

# 用 户 体 验 职 业

如何成为 / 招聘一名专业用户体验设计师？

*Susan Farrell and Jakob Nielsen*



<http://www.nngroup.com>

48105 WARM SPRINGS BLVD, D, 邮编94539-7498, 加利福尼亚, 美国

版 权 归 尼 尔 森 · 诺 曼 集 团 所 有 , 保 留 所 有 权 利 。 如 有 需 要 , 请 登 录  
<http://www.nngroup.com/reports/user-experience-careers> 下 载 本 报 告 。

# 译者序

国际体验设计协会 ( International Experience Design Committee , IXDC ) 一直致力于促进用户体验行业的发展，向社会推广体验创新价值的理念，搭建展示和交流的国际平台。作为用户体验行业的引导者 IXDC 希望能够向从业人员以及社会上关注用户体验行业的人群传达行业全貌。IXDC 是中国第一家进行用户体验行业调查的组织者，今年已经第五年进行行业调查报告 ( 历年报告见网址 : [http://ixdc.org/?page\\_id=9937](http://ixdc.org/?page_id=9937) ), 2014IXDC 用户体验行业调查报告除了呈现用户体验行业人员的一些基本概况信息之外，将更加关注本行业从业者的专业能力和价值体现，报告将于 7 月 17 日在 2014 国际体验大会 ( 官网 : <http://ixdc.org/2014/> ) 上发布。

在关注中国用户体验行业发展的同时，视野应该放宽到国外同行的行业发展状况。尼尔森诺曼集团 ( Nielsen Norman Group , NN/g) 是一家人机交互和用户体验咨询公司，其创始人之一唐·诺曼 ( Donald Norman ) 是美国认知科学，人因工程等设计领域的著名学者，以书籍《设计 & 日常生活》闻名于工业设计和互动设计领域，曾被《商业周刊》杂志评选为世纪最有影响力的设计师之一。由尼尔森诺曼集团出版的 User Experience Careers 报告了用户体验行业的调查结果。这本行业调查报告的数据收集于 2013 年，报告中全面详细地介绍了用户体验行业的工作性质以及对从业人员的要求及建议。

在进行今年的用户体验行业调查报告时，IXDC 秘书长胡晓认为 User Experience Careers 这本报告对国内用户体验行业发展具有非常高的参考价值，问我是否能找到人来翻译这本报告，让更多的对用户体验行业感兴趣的人看到这本报告。然而想要找到有时间、又具备一定专业知识的人来翻译这本书成为最头疼的问题，秘书长胡晓建议我联系一下今年报名参加

国际用户体验设计大会的志愿者们。我给报名志愿者时写明英语水平优秀的同学们发出了翻译邀请信，之后几天非常幸运地召集一群优秀的小伙伴来翻译这本书。非常感谢以下同学的辛苦付出，大家在日常工作和学习之外，利用业余和休息时间无偿翻译这本报告，投入了很多的心血。

翻译：杜康乐（北京服装学院） 张明睿（清华大学） 蒲宇婷（南京大学） 王天云（华南农业大学） 罗丹（香港大学） 王雪婷（California College of the Arts） 丁怡（北京邮电大学） 冯静舒（北京航空航天大学） 释磊（杭州师范大学） 马亚菲（郑州轻工业大学） 陈树（北京林业大学）

审校：罗小曼（湖南科技大学） 佟新（江南大学） 林辛一（中国传媒大学） 宋文静（大连工业大学） 田星宇（江南大学） 张春妮（华中科技大学） 任羽林（西安交通大学） 郑梦洁（天津商业大学） 尹青（香港大学）

排版：张震（大连工业大学）

由于是团队翻译，且翻译时间仓促，虽力争将原报告尽量准确地还原给读者，仍难免存在若干问题，请读者们指正和见谅。

刘心阁

国际体验设计协会（IXDC）

2014年7月 广州

本报告适用于那些渴望在易用性更进一步的用户体验设计师，十分感谢各位多年来的热心支持和帮助，希望本报告能够为你们提供帮助。

本报告完全免费，欢迎大家使用和指正。同时请注意，本报告内容受版权保护，且可能会不时更新，因此请不要随意传播，或用作其他目的。

本报告可能储存在不同的云服务器上，因此请不要直接使用本 PDF 链接。如有必要，请使用本报告摘要页面上我们的网站链接（如下所示），以减少干扰，由用户自行决定是否下载。

<http://www.nngroup.com/reports/user-experience-careers>

本报告中的调查数据收集于 2013 年，但却是多年以来广泛的专业经验的汇总和结晶，因此其中意义并不囿于一时一地。或许文中的某些工具现在已不再流行，难觅踪影，但其中有关用户体验的建议和信息却仍然能给我们带来莫大的启迪和教益。

---

# 目录

---

概要 . . . . .	5
概述 . . . . .	9
什么是用户体验？ . . . . .	15
用户体验专业概述 . . . . .	19
可用性专家做什么？ . . . . .	25
工作满意度 . . . . .	28
哪些人可以胜任用户体验工作 . . . . .	30
角色、行为和技能 . . . . .	33
正式教育 . . . . .	40
怎样进行准备工作 . . . . .	65
用户体验的数码工具 . . . . .	72
如何获得工作 . . . . .	77
第一年用户体验的学习 . . . . .	90
用户体验工作者的职位 . . . . .	96
获得更多 . . . . .	99
附录 A：满意的薪资 . . . . .	100
附录 B：有效的用户体验行为 . . . . .	122
附录 C：教育 . . . . .	123
附录 D：开始用户体验前的建议 . . . . .	136
附录 E：设计工具 . . . . .	146
附录 F：分析工具 . . . . .	151
附录 G：面试官寻找什么 . . . . .	155
附录 H：面试官的问题 . . . . .	162

附录 I：第一年工作最有用的 . . . . .	171
确认 . . . . .	189
关于作者 . . . . .	190

## 执行摘要

每次培训伊始，学员们提问频率最高的一个问题都是：“如何才能成为一名出色的用户体验设计师？”。显而易见的是，进入任何一项领域的第一步都要接受专业而有效的培训，但这远远不够。在其他领域，您或许可以通过阅读大量的职业培训书籍获得一些启示和帮助，但是对于用户体验，一般性的书籍和手册是远远不够的。

那么如何才能成为一名合格的用户体验设计师呢？所有答案都来自于已经在这一领域中经营多年并获得丰厚积累和沉淀的“老手”。

## 调查数据

调查猴子公司访问了 963 名专业用户体验设计师，获得了丰富的第一手信息。其次，大量的调查对象也通过多轮引导测试，进一步补充和完善了我们的调查。最后，47 名会议嘉宾和 5 名测试员也通过书面调查，为我们提供了宝贵的信息。

我们的调查对象平均分为两类，一类是用户体验设计行业“新人”，是指那些从事用户体验相关工作 6 年或不足 6 年的人员；另一类则是经验更为丰富，工作时间至少 7 年的行业“老手”。这样，我们可以更加客观全面地了解用户体验设计师这一职业。

我们 70% 的调查对象居住在美国、英国、加拿大、澳大利亚，这些国家无一不是世界上用户体验行业发展比较成熟的国家，也拥有大量的用户体验设计师工作岗位。尽管我们希望以这些国家作为范本来评估用户体验设计师这一职业，但即使如此，来自这四个国家的调查对象所占比例还是过高，而我们的调查语言也是英语。

## 工作满意度

在进行下一步阅读之前，让我们先来回答一个最基础的问题：成为一名用户体验设计师是否值得？对于已经获得这份工作的人来说，答案当然是肯定的。我们的调查对象对这一工作职位的满意度评分为 5.4（满分为 7，最低分为 1），也就是说这一工作虽然不是尽善尽美，但还是挺不错的。此外，调查结果还显示多数从业人员对工作结果十分满意，其中有 17% 的调查对象给出了 7 分，只有 1% 的受访人士表示极度不满，只给了 1 分。

<sup>1</sup> 一些问题没有答案，是因为受访者难以忍受像文中提到的这么长的研究，并且有一些问题是选择性回答。

我们不主张在用户体验中常常使用调查研究，因为调查研究对用户界面设计的可用性评估来说是一种不太好的方法——我们更倾向于直接观察人与机器界面交互的过程，每次观察一个人在一个界面上的使用过程。但是职业生涯横跨几十年，所以不可能在一次对一个从业者的专业过程直接进行观察。此外，在这个行业调查活动中，我们感兴趣的部分是可以通过问卷设计，让从业者自我报告来解决的。例如，当我们想要知道受访者是否具有硕士学位时，大部分的受访者都能够提供准确的答案，尽管我们要求他回忆的事情可能发生在很多年以前。因此，我们认为通过调查来获取 UX 行业数据是个很好的方式。

调查对象对薪资和收益的满意度平均值为 5.2，这很好理解，因为没有人会嫌钱多。总体而言，满意的人数还是多于不满意的人数。

有意思的是，导致不满意的主要原因表明调查对象确实喜欢用户体验设计师这一职业，但是却无法获得足够的资源和支持，无法尽展所长。

- 他们希望接受更多的教育和培训，这样对自己的技能和能力会更加自信。
- 他们十分喜欢用户体验设计师这一职业，希望能够更进一步地提升易用性，或更好地工作。
- 他们当前的工作或公司并不能够为他们提供更多机会，或者和用户体验设计相关度不大，所以他们想换个新工作。

## 多样性

本研究的最大发现是用户体验设计师这一工作没有一个代表性的特点。对于我们提出的问题，调查对象的答案众说纷纭，难有定论。

94%的调查对象表示他们的工作对象是网站和网络应用，这是多数人都在使用的，如果您想成为用户体验设计师，您也必须了解这一工作平台。

但是，即使是工作平台也呈现出多样性：67%的调查对象负责移动设备 APP 用户体验，60%的受访者致力于企业级应用程序易用性的提升，54%则面对着传统的桌面软件。上述 4 个平台是超过 50%的用户体验设计师的主要工作平台。但是还需要注意，调查对象的反馈显示他们面对的产品千差万别，有 78 种之多，涵盖医疗设备、家庭影院乃至电力系统。所有这些产品都十分注重易用性，因此相应公司也会招聘用户体验设计师。

很明显，这些百分比加起来超过了 100%，原因在于多数用户体验设计师的工作平台不止一种。每一名调查对象的工作平台平均有 5 种。所以多样性不仅仅体现在人之间，还体现在各个具体项目之间。成为一名用户体验设计师不代表您一辈子只从事一类设计。正如一位专业人士所说：“我生活在这个国家，我就得在所见中学习，因此，工具学习和用户体验对我来说是一件乐事，我从工作中学到了很多，也从所犯的错误中获益良多。”

我们请调查对象回答他们的工作职责，他们的回答大多是用户研究、交互设计和信息架构。这些都是很平常的，但值得注意的是有 43%的调查对象负责这三项工作，这表明即使在日常工作中，工作也呈现出多样性。

更细致地讲，当我们提问具体工作内容时，例如绘制线框、收集用户需求或开展易用性研究，多样性也不容忽视。75%的调查对象表示他们需要负责至少 16 种活动。

用户体验设计师几乎活跃在所有行业中，其中比重最大的是 IT 行业，占 23%；其次分别是金融业（11%）、卫生保健（6%）、教育（6%）以及广告/时长营销（6%）。

## 用户体验工作的最佳背景

当被问及什么是好的用户体验专家，我们的一位受访者说，“如果你是一个‘终身学习’者，换句话说，如果你关注，你将能吸取以前的经验和教训。对我来说这比在学校学习的技能更重要。”

虽然大多数学者可能从终生的学习中受益，用户体验领域的最显著的一个特点是很少有这方面的特定教育。

尽管连续在职学习是最重要的，90%的受访者也有大学的学位。但是没有单一的学位来定义这个领域：设计、心理学、和沟通传达是最常见的主要领域，更多的事英语和计算机科学。所有这些领域制造有部分教育背景的用户体验专业人士，但这五个学科总共只占学士学位的 45%。大多数的用户体验专家都是从跨学科的学位，从历史到化学，其中大部分没有直接关系到用户体验的工作。

大部分的受教育水平都是硕士学位：52%有至少一个硕士学位（有的有两个，似乎有点小题大做）。只有 6%的受访者是博士。剩余的大部分受访者拥有大学文凭，1%拥有大专学历。

拥有硕士学位的 UX 专家遵循相同的模式：那就是，没有模式。一个广泛多样的主题仅仅只是这个级别的特征。一个区别是，最受欢迎的硕士学位学科是 HCI（人机交互），这为高度专业化的用户体验的职业生涯做准备。11%的受访者拥有 HCI 的硕士学位。这是唯一的两位数百分比。其他硕士学位包括 5%信息设计，4%的人文学科，3%的数字设计和技术交流，和 1%的交互设计和信息架构。其他顶级的一级学科是 MBA，心理学，和图书馆和信息科学，也是所有相关用户体验工作，即使他们并不是直接针对这样的工作。

很可能，从事用户体验的职业者没有学位，也确实是没有必要有一个学位。不过，如果你想获得一个学位，以用户体验为主的专业更有意义，因为在同行中相关学位的比例要高得多。

比文凭更重要的，我们要求他们的研究是有用的。继续多样性主题，有很多不同的用户体验专家声称找到有用的东西。最有效的是网页设计，写作，编程，心理学、设计和研究方法。任何列表表明编程和心理学相互是一个跨学科的领域。

正如一个受访者说“最成功的项目都是技术流，商业为主，有设计和可用性专家。”“这是一个艰巨的任务，但对于一个成功的用户体验领域，这广泛的技能仍是必须，它应该指导你选择的课程：无论你追求什么学位，确保研究广泛多样性的话题。即使那些永远不会写产品代码的人也能从了解编程中获益。考虑到与其他团队成员交流的重要性，一个好的写作课程对团队成员来说是至关重要的。

我们也会问到他们更希望学习哪些课程。最高票数的是 HCI、心理学和统计学。如果你还在学校，确保选了这些课程，不至于在之后后悔。

最终没有单一学科背景的人进入用户体验领域。如果你感兴趣，试一试。一位受访者说，“我需要知道用户体验设计的一切，所以我学会了玩“龙与地下城”。你要学会成为别人。如果你是地下城城主你…试着设计你想让你的玩家所经历的(角色转换)。”

## 开始

忽略你的教育背景，你可以进入用户体验领域，如前一节所示。如何开始？来自受访者的最热推荐是理论与实践的结合。受访者推荐阅读书籍、博客、文章以及学习课程。但他们也建议新手练习设计，实习，找个导师。

再次提及多样性。没有单一的事情，而是一个范围。

同时，最好是得到一份会让你做很多不同的事情，而不是单一事情的工作。（当然，假设你有机会去工作）。我们的受访者也强烈建议开始在一个有一些数量的识别，预算和管理支持的公司工作。之后，当你强大，你可以在一些逆境里更好的生存，但不要一开始就在这样一个公司。寻找有可行流程和用户体验职位的公司，这样你就可以从一开始都是有效的。

没有单一的头衔：我们的受访者有 210 种不同的头衔。最受欢迎的头衔是“用户体验设计师”，但只有 6% 的受访者有这个头衔。（另外 3% 的受访者是“高级用户体验设计师。”）

在一个新的领域开始是很难的，但值得去做。最后，让我们听听受访者所说的三点关于用户体验：

- “超级有趣，工作就像旅行——就像预定披萨的应用——你在做让生活更简单的事。”
- “我觉得每一天都很幸运，这就是我最终的地方。我一直都创造性和分析，以及实践。”
- “我热爱我的工作并且得到薪酬。”

## 报告

我们这份报告是为对用户体验行业感兴趣的人以及那些为用户体验工作的人。我们希望这作为对教育、培训、学生的职业规划工具、职业规划者、从业者，以及大学的辅导员、工作面试者、人力资源部门和招聘经理。

附录包含深入的信息和许多主题报告的进一步细节。

这份报告有许多资源的链接，我们无法控制，所以如果你遇到链接问题，请报告到 [farrell@nngroup.com](mailto:farrell@nngroup.com)，这样我们就可以处理这个问题。

## 调研

2013 年我们邀请信息设计师、信息架构师、用户研究员和经理来参与我们 26 个问题的调研。我们故意试图从调研中排除那些没有在 3 个核心活动领域工作过的视觉设计师，因为他们中的许多人没有任何 HCI 培训或可用性测试经验。

从 963 人的调研中集中反应， $\alpha$  和  $\beta$  测试人员也建立了教育数据。我们询问的角色、活动、教育、培训、指导、开始、工作满意度、招聘时对应聘者要问什么问题。我们还找了用户体验行业的专家。

许多问题有一个候补选项，所以我们可以得到意料之外的答案。最初，我们认为我们还将进行案例研究，但我们的受访者告诉我们几乎所有我们曾希望通过做这些得出的答案。相反，我们梳理成千上万在体验领域工作的人的非常有用的建议，大多数在这个报告可用。

## 大发现

这些发现也充斥着报告的每个部分，所以如果你打算读这份报告，你可以跳过这一节。另一方面，如果你没有时间阅读整个报告，你可以得到最重要的信息仅仅通过阅读这篇文章。

### 用户体验专家往往是谁

- 来自不同领域不同背景的人做用户体验的工作
- UX 专家似乎与生俱来的特点就是吸引他们到这个领域，帮助他们建立好奇心、洞察力、同理心和学习新事物的乐趣。
- 学到的技能也扮演着重要的角色，比如成为一个有效的沟通者，精心设计批评家和问题解决者。

## 用户体验专家做那些工作

- 约有 94%从事网站和网络应用, 67%从事移动应用, 60%从事企业应用程序, 以及 54%从事桌面应用程序。
- 一个惊喜: 近 40%需要各种内容和文档。
- 另一个惊喜: 24%从事服务和流程工作。
- 大多数(75%)说他们执行至少 16 个用户体验活动。前十位:
  - 目前解决方案/概念
  - 说服他人
  - 分析活动任务
  - 构建原型或线框
  - 与项目专家合作
  - 收集需求
  - 指定交互设计
  - 进行面对面的可用性研究
  - 制作故事板、用户旅程、用户流程图
  - 执行设计评审或启发式评估
- 令人惊讶的是, 20%的人说他们同时做用户体验和软件编程(HTML / CSS 之外)。
- 大部分受访者都工作在计算机、金融和医疗产业; 教育、市场营销、和政府。约 16.5%的人说他们作为顾问工作。

## 工作满意度

- 大多数人从事用户体验工作非常满意他们的事业和补偿, 因为他们享受这份工作以及丰厚的回报和高度重视。
- 用户体验的职业道路走不到许多组织的上层, 所以人们想要成为副总裁或首席执行官将专业拓展到商业层面。
- 说他们不满意的人通常提到的原因他们当前的公司或相关角色, 而不是工作本身。事实上很多人不快乐, 因为他们没有足够的用户体验相关工作或他们不能够和他们想象的一样有效。

## 做一份好工作的技能

- 用户体验专家需要像设计这样的业务技能和人际关系技巧。

- 技能，尤其是说服他人合作解决问题的能力被称为关键技能。HTML / CSS 技能是必须的。只有 17% 的人说他们不能做到。一般的人已经知晓如何做网页，其余的想去学习。
- 用户体验专家可能想学习互补技能来提升自己在商业世界的竞争力，例如项目管理和数据分析。公开发言和团队协作是技能列表里最有用和最期望的，所以他们也特别希望进入这些领域。
- 约三分之一的受访者表示，他们希望有编程技能。另外 47% 的人说他们不希望学习代码或者不需要代码。<sup>2</sup>

## 教育

- 调研的至少 90% 的用户体验专家有本科学位。
- 你确实需要至少一个大学学位，但是不一定是 HCI<sup>3</sup> 如果你有过一些关于 HCI 的课程或培训。
- 学位类型在不同的教育水平中变化。
- 大约 38% 的学士学位在三大传统用户体验为中心的领域：设计、心理学、和沟通。
- 约 35% 的受访者有两个学位，7% 的人有三个。
- 最常见的教育水平是学士学位。只有 6% 的受访者有博士学位，52% 的人至少有一个硕士学位。
- 用户体验专家调查报告称近半数的硕士学位符合用户体验这个大主题。357 个硕士学位中只有 40 个是 HCI 本专业。
- 获得硕士学位的人成为潜在用户体验专家。许多人说他们后悔没有早些进行 HCI 教育。
- 只有少数人完成证书或更具体的 HCI 课程并获得他们的学位。
- 除了典型的设计背景、沟通和心理学，你的生活背景和工作经验可能对用户体验十分有用。

---

<sup>2</sup> 争论有支持和反对在用户体验是否需要编程技能。一方面，交互设计需要网络原型构建；但另一方面，用户体验从业者必须努力维护一个用户的角度，以帮助防止开发者概念和术语爬到用户界面。JavaScript 和 JQuery 是交互设计师的最有用的编码技巧。每个从事用户体验的人都需要有 HTML 和 CSS 基础。

<sup>3</sup> 人机交互

- 设计、人机交互、研究方法和网页设计都是很有用的。
- 网页设计技能很重要，是最好的入门技能。

## 进入该领域的最佳途径

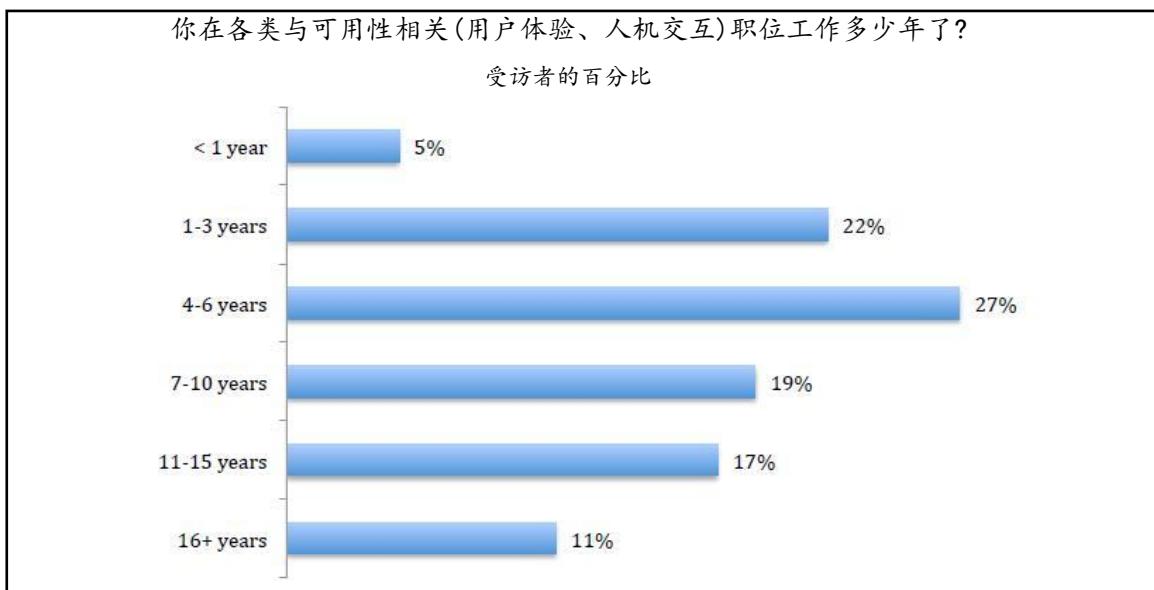
- 寻找一位导师。从有经验的人那里学习是进入工作的捷径。只有 26% 的受访者表示到目前为止都没有导师。
  - 在职辅导仍然是最常见的情况，有 51% 的案例。
  - 令人吃惊的是，很多人的报道被外部顾问用来指导工作项目。
  - 在你现在的工作中内外寻找实习机会，尝试用户体验工作看是否合适你，如果是这样的话，用户体验的哪些部分是你想学习和发展的专业知识。
    - 从用户体验专业网站入手，积极追求获得经验的机会，以及完成作品集。
    - 需要把正式和非正式的教育和工作经验结合起来成为全面的用户体验专家。很多结合起来可以很好地协同工作。
      - 不少人说，关键就真的在他们的第一年。许多人说这是因为他们有一个良好的学术准备工作，其他人认为有一位导师会让第一年顺利度过。
      - 一些人说他们没有特殊的第一年，因为他们在从事用户体验工作之前在公司做另外的工作。这是进入用户体验工作最好的方式。
        - 许多人说他们在最开始从事用户体验工作时希望听到更多，问更多的问题，和更积极的推动用户体验活动的机会。
          - 第一份工作很重要，你将会做很多用户体验的工作。
          - 最好是在一个地方，可用性有一定的识别，预算和管理支持。
          - 不管你在哪里工作，重要的是与众不同的机会。寻找企业可行的流程和用户体验职位，所以你可以是有效的。

## 如何被聘用

- 潜在新员工评估根植于大量的非学术属性,比如人际交往能力,好奇心,对工作的热情,谦虚的态度,面向服务的记录,并且能够成为富有洞察力的问题解决者,而不仅仅是工人执行的方法。
- 面试官寻找拥有资深专业技能的多面手,拥有一个大学学位和一个投资组合的工作样本(经验)。
- 候选人不仅要知道可用性基本原则和设计过程,他们也通常必须证明他们的沟通和软技能,做好面试设计挑战。
- 找工作是一种符合组织的能力和注意力。一些面试官需要初学者正确的品质,而另一些则寻找有资深经验的人。
- 一些经理需要心理学家,其他人需要设计师,而另一些人则更倾向于那些硬科学或更广泛更自由的——艺术和人文的教育。

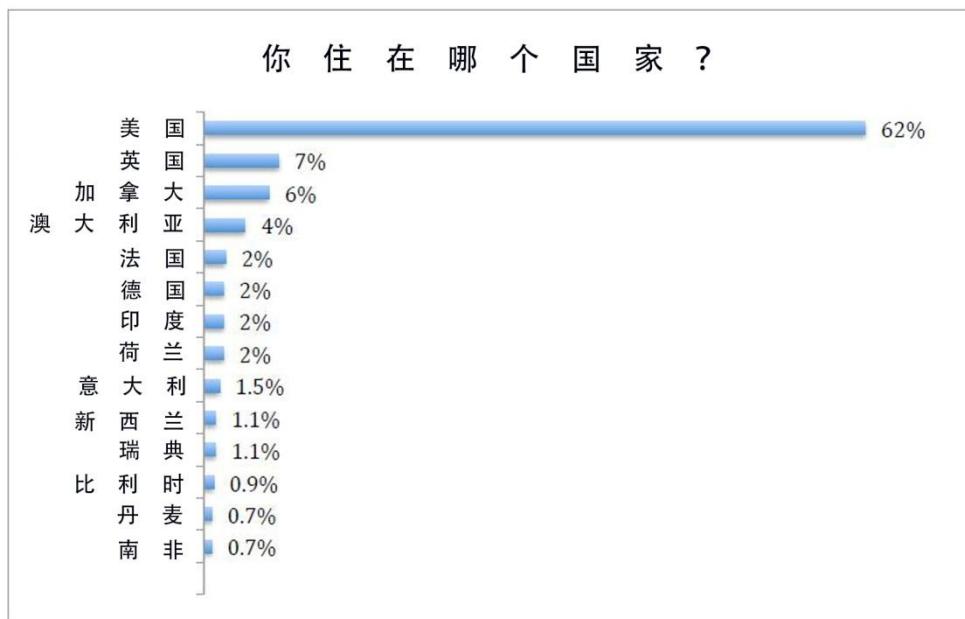
## 调查参与者

### 多年用户体验工作经验的参与者(UX)



近半数的受访者从事用户体验工作7年或更多。

## 受访者地区



报告显示人们来自 38 个国家。大部分来自美国，这是意料之中。（该调查是英语，在美国网站和邮件列表，而且大部分的用户体验工作仍在美国。）上面所示的前 14 个国家代表 93% 的受访者。

### 1-3 名受访者的国家：

- |         |            |
|---------|------------|
| • 白俄罗斯  | • 挪威       |
| • 巴西    | • 菲律宾      |
| • 中国    | • 波兰       |
| • 哥伦比亚  | • 葡萄牙      |
| • 哥斯达黎加 | • 俄罗斯      |
| • 捷克共和国 | • 新加坡      |
| • 芬兰    | • 西班牙      |
| • 希腊    | • 瑞士       |
| • 以色列   | • 泰国       |
| • 卢森堡   | • 土耳其      |
| • 马耳他   | • 乌克兰      |
| • 墨西哥   | • 阿拉伯联合酋长国 |

这不是一个民族的列表，是地区。我们想找出人们在哪里工作，因为很多人现在出国，经常是因为工作。当你问用户体验工作的从业者在哪儿工作，然而，答案可能是“无处不在”。

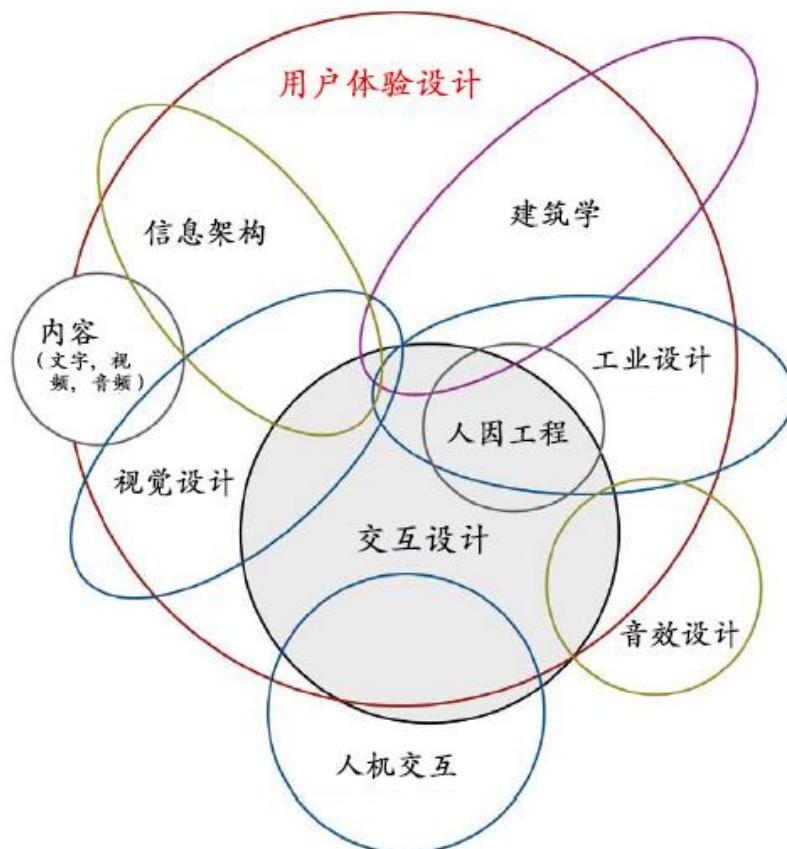
## 什么是用户体验？

### 要点

- 用户体验从业者能够让所有东西更好的为人们工作。
- 用户体验与许多职业方向均有交集。
- 用户体验工作者在许多知识领域均有建树。
- 用户体验是一个需要专业知识的领域（并且从业者人数正在增加）。

## 用户体验如何契合时代大背景

由于计算机科学和用户界面技术的持续高速发展，划清所有相关职业学科的界限一直以来都很困难。如下是一些把各个职业关系明确化的尝试。



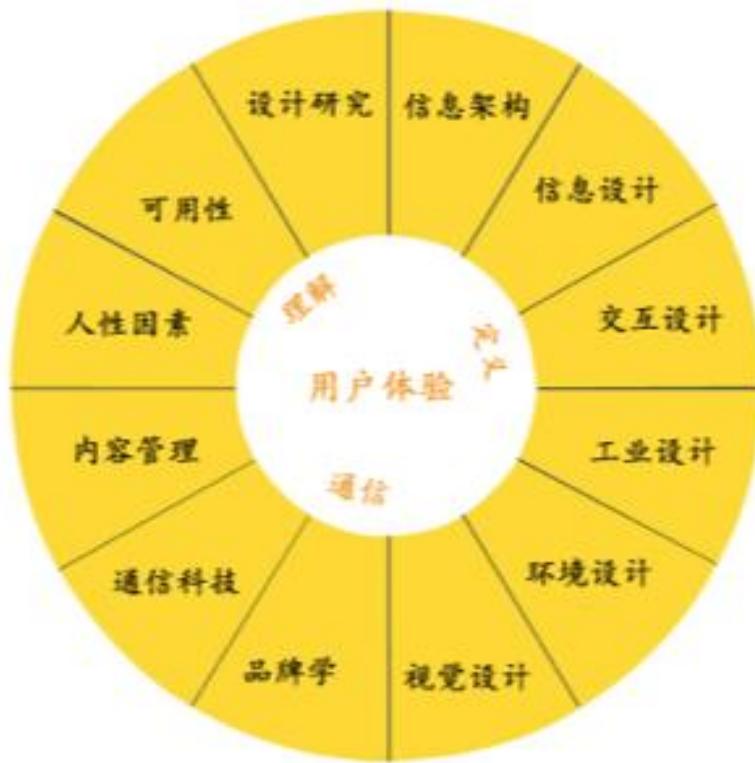
Dan Saffer's 2009 用户体验相关学科

# 用户体验设计相关学科



由envis precisely GmbH ((Thomas Gläser, Markus Jaritz & Philipp Sackl)在2013年绘制的用户体验设计的相关学科图表，是以Dan Saffer的图表（前面的图表）为基础绘制的。

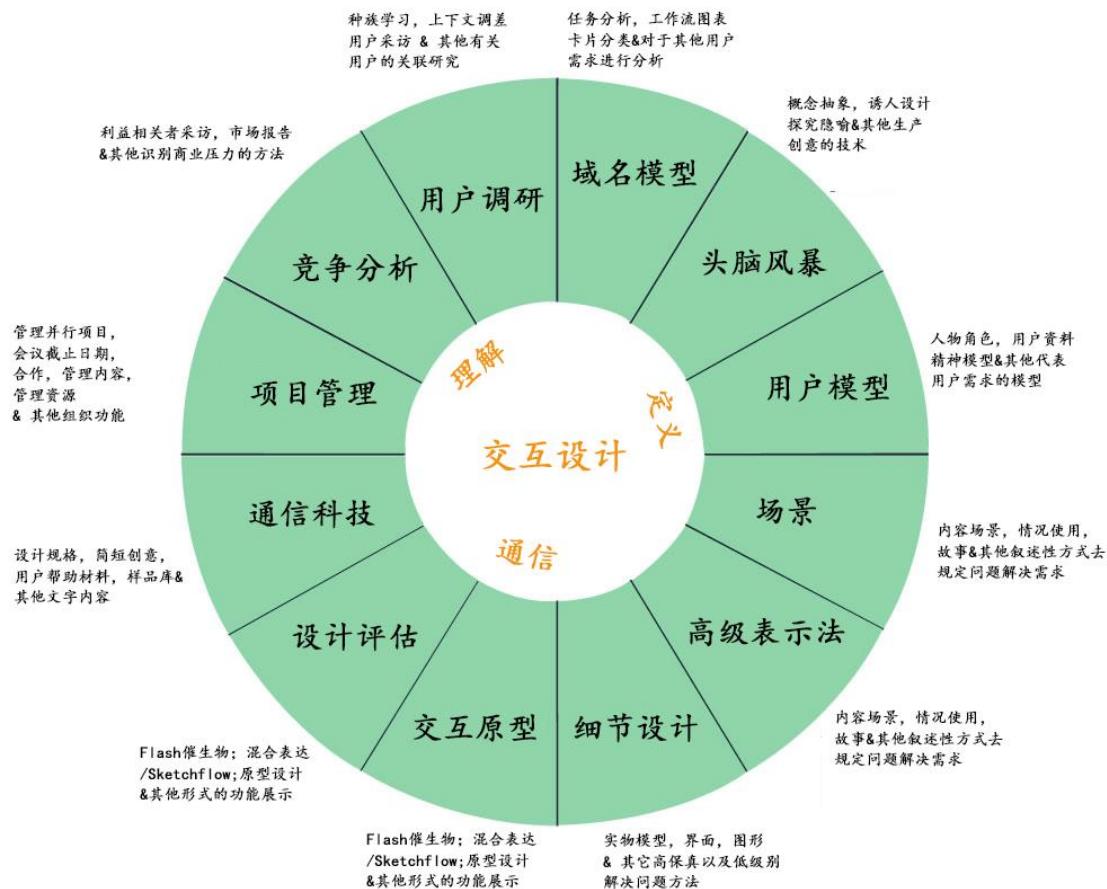
## 用户体验设计中的领域



用户体验中的领域, by Elizabeth Bacon, DHealth Studio的建立者/Find Wellness

# 用户体验设计中的领域

## 交互设计活动



用户体验领域：界面交互设计活动，Elizabeth

Bacon, founder of DHealth Studio / Find Wellness

更早的一个表格是 *The Elements of User Experience*, 是 Jesse James Garret 写于 2000, 主要针对网络设计的层次讨论。

所有这些用户体验的模型都是相互补充的，并且随着这个领域更加复杂并且应用范围更加广阔。他们可以帮助你理解用户体验从业者为了研究，设计，测试和产品和服务开发的各个方面。

envis precisely 小组指出他们的模型可以被应用于致力于用户体验领域的每一个人。确实，如此交叉复杂的图标甚至可以被作为产品团队的能力示意图。

更多模型：[Visual Definitions of User Experience by Hienadz. Drahun](#) .

# 用户体验学科综述

## 术语

用户体验(UX)几乎包括了用户对于一个设计或者服务的所有经历和感受。我们的一个调研反馈很好的形容了它：

“一个客户的体验会被一整个背景影响：品牌，活动，文献，网站，店面设计，包装设计，创新体验，产品视觉设计，交互设计，赞助，用户社区，丢弃/替代物。没有人可以设计全部这些。用户体验是所有人的工作，从发出完美标题的广告文字撰稿人，使得网站可以与受众正确的交流，到开发人员磨练她的代码，以便更快地执行应用程序，甚至只是快几微妙。我宁愿称用户体验是一种价值而不是一个学科。我很高兴被称“设计师”。

**UX** - 用术语“UX”代表用户体验多少有些争议。但相较于用“UE”表示用户体验，“UX”展现了一定的用户人数上的优势。有些人认为太专业的术语令专业外的人难以理解，所以他们支持把“UX”作为专业的品牌名。当你挖掘UX工作背后的职称时候，你会发现命名的争议更加激烈。（详见96页的“用户体验从业者的职称”）。

所有设计相关的领域都可以找到UX相关的专业。但实际上，大多数UX从业者会选择计算机技术、产品设计、产品优化作为主要工作方向。后面的报告将会对我们的反馈者的工作进入深入的探究。

一个用户体验团队的分工和他们做的工作一样分散。大部分UX专业人员都会拥有几项主要技能和知识领域。概括来说，UX专业人员致力于：

- 在人与机器的关系中寻找并解决新的问题
- 在人机交互中为人们寻求更大的便利
- 在生产与服务的产品周期内规划更好的客户体验
- 通过研究，设计和完善产品服务使得产品更人性化

“即使你拥有清晰的技术概念模型，仍需要去设计使得它符合人们的使用习惯... 你必须时刻观察别人如何操作与使用”

- 施乐帕克研究中心人类研究院Ellen Isaacs

“人们并不是必须按照你设想的方式使用你的技术。你需要更多的调研去询问“他们为什么这么做？”，然后扩展你的思维使你的设计符合他们的需求”

## 本书中术语

方便起见，本书中我们会使用“UX”和“可用性”使得语句更多样化。然后，原始的调查报告更多是使用可用性专业词汇：用户调研，交互设计，以及信息架构<sup>5</sup>。

### 学科

#### 用户体验设计（UX Design）

用户体验设计和技巧搭建了整个UX从业者的大背景。用户体验设计者（UXDs）<sup>6</sup>组装，绘制，缓和并装饰一个用户的整个用户体验。

“工程师制作东西，我们让人们爱上它们” Karl Fast - 2009 IA Summit。

“我发明了术语 [User Experience Design] 因为我认为人因界面和可用性分析的定义太狭窄了。我想涵盖整个人与系统接触的所有经历，包括工业设计、图形学、界面、物理交互、以及手册。自那以后这个术语被越来越广泛的使用，以至于它开始被失去一些原始的内容... 包括用户体验、以用户为中心的设计、可用性、甚至一致性。它们似乎就这么成为大家的习惯用语但又很难被说出具有什么具体定义。人们甚至在不明白为什么使用、定义、起源、历史、内容等情况下随意使用这些词汇。” – Don Norman 写于UX Design Defined。

摘自 [The Definition of User Experience by Jakob and Don Norman:](#)

“用户体验”包含了所有用户端与公司、公司的服务和产品交互的因素。

一个典范的用户体验首先要做的就是去清晰明了地明白用户的需求。然后是简单和优美的设计令产品可以被愉悦地被使用。真正的用户体验不会仅仅满足于实现用户的需求。

---

<sup>4</sup>引用自How Xerox uses analytics - big data and ethnography to help governments solve big problems 2012-Oct Forbes

<sup>5</sup>在UX设计阵营中视觉设计师占了很大一部分，并且其中一些视觉设计师拥有很强的可用性和交互设计技能。不过遗憾的是也有一些人没有这些技能。

<sup>6</sup>职位招聘人员和招聘公司似乎对目前UX设计的角色感到困惑，因为他们常使用“UX设计师”头衔，来表示视觉设计师或交互设计师。实际上UX设计的范畴不仅于此，具有总体性和战略性意义。

为了实现高质量的用户体验，公司必须提供多方面人性化的服务，包括工程上、市场上、图形上、工业设计到界面设计。

很重要的一点是分清用户体验和用户界面(UI)，虽然UI是设计非常重要的一部分。举一个例子，考虑一个有影评的网站。即使查找电影的界面设计的非常唯美，用户体验依然可以非常糟糕如果用户想要寻找小成本独立微电影信息而数据库中只有著名工作室的电影。

我们也应该区分UX和可用性(usability)：根据可用性的定义，它主要服务于UI，主要包括系统是否简单易学，使用效率，使用愉悦度。与UI一样，可用性也十分的重要，但是UX是一个更宽泛的概念。

更多学习资料：

[About UX – User Experience Professionals Association](#) - 关于职业的更多术语、讨论和链接

[More Than Usability: The Four Elements of User Experience](#) - UX Matters

[User experience is strategy, not design](#) - Peter Merholz 认为 UX是整体团队的努力

[Unicorn, Shmunicorn: Be a Pegasus](#) - UX Magazine - 针对不想成为码农的UX从业者。

[UX Designers vs. Web Designers \[Infographic\]](#) - Designbeep

[UX Design Defined](#) - UX Design Network (Michael Cummings)

## 以用户为中心设计

以用户为中心设计(UCD)是一种设计好的用户体验的方法。就像User Focus说的那样，下面的ISO标准被称为UX的准则。

“ISO 9241-210 标准给出了6个关键准则保证你的设计人性化：

- 所作出的设计是基于对于用户、任务、环境的详细了解。
- 用户参与了设计与开发过程。
- 设计进过以用户为中心评估的开发与改进。
- 开发过程是可循环的。
- 设计涵盖了所有用户体验过程。
- 设计团队中拥有不同背景的能力和价值观。

ISO 标准定义用户体验为：“一个人在使用或者参与使用产品、系统或者服务过程中产生的反馈与看法”<sup>7</sup>

更多学习资料：

[What is User-Centered Design? — UXPA](#)

---

<sup>7</sup>[https://en.wikipedia.org/wiki/User\\_experience](https://en.wikipedia.org/wiki/User_experience)。

## 可用性

“可用性不是用户界面的一个独立，单一维度的特性。可用性涵盖多个组成元素并且主要有五大可用性属性相关：可学习性、效率、可记忆性、错误、满足程度。” – Jakob Nielsen, *Usability Engineering*, 1993。

更多学习资料：

[Usability 101: Introduction to Usability](#)

Jakob Nielsen 有关什么，为什么，怎么实现，什么时候，什么地方

[What is usability? — from the Usability Body of Knowledge](#)

“对于一个软件、硬件或者任何东西，可用性是一种描述人们使用它们舒适程度的一个衡量标准。”

[A Brief History of Usability, by Jeff Sauro](#)

[Usability: Wikipedia](#)

## 交互设计

交互设计(IxD) – 交互设计者(IxDs)令人们在交互中控制更加方便。他们主要负责用户界面的行为和内容。他们需要处理布局、流程、以及决定最适合这个设计工作的控制方式。他们需要决定UI控制器如何处理每一个点击，滑动，倾斜，输入等等操作。他们需要尝试避免错误，而针对错误的情况需要给出错误提示信息。

交互设计者创造任务流，处理系统和用户中存在的矛盾，然后编写可以实施测试开发的原型。

“交互设计是一种行为的设计，是人与人工智能之间的沟通桥梁。” Jon Kolko, Austin Center for Design的创建者 (2009).

