

100条产品设计知识点与案例手册

Day 4

知群

1

【锚定效应】

2

【接近律】

3

【环境控制你的行为】

4

【登门槛效应】

5

【损失厌恶】

6

【利用“执行意向”影响自由意志】

7

【囚徒困境】

8

【数据可视化】

9

【系统状态的能见度】

10

【映射】



【锚定效应】

指人们在对某人某事做出判断时，易受第一印象或第一信息的支配，就像沉入海底的锚一样把人们的思想固定在某处。通过锚定效应，让你的产品变的更好卖。

【案例】

锤子手机T1上市前，罗永浩在微博发起投票，内容是“如果产品本身非常好，你能接受4000块的锤子手机吗”，当时参与投票的累积12万余人。其中，投了“能，只要产品本身足够好”的占比36.7%；投了“不能，这个价位我是不考虑国产货”的占比63.3%。而T1上市的价格，是3000元起，所以4000元给人一个既定印象，也就是一个锚。实际定价低于既定印象，所以会有一部分认为4000不考虑国产货的人，选择锤子手机，从而促进了锤子手机的销售。

锚定效应也常在宣传页上应用。“原价XX元”“促销价XX元”，原价就是一个锚，让人们更加觉得促销价划算，便宜，达成购买行为。

【脑洞题】

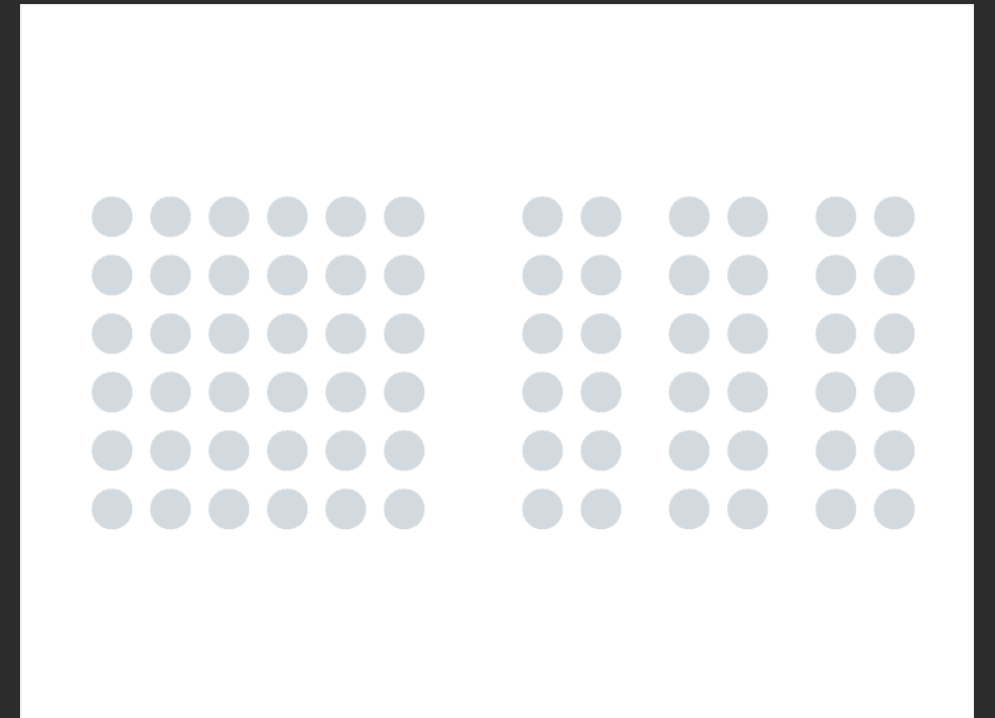
生活中有哪些常见的锚定效应呢？



【接近律】

接近律是格式塔中组织法则的一部分，它指出彼此接近或邻近的物体倾向于被组合在一起。简单地说，我们的大脑很容易地将彼此接近的物体联系起来，但对于那些相距很远的物体就不行。这种聚类发生是因为人类有倾向组织和组合事物的天性。

