

心流理论与用户体验设计

::洪 柳 HONG Liu 郭佳逸 GUO Jiayi
葛仕钧 GE Shijun
::北京理工大学

Flow and User Experience Design

摘 要: 本文通过分析心理学中的心流理论,提出将心流理论应用到用户体验设计中去,并提出了相应的设计方法。

关键词: 心流 用户体验设计 方法

Abstract: From the point of view of "Flow" in psychology, the author gives opinions about combining flow theory with user experience design, and tables a proposal of designing methods.

Keywords: flow, user experience design, method

Internet 检索: <http://www.artdesign.org.cn/>

引言

在用户体验设计中,很多时候涉及到用户的情感方面,因为存在主观性和情绪化,所以感觉和可用性相比难以把握,不好进行分析。对此,很多时候我们都要借助理学的一些理论和观点来进行分析说明。在心理学中有一个叫“心流体验”的理论,很好的阐述了用户体验中的一些重要点,可以丰富用户体验的理论体系。

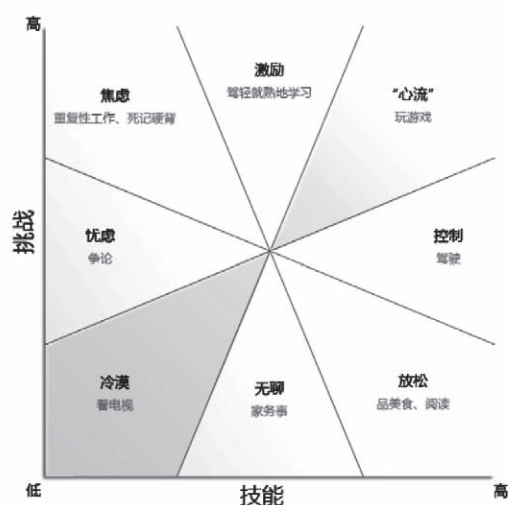
一、心流的定义

心流的概念,最初源自Csikszentmihalyi于1960年代观察艺术家、棋手、攀岩者及作曲家等,他观察到当这些人在从事他们的工作的时候几乎是全神贯注的投入工作,经常忘记时间以及对周围环境的感知,这些人参与他们的个别活动都是出于共同的

乐趣,这些乐趣是来自于活动的过程,而且外在的报酬是极小或不存在的,这种由全神贯注所产生的心流体验,Csikszentmihalyi认为这是一种最佳的体验。

Csikszentmihalyi将心流(flow)定义为一种将个人精神力完全投注在某种活动上的感觉;心流产生时同时会有高度的兴奋及充实感。

在心流理论中,技巧和挑战是两个重要的因素,这两者必须互相平衡,并驱使自我朝更高更复杂的层次;而由心流产生的是一种自我的和谐在活动中享受着“意志和活动的统一”因为用户全身心的投入,可能因此完成了平时不可能完成的任务,可是用户却完全没有意识到活动到来的挑战早已超越了以往所能处理的程度,这种感受会让使用者更加肯定自我,并促使使用者更加努力学习新的技巧,不断的积累经验,产生是使用者内心真正想要得到的,因此使用者会持续努力以继续求得这种感受。



二、心流发生的条件

Csikszentmihalyi认为,使心流发生的活动有以下特征:

1. 我们倾向去从事的活动。
2. 我们会专注一致的活动。
3. 有清楚目标的活动。
4. 有立即回馈的活动。
5. 我们对这项活动有主控感。
6. 在从事活动时我们的忧虑感消失。

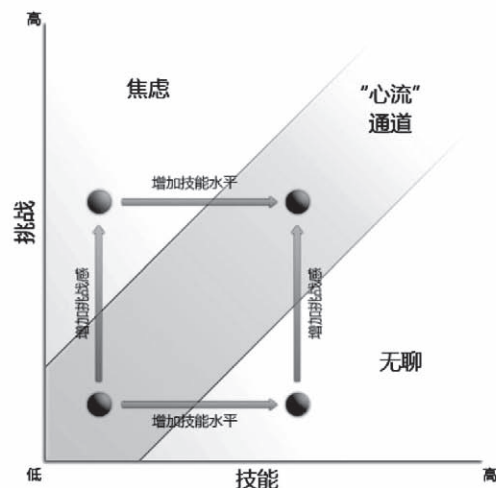
7. 主观的时间感改变——例如可以从事很长的时间而不感觉时间的消逝。以上项目不必同时全部存在才能使心流产生。

三、为心流而设计

开始心流设计之路,就是去考虑每一步交互之后应该出现的结果,然后,去掉那些影响用户达到这个预期结果的所有阻碍。亦,去除噪声,去除无用的东西,提高信噪比。

我们就从剔除分散注意力和阻碍交互的元素开始。无论是现实的产品还是互动产品,这都需要我们减少或者消灭掉那些造成类似心理沮丧的反应或者是生理不适的反应的元素。这些该消灭的元素分为:外在的,如环境因素等;内在的,如痛苦、不适、焦虑等等两方面。情感是需要用户集中他们的注意力才能加深的。为所有用户行为提供即时反馈能够减少用户的焦虑感。有效地使用布局、信息设计、排版、交互设计和信息架构可以平衡挑战感和用户的技能等级。

