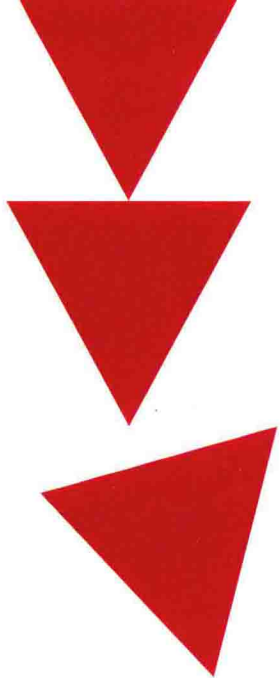


图灵交互  
设计丛书



# 设计 搞砸了 的

[日]  
中村聪史  
著  
邬佳笑  
译

## 随处可见的BAD UI

既然不知何谓成功，那就努力避免失败！

—— 人人都要懂的UI设计常识 ——

 中国工信出版集团

 人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

TURING  
图灵交互  
设计丛书

# 设计 搞砸了 的

[日]  
中村聪史  
著

邬佳笑  
译

## 随处可见的BAD UI



人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目(CIP)数据

搞砸了的设计:随处可见的BAD UI/(日)中村聪  
史著; 邬佳笑译. -- 北京: 人民邮电出版社, 2016.7  
(图灵交互设计丛书)  
ISBN 978-7-115-42805-9

I. ①搞… II. ①中… ②邬… 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(2016)第139456号

## 内 容 提 要

从广义上讲,人想要达到某个目的时,人与目的之间的媒介都可以称为UI(用户界面)。生活中处处是UI,每个人都可能成为UI设计者和选择者。而BAD UI就是指那些不能帮助用户达到目的,有时甚至可能会阻碍目的达成的UI。本书是一本BAD UI案例集,作者经过了长期的积累,收集了近200个BAD UI案例,比如搞不清是推开还是拉开的大门、让人进错洗手间的男女标识、不得不一遍遍重新填写的表格、令人不知所措的自动售票机界面或Web页面等,旨在结合照片挖掘这些失败案例背后的原因,使读者以它们为参考,学习什么样的设计会造成用户不便,进而设计出或选择到更好的UI。本书适合所有领域的设计人员和与设计感兴趣的读者阅读。

---

◆ 著 [日]中村聪史

译 邬佳笑

责任编辑 乐 馨

执行编辑 高宇涵

责任印制 彭志环

◆ 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>

北京天宇星印刷厂印刷

◆ 开本:787×1092 1/16

印张:15.25

字数:462千字

2016年7月第1版

印数:1-4 000册

2016年7月北京第1次印刷

著作权合同登记号 图字:01-2016-0524号

---

定价:79.00元

读者服务热线:(010)51095186转600 印装质量热线:(010)81055316

反盗版热线:(010)81055315

广告经营许可证:京东工商广字第8052号

# 前言：欢迎来到 BAD UI 的世界

欢迎来到有趣的 BAD UI 的世界！

不过，这里还只是这个世界的入口。在这扇厚重的门(图 0-1)的背后，就是广阔的有趣的 BAD UI 的世界。来吧，打开门，进来看看吧。

接下来，我们做个小测试。你会如何打开这扇通往“有趣的 BAD UI 的世界”的大门呢？请从以下选项中做出选择。

1. 握住黑环拉开
2. 推开
3. 握住黑环向左右两边推开
4. 其他

你可能会想：“为什么要做这样的测试？肯定有什么陷阱吧？”“这本书是关于‘搞砸了的设计’，所以应该别有用意吧？”但是请不要把这件事情想得过于复杂，就按照你真实的想法回答即可。然后，请尽量深入地思考为什么会做出这样的选择，并在明确了选择的理由之后再翻至下一页。

在本书的各章节中，会不止一次出现这样的小测试。但是这些小测试并不是什么智力测验，不是说回答正确了就说明你很厉害或者你很聪明。所以请不要过度解读，只要单纯地思考一下在这样的情况下你会怎么做即可。请跟据你的第一感受，给出忠于你内心的回答。



图 0-1 欢迎来到有趣的 BAD UI 的世界。你会怎么打开这扇门呢  
在这扇门的背后，是一望无垠的有趣的 BAD UI 的世界。打开门，进来看看吧



图 0-2 正确答案是：推开

正确答案是：2. **推开**（图 0-2）。

怎么样？你回答正确了吗？

选择了“1. 握住黑环拉开”的读者，不必气馁。我在这扇门前观察了一阵子，大多数人都试图拉开这扇门，但都没能成功。当然，我也不例外，也曾抓住黑环拼命往外拉。这么长时间以来，我在各地讲课时都会拿出这张照片，问听课者“你会怎么打开这扇门？”将近 9 成的听课者都回答说“握住黑环，向外拉”。和你、我一样，他们也没能一下子进入这个“有趣的 BAD UI 的世界”。所以，搞错这扇门的打开方式很正常，可以理解。

本书的目的，就是通过介绍类似于这扇门这样的——虽然不是所有人都会搞错，但是大部分人都会弄错或感到困惑的 BAD UI，使大家对 UI 产生兴趣。同时还有另外一个目的，那就是希望通过本书，可以让各位读者从“BAD UI 是怎么来的”“如何改善 BAD UI”“怎样才不会设计出 BAD UI”这样的观点出发，加深对人以及对 UI 的理解，进而再继续思考“何谓使用不便、不易理解”“造成使用不便、不易理解的原因是什么”。除此之外，也希望能给专门从事 UI 相关工

