

100条产品设计知识点与案例手册

Day 5

知群

- | | | | |
|---|---------------------|----|---------|
| 1 | 【弗洛伊德口误】 | 6 | 【示能】 |
| 2 | 【焦点小组（Focus Group）】 | 7 | 【反馈】 |
| 3 | 【可视性】 | 8 | 【多尔蒂门槛】 |
| 4 | 【约束】 | 9 | 【概念模型】 |
| 5 | 【意符】 | 10 | 【不值得定律】 |



【弗洛伊德口误】

弗洛伊德认为，一个人平时不经意间出现的诸如口误、笔误、动机性遗忘、童年回忆遗忘等差错并不是无意义的，而是受到其潜意识的影响。例如，当某人在开幕式上出现口误，把“宣布开会”说成“宣布闭会”时，这代表了他心里事实上不愿意召开会议。

【案例】

1988年，时担美国副总统的老布什（George H. W. Bush）例行访问爱达荷（Idaho），就农业政策发表演讲，并对里根总统表示感谢，演讲在电视上直播。他说：“我们有过成功，也犯过错误，遇到过性……挫折。”（setbacks口误成sex）

【脑洞题】

你有没有经历过或者发现过别人的“弗洛伊德试口误”？分享一下吧~



【焦点小组（Focus Group）】

焦点小组是一个主持人面对6-12名的一组用户，既有按照访谈提纲进行半结构式的交谈，也有半自由式的小组讨论，用于观察某一群体（有共同特征的用户）对某个主题的观点、态度和行为。

【案例】

任天堂在发布一款面向青少年的游戏主机之前，会组织6~12个青少年，形成一个焦点小组，采访他们对于游戏主机最关注的是什么，并且会留有时间让他们对这个问题自由讨论，借此了解他们的预算、目前拥有什么游戏主机以及为什么购买他们。

【脑洞题】

除了线下组织之外，还可以通过什么其他方式组织焦点小组？



【可视性】

可视性指所设计的产品能不能让用户明白怎样操作是合理的，在什么位置及如何操作。

【案例】

你一定试过对着一扇应该推开的门猛地一拉却发现门纹丝不动。对于一扇需要推开的门，在门用来推开的一边贴上一个垂直方向的平板。竖牌是自然的信号，可以轻松暗示用户要做什么，不需要做什么。

【脑洞题】

对于一扇需要平推开的门，需要怎么做才能轻松暗示用户要平推呢？



【约束】

约束就是让产品不具备其他功能或选择，从而限制用户的操作范围。这就是为什么很多东西我们以前都没用过，但总是能很快上手的原因。

【案例】

比如一辆乐高的玩具摩托车，即便你以前没玩儿过，也能很快就把它组装起来。因为它的轮子只能装在前叉上，手臂只能装在小人的躯干上，每个部件的接口都不一样，可以执行的操作就那么几种，多尝试几次，我们就能把这个玩具摩托车组装好。

【脑洞题】

下面的A、B两款微波炉，哪一个的约束更强，如果要最大化约束，应该是怎么设计？





【意符】

意符是一种提示，告诉用户可以采取什么行为。

【案例】

有些商场的大门上，会写上“推”或者是“拉”的提示，这个推和拉就是一种意符。

意符不仅可以用视觉的方式来展现，声音也可以起到意符的作用。门锁锁好的时候，会发出“咔嚓”一声。面包片烤好之后从面包机里跳出来的声音。这些声音都是一种意符，能传达给人某种信息。

【脑洞题】

每天起床到上班/学的过程中有什么意符吗？有哪些曾经被你误解过的意符？



【示能】

所谓的示能，就是指某些物体本身就有的、特定的交互方式，不需要解释，它直接就可以被感知到。

【案例】

一把椅子，不管它怎么设计，一定会有一个平面，咱们还是能认出它是一把椅子，可以坐人。这里面的“平面”，就是一种示能。一出现平面，人们就会天然地认为，这个地方是可以坐的。

