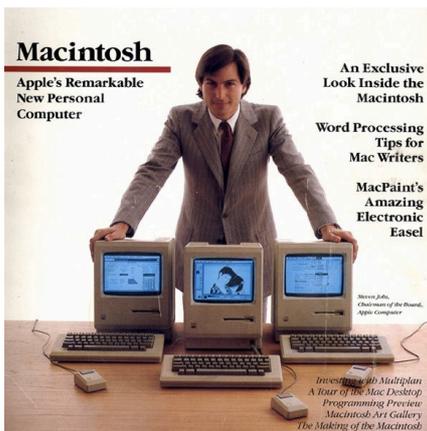
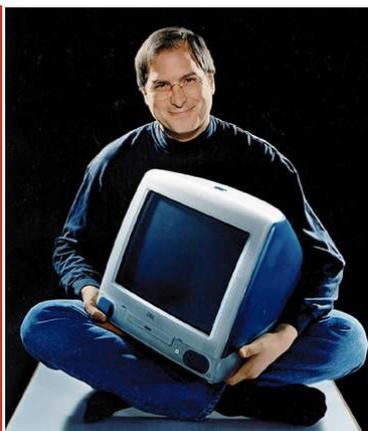


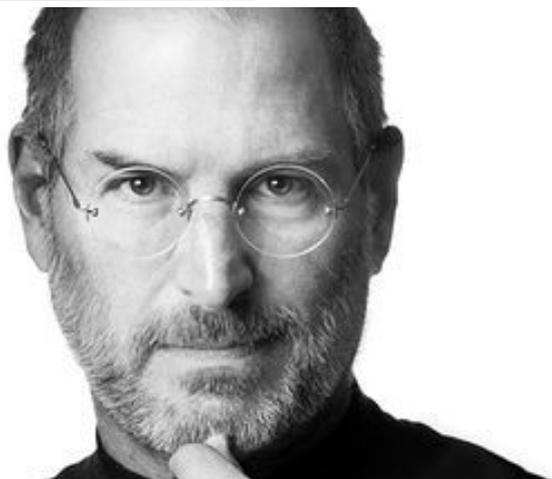
用户体验时代

2011年12月31日

1976年4月1日，苹果诞生。2011年10月6日，身患癌症的乔布斯去世。乔布斯的去世留给世人无尽的思考，苹果公司成功的秘诀到底是什么？



Steve Jobs
1955-2011



30年间苹果产品不断衍变 而从未改变的事只有一件 创造世界一流的用户体验

作者 赵雪松

当一颗恒星死亡时，他最后积聚的能量将抛洒向宇宙，照亮银河系的一切。乔布斯的去世，像极了一颗恒星的死亡，你难以想象他最后积聚的能量是如此庞大，瞬间席卷了世界，甚至连我这样远在中国从未使用过苹果产品的人，也不仅深深为苹果的产品和理念所折服。

如果你了解苹果公司，不禁会想的问题就是苹果公司的成功秘诀到底是什么？imac系列电脑衍变的依据是什么？ipod, iphone, ipad这些产品诞生的理由是什么？苹果产品30年来究竟再向着什么方向发展？

我想贯穿这些问题的答案只有一个——将用户体验推向极致！

虽然用户体验是一个近些年来刚刚兴起的新学科，但其

实从人类诞生开始，用户体验便已存在，只不过它像暗物质一样，直到今天，才逐渐进入到人们的视野。当你开始关注它时，你才发现，原来用户体验无处不在。

一个日常生活中的例子，也许许多人都有这样的经历。当你醒来的时候太阳已经照进了你的窗户，你看了一眼你的闹钟，时间是3:43分，你迷迷糊糊的又翻出另外一个表，它告诉你，如果你想按时上班，就必须在十分钟内出门。

