

防错原则在社交媒体APP中的应用

杨云杉, 付艺璇

天津师范大学美术与设计学院, 天津

收稿日期: 2023年6月7日; 录用日期: 2023年8月18日; 发布日期: 2023年8月29日

摘要

随着信息时代的快速发展, 社交媒体APP在网络世界中的地位愈发重要。但是, 过去对APP交互设计中防错原理作用的研究比较缺乏, 更多集中在人物心理和经济学方面的研究和探索, 导致很多设计人员开发人员对防错原理的重要性在设计上有所忽视。为此, 本文采用分析应用APP中的交互设计、总结相关文献和案例等方法进行研究, 重点讨论如何在社交媒体APP交互设计中执行防错原则。针对以上问题, 本文提出以下四种方式, 将防错原则贯彻到社交媒体APP交互设计中: 第一, 为用户提供有用的约束。第二, 在应用中为使用者尝试设置一些明显的提醒。第三, 尝试与使用者进行再次确认。第四, 设置可回退操作。通过以上四种方式将防错原则贯彻到社交媒体APP交互设计中, 从而实现用户体验和应用易用性的最大化, 促进APP设计朝着更加健康、可持续发展的方向发展。

关键词

交互设计, 社交媒体APP, 防错原则

The Application of Error Prevention Principles in Social Media APP

Yunshan Yang, Yixuan Fu

College of Fine Arts and Design, Tianjin Normal University, Tianjin

Received: Jun. 7th, 2023; accepted: Aug. 18th, 2023; published: Aug. 29th, 2023

Abstract

With the rapid development of the information age, social media apps have become increasingly important in the online world. However, in the past, the research on the role of error proofing principle in APP interaction design was relatively scarce, and more focused on the research and exploration of character psychology and economics, which led many designers and developers to neglect the importance of error proofing principle in design. For this reason, this paper adopts the

methods of analyzing interaction design in APP, summarizing relevant literature and cases, and focuses on how to implement error proofing principles in interaction design of social media APP. In response to the above problems, this paper proposes the following four ways to implement the error proofing principle into the social media APP interaction design: First, provide users with useful constraints. Secondly, try to set some obvious reminders for users in the application. Thirdly, try to reconfirm with the user. Fourthly, set the fallback operation. Through the above four ways, the error proofing principle will be implemented into the social media APP interaction design, so as to maximize the user experience and application ease of use, and promote the development of APP design towards a more healthy and sustainable direction.

Keywords

Interaction Design, Social Media App, Error Prevention Principle

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 前言

社交媒体如今越来越广泛的被应用在人们的生活中,而社交媒体 APP 已经成为人们的日常必备应用。然而,说到防错机制,在一些社交媒体应用程序中却不够完善。在日常使用社交媒体 APP 的过程中,许多用户都遇到过无意中误操作错误等问题。为此,本次论文旨在探讨防错原则在社交媒体 APP 中的运用,探究社交媒体 APP 设计中隐含的特征、功能、应用及其对用户的影响等问题。本文将采用相关的实证研究方法和基于事件的案例研究来研究社交媒体 APP 交互设计中的防错原则与用户体验之间的关系。通过对用户使用社交媒体 APP 的场景和使用习惯等细节进行深入探究,并提出一些设计策略,帮助设计者和开发者更好地利用防错原则提高应用的易用性和用户体验。通过本次论文的研究,期望能够最大限度地提升社交媒体 APP 的用户体验,同时推动社交媒体 APP 的设计更上一层楼,以期为人们带来更加便捷、高效、舒适、愉悦的社交媒体应用体验。

2. 交互设计的发展现状

2.1. 国内发展现状

中国互联网市场发展迅速,移动互联网的普及让交互设计变得愈发重要。在国内,由于有大量的人才储备和资金支持,越来越多的公司开始关注交互设计这一领域,并逐渐将其视为产品竞争的焦点。与此同时,国内各大高校也纷纷开设相关专业,以适应市场需求和培养相应的专业人士。目前国内的交互设计领域更加广泛,从网页设计扩展到更广泛的移动 APP、智能硬件、人机交互、虚拟现实等领域[1]。