作、设计和生产的人士提供一份案例集以及一种思考方式。

相信你读完本书后，多少能对 UI 的各种问题有所了解，也可以发现身边的 BAD UI，并找出问题所在。而且，你也应该能够了解为了避免设计出 BAD UI 而需要注意什么，以及有哪些关键点一旦忽视就容易导致 BAD UI。


关于这扇门，我们会在第 1 章中再次介绍。即使你可能还是觉得很不可思议，想不通怎么会是推开的，现在也请暂时把疑惑放在一边，先进入这扇门，尽情享受这个“有趣的 BAD UI 的世界”。

在入场前，请你先在图 0-3 的入场申请表中填写出生年月日、家庭住址和联系方式等信息，提出申请。这份入场申请书经常有人填错，真是让人头疼啊。备用的表格不多，所以填写时请注意不要填错。哦，对了，后面还有好多人在等着，所以请尽快填写后提交哦。

没有通过申请而无法进入“有趣的 BAD UI 的世界”的各位，真是不好意思，请从图 0-4 中的门回去。但是，要想回去，只有知道这扇门的正确打开方法才行。那么，这扇门应该怎么打开呢？

## BAD UI 世界的入场申请书

所有信息都是必要的，所以请毫无遗漏地填写  
※ 请使用圆珠笔填写




申请日期	年	月	日				
------	---	---	---	--	--	--	--

假名		性别	
姓名	名	姓	1. F
			2. M

年龄 (满)	
-----------	--

出生年月日

月	日	年
---	---	---



请注意填写时不要出错!

邮政编码

--

假名

--

住址


--

电话号码

--

手机号码

--



假名邮件地址

--

※ 邮件地址请用大写字母填写

※ 申请时间和出生年月日中的年份，请填写西历的后两位数字  
※ 电话号码和手机号码请靠右填写  
 如果不希望根据申请内容收到相应的 DM，请在方框里打钩

图 0-3 “有趣的 BAD UI 的世界” 的入场申请书 [ 详见第 9 章 (P.196) ]



图 0-4 请从这扇门回去。这扇门的打开方法参见第 1 章 (P.2)



## 你有这样的经历吗？



图 0-5 (左) 让人因不知怎样购买想要吃的拉面而倍感苦恼的自动售货机 (详见 P.44)。(右) 无法预约录像的 HDD 录像机 (详见 P.27, 提供者: 奥野伸吾先生)

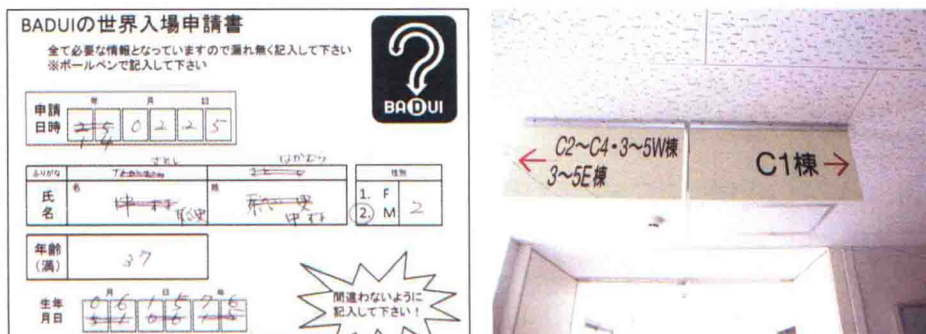


图 0-6 (左) 全是填写错误的表格。(右) 某大学楼内的方向指示牌。想要去的地方在哪里? (详见 P.107)

“这台自动售货机要怎么使用啊？为什么不能下单？难道卖完了？还是没有投入足额的钱？哎呀，我动作太慢了，害后面排队的人越来越多，真是太不好意思了。”(图 0-5 左)

“诶？电视节目怎么录到一半就没了？！应该全录下来的啊！我居然连电视节目的预约录像都弄不来，果然是电器白痴啊……”(图 0-5 右)

“啊，又写错了。刚刚才新要的一份表格，现在又不得不再去要一份了。那个人要不耐烦了，真是太尴尬了……”(图 0-6 左)

“这儿是哪儿？我要去的地方在哪里？我又迷路了……”(图 0-6 右)

你有过类似的经历吗？

人们做某件事情失败时，往往容易有这样的想法：“哎，我不适合干这个啊！”“我连这个都不会，真是太没用了。”但是，是真的不适合做那件事吗？真的只是一个没用的人吗？有没有可能不是使用者的问题，而是自动售货机、预约录像机、表格、方向指示牌等这些东西不好用，所以才让人感到困惑，或者使用错误了呢？

