【选题策划：新零售服务下的用户体验设计】

新零售用户体验设计中的设计文化探析

陆继翔[1]，王平[2]，余隋怀[1]，闫伟[1]
（1.西北工业大学，西安 710072；2.西安电子科技大学，西安 710071）

摘要：目的 针对新零售这一新时代新领域，以提高用户体验为目的初步论述设计文化。**方法** 以认识论和本体论方法为基础，提出文化是设计文化之源，设计是设计文化之流的理论，论述了设计、文化、设计文化、设计文化作用，提出了设计文化的基本范畴、理论体系框架、主要作用和发展趋势。**结论** 设计文化需要顺应新零售等社会发展转型需求，发扬文化自觉，加速设计创新，树立大设计观念；建立设计文化理论体系，为设计文化的研究与在新零售等新时期设计的应用奠定了一定的基础。

关键词： 用户体验；设计；文化；云设计；设计文化；设计教育
中图分类号： TB472 **文献标识码：** A **文章编号：** 1001-3563(2019)04-0001-05
DOI： 10.19554/j.cnki.1001-3563.2019.04.001

Investigation on the Design Culture in the New Retail User Experience Design

LU Ji-xiang[1], *WANG Ping*[2], *YU Sui-huai*[1], *YAN Wei*[1]
(1.Northwestern Polytechnical University, Xi'an 710072, China; 2.Xidian University, Xi'an 710071, China)

ABSTRACT: The work aims to discuss the design culture so as to improve user experience in the new field of new retail. Based on the epistemology and ontology methods, it was proposed that culture was the source of design culture and design was the theory of designing cultural flow. The contents of design, culture, and design culture and the functions of design culture were discussed. The basic category, theoretical system framework, main role and development trend of design culture were put forward. The design culture must conform to the needs of social development and transformation such as new retail, promote cultural consciousness, accelerate design innovation, establish a big design concept and build a theoretical system of design culture to lay a foundation for the study of design culture and the application of design in new eras such as the new retail.

KEY WORDS: user experience; design; culture; cloud design; design culture; design education

随着智能技术和云计算技术的普及，当今互联网+产品服务领域的热点——新零售领域发展迅猛，广义的新零售是新时期互联网联通现实世界的新入口。狭义的讲，新零售是以大数据为基础，运用智能技术以提高零售终端行业用户体验为目的，改造整个商品零售行业的商业模式。目前，以阿里巴巴为代表的企业以互联网为载体，运用大数据、人工智能和物联网等先进信息技术，对商品的生产、流通与销售全过程进行互联网+技术改造，实现线上提供智能服务、线下无人体验和智慧物流系统有机融合。提高用户体验是新零售的重要目的，不同社会的互联网和零售业都有自己的鲜明特征。我国的互联网产品服务行业以 BAT 为代表，依托中华文化和世界多种文化的融合，形成了自己的特点和面向世界的社会网络用户体验特征，这些都需要设计。

设计文化是用户体验设计的本源之一，好的用户

收稿日期： 2018-12-21
基金项目： 陕西省高等教育教学改革重点攻关项目（17ZG002）
作者简介： 陆继翔（1976—），男，西安人，博士，西北工业大学讲师，主要从事工业设计、创新设计、云设计和用户体验设计等研究。
通信作者： 王平（1978—），女，西安人，博士，西安电子科技大学讲师，主要从事移动通信网络、信号处理和物联网产品设计等研究。

体验是离不开设计文化的。40 年来，随着经济崛起，中国设计文化，特别是工业设计得到了大发展。天下事物，追本溯源，其根均在文化，其发展在新文化。文化复兴是国家之梦，继承创新优秀文化传统是设计的根本出路、是可持续发展的大方向，文化是设计文化之源，设计是设计文化之流，抓住设计文化这个主要矛盾，设计的其它问题应刃而解，这是科学的结论。要真正地认识对象，就必须把握和研究它的一切方面、一切联系和“媒介”。不管是理论研究还是科学实践都应当遵循这一原则。

