# 了解人的基本特征

人的基本特性

* 必要性
  + 了解用户特性再做需求分析
  + 深入了解人的特性是一个复杂的工程
* 研究方法：**总结共性、分析关联**
* 自然属性
  + 特点
    - 写在基因中的特性，有很大的共性
    - 决定了人的**基本需求**
  + 自然属性

求生存、有局限、保健康、有情绪、

求知、懒惰、享受、智商

* 社会属性
  + 特点
    - 通过后台能认知和学习形成的社会关系和行为模式
    - 个体社会属性在不断变化
    - 群体的社会属性呈现共性
    - 决定人的**高层需求**
  + 社会属性

情商与智慧（经验）、关系与情感、学识与素养、

职业与生活、身份与地位、与世界交流、与他人交流

# 设计合理的人机关系

设计思路

* 从“**系统为谁服务**”开始
* 通过“**什么样的交互方式**”提供“**什么服务**”
* **为什么**要提供这样的服务
* **怎么样**实现服务

设计原则

* 考虑系统面向的人群（普通人群/特定人群）
  + 面向普通人群的
    - 找共性
    - 交互门槛不能太高
    - 满足共性的自然需求社会需求
  + 面向特殊人群的
    - 找特性
    - 针对特性进行交互设计
* 考虑系统面向的是静态的人和动态的人
  + 在**特定情景**下人的心理和生理状态会有特殊性
* 系统应该满足人的心理和生理需求
  + 交互方式不能超出人的**生理限制**
  + 系统也应该结合人的**心理特征**进行设计
* 系统应该使用有效的信息交互模式
  + 五个信息交互通道
    - 视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉
  + 通道能被使用的条件是**信息要被数字化**
  + 有效的交流方法
    - 文字
    - 声音、语言
    - 图形
    - 颜色、亮度
    - 符号
    - 表情
    - 气味（欠缺）
      * 气味数字化
      * 感官数字化
      * 控制气味输出

人群调研方法

* 观察归纳法
* 采访调研法
* 扮演体验法

# 问题

问题1：斯坦福监狱实验

教授邀请一群志愿者进行的一个监狱模拟实验。24名原本心理健康的志愿者在实验中慢慢将自己带入了实验中所扮演的角色，实验慢慢变得像是在真实的监狱中一样，最终实验不得不提前终止。

在某些情境下，人的行为可能会改变。对应人的社会属性会随环境的改变而改变。

问题2：对针对老人的服务的一些思考

课程中提到的老年人理财产品是针对老年人现有的各种物质需求为其提供理财服务，但是过于关注于物质需求，忽视了老人的精神需求，整个服务系统给人的感觉就好像在榨取老人的剩余价值。而为老人提供适度的精神关怀，除了分析老人当前的心态，我认为还可以分析老人年轻时所处的社会环境。一个人年轻时，世界观、价值观正在形成，受外部环境的影响最大，从当时的时代出发进行研究，我认为可以对老人的社会属性有一个比较合理的认识。结合当时的时代特点让老人会想起年轻时的意气风发，帮助老人改变以子女为中心的思考方式，找到自我认同感，真正实现自我价值。