

注意力经济时代， 如何为用户幸福度设计

胡倩 | 领英资深产品设计师



你是否有过这样的经历

明知道不对却依然刷手机成瘾：坐车时，排队时，和家人相处时，赶着交稿时。

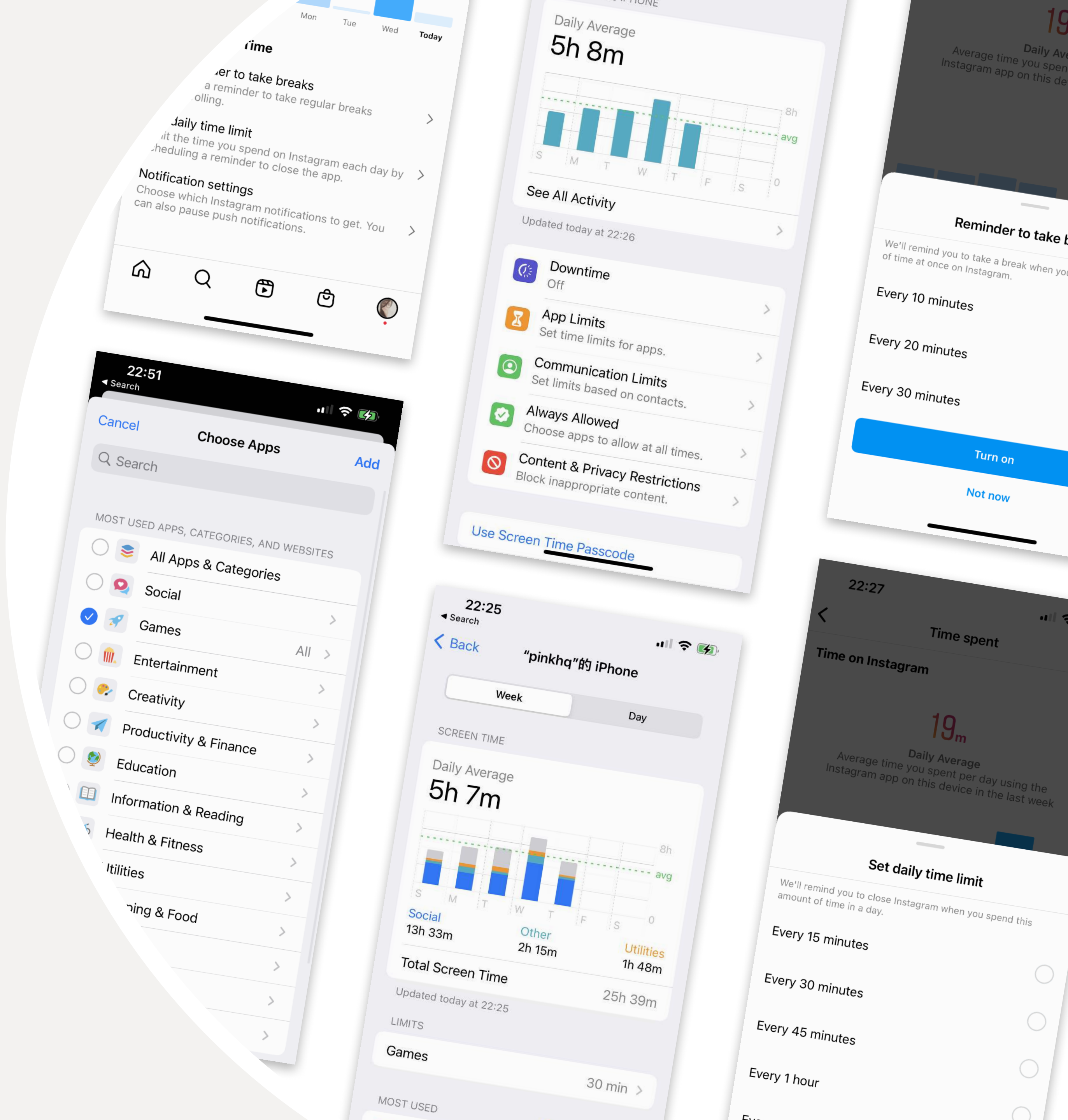
⚠ 大量研究发现电子科技产品的使用给人类造成了各种负面的影响，包括分心，焦虑，疲倦，上瘾，拖延，孤独，睡眠不足，健康问题。



你是否无数次地尝试

试过限制对各种上瘾产品的使用，删app，也试过很多旨在克服科技的负面影响的产品。

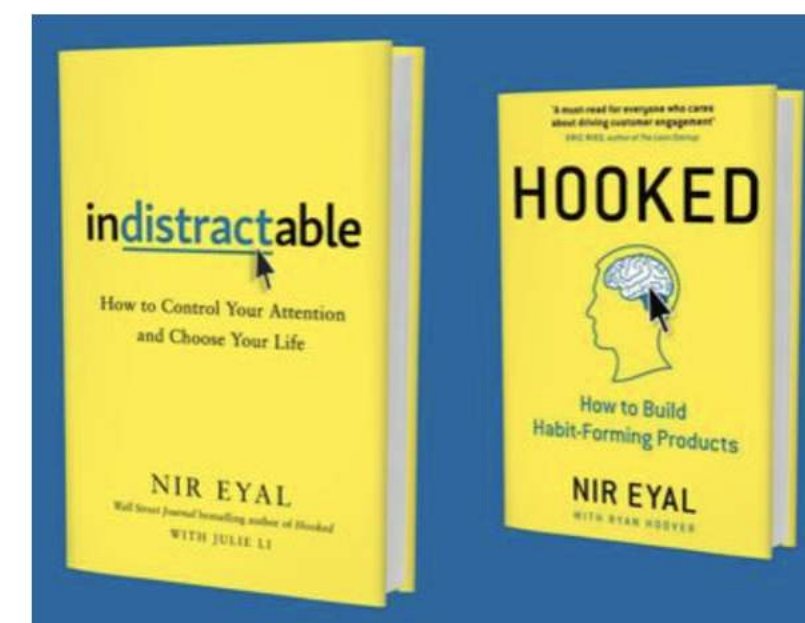
💡 自2018年起，苹果，谷歌，FB等各大公司纷纷推出其Digital Wellbeing相关的功能。主要功能集中在以下几类：使用数据，限制使用，专注模式等。



作为科技行业的从业者...

感到愧疚？
充满使命感？

🔗 2019年，著名畅销书《Hooked》的作者在多年后出了新书《Indistractable》深入探讨了如何克服技术时代的分心问题。



关于我

胡倩，领英资深产品设计师
多年美国硅谷产品设计从业经验
美国卡内基梅隆大学 | 天津大学
曾翻译《搜索体验设计》《启示录》
相信设计和科技能让世界更美好



Agenda

今天的内容

1

背景

- 问题出在哪
- 什么是用户幸福度

8 min

2

方法

- 为幸福度设计的方法
- 认识用户

8 min

3

实例分析

- “快”的平衡
- “多”的平衡
- 提供积极能量
- 原则总结

35 min

4

团队中的实践

- 平衡法的合作属性
- 常见工具、方法

5 min

Agenda

今天的内容

1

背景

- 问题出在哪
- 什么是用户幸福度

8 min

2

方法

- 为幸福度设计的方法
- 认识用户

8 min

3

实例分析

- “快”的平衡
- “多”的平衡
- 提供积极能量
- 原则总结

35 min

4

团队中的实践

- 平衡法的合作属性
- 常见工具、方法

5 min

背景 | Background

| 问题出在哪里？

问题出在哪里

观点1:科技发展的错



问题出在哪里

观点2:无良商家的错



问题出在哪里

观点3:用户的错



背景 | Background

| 什么是用户幸福度？

Digital Wellbeing

Digital Wellbeing

I

Digital Wellbeing

数字的，数码的

Digital Wellbeing

数字的，数码的

Digital Wellbeing

舒适，健康或快乐的状态。

The state of being comfortable, healthy, or happy.

