

# 100条产品设计知识点与案例手册

Day 9

知群

- |   |          |    |                               |
|---|----------|----|-------------------------------|
| 1 | 【用户画像】   | 6  | 【出丑效应】                        |
| 2 | 【双因素理论】  | 7  | 【工作记忆模型】                      |
| 3 | 【KANO模型】 | 8  | 【超量恢复】                        |
| 4 | 【霍桑效应】   | 9  | 【Progressive Disclosure 递进展开】 |
| 5 | 【互动效应】   | 10 | 【确认】                          |



## 【用户画像】

用户画像，作为一种勾画目标用户、联系用户诉求与设计方向的有效工具，用户画像在各领域得到了广泛的应用。

### 【案例】

用户画像最初是在电商领域得到应用的，在大数据时代背景下，用户信息充斥在网络中，将用户的每个具体信息抽象成标签，利用这些标签将用户形象具体化，从而为用户提供有针对性的服务。

### 【脑洞题】

你见过最有趣或者说最犀利的用户画像是什么？



## 【双因素理论】

赫茨伯格双因素理论的核心在于：“只有激励因素（例如，赞赏）才能够给人们带来满意感，而保健因素（例如，打印机里有纸）只能消除人们的不满，但不会带来满意感”这一论断，因此如何认定与分析激励因素和保健因素并“因材施教”这才是关键。

【案例】比如就销售从员的工资薪金设计来说，按照双因素理论，应该划分为基础工资与销售提成两部分，基础工资应属于保健因素，销售提成则属激励因素，对销售人员而言，通常做法是低工资高提成，这样才能促使销售人员尽可能的多做业务。