2.2. 国外发展现状

在国外,交互设计领域已有许多专业性强的交互设计公司,比如 Frog、IDEO、SAP、Adobe、苹果公司等,这些公司已经成为了传统交互设计领域的代表。而互联网巨头如谷歌、Facebook、百度、阿里巴巴、腾讯等亦以实用性、人性化、前瞻性为设计目标,并把它们内置进自身的产品的设计中[2]。同时,交互设计的理论在国外也更为成熟和深入,交互设计的范围也更为宽泛。

总的来说, 在互联网行业高速发展的今天, 交互设计已经逐渐成为一个重要的领域, 无论是发展潜力还是前景都十分广阔。

3. 防错原则的概述

防错原则是尼尔森十大原则中的一条。原则的主要内容是在设计时, 尽可能避免用户错误的发生, 并提供可靠的保护机制给用户。

防错原则是设计人员在进行交互设计时, 必须重视并加以应用的原则之一。这一原则在设计时需要站在用户的角度, 避免容易出错的操作或设计, 提供及时的反馈信息和修正途径[3]。

4. 防错原则在一些常见社交媒体 APP 中的优势

4.1. 提高系统的可靠性和稳定性

防错原则可以使系统的可靠性和稳定性得到相应的提升。它可以帮助设计师在系统设计和开发过程中考虑各种可能出现的情况, 包括人为的错误、技术复杂度、硬件故障等造成的错误或故障。

例如, 防错原则之一就是尽可能杜绝无效输入, 这样就能避免系统在非正常输入的处理上出错。另一个防错原则是保证系统具有容错功能, 这样系统即使发生故障也可以继续工作[4]。此外, 防错原则还包括检测和纠正, 确保系统能够自动检测并纠正错误防止由于错误而产生连锁反应。

4.2. 降低服务成本

在社交媒体应用中使用防错原则能减少服务成本。首先, 利用防错原则可以减少应用程序失效的几率。程序经常性地失效不但会失去用户的信任, 还会导致公司信誉受损[5]。因此, 通过在应用程序设计和开发过程中执行防错原则, 可以减少应用程序失效的几率, 提升用户满意度, 从而给公司带来更多的利益。另外, 如果 APP 经常出现故障, 那么公司可能需要雇佣更多的客服人员来解决问题, 这对公司来说是一笔不小的开支。通过使用防错原则, 可以减少应用程序发生故障的几率, 减少客服人员需要解决的问题, 从而减少服务费用。

所以通过在社交媒体应用中使用防错原理, 可以提高用户满意度, 降低应用故障发生的几率, 降低服务成本, 有助于公司提高效益。

4.3. 增强用户粘性

在社交媒体 APP 中应用防错原则可以增加用户粘性。举个例子, 防错原则可以在用户设置密码时给予一些提示, 强迫用户设置复杂的密码可以对用户的个人信息和数据起到保护作用, 这一点在后文中会进行详细说明。社交媒体应用涉及用户大量数据的处理, 比如用户的个人信息, 聊天记录, 照片, 视频等等[6]。如果 APP 容易出现故障, 使用者就会担心个人信息泄露或者丢失, 这样的不安全性会让使用者放弃对此应用的使用。再比如, 使用防错原则在用户的删除操作之前提供明确的确认提示或设置数据恢复的功能, 即使用户偶然间误删了信息, 他们也能够恢复数据, 从而降低他们的不满。并且设计师也可以通过使用防错原理来提高应用的响应速度和效率, 从而提升用户的满意度和使用快感。如今, 社交媒体应用有许多的功能, 如社交、获取信息、娱乐休闲, 付款, 身份识别等。如果应用速度慢或有问题, 用户可能会失去耐心, 而防错原则则能保证应用的运行效率, 减少用户的等待时间, 以此提升用户满意度和粘性。

综上, 通过应用中的防错原理, 可以增加应用的稳定性、安全性和使用效率, 使用户的信任度和粘性进一步提高。

5. 社交媒体 APP 交互设计中防错原则的应用方法

5.1. 为用户提供有用的约束

其实去约束用户并不是最好的办法,但限制用户在社交媒体 APP 中可以进行的输入类型是一个很好的有效率的办法,是一个很好的防错原则应用策略。

比如,我们常见的社交媒体 APP 里就可以进行购物,一些 APP 更有直播带货一件购买的功能。当我们把商品加入购物车后,有些缺货的商品会呈现灰色,无法点击。这里的约束和限制可以让用户选择适合购买的产品加入购物车,这样就避免了由于商家供货不足导致时间上的浪费和用户的不满。