Digital Wellbeing

用户幸福度/数字健康

来自CHI大会研讨组的狭义定义

The extent to which a person
perceives their digital device use
to be aligned with their own
long-term goals

人们认为其电子设备的使用与其长期目标之间的
匹配程度。

学者Marieke M P Vanden Abeele提出的定义

A subjective individual experience
of optimal balance between the
benefits and drawbacks obtained
from mobile connectivity.

一种主观的体验：移动连接带来的好处和坏处到达了
最优的平衡。

Agenda

今天的内容

1

背景

- 问题出在哪
- 什么是用户幸福度

8 min

2

方法

- 为幸福度设计的方法
- 认识用户

8 min

3

实例分析

- “快”的平衡
- ”多“的平衡
- 提供积极能量
- 原则总结

35 min

4

团队中的实践

- 幸福度与产品数据的平衡
- 常见工具、方法

5 min

方法 | Methodology

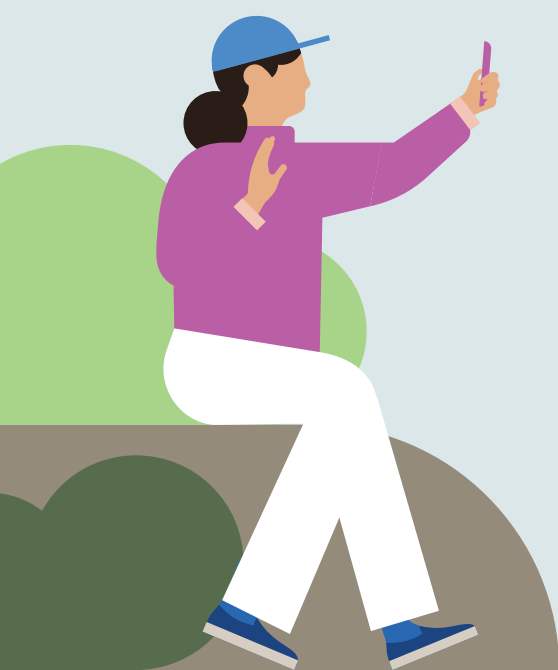
| 为幸福度设计的方法

方法 | Methodology

| 平衡法



为幸福度设计的核心在于**平衡**。
让用户能在享受产品带来的**便利与愉悦**
的同时，尽可能减少**负面影响**。



平衡法是

1

识别问题

识别功能/设计的负面影响

2

取长补短

保留优点
修正缺点

3

赋能用户

帮助用户最有效地使用产品

平衡法不是



下线

无脑下线有
害功能



限制

限制有害功
能的使用



自制力

强调用户的
自制力