交互设计主要工作致力于用户界面设计、窗口、文件夹、按键、网络应用、在线购物、触屏操作手势等等交互设计下重要的工作。

更多学习资料：

[Tog on Interaction Design – Bruce Tognazzini](#)

[Interaction Design Association \(IxDA\)](#)

[Interaction Design Foundation](#)

## 信息构架

信息构架(IA) – 信息构架师(IAs)主要负责定位、命名、组建计划方案。他们为网络平台或者其他信息系统组建信息框架、规则以及内容。他们同时也要确保当人们在信息空间中浏览的过程中可以找他们寻求的内容，不会迷失。

信息构架致力于帮助人们找到他们寻求的东西。信息构架师制作图表和信息系统模型然后关注其中出现的规律。他们常常需要负责网络定位、大数据处理、命名、分类、以及搜索引擎优化。

Dorian Taylor, 信息构架协会的现任成员介绍道:

“(我们的工作)主要是组建信息的结构使得其可以帮助人们理解信息环境并顺利找到他们需求的东西... 信息构架并没有太多专门属于它的内容。他的理论含义交叉蕴含在太多学科之中以至于“学科”一词都显得狭小。在现实中，做某份工作却不一定成为某个领域的专家是非常常见的事情。”

## UX研究（用户研究）

UX研究(USR) - UX研究人员(URs)深入探究用户和内容，然后测试原型、特点、信息、产品、以及服务。UX研究员展开许多类型的无主观目的性的研究工作，他们的目的是让用户更好的使用这些技术。常常，他们需要观察并与制作用户界面人员探讨寻求改进自己的研究的方案。

UX研究员挖掘用户的需求、期待和对于产品，服务，设计的要求。他们每个开发阶段都需要测试设计以保证自己的设计可以满足用户的需求。

更多学习资料：

[Technical Communication Body of Knowledge - Information Architect](#)

[Information Architecture's Two Schools of Thought](#)

by Nathaniel Davis of [DSIA Portal of Information Architecture in UXmatters](#)

## 一些用户体验的原则

在许多方面来看，UX更像一个职业而不是一份工作。因为它的目标是通过设计更人性化方便使用的工具和技术使得世界更加美好。UX有它自己的观念和原则从业者必须遵守。它也有道德准则以及法律约束。

这里给出一部分UX设计从业者都会遵守的基本指导准则。

- 工作永远不确定（依照需求内容改变）
- 你永远不是自己的用户（关注了解别人，自己知道的太多了）
- UX的工作目的在于改进系统和界面（你是无法改进人类的）
- 需要让用户参与设计的过程以确保设计是可以使用的（并且无论随时都是愉快的）
- 合理的利用自解释性，设计规律，以及最优实现（从测试中获得），减少人们需要去了解如何使用该设计的成本。
- 记得总结自己的工作，并且学会去包容与帮助他人。
- 归纳自己的数据，确保他们是合理且有说服力。（锻炼基于证据的设计）
- 小心意想不到的结果以及记得保存它们的诱因。

## 用户体验专业协会(UXPA)中的一些道德准则

- 永远对所有人充满热情
- 对每个人有诚实
- 不要制造伤害，尽量带来利益
- 正直
- 避免不必要的冲突
- 尊重隐私、机密性以及匿名性
- 给出你所有的数据结果

这些原则的一些例子：[UXPA Code of Professional Conduct](#)

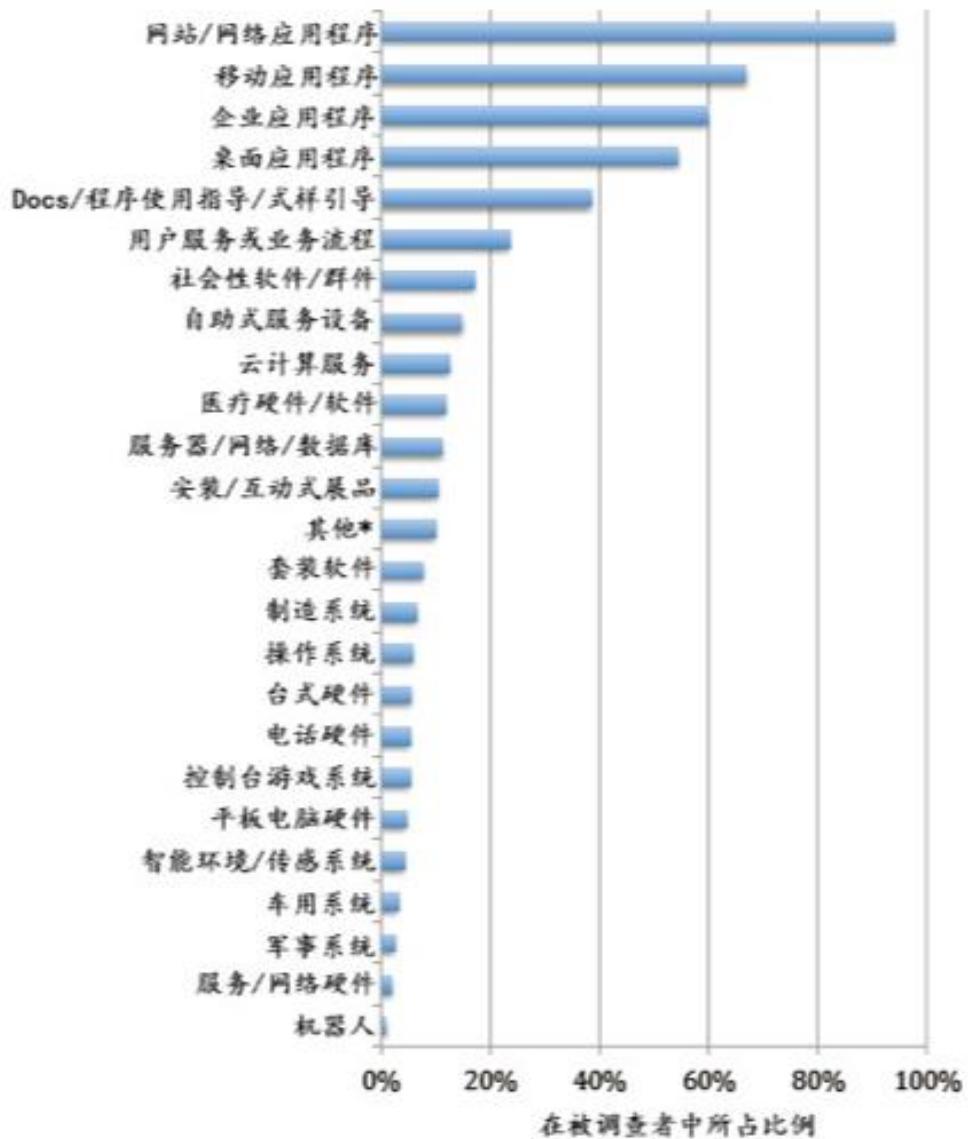
更多学习资料：

[Usability Heuristics and Evaluation - Nielsen Norman Group articles](#)

[The Humane Interface - Jef Raskin](#)

## 可用性专业人士工作致力于什么方面？

### 下列哪个选项是你的可用性工作范畴



可用性活动被应用于任何地方，太多人一生中会有好几个企业和知识域内工作。大约 94% 的被调查者表示在网站和网络应用程序上工作过, 67% 的被调查者在移动应用程序方面工作过, 60% 的人在企业应用程序方面, 54% 的人在桌面应用程序方面工作过。

- 用户体验专业人员还致力于：
  - 学术的实验室硬件/软件
  - 广告
  - 农业系统（称重站，乳业接口）
  - 飞机座椅
  - 人工智能
  - 辅助技术设备
  - ATMs（自动取款机）
  - 银行软件
  - CLIs（命令行界面）
  - CMSs（内容管理系统）
  - 消费者硬件/软件
  - 信用卡读卡器
  - 定制硬件用户界面
  - 仪表板
  - 直接邮件行销材料
  - 电子邮件-购货确认书和行销
  - 工程器材
  - 财务应用
  - 家具
  - 游戏软件
  - 手提计算器硬件和软件
  - 家庭娱乐系统
  - 家庭影院配件
  - 机上娱乐接口
  - 投保书
  - IVR（互动式语音应答）应用
  - 学习与课程管理系统
  - 正版软件
  - 主机软件
  - 船舶系统（SONAR）
  - 音乐硬件
  - 在线帮助系统
  - 纸质文件
  - 门户
  - 电网系统
  - 打印和安装软件
  - 产品开发（工业设计）
  - 编程语言
  - 远程遥控（电视等）
  - 服务设计
  - 服务，程序，工作实践
  - 社会核算应用程序
  - 纺织品

- 电子健康记录软件 (HER)
- 自然科学应用的软件
- 语音识别系统
- 调查设计, 面板管理, 和报告软件
- 电话计费布局
- 玩具
- 电视应用程序
- 电视游乐器
- 影像
- 投票机

## 要点

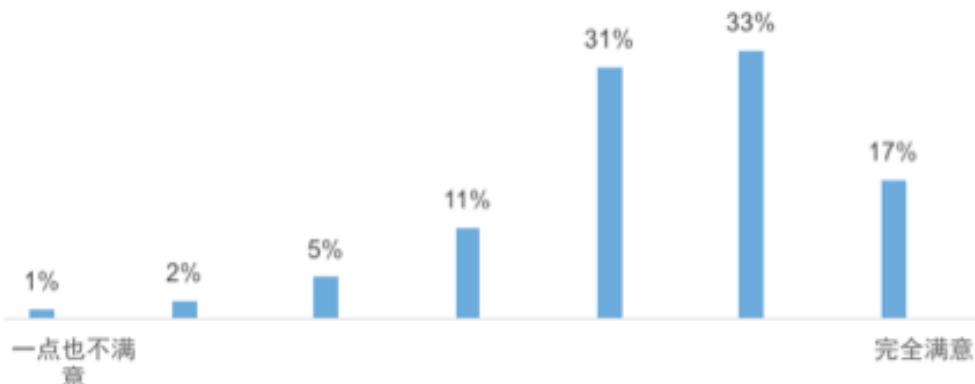
- 用户体验活动可以被应用于几乎所有人们所制造出来的东西上。
- 几乎所有接受调查的用户体验专业人士在工作中都在网站和网络应用程序方面工作过。移动、企业和桌面应用程序在结果上也显示是常被涉及的领域。
- 将近40%的被调查者致力于改善文本、内容和文件, 24%的被调查者在服务和程序方面工作。
- 我们不确定我们所听说过的任何人已有在机器人领域工作的经验, 但有6位被调查者说他们已经开始在这个初期的领域中工作。

## 职业满意度

### 要点

- 大多数在用户体验领域的人非常满意他们的职业和薪水，因为他们享受他们的工作并且感觉工作所得的薪酬很好并且工作很有价值。
- 在一些组织中用户体验的职业生涯并不都能走到很高的层次，所以想成为副董事长或最高层管理者的人需要在业务基础方面专业地扩大范围。
- 那些说自己不满意自己职业的人们常提到的原因是与他们当前的公司或角色有关，而非工作本身。实际上很多人不开心是因为他们不能够得到充足的用户体验或是因为他们无法提高自己的工作效率到自己所期望的样子。
- 当被问到职业满意度（他们可以怎样提高自己的表现，而不是将他们的位置或满意度与他们选择的职业相提并论）时很少一部分人对自己进行评价，并且很少人表示他们很喜欢他们的工作，但表示可以经常学到很多东西或可以做得更好。这是个当用户体验专业人看待他们的工作领域时作出的很有趣的评论。

### 到目前为止你对你的可用性职业生涯的满意程度为？



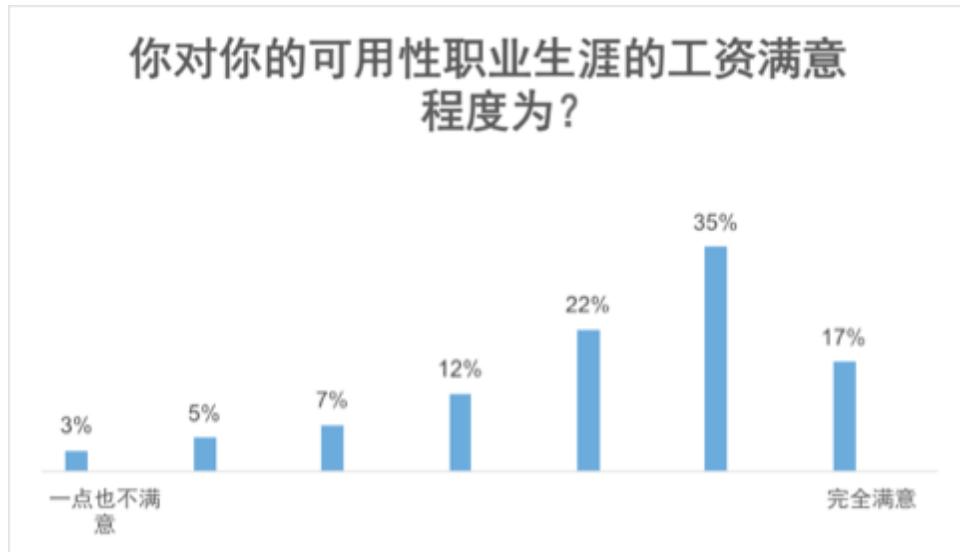
职业满意度的平均值为5.4，满分为7分。

关于职业满意度的调查评论提示很多人热爱他们的工作；

- 他们觉得工作的薪酬很好并且很有价值。
- 他们认为他们的工作从本质上对人类有好的贡献。
- 他们很享受能应用他们的专业技术。
- 他们从工作中发现挑战并且致力于解决HCI问题。

表示满意度较低的大部分人所提到的原因提示与他们目前所处的位置和境遇有关度大于用户体验工作本身。

- 他们想获得更多的教育与训练以便他们能够在他们的专业技术和角色上更加自信。
- 他们很喜欢用户体验并且想做更多可用性活动或使他们的工作职责更坚定的靠向用户体验。
- 他们目前的职位或公司不能够很好地支持他们或不能很好地支持用户体验，所以他们可能需要一个新工作。
- 他们看起来花费太多的时间在说服，并且他们的工作经常变成艰难的斗争或妥协，所以不能像本可以的那么满意。
- 他们想从一个公司转移到另一个公司（代理到企业或企业到代理），比如为了得到更多样更有创造性的控制。
- 他们想从实际动手操作转变到管理角色或相反。
- 一些长时间的从业者们被认为没有一个清晰的职业生涯一路走下去直到成为他们机构内的高层。



职业报酬满意度的平均值为5.2，满分为7分。可见“附录A:工作-满意度报价，”于第100页的开端。

更多学习资料：

[Salary Trends for Usability Professionals – Nielsen Norman Group](#)

[Salary Survey – Information Architecture Institute](#)

[Interaction Designer Salaries – Simply Hired](#)

[Web Design Salary Survey – 2011 – A List Apart](#)

[The Rise of the DEO](#)

## 什么样的人适合在 UX 岗位上工作？



经过波特兰实验孵化器（一个为了鼓励企业创业的公司）的人们改进的照明控制界面。纳特·安吉尔拍摄。

并不是只有优秀的设计师才可以在 UX 领域工作。如果你想舍弃糟糕的设计，希望把普通的设计变得更好并且有想要帮助用户与科技还有环境之间建立起更加高效的正向关系的愿望，那么你就很适合在 UX 领域工作。

你可能是一个很好的 UX 从业者如果…

- 你想要为插图中的灯光开关问题设计出更好的解决方案或者你想要了解更多关于这个灯光开关的细节。
- 你喜欢好的设计，并且对那些设计得很糟糕的控制开关，指导手册，菜单，电梯，指示牌，地图等等感到恼火。
- 你喜欢收纳整理东西。这不是说你必须要有一个按照字母表顺序标识的调料架来整理食材那么极端，但如果你在看到一堆调料之后马上想到：“哦！调料需要按照原材料来分类摆放”，那么说明你具备这种意识。
- 你懂得通过简化工作流程来提高你的办公效率。在某些工作中，这种习惯也许并不招人喜欢，但是在 UX 行业却常常带来好的回报。
- 在你使用软件的过程中，你会记录并反馈遇到的错误，为了让软件更好用。
- 你是那个可以在菜单上一眼看出拼写错误的人。这说明你身上有 UX 经理非常喜欢的关注细节的品质。

**UX 从业者身上具有的品质：**

- 他们见多识广，并且一直在学习。
- 他们喜欢解决问题和迷惑。
- 他们关心他人，希望在领域中有所作为。
- 他们喜欢把事情简单化。
- 他们喜欢修补和创造事物，有匠心。
- 他们觉得思考是一件有趣的事情。
- 他们喜欢学习新鲜事物，坦然面对自己的无知。
- 他们善于理解他人并且能够亲近地观察他们。

**要想成为一名 UX 业内人士，你需要有：**

- 同理心 - 能够感受到用户的挫败感并且理解他们的观点
- 软技能 - 比如，非常善于与人沟通
- 专业词汇-能够用工程师的语言交流（数据和精度）。
- 对系统是如何工作的理解（基础）
- 对人如何与系统一起工作的理解（详情）
- 说服他人去修改事情的能力
- 韧性-不轻易放弃
- 能够向他人把事情解释清楚的能力
- 写作和沟通技巧
- 耐心（能够管住自己的嘴然后好好倾听）
- 洞察力- 观察的技巧
- 对有不同能力不同教育背景的人的关怀
- 对优秀设计的热爱以及对这些好的设计背后的道理的好奇
- 好奇心，学习新东西的动力
- 有想要把事情做得更好，把事情流程化的愿望

**一些不利于你在 UX 行业发展的特质：**

- 完美主义-在做得好的同时需要有输出
- 拖延-要学会时间管理
- 对行业热点话题没有兴趣
- 对持续的自我教育和提升没有兴趣
- 没有自我意识和自控能力
- 太过于坚持计划而缺乏灵活性

## 用他们自己的话说，UX 行业人员身上应该具备的品质：

“我在乡下长大，所以我不得不自己学着处理身边的事情。正是因为这样，自己学习关于 UX 的工具和交易对我来说非常有趣。我的大多数知识都是通过实践和犯错来获得的”

“有强烈的持续学习的愿望。持续地去参加课程培训，参加会议，阅读相关博客等等”

“工作是一件令人享受并且停不下来的事情。是的，我每时每刻都在与‘易用性’打交道：重新设计空间，改善用户体验并且帮助他人把事情变得简单。”

“内向的性格使我更好地去倾听，观察还有思考。而我那有同理心，好奇，喜欢钻研的性格让我可以更好地体验提问，采访，投票还有测试的过程。良好的组织能力让我可以胜任这份职业中涉及管理和执行的部分。参加志愿者活动则帮助我获得了许多宝贵的观点。”

“如果你是一个终生学习者，那么这意味着你能够将你从之前的经历中学到东西应用到新的环境中去。对我来说，这比其他我在学校里学到的其他知识技能更为重要。”

“喜欢解决问题的性格，总是努力地想要找到一个最好的解决方案”

“做一个优秀的交流者，不论是写作还是口头表达，对你的成功都非常关键。你要能够解读别人的想法然后和他们谈判。”

“你需要对各行各业的人都很感兴趣，你要有非常丰富的从不同文化和国家中获得的经历。丰富的经历还有同理心是要做好这份工作最珍贵的品质。”

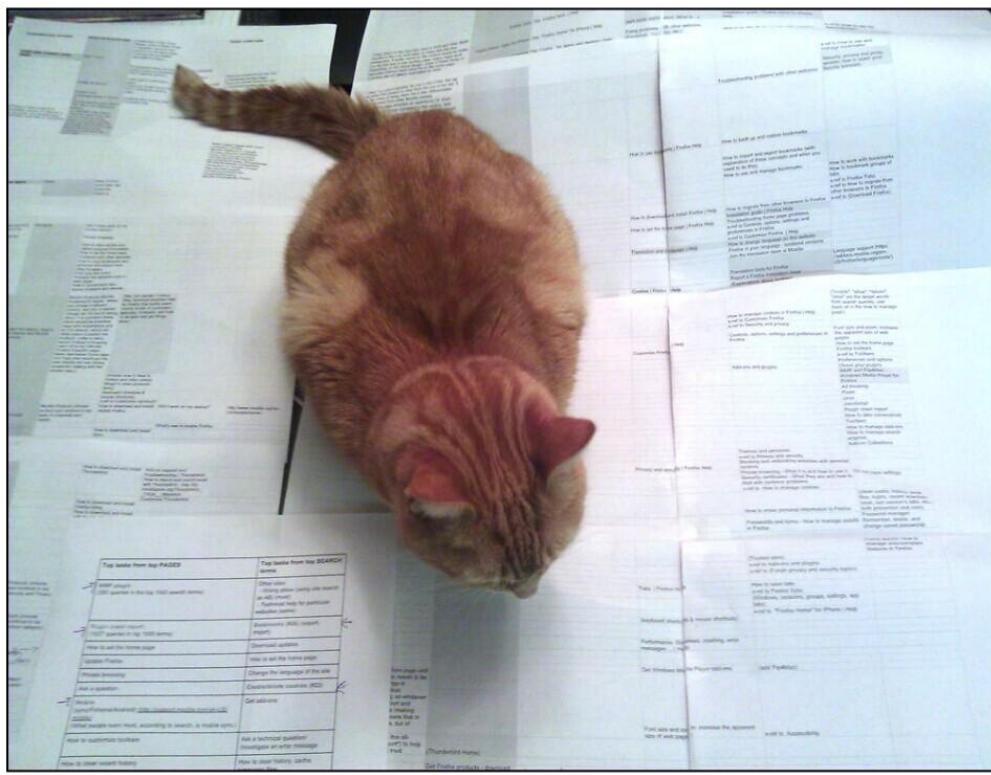
“同理心，善于倾听，头脑风暴，持续学习的意愿还有适应能力。”

“知道如何去学习新的东西，了解别人是如何学习的并且有非常强的适应能力，在 UX 行业，这些特质比起别的技能还有专业工具来说要重要得多。”

## 关键结论

- UX 的从业者身上有一些天生的品质，比如：好奇心，洞察力，同理心还有对学习新鲜事物的热爱。这些特质无形之中将他们带到这个行业并且帮助他们在这里变得卓越。
- 后天习得的技能也在 UX 从业者的事业中起到了很大的作用，比如：成为一个高效的沟通者，一个细心的设计评论家还有一个问题解决者。

## 角色，活动还有技能

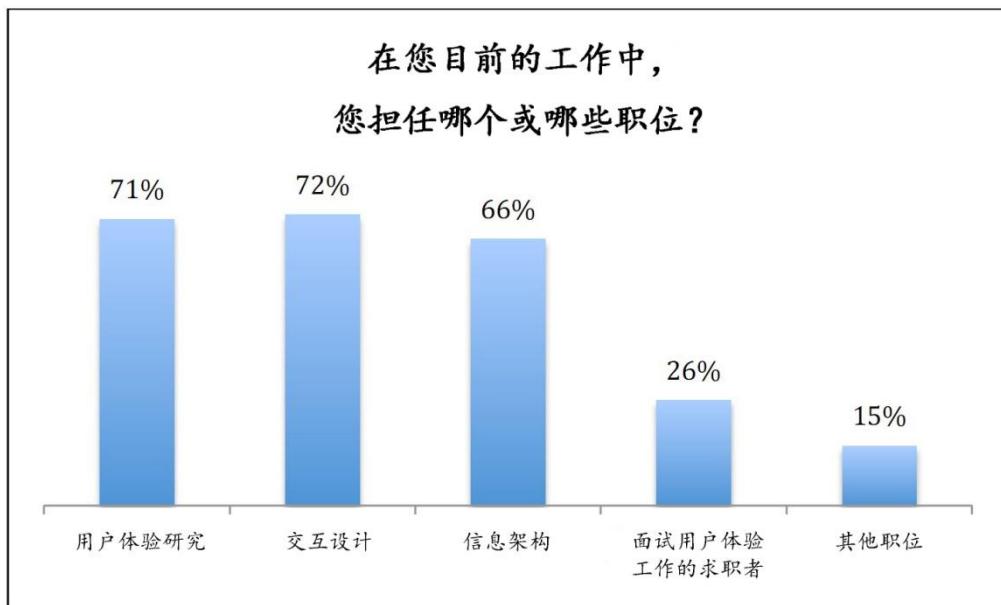


这里，苏珊的“小帮手”正在衡量一个电子数据表，这是一个新的网站信息架构计划，由电脑运算中的“瑞士军刀”创建的。

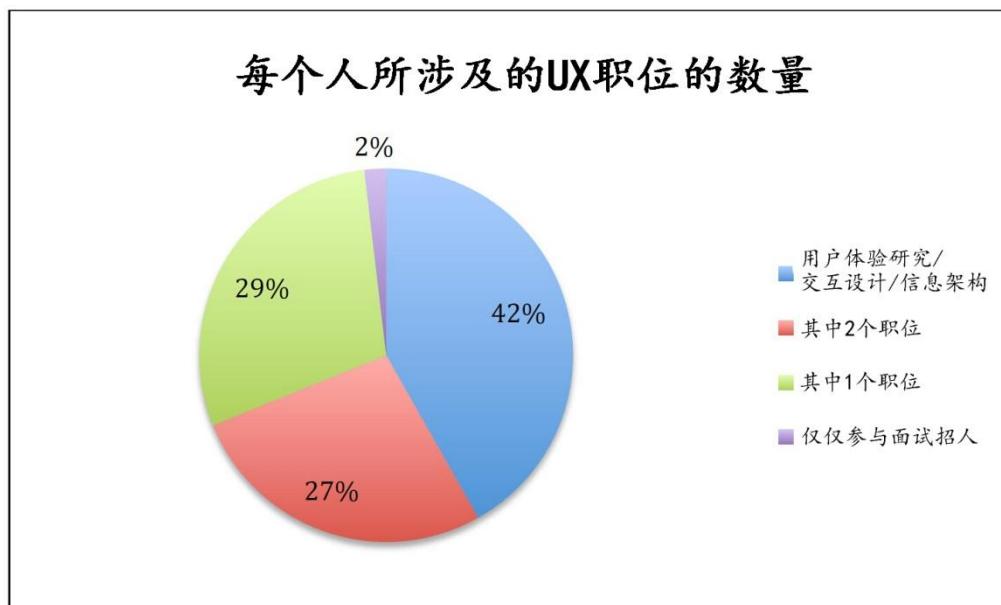
## 关键结论

- UX 从业者在工作中有许多的头衔（通常有 2-4 个），因此他们需要使用多种技巧。超过一半的被采访者表示他们做过 25 种核心的 UX 工作。
- 75% 的被采访者表示他们至少做过 16 种类型的 UX 工作。
- 只有 15% 的被采访者表示他们同时还肩负了别的重大职责，比如战略规划，管理以及内容策划。
- UX 从业人员为了能在商业世界中更有竞争力通常会不断的学习别的有用的技能，比如项目管理和数据分析。公共演讲和团队引导这两项技能均出现在了 UX 从业者最常用的技能清单和最想具备的才能清单中，这说明了这两项技能在 UX 这个行业中的重要性。
- UX 是整个组织中的传递层。UX 工作人员需要将专业技术信息传达给用户，需要将研究调查结果传递给利益相关者和开发人员同时还需要将用户的声音带到决策中来并且引导团队决策过程。
- 人际交往技能，尤其是如何说服他人一起来合作解决问题，是核心技能。

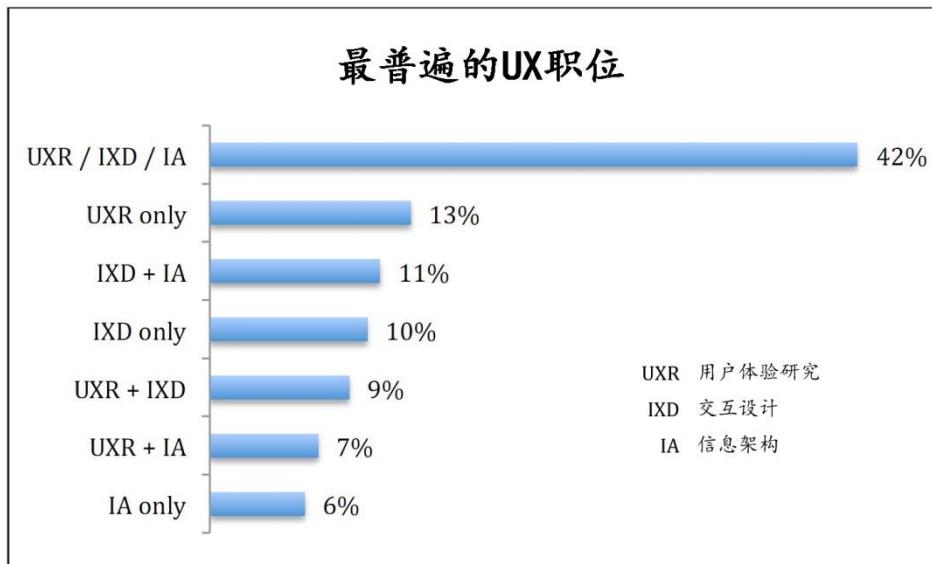
## 工作职位



我们惊讶地发现如此多的人的职位都限定在 3 个领域：用户体验研究，交互设计还有信息架构。因此我们决定更深入的分析这些数据。



事实上，42%的被采访者在工作中对三种职位都有涉及。（2%其实是 18 位 UX 经理，他们只负责招人但并不参与其他的 UX 工作。）



我们并不惊讶于仅仅做信息架构的人是最少的，因为信息架构活动更倾向于在产品设计流程中的战略设计部分发生。除非您是一位专业的信息架构咨询师，您最好还是同时做一些别的UX相关工作。

## 工作内容

- 前十大工作内容
  - 展示问题解决方案和概念
  - 说服他人
  - 分析任务或者活动
  - 构建原型或者线框图
  - 和工作中涉及到的相关领域的专家合作
  - 收集需求
  - 详细说明交互设计
  - 开展真人易用性研究
  - 做出故事板，使用者旅程和流程图
  - 开展设计评估或者启发式评价
- 尽管大多数职位描述中都表达了希望招到可以同时做开发和UX工作的UX工程师，事实上只有20%的被采访者表示他们同时在做用户体验和软件开发的工作。<sup>8</sup>
- 大约有三分之一的被采访者希望他们会写代码，还有47%则表示他们不想或者不需要会编程。

<sup>8</sup> 我们认为团队里面有不同类型的成员从用户角度考虑问题是很好的一件事情。因此将团队明确分工是很有帮助的。当然，程序开发人员掌握UX技能而成为UX开发者或者UX从业者学习写代码都是很好的事情，但是仅仅只有极少部分的人能够同时成为好的UX专家和程序员。

- 仅有 17% 的被采访者表示他们不需要会 HTML/CSS；大约有一半的被采访者都会 HTML/CSS 编程；剩下的则表示他们想要学会这些重要的网页设计技能。

- 被采访者列出了其他一些他们平时会用到的技能：

1. 编写/编辑报告和文案
2. 公共演讲
3. 竞争分析
4. 团队引导
5. 项目管理
6. 分析/数据分析
7. 内容策略

- 七大被采访者希望拥有的技能：

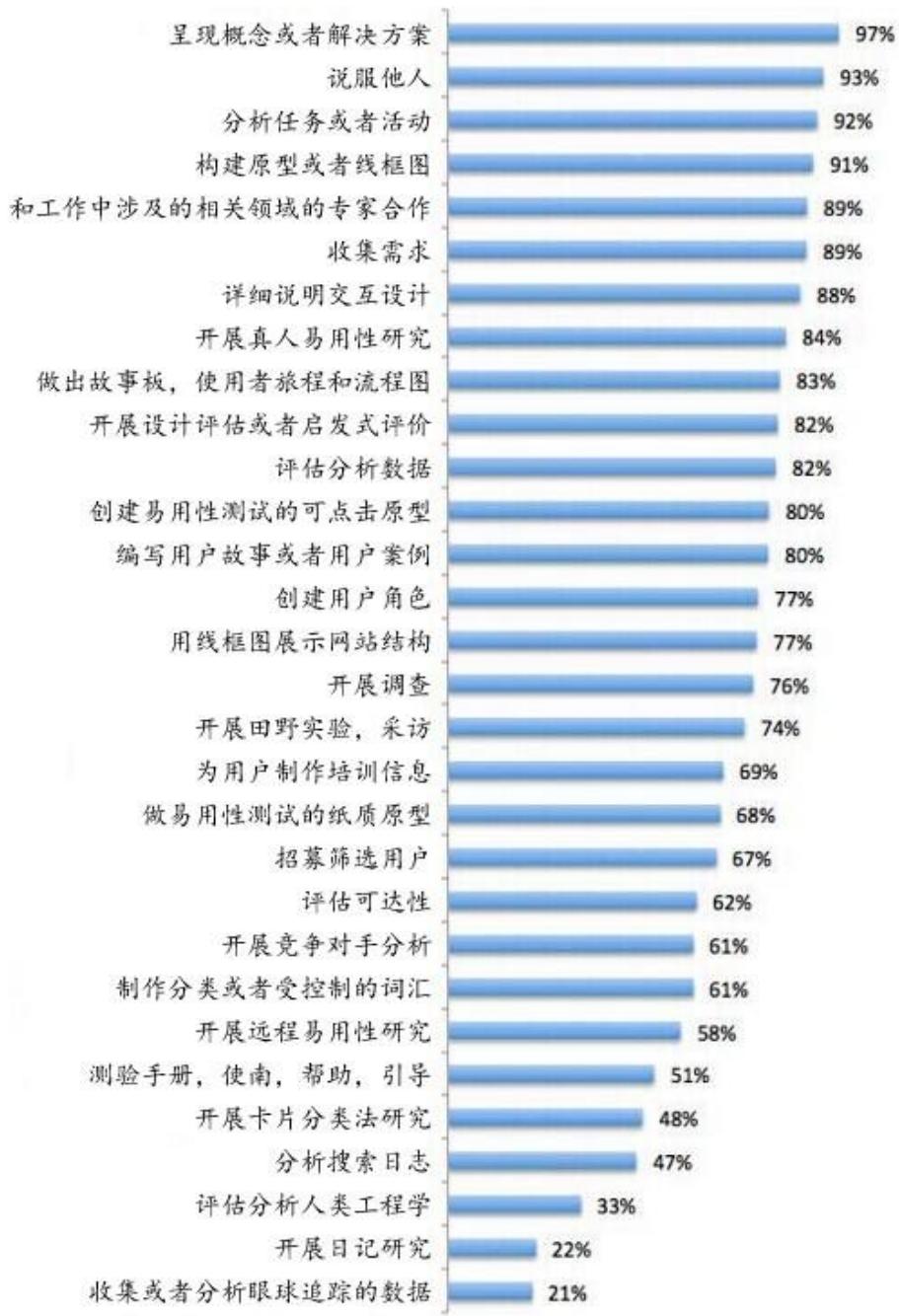
1. 数据可视化
2. 公共演讲
3. 商业分析
4. 试听者分析
5. 团队引导
6. HTML/CSS
7. 国际商务和文化意识

其他许多行业人员常常提到的重要技能：

- 倾听
- 同理心
- 组织能力
- 采访
- 培训或者教学经历
- 耐心
- 会议组织能力
- 关注细节
- 幽默感
- 商业知识（如何做生意，商业分析）

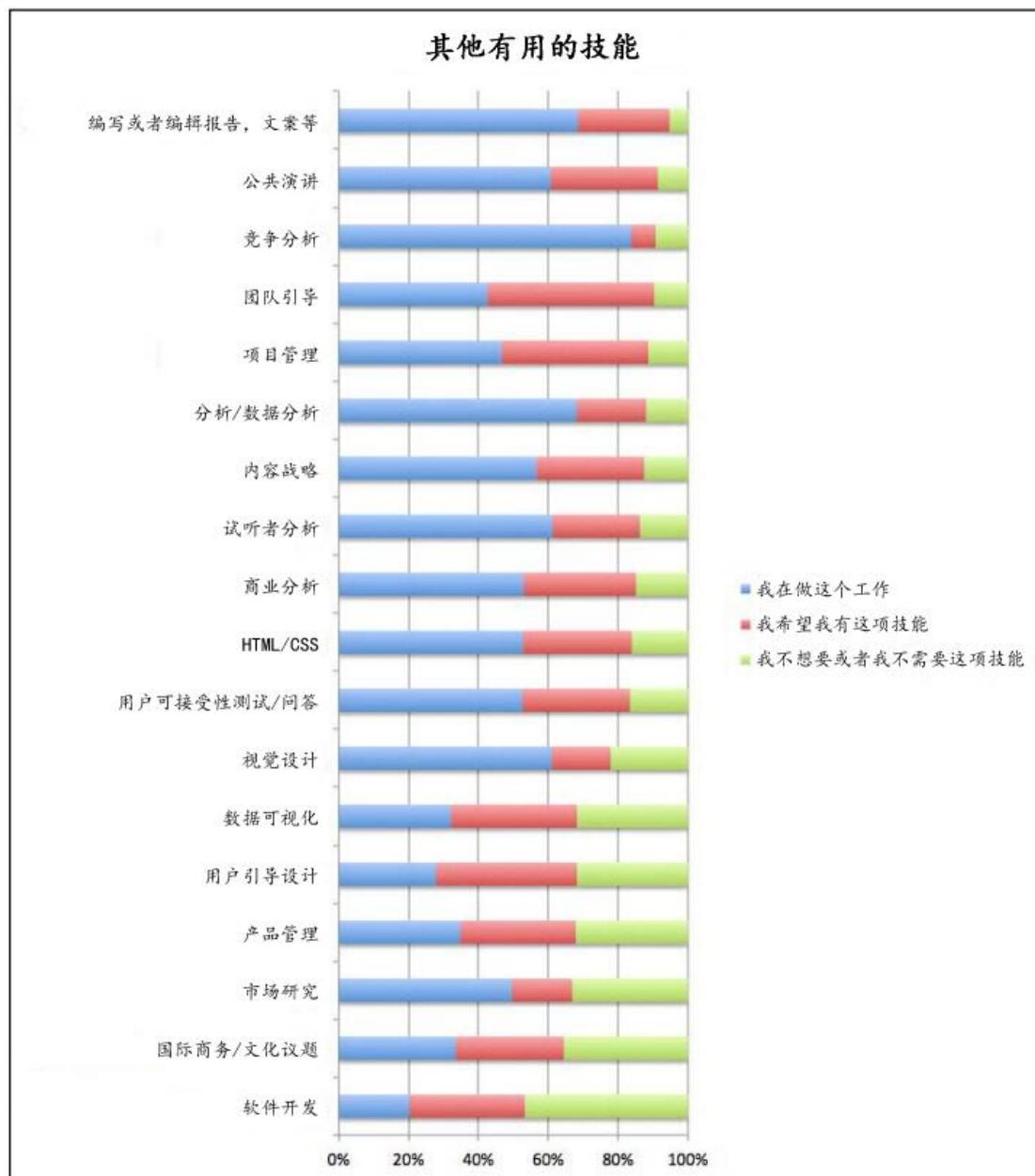
许多被采访者也提到了具体的教育，方法还有工具使用等非常重要的技能。这些内容会在本书相对应章节详细说明。

## 最常见的UX工作内容



更多信息请参考“附录B：UX工作内容频率表”，在122页。

## 有用的工作技能



蓝条所表示的技能是 UX 专业人员最倾向于拥有的。而拥有了红条技能能让 UX 从业者在行业内更有竞争力并且填补团队缺陷。

## UX 从业者谈到的其他重要技能：

“软技能，比如让参与者感到非常放松从而使他们更乐意分享自己的反馈。”

“能够很好的向参与者不论是以文字还是口头表达的方式呈现设计，结果或者解决方案并告诉他们为什么这样做有价值。”

“能与他人合作，说服他人而不是把自己的意见强加于他人。”

“政治和社交技能。易用性从业者拥有的是尊重而不是权利。”

“你需要懂得何时强势何时放弃。我见到过太多 UX ‘忍者’，他们觉得自己自己的工作非常痛苦，誓死为用户斗争。有时候确实是这样，你必须要表现得非常的理性和有说服力。但这些人常常会因为太固执而看不到自己其实错了或者忽略了那些让自己犯错的因素。有时候你不得不学会妥协。你给出你的建议，你尝试着说服他人，然后有的时候你不得不学会放弃自己的观点。许多人要么就太坚持要么就太容易妥协了。”

“学会在必要的时候说‘不’。很多时候一味的赞同会导致灾难的发生。”

“数字营销-举个例子：你需要理解你顾客的网站需要如何和他的整个商业战略相融合，知道他们其他的商业渠道。”

“通过经常的体验使用不同的界面来获得的界面模式常识。”

“持续学习的愿望。世上唯一不变的就是变化，因此保持好奇并且及时跟进最新的科技是非常有帮助的。”

“强大的发现错的能力。”

“有灵感（而不是仅仅从数据中归纳出结论）。”

“能在科技和商业领域自如切换。”

“你需要懂一些技术来知道构思是否能够真正实现，你也需要懂一些技术来和工程师进行交流以免被忽悠，但你完全没有必要亲自去写代码实现这个产品。”

“我的母语西班牙语在我和西班牙客户做研究打交道的时候帮了我很多。同时我发现我从人类学培训中学到的定性研究技能在工作中非常实用。”

“会两种语言这项技能帮助我在跨国易用性领域能够准确的理解用户需求而不因为他们的俚语或者区域差异的影响。”

“人际交往技能对于我这种独立顾问来说尤其重要，当然，它在团队环境中也一样有用。”

“把以用户为中心的设计应用到各种各样的开发方法中去。”

## 正规教育

我们做这项调研的一个最主要目的就是想要通过整理当今在 UX 行业工作的专家们的心得体会，来帮助人们了解什么样的教育或者培训对于以后从事 UX 行业的工作是有用的。

### 关键结论

- UX 从业者是博学者，有创造力的技术人员同时还是一位杰出的多面手。
- 90% 的被采访者都有大学本科学位。
- 你至少需要一个大学学位。而且如果你上的课程或者接受的培训和人机交互有一定的关联的话，你所学的专业不一定非得是人机交互。
- 许多本科学位都是跨学科的。有些人还和 UX 领域不相关的双学位。
- 35% 的被采访者有双学位，7% 的则有三个学位。
- 只有 6% 的被采访者是博士，然后有 52% 的参与调查者有至少一个硕士学位。
- 在所有 357 个被采访者中，仅有 40 人的研究生专业是人机交互。这个也一定程度上反映了这个专业在今天的稀缺程度。
- 几乎有一半的研究生学位是属于 UX 领域的，而这些学位大多都非常注重交流，设计，科技，商业还有对人和信息的理解。
- 几乎所有的第二个研究生学位都是属于 UX 领域的。
- 攻读一个研究生学位对于以后成为 UX 从业者是非常有意义的。很多人都对自己没有更早的学习中学习人机交互表示遗憾。
- 不论是在哪个阶段的教育中，相关的专业都是非常多的。
- 仅有 46 位受采访者在他们获得学位之后还继续获得了其他相关证书或者修读了课程。他们中有一半的人都上的是专门为从事人机交互工作而准备的课程<sup>9</sup>。
- 有些人自行组合修读了大学中相对独立的学科，比如：

<sup>9</sup> 如果我们能够从数据中看出近几年专业的类型越来越往人机交互领域集聚，那将会非常有趣（既然这些专业现在越来越多了）。但是大多数被采访者都没有提供他们获得学位的确切年份，因此我们也没法得出这样的结论。

- 英语和计算机
  - 人类学和教育技术
  - 经济和认知科学
  - 艺术和图书馆科学
  - 数学，哲学，图书馆科学，计算与心理学
  - 心理学和建筑
  - 生物学，新闻科技，大众传播学
  - 计算和人工智能，语言学还有认知性哲学
- 设计，心理学还有传播学是最常见的学科，但它们总共也只占了本科学位数量的 29%。
  - 被采访者鼓励将来想要从事 UX 工作的学生尽量多上不同类型的课程。由于 UX 工作的范畴很广，你很难提前知道哪些知识将会是有用的。
  - UX 从业者必须要学会观察，学会思考，学会接纳还有权衡。
  - UX 从业者需要对人和科技都有所了解，对交互和设计也需要了解一些。
  - UX 从业者需要在组织或者公司中通过说或者文字的方式来让他人做出一些改变以取得成功。因此，他们需要优雅而准确地表达这些改变。
  - 在 UX 领域工作的人需要学校的教育，校外的培训以及在职经验的积累以能够在这个行业如鱼得水。
  - 找一个导师。向有经验的从业者学习对做好自己工作是非常有帮助的。
  - 有许多被采访者都表示说自己曾在合作的项目中受到过行业外的专家咨询师的指导。
  - UX 从业者的生活经历和工作经验都会在工作变得十分重要。
- 如果你想要进入 UX 行业开始工作：
- 在职业圈中学会社交
  - 积极地争取各种联系 UX 相关工作内容的机会
  - 找实习：通过实习来看自己是否真的适合这个工作。如果适合，那么 UX 工作中的哪一块又是自己想要深入学习和钻研的。
  - 学习商业，设计还有与人打交道的技能。
  - 获得经验的同时建立个人作品集。

## 大学学位：

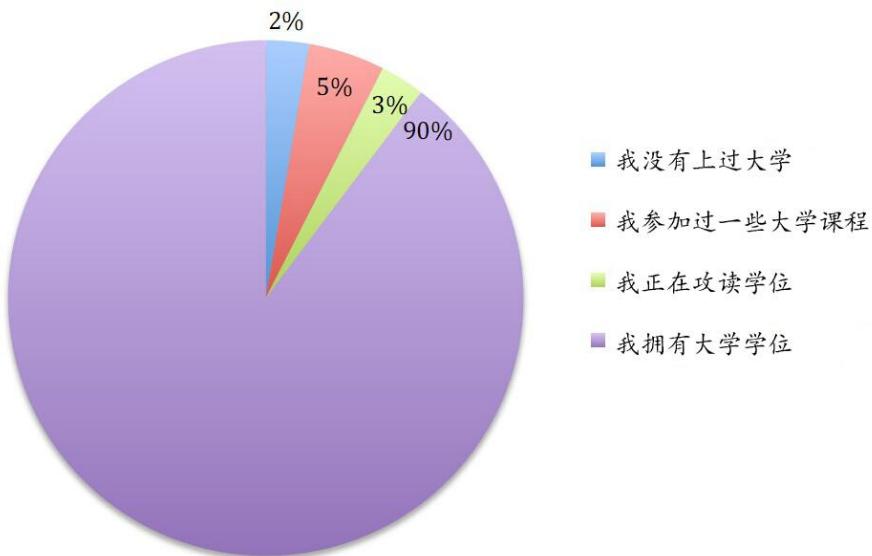
从以下的数据中我们可以看出，许多人都是通才，大多都是接受过许多 UX 相关领域的教育，比如：心理学，计算机，信息技术或者是各种各样的传媒研究。

HR 和面试官希望招到那种有好奇心并且有大学学位的终身学习者。我们建议，不论是在哪儿，即使是通过自学或者是组织现有的综合学科资源来学习人机交互，你一定要获得教育。不要让那些固化的专业阻碍了你想要学习自己感兴趣的学科的道路，你可以自己去组织资源进行学习。

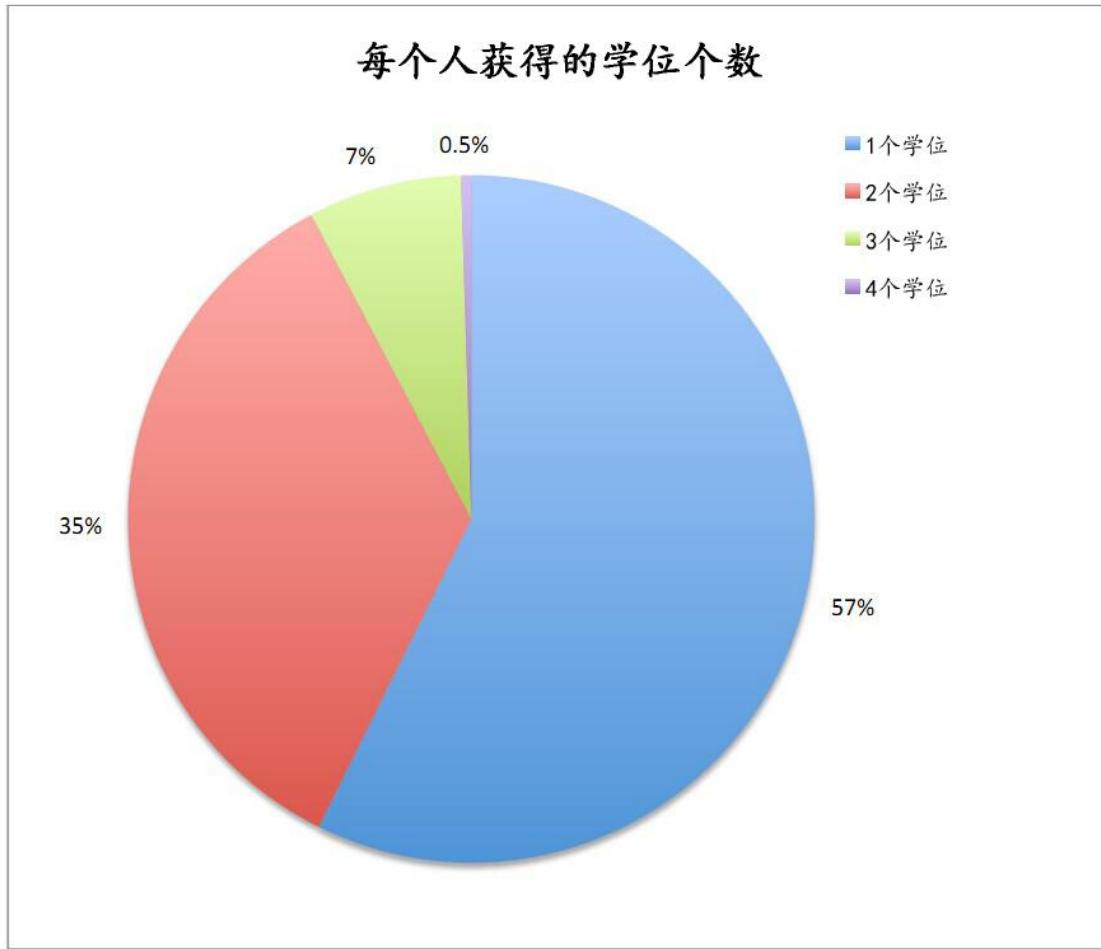
由于这份调研是全球性的，而全球对于不同学位的称呼以及组成学位的课程都没有统一的标准，因此对学位的分类显得有些杂乱。但是我们还是尽量把学位都分为易于理解的类别。国际性的大学教育和学位是很复杂的一件事情，因为不同国家之间并不是互通的。由于我们大多数的被采访者都来自于美国，因此我们把非美国的教育学位都归类到了他们最适合的美国学位类别中去。我们将学位分为以下几类：

- **肄业学位**=修满两年大学课程的证明
- **本科学位**= 四年的大学学习（一到两个专业）。我们可以继续将其分为文科和理科，但商科，传媒，商务技术还有数字新闻等专业就比较难分到文科或者理科中去。
- **研究生学位**=在完成 4 年的大学课程后继续修读 1-2 年的大学课程。也有文理科之分。
- **博士学位**=在获得硕士学位或者在读硕士的同时完成 3-7 年的大学研究和课程学习，其中也包括了助教的经历。同样博士也有文理科之分。