世上到处都是不好用、不好懂、一不小心就用错的东西，比如“让人以为是开门、但按下后却是关门的电梯按钮”“让人看不出控制的是哪盏灯而陷入混乱的照明开关”(图 0-7)、“让想从水龙头放水的人被淋浴花洒中喷出来的水浇了一身的出水口切换开关”“让人分不清男女洗手间而在门口徘徊的洗手间标识”(图 0-8)、“让人不知道是按照什么顺序排列的，以至于花了很长时间才找到目标项目的 Web System”“让人难以回答的安全提示问题”(图 0-9)，本书将对这些内容进行介绍。也就是说，用户感到迷惑的原因不只出在用户本人身上，很多时候也在于物品本身有问题。

因为遇到不好用的自动售货机或预约录像机而深感不满，我想现实中应该有很多人都有过这样的经历吧。但是这时你是否想过，为什么这些东西这么难用？为什么会设计成这样？其实，这里面隐含着各种各样的原因。本书介绍的就是这些“让人们因搞不清或者搞错使用方法而无法顺利使用的物品(UI)”，并解释为什么人们会搞错，这些物品又为什么会让人困惑。



图 0-7 (左) 电梯按钮。本想维持开门状态, 结果按下该按钮后门却关上了 (详见 P.78)。(右) 让人看不出每个开关分别控制哪盏灯而陷入混乱的照明开关 (详见 P.52)



图 0-8 (左) 出水口切换开关。本想在浴缸中蓄水, 结果打开该开关后水却从淋浴花洒中喷出来, 吓人一跳 (详见 P.62)。(右) 哪边是男洗手间? (详见 P.94, 提供者: 綾塚祐二先生)

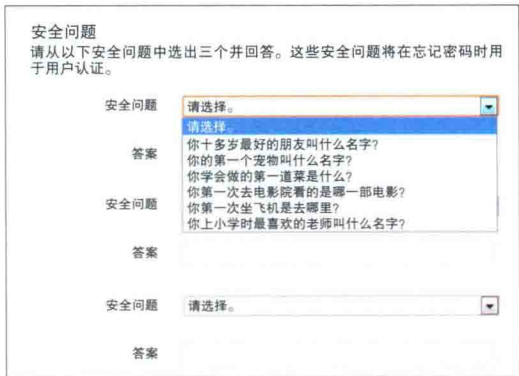


图 0-9 (左) 这些项目是按照什么顺序排列的呢? (详见 P.126)。(右) 难以回答的安全提示问题 (详见 P.189)

## 何谓 UI?

那么, 到底什么是 UI (User Interface, 用户界面) 呢?

User (用户) 即使用者, 而 Interface (界面) 则可以解释为边界、接触面, 指的是 A 和 B (比如水和油) 之间的边界, 因此可用来表示 A、B 两物间连接的部分, 或者 A、B 之间交互的步骤和规

则等。比如, “计算机”和“鼠标”, “计算机”和“键盘”之间的界面就是 USB 接口和 USB 线等 (图 0-10)。

由此可得, 当 A 是用户 (人)、B 是用户操作的对象时, 存在于它们之间的媒介就是所谓的 UI。举例来说, 以下这些就是 UI。



- “人”和“计算机”之间的 UI 包括：鼠标、键盘、显示器以及显示器上显示的内容等
- “人”和“自动售券机”之间的 UI 包括：硬币投入口、用于指定购买金额的按钮、显示器上显示的投币金额等信息
- “人”和“电视”之间的 UI 包括：遥控器、遥控器上的各种按钮和文字说明等(图 0-11 左)
- “人”和“照明”之间的 UI 包括：控制照明的开关以及开关周围的提示信息等(图 0-11 右)
- “人”和“门”之间的 UI 包括：用于开门的门把手或者拉手等
- “人”要进行“某种申请”时，介于其中的 UI 包括：申请书、用于填写的笔和接收申请书的窗口等



图 0-10 USB 的界面

这里顺便提一下，对于 USB 的 UI(接口)，人们经常会不知道应该哪面朝上，哪面朝下。我就遇到过不少这样的情况，一开始以为是 A 面朝上，但是试着一插却插不进去，所以想那应该是反面(B 面)朝上吧，于是翻个面又试着插了下，结果还是插不进去，一边觉得奇怪一边仔细研究了下 USB 接口和端口，又翻了个面(此时 A 面朝上)插了下，结果居然顺利地插进去了。不过，现在已经有一种新的 USB 规格，叫作 USB Type-C，因为采用的是随便哪面都可以插入的设计，所以也就不用在意到底哪面朝上了<sup>1</sup>



图 0-11 (左) 某会议室里的 3 个遥控器。(右) 看不出当前状态(哪盏灯亮着哪盏灯关着)的照明开关

整理一下，我们可以得出这样的结论：UI 就是指处于用户(使用者)和他为了达到某种目的而使用的对象(计算机和照明等)之间的媒介，用户出于他的目的对媒介进行一些操作，而相应地媒介也会传递出一些对用户有帮助的信息。

但是，人们在达成某种目的的过程中所接触到的、能够带来帮助的物品或信息也是很重要的，所以出于这个考虑，本书中出现的 UI 的意义将会和这个词的本意稍有不同，而是更为广义，插图或者文字等和用户没有实际交互的如下静态提示也会被纳入 UI 的范畴。

- “人”和“洗手间入口”之间的提示男/女洗手间的标识(象形图)
- “人”和“目的地”之间的箭头和方向指示牌等

本书书名中的 BAD UI 是 Bad User Interface 的缩写，指的是那些不能帮助用户达到目的，有时甚至可能会阻碍目的达成的 UI。BAD UI 多种多样，比如看不懂的表格、不好用的遥控器、让人不知所措的自动售券机等。