再比如携程 APP,一个主要功能为旅行但也可以进行分享生活和交友的平台,其中在购买机票或车票时也会有类似的约束功能,用户在预定机票时通常会涉及选择旅行的日期,我们不能选择购买昨天的机票,所以今天之前的日期会呈现灰色,无法点击选择。这样的约束也迫使用户必须选择适合的日期区间[7]。

此外,设计师还可以在社交媒体应用中引入一些限制输入的策略,例如用户评论区的文字限制,内容发布只开放 30 个字以内。在设置评论区域时,要说明清楚评论数量的限制,防止用户超出限制输入过多的内容。

我们可以发现,有用的约束可以节省用户处理事务的时间,提高办事效率,同时也给应用程序本身避免了一些用户纠纷的问题。

5.2. 为用户设置清晰的提示

在社交媒体应用中,设置清晰的提示是应用防错原则的重要环节之一,能够帮助用户避免出错,减少误会和混淆。

当用户在社交媒体应用中设置密码时,应该给出一些清晰、简单的密码提示,这样用户就可以记住密码设置密码太过简单或者容易猜错。当用户在注册新账户的过程中设置密码时,应给出密码复杂度的提示,如“请确保您的密码中至少包含一个大写字母和数字”。这将有效地帮助用户避免设置过于简单的密码,或者是容易让人猜到的密码。这样的密码提示能够非常有效地防止用户社交媒体账号被盗以及其他不安全行为的发生。如今社交媒体 APP 充斥着我们的生活,大多数人习惯将自己的钱财放入社交媒体账户中,这样帮助用户增加密码的安全性也能保护用户的隐私和钱财不被侵犯[8]。

第二,设计师还可以提供一些语音或文字输入提示,在社交媒体应用中,用户通常需要输入文字、图片或视频等信息。在使用者要输入信息时,应用程序给予使用者一些简单的提示或输入模版。例如,当用户要在聊天对话框中输入信息或发布新的帖子时,就应该提供一些拼写、语法和格式的提示,以防止用户对对话或帖子所表达的意思产生错误或误解。

由此可见,在社交媒体应用中使用防错原理,可以帮助用户避免错误,减少误解和混淆,通过设置清晰的提示来提高用户的使用体验。这样能够为用户提供良好的交互体验,从而增加用户粘性,提高应用成功率和用户满意度。

5.3. 与用户进行二次确认

在社交媒体 APP 中使用二次确认的方式,可以帮助用户验证自己的操作,尽量避免用户的错误操作或误解。

首先,在社交媒体应用中,用户一般会发消息、发帖、评论等。在使用者发送信息之前,应该给使用者一个确认提示,比如:“你确定要发送这个信息吗?”这将有助于用户减少错误信息的发送,并且在

一些重要的个人信息中, 它可以用来避免用户误操作导致的信息泄露或其他安全问题。例如, 常见的社交媒体 APP 微信的发送朋友圈功能在这方面还需要完善, 发送时没有与用户进行二次确认的提示, 经常会导致一些用户误点发送, 或者不小心将没有编辑好的内容发送出去。产生错误的用户就不得不将朋友圈删除后再编辑, 而且有一些误触了发送朋友圈的用户可能很久以后才发现自己发送了一些不当内容, 导致一些不良的后果。

第二点比较常见, 就是增加删除确认提示, 当用户要删除一个帖子或者信息的时候, 应该提供一个删除确认提示, 比如“你确定这个帖子要删除吗? ”。或者在使用者打算删除一些其他用户时, 也会出现提示。当用户意外或意外地删除信息时, 防错机制可以帮助用户避免错误操作。而这种防错机制也给了用户再次思考的机会, 让用户在面对一些选择的时候, 可以考虑多次再做决定, 从而减少用户做出一些后悔莫及的操作。例如, 微信 APP 在删除好友时会对使用者进行二次询问和确认。

