

使人著迷的魔法——從介面與運作看交友軟體魅力所在

刊出日期：2022/11/08 | 文：梁嘉軒 | 責任編輯：陳昀

全文共 4037 字，閱讀需時約 10 分鐘

交友軟體雄霸手機軟體排行榜多個年頭，憑的是兩點：令人眼睛為之一亮的介面設計與引人入勝的內容。這背後蘊涵的，是開發者投注的大量心力。本文從人機互動角度及軟體運作模式，帶你拆解這份潛藏於軟體的魔法。

介面設計的意義：勝負高低，一眼立分

現今的手機軟體多如恆河沙數，要在市場突圍而出，開發者得花點心思。而隨著現代人對介面美學的要求逐步提高，開發者除了要在軟體內容上先聲奪人，在介面設計上亦不容有失。

一個成功的軟體介面，需在明確引導使用者和簡約設計間取得平衡，絕不可顧此失彼。

陽明交大傳播研究所羅仕宇教授指出，若兩個元素處於同一空間，這種連續性能展現出兩個元素之間的關係，從而引導使用者操作。以交友軟體的全球龍頭——Tinder為例，Tinder將配對按鈕放於照片之上的設計，暗示用戶在閱覽照片後需馬上作出配對決定，大致符合引導使用者的原則，這個設計值得其他軟體參考。

羅仕宇又指，人們使用手機軟體時，視覺處理頁面資訊的能力是有限的，當中可接受的範圍約是七個單元（含文字和圖像），故開發者在設計資訊擺放上必須非常謹慎，以免超出使用者的閱讀負荷。

Tinder的人物卡片上，除了有照片和名字兩項主要資訊外，下方排有共五個按鈕，總量符合前述所提到資訊量的理想範圍。Tinder更特別把「喜歡 (Like)」和「不喜歡 (Dislike)」按鈕放大，進一步突出卡片的重要元素，足見團隊在資訊呈現上的心思。



▲ 羅仕宇認為Tinder人物卡片所含的資訊量屬理想範圍。(製圖/梁嘉軒)

羅仕宇又引臺灣交友軟體新力軍——心交作例。在心交的「事件」頁中，光是一個活動就呈現了大量文字資訊，包括參與者、按讚數、留言數、甚至是中獎名單等額外資訊，全都被塞進一個頁面，字體亦偏細小，令用戶無法快速掌握活動的核心訊息。其次，一個活動的資訊會佔據整個頁面，用戶需要多次滑動才能找到感興趣的活動，導致選擇活動的效率低下。

羅仕宇指，資訊應以區塊的形式分割，此舉除了能區分不同類型的資訊外，也能引導使用者注意開發者釋出的重要訊息。他同時讚揚心交在「聚會」頁的設計，把各項活動內容整合在數個長方形區塊，而區塊內只顯示重要資訊，一目了然。這樣不但比「事件」頁面將資訊散落的做法美觀，也能提高使用者挑選活動的速度。



▲ 心交的事件頁和聚會頁採用了不同設計。(製圖 / 梁嘉軒)

