

[回到文章](#)

| 觀點 |

STOP! 設計過度了!

2018/12/04



本文來自投稿 作者：李盛弘  
設計師、創客、復旦大學上海視覺藝術學院副教授

### 日常生活中的過度設計

有次在網紅火鍋店吃飯，經過等待終於可以體驗服務和餐點時，我先叫了兩罐加多寶。過了一會服務員拿了上來，非常貼心放在桌上。於是我開始在想像中模擬飲用加多寶前的步驟，在往下閱讀之前，你可以先想一下，換作是你，你會怎麼喝這兩罐加多寶？



1. 用酒精棉片擦拭、開罐、不用吸管、直接喝。
2. 用酒精棉片擦拭、開罐、用吸管喝。
3. 用酒精棉片擦拭、開罐、用杯子喝。
4. 不用酒精棉片擦拭、開罐、不用吸管、直接喝。
5. 不用酒精棉片擦拭、開罐、用吸管喝。
6. 不用酒精棉片擦拭、開罐、用杯子喝。
7. 等待服務員為客人完成開罐動作、不用吸管、直接喝。
8. 等待服務員為客人完成開罐動作、用吸管喝。
9. 等待服務員為客人完成開罐動作、用杯子喝。



當然還有更多種做法與喝法。這是有點極端的例子，讓我聯想到紅極一時的海底撈火鍋，客戶在等火鍋的同時，可以享受修指甲、按摩、看電影等等超出常人想像的服務。

我們再回想一下全家便利店的店員，在結帳的時候會問你：“有無會員卡？需不需要加10元多一個飲料？需不需要小票？”可以理解這是一個商業模式，便利商店希望抓住消費者的最後一個消費的接觸點（touch point），但是也造成了消費者無形的困擾，往往都需要說三次“no”——“沒有會員卡、不要換購、不需要小票”，才能順利完成購物。

另一個情境是小區的停車場，大多數停車場有設置電子柵欄與警衛，如果說電子柵欄的設計夠智能，讓司機能夠順利地刷卡進入、離開與付費，為何還需要多設置一位警衛來協助？如果要設置警衛來幫助，那麼電子柵欄的設置是否多餘？還記得有一次我搭乘的車正往飯店的停車場開去，飯店停車場就是典型同時設置電子柵欄與警衛的情況。當時電子柵欄壞了，警衛室的警衛在睡覺，師傅在車上按喇叭，場面一度十分尷尬，最後還是我們下車解決這樣的情況。



當一件事情變得複雜與過度設計的時候，反而是退回到使用最初的簡單方式解決，個中原因引人深思。

另外一個情境我想大家可能都有體驗過——上飛機前的重重安檢。用登機證來說吧，進入海關前看一次登機證、檢查行李時候再看一次登機證、進入飛機前最後再看一次登機證。從航空公司角度來說可以理解因為安全考量，但是從用戶的角度來說，這是一次次重複性的過程，增加時間成本，是一種「過度設計」的體驗。

### 過度設計的美與善意

遵守「客戶至上、客戶為王」服務理念固然很重要，但是如果沒有用「以人為本」作為設計方向，真切考量到人的需求時，所有的設計都會變得無關緊要與多餘。有時候，可能還會造成客戶的困擾。

好的設計不是去硬加上新的東西或是製造出更多麻煩。好的設計應該是無感的、無縫接軌（seamless）的存在。用戶不會突兀地感覺到設計，同時設計的結果在需要時候又能即使地出現與幫助到自己。設計師深澤直人（Naoto Fukasawa）所提倡的無意識設計（Without Thought），也有異曲同工之妙。例如先前他所設計的鋁箔裝的果汁包裝設計，看到包裝就知道是哪一種果汁。或是深澤直人設計的傘柄上凹槽的設計可以讓用戶很自然、方便地掛上東西。