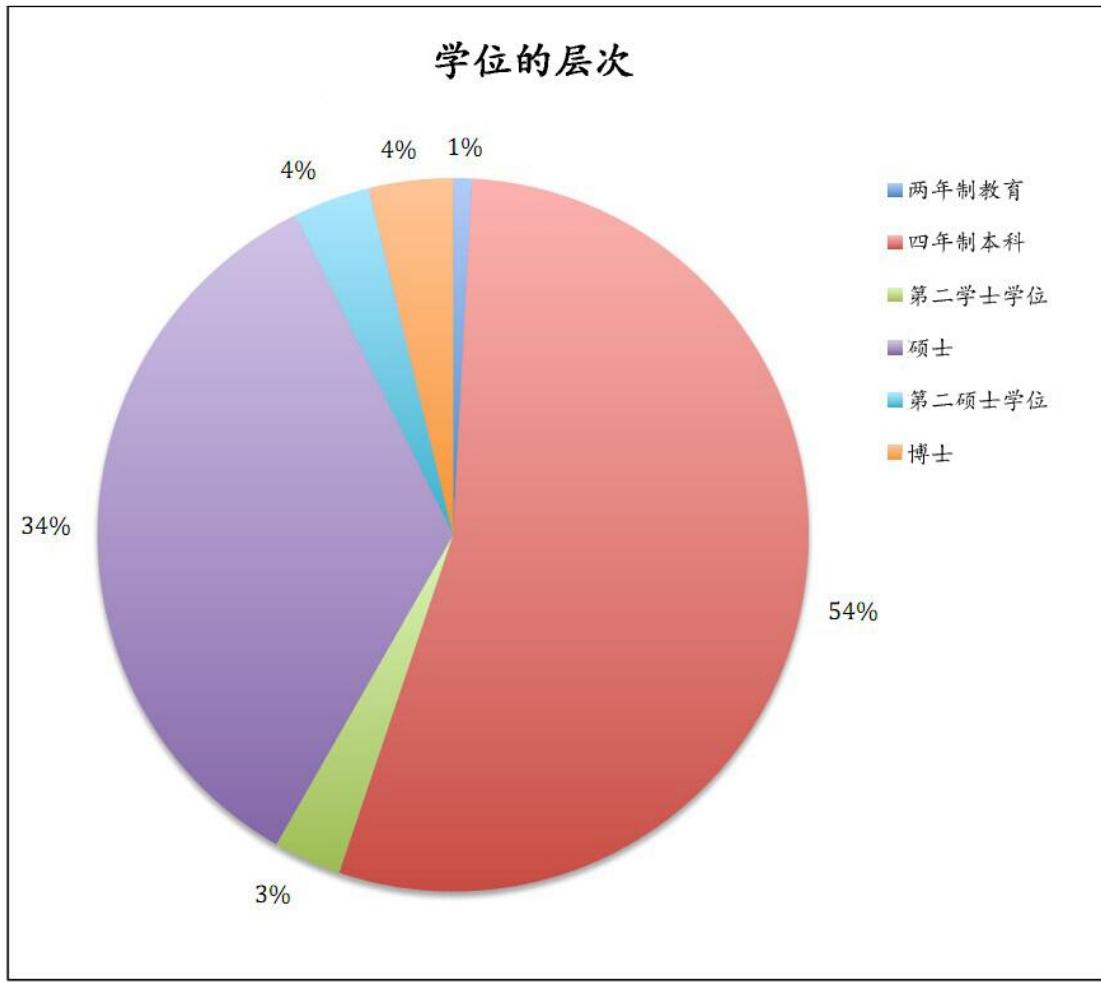
## 正规教育



是的，我们 90% 的接受采访的 UX 专家都有大学学位。仅有有 2% 的人没有上过大学。



我们收集的教育信息同时来自于我们调查的 alpha 和 beta 测试两个版本。仅有 57% 的人只拿到了一个大学学位。



621 位被采访者总共拥有 942 个学位。在这些学位中，有 1% 是在大学修满两年的肄业学位，54% 是本科学位，3% 是第二个本科学位，34% 是研究生学位，4% 为第二个研究生学位还有 4% 是博士学位。在这 621 个被采访者中，有 36 位拥有博士学位还有 324 位拥有研究生学位<sup>10</sup>。

---

<sup>10</sup> 实际的本科学位的数量可能比统计的还要多 101 个，因为有许多人报告了自己获得了硕士或者博士学位的同时却忽略了这些学位之前的基础学位。总的来说 UX 从业者是接受过良好教育的群体。

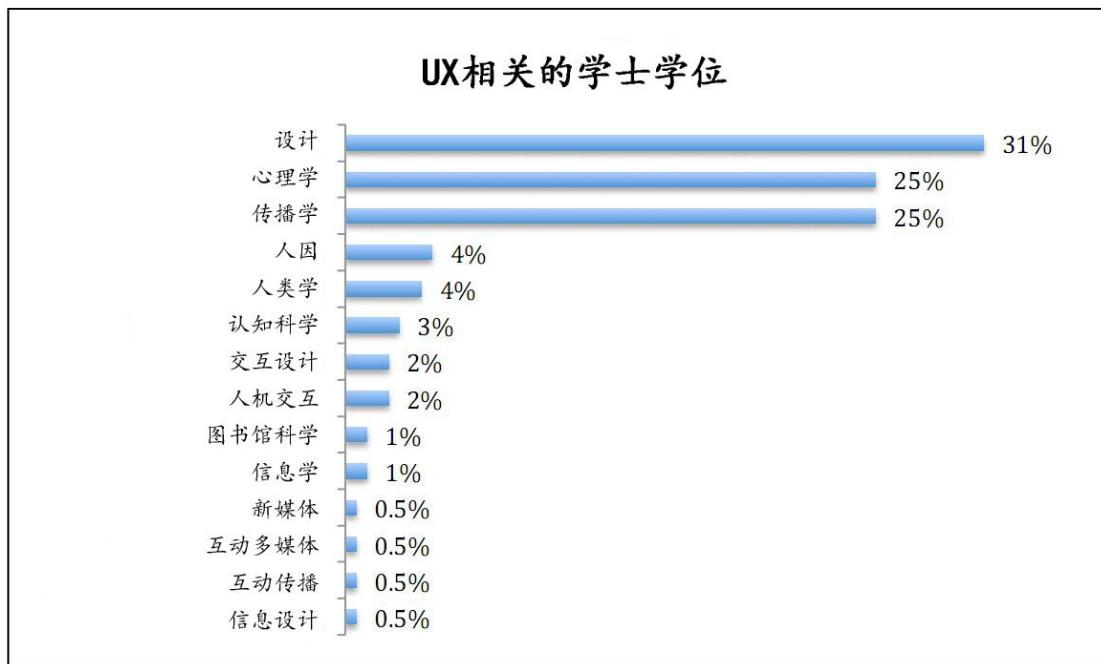
## 按课题领域分类的学士学位



前 95% 的大学本科专业分类表。排名最靠前的专业：设计，心理学，传播学，英语，计算机，艺术，商科。没有被包括在表中的本科专业有 68。在这 68 个专业中，有 27 种专业类型是独一无二的。（请参考“被提及的其他本科专业”，从 125 页开始。）

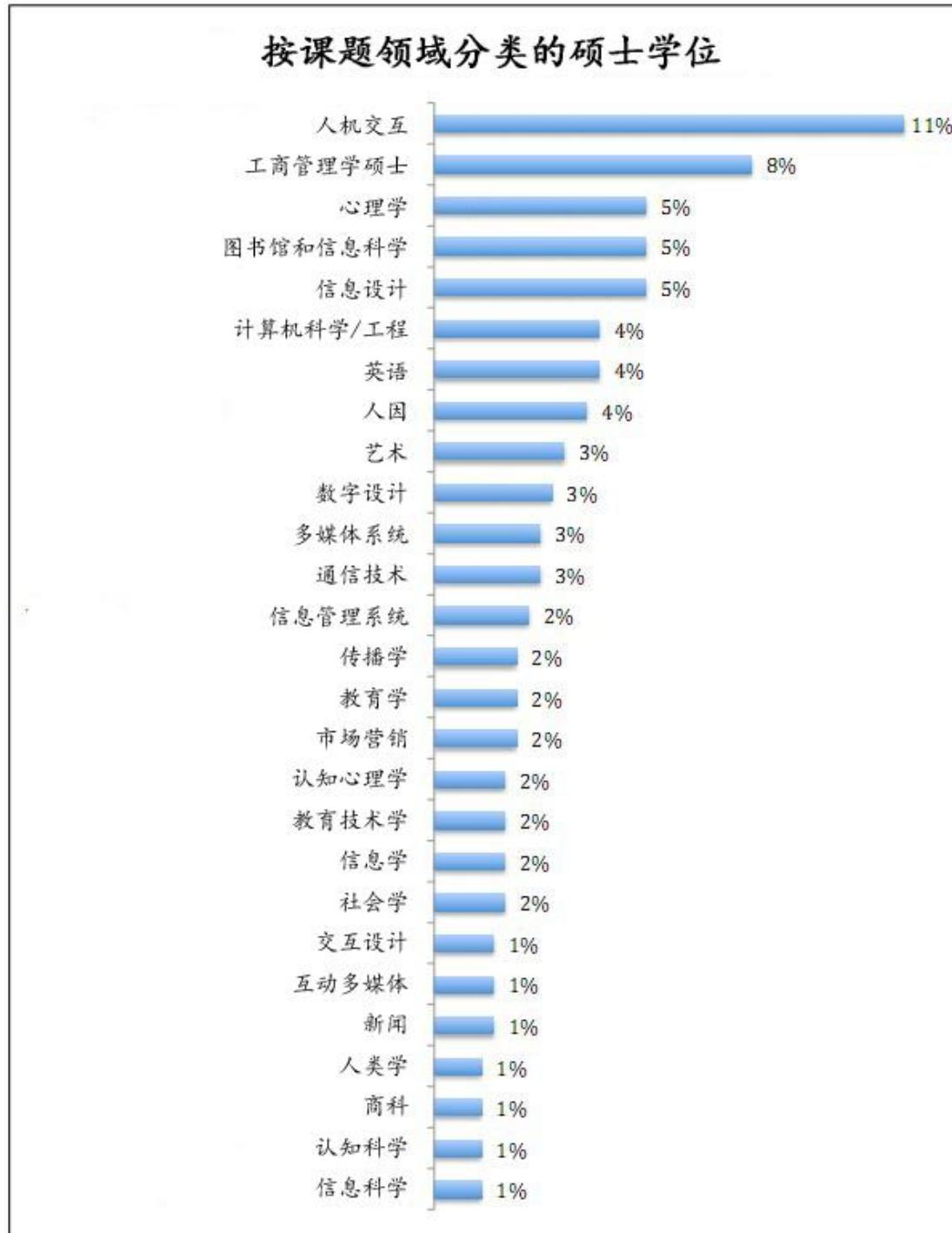
上面的表格说明了 UX 从业者本科时期的教育是非常多元化的，正如大家觉得 UX 从业者是通才一样。关于排在前几个的本科学位有些比较有意思的地方：

- 设计类的专业只占所有专业数量的 11%。
- 心理学，传播学还有英语的专业数量各占所有专业数量的 9%。
- 专门的交互设计还有人机交互专业勉强的进入了上面的清单，因为仅有极少数的大学开设了相关的本科专业。



上图为仅仅与 UX 相关的本科学位。如果我们把设计，心理学还有传播学细分之后的学位也算进去，那么报道的这 513 个学位中就有 193 个是和 UX 相关的学位。越细分的专业在大学越是少见，其中有些还有最近为了迎合市场对 UX 从业者越来越大的需求而新开的项目。图像设计或者一些别的与设计相关的专业，虽作为许多 UX 从业者的背景，却并没有被包括在 UX 相关的专业中（通信技术也是一样）。

设计，心理学，还有传媒是用户体验领域三大核心领域，占了总的本科学位数的 38%。为了显示出这三大领域下面专业的多样性，我们专门在 132 页做了一个表，列出了这三个专业下面细分的专业。



图中展示了在 357 个研究生专业修读人数中排名前 285 (前 80%) 专业分类。仅有有 3 个被采访者表示他们拿到的是信息架构的学位。信息架构专业修读百分比排名就紧紧地跟在图中最后一项信息科学之后。

在 33 个第二硕士学位中，人机交互的学位是最多的（有 4 个）。大多数第二个研究生学位都集中在以下领域：

- 计算机
- 创新性写作
- 英语教育
- 实验心理学
- 人机交互
- 历史
- 工业设计
- 信息学
- 信息架构和知识管理
- 信息设计
- 信息科学
- 图书馆信息科学
- 理科（未细分）
- 工商管理硕士
- 传媒研究
- 科学与技术
- 第二外语
- 社会学
- 通信技术
- 视觉通信

应该很容易看出以上的这些领域是如何对 UX 职业有所帮助。

正如预料的一样，我们在研究生阶段看到了更多分类更加精细的领域，虽然其中有一半的专业其实并非直接和 UX 或者人机交互相关联，但是大多数专业还是教授了学生非常重要的在沟通，商业，设计，科技还有理解人和信息方面的技能。

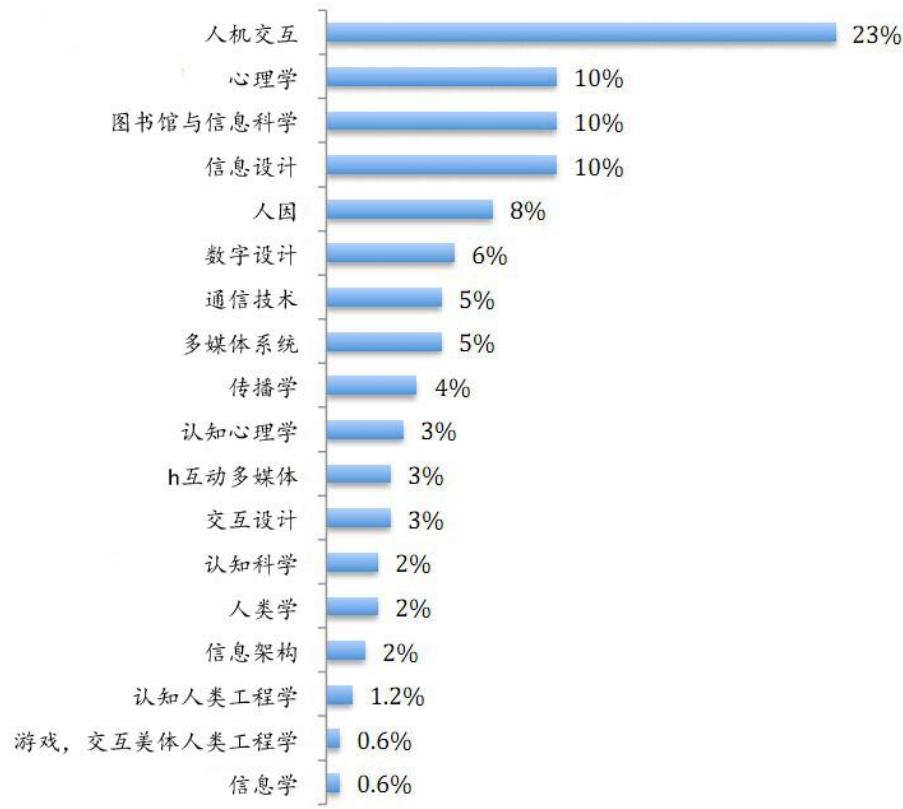
在 357 个学位中仅有 40 个是人机交互专业。一个明显的原因是人机交互的研究生专业并非每个学校都会开设。事实上，在 1990 年代互联网繁荣之前，人机交互学位几乎是很难获得的，即使在现在，一些国家仍然没有开设人机交互专业。

即使是在开设了人机交互专业的国家，由于研究生阶段招收学生的数量很少，我们也比较难被录取。我们希望随着大型开放式网络教育时代的到来，专业咨询公司提供的培训和教学以及专业证书项目的增加，市场还有大众对教育的需求和教育界所能提供的东西之间的差距能够被填补。

好的消息就是你其实可以通过好好地利用现有的课程资源还有书籍来进行人机交互专业的自我培训和提升。

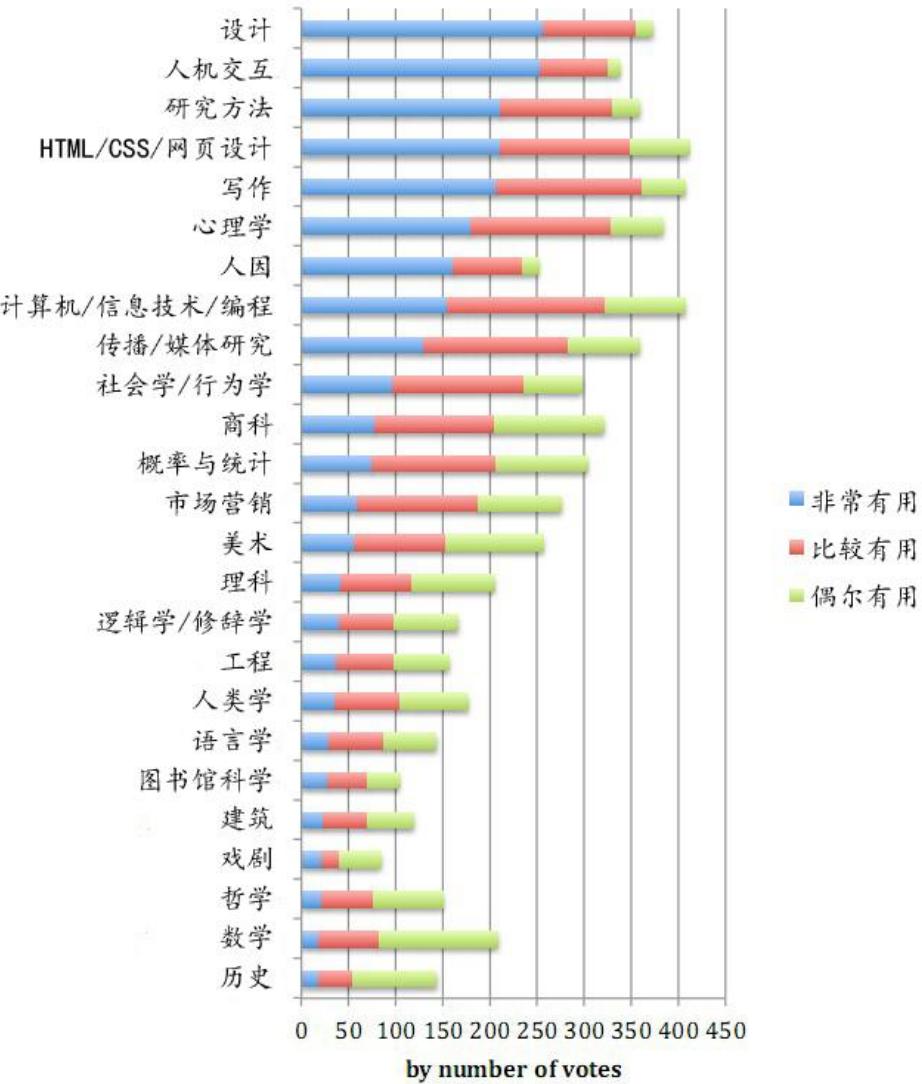
很多大学都注意到了。

## UX相关的硕士学位



研究生专业中与 UX 相关的专业。在 357 个研究生专业中，有 173 个（大约一半）是属于用户体验这个大的范畴。在这些用户体验相关的专业中，人机交互占了 23%。

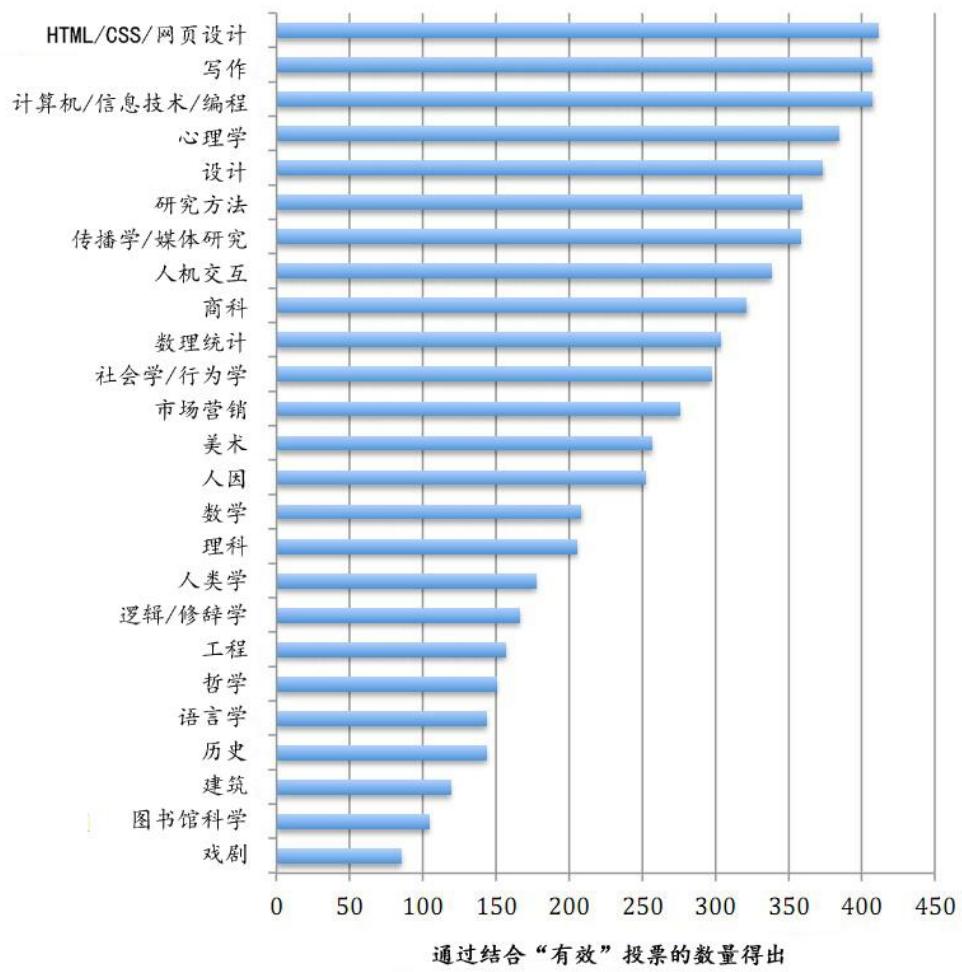
## 这些专业有多大用处？



问：这些专业（不论是通过学校还是自己学到的）对你从事易用性相关的职业有何帮助？

我们提供了一系列的专业让大家来排序，同时也允许被采访者自己推荐有用的专业。这个清单是按照有用程度高低来排序的。设计，人机交互，调研方法以及网页设计排在最有用清单的前几位。英语虽然没有被列在清单上，但我们都知道它的重要性。由于这个调查是全球性的，因此它没有被包括在清单里面。清单中的写作应该算是英语的代替学科。

## 有用的专业



这个图中我们把上图中所有的专业的不同有用程度（非常有用，比较有用，有时候有用）之和按照从高到低排序。计算机，信息技术以及软件开发几乎和写作的得票数相同，排在第二。许多受访者建议大家上一些计算机类的课程以便更好的和软件工程师交流。有 155 位受访者表示计算机类课程非常有用。

当您在决定学习什么科目的时候，我们提供的这个排名仅供参考，你还需要结合你自己的兴趣方向。有的专业或许排名不高但是却是非常有用的。

## 最受推荐的课程

- 演讲技巧/公共演讲
- 项目管理
- 图像设计、作曲和排版

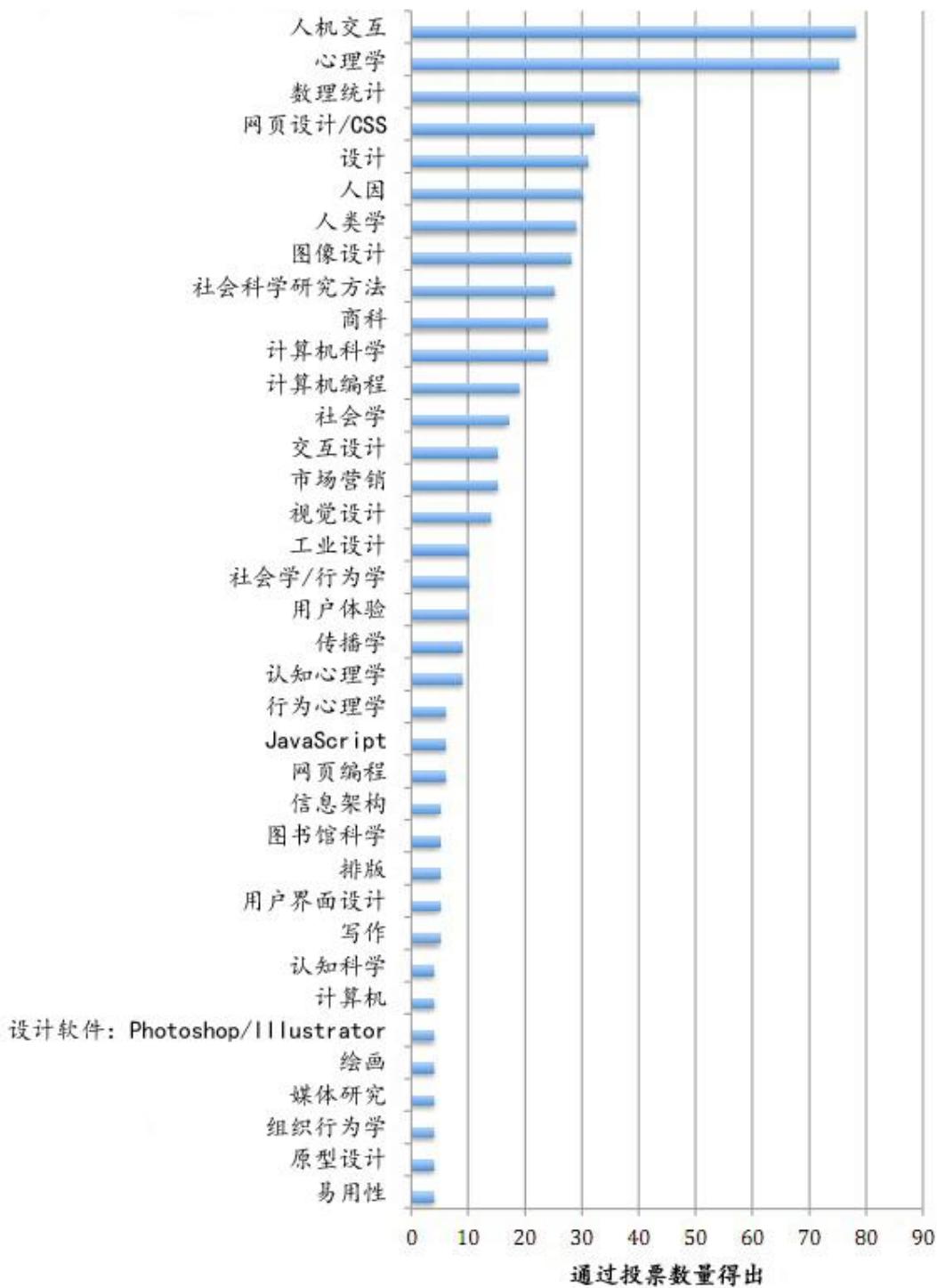
- 技术性写作
- 排版
- 劝导技巧和议论文写作

来自被采访者的其他建议：

- “成功的关键是你要对科技敏感，关注商业信息并且成为设计和易用性的方面的专家。”
- “组织管理学-当研究人员在寻找信息的时候，他们指导着组织哪些该做哪些不该做。”
- “组织行为学，引导式设计，新闻。”
- “说服性沟通-如何让领导理解你的想法并且相信这么做是对公司业务有好处的”。成为一个优秀的写手，接下来别的事情都好办。
- “在可以帮助你和工程师还有开发者更好地一起工作的方面下些功夫准备。”
- 外语很重要。“一方面是可以帮助我们化解文化差异，另外一方面也便于我们理解不同文化之间的表达。”希腊语和拉丁语课程帮助我们更好地将文字翻译成罗马语。
- 设计性思维和用户体验草图绘制技巧的掌握。
- HTML/CSS/网页设计这些技能对原型制作，理解产品线框图和系统约束都有帮助，这些技能在工作中的需求也很大。
- 渠道营销。-“需要理解不同分销渠道用户的需求。销售培训在这方面也会有帮助。”
- “理科学习很有帮助因为它培养我们的逻辑和组织能力-许多易用性的工作都需要将我们将杂乱的信息整理好。”了解数据分析方面的知识。
- 城市规划-它涉及了组织，建筑，统计和设计。
- 利用好社交网站-“观察人们是如何学习，获取信息，如何与人线上交流，并在做易用性工作室将这些因素考虑进去。”
- “尽早的参与到项目实践中去。”

请参考从 129 页开始的“推荐课程”清单。

## UX专家希望他们上过的课程



(参考上一页的图表) 问题：在用户体验领域工作了一段时间后，有哪些课程你是希望自己当时应该去学习的？大多数人都表示他们接受的教育挺不错的，但也有人表明他们希望当时多学一些科目。所有的这些科目都代表了用户体验行业的核心领域（人机交互，社会科学，设计）和非常有竞争力的工作技能（计算机，市场营销，JavaScript，美术）。

- 有些被采访者表示，他们提到的那些希望当初可以学习到的科目很多其实都是在当时没有办法学到的，因为当时没有项目开设这样的课程。
- 其他的受访者表示，虽然他们当时也上过这些课程，但他们现在希望自己可以学的更深入一些。
- 许多受访者表示商科，组织行为学还有说服技巧等课程并没有被包括在他们当时参与的设计培训中。现在回想起来，如果当时的项目中有这些课程是非常有意义的。
- 一些受采访者表示如果他们当时能够学到现在他们想上的课程，那么他们现在在就业市场上将会变得非常抢手，同时他们现在的工作效率也会更高。
- 一些受访者觉得他们接受的教育很不错。他们表示他们后来从实际工作培训中比在大学项目中学得更多。

虽然说有些技能只能通过工作实践来获得，但我们也不能忽略教育。记住路易·巴斯德曾说过“机会只留给有准备的人。”

我们在 132 页列出了“受访者最希望自己当初可以学到的课程列表。”这张列表和它上面那张最有用的课程清单一起可以为高校课程或者用户体验培训的开展提供一些指导。

用他们自己的话说，UX 从业者需要学什么以及为什么：

“虽然我大学的专业是英语，但我平时喜欢什么都学一点儿：微分方程，物理，法国文学，政治科学，数理逻辑，生物学，日语，Pascal 编程。它们都非常的有用。我们没有办法预知自己以后将会从事什么样的职业，我们也无从知晓哪些知识激发我们的灵感，因此，我们学习知识越广越好。”

“商科教育可以帮助你很好的将创意和设计卖给客户。”

“我当时学习的关于调研设计的知识在我做易用性研究的时候非常实用-它教会我如何去编写问题，知道哪些问题应该问，如何组织问题的顺序等等。”

“我在工作中用到的从我研究生文科专业中学到的知识多于从人机交互专业学到的。其中写作，批判性思考还有假设问询这些课程教给我的东西是无价的。”

“我接受的教育教会我如何将复杂的问题分解成可解决的部分依次解决。我学会了如何将自己的创意教给别人，学会了从不同层次和角度解释一个东西。这些技能帮助我更好地将自己的观点和设计呈现给用户并且确保他们能够理解我的意思。我还了解到了人们是如何学习的，这让我更有逻辑的设计交互和用户工作流程。”

“我因为非常的喜欢表达经历而学习了摄影。最后我从事了 UX 工作，我一点儿也不感到惊奇。在工作中我们需要将创造性思维和分析性思维相结合。而我在大学期间上的会计课就极大的提高了我的分析性思维能力。(会计这门课对我帮助很大，因为我现在正在做一个会计软件项目。)”

“我的数学和自然科学的学习经历让我能够有逻辑的解决问题。我辅修的版画制作学位让我学会了用创造性的眼光看物体并且学会了自己有创意的动手制作一些我没钱买到的东西。数学的学习让我理解并且参与 KPI (关键业绩指标) 的制作和评估，让我可以自如的和分析做数据分析同时也让我因为做事有依据有数据而被商业同事们所敬佩。”

“我觉得艺术教育很有帮助因为它结合了心理学和设计。”

“人文科学的学位：我毕业的时候掌握了很强的口头表达和写作能力，很高的分析技巧，非常广阔的可以让我快速看清商业中的需求和挑战知识面以及对管理协调利益相关者，用户还有员工关系都非常有用的心理学和政治学的兴趣。”

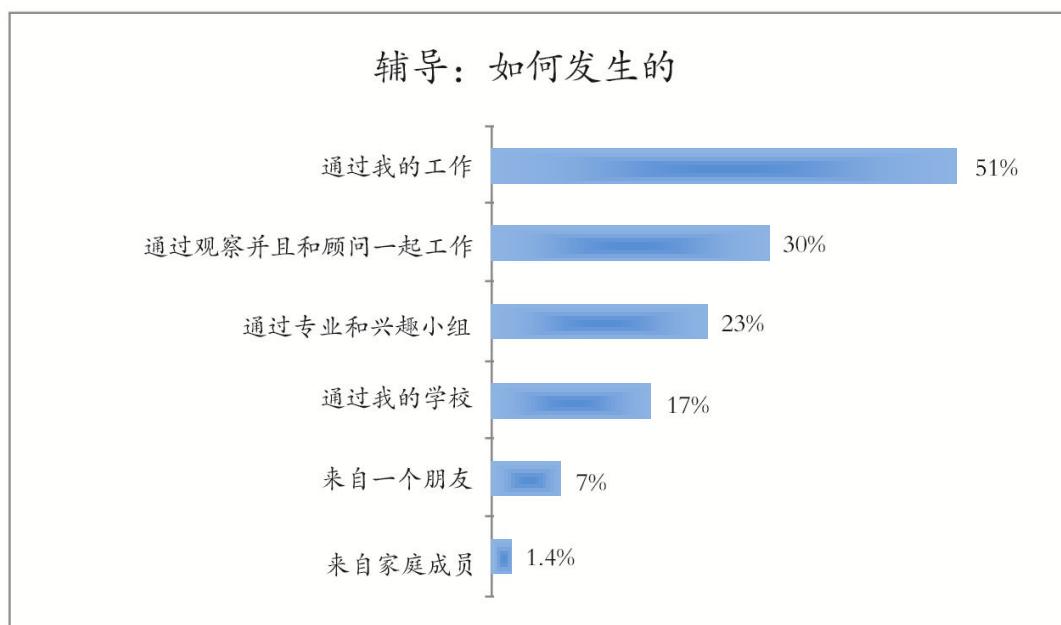
## 信息教育

信息教育的学习发生在学校外面。它有可能是自学或者继续各种教育。在许多情况下，它可能是甚至必须通过有经验人士的指导或辅导。

它带来了一些正式的或非正式的教育，就和工作一样，使得大多数人在用户体验里变成一个很好的实践者。它的好处使如此多的合作结合在一起，这样非常好。

在工作中获得一个位置去学习是非常值得的。这里有许多的用户体验行动的移动部分，学习是无止境的。你不可能获得所有你需要的课程和书。即使许多准备好的笔记需要一些人去检查来帮助他们做好的选择。

## 辅导



问题：你有过专业老师，顾问，或者指引人吗？（包括同伴或者同事）如果有，是怎样发生的呢？选择所有应用的。

- 在工作指导下仍然是最多共同的情况，51%例子都是
- 惊讶的是，30%说他们在某些点上是顾问指导的
- 只有26%说他们没有指导
- 只有8%说指导（包括同伴或者伙伴）是他们要求的

## 一般的指导建议

- 找一个导师。许多受访者说导师给出的建议和指导是他们取得成功很重要的一部分。  
指导不需要以一个非常正式的活动形式展开。许多成功人士在他们人生职业培养的过程中都伴随着一系列导师。
- 找一些你钦佩从事该项工作的人，然后向他们请教建议并且向他们寻求实习的机会。
- 参加一个专业小组。去参加他们的会议以及当地的会议。找些实践的团队并且加入他们。
- 你需要涉及许多不同种类的专业知识，从而扩大你想移动的网络方向。
- 在 Twitter 上关注对你有指导作用的人。
- 如果你找到一个可以边做边学习的机会，接受它，不要只是简单交流然后观望，应该多问问你如何帮得上忙，以此换取学习的机会。
- 如果你雇用 UX 专家，他们将会在提供指导性建议并且在团队合作上给予鼓励，帮助大家锻炼他们的技能是很有效的。
- 如果你引进咨询公司领导项目，将会方便你的员工花时间与他们合作。许多用户体验顾问也教短期课程和举办研讨会。
- 做你自己的导师，无论何时你都可以。

### 信息构架研究指导计划

## 通过阅读学习

因为人机交互程序运用还不是很广泛，因此必须从书中学习。你可以通过阅读最好的专业书籍从中自学用户体验的课程，这样是非常现实可行的。学习不需要花费很多钱，但是需要花费时间。当阅读的时候，寻找二手教材的网店，你可以以“拓展学习”开始，从 90 页开始。

我们的建议：

- 从具有广泛视野的人机交互书籍开始——一本大学水平的教材
- 看列表里的有用的话题，尤其是那些有经验者说自己想要读的话题。也读一读这样的书籍。
- 认识到能够激发自己兴趣的领域，然后在这个领域深入阅读。找到这个领域用户体验的顶尖人物，然后去阅读他们写的东西。
- 不要仅仅阅读人机交互和用户体验的书籍，读一些学术性的和工业产业方面的出版物。

## 使用你熟知的东西 实践天赋和软件技能

因为用户体验领域是如此宽广而且活动是如此多样，不同的经历和背景是非常有用的。为了阐明这个观点，我们询问了被调查的人员关于他们有用的经历。

一些主题在调查中会持续出现

- 需要感同深受
- 学会和一些与你非常不同的人交流，并且理解他们。
- 学会看大图片
- 使用有说服力的交流和讲故事的方式
- 表现出有创造力的，有分析能力的，善于观察而且擅长倾听。

## 非常有用的经历和背景

你可能会非常惊讶，如何能把自己对用户体验的认识加以运用。实际上，如果你自己和被调研的人们一样，在以下的一些领域有所经历，那么你就有能力将你的经历很好的用到用户体验当中。

- 广告和受众理论（学习有说服力的技巧）
- 回应来自用户的反馈邮件（同情心和理解常见的问题类型）
- 人类学
- 建筑学和建筑设计的历史
- 艺术设备（创造体验）
- 音频设备（语音用户界面）
- 建立框架（与信息构架的共性）
- 咨询服务（获取便利技巧）
- 故障热线（采访和获取便利方法的好的经历）
- 工程（解决问题）
- 电影编辑和出品（实践技能，练习讲故事）
- 游戏设计和发展
- 图形设计（设计，文字描述，色彩理论，布局）
- 插图（概念快题）
- 室内设计（便利的把手，铰链，插销，和家具在良好的控制界面中有很多共同点）
- 记者（采访经历）
- 景观设计（系统思维，按照比例尺寸进行规划，详细的地图）

- 摄影(了解视觉传达和颜色)
- 政治(理解驾驶的动机)
- 表示专家(说到你的听众, 视觉设计)
- 印刷媒体(有些事情改变了, 其他非常相似)
- 项目管理
- QA(质量控制方面经验有助于预防问题)
- 研究科学(系统思考)
- 识别根源分析和研究技能(问题)
- 经营的医疗机构(服务流程和过程改进)
- 销售(学习理解和与不同类型的人)
- SEO(搜索引擎优化)
- 软件编程(实践技能, 再加上学习与管理和营销沟通, 学习技术词汇)
- 学生设计、技术和业务竞赛(团队合作、研究、组合)
- 教学(教学设计, 人们如何学习, 同情残疾人, 看到需要辅助和访问技术)
- 技术支持和它(解决问题, 与用户建立同理心, 理解技术系统)
- 技术写作(如何明确、简洁、精确、结构化文档)
- 剧院(创建经验, 在团队工作, 角色扮演、演讲)
- 训练人们在使用软件(洞察 interaction-design 问题)
- 翻译(跨文化和语言问题)
- 旅行和体验其他文化
- Web 开发
- 在小企业工作(了解所有的业务流程, 让公司运作)
- 与青年工作(学习人的同情心和怜悯心)
- 编写业务需求
- 写作经验(实践技能强、讲故事、说服)
- 编写的 web(学习要简洁, 注重本质)

## 结果证明背景是有用的：用他们自己的话说

(我们在本报告的一些更大报价部分，做了一些大胆的叙述，以帮助读者浏览材料。)

“UX就是一切！它借鉴了我曾经研究和在不同的职位（民族语言学者，跨文化的分析师，聋哑人手语翻译，成人教育者，网络作家，低识字问题教育家和养老院接待员）做过的一切。我可以找出我的这些经验是如何形成并影响了我的UX实践。”

“非常有说服力的写作技巧和技能(从大学习得)以及良好的有说服力的演讲(通过在 **Toastmasters** 一段时间的学习习得)帮助我与客户沟通，尽管有时沟通的内容不总是一些他们希望听到的消息。”

“我的母亲既是一个教育心理学家又是一个特殊教育老师。在生活中，和一群有着特殊需要的学生一起成长，让我深深地意识到我的设计选择的意义。”

“一遍又一遍地回答同样的问题再次让我觉得培训可以解决这个问题，所以我开始培训用户使用我们的软件。该问题依然存在，我终于意识到要求我们的开发人员修改软件是个更有效的方法。我会鼓励人们把宝贵的时间用在客户支持中心和呼叫中心数据挖掘方面。”

“音乐训练对我帮助很大。我觉得做项目像指挥一个管弦乐队，我学习和创作音乐的经验也在做项目的过程中帮助了我。”

“我的心理学背景在关于人类和人类认知的东西方面有非常宝贵的指导作用。我的业余摄影的工作提升了我的艺术眼光还让我可以毫不犹豫地展示我的作品。工作在自升式的初创公司是成为一个万事通所必不可少的锻炼，不要低估自己的技术能力”。

“我的学位是英文。我从来没有学过信息技术和商业，但我一直在信息开发人员，编辑和用户倡导者方面工作了近30年。我学着成为一名老师，并像在大学中那样教授课程。我知道如何沟通和如何培养。”

“剧院—学习如何在一个可用性参与者面前展示以及如何面对我工作的公司，[要做到]口齿伶俐，亲切，并知道如何调整对话的进度。在我的职业生涯中视觉设计方面我有一些优势。我可以解释为什么给UI界面选择这个颜色，不是因为他们漂亮，而是因为大脑接收并理解颜色的方式。”

“良好的沟通能力是一个很大的资产。我总是要争取和证明我的变化。其中包括提出意见，包括汇总事实，使他们能够迅速理解，即准备提出足够的细节来支持这些摘要，并了解你的受众的需求。

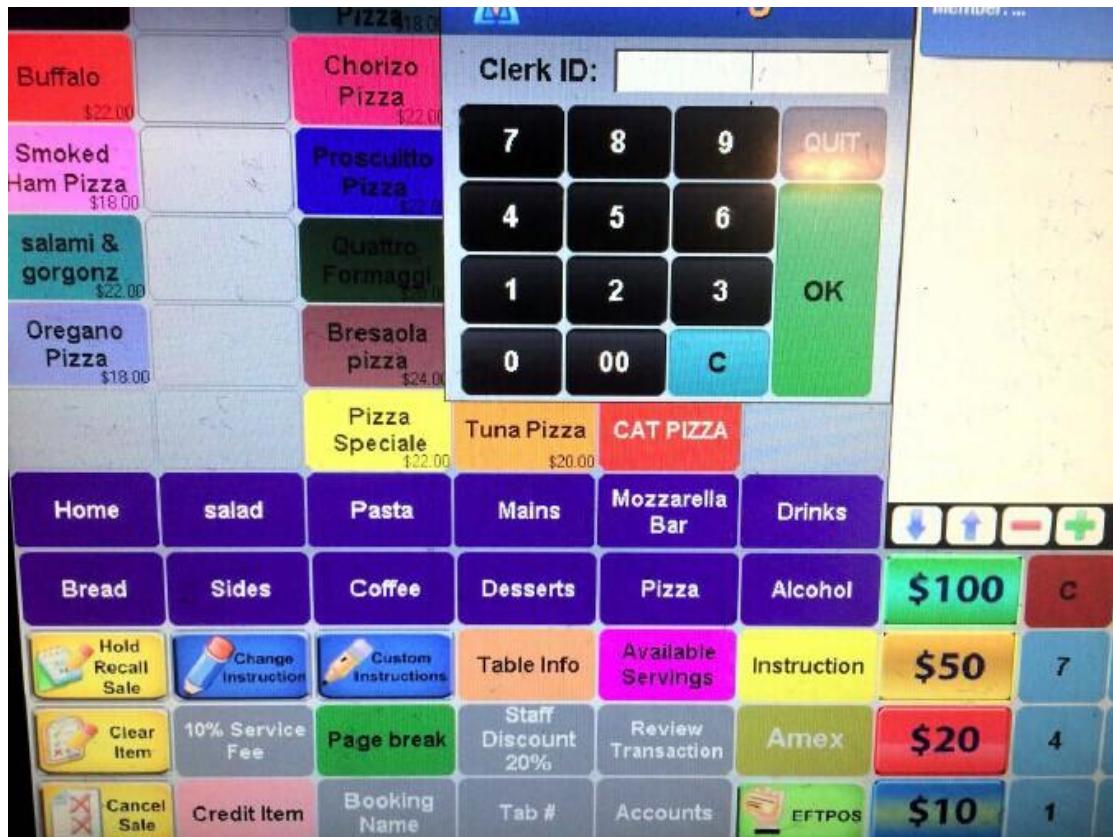
“多年在电视和电影中生产和试制的工作，对预见行为和保持敏捷的整个项目的生命周期是极其有益的，并且知道没有计划能够在与现实的碰撞中幸免。”

“在 UX 设计中我需要知道的一切，我已经通过玩龙与地下城学会了。你去学习如何成为别人。如果你是城主，你尝试设计出你希望玩家经历的遭遇（工作变动，财产变动）。还有担任礼宾服务，活动策划。我（多种多样）的零售工作和服务的行业经验让我知道如何为客户提供服务，以及他们的期望是什么。此外，在剧场后台的工作背景被证明是非常有用的，无论是在商务演示还是在人员的发展方面。”

“国际旅游，学习和国外工作已使我更加意识到如果是根据‘常识’，地域主义和俚语，不当或混乱的比喻，例子，图形来作出假设的时候，一定要慎重。”

“广泛的工作背景 — 业务和叙事写作，设计和视觉艺术，计算机编程和逻辑。他们结合起来，使我能够考虑人，想象他们的故事，问题，需求，设想一个解决方案，然后构建一个解决方案，并与开发商合作，生产它。对于这项工作来说，了解人以及他们如何思考和学习是至关重要的。”

“园艺：植物的选择和位置受气候影响，喜阴和喜阳，花期；厨房工作区的安排，烹饪：寻找简单的食谱；家庭装修；教学；对于做事情失败的原因的着迷；物理文化；旅行；任何的问题都可以。”



多亏有了像这家餐厅终端接口销售点的工作界面，让一些人发现了他们对流程改进的热爱以及对更有效率的工具的需求。（我们不知道什么是“猫比萨”。）照片来自澳大利亚悉尼自由职业者 UX 顾问 Marla Mitelman @millymae。

“我是一名记者，几年来，每一天，我正在承受着巨大压力，吸纳了大量的材料，问了很多来自源头的问题，并将其集成到一篇经过无数次修改的，有组织的文章中。这样做可以让你很好的在大量的信息中发现重点。”

“汽车店：技术文档，程序，解释机械演示。”

“护理—和有残疾和障碍的人一起工作，无论是永久或临时工作，极大的在可用性和可访问性的方法上给予我指导。协助患者日常活动的工作实践经验，拓展了我对以用户为中心设计的理解。”

“设计，收集和分析数据，以及社会安置猴子实验研究为进行应用行为学以及与人类的用户研究提供了一个很好的平台。”

“我是一个音乐家。我把用户看作听众；我试图在音乐会上给听众提供一个情感体验，我想让使用我网站的用户在使用我的软件之后能够有一个好心情。

“我的管理经验帮我的一点就是，作为一个可用性专家，你需要出售服务的价值。作为一个产品所有者和产品经理，我能站在顾客的角度更好的理解他们，以及在出售服务中什么是必需的。

“教学，我一直在人前进行教学，所以表达能力是很好的。我不确定如果学习公开演讲课程是否能和我作为一个老师得到一样多的锻炼。它打破了我站在人前的恐惧，还帮我弄懂应该如何把复杂的问题理顺并和人沟通（教人认清问题）。此外，它帮助我创造性地思考如何打包概念，所以我并不总是说教。古典修辞的训练也是有所帮助的。与其说是作为一个可用性专家，其实更多的是关于说服利益相关者某事才是问题，并且你有可行的想法去解决这个问题。修辞指示教我如何组织语言，如何在不同的层次上吸引人们的注意（情感，伦理，逻辑等）。我显然有失偏颇，但是我始终认为谁更“圆润”，谁就能更适合服务这个领域。这不只是能够统计性地（甚至定性地）分析数据；也是能够有效地与人一起工作和当涉及到设计和行为准则时能够有更广的知识宽度。

“我在部门工作了多年，带领小组并有很多关于信仰的对话。这已经在用户研究、协调等方面非常有用。我也花了时间去作为活动和音乐会的组织者，并且发现，组织优化与会者体验背后的思维过程和逻辑，都是非常相似的，也都适用于 UX 的设计原则。”

“成人教育和服务行业经验。我曾在 AmeriCorps 的 ESL [英语作为第二语言] 项目工作，所获得的辅导和协调各种各样的成年人的经验是非常宝贵的。我学会了如何组织和评估活动时间，让人觉得舒服并愿意和你交谈，对个体的差异做出反应，等等。“

