**《用户体验与心理学》课程教学大纲**

一、课程基本信息

课程代码：21010062

课程名称：用户体验与心理学

英文名称：User Experience and Psychology

课程类别：通识选修

学 时：32

学　　分：2

适用对象: 全校所有专业学生

考核方式：考查

先修课程：无

二、课程简介

用户体验是一个交叉融合的新学科方向，是心理学、设计、科技和商业的创新融合。心理学为用户体验提供了理论支持与研究方法，商业则是用户体验的实现。用户体验已构成一种新的商业思维模式，同时对科技发展提出新要求，用户体验与创新科技发展已互相渗透。本课程将重点讲解用户体验与心理学融合的理论知识与应用技能，为我校财经类院校的学生提供更具可用性的用户体验课程，聚焦在加强学生对用户体验等创新科技领域的深刻认识、掌握一定的技能、激发与培养“科技+商科+设计心理”的“以用户为中心”创新思维。其中理论知识主要包括用户体验的基本概念、用户的需求与特征等，问卷法、访谈法、实验法等用户研究方法的讲授与实操练习等。

User experience is a new interdisciplinary direction, an innovative integration of psychology, design, technology and business. Psychology provides theoretical support and research methods for user experience, while business is the realization of user experience. User experience has formed a new business mode of thinking, and put forward new requirements for the development of science and technology. User experience and the development of innovative science and technology have infiltrated each other. This course will focus on the user experience and psychological integration of theory and application of knowledge, skills, and to provide business schools students more availability user experience course, focus on strengthening the students on the user experience the deep understanding of the domain knowledge of science and technology innovation, to arouse and cultivate students' mastering certain skills, "science and technology, business and design" of "user-centric innovation" thinking. The theoretical knowledge mainly includes the basic concept of user experience, user needs and characteristics, etc., as well as the teaching and practical practice of user research methods such as questionnaire, interview and experiment.

**三、课程性质与教学目的**

1、课程性质：《用户体验与心理学》是面向全校学生的一门通识选修课，既讲授用户体验的专业理论知识，也讲解相关的方法与工具的操作、应用，同时结合我国科技行业的创新发展路径中经典案例、未来发展方向等进行讨论，以训练学生新交叉学科的思维能力与创新能力。

2、教学目的：《用户体验与心理学》课程为财经类院校学生专门打造，要求学生掌握用户体验的基本理论知识与了解相应的方法、工具，能建立“以用户为中心”的“商科+科技+设计心理”的新思维，提高学生对财经管理学科和心理学等交叉学科综合知识的应用能力，为我国科技创新发展、粤港澳大湾区建设等培养复合型人才提供参考。