方法 | Methodology

| 认识用户

方法 · 认识用户

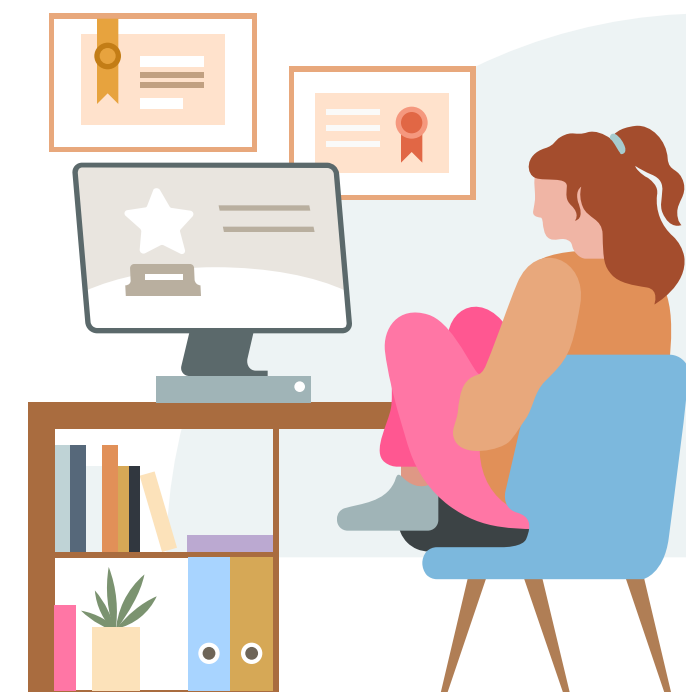
什么样的用户更容易受到科技的负面影响？



性格



当下的状态



对科技的态度

性格

自控力

害怕错过

焦虑

冲动

当下的状态

疲倦

压力

无聊

正念

心情

害怕错过的状态

对科技的态度

对屏幕时间的愧疚程度

对媒体的享受程度

在线警觉

对社会认可的焦虑

认知过载

数字压力



拖拉机

拖延，自制力差，对于沉迷网络会有愧疚感。

分心

上瘾

拖延



控制狂

重视秩序、效率，红点强迫症，收到消息必回。

强迫刷

失控感



纠结帝

害怕错过，完美主义。

信息过载

内卷

拖延

Agenda

今天的内容

1

背景

- 问题出在哪
- 什么是用户幸福度

8 min

2

方法

- 为幸福度设计的方法
- 认识用户

8 min

3

实例分析

- “快”的平衡
- “多”的平衡
- 提供积极能量
- 原则总结

35 min

4

团队中的实践

- 幸福度与产品数据的平衡
- 常见工具、方法

5 min

平衡法详解 | Deep Dive

“快”的平衡

对比“从前慢”，当下的社会速度和效率至上。在产品设计中，人们通常认为一个任务完成得越快，用户体验和产品数据越好。

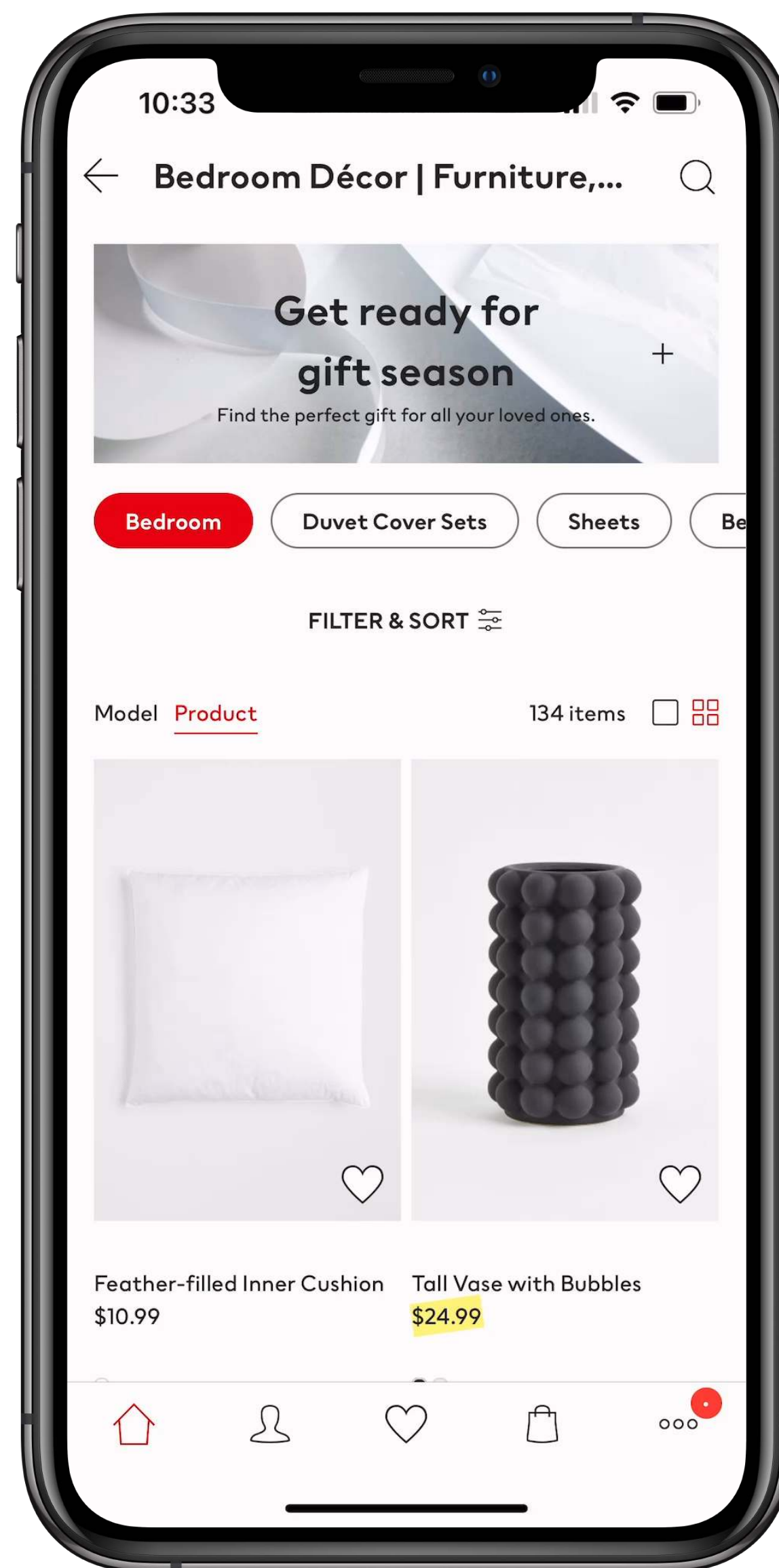
然而科技的负面影响，很大一部分是追求效率导致的。

本节内容

- 无限加载
- 自动播放
- 通知系统

无限加载

最常见的布局方式之一

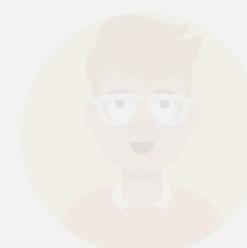
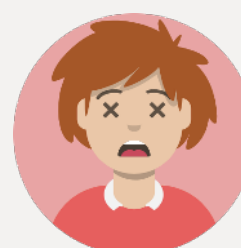
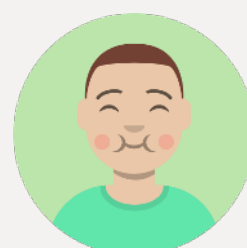


