

# IDEO创新方法卡片

分析：解释/分析收集的信息，并获得洞察。

观察：观察人们怎么做的，而不是听他们说他们怎么做。

询问：争取人们的参与，并引导他们表露出与项目相关的信息。

尝试：制作一个仿真品/模拟品，以更好的与用户沟通和评估设计方案。

# 场景测试

## 方法

给用户展示一系列未来产品使用场景的卡片，并请他们分享自己的观点和想法。

## 益处

将产品放置在一个情境中以便更好的与用户交流这个设计概念的价值

## 案例

在一个手持媒介设备的概念阶段，IDEO团队使用了场景卡片的方式去了解潜在用户群对早期产品概念的评价和反应。



# 人体测量分析

## 方法

采用人机工程学数据去检查产品解决方案对目标人群的有效性、适用性。

## 益处

这能帮助选取有代表性的人群去测试设计概念，同时有效的评估产品细节是否符合通用的可用性准则。

## 案例

IDEO在设计鼠标时，邀请手的大小有代表性的用户去评估该鼠标原型是否符合通用设计原则。



# 个人物品清单

## 方法

请用户列出他们拥有的、对自己重要的物品，作为用户的生活方式的一个概要证据。

## 益处

这个方法对于了解用户的行为、认知和价值观以及展示用户类型非常有效。

## 案例

在一个手持电子设备的项目中，IDEO团队成员请用户展示并描述自己每天携带和使用的个人物品。



# 文化探寻

## 方法

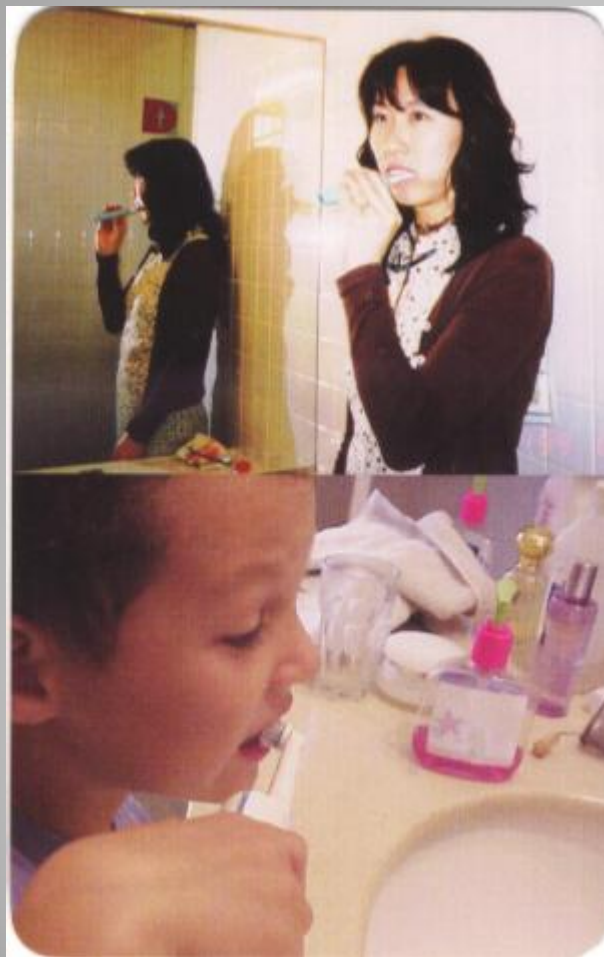
将一整套影像日记的装备（包括相机、胶卷、笔记本、其他工具）分发给不同文化背景的用户。