1 用户体验设计

用户体验是“以人为本”设计的目标，是针对用户的特定的情感和评价，用户的直接和间接感知和反应通过与给定用户界面（UI）和交互过程。用户体验设计是数字世界和人的情感联系的设计，是针对人与之交互的最前沿设计。用户体验能更有效地区分品牌并提高其产品服务的可用性，更好地满足用户的实际需求。

用户体验设计要求现代的产品和服务具有正确语义的用户界面，在完成满足用户各种功能基础上还会有各种用户各种背景因素，经过交流还会产生情感和情感。这部分用户体验领域的研究涉及到了不同的文化背景因素。一方面有世界化的共性问题，如苹果手机的用户体验是跨文化的，另一方面西方的产品和服务在阿拉伯地区不一定能获得好的用户体验。全球化的用户体验设计，是需要建立在根据不同文化属性进行广泛的用户调研基础上，为满足大多数人的产品和服务需求的设计。本地化用户体验设计满足不同文化和地域的人们的不同需求，需要考虑很多地域性文化因素。在本地化用户体验设计中，不是简单的对全球化用户体验设计的翻译，需要满足每个民族，不同文化标记和语言期望的特点用户体验。我们需要了解设计文化的定义、范畴和特点。

2 设计

成熟的概念一定会有广义与狭义两种定义。广义的设计是为目的的预先谋划、表现或其结果。设计学就是关于设计现象及其发生、发展规律的学说。凡能言说的，定是有限的，如此而已。同任意事物之概念分类一样，用不同尺度可以分成不同的种类。于是按通用的约定俗成法总结成设计系统表（局部），系统成树状，表明设计分层次有支干，见图 1。