接近律表明，彼此接近或相近的物体往往被组合在一起。



【案例】

右图中有72个圆圈。根据它们之间的距离，我们会无意的将其分组。明确地说，我们将图像左侧的36个圆分为一组，图像右侧有3组，分别是12个圆圈。

我相信这个例子清楚地表明，在设计一个用户界面的时候，我们有必要把这些元素组合在一起。此外，在把所有元素进行组合时一定要反复斟酌，因为用户在潜意识中会认为它们之间是相互关联的。

在设计UI时，我们必须将一些元素组合在一起。其中，选择哪些元素进行组合显得尤为重要，需要反复斟酌，因为用户潜意识认为组合的元素一定是相互关联的。



【环境控制你的行为】

涉及两个理论：

1.场域理论是社会学的主要理论之一，是关于人类行为的一种概念模式，它起源于19世纪中叶的物理学概念。总体而言是指人的每一个行动均被行动所发生的场域所影响，而场域并非单指物理环境而言，也包括他人的行为以及与此相连的许多因素。

2.破窗效应是犯罪学的一个理论，该理论由詹姆士·威尔逊（James Q. Wilson）及乔治·凯林（George L. Kelling）提出，并刊于《The Atlantic Monthly》1982年3月版的一篇题为《Broken Windows》的文章。此理论认为环境中的不良现象如果被放任存在，会诱使人们仿效，甚至变本加厉。



【环境控制你的行为】

【案例】

健身类应用keep的CEO王宁在混沌研习社的分享中提到，keep早期在线社区的运营策略--增加用户在社群中发消息的难度，并增加严格的审核，社区的很多内容都是团队经过深思熟虑后发布的。因为社区早期的环境创建极其重要，新用户会看到社区中都发哪些信息，大家是如何沟通的，通过这种场域的创建和维护，影响新用户的行为。

得到APP的大咖学习小组也是如此，用户需要完成三天打卡才能发布消息，消息也会经过一定程度的审核，置顶的消息除了平台活动，也会展示优质的用户发言，让新用户可以观察到社区的聊天氛围和讨论的话题，告诉新用户如何在社区中进行陌生人社交。





【登门槛效应】

指一个人一旦接受了他人一个微不足道的要求，为了避免认知上的不协调，或想给他人以前后一致的印象，就有可能接受更大的要求。利用登门槛效应，引导客户进行下一步消费。

【案例】

逛完超市出来，卖红酒的对你说，凭购物小票可以低价购买高档红酒，你会去看看吗？

这种方式红酒的购买率会比正常卖高太多了，因为很多顾客会觉得，我刚买完东西，以优惠的价格再买点什么是可以接受的。

登门槛效应的应用非常多，例如像网站上的“了解详情”VS“立即下单”，“查看更多”VS“立即购买”，“我也想玩”VS“立即下载”等等。前者的文字表达会让用户觉得门槛不高可以尝试，从而达到促进购买行为的目的。

【脑洞题】

哪些应用中有登门槛效应呢？



【损失厌恶】

指人们面对同样数量的收益和损失时，认为损失更加令他们难以忍受。让用户看起来是“获得”而非“失去”，从而更容易达成购买行为。

【案例】

服装店的导购会想让你试穿，让客户有种错觉，穿上衣服的美已经属于自己，从而达到销售的目的。再举例就像70%的瘦肉和30%的肥肉，70%的手术成功率和30%的失败率相比，只是换一种说法，效果则是前者更让人觉得容易接受。

【脑洞题】

还有哪些操作利用了用户的损失厌恶心理呢？



【利用“执行意向”影响自由意志】

执行意向 (implementation intentions) 最早由Gollwitzer (1993) 提出。该概念自提出至今20多年来，在实验室、健康、教育、环境、宗教等领域中都得到广泛而深入的研究。执行意向是行动阶段模型 (the model of action phase) 中一个核心概念。行动阶段模型认为，目标追求过程可由四个不同的但又连贯的阶段构成。在每一个阶段，人们都面临一个在质上有区别的任务，每一阶段任务的顺利完成才能导致目标的实现。第一是前决策阶段，个体依据通达性 (accessibility) 以及渴望性 (desirability) 的评价标准对各种欲求 (wish/desire) 进行评价，以决定是否将某个欲求确定为目标，即形成目标意向 (goal intention)；第二是前行动阶段，个体针对目标来制定一个关于时间、地点以及如何来执行行动的计划，即形成执行意向；第三是行动阶段，该阶段目标定向行为将导致预期的结果；第四是后行动阶段，个体通过比较达成的结果与自己原本的期望来评价目标成就。

