

用户体验要素：以用户为中心的产品设计（原书第2版）

作者：(美) Jesse James Garrett 著

UI设计丛书

用户体验要素

——以用户为中心的产品设计（原书第2版）

The Elements of User Experience : User-Centered Design for the Web and Beyond, Second Edition

[美]加瑞特 (Garrett, J.J.) 著

范晓燕 译

ISBN: 978-7-111-34866-5

本书纸版由机械工业出版社于2011年出版，电子版由华章分社（北京华章图文信息有限公司）全球范围内制作与发行。

版权所有，侵权必究

客服热线：+ 86-10-68995265

客服信箱：service@bbbvip.com

官方网址：www.hzmedia.com.cn

新浪微博 @研发书局

腾讯微博 @yanfabook

目 录

[作者简介](#)

[译者简介](#)

[译者序](#)

[第1版 致谢](#)

[第2版 致谢](#)

[第1版 前言](#)

[第2版 前言](#)

[第1章 用户体验为什么如此重要](#)

[日常生活中的遭遇](#)

[什么是用户体验](#)

[从产品设计到用户体验设计](#)

[为体验而设计：使用第一](#)

[用户体验和网站](#)

[用户体验就是商机](#)

[在乎你的用户](#)

[第2章 认识这些要素](#)

[五个层面](#)

[表现层](#)

[框架层](#)

[结构层](#)

[范围层](#)

[战略层](#)

[自下而上地建设](#)

[基本的双重性](#)

[用户体验的要素](#)

[战略层](#)

[范围层](#)

[结构层](#)

[框架层](#)

[表现层](#)

[应用这些要素](#)

第3章 战略层 产品目标和用户需求

战略层定义

产品目标

商业目标

品牌识别

成功标准

用户需求

用户细分

可用性和用户研究

创建人物角色

团队角色和流程

第4章 范围层 功能规格和内容需求

范围层定义

原因#1：这样你才知道你正在建设什么

原因#2：这样你才知道你不需要建设什么

功能和内容

定义需求

功能规格说明

记下来

内容需求

确定需求优先级

第5章 结构层 交互设计与信息架构

结构层定义

交互设计

概念模型

错误处理

信息架构

结构化内容

结构方法

组织原则

语言和元数据

团队角色和流程

第6章 框架层 界面设计、导航设计和信息设计

[框架层定义](#)

[习惯和比喻](#)

[界面设计](#)

[导航设计](#)

[信息设计](#)

[指示标识](#)

[线框图](#)

[第7章 表现层 感知设计](#)

[表现层定义](#)

[合理设计感知](#)

[嗅觉和味觉](#)

[触觉](#)

[听觉](#)

[视觉](#)

[忠于眼睛](#)

[对比和一致性](#)

[内部和外部的一致性](#)

[配色方案和排版](#)

[设计合成品和风格指南](#)

[第8章 要素的应用](#)

[提出正确的问题](#)

[马拉松和短跑](#)

[索引](#)

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。它的潜力不仅仅是能衡量“哪些是可能的”，而在于我们“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，不得不在摸索中前进。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 Grefé（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工作成果——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。

作者简介

□

Jesse James Garrett是Adaptive Path的创始人之一。Adaptive Path是一家位于美国旧金山（San Francisco）的用户体验咨询公司。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，他被称为“Ajax之父”。

译者简介

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://angela.ucdchina.com/>，电子邮箱：angela.fan@msn.com。

□

译者序

从2007年《用户体验要素》中文版出版算起，4年时光弹指一挥就过去了。《用户体验要素》中文版比英文版整整晚了6年，但仍然没有阻挡住它横扫互联网产品界的势头。尽管国内、外产品设计行业无论是从环境、还是从团队分工、人员能力各方面来讲，都有很大的不同，但通用的规则是跨文化、跨国界的。在这4年间，不断地有人向我讲述他是如何将这个模型成功地应用到了工作当中的，这个模型又是如何第一次向周围的同事清晰地解释了产品设计工作内容的。“用户体验要素”，这个包含了5个层面，10个要素的模型，不知不觉已经成为产品人心目的一种标准。我更是不止一次地被当成了该书的作者。

感谢Jesse James Garrett，是他勤奋的思考和强大的归纳给了我们关于“用户”与“商业”、“技术”三者之间错综复杂关系的全局画面，帮助我们去寻找问题的真正症结所在。经过10年的沉淀，作者将更深的领悟归纳到了本书的中，而这一次，我们及时地跟上了世界的脚步。

翻译本书时，我重读书中所陈述的概念和事实，对自己目前所从事的领域有了更深入的理解。很荣幸能在传播有价值的思想方面发挥我的作用，我不是作者，我也是此书的众多受益者之一。作为译者，我希望尽我所能把作者的想法最低损耗地传达出来，你可以看到，书中的关键名词我都会保留英文原词，如果翻译有误或不准确，欢迎批评指正。

译者

2011年5月

第1版 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和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拥有这样的好伙伴。

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、Christina 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！

第2版 致谢

过去几年中，Michael Nolan一直在鼓动我写《用户体验要素》第2版。他坚持不懈的鼓动和创新构想终于使得我接受了他的提议。

感谢New Riders的Rose Weisburd、Tracey Croom和Kim Scott，他们的团队不断地跟进我的写作进度。Nancy Davis、Charlene Will、Hilal Sala和Mimi Vitetta给了我很大的帮助。同样也要感谢Samantha Bailey和Karl Fast的大力支持。

我的妻子Rebecca Blood Garrett，始终是我最初、最终和最信任的编辑、顾问和知己。

最佳背景音乐奖，这次要颁给Japancakes、Mono、Maserati、Tarentel、Sleeping People、Codes in the Clouds，还有Explosions in the Sky。特别要感谢Maserati带来的Steve Scarborough，它给了我写作上的无穷灵感。

欢迎访问：电子书学习和下载网站 (<https://www.shgis.cn>)

文档名称：《用户体验要素：以用户为中心的产品设计（原书第2版）》（美）Jesse James Garr

请登录 <https://shgis.cn/post/247.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