本书将会依次介绍这些 BAD UI。不过为什么世上有这么多 BAD UI 呢？

这其中很大的一个原因就是，即使用户在使

<sup>①</sup> [http://download.csdn.net/detail/baidu\\_24615489/8273471](http://download.csdn.net/detail/baidu_24615489/8273471)

用中遇到困难，UI 的设计者也无法及时出现，当面说明使用方法。

比如，不论给电视节目录像的遥控器有多么不好用，只要这个录像机和遥控器的设计者就在用户附近，一有什么问题就能来说明使用方法，那么用户肯定也能顺利使用。或者表格的设计者就坐在边上，随时可以给予指导，那么即使是一不小心就会写错的表格，应该也可以毫无差池、一气呵成地完成。再比如，洗手间的男女标识设计者和将标识贴到门上的人都等在洗手间门口，一有人来就引导“这边是男洗手间，那边是女洗手间”，那么标识再怎么混淆不清，也不会有人进错洗手间。但是在现实生活中不可能有那么多人力来做这些事，就算可以做到，成本也会无限上涨，而且用户本人可能也会不愿意吧。

如上所述，UI 是远离设计者（制作者）存在的，而且这些 UI 基本上都是直接面对用户，没有外力可以借助，所以设计者需要想象在自己无法给用户提供使用建议的情况下用户会怎么使用，

设身处地地进行设计。也正因如此，UI 设计并不是一件简单的事情。

而且，一般来说，设计者在这种 UI 的使用者中都是佼佼者。一旦掌握并习惯了使用方法，就很难发现问题，即使操作所需的信息不是那么充足，也能够使用。对于这样的设计者来说，从初次使用者的角度来设计 UI 并非易事。

另一方面，委托设计者制作 UI 的人不一定是该 UI 的实际使用者，所以可能有不少人完全不考虑用户，全凭自己的喜好胡乱提出要求。这种情况下，即使设计者提出“这样做更便于用户使用”的建议，也很有可能不被采纳，导致设计出来的东西对用户来说很不好用。BAD UI 就是在类似于这样的环境下产生的。

接下来的几页会对前述内容做进一步的说明，如果你觉得无法理解或者过于冗长乏味，也可以跳过直接进入第 1 章，不过希望你在全部分阅读完毕后可以再回来继续看完这部分内容。

## “我又不是设计师，跟我没关系！”真的是这样吗？

读到这儿，可能大多数读者会这样想：“我又不是设计师，跟我没关系！”“我又不是制作者，跟我没关系！”“我又不会编程，跟我没关系！”

同时，肯定也有不少人会这样想：“做出 BAD UI 的人真是太糟糕了。他要是能多注意一点就不至于给我带来这样的麻烦了！”“如果当时能好好设计的话，我就不吃这些苦了！”但是，创造出 BAD UI 的就真是那些与我们无关的从事着设计师、制作者和工程师等工作的人吗？

的确，世界上正在出售的大多数商品都是由产品设计师设计出来的。Web 上知名的大部分商业服务也是由 Web 设计师设计，然后由程序员或者工程师根据设计开发出来的。但是，大家遇到的 UI 都是这样的吗？首先请观察一下图 0-12 ~ 图 0-14 中的这些照片。大家是否有过这样的经历呢？被学校、工作单位或者政府机关等机构要求填写相应表格时，因为不知道应该在哪里填入什么而百般纠结，发现写错后又重新去要一份新的表格，或者被指出有错误后又重写（图 0-12 左）；想扔掉手中的垃圾而来到了垃圾箱前，但却不知道应该往哪个垃圾箱里扔（图 0-12 右）；因为洗手间的备用卷纸放在了不正确的地方，导致正在用的卷纸一拉就断（图 0-13）；在租碟店里挑选 CD

时，发现标签挡住了收录曲目（图 0-14 左）；学校或者工作单位的公共书架没有人来整理，想要找本书却无从下手（图 0-14 右）。

在学校、公司、政府机关和商店等各种场所看到的表格或者垃圾箱上贴的标签等，难道都是设计师做出来的吗？随便走进一家小饭馆，里面的自动售货机上贴着的信息（菜单上各种菜品的名称和价格）难道也是设计师写的吗？宣传社团活动时张贴的海报难道也是设计师设计的吗？公司里管理公共书架的人难道必须要有图书馆管理员资格证书吗？

当然，肯定也有一些表格、售货机的提示信息是由专业的设计师设计的。但是随着计算机和打印机的普及，制作这样的表格和商品信息标签已经变成了一件很简单的事，任何人都可以完成，而且实际上大部分情况下都是由完全没有受过设计相关培训的人来制作的。比如本人就是这样一个活生生的例子，完全没有学习过设计相关的知识，但是却在从事软件开发、网站制作、海报设计的工作，还写下了这本书（所以，本书中介绍的知识都是来自于书本和实践经验）。