这里我们需要介绍“挑战感”和“技能等级”两个要



点。挑战感指的是某个交互行为中,用户的目标对用户产生的挑战难易度的感知。例如我们所说的某事情很有挑战,就是指这件事对我们来说感觉到了高的挑战感。技能等级描述的是用户在进行交互过程中的用户的技能水平,也就是我们完成某事的能力。我们来看图1这张关于心流的图。

图1是Csikszentmihalyi根据他的研究经验构筑的一张图。图上根据了各种不同的挑战感和技能水平高低分出了八个区,分别是:心流、控制、放松、无聊、冷漠、忧虑、焦虑和激励。

心流:当用户在完成交互行为时需要高技能水平,并且通知感知到高挑战,且两者达到某种平衡时就会有心流的体验产生。

控制:在驾车的时候,是需要高的技能——驾驶的,但是挑战感并不强,这时,能够感觉的就是控制感。当然,提高挑战感,例如赛车,能让某些人着迷,从图上可以看出原因,因为他们进入了心流状态。

放松:放松性的阅读和品美食就属于高技能和低挑战。

无聊:做家务,需要有一定的技能水平,但是却不能让人感觉到挑战,所以做家务事一件很无聊的事情。

冷漠:当交互行为的技巧低而面对的挑战也低的时候,但是这样就无法产生持续上升的心流,也会出现心流体验。这种情况下是一种冷漠。

忧虑:在不参加太多逻辑的争论的过程中(当然不是参加辩论赛),有一定的挑战却没有要求很高的技能。表现出的就是忧虑的情感。

焦虑:在做一些例如重复性的工作,死记硬背文章的时候,由于技能水平低却完成高挑战的任务,就会出现焦虑。

激励：当工作技能提升或者学习水平提高等，有一定的驾轻就熟之感，这时，工作和学习就有一种激励的感觉。

图2是描述了心流通道的概念。

图2相对于图1来说是个理想化的图示。左上角区域高挑战感低技能水平的是焦虑，右下角区域低挑战感高技能水平的是无聊。我们在图中可以看出随着我们面临的挑战越来越难，我们会越来越感觉到焦虑并且失去心流。这时，如果我们增加我们自身的合适于挑战感的技能水平，我们就会重新进入心流状态。同样的，我们如果增加我们的技能水平却获得不了更高的挑战感，那么我们会感到无聊。

四、为心流而设计之设计方法

1. 清晰的目标

首先，我们要理清我们设计的流程，将我们的逻辑信息构架、导航、搜索路径尽可能清晰地展示给用户。尽量的让每一个页面只完成一个目标，且清晰。减少选择，让用户能够很快地做决策。强大的网站应该是像在一个高档的餐厅，客户用餐，除了体验到美食，也同时体验到了优质的服务。

2. 提供及时的反馈

Donald博士在《设计心理学》这本书中在说明执行/评估周期(Execution/Evaluation Action Cycle)时，有对反馈做比较深入的阐述。在这个周期的评估阶段，用户会去比较现实发生的和他们预期发生的事件之间的差别。及时的反馈有助于用户评估之前所作的操作是否有助于更进一步地接近目标，以便用户重新调整操作或者进入下一个操作步骤。所以在页

面上我们会关注页面加载速度，加快反馈时间。另外，我们应当尽量及时且清晰地让用户了解计算机当前在做些什么，用户刚才的操作有哪些影响。例如在进行某些操作的时候，用户总能获得刚才的操作成功与否的反馈。

3. 尽量设计相应的挑战以迎合用户的操作技能

在上述关于心流通道的概念中，我们已经解释了在一定的挑战感结合一定的用户的操作技能下，用户才能进入“心流”状态。在《软件观念革命》中所述的针对新手、中间用户和专家用户设计的观点与这点其实是类似的。这就要求我们在每个流程、每个页面设计之初要理解该页面为谁设计，以便来制定界面的复杂程度。对新手访问的页面，设计简单、清晰的结构，以便他们迅速学会界面。对于专家用户，除了增加页面的复杂度，同时可以加入页面定制的功能。

五、总结

因此在用户体验设计中，我认为要想让自己的产品给用户带来心流，应该从下面几点入手：

1. 活动故事化：让用户从事的活动具有一定的故事情节，能吸引用户融入其中。
2. 目标化：让自己的产品有一个明确的行为目标，而且让用户较容易的产生目标。
3. 步骤化：让用户在实现自己目标的过程中分出明确的步骤，让其对整个过程有可控性。
4. 可对话：给用户充足的反馈，在合适的时候给出合适的结果提示，让用户明确自己的位置。∴

参考文献

-
- [1] (美) Alan Cooper:《软件观念革命——交互设计精髓[M]》，北京，电子工业出版社，2005
 - [2] (美) Alan Cooper:《交互设计之路——让高科技产品回归人性[M]》，北京，电子工业出版社，2006
 - [3] (美) 唐纳德·A·诺曼著：《设计心理学[M]》，北京，中信出版社，2003
 - [4] (美) 唐纳德·A·诺曼著：《情感化设计[M]》，北京，电子工业出版社，2005
 - [5] (美) Csikszentmihalyi, Mihaly:《心流——最佳用户体验心理学》，纽约，Harper Perennial, 1990
-