“能说两种语言帮助我扩大了进行文化研究的能力。”

## 如何准备好做工作

关于如何开始，这里有 400 多人提供的建议。这些都是设计师、研究者、信息架构师和招聘经理的声音，所以这四组中的每一组都有稍微不同的重点。

### 最常提到的建议

关于人们如何开始这一问题最常见的回答：

- 学习教程，参见讲习班，培训
- 参与会议，专业网络会和讨论
- 实习，在职培训，在工作中承担新的责任
- 制作个人网站；制作应用程序并测试
- 做项目并获取反馈
- 寻找导师，跟随导师，并提出问题

“实习给了我巨大的帮助，使我准备好面对我的第一份工作。”

“夏天与政府和行业打交道的工作提供了很大的机会，让我可以学习并了解业务流程和利益相关者的关系。”

“抓住你感兴趣的任何一个主题，因为你是在做理解人类的事情——这一切都会有帮助，往往以意想不到的方式”

“读文章，书籍，从失败中学习，参加会议，和专业人士谈话，多观察。”

关于别人应该如何开始 UX，参与受访者最热门推荐的活动（提及最多的在前）：

- 阅读：书籍，博客，文章
- 学习与练习设计
- 实习生/学徒/志愿者
- 获得一个学位
- 参加 HCI / UX 课程
- 寻找一个导师
- 学习心理学
- 做一个规划
- 在网络和 Twitter 上与本地的 UX 专业人士联系
- 写博客
- 观察：用户界面、测试、人、设计、用户研究
- 参加本地的专业会议
- 了解业务流程
- 获取工作经验（包括通用的和 UX 活动的）
- 学习和练习沟通技巧
- 参加设计课程
-

“我肯定会推荐一些正式的培训，比如获取一个人工因素或人机交互(HCI: Human Computer Interaction)的学位。这些培训的课程设置和这工作类型密切的匹配... 交互设计师或用户体验专业人士会依据一天天的来做。如果你不喜欢课程设置，那么这可能不是适合你的领域。你还可以在可用性测试或专家检查等过程中得到实习或当记录员的机会。如此，亲身的观看体验工作，是一个很有用的方式用来判断你是否有这样一种天生的能力，去听到/看到/解析用户的反馈意见并把它变成一个解决方案。”

“参与产品设计的过程... 并留意做成了什么以及如何作出的决定。如果它给了你灵感，那就学习它

- 正式或非正式的。使你更多参与到整个过程之中。“

“读 Donald Norman, Nielsen 和 Tufte。弄清楚你是否有或注意到用户界面相关的问题，如果没有，选择另一个领域。“

“ - 研究学校教学和认证课程 - 即使你不想去获取它们。但课程设置描述、要求、所推荐读物等将勾勒出此领域的主要议题。

- 许多人转换到 UX 给他们带来了广泛的技能，这些技能都可以以他们没有预先意识到的方式转移。我建议设立信息采访，以使自己至少了解到不同的选择和责任以及实际中你怎样可以提供更多。

- UXPA, AIGA, IXDA 和其他组织的网站可能有重要的须知、电子小组和网页/新闻来签约报名和特定的创作者须知 ... 加入这些组织本地的（甚至国际的）的俱乐部将是另一个很好的、低成本且有效的战略，以来看它是否是你真正想做的并找出谁可能被聘用等（可能对于实习生而言）。 “

“获取一个带有分析课程的坚实的人文教育，如哲学、经济学、比较文学等等”

“ - 获得灵感。确定你所喜爱的产品或服务，并了解你为什么喜爱它们。找出是谁设计了它们（不只是公司，更是具体的人），找出是谁启发了那些设计师。多读多看

- 开发你的技能。不要太专攻，而是要成为一个通才。学习平面设计（元素和原则，不只是软件）。学习代码。学会同情别人。

- 模仿你的英雄。多动手。

- 创新，真正的创新。“

“确定你想要做什么：设计还是研究。他们需要不同的技能和不同层次的教育。二者都要尝试，然后作出选择。”

“你应该爱这个主题。用户体验仅是一个工作，它是一种生活方式。”

——在超市或者银行观察和分析人们跟你在日常生活中交互的环境。

——发掘和理解研究报告或者书本的结果。

——遵循和听听网络研讨会、视频会议等。

——参与 NN/g 可用性周的培训。

——完善 [您] 沟通技巧和说服的技巧说服管理者或开发者用户界面不是很好的易用性。

——按照新的技术和测试工具。

——[加入]UX 组织发展能力，网络，并参与。

“如果你年轻，热爱事业，首先应该去一所综合性大学接受稳定的教育，这是最基本的，如果你可以找一个与合作社或实习维度，包括至少一个注重实践的专业组织如 UXPA、IXDA 等参加，那就更好了。”

“如果你正在考虑从现在的职业转到用户体验，确保手中至少有两个，最好是三个实习的机会，实习的组织需要是专业中非常有实力比如 UXPA、IXDA 等。找出地方分会，并参加他们提供了在任何会议。有可用性和用户体验的在线初学者课程，但让他们掌握关于 UE 的知识将花费不少时间。计划会有两到三年过渡期。”

“——写一篇关于 UX 烦恼的日常日记(我就是从 iPhone 应用程序的可用性问题开始)”

——给自己找个导师。

——在科技领域，开始做一个项目，并与志同道合的人合作。

——至少参加一次 Bruce Tognazzini 的交互设计课程。

“想想你可以贡献的公益 [志愿者] 工作。你不仅仅帮助一个很好的案例，而且你还将兴建投资组合。许多非盈利组织需要帮助与交互设计、信息体系结构，和他们的网站的可用性测试。...也认为教育的机会。看看程序在本特利大学、卡耐基梅隆大学，等等。...最后，获得你可以得到的任何的工作经验。如果你现在没有在用户体验领域工作，也许也会有用户体验项目中你可以帮助的公司。”

“开始去接触专业社会事件。还有那么多的需求，如此少的雇用的人总是在寻找潜力。经常有吸引人的用户体验，以及发展的自由营地。看看是否你可以找实习的机会，(如果你是一名学生)。或相关事件的志愿者(我们有以构建站点为非营利组织本地的事情) 或组织(如编码器 dojo 或技术创新的挑战)。读的书 / 博客，然后再启动尝试的东西。对一些网站的使用做一些评价。成立可用性研究，即使它是与您的家人和朋友，试一试了，感觉更舒服一些。”

"找到一个感知用户体验是必不可少的地方。如果你实在不重视用户体验或认为这是发展的一个障碍的一个地方，继续前进。你只会招致挫折，不会扩大你的经验范围。  
**找到设计驱动的领域。如果没有可用性测试发生，那这就不是用户体验"**

“练习绘画、素描，和建模。做这么多使它成为第二天性。了解有关艺术和插图。很多插图和绘图的概念是直接转移到 ux 选项。例如，学习如何使用颜色和对比度。此外，就像一个伟大的作家需要是一个伟大的读者一样，针对可用软件的设计，你必须使用易用的软件。安装各种各样的应用程序能够让自己在设计上成功。”

“我生活和工作在新西兰，并发现大多数人绊跌到这种工作，就和我一样。所以我推荐：

——如果你有兴趣的知识，自己主导自己。得到一些培训 —— 在网络上或在一门课程上，阅读，和做 UX 工作的人交谈以帮助看看哪些部分吸引力最大，如果它是‘你’的话。

——适当放弃，如果可以的话，找一个导师。比如我第一次的 IA 项目是因为我们组织负担不起聘请一家公司要做的工作（这是对我来说很大），但他们确实引导我在某些步骤上，需要接受、检查工作，以及协助用户测试。

——要相信你自己。很多是工作的逻辑，常识，用新的眼光看待事物和倾听的人。所有这些都不难！你可以做到。

——选择专业或领域的专门知识开始，而不是尝试做所有事情。经常情况下，我看到初中水平（和甚至高级级别）试图做所有的事情。他们没有在某些方面的开发知识深度，传播他们从视觉设计及移动到企业应用程序的开发技巧。一旦有人掌握了一个地区或技能，他们可以移动到另一个。

“请确保完全理解不只是设计（以确保所有的作品包括其意义，没有被压倒），但也为用户预期的目标（他们通常是如何使用软件应用和应该采用多少时间）。了解如何创建一个美丽的图案是美好的但如果它唯一完全支持在最新的浏览器中，或者它需要太多新的学习，它将没有预期的效果。所以，更比知道好的设计标准和最佳做法（布局，编码，视觉上的吸引力，排版功能）好的网页设计师设计与最终用户在心中 —— 询问所有的问题，试图打破它，精简过程尽可能多。留在上面的可用性和 web 标准，以及即将到来的技术，随着他们不断改变，精炼”

“培养自己对别人的同情心，对于每个人项目或者程序中抱怨的事情并且找出任何困扰他们的地方，对此加倍的注意。”

“寻找需要解决和解决他们的问题。看看如何改变你周围的世界。成为熟悉领域中找到重视用户体验的公司并在那里工作。找到一个以满足，讨论行业建立您的网络，找到机会的集体。”

“——人类心理学的基本了解（注意力、感知和记忆尤其是）。了解设计（素描，阶段的设计，设计流程，设计协作如何发生）”

“——了解团队合作（会议便利化，记笔记，积极倾听，节制）。观察实际的在工作的团队——例如，外科手术团队或施工队。”

——理解编码，包括至少一种编程语言和一种标记语言。你熟悉的（例如，数据库、云和网络存储）的数据存储和传输的一般概念（http很明显，但也理解手机传输和本地无线帮助）。

——学习如何问很好的问题，包括面对面的访谈，指导意见，和问卷调查设计。

——在你感兴趣的领域找到获得实践经验与用户体验的路径，无论是设计实习或进行用户测试的方法。

——尝试参与或观察设计批评或反馈会话，无论它是一个团队会议室、建筑工作室、或者照片组合演示文稿。试着理解就两个从演示者的和评论家们的观点

——学习如何推销出一个项目：做一个短的，有效的演讲；如何问价格（和知道你的工作价值）；如何让客户了解他们的钱是怎么花，如何作出准确的估计；如何明确范围和可衡量的可交付结果。

“确信你真的喜欢它。网络专家。出席（本地）专业会议，试着做一段时间。”

“经验、经验、经验——尽你所能来建立您的经验水平——阅读书籍、参加培训、收发邮件，经常提问，向一些已经在这个领域有所经验的人学习”

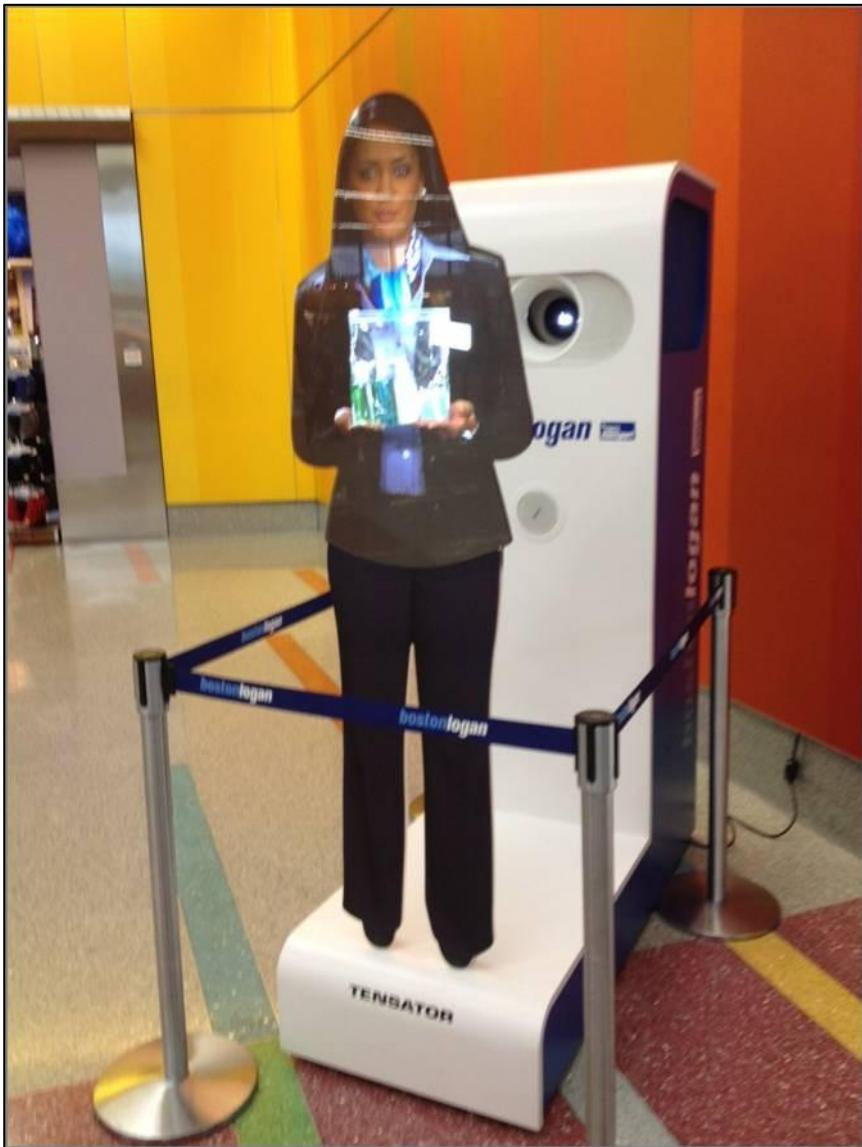
“作为软件开发人员，我想让经理知道我想要到用户体验领域。我了解用户体验是什么在我打算去到用户体验之前 —— 用户体验对我来说是一项非常重要的工作，它可以给我的目标用户带来最佳体验。让你的经理和下属知道你对于进入用户体验是非常感兴趣的，然后利用每一个微小的机会达到那个目的。找到你可以参加的会议，找到你可以加入的网络上的组织，成为他们团体中的一部分。你甚至可以在网上通过 Coursera 免费学习人机交互来了解你是否是真的感兴趣。”

“开始观察你周围每天使用的东西 —— 不一定是在线的东西。任何你触摸和与交互的东西，你应该有发掘其可用性的热情。认证和凭据都写的不错，但你应该有你自己对东西可用性的理解和感悟”

“很明显去上学，获得学位。然后寻找实习机会，有很多这样的机会，没有比到阁实习更容易的了。而且网上有大量的这样的信息，很多你都是符合的。这个时候你应该做的是找一个导师！这才是重要的帮助你沿着你的旅程走的决定，它可以让自己的投入到你真正想学习的东西中。”

“学会如何学习。那些学习了解新领域感兴趣的人往往是最有能力在新项目上跳跃到用户体验的角色 —— 成为‘快速专家’。... 你必须了解所有的细节 —— 进入复杂的要求 —— 目的是设计一些简洁的东西”

更多的有价值的建议在附录 D 部分——“初步用户体验的建议”从 136 页开始。



全息图是一种相对近期的数字接口。作为迎宾在美国波士顿洛根国际机场向随身携带的行李的旅客讲解规则和解释security-screening过程。注意障碍，显然是添加到试图限制类型的交互游客希望机场却不。人们在网上嘲笑这样的全息图，所以还不清楚是否这是一个积极互动的结果(因为人们注意这个真人大小，动画，招牌)或许是一个失败的实验的一项指标。用户体验专家爱思考这样的问题。(图片由詹妮尔埃斯蒂斯提供。)

## 用户体验行为的数字工具

### 关键结论

- 目前，针对用户体验设计有诸多良好的工具，而你并不需要掌握全部这些工具。
- 通过偶尔的回顾热门工具，每个人都可以从中获益匪浅。
- 访问者列出了 272 个实用工具。

开发软件、建立网站、编写应用以及进行数码设计都意味着我们要使用诸多不同的工具。我们希望能够寻找出那些用户体验专家推荐的最实用工具，这样我们就能将这些最实用的工具介绍给大家，来供大家学习。我们有超过 60 个人的初期测试团队，他们找出了等待大家评价的各种工具。我们发现，人们使用的工具十分广泛，并且这些工具很难清晰地以类别划分。

最后，我们将这些工具分为“设计工具”和“分析工具”，然后让人们将这些工具按照他们所认为类别填入这两栏中。这些访问者同时也希望能够讨论一些通讯及会议工具，这并不奇怪，因为他们同样也需要进行大量的交流，在企业面试及远程测试中，大家也都在使用这些交流工具。

大约有 25 款工具被同时列在设计工具和分析工具两栏中，虽然很有可能是因为这些工具本身的功能很多，但不论是将一个工具确定为设计工具或是分析工具还是将一个行为确定为设计行为或是分析行为，其本身就是很困难的。

虽然很多人提到过铅笔、钢笔、纸张、白板、书签以及其他类似的工具。不过，下面我们要讨论有关实用数码工具的问题。

在你看这些工具列表时，你要记住，**你无需学会所有这些工具，不要做无谓的尝试**。在尝试过几个别人喜欢的工具之后，你也许会想要学习其中的某一个，用来完成你的每项基本任务。同样的，有些人从来不会去做统计分析，有些人也从不会去做视觉设计，所以**你的工具集应该是量身定制的**。随着时间发展及工具的变化，你需要记住，**对工具的学习经常是贯穿在工具的变化之中的**。

对于你来说，即使是一些用来画线框、作分析以及管理内容的普通工具，买来学习的话也是太贵了。你只有在工作中才能学习到它们。幸运的是，有一些免费的软件可以填补这块需求。

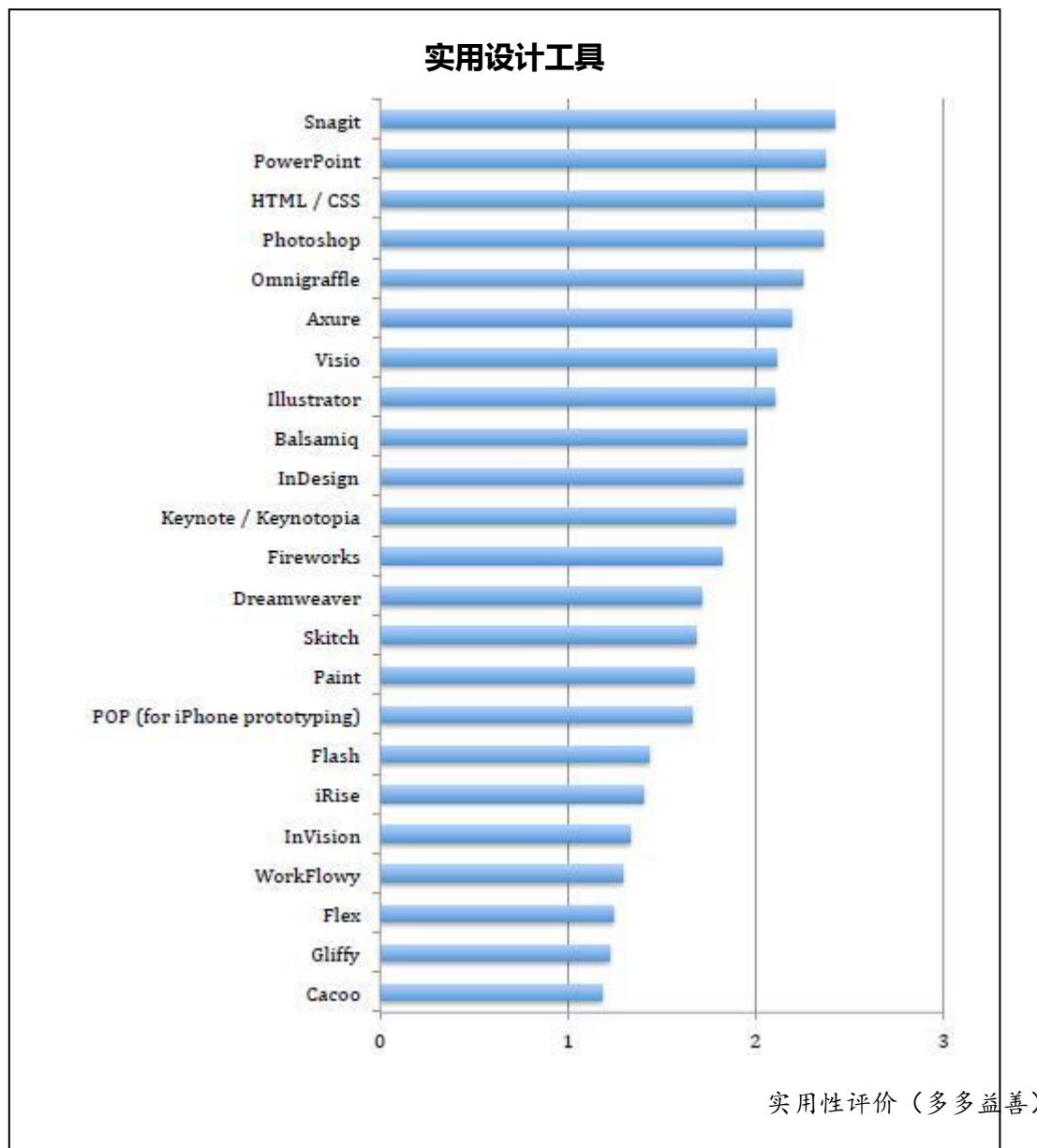
尽管我们已经使用了几十年的用户体验设计工具，这些工具中还是有很多我们从来没用过的，有些甚至连听都没听过。**这些列表并非是在给某些产品背书**。事实上，有些人还想列出他们永远不想再用的工具。在有些情况下，一些难用并且体验很差的工具对于某些人的工作来说却是必不可少的。我们将那些列表留作读者练习之用。

这些列表是分类别的、互相联系的，并且备有注释，以方便参考，请随意使用。我们包含了刚好够用的信息，你也可以从其他地方方便获取它们，这些信息实在是太普通了。

考虑受访者额外填写的 221 个工具，一共有 272 个工具被收录，种类十分丰富。

我们希望，在大多数情况下，这个列表能够反映出人们学习之后会认为最实用的那些工具（以及更加重要的很多工具）。对于从业者来讲，我们希望这个列表还可以帮助你发现比你目前使用的工具更好的新工具。

## 设计工具



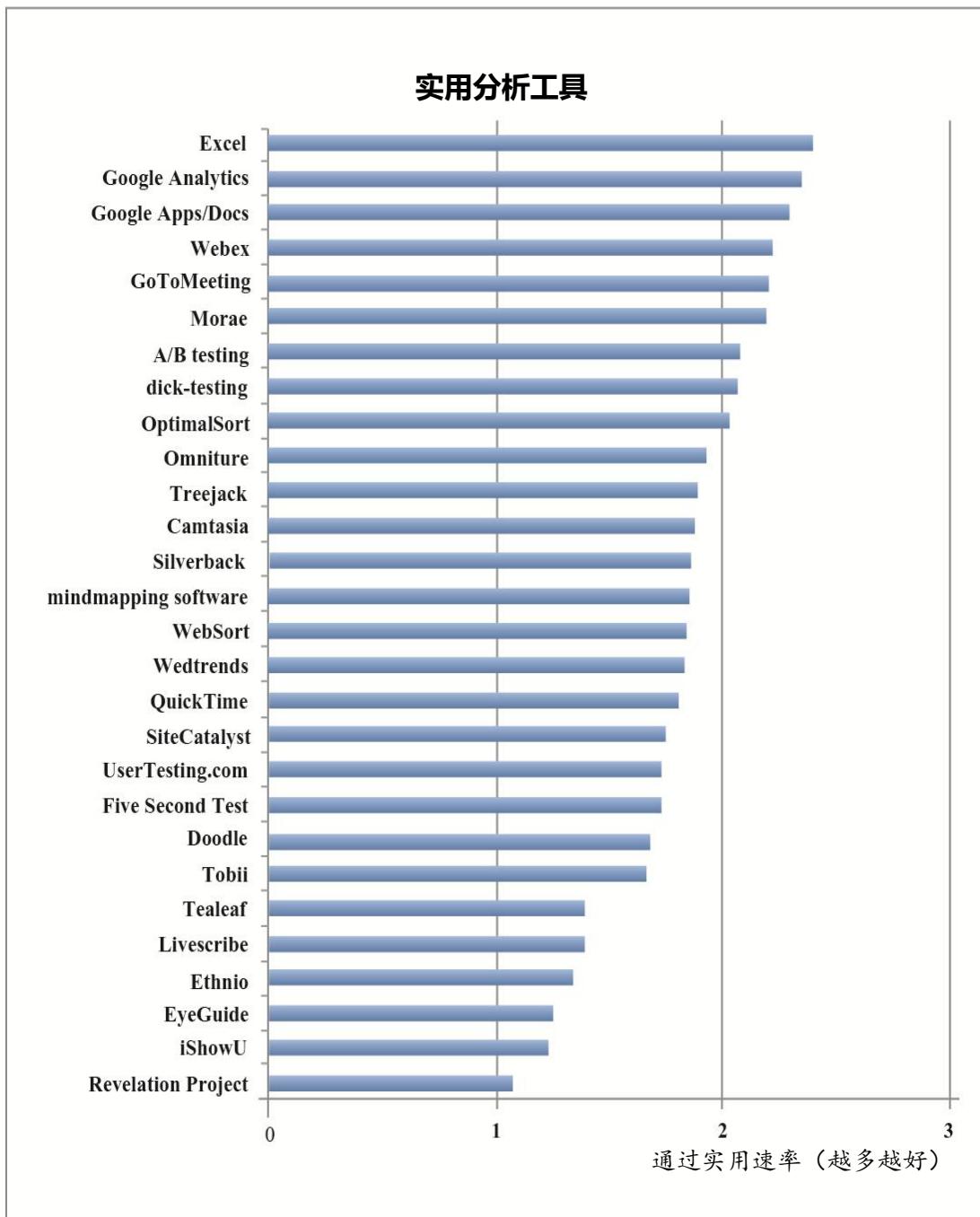
设计工具, 我们要求人们有使用效率。见“附录 E:  
设计工具,”在 146 页开始,为整个列表。

设计工具（例如表上所列）	典型用户体验目的
Snagit	抓屏, 录屏
PowerPoint	展示, 原型设计
Photoshop	图像创作, 照片编辑, 高保真建模
HTML / CSS	网页编辑, 原型设计
Omnigraffle	流程图绘制, 图表绘制
Axure	线框图绘制, 原型设计
Visio	流程图绘制, 图表绘制
Illustrator	矢量图形创建, 线框图
Balsamiq	线框图, 原型设计
InDesign	网页设计, 排版
Keynote / Keynotopia	展示, 原型设计
Fireworks	矢量图形创作, 建模, 网页设计
Dreamweaver	网页设计, 布局
Skitch	抓屏, 分享, 注释
Paint	图像创作
POP	iPhone 原型设计
Flash	动画, 应用原型设计, 视频/应用平台
iRise	线框图绘制, 原型设计
InVision	原型设计
WorkFlowy	笔记, 任务管理
Flex	网页应用平台, 原型设计
Gliffy	流程图, 图表绘制
Cacoo	流程图绘制, 图表绘制, 思维图绘制

受访者提供的其他实用设计工具，按提及量排序：

- Excel 或 Numbers
- Word 或 Pages
- Visual Studio
- browsers and web-developer plugins
- GIMP
- Evernote
- MindManager
- Sublime Text 2
- Acrobat XI Pro
- Coda 2
- Inkscape
- JustinMind Prototyper
- Notepad++

## 分析工具



有一些分析工具要求我们快速做出回应  
其他一些提到最多的分析工具：

- SurveyMonkey
- Jion.me
- Skype
- UserZoom

分析工具 (如上表所列)	典型用户体验目的
Excel	电子制表软件，可用于所有事
GoogleAnalytics	网页分析
GooleApps/Docs	办公软件，版式设计，文件储藏
Webex	抓屏，召开会议，记录可用性时间
GotoMeeting	抓屏，召开会议，记录可用性时间
Morae	抓屏，召开会议，记录可用性时间
A/B testing	许多网上工具允许快速比较测试 (一些人们会积极说明)
Click-testing	许多网上工具允许快速比较测试
OptimalSort	卡片分拣，建模
Omniture	网页分析
Treejack	测试信息构建标准和使用者任务
Camtasia	记录桌面可用时间
Silverback	记录桌面可用时间
Mindmapping software	视觉思考，数据捕捉和分析，支持创意，计划项目
WedSort	卡片分类，建模和测试
Wedtrends	网页分析
QuickTime	记录和分析桌面可用时间
SiteCatalyst	网页分析
UserTesting.com	网络测试和使用
Five SecondTest	网上第一印象测试
Doodle	时间表
Tobii	眼动
Tealeaf	网络分析和网页时间跟踪
Livescribe	自动记录和写作智能系统
Ethnio	网络说明雇佣服务
EyeGuide	3D 环境使用的最新眼动系统
iShowU	记录可用时间
启示系统	手机使用者研究系统，主要是网上质量研究（通过全球启示系统）

看“附录 F：分析工具”，开始于 146 页，一整个条目

## 职业分布以及如何得到一份工作

### 关键结论

- 大多数调查对象分布于以下职业：计算机、金融、医疗保健；教育、销售以及政府机构。其中 16.5% 的调查对象，职业为咨询顾问。
- 潜在的新员工评估方式依赖于大量的非学术性属性：如包括实践性智能、问题解决能力、同理心、多种沟通技巧、热情、合作、分析和批判性思维、创造力、好奇心、足智多谋、听力技巧、提问的意愿、个性、接受批评和证明决策的能力、自我激励、注重细节、诚信以及开放性在内的诸多内在品质。适应性、反应迅速以及能与他人舒适地交谈，都被称为关键职业技能。
- 除了软性技能，面试者也在寻找那些拥有大学学历以及丰富工作案例的作品集（亲身实践的 UX 经验），同时有着深厚专业技能的通才。
- 应征者不仅要知道可用性原则和设计过程的基础知识，他们通常也必须要展示沟通技巧和其他软性技能，以及做好面试时的设计挑战。
- 通常，面试者也想看到一双对细节注重、对视觉敏感的眼睛、看到其对卓越和品质的专注、“用技术去创造的热情”、随和友好的个性以及乐于助人的真切品质。他们希望团队成员能组织自己的工作以及处理关键性设计的反馈。
- 寻求职位是一个适应于该组织能力以及组织重心的问题。有些面试者需要优良素质的初学者，而有些则需要深厚经验的人。有些招聘经理更喜欢那些具备某一种或全部基本技能，同时能注重于一个或多个角色之上的人。UX 从业者的要求往往完全不同于 IxD 和 IA 的从业者（在有能力聘用多个 UX 专业人员的机构）。有些经理想要心理学家，有些要设计师，其他则更倾向于那些自然科学或更广泛的人文、教育学领域的人才。

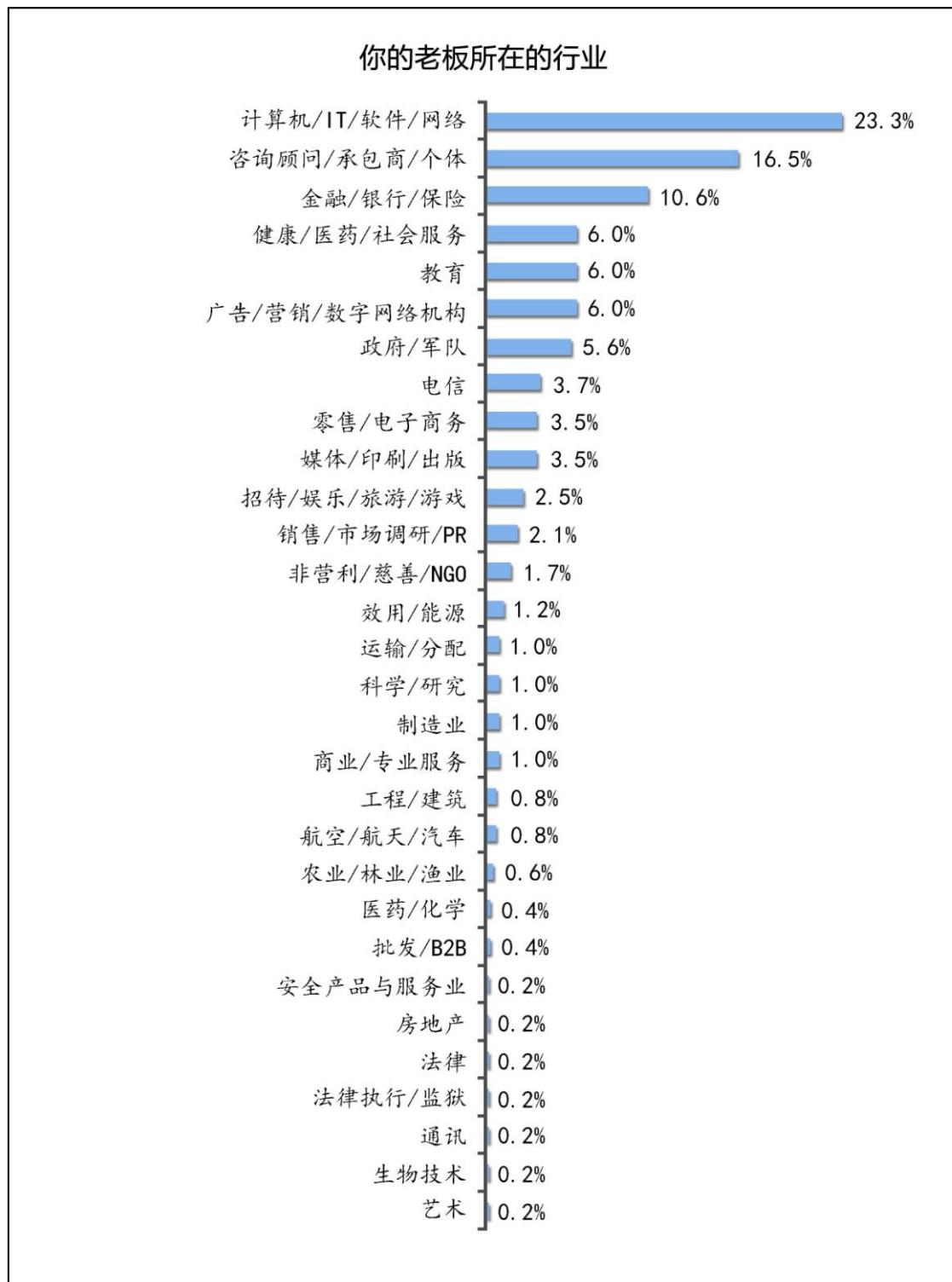
最常提到的品质：

- 强大的用户支持；同理心
- 拥有各种沟通技巧
- 提高 UX 和自身能力的热情和积极性
- 团队精神；好的合作者
- 分析型思想者
- 有工作或者研究经验
- 创造性、想象力
- 有作品集或者工作样品集

- 强烈的求知欲；跟上时代步伐
- 好奇心；想要知道为什么
- 创造性的问题解决者，资源丰富
- 好的倾听者
- 不是自称的万事通
- 想获取知识的时候能即时提问
- 拥有向用户提出无主导性问题的能力
- 拥有演讲和陈述的经验；有说服力
- 拥有接受批评和证明决策的能力
- 良好的观察力
- 一定的学历
- 人际交往能力：个性低调、招人喜爱、有风度、与不同类型人交谈的能力、处事老练

- 拥有常识和实践性
- 明白设计不仅仅是美学
- 拥有多种专业知识的全面型人才
- 自我激励；不会坐以待毙
- 有组织性
- 多才多艺以及对实践性工作有着一定的意愿
- 注重细节
- 以用户为中心；有设计过程的知识
- 诚信
- 开明

## UX 岗位行业分布



(参考上表) UX 岗位主要存在于计算机行业 (23.3%) 以及需处理大量交易或者提供关键线上内容的行业，如：

- 金融公司 (10.6%)
- 健康服务 (6%)
- 教育 (6%)
- 销售 (6%)
- 政府 (5.6%)

咨询顾问（通常在许多行业都会存在该职位）在我们的调查对象中是第二大分类 (16.5%)。

未得到反馈的行业有：

- 会计
- 动物保护
- 建造 / 房屋改造
- 食品服务 / 酒店业
- 矿业

## 招聘经理和面试者需要什么

问：如果你招人来做可用性研究、信息架构或者交互设计，哪些品质是你想在求职者身上看到的？

“问题解决者。……善于独立思考问题的人，创造性思维者或难题解决者往往擅  
长于设计。最大的危害通常是强烈的自负或者没有意愿去改变或妥协。”

“任何一个做研究的人必须有深思熟虑、迷人的个性。这是一项技能，缓慢提取  
测试者的信息而不影响他们可以分享的想法和信息。要让一个人足够舒适的在工作任  
务中分享他们的想法，需要同样的魅力和技能。求职者有能力在漫长的时间内去发现  
和分析不同人的表现是非常重要的，然后展示简练的趋势以及主要冲突。”

“我希望与深思熟虑和保持好奇心的人共事。”

“有着良好的表达能力。……我希望更多人能注重这一点能力。”

“除了了解他们自己的知识，他们还得是风度翩翩、处事老练的。能够对自大者  
说不，以及坚持下去。”

“人际交往能力是必需的。不管一个 UX 咨询师多么有经验或者创造力，如果他们  
不能管理好利益关系者这只会给我带来麻烦。我也期望他们能流畅地讲出 UX 框架，包  
括所有的基础，而令人惊讶的是这不常发生。我也仅仅对聘用能处理端到端流程的人  
感兴趣。我不希望聘用一个专职研究者，然后还得另有人做信息架构和交互设计，等  
等。”

“诸如进行全面系统分析、收集用户需求这样的行为，其必须热爱他们，而不是不得不去做。”

“我在寻找能对用户感同身受的求职者。其次我想知道他们能将一个复杂问题分解，并构建一条解决问题的途径。我认为理解一点非常重要，即，并不是所有问题都要以同一种方式解决。我并没有多余的闲钱去聘用一个人只做研究或者只做信息架构或视觉设计，所以我通常需要的是有其中某方面优势，同时又能对一个正在发展的团队有一定的补充的人。并且，其对学习的热情也有很大作用。最后，与他人融洽共事是很重要的。设计经常是不同部门间的关键，与销售团队处好关系，跟与工程师以及 QA 保持良好工作关系同样重要。”

“创造性思考者，技术和营销团队之间的‘翻译员’，非学术性的求职者（趋势的改变如此之快），街头智慧对比书本智慧，工作或案例研究的展示，很好的沟通者而又是极优秀的倾听者。”

“理解观察力和自我报告行为的区别，以及以最小偏差得出这些的技能，不仅有好的想象能力，也要果断放弃那些不能快速实施的想法，也要有说好一个故事的能力。”

“如果是对设计工作：对设计不要太极端，接纳反馈，研究导向，好奇心，令人喜爱，专业而且有能力管理客户/利益关系者。如果是对研究工作：熟悉方法论，令人喜爱，好奇心以及有见解，独立工作的能力，专业性，有能力管理客户/利益关系者。”

“人际交往能力。聘用测试者（至少在我的领域）是非常困难的，所以这个人需要很果断，专业，礼貌以及令人信服的。”

“那些有‘常识’的人。很多求职者将我给他们的测试过度分析和过分复杂化了。并且，对细节的敏感度是非常重要的。如果我在你的线框图和页面跳转中找到了不合理的地方，甚至是很少的数量，我几乎会立刻排除该求职者。”

“我需要对用户体验有热情的人，和那些以此为事业并且贡献时间给非盈利组织的人。”

“我从不注重一个人会不会使用某个工具，因为以我的经验来看，如果会一种你就能学会任何的工具。我很惊讶于将此列为先决条件的工作要求。”

“我乐于听人们展示他们的作品集。相较于实际的工作而言，这让我更了解他们思考和工作的方式。我在寻找有热情，能换位思考，有理解能力，追求细节的人。”

“沟通能力，开放，乐于假设性提问。持续地跟进发展中的领域，而不是安于一纸文凭或者舒适范围。很好地使用软件和技术。具有计划性。”

“好奇心，同情心，组织能力，沟通能力，设计知识（基于经验和研究），有持续学习的兴趣和意愿，有团队精神，自我激励，聪明。”

“具有 UX 实践的基础知识，以及了解我们的业务的意愿。能提出好的问题也非常关键。”

“很强的沟通和演讲能力，有直接与终端用户交流并得出需求和设计信息的工作经验，有认知科学的知识，人因原则，以及可用性启发式标准，在面试时能很好地在白板上应对设计挑战。”

“渴求去问‘为什么’，能与用户换位思考，明白有时候业务优先，坚持优秀的解决方案，能够展示你的工作，对他人的工作保持学习态度，明白或者对设计过程保持好奇。”

“资质，真实的好奇心，在解决任何设计方案之前沉迷于问‘为什么’，线性思考者。本质上来说，就是将自己置于用户的角色上去切身体会。”

“在面试之前：了解这一领域的背景知识，学历。记录结果时：视觉证据（应聘者能够交谈的部分）。最后：个性契合度，性格好的人总是招人喜欢。”

“对细节有着高度关注度，能从拼写和发音到从细节提升的方面，对一项服务或者产品的层次结构进行分析，以及所有内容和功能性的元素。”

“我最需要的是能证明你有想法，不论是自己创造或在别人身上提取的。我想要看到你有能力做这项工作的证据（站点图，线框图，文档）。即使这些工作没有薪酬（志愿者是个很好的开始），有经验总比没有强。”

“在可行性方面的教育和实际经验，而不是设计本身。”

“对事物充满兴趣，灵活性，有潮流意识但不随波逐流，展示出学习新系统或新领域的能力。”

“很强的学习能力以及好奇心，有团队精神（我们这不欢迎那些以自我为中心的人），优秀的作品集，应聘者需要以此解释他们的工作，怎么做，有哪些不足，以及从中学到了什么。”

“能整体性思考，将自己置于用户的角色上去切身体会，以及不怕表达新想法的人。”

“好奇心以及主动性是至关重要的，对交互设计师来说，像可行性方法或投资组合这样的硬性技能也是显而易见的。不过，以怎样的方式交谈，以及为什么告诉你这些很重要，也非常关键。有评价他人的能力，能进行批判性思考而不仅仅是策略性执行。”

“我想要找接受过正式培训的人，这样的人的方法论更为系统化。我想要有大量UX技术和应用经验的人，这样的人能更快地学习和适应我们的工作环境。我也需要能与我们的团队友好相处这样的软性能力。”

“避免随波逐流者。寻找的是能换位思考，谦逊的人。他们能明白任何用户在进行操作或者寻找信息时发生的错误，实际上都是我们自身设计的失败导致的吗？”

“能进行多任务处理，综合能力，良好的设计经验。”

“我在寻找能快速明白用户内容和需求以及能应用到界面上去的人。这个界面不仅要满足客户的需求，也要在预算范围内为科技和图形设计而服务。应聘者必须要对这一需求心中有数，同时进行整合使其完美。”

“我在寻找积极和开放的人，他们对人们如何感知一个公司的产品或服务是真切的关心的。我想要能打破常规的人，他们不会以数据或者实践经验为借口而不去做一些困难的事情。在建立团队的时候，我便期待着团队的多元化。其中一些人是科学导向型的，另一些则是在其他方面有着创造性思维和直觉的人。”

“有这个领域的专业知识，自信，很好的分析能力，以及对终端用户有着清晰见解（非内部人员）。”

“始终把用户放在第一位，这不仅仅在工作中，也表现在交谈过程以及处理问题的情况中。”

“关注用户，技术以及业务的整体内容。”

“聪明，善于表达出如何进行可用性测试以及描述其中的一些权衡。需要有多种技术的经验。”

“真实的情况是工作中的人，产品和组织都是不完美的，要认识到这一现实。有热情将事情做得优秀而不仅仅是‘好’。好奇心。有在两个或以上不同公司工作的重要经验。诚实。”

“创造性地解决问题。设计就是找到正确的问题（而最难的就是这一部分），以及正确地解决它们。有说服力也是非常重要的。”

“我希望看到致力于该领域的人，这能在多方面体现，比如在该领域有高等学府的学历，参加过相关会议或者发表文章，对新工具和新科技的强烈兴趣，以及相关经验。我也需要有良好沟通能力的人，不论是一对一还是在团队内。我通常会让应聘者在我的团队内进行演讲（如一项针对用户研究的案例）。”

“- 能清晰地展示出解决问题的过程。所有设计都是关乎解决问题，如果你不能展现一个有逻辑，可重复的思考过程，你就可能是不可预知或前后矛盾的。

- 明白和利用数据的能力。对研究者来说，你必须知道如何去分析，而不仅仅是收集数据。对交互设计师来说，你必须知道如何利用数据去进行设计决策。

- 那些天生是调停者或促进者的人。我们 90%的时间是在进行协商，讨论，以及沟通。你必须擅长这些。”

“我在寻找横向纵向都有经验的人。我对那些想要在某一领域成为专家的人不感兴趣，打个比方，那些只做可用性测试，或者只做线框图的人，等等。”

“有机会应用所学基础知识的人，对更广阔的领域以及他人的贡献有一定的意识，掌握认知、感知以及记忆的基础理论。”

“以用户为中心，自信，灵活，良好的表达能力，分析性思维，有团队精神，有一些 UX 方面的基础知识，求知欲强，有自我约束意识。”

“教育背景：至少是研究生学历，有深厚专业知识的博士更为理想。工作经验：至少 5 年在软件公司的用户研究经验。有着实际和非学术性能力，去做可用性和用户研究。软件周期迭代非常迅速，所以敏捷性非常重要。有跨学科的工作能力，如：明白如何与工程师、项目经理、设计师以及营销人员合作。”

“日常生活中的好奇心和解决问题的驱动性很重要。我在寻找那些有强烈意愿去解决身边 UX 问题的人。他们从不满足于不好的用户体验。他们能快速流畅而又清晰地表达自己的想法。那些善于倾听和提出大量问题的人。”

“那些有相关工作经验的人，能表达清楚他们如何以及为什么采用某一个设计方案，有能力去坚持好的设计同时不居高自傲。有自我解决问题的态度，无须等待许可。有兴趣去提升任何类型的用户体验，而不仅仅是我们自己的软件。”

“万事通类型的人。”

“对相关工具很好的操作能力，展示个人成果的作品集（以及有意愿把成就归于他人）。可能也包括出版物或者对网站和应用的选择。能够描述自己知识或者能力方面的缺陷，能够将经验从该领域运用到另一领域。有幽默感，批判性思维，受过大学教育或有相关的生活、工作经验。”

“我在寻找有逻辑，有文科方向背景又具备一些技术知识的人，他们能明白这些框架，但是以人类需求为引导，而不是被机械所驱动。”

“对于做研究，我需要熟悉广泛方法论的人，而不是循规蹈矩的人。对于 IA / UX / IxD，我需要那些有着严谨思维，又可以给我惊喜的人。”

“一份关于互联网设计的作品集是必需的，因为我们首要工作就是关于网络。这是一份用户体验和可用性的工作，不是视觉设计。了解最新的网页设计和用户体验的潮流趋势。实践知识，论证技巧，有能力针对项目中关于用户体验以及可用性的应用进行描述。”

“除了相关科研实践经验，如研究结果和得出线框图，我寻找的是那些能应对不断变化的环境的人，他们能分清自己与工作。业主很容易对线框图或者其他 UX 产物进行评价，我们必须能够客观地接受这些反馈。”

“我在寻找乐于探寻各种可能解决方案的人，他们在开发和文档方面尽可能地去做‘对’的决定。”

“那些不会声称自己了解所有事，而是做好准备去做研究的人。那些有主动性，有意愿去学习项目相关事务的人，他们总会表示自己有很多东西需要学习。”

“对客户观点有着绝对的热情。那些无论何时都会拥护客户观点的人。”

“制定计划，有话直说的人。”

更多的，来自面试者和招聘经理的，关于 UX 应聘者的结论在“附录 G：面试者需要什么”，155 页开始。

## 面试者所提出的问题

面试者最常提到的话题：

- 批判一些事物
- 设计一些事物
- 解释方法和过程
- 工具和经验等级
- 人机交互 / 以用户为中心的设计 / 认知科学，可用性问题
- 为什么进入 UX 领域
- 为什么想进入该公司
- 对你有用的书籍

- 在设计和 UX 领域你所崇拜的人
- 怎样保持跟得上时代
- 团队协作方面的问题
- 怎样权衡事物以及量度
- 说出你的经验以及所学到的
  - 失败和成功
  - 人际问题，特别是针对不喜欢合作的人，有哪些策略
  - 可用性测试的挑战
  - 如何对在权人士说出真相和坏消息
  - 如何应对有冲突的需求和限制
  - 研究和设计方面的问题

其他面试者喜欢提出的话题和问题：

“告诉我你最近一次在可用性测试中学到的事。”

