

# 一则关于用户导向设计师的 寓言

THE FABLE OF THE  
USER-CENTRED DESIGNER

DAVID TRAVIS 戴维·崔弗斯 著作

Wen Nivala 许晴晏 中文翻译

USERFOCUS



# 内容

前言 .....	4
寻找 .....	5
用户导向设计师.....	9
第一个关于用户导向设计师的秘密 .....	13
第二个关于用户导向设计师的秘密 .....	22
第三个关于用户导向设计师的秘密 .....	29
用户导向设计师的解说 .....	36
新的用户导向设计师 .....	44
致谢 .....	46
作者 .....	47

## 前言

几年前，我读了由肯尼斯·布兰佳(Kenneth Blanchard)与斯宾赛·强森(Spencer Johnson)合编的一本书，书名为‘一分钟经理人’。这本书描写了一个年轻人，想要变为有效率的经理人的寓言故事，以此来点出好坏管理的差异。

我花了一天在家沈思，思考着布兰佳与强森会怎么看用户导向设计。就跟管理一样，用户导向设计表面上看起来很简单，但是当它涉及到大量的用户体验时，多数人通常会犯错。但另外一方面，它就像是管理，通常也是存在一些简单却有力的原则。

书里的这个寓言故事就是我思考的结果，如果你读过‘一分钟经理人’的话，你会发现我保留了相同的结构以及一些相似点。但是最重要的是，故事利用简单的叙述，带你揭开用户导向设计的秘密。我希望你们会喜欢这个故事，并且学会运用它，然后转述它。

二零零九年十二月 戴维·崔弗斯

## 追寻

有一个聪明年轻人，他在追寻着怎样成为一个有效率的设计师。

他不只是想成为一个设计师而已，他想要成为一个让再复杂的科技产品也可以容易使用的设计师。

他想要跟这样的设计师共事；他想要跟这样的设计师学习；他想要成为这样的设计师。

多年来，他走遍天涯海角的寻找。

他跟很多设计师聊过：有平面设计师跟产品设计师；有软件架构工程师跟资讯工程师；有商业分析师也有程序设计师；男女老少都有。

他去过各式各样的设计环境：他参观过大公司跟小公司；数字设计公司跟生产制造的公司；网页设计公司跟计算机游戏设计公司。

他亲身经历人们设计各种科技产品的各种层面。

然而，他总是对他看到的感到不满意。

他看过很多设计师，而且是一些被客户认为他们很好的设计师，他们的软件跟网页被形容是很吸引人的产品。

但大部份的人使用起来经验则不是那样美好。

于是这年轻人访问了这些设计师，他问：“你认为你是怎样的设计师？”  
这些人的答案出奇的一致：

“我的设计在视觉上看起来很惊艳，我设计的接口很吸引人的目光。”

他听的出来这些言语中的引以为傲以及他们对美感的追求。

这个年轻人也遇到一些设计师，一些他们的客户认为他们是优秀的设计师，而他们的产品被认为有相当高的水平。

然而当人们尝试去使用这些产品则不这么认为。

年轻人坐下来听这些设计师对于相同的问题的看法，他听到的是：

“我的设计采用最前卫的科技，我设计的界面总是让人认为很炫。”

他听见这些语气的自傲，也看出他们喜好高科技的追求。

但他却感到迷惘。

好像世界上大部份的设计师不是对外观吸引人的界面设计有兴趣，就是对很炫的科技界面设计感到热衷。

这年轻人认为，这些设计师们只是部份地有效率，“这就像不完整的设计师”，他认为。

他带着疲惫与低落回到家里。

他很久以前就可以放弃这段探索，但他有一个很大的优点，他清楚明白他找寻的是什么。

“有效率的设计师，”他想，“整体来说应该是可以利用科技去创造出对公司、客户或社会有益的产品。”

这个年轻人看遍世界每个角落只为了找寻一个有效率的设计师，但他发现这样的设计师并不多见。即使看到的这些少数设计师也不愿意分享秘诀给他。年轻人开始觉得他可能永远都没办法知道如何成为一个有效率的设计师。

然后，他开始听到一些关于一个特别设计师的谣传，而他就住在附近的镇上。他听到客户们喜欢跟这个设计师工作，且客户们使用过他设计的产品也都喜欢他。这年轻人好奇，如果这流传的故事是否是真的。如果是真的，不晓得这位设计师愿不愿意分享他成功的秘诀。