### 【脑洞题】

这个理论拥有局限性，他的下一步是什么？



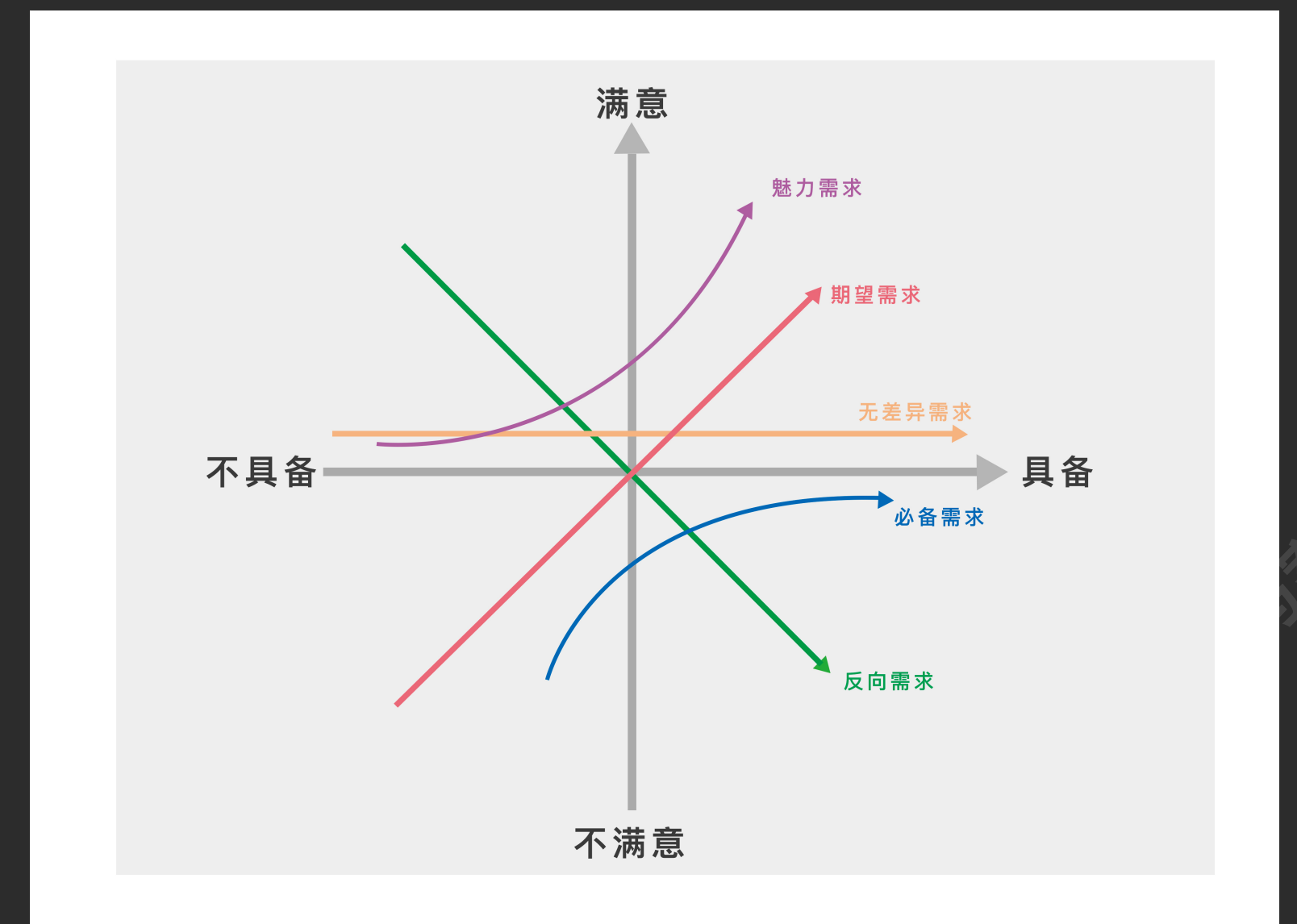
## 【KANO模型】

双因素理论说明了，满意的反义词是没有满意，不满意的反义词是没有不满意。KANO教授在此基础上进行扩展并完善，并将其画在了象限图内。

【案例】业务方希望知晓在众多用户需要的功能中，哪些是基本功能，哪些是增值功能，功能的优先级又是如何分布排列的。Kano模型很好地贴和了业务的需求，从具备程度和满意程度这两个维度出发，将客户关系管理工具中的功能进行细致有效的区分和排序。

### 【脑洞题】

现在大部分产品的设计，是否适用于这个方法？





## 【霍桑效应】

“霍桑效应”就是当人们在意识到自己正在被关注或者观察的时候，会刻意去改变一些行为或者是言语表达的效应。

【案例】这在学校教育中极为普遍。原本普通的孩子被当作优等生关注，他们自己也就认为自己是优秀的，额外的关注加上心理暗示使得丑小鸭真的成了白天鹅。基于霍桑效应的心理暗示，在企业管理应用和领导行为上也卓有成效。

### 【脑洞题】

对于网络社区的改善，是否可以采用此效应，怎么实施？



## 【互动效应】

在群体心理学中，人们把群体中两个或以上的个体通过相互作用而彼此影响从而联合起来产生增力的现象，称之为耦合效应。

### 【案例】

在学习中，这种耦合效应较为明显。一个耦合良好的班级，就可能互动所有学生产生团结、向上、善学、积极奋进的品质；如果耦合不佳，就会相互扯皮、拆台，就会拖坏一班学生。

### 【脑洞题】

视频里的弹幕，怎么才能带起节奏？



## 【出丑效应】

又叫仰巴脚效应，是指才能平庸者固然不会受人倾慕，而全然无缺点的人，也未必讨人喜欢。最讨人喜欢的人物是精明而带有小缺点的人。

### 【案例】

就是对于那些取得过突出成就的人来说，一些微小的失误比如打翻咖啡杯这样的细节，不仅不会影响人们对他的好感，相反，还会让人们从心理感觉到他很真诚，值得信任。

### 【脑洞题】

产品上是否可以使用出丑效应？（ps：这是个疑问句）





## 【工作记忆模型】

Baddeley & Hitch 提出过这样一个概念，将记忆模型描述了「成型」的长期记忆，和「流动」的短期记忆。长期记忆包含：语言、形状、形式以及肌肉记忆；而流动记忆更多的指视觉和听觉系统。

### 【案例】

看见一个门把手，即使旁边有标语提示，你需要向上旋转才可以开门，但仍会有人先向下尝试开门。

### 【脑洞题】

生活中有什么违反人体记忆判断的设计吗？图片或者文字都可以分享一下~



## 【超量恢复】

亦称“超量补偿”。是指运动员训练与比赛后，能量恢复过程的阶段之一。在此阶段，被撕裂的细小肌肉纤维不仅得以恢复甚至超过原先水平，健身者因此得到锻炼。

### 【案例】

对于想增肌的健身者来说，假如他可以最大可以深蹲一次一百千克，那么通常来说，他做训练时，最少要用六十千克做组，并且好好休息才会发生增肌。少于六十千克的话，通常只会肌肉疲劳，不会出现超量恢复。

### 【脑洞题】

对于不会产生超量恢复的身体部分，我们应该怎么对待它，会得到不错的结果。



## 【Progressive Disclosure 递进展开】

以递进展开的方式，展现信息内容，即只有在需要时，才会显示资料。其思想为：根据所面向的对象，对信息划分层级，对于初级用户，仅展示基础、简洁内容，保证操作流程顺畅结束。同时，针对熟练用户，也能快速的找到更多信息。

### 【案例】

各类软件基本都遵守「递进展开」的原则进行设计

### 【脑洞题】

瀑布流的设计形式是不是直接将所有内容展开的？



## 【确认】

确认是运用在关键的行动、输入信息或下达指令时的一种技巧。它的功能是确认我们的行动或输入是否正确。主要用来防止“疏忽”这种错误，也就是防止出自非本意的行为。它会减缓工作效，用于关键性或无法挽回的操作上。确认法则有两种基本技巧：对话式、两步操作。

### 【案例】

对话式：软件显示的对话框（例如“你确定要删除所有档案吗？”）；两步操作确认：两个人必须一起转动两把特制钥匙，才能发射核武器。

### 【脑洞题】

移动支付利用指纹支付为什么都不需要确认？什么情况下应该进行确认？