

100条产品设计知识点与案例手册

Day 6

知群

- 1 【幸存者偏差】
- 2 【晕轮效应】
- 3 【近因效应】
- 4 【首因效应】
- 5 【感觉适应定律】

- 6 【羊群效应】
- 7 【峰终定律】
- 8 【手表定律】
- 9 【墨菲定律】
- 10 【帕金森定律】



【幸存者偏差】

只能看到经过某种筛选而产生的结果，而没有意识到筛选的过程，因此忽略了被筛选掉的关键信息。

【案例】

在新游戏刚上线的一段时间，有留存用户，也有流失用户，关注留存用户需求固然重要，但更重要的是关注那些流失用户的流失原因，这些流失用户是“沉默的数据”。

【脑洞题】

降落伞的电店铺为什么都是好评？对于退群或者取关公众号的用户，如何知道其真实原因？



【晕轮效应】

当认知者对一个人的某种特征形成好或坏的印象后，他还倾向于据此推论该人其他方面的特征。

【案例】

2005年苹果电脑的业绩比上一年增加68%，利润则比前一年增加384%，股票市场增长了177%，苹果的净利润从3.3%一举增长到9.6%，取得了惊人的增长。原因在于这一年iPod的成功，苹果几乎将所有的营销费用都放在iPod身上，从而创造出一种晕轮效应，让整个苹果公司的产品都受益匪浅。

【脑洞题】

如果出现企业的负面新闻，该如何避免“晕轮效应”的影响？



【近因效应】

在多种刺激一次出现的时候，印象的形成主要取决于后来出现的刺激。简单来说，就是对最后的、最近的刺激印象深刻。

【案例】

通常APP为了提示主要功能，都会有3到4张功能引导。不过根据实际的使用场景，用户大多数是不会认真阅读引导页内容的。而产品设计时，通常会在最后一页加入进入按钮，所以最后一个页面的停留时间在所有引导页中属于最长的。而且最后一张给人的印象最深刻，几乎所有产品都已经养成习惯，引导页中最重要的功能放在最后一页。

【脑洞题】

对于一个飞速滑过引导页的用户，怎么让他知道有新的功能更新？



【首因效应】

指双方形成的第一次印象对今后交往关系的影响，也就是“先入为主”带来的效果。虽然这些第一印象并非总是正确的，但却是最鲜明、最牢固的，并且决定着以后双方交往的进程。

【案例】

对于微信公众号的推文，读者最先关注到的是标题，然后才看推文。标题给读者留下的第一印象会决定读者是否继续阅读。

【脑洞题】

利用好“首因效应”的好标题和“标题党”的差别在哪里？



【感觉适应定律】

在外界刺激的持续作用下，感受性 发生变化的现象叫感觉适应。各种感觉都能发生适应的现象，有些适应现象表现为感受性的降低，有些适应现象表现为感受性的提高

【案例】

“入芝兰之室久而不闻其香，入鲍鱼之肆久而不闻其臭”，说的就是嗅觉感受性发生变化的现象。手放在温水里，开始感觉热，慢慢就不觉得热了，这是文杜绝感受性发生变化的现象。所有这些感受性发生变化的现象，都是在刺激物的持续作用下发生的。

【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~



【羊群效应】

比喻人都有一种从众心理，从众心理很容易导致盲从，而盲从往往会陷入骗局或遭到失败。

【案例】

在大众点评打开某个评价甚高的餐厅时，决定去吃一次，却没想到质量很一般，价格也不便宜，觉得不值得，甚至会怀疑评价是刷的，但事实上大多数评论都是真实网友上传的。

【脑洞题】

正常情况下，大众点评上的一条负面评价会对总评分有什么影响？



【峰终定律】

对体验的记忆由两个因素决定：高峰（无论是正向的还是负向的）时与结束时的感觉，这就是峰终定律（Peak-EndRule）。

【案例】

在宜家购物有很多不愉快的体验，比如买件家具也要走完整个商场、要自己找货物并搬下来，等等。但是，顾客的“峰-终体验”是好的。因为有峰——物有所值的产品，随意试用的体验，以及终——出口处那1元的冰淇淋！

【脑洞题】

玩“泡泡卡丁车”手游什么是最爽的？都在什么时候？



【手表定律】

一只手表可以看准确的时间，而当有两只手表时，反而会造成混乱，无法确定准确的时间。 建立一个标准，才能成功。

【案例】

Kate写一个博客，确定了主题，并希望流量在3个月后达到多少，此时手表就设定好了。可是不久，发现博客主题不吸引人，于是主题一再更换，最后的结果是博客内容杂乱，鲜有读者。

【脑洞题】

如何给Kate支一招快速验证主题能否吸引人的办法？



【墨菲定律】

如果坏事有可能发生，不管这种可能性多么小，它总会发生，并引起最大可能的损失。

【案例】

如果在街上准备拦一辆车去赴一个时间紧迫的约会，你会发现街上所有的出租车不是有客就是根本不搭理你，而当你不需要租车的时候，却发现有很多空车在你周围游弋。

【脑洞题】

如果你是滴滴的设计师，你会怎么帮助这位着急的乘客？



【帕金森定律】

最经典的运用是在组织上，无能的领导用能力更差的下级来填满组织金字塔，导致团队战斗力下降。而在时间上则是，任务都会拖延，直到所有可用的时间用完为止。

【案例】

一个忙人20分钟可以寄出一叠明信片，但一个无所事事的老太太为了给远方的外甥女寄张明信片，可以足足花一整天：找明信片一个钟头，寻眼镜一个钟头，查地址半个钟头，写问候的话一个钟头零一刻钟。

【脑洞题】

有什么办法可以让这个老太太在1个小时内写完这张明信片呢？