## 益处

用于收集不同文化背景的用户观点和行为来评估产品。

## 案例

IDEO在一个口腔护理产品设计中运用此方法，调研不同文化背景用户如何护理牙齿去发现他们的相同相异之处。





# 角色扮演

## 方法

分析解决方案中涉及到的角色并将角色分配给团队内部成员扮演。

## 益处

在一个真实或者模拟的场景中去扮演用户的活动，能帮助团队成员对真实用户产生移情、发现产品相关的问题

## 案例

在一个医疗设备的设计中，IDEO成员扮演了医疗场景中的医生、护士、病人、麻醉师等角色去了解手术室中各成员间的协作关系。



# 快速民族志研究

## 方法

尽可能的多花时间与用户相处(带着设计目的),与他们建立信任关系以便观察和参与到他们真实的自然的行为/活动中,去发现和见证他们独特的行为和活动。

## 益处

这是获得与某些活动和器物相关的习惯、仪式、语言、含义的深入第一手资料的好方法。

## 案例

在探寻一个网络产品的机会点时, IDEO团队成员花了大量的时间与不同种族、经济水平、教育背景的用户家庭相处去了解他们的日常生活形态。



# 极端用户访谈

## 方法

挑选对产品非常熟悉或完全不懂的用户，请他们试用产品并给出体验评价。

## 益处

此类用户往往能指出设计中的关键问题并能反馈出帮助提升设计的洞察点。

## 案例

通过了解家庭中最年幼成员的角色和观点，IDEO团队为一个家庭清洁产品发现了新的概念设计机会。





# 典型的一天



## 方法

记录下用户一天经历的活动和场景。

## 益处

该方法有效的揭示出用户每天例行日程和日常环境中未察觉的问题。

## 案例

IDEO团队成员调查潜在的药物传输贴片用户，请他们记录下自己每天的行为，包括那些可能影响产品功能的行为，比如可能打湿贴片或刮破的情况。

# 行为地图

## 方法

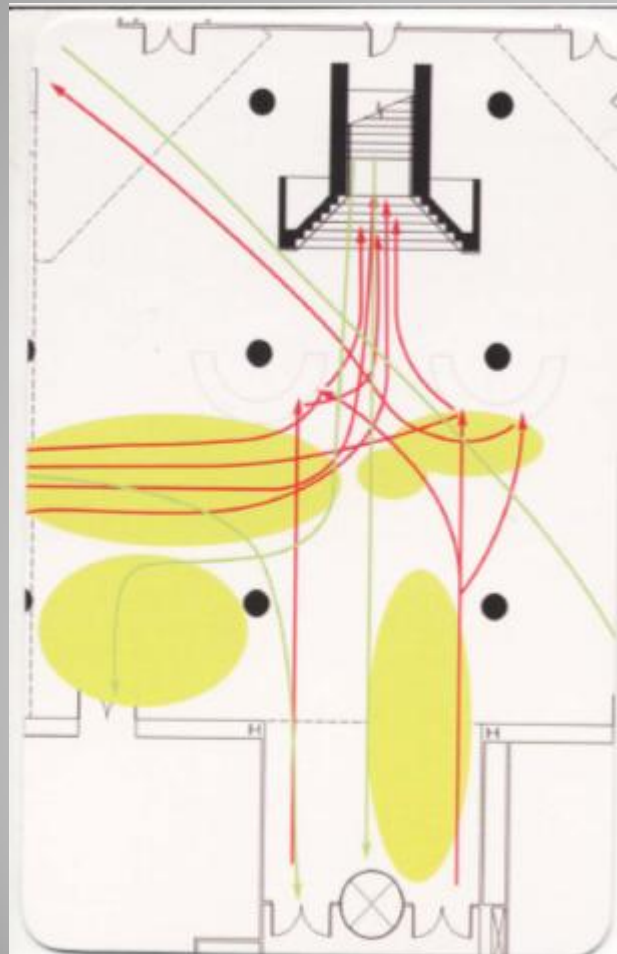
追踪用户在一定空间内，随时间的推移的动作和位置变化。

## 益处

记录下起落点和行动轨迹帮助我们识别和定义用户在各区域中不同的空间行为。

## 案例

IDEO对博物馆大厅的访客进行路线跟踪，以便了解哪些区域是行进高峰点，哪些是空白点，以及哪些是未被充分利用的区域。



# 体验草模

## 方法

用能获得的材料快速做一个表达概念的草模并使用它，以便洞察真实使用产品时的体验。

## 益处

这个方法在发掘设计初期未曾考虑到的用户需求、发现问题，以及评估产品概念非常有效。

## 案例

IDEO设计团队为一个数码相机产品做了交互草模，探寻不同交互方式解决方案的体验差异。