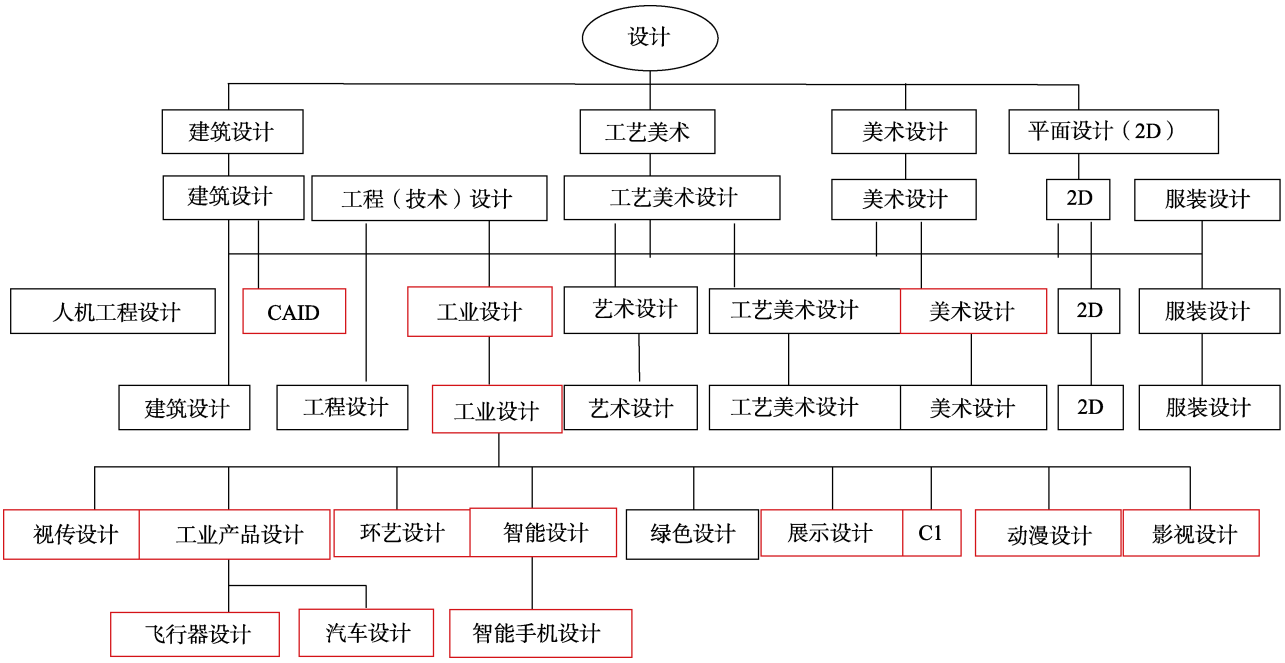

图 1 设计谱系图

Fig.1 Pedigree chart of design

人们常用函数式示意工业设计：$D=F_i(H, S, y, l, X, N,\cdots,R)$（$i=1,2,\cdots,n$），其中：$D$ 是因变量，H 表示环境，S 表示生理，y 表示遗传，l 表示训练，X 表示心理，N 表示年龄，R 表示随机自变量。

随着云计算、物联网、信息地理系统、智能技术、社会网络等先进信息技术在人类社会中的全面应用，人们进入了云时代。关于设计，由于工业与信息深度融合的带动，设计的发展必需随着云时代的要求而更新，与之相适应，现代工业设计新模式——“云设计”属学科前沿。设计的价值在于创新，而为了创新设计本身也需要不断创新，但其基本原理及规律却是遗传基因，属于设计的共性。诸如技术与艺术结合、科学与美学合一、形态与功能一致等。现行设计技术与实践缺乏创新是最重要的问题。只有创新特别是原始创

新才能从根本上解决核心技术缺少的关键问题。

3　文化

《现代汉语词典》定义广义文化是：人类在社会发历史发展过程中所创造的物质财富和精神财富的总和。狭义文化则特指精神财富，即常与政治、经济和文化中并称的文化。关于文化是人类研究最多而又知之甚少的领域之一。人们认为文化是相对于自然的，如在人类社会尚未出现之前的史前自然，是完全非人工、人为与人类毫无关涉的物理世界，及至宇宙混沌初开时也是有实无名的。文化之名始于何时，众说纷纭尚无定论，但可推想出从有实无名到有实有名时期必经过漫长时间，宇宙万物皆如此，人类认识宇宙是永恒的，至今被认识而命名的也只是冰山一角而已。人类历史是短暂的，然而文化却包罗万象，是无量的。文化现象包括经济、政治、军事、艺术、宗教、哲学、语言、文字、饮食、服饰、儒家、道德经、红楼梦、功夫、京戏、茶、汽车、卫星、钮扣、舰船、影视、动漫和风俗习惯等等。有人统计，仅文化定义，从 1871 年到 1951 年的 80 年间，就出现了 164 种，至今仍无达到共认。如前所述，在文化概念出现之前，是一个漫长的有实无名期，而命名之后才进入名符其实期，这是一段基因遗传与变异的过程。人类文化历久弥新，独中华文化连续五千年从未中断，博大精深，在经受了近代的磨难后，文明型的中国迎来崛起、超越与复兴的新时代。