“我总是要求描述他们眼中好的设计，以及为什么。这可以是一个网站，一个软件，电视机，烤面包机或者割草机。这无所谓，只要解释是有道理的。我也喜欢问他们反面：告诉我最让你抓狂的一个设计以及为什么？我会问对于我们公司的了解，他们可以简略地描述我们是做什么的，我们的目标市场以及我们的客户。我也喜欢问他们最引以为豪的工作经验，以及他们在项目的角色。”

“我会问以前的项目以及从中学到了什么，‘如果你……’这样的场景。我也好奇他们会问什么样的问题！”

“你最满意的产品 / App 是什么以及为什么？你可以如何改进它？”

“他们经常使用的方法。他们和用户沟通的经验（以及用户的类型）。定量和定性的数据分析方面的经验以及书写实验测试结果的经验。”

“我给应聘者几个例子，关于 Norman 的日常设计，然后问他们如何改进这些设计。评估一个人的基础性可用性评估能力是非常重要的。”

“你是因为什么进入 UX 领域？说一个你曾做过的项目，从开始到结束。……描述一项积极而又有挑战性的团队工作经验，以及你从对方身上学到了什么。描述一个你得到的反馈并非你所预料的场景。你的反应如何，以及你从中学到了什么？”

“我会问可用性的问题，它是什么，谁会牵涉其中，对于它所影响的采用的价值判断，情感因素，等等。”

“宽泛地问他们如何解决问题。寻找的是他们不仅是抛出一堆关键词而是真切地明白如何处理问题以及为什么这些方法是有用的。”

“我会谈论他们过去的工作，让他们描述用户是谁以及是否做过用户测试。如果他们不能解释他们的用户基础是什么以及谁在用他们的产品，那么我认为他们不适合做UX。我会问他们在项目中的具体角色，以及是否有编程技能，或者任何视觉设计技能。我想知道他们想要如何发展自己。会让他们定义什么是‘交互设计’以及如何向他人解释。”

“为什么对可用性分析职位感兴趣？曾经有没有客户让你完成一项违反可用性或用户体验基本原则的设计？如果有，你是怎么做的？你是如何学习现有的用户体验或可用性方面的实践或研究的？”

“在你的经历中，你认为哪些项目进行的很顺利？你认为他们是成功的么？你认为最困难的项目是什么？是什么使其困难？你是如何让自己在网络技术的循环更替中立于不败之地？”

“可用性方面最重要的是什么？（如果他们的回答不是‘用户体验’或者类似的，我想他们不会得到这份工作。）”

“我想我唯一始终会问的问题是，在有限的信息下，让他们画出界面原型草图。这不存在对与错。我感兴趣的事我与应聘者之间的问题和交流。有时在面试结束的时候，我会让他们评价这个面试或者提出一个我应该问却没问到的问题。”

“描述你参与的一个项目从概念到完成的过程。包括用户反馈的环节。此外，我最喜欢的问题是，‘你最大的失败是什么？’我可以从中了解到该应聘者适应和学习的能力。”

“在可用性方面，你最喜欢和最不喜欢的网站有哪些？可以让我有机会了解共同的情感或者快速认知理解和品味的差异。”

“你最近读到的关于可用性的书是什么？以及你知道‘Design Thinking’这本书吗？”

“我会问他们熟不熟悉 Jakob Nielsen。”

“你会如何解决这个问题？有时我会创建一个卡片维度项目。应聘一些有相关项目经验的人是最容易的—包括他们自己的网站项目。”

“我喜欢问他们有挑战性的项目以及其中最有压力的事情。他们如何解决这些问题和压力。我喜欢问他们如何与团队内外的人合作去获取信息（如，中心企业，或如何在项目中寻求帮助）。”

“可用性对你来说是什么？可用性是如何影响设计的？哪些设计原则是你用来做决策的？”

“我会问他们对这个网站怎么看，以及他们会如何，并且为什么这样改进它。”

“描述你最喜欢的一个可用性研究以及为什么。描述你学到最多的一个场景。描述一个场景，当你的研究引发的目标与最初目的全不同的时候（业务或用户）。”

“描述最近的一个项目。为什么你选择了你所用的方法？有哪些替代方法是你所抛弃的？如果有机会你会改变哪里？（我希望知道他们是否只了解一种技术，还是真切地明白整个研究工具。）描述一个场景，当客户不接受一个重要的建议。你是如何解决的？（我所寻找的是交际手段，政治头脑，沟通能力，优先级意识，对失败的学习。）”

“你将如何测试一个设计？你会问哪些问题？定量与定性相比较，等等。”

“你最喜欢的工作环境？你将如何处理优先级和要求的改变？描述一个场景，说服别人接纳你所提出的解决方案。”

“我会让他们描述一项所做过的最引以为豪的用户研究。我会问他们最欣赏的是哪一种用户研究。以及我会让他们向我的团队展示一个研究案例（会有预先通知）。”



用户界面普遍存在于我们的日常生活中。你可以以此锻炼技能和建立作品集，通过检查评价控件和指示，测试应用，解释为何会引致问题以及怎样通过再设计来解决这些问题。感谢 NN/g 的 Kara Pernice 提供照片。

获取等多：“附录 H：面试者喜欢提的问题”，162 页开始。

## 在 UX 领域的第一年学到的经验教训

### 关键结论

对可用性职位来说，哪种类型的公司和业务对起步者是最好的？

- 第一份工作去参与大量的 UX 活动，是很重要的。
- 最好的是在这个环境中，UX 有一定的认可度、预算以及管理支持。
- 工作地点的重要性体现在可以给你大显身手的机会。寻找有切实可行的工作流程以及适合 UX 岗位的公司，这样你的工作才会有效率。

在第一年帮助你最多的是什么？

- 做不同的项目和活动
- 有导师带着、看别人是如何工作的、提出问题
- 处于支撑性团队中，以及一个对 UX 看重的公司
- 对 UX 原则的正式培训
- 阅读
- 测试——可以与用户交谈以及进行数据方面的讨论
- 作品集方面的文档工作

相当多的人表示他们的第一年非常顺利，不需要做出任何改变。很多人表示这是因为他们对这一工作有过充分的学术上的准备。其他人表示是因为他们很好的导师，才使得这一年的过渡非常顺利。

有些人表示他们的第一年并不顺利，是因为从其他岗位慢慢过渡到 UX 领域。而渐进的岗位变动开始成为最常见的进入 UX 领域的方式之一。

很多人表示他们本应该更多地去倾听，去提问，以及更加积极地去推动和争取 UX 的活动机会。

第一年内有哪些地方你本应该做的更好？

- 更专注在学习 UX 活动、工具以及 HCI 的原则
- 更早进行测试
- 更多迭代
- 更多关系网
- 学习更多网络开发的知识
- 学习更多谈判技巧以及如何在具有争议性的政治环境中工作
- 更专注于获取数据而非提出意见

## 起步阶段的帮助是：受访者的原话

“在一个大公司工作以及接触到大量方法和产品是非常有帮助的。从很多不同的研究者以及设计师身上学习也是一种不错的方法。随着工作重点转移到了移动端，尽早考虑这一点会比较好。”

“明白设计原则和传达设计最有帮助。我不仅仅是通过设计指南去创造好的用户界面——我是在解决问题。回过头看，我希望我有更多的时间去跟客户沟通，以及不要再因为时间问题限制自己的工作。”

“我做得非常好，我希望他人做到的只是好好看用户是如何使用 app 的。2001 年当我刚开始做测试的时候，我对用户研究原则一无所知，所以我只是问人们问题，观察他们的行为以及将错误记录下来。我看到现在的人都认为要开始这项工作，必须得有实验室，有预算，有良好的设备。我认为这很好但不是必需的。如果让我重新来过，我会把笔记做得更加系统有条理，特别是在寻找客观、可计量的趋势上。但没有这些也不影响我从研究中取得好的结果。”

“我希望是在团队中工作而且不是咨询公司。我需要跟很多不同的客户沟通，但永远不知道他们是否遵循了建议。我也应该坚持做设计和原型的工作。”

“我会花更多的时间去经营终身关系。这些关系便随着你经历产业变化、生活事件以及不断改进中而又不可预知的职业生涯。我与前任上司们的关系是值得维持的。”

“对我最有帮助的是做研究以及在工作中学习。我读了很多书也无法充实自己的大脑，因为我没有经验。经验在这一领域是非常重要的。”

“对我最有帮助的是：有意愿去学习新事物。机构中跟我有同样机会的还有其他人，但他们不愿意去读书，在空余时间参加培训。我愿意去做，所以我接手管理了这些业务。”

“我希望我没有停止做全职编程。用户体验是每个人的工作。最被人称赞的是有前线岗位的人参与，如程序员和设计师。你不能只是当一个学术家。你必须要成为创造者。当我将自己的视觉和编程技能带入战略性的 UX 工作时，每个人都会开始注意到。每个人都看到了我的完整技能的价值。论价值，代码和设计远大于演示稿。”

“为了进入这一领域，我选择了一间知名咨询公司。这个待遇比其他地方要少，‘责任也更少’，但我从老员工那受到了很有效的教导，以及可以在不同平台不同领域下接受挑战。这个经历让我受益匪浅，让我学到了坚实的设计过程基础以及认识到哪一类型的设计问题最让我感兴趣。”

“很幸运在第一年我有机会参与几个不同类型的 UX 项目（卡片分类、焦点小组、基于任务的可用性）。我的经理并没有让我去做更简单或更标准的项目。最难学到和认识到的是，当你领导一个用户体验项目，你是专家而且团队都在等待你的领导和建议。当你很年轻或者在这一领域是新手，你很难记住即使人们在机构中呆了很久，人们会期望你以不常见的流程以及它所带来的结果去领导他们。”

“我曾经不明白人们到底要什么，因为我只在乎自己的解决方案。我学会了要以用户为先。”

“我希望能早点明白 UX 不关乎创造性，而更是证据在说话。当我开始以科学的名义而不是主观艺术去推动它，得到的反对少了赞同多了。”

“我希望我能‘更积极地建立联系网络’。……确保良好有意义的工作的最好方式，是有一个广阔的关系网。”

“在 UX 团队中接受到的指导帮助了我。”

“向 UXPA 和 IXDA 这样的组织给了我很多帮助了，还有 Jakob Nielsen 开设的 Usability Camp。”

“更早地进行测试。也要涉及更多人，和更高的频率。”

“我要是早一点进入 UX 领域就好了！”

“花更少时间去尝试教育那些没有意愿的人。更多的专注在编程上。”

“永远不要停止学习。做一些私人项目。”

“当我开始学习 UX，我只是个初学者。我希望学习的过程不要太匆忙，要更为顺利。我依然享受学习 UX 的每一个步骤。”

“第一年我希望我能明白，用户和利益相关者的学习行为以及偏好的重要性和区别。”

“我才刚刚开始使用 Axure。我希望在六年前就接触学习这个工具！我能省下大把花在 Visio、Word 和 PowerPoint 中的时间！我希望对身边没有 HCI 教育背景的人更有耐心。……能够跟没有设计背景的经理一起工作是成功的关键。”

“更早抓住机会，以及做一些你本来认为你不喜欢的事。如果总是在做自己喜欢做的，你会只做这些，最终会导致不会做别的事情。”

“参加 UX 活动帮助我建立关系网，不到一年的时间我成为了一名 UX 架构师。”

“我不应该在一家 Manhattan 机构浪费时间，在这里品牌和视觉影响力比交互设计和用户体验更为重要。如果你在乎用户体验，你应该在重视它的地方工作。另外，没有一份作品集你也得不到这样的工作，所以尽可能做一份作品集，并且去完善它。”

“我刚刚完成第一年的用户体验工作，这份工作不简单……在不重视设计的环境，想得到你需要的东西非常困难。文化是很重要的。……我并没有得到做用户测试或采访的支持。

我希望我曾：

- 与用户沟通
- 更坚持去做用户测试和原型设计
- 更相信自己的能力和知识
- 在空余时间学习前端开发（因为没有这些技能我刚刚被解聘）
- 在空余时间进行用户测试，看看自己的设计是否有效。
- 在空余时间找到途径去跟利益相关者沟通。
- 基本上我希望去参加所有跟设计相关的活动，而相反我的老板只希望我在限制条件内工作。”

“我希望更多的去听而不是坚持自己的想法。”

“有导师指导，更听导师的话。”

“Bruce Tognazzini 的交互设计课程改变了我。他说‘尝试成为一名厨师，而不是仅仅学习食谱’。”

“我希望更相信自己的知识和直觉。我曾被那些喜欢说关于认知心理学的空话术语或有博士文凭的人吓唬到。我没学过认知心理学，工业设计，人因工程等等。所以我经常保持沉默。事实上大部分用户体验工作并不是依靠科学而是去观察，去问非引导性问题，以及抛开自己的观点想法，去听去观察其他人是如何做和如何评价你所做的工作的。有些设计工作需要更多教育背景。但是有些研究和可用性工作，可以靠思想开放和愿意学习的人去做。”

“不要让过多的事情分散你的注意力。懂得寻求帮助。最帮到我的是：取得了人因工程的文凭。”

“我希望我不再是完美主义者，而且失败的更多。我希望我更加理解商业策略、产品和项目管理，以及它们是如何影响我所做的工作。”

“我希望我能明白我不会知道所有的事情。”

“我很高兴能有这样的经历。最能帮助到我的是加入了一个有伟大领导以及经验丰富团队成员的 UX 部门。这里有好的培训资料和学习机会，我可以向他人学习，马上把我所学的技能应用到项目中去。”

“尽可能地向你的向导、导师或高级 UX 从业者提出问题。你问的问题越多，所学到的也就越多。联系与同事进行测试会谈。你可以学到如何引导测试会谈，你的同事将学会如何像用户一样思考，而不是强迫用户像分析师或程序员一样思考。”

“我希望更早的开始面试参与者，进行领域研究，以及快速与同事和参与者进行原型开发，而不是只注重于理论，或独自一人修改线框图和流程图。”

“我在一个工业研究实验室，与不同学科的同事有一段美好的经历。我们用自己写的软件建立了一个交互系统，所以我学会了如何跟两个软件开发员进行快速交互，以及如何在这个系统上创造和测试一个应用。”

“我希望我能更加自信。直到自己被认证为 UX 分析师，我才真正开始实施和做出改变，即使我在一个软件部门工作了 20 年。”

“我希望我能花更多的时间去做数据导向的决策，花更少的时间去尝试说服所有人我是对的。”

“我希望能开始可用性工程。最有帮助的是：观察第一个可用性测试。”

“有两件事帮助我最多：专业性的发展（包括 NN/g 的课程）。公司有初出茅庐的 UX 团队，让我可能试验所学到的方法论——所以我可以将所学所得马上运用到实践中去。”

“我希望能坚持用 HTML 编程。HTML5、CSS3 和响应式设计让事情变得复杂了，所以对这些要有更好的理解才能提高我的设计能力。出于同样的原因，我也希望学习更多的设计工具，如 Photoshop。这将让我成为一名自由设计师。”

“我不会做出任何的改变，这是一个进入 UX 领域的理想方法。我曾阅读书籍与博客，与咨询师交谈，参加会议，以及最重要的，自己和真正的用户去尝试技术。与用户交谈最能帮助到我，其余便是感觉出在该公司工作时的最佳方法和工具。这些工具已经发生了改变，从而能更好地适应现在的用户，但是与用户交谈的部分却从未改变。”

更多来自于受访者给初学者的优秀建议在“附录 I：第一年帮助你最多的是什么？”，P171 页开始。

## UX 职责的职位名称

以下是我们受访者的具体职业名称。为了保护隐私，部分名称已做一般化处理。类似地，我们也去掉了前面的“高级”头衔，保证重复率最小。很多名称包含“UX”或“User Experience”，所以我们将长的词汇改成了短的，为了减少重复率，也让这个列表易于管理。“Vice President”一律写成“VP”。在搜索岗位时，你应该将完整和缩写名称都尝试一下。

这个列表的目的在于：

- 展示经常隐藏于非 UX 名称下的 UX 职位
- 提供实例名称将帮助你搜索 UX 职位
- 帮助你添加 UX 活动到你当前的职位

三维设计师	信息架构师	UX / 项目经理
分析师 / 程序员	信息架构和前端工程师	UX / UI 架构师
分析产品经理	信息架构和交互设计师	UX / UI 设计师
应用可用性设计师	信息架构，实体工程师	UX / UI 设计师，信息架构
架构师：UX / UI	信息开发员	UX / UI 开发员
美术总监-印刷和交互	信息资源经理	UX / 可用性咨询师
助理网络管理员	信息系统助理	UX / 可用性专员
副总监-数字营销	见解规划总监	UX / 视觉设计师
业务分析师	教学设计师	UX 分析师
业务经理	交互架构师	UX 架构师
业务系统分析师	交互设计总监	UX 架构和策略师
事业部总监	交互设计师	UI / UX 设计师
首席设计师	互动设计师	UI / UX 专员
首席产品经理	交互设计师，UX	UI 咨询师
首席研究经理	交互营销可用性咨询师	UI 设计师
客户网站平台主管	交互营销经理	UI 设计和 UX 专员
咨询师	培训部门国际经理	UI 设计工程师
内容经理	网络营销经理	UI 工程师
内容策略师	内部员工	UI 专员
内容策略经理	公关经理	可用性分析师
转换咨询师	内网项目经理	可用性分析师 / IT 团队指导
数字媒体协调员	IT 可用性咨询师	可用性协调员
创意总监	知识经理	可用性设计师
创业可用性经理	体验策略主管	可用性工程师
客户接洽经理	交互设计主管	可用性工程师，信息系统
客户体验设计团队经理	UX / UI 设计主管	可用性专家
客户体验经理	UX 分析主管	可用性经理
设计总监	UX 设计主管	可用性专员
设计经理	应用-Web 开发团队经理	

设计师	创作方向经理	用户分析师
数字体验架构师	交互设计, 数字创意经理	用户中心设计实践主管
数字体验经理	IT 和 Web 开发经理	用户中心设计师
数字专家 / 数字项目 经理	产品开发经理	用户交互架构师
数字策略师	程序和系统预备经理	用户操作分析师
总监	UI 和 Web 应用团队经理	用户研究主管
分析和信息设计总监	UX 经理	用户研究经理
品牌营销和设计总监	UX 和研究经理	用户研究员
消费体验总监	UX 设计经理	UX / 内容策略主管
数字客户体验总监	UX 研究经理	UX / HCI 研究员-可用性
直接消费交互总监	Web 服务和可用性经理	UX / 信息架构师
全球产品&体验总监	总经理	UX 咨询师
交互开发总监	营销专员咨询师	UX 咨询师 / 设计师
在线操作总监	研究生导师	UX 咨询师 / 交互设计师
产品经理和 UX 总监	移动 UX 设计师	UX 设计主管
产品策略总监	在线设计师	UX 设计经理
质量控制总监	开源策略师	UX 设计师
可用性总监	首席分析师	UX 设计师 / 咨询师
UX 总监	首席咨询师	UX 设计师 / 工程师
UX 设计总监	首席设计师	UX 设计师 / 人因工程师
UX 研究总监	首席软件工程师-可用性 和 UX	UX 设计师 / 交互设计师
UX 服务总监	首席用户研究员	UX 设计师 / UI 开发员
视觉沟通和品牌管理总监	首席 UX 架构师	UX 开发员
	首席 UX 设计师	UX 开发员 / 分析师
		UX 总监
Web 内容服务总监	首席 UX 开发员	UX 工程师
Web 管理&设计总监	首席咨询公司	UX 专家-兼职
文件管理协调员	首席 UX	UX 信息架构师
在线学习咨询师	制作人	UX 教书设计师
电子商务分析师	产品设计师	UX 主管
编辑 / 文案员	产品总监	UX 经理
工程师, 可用性和用户研究	产品经理	UX 专家
	产品所有和 UX 布道师	UX 项目经理
人因工程师	数字制作人	UX 研究咨询师
执行总监	教授	UX 研究员
体验架构师	项目经理	UX 研究员 / 设计师
体验设计经理	公共信息代表 / 主编	UX 草图和概念指导
专家策略, UX 咨询师	研发工程师 / UX 工程师	UX 软件工程师
专家可用性工程师	研发经理	UX 解决方案架构师
前端开发员和 UX 专员	研发和客户体验经理	UX 专员
前端开发员	研发助理	UX 策略师
HCI 设计师	研发科学家	UX Web 应用设计师

数字主管	研发专员	UX 可用性和产品管理咨询师
数字策略主管	研究员	视觉设计师
信息架构研究主管	人因工程研究员	VP / UX 总监
移动 UX 主管	SEO / 搜索专家	VP / 交互营销
教学系统开发主管	服务设计经理	VP / UX
UX 主管	软件开发员	VP / UX 设计
UX 和图像部门主管	软件工程师	VP / UX 主管
UX 部门主管	软件工程师 (视觉感受)	VP / UX 研究
人类中心设计主管	软件工程师 (UX 设计)	Web 业务分析师
人因工程师	可用性软件工程师	Web 内容编辑
人类交互研究和设计	软件人因工程师	Web 内容经理
ICT 主管, Web / 界面设计	策略, 数字体验系统工程师	Web 内容专员
IHM (人机交互) 设计师	设计和 UX 团队主管	Web 协调员
信息和通讯经理	出版物团队主管	Web 设计师
网络顾问	技术文案 / 交互设计师	Web 设计师 / 开发员
网络管理员	技术架构师	Web 开发工程师
网络管理员 / 媒体专员	技术文档工程师	Web 开发专员
网络管理员 / 可用性咨询师	网站经理	Web 编辑
	网站迁移经理	Web 编辑 / 可用性分析师
		Web 体验架构师
		Web 可用性分析师 / Web 消费体验

## 了解更多

自己多阅读是很必要的。在 HCI（人机交互）和 UX（用户体验）方面有太多看不完的知识和材料了，而且其中绝大部分都是很权威、很吸引人也很精彩的。从读书做起，然后你就可以对网上的比较有主观色彩的帖子和杂志里的文章进行理性的鉴别和分析。

## 书籍与阅读材料

[NN/g 书籍](#)

[NN/g 推荐视觉设计书籍](#)

[NN/g 推荐交互界面书籍](#)

[《别让我思考—访客至上的网页设计秘笈》](#) – Steve Krug

[《设计交互界面：有效的人机交互策略》](#) – Ben Shneiderman and Catherine Plaisant

[《可用性测试基础：准备，设置……测试！》](#) – Carol M. Barnum

[《用户体验面面观—用户调研实际工作者指导》](#) – Elizabeth Goodman, Mike Kuniavsky,

Andrea Moed

[《WEB 信息架构：设计大型网站》](#) – Peter Morville and Louis Rosenfeld

[《随意搜寻》](#) – Peter Morville

[你应该拥有的 20 本用户体验书籍](#) – UX by Design 的推荐列表

[HCI 的自白：人机交互资源](#) – ACM SIGCHI

[Safari 在线书籍](#) – 可以获取大量书籍的有效途径

[BigWords 网站上的人机交互教材](#) – 一个低价教材的搜索引擎

[在 interaction-design.org 网站上的开放式教学资料](#)

## 网站资源

[NNgroup.com](#) – training and publications, Jakob Nielsen’s Alertbox articles

[AskTog.com](#) – Bruce “Tog” Tognazzini

[jnd.org](#) – Don Norman

## 专业机构

[ACM SIGCHI](#)

[UXPA](#)

[IXDA](#)

[The Information Architecture Institute](#)

[User Experience \(UX\) conferences and events](#)

## 附录A：工作满意度报告

对于工作满意程度的等级评定我们在 28 页开始的“满意工作”部分有讨论到。下面的每一段都是不同的人针对我们在问卷里提出的“为什么他们要对自己的工作满意程度进行等级评定”的回答。

我们在问卷是 7 分制，然后根据他们的回答分成的三类：对自己的工作满意的人，觉得工作有进步的空间的人，最后还有一类是，因为种种原因不确定他们到底是不是在正轨上的人。

### 我为什么热爱我的工作

我还有许多东西需要去学习，但是我很感谢我在现在的工作中所学的和所做的事。

我每天去工作还是感觉很激动……用户给我和我的团队提供了很好的反馈，……

这让我更加了解人和这个世界，而且我做的事情真真正正的影响着其他人的生活。

我爱我的事业，并且它非常值得我爱。

除了工作我都想不到还能做什么。

我觉得还有很多事情可以帮助我提升我的满意程度。我真的太爱我的事业了。

我不知道将来会怎样，但是迄今为止我都很快乐。

我希望能对用户体验能做出更深远的影响。

我致力于公共事业，做一些有趣的设计直接提升了澳大利亚人民的生活水平！

我爱我的工作。

我很喜欢我现在工作的公司。

这 30 多年的职业生涯对我来说很完美 - 无穷的吸引力、挑战和收获。

如果我能更好地让人们使用科技，我就有可能让人们的生活越来越好。

在这一领域，事情大多会变得更加专业化和复杂化，因而充满挑战，令人振奋。

我觉得我在提高用户寻找信息的能力。很多时候，因为我的热爱，我可以让一个很糟糕的网站焕然一新。针对不同的用户，每天都是新的一天。我总是尝试学一些新的东西。

我真的很喜欢研究人和系统之间的互动，我希望给人们创造更好用的东西，我不喜欢很多企业和政权所采用的方式。

我非常喜欢我的事业。我总是寻求更多的挑战和信息，而且我确实做到了，而且仍觉得动力十足。我并没有因此满足，因为我正在找寻更正式的途径来提高我的专业知识，要么拿一个有份量的大学证书，或其他可以纳入考虑范围的学习机会。

我有幸跟很多不错的公司合作。他们很看中我提供的价值。我的同辈和交谈过的同事也很尊重我。

我觉得我的工作很有价值。

我是个自由职业者，我有很大量的工作。我最后悔的事就是没有时间去做每一个可能的项目！我希望我有一个固定的渠道分一些活给别人做（这种办法有些时候会管用，但不是每次都可以）。

大部分时候，我都做些自己喜欢做的事，我也喜欢尝试新鲜事物。我希望高管可以看到我更多的价值。

我生来就是做可用性的。这就是第二个我，所以我在这个领域如鱼得水。而且，我喜欢学习新事物，我喜欢改变。

我喜欢我的工作，但是我希望自己可以更多的做一些有生产力的用户调研。我在公司是唯一提倡用户体验的人，虽然这不是我的本职工作。所以我不会用一天的时间来做用户体验工作。我希望有一个环境能让我整天做这些。

我非常兴奋终于有机会可以做改变人类（健康）的产品了。花的时间比我设想的要长。如果我能早点知道这就是我梦寐以求的工作就好了。在设计学校学到一半的时候我才意识到学校根本没有我想学的课程——因此，我花了几年的时间来做我并不喜欢的环境标识、邮件和横幅广告设计。

我喜欢多元化的机会。

我有份很好的工作，刚刚搬进一家很需要我技能的新公司。我很感谢也很需要这份工作，虽然这份工作跟之前的工作有很大的出入。

我已经找到了我极度热爱的事业

我带领我的公司在可用性思考方面前进了一大步。

我知道我的工作能帮助别人。

我对可用性这方面感兴趣很多年了……与可用性联系更紧密的是如何专业地去实现（如写代码）而不是实施之前的那些工作如交互设计和线框图。现在我可以全部都自己做了，并且喜欢花时间去做我认为正确的事情。

公司从视觉到用户体验设计和调研都有涉及，还有良好的办公地点、公司文化和薪酬，以及巨大的产品责任风险，公司很在乎每个用户。

我喜欢我的工作，工作带给我满足感，我在和一群很棒的人做着很有趣的事情。

我有很多经验，我知道如何随时从用户调研中获取有用的信息，我的同事和朋友在需要帮助的时候都会马上来找我。

我喜欢我做的事情，很有挑战。我喜欢每一个做的项目都完全不同。我喜欢有创意的分析。

即便是在做一些琐碎的事情也会觉得非常有意思——比如设计一款订比萨的应用——你正在让人们的生活越来越便捷。

我每天都庆幸我做了这一行。我一直是个创造性与逻辑性结合的人，现在我可以同时发展两方面。

我从一个高中英语老师到技术人员再到 UX 专家一共换了三次工作。我觉得我做的所有改变都是为了做一个用户体验设计者。直到我上研究生读到一本叫“北极熊故事”【WEB 信息架构】的书之前，我都不知道有 UX 这个领域。当我读到这本书的时候，我瞬间就觉得这就是我想要做的。我就像鱼儿找到了水源，非常快乐。这是一个你可以通过别人看似艰难的任务（比如建网站或者手机应用）来帮助他们，这是件伟大的事。

我爱我的工作，并且我的工作薪水很高。

我喜欢也很擅长我在做的事情，同时总会有许多提升的空间。

从建筑师到用户体验师的职业转变是我一生中做的最好的决定。我每天早上醒来都很期待公司付我薪水让我去做对我来说都不能叫做“工作”的事。

我有一个很棒的工作。我可以经常通过不同的途径接触很多不同的项目，我也经常会为用户“解决”事情。

我学到了很多，也在短时间内就取得了成功，但是我知道我想要得到更多。

我在过去的两年换了工作，从一个网站管理员到一个网页大师，网页是我的首要任务，社交媒体和沟通是我剩余的任务。这个工作很适合我。我能胜任我的工作，同时每天都会学习新东西。

我处在一个可以完全利用我的技能的环境中。我用最有效的方式帮助公司（大部分是工程师，也有其他）交流他们需要沟通的事情。将没用的零碎的材料（网页，帮助系统，或其他）重组成为公司以有效运转的部分是件自我满足感很高的事情。

我喜欢我做的事情，只是希望我可以知道的更多。

我爱我的工作。我觉得让人们的生活更便捷是件很有价值的事情，尤其是和我现在志同道合的同事一起。

这个职位很有价值也很适合我。

我很开心我转行到了交互设计。我爱我的工作，它将创造力与用户需求和技术解决方案相结合。

我爱我的团队和所有一起工作的同事。

用户体验是份很好的工作，可以满足我的创造力和研究用户习惯的好奇心。当你知道你通过用软件满足用户需求的方法来提高人们的生活质量的时候，你会感觉特别满足。做咨询同时能让我平衡好工作和生活，因为可以自己定灵活的时间。唯一一点让我觉得不是绝对满意的地方是政治，消费和时间压力。

我喜欢这种多元化的工作，什么方面都会涉及到。有的时候可能会有些吃力。但是从不无聊。

好同事，好项目。

一个很能实现个人抱负的职业。

没有工作是完美的。尤其是在一家公司你不是总会如愿做到你最喜欢的项目，或者得到你需要的时间和经费。但是我想大多数人都没有完美的工作，嗯，比如不在五角大楼工作的人多多少少都会这样觉得过。但是我喜欢这种让使用我的产品的人们生活变得更好的感觉。

这是份有趣并吸引人的工作。我喜欢去了解人们如何使用一个工具，然后去寻找哪些改变可以让这个工具变得更易用。当看到人们从‘我不确定怎么做’到‘我可以用这个做到 X 和 Y’得时刻是很值得的。在这个较新的领域中我还算成功的。通过整理信息去帮助用户尽可能简单的获取他们想要的这件事还是很有成就感的。

很享受指导别人可用性——提醒公司里的其他人把可用性放在第一位是如何重要而且还会节约成本，尤其在纸质原型中。

很有意思，很需要用脑的有成就感的工作。

从来不会觉得乏味。尽管这是件辛苦的工作，因为要说服一些总不买你帐的客户——但是，调研可以帮助你说服他们。

不求最好，只求更好！

我喜欢改变，喜欢不断挑战自己，也还有许多空间可以让我施展，我喜欢人与科技的互动就是有趣。

我有很多灵活性和权威。

用户体验行业正在蒸蒸日上。跟我刚接触这个行业比起（大概 10 年前吧），现在有了更多可以利用的资源和工具，用户体验也成为与客户沟通的很重要的一步。

我得到了一份自己想要的工作，也觉得创造好的产品是很件有价值的事。我就想再多挣些。:)

我爱我现在做的工作，我没在大型公司工作了，我特别喜欢现在这里不太会有阶级斗争的环境。

现在作为一个和小朋友打交道的兼职工我觉得很好。我可以一个一个项目地接，工作更灵活了。

我是一个咨询师，我对我的工作有十足的把握。我对我正在做的事很在行，我可以通过做好的设计以及教他们怎么做来帮助这些公司。

我对我的工作不是完全满意；不管怎样，在一个压力大，时间紧的条件下工作还是会有些难度。我进步了很多也有了一定的自主权。

我只有一半的工作是在做可用性研究——我觉得如果能再做一些其他的事情（互联网营销，登陆页面优化，邮件营销等）就会更有价值了。

我可以通过做些便捷的产品来优化人民的生活，这是个脑力挑战，总会供不应求的。

我对我的成就很满意。尤其是我可以指导这个领域的新人。

我爱这个领域，再没有别的地方能让我施展我之前的经验，涉足一个有趣，多元化，世界级挑战的工作。

我有足够的支持去改变，我的工作很有价值，并可造福大众。

我特别特别喜欢我的工作，研究使用我设计的软件的用户是什么样的。

喜欢管理我自己的公司，选择自己的项目。喜欢在每个项目里都能学到新知识。

我在一个公司里做了 17 年，对可用性设计有着很深的理解。

我喜欢我在做的事，我的工作很多样化。我喜欢我的公司。有许许多多的材料可以做调研。用户体验调研的设计步骤在整个的产品设计中很重要。对调查研究的需要与日俱增。

我做可用性刚刚有一年多的时间，我已经给一些大客户做了些重要的项目，而且在专业的研讨会上做过报告。我做的还可以。我更希望做些可以帮助用户改善设计的研究或是产品。

我爱我的工作。但是我从没遇到过有比我更热爱用户体验的公司。

这辈子做的最正确的事。

我的工作很有意思。我会做一些战略性调查，同时还有对现有的软件进行评估测试。处于互联网设计和移动设计的前沿是件有趣的事。

我喜欢有创意的问题解决方案。一起工作的人都很有意思，设计了很多有意思的东西，并以各种方式挑战自己。

我很喜欢我在做的事。我在一个很复杂的公司里。有时候我希望可以简单一点，但是复杂的东西有它自己的魅力。不过这是一个很棒的公司，我也很少加班。

我爱我在做的事，我利用我的教育背景作为平台来创造新的项目。薪水很好。

改行做用户体验是我做的最好的决定。这个工作非常适合我。

我对我的事情很满意，很有挑战也一直在变化。我有幸地和一些很有天赋的设计师做了一些世界级的很高端也很具挑战性的软件，学到的东西不可估量。

我学习了 UX 这一技能是很明智的。这使得我在大学毕业的时候（尤其是 2000 年还只有一小部分人知道用 UX）脱颖而出。我做的还是挺好的。这份工作让我接触到了一些很有意思的项目和一份舒适的生活。但是，我还是对把发现问题和解决问题的人分开有些失望。我希望我更多的 UX 同事是解决问题的，更多的设计和工程同事能了解前端用户体验的重要性。

我相信可用性这份工作开发了我所有的潜能。结合了我科技狂人的一面——了解编程，后台工作，前端开发——和植根于小人物的渴望的一面。我每天都可以为用户考虑，给了我极大的满足成就感。

我喜欢我的工作。

大部分时候我都很喜欢我的工作。作为设计咨询者总是能接触新项目。然而，有的时候一直接触新鲜事物也不是件容易的事，比如接触新项目也伴随着接触新的人。尽管如此，这个工作做了 10 多年，我还是每天都在学习工具，方法，过程，以及用户。

我每周都在学习新东西，但是总感觉学的还不够。

很多责任感；我觉得我在公司我扮演着很重要的角色。我爱我的工作也喜欢和用户进行交谈。我的公司对非盈利的客户很感兴趣，所以我觉得我在用我可用性的能力来做有意义的事。

我帮助别人，对我来说是生命中很有意义的事。你尽你最大的努力接受你并不完美，你在不如人意的时候的努力尝试。就像一个法则，人们一开始总是得不到想要的，但是等你得到时候就会像开关灯一样简单。人生有很多可能性，如果有需要也很容易跳槽——我的工作不需要固定在某个特定的公司，所以有很多机会掌控人生，换句话说就像在管理理财的金融专家。

我所在的公司的项目包含了用户体验，给了我机会去展示我的技能和创立了一个用户体验小组。

我爱我的工作。我爱我的专业。我从一个高级软件工程师转行到 UX 因为我觉得用户体验没有得到很好的重视。我挣的少了，资金少的时候需要去做一些取舍。我喜欢成为科学和艺术，人与机器中间的桥梁。

我花了一些时间才确定这个行业的确存在，而且确实是一个我喜爱的行业。虽然距离我理想中的氛围还差一点，但是已经很接近了。

我爱我的工作和公司。我在自己喜欢的岗位工作。

我很喜欢我的工作。把事物变得更好或者只是变得更好看都是很令人振奋的。

我做这行有 13 年了，我很感激我发现了这份适合我的职业。同时这行也在根据科技的变化而不断变化，所以我永远不觉得乏味。

很有意思，可以让我追随好奇心。我喜欢混杂着研究，比如信息设计和测试。

我真心热爱这个领域，在未来很长一段时间内，我都会选择 UX 这个行业。

我在很多好的项目上和很棒的人合作过。我可以在很多不同的领域和科技上应用我的技巧。令人兴奋的是我可以培养引导一些新的资源，我的组员在事业上得到了很大的提高，我们的项目也产生了很大的影响。但是在这行工作就意味着要待在办公室很久，还要应付很多难缠的人。可能对于很多行业都如此，不过有时候真的挺糟心的。

绝对还有很多需要学习的东西可以延展现在做的可用性方法。但是现在，我很爱我在做的事。看到用户验证了你的想法或方案，或者给你一条完全没有想过的新的建议的时候非常大开眼界。

我对现有的流程进行了大规模效率提升的改进。途径不重要，我就是喜欢解决问题，或者让事情变得更简单，更有效。

我做我喜欢做的事，我帮助别人达到他们的职业目标。因为这样活着很有意义。

我爱我的工作。同时我也喜欢我的工作并不局限于可用性测试，还有设计调研（人种学）和概念设计。

我热爱我的事业。

我真的很喜欢我现在做的事情，而且乐此不疲。

这份工作有着高薪和许多乐趣，也给了我在这个世界上的使命感

这是一份总是在变化，妙趣横生，兴奋鼓舞的工作。

我在一家创业公司做 UX，前端开发和产品经理。对我来说这世界上没有比这更好的工作了。我完全能胜任这份工作，这份工作也完全适合我。

我爱这份事业的一个原因就是我总是能学到什么，总是拼命来完善自己，完善做事的方法和技巧，还有我们通过产品和经验所创造的生活。

最好的工作，没有之一。必须将持续学习和设计应用结合来改善世界。

有些时候我觉得自己就像块太妃糖，被太多不同的项目拉扯到不同的方向。总觉得就算公司人才济济，别人都想让我参与到他们的项目中。我也总想参与这些项目，因为我觉得如果不参与，后果将会很糟（根据以往的一些经验）。

这是一份很伟大的工作，尽管很渺小，但是我觉得我是在帮助全人类。

我喜欢我做的事，我给公司带来了一些改变。他们现在对每个项目都要进行可用性和界面设计。

我很喜欢现在工作的公司。因为他们理解 UX 的价值，气氛很融洽。而且薪水很丰厚：)

我喜欢我做的事。每天都能迎来不同的项目挑战。

我喜欢在不增加新的问题的基础上解决问题。

我们算这个行业起步比较早的，所以有很多客户都很认同我们的工作，我们做很多有趣的项目。看到我们可以为客户带来可以估量的价值的时候也是很满足的。

我觉得我在做我想做的事而且未来会一直做下去。工作所面临的挑战是基于我们可用性的结果反馈来确保令人满意的商业效益。

我很喜欢我现在的工作也根本无法想象再去从事别的工作。我经历过从技工到管理，到现在做的用户体验管理的角色。这个角色把用户体验上升到了更高的角度，会更全面的看到用户体验在各个层面的影响。我很兴奋我有机会去做一些可以提升用户体验的工作。

我的工作很有意思也具有挑战性。我很喜欢定期去尝试各种新鲜事情。

现在的工作很棒，很需要创造力和大量的思考，但是我不觉得累。有时候如果可以跟交互设计师有些更紧密的合作那就完美了，那样我就可以更全面的学习整个过程而非只从事调研这一小部分。

被老板认同是一件很愉快很值得的事情。我的状况就是这样，所以我很喜欢我的工作。

我在这行做了 20 多年了，我觉得我差不多看尽了行业沧桑。我觉得如果你是一个喜欢科技和性格外向的人的话，这行绝对适合你。

我希望可以多出席会议，有更多的时间研究新趋势。其他的我都很满意。这是一个非常符合我理想的创新领域。

令人振奋的工作、重要的项目、新的发展、创造性的解决方案，这些构成了我每天的日常。

我在工作中可以有机会决定我到底要做什么，我对准备开发的产品有直接影响力，我有机会改变公司的动向，发展以用户为中心的设计。

我喜欢深入研究一个问题然后了解我们的用户。

我喜欢我做的事情。我可以利用公司的大名气接触各种各样关于 UX 的事情，同时我也有一个管理的很好的 10 人小团队，他们是个很乐意学习的好团队

我爱我的工作。

这是个有意思的工作。我喜欢做移动产品项目。

我之前并没有期待这份事业，但是现在每天都很期待工作——环境（学术氛围），同事，薪水。

我很喜欢做互联网相关的项目，我了解如何和人打交道，如何掌控他们的预期以便引导他们的需求和要求。

职业生涯中最棒的工作。

工作很符合我的性格，我喜欢可以为人们寻找真正的可用性出一份力。

很轻松。感觉自己可以帮助别人。丰厚薪水。

感谢我的职位，我可以把我做可用性专家的身份来做一些有创造力的或者调研项目。

我很开心。我可以做我想做的事而且薪水丰厚。如果你觉得包括了你要和根本不清楚可用性和 UX 的组员打交道的话，你分数会低一些。我不这样认为，我觉得我做可用性和 UX 都是免费的，我的薪水是用来和那些不懂的人打交道的:p

自由，金钱，和人打交道：爱我的工作。

是很大的挑战也是很大的机会。同时，也伴随很多不愉快的事。

我在这个行业工作 5 年了。我喜欢我不断的在学习，伴随着总会有新的挑战和技术发展。同时我对自己的技能还是很满意的，我很享受我的工作。唯一一点让我没打满分的地方是我只在一家公司工作过，我希望我有些时间能做一些零散的活。

喜欢不同的项目和领域，对自己的工作很有信心。我喜欢做一个自由职业者，同时自己有家公司，我喜欢做用户调研，喜欢所有在做的 UX adventure。（去谷歌一下 UX Adventure，你就明白我的意思了！）

## 我喜欢我的工作，但是.....

我满意我的工作，但是希望有更多的机会学习新技能，在做真正的用户调研的同时拓展我的事业，而不是做一个半调研、半设计的工作。我还希望在未来可以做教育或者咨询师。

我的老板没有发挥我全部的潜质。

有些人们没有意识到的事情对易用性很重要，这种弯路有时很令人沮丧。

我想做的更多。.