# 快速随意的原型

## 方法

用手边任何素材快速表达出概念以方便交流和评估。

## 益处

这是团队间交流设计概念的好方法，同时也便于评估如何进一步完善概念。

## 案例

IDEO团队成员设计超市的购物车时快速的通过原型去评估不同设计概念中的因素，如产品承重、尺寸和方向控制等。



# 移情工具

## 方法

使用一些辅助工具，如尝试戴上充满雾气的眼镜或过重的手套，去帮助自己体验不同身体状态/不同体能用户的感受。

## 益处

这种方法能迅速帮助设计师认识到类似残障人士或有特殊需求用户所处的情境。

## 案例

IDEO设计师在设计一款家庭健康监控设备时戴上手套去操作设备，模仿和感受那些身体灵敏度和触感降低的用户的使用情境，由此帮助评估产品的可用性。





# 等比模型

## 方法

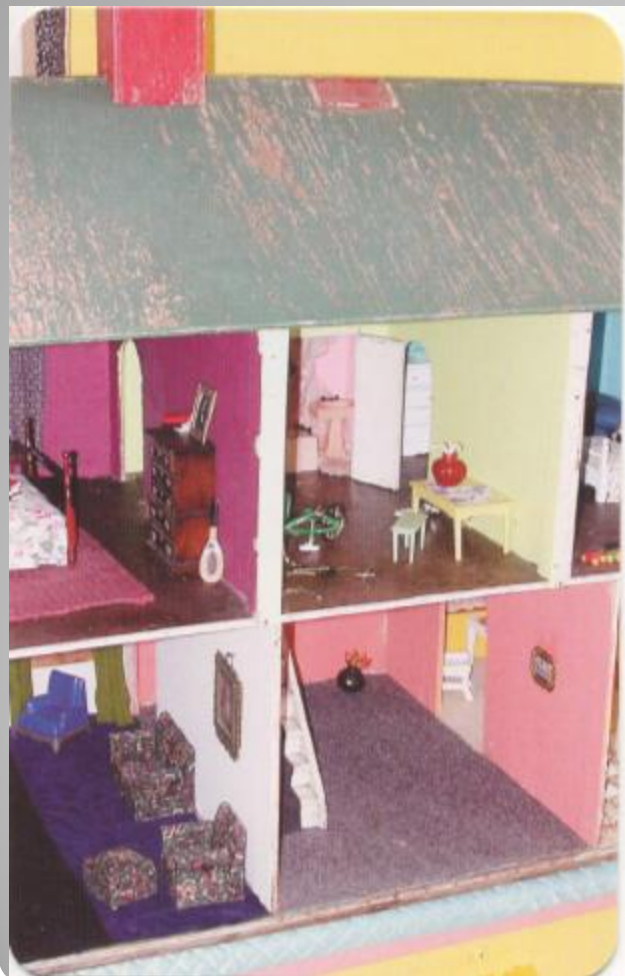
使用等比缩小的模型去展示空间设计

## 益处

这种空间原型设计工具帮助发现问题，同时也回应不同项目干系人的隐蔽需求。

## 案例

在设计家庭办公产品时，IDEO设计师用了等比模型，让人们展示他们的各种使用情境。



# 画出体验过程

## 方法

请参与的用户采用图画或图表将他们的体验和感受进行视觉化呈现。

## 益处

此方法适用于揭示假设的真伪，发掘用户如何感知他们的体验以及达成他们目标的活动过程。

## 案例

IDEO团队在设计一个在线银行产品时请用户“画出你的钱”，由此探寻用户对其财务/资金的态度和观念。



# 非焦点小组

## 方法

请背景各异的用户组成工作组，进行风暴或创意

## 益处

鼓励差异化的想法，创意，打破顾虑，拥抱新思维

## 案例

IDEO小组邀请了一位恋足癖，一位艺术家，一位足部按摩师，一位足病医生和其他有特色的用户一起做工作坊，由此为一款凉鞋产品风暴概念和创意。



# 行为考古

## 方法

从用户的表象中寻找行为的证据，如工作环境、着装风格、家居环境布置和物品摆设等。

## 益处

这个方法有效的揭示出产品和环境在用户生活中占据着什么地位，反映出用户的生活方式、习惯、价值观方面的信息。

## 案例

通过观察人们为了高效的完成多个工作任务而堆放在桌面的各种文件，IDEO设计了一系列全新的家具元素，以便帮助用户更好的完成任务。



# 时间轴录像

## 方法

设置一个有时间记录功能的摄像设备去记录被观察者在特定空间内的行为和动作。

## 益处

此方法可以给设计师提供随时间推移，用户的客观的、连续的行为记录。

## 案例

IDEO团队成员记录下了连续几天的博物馆的参观者的行为动作并进行了研究分析以便改进该博物馆内空间设计。