H&M 搜索功能

无限加载

最常见的布局方式之一

重灾区用户



平衡办法

流畅感

不知不觉浪费时间
感到失控

设计原则

提升意识

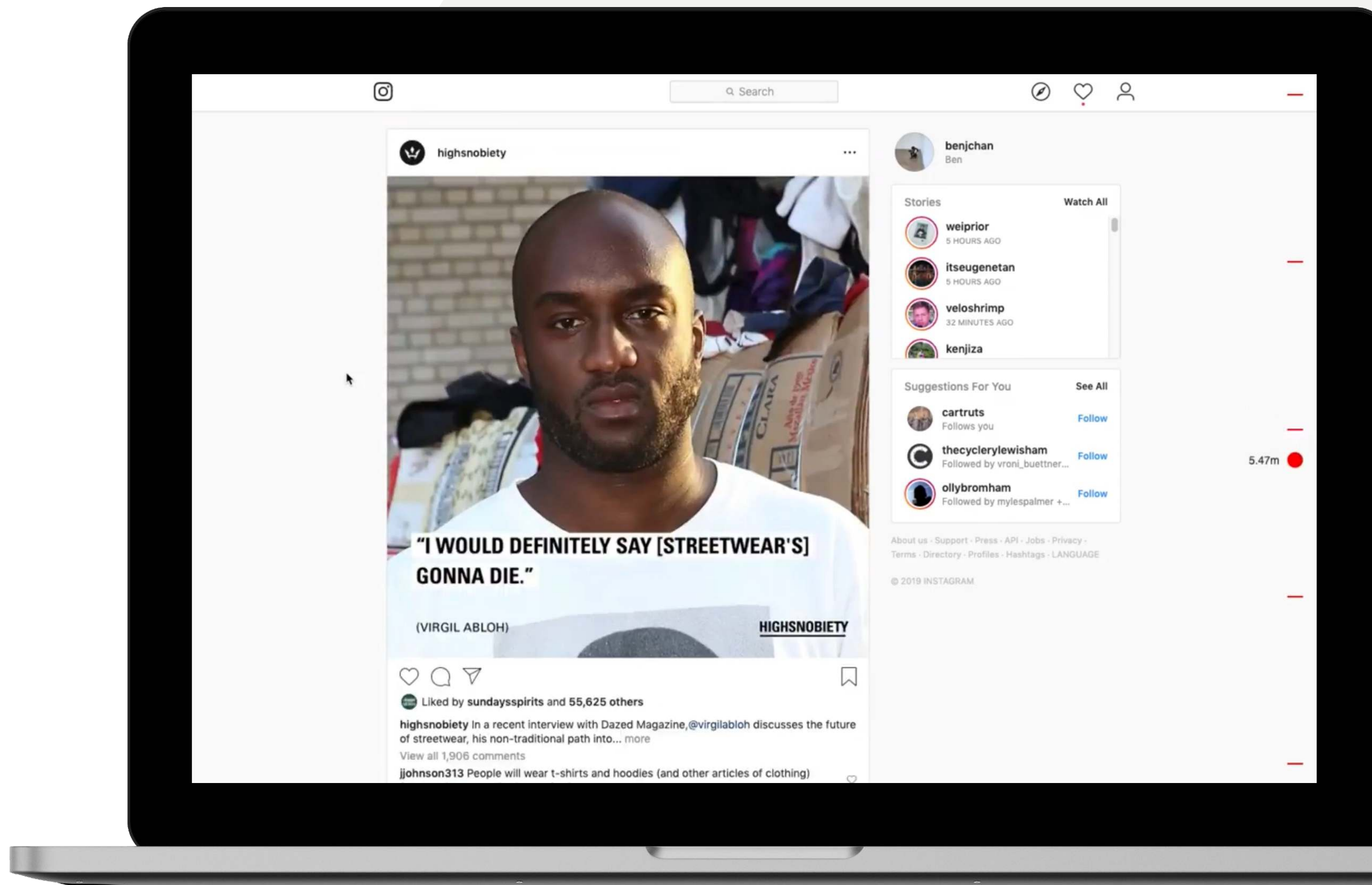
提供控制感

“快”的平衡 · 无限加载

Anchor

提升意识

一个Chrome插件，在无限加载时会模拟出潜入海底的效果，随着深度变化页面会变暗，还会出现鱼，岩石等。



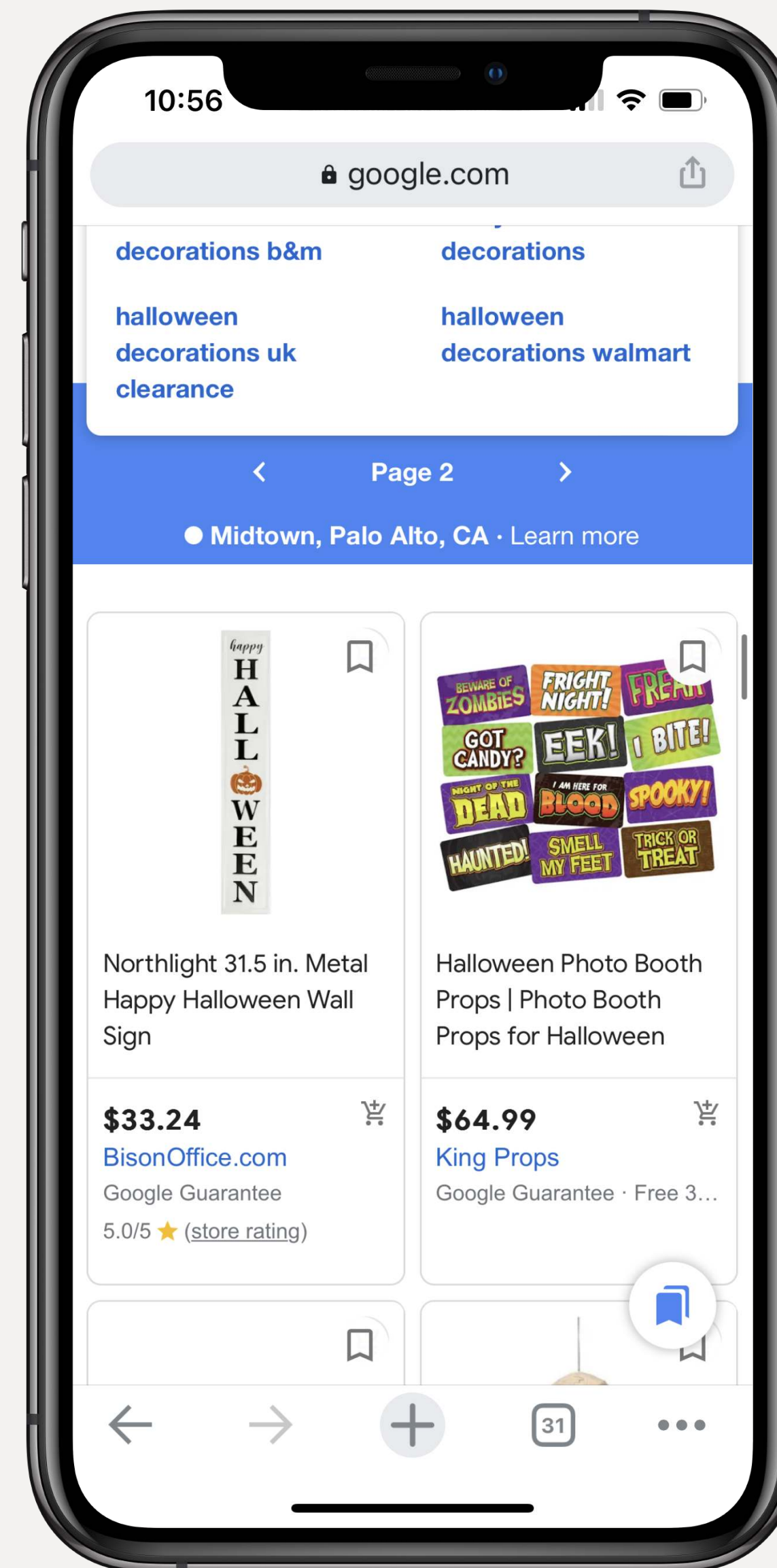
“快”的平衡 · 无限加载

谷歌购物搜索

提升意识

提供控制感

依然会自动加载，但是会同时显示页码及翻页功能，让用户摆脱无意识状态，有足够的方向感和控制感。



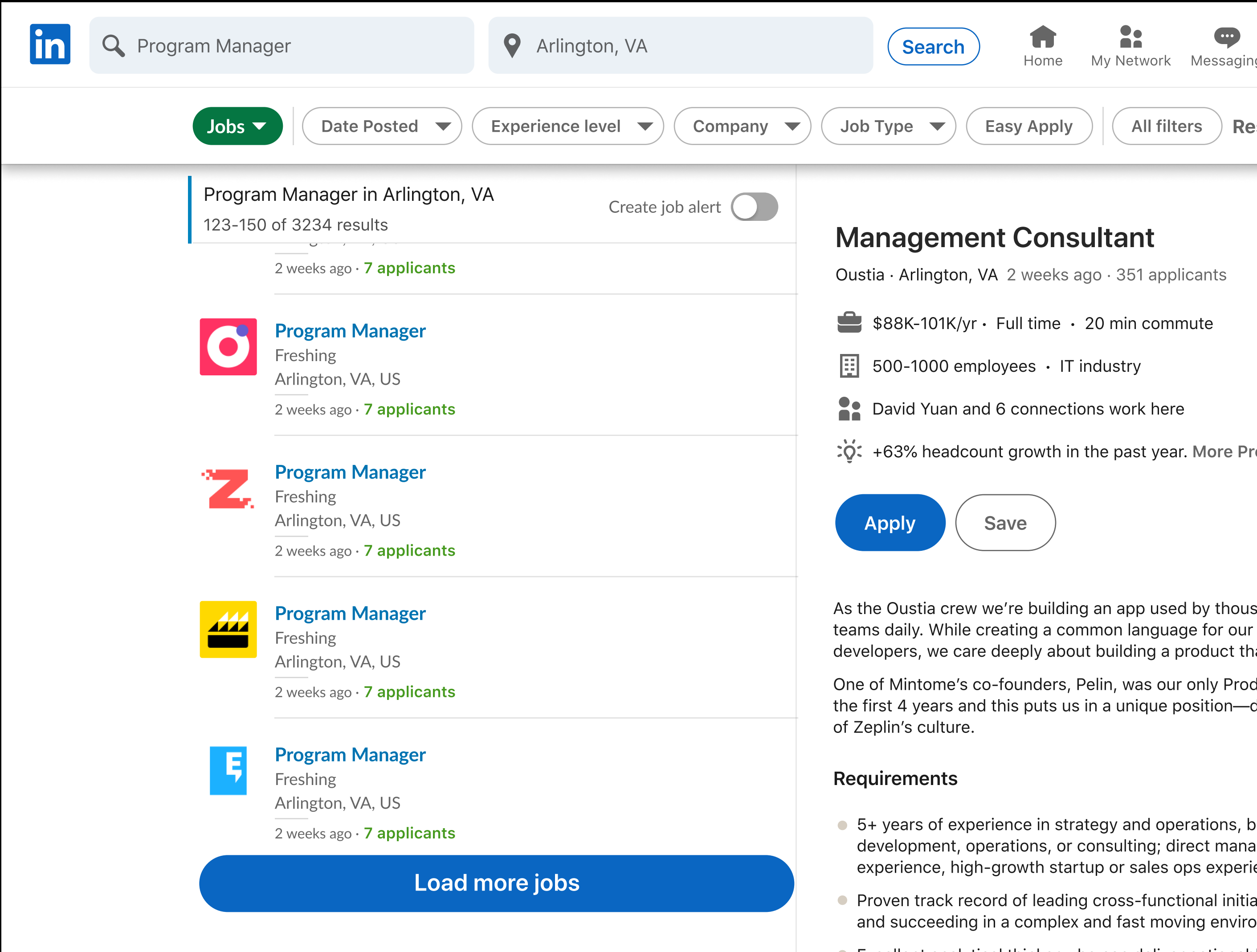