依据行动阶段模型可知，执行意向是个体追求目标过程中一个重要阶段。执行意向的具体形式是：如果遇到情境Y那么我会采取行动Z以达到目标X。例如，如果走到通往工作室的电梯入口时，那么我会走楼梯而不是搭乘电梯，以达到多运动的目的。未来绑架+执行意向+承诺一致=改变用户行为。不让用户做立刻改变，但是让他做中长期后的改变计划，并且将承诺公布出去，完成公开的承诺。



【利用“执行意向”影响自由意志】

【案例】

为APP评分可以影响应用在排行榜中排位，现在通用的做法是通过语言暗示如“残忍的拒绝”，通过文案让用户不忍心不去打分，但是这种方法见的多了，用户也会直接无视，体验了一下，安卓应用，打分流程，点击评分后，需要选择应用市场，如果应用市场没有注册还需要再重新注册账号，点击评论标签，点击评论，如下图所示：经历这四步还给好评的用户真的是真爱粉。笔者尝试思考如何通过文案设计，让用户更愿意为应用打五星或添加评论。先来说一说用户为APP打分的场景，很多APP设置了评分机制，笔者建议利用《影响力》中的互惠原理，当APP为用户提供服务后，弹出打分标签，如领取红包之后，投资回款之后，完成签到任务之后，领取免费虚拟道具之后等，总而言之就是在给予用户之后让用户产生互惠的行为动机，进而为app打分。

【脑洞题】如何利用“执行意向”改进你的应用呢？



【囚徒困境】

囚徒困境是博弈论的非零和博弈中具代表性的例子，反映个人最佳选择并非团体最佳选择。或者说在一个群体中，个人做出理性选择却往往导致集体的非理性。虽然困境本身只属模型性质，但现实中的价格竞争、环境保护等方面，也会频繁出现类似情况。

【案例】

企业之间的价格战，每个企业都希望降低价格来吸引更多的消费者；企业投放广告也是囚徒困境的结果，如果别人投放了大量的广告那你最好也跟着投放来避免市场被别人抢去，而如果别人不投放广告，那你还是应该投放广告来占有市场。