在好奇心驱使下，他写了信希望跟这位特别的设计师约见面。十分钟后，他得到响应，这位特别的设计师明天早上有空。



## 用户导向设计师

这年轻人在清晨的浓雾中赴约，这是个十二月中寒冷的天气，他得紧紧地包裹着来驱逐寒冷。

当他抵达这设计师的办公室，他发现设计师正在煮咖啡。这年轻人轻咳一声，设计师则转身报以微笑。这设计师是个清瘦的约五十岁的中年男子，他招呼年轻人坐下并且问：“有什么我可以效劳的地方吗？”

这年轻人语带紧张地说：“我想要请教你几个关于设计与科技的问题。”

“我非常乐意与你分享我的设计理念，”这设计师说。“但我对你仅有一个要求。”

这正是年轻人盼望期待的，这段寻找的过程中，大部份他拜访的设计师都想要将这些方法当成私家秘密。

这设计师继续说：“如果我回答到你的问题了，我希望你同意将这些理念传递给其他人。”

“我相当乐意这样做。”年轻人大声回答着。这个设计师确实看起来有个性。

“那么在这样的情况下”，设计师说，并且坐回他的椅子上，“开始吧！”年轻人拿出他随身携带的传奇笔记本，（注：Moleskine notebook 传奇笔记本，为欧洲常见的一种颇受文人雅士爱用的笔记本。）他试探性地问：“当你设计界面的时候，你会专注在它的外观设计吗？”

“当然，”设计师回答。“最新科技是相当复杂的。”人们需要看到简洁的呈列方式，要不然，他们就没有机会看到里面有哪些功能。”

“所以你是一个视觉设计师，”年轻人这样说着。

“当然不是，”设计师更正他。“视觉设计只是用户体验配合科技的一部份。”

年轻人看着他的笔记本，“所以，”他继续地说，“你会设计那种最新科技的创新产品吗？”

“这当然会是考虑的一面，”设计师回答着，“但科技只是解决方案的一部份。”

年轻人阖上他的笔记本，“那么，在这种情况下，我开始困惑了。”他说。“那你是怎样的设计师？”

“很简单，”设计师毫不犹豫的回应。他往前撑住他的椅子扶手小声说着：“我是个用户导向设计师。”

年轻人脸上出现惊喜的表情。他从未听过用户导向设计师。”你刚说你是什么？”

设计师微笑着。”一个用户导向设计师。我可以这样称呼我自己，因为我重视的是在使用产品跟网站的这些人，而不是专注在视觉设计或是偏重新科技设计。”

“那你都做些什么？”年轻人好奇的问着。

“如果你真的想要了解，你不应该问我，”设计师看着他。”你应该问我的客户们。”

这个用户导向设计师从他的桌子拿起了一张纸。他从连络簿里抄下一些人名跟电话。”这名单上列的是我去年一起合作过的三个人。他们都曾经说过很乐意谈论关于我帮他们做过的工作，而且他们今天都有空可以跟你见面。要不要一一打个电话联络他们？

年轻人离开这栋大楼，走进凛冽的冬天里。一道微弱的阳光才刚从浓雾中破晓。当他把他的外套拉紧时，他感到些微的困惑与不开心。他预期当他离开这位用户

导向设计师办公室时，会带点说明书、教科书或其他什么的让他详读。他没想到他还得去跟客户们聊。

年轻人看着名单上的第一个名字：珍·桑普森(Jane Sampson)。他拨了电话给她。

## 第一个关于用户导向设计师的秘密

那个早上年轻人来到了珍·桑普森的办公室。接待柜台在她打电话联络时请年轻人填写了访客数据。年轻人同时也脱下他的大衣并把它挂在接待区的衣架上。” 你有个访客要见你，” 他听到来自柜台的声音。

一个带有赤褐色头发、身材苗条的女士很快地来到接待区。她伸出手表示欢迎，同时热忱的说：“所以你已经见过了那位特别的设计师啰？很有个性的一个人。”

“是阿，我认为他蛮有个性的” 年轻人微笑着响应。

“那他有跟你说过关于当一个用户导向设计师的事情吗？” 珍问。

“有，” 年轻人说着。” 但他并没有跟我说太多。他建议我应该找你跟他另外两个客户。”

珍打开会议室的门，并招呼年轻人坐下。“这样啊，这还蛮像他的想法。” 珍说。” 最初当他帮我们做软件再设计时让我一头雾水。”

年轻人问：“是因为他不讨论任何视觉设计或是新科技设计吗？”

“没错！” 珍回答。” 他讨论我们的客户。”

“那这带来什么帮助？”

“这个啊，” 珍接续地回答，” 我们设计软件来帮助企业管理他们的财务。” 在用户导向设计师的帮助下，我们很快就体认到我们并不怎么了解客户实际上如何使用我们的系统。