我很幸运在我事业遇到瓶颈的时候能得到 UX 在职培训的机会。为了能进入公司的管理层，我需要着手做产品管理和目前还没发展起来的 UX。

没有 HCI 的相关文凭，想做到管理层也不可能。

我学到了很多，更多时候会用到调研和测试技能。

我喜欢我做的事，但是我并不喜欢与之而来的出差。

有正规的训练可能会更好。

我喜欢这个领域，但是我希望可以拓展我的知识面，然后在一个更以用户体验为中心的环境中工作。

我刚刚从一个有很多接触过 HCI 背景（相机公司）转到一个几乎没人知道 HCI 的公司，而且只有做 IT 的人才知道信息架构。

没有足够的项目，总是和同样的客户做同样的项目。

我讨厌去面试的时候他们问我关于编程的问题，完全没有考虑到以用户为中心的设计流程，我尽力去当一个 UX 工程师的时候他们还是以一个程序员的标准来评价。

我对做的事情很擅长，但是我工作的公司并不看重我所创造的价值，而且就我快要退休了，这个年纪找新工作也不是太靠谱。另外，这家公司不提供技术性职业规划，除非你想往管理方面走（我之前就是这样做的，我很后悔），要不然你只能白白做很多份外的工作。

能成为信息架构师我觉得很开心，但是我希望能接触大些的项目。

有些时候我希望能做的更深入，为客户提出更具体的方案和设计。

我还有很多需要学习的。

我在做管理的同时也做些可用性测试，而且是在没有资金和要求的情况下。当我在其他地方做了一些更具体的 UX 项目的时候，我发现缺少项目背景是一个大问题。

我喜欢科学和调研方面，可以针对问题提出解决方案。给用户设计对他们有用的新产品很有意思。我讨厌与之相随的官僚主义和商业方面。总是要纠正用户调研的重要性很累人的。

有些时候那些项目客户是个很大的问题。

我是新入行的，所以还在学习中。等我对这行更了解熟悉的时候我可能会把满意程度提升成“完全满意”。

我对我在知识和导航可用性方面还是挺满意的，但是在内容管理系统上解决编程问题就不行了，像 HTML/CSS 之类的。

体验设计总是被称作创造奇迹，但是当真正履行责任的时候，我们的立场总要排在商业和技术要求之后。

最终的妥协会让你觉得这一行并不如你想的那么有成就感，也不再那么想从事它

当我开始接触大客户，变得越来越专业的时候，我发现了一件很怪的事，我觉得我的付出变少了。

很多公司仍然不支持 UX；有些公司就开张空头支票来做 UX/调研，而且后续也没有给资源，资金和时间。

我希望可以更正式的做用户研究的工作，希望成为一个通才。调研，需求和设计我都做过。

我很喜欢我的工作，但是能希望做更多的体验设计。

还是很开心的，很有价值。现在这个层面的高度刚刚才提升到跟用户体验相关，并不局限于咨询师。

想在我的工作中抽大部分时间做 UX 或者相关工作，想在大项目上对 UX 设计有更完整的把控。多面手

我觉得我还有很多需要学习……我觉得我还没有我想象中的那么有视觉创意。

我生活的城市中机会比较少。

我知道我还有很多潜能可以发挥，只是我现在的工作不会提供我想做的用户测试。

其实还做的挺好的，只是过程有些小坎坷。在做过总监发觉管理别人并不是我的特长之后，我对职业生涯有点迷茫。只有在少数的地方才会有专业方向和管理方向的区别。

我希望我实现的快些，但是在大公司里有些过程会比较困难。我希望我有更多的时间去学习。

我觉得我可以做的更好，然后我会选择填“完全满意”。

我是负责公司网站的，但是我们对可用性的预算是无限接近于零，我希望过几年会多一些。

大多数是很有趣但是很平凡的工作——而且有时候我会为失败的设计或实现系统进行培训，所以我需要解释一些根本没有逻辑可循的事情。

现在的职位有点不被重视。因为我刚刚入行，更希望能和其他的设计师一起学习全面的知识。对一个整体产品（指引，服务和技术支持等）的努力和热情都被压缩到了讨论阶段。

我还有提升的空间。

总会有比你想做的还多的事情要去做，但是也总会缺少时间或资源。人们还是缺乏对可用性的重要性还有实现程度的认识。

我很喜欢我的工作，但是还没有完整的参与过。而且我的公司还没对自己有个好的定位，有些很基本的规则还没有掌握，所以很多时间都是在针对很模糊的目标在走弯路。

还有很多要学的。

我的满意程度会随着我在做的项目和项目的数量而变化。在一家着重点并不是 UX 的公司工作，我觉得有点被忽略。然而，当在做一个我可以产生价值的项目的时候，我又觉得自己的工作满意程度特别高。

我爱我的工作，但是有时候政治斗争会拉低我的满意度。

我喜欢我在做的事情。我只是需要跨越一些阻碍。有些项目组会愿意花时间来研究，有些时候他们只是想要我们告诉他们某个程序是能用的。

刚刚从软件开发转行成 UX。终于有机会真正地学习和研究了。专著于当一个更好的设计师。想要打更高的分数，但是真的很厌倦老是和认为自己就可以做好可用性的开发者沟通。我会一直尝试在设计过程中加入更多的可用性。

我喜欢我在做的事，我觉得可以做得更好。

我对现在的发展很开心，但是我需要在过程中投入更多的测试，而且需要整组人对测试结果有分析。

如果有机会，我可以做的更好。

我希望可以针对 A/B 测试做的更深入。

想做的更好，但是受到官僚主义的影响。

我的工作有可用性测试这部分，但是没我想要的多。

我是一个网页设计师和研发者的多面手，所以 UX 对我来说只是生活中的一部分。我希望我有更多时间来做这些。我希望我有更多机会可以和其他的专业人士来交流和学习。但是没有足够的创意空间。

如果经过 15 年，如果你的公司还是不支持你，那个职位很难让你继续感兴趣，或者要么去做管理层……然后自己私下里来做可用性。

工作非常棒，但是从客户方面得到的阻力也是很烦心的。CEO 曾经是个设计师，但是打败了我辛苦做出来的可用性标准。

我在一家大公司做了 13 年的网页设计，觉得可用性在设计过程中扮演了越来越重要的角色。这是件好事，作为一个设计师，我经常把一些我觉得没用的想法忽略或排除掉。

对于我的公司很散漫的态度很满意也很纠结。

我很喜欢现在的工作，但是希望能接触更多类型的项目，包括更多的移动互联网应用。

希望可用性产品的市场发展的更好些，然后接些大项目。

商业需求和客户要求使得我在做可用性设计的时候没有完全的自由。

公司的其他同事并没有和我一样看重可用性。

由于我的设计和编程背景，我发现我在工作中经常迷失在代码开发阶段，而且，对我来说，我工作中的转化优化方面过于关注原始数据和操作，而忽视了实际中更快乐的使用的重要性。

测试不够多。

我希望我在互联网产品上能有更多的经验，但是我还是很喜欢我的工作的。

我觉得我每天的工作都能做的很好。我希望能有专业的技术和训练把我所有的技能结合到一起，比如 HCI 的研究生或类似的硕士学位。

我打了这个分数因为我给自己定了很高的标准。我觉得我还没有达到我预期的样子。

我是写技术文档的。很多时候，当可用性应该被强调的时候却被忽略了。

我希望用户体验团队有更大的影响力。

我希望我做的项目真的可以对用户产生影响，而不是做些无谓的垃圾。

在这个阶段我希望自己可以做少些的项目，更着重于跨项目的分析。

很开心，但是不知道我究竟想要的是什么（总监级别还是开家自己的公司）。

我希望公司对可用性可以更重视些。

我的公司对我从开发人员转到项目管理再到用户体验给了很大的支持。但是，我几乎是在完全没有指导下开始做项目的。我不会介意从组员，客户那里得到好的反馈，然后提高设计水平。但是，我没有机会听到其他专业的交互设计师来告诉我，我处理项目的方向是否正确，是不是做出了一些能引起质变的解决方案。没有这些反馈，或者可用性测试（这些项目对客户来说太小了，包含不了测试部分）来确定设计是否对用户有用，我觉得对自己的职业成长有些疑惑了。

我喜欢可用性的工作，但是别人都极度轻视了这个内容。我们谈论了很多为什么别人会把文字放在 PPT 上就完事了；他们根本没意识到要改进项目符号列表根本是不可能的。这就是我们每天在每个项目上都要面对的战争，甚至是跟我们每天朝夕相对的同事和老板都免不了。

我希望我有更多的机会做移动产品。

还在学习中，目前还没有什么人来指导，基本都是自学！

我的工作达到了我对薪水，挑战性，以及后期成长的要求。我觉得仍需提高的地方还有稳定性，领导能力和组织力。

我还在努力让公司完全支持 UX。现在 UX 是一帮自讨苦吃的设计师组成的小组。:)

我现在所工作的环境阻碍了真正的优秀产品的交付，真正优秀的产品，可以显著提高处理问题的方法，使许多人的生活变得更好。

我喜欢做调研，但是希望能用些其他的工具去学习新的技巧。

这是一个很多人都不熟知的新领域，尤其是当经理没办法把目标定位的很好的时候。

我给了中间的分数因为我是我是一个拥有合适的技能与正确的工具的研究可用性新手。我对此充满热情。我希望可以做一份全职工作而不是兼职或者很随便的打工。从根本上说，我需要一个完整的可用性职业规划，不然我就会作为开发者一直困死在这根绳子上。

我喜欢我的工作我也在正轨上，但是我还是有些技能需要提高。

我在这个领域有 12 年多了，老是强调为什么可用性重要其实有些烦。我也带领了一个小组做项目。几年前我也许会打分高些，因为做设计师和管理一组人不一样。

我真的很喜欢这样多元化，解决问题，试着改善世界，平衡技术和创意，与人打交道。但是针对 UX 的产品管理和开发的部分，我有点厌倦了。同时我还很烦要说服别人相信自己的能力。有些时候相对会画漂亮画的人我们低估了用战略分析的人。希望更多的 UX 设计师能走向管理者的道路——因为我的经理根本不清楚我在做什么。

在这个领域工作很多年后，我还是很喜欢其中的理论和观念，实践那部分……没有太喜欢。

当我进入这个行业的时候我感觉到了使命的召唤。但是，也不是一路顺畅，主要是因为有时候缺少与我的职责以及在商业成功的贡献相匹配的组织机构。

我现在做的更多的是偏人因工程和人体工学的工作，我很想念只做研究的时候。我想回去做专门的用户体验研究。

我并没有用我全部的精力在工作。

我希望我有一个 HCI 的硕士或博士学位。我希望我有一个 CUA。我希望能参加国际 UX 的培训项目。

有太多的事情我想去做想去学——有时间和资源去做所有我感兴趣的事情。

我希望我有更多的控制权。

当你对设计和实现只有一小部分掌控力的时候就会很烦躁。相对于调研和设计，我不是很喜欢说服和谈判这一方面，但是说服和谈判也许比调研和设计更重要。

我喜欢这份工作，但是不喜欢一味的强调。

有些时候说服工程师是件很麻烦的事情——UX 更像是一个后期过程而不是整体过程。有时候去证明自己的价值，去让有些人通过树木（技术特点）看到整片森林（所有的用户终端）和去获得我们需要的组织机构的投资和保证都可能会有些令人厌倦。

我很喜欢我做的事情，但是每天都需要和下面几点抗衡：

——人们不是完全能理解你的作用和价值。

—— 要说服别人接受你的价值。

——说服经理你真的需要和用户打交道。

——软件开发过程没有重视 UX。

我喜欢这个领域，作为一个资深的独立设计者我已经发展得很稳定。我觉得 UX 的职业发展路径不会像销售或者科技。我认为这个领域如果主要在网页设计（不包括调研和评估）方面的应用来说，会变得越来越普及，并且成为未来的趋势。

我觉得我在成为 UX 明星或者出过书之前都不会给自己打完全满意的。我总是怕跟不上新动态或者没时间继续学习。客观来说，我还是觉得我的工作挺好的。

自从当了主管之后，我很怀念亲自动手设计的时候。

我很难让公司优先考虑 UX。公司只想在没有基础研究的前提下做些设计，然后我们就会做些错误方向的设计，很郁闷。

我还有很多东西要学的，也还有很大的成长空间，我很喜欢我现在的工作，也根本无法想象再去从事别的什么工作。

我们跟很多政府官员打交道，这对我们的创意有一定的限制……一个项目的周期一般是一年多，很容易就在某一个项目或者客户上累垮了。

我终于意识到我并不擅长当独行侠，我需要跟其他的设计师一起成长。

相比追逐金钱和提早退休，我更愿意做些无偿的事业。

喜欢工作中的创意，但是希望可以走更技术的路线。

很难说服高层来做可用性测试。

我很喜欢我做的工作，但是不可避免的办公室政治和预算阻碍了我很多想做的事。

我花了很多时间来强调和证明设计和可用性的重要……我希望能说做就做。

我希望在我现在的公司对可用性测试有更多的支持。

我是一个纯粹的交互设计师，但我更希望交互和视觉都能参与……同时，我希望能在 iPad, iPhone 的平台做原生应用程式。厌倦了糟糕的响应方式。

喜爱做这一行。虽然这个领域的需求在增长，但是找到可以长期做的工作还是很困难。

有时候这是一个令人沮丧的领域因为你需要为你的观点据理力争。

谈判技巧是一门很重要的技巧。现在仍然有许多组织只拥有较低水平的 UX 和用户研究教育，并且很难找到志同道合的可以共事的人。拥有首创精神很重要，因为你是唯一在推动 UX 方面前进的人。.

我是一个顾问——有的时候这个职业会令人很疲惫。

我热爱这份工作，但想要加入大公司并获取大家的信心却是一件很困难的事情

我希望自己可以收获更好的学习机会。

虽然现在的工作很有意思也有不错的报酬，但我并不喜欢我制作的任何产品。我希望我可以制作出我引以为傲的产品，最好我自己也可以使用的产品。

我热爱我的工作，也愿意付出努力。但是为了维持这个状态我们往往需要付出许多努力。这也是为什么我没有打满分的原因。

我想做有关日常活动的可用性测试，但我十五年都没能如愿。公司并不那么在乎可用性测试也不愿意投入资金。最终我只能做原型然后在没有用户测试的情况下看着它们成为成熟的应用。因此，我对于这样没有足够可用性测试的现状不太满意。

我发现我自己陷入自己职位的瓶颈。很少有管理岗位需要 UX/CX 工作背景的人，没有相关的教育背景想达到主管的级别太难了。

我认为我可以做更多元化的工作，但是我们公司只让我们重复不断做相同的工作。

我在一家咨询公司工作，为美国联邦政府做咨询。可用性并不是让我们真正用来为客户提供解决方案的——虽然客户是这么期待的。当他们没有在合同或 RFP 响应中提出需求时，找到机会为软件开发生命周期中建立可用性实践就成了一件很有挑战性的事情。

如果我曾经在美国工作过，我可能会打个更高的分数，因为在那里的这一领域似乎是呈指数型增长。我的评分也跟 dot com 有关，他们曾经说我的技能是不会流行起来的。

我已经做了这个工作 10 年了，不像别的领域这个时候应该已经成为经理管理别的 UX 员工，或者一个 UX 领域的资深人士，我的潜力似乎已经被锁死了。并且，有的时候我感觉我并没有被尊重，在那种时候，我就很难将以用户为中心的实践需求在实际干预中合理化。

找到满意的工作挺难的。

工作总是不顺心\_公司里的 UX 高级设计师应该是懂很多，但是并没有给出很多支持和帮助。

我喜欢我的工作，但是我最近总是因为公司妥协一些我觉得很重要或很必要的原则。

我希望可以对项目有更多的把控和自由——这个情况应该会随着时间和经验的增长而改变。

UX 在我的公司不是我想的那么重要（尽管所有的人都喜欢好的设计）。我们没有一个专门的 UX 团队。我希望我可以在可用性上花更多的时间。我觉得我做的很多，因为我的公司需要我游走在各个领域和项目中间。我的名头不是“可用性专家”，很多人对这个工作都会产生疑惑。不管怎样，我觉得要提高我们的产品质量就应该通过用户为中心的设计和更专业性的工作来进行。

我是做可用性的，考虑了未来职业发展下做用户体验的可能性，或是专门从事前端设计等等，似乎会更普遍也有更多的机会。

UX 只是我所做的事情之一——我喜欢花时间去学习更多相关的东西，也有可能去做全职，所以我打了一个中间分。

我很喜欢我的工作，但是令人郁闷的是越做到顶端越觉得遇到职业瓶颈了。

还有太多东西要学，很难跟上每一种新的趋势和移动用户界面的发展速度。

我有点墨守成规了。没有经过正式的培训，我不会做“纯 UX”的工作。没有设计技能，我也不会得到大多数公司认为的“UX 工作”。

## 我的处境不乐观

在公司里我得不到足够的重用。

我在一家公司上班。有些项目是很累人的。

在让公司意识到可用性的重要性这条道路上，我们还有很远的路要走（尤其是在屏幕上的可读性这块）。

对现在的工作不满意。想要进入移动领域，但是有一定的困难。

没有正式培训和工作经验想进入这一行的机会很少，现如今的工作要不然就需要工作经验，要不然你就别做移动平台。

给 SMEs 【技术专家】和高管们来推销想法是件很难的事情，他们总觉得很确信他们知道什么是最好的，他们也知道用户想要或应该想要的东西。

我做的有点厌倦了。想坚持证明用户体验设计的价值而且还不能被产品经理和竞争的商业利益所压倒是很难的。

在工作 20 年后，我现在应该在更高的职位上。但是在一家大公司里很容易就停止在了一个阶段。有时候我觉得是挑战不够。有些天我觉得我被编程、设计或是开发技能牵制了（不是被自己，而是被其他人）。

我没有再花时间去进行系统的训练，或者真正找一个导师来帮我。所以有时候我觉得很吃力。

我觉得这工作让我总是坐在那里，独自一人工作。客户都很固执，前后矛盾，我发现我自己不得不亲手帮他们。

而且，他们不会感谢我们做的大量的工作——他们觉得这些都是帽子戏法，不尊重我们的意见。

15 年之后我觉的很乏味。不管公司如何，我总是和同事有着一样的争论，我也厌倦看到 UX 的问题总是保留到最后以防预算不够（尽管这种事从未发生过）。

我的工作基本上不被重视和尊重的。我总是要解释我的能力然后争取参与项目。

产品经理的权责常常被放大到可以控制市场营销和 UX。UX 的工作人员应该被平等的看待和有更好的业务环境。做产品经理有潜力发展成为副总裁/首席执行官，做 UX 就没有这么好了。职业定位和工作与生活的平衡都在给他们的职业生涯负面影响。

太多东西只能自学。

我打了很低的分，因为我现在感觉就像个无家可归的站街女。很多招聘时候承诺的最后都变成的一纸空谈，还有削减薪水。

在企业内的职业发展前景并不好。（没有叫 CUO 的职位【可用性总监】）

第一年之后公司并不支持 IA 了，我失败的职业规划。

我觉得一定是因为我的平面能力我才会被录用，我是一个 UX 的初学者，所以他们付的薪水很低。但是我真的觉得，如果你孤身一人在一个不是很看重设计的环境中，只有很有经验的高级设计师才能带领大家走到一起，提高大家对设计的积极性。每天坐在办公室里忙碌着一些根本不知道用户会怎样使用的软件是完全没有意义的。

我一直在尽力说服客户和客户坚持想做的之间妥协，挣扎。我一直很苦恼本可以做很多事情却总是没有机会。我希望可以做些跟客户打交道的工作，而不是写文件，做员工培训，但是这些好像就是我一直被安排做的事。

这是一份吃力不讨好的工作，而且总是要跟别人的进行观点上的争执。别人还总觉得他们会做的跟你一样甚至更好。更郁闷的是还缺乏对原则的尊重，尤其之前经常跟糟糕的 UX 咨询公司合作。

还是一些我 10 年前就遇到的老问题，所以看到很多方面都没有提高。对于很多变化和新技术有点力不从心了。

作为一个设计师，我被很多要求局限了，我希望我可以参与到决定中。我想要一个更有战略意义的角色，我觉得应该有一个位置让设计师参与产品战略而不是一味的按要求设计。

我没做多少我喜欢做的事情。灌输别人一件事的价值和好处是很烦的。人类总是可以令人感到沮丧。

总体来说，我没觉得我做的很有价值。

我挺喜欢我的工作，但是薪酬太少了。

时间线限制我们了做明显的有效调研或者用户测试的机会。UX 被看做是一个生产步骤而不是一个整体的思维方式。当线框图完成后，只有很有限的时间去迭代，反应和修改。

在移动应用程序方面缺少技术背景和经验，对我成为互联网产品经理的职业发展上产生了很大的阻碍。

对于一个只想好好做事的人来说，还要通过跟别人交谈、观察、和跟用户一起工作来证明自己的能力是件令人郁闷的事。

我觉得在这个领域里想被认可是很难的。

我想转行。

这是一个很被局限的领域，没有很好的发展空间。

就我在的公司而言，把可用性实验带入文化背景是很有挑战的，所以这步还在发展阶段。我常常要在产品已经上市而且有负面反馈的时候才会组织测试。然后当我提出修改意见时，很多都因为资金问题被砍掉了。这些修改往往是可以简单，低廉的解决，但是这些修改却不会对用户产生很大的价值。我觉得当问题已经发生而且没有多少解决办法的时候是很挫败的。

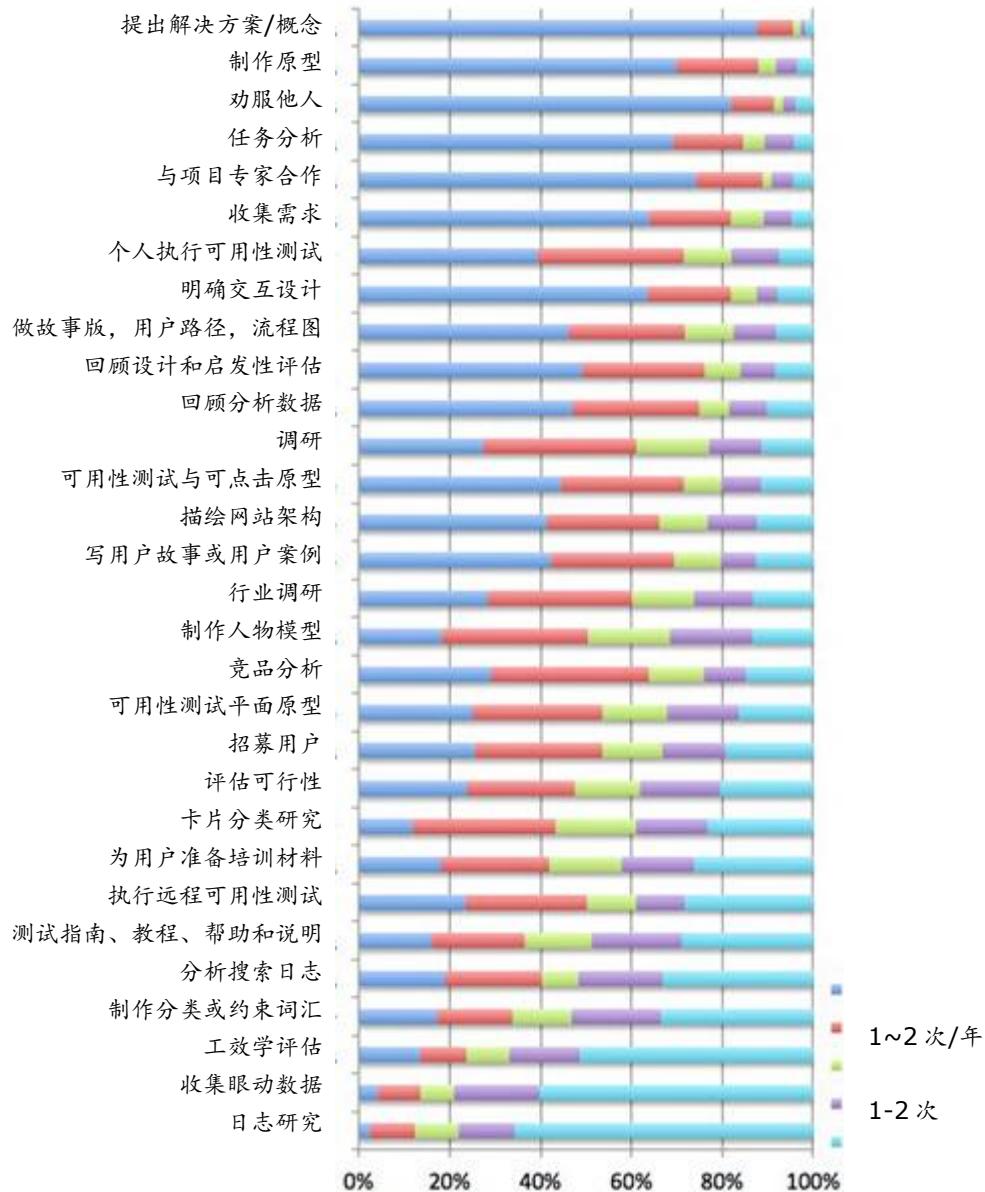
感觉整个小组就我一个人，我创立了一个 UX 社交小组，大家可以跟共同兴趣的人谈论，但是时间太少，经费太少，认同的太少。

说服一些公司确信 UX 的价值仍然是件艰难的事情，现在的阶段 UX 的地位还是一个生产步骤，并不是产品。

我所做的和实际上完成的还是有很大的距离。

成长的空间很有限。少有经理的职位。绝大多数 UX 工作都是高级设计师。  
我的公司连界面设计师都没有。所以我扮演了老板，分析师，界面设计师，测试  
人员还有其他的角色。很不幸的是我们的 IT 部门只有开发人员和一个项目经理。

## 附录 B:UX 活动频率



有关 UX (用户体验) 活动的介绍在本书 35 页开始的“工作活动”部分讨论。

## 附录 C:教育

这部分材料对应书中 40 页开始的“大学学位”介绍。

### 设计学、心理学、传播学的学士学位

下面的表格意在帮助读者了解设计学、心理学、传播学的学士学位。

有趣的是，在设计学、传播学方面的专业里，很多专业按理说可以既属于传播学，也属于设计学，比如传媒设计、传播学和多媒体设计。有很多专业中都有“媒体”这个词，但是如果它们没有同时也包括“设计”或者“传媒”等字样的话，将不会包括在下面的表格里面，即使它们可能也与传媒或是设计相关。

### 设计学学位类型

所列举的前 7 个专业，受访者中不止一人在该领域提到。

- 平面设计
- 工业设计
- 设计学
- 传媒设计
- 交互设计
- 视觉传达
- 视觉设计
- 3-D 设计
- 艺术设计
- 信息艺术设计
- B-tech 娱乐技术、服装设计与创作
- 商业艺术
- 设计创新与人类文化学
- 广告设计
- 工业产品设计
- 信息图形技术
- 信息设计
- 信息环境设计
- 室内设计
- 媒体艺术与设计
- 媒体艺术设计，企业形象识别系统 (CIS)
- 多媒体设计
- 多媒体及网页设计
- 多媒体技术与设计
- 产品图形设计
- 产品和系统设计工程
- 产品设计
- 纺织图形设计

- 用户体验设计
- 视觉艺术摄影
- 网页设计
- 网页视觉设计
- 网页多媒体设计

## 心理学学位类型

与心理学相关的专业在本科阶段，通常被冠以“心理学”的名字，所以心理学科在名称方面比较单一。同学们在一部分的专业选择上会有偏重的领域，如实验心理学，变态心理学，工程心理学，认知心理学，发展心理学等等。

- 心理学（未指定或一般意义上的）
- 工程心理学
- 应用计算学：计算机科学与心理学专业
- 生物心理学
- 认知心理学
- 计算心理学
- 认知经济学
- 心理学英语
- 实验心理学
- 神经科学与行为学
- 心理科学
- 心理学和西班牙文学
- 心理学（人因工程方向）
- 数学心理学
- 高中英语教育心理学
- 社会心理学

## 传播学学位类型

类似于设计和心理学专业，传播学专业也具有学科交叉性且具有传播学的专业性的特色。在研究中，传播学专业毕业生的人数最多，为 13 人，而居第二位的是科学与技术传播专业的毕业生只有 4 人。科学技术传播学是 UX 专家中一个很常见的专业背景，但是它经常在其他体系中作为附属专业或选修课，例如英语、科学概论、工程学和传播学等教学体系。

- 传播学
- 科学与技术传播学
- 视觉传达
- 多媒体传达设计
- 传播学研究
- 影视艺术传播学

- 广播传播学
- 营销传播学
- 媒体传播学
- 传播障碍学
- 科技传播学
- 广告传播学
- 信息管理传播学
- 传媒营销学
- 科技传媒学
- 技术写作传播学
- 大众视觉传媒
- 人类生态学，大众通讯与人机交互
- 互动传播学
- 国际传播学
- 新闻传播学
- 网络传播学
- 营销传播学
- Web 开发市场经济学
- 大众传播与社会学
- 媒体及通讯科技
- 社会传播
- 符号系统，人机交互，人类学
- 技术传播学，工程营销
- 技术传播学
- 数字媒体与技术传播

## 其他类型的学士学位

下面的每个专业是由 UX 领域 1-3 名成功人士所获得的学士学位。有关这些专业类型的介绍，参见本书的“大学学位”部分从 40 页开始的内容

- 广告学
- 动物科学
- 植物学和动物学
- 认知心理学
- 计算机动画制作
- 计算机工程
- 计算机心理学
- 控制论
- 残疾问题学
- 东亚研究学
- 经济学
- 工程科学
- 环境科学
- 金融市场营销

- 法语
- 地理学
- 地质学
- 德国社会语言学
- 政府管理学
- 计算机图形学
- 健康与体育学
- 园艺学
- 人际关系学
- 人文学
- 信息设计
- 信息学
- 互动传媒学
- 互动多媒体
- 室内设计
- 国际研究学
- 互联网工程学
- 图书馆学
- 新媒体
- 营养学
- 哲学
- 摄影
- 物理治疗学
- 物理学
- 康乐学
- 屏幕研究学
- 西班牙语
- 统计学
- 翻译
- 写作

## 硕士学位涉及的主要领域

高亮的部分专业是我们认为与 UX 更相关的，当然几乎所有的学位对于 UX 来说都很有用。

关于硕士学位的讨论，参见本书的“大学学位”部分从 48 页开始的内容。

硕士学位涉及的主要领域	权值
HCI (人机交互)	40
MBA (工商管理)	27
信息设计	18
MLIS (图书馆和信息科学)	18
心理学	18
计算机科学/工程	14
英语	14
HF (人因工程)	13
艺术学	11
数码设计	10
多媒体系统	9
技术传播学	9
MIS (信息系统管理)	8
传播学	7
教育学	7
市场营销	7
认知心理学	6
教育技术学	6
信息研究	6
社会学	6
交互设计	5
多媒体互动	5
新闻学	5
人类学	4
商业	4
认知科学	4
IT (信息技术)	4
(IA) 信息架构	3
计算机艺术	3
语言学	3
音乐	3
物理	3
科学	3
考古学	2
建筑	2
认知人因工程学	2

硕士学位涉及的主要领域	权值
图形设计	2
商业描述	2
信息管理	2
法学博士（法学）	2
神经科学	2
营养教育	2
政治学	2
产品设计	2
生物信息学	1
城市规划	1
创意写作	1
工业设计	1
电子出版	1
电影	1
德国文学	1
历史	1
信息学	1
互联网研究	1
景观建筑	1
文学研究	1
管理艺术	1
媒体	1
分子生物学	1
古生态学	1
摄影	1
理疗学	1
宗教与文化	1
第二语言	1
技术	1
技术管理	1
戏剧	1
神学	1
翻译	1
视频游戏，互动媒体人机工程学	1
战争	1
Web 开发	1
写作	1

## 推荐课程

以下课程是我们基于对受访者的采访，推荐的可能会很有用的课。基于受访者在调查中反映的有用课程，我们将一些比较好的课程加粗了字体。

推荐课程	
会计	跨文化差异
美学	国际研究
解剖学和生理学	人际技巧
游戏行为经济学	新闻学
行为科学	知识管理
生物学	领导力培训
生物力学	学习论
商业	图书馆学
商科 - 公司历史	人体素描
商科- 创业发展	文学/写作
商业分析	逻辑和推理
商业法律	管理和组织变化
企业组织	管理咨询
商业需求	媒体研究
管理变革	导师制
渠道营销	方法和技巧（灵活，研究和设计方法）
城市规划	移动设计
听力技巧课	音乐与艺术
教练技术	谈判学
认知工效学	网络分析
认知神经科学	神经内科
认知心理学	神经科学基础
认知科学	神经科学
色彩理论	非语言交际
传播学	职业治疗
团队沟通	组织行为学
沟通技巧	组织传播学
计算机基础培训	组织动态学
冲突管理	组织信息学
咨询/软技能	组织管理学
企业传讯	组织心理学

推荐课程	
企业文化与变革	组织理论
咨询	感知心理学
创造性和横向思维	说服与有说服力的写作
创造性合作	交互设计普及（多设备的设计）
批判性思维	摄影
跨文化交流	政策制定
客服培训	政治科学
数据库理论	流行文化
辩论学	演讲技巧/公共演讲课程
决策架构	版画艺术
决策学	问题处理
设计学	过程和生产记录
设计伦理	产品设计
综合性设计课程	产品工程
设计历史	产品管理
开发方法	编程项目
数字营销	项目管理
障碍研究/无障碍计算	提案写作
制图	心理咨询
三维制图	心理学
电子商务	精神运动和认知技能的学习和表现
东方宗教：佛教，印度教和道教	定性研究方法
编辑	品牌重塑项目
教育学	关联式资料库设计
教育 - 成人教育	需求工程
教育与教学设计	科学
教育心理学	屏幕研究
教育技术学	雕塑
情商	搜索引擎优化
情感，创造力，动机	符号学
实验设计	社会认知心理学
简化/调整技巧	社交媒体用例
领域研究 - 观察，捕捉，分析	性别社会学

推荐课程	
Flash 动作脚本	组织社会学
外语	家庭社会学
博弈论	软件工程
平面设计，构图和布局	软件规划
HCI 在线课程	演讲或即兴创作
案例研究	统计分析
如何使用各种设计工具	故事板
人类行为	讲故事
人因工程	学生事务
人力资源	工作室设计项目
人类受试者规则和最佳实践	系统理论（例如，分层组织，赫伯特·西蒙）
插画	技术写作
所得税	戏剧
工业设计	论文
工业工程	时间管理
特定行业业知识	基于时间的媒体设计
信息设计	训练理论与实践
信息收集	活版印刷
信息图形学	可用性测试
信息系统	用户体验
教学设计	UX 项目
教学系统设计	视频制作
知识产权/出版权利	视觉神经
交互设计	视觉觉知
互动展览	互联网分析
跨文化传播	网站心理学

## 受访者希望自己修过的课程

期待的课程	人数
无障碍学	2
会计学	1
广告学	1
敏捷方法学	1
美国符号语言	1
人类学	29
建筑学	2
艺术学	2
行为设计	1
行为经济学	2
行为研究方法	1
行为科学	1
生物学	1
商业	24
商业分析	2
企业管理	2
业务流程	1
商务写作	1
认识	1
认知工程	1
认知科学	4
色彩理论	2
传播学	9
同理心	1
计算机图形学	1
计算机程序设计	19
计算机科学	24
计算机技术	4
文化差异	1
客户开发	1
客户研究	1
数据分析方法	3
数据挖掘	1
数据库	1
数据库工程	1
设计学	31
设计基础	1
设计历史	1
设计方法	2
设计原则	1
设计软件：Photoshop/Illustrator	4

期待的课程	人数
设计策略	1
数码艺术	1
绘画	4
经济学	3
编辑	1
教育心理学	1
英语文学	1
人体工程学	3
人种学	2
民族学	1
行政存在	1
简化方法	1
艺术 - 视觉艺术	3
Fireworks	1
外语	2
游戏设计	1
博弈论	1
平面设计	28
HCI (人机交互)	78
人们如何学习，生活阶段	2
人类行为	2
人因工程	30
人因国际 CUA (认证可用性分析师)	2
人力资源	1
插画	3
工业设计	10
信息学	1
信息架构	5
信息技术	3
信息可视化	2
交互设计	15
JavaScript	6
法律	1
图书馆学	5
语言学	1
逻辑学	1
计算机翻译	1
信息系统管理	1
市场调查	2
市场营销	15
设计学硕士	1
硕士学位	1

期待的课程	人数
设计策略硕士学位	1
HCI/ UCD 硕士学位	3
数学	3
机电一体化 - 机器人设计	1
媒体研究	4
面试方法	1
产品研究和设计方法	1
可用性测试方法,	1
微软 Office	1
移动设计研究	2
多媒体	1
谈判学	1
网络系统	1
运营管理	1
组织行为学	4
组织变革	1
组织课程	1
说服技巧	1
预测建模	1
演讲技巧	1
设计/组织演示文稿	2
问题解决	1
过程改进	1
产品设计	3
产品开发	1
项目管理	3
原型设计	4
精神病学	1
心理学	75
行为心理学	9
认知心理学	9
人体实验心理学	1
心理学研究方法	1
社会心理学,	1
演讲	3
定性研究	1
定量研究	2
远程用户测试	1
研究指标	1
研究型课程	1
服务设计	1
写生	2

期待的课程	人数
社会人类学	1
社会科学的研究方法	25
社会学	17
社会行为学	10
软件设计	1
软件开发	2
软件工程	1
体育管理	1
统计建模	1
统计/概率	43
讲故事	1
任务分析/工作流设计	1
团队管理	1
技术写作	1
软件技术写作	1
戏剧	1
活版印刷	5
可用性	5
用户为中心的设计	3
用户体验	10
用户体验的 ROI (投资回报率)	1
用户界面设计	5
视觉设计	14
网站分析	2
网页设计/CSS	32
Web 编程	6
群体智慧	1
简化方法研讨会	1
写作	5
网站写作	1
通俗英语写作	1

## 附录 D：开始用户体验的建议

继续六十五页关于“怎样做好工作前的准备”这一话题。

“那些想要进入用户体验领域的人应该学习如何提问，更重要的是学习如何倾听用户反馈。我们把很多精力投入在了收集信息和关注他人上。在形成一种观点或判断之前，一个用户体验专家需要去理解为测试而做出的假设的价值。”

“如果你单纯是个人动机想提升用户体验，那么你只能瞄准其他职位，因为带有用户体验头衔的职位很少。”

“尽你所能的观察并参与可用性研究。如果可以，成为志愿者。”

“寻找带有优秀实习机会的学校学位项目。学技术，多阅读，但最重要的是一付诸行动。所有的工具都在那里。”

“学习如何成为一个出色的商务作家—简洁，专注且中肯。通常询问用户体验和商务的相关问题。保持谦卑。假设你什么都不懂，并且做好准备去学习你不懂的部分。”

“订阅 NN/g、UIE 和其他机构的资讯；加入 UXPA 或者其他的专业机构，阅读关于可用性测试、信息架构和 web 设计的书籍；如果可能，参加大学课程或者参加专业的会议；找一个导师；作为志愿者或者非营利的帮助设计和测试工作。”

“开发终端用户的热情。你做的每一件事都要考虑终端用户。给出建议和改进。做研究并利用工具和方法论，这些会帮助改善用户体验。”

“阅读 [用户体验要素](#)。学习服务设计，学习人类行为，做几年顾问并参与不用种类的项目，学习如何促进研讨会的开展，学习如何使用户领悟学习。”

“我的工业设计学位已经证实了它在不同工作中不可思议的用途。然而工业设计专注于产品，这种理念可以被交错的运用于不同种类的工作。获得一个专攻设计过程的学位，理解用户而且通过设计来解决问题是你真正想要的。”

“找一个允许你观看和学习并能原谅你的愚蠢问题的导师。这个领域中有许多精英，他们都有过人的头脑和高等的学位，这些都可以警醒你，尤其是如果你并没有作为一个大学生来正式的接受过用户体验的相关训练。一个慷慨亲切的导师会提升你的技能和信心。”

“网络！了解本地的大事。做临时的任务来构建你的作品集。注册不同事务机构收取公告。也可以考虑低收入或无薪实习。”

“找一位导师，要坚持做这件事。高质量的导师起初会说他们有很多东西，但会在寻找一些他们可以接触到的人，问他们问题，了解他们如何工作以及从他们能够给自己带来什么。”

“在这个专业里的设计学校很重要，除非你已经在该行业工作很多年了。教给你一些基本事项，它们会在你的第一份工作中有所帮助。在家和机构里同时工作。学习如何将公司中的产品带入生活，这不仅令人兴奋，而且可以教你如何设计真实方案的宝贵技能。在我看来，在机构工作对学习如何销售设计是很重要的。它也开辟了创造性探索的可能性。”

“尽快获得实践经验（在大学期间实习等等），因为没有课程可以让你对“真实世界的工作”有所准备。”

“关注理性思维技能，而不是特定的工具。你可以学习任何工具，但你的价值是体现在你对设计流程的理解和你的技能应用。”

“尽你所能的多训练和实践。”

对于研究工作，尽可能学习和尝试许多不同的研究方法。技术总是在改变，所以不要担心你对于特定种类产品或技术的了解，但是不要专注于建立扎实的知识基础，关于如何使用适用于需要回答的业务问题的方法。

“教育，教育，教育！”

“一不要以为因为你理解用户界面，其他人也懂。”

“一你应该学会将你的意见放置一旁。”

“一学习测试的正确方法。过于频繁的询问一个用户并不能得到最好的结果，不如让他们做一个任务然后观察一些细节、犹豫，询问他们为什么用这种确定的、偏好的方法，完成这个任务，而不是其他观点。”

“学习收集数据，如何评价数据，学会陈述你的发现也是相当重要的。”

“当你在设计一个交互界面的时候，了解潜在的技术是很有必要的，否则的话你只能做出猜测和赌注。”

“在行业中做任何你想做的工作。我最开始是做产品经理。如果你有做可用性和交互设计的天赋，建议去些服务人们的工作（或者仅仅做出它们然后展示他们），大多数公司都能让你迅速做的更多！”

“凭借你的背景，你可能会在设计流程(例如，多屏工作流)或布局(单屏设计)中变的更强。努力完善你的弱项。”

“不论你做过什么与用户体验有关的工作案例文档，即使他们仅仅涉及到最完美的用户体验技能范围中的一部分。”

“构建你自己的 demo，要单纯练习，公益工作，或作为支付客户的临时员工。”

“保持参与，继续学习。”

“不要把最适合你的和‘什么在起作用’相混淆。文化差异不能被高估，文化不能完全等同于‘你来自哪个国家’或‘你说什么语言’。同时，不要基于一个人的年龄来做出判断。做好准备不断学习新技术并且愿意接受交叉训练。”

“与当地社区的专业人员联系。尽可能深的理解你想要做的工作。如果可以，接受正规的教育——包括研讨会和学术会。在你目前的工作中(如果你已经工作)，在你的简历上/在采访中，找出哪些技能可以在用户体验角色中被使用而运作。”

“尽你所能获得许多不同工具的实用的专业知识。在超过一家公司或机构实习。学校会给你证书，但技能是你在工作中学到的。”

“如果在你的工作中有人在你的工作中做一个志愿者帮助的项目。那么，询问他们关于工作的事情。如果这听起来是你的拿手好戏，抓住它。…如果你也同时在学习并做这件事情，它更多需要坚持。”

“获得某种形式的认证。”

“对我来说，最好的是在一家咨询公司工作，能够让我迅速认识很多客户、行业和项目，但是这些工作内容会更加重视过程、汇报和商业洽谈等。精品店都具有很好的灵活性和创造性，但请确定你已获得了需要的MBA技能。大公司可能没有许多激动人心的项目——例如，大型设施或内部商业项目——但他们会教你商业基本要素，这些是之后你全部商业工作的基础。在某种程度上，有非常非常少的高级设计或可用性工作。但有设计和/或可用性技能的商业人士是十分有竞争力的。如果你想继续进步，不必创业，但确保获得你需要的老生常谈的商业技能(营销、预算、销售、编写绩效考核、指导等等)。”

“不要把自己逼入死角只做设计或者只做研究。尽可能的学习更多策略和商业技能。”

“在我看来，实践经验和项目作品集优于拥有许多的资格认证。”

“花时间来进行训练，无论你能在哪儿找到它，不论它是一封可用性新闻，一个 NN/g（或其他）会议、网络会议。保持在当下很重要。现在，专注于移动似乎是要往前走的路。”

“实习——获得 UX 领域经验的关键。无论你处在什么样的角色，都会推动用户体验。”

“一培训：大学本科或行业专家培训像尼尔森诺曼团队、HFI (CUA) 或 Cooper U。”

一加入用户体验社区：LinkedIn 组、用户体验读书俱乐部、会议 (UXPA, HFE, ACM-SIGCHI)。

“运用经验的用户体验会在各种环境中使用不同的工具，理想情况下会有导师的帮助。”

“尽快获得实践经验。如果你在一个公司与 UxD(用户体验设计)专业人员工作，询问他们你是否可以作为观察员来为他们的工作提供帮助，扮演豚鼠的角色作为试验品来进行脚本访谈。如果可能的话，从研究到设计，获得更宽领域的经验。然后申请一个学位项目，交互设计、UxD、HCI，或是任何你最感兴趣的学科。”

“一获得涵盖许多不同的领域的多样化教育。选择心理学、媒介文学、团队动力学和研究方法等领域的课程。

“一继续你的教育直到获得在你领域内的最终学位。”

一对于你的第一个职位或大学以外的实习，尝试在一个每个员工都要承担很多的创业公司找一份工作。询问用户体验部门你是否可以用任何方式帮助他们。从他们在做的事情中学习。

一订阅 Twitter 上的用户体验行业资讯，阅读用户体验的书籍，并每天精读用户体验的博客来获得更多该领域的知识。

一一旦你发现了关于可用性的东西，尽力对你目前的工作承担更多独立的责任。试问一下你是否可以尝试进行一次调查或举办一次焦点小组。

“将你做的每一个项目的所有报告放在一个作品集中。一旦你已经获得了该领域的一些经验，将你已经完成的工作和你带给整个团队的价值展示给你的上级。”

“如果你不能入行，可以考虑进入一个公司或者机构，他们可能会有这些职位并可以寻求横向的平台。每天有百万的可用性提升的例子。关注它们并用 blog 记录下这些例子。要保持积极性和建设性。别忽视了线下的世界。”

“一学习一些你喜欢的东西—图书馆和信息科学中心、计算机编程、人因素、心理学。阅读一些 Jakob Nielsen, 一些 Donald Norman, 一些 Jared Spool。买一个智能手机。如果可以的话找一个导师。然后全身心的投入并学习。”

“开始做可用性测试；为你的朋友或者在你目前效力的公司寻找一些东西进行测试；通过测试来了解人们使用一种工具和设计师和开发人员如何设计一款工具之间的差异。在需求收集、引导和信息架构中建立技能。”

“修一门人因素课程；获得工具 / 变成的技术训练；填写 UIs 的在线评论。”

“——具备合适的 IT 教育背景，最好有网站、网络应用和移动应用。”

—多阅读。” (Nielsen, Norman)

—了解用 HTML、CSS 和 JavaScript (可能 / 不可能做什么)。”

—看看你所在的环境，甚至是日常项目，还有什么能够改善？”

“阅读并且听听专家的见解—Gerry McGovern, Steve Krug, Jakob Nielsen, Lou Rosenfeld, Jared Spool 等等。”

“通过关注用户来改变你现在的角色。”

“多多阅读，参加会议以及小组碰头会。找到一位良师或者成为一名实习生。永远不要停止学习和体验。”

“掌握基础。在大学选修一门正式的设计课程。”

“开始学习评估方法论。”

“你可能不能马上开始一份用户体验的工作—但请时刻做好迎接它到来的准备吧。”

“获得相关的教育背景，当下有许多优秀的研究生项目。

—多加阅读并且围绕着这个课程。现在有很多的文学著作，它们中的很多是有帮助且值得深思的。

—寻找志愿者项目并且完成它，这样你的博客和作品集中就有话题可聊。

一开始做吧。即使你的工作描述是其他方面，你可以用以用户为中心、互动性和证据驱使的方法来实现任何事：例如，提交一份报告给你的上司。这是一种思维习惯，和任何事一样的道理。”

“获取一个硕士学位。这是为我打开这个领域之门的一件事情。加入专业的协会。这也更加直接地帮助了我。”

“接受一些这个领域的正式训练，最好是以正规硕士项目的形式。作为一个猎头经理，我非常看中经验，但当我看到某些人在一个直接相关领域内有高学位，我会认为这个人为这个领域作出了一个严谨的承诺。”

- 获得设计相关学位或培训(人机交互、工业设计、平面设计等等)。
  - 学习基本的 HTML 编码语言。
  - 建立自己的网站,移动应用作品集。
  - 学习绘制线框图工具, Axure、OmniGraffle 或 Visio。”
- “回到学校。我发现我的硕士项目是进入并在用户体验领域获取成功的关键。”
- 做一个全面发展的学生(学习商业、数学和技术)。
  - 专注于建立你的网络,而不仅仅是认识专业人士(去聚会、会议、当地技术或营销事件)。
  - 找一个不是你的老板的导师。甚至是一些用户体验圈子以外的人,他们可以帮助你推销自己并给你一些在商业世界生存下去的建议。
- 定期练习。你的工作不是你的练习。志愿者,参加工作坊,或完成项目,一定要练习,练习,再练习。”
- “通过完成最终呈现方案来训练你的用户体验技能,这些东西你可以用在作品集中。加入专业协会。参加会议。选修课程或参加工作坊。找到一个导师。”
- “选修一门调查方法课程。获取(现实世界)实际经验。学习面试技巧。”
- “在人机交互、HFID 等专业中获得硕士学位。”
- “广泛和深入的阅读。找一位同领域的导师。通过展现 UX 相关项目来建立你的作品集—如果你需要的话完善他们—这些会展现出你如何解决问题。”
- “首先尝试获得实习机会。为尽可能多的不同的平台设计。”
- “确保你有天资的东西。虽然许多技能可以获得/学习,但还有有一些“艺术”在里面。”
- “阅读该领域中经典和最新的书籍。找到一个导师并与他一起实践,参加会议和工作坊。修一些与我们目前实践的用户体验方式相关的课程,获得证书或是学位。”
- “得到好的基础教育。不要只看人因素、心理学、人机学、通讯、软件开发。进入你感兴趣的领域。与人交流。”
- “当你还在学校的时候做一个 3 – 6 个月的实习。”
- “学习人类行为科学并学习适当的线框图和原型的绘制工具。”
- “像其他事物一样,着手开始对你很重要。看其他人在做什么,分享自己在做什么。洗、漂洗、重复。”

“思考然后动手做。如果你对人与机器交互、人与软件交互或者服务业相当感兴趣那么你已经在做用户体验设计了。寻找你喜欢的工作，然后与正在从事这份工作的人交流。发现他们每天处理和进行的工作。在你的日常生活中应用这些任务。保持好奇心，提出问题，解决问题并且填满需求。”

“学习为何视觉设计和实用性设计能够结合在一起并能创造更伟大的转变。测试测试测试，一直测试。”

“选修免费的 HCI 在线课程，打印并且阅读微软以及苹果公司的用户体验规范。然后购买 [\*Nielsen Norman Group's The Best Application\*](#) 其中一个报告并且熟读它。”

“阅读 O'Reilly 的 [\*Information Architecture for the World Wide Web\*](#) 这本书，如果兴趣在于 IA, 可用性, 用户体验或各种混合书籍，就多阅读文章和博客来对该领域有一个全面认知和理解；可考虑本科或研究生课程(取决于你的人生阶段)。如果已经工作，考虑加入几个有针对性的工作坊，参与用户体验/ IA /可用性社区活动。阅读，跟行业内的其他人讨论，并学些专门的技能/方法。没有什么比拥有更多的工具更加重要，你的工具箱里的工具可以让你随着领域要求来挑选。”

“在学校或刚进入行业做实习时，获得实践经验。我也偏向正式的学位培训课程，但这不是必要的。”

“首先，你需要知道引擎盖下面是什么和发动机如何工作。第二，了解正在驾驶汽车的人。第三，让他们开着~ 20 k 公里。优化！”

“学习编写代码。不仅是你可以自己完成，而且你能理解开发人员的口味。同样，与软件开发人员在开发组织密切合作，理解软件开发是如何工作，从而获得某种经验，是有价值的。在一个软件开发组织中获得经验。”

“很少有真正的用户体验职位，许多正在寻找 UX 或者 UI 专家的工作通常被挂上错误的标签，或者通常要求的是不同于可用性专业通常需要的技能。（每个人都有一家网站声称他们是一个用户体验专业人士，尽管他们可能没有实际进行过可用性相关工作。这是现在市场的流行词。）

有产品经理的工作背景或经验的人在每天基本事务上利用用户体验原则，并且把这些引入公司（并且让公司评价 UX）的最容易的方式。很少有公司重视这个职业，很多仍然认为这是不必要的。有一个双重的技能将获得更多的就业机会，因为严格的可用性专家们通常是顾问或在一家大公司内工作。

领域内的心理学和工学（软件等相关）课程对于进入该领域有很大帮助。

“学习如何专注，如果您做不到专注（当下大多数人都很难做到），做点别的事情。

- “学习平面设计、3D设计、过程分析

-做一个多面手

-做一个有赚钱想法的自由职业者，而不是简单的增加设计经验

-申请入门级的设计工作，这样能够让你有互动的工作，并且总是扮演一个观众倡导者的角色。

-找一个能够支持你做基于可用性的设计并做你的后盾。

-远离IT工作避免IT强势（它们不是需要设计师，而只是需要一双手而已）

-远离设计工作来避免只做表面文章和对可用性的片面理解（机构们都不关心可用性，仅仅追求看上去很酷的效果）。

-加入当地社区和网络，在当地学习

-全方位地学习设计与开发过程（例如，设计、编码、内容开发等）

-了解人，他们怎么想，他们如何做决定，他们的动机是什么，环境如何变化会改变他们的行为。

-学习商务与市场的知识

-边做边学（做一些无偿项目，在一个项目团队中尝试不同的角色等）

-从他人做事过程中学习（例如，这个行业的人脉，阅历、参加会议/网络等）

-获得恰当的学位是非常有用的，但是如果大学里没有这种学位，我建议攻读MIS学位，尽你所能参加各种专题报告和会议。找到一个导师。

-观看 [usability video tutorial from NN/g](#)—在一项研究中如何像这样完成一件事情。

-记得再次观看录制的可用性测试部分。不只是为了分析，更是为了通过从这样的指导学习中能提高自我评估的能力。”