笔者按普适的约定俗成法构建出文化系统图（部分），系统图成树状结构，按层次分支干，见图 2。

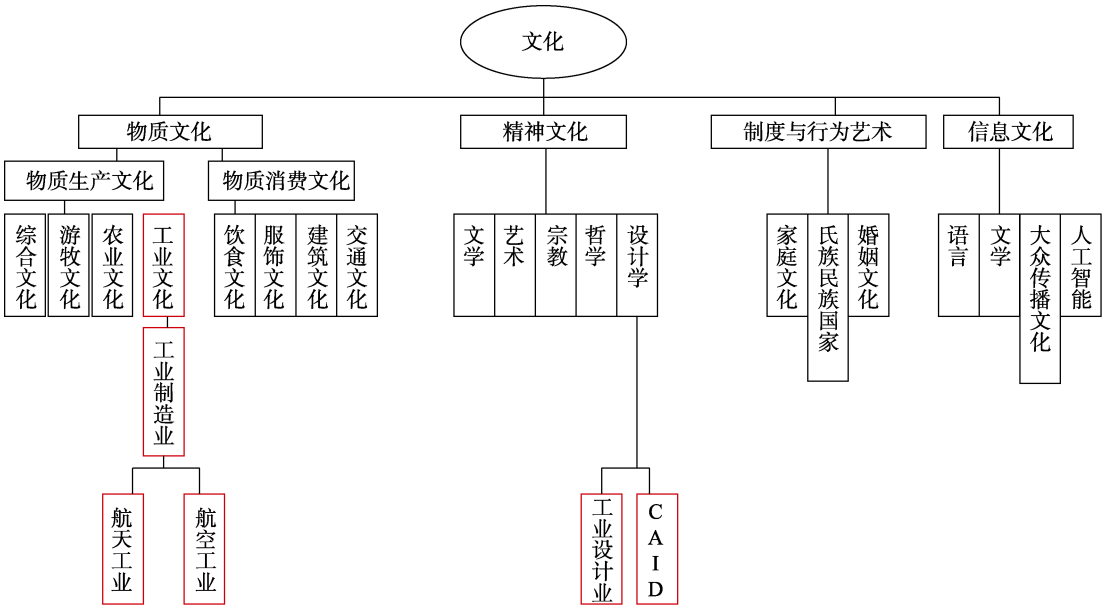

图 2　文化谱系图

Fig.2 Pedigree chart of culture

文化特性主要是人为性与群体性、普通性与多样性、继成性与变异性、功能性与系统性等。有关设计文化现象及其发生、发展规律的问题应是设计文化学研究的范畴。

4　设计文化

所谓设计文化，就是设计的或具有设计属性的文化。设计文化就是文化整体的设计部分、方面或子系统。一般来说，设计主要是指明相对别类子文化的个性、特殊性，设计文化则侧重说明设计的文化归属、本质属性、共性、普遍性，如同器物与器物文化一样。

5　设计文化的作用

设计文化属于文化的子系统，具有文化的共性，即具有文化的一般目的、作用和意义；同时，又具有别的子文化所没有的特殊性，具有独特的地位和作用。从整体上看，设计文化主要是处于生产制造（作）文化前期、高端或顶层从事构思、创意为主的概念方案创新设计，并兼顾制造（作及谋划）应用服务文化全（寿命周期）过程的系统综合设计，负责新文化创造。文明的进步，社会的发展，生活的改善，竞争的成败，无一不依赖文化的强弱、优劣与进退。所谓软实力，即文化与文明的程度，是民族的精神，民族的魂魄。文化力对社会的发展起着不可替代的作用，就是一个国家综合的国际竞争力。由此可见，作为文化发展动力和手段的设计的战略地位与作用也就不言自明了。

5.1　产品制造的核心方法

人类做事造物的第一道工序就是“设计”，设计是

生产制造的根本方法。制造产品或制作作品的程序是设计—制造或制作—使用或观看—再设计，从人类制作的第一根木棍、石刀到蒸汽机再到电脑和手机等人类衣食住行用的物品都是人类的设计制造物。我国由于科技基础薄弱，影响自主创新设计产品占比较低，产品附加值低。但是，科学技术是第一生产力，设计文化是科技成果转化的孵化器，是助推科技创新成果转化的重要手段和方法。科学发现与技术发明初始多为理论思想或创意构思等非实物形态即非现实生产力，尚需要设计成可生产制造或可制作的方案，再经过生产制造的全过程，才能变成现实物品即现实财富，供人们应用。其次，设计能推进科技创新。我国由于基础科学研究水平低，设计技术创新能力弱，致使许多科研成果（特别是高校的）滞留在文档里过期失效，浪费惊人，制约了创新。绿色、智能、网络、集成和和谐等先进设计技术能加速科技创新，解决核心技术缺少的瓶颈问题。现行设计技术与实践缺乏创新是最重要的问题，必须进行设计创新，提高设计竞争能力，探索出一条中国特色设计之路。