人想要达到某个目的时，人与目的之间的媒介就是 UI。因此，我们可以认为，如果一个人制

作过某物，而该物是为某人的某项行为提供帮助的，那么这个人就“有 UI 设计经验”。

想必大家应该也都有制作表格、设置指示牌或垃圾箱、整理书架等经验吧，这些都可以称为“UI 设计”。所以，其实可以认为很多人都已经在无意识中进行了 UI 设计，成为了 UI 设计师。其中重要的是，在进行 UI 设计时是否有从使用者（用户）的角度出发，不断问自己“这样是不是更好理解？”“这样是不是不容易出错？”并反复探索尝试。

本书的目的并不是想让所有人都掌握 UI 设计的专业知识。但是就像刚才说的，这世界上的任何一个人都有可能制造出 BAD UI。我期待着有尽可能多的人在设计 UI 时可以考虑到使用者，这样

人们就可以少些烦恼，没有那么多不满了。因此，本书将通过介绍由于 UI 不够人性化而给人们带来不便、困惑或者导致错误使用的 BAD UI，多提供一些参考信息，让更多的人在面对大众设计时能够尽量多地为用户着想。同时，也希望通过阅读本书，各位读者都能认识到其实 UI 设计并不是什么遥不可及的事情，它就存在于我们身边，进而将整个社会的 UI 设计水平提高一个档次。

市面上有很多好书可以让你学到关于 UI 设计的专业知识，而本书充其量只不过是一块敲门砖，所以如果阅读完本书后想更进一步深入了解 UI 设计，可以去看看其他更专业的书。一些相关书籍在接下来的各章节中也会提到，同时在本书最后也会有所介绍。

勤務実績報告書 兼 請求書		事務主管	発行年月日	
<input type="checkbox"/> 特定個人研究員 <input type="checkbox"/> 科研員 <input type="checkbox"/> 研究員 <input type="checkbox"/> 研究員代表委員 <input type="checkbox"/> 国立大学臨時研究員(非常勤) 専攻<大学院研究> (研究員) 専攻 <input type="checkbox"/> 研究所研究員 (総合・重点・特任・個人・共同・大学院共同・教職領域別) (兼手) <input type="checkbox"/> 委託研究員 (共同研究) <input type="checkbox"/> 学術研究補助員(企業者) <input type="checkbox"/> その他:		_____ (署名)	_____ (日付)	
研究課題: _____		研究室: _____		
2013 年 12 月分		投資番号: 山田太郎 25 月 25 日 住所: 〒 012-3456 東京都なにか区なにか町1-2-3 2013年12月25日 電話・携帯電話番号: 012-3456-7890		
管理番号: _____ 所属: とある学部 氏名: 山田太郎 所属日: _____		<input type="checkbox"/> RA <input type="checkbox"/> TA <input type="checkbox"/> 嘱託 (短期・特別) 当 RA・TA・嘱託・短期・特別の該当者は勤務表の写しを添付してください。(生協は不要です)		
日 曜日 就業時間 出勤時間 退社時間 勤務研究課題に関する補助業務の具体的な作業内容を記入のこと		<input type="checkbox"/> 重要なし		
1 月	8:30~18:30	1:00	1:00	〇〇〇〇に行くと△△に關する△△の調査
2 月	9:00~15:00	1:00	1:00	
3 月				



图 0-12 (左) 打工的学生填写的错误百出的报告。(右) 研究室里的垃圾桶

(右) 因为没有标识说明哪个垃圾桶是用来扔可燃垃圾的，哪个是用来扔不可燃垃圾的，所以经常出现扔错垃圾桶的情况。虽然研究室里负责清扫垃圾桶的学生总是因此而抱怨，但是垃圾之所以没有被扔到正确的桶里也是有原因的吧



图 0-13 放置卷纸的地方还塞了备用卷纸，妨碍了卷纸的正常使用，导致一拉就断



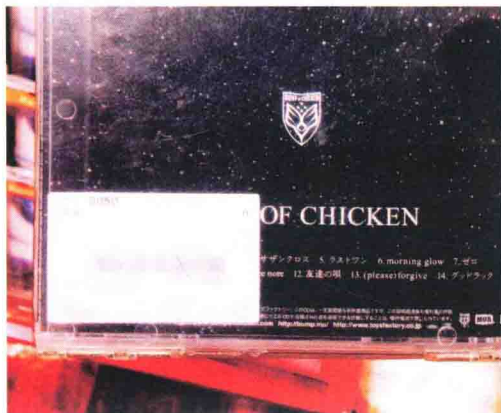


图 0-14 (左)正在纠结借哪张 CD 时,发现 CD 盒上贴着的标签刚好遮住了收录曲目,不打开看就没法看到里面收录了哪些歌曲(提供者:远藤平先生)。(右)书架没有人整理,所以无法马上知道哪本书放在哪个位置

## 即使不进行设计也有需要选择的时候

读到这儿,可能还是会有这样的声音:“反正我是不会制作 UI 给别人用的,就是跟我没关系。”但是,其实就算不直接制作 UI,也已经在不知不觉中从千万种 UI 中进行了选择哦。而事实上,人们也常常被自己选择的 UI 搞得头疼。

比如,买电视时,除了尺寸和价格以外,你有没有考虑过遥控器是不是好用吗?买空调时你有确认过遥控器是什么样的吗?你是否会因为买电视或空调时没有考虑到遥控器(图 0-15)是否好用,等到要用时才发现不知道该怎么用或太难用而感到郁闷的经历?又有多少人在找房子的时候会确认房子本身的便利性以及厨房洗手间用起来是否顺手?你是否遇到过搬到新家后因为各种东西不好用而烦恼的事情(图 0-16)?

