

互联网产品中用户体验设计的一致性研究

刘乃玮 北方工业大学 北京 100144

摘要：近几年来，随着网络技术的不断发展，我们的日常生活已经离不开互联网；各种终端设备的日渐普及，带来了多样化的系统和屏幕尺寸，互联网产品如何在众多的设备终端中保持用户体验的一致性得到了越来越多的关注。本文将从内容、行为和形式三方面探讨互联网产品用户体验设计的一致性。

关键词：互联网产品；用户体验；一致性

一 互联网产品

究竟何为互联网产品，百度百科是这样定义的：互联网产品的概念是从传统意义上的“产品”延伸而来的，是在互联网领域中产出而用于经营的产品，它是满足互联网用户需求和欲望的无形载体。简而言之，互联网产品就是通过互联网为用户提供其所需的产品或服务。我们用来发布转发简短消息的微博、用语音来交流的微信、在互联网中进行买卖交易的支付宝等都是互联网产品。

早在传统的计算机软件开发行业，Ben Shneiderman在《Designing the User Interface》一书中就提到了：一致性主要是指应用程序中的通用操作序列、术语、组件、布局、颜色、排版样式等的统一。用户界面设计发展至今，从刚开始的单纯考虑设备的操作控制和运作过程逐渐转变为对人的情感需求的考虑，到现在已经形成了“以人为中心”的用户体验设计理念。

根据Jesse James Garrett提出的用户体验要素的五个层面：战略、范围、结构、框架和表现，结合互联网产品特性，可以将互联网产品的属性归结为以下三点：内容、行为和形式。本文将从这三个方面探讨用户体验的一致性。

二 用户体验的一致性

2.1 内容的一致性

在一款互联网产品中，内容即用户的需求、产品的功能。一款优秀的互联网产品需要在功能、文案措辞等方面保持一致。

保持内容的一致需要产品在PC、Pad、Phone不同的设备中保持主要功能的统一，同时还要兼顾不同的使用场景并对功能的优先级进行设定，比如Microsoft Office Excel在PC端是一个功能非常齐全的办公软件，但是搬到Phone端后，考虑到其使用场景、自身屏幕及输入特性后进行了大瘦身，仅仅保留了几个最主要的能满足移动场景需求的功能。虽然平台特性的差异大，但它通过统一主功能来保持了产品在不同平台的一致性。

产品的界面用语、操作反馈提示语、帮助语等Wording也是需要统一的语言来描述。同时，文案、措辞也要符合产品的格调与情感，比如一款为儿童设计的互联网产品，如果文案全是专业性的术语，那么体验就要扣分了。

2.2 行为的一致性

行为就是用户与产品行为上的交互及交互过程。比如：我们拿起手机打电话的过程：需要先解锁手机，通过某种方式（通讯录搜索、查找最近联系人等）找到目标电话号码，呼叫号码，结束通话。在这个过程中，我们可以将整个任务分解为用户操作和界面反馈。

用户操作要在流程上保持一致，比如在PC端购物的过程应用到Phone端后，从添加到购物车到提交订单再到付款，整个流程要与PC端一致，尊重用户的经验。不同的平台，不同的设备，其导航方式、输入方式以及手势会各不相同，这导致用户的操作方式也多种多样，在操作方式上，尽量保持与平台规范的一致，但也不要丢弃产品本身

的特色。

操作反馈的一致：用户的每一次触摸或点击系统都应该给予正面反馈。在不同的设备终端给予用户一致的反馈提示，通过视觉元素、音频、动画、文案等方式提升用户的满意度，使他们更自信更高效的完成任务。

2.3 形式的一致性

形式的一致性主要体现在界面风格、布局、配色、字体等方面。

界面风格：界面风格即产品的格调，它要符合产品的定位，尽量去迎合目标用户的偏好。当为不同的终端设计界面时，要使同一产品在不同终端上保持界面风格的一致，给用户提供一种“熟悉的感觉”。

布局：布局主要指不同的控件、不同的功能模块在页面中的分布。PC、Pad、Phone终端尺寸和分辨率各不同，并且种类繁多，因此，在不同的终端设备上不太可能保持完全一样的布局。响应式布局是Ethan Marcotte在2010年5月份提出的一个概念，它是指一个网站能够兼容多个终端——而不是每个中断做一个特定的版本。这个概念的提出为不同终端设备的用户提供了更加舒适的界面和一致性的用户体验。

配色：一套完美的配色方案应该能够整合其中的色彩，以便能够应用到广泛的范围之中。配色要注重颜色的“对比”和“一致性”，同一产品中的颜色最好不要超过3-4个，并且所有的颜色尽量在明度或饱和度上保持一致。同一系列的不同产品间可根据产品的情绪选择不同的颜色。

字体：用户使用某一个平台系统，就会适应该平台的标准字体，为了让用户在使用产品的过程中不费力、不需额外的思考、自然的阅读，字体的选择尽量依据平台系统而定。当然，特殊的比如游戏类的产品可以自行设计或采用其他字体。

三 小结

以上在用户体验层面上探讨了设计不同终端的互联网产品时保持产品一致性的方法，希望能起到些许的指导性作用。现在很多有经验的设计团队会在设计过程中撰写设计规范，包括标准控件、注释图例、手势、文案措辞、配色方案等等，很好的保持了产品的一致性，提高了效率降低了成本。但同时我们也需要看到，严格的按照设计规范进行设计，会限制住我们的思维，降低了我们的创新能力，产品的竞争能力也会大打折扣。因此，遵从设计规范也要适可而止。

参考文献

- [1] 范晓燕. 用户体验要素[M]. 北京：机械工业出版社，2011年.
- [2] 张国印，李健利. 用户界面设计[M]. 北京：电子工业出版社，2004年.
- [3] 互联网产品[EB/OL]. <http://baike.baidu.com/view/3434968.htm>.
- [4] 响应式布局[EB/OL]. <http://baike.baidu.com/view/8539585.htm>.