5.2 制造业转型升级的引擎

工业制造业是人类社会生存与发展的支柱产业。凡实用的人造物品都是先研发设计—后加工制造—先经总检试验—后到少量试生产—终于服务应用的。我国的生产制造业由于长期处于跟踪模仿，导致制造业大而不强，背离了经济崛起与文化复兴的战略需求，面对生产要素成本不断上升，利润空间逐渐压缩的市场竞争，我国人均生产率低下，难以摆脱低端、无序、恶性竞争。因此必须实施制造向创造、速度向质量、产品向品牌“三个转变”战略，用创新设计引领制造业，特别是装备制造业快速全面从量的扩张向质的升级方向转型升级，调整产业结构，激发内生动力。充分发挥设计火车头的杠杆作用。

5.3 科技创新的孵化器

面对云时代，基于 CAID、云计算面向云制造的云设计也是创新设计发展的新趋势。创新设计是新时代的中国设计，它定会创新制造，引领世界。

5.4 设计进化的原动力

经济的转型，文化的复兴，推动设计也转型升级了，设计 3.0 就是工业设计转型进化的升级版。创新设计或称大设计是诸种设计文化发展的大方向。创新设计主要是面向先进制造，集成绿色、智能、全球网络、个性，剧烈地国际竞争导致必须强化产品的设计文化属性。

5.5 发展方式转型的利器

设计文化是我国转变发展方式的有力武器。所谓发展方式转型就是走资源消耗小、科技含量高、环境污染少的可持续发展道路，如通过技术改造、减少排放，用清洁能源，建立新型工业，创新管理方式，降低成本等。转型就是创新，设计能强力推动转型，设计文化是发展方式转型升级的重器。

5.6 精神文化革新的桥梁

精神文化是人类文化的灵魂，设计是创造文化的文化，设计文化是新文化有机的增生剂。中西优秀的传统文化是新文化之源本、基因，是中华崛起复兴的根本。设计就是继承文化传统，创造新文化的大熔炉。时势造英雄是无言的设计，英雄造时势是有形的创新。继承创新传统文化，创建设计新文化的总方针应当是：古为今用、洋为中用、批判继承、综合创新，这需要民族的文化自觉、自新和自强，创造中华新文化，这是历史的昭示，民族的抉择。新文化体系见图 3。

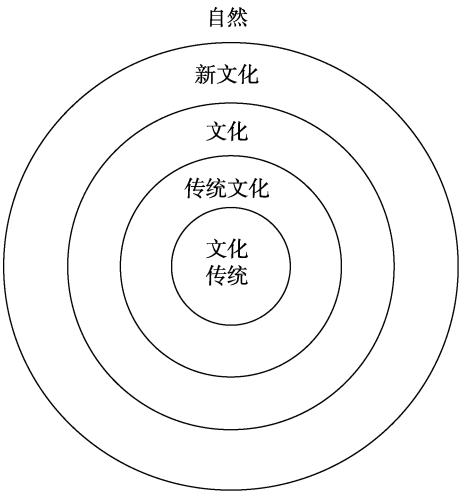

图 3 新文化体系示意图

Fig.3 Schematic diagram of new cultural system

5.7 文化教育发展的新园地

科教兴国战略揭示文化教育关系着国家的兴亡，人力与人才的强弱是一个国家与民族生死存亡的大问题。青少年强即国家强，教育决定着青少年素质的优劣，关系着国家的软实力大小，国际竞争力的强弱。设计文化构成第二自然，潜移默化地塑造着人们的精神风貌，默默地规定着人类的前途与命运。设计教育是造就德才兼备设计人材的摇篮，设计文化构成了文化教育广大的新天地。为培养新的用户以及设计师奠定教育的基础。

5.8 科学管理改革的新艺术

管理与设计犹如经济腾飞的两个翅膀，缺一不可。设计文化既是被管理的对象也是管理的必要手段。在一定条件下设计艺术就是管理艺术，如解放战争三大战役的运筹和苹果手机的设计制造，皆可称为设计管理艺术。现代管理的本质是社会群体的协调活动，是文化自觉、管理艺术化的践行，是新文化的缔造过程。设计管理艺术是创新文化的高速轨道列车，