当然,在对物品进行对比选购时,大多情况下还是会被价格和尺寸左右吧。但是因为买入的

物品是以后要一直使用下去的,所以在购买时最好也能稍微考虑一下 UI,这样从精神层面来说,更有利于保持心情愉悦、心理健康。尤其是当功能性、价格、物品主体设计相差甚微时,从 UI 的角度进行选择也不失为一种好方法。

而在找房子的时候比较重视的大概是地段(交通和周边环境)、房租和房间是否宽敞吧。另外,可能也有很多人会考虑从窗户向外眺望时能够看到的景色是否漂亮、浴室和洗手间之间是否隔开等问题。那么有多少人会考虑到(哪怕只有一点点)房子的 UI 呢?当然,地段、价格、大小等因素的优先度可能更高一些,但是只要住在这个房子里就会一直和房子的 UI 打交道,UI 的不足之处很可能导致在今后的生活中产生各种问题,所以我建议在选房子的时候也要关注一下整个房子的 UI,确认房间的设计是否存在不便之处。



图 0-15 小朋友淘气搞乱了设定后恢复起来很麻烦的空调遥控器

如果只是被打开制冷或者制热功能,那么只要按下停止或者其他按钮就可以了,但是如果是被按下了“定时开”按钮,设置成到指定时间后开始制冷/制热的话,就必须按下 12 次“定时开”按钮,将开启时间从 1 小时后改为 12 小时后,然后再按一次“定时开”才能将定时开启功能关闭,非常麻烦。有时候可能不是小朋友的恶作剧,而是自己在设定时间时一不小心按过了头,那就也只能再重来一遍了……



图 0-16 (左、中) 打开门会碰到灯的橱柜。(右) 顶到天花板的淋浴花洒

(左、中) 想要从橱柜里拿东西时会碰到灯。而且这个房间还有其他问题，比如打开靠近玄关的壁橱的话，橱门会碰到电源总开关，导致整个房间的电都断掉了(提供者：松田滉平先生)，(右) 这个淋浴器有一上一下两处可以安置花洒的地方，如果将花洒挂在较高处，就会顶到天花板，而且一放水花洒就会掉下来，所以只能将花洒固定在较低处，蹲着淋浴(提供者：荒木圭介先生)

而且，UI 的好坏，只有当身边没有人可以帮忙说明或者提供指导时才能分辨得出。就像前面所说的那样，只要有人(售货员、房产中介)能在旁边进行说明，即使是 BAD UI，也可以毫无障碍地使用。因此，我认为最好能在没有人可以帮忙说明的时候试着操作一下，看看只靠自己是否可以顺利使用。只要在购买商品时会充分考虑 UI 因素的顾客越来越多，我相信企业方面也会渐渐重视 UI，努力改善设计，那么家用电器等产品的可用性的全面提高将指日可待。同样，如果越多越多的人在找房子的时候会考虑到 UI，那么住宅 UI 的整体水准也有可能逐渐提高。

如上所述，就算我们在日常生活中没有设计 UI 的机会，也肯定有大把的机会去进行选择。而且你会意外地发现，我们其实有很多机会去修正生活空间中的 BAD UI，避免给自己或者他人带来麻烦(图 0-17 左)。关于这一点，本书在后面还会有一些介绍。在进行选择时，如果你在本书中学到的知识能够派上用场，那将是我的荣幸。

顺便说一句，既然是选择，那就意味着在被选择的一方中经常会有人利用 BAD UI 来迷惑、欺骗选择方(图 0-17 右)。本书将通过一些具体案例来说明在什么时候人们会犯什么样的错误，以此加深你对 UI 的理解，从而尽量避免被欺骗。

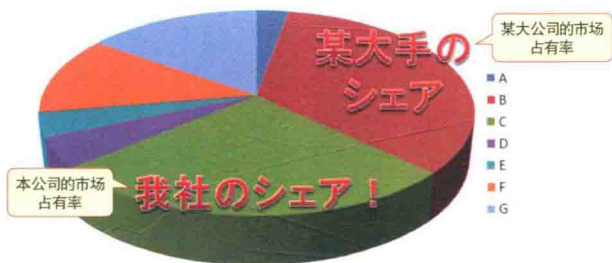


图 0-17 (左) 门被楼梯扶手下面的混凝土挡住了而无法完全打开，所以把混凝土削掉了一部分(提供者：西条瞳小姐)。(右) “本公司的市场占有率”比“某大公司的市场占有率”多还是少(详见 P.206)



## 为什么是 BAD UI ?

我在大学讲课或者演讲时多次提到过 BAD UI，于是就有人问“为什么要讲 BAD UI 而不是 GOOD UI ?”大家会有这样的疑问不是没有道理的。我之所以要把 BAD UI 拿出来作为课题，是因为觉得在 UI 的学习中最重要的是“观察 - 发现 - 研究”。如果是不会给人带来麻烦的 GOOD UI (图 0-18 和图 0-19)，那么几乎所有人都能顺利使用，所以除非是对 UI 拥有浓厚兴趣的人，否则很难会发现它的优点并对此留下深刻的印象 (比如，除非是真的很有兴趣，一般人不会发现“啊，原来设计者在设计时有想到这些”“原来他们为了不误导用户有下这些工夫”)。相反，BAD UI 会给人带来不便和烦恼，而这些不好的一面往往更容易被人发现并留下印象。

