

INTER-

交互设计

以用户为中心的设计理论及应用

DESIGN

【美】Andy Pratt & Jason Nunes 著
卢伟 译



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

交互设计

以用户为中心的设计理论及应用

【美】Andy Pratt & Jason Nunes 著
卢伟 译

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry

Interactive Design: An Introduction to the Theory and Application of User-Centered Design

978-1-59253-780-8

Andy Pratt, Jason Nunes

©2012 ROCKPORT PUBLISHERS

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without permission of the copyright holder.

本书中文简体版专有翻译出版权由 Rockport Publishers, Inc. 授予电子工业出版社。未经许可，不得以任何手段和形式复制或抄袭本书的任何部分。

版权贸易合同登记号 图字：01-2013-7745

图书在版编目 (CIP) 数据

交互设计：以用户为中心的设计理论及应用 / (美) 普拉特 (Pratt, A.), (美) 纽奴斯 (Nunes, J.) 著；卢伟译. — 北京：电子工业出版社，2015

书名原文：Interactive Design: An Introduction to the Theory and Application of User-Centered Design

ISBN 978-7-121-24411-7

I. ①交… II. ①普… ②纽… ③卢… III. ①人机界面—平面设计 IV. ① TP11 ② TB21

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 222370 号

策划编辑：胡先福

责任编辑：但纯清

文字编辑：孙梅戈

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：787×980 1/16 印张：14 字数：269 千字

版 次：2015 年 1 月第 1 版

印 次：2015 年 1 月第 1 次印刷

定 价：78.00 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。

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

服务热线：(010) 88258888。



目 录

引 言 p.6

- 1 “以用户为中心的设计”是什么？为什么需要这种设计？ p.12
 - 2 与你的团队和客户合作 p.24
 - 3 目标、用户和成功的标准 p.34
 - 4 了解你的用户 p.52
 - 5 了解你的竞争对手 p.74
 - 6 内容为王 p.84
 - 7 为合适的设备进行设计 p.96
 - 8 引导、刺激和吸引用户 p.114
 - 9 搭建网站地图、线框和原型 p.124
 - 10 体验的品牌化 p.146
 - 11 你能够从可用性测试中得到什么？ p.166
 - 12 即使你的设计完成了，客户也不会送上门来——体验的营销 p.184
 - 13 观察、学习和适应 p.194
 - 14 放眼未来 p.208
- 资 源 p.220
- 投稿人 p.222
- 关于作者 p.224
- 鸣 谢 p.224

A bright yellow geometric shape, resembling a large triangle or a trapezoid, occupies the lower two-thirds of the page. The top edge of this shape is a diagonal line sloping downwards from left to right. The background above this shape is white with faint, light blue decorative patterns.

INTER-
ACTIVE
DESIGN

Interactive Design: An Introduction to the Theory and Application of User-Centered Design

978-1-59253-780-8

Andy Pratt, Jason Nunes

©2012 ROCKPORT PUBLISHERS

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without permission of the copyright holder.

本书中文简体版专有翻译出版权由 Rockport Publishers, Inc. 授予电子工业出版社。未经许可，不得以任何手段和形式复制或抄袭本书的任何部分。

版权贸易合同登记号 图字：01-2013-7745

图书在版编目 (CIP) 数据

交互设计：以用户为中心的设计理论及应用 / (美) 普拉特 (Pratt, A.), (美) 纽奴斯 (Nunes, J.) 著；卢伟译. — 北京：电子工业出版社，2015.1

书名原文：Interactive Design: An Introduction to the Theory and Application of User-Centered Design

ISBN 978-7-121-24411-7

I. ①交… II. ①普… ②纽… ③卢… III. ①人机界面—平面设计 IV. ① TP11 ② TB21

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 222370 号

策划编辑：胡先福

责任编辑：但纯清

文字编辑：孙梅戈

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：787×980 1/16 印张：14 字数：269 千字