你冲进卫生间打开水龙头，发现只有冰冷的凉水。没时间考虑了，漱漱口直接出门。

冲到地铁站的自动售票机前，你却发现不知道怎么的，售票机怎么也不能识别你的卡，没办法你只好排队买票，

而售票员却慢吞吞的一一接着排在你前面的人。

好不容易来到公司，按下电梯开关，你看电梯从8楼行驶到4楼后就不动了，而另外一部电梯虽然没人用，但不管你怎么按，它就是停在8楼，不下来接你。

于是尽管你很努力，可你还是迟到了，你满腹的抱怨，委屈，怒气，不知向谁发泄，总之这一天糟糕透了。

这的确是倒霉的一天，现在让我们回过头，仔细看一看是不是这些倒霉的事都是可以避免的。

电梯：他被设计成两部电梯由一个组按钮控制，所以当一部电梯接到从8楼向下的命令后，如果碰巧4楼有人也要下楼，就不会启动另外一部电梯。你只有等4楼的人慢慢下来。

收银机：售票窗口前的队伍之所以缓慢移动，是因为收银机被设计的过于复杂，很容易把人搞糊涂，登记钱款的时候必须集中全部注意力来操作，否则很容易出错，然后不得不重新来过，如果收银机设计的更简答一些，按钮的布局颜色有所不同，就不会有那么长的队伍了。

读卡机：如果读卡机能够识别你的卡，你就不用去售票窗口排队。其实你只要把插进去的卡转个个儿，读卡机就可以读出来了。但是，读卡机没有任何提示告诉你如何插卡，你当时太着急了，所以没想到把卡转个个儿插进去。

热水器：你昨天晚上的确把热水器的电源插上了，尤其是在冬天，这的确是必须的。但这个热水器在加热前，你必须按一下“开”这个按钮，可在你按下这个按钮时，热水器被设计的没有任何现象表明他是被打开的，没有指示灯，没有声音，连接下去的阻力也没有。其实要是你可以设置的话，让热水器在你每天起床前1个小时能自动启动，这个问题就可以避免了。当然啦，前提是你要幸运的知道有这么一个功能。

闹钟：现在，让我们来看看这一大串倒霉事的罪魁祸首，——那只闹钟。闹钟没有响不是因为你把时间上错了，而是在夜里起床去厕所的时候不小心碰了他一下，使时间改变了。如果他在设计上能够考虑到这点，你就可以按时起床，根本不需要这么匆忙。

总而言之，如果人们在设计上述产品或服务时，多考虑一些，哪上面提到的一连串倒霉的事就可以避免了。这些例子表明，我们对用户体验关注的实在是太多了。而这一因素恰恰是决定产品成败的关键因素。

人们使用的每一个产品都具有用户体验，茶杯，钢笔，电子表，书，汽车，当然也包括软件。

无论什么产品，用户体验总是体现在细微之处，但却非常重要。按下按钮的指示灯声似乎无关紧要，但如果这个指示灯决定了你是否能洗个热水澡，那么他就变得很关键了。即使你从来没有意识到这个按钮的失败设计给你带来了麻烦，但你可以想一想，你对一个时好时坏的热水器的印象如何？对生产他的厂家印象如何？你还会再购买他的其他产品吗？热水器厂商仅仅因为一个一个按钮没有指示灯，就失去了一个顾客。

让我们再举一个网络中关于软件产品的例子吧。大约2年前，几乎每个人在注册网站用户的时候都有这样



糟糕的经历，一个冗长的表单，你需要填写用户名，密码，手机号，座机号，电子邮箱，密码提示问题，密码提示答案，推荐人id，还有一个永远写得歪歪扭扭很难识别的验证码。最可恶的是这些所有的一切都是必须填写的，而如果你想尝试在电话号码里输入一个123蒙混过关的话，抱歉，他还会告诉你电话号码的格式不正确。如果你恰巧没有座机电话，就更麻烦了。

当你好不容易填写完坑长的表单，点击提交时，页面跳转到一个错误提示页，大大的红字告诉你，验证码输入错误。而你点击“重新填写”后，又回到注册页面，发现你刚才填写的资料全都不见了，你还要再来一遍。当你耐着性子再一次提交注册信息时，又来到了错误提示页，大大的红字告诉你，你申请的用户名已经存在了。

