

以用户为中心——认知过程的中心选择问题

程宁

2012-9-14

以用户为中心是目前很多互联网产品所倡导的设计理念。在面向大众的产品设计中，很多都在倡导以用户为中心，那么什么算是以用户为中心？以用户为中心到底能得到什么？我将从认知过程的角度来讨论一下以用户为中心的概念。

每个人都当多学生，每个人都给别人讲解过问题。这就是最常见的认知传播过程。一个成功的认识传播即能将需要传播的东西让对方明白了，也就是受众成功了认知了。在这个认知过程中，有些很成功的发生了，有些非常的困难，甚至最后没有发生认知的传播。当然在这个过程中，所传播的知识的难易程度和受众的理解能力有相关，但是往往这些不是很相关。因为一般情况下，如果形成了一个传播，那么就说明这两者的已经不能影响了，否则就不会达成传播意向。即一个大学数学教授一般不会对一个文盲进行高等数学的传授。如果一个大学数学教授对一个人进行高等数学的传授，那么基本可以肯定这个受众有可以理解这些东西的潜质，此时阻碍成功认知传播的因素便是传播方法——以谁为中心。

以谁为中心这是认知传播过程中的重点，但是很悲剧的是，我们的教学中基本是以传授者（教师）为中心，而不是受众（学生）为中心。教师往往传播自己想传播的，而不是传播学生需要认知的，并且没有按照学生的认知过程来传播。这便是没有以学生为中心导致的认

识传播效率低下。即认知过程和以谁为中心的传播过程有关。如何理解这件事情呢。举个例子。两个人闲侃，传播者喜欢足球，受众喜欢篮球。这两个人讨论的时候，开场的时如果从足球开始，那么可以看做以自我为中心的认知传播，如果以篮球开始讨论，那么便可以看做以受众为中心的认知传播。这是一种潜能和习惯，更是一种文化。

你不能将自己的意志强加给受众，不能自己觉得好便认为他人也觉得好。任何需要人使用的工具都存在一种认知的传播，从设计上来说，一个工具如何让用户学会使用，如果让用户用的舒服，这其中便存在以谁为中心的问题。尤其在互联网产品中，设计者将自己意志的强加传播只会导致设计的产品被弃用。因为互联网体现了用户和设计者之间的平等关系，而不像老师和学生之间，在认知传播中的不平等关系。

什么叫以用户为中心，以用户为中心就需要研究用户，需要了解用户的习惯，需要理解用户的想法，需要迎合用户的认知过程，设计者或者开发者不能用一个已懂的心去猜测一个未知的心。

以用户为中心就是将“己所不欲勿施于人”改掉，为什么？因为“己所不欲”不能代表别人“欲”或者“不欲”。