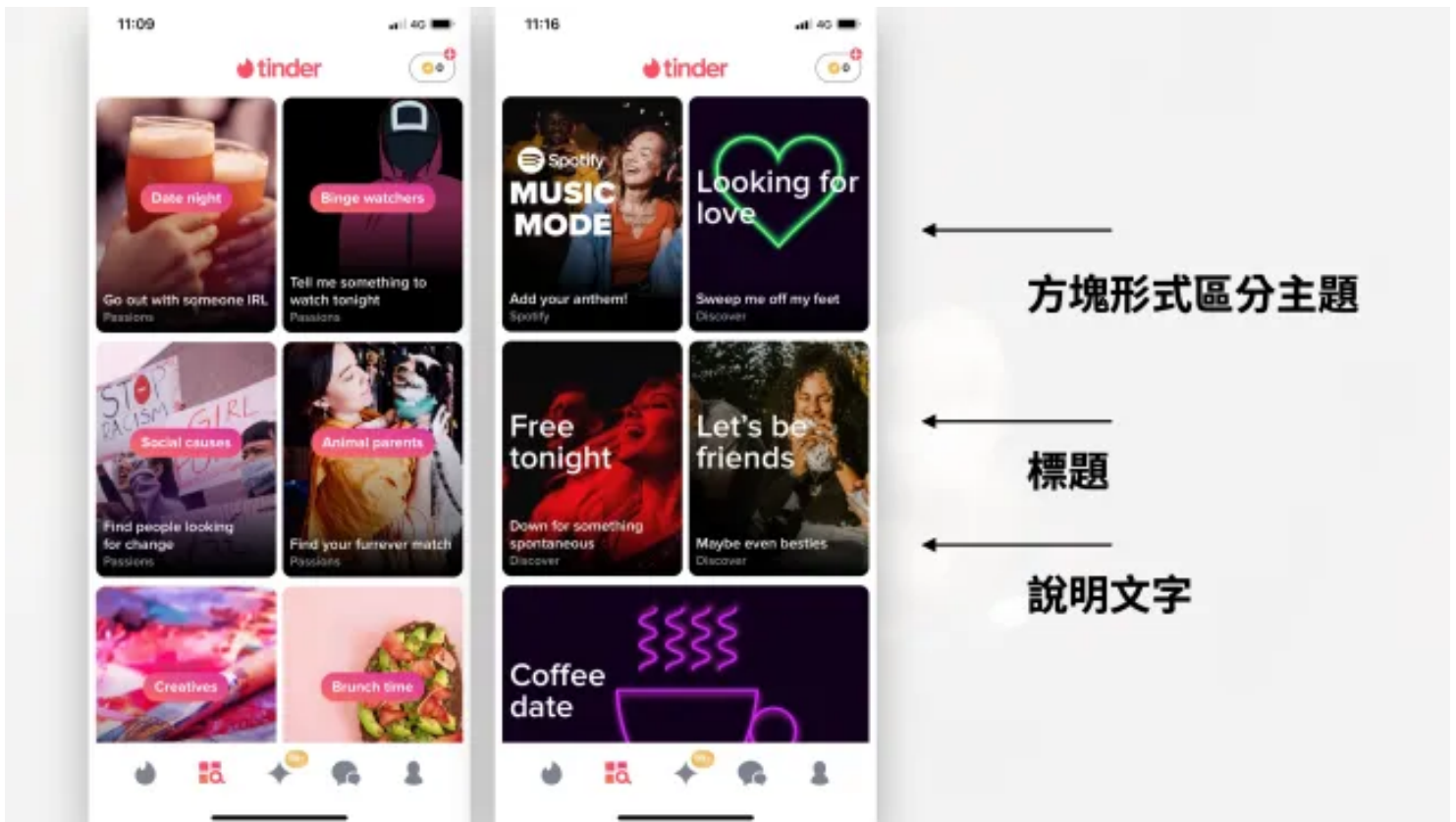
針對羅仕宇的意見，筆者採訪了兩位心交創辦人，試圖了解開發者在資訊組合上的考量。

兩位創辦人承認，現時心交的資訊呈現確有不足之處。他們指出，在心交成立之初，用戶數量遠低於目前，可供參與的活動數亦相對較小。「當時我們更特意限制只有六個活動會出現在『事件』頁中，以避免造成用戶在瀏覽時的負擔。」隨著心交在年輕群體中崛起，用戶數量開始急劇增長，組織的活動數也開始增加，令團隊不得不解除六個活動的限制。創辦人接著透露，為改善用戶的使用體驗，未來會將「事件」與「聚會」兩者整合成一頁，從而簡化用戶選擇活動的流程。

魚與熊掌不可兼得。交友軟體的本質是商業工具、有營利需求，在兼顧資訊簡化的同時，難免會因急於傳達資訊而犧牲介面的簡潔，就連以簡約設計著稱的Tinder亦會失手。

「探索 (Explore)」專區是Tinder在2021年推出的功能，用戶能於此透過不同情境選擇自己的配對對象，例如在「吃貨 (Foodies)」區域尋找享受美食的夥伴、在「音樂愛好者 (Music Lovers)」尋找與自己的音樂品味類近的朋友，甚至在「創業家 (Entrepreneurs)」尋找同樣對工作充滿熱忱的搭檔。Tinder對這項新功能充滿期待，執行長蕾納·妮波 (Renate Nyborg) 就曾公開表示這個專區能促使用戶之間深入交流，大幅提高軟體上的互動率。在這個背景下，Tinder團隊必須竭力向用戶呈現「探索 (Explore)」的多元性，方可在短時間吸納大批用戶體驗新功能。他們採取的做法，是在專區建立大量象徵不同主題的方塊，方塊內配以大標題和搶眼的圖片吸引用戶點擊。