“快”的平衡 · 无限加载

领英职位搜索

提升意识

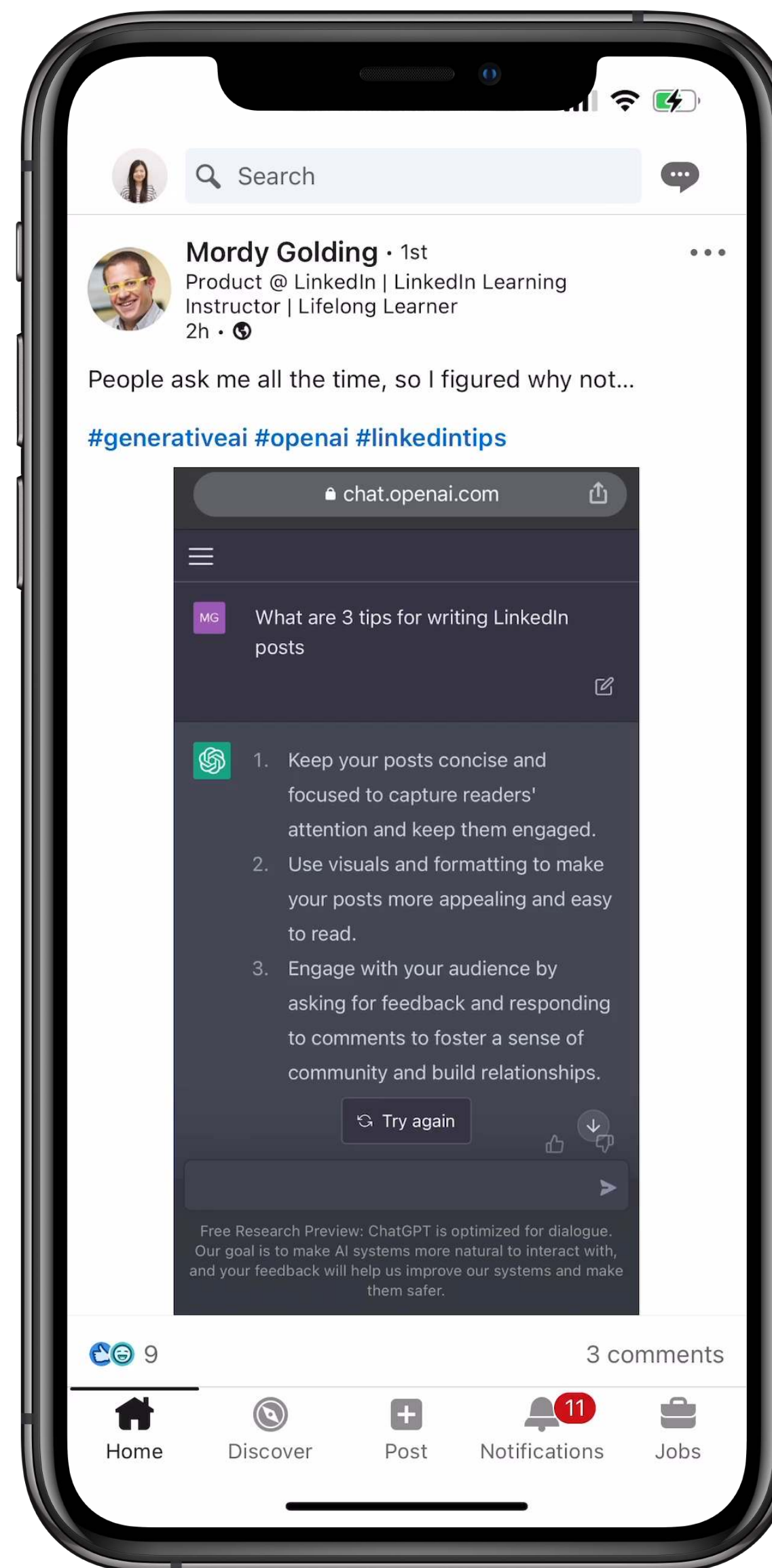
提供控制感

用户需要手动点击来加载更多，给用户提供了更多的控制感，并标注了用户目前所在的位置。



自动播放

内容类、视频类产品的主流功能之一

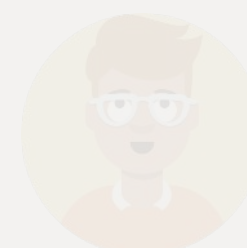
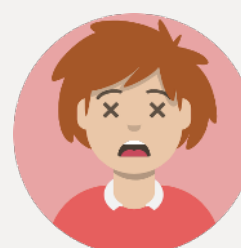
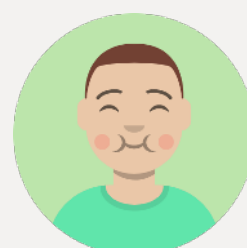


LinkedIn Feed

自动播放

内容类、视频类产品的主流功能之一

重灾区用户



平衡办法

流畅感

不知不觉浪费时间
分心，感到失控

设计原则

渐进曝光(Progressive Exposure)