版次：2015 年 1 月第 1 版

印次：2015 年 1 月第 1 次印刷

定价：78.00 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。

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

服务热线：(010) 88258888。

交互设计

以用户为中心的设计理论及应用

【美】Andy Pratt & Jason Nunes 著
卢伟译

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry

目 录

引 言 p.6

- 1 “以用户为中心的设计”是什么？为什么需要这种设计？ p.12
 - 2 与你的团队和客户合作 p.24
 - 3 目标、用户和成功的标准 p.34
 - 4 了解你的用户 p.52
 - 5 了解你的竞争对手 p.74
 - 6 内容为王 p.84
 - 7 为合适的设备进行设计 p.96
 - 8 引导、刺激和吸引用户 p.114
 - 9 搭建网站地图、线框和原型 p.124
 - 10 体验的品牌化 p.146
 - 11 你能够从可用性测试中得到什么？ p.166
 - 12 即使你的设计完成了，客户也不会送上门来——体验的营销 p.184
 - 13 观察、学习和适应 p.194
 - 14 放眼未来 p.208
- 资 源 p.220
- 投稿人 p.222
- 关于作者 p.224
- 鸣 谢 p.224

引言

从网站到移动设备、从建筑到服务的设计，交互设计现在已经无处不在。作者撰写本书的目的就是对各种形式的交互设计进行介绍。本书对一些伟大的交互设计师在希望给人们提供良好用户体验时使用的技巧与策略进行大量列举——这些体验能够吸引用户的注意，与用户进行交流，并鼓励用户与之进行互动。

我们在这里所说的交互设计，可以认为是基于屏幕体验的设计。如今，设计师们对交互设计复杂细节的学习已日趋重要。我们身边出现了越来越多各种各样的屏幕，交互设计已经不能仅仅针对我们的电脑屏幕了。我们常见的拥有显示屏的设备有电视机、手机、平板电脑、电子书、汽车面板、ATM机、超市自助收款台、各种电气用具等。即使你从事的设计工作是传统的印刷、动画以及工业设计，你也有机会让你的设计——你的产品和体验——以某种形式进行数字世界中的交互。你的设计可能需要一个屏幕作为载体，或者干脆就是在屏幕上显示的内容。

值得注意的是，很多最优秀的交互设计师都拥有传统设计的背景——印刷、动画，甚至创意写作。

也就是说，设计系的学生、传统设计师，以及其他对设计有兴趣并希望对交互设计和以用户为中心的设计（UCD）的实践进行初步了解的人，都可以阅读本书。本书并不会按部就班地对“怎么设计”进行讲解——其中部分原因是，我们认为没有一个可以完美概括所有设计的方法。相对地，我们将着重介绍能够将以用户为中心的设计与实际操作相结合的成功交互设计项目。我们将探讨这些项目的内容，以及为什么在这些设计项目中能够诞生成功的产品。

以用户为中心的设计，简言之即针对使用者进行的设计。以用户为中心的设计需要将人——也就是用户——置于设计过程的中心。我们相信，如果按照以用户为中心的设计过程进行操作，同时将注意力集中在对真实用户的理解并满足其需求，我们将会创造更多成功的设计、有用的产品，以及更多的快乐。人类固有的社会性也会得到满足。

当然，所有的设计项目都有自己的特点，因此作为设计师，设计中的很多变量不得不纳入考虑范围——方案、预算、日程安排，以及谁将为我们设计出的产品买单。我们已经过了对网页、移动设备、公共服务终端、电视机顶盒、平板电脑和其他设备的设计体验如饥似渴的时代。我们已经拥有很多交互设计创造的工具、应用、游戏，各种可消费内容的交互体验——从照片到视频，以及更多不同种类的产品。不论这些设计是成功的还是失败的，我们接触过的许多用户体验设计都让我们坚信，为实实在在的人而进行设计，了解他们的身份、他们想要什么、他们身在何处、他们从事何种工作，以及最终如何满足他们的需要，定会让我们进行更好的设计，创造出更成功的产品，获得更多作为设计师的满足感。