羅仕宇發現，就Tinder專區處理資訊的手法而論，這個專區與其他頁面相比有明顯不足之處。儘管專區的資訊以方塊區分，具一定易讀性，惟方塊內的說明文字令畫面雜亂，整體看來顯得密密麻麻。「既然使用者已經能從背景圖片和標題去分辨各個區塊的功能，增添說明文字反而是多餘的，會讓人分心、無所適從。」羅仕宇補充。



▲ 羅仕宇指，Tinder探索專區內的說明文字令畫面雜亂，妨礙用戶閱讀。（製圖 / 梁嘉軒）

左滑、右滑，交友軟體的共同語言。何以不變？或何需改變？

你有沒有疑惑過，為何所有交友軟體的配對手勢都離不開左滑、右滑？百家爭鳴的市場裡，為何沒有一家公司重新定義滑動手勢？

左右滑的經典設計，最早是出現在Tinder。這套簡單的手勢，能快速得到回饋，再配合軟體卡牌遊戲風的介面設計，被認為是建立親和力、吸引用戶長期依賴的精妙設計。

然而，對一個從未使用過交友軟體的人來說，現行的手勢卻存在令人困惑的地方。就人物卡片的設計而論，卡片造型容易與「翻牌」的動作扣連，故安排用戶左右滑動、如同翻牌一般的手勢來進行配對，是巧妙的設計。問題出自人物卡片可置入超過一張照片，而照片上方的進度條恰好是從左至右，當用戶想閱覽更多照片，在介面欠缺跳轉圖片的按鍵的情況下，他們會直覺性地從右至左翻頁。這個動作卻會誤把對方左滑走。這套容易產生誤會的動作設計，長期困擾交友軟體的新手，連兩位心交創辦人也承認，不時有朋友向他們抱怨，難以理解如何滑動配對。

既然如此，為何沒有公司主動改革手勢？難道這套手勢真是完美的嗎？

陽明交大應用藝術研究所李建佑教授提出：「簡單一套手勢，其實牽涉公司的商業考量。」

無可否認，現行手勢對某些新用戶形成操作上的障礙，但對交友軟體的資深用戶來說，這是他們熟悉不過的手勢。正因為這套手勢影響力之廣、存在於每個交友軟體，才造就資深用戶即使每日在那些風格各異、設計語言南轅北轍的交友軟體中流動，仍能如魚得水地操作的原因。「站在交友軟體公司的角度，資深用戶所帶來的經濟收益和潛力遠比新用戶高。」李建佑解釋。資深用戶不但長期流連各個交友軟體，熟悉軟體的操作，更重要的是，他們願意付費解鎖服務，是交友軟體公司的重要收入來源。

為少數新手犧牲一個約定俗成的手勢，無疑會引發資深用戶的批評。除非有交友軟體公司甘願成為先行者，敢於冒著流失大量用戶的風險，創造別樹一格的配對手勢並大獲成功，否則絕大多數交友軟體公司仍傾向採用保險的做法。這正是交友軟體風靡全球多年，無數平台相繼推出，左右滑動的配對手勢仍是交友軟體設計基礎的主因。

針對配對手勢的疑問，心交創辦人的回應來得簡單直接：「我們直接使用最多人的做法。」他們認為交友軟體的前輩早已為配對手勢定調，而時至今日，它已成為交友軟體的象徵、人們的使用默契，更加沒有改動的理由。「使用經驗是一個客觀存在的東西，也就是說，這套手勢對絕大多數人來說就是好的。」創辦人說。



▲ 兩位心交創辦人於共享工作空間接受唔報訪問。（攝影 / 梁嘉軒）

緣分有價：千金能買心頭好？

交友軟體的功能層出不窮，為提升配對命中率，不少人會選擇付費解鎖特定功能，當中最受歡迎的莫過於是「無限右滑次數」。功能開通後，用戶再也不必計算每天的配對限額，能盡情右滑心儀的對象。有人或會疑惑，在心交這種主打興趣匹配的交友軟體，開啟無限右滑後，配對選擇會否仍是擁有共同興趣的用戶？