# 五个为什么

## 方法

连续问用户5个问题以获得深度递进的答案

## 益处

这个方法有效的使用户表达出深层次的想法和原因，由此设计师能了解他们真实的行为和态度

## 案例

五个问题的方法被用于调查处于减肥阶段中的妇女的深层动机。



# 情景故事

## 方法

通过一个角色丰富的故事，描绘用户使用产品或接受服务的场景。

## 益处

此方法有助于交流、评测基于特定使用情境下产品或服务的概念，尤其对于评估服务概念非常有效。

## 案例

在为一个社区网站进行设计服务时，IDEO团队成员画出了一系列情景故事展示为满足不同类型用户需求时的服务概念和服务方式。



# 非参与式观察



## 方法

在真实环境下观察和记录用户的行为和情境，但不要对他们的活动产生干扰。

## 益处

有效的发现用户在真实环境中伴随时间推进的真实行为，而不是事后听他们说他们做了什么。

## 案例

IDEO团队成员花时间呆在手术室中观察外科医生进行器官移植并将获得的信息用到了医疗设备的输送容器的设计中。

# 故障分析

## 方法

列出所有使用产品时可能产生的故障点并分析导致故障产生的原因

## 益处

该方法有效的使设计师了解产品在哪些方面可能减轻或造成不可避免的错误，或了解其他可能导致失败的因素。

## 案例

IDEO团队运用这个方法去分析概念阶段的遥控器产品设计，最大化的定义每个功能按键的尺寸，形状和结构。



# 未来商业重心预测



## 方法

请企业客户给出未来商业规划，以便了解他们未来想如何发展和维持客户关系。

## 益处

站在聚焦客户需求的角度帮助企业客户辨别哪些设计主题将有助于产品发展。

## 案例

在为一个信息科技公司设计企业内部网站时，IDEO设计师激励客户明确他们的短期和长期的商业目标。



# 典型用户

## 方法

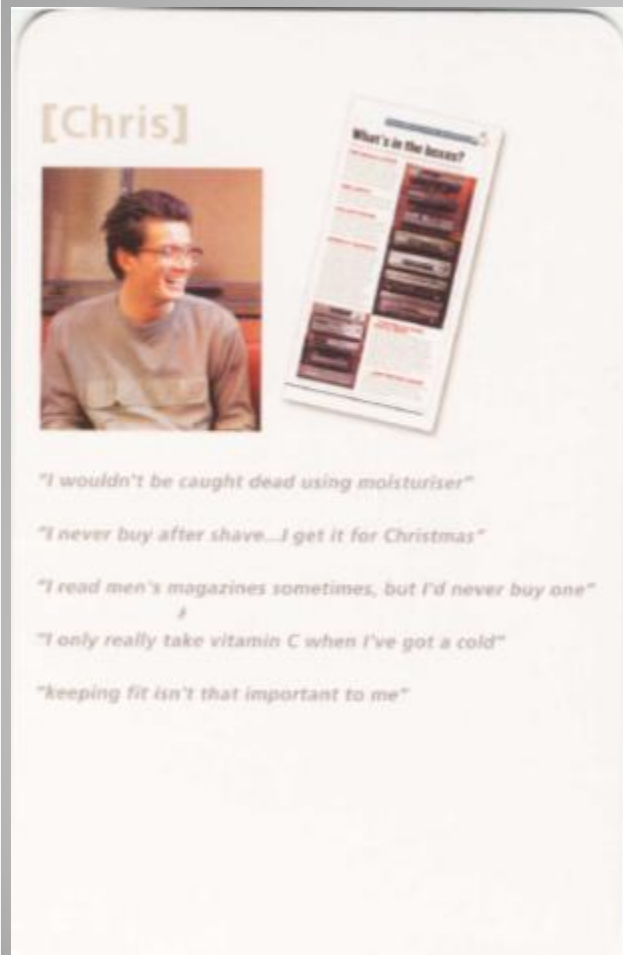
基于对真实用户的观察基础上，制作人物角色来代表典型人群的行为习惯和生活方式。

## 益处

这种方法有效的赋予了典型用户生气，也直观的展示了不同目标用户群的特征，以方便交流和讨论。

## 案例

IDEO团队制作了四个典型用户，用以帮助一个意图拓展男士护肤品市场的药品公司更好的理解不同类型的用户、进行产品定位。



# 流程分析

## 方法

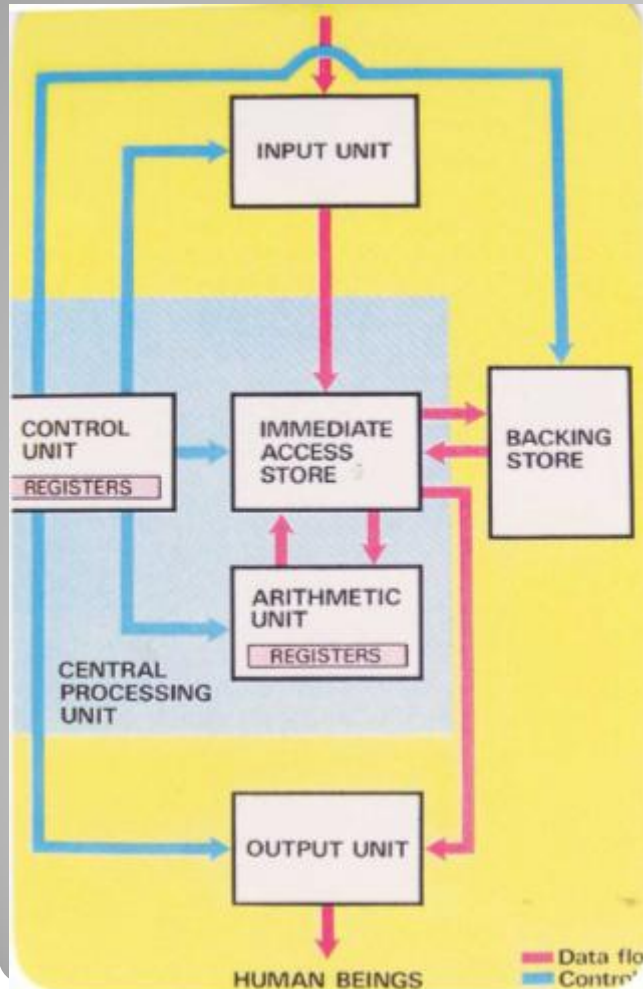
用信息流或行为流的方式，表现一个系统或流程中所有的步骤。

## 益处

这对于识别功能替代方案的瓶颈和机会点非常有用。