【脑洞题】

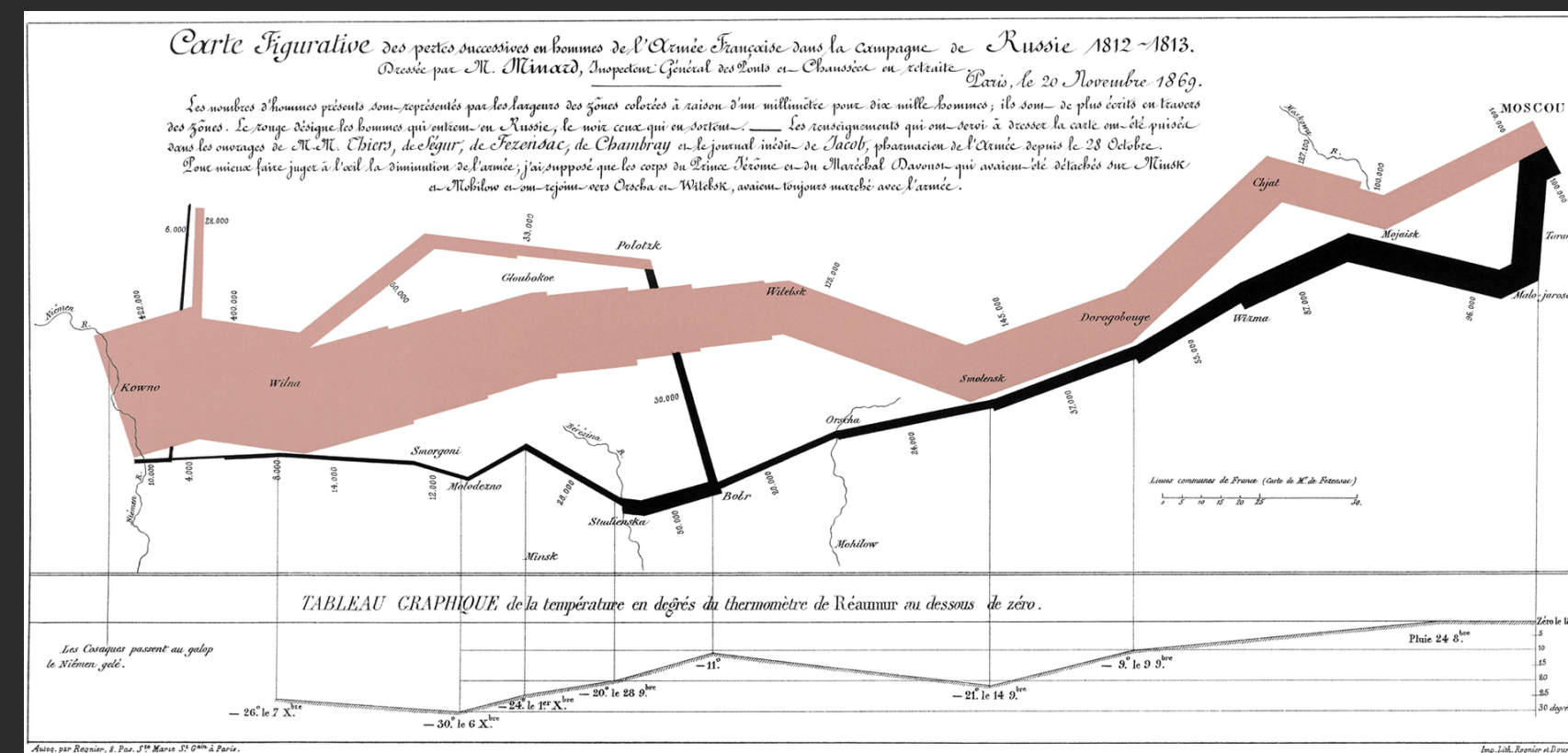
你觉得生活中还有哪些行为是囚徒困境？分享一下吧~

【数据可视化】

数据可视化是数据领域一个重要的分支，目的是“让数据说话”，展现数据之美。好的图表会说话，好的图表可以抓住用户的心。

【案例】

以下图表是世界著名的绘图大师米纳德最广为人知的作品，被Edward Tufte认为是史上最杰出的统计图。它描绘了拿破仑的军队自离开波兰—俄罗斯边界后军力损失的状况，在一张图中通过两个维度呈现了六种维度信息：拿破仑军队人数、行军距离、温度、经纬度、移动方向以及时间—地域关系。