【脑洞题】

深泽直人的壁挂式CD播放器的拉线的示能是什么？这种示能还被用在哪些地方？



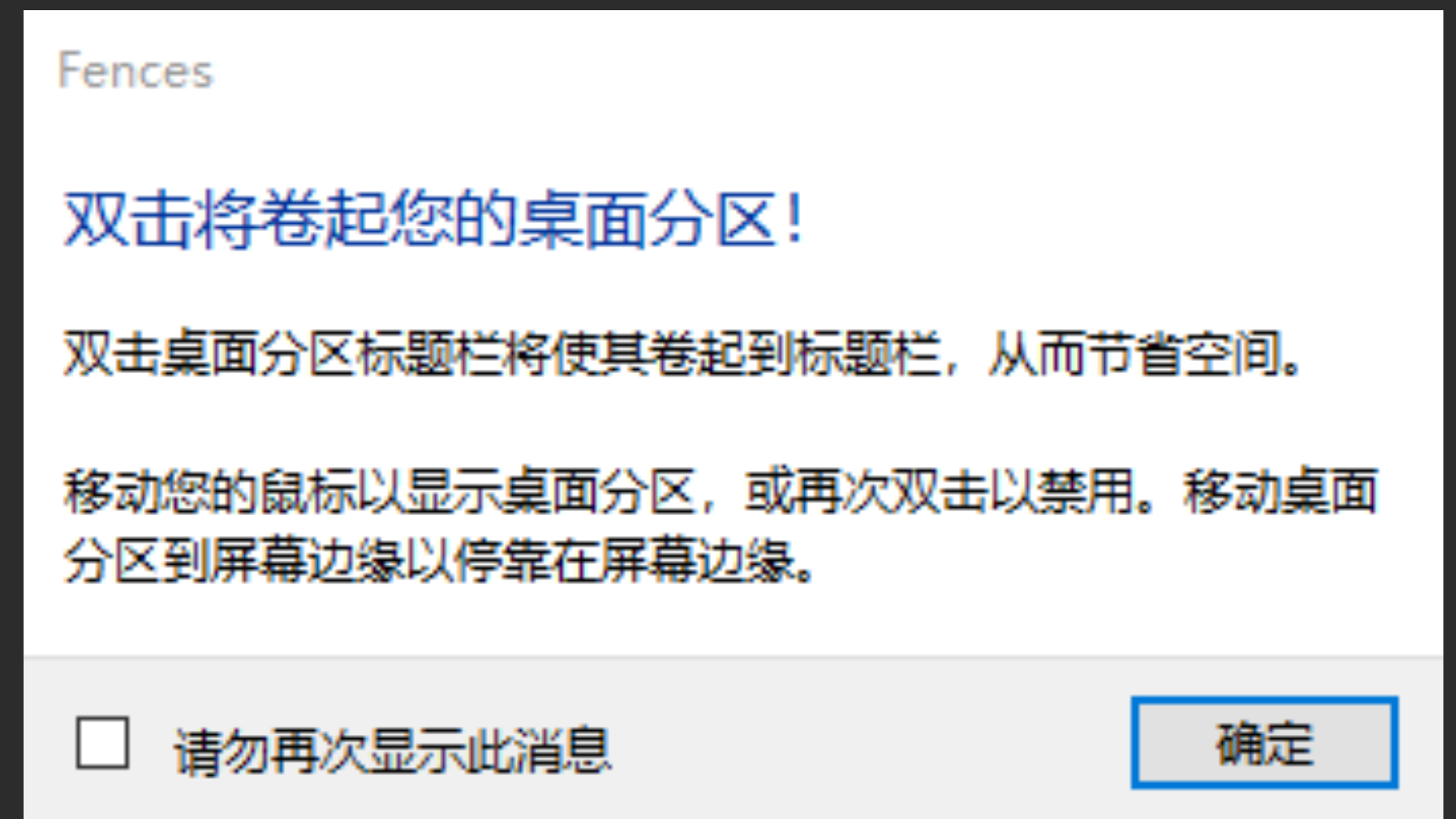


【反馈】

一个好的设计，一定要有及时的反馈。当然，反馈也不能太频繁，这会打扰到用户。

【案例】

很多遥控器按一下就会发出“滴”的一声，完成一个操作要按好几下遥控器，这时候连续的滴滴声就会搞得人心烦意乱。



【脑洞题】

Fence（一款PC桌面分区软件）在用户双击桌面分区的时候会卷起同时有弹窗提醒，而且会提供“不再提醒”的选项。如果一个用户多次误操作双击了分区，但每次都只是关闭弹窗而没勾选“不再提醒”，那每次双击都还应该提醒吗？应该怎么做更好？



【多尔蒂门槛】

上世纪70年代，Doherty提出系统需要在 400ms 内对使用者的操作做出响应，这样才能够让使用者保持专注，并提高生产效率。

【案例】

尽管如今的算力已经可以将响应时间降低到50ms，但我们依然需要「合适时长的」动画作为计算机反馈和大脑反应之间的润滑剂，而不至于让程序使用起来太干涩，也不至于让大脑一直处于应激反应的阶段而感到疲劳。谷歌在 Material Design 中明确规定了过渡动画的 Speed 这一项就说明了这点。

【脑洞题】

如果遇到网络问题，加载缓慢，如何减少用户等待的焦灼感，优化等待的体验呢？

用户体验是一门关于情感和逻辑的学问，而不仅仅是一个统计数字就能解释的，让程序对某一操作的反馈时间（包括响应+动画）符合用户对该操作的预期才是让用户「上瘾」的关键。



【概念模型】

对真实世界中问题域内的事物的描述，这种模型会对用户提供暗示——产品内某一条功能流程的使用方法。

【案例】

电商APP会根据用户在现实中购物时的心智模型，采用「挑选」→「加入购物车」→「结算」→「付款」→「成功」的概念模型。

【脑洞题】

陌生人社交APP的概念模型是什么？



【不值得定律】

倘若一个人从事的是一份自认为不值得做的事情，则往往会保持冷嘲热讽，敷衍了事的态度。

【案例】

企业在新研发和推广产品的过程中，如果一开始就对这个产品并不抱有希望，并且对产品的市场价值不认可，觉得它对于公司的发展也可有可无的话，那么这个产品的很难推广开。首先企业不会花费很多的心思和成本去做这个产品，其次缺乏诚意的产品消费者也不愿意买单，缺乏市场支持的产品的生命周期的长短可想而知了。

【脑洞题】

做一百个产品还是做好一个产品？