心交創辦人坦言，選擇數量大幅增加確實會降低配對精準度，系統只能保障新增的序列都是資訊完整、上線狀態活躍的真實帳戶。除此之外，他們提出另一種觀點：那些使用無限右滑的用戶，使用交友軟體的心態往往不是出於尋找靈魂伴侶或投緣的朋友，而是享受眼前有無數選擇的樂趣。故「無限右滑」所產生的推薦序列是否合乎他們的興趣喜好，反而不是他們的著眼點。

針對期望尋找伴侶的使用者，創辦人更推薦另一廣受歡迎的付費功能——「加強曝光」。它對應的受眾恰好與上述一類用戶相反。茫茫人海，要在其他用戶身前早著先機，提高配對機率，只得使用具時效性的加強曝光功能。功能一經觸發，用戶能立即「插隊」出現在其他用戶的推薦序列，不必排在長長隊伍的後方苦苦等候。話雖如此，使用「超能力」的時機亦要講究。因應功能的時效性，若用戶選在軟體的冷門時段使用，同時段的用戶數會大幅減少，換言之可插隊的隊伍亦為數不多。相比起在熱門時段使用此功能的用戶，此舉可謂相當不划算。可見在交友軟體課金雖玩味無窮，亦切記明智使用，以免撒網未成，錢包先破了大洞。



▲ 「無限右滑」和「加強曝光」功能廣受交友軟體用戶歡迎。(製圖 / 梁嘉軒)

我的數位月老，幫我還是礙我？

交友軟體的人工智慧一直扮演非常重要的角色，從一開始為用戶選擇配對對象的距離、年齡偏好作篩選，到近年流行依據用戶的興趣、個性推薦合適的對象，逐漸化身人們的數位月老，為每段關係築起橋樑。

在心交上，系統會依據用戶為自己所選的「標籤」進行配對。標籤包括喜歡的電影、熱愛的運動、欣賞的歌手等，都是象徵用戶內心的獨特符號。還有心交獨有的「心問題」，收集用戶對某文化活動的觸覺和愛好程度，分析他們的文化偏好。



▲ 用戶於「心問題」的回應，是系統計算用戶間「心溫度」的重要指標。（製圖 / 梁嘉軒）

而在不久的將來，電腦處理資訊的方式更會作進一步改革。電腦會從心問題所得出的答案，與用戶的標籤和自介作對比，計算兩者之間的吻合度，從而更準確掌握用戶的喜好。至於代表用戶與他人匹配度的「心溫度」，除了會計算心問題的答案外，更會納入計算用戶與不同藝文事件的互動、語言習慣等。

這處產生了一個疑問：若用戶與某對象的興趣愛好經電腦計算後完全沒有重疊，心溫度會否顯示為零？他們是否就不會在軟體遇見對方？

創辦人直言不諱：在心交的設定中，這個情況仍然會顯示至少20%的心溫度。「電腦計算只是一個客觀的事物，並不代表一切。」他們認為，儘管兩人此刻的品味不相近，但或許在心靈的某個角落，其實隱藏屬於二人的默契，它不應被冰冷的數字抹殺。在他們的計畫中，心溫度在軟體所扮演的角色會逐漸退至供用戶參考的作用，而非系統決定用戶與誰配對的指標。「心溫度的本質是去鼓勵用戶主動去溝通、了解對方，它不應是一段關係的阻礙。交友軟體如是。」創辦人道。

毫無疑問地，人工智慧在交友軟體的介入是未來的大趨勢。當中的介入程度、模式，左右著使用者的尋找理想伴侶的命途。在提升配對效率及連結真正契合的用戶間取得平衡，將會是開發者的一大挑戰。

延伸閱讀

- [Swipe left, swipe right, but why?](#)
- [Breaking down the brilliant and simple design of Tinder.](#)
- [不能跑音樂祭沒關係，這款交友app讓「聽團仔」有人與人之間的連結](#)

© 2022 All rights Reserved

[捅破交友軟體的窗戶紙：玩水先知道水多深](#)