当珍在讲的同时，年轻人拿出了他的Moleskine传奇笔记本，打开了他的笔盖。

珍继续讲着：“我们设计团队的一些人认为，只有公司里面一两个人会经常使用我们的软件，所以他们希望设计符合专家使用。” 其他人认为我们的产品可能也会被一些人少量使用，所以我们的设计应该考虑初学者。”

“为什么会有这些问题？” 年轻人不解问着。

“因为这软件过去试着同时考虑这两个事情，但是最后失败的很彻底。它不符合任何人的需求。”

“那用户导向设计师帮了什么忙？” 年轻人问着。

“首先他找出我们系统的用户，以及他们想要用我们的系统做什么事情，” 珍回

应。”他观察人们在办公室里如何整理公司的财务数据，并且访问他们其中的一些人。”

“那他发现了什么？”

“他帮助我们体认到我们有一群有着很不同需求的特殊用户。我们当初设计这软件假设的一般‘用户’实际上并不存在”。

“所以现在你知道你在为谁设计，他们想要利用这产品做什么事情？”年轻人归纳着。

“你说对了，”珍说。“我们创造了用户数据，帮每一种类型的客户都做了素描，然后确认设计团队了解他们在为谁作设计。”

年轻人点头沉思。”这听起来像是你发展了典型人物，”他说，“我碰巧看过这个。”

“我们也是，”珍回应着。”但是这个用户导向设计师的方法不太一样。他让我们建立根据研究资料的典型人物，而不是根据我们推测而出的客户。现现在我们这流行一句话：‘假设是好事，但是实际发现更好’。”年轻人喜欢这句话。他把它抄在他的笔记本里。

接下来这用户导向工程师做了什么？” 年轻人问。

“他帮助我们建立一个实际拜访客户的计划， 这帮助我们达到了三个重要的目标。”

年轻人向前仰。” 所谓的目标是指哪些？” 他感兴趣的问着。

“首先，” 珍说，“我们开始了解客户的动机， 所以我们可以创造典型人物。接着，我们了解人们使用产品的环境， 例如公司文化。第三点. 我们发展红线区。”

年轻人迷惑的看着珍。” 红线区？” 。” 什么是红线区？”

“你一定有看过道路上画上去的黄线吧？” 珍问。

” 当然， “ 年轻人说。” 它代表着你不能把车停在这些道路。”

“嗯，在某些城市他们会在特定的道路上画上红线以确保行车顺畅。” 珍接着说。” 在这些没有任何障碍的道路， 驾驶人不得停车在红线区上， 即使只是短短一分钟,例如:违规随便路边停车或是买个报纸等， 都会被公安开单。于是在画



上红线的道路上开车将会完全的顺畅以及快速”。

那这些红线区要怎样应用在你的软件?” 年轻人依然有点困惑的问。

“软件也有红线区。” 珍解释着。”就是在某些关键的任务上，人们会希望它们的执行尽可能地又快又顺畅。”

年轻人稍微想了一下，说:”所以，红线区代表关键用户的旅程跟产品?”

“你讲的没错。举例来说，开发票给客户是一个软件红线区的例子。”珍说着。

“但是一定有一堆在你的软件里必须要做到的事情，那这些全部是红线区?”

“不，”珍更正，”有些任务比任何任务都重要。这才是红线区可以帮忙我们的地方。借着专注在红线区，我们可以让比较不重要的功能不要占了界面的位置，使得界面看起来复杂凌乱。但这些功能还是存在，只是当你要使用它时，你可能要透过对话框或是在界面其他位置去取用它。”

年轻人停顿了一下，说:”我可以看到专注在红线区会让某些任务变得更简单。但是因为你已经把某些功能抛弃在对话框里，难道这不会让其他任务变得更难去执行吗?”

“是的，它会，”珍回答。”但好的设计在于做决定以及取舍。你不可能让每件事情都变得很简单。你需要去按重要程度排先后顺序。这也是为什么我们必须研究我们的顾客来确定我们专注的是正确的目标。”

年轻人看着他的笔记。他说：“所以你到客户端实际访谈是要帮助你了解你设计的对象，用户如何使用这软件以及使用软件的环境等。”

“你学得真快，”珍说着。”这是用户导向设计师的三个秘密中的第一个。”这里，看一下这一张海报。”珍指着墙上的那个年轻人。”

他一直到现在才注意到这张海报。这张海报以马赛克的方格呈现人脸：有大概百来张的人脸在这个海报上。在海报底部的粗体字体，他念着：



第一个用户导向设计的秘密:

: 及早并持续的专注在用户以及他们的工作上。

“谢谢，”年轻人说。”让我先快速记下，我想要记住这点。”