【脑洞题】

怎样用一张图画出”618“剁手前后时间、钱包、收到的包裹和心情的变化关系？



【系统状态的能见度】

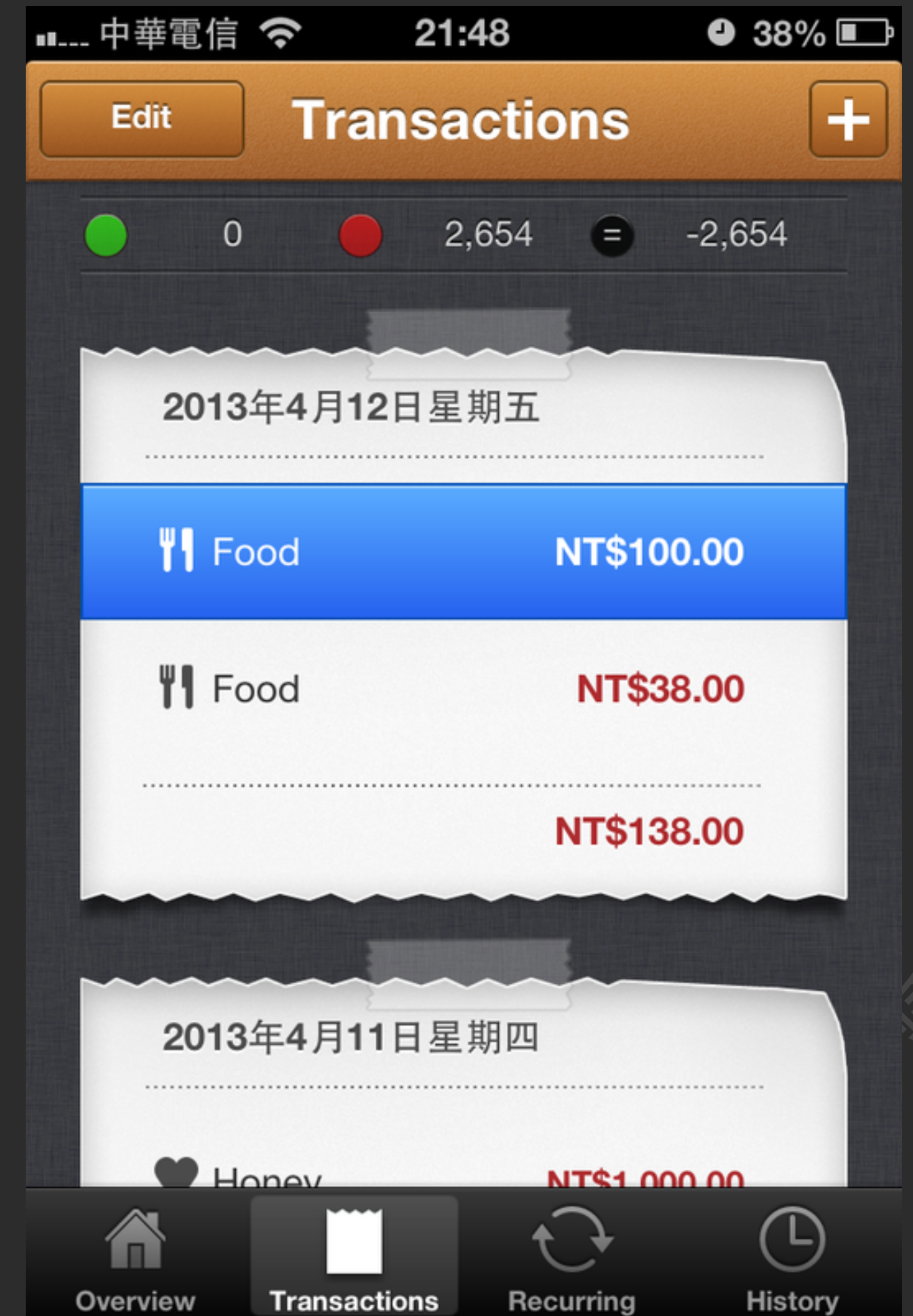
软件应该保持相同的模式，透过适当的反应，在合理时间内通知使用者，让使用者了解正在发生的事情。

【案例】

最常见的就是按钮状态。在计算机上浏览网页时常常会发现某些地方在光标移过去时颜色会有所改变，提示你这里可以被点击。在iPhone上没有光标，所以会以更浅显易懂的方式告诉你这里可以被操作，像是更立体的按钮、或者仿真实体开关的图像。（App: Money Book, 选中的项目底色变成鲜艳的蓝色。）

【脑洞题】

想一想还有什么界面设计应用了系统状态的能见度，分享一下吧~





【映射】

映射的概念出自数理理论，表示两组事物要素间关系。当可能的操作能够与其所控制的反馈联系起来时，设备就会容易使用。映射也分种类，如自然映射（按空间布局的对应关系）、文化映射（向上移动是增加，向下移动是减少）。

【案例】

台灯的控制开关会直接安装在底座上；有两个灶眼的煤气灶，开关就会分别装到两个灶眼的旁边。

【脑洞题】

一辆汽车的车窗、天窗的控制是通过怎样的映射来让你更容易使用？其他的装置呢？