因此, 在社交媒体应用中使用二次确认, 可以帮助用户验证自己的动作, 减少错误操作, 从而提升应用稳定性。尤其是在一些敏感的操作上, 通过二次确认机制来保障用户的账号数据或私人信息的安全是非常必要的。因此在社交媒体 APP 中对用户的操作进行二次确认可以让用户及时发现自己的错误, 给予更多的思考时间。也能在一些危机关头使用户即时撤销错误选择, 使用户心中产生对此应用的感谢, 由此更加深了用户与应用之间的“友谊”。

5.4. 设置可回退操作

在社交媒体应用中设置可回退操作是实施防错原则的重要策略之一, 可以帮助用户更容易地纠正或撤销自己的错误操作, 从而避免一些不必要的麻烦, 减轻用户的压力。第一个, 我们可以提供“撤销”或“回退”按钮, 这是在一些优秀的社交媒体 APP 中比较常见的一种防错方式, 在社交媒体应用的编辑模式下, 比如编辑个人信息、修改帖子、撰写评论等, 提供一些类似“撤销”或“回退”按钮的可逆操作选项, 让用户可以很方便的撤销或输入或编辑的内容, 以减少误操作的情况发生。比如微信 APP, 在对话框里, 如果我们发错了内容, 在两分钟之内可以把内容撤回。

第二, 我们可以提供“确认”和“取消”两个按钮, 在社交媒体应用中进行重要操作时, 比如删除帖子、评论, 提供“确认”和“取消”两个按钮, 让用户在确定选择后再进行操作, 避免不必要的误操作。其实, 这也是上文提到的有效方式, 与用户进行二次确认。我们还可以提供恢复历史记录的操作, 在社交媒体应用程序中使用撤销操作的一种程式化实现方式就是提供历史记录和撤销按钮。用户可以通过撤销按钮在历史记录上取回之前编辑好的记录, 从而轻松地错误的操作中返回。比如微信 APP 中的朋友圈就有这个功能, 使用者发布朋友圈后可以进行删除, 随后会出现重新编辑, 可以进行点击修改。

我们可以看到, 通过在社交媒体应用中设置可撤销操作, 我们可以帮助用户更容易地纠正或撤销自己的错误操作, 从而避免不必要的麻烦, 同时也可以让用户有一种不必紧张于发生错误的心理, 这样能为用户减压。这样, 用户可以更加自由地尝试新的互动方式、帖子编辑或新的功能, 并在必要时加以修正。

6. 结论

在数字化时代, 社交媒体 APP 的交互设计要不断跟进时代潮流, 同时注重用户需求的满足、用户操作体验的提升、用户失误的包容。本文旨在对几款社交媒体 APP 的交互设计进行对比分析, 探讨不同的交互设计是否符合防错原则, 进一步揭示在社交媒体 APP 设计中防错原则的重要性, 并针对防错原则的使用提出几种方式和方法供设计师参考。关于防错原则的研究和分析还有很多需要改正和完善的方面, 这需要学者们继续研究和探讨。

参考文献

- [1] 张崑, 梁跃荣. 基于人工智能技术的交互设计发展趋势分析[J]. 中国信息化, 2022(7): 99-100.
- [2] 赵丽. 互联网交互设计发展趋势及现状分析[J]. 全国商情(经济理论研究), 2015(14): 70.
- [3] 高楠. 人机交互设计软件设计原则及实用技术浅析[J]. 信息通信, 2013(128): 74-81.
- [4] 武强. 微交互在 B2C 网站设计中的应用[J]. 电子技术与软件工程, 2018(8): 23.
- [5] 赵子龙. 防错设计的应用[J]. 山西科技, 2014(29): 156-157.
- [6] 孟玺. 社交媒体用户虚假信息识别意向影响机制研究[J]. 现代情报, 2023, 43(4): 39-50.
- [7] 孔岳雪, 等. 基于用户体验的综合类旅游 APP 功能评价[J]. 河北师范大学学报(自然科学版), 2021, 45(1): 87-92.
- [8] 贾丽. 社交 APP 小红书发展策略研究[J]. 西部皮革, 2021, 43(5): 103-105.