比如，如果可以在地铁票的自动售票机上流畅地进行“确认到目的地的车费，投入相应额度的钱币，按下购买车票的按钮，取票”这一连串动作的话，那么应该不会觉察到这个售票机的 UI 好在哪里。但如果不知道怎么查看到目的地的车费，不知道该往哪里投入钱币，不知道哪个按钮是用来购买车票的，或者不知道买到的车票会从哪里吐出来，那么就很容易发现这台售票机 UI 的问题所在，也能说清是什么样的问题。我们可以通过实际使用 BAD UI 来发现问题，从而进一步观察和研究，因此对于学习 UI 来说，BAD UI 是一本非常好的教材。俗话说得好，失败乃成功之母，人们会从失败中学到很多。本书封面上的“失败”，不仅仅是指设计者的失败，还包括了设计委托人、安装者、购买者、使用者等各种立场上的“失败”。对这些 BAD UI 的失败案例进行学习，我想应该能比从 GOOD UI 学到更多的东西。

而且，BAD UI 的好处在于可以引发人们思考“为什么这个是 BAD UI ?”“为什么会出现这样的 BAD UI ?”“是出于预算问题的考虑，还是委托人自身的失误?”“如果要不花任何成本对某个 BAD UI 进行补救，该怎么做?”这类思考对于那些对 UI 有兴趣，并进行了这方面学习的人来说是一件好事。

出于这样的观点，我在讲课或者演讲中选择了 BAD UI，而不是不会给人们带来烦恼的 GOOD UI。本书中也会尽可能形象地介绍 BAD UI，让你有画面感，可以想象到那是什么样的情况，从而进行思考，加深对 UI 的了解。

还有一点要说明，这里介绍 BAD UI 的目的，

并不是要吹毛求疵、鸡蛋里挑骨头，也不是要指责、抨击那些设计者。进行 UI 设计本身就需要有一定的勇气，并非易事。而造成 BAD UI 的原因不只是在设计者身上，其中还可能有经济上的考虑、交货时间上的考虑、突发的规格变更、安装者的失误、用户不合理的要求等各种各样的原因。即使完成的只是一个 BAD UI，只要这次的失败对其他人来说是一种参考，也可以认为它对社会是有意义的 (但是如果反复设计出同一种 BAD UI，那就有问题了)。对于今后会从事 UI 设计的人来说，如果要参考以往的失败案例，学习什么样的设计会造成用户不便，进而设计出更好的 UI，那么 BAD UI 可以说是一部优秀的失败案例集。如果可以这样来看待 BAD UI 并享受其中的话，那么 BAD UI 就会成为像“超艺术 Thomason”<sup>①</sup> 那样的存在，具有一种无法言喻的魅力。

但是，下面这些我们并不称之为 BAD UI。

- 本身操作系统就很复杂，需要使用者去学校参加系统培训等来掌握操作方法，熟练使用后会给使用者带来成就感或者一定收入的 UI。比如，汽车驾驶、计算机操作、乐器演奏等
- 出于安全和防护等方面的考虑，操作较为复杂的 UI。比如为了防止烫伤，需要经过多步操作才能放出热水的热水器；进入保管着重要物品的场所时需要使用的组合钥匙；幼童无法够到的按钮或门锁 (图 0-19) 等
- 难度可以增加乐趣的 UI。比如，难度较高的动作游戏和射击游戏等。但是，如果在和游戏本质无关的地方操作仍很复杂，那就属于 BAD UI 了

另外，如果只是出于个人兴趣做着玩的网站，不论操作性有多不好，基本上都不算是 BAD UI，而开放性或者商业性的网站如果不好用的话就属于 BAD UI 了。作为商品售卖或者放置在公共场所的物品，如果不好用的话也同样被认为是 BAD UI。

对于同一个 UI，它是否好用、是否好懂，每个人给出的回答可能都会不一样。本书中介绍的

① 这是一种从赤濑川原平等人的发现中引申出的艺术概念，通常用来表示建筑物上那些没有实际作用但是因为美观而被保留下来的部分。关于这方面，赤濑川原平著有『超芸術トマソン』(超艺术 Thomasson) 一书 (筑摩书房出版)，遗憾的是该书尚未有中文译本。——译者注

BAD UI 是超过一定比例的用户都会搞错的案例，但是难免有些读者会认为“这个不算是 BAD UI 吧”。但是在得知自己不认为是 BAD UI 的东西在其他人眼里却是 BAD UI 后，就可以琢磨人们是怎么认识对象物的，从而了解对自己来说好用的东西对别人来说是不是可能不好用。这也是 BAD UI 有趣的地方。

浏览最近 App Store<sup>①</sup> 和 Android Market<sup>②</sup> 上的评论，经常可以看到有一些过分的言论，但这些言论针对的却是 APP 开发者根本没有任何过失的