珍看着这年轻人在他笔记本上记着。她看他一下停顿，一下皱眉。

終於年輕人弯身向前的问，”这样不是很花时间吗？”

“当然花时间。”珍回答着。

“所以这代表你的计划必须多花几天时间？”

“当然不是，”珍回答。

“我不明白，”年轻人露出狐疑的表情。

“我们发展我们的软件使用了’敏捷设计’ (Agile),”珍解释着。”这帮助我们快速开发更新改善版本的软件”但这个流程必须在我们知道怎么改善的前提，藉由专注在用户跟他们的工作上，团队上的每个人会清楚知道他们该专注心力在哪个地方。”

“所以它实际上是节省了你的时间!”年轻人大声的说出。

“的确，” 珍同意着说。

年轻人还有其他的问题。” 如果及早以及持续的关注用户与他们的工作是第一个秘密，那其他两个秘密是什么？”

珍看了一下她的手表。” 我想这时候大概是你该拜访名单里下一个人的时机了。” 她说。

## 第二个关于用户导向设计师的秘密

离开了珍·桑普森的办公室以后，年轻人在一间咖啡厅享用午餐。阳光虽然是越来越亮了，层层浓雾却仍然没有散开，在这么冷的天气里，能够坐在暖气旁他感到一丝愉悦。喝完咖啡后，他深思他听到的那些。“这听起来很合理，”他这样想着。”毕竟，如果你不知道你设计的对象是谁，不知道他们要怎么使用你设计的产品，那你要怎样变得成为有效率的设计师？”

年轻人对于另外两个秘密感到好奇，他还是得去学，他相当兴奋，然后他很快的离开咖啡厅前往下一个目的地：与彼得·利维的会面。

年轻人抵达得比约定的时间早一点，经过短暂的等待，他在接待区见到一个体格厚实，深色头发与留着短胡子的男人兴高采烈的跑过来。”我是彼得”，那个男人说。”所以你一定已经见过那个特别的设计师了，他很有特色吧，不是吗？”

他已经很习惯大家把用户导向设计师叫成‘相当有个性的人’

“我认为他是这样没错”年轻人响应着。

“而且他让你出来跟像我一样的其他人聊，去探索关于用户导向设计”彼得微笑

着说。

“这听起来就很像他——一个非常用户导向的方式。”他带着年轻人进入一间会议室。

“是的”，我已经知道关于专注在用户跟他们的工作任务上，”年轻人附和地响应，并把他的外套拿下，”那接下来你会怎么做？”

“你需要确认这个你的产品工作的方式跟人们的期待一致。”

“这一定很容易，”年轻人兴冲冲的说着。”难道这不就是只是问人们他们心里怎么想就可以吗？

”

彼得没有回应他，而是从他的口袋掏出一支手机。他把手机拿给年轻人。”你认为这是怎样的一个手持装置？”

年轻人拿在自己手上转了一下。”嗯，这对我来说看起来不错，”他说。”但这是用户导向设计师帮你设计的吗？它看起来蛮好的体积又小，而且我喜欢它的圆弧边。”

“那你现在试着输入你的电话号码上，”彼得说。

年轻人开始输入而且很快的就有了一个失误。 ”这个按键都靠太近了， ”他说。 ”我一直都同时按到两个键。 ”

“这就是重点， ”彼得说。 ”你需要对客户的一开始的一些意见很谨慎。 ”如果你想要发现你产品上的问题，你就要找人来使用它。我们有几千个手机被客户退货，原因是’无形的错误。 ’

“什么是 ‘无形的错误’ ? ” 年轻人问。

彼得叹了口气。 ”这是当客户回说手机坏了，但是事实上它却没有坏。实际上是因为客户有使用上有问题。而他并不只是按键这些问题，连软件都有问题。 ”年轻人把手机放回桌上。 ”这个手持装置一定花了你很多钱。 ”

“的确， ”彼得说着。这也是为什么我们找来用户导向设计师帮忙解决。年轻人拿出他的笔记本并且问:” 那他做了什么?”