## 案例

在设计一个在线的咨询网站时，流程图分析帮助 IDEO 团队在网站导航中设计更加无缝的体验。



# 认知任务分析

## 方法

列出并总结与用户认知有关的所有感觉输入、决策点和行动反应。

## 益处

该方法有助于了解用户的感知层面、注意力层面和信息层面的需求，并能辨别出可能导致错误的瓶颈处。

## 案例

该方法帮助IDEO团队定义遥控车操作者在操作过程中所遇到的操作键间距太小及定向障碍问题。



# 身体风暴

## 方法

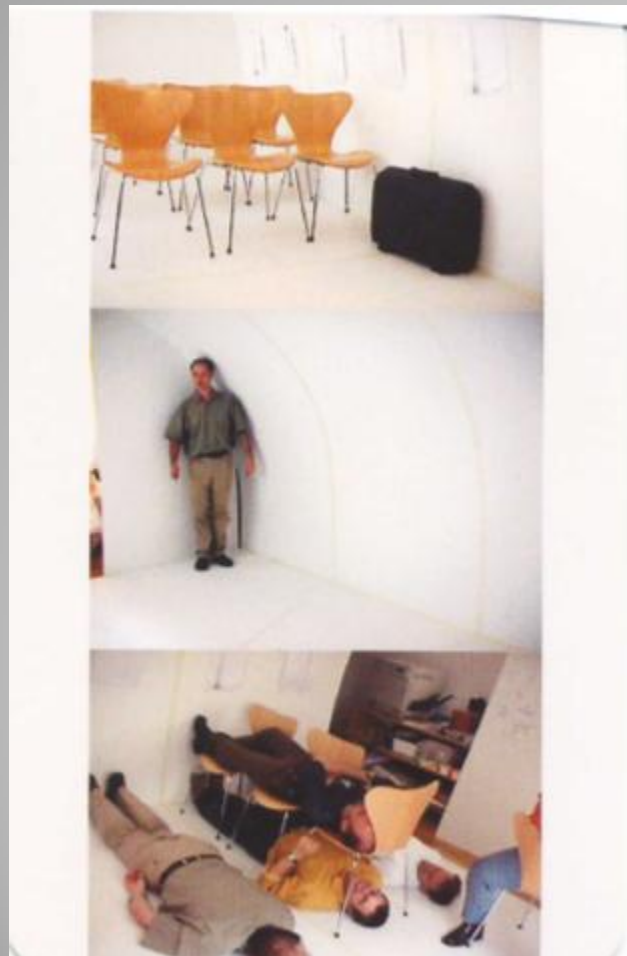
设置情景、扮演角色，使用/或者不用道具，重点观察用户对物理刺激的直觉反应。

## 益处

该方法帮助有效的形成、测试许多在情境中的基于行为的概念

## 案例

身体风暴多种不同的在飞机上的睡姿帮助IDEO团队产生了许多飞机内舱的设计概念。



# 向导式游览

## 方法

陪伴用户游览与项目相关的特定空间，分享他们的活动与体验。

## 益处

特定空间与活动体验，使用户回忆起他们的当时的意图和价值。

## 案例

IDEO团队成员跟随用户在他们家中进行参观，以便更好的了解用户将有些照片挂在家中展示出来而有些被存放起来的动机。





## 二手资料分析

### 方法

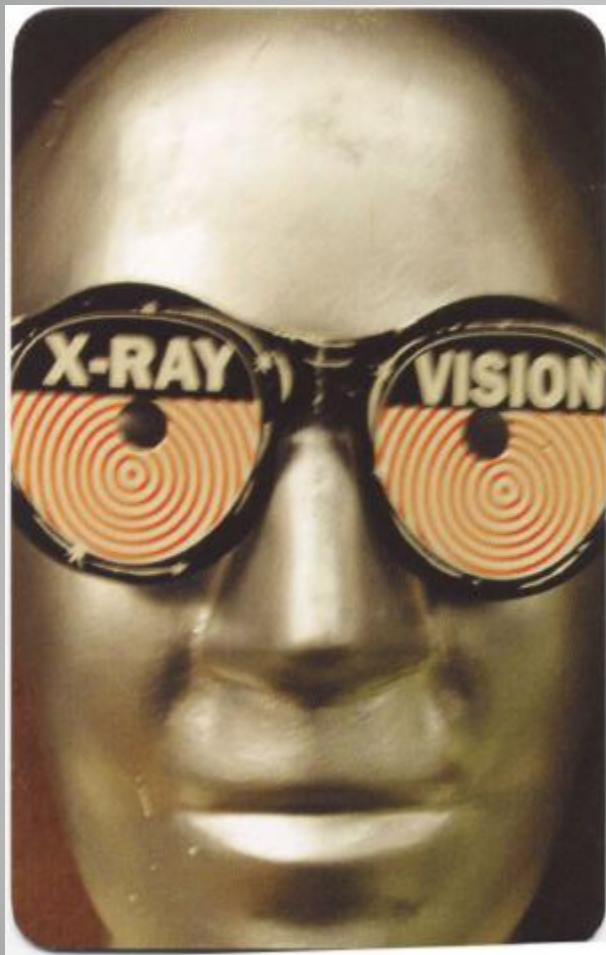
从发表的报刊杂志、论文及其他合适的资料源中获取有根据的/有价值的设计主题。

### 益处

这是为观察/研究提供背景资料的有效方法，并能从创造的角度提出一些设计观点。

### 案例

观察出现的社会、科技潮流帮助IDEO团队产生与潮流趋势更相关的PDA产品概念。



# 前景预测

## 方法

详细撰写一个故事，故事的主题关于社会、科技变革将会如何对人们的生活和行为产生影响，以及对产品使用、服务或环境的影响。

## 益处

对用户行为、产业或科技变化的预测能帮助客户了解设计决策背后的支撑和意义。

## 案例

为了描述出用户在工作中的行为变化对设计策略产生的影响，IDEO团队做出了对未来工作空间和情境的描述和预测。



# 非正式表演

## 方法

通过“非正式表演”的形式进行角色扮演，将你在研究中的洞察/见解以及用户行为展示出来。

## 益处

这是一个交流洞察/观点的好方式，同时也可以概念及其含义方面建立起共同的理解。

## 案例

IDEO成员使用非正式表演的方法，重新设计了一个商店体验，从而去研究所提议的技术概念的含义。



# 行为取样

## 方法

给人们一个寻呼机或电话，让人们记录和评价电话响时他们所处的位置、环境、场合。

## 益处

这种方式对于发现产品和服务是如何以意想不到的方式完全融合到人们日常生活中的非常有用。