学习多样化的技能使你能够在不同的环境中获得平衡。学一些技术与代码，这样你能够同开发人员沟通。不要私有化你的设计—合作！这是让用户对业务满意的关键”

“找一个地方这样做并且尊重它，尽全力去进入这样的地方。”

-了解人类的行为和情绪内驱力”

- 锻炼行为自控能力/交流能力。这不仅有助于轻松的用户体验（对用户），还能够与其他与 UX 抵抗的人共同工作（你需要销售你自己）。

- 拥有一个掌握前端网络技术的公司。

- 加入公共团体，坦然面对公众演讲。

- 多花重点时间在草图和设计原则的理解上。

- 练习不同的组织原则，能够把复杂的环境拆分为简单、容易理解的模块。

- 学习怎样深度研究，以及如何建立追踪数据的环境。

- 培养复杂数据分析和测试能力。

“最关键的是从中得到什么，并运用你学到的东西。你必须把它付诸实践，才能真正了解什么是可行的，什么是不可行的，在你的发现和设计中时刻保持自信。”

“尽可能早的开始获得经验，在高中时代是最好的。读民族志/人类学。养成观察他人的习惯，请确保您对歧义有高耐受性。如果不是，那换个专业吧。”

“花点时间，不必太着急。从用户的角度考虑。原型在 UI 发展过程中有重要意义。”

“- 对设计有热情，是用户的拥护者。”

- 调查人机交互高等教育的选择。

- 实习生或学徒。随时随地观察用户使用技术。

- 开始设计/建立你自己的网站是一种学习方式。让自己开始着手。

- 出席会议，参加社团。”

“对人类本性的理解能够提供好的情景—可用性、心理学、文案—甚至在剧场，都是比较好的训练场。”

“获得一个人机交互专业的硕士学位。我见过无数的无资质的“web 设计师”申请 UX 的职位，只是因为你之前设计过一些网站，并不是就意味着你知道人类的思维方式以及与技术的交互。找一个跨学科的项目能够让你学习认知和行为心理学、图书馆科学、通信技术、计算机科学、视觉设计、人类学和人体工程学。”

“还需掌握的一项技能是，当预算紧张时，UX 被当作是不必要的。”

“请确认您的职位主要做的是面向客户的应用程序和产品；当你做的应用的主要用户是职员时，这是一个艰难的销售。”

“想办法使可用性和用户体验成为你当前工作的一部分。作为一个用户体验的专业人员，你应当倡导实践，除了从你手边的工作开始尝试没有别的方法增加经验。”

获得硕士学位，做一些好的项目使你能用它们创建你自己的作品集。可能的话任何时候都要实习。

“开始设计东西并且观察人们怎么使用它们。再设计，同时试着从与人们的合作伙伴关系中建立一些东西。”

“如果你不得不与工程师工作，请保持耐心。观察周围并且观察他人是怎么做的。用 5 个为什么反复问答方法。用人物画像。研究 OS 操作系统的用户体验模式。”

上当地大学在线或在线上 Scott Klemmer's HCI class through Coursera 的用户体验课程。[现在也在西班牙！] 参与当地的聚会和不可思议的 UX 社区的社交网络。”

“在 coursera.org 上参加斯坦福大学的人机交互免费项目。阅读关于 UX 的尽可能多的科学研究。使用 LinkedIn 去加入你国家中多种多样的 UX 组织。”

“多样化的背景和行业是有益的。”

“-关注 Twitter 上的用户体验专家。

-注册并关注关于设计，用户体验，写作的电子讯息。

-创建有自己设计模式的网站、应用程序、网页，你真的很喜欢使用诸如 Evernote 的，Delicious 的工具。

-参加行业活动，并与志同道合的人成为朋友。

“学徒！-找到一个好的 UX 的人，模仿他们，看他们的采访并记笔记。将自己的笔记和别人的相对比，找到别人学到的东西。然后阅读，广泛阅读。”

## 附录 E:设计工具

这些设计工具作为他们工作中最重要的部分被提及到。对于优秀的设计工具我们将在“用户体验活动的数字工具”部分进行讨论，从第 73 页开始。

Access (数据库)

Acorn (图片处理工具)

Acrobat XI Pro (PDF 处理工具)

Captivate (交互媒体课件制作演示工具)

After Effects (视频后期制作工具)

Antetype (原型工具)

Articulate Engage (交互媒体课件制作演示工具)

Articulate Presenter (演示工具)

Articulate Storyline (课件制作工具)

Artisan Studio (UML 模型工具)

Audacity (音频工具)

AutoCAD (2D 和 3D 计算机辅助设计工具)

Axialis (图标设计工具)

Axure (线框模型和原型制作工具)

Balsamiq (线框模型和原型制作工具)

Basecamp (产品管理、团队合作工具)

BBEdit (文本处理器、HTML 和代码编译器)

Beyond Compare (文档对比工具)

Bitcasa Infinite Drive (云端存储工具)

Bootstrap (开发网页架构工具)

浏览器和网页开发插件

Cacoo (流程图, 示意图, 思维导图制作工具)

Camtasia (屏幕截屏工具)

Chalkmark (首次点击测试工具)

Clarify (屏幕截图和图像编辑工具)

content management systems (内容管理系统)

Coda 2 (网页编辑器)

Codekit (网页开发环境)

ColorPicker (取色软件)

ColorSchemer Studio (配色软件)

配色工具

Confluence (构建企业 wiki)

CorelDRAW (矢量图形编辑工具)

Dreamweaver (网页开发环境)

Dropbox (云端存储工具)

Dropmark (云端存储工具)

Eclipse (Java 开发环境工具)  
Emacs (文本编译器工具)  
Email (邮件)  
Enterprise Architect (统一的 UML 模型语言开发工具)  
Espresso (Macrabbit) (网页编辑器)  
Evernote (笔记管理器工具)  
Excel (电子表格程序)  
Fetch (文件传送协议)  
Final Cut Pro (视频编辑器工具)  
Firebug (Firefox 附加的在线网页编辑器)  
Firetask (任务管理器)  
Fireworks (网页设计和原型工具)  
FlairBuilder (网页设计和原型工具)  
Flare (可视化 Flash 中 actionscript 数据库)  
Flash (多媒体和软件平台)  
Flex (多媒体和软件平台)  
文字工具  
Gate (文本策划的总体指令架构集 — 数据 <http://gate.ac.uk/>)  
GIMP (图片编辑器)  
Git (软件和文件的修改控制系统 GitHub)  
Gliffy (流程图, 示意图工具)  
谷歌用户调查  
Grab (屏幕捕捉工具)  
GTD (任务管理工具)  
Hotgloo (三维线框模型设计工具)  
HTML / CSS (网页开发工具)  
HyperSnap (屏幕捕捉工具)  
IA writer (文本编辑器)  
Illustrator (矢量图形编辑器)  
ImageCapture (图片、扫描图实用程序)  
iMovie (视频编辑器)  
InDesign (页面排版工具)  
Indigo Studio (原型设计工具)  
Inkscape (矢量图形编辑器)  
Safari 网页检查工具  
即时信息传输工具  
IntelliJ IDEA (Java 开发环境工具)  
Interface (iPhone 原型客户端)  
InVision (原型设计工具)  
iOS 艺术工作室客户端  
iRise (原型设计工具)

issue-tracking systems  
JavaScript (网页开发工具)  
Jing (屏幕捕捉工具)  
Jira (项目与事务跟踪工具)  
Jive (沟通合作工具)  
Join.me (屏幕分享、易用性测试、会议记录工具)  
jQuery (JavaScript 库)  
Justinmind Prototyper (原型制作工具)  
Keynote (演示、原型制作工具)  
Keynotopia (原型制作、UI 设计工具)  
KompoZer (HTML 编辑器)  
Kuler (色彩调节器)  
Lightroom (数字影像进程与管理工具)  
FontExplorer (字体管理工具)  
LittleSnapper (屏幕捕捉工具)  
LiveView (iOS 的原型和图形开发工具)  
Lovely Charts (图标与表格工具)  
LucidChart (图标与表格工具)  
Max/MSP/Jitter (多媒体编程环境 <http://cycling74.com/products/max/>)  
MindManager (思维导图工具)  
ConceptDraw MINDMAP (思维导图工具)  
MindMeister (思维导图工具)  
MindNote (思维导图工具)  
MockFlow (三维线框、原型设计工具)  
Moodle (在线演示环境工具)  
Moqups (三维线框、原型设计工具)  
MWSnap (屏幕捕捉工具)  
Netbeans (整合开发环境工具 (IDE))  
Notepad++ (文本编辑器)  
Numbers (表格编辑器)  
Office 办公工具  
OmniDazzle (鼠标光标标记工具)  
OmniGraffle (思维导图工具)  
OmniOutliner (思维导图工具)  
OptimalSort (卡片分析工具)  
Paditrack (转换路径工具)  
Pages (文本编译器)  
Paint (图片编辑器)  
Paint Shop Pro (图片编辑器)  
Paparazzi (屏幕捕捉工具)  
Pencil ([pencil-animation.org](http://pencil-animation.org))

Penultimate (iPad 草稿工具)  
pgAdmin (数据库开发工具)  
Photoshop (图片编辑器)  
Pivotal Tracker (快速项目管理工具)  
Pixelmator (平面图形编辑器)  
POP (内容管理系统)  
PowerPoint (演示和原型设计工具)  
Premiere (视频编辑器)  
Preview (PDF 编辑器)  
Prezi (演示工具)  
ProofHQ (反馈和批准工具)  
Protégé (本体论编辑工具 <http://protege.stanford.edu/>)  
Proto.io (手机原型设计工具)  
ProtoShare (原型设计工具)  
Publisher (桌面发布工具)  
Quick MediaConverter (视频和音频转换工具)  
QuickTime (视频播放编辑工具)  
QuizMaker (调查表编辑工具)  
R (统计分析工具)  
Relux (3D 构建和光线模拟工具)  
ScreenFlow (屏幕捕捉和记录工具)  
Screengrab (Firefox 附加的屏幕捕捉工具)  
Screensteps (知识辅助内容编辑器)  
Scrivener (文本结构编辑器和产品管理工具)  
Seashore (图片编辑器)  
SEOMoz (网页分析工具)  
SharePoint Designer (HTML/SharePoint 网页编辑工具)  
Silverback (屏幕记录工具)  
SimpleCap (屏幕捕捉工具)  
Sketch (矢量图编辑工具)  
SketchFlow (Microsoft Expression Studio) (原型设计工具)  
Sketchy (<http://sketchnoteapp.com/> iPad 原型设计工具— exports to Balsamiq)  
Skitch (屏幕捕捉并分享工具)  
Skype (IP 电话、语音视频聊天工具)  
Snagit (屏幕捕捉和记录工具)  
Snipping tool (Windows 7 建设工具)  
Soap UI (网页和网页应用测试工具)  
Solidify by Zurb (<http://www.solidifyapp.com/> 原型设计工具)  
Sony Sound Forge (音频编辑工具)  
SourceTree (Git 客户端和 Mercurial 版本控制工具)  
website Text 2 (文本和代码编辑器)  
SugarSync (同步工具)

**surveygizmo** (调查及表单设计器)  
**SurveyMonkey** (调查设计器)  
分类管理软件  
**TextWrangler** (文本编辑工具)  
**TextMate** (文本编辑器)  
**Things** (<http://culturedcode.com/things/> 项目管理工具)  
**Thinkery** (<https://thinkery.me/> 文本管理工具)  
**Tobii** (眼球跟踪)  
**TopBraid composer** (语义应用的模拟环境工具)  
**Treejack** (信息架构测试)  
**Trello** (卡片分类, 项目管理)  
**Tumult Hype** (网页动画制作工具)  
**Twitter** (社交媒体平台 — 用于针对用户体验提出问题, 发掘用户体验资源)  
**Protosketch** (原型制作工具)  
**UserTesting.com** (远程实用性测试)  
**VirtualBox** (跨平台操作的系统模拟器)  
**Visio** (流程图、图表工具)  
**Visual Studio** (表现方式的融合 — 原型设计工具)  
**VUE** (视觉环境 — 超文本编辑器, 知识管理, 概念制图工具)  
**WebEx** (合作, 视频会议, 视频共享, 远程测试)  
**wikis** (社区编辑信息收集工具)  
**WireframeSketcher** (原型设计工具)  
**Word** (文字处理 )  
**WorkFlowy** (文本和项目管理器)  
**Xcode** (iOS 和 OS X 整体开发环境)  
**XMind** (思维导图工具)  
**XPath** (XML 文件的查询工具)  
**xScope** (矢量图和线框图的测量工具)  
**Zurbapps** (设计类软件套装, 原型制作工具)

## 附录 F: 分析工具

这些都是人们工作中提到的必不可少的分析工具。优秀的分析工具将在“数字工具为用户体验活动”部分说明，从 75 页开始。

- A/B testing (拥有许多工具的测试方法)
- Adobe Connect (视频会议和屏幕共享)
- AnyMeeting (视频会议和屏幕共享)
- AWStats (文件分析日志文件)
- Basecamp (项目管理, 团队合作)
- BB Flashback (拍摄记录器)
- BBEdit (文本处理器, HTML 和代码编辑程序)
- Bean (文字处理机)
- BrightEdge (网络分析, 搜索引擎优化)
- Bugzilla (错误跟踪)
- Camstudio (免费软件)
- Camtasia (拍摄记录器)
- CAT (内容分析工具)
- Chrome (浏览器, 开发工具, 应用程序和扩展)
- click testing (拥有许多工具的测试方法)
- clickstream analysis (拥有许多工具的测试方法)
- ClickTale (网络分析)
- Confluence (维基百科)
- Diarysnap (日记研究, 重复调查)
- Doodle (程序机)
- EndNote (调查管理)
- Ethnio (可用性测试的网站拦截招聘)
- Excel (电子制表软件)
- eXTReMe Tracker (extremetracking.com 是网站分析网站)
- EyeGuide (眼球追踪)
- Fake (fakeapp.com 测试工作流)
- FastStone Capture (拍摄记录器)
- Final Cut Pro (视频编辑器)
- Firebug accessibility toolbar validator (火狐浏览器等等)
- Five Second Test (网页显示测试)
- Foresee ACSI (美国客户满意指数 — 调查, 分析, 网站会议记录)
- Fuze Meeting (视频会议, 文件共享)
- GatherContent (内容组织及架构)
- Google Analytics (网络分析, 搜索引擎优化)
- Google Apps / Docs (办公表格及软件, 协同合作, 聊天工具)
- GoToMeeting (视频会议及屏幕共享)

**GroupQuality** (调查, 远程测试, 访谈)  
**iGooMap** (XML 搜索引擎优化网站地图创建者)  
**iMovie** (视频编辑机)  
**iShowU** (拍摄记录器)  
**Jira** (错误跟踪和项目管理)  
**Join.me** (屏幕共享, 可用性测试, 会议)  
**Key Survey**  
**LimeSurvey**  
**Live Meeting** (网络会议和企业会议, 视频转换)  
**Livescribe** (智能记录系统)  
**LoadRunner** (自动化性能测试)  
**Loop11** (远程可用性测试)  
**Majestic SEO** (搜索引擎优化)  
**Microsoft Lync** (视频会议和即时通讯)  
**mindmapping** (拥有许多工具的结构化票据记录方法)  
**Moqups** (线框, 原型设计)  
**Morae** (拍摄记录, 视频转换)  
**Notable** (基于浏览器的合作笔记和文件注释)  
**Omniture** (网站分析, 搜索引擎优化)  
**OptimalSort** (卡片分类)  
**Ovo Logger** (实用性测试的观察平台)  
**PGi GlobalMeet** (网络会议)  
**Pingdom** (ping, 路由跟踪, 监视网络及服务器的正常运行时间)  
**Piwik** (网络分析)  
**Qualtrics** (调查)  
**QuickTime** (视频编辑器, 播放器, 录制)  
**R** (数据分析)  
**Rapidusertests.com** (德国远程实用性测试)  
**Redmine** (项目管理, 错误跟踪, 文件管理, 次数跟踪)  
**Reflectorapp.com** (ios 桌面备份工具)  
**Revelation Project** (Revelation Global 网站的移动用户调查 )  
**Sametime** (网络会议, 聊天)  
**Screaming Frog** (网络分析)  
**ScreenFlow** (视频转换, 视频记录)  
**Scrivener** (文件架构编辑器及项目管理工具)  
**SharePoint** (使用报告)  
**Silverback** (拍摄记录)  
**SiteCatalyst** (网站分析)  
**Skype** (网络语音电话业务顾客, 语音, 聊天, 视频聊天, 视频共享)  
**SPSS** (数据分析)  
**surveygizmo** (调查及表单设计器)  
**SurveyMonkey** (调查设计器)

**Syncaps** (卡片分类和串流分析)  
**Tableau** (商业智能分析, 数据可视化)  
**Tagxedo** (消息云)  
**Tealeaf** (网站访问者行为分析)  
**TelePresence** (来自 Cisco 的视频会议环境)  
**TestFlightapp.com** (移动应用贝塔测试, 分析)  
**TestingTime.ch** (实用性测试用户招募)  
**TextEdit**  
**TextPad** (文件编辑器)  
**Tobii** (眼球跟踪)  
**Treejack** (信息架构测试)  
**Trello** (卡片分类, 项目管理)  
**Usabilla** (调查和网站拦截)  
**UserTesting.com** (远程实用性测试)  
**usertribe.com** (远程实用性测试)  
**UserZoom** (远程实用性测试)  
**Venntive** (邮件服务和分析)  
**Verify by Zurb** (设计调查, 点击量测试)  
**Visual Website Optimizer** (A/B 测试, 热图, 远程实用性测试)  
**VMware** (测试交叉平台的虚拟计算机)  
**web statistics sites** (趋向统计的浏览器和操作系统)  
**WebEx** (合作, 视频会议, 视频共享, 远程测试)  
**WebSort** (卡片分类)  
**Webtrends** (网站分析)  
**Wirecast** (网站转换, 分析, 远传流公司设计的隐藏屏幕工具)  
**Word** (文字处理)  
**Wordle** (关键字云创建者)  
**Wufoo** (表格建立工具, 术语查看工具)  
**Visual Studio** (表现方式的融合 — 原型设计工具)

设计及分析工具列表：

- **Basecamp** (项目管理, 团队协作)
- **BBEdit** (文本处理器, HTML 和代码编辑器)
- **Camtasia** (视频记录)
- **Confluence** (维基百科)
- **Excel** (电子制表软件)
- **Final Cut Pro** (视频编辑器)
- **iMovie** (视频编辑器)
- **Jira** (错误跟踪和项目管理)
- **Join.me** (屏幕分享, 实用性测试, 会议)
- **OptimalSort** (卡片分类)
- **QuickTime** (视频编辑器, 播放器, 记录器)

- R (统计分析工具)
- ScreenFlow (屏幕捕捉和记录工具)
- Scrivener (文本结构编辑器和产品管理工具)
- Silverback (屏幕记录工具)
- Skype (IP 电话、语音视频聊天工具)
- surveygizmo (调查及表单设计器)
- SurveyMonkey (调查设计器)
- Tobii (眼球跟踪)
- Treejack (信息架构测试)
- Trello (卡片分类, 项目管理)
- UserTesting.com (远程实用性测试)
- WebEx (合作, 视频会议, 视频共享, 远程测试)
- Word (文字处理)
- Visual Studio (表现方式的融合 — 原型设计工具)

## 附录 G：面试官要的是什么

接着 80 页的内容“招聘经理和面试官要的是什么”。

“我在寻找领域或技能中技能设置和知识的深度的专业化定义。同时也在寻找适应力和软技能——如何能使一个人更容易的适应变化和不可预期的环境，如何能让一个人与同事或者与他们需要了解的用户和谐共处。”

“除了写作和交流之外，要有较强的分析能力。有礼貌，懂得尊重他人，对人友好并且在我们主要的目标团队中保持和谐。思维要有结构化和逻辑性，有好奇心，关注人们细微的行为。其他兴趣点包括相关工作，团队合作能力，毅力，不畏惧大数据。”

“关注用户，有较强的沟通能力，能将观念推销给客户，有 UX（用户体验）发展趋势的相关知识，能与开发者一起工作，讨论细节，能合作，能用简单的方式表达复杂的观点，能做出有质量的产品。”

“那些能提出问题的人，有自己的见解并且思维开阔，对以用户为中心的设计有深入的理解。一些人想知道人们是如何处理不同的任务，是如何思考的，他们对不同事物的心理模型是…而不是那些想设计下一个伟大的作品的人或者自己认为有较高的学历并且什么事情都知道的人。那些能与不同种类型的人有效沟通的人…以及知道对于不同的听众用什么样的信息与之交流。”

“有特色设计的经验，并且能与一个交叉功能的团队共同来完成软件、网页或手机移动应用。要能用清晰明确的语言把设计过程从头到尾叙述出来。要预想一个成功完成项目的计划。要有风度，够健谈。必须要与内外股东以及团队成员建立密切关系。有激情做好工作，他或她有能力并且可以提高最终产品的质量。有能力鉴定用户组，看待事物既要有专业的设计眼光，也要有门外汉或者用户等其他类型人的眼光。这样才能有好的设计。”

“适应能力。我们是一个小公司，所以我们找那种既要有能力处理多种任务，又能在这多种机会中快速成长的人。主要的还是要有学习能力，能处理不同事情。”

“我理想中的应聘者应该至少有一年的战略管理经验和两年的设计经验。战略管理技能包括：研究（主要是股东或客户访谈，学习），信息构架，项目领导，开阔的视野。设计技能包括：视觉设计，交互设计，动态设计，演示，编码和原型设计。”

“能权衡利弊，有自我意识，良好的写作技巧，公开对待反馈信息，渴望学校，对人类认知和信息设计有基本的了解，适合我们的团队。”

“高层次的思想家能客观对待事物。好奇的人只是想理解自己和知识。”

“如果对 JavaScript 或者 JQuery 有了解，就会对交互设计有帮助。”

“在某领域的研究上有实践经验，对背景和动机的重要性有所了解；经历过当前流行的界面，设备和科技；对用户很可能经历的问题有可靠的直觉，创造性的思考者。”

“我在寻找有会议主持能力的人，能适应复杂工作，可以从其他视角来看待事情，对新事物和不同的环境持开放态度，对人的行为有好奇心，有行为科学，设计或者人机交互的背景或经验。”

“我在寻找那些能自行思考的人，没有独行其是的人，以及时刻与时俱进的人。”

“能看清大局，不为琐事而烦恼。”

“分析能力，大学教育，表达清晰，努力工作，亲切。”

“相关的教育背景，资格证书，以用户为中心的设计思维过程，有着用不同 UX 活动的知识、经历或能力，比如对目前应用软件的 UX 的回顾，用户任务情境分析，使用草图、线框图工具建立由低到高的保真模型。”

“敏捷。”

“测试人员知道测试的技术吗？建筑师可以把自己的偏见搁置一边吗？设计师能进行创造性的思考吗？平面设计师能将概念转换成一个有吸引力的设计吗？我偏好于设计师用一个简单的方法来做用户界面。”

“他们不认为询问用户可以解决一切。”

“无趣部分中的兴奋和享受。”

“有活力，性格外向，个性。经历与人一起工作。心理学和人类行为经验。”

- “— 坚持对科技，概念，技术的研究，并且能将方法运用到软件的界面上
- 建筑界面的界定
- 关键界面的开发——设计框架
- ‘参考指南’ 编写和修订包括规则，标准和指导方针
- 开发工具的界定，‘模板’
- 可接受的许可标准
- 过程的界定以及开发的方法论、界面的维护
- 开发团队对界面的视察和评估
- 参与选择，与技术供应商和服务商之间的关系
- 与服务供应商一起参与实施的过程，以及技术和方法论的制度化
- 通过出版物，课程，演讲和信息支持，可以对设计和工效学问题有指导能力
- 在实验室对用户做测试
- 设计思维”

“一个研究员必备的理想素质应该是关注研究及研究结果的呈现，而不是那些必要的设计建议。信息构架师或交互设计师：要能够移情。要能与其他组高效交流。如果你不能和组内的相关利益者有效交流，那么你工作能力再强也无关紧要。作品集呈现出一个以用户为中心的设计过程。应该能给出或者接受那些有建设性的批评，而不是一直带着个人臆断。”

“批判性思维，战略眼光 VS 可用性眼光，品牌体验设计。”

“交互设计：要能将创造性，可操作性和高效率高度结合。

他们需要表现出他们对商业的理解——无压力的工作艺术，处理人们的期望，将以往的经验用于新的交互上；但是要给出新的和有趣的建议，因此并不仅仅是一直用现有的方法。可用性和信息构架：坚强，独特的分析视角，洞察力，对用户的背景和历史可以移情，超强的交流能力——写作，口语，绘图等。”

“创造力！对交互设计的过程有所了解，并且可以熟练的将概念呈现在纸上。”

“要能对逻辑和创造性以及口头语言和视觉交流有较好的平衡。”

“能构建一个流畅的、易用且有创意的设计。”

“熟练以用户为中心的设计过程，并且通过不同项目来完成不同的过程。了解用户，能给用户许多有价值的信息。”

“客户服务精神，懂技术，有创新理念。”

“我首先要找的是适合我们企业文化的人。我们不像一般公司那样，有着很多规则并且做一堆重复的事情，所以我希望招聘的人能够做好他自己的事情，而且能在弹性多变的环境中工作。我同时也在寻找那些能处理好各种文件或者能胜任各种不同的工作的人。”

“不仅要有技能和经验，还要有能力来解释设计决策背后的基本原理。”

“必须有文件管理经验。良好的沟通技能，有好奇心，有热情。”

“在视觉设计上有一定的敏感性。”

“做研究：了解研究技术的基本原则，知道如何从一次经验中的不同方面获得不同的方法。能尽快开始研究并且保证质量——学术在课堂之外并没有什么用，但是当我们要做一个好的或坏的方法决策时，能为我们提供一定的基础。”

“有相关工作经历，有过文件管理工作，有内部动力，善于分析思考，有执行力，适应企业文化，可以团队合作，自信，自控，严谨和理想主义。”

“精通可用性测试（不仅仅是测试和原型）。”

“头脑灵活，审美独特。口齿清晰，善于交际，注重细节。

能一次性解决问题。最好对视觉设计感兴趣，并且具备一定的编码能力。”

“有好奇心，注重细节，为人随和。”

“能将可用性和盈利平衡。”

“多才多艺的人能证明自己具有胜任这份工作的天赋，能和用户以及合作者和谐相处，表现出极大的兴趣，喜欢挑战和关注用户需求，有很强的口头表达能力和拟写案能力，懂得应用设计（数据库等）各个方面知识。会用其他工具更好，但也不必担心，因为这些都可以在工作中学到。”

“心理学背景。”

“乐意学习商务或公司相关内容。对新观念持开放态度，但也尊重以前的技术。”

“厚脸皮。”

“热情，合作，有 UX 研究的经验，特别是懂得很多方法：

现场可用性测试，远程可用性测试，卡片分类，焦点小组，启发式回顾，竞品分析。”

“有好奇心，能针对及时需求为客户提供较好的服务。”

“具有抽象思维，分析思维，创造力，能较好地诠释设计  
——不仅仅是欣赏和感觉。”

“谦卑，能提出好的问题，具有批判性思维。”

“理解力，自我意识，最重要的是要有很好的沟通技巧。”

“一个强大的谈判者，要对终端用户有热情，并且能说服其相信精艺设计的好处。  
要在设计的各方面都有了解：研究，可用性，交互设计。”

“用户研究员职位：有过可用性测试的策划和经历，能招募实验被试，并且实施  
测试。信息构架师或交互设计师岗位：有以下工作经验，比如卡片分类，用户角色，  
心理模型，能用视觉设计软件或者 HTML 或 CSS 来作出原型。”

“注重大局也注重细节。”

“商业分析，度量，执行技能，指挥权。”

“创造力，艺术性，热情，好奇，独立，自我导向。”

“对设计有基本的了解，并有独特的见解，有能力自己设  
计。渴望帮助人们提高生活。善于团队合作。”

“他们一定要有视觉设计，心理学，人机交互学位，能说 UX 专业术语，修过 UX  
相关的具体课程。如果他们没有这些背景，仅仅是固执己见，那么设计师很难和经过  
专业 UX 训练的人员交流，因为那些是以设计为中心的设计师，并不关心用户。”

“列出以往工作中一个较好的实例，多学科背景可以提出  
新想法。能应用和分析最新的科技，比如眼动技术，A/B 测试，多变量测试。”

“积极性，有准备，灵活，理解标准的权衡。”

“较强的实证研究背景或者专业（多元化方法），较强的计算机技能，较强的交流  
沟通技能，较强的项目管理技能。A 型人格，有条理，按时完成任务。

“研究员不需要有用 UX 背景，我在寻找能写作并且具有较多的研究经历的求职者。对于信息构架和交互设计的人员，我让他们证明自己具有良好的问题解决能力，而且文件处理能力是必要的。”

“熟悉这个领域的基本概念和技术，并对此有足够的探索欲望，如果能经常阅读《纽约时报》或《金融时报》等来与时俱进，那就更好。A 型人格的人很少能在这个领域成功。必须。要对他人感兴趣，对于迷茫时期要能容忍。应聘者是否具有学位或者对这个领域有过正式的研究，并不是我们主要关注的，有时甚至更好。我们曾经招聘的一位很能干的人是高中毕业。”

“文件管理工作能显示出你的工作过程，并且展示你的结果，一定要自信、清晰的表达出来。”

“对于可用性研究，我想寻找那种有强大思考能力的人。共情和主动聆听是一个用户研究员最重要的两点品质。同时，我还要看经验，接触了多少种技术和环境。对于交互设计和信息构架的应聘者，他们如果能用草图或头脑风暴向我展示他们的思维过程，而不是展示一个完美的作品，那么我会更加感兴趣。我想知道你是如何做到的，以及你的思维过程。”

“设计新颖，思想开放，足智多谋，善于分析，不局限于一个领域。”

“他们要能有效地解决逻辑问题，能想象出所有的情景和用户类型。如果他们足够聪明并且想出了所有可能的情况，心理状态以及用户类型，那么他们能很容易进行下一步工作。”

“诚实，共情，视觉设计经验，研究经验，商务经验。”

“好的聆听者，品味独特，点子多但能接受用证据说话。”

“我首先看性格。我比较喜欢这样的人：在整个项目过程中，如果不能精确的随他们的想法，有能力进行修改。”

“能够客观的进行批判。重视用户——作为专业的 UX 人员，我们是团队中唯一一组可以代表用户的。要有乐观进取的态度。”

“乐于尝试，接受失败。积极反思并能保持前进。”

“有以用户为中心的设计经验或者对以用户为中心的方法和优势有所了解，具有分析能力，文案写作佳，具有信服力，良好的人际交往能力，既能独立工作也能团队合作。”

“科研背景（不一定是可用性），表达良好，写作能力佳，低调作风。”

“研究背景和心理学高等学位。”

“有激情。能与不同类型的人沟通交流。有耐心。”

“理想状况下，我们需要获得科学学士学位的人，因为他们工作时有很多方法。”

“抽象思维，分析思维，创造力。能够将设计工作诠释成‘不仅仅是欣赏和感受’。”

“对这个领域有很强的动机和兴趣，反应灵敏，能与他人合作，具有主动性，明白现实生活中的约束，对 UX 有深入的理解。对领域研究有过亲身实践，明白背景和动机的重要性，对流行界面，设备，科技有过一定的经历，能较好的直觉到用户可能经历的问题，创造性的思考者。”

“至少会一种基本的统计技术。”

“较强的理解力，能够将看似随机的信息联合起来。具有好奇心，探求事情的原理。他们要是与众不同的人。”

## 附录 H：面试官需要问的问题

接着 85 页的内容“面试官需要问的问题”。

— “我们总是问文件处理，但评论先前工作最重要的部分不是最终的产品。我们会让应聘者以一个故事的形式来告诉我们他是如何做设计的。一个主要的设计决定其背后的依据是什么？（他们有没有做研究？有没有做可用性测试？如何做？和谁一起做？团队成员都有谁？他们发现了哪些事情是一般的？哪些是令人惊讶的？如何处理这些令人惊讶的事情？有没有一个例子来说没某一想法是完全错误的？他们又是如何处理这个错误的想法？）

— 我们雇了一些用户体验（UX）工程师（主要是做研究，原型设计和可用性测试），因此我们希望所有新进的员工有可用性测试的经验。我经常会问一个问题，因为我总是发现得到的答案展示出一个人的可用性测试的理解，而这是在可用性测试中，应试者将会干扰的环境下进行的——我问起这个例子，然后谈起在刚才那个例子中数据发生的变化。我们以一种特别的方式（与传统方式略不同）来进行可用性测试，从这个谈话中，我可以大致地感觉到一个人是否能与我们和谐相处。

— 最后，我们现在的面试总会有一个实践的部分。这是一个有趣的思维实验，我们描述一款产品的假设想法，然后问应聘者他/她会采取什么方法来设计这个概念。我们的定位在哪儿？显然有很多机会来对产品做用户研究。如果一个人首先不谈研究，而是直接绘出一个用户界面（UI），那么他就不适合这个职位，不论他的文件处理能力如何。（但是有些事并不惊奇：有着最好设计和想法的人认为要做适当的调查。）”

“我倾向于问那些应聘者是如何收集数据的。我认为专业的表现是某人能详细的记录，并且可以将结果量化、具体。”

“你在你的领域有多久？你对用户体验设计的什么感兴趣？为什么做你现在做的事情？你的动机是什么？你还做过哪些其他的事，它们影响了你现在做的事情？（最好的 UX 设计师往往是所有与 Jack / Jill 有关的人。）”

“没有一个报告，报告书或者图标而已告诉我们测试或设计的全部。告诉我一些关于你用不同种交流方式来叙述故事的情况吧。你是如何决定从哪里开始的？如果你面对一个完全不熟悉的主题，描述下你调研的方法。”

“我总是确信，应聘者可以通过现有的支持他们工作的研究，来为他们所作出的设计决定做为依据。在我们的领域，我感觉与时俱进非常重要。我们的设计经常被质疑，我要能像老板解释为什么以这种方式来设计，这是非常重要的。”

“我主要的评估过程是一个设计。我以一种情境的方式来给他们呈现一个问题，然后要求他们在纸上解决这个问题，同时他们要大声说出是如何思考的。我观察他们问题解决的过程，类型以及想法的好坏，他们是如何表达清楚自己的想法的。重要的不是看他们是都可以解决一个特殊的问题，而是看他们如何思考和解决。”

“我喜欢了解他们的过去以及他们的优势，因为许多人们通过一些方式来做用户体验。一些人虽然没有正规训练，但是对概念理解较深，也做过其他类型的工作。我认为找一个态度端正、多才多艺的人，要比找一个仅仅只受过训练的人要重要。”

“如果我给你一个你从来没见过的系统，而且你也没听说过，这是我要你来评价它，你要评价什么，如何分析？当你的一个设计被老板驳回，甚至说不合常理，你是如何处理的？如何继续下去？如果你对设计方面的知识不是了解，你是如何获取它的？你是如何对 UX 领域最新时讯保持关注的？”

“市场和可用性研究是不同的。为什么用一个小的雏形来做可用性测试？你是如何通过研究方法来计划研究目标？当你创建一个任务时，你想观察到用户的什么行为？”

“你喜欢速战速决的工作方式还是稳扎稳打的？为什么？”

“\*描述一个例子来说明当你创建一个文件时所采取的过程。

你是如何处理结构的复杂性？

你采取什么步骤来建立这个文件？

\*描述一个你陷入困难，并且需要帮助的例子。

你是如何处理这个讨论？

如果下次在遇到这种情况，你会做什么改变吗？

\*描述下你设计的风格。

\*你从哪里寻找灵感？

\*你被任何其他方法或风格影响吗？

\*如果你有机会，那么你想做哪种你以前没有做过的创意或设计工作？”

“我问他们为什么对这个工作感兴趣，成功和职业发展哪个队他们来说重要。一般来说，我会让他们放松，这样可以找到他们真实的自己以及性格。不同的工作环境和文化需要很多种不同类型的人。一个有意向并且聪明的人想学是可以训练出来的。一个有很好的技能但是不安全或自大的人也许是一个负担。”

“— 我将选用真实的应用软件屏幕，然后让他们来评价。他们的回答可以看出他们使用的方法，个人水平，细节的关注，以及对 UI 或者 UX 工作的态度。这种技术是有用的，因为它要求应聘者反应迅速，并不是可以准备得来的。”

“— 我将会给他们一个关于应用软件项目的实例，让他们来完成，并且要求他们向我展示从头到尾的处理过程。主要目的还是看看他们对需求分析、整体系统设计方法的处理。”

“我要求他们对一个产品的界面或流程做一个即兴的启发式回顾或者专家式回顾。我对他们发现对与错没兴趣，我对他们问的问题或者他们想从用户和任务上得到的信息感兴趣。我让优秀的应聘者来把一些事情呈现给跨越功能团队的工程师，市场人员和执行者。然后我私下问这些应聘者，如果他们能与其他队员和谐相处或者被不平等对待时，他们是如何回答问题的。”

“有时，我会问这样的问题‘写出一块砖的 25 种用途’，这可以看出谁可以突破定势，并且可以让他们来探索新的做事方式。如果他们没有认真对待，我同样也可以看出来。如果他们没有写出 25 种，我可以从中了解他们的毅力和决心，这些很重要，通过推动河马决策和扭转项目方向从而让他们为用户提供更大的价值。”

“我问他们交易破坏者是什么。我们有一个合作的队伍（在 UX 方面和跨学科方面）。如果某人选择单独做事或者不喜欢团队合作，他也许不适合。我同样也在找那些可以很好沟通的人，他们是在哪里找到关于 UX 信息的（如何与时俱进），他们在过去做过什么 UX 或者研究工作，以后他们想做什么。”

“我想知道他们是如何对用户感兴趣，他们感兴趣的过程等。我不是仅仅要一个开发者或者设计师——我想要一个这样的人——他对人们是如何工作以及做什么十分感兴趣。”

“我给他们一些设计上的问题，让他们在开发者面前。如果他们能完美的解决，并且让开发者明白，那这就是十分可贵的。”

“我想听 UX 专业术语，我想听到他们有一种以用户为中心的设计方法，可以告诉我关于用户是如何报告他们的需求的详细细节。他们是合作型的还是单枪匹马型的？”

“如果建一个网站，你是如何定义可用性的？当建一个反响极大的网站时，最大的挑战是什么？可用性和易用性的区别是什么？你是如何测量一个网站或应用软件的可用性？”

“给他们一些东西去设计，这并不是一个问题。要么是之前工作经历过的，要么是现场要求他们呈现出来。”

“我们一般会问他们，在建一个网站之前，他们将会做些什么来获得特定的商业目标。然后也许会向他们展示我们目前做的事情，看看他们有什么疑问，他们是如何感兴趣的等。同样我们也想知道他们面试时是如何表现优秀的。”

“获得需求过程有多舒服？”

“我经常问应聘者他们是如何做决策的，当需求在最后变化时他们如何做，如何应对负面反馈，在组会报告时感受如何。我想知道一个人是如何在压力下工作的，以及如何面对一个多背景的团队。”

“如果你刚刚入门或者只有一两年经验，我对你以下能力很感兴趣：你是否知道如何选择正确的方法，并且如何将正确的方法用到一个研究项目上。因此我经常会问一些情境问题，我会说，‘好，你有一个老板过来和你说，他们想重做主页，你能明白主页应该做成什么样子的吗？你应该立刻询问的问题是什么？’”

“我总是会让应聘者解释他们创建一个特殊的文件时的过程。我希望看见他们在项目中是否真的在以一种 UCD（以用户为中心的设计）的过程来做，他们是否都可以表述清晰，是否可以一种清晰、有趣、有说服力的方式来呈现他们的想法。”

“我们让他们在面试期间做一个可用性测试的例子。我做这个主要是想看他们的脚本处理能力，与参与者交流的能力，协调能力，以及快速记录重要信息的能力。”

“我并不问问题，我会呈现一个情境来让应聘者处理。该情境强调在入门级岗位上要对掌握的概念级别有基本的了解，在更多高级岗位上，要能找到与该领域相似的证据。我同时也希望应聘者有能力维护大局，走出自己的局限模式。”

“在什么情况相，UX 可以参与涉及敏捷开发的观点？除了可用性测试和视觉设计，UX 可以给公司提供其他什么服务？用户总是对的吗？”

“我问他们，你们认为一个可用性研究员最重要的品质是什么。他们为什么做可用性研究，我想知道他们是如何被激励，以及是否真正对它有激情。”

“从过去的经验中他们学到了什么，他们之前是如何避免问题或者解决问题。重要看是如何更加完善，学习的过程，而不是单枪匹马的解决问题。他们要表现出谦虚，愿意从任何人那里学习新事物，有分析能力和执行能力。剩下的就是时间问题了。”

“对于一个网站的可用性测试有哪些步骤？这是获得这份工作的基础。”

“他们想把网站或移动 APP 设计成什么样子？这可以让我知道他们是如何规定正反两方面的事情。同样也对团队中的谈话持开放态度。最好的设计产品和服务是强大的团队做出来的。”

“我尝试着通过一些练习来看看他们的思考过程，以及如何解决一个问题。同时我也喜欢和他们自由的谈论这个领域和科技的现状和未来。”

“告诉我你是如何设计这个应用软件，以使它具有良好的用户体验。”

“请挑选一个你的最好的项目，这个项目中你感觉自己做的很好，然后让我们看看这个项目的案例研究。基于应聘者选的项目，可以评估他/她的自信水平，项目跟踪过程，他/她在项目中的角色，产品的质量评估，包括在项目中增加的一些特殊领域的知识，沟通技巧，报告技巧，以及在特定项目中 UX 活动的执行和管理的宏观了解。”

“我们让他们做一个关于网站的回顾，来看他们是否有一些感受。他们是如何处理一个特别的项目问题；他们认为/计划在 UCD 过程中采取什么样的技术？”

“你最喜欢 UX 中的什么？我问这个问题是想看他们的热情在哪里——信息构架，用户研究，战略等等。当我们真正需要一个交互设计师时（至少在他们面前不会告诉他们这个工作是什么），我不想招一个对可用性测试最感兴趣的人。你为什么想在这里工作？问这个问题是想看他们是否看过关于公司的介绍或者对公司有任何想法（如果需要，我可以证实下）。”

“我要他们为一个度假村设计一个露天的游泳池。我给他们一点信息或限制，然后希望他们能问我一些问题，并让我了解他们整个设计过程。”

“我要求他们描述他们的设计过程。我需要知道

- 问题是什么？
- 用什么研究方法来解决这个问题？
- 谁是关键人物（投资人，其他设计者，开发者）？
- 与开发者有多少沟通，投入多少？
- 如何判断成功？”

“你能告诉我，当你在创造一个特定的产品或服务的时候，你是如何让它的可用性对大众造成影响？”

“要说出他们最喜欢的网站以及原因；他们最不喜欢的网站以及原因。”

“我最大的一个问题：你喜欢用什么网站或产品，为什么？我只有一个应聘者说。‘我其实不用网站’，因此这个问题其实很有价值。人们回答哪个网站并不重要，重要的是用应用软件时的热情，知道它们如何工作以及如何用。”

“这个项目即将完成，你被要求来测试下可用性。你看到的问题也许会影响项目的计划，你要做什么？”

“你是如何在 UX 领域保持最前沿的信息？可以描述一个你引以为傲的项目吗？你能描述一个有难度的项目，或者你不得不使队友改变意向的项目吗？你为什么想在我们公司工作？”

“你是如何得到入股的？你是如何来看待 UX 的投资回报？”

“你找到了一袋钻石，没有人认领，它是你的，你会做些什么？”

“每个人都是不同的，我是基于他们的紧张程度来提问的。我想知道当火灾变大时，他们是什么角色？”

“**他们对招聘的看法**（筛选人员，在合适的社区中找到它们，用现有顾客或者用户对比找到的现有用户群之外的同等用户群）。[同时：他们如何选择研究问题，并把问题和技术匹配？]

“我问他们想从一个测试中学到什么以及如何发现学习点，用什么问题提问。我努力了解他们如何理解激励、面试问题和报告之间的关系。我要求做一个后期行动分析——你在这能把什么做到更好？”

“给我分享一个你失败的项目，你从中学到了什么？分享一下你是如何教授那些不懂可用性的人，你是如何创造一个用户体验的？什么公司或服务有最好的用户体验？什么样的公司或服务有最差的用户体验？”

“我要他们来谈一下他们喜欢和讨厌的产品和服务，并说明原因。我问他们如何处理各种失败。还问为什么他们不想做医生或律师。”

“你是如何影响投资人的？你是如何做出快速决策？”

“描述一个你自己的很棒的设计。那个设计师如何影响客户和机构的？我想去发现心态，当然，如果心态存在的话。”

“解释下交互设计，信息设计，界面设计的区别，他们是如何相互作用的？”

“你上一次做用户测试是什么时候？整个过程是什么样子的？主要发现了什么？”

“告诉我当你有了定性和定量的数据后，你需要如何从中提取和传达数据的意义。”

“你认为这份工作最难的是什么？你是用是什么途径来解决这些困难？当你在飞机上倒时差之后你还能做什么？你在上午 10 点正开心的离开办公室——你在办公室做了什么？”。

“描述一下你日常生活中一些让你感激或者想想它们的易用性还能提升。可以是款产品或一种服务。这个问题可以看出应聘者的思考过程，观察能力，鉴别一个问题的方法等等。但是最重要的是，它可以看出来这个应聘者是如何用热情来建立一个良好的用户体验。任何认真、努力去做的事都会得到意外的收获。”

“你为什么想在这家公司工作？这个问题可以看出他们已经对公司有所了解，允许他们表达对公司的热情。我们不想招哪些仅仅是为了一份工作或者脱离现任工作的人。你

对你申请的这个岗位满意或不满意吗？”

- “告诉我一件事：如果你为了完成一份工作而超越职责要求的情况。
- 告诉我，当你有很多事情而做不完时，你需要将这些事情按照优先级顺序排列。

- 如果你有机会对我们网站进行一次变化，你想改变什么？
  - 告诉我你是如何处理信息构架工作的；你对设计需求是怎么做的？
  - 你是如何权衡客户和盈利目标的？
  - 当一个设计要完成时，你是怎么知道的？
  - 你要完成一个可用性测试都有哪些步骤？
  - 你分析可用性测试结果时有什么步骤？你是如何呈现你的研究结果和建议？
  - 你有和其他可用性专家交流吗？谁？你认为他们用的方法有什么优势？
  - 你是如何用这个网站的变化来影响你的客户？
  - 你做过的最有趣的研究项目是什么？
  - 当可用性测试中和参与者交谈时，你遇到的最大挑战是什么？如何处理的？
  - 你曾经和参与者在一起有感到不和谐吗？是什么？
  - 当你处理一个专家式回顾和竞品分析，你的框架和标准是什么？”
  - “我会让他们说一个他们最自豪的项目，他们是如何倾尽全力来完成这个项目的。我同时也会让他们说说并不是很好的项目。”
  - “如果你被缩到铅笔那么小，并被装在搅拌机中，你该怎么逃出来？
  - 用五个词描述你自己。说出五个你母亲常用来描述你的词、你最后的老板常用来描述你的五个词、你最好的朋友常用来描述你的五个词、你最不喜欢的同事常用来描述你的五个词。”
  - 我不要求文件处理：我把应聘者放在团队中，在一个真实的环境中来解决一个设计问题。”
  - 线性回归有什么作用？
  - 描述一个你没有获胜的谈判情境
  - 你工作之外的，上一次专业活动是什么？你经常看谁的 blogs/Twitter 或者出版物，你最喜欢哪个 UX 人士？”
- “我们最需要的是在真实环境中做事的人，而不是纯粹的科研，然后寻找优秀的无形资产。”
- “我经常问那些应聘者，他们是如何做决策的，需求在最后一刻改变时，他们如何做，如何面对负面反馈，组会报告时什么感受。我想知道一个人在压力下是如何工作的，以及在一个多背景团队里是如何工作的。”

“用三种工具——Morae, Axure, Photoshop, 将自己分类，你会如何分，MS Office：初级，中级，高级？”

“我要求他们对比自己日常生活中用的数字系统，然后来解释下他们的偏好。”

“当你把你的 UX 相关资料给投资人时遇到了困难，你是如何解决的？你是如何创建一个用户角色的，你用了哪些工具和方法？这可以让我知道，他们是用的初级研究方式还是高级研究方式，他们是如何把研究综合起来的，他们是否对分析工具很熟悉等等。”