“他做了使用性测试(Usability Test) 。他请我们的顾客使用这手机然后当他们使用时，我们观察他们。 ”彼得说。

“然后他的客户告诉你怎么改变吗?” 年轻人问。



“产品，以我们的为例好了，人们并不总是知道什么是可以做的，所以他们并不知道要拿它来做什么。我喜欢引用一个来自于亨利福特的谚语：‘如果我问我的客户他们想要什么，他们一定会要求更高的马力’。”

年轻人微笑的把引用的话记在笔记本上。”那你要如何从你的产品里面，好的部分或是坏的部分里面得到回馈的讯息？”他问着。

“我们请人们使用我们的设计来进行特殊的任务。你有听过红线区吗？”彼得问着。

“是的我听过红线区。它们就是一些人们想要在产品上完成的重要任务”

“没错，”彼得说着。我们要求人们使用我们的产品去执行这些任务。人们在他们使用的过程把想法大声的说出来(Think aloud)，所以我们会知道他们正困扰在哪部分的界面。”

“所以你得到了对你的产品使用性的评论。”

“是的，”彼得回应着。”但是这不是全部。在我们的测试当中，我们也量测了产品的使用性”

年轻人停下笔记一会儿，然后抬起头看着彼得。”你量测了产品的使用性？”他用着惊讶的语气问着。”你要怎么去做这件事情？”

“从三方面着手，”彼得解释着。”首先，我们量测有效性:多少人可以正确的完成红线区的任务。”

年轻人想了一下然后说，”因为如果设计的产品容易被使用，应该有更多人完成这个目标。”

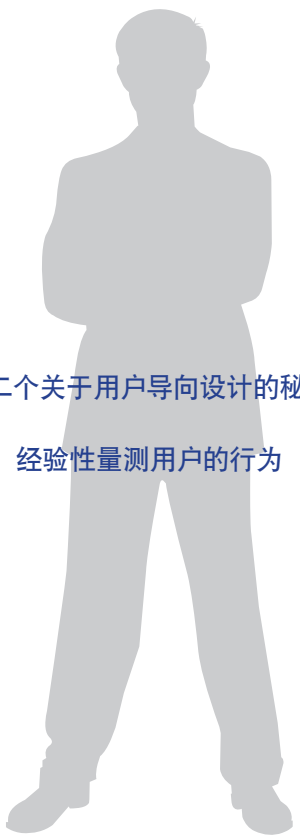
“你说的没错，”彼得同意地说着。”然后，我们量测效率性:客户完成这些任务的时间。”

“因为如果这设计很容易使用，人们应该会比较快达成目标，”年轻人指出。

“正确。”所以最后，我们量测了满意度:他们对这设计的感受。

“因为如果人们不喜欢它，量测有效性跟效率性就失去意义了。年轻人回应。”

“你学的很快，”彼得说。”现在你知道第二个关于用户导向设计师的秘密了。”当他说的时候，他指向一张墙上的海报。这张海报上呈现一个女人看着计算机屏幕。她正在看着一个关于使用性测试的影片跟做笔记。在下方有一行粗体黑字，年轻人读着:



第二个关于用户导向设计的秘密：  
经验性量测用户的行为

“让我把它写下来，” 年轻人说着。

他抄完笔记之后，年轻人停顿着。看起来有一些事情困扰着他。

“怎么了？” 彼得问。

“在你测试完之后，你清楚的找到了产品的问题？年轻人问。”

“一直都是这样，” 彼得说。

“然后你解决了问题，你需要重新测试一次系统？” 年轻人又问。

“是得，没错，” 彼得说。

“但这不是需要花很多时间？”

“我想你差不多可以去找第三个关于用户导向设计师的秘密了，” 彼得说。

## 第三个关于用户导向设计师的秘密

回到街上，年轻人注意到雾已经散了，他拉上外套上的领子来抵挡寒风，并且想着他刚刚学到的事情。”使用性测试的确听起来很合理。”毕竟，如果你不观察人们使用你的设计，你怎样成为一个有效率的工程师？”

它的第三个会面是跟网络设计公司的苏菲·布朗。一个大概三十几岁、穿的很时髦的女人来到接待区。”我是苏菲”，她面带微笑着说。”所以那个特别的设计师叫你过来的？他真是——“

“——有个性的一个人！”年轻人打断他接着说，然后他们都笑了起来。

苏菲带着这个年轻人来到会议室，并且示意他坐下。

然后年轻人说：“我刚刚听到了关于使用性测试。”这听起来相当的合理，但是我担心这会花很多的时间。”

“为何么你会这样想？”苏菲问着，她坐回她的椅子上。

因为当你解决了一个问题，你需要重新测试一次系统，”年轻人回答。

“你说的没错，”苏菲附和着。”这也是我们将网站写程序代码的时间尽量往后拉长。”

“如果不写程序那你要怎么做网站的测试？年轻人问。”

“用户导向设计师介绍我们一种技巧，叫做纸上模型，它可以让我们很快的测试新的网站。”

“你如何测试纸上模型？”年轻人问着。

我们使用纸上的界面，并要求用户去完成任务。用户按了’按键’ “—苏菲在讲到’按键’时用食指做了个引号的手势—” 然后选择了”选项”，就像这是一个真的系统一样。

“所以你在纸上模型进行使用性测试！”  
年轻人惊叫着。

“你说的没错，”苏菲附和着。”这也是我们将网站写程序代码的时间尽量往后拉长。”