当然，如此让人冒火的经历在今天许多网站中都见不到了。注册账户时的必填项越来越少，腾讯甚至推出了QQ账号一站式登陆。你在输入用户名后就知道了用户名是不是可以被注册，Google等一些网站开始尝试使用语音验证码，这样你就不必看那些很难识别的符号了。最重要的是。即使提交失败，页面也会保留你之前的填写信息，这样你就不用每次都从新来过。

这一切的改变都源于人们开始意识到，用户体验的重要性，及用户体验在市场竞争中所起到的核心作用。

人们在使用软件产品的时候，用户和机器这两者之间就会产生某种类似舞蹈的步伐。用户移动，系统响应；接着用户再移动，来回应系统的响应，这样舞蹈才能继续进行。但一般的软件设计并没有刻意地留意这种舞步。此类软件的设计思路是：反正每一种程序的舞步都会有一些不同的地方，让用户来适应这些不同的舞步并不算过分的要求。所以系统就可以自己跳自己的，要是某些用户的脚被踩了，那也只能当成学习过程的一部分。可事实上，每一位舞者都会告诉你，成功的舞蹈是要求每一个参与者都能够预测对方的移动。

苹果的广告做的虽然很好，但更主要的是他们的产品给你带来的是世界一流的用户体验，这种让人难忘的使用体验才是人们口口相传，向朋友推荐的心理理由。

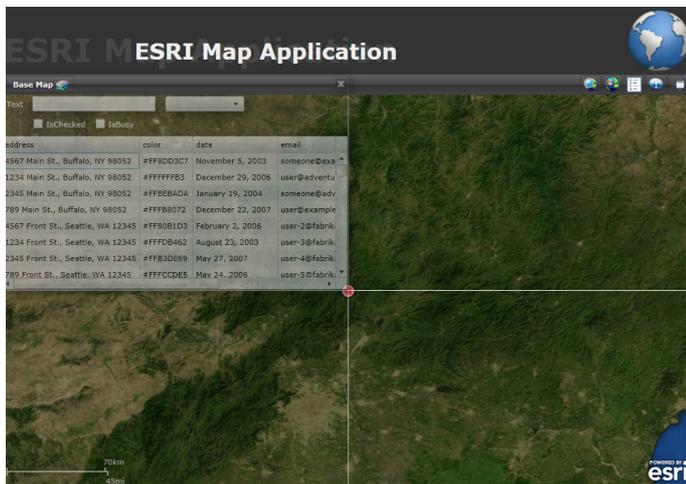
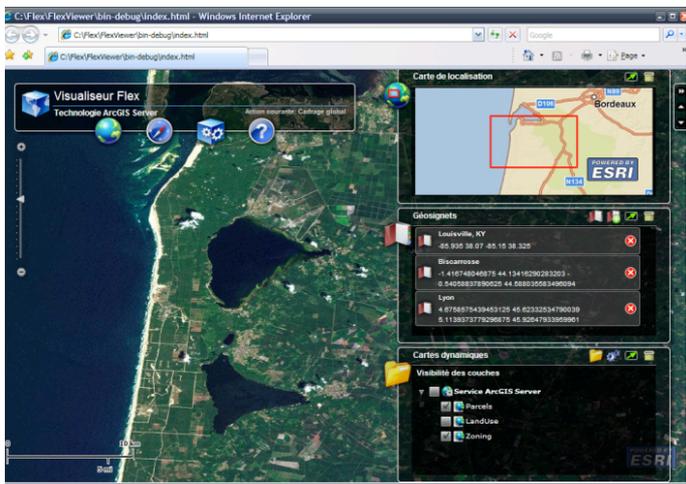
优秀的广告只能鼓励更多的人去尝试使用你的产品。但如果你的产品本身忽略用户体验，差评和负面口碑将比广告传播的还要快。