## 案例

为了开发一种可移植式的除颤器系统，IDEO团队为客户团队分发了寻呼机，以便标志除颤器的震动。这种做法唤起了对病人每天体验/经历的共鸣。



# 问卷调查

## 方法

通过一系列有目的性的问题，明确/弄清楚用户的独有特征以及观念等。

## 益处

这是一种获得大样本调查数据的快捷方式。

## 案例

为了开发一种新的包装纸概念，IDEO团队进行了网络问卷形式的调查从全世界很多人群中发掘消费者的观点。





# 如影随形 / 陪伴 / 跟随

## 方法

跟随研究对象，观察以及理解他们的日常生活、互动及所处环境。

## 益处

这是一种非常有价值的发现设计机会的研究方式，同时也能展示一个产品会怎样影响或者帮助用户的行为。

## 案例

IDEO通过陪伴卡车司机的出车，获得了“瞌睡提醒”装置怎样影响卡车司机的资料。



# 竞品研究

## 方法

收集、比较、评估竞争产品。

## 益处

这是一个建立基准的好方式，比如功能要求的基准、性能标准，以及一些其他基准。

## 案例

在开发一种新的软饮料时，IDEO设计团队研究了竞争产品的功能、外观等因素。



# 亲自试用

## 方法

自己使用自己设计的产品或者原型/样机

## 益处

尝试自己设计的产品促使团队获得真实用户的使用经历。

## 案例

通过在日常的活动中穿着设计的一个医疗器械的样机，IDEO项目团队感受到可能使用这套器械的病人的生理、心理影响以及社会影响。



# 叙述/出声思维

## 方法

让参与者完成一项特殊任务，或者让他们模拟完成某项流程，然后让参与者大声说出在这个过程中他们的所思。

## 益处

这能帮助研究人员触及用户的动机、关注点、感知以及他们的推理/推论。

## 案例

为了了解食物是怎样与人们的日常生活融为一体的，IDEO让人们描绘他们吃东西时在想什么。



# 词汇联想

## 方法

让用户对于各种设计概念和设计元素的进行词汇联想，以便了解他们对于概念的感知和态度。

## 益处

将人们的感知进行归类，能帮助评估各种设计元素和设计概念以及确定优先级。

## 案例

在一个容器设计研究项目中，IDEO运用词汇联想法获得了不同容器形状对用户的意义和感受。





# 纸模

## 方法

快速的绘出草图、设计图/流程图来评估交互设计概念的可用性。

## 益处

该方法能快速的对交互设计概念进行组织、表达和视觉化。

## 案例

在为一个在线商店做库存数据库设计时，IDEO团队画出了多种不同的交互流程去测试可用性，该方法有效的帮助团队设计出成功且符合逻辑的交互流程。