“但如果不写程序那你要怎么做网站的测试? 年轻人问。”

“用户导向设计师介绍我们一种技巧, 叫做纸上模型, 它可以让我们很快的测试新的网站。”

“你如何测试纸上模型?” 年轻人问着。

我们使用纸上的界面, 并要求用户去完成任务。用户按了’ 按键’ “—苏菲在讲到’ 按键’ 时用食指做了个引号的手势—” 然后选择了” 选项”, 就像这是一个真的系统一样。

“所以你在纸上模型进行使用性测试!” 年轻人惊叫着。

“没错。” 苏菲回应。” 我们重复测试一次又一次。” 这个用户导向工程师教我们一个好的设计的秘密就是把不同的设计描绘下来并且测试它们。然后你把当中最好的拿来作新的一组设计。”

“就像是物竞天择一样, ” 年轻人说。

“你领悟力不错, ” 苏菲说。” 事实上, 你可能会对我们这里的一则名言感兴趣: ‘你不能让设计正确除非你得到正确的设计’ 这提醒了我在设计的第一个

步骤，通常是产生很多不同的点子。然后你用使用性测试，从中对每部分的设计挑选比较好的元素。这也是所谓的得到正确的设计下一个步骤就是去修饰设计：让设计正确。”

“这听起来真是太棒了！”年轻人一面写下一面赞叹着。”你创造所有的模型在纸上吗？”

苏菲说，“纸上模型帮助我们确认我们拿到了正确的信息结构”——所以人们可以搜寻网站跟了解术语。然后我们转移到可以看起来更真实，但还是仿真的电子模型。这帮助我们得到正确的网站视觉设计。

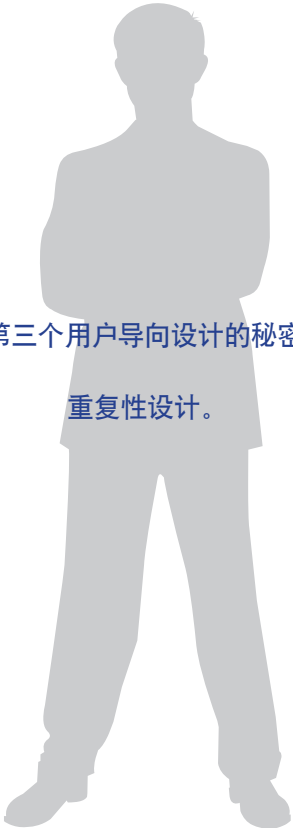
“然后你用电子模型来‘让设计正确，’”年轻人说。

“没错，”苏菲说着。”你刚发现了第三个用户导向设计师的秘密了。”

年轻人微笑着搜寻墙上的海报。”你应该不会把这些写在任何地方吧，有吗？”他问。



“正如你问的，”苏菲回答，“是的我有”她站起来邀请年轻人跟她走。海报就在会议室外面走廊的墙上。海报上呈现一些围成一圈的箭头们。在海报的上方写着：



第三个用户导向设计的秘密：  
重复性设计。

“让我把这些写下来，”年轻人一面说着一面翻开他的笔记本。当年轻人翻阅她自己抄的笔记时，他突然想到一个问题。”我可以问你一个问题吗？”他问。

“问吧，”苏菲说。

“当我看这三个关于用户导向设计的秘密时，它们看起来很直觉。”

“嗯，我同意，”苏菲说。

“那为什么那么少公司去照这些方法设计？”年轻人问。苏菲微笑着。”我会让你问那个用户导向设计师这个问题，”她说。

## 用户导向设计师的解说

年轻人离开了苏菲·布朗的办公室，午后的阳光被办公室大楼挡在后面，光线因而拉出了的长长的背影，天空上展现出美好的黄昏。

年轻人走回用户导向设计师的办公室。”重复性设计听起来是很简单又有力的方法，”他思索着。”毕竟，如果你只能想到一两个设计，你如何成为有效率的设计师”

他很期到再次见到用户导向设计师。那三个秘密对他来说很直觉，他觉得很奇怪为何只有少数公司应用。他希望用户导向工程师可以跟他说明。

当年轻人抵达设计师的办公室，他发现他正在跟一个同事对话。

设计师看到年轻人后结束了他的对话。他走向年轻人握着他的手。”你的旅程里发现了甚么？”设计师问着。

“发现很多事情!”年轻人兴冲冲的说着，并且拿下了他的外套。

“告诉我你学到甚么，”在他们一起走向会议室时，设计师说着。

“我发现第一个用户导向设计师的秘密就是提早以及持续的专注在用户跟他们的任务上，”年轻人说。”你必须拜访你的用户，观察他们在工作的情形并且进行访谈。然后你用这些搜集到的数据去创建典型人物跟建立红线区，然后跟你的设计团队分享。”