不管你是不是承认，用户体验时代都在悄悄到来，我们不得不开始重新审视自己的产品。即使是那些非常经典的模式，也需要针对不同用户的实际情况来进行调整。

举例来说，在GIS软件中，一个经典的界面布局模式是，地图作为整个软件的背景，而导航栏，工作区域则以悬浮窗口的方式展现。但是这种由强GIS系统照搬过来的布局却并不适合所有的情况。比如，大多数弱GIS系统。

弱GIS系统是以用户业务为核心，GIS做辅助的一种系统。GIS是系统中不可缺少的组成部分，但不是最重要的。也许我这种观点会让GIS行业的软件开发者难以接受，但的确是事实。

所有以用户业务为核心的系统，最重要的是用户的数据，用户的每一步工作都与自己的数据有关。但强GIS布局中。所有的工作台都以窗口的方式展现，这样留给用户展示自己业务数据的空间就收到了限制。如果你仔细留意一下这些系统的数据表，你就会发现这点。



几乎所有的表单要么就只能显示3列，要么就只能显示不到10行的数据，而用户想要看到更多内容，就必须拖动滚动条，或者通过操作使窗口变大。可窗口一旦扩大，当用户选择一条数据定位时，就会覆盖地图中央的定位点。

出现这种冲突的根本原因在于，地图的定位点永远处于地图的正中心，而如果我们以窗口作为容器承载用户的数据，窗口的宽度和高度永远不能超过地图宽高的1/4，否则就会覆盖定位点。

这就意味着，如果用户要检查100条数据，并同时检查每条数据在地图上的空间位置。他就必须不断的扩大缩小窗口。更可怕的时，这种问题一般在系统上线投入使用时才会发现。(通常没人会在演示的时候盯着一个功能反复操作100次，而软件真正的使用者却会这样做。)而此时再去做出补救，已经来不及了。

如果能够在系统设计初期就针对用户体验的细节进行梳理，就很容易发现这样的问题，并提出解决方案。比如采用左右结构布局，左侧呈现用户数据，地图放在右边。这样地图的中心点就被很好的控制起来。再通过一些技术手段，可以

让用户调整两者间的比例关系，一个看起来棘手的问题就这样解决了。

不仅如此，加以一些视觉的处理，可以让这个地图看起来很酷，让你的软件不同于其他的系统。通过用户体验设计，不仅避免了一次严重的错误，同时还诞生了一个独一无二的特性，当人们问你为什么要使用这个圆形的地图时，你可以把他诞生的原因娓娓道来，产品的理念便在这个过程中深深烙在客户的心中，我们得到了客户更进一步的好感和信赖，同时公司的形象在客户心中更加具体了。(图片资料中，后两幅为新华社报道指挥管理平台)

虽然用户体验看起来如此神奇，如此重要，但现实告诉我们，几乎没有多少公司真的在意用户体验。

发生这种情况的原因非常复杂，用户体验产生的问题，就像清晨醒来粘在你眼角的眼屎，当你下班回家才从镜子中发现它时，每个人都能理解你懊恼和委屈的心情。但事实是，整个白天你的工作状态并没有因为眼屎受到印象，被影响到的只有你的同事而已。

下面我会举一些具体的例子来说明，为什么人们总是忽略用户体验，

1、用户体验是一门新兴的学科，很多人对此不了解，认识也不是很深。一些人认为计算机从诞生以来这么多年都没人在意这门学科，毕竟我们都是这么过来的，今后也可以照旧。

2、用户体验错误被隐藏的很深，只有在软件真正安装到使用者的机器上，人们才发现整个软件设计的太不方便了。

用户体验设计的最终目的是消除问题，让用户流畅的使用软件，而领导总是更关注那里出了问题。所以用户体验的重要性体现往往是滞后的，或是容易被忽略，甚至被认为是多余的。

只有当一款产品出现了问题，人们才想起我们是多么需要用户体验设计，可此时软件已经开发完毕，除非重新设计，重新开发，否则，仅仅贴几张膏药是很难根除问题的。而当用户体验小组提出我们需要重新开发时，很少有人能接受这样的事实。此时会有人认为用户体验设计根本无法解决问题，只不过是火上浇油罢了。