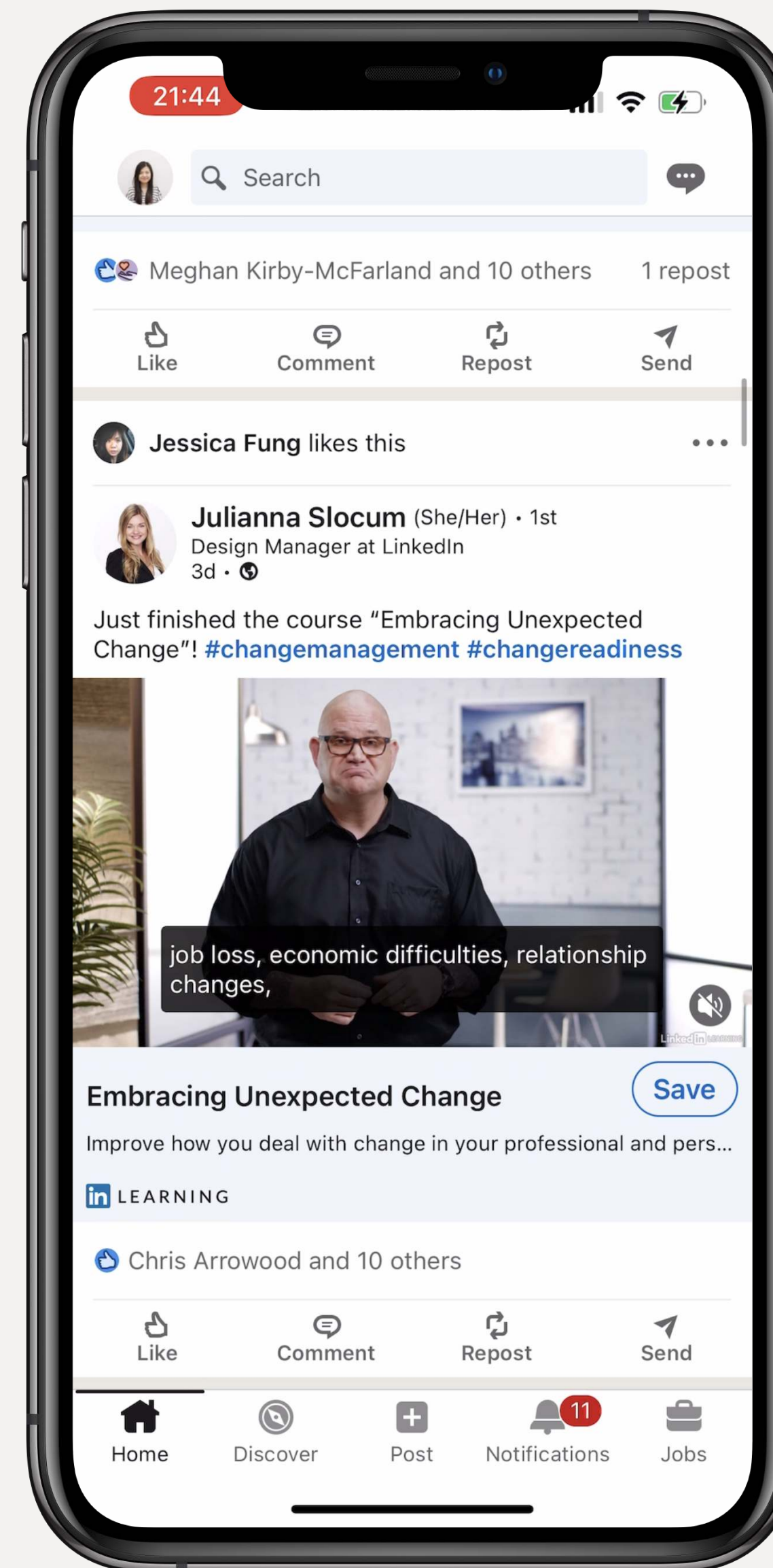
提供控制感

“快”的平衡 · 自动播放

领英Feed流

渐进曝光

虽然是自动播放，但默认是静音状态，
尽量减少对用户的打扰。

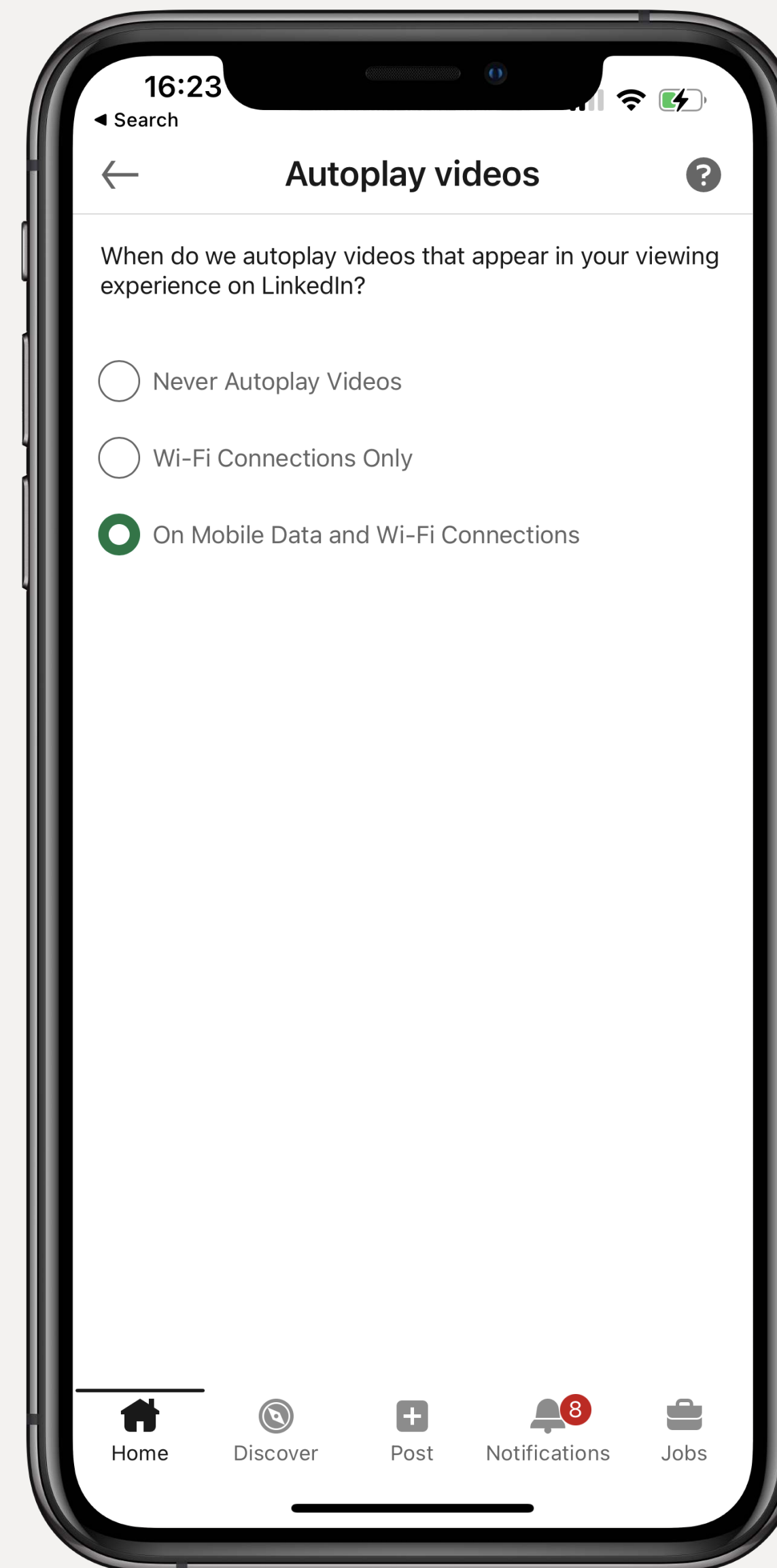


“快”的平衡 · 自动播放

领英设置

提供控制感

在设置里可以控制是否自动播放视频。除了常见的从节省流量出发的选项之外，还提供了“始终不自动播放视频”的选项。



“快”的平衡 · 自动播放

Youtube播放器

提供控制感

更方便，在每个视频的播放页都可以选择关掉自动播放下一个视频。



“快”的平衡 · 自动播放

Youtube播放器

渐进曝光

提供控制感

虽然是自动播放，但播放之前给用户若干秒的倒计时以及退出选项。



YouTube

Search



Up next in 6



SMALL SPACE ORGANIZATION ON A BUDGET 2022 / RENTER FRIENDLY KITCHEN...

Catherine Elaine

CANCEL

PLAY NOW

13:47 / 13:47 • Furniture >



9 DECORATING MISTAKES THAT COULD MAKE YOU DEPRESSED OR ANXIOUS

1,953,500 views • Jan 16, 2022

64K DISLIKE SHARE DOWNLOAD THANKS CLIP SAVE ...