“我很惊讶只是这么的简单，”年轻人说着。”然后我很惊讶为何没有很多公司这样做。”

“很多公司认为他们是客户导向，”设计师解释着，”但是当它们问客户时，很少有用户同意。第一个关于用户导向设计的秘密有四个重点：你必须专注在用户；你必须了解用户的任务；你必须及早开始；你必须持续的做研究。很少有公司投资心力在上面所讲的每一个点。”

“你的意思是说他们只是虚应故事？”年轻人问。

“我不认为他们这么想，”设计师说。”他们可能只是认为他们设计团队里面有人曾经跟他们的客户共事，所以他们了解他们的用户”，那只是个开始，但不是研究。那些资料会因为你只认识其中的一两个人而有所偏颇。”

年轻人说，”所以公司不对用户做研究只是因为组织里面有人假设他们知道怎么做对客户最好?”

“那是我的经验，”设计师同意着说。”然后即使他们开始做研究，通常不是那种更好的设计会需要的那种。研究通常在于人口统计学因素而不是真正去了解用户的目标跟动机。”

“而且公司不会从中了解到用户跟他们的任务，”年轻人说。

“说的没错。而且即使当公司开始进行研究，通常他们不是太晚开始或就只有在初期还是结束前才开始做研究。”

“你的意思是他们并没有持续进行，”年轻人说着。

“没错，”设计师一面点头一面回应。”那你还有学到什么?”

年轻人翻了一下笔记本。”我学到关于用户导向设计师的第二个秘密，那就是要实际去量测用户行为。但为什么没有很多公司这样做?”

“多数的公司在他们的产品有进行一些研究，而且他们通常在进行焦点团体(Focus group)时才会去问顾客，”设计师说着。”但是这是不够的。像软件、网

站或是手持装置等，这些有跟用户互动的产品通常不是请客户说而已，重点是他们怎么操作。所以像是焦点团体这类的活动并不会帮助你找出你产品的问题。”

这也是为什么需要执行使用性测试。”年轻人说着。”

“而且这也是为什么你需要量测使用性，”设计师补充。”借着量测你产品的使用性，你可以透过比较来了解产品是否有改善或是比前版失败。你可以设定使用性关键效能的指针来观察产品的进步状况。”

“所以问题是进行使用性测试的公司已经很少，而量测使用性指标了就更少了。”年轻人说着。

“你说的没错，”设计师说。”那你还发现了什么？”

年轻人翻了一下笔记本。”我学到第三个关于用户导向设计师的秘密，就是要重复性的测试。这当中包含建立一些纸上模型跟电子模型，利用他们来测试并且在回馈的意见上去改善设计。”

“所以在实际写程序代码之前，有一个重要的设计时间。”设计师补充着。”听起来如何？”

“听起来是很直觉，但是大部分的设计团队通常不是都已经建立了两三个版本的设计界面？”

“

“这倒是真的，一般设计团队会为系统想出好几种设计。但是结果哪一个会被继续发展这会被HIPPO决定。”

“HIPPO是什么？” 年轻人询问着。

设计师笑着。” The Highest Paid Person’s Opinion,就是专家检验。” 设计师解释。

年轻人笑了出来。” 所以设计不用找用户测试了吗？”

“但如果每次重复性测试都要找用户，那公司就很难在时间内完成了。” 年轻人说。

“你不需要在每一次的重复性测试都得到使用者的回馈意见。它只是一种风险管理:如果你有重要的设计决策要进行且涉及到用户，有另外一种技巧可以帮你做使用性测试。就像是专家检验。但这不能取代使用性测试的地位。”

“专家检验跟使用性测试有甚么差别？” 年轻人问着。



设计师跟着解释：“专家检测是由使用性测试专家用一些公认的设计原理来检验设计。但是检验者并没有邀请用户来评估系统。相反地，他们尝试以使用者的想法来执行。”

“听起来是一个相当有价值的方法，但却不可以拿来替代使用者测试，”年轻人说着。

设计师看了一下年轻人，接着说：“我对你印象深刻，年轻人。你领悟力很好。”然后设计师停顿一下后又说：“你觉得在这里工作怎样？”