“我在英国公共部门工作，因此我经常问他们关于政府数字系统策略的问题，在公共部门，是如何对良好的 UX 造成阻碍的（目的是想确定他们明白我们政府各部门的区别）我同时也问他们把 UX 推荐给不同投资人的方法，当出现很强的反对意见时他们怎么办。我要知道他们可以妥协，因此我将问一些关于过去项目的实例，来证明他们能有效地做到妥协。”

“— 你有对较大规模的系统设计过用户界面吗？比如整个企业的数据管理系统。（如果没有，你认为这种设计会遇到哪些挑战？）目的：要弄清楚他们是否可以做较大、较复杂的软件产品，是否可以做多视角的用户界面（比如用户视角或者数据可视化视角），保留住用户的偏好，以及目标用户群的特异性和多样性。

— 过去你是如何与终端用户保持密切联系的？告诉我一个你曾经为某一特定用户群设计的用户界面。目的：弄清楚他们是都以多视角、用户偏好、目标用户的特异性和多样性来工作。

— 你有没有做过任何有效的软件应用，使终端用户工作很有效率？目的：看看他们是否做过以需求为中心的软件，以键盘为中心的输入、编辑，或其他人类工效学需要的环境。

— 你以前是如何与开发者保持良好合作关系？你是如何与开发者讨论设计？  
— 你以前是如何与项目重要专家、商务专家保持良好关系？  
— 你有创建和维护设计风格指南吗？  
— 你有创建和维护过桌面小部件，用户界面的元素库，或者其他资源重用和一致性的资源吗？”

## 附录 I：什么在你接触用户体验的第一年中对你帮助最多？

### 从在最开始什么帮助了你继续：用他们的话说

我们从第90页最上面的地方继续，从What Helped in the Beginning: In Their Own Words这句话开始。

“我希望那时我有一个导师，我希望当时我做了用户测试的训练来使我们现在做的更好。我同样也希望我知道我当时所做的工作就是用户体验，这样我就可以探索最好的实践和不同的方法。”

“多草绘并多参与行业活动”

“多比较—我本身并没有得到任何指导，我只是希望可以继续做下去。所以对我来说，读书对我的帮助最大。没有什么可以取代对真正用户的观察。”

“对我帮助最大的是有机会在一些项目上和用户体验的专家一起工作；我可以看到他们怎样显露身手并且怎样作为一名参与者参与进来的”

“对我帮助最大的就是在几次项目上让我有机会和 UX 专家共事，我可以看到他们如何做东西并以参与者的身份参与其中。”

“帮助我最大的是有一位高级顾问指导我并让我参与了大部分的项目。”

“我希望我可以工作的更快。我非常注重过程，其实我本来能够跳过几个步骤并更有效率。工作更快意味着更快的 zha 彰显价值，并且不会使人们疑惑神秘的用户体验活动是什么。”

“我已经完整地记录了我思考和决定的整个过程，以便能更简单地做出一个投资组合的策划方案（后期我会提到）。我原以为我会投身于更多机会与项目中以更好地弄清我所感兴趣的东西和我的强弱项。”

“看看你是否能够找到一个有经验的用户体验专家来和你聊天。它会帮助你省下许多你自己学习基础的事的时间。

“更多的关注原型并让用户去检测我们建立的原型。”

“我是自学，所以学习曲线是陡峭的。学位和好的绘图与 Adobe 软件技巧本应是有用的。书和长时间的钻研也会帮助我很多。”

“在企业环境中对可用性有一个切实可行的预期。我真希望在我工作前我读了 Nielsen 的 [Corporate Usability Maturity](#) 里的文章。”

“我希望我当时会问更多关于商业被希望回答的问题。在第一年里，通过读 Steve Krug 写的那本 *Don't Make Me Think!* 给了我理解这个领域的一个有价值的框架。

“我本想至少要得到一些这个领域常规的教育。我所知道的大部分是通过经验，研讨会，博客，文章，书中得来的。”

“更多地接触实际动手操作的机会”

“跟随另一个专业人员是极其有价值的，这里有许多理论和很好的实践推荐，但是每种情况和顾客群体是不同的，所以，动手实际操作、真正的生活体验是最好的老师。”

“能有一个导师告诉你窍门是很有用的。如果你为一个不懂设计的公司工作，不管怎样，你的工作会很痛苦的。”

“我希望当时我是从实地考察开始的。实地考察花了我一些年去明白背景对人类活动的重要性。我周围的每一个人都认为人类因素调查和可用性测试是充足的。但实际上这是不充足的。我需要摆脱那里并且去认识那些宣称我们产品将会可用的人，然后去了解他们，了解他们的使用动机，环境，倾向，痛点等等。然后我明白了如何设计出真正有用的东西，而不是只是看起来有用的东西。

“我真希望我当时能问更多的问题“

“我的导师帮助我最多“

“我希望我能尝试更早的去推进一个测试。我是一个技术写手，上了Judy Ramey教的“可用性工程”的一部分自费课程，它改变了我的生活。我知道了这就是我想做的，但是我不知道如何在我的工作中运用它。直到一年多后我才偶然想到我正在接手的文件的可用性测试。说来也奇怪，这里也有许多关于如何改进UI应用的信息。

“和聪明的人一起工作对我的帮助最多，其中各种各样的项目是关键。“

“不断的让自己去学习。不断的练习。我希望我在从事的网站上做更多的可用性测试，并做了之前以这些最初的调研为依据而升级的后续测试。”

“我跟随了一个研究可用性的顾问并跟他学习了怎样调节可用性。我在过去的几年里上过一些 HFI 的课程。当我们公司需要可用性调研来测试一个新发布的软件原型的时候，我自愿的去进行这项可用性的研究。我招募了一群大学生来与我协作完成采访产品的使用者和探究人物角色的设定的任务—这产生了一个共同参与和实施新 UCD 过程的愿景。”

“我认为我最多的遗憾是我大部分事业的发展上的遗憾，确切的来说不是UX。我其实是一个内向的完美主义者，所以我发现我很难走出去并去了解管理这个东西，这使我更难去影响那些项目，我并没有真正停留在其他行业或者技术的潮流中。”

“我正在开创一条新路—就是在我的领域作为第一个做可用性的人。找到一个拥护者是很有帮助的。我希望我较早之前就把对用户体验者研究的触角延伸到了其他的领域。他们已经经历过一些我同样正在经历的事情。他们同样也希望我能更多专注于我可能胜利的领域而不是在那些“应该做的”上夭折。”

“更多的倾听使用者和在现有系统中他们存在的麻烦，而不是假设现有的问题是过时的视觉设计的问题。因为通常我们需要的是持续进行不断修改的设计而不是过时的设计。”

“帮助我最多的就是找到了可用性标准参考的可行的资源，就像[Alertbox](#)，Smashing Magazine，和其他的一些现代交互设计作者。另一个对我有帮助的就是看到各种各样现有可用性测试技术的存在—这对理解用户的发展是至关重要的，有人去测试使用者，反馈也会给测试者。”

“以我的教育为基础，对我能胜任的设计保持一种开阔的思想是我成功的关键。正是因为这种开阔的头脑和想要去尝试新事物的心态让我获得了各种不同的实践技能。

“我希望我能够自愿地参与到更多包含用户体验的项目。我确实做了一些，但是如果我能和更多的人讨论这些的话就能做的更多。我学习了很多因为我们这里有政策有风格标准和网页设计准则。我能够把这些带到我现在所在的公司然后在那里实施我学到的这些。”

“我希望我能够在用户体验的基本原理上面做更多的调研。理解每当用户按下按钮的意图或者他想要一个问题的答案才是在用户体验方面收获的最大惊喜。这样，置身于设计的环境中去引出用户的问题或者需求会变得更加容易。”

“我特别幸运能在一个重视产品可用性并拥有一个真实实验室的公司工作。我周围的同事知道所有的流程并且放手让我去做，当我不懂的时候我能够问我同事更多的问题而不是假装我知道怎样做每件事。”

“我正处于一个什么都不懂的阶段，尽管我正在学，但仍然觉得自己有点笨。当我一发现我对这个领域有兴趣的时候我就希望我当时有个导师，并能够得到更多的正式的训练。”

“我希望我有一个在不同的公司做UX的导师，在第一份工作中独自前行我很辛苦。”

“如果我能重新做一遍的话，我会上一些组织变革，领导力，和Dale Carnegie 风格的课程……那些帮我拿到CUA证书要学的东西。”

“我希望我本能够加入一个有很强能力的可以用来学习的导师的公司……我花费了我第一年工作的很多时间在我的朋友身上，他们指引我做出正确的步伐。当我的第二份工作没有得到第一份那么多的指导的时候，他们愿意支持我学习那些我所不懂的东西。”

“作为我教育的一部分我有一个绝好的机会就是去从师一个在客户端站点来自我们咨询公司的做UX的人。这个客户有许多进入目标期的项目，所以我能够获得来自竞争分析，网站分析，信息构建，框架图，纸上原型，比较可用性比较测试的经验。不幸的是，我的第一个任务是我们那个地区一个很差的汽车修理代理机构。希望我的咨询公司用必要的手段去阻止这次机会而不是放任他然后导致我的失败。第一次个人合同给我的精神带来了创伤。”

“我希望我有更多的数据去支持我的建议。我在学术界工作，那里普适大众思想行不通，如果我有坚实的数据，这将会使我更容易去捍卫我的想法。”

“对我帮助最大的是发现了和我们一样有相似问题的人们拥有可利用的资源。在我这个例子中，这里有一些CHI的文章但是概念却很普通：人们很少面对的问题是很新颖的而且你可以从别人是如何解决相似的问题那里学到很多。”

“全面的学习数码工具是很有用的。首先你需要能在线框模式中和别人沟通你的想法，但是做一个功能导航模型对于让你的用户感受关于你真实的想法是很有必要的。”

“我希望我能够更多的关注像PS一类的绘图工具，而且能够做一个更好的绘图家。”

“我本可以让自己全身心快速的投入到CSS / HTML中，Fireworks 是一个高质量的软件，很简洁并且为打消学习PS的恐惧打下一良好的基础。”

“我希望可以在实施用户体验解决方案的时候更有说服力而不是让技术要求变成限制。帮助我最多的是和有经验并愿意教授和分享他们的知识的专业人员共事。”

“最初的界面 / 网页设计都是基于高层管理人员和客户的喜好。我希望我能足够自信和坚定让用户也参与到这些讨论中来。”

“因为我身陷困境，我希望在我开始从事改进我们网站的工作前更加广泛的阅读有关UX的东西。和一个UX或者IA专家一起工作帮助我认识到把终端用户的需求放在第一位的想法和实践是很平常的。”

“我希望我有一个很好的教育背景。我并不知道所有能弄清用户是怎样查看一个网站的不同而可行的方法。”

“我希望我对在对开发网站和其他数码APP上各种不同的文件类型有一个基础的理解。”

“一开始，我们的设计是基于假设的。在参与了我们设计的用户测试之后，我学会了将用户放在第一位，自己的观点放在最后一位。第一次的在线A/B测试结果又一次改变了我将要对用户体验下的定义。现在，收集尽可能更多的有关于用户数据和商业模式是匹配双方期望的关键。”

“我们需要更多的访谈和用户测试。我的职业从视觉设计师转到UX专家是从那天我说服经理通过用户测试去准确地找到在marketing funnels中什么样的变量对转变的影响最大。”

“我希望我有足够的自信去坚持我的提议。帮助我最多的就是读一些书和博客，还有和也在UX领域工作的朋友聊天。”

“当我刚刚开始进入这个领域的时候，我希望我本来做过很多的调研并且读过很多的关于这方面的书。当作推荐的时候有坚实可靠的参考可以引用是很有价值的。对我帮助最多的就是像我外婆一样去思考。我经常问自己外婆是否可以用这个产品（我外婆是个很聪明也爱跟随科技潮流的人）。当我认为这个产品对她来说太难的时候，我就会意识到我做错了。”

“能够参与这个团体对我帮助最大。我是一个来自技术写作领域的人，在那里我1987年做过可用性测试，设计了在线自助系统，还是UX1.0Wave的成员。

我们将知识转变到新的领域，但是这些知识却不是新的。它帮助我接触到也同样处于未知领域的人，我也买了让我能亲自动手够接触到的这一切的书籍。

“对我帮助最大的就是我做了很多笔记，尤其是听从用户的想法。”

“我希望我能在机构中奋力争取到更多的职位使UX成为一个独立的部门。”

“对我来说帮助对多就是开了个软件公司（基于互联网的CRM）。这个工作教会我了启发式的评测和可用性测试，编写测试脚本，分析结果和写报告。同时他也教会我能同时和企业和开发团队工作交流对你自己是极其重要的。”

“学习怎样通过模型和内部与外部使用实体模型的客户交流并且无需深入那些会陷入泥潭中的不必要的细节，帮助他们在那个水平上（前艺术水平）概念化这个模型。”

“我希望我能认识更多的同行来测试不同的工具。对我帮助最大的就是读书和浏览可用性网站并且实际动手参与到工作当中。从来不要给的老板或者客户说我不知道怎样做这个。

“发现Jakob Nielsen的*Alertbox*是一个巨大的转折点—它使许多毫无逻辑并漂浮在我脑海里的准则清晰具体，并把我对的交流准则理解带入到了一个新的环境下。”

“我期望我能够为一个在网站发展上有更好策略和指导方针的公司工作。”

“在我决定回到学校改变我视觉设计的专业之后，我决定去拿我在计算机编程上的证书。我的第二个选择是我现在做的人机交互和有将来才会更有价值的一个证书。”

“第一年我希望我能够更多的参与到数据分析和标准化的可用性测试过程当中。对我帮助最大的就是我能够和另一个做专业的可用性测试的公司工作。我从他们的方法中学到很多东西。”

“参加一个能够学习到知识的课程而不是在网上去寻找信息和从同事那里学习。”

“我很幸运的得到实习了。这些实习是很宝贵的经验而且我应该充满精力的加入。”

“更多的关注可用性可能会更好。”

“不同的地方：本来能够花费更多的时间去关注如何能最有效率的将我的结论和建议传递给客户。有帮助的地方：能够和不同背景的专家一起工作并且从他们的身上和经验中学习。”

“我本来会申请一个硕士学位。这将会是得到全面的设计教育最快的方法。”

“我本来能够更开放的去尝试各种各样的科技来扩大我知识的接触面。对我帮助最大的就是和一群有才能并让我学到东西的的专家们（UX，视觉设计，项目经理等）在一个互相协商的环境中共事。”

“我希望我能够更多一点地支持自己的研究，当产品团队用一种赞美的方式曲解我的调研时我感到有一些受欺负。那样的组织现在不存在。通过支持我自己独立的发现，我已经能够让产品进入一个正确的方向。对我帮助最大的是尽我所能读各种关于可用性和UX的东西，并且将它们应用到我自己的研究中。”

“我本应该花更多的时间在做原型上。”

“对于在UX的项目中我能做的和不能做的变的更加有自信。对我而言，帮助最大的就是问同行的一些问题，反复确认这些方法和最好的实施方案。”

“和这个领域的年长有经验的人建立一个良好稳固的关系，找到一个导师并且和他们一起工作来开创一条事业道路。”

“对我帮助最多的就是我读很多书。这个可以帮助我去给那些比我懂的多的工作，从而使学得更快。”

“在过去关于代理的工作中，有限的预算使我们不得不放弃很多研究和测试。我们无从得知我们的产品在投产后是什么结果。现在在 UX 的内部工作有一个好处，我可以利用许多跟 UX 有关的工具（大部分是免费的）并利用时间从与我们解决方案有关的使用者那里得到关于的反馈。当我们讲产品给用户试用时，我们知道这个方案经过测试，这样对使用者就不会有很多问题了。”

“我希望我能有机会去少做前沿的设计而更多地做重复建模和测量周期方面的工作。我很幸运得到一位有着 20 年关于用户体验的丰富经验的人的指导——这对我来说真的是一个巨大的帮助。”

“我多么希望过去我能参与并和更多的人线上交流。”

“授权对我帮助最大——如果我可以有足够的空间去做决定并且可以对商业要求说不，那么我从事的关于用户体验的最大网站将得到了有关产品难以想象的改善和提高。”

“我用了数年时间才渐渐投入其中。倾听播客给了我很多有用的知识并使我开始向正确的方向思考。”

“我希望可以学习陈述技巧，软件技巧，和变革管理。”

我想要“去接触更多的客户和使用者去经历和看到他们第一手的使用方式。”

“让用户更早并更多的参与。用户是最好的故事讲述者，这可以帮我们节省很多说服他们的时间。”

“在内部和一个团队工作，这样你可以得到一些内部的指导和导向。”

不要“害怕发现设计错误。发现问题可以帮助你找到解决方案。”

“设计师，开发者，和项目管理者的协助给了我巨大的帮助。”

“要有专业的训练。在报告发现上有更好的谈判技巧。利用互联网查阅。”

“我一定要在我的 [UXPA] 地方分会中贡献出我的时间。它很好建立，尽管我只是每月参加会议，但是我发现那些志愿去做笔记或者宣传的初学者在他们 UX 生涯得到了一个比我原来想象的更加快速的进步。总的来说，它总能让你得到超乎你预期的东西。”

“我本应去找到和接受更多的批评。勇敢地接受批评是在机会甚少的领域中获得真知的最好的学习方式。”

“我最大的错误是拒绝让观察者和参加者在同一个房间进行测试。”

“通常我会用数据区证明我的观点并估量成功的几率。”

“相比台式机体验经验，我更希望把我的工作聚焦在移动用户体验上。另外我也希望我能有更多的机会去学习这么多不同的有用的设计工具，比如 Visio, OmniGraffle, Photoshop。”

我希望我可以把每一个我曾参与的项目中的元素聚集在一起，这样我就可以轻易地把它们插入到一个文件夹中，并参与更多跟 UX 有关的研讨会，通过这个我的工作就不仅仅是在工作上经历 UX 了。

“在我决定一个产品方向后，我猜我最早犯的错就在于我一直在寻求从真正用户那得到的批准。这花费了很长时间去理解让用户今早地参与到产品定义与研发阶段的作用。一群发展蓬勃的终端客户很晚才加入到我的技能组合中。”

UX 职业生涯中最棒的事——跟真正聪明的人合作。”

“我应该贡献出更多在研发和纸上快速建模上。最有帮助的方法就是跟其他知识渊博的专业人士一遍又一遍的讨论。”

我希望我能“读更多的关于它的书籍，独自完成更多的研究。”

我希望我能尝试“在组织方面得到更好的结果，为 UX 在最后有更好的可视性和可靠性上做更多的努力。”

“我读了很过关于 UX 的书籍，并尝试写人物角色和使用者的故事，仅仅是为了熟知这些。我编写了很多自己的项目去适应它。我确实希望在除了从事的之外，我能有多一点设计的技巧。我的程序设计背景让我能更有效地和我公司的程序员交流，这真的很有用。”

“在我完成我的博士学业时我曾在 IBM 实习，这让我对我们这个领域有了很好的了解。”

我会静下心来去谈话，去交流，而不是直接武断地给出我自己的方案。

“我很开心在 Bentley's HFID 项目中用我的方式工作。希望当我开始的时候就能有更多的全局观念——在合适的角度更全面地审视全局。

这样我可以策略性利用我的长处来制定出这个项目最好的计划。”

“人物角色设定可能有点滑稽，但是创造并利用好他们能使你优先获得好处。”

“一个好的管理者（同时也是一个 a human factors person）和指导者给予我很大的帮助。”

“我希望我能更早地接触一些网络学习并更有效地将一些通过研究学到的指导原则应用在我的实际工作中。尽管做业余的 UX 工作很难，但是如果你真的想要从软件开发到 UX 有一个永久性的转变，这样做真的很重要。否则的话，最终的结果就是两者谁也没有抓住。

**“我需要理解可用性更为广泛的策略。并不是所有人都能明白，所以关键的部分在于培养其他人。”**

**“我在 UX 工作的第一年，工作上遇到一个好的指导者，这真的给了我很大的帮助。我希望我能马上开始研究生生活。”**

**“在实验室的玻璃后面隐藏起来秘密观察消费者的讨论给了我很大的帮助，其实我希望能更早开始做这个。因为这些讨论提供了很多想法。”**

**“对我做过的东西相当满意。通过其他的 UX 从业者，通过在网上阅读文章，跟随线上团体的实践者，从中我学到很多。”**

**“我希望我本应该知道多少的调研才是足够的，一篇报告应该有多少细节才够。多做项目帮助，学习都是从实践中来的。”**

**“我希望我曾有胆量去问当我作为一个兼职雇员去全职工作的时候，我应该得到类似全职员工的福利的什么东西。我的同伴给了我很大的帮助。他们教我每一件我需要知道的事，并且不害怕浪费时间去教给我他们认为最有效率的做事方法。”**

**“我希望我能做更多个人的工作发展个人的计划去扩充自己的经验。”**

**“我希望我从第一天就能找到一个 UX 的良师益友。并能找到一个让我能完全沉浸其中的工作（而不是当需要的时候，去做一下）。”**

**“有一个良师益友帮助我很多。我碰巧在 UX 之前就有这样的经验。我不是积极地追求它，但它真的很适合我。在最初的几年我做过很多这个。我很主动，并学习 HTML 在网络形成的这几年并抓住提供给我的每一个机会。”**

**“在我职业生涯的早期最棒的事是我有机会去实验和尝试不同的技术。**

**我希望我有更多的志趣相投的能够互相交换想法的同事，但我只是 UX 团队的一员。”**

**“得到学位给了在我的职业生涯给了我很大帮助。”**

**“我希望我能尽可能少的做关于我的使用者的假定！同时我也希望我的顾客（有时候甚至我的团体）在执行 UX 是延年时可以看到它长远的价值。我经常被客户的想法所动摇而不能自信满满的去捍卫我自己想的解决方案。阅读 UX 方面的书籍（使我的想法得以实现）和 UX 在全球的专业人士共事给了我很大的帮助。”**

“我希望能将完全不同的知识结合在一起，建立一个更加正式、完整的专业基石。”

“我有很好的导师，结果就是他们在培训方面是最有影响力的。”

“我希望我了解如何更好地吸引利益相关者（产品、设计）。虽然这很难在学校里学到，但是这是很重要的一方面。例如：如果设计师没有注意到，那么我能让产品经理注意到吗？我们所使用的方法是在学习后听取报告并安排时间做这些。如果我不同意我的利益相关者的研究解释，那么我们如何在不破坏他们的观测的重要性报告的前提下达成共识，并且在他们自信地在一些重要会议上宣布调查结果之前。我已经在这些方面犯了很重要的错误。”

“我希望我能在我的第一份工作上做更长的时间，当时大量的工作和学习精力的投入使我不堪重负。幸运的是与我一起工作的那些有才能的同事指出了我的不足并帮助了我。”

“我希望我能培养更多的软件设计经验。因为我往往喜欢做用户体验研究，所以我比较关注用户研究工具。”

“我希望我有更多的机会接触到用户体验专区，用户体验专家们的才华与热情经常令我惊叹。”

“我希望我能更加自信并承担更大的风险，如果我能更加勇敢的话我将能懂得和学到更多。最帮助我的是我通过研究生院和专业组织建立起来的同事网，另外我努力成为其中的一员，成为一个积极响应、负责的同事。这意味着我也受到了同样地对待。”

“我希望我能在客户调查和用户测试结果增加/消除程序功能方面发挥更加积极的推动作用。”

“我希望我能将更多的时间花在做上，而不是过度的怀疑和担忧。”

“我希望我能与专家进行交流以获取关于解释我所做的是什么以及如何帮助我们的相关利益者相关的建议。曾经当我陷入困境时，我通过观察、练习和阅读来学习，这看起来非常像是将自己伪装起来直到取得成功。关于对用户体验的理解有一个词汇有着更好的解释。什么是最有帮助的？真正的兴趣点、愿意倾听的、一路来人们的故事和体验以及好奇心可能在第一年是最有帮助的。**更好地培训 (ANY training)**一直是非常受欢迎的。”

“CSS and HTML”

“我希望我已经明白什么是用户体验、以及工作项目的名称和职责。我所做的所有工作都是有用的，但是既不能够用我脑中的观点去说，也不能用我工作环境的语言去说，这些都让我有所顾虑。（我希望能）学着去说你期望对他们产生影响的那些语言。”

“用户反馈是很重要的，但它更看重的是那些人做了什么。有时人们反馈的只是他们的想法而并不是真正的问题。”

“最初，我更害怕自由的项目，而不是固定的项目。自由给了你机会，让你从许多不同的公司比较、团队选择以及实践学习中收获到很多。”

“对我来说幸运的是，我的第一个设计在批评声中完全被撕成了碎片。所以我从一开始就学会了严格要求自己，并且我的每个设计都有着有力的原理做支撑。”

“我会更加关注设计的实用性，而不是我的标准责任”

“对我帮助最大的是公司接受了用户体验，所以我不用再说服公司的高管们我们有多么需要它。我的建议是：如果你的公司管理层不接受或支持用户体验，那么就意味着你选错了公司，并且在那里你将毫无作为。”

“对我很有帮助的是，我喜欢在工作以外花足够的时间的时间和我的同事们待在一起。他们是我在解决一些问题上很好的资源，比如怎么去写我的发展计划、我的绩效考核和公司的福利是怎么样的。”

“（对我）最有帮助的是有一支在用户体验领域比较专业的团队并且他们的工作方式灵活变通。”

“我想对我帮助最大的是我所参与的公司级别的企业研究，在那里我学到了如何准备和呈现针对不同管理层和一般消费者的定性和定量结果。”

“从一个方法论的观点来看，做出一个人为因素很强的项目使我第一年的工作变得简单。”

“对我最有帮助的是我接受了‘失败是有好处的’这一事实，它能帮助人成长。”

“我从工作中学习，但是我的背景不经意的为我进入这个领域做了准备。人们愿意帮助我，并让我从观察和指导中得到了学习。”

“在我刚开始咨询的那个时候，我并不认为咨询符合我的领导风格。对我最有帮助的不是咨询工作本身而是其对内部的作用。建立人际关系增强了我领导者的自信心——如果现在再让我做咨询的工作，我将更加舒适和自信。”

“希望我在迈出更大步伐之前都能够争取到更多的用户访谈。当与客户打交道的时候确保我们能聚拢更多在办公室使用app并且在前线的人。”

“我希望我能少写些东西多留些空白。参加[UXPA]的会议使我接触和启发出更多的新想法。”

“我希望我清楚的明确我工作的责任和我做这些工作所花费的时间。我最终比期望的做了更多的编程和更少的UX。”

“我期望我曾花费更多的时间去倾听我的导师所说的并和他讨论，我也希望我曾在工作时问更多的问题并且更频繁的去说‘我不知道’。”

“我的问题更多的在于我年轻时的愚蠢和对企业文化的不了解。说来也奇怪，我也仍然对我最早项目中的UX工作充满骄傲。”

“策划所有的设计决策时回归到最初的准则的做法对我帮助最大。它变成能够支持被识别的听众，背景，目标，和内容。”

我期望“多一些实践知识少一些理论知识。帮助我的是：在一个有着不同的消费者、项目、环境咨询公司努力工作（所带来的）。”

“对我帮助最多的是一个提供学费补助的公司和一个鼓励我去选修课程的老板。”

“一个项目总是从线框图开始。不要将设计一走到底，要去用户那里取得一些反馈。我希望在每个阶段我能和更多的人分享我的工作，特别是那些可能适合目标受众的人。反馈是很重要的，因为它使你突破自己的想法。”

“能够在一个快速成长的团队和一个有经验的领导者的带领下工作我感到特别的幸运。我的领导带我走进专业领域，这使我接触到互联网并且鼓励我参加我感兴趣的项目（创造一个风格指南）。”

“我期望我当时能够花更多的时间去体验这些工具而不是仅仅的熟悉认识他们。”

对我帮助最多的是“和更多的用户谈论他们的体验……尽量的和很多用户对话，不要只是做出假设。”

“接受正规的教育……我开始参加了斯坦福在Coursera上发布的免费的关于HCI的课程 [但是它没有提供足够的框架] ……对我帮助最大的是和我在网络遇到的专业的设计人员聊天还有和生活导师聊天。”

“我期望我本能更早的从事咨询行业。在全方位需要效率的时候在开发组织的内部工作是很重要的，但是我在和其他设计师近距离的接触工作中开发出了更好的设计技巧。”

“我在IT方面落后了，我本来能够上更多的计算机科学的课程的。”

“我想我本能够挑选一个垂直[行业]。导师永远是最好的，每个人都应该有个导师。”

“我希望我在我工作的第一年更早的接受训练。”

“我希望我有一个导师。”

“当地的UX读书俱乐部和聚会在在同人们交流，寻找信息，讨论技术，陷阱等方面有很大的帮助。

“我本应该要求一个预算付钱给招聘局来寻找合适的志愿者。帮助我最多的是我通过观察咨询员做可用性测试来帮助我开发相似的技巧。”

“自从1994年我开始从事网站设计，我第一年的所有东西都是自学的。最有用的是作为一个技术交流协会的成员，在我进入和了解这个圈子之前这些成员就早已明白可用性这个东西。读Nielsen, Norman, Tog, and Jeff Johnson的东西是最有利的。坚持数据驱动和可用性驱动的设计对我来说很有成效，但是偶尔也会错误的冒犯别的东西。(I'm looking at you IT)

“专注于关键的研究和NN/g介绍的入门指南确实帮助我制作出一个让我公司和团队去执行的很好的计划。我之后参加了NNG的会议，这个帮助我们去调整我们的技术。”

“能和志趣相投的导师或者同龄者一起工作本应该特别的好。网络对我的帮助最多。”

“多学习一些设计准则和理论。多学些定量分析的方法（如品牌分析等）帮助最大的是：观看同事们研讨会议的视频。”

“不要去相信某些事情就是正确的仅仅是因为这些事情本来就应该这么做。帮助我最大的是设身处地的为消费者考虑而不是以同事经常将自身的想法强加于消费者的那种以公司为中心的模式。”

“与其他的顾问合作，而不是自己一个人去尝试。”

“我期望自己能有更多的时间去和我团队中的其他人深入的合作。我认为这样会收益更好，对客户也会有更多简单明了的调研结论。确定一个用户体验团队的成型对意识到我们组织中技术重要性帮助最大。它将UX整合到企业文化中带来了机会。”

“更努力的工作！帮助我最多的就是：一个好的导师或者角色模型。”

“上级和同事的支持也是必不可少的。”

“建立一个更好的UX流程和程序。”

“让我们的员工尽早和专家们接触沟通，让更多的人参与。帮助最大的是：我雇佣了一个学生雇员来教我我不擅长的UI或UX的技巧。”

“去接触更多在测试中所用的的软件。”

“我在识别用户工作流程和难处与终端用户进行了情景的调查会议。这帮助我去设计一些满足用户目标和需求的线框图。”

“拥有更多和别人实践的时间。……更多的强调再一次查看记录的可用性测试会议的笔记的好处。”

“变得更加开放，学会去怎样卖这个东西。”

“我上了一个为期3个月，一周5天的网页设计和市场营销的当地大学课程。”

“我的个人课程对我的帮助最大（加州大学洛杉矶分校），而且上网，旁听小组讨论，会见有建树的UX领导者……是极其有教育意义的。”

“我希望我有更多的现实世界的经验，不只是我从书上读到的那些。”

我希望我能[跳水] “深入理解用户的需求和模式来开创一个在线体验。”

我希望我能够“尽自己的力量去用有趣的方式去展示UX，例如，在圣诞午餐会上举办一个促进活动”来帮助同事们来理解这些方法和见解。

“我希望我在绘画上有所进步。”

“我希望我指导更多关于可用性研究而且能够从定量和定性的研究中得出结论。设计基于我和团队所认为目标用户需要的东西。”

“我本应该在客户端工作，并且离广告公司远远的。”

“我希望我有个导师来帮助我解释UX的最好实践方法而且为什么是这个。和一些做实践工作的人一起工作。从他们的例子中学习东西是很棒的。从别人正在做的‘东西’中去进行观察是很自然的一种方式。”

“用户体验设计中的特殊课程作业（加州大学洛杉矶分校）。”

我期望我有“更多的时间去教育那些利益相关者去买入。把控制力从IT离开，而快速的进入市场。”

“不要期望人们在表面上接受你的建议……人们相信真实的产品，而不是人，所以准备好去销售你的产品吧。”

“更多的专注成果交流和尽可能的展开新的项目。从技术学士那里在CS里面定量研究技巧和技术技巧还有UX研究里坚实的技术一般来说帮助最大。”

“我希望我不那么的恐惧[有关]拥有‘正确’的答案而是更多的去不断的重复和探究。”

“我希望我已经进行的研究，用户研究和记录更加正式。”

对我帮助最大的是“观察多种可用性专家和测试情景。测试结果经常会显示众所周知的设计准则而不是新准则。”

“把可用性考虑到每一个项目中，这能够使那些利益相关者信服。”

“我期望我能开始学习的更早一些，面对各种不同的资源，读书网站等我有些应付不过来。出去做测试对我的帮助最多。这是你学习和提高的唯一方法。”

“假设少一些……测试多一些。”

“在建立原型前多做一些测试，例如卡片分类等”

我期望我“当初能坚持更多的训练。对我帮助最大的是寻找所有能找到的书并且阅读他们。”

“初次尝试我第一次学习对我有很好的帮助。即使我没有完全准备好或者受过基础训练，第一次测试使我更多去理解终端用户而不是我之前做的事情。（产品经理，商业分析，训练者等等）”

我期望自己“学更多关于调研或分析或数据的东西。我拥有技术背景，而且可用性的概念很清晰，但是我还是不知道怎样得到和分析有用的数据。尽可能多的进行测试给了我工作更多的经验和信心。”

“我第一个工作是关注分类学和元数据，所以我用很多的电子表格和我做出了许多表格，但是没有太多的数据与之进行关联。

我本来想要更多的体验的多样化组合——我最终添加了我们企业网站最终真实版本的图像截屏到我的文件夹中并且谈论我们怎样才能得到一个新的设计，但是更多的线框图和用户流程能够分享给更多的被访谈者是很棒的。”

“对我的帮助最大的是拥有愿意去给我解释我不懂的东西的同事。”

“当你处于高层的时候你需要支持。如果你没有一个已经确立的优秀内部团队时，那么你需要一个执行负责人。

“我希望我能有更多关于数据分析的经验，读关于人们怎样分许数据的博客对我的帮助最大。”

“我们在说服客户用户调研和可用性测试很重要这件事上很难办，因为他们有自己的想法是对的并且认为他们的用户也是和他们一样的。我们应该花更多的时间去找出怎样证明用户调研和可用性测试的价值，并且向主管展示一个或两个有关系的人正在很早的尝试使用他们的网站，即使我们不得不自己付钱。”

“我喜欢设计而不是那些使用者，我应该将我的设计展示给一个使用该应用的外门汉。”

“我希望我应该在告诉利益相关者可用性测试的价值上下更多的功夫。我报道的那个小组很善于分析而且善于统计数字——用7个或8个参与者得出的最好方法不是他们最开始同意的那个。对我帮助最大的是一个上级主管，我发现拥有一个好的媒介能产生许多对话，特别是当我们使用项目管理过程中的可用性时。”

“我希望我能做的：够读更多的书。最大帮助：有一个很棒，经验丰富的导师。”

“观察用户并和用户交流是很有用的。我经常自认为学习一个新系统很简单，但是很多人不这么认为。去了解他们对这个的想法是很有帮助的。”

“我有一个特别神奇的经历就是一个高级用户体验专家非常照顾我并且手把手的教我具体应该怎么做。她告诉我需要读哪本书，像我展示应该怎样思考UX的问题，怎样将企业需求转化为问题，怎样去调节和怎样写报告。她就是一个天使。”

“对我帮助最大的是Rubin and Chisnell's Handbook of Usability Testing这本书，它使我能有机会和同行交流。”

“少一点依赖你的直觉多一些在数据上。多花一些时间去观察使用你原型的人们。”

“我希望我本能够在让UX成为UI设计流程完整和必要的一部分上做更多的努力。”

“保持不断的学习新事物是真正重要的东西。多关注这个领域的专家，学习新的趋势但是要依据这个领域的核心基础。”

“多读一些东西。我凭直觉做了很多线框图，即使我能将他们做的很好，但不代表他们最终就是好的。”

“用更多的原型或者和线框图，并说服上层管理者这是一个有用的策略而不是靠那些没有实验过的想法。”

“我曾一直在一个用户体验没有那么完整和成熟的组织中。对我帮助最大的是证明我们应该有一个坚实的框架和流程图。”

“我在UX团队里最开始是一个视觉设计师，我最幸运的是我周围有一群我能够向他们学习的聪明人。我们是个很棒的团队而且特别团结。”

“因为我很努力的工作是为了找出在OmniGraffle上制作出漂亮的线框图的最好方法。我停止去想它的流程。这更多的是如何将元素恰当的通过我所拥有的模版放入线框图中。这个工具应该很棒但是他们同样也用这种方式得到。”

“我希望我应该花更多的时间去跟随更有经验的实践者去学习。对我帮助最大的是我的新闻学学位和长时间去学的设计还有发表的系统训练。”

“我希望我能知道到底有多少文献是和惯例和标准有关的。”

“我希望我有更多的时间去做lunch-and-learns，举办研讨会，工作坊或者做一些雇员相似的事情。经常有一群人总说我曾经在UX工作过或者我已经了解什么是UX了，他们对这个领域的深浅只有一丝的认识。教育和教授别人使别人去明白我的职责。”

“进入之现存的流程是很困难的，意识到前后流程的差异使得我们很难正确地报告信息；参加NN/g Usability Week训练帮助我更好的理解流程并从其他人身上学到对于他们什么样的策略有用什么没用。”

“先设计UX，之后再深入。经常与所有的团队交流（开发部门，测试部门，甚至市场部门）。”

“我期望我能有更多技术背景。”

“对我帮助最大的是什么？那就是Steve Krug的那本*Don't Make Me Think.*”

“实施更多的可用性分析和界面指标。”

“项目怎样运行的时间经验是最有用的东西——使流程和其他的都处于正确的状态。”

我希望我有“陈述技巧的训练[而且]能够花更多时间学习OmniGraffle。”

“更多用户测试的实践，更多的和用户交流而不是听从可用性的专家。你确实需要看到用户多么纠结于一些设计从而了解到一个很小，且似乎不太重要的设计上的改变所带来的影响。不是每一个可用性专家都是正确的，有很多的民俗在不停的传承，所以先去和用户交流是值得的。

“早期的冲突是寻求志愿者（偏向）测试者的人，依赖数据为基础的结论是危险的，帮助我最多的是‘如果你能恰巧碰到成功和灾难，并且对待这两个骗子一样。’领悟就是指标是相对的而且几乎与可用性无关。”

“我已经有了交流和界面设计的技巧，所以我希望有更多的编程技术和用户行为的背景。”

“我本来是能够选择一个学位的，所有可用的资源都是无价的，你仅仅需要时间去完成它并去选择你想跟随的专家或出版商。”

“很快的利用‘5个why’的问问题的技巧，在最开始，我没有意识到你[必须]理解这个问题和使用案例的事实。”

“我没有接受过正规训练，所以能过很快去上课参加会议应该很好。”

我希望我“很早就参与了UX社团，我的导师对我的帮助最大。”

“我希望我本能够通过这个领域的专家得到更多的正规训练。书，网站，讨论区，有问卷板块的合作在线网站，报告，这些对我帮助最多。”

“我希望我在工作时间之余能多做些用户测试。不能展示一个测试过的文件和改进过的应用就很难解释用户测试的使用。”

“是我们公司招进来的唯一一个可用性分析员，我的学历背景是认知心理学博士（PHD），所以这个和用户测试有很多共同之处，但是作为一个正规工作，可用性本身对我来说还是新东西。能够有一个导师并且能够有一个在某些观点，问题，讨论上得到建议的小组是很棒的，像Stack Overflow和各种UX博客都很有价值。很多人的第一年都花费在研究用户体验和可用性测试的方法并且去进行可用性测试。一旦你有一个基础的理解，虽然大部分的学习是从实践中得来得。对于交付：事后看来，我们花了太多得时间去做一个很详细但我现在看来很没有必要得报告上一大部分（内部公司）利益相关者想要文本得最小值。他们仅仅想要的是一个在开发团队费最少的力需求的建设性修复。”

“我希望我在积极的思维上和陈述技巧上[上一些课程]…怎样去将不好的东西用一个积极，建设性的方式去呈现。实际上，在我最为UX人的最开始，我的报告[研究]没有得到很多的赞扬因为这些报告被看成是‘很无理的东西’（问题和建议就好像我有解决方案一样）多亏了这些训练，让我用了一些时间去摆脱这个东西而且他让我把UX在任何项目中都作为一个关键因素。”

“我本来应该参加一些UX的会议或研讨会，也应该拿到HFI的CUA证书的。现在我有了6年的工作经验，我感觉不需要增加更多的东西了。实际的工作经验才是最好的。”

“我本应该更多更早的接触我的导师。”

## 感谢

我们最大的感谢要给那些给了我们如此之多时间和建议的无名的 UX 专业人员。感谢那些帮助我们做调研测试的人员：Elizabeth Bacon, Crystal Beasley, Marsha Haverty, Caroline Jarrett, Raluca Budiu, Jen Cardello, Luice Hwang, Hoa Loranger, Marieke Obdeyn, Kara Pernice, and Amy Schade. 同时我们也很感激贡献了图片和信息的 Nate Angell, Kara Pernice, Marla Mitelman, Elizabeth Bacon, Dan Saffer, Thomas Gläser, Markus Jaritz & Philipp Sackl, Katie Albers, Bill Selman, Chris Nodder, Arun J Martin, Dorian Taylor, and Janelle Estes.

## 关于作者

**Susan Farrell** 是高级用户体验专家。从 1999 年加入 NNGroup 以来，Farrell 为许多组织提供咨询，包括跨国、公益、出版商、技术公司、政府、开放资源、初创公司等，主要关于网站和移动设备的使用、交互设计与信息建设。她合作撰写了《电子商务用户体验》

(*E-commerce User Experience*) 研究系列，对报告《无障碍网页设计的可用性指南》

(*Usability Guidelines for Accessible Web Design*) 进行了可访问性研究，并协助完成了其他许多 NN/g 研究报告。她从 1993 年开始在 web 设计与使用领域工作，之前就职于佐治亚技术研究所，SGI 和 Sun 公司。

**Dr. Jakob Nielsen** 是 Nielsen Norman Group 的领导人。他是“可用性工程”活动的创办者，该活动旨在利用快速高效的方式提高用户体验质量。Nielsen，被 *U.S. News* 和 *World Report* 誉为“web 使用的世界领先专家”，被美国誉为“真正时间机器的下一个最佳专家”。Nielsen 是畅销书《Web 可用性设计：简单的实践》(*Designing Web Usability: The Practice of Simplicity*, 1999) 的作者，该书已经卖出了 25 万本，翻译为 22 种语言。他的其他书包括《超文本和超媒体》(*Hypertext and Hypermedia*, 1990)，《可用性工程》(*Usability Engineering*, 1993)，《可用性检查方法》(*Usability Inspection Methods*, 1994)，《国际用户界面》(*International User Interfaces*, 1996)，《主页可用性：50 个网站解构案例》(*Homepage Usability: 50 Websites Deconstructed*, 2001)，《网页可用性的优先级》(*Prioritizing Web Usability*, 2006)，《眼动跟踪网站的可用性》(*Eyetracking Web Usability*, 2009) 和《移动设备的可用性》(*Mobile Usability*, 2012)。自 1995 年，Nielsen 的关于 web 使用的 Alertbox 栏目已经在网上发布，现在已有 20 万读者。从 1994 到 1998，Nielsen 是 Sun 公司的杰出工程师。他之前也服务于贝尔通信研究所，丹麦科技大学和 IBM 用户界面研究所。他有 79 项美国专利，主要研究如何使因特网更加易用。

**NN/g**

## 基于实证的用户体验的研究，培训和咨询

自 1998 年以来，尼尔森诺曼集团用户体验领域一直处于领导地位。

- 进行开创性的研究
- 评估各种形状和尺寸的界面
- 指导关键的设计决策以提高盈利能力

## 我们说到做到

我们不仅仅只是谈论真实用户在实际生活商业环境中进行真实任务测试的重要性，实际上我们也是这样进行测试的。每个星期，在世界的某个角落，NN/g的团队成员都会进行我们公司三大支柱业务的报告研究，即培训，咨询和研究工作。在这些工作中，我们曾经做了：

- 测试超过 2000 个不同的界面
- 观察 5 大洲、18 个国家的超过 4000 名的个体用户
- 分析上千小时记录的用户观察会议
- 进行了无数的日志调查、焦点群组和远程用户的测试

## 我们共同的经验将节约你的时间.....和金钱

提高产品的易用性不在是一个奢望。能满足用户需求，可用性高的产品才能创造价值。我们的专业知识可以帮助你的团队更快捷更轻松的达到设计目标。选择NN/g意味着你直接受益于我们的：

- 精心调整的方法理论：我们有成熟的工具库可供支配，并清楚在何处应用何种工具，同时能猜测出如何实现最佳的设计方案，以满足你的业务目标。
- 综合的知识体：我们采用了几十年的研究和测试的结果，并将其提炼成为可操作的准则、最佳的实践和成熟的方法学。我们的研究图书馆是无可匹敌的，它包含了 50 多篇已发表的报告、X 书籍和一份能追溯到 1995 年的电子报。
- 实用的方法：我们的方法是 100% 实用、有用并可操作的。无论你是否参加我们的“可用性周”的活动，或者邀请我们对你的业务进行咨询，你所接受的培训内容都能够立竿见影，很快付诸实践。

**NN/g**

**基于实证的用户体验的研究，培训和咨询**

## **我们的成员在行业中是最棒的**

在NN/g没有“二线队伍”。当我们派遣顾问与你和你的团队工作，或者当你参加一个“可用性周”的课程时，你能够直接向一些行业里受过最好教育和最有经验的专家学习。

- 我们的负责人是用户研究和界面设计领域公认的先驱。
- 我们的研究人员和顾问能处理在可用性方面最近和最相关的话题，从一直备受关注的挑战，如信息架构和内部网络的可用性，到社交媒体和移动可用性等新趋势。

## **通知**

**Jakob Nielsen的Alertbox通讯**

总结了我们的最新研究成果和深入见解，每月出版两刊。

订阅：<http://www.nngroup.com/articles/subscribe>

# NN/g

## 基于实证的用户体验的研究，培训和咨询

### 培训

#### 可用性周活动

可用性周训练活动在美国、加拿大、英国、欧洲、亚洲和澳大利亚都有举行。

在为期一周的活动中，参与者将进行大强度的训练课程，直接从有经验的从业者那里学习实践技能，这样他们就能够解决复杂的交互问题，创造出更好的界面设计。



提供超过四十项课程：

- 敏捷性
- 应用软件
- 内容策略
- 可信度和说服力
- 邮件
- 信息建构
- 交互设计
- 内联网
- 手机与平板电脑
- 非盈利性网站
- 原型设计
- 社会用户体验
- 用户测试
- 视觉设计
- 网站可用性
- 网页编写

课程提供网址：[www.nngroup.com/training](http://www.nngroup.com/training)

### 内部培训

我们的很多课程，你足不出户就能参加，并且能够定制适合你的产品、方法和资源。

内部培训适用于：

- 想要全组分享用户体验观点的大团队
- 团队合作的大项目，想要开始创意过程并且在正确的方向上前进

内部培训信息：[www.nngroup.com/consulting](http://www.nngroup.com/consulting)

# NN/g

## 基于实证的用户体验的研究，培训和咨询

### 报告

NN/g 已经出版了超过 60 本报告，详述了上千条来自我们对网站、内网、应用软件和手机界面的研究为实证基础的设计准则。



60 多本报告探讨了如下主题：

- 敏捷性
- 应用软件
- 用户类型（如儿童、大学生、老年人、残疾人）
- B2B 网站
- 合作网站
- 电子商务
- 邮件
- 信息架构
- 内网
- 手机及平板
- 非盈利网站
- 用户测试
- 社会用户体验
- 策略
- 网站可用性

购买报告：[www.nngroup.com/reports](http://www.nngroup.com/reports)

**NN/g**

**基于实证的用户体验的研究，培训和咨询**

## 咨询

一些专家和我们一样，做研究并且教授可用性周训练训练课程，可适用于客户咨询的，包括：

- 评估你的网站，应用软件，内网或手机界面（平均花费 38,000 美元）
- 可用性测试（平均花费 35,000 美元）
- 战略规划（平均花费 12,000 美元）
- 团队现场培训（平均花费 9,000 美元/每天）

咨询详情：[www.nngroup.com/consulting](http://www.nngroup.com/consulting)