Posh Pennies
248K subscribers

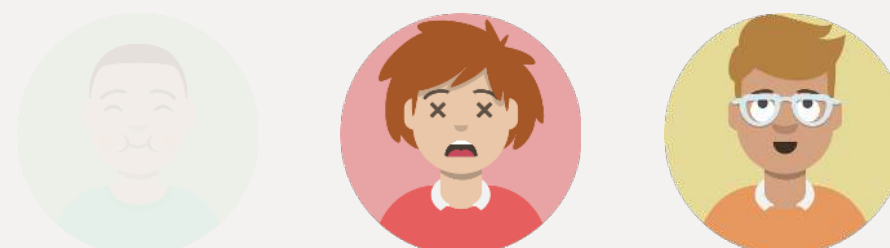
Hey hello! Maybe it's a sign of these strange times, but I've had many requests for tips on how to alleviate anxiety and depression in the home, and questions about whether it's possible to improve

SUBSCRIBE

通知系统

各类弹窗，通知等提醒功能，如果被滥用会
非常容易造成用户的反感。

重灾区用户



平衡办法

及时通知，避免
错过重要信息

因为并不重要的内容分
心，浪费时间，强迫刷

设计原则

情境感知(context-awareness)

聚合(Aggregation)

“快”的平衡 · 提醒功能

Apple Watch

情境感知(Context-awareness)

Apple Watch的健康急救功能都是Context-awareness技术的应用典范。

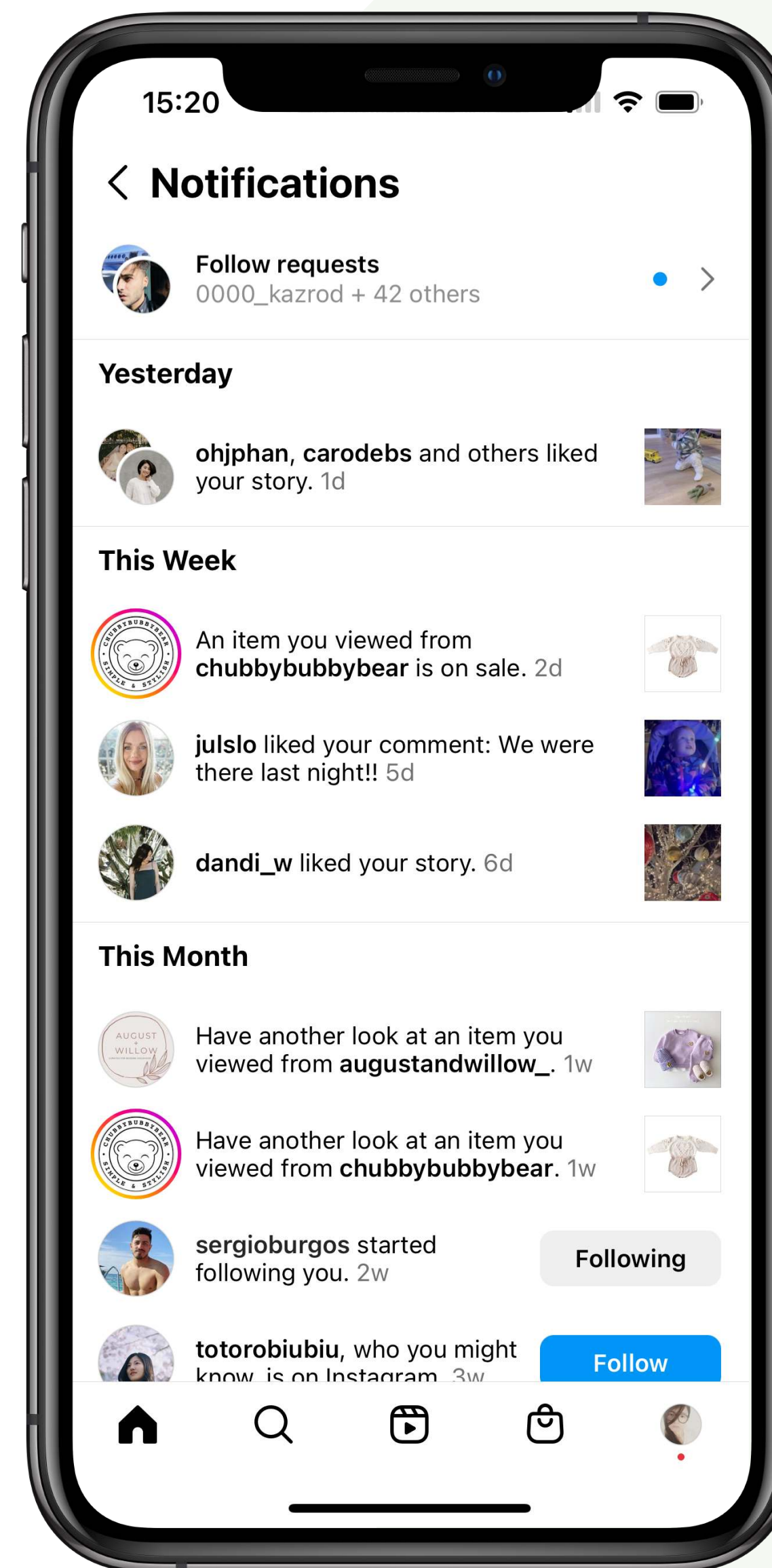


“快”的平衡 · 提醒功能

Instagram通知栏

聚合(Aggregation)

同类型的通知聚合显示，例如所有的赞都会汇集成一条通知。



设计原则总结

快的平衡

- 提升意识，脱离无意识状态
- 控制感
- 渐进曝光
- 情境感知
- 聚合

减轻负担

- 缩小范围
- 辅助用户做决策
- 替用户做决策
- 降低出错成本
- 只显示影响决策的信息
- 提供拖延机会并持续跟进
- 与自己比较
- 内容策略

提供成就感

- 提供成就感

平衡法详解 | Deep Dive

“多”的平衡

互联网让信息的获取前所未有地简单，然而人对信息的处理能力是有限的，当信息的量超出人的处理能力，就会造成信息过载以及相应的心理问题。

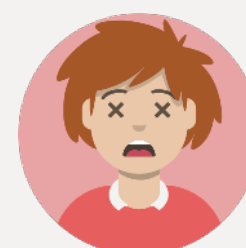
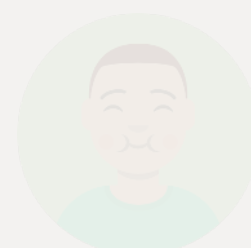
本节内容