深澤直人的果汁包裝設計



深澤直人的雨傘設計

無意識設計是一種自然而然的過程，設計師經過日常觀察，把觀察的結果內化成一種洞見與境界。設計其實更像是一種實踐手段、一種幫助溝通的工具。

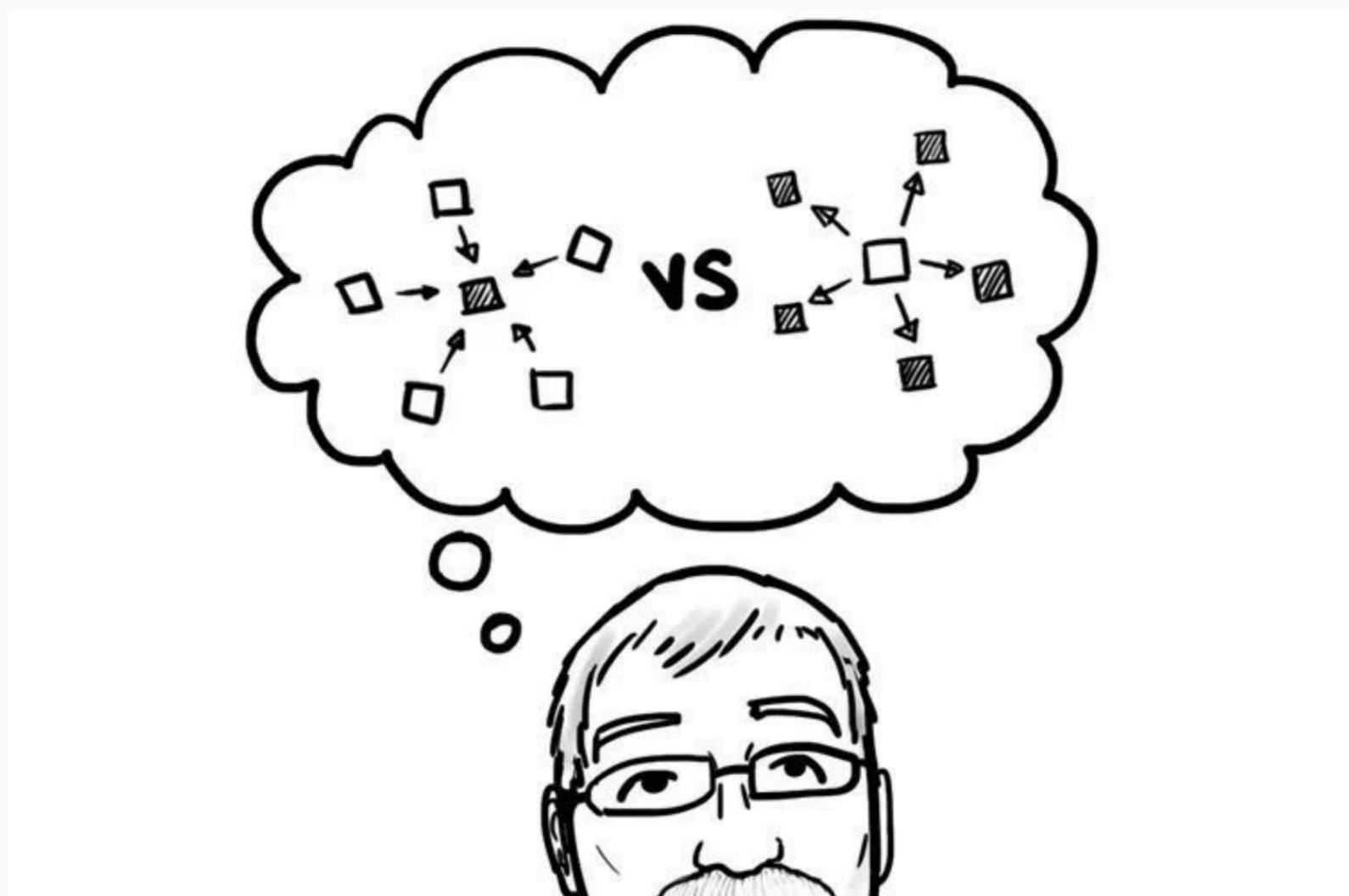
有趣的是，「過度設計」有時候並不是一件壞事情，而是對安全性進行把關，或是對於用戶在使用上的提醒。

例如一些藥瓶的設計會有兩段式開關，需要先按壓後再旋轉開，確保不被小朋友或是老年人誤食。另一個例子是新的微信支付費方式，需要先點擊確認付款，才會開啟二維碼，通過增加支付前的步驟來避免發生扣錯錢與付錯款的方式。同樣的設計也應用在了網上銀行，如果開通網上銀行的支付功能，也需要有配有密碼器（銀行U盾），增加安全性。車上其實也有「過度設計」的例子，我常常出差使用車的後行李箱的時候，有些車子的後車廂開啟方式，也是需要兩段式，最終用手動的方式確保開啟時候不會傷到人。



## 如何做出好的過度設計？

過度思考，是每個設計師做設計時的必經之路。嘗試從不同觀點、不同方式解決挑戰，需要先發散（diverge）才能得到好的收斂（converge）。



但如果「過度思考」帶來的「過度設計」讓設計的解決方式變得非常複雜與繁瑣，那麼這份設計方案則可能並非是最佳的解決方式，或者設計方案要解決的方向需要重新修正。如果我們把「過度設計」視為設計過程的一部分，而不是最終的解決方式，那麼「過度設計」便可以真正幫助設計師或是設計團隊檢視設計本身，這裡的“設計可以理解為”建模“（prototype）。透過不斷翻覆修正的過程，驗證與測試一些可行性與先前的假設。因此我認為，未來設計師與設計團隊若要構思出一個好的「過度設計」，則需要滿足以下五點指標。

1. 好的過度設計仍然是建立在以人為本的基礎上，並且能推動永續的商業模式。
2. 好的過度設計可以顯著地提升整體用戶體驗上的安全性與用戶使用時的自信心。
3. 好的過度設計是保留有效、切中要點的設計步驟，不是製造更多多餘的設計要素。
4. 好的過度設計中的“過度”是指設計過程中能“過度地”反覆思考、測試與驗證。
5. 好的過度設計是可以激發用戶們與設計團隊雙方對於設計用戶體驗上的深層思考。

“過度設計”這個詞對於我來說，仍然處於一種設計探索階段，無分對錯。例如小米在剛開始打造生態圈的時候，要是換成其他新創公司，我相信皆會經歷過過度設計的階段，大概類似於創業剛開始時什麼都想做的狀態。經過了這樣的階段，最後才會發展到選擇“對用戶有益、對商業有價值”的方向前進。若是設計“過度”了，如何去蕪存菁，找出最終能夠瞬間打動使用者的精華，是更為關鍵的。

走！讓我們一起去體驗日常生活中「過度設計」的善與不便。



[上一篇：對話NIO](#)