# 定格照片研究

## 方法

依据预先设定好的拍照清单，获取关于特定对象、特定活动的系列照片。

## 益处

研究团队可以运用这种可视证据去展示人们对于特定产品或特定情境下的行为模式、感知、结构，同时激发设计灵感。

## 案例

在一个水龙头的设计中，IDEO展示了人们在水龙头前接水的系列情景照片。



# 影相日记

## 方法

让潜在使用者通过笔纸、相机等记录下他们对与产品相关的印象、环境以及活动。

## 益处

这种丰富的、自主的记录方式非常有利于促进用户表达他们的观点、记录他们的行为。

## 案例

IDEO在设计一个旅游信息系统时，将影相日志发给自驾游的家庭，通过这种方式获得了查找地图以及其他自驾旅行的行为。



# 拼图游戏

## 方法

让参与者从提供的一堆图片中选择自己需要的完成一个拼图，解释这幅图的意义以及他们所选择的图片的含义。

## 益处

这种方法可以很好的阐明参与者对问题的理解和认知，帮忙他们表达复杂的、不明晰的思想。

## 案例

IDEO让参与者对“可持续性”这个概念进行拼图，这种做法让IDEO明白了新技术怎样应用能更好的满足人们对“可持续性”的感知。



# 相似性图表/亲和图

## 方法

将各种设计元素依据本质/天然关系进行聚集/归类，比如依据他们的相似性、依存关系、先后顺序等。

## 益处

这能帮助识别各种不同问题间的联系，发现新的创新机会。

## 案例

通过将家庭出行相关的因素聚集/归类，IDEO 发现了婴儿车/童车设计的独有机会。





# 卡片归类

## 方法

将一张张写有产品可能有的特征、功能以及设计特点的卡片分给用户，让他们将这些产品按照对他们有意义的方式分类。

## 益处

这能帮助揭示人们对一个装置/设备或系统的反应，他们的分类反映了他们对这些预期功能的期望值和优先级。

## 案例

在一个设计数码电话的项目中，卡片分类的运用使潜在用户对最终的界面结构和命名产生了影响。



# 历史研究

## 方法

比较一个产业、组织、群体、细分市场各个发展阶段特征和惯例。

## 益处

这能帮助明确产品使用 and 用户行为的趋势和周期，同时推测未来的产品和行为的模式。

## 案例

通过研究各个时期椅子设计的变化，IDEO为项目委托人和团队界定了椅子设计的通用语言和基准点。



# 概念景观

## 方法

通过素描、草图、地图等形式，将抽象的社会及行为的概念或现象表述出来。

## 益处

这能帮助设计师了解用户的心智模式及他们对待设计项目相关的主题的态度。

## 案例

IDEO在设计一个“在线大学”时，列举了促使人们回到学校的各种动机、行为、价值。