我们希望这本书能够给年轻的设计师们带来一些新的思考方式和设计方法，最终使他们通过运用这些方式与方法做出更满意的设计。

——Andy Pratt & Jason Nunes

100

个用户体验设计的背景

在一次网络问卷调查中，我们向用户体验设计的专家提出了三个问题：是什么样的专业背景使你获得了与用户体验相关的职位？你在哪里生活？你现在工作时的头衔是什么？

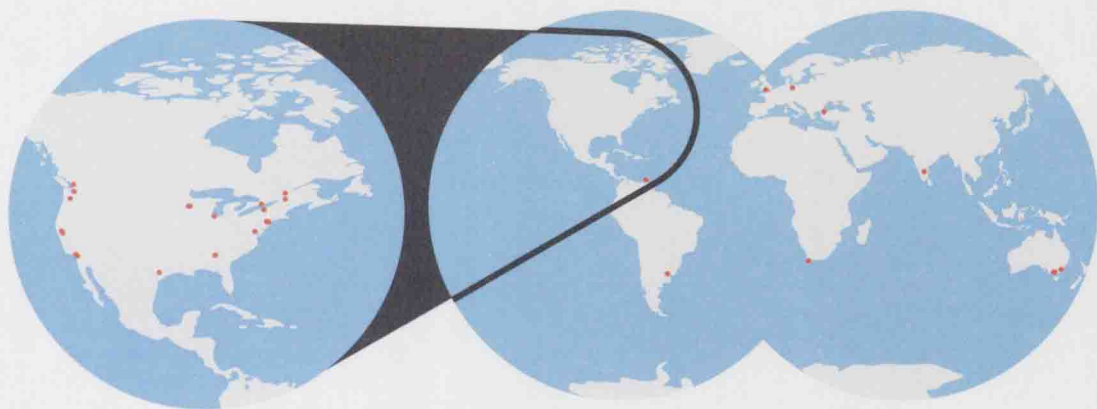
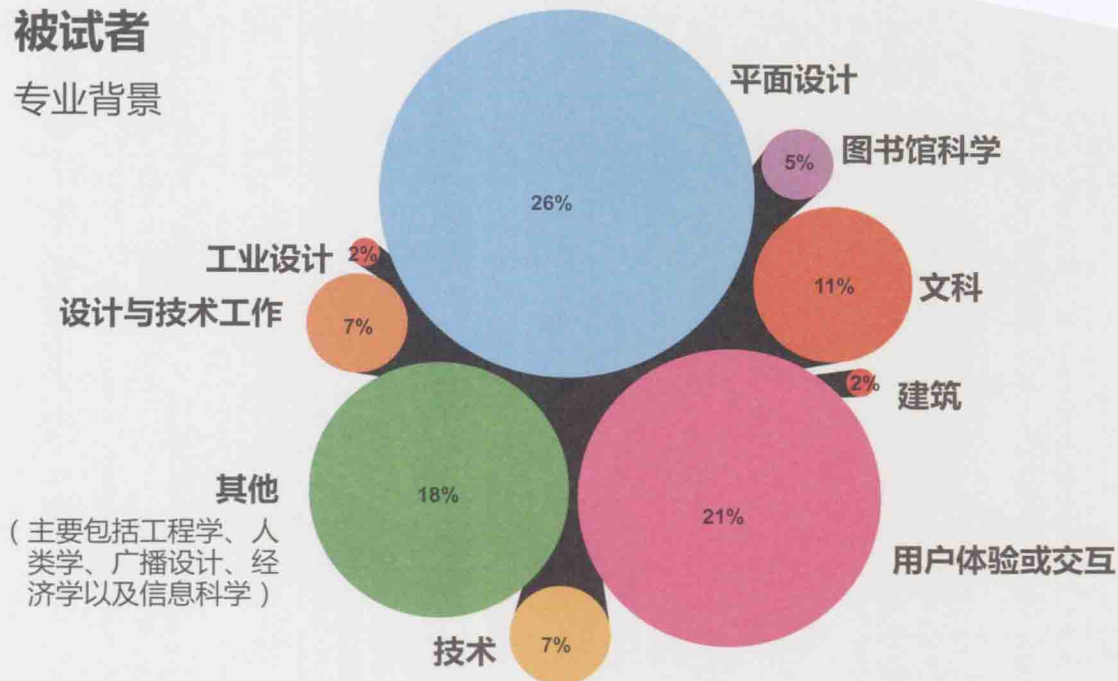
在这次对设计师进行的详细调查中有很多地方很难说是符合科学的调查方法的。例如，“专业背景”就是一个模糊的概念。但是正如我们所预料的，调查的结果表明从事这个职业的人群有着多种多样的专业背景。为了满足交互设计对人员的要求，各个大学都在启动针对性的培养项目，这门学科的前景亦在发生变化，交互设计成为越来越多的人刚刚踏入职场时所关注的对象。

我们还发现，这次调查得到的职务头衔的统计非常有趣。有很多是在意料之中的，比如用户体验设计总监、用户体验设计指导以及信息架构设计师等。然而，也有诸如前端开发、设计总监和计算机工程师等出现在调查中。尽管不是很明显，这些职位的出现从侧面反映出在交互设计工作中，对用户体验的熟识程度受到了相当的重视。其中我们最喜欢的一个头衔是：高端黑客。

由于数字化设计的持续扩张，新的专业队伍将会随着其不断变化的需求而日渐壮大。一个针对内容策划或社交媒体经理的调查案例也得到了与这次调查相似的多样化的专业背景与职务头衔。交互设计这一领域每时每刻都在发生着变化。终将有一天，在你回顾你所从事过的工作时，你会惊异于你作为设计师的工作是如何变化的。

被试者

专业背景



被试者

所在地区

美国

波特兰
西雅图
旧金山
洛杉矶
山景城
帕萨迪纳
圣莫尼卡
明尼阿波利斯

圣保罗

芝加哥
亚特兰大
奥斯汀
伯灵顿
罗切斯特
纽约
布鲁克林
华盛顿特区

加拿大

多伦多
蒙特利尔
温哥华

委内瑞拉

波拉马尔
巴西
布宜诺斯艾利斯
德国
柏林

土耳其

伊斯坦布尔
英国
伦敦
南非
开普敦

印度

海德拉巴
澳大利亚
悉尼
吉朗
墨尔本

“19世纪的
‘文化’由小说定义，20世
纪的‘文化’
由电影定义，

而21世纪的
‘文化’将会
由交互界面定
义。”

Lev Manovich,
Aaron Koblin曾在他的TED2011演
讲（2011年3月）中引用这段话

1

“以用户为中心的设计”是什么？ 为什么需要这种设计？

以用户为中心的设计（User-centered design，简称UCD）是一种将产品、应用以及用户体验的使用者置于设计过程中心位置的设计哲学。在以用户为中心的设计中，设计师们需要努力对那些将要使用设计产品的人们的需求和局限的细节进行理解，并做出正确的设计决策，使其设计的产品体现出对用户的理解。

以用户为中心的设计不仅要求设计师分析并预测用户如何与产品建立友好的关系，并且在现实世界中通过用户对产品的实际使用来检测他们的设计。测试是以用户为中心的设计的最基本组成部分，因为对于设计师来说，用户如何观察、理解以及使用他们的设计，是很难依靠设计师个人的直觉得出结论的。

ArmCoach

Dinis Meier 和 Samuel Bauer 撰稿
他们来自瑞士苏黎世艺术大学

心脏病一旦发作过一次，患者就需要立刻强迫自己适应对其身体活动的一些限制，这些限制可能是身体的局部瘫痪，或者半身不遂。复原的过程是缓慢而令人筋疲力尽的，康复过程还会使人忽视他们的后续治疗。对治疗的忽视只会延长他们的恢复时间，并且给精神带来沮丧和挫败感。

下接第 14 页。