是实现人类理想之梦的天梯。

6　结语

用户体验设计面向全球化进行产品服务设计，而且需要进行本地化设计。如何处理好设计文化的要素，是用户体验设计必须面对的问题。设计回归为文化要素，形成设计文化，驱动文化创新，是历史逻辑的必然。致广大而尽精微，事物只有放到大文化的大背景下观察分析，才能揭示其庐山真面目。设计文化必须顺应发展转型需求，发扬文化自觉，加速设计创新，树立大设计观念；建立设计文化理论体系，创建设计文化学学科，撰写设计文化学专著，开设设计文化学课程，努力作到文化观念导向、政策措施保障、人才培养优先、产业目标实现。设计创新，创新设计，创立新时代的新文化。

参考文献：

[1] 毛泽东. 实践论[M]. 北京: 人民出版社, 1964.
MAO Ze-dong. Practice Theory[M]. Beijing: People's Publishing House, 1964

[2] 陈序经. 文化学概观[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2005
CHEN Xu-jing. An Overview of Wenhua[M]. Beijing: Renmin University of China Press, 2005

[3] 路甬祥. 创新中国设计 创造美好未来[N]. 人民日报, 2012-11-11(09).
LU Yong-xiang. Innovative Chinese Design, Creating a Beautiful[N]. People's Daily, 2012-11-11(09).

[4] 潘云鹤: 文化构成[M]. 北京: 高等教育出版社, 2011.
PAN Yun-he. Cultural Composition[M]. Beijing: Handan Education Publishing House, 2011

[5] 程能林. 工业设计概论[M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.
CHENG Neng-lin. Introduction to Industrial Design[M]. Beijing: Mechanical Industry Press, 2011.

[6] 张岱年. 中国文化概论[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2004.
ZHANG Dai-nian. Introduction to Chinese Culture[M]. Beijing: Beijing Normal University Press, 2004.

[7] 柳冠中. 设计文化论[M]. 哈尔滨: 黑龙江科学技术出版社, 1995.
LIU Guan-zhong. Design Culture[M]. Harbin: Heilongjiang Science and Technology Press, 1995.

[8] 林坚著. 文化学研究引论[M]. 北京: 中国文史出版社, 2014.
LIN Jian. Introduction to Cultural Chemistry Research[M]. Beijing: Chinese Literature and History Publishing House, 2014.

[9] 陈华文. 文化学概论新编[M]. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2009.
CHEN Hua-wen. New Introduction to Wenjing[M]. Beijing: Capital University of Economics and Business Press, 2009.

[10] 王玉德. 文化学[M]. 昆明: 云南大学出版社, 2006
WANG Yu-de. Culture Chemistry[M]. Kunming: Yunnan University Press, 2006.

[11] 保罗·谢弗. 文化引导未来[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2008.
PAUL Schaefer. Culture Guides the Future[M]. Beijing: Social Sciences Academic Press, 2008.

[12] 李德顺. 人的家园—新文化论[M]. 哈尔滨: 黑龙江教育出版社, 2012.
LI De-shun. The People's Homeland New Culture Theory[M]. Harbin: Heilongjiang Education Press, 2012.

[13] 陈建宪. 文化学教程[M]. 武汉: 华中师范大学出版社, 2005.
CHEN Jian-xian. Cultural Chemistry Tutorial[M]. Wuhan: Huazhong Normal University Press, 2005.

[14] LU Ji-xiang. Research on the Definition Method of the Innovative Thinking in Computer Aided Industry Design [C]//2011 IEEE 12th International Conference on Computer-aided Industrial Design & Conceptual Design, 2011.

[15] 陆继翔. 再论云设计[J]. 计算机仿真, 2013, 30(1): 12—15.
LU Ji-xiang. Re-discussion on Cloud Design[J]. Computer Simulation, 2013, 30(1): 12—15.

[16] SONG Bao-hua. Research on Theory and Application of Integrative Innovative Design[J]. Manufacturing Automation, 1999(1): 12—43.