# 活动研究/行为分析



## 方法

详细的列举或描绘一个流程中所有的任务、行动、对象、执行者以及彼此间的互动。

## 益处

这能帮助辨别和确定访谈哪些项目干系人、列举哪些问题，以及处理这些问题时的优先级。

## 案例

通过列举在刷牙过程中的所有活动和程序，IDEO发现了一些未预期的需求和期望。



# 驻外人员/地域专家

## 方法

从其他国家的同事/合作者那儿获取信息，并组织跨文化的研究，以便获得/达成国际化设计的一些基本准则。

## 益处

这是介绍和解释产品在不同文化背景及情境下产品如何被使用的好方法。

## 案例

在一个全球性的针对个人隐私的态度的调查项目中，分布在世界各地的IDEO驻外人员贡献了他们自己的生活影像资料和所见所闻。





# 认知地图

## 方法

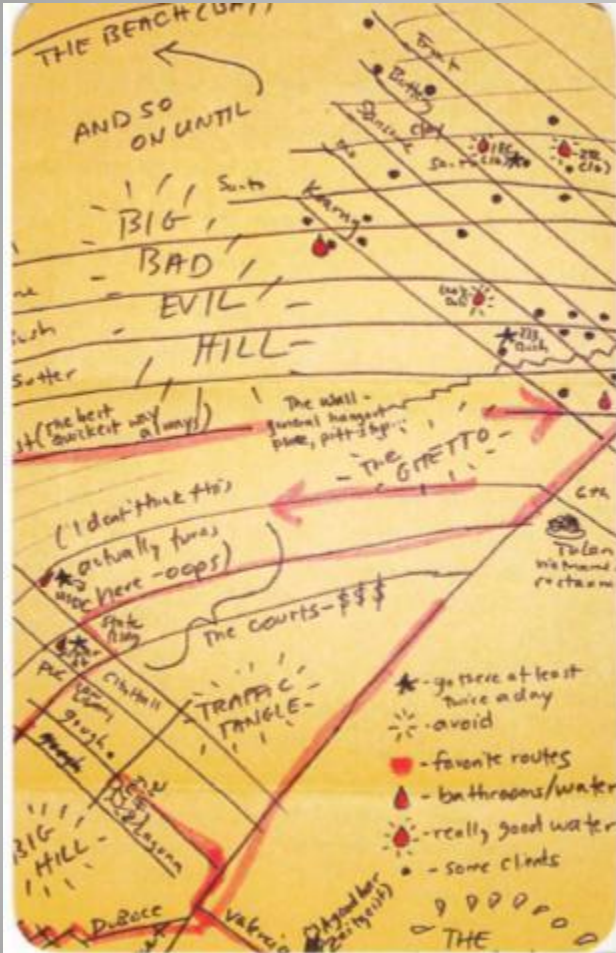
让参与者绘制一个已存在地方或者模拟空间的地图，让他们告知研究者怎样穿越这个地区。

## 益处

这帮助发现在一个区域内（真实环境或者模拟环境）的重要的影响因素、路径轨迹以及其他的一些空间行为。

## 案例

通过让参与的信差描绘他们怎样穿过城市的不同区域去送信，IDEO标示出了在哪些地方设置饮水设施，以及信差们怎样到达那里。



# 社交网络图

## 方法

观察一个用户群体的各种不同的社会关系，然后把他们彼此之间的联系/交往绘制成一个社交网络图。

## 益处

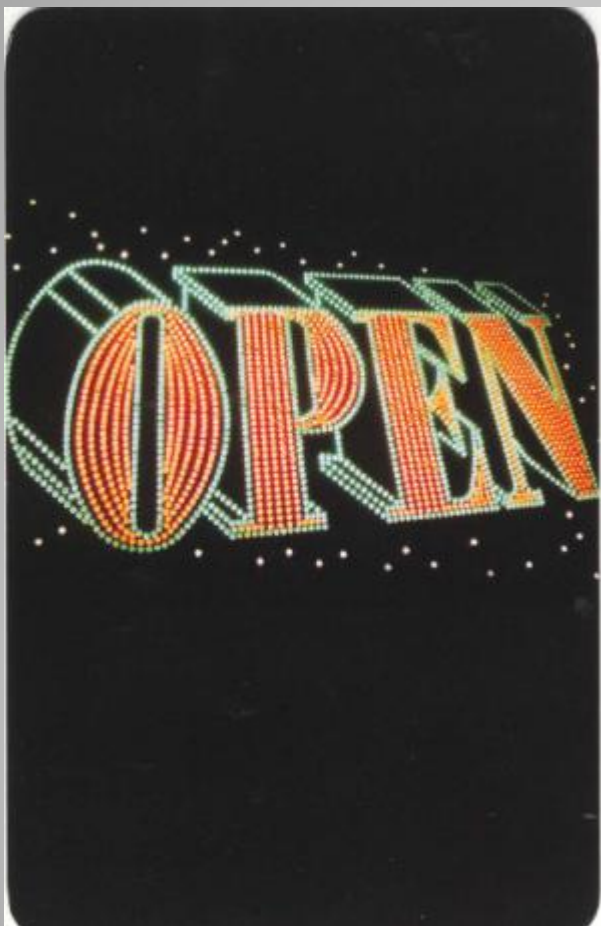
这帮助很好的理解用户的正式和非正式的关系/结构。

## 案例

研究一个工作场所内的所有社交关系帮助 IDEO 发现了环境设计如何更好的支持这些重要的社交联系。



# 成为你的顾客



## 方法

让你的项目委托人描述、概括他们的顾客，亲自扮演典型顾客的角色，体验他们的经历。

## 益处

这能帮助你了解项目委托人对他们的顾客的描述/期望，同时提供一种有用的信息，与真实顾客产生对比效果。

## 案例

IDEO的一个创新工作小组在设计一个台式电脑键盘时，首先了解了项目委托人关于顾客怎样选择和购买键盘时的预想。

# 跨文化比较研究

## 方法

通过个人的描述、叙述或者公开发行的报道、记事、故事去揭示不同国家或者不同文化群体之间的行为与产品（制品/加工品）之间的差异

## 益处

这种做法帮助项目团队在为全球市场或者他们不熟悉的领域的用户设计产品时，很好的领会各种不同的文化影响因素，以及这些文化的内涵对他们项目的意义。

## 案例

在一个为国际市场设计信息发射-接收装置时，IDEO比较了各个不同文化国家的交流方式。