- 数据量
- 信息透明
- 拖延功能
- 智能推荐
- 内卷

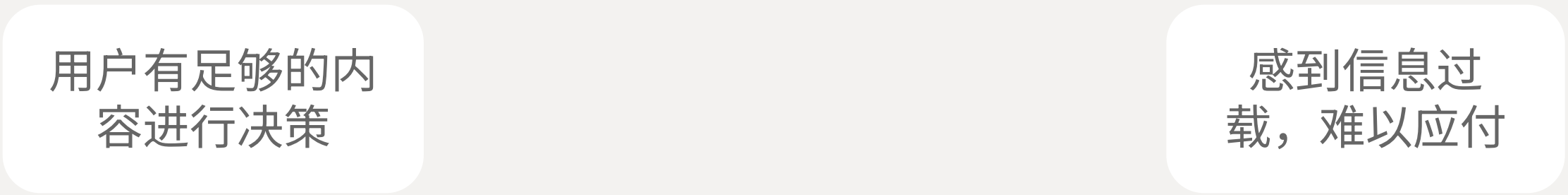
数据量 Liquidity

就像好的图书馆会以藏书量大而骄傲，产品也会花费很多资源在扩大数据量上，保证数据量足够多。

重灾区用户



平衡办法



设计原则

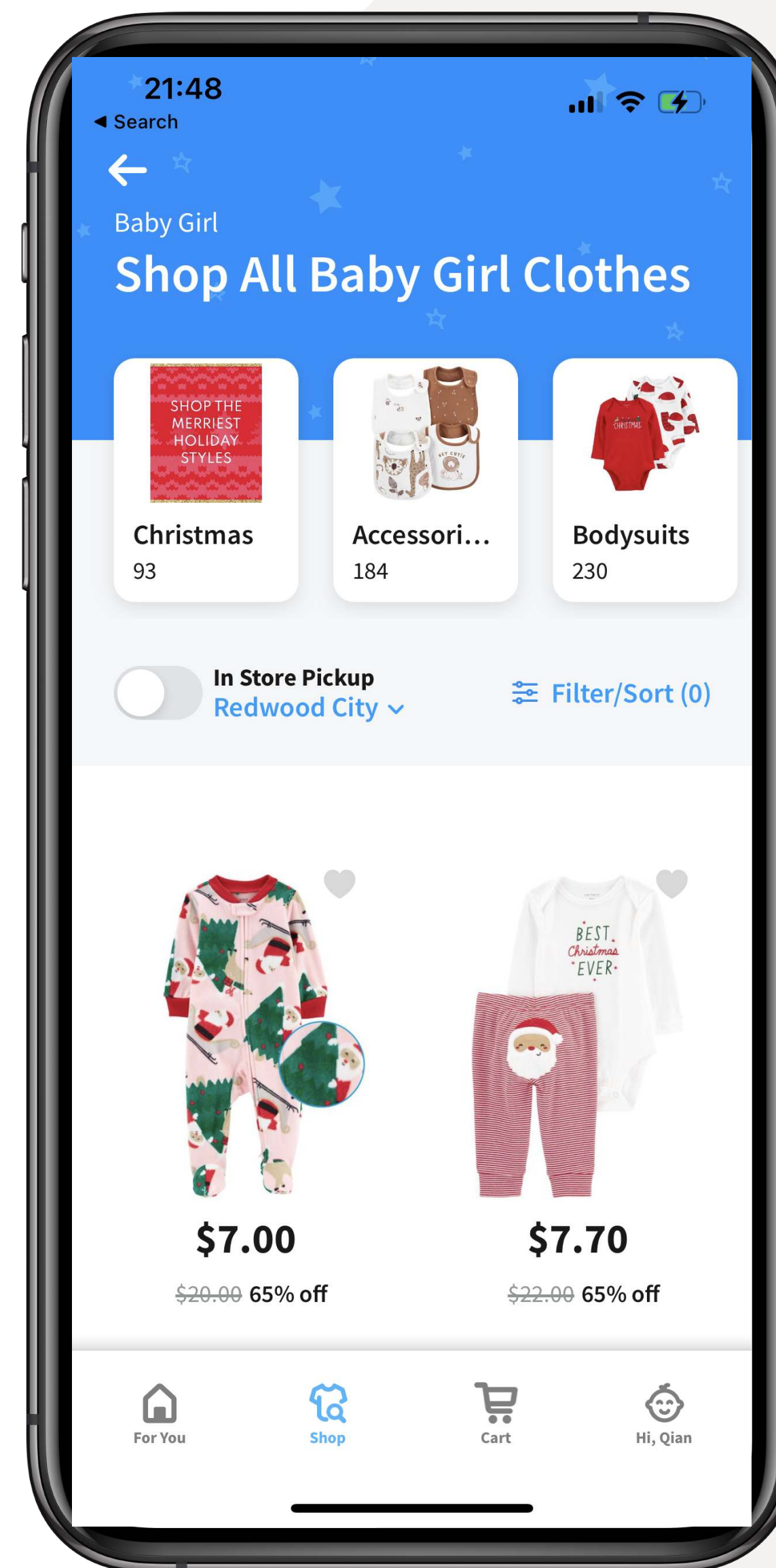
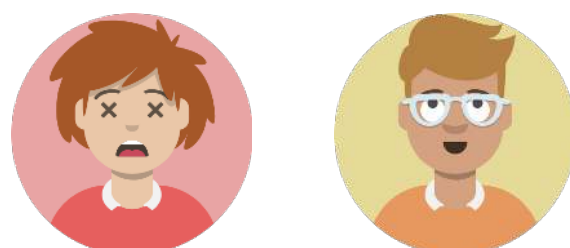
- 缩小范围
- 替代决策
- 降低出错成本
- 辅助决策

“多”的平衡 · 数据量

Carter's搜索

缩小范围

筛选功能非常明显，并且固定在页首，强迫用户做进一步筛选。

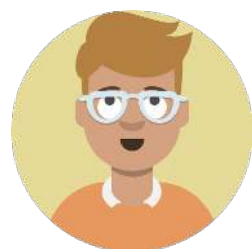


“多”的平衡 · 数据量

订阅盒子

替代决策

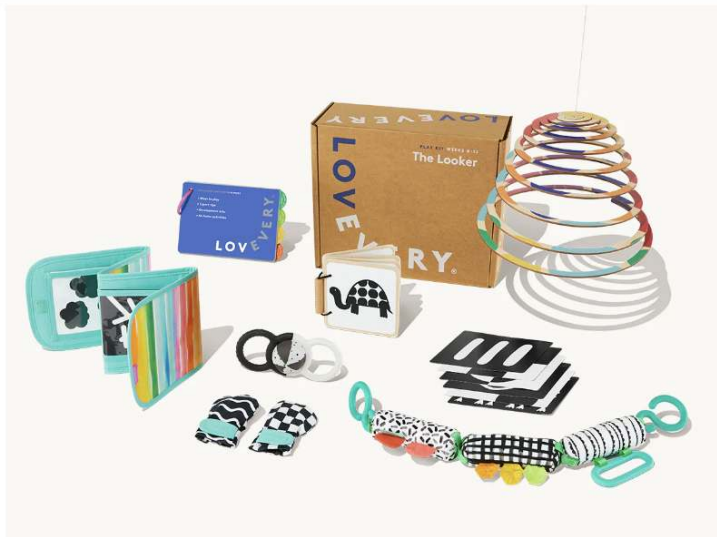
如玩具订阅服务Lovevery，随着孩子的年龄增长，会自动邮寄适龄的玩具。



The Play KitsShop Courses Gifts

LOVEVERY.

Sign InCart 0



The Looker Play Kit
Weeks 0-12



The Charmer Play Kit
Months 3-4



The Sensor Play Kit
Months 5-6



The Inspector Play Kit
Months 7-8



The Explorer Play Kit
Months 9-10



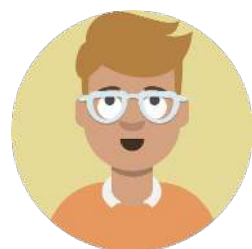
The Thinker Play Kit
Months 11-12

“多”的平衡 · 数据量

租借服务

降低出错成本

如Vince就推出了自己品牌的租借服务。类似的服务还有服饰类的Rent the Runway，婴儿用品类的Loop，家具类的Fernish等。



VINCE. unfold

[New Arrivals](#) [Women](#) [Men](#) [How To](#) [Give a Gift](#)

[GET STARTED](#) [LOG IN](#)



Enjoy \$80 Off
First 2 Months

Rent an unlimited Vince wardrobe.

[GET STARTED](#)

No commitment. Cancel anytime.

How It Works

Rent

Curate your personal Edit with 10+ styles.
Wear as often as you want

Return

Send everything back at once.
Shipping is complimentary

Repeat

