来，用户体验更是高屋建瓴成为设计的底层基因，提倡对人的关注，平衡商业、环境、文化和人的协同共生，让我们的生活更美好。我想这也是为什么设计师行业在今天越来越吃香的原因吧。

希望这本书能够为你的用户体验之路带来更多思考。

——石爽，百度用户体验架构师

随着人工智能技术不断发展，互联网体验设计不断跨界，与 AR、VR 等新技术结合，在多领域中不断演进，这促使设计师领域更加多元化，覆盖的维度更广。三位走在实践最前线的优秀设计师，通过对过往互联网企业里精彩项目的体系化梳理，总结沉淀成这本书，让你充分了解体验项目和设计团队的同时，带你深入了解互联网设计全流程，由浅入深解读如何做正确的设计，探索设计与人工智能的未来。无疑，这是一本非常适合从 0 到 1 入门并了解体验设计行业新趋势的书籍，值得作为手边常常翻阅的专业工具书。

——陈楠，百度用户体验架构师

该书融入三位来自 BAT 的设计师对当下体验设计的经验与思考，结合实际案例系统化地分享用户体验设计常见的研究方法、工作流程以及设计工具，对互联网新人有着宝贵的参考价值。

——鲁晓波，清华大学美术学院院长，中国美术家协会副主席

三个充满理想和激情的美女设计师以她们专业的经验和视野，生动地展现了从方法到实战的用户体验设计过程，让读者近距离了解用户体验设计师的专业要求和工作特色，对设计方法的介绍和实战案例也十分详尽。这本书对于那些希望学习用户体验和交互设计的入门者来说再适合不过了，值得推荐！

——蔡军，清华大学美术学院教授、设计管理研究所所长

随着科技与社会的飞速发展，产品的升级换代日趋频繁。另一方面，用户也在与时俱进地成长，这就对用户体验设计提出了更高的要求。对于设计师而言，用户体验设计是极其重要的。产品服务的提升，归根到底是体验设计的升级。日益翻新的行业诉求，需要设计师拥有全链路的设计能力及更高效的设计输出。本书中的设计方法是经过实战论证的经验之谈，有助于设计新人循序渐进布局自身的知识矩阵，培养全局化的思维能力。

——徐迎庆，清华大学教授、未来实验室主任

喜欢这本书最主要的原因是“真”。三位年轻作者都是来自 BAT 用户体验设计的一线工作岗位。本书对用户体验设计学子和行业新兵而言，是一部不可多得的入门攻略秘籍。尽管全书信息量巨大，但由于介绍的都是作者在工作实操中积累的“干货”，故毫无“掉书袋”式的陈腐之气，不管是升职记、小贴士还是实战分享，都紧贴用户需求，读来轻松愉悦。本书尤为难能可贵的是对技术创新和未来的思考，体现了年轻一代设计师在面对全球挑战和技术变革时清醒、开放、包容的心态。用户体验是一个新兴交叉设计领域，其理论、方法和工具是在不断实践中推陈出新的，当下的中国毫无疑问已经扮演了引领和拓展这个行业前沿的角色。

——娄永琪，同济大学设计创意学院院长，瑞典皇家工程科学院院士

虽然拥抱变化已经成为互联网的常态，但并不代表我们创造更好互联网产品的企图都是随机应变的。三位年轻的用户体验设计师在一线工作中萃取养分，用书这种永恒的媒介将互联网设计中的知识和体会结晶，这是第二代互联网的用户体验设计师的谦卑宣言，值得品读和期待。

——范凌，特赞信息科技创始人，同济大学设计人工智能实验室主任

十年时间“用户体验”已经成为设计师从业的“头牌”，当互联网下半场全民谈论用户体验，头牌又该如何升级角色认知与自我定位？机器智能时代甚至有设计师担忧自己是否会被 AI 替代，那“头牌”究竟会被取代，还是会演化为“妈咪”？面对 VUCA，三位新锐 BAT 设计体验官们将大厂 UX 中心的从业实战经验和思考模型提炼归纳，帮助大家活学活用，指点迷津。

——顾嘉唯，物灵科技创始人、CEO

本书汇聚了来自 BAT 的三位资深设计专家沉淀多年的实战经验和智慧，归纳总结了和用户体验设计师协同作战的团队职能以及体验设计核心岗位与特征，从纵向到横向解析产品设计的全流程、不同设计阶段的方法论与实战分享。书中沉淀了大量宝贵的实践案例、呈现了职业痛点与未来趋势，是用户设计师入行、职业提升、了解行业趋势的最佳工具，值得反复学习和思考。

——胡晓，国际体验设计委员会（IXDC）创始人，国际体验设计大会主席

回想 2009 年第一次接触用户体验设计到今天，用户体验领域发生了长足的进步。随着互联网的发展，企业对于用户体验设计重要性的理解逐渐深入，用户体验设计成了当代互联网企业成功的重要基石，也在逐渐渗透到更多领域。三位年轻的设计师总结分享了自己在大型互联网企业的成长经历，讲述了用户体验设计在 C 端、B 端、硬件等诸多领域的实际操作经验，在实际案例之外也包含了对于设计方法的总结思考，探寻着体验设计的规律。相信这本书可以让你看到体验设计行业的发展，也可以让你感受到在发展过程中沉淀的智慧，非常适合用户体验设计从业者和所有对用户体验设计感兴趣的朋友阅读。

——沈博文，新课堂教育副总裁，网易云音乐前产品总监



用户体验设计的思维、方法、工具，不仅受用于互联网自身，也应渗透到其他设计领域和行业。在 5G 移动信息时代背景下，随着机器智能和 iOT 的崛起，软硬结合的设计正在走向体验设计的舞台中心。本书不仅有益于用户体验设计学子和行业新兵对行业进行认知，作为一个老产品人和硬件设计师，我在读这本书的过程中，既系统学习了用户体验设计，也对产品设计的思维进行了重新审视。诚挚推荐！

——段飞，顺造科技联合创始人

目 录

CONTENTS

CHAPTER 01 成为用户体验设计师

- 1.1 了解产品项目团队 / 03
- 1.2 了解用户体验团队中的常见职位 / 07
- 1.3 升职记 / 20
- 1.4 用户体验的价值 / 26

CHAPTER 02 从方法论到实战

- 2.1 基本产品设计流程 / 31
- 2.2 产品迭代方式 / 34
- 2.3 准备工具 / 36
- 2.4 需求挖掘 / 46
- 2.5 设计调研 / 用户研究 / 54
- 2.6 概念设计阶段 / 82
- 2.7 详细设计阶段 / 113
- 2.8 设计评估与决策 / 126
- 2.9 打造产品数据后台管理系统——产品用户体验监测模型 / 138
- 2.10 规范和组件库 / 148
- 2.11 开发支撑上线 / 156
- 2.12 项目中的通用能力 / 159
- 2.13 项目实战：从已知探索未知 / 163
- 2.14 商业数据产品设计实战 / 181