① Apple 公司提供的面向 iOS 用户的 APP 下载服务。

② Google 公司提供的面向 Android 用户的 APP 下载服务。

事情。我不希望用户只是因为个人不喜欢就恶言相向并称之为 BAD UI。

本书中所介绍的 BAD UI 大多数都可以在“有趣的 BAD UI 的世界”(<http://badui.org/>) 中看到。这个网站已经有一段历史了，我个人对 BAD UI 这个词的用法也发了变化，所以对于一些案例，尤其是对一些比较旧的案例，可能从文章中无法感受到我的感情。但是可以说这里刊登的全部都是我珍藏的 BAD UI。另外，BAD UI 论坛(<http://up.badui.org/>) 也正在征集案例，衷心期待你的投稿。



图 0-18 荷兰史基浦机场的登机口指示牌。每个代表登机口的字母中都嵌入了步行至该口所需的时间信息



图 0-19 将门锁安装在比较高的位置，以免幼儿园里的小朋友擅自打开门出去后受伤。而且在小朋友手可以够到的高度范围内留出了一条缝隙，这样就不用担心夹到手了

## 本书的结构

本书采用了松散的阅读结构，你可以随便翻，看到某张照片觉得有兴趣了，就以这张照片为中心阅读相关内容也没问题。下面就简单介绍一下本书各章节的主题。



### 第 1 章 线索

通过门把手和水龙头把手等案例，介绍用户容易弄错或者容易感到困惑的地方，说明线索对用户的重要性。



### 第 2 章 反馈

以自动售票机、计算机系统、浴室的自动供水系统等为例，通过列举多个 BAD UI 来说明如果反馈给用户的信息不易懂，用户会有多困惑。



### 第 3 章 对应关系

通过房间里的开关和照明之间的对应关系、把手的扳倒方向和操作对象的关系、洗手间的标识和相应的门之间的关系等案例，来介绍容易让人弄错或者迷惑的内容，说明对应关系的重要性。



### 第 4 章 分类

以看不出对象和箭头之间关系的指示牌和容易让人误会的时间表为例，介绍用户在不知道哪些是同一类时会有什么样的困惑，说明分类的重要性。



### 第 5 章 使用习惯

以洗手间的标识和提示状态的灯光颜色等为例，介绍因为设计与用户之前的经验有差距而导致错误使用的情况，说明如果 UI 与用户使用习惯相去甚远会让用户混乱。



### 第 6 章 一致性

在某个生活空间中，明明代表的是同一个意思却使用了不同的颜色；注册表中不同项目的输入形式不同，导致用户产生困扰。通过介绍这样的事例来说明一致性的重要性。



### 第 7 章 制约

自动售票机的操作顺序、USB 的插入方向等，因为有多种可以操作的方式而让用户不知所措。通过介绍这样的事例来说明提示制约条件的重要性。



### 第 8 章 维护

通过介绍由于自然损耗或者文化变迁而导致变成 BAD UI 的事例，来说明 UI 并不是做出来、安装好放在那儿就可以的，而是需要定期维护的。



### 第 9 章 苛求用户的 BAD UI

前 8 章中没有提到的“考验记忆力的 BAD UI”“折磨人的 BAD UI”“具有欺骗性的 UI”等，在这一章中会稍加解说。

那么接下来就让我们一边欣赏逐一登场的 BAD UI，一边充满兴趣地学习 UI 吧。

# 目录



## 前言：欢迎来到 BAD UI 的世界..... ix

你有这样的经历吗？.....	xii
何谓 UI？.....	xiii
“我又不是设计师，跟我没关系！”真的是这样吗？.....	xv
即使不进行设计也有需要选择的时候.....	xvii
为什么是 BAD UI？.....	xix
本书的结构.....	xxi



## 第 1 章 线索 1

### 导致错误行为的线索..... 2

门的线索：拉开？推开？.....	2
一样的线索：应该从哪边推开？.....	3
浴室的 UI：要怎么放出热水？.....	4
洗手池的 UI：要怎么放水？.....	5
车票的插入口：请不要插入交通卡！！.....	6
自动售票机的语言切换：要怎么切换语言？.....	7
可怜的烘手机：由于他人的行为而变成了.....	9
机场的指示牌：3 号和 18 号哪个更近？.....	10

### 线索过于薄弱..... 11

淋浴花洒和水龙头之间的切换：要怎么从淋浴花洒放出热水？.....	11
计算机的电源按钮：要怎么启动？.....	13
无线 LAN 的开 / 关：要怎么打开？.....	15
提示页面可以滚动：其他信息在哪里？.....	16
平板电脑的操作：切换成摄像模式的方法是？.....	18
悲剧的咖啡机：杯子应该放在哪里？.....	20

### 线索和标识..... 21

### 总结..... 22

练习.....	22
---------	----



## 第 2 章 反馈 23

### 无法传达信息的反馈..... 24

自动售票机的 Error：为什么不能买票？.....	24
数码相机的 Error：为什么一张照片也保存不了？.....	25
Web 服务的营业时间：马上就要到停止营业的时间了，但是.....	26
HDD 录像机的陷阱：为什么预约录像会失败？.....	27
让人发慌的自动取票机：不处理两张卡！.....	28
自动售票机的注意事项：买错票就会被罚款，但是却.....	29
iPhone 的电子计算器：2500 ÷ 50 = ?.....	30
自动售票机上的灯：为什么会误以为餐券都卖完了？.....	31