四、教学内容及要求

（一）第一章 概论

1. 第一节 用户体验概念及其发展（重点）

2. 第二节 用户体验的相关理论

3. 第三节 以用户为中心设计的理念和方法（难点）

4. 问题与应用：一个产品是否只要有用的就可以？请举例说明。

5. 思考与实践：对于媒体称我们已经进入到用户体验的时代，对此你是怎么理解的？

6. 思政教学内容：我们国家的用户体验领域的成就与未来发展趋势是什么？

（二）第二章 用户及其特征和需求

1. 第一节 用户及其特征（重点）

2. 第二节 用户需求（难点）

3. 问题与应用：（1）用户如何与产品产生交集？

（2）为什么要在产品设计前去研究用户的需求？

4. 思考与实践：在你学过的课程知识里，哪些是可以运用到用户体验中的？

5. 思政教学内容：中国哪些优秀文化形成了中国用户的特征与需求？

（三）第三章 用户研究方法

1. 第一节 问卷法（重点）

2. 第二节 观察法（重点）

3. 第三节 访谈法（重点）

4. 第四节 焦点小组法（重点）

5. 第五节 人物画像法（难点）

6. 第六节 实验法（难点）

7. 问题与应用：如果你要对一款游戏的界面设计进行用户调研，你会选择什么方法来开展？如何分析玩家群体？

8. 思考与实践：作业，请设计一个新科技产品的访谈或者实验方案。

9. 思政教学内容：中国古代哪些名人曾开展过用户研究方法？

（四）第四章 场景分析

1. 第一节 场景模型（重点）

2. 第二节 人际、组织与社会环境（难点）

3. 第三节 技术、物理环境与市场因素

4. 问题与应用：光影美术展览给你的场景感官是如何的，这些体验与用户研究的结合点在哪里？

5. 思考与实践：用户体验为什么要考虑市场因素？

6. 思政教学内容：中国历史上哪些著名场景可以引入到教育行业的用户体验？

（五）第五章 任务分析

1. 第一节 用户任务与体验设计（重点）

2. 第二节 任务分析的方法（难点）

3. 问题与应用：任务分析与场景分析应该如何结合？

4. 思考与实践：为什么任务分析需要特别关注数据收集这一步骤？

（六）第六章 原型设计

1. 第一节 人机交互设计原则（重点）

2. 第二节 需求向设计转化（重点）

3. 第三节 概念模型的构建和扩展（难点）

4. 第四节 原型及其设计

5. 问题与应用：你认为原型是什么？原型是否一定要与产品或系统比较接近？

6. 思考与实践：选择一个企业网站，你认为它的哪些地方可以改进？

（七）第七章 用户界面设计

1. 第一节 传统的图形用户界面设计（重点）

2. 第二节 新型用户界面设计（难点）

3. 问题与应用：用户界面设计是否需要考虑个体差异的情况？

4. 思考与实践：请选择一个你目前在使用的产品用户界面，评论其优点与可以改进的地方。

（八）第八章 服务设计

1. 第一节 服务设计概述（重点）

2. 第二节 服务设计工具和方法（难点）

3. 第三节 著名服务设计公司案例

4. 问题与应用：你认为服务设计最关键的作用是什么？

5. 思考与实践：服务设计与用户体验设计有什么关系？

（九）第九章 用户体验测评概述

1. 第一节 用户体验测评概念和指标（重点）

2. 第二节 用户体验测评工具（难点）

3. 问题与应用：如何构建某个产品的用户体验测评指标体系？

4. 思考与实践：在什么情况下需要对已运行了一段时间的产品进行新的用户体验测试？

（十）第十章 用户体验测评方法

1. 第一节 可用性测试方法（重点）

2. 第二节 启发式评估方法（难点）

3. 第三节 基于大数据的A/B测试方法（难点）

4. 问题与应用：可用性测试的基本流程是什么？

5. 思考与实践：当你的领导需要快速得到一个产品的用户体验测评报告，时间很紧，来不及招募用户进行测试，你有什么办法吗？

（十一）第十一章 实践

1. 第一节 组织实践和推广

2. 第二节 个人职业生涯和成长

3. 问题与应用：你怎么理解一个组织的用户体验实践？

4. 思考与实践：你认为用户体验的知识与方法对科技创新的发展起到什么作用？

5. 思政教学内容：你的职业生涯规划该如何与国家的科技创新发展战略结合起来？

（十二）第十二章 展望

1. 第一节 用户体验驱动的智能化设计

2. 第二节 用户体验驱动的创新设计

3. 问题与应用：你怎么看待在传统产业升级中用户体验的作用？

4. 思考与实践：请举一个智能制造的案例，分析其用户体验研究的方法与成果。

5. 思政教学内容：你认为国家的发展该如何结合用户体验的思维？

五、各教学环节学时分配

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **教学环节**  **教学时数**  **课程内容** | **讲**  **课** | **习**  **题**  **课** | **讨**  **论**  **课** | **实验** | **其他教学环节** | **小**  **计** |
| 第一章 概论 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 第一章 概论、小组讨论 | 1 |  | 1 |  |  | 2 |
| 第二章 用户及其特征和需求 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 第三章 用户研究方法 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 第三章 用户研究方法 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 案例分析 |  |  | 2 |  |  | 2 |
| 第四章 场景分析 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 第五章 任务分析 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 第六章 原型设计 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 作业小组讨论 |  | 2 |  |  |  | 2 |
| 第七章 用户界面设计 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 第八章 服务设计 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 第九章 用户体验测评概述 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 第十章 用户体验测评方法 | 2 |  |  |  |  | 2 |
| 第十一章 实践 |  | 2 |  |  |  | 2 |
| 第十二章 展望 |  |  | 2 |  |  | 2 |
| 合计 | 23 | 4 | 5 |  |  | 32 |

六、推荐教材和教学参考资源

**采用教材：**《用户体验：理论与实践》新编21世纪心理学系列教材，葛列众，许为著，中国人民大学出版社，2020年

**参考书目:** 《用户体验概论》，刘伟著，北京师范大学出版社，2020年

七、其他说明

大纲修订人：黎晓丹 修订日期：2021.4.15

大纲审定人： 审定日期：