年轻人放下他的笔记本然后秉住气息。这当然是他所盼望的。

“我很乐意在这里工作，”他迫不及待地说。

然后他在这工作了一些时间。

同时这位特别的设计师也花心思培养让年轻人成功。因为总有一天，这是不可避免的。

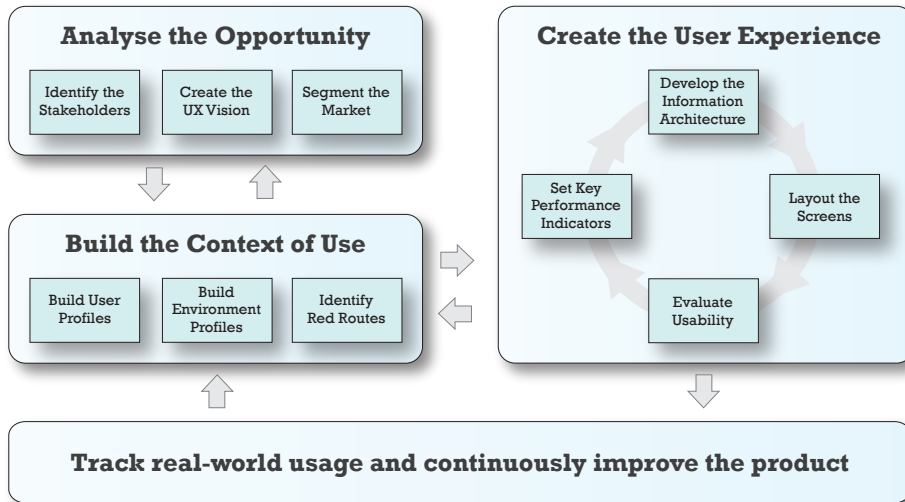
他也成为了一个用户导向设计师。

当他开始一个新的设计计划时，他确认设计团队有在早期以及持续不断地关注用户跟用户的工作。

他确认设计团队有实际体现用户行为的量测，以及重复性设计。

他记得他承诺过用户导向设计师要把他的知识分享出来。于是，他为了让周遭的人都成为用户导向设计师，他建立了一个图表让人们更容易理解，然后把它当成礼物送给他身边一起共事的人。

## User Centred Design Steps



## 新的用户导向设计师

几年后，年轻人回顾那时他第一次听到用户导向设计，好像是过了很久以前一样。他很高兴当初有把从用户导向设计师学到的记下来。

他把他的笔记整理成书，然后印给很多人。

突然他的电话响了。”冒昧打电话给你，”他听到一个女人羞怯的讲着，”但我想要跟你请教如何当一个更好的设计师。”

他很快地发现他对话的是一个聪明的年轻人。”我很高兴跟你分享我的设计方法，”这新的用户导向设计师一面说一面请客人坐下。”我唯一只有一个要求。”

“什么要求?客人问着。

“很简单，”这设计师又说了，



把它再分享出去。

## 致谢

I owe an obvious debt of gratitude to Blanchard & Johnson for writing *The One Minute Manager*. Thanks also to Mike Atyeo, David Hamill, Gret Higgins, Philip Hodgson, Miles Hunter, Fiona Joseph, Jan Jursa, Dominick Reed and Vitaly Friedman for usability testing earlier drafts.

## 传阅与订购资讯

如果需要更多本”一则寻找用户导向设计师的寓言故事”来分享给设计团队内的同事, 你可以在以下网址免费下载电子书籍,或是订购专业印刷版:

[www.userfocus.uk/fable](http://www.userfocus.uk/fable)

## 关于作者

戴维·崔弗斯(David Travis)，是Userfocus的执行总裁([www.userfocus.co.uk](http://www.userfocus.co.uk))，而Userfocus则是使用性训练与咨询方面的专业顾问公司。戴维具有心理学博士，也是英国的心理学协会、实验心理学协会与使用性专业协会等的会员。另外，他也是英国特许的心理学家，在心理学以及用户界面有超过二十年的经验。戴维的著作包含超过三十篇的科学论文，其中包含书，主持的研讨会，教学以及国际论坛。他最近著作的一本书是在2003年发表的E-commerce Usability。

戴维花在于使用性实验室有超过四百多个小时，主要在辅助非技术背景的人员进行硬件与软件系统的设计以及评估。你也可以透过Twitter上面(@userfocus)找到最新的更新讯息。

## 关于翻译

许晴晏(Wen C.Y. Nivala)为英倍得科技软体顾问([www.embeddeddevelopment.co.uk](http://www.embeddeddevelopment.co.uk))，目前在英国帝门大学(De Monfort University ,UK)从事用户导向设计博士研究.电子邮件为:[wen@embeddeddevelopment.co.uk](mailto:wen@embeddeddevelopment.co.uk)