3、软件的购买者和软件的开发者往往都不是软件产品的最终使用者。所以尽管这两方面都已经尽可能的考虑周全了，比如产品外观，包装，性能，安全性，功能是否强大。但软件的最终使用者真正关心的特性往往被忽略了。

4、不管你信不信，当用户体验出现设计错误的时，用户第一时间会抱怨自己，觉得自己很笨，而不是埋怨软件不好用。所以你会发现一些政府部门把软件买回家去仅仅是让他躺在硬盘里，直到电脑淘汰。这个背后的原因是从计算机诞生开始，人们就认为计算机是高深的，只有专业的人员才能摆弄的东西。如果你的产品设计的再糟糕一些，人们很自然觉得自己不是使用电脑这块料。所以关于用户体验的很多问题，作为开发者，几乎根本没机会知道。

5、我们太不了解自己的用户。如果我告诉你10%的用户浏览网页的时候，会在Yahoo或者Google的搜索栏中直接输入www.163.com你会怎么想？但事实的确是如此，很多人觉得Yahoo或者Google就是互联网，而我一个在政府工作的同学，29岁才买了第一台属于自己的电脑。

我听说这件事后，马上搜索了一些资料，我发现虽然我身边几乎没有人不懂电脑，但中国的网民只有4亿多，也就是说差不多每4个人，只有一个经常上网，剩下的可能连Google都不知道。有时候我就想，如果恰巧他们成了我的客户，我应该怎么设计我的软件。

6、当你询问用户关于用户体验遇到的问题时，主流用户通常会给你一个非常模糊的回答，比如“不方便”，“不习惯”，而那些愿意耐心解答，并给出非常详细的解决方案的则一定是专家用户，但如果你真按照专家用户的想法修改了产品，哪你一定会死的很惨。

专家用户只在意软件功能够不够多，够不够强大，甚至他们会希望你把功能设计的稍微复杂一些（比如高级查询，你可以追加无数个查询条件，还要设置哪些是or,哪些是and），因为他们有耐心也乐意钻研这些，毕

竟帮助其他菜鸟熟悉你的产品时成就感是他们的最爱。所以他们提出的解决方案大多数是让你不断的追加功能，而许多开发人员也错误的认为，他们的产品之所以不被客户接受，是因为功能还不够强大，用户还需要更多的功能。这个观念根深蒂固，几乎影响了一代技术人员。（许多研究证明，用户最喜欢的，是那些只提供恰好够用的功能的软件）

而主流用户则根本不关心你软件的任何事情，他只关心我用多少时间能把今天要做的事情做完，他们不想思考，不想学习，更不想加班。而你的软件就是为了满足这些主流客户的需要而存在的。（主流用户和专家用户的比例大概是9比1，最常见的专家用户就是各政府部门的“信息室”）

7、极少有开发团队会在系统设计初期就直接与软件的最终使用者建立沟通。通常的沟通模式是在市场人员和软件购买者之间的。而来自最终使用者的反馈往往要经过几层人的口口相传才能到达开发者耳中，而此时这些信息的准确性和时效已经谬之千里，更不可能得到重视。

8、每一款软件都同时具有双重意义；对使用者的意义和对软件公司的意义。也就是说考核标准有两种，开发团队的高管在内部评估项目时，更多关注的是公司的目标是否达成。而用户体验设计则更多是为了保障软件对用户的意义。

列举了8条理由后，也许你会问，你是什么时候开始注意到这些的。那么下面来讲讲我自己；很荣幸4年前我就教会了我妈妈怎么上网，然后她教会了我大姨如何偷菜，后来她们和我姐组成了偷菜团队，有一次凌晨2点我看到妈妈QQ上线，我问她，“妈你怎么这么晚还上线？”那边回答到：“我是你大姨,我来偷菜的.....-_-!”。

