

# 欢迎来到“Gaming For Everyone” 的产品包容性框架！

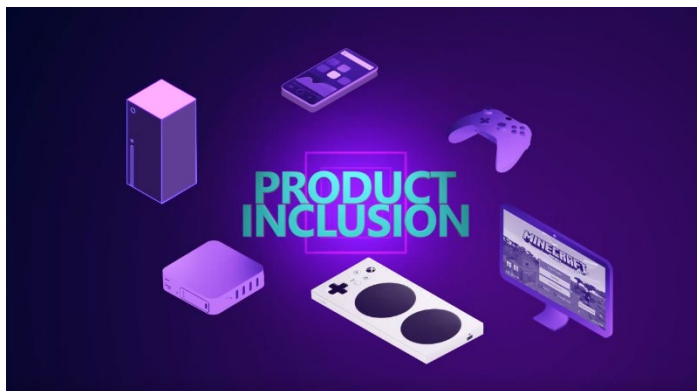
这份文件是英语内容的本地化版本，可以在 <https://aka.ms/ProductInclusion> 上找到

**在 Xbox，我们的使命是将游戏的乐趣和社区传递给地球上的每个人。**

我们知道，全球有超过 30 亿玩家。我们也深知，如果我们不采取有意识地包容措施，就会无意中排斥一些群体。因此，我们正在努力将产品包容性作为 Xbox 团队构建产品和服务的一部分。

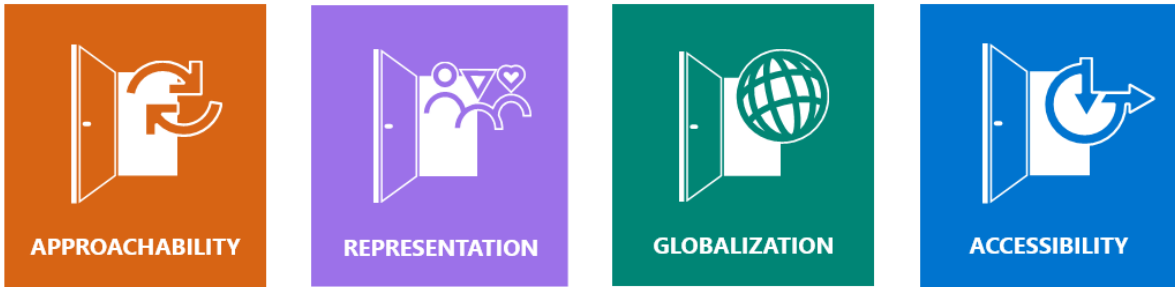
2019 年，我们意识到需要创造共通的语言和资源，以帮助将这项工作具体化。我们创建了产品包容性框架，专注于我们称之为“包容性增长通道”的四个关键领域。游戏经常被视为通往另一个世界的门户，但对于我们的一些客户来说，这些门户一直是关闭的，甚至被锁住了。

我们行业中的每个人都在致力于使游戏更具包容性，因此我们在此分享我们的框架，希望能够齐心协力，真正实现让游戏面向所有人。我们希望这能帮助你“梦想成真”。我们迫不及待想看到你如何在自己的游戏和体验中将其变为现实！



通过这段视频了解更多关于我们如何思考  
“包容性增长通道”的信息。

# 包容性增长通道



**亲和性**：创造一个让客户感到受欢迎的产品体验

- **打造更多的入口，减少出口。**
  - 为新老客户创造通往新体验的入口。
  - 解决无意设置而导致参与障碍的出口。
  - 为体验不适的客户设计有意的出口。
  - 通过在整个生态系统中开辟无缝游玩路径，确保没有死胡同。

**代表性**：创造一个让客户有归属感的产品体验

- **以尊重的表达方式创建产品体验。**
  - 尊重的表达方式体现在我们工作的三个方面：
    - 创作者：与多样化的内容创作者建立合作伙伴关系并提供支持。
    - 内容：确保内容在游戏中和我们的营销中讲述与我们多样化玩家群体共鸣的故事。
    - 玩家：确保玩家感到被看到，并与有意义的体验产生联系。
  - 我们在产品中栩栩如生地展现了不同的人和文化，**并从许多不同的角度出发**，认识到对单一个体的描绘无法代表整个社区或文化。

**全球化**：创建一个让客户宾至如归的产品体验

- 我们创造具有本地相关性的产品。
  - 我们有意识地认识到全球不同的相关客户旅程，包括本地需求、障碍和体验。
  - 我们为有意识的市场和规模开发有意义的产品和服务。
  - 辅助功能：创建一个让客户可以设计和游玩的产品体验

**辅助功能**：创建一个让客户可以设计和游玩的产品体验

- 我们通过设计创造无障碍辅助功能的产品。
  - 我们创建的产品从第一天开始就将辅助功能融入我们的设计和构建中——并且之后的每一天都是如此。
  - 我们为所有玩家提供可用且愉快的体验，不仅限于满足合规性。

## 10个产品包容性行动



一旦您刻意选择了要打开的门，下一步就是考虑如何打开它们。我们还分享了10个产品包容性行动，可以帮助个人和团队采取切实可行的步骤，实现包容性增长。每个行动都与特定的包容性增长通道相对应，其中两个通道跨越所有门户。

在努力创造刻意包容性体验时，这些行动已被证明对团队进行思考和协调非常有价值。

## 亲和性



### 为客户的安全和信任设计

寻找确保玩家互动和沟通安全的方法，特别是与身份有关的方面，限制玩家之间可能造成伤害的途径。无论身份如何，在客户体验中设定明确的期望，以避免无意中使他们退出。



### 为新用户创建入口

识别客户可能遇到的障碍，如游戏经验水平、硬件限制或时间问题，这些因素可能会让他们感到挫败。针对这些障碍，提供邀请式的解决方案，以便更容易地吸引他们参与。

## 代表性



### 与社区共同创造

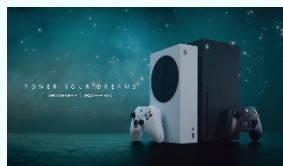
从开始到结束，将您寻求代表的人的身份纳入到您的开发和创作过程中，包括您的员工、反馈渠道、研究和社区参与。



### 帮助客户感到被看到

以可感知的方式融入边缘社区或新兴市场的故事和主题。

## 全球化



### 为全球客户设计

以全球视角审视您的用户旅程，消除与财务、技术、语言或身份有关的进入障碍。确保您的数据和反馈渠道包括来自全球各地的玩家，以确定您可以接触和吸引他们的方式。



### 参与本地市场

不同的市场可能有不同的玩家趋势和优先事项，因此寻找方法，使您的方法在全球各地的地方具有本地相关性。务必使用可感知的营销和公关策略与本地市场进行沟通。

## 辅助功能



### 从第一天开始就具备无障碍辅助功能

从开发初期就识别残障玩家的特殊需求，并在整个体验中持续满足这些需求，以便为所有玩家带来益处。



### 在产品 and 营销中分享包容性功能

确保在玩家体验的早期阶段或开始时展示辅助功能。在产品之外的渠道上明确您提供的功能，以欢迎新玩家加入。

## 贯穿所有通道的通用行动



### 利用包容性倾听系统

通过积极寻找新渠道，调查您的玩家人口统计数据，并放大您想要触达但尚未触及的客户的声音，以确保你倾听到所有潜在玩家的意见。



### 创建定制和个性化体验

赋予玩家根据个人偏好调整体验的自由，这样您的产品就能吸引比仅通过精心策划的体验所能覆盖的更广泛类型的客户。

实现宏伟目标始于第一步——开启一扇门。

你今天将开启哪扇门呢？