教会妈妈学电脑这个过程很艰难，妈妈刚开始学习时，面对软件和网站的反应简直让我哭笑不得，一些我觉得“本来就应该这样用”的

主流用户最感兴趣的是立即把工作做完，专家则喜欢首先设定自己的偏好

主流用户认为容易操控最有价值，专家则在乎控制的是不是很精确

主流用户想得到靠谱的结果，专家则希望看到完美的结果

主流用户想看到事例和故事，专家想看的则是原理



功能，她却很难理解。而我也在这个过程中学到了很多。

比如，我在那时才第一次意识到，现在的操作系统对哪些从没有接触过它们的人来说还是太复杂了，windows如此，我们自己设计的软件更是如此。

(作为读者的你也可以回家尝试一下，教家人使用电脑这个过程你一定也会有很多收获。)

好了，说了这么多，最后让我们看一下，现实中我们是如何对待用户体验的吧。

传统的开发流程中，界面搭建都是由程序员完成的。用户体验设计的好坏，就像一场赌博，完全看谁坐在这个位置上。

在5年前，我刚刚工作的时候，用户界面开发被认为是程序员中最菜的人才去干的活，(现在似乎也没有改变)而我本人恰恰就是这个群体。我可以发自内心，极其深刻的将我当时感受漫不经心的向你娓娓道来：“你刚到一家公司，在什么都不熟悉的情况下，你的领导丢给你一个极其含糊的设计需求，甚至只是口头交代，然后你只能似懂非懂的用自己的想象，套上一些你在其他软件中看到的界面模式，揉出一堆你自己都不喜欢的东西。但它还是有一点好处的，就是你很容易开发出来，这样你起码不会丢掉饭碗。虽然你拼凑出来的界面，用户很难使用。

2年以后，你还是在做界面，地位还是低其他开发人员一头，你觉得界面很重要，你希望增加一些对客户有益的特性，但你的任何建议都得不到重视，偶尔突发奇想的一些设计会被其他开发人员认为是难以实现不切实际的功能，虽然他们不想明说，但很显然大多数人对新功能非常抵触。”

主程序员——他们会认为追加用户体验设计环节，会弱化自己对项目的发言权，延长项目开发周期，增加沟通成本。

他们眼中标准的项目开发流程应该是架构搭建，数据库设计，建立一些数据访问层，并纠结于开发人员如何更简单的使用这些方法至

少2个星期，然后建立一系列关于任务进度和BUG的文档，项目开发过程中他会因为自己的项目使用了某个新技术，实现了1万人同时在线而沾沾自喜。

3个月后，项目结束了，每天在线人数只有10几个。为什么自己的产品不被用户接受呢？他们找不到答案。用户也纳闷呢，这个网站怎么注册啊？

前端开发人员——他们在潜意识中认为自己应该为用户体验负责，所以当指出用户体验中的问题时，他们会很难过，虽然他们已经尽力了。如果项目组决定专人负责用户体验，那些只能负责界面的开发人员会倍受打击，他们会觉得自己本来不被重视的地位，又被削弱了。所以你会发现，无论是说服别人重视用户体验，还是在实际工作中推行用户体验，都是阻力重重的。

今天——是12月的最后一天，也是2011年的最后一天，关于人们如何无情的忽视用户体验的故事实在太多了，写到2012也写不完，而为什么要重视用户体验，我想也是不言而喻的。我还是把11年的最后一段时间留给自己和我们的未来吧。

尽管现实不容乐观，但我对未来还是充满信心，因为我们已经进入了用户体验时代，市场已经开始向新时代倾斜。

未来是用户体验的时代！希望有一天，我们设计的产品能够不需要帮助手册，闹钟永远不会错过报时，地铁售票台不再人山人海，电梯更智能，刷卡方便。用户不再看重产品是不是有售后，我们的孩子和他的爷爷奶奶们都能够轻松的使用电脑，“信息室”里的大爷抱着孙子说：“你爷爷每天的工作就是打开电脑，然后喝茶看新闻直到下班^^！”

我们要为大多数人制造一辆汽车。这辆汽车...足够小，哪怕一个人也可以驾驶它、修理他。我们要为它设计出最简单，最先进的引擎，然后再投入生产。但这辆车的售价却非常低，每个人都能买得起...几十年前，福特做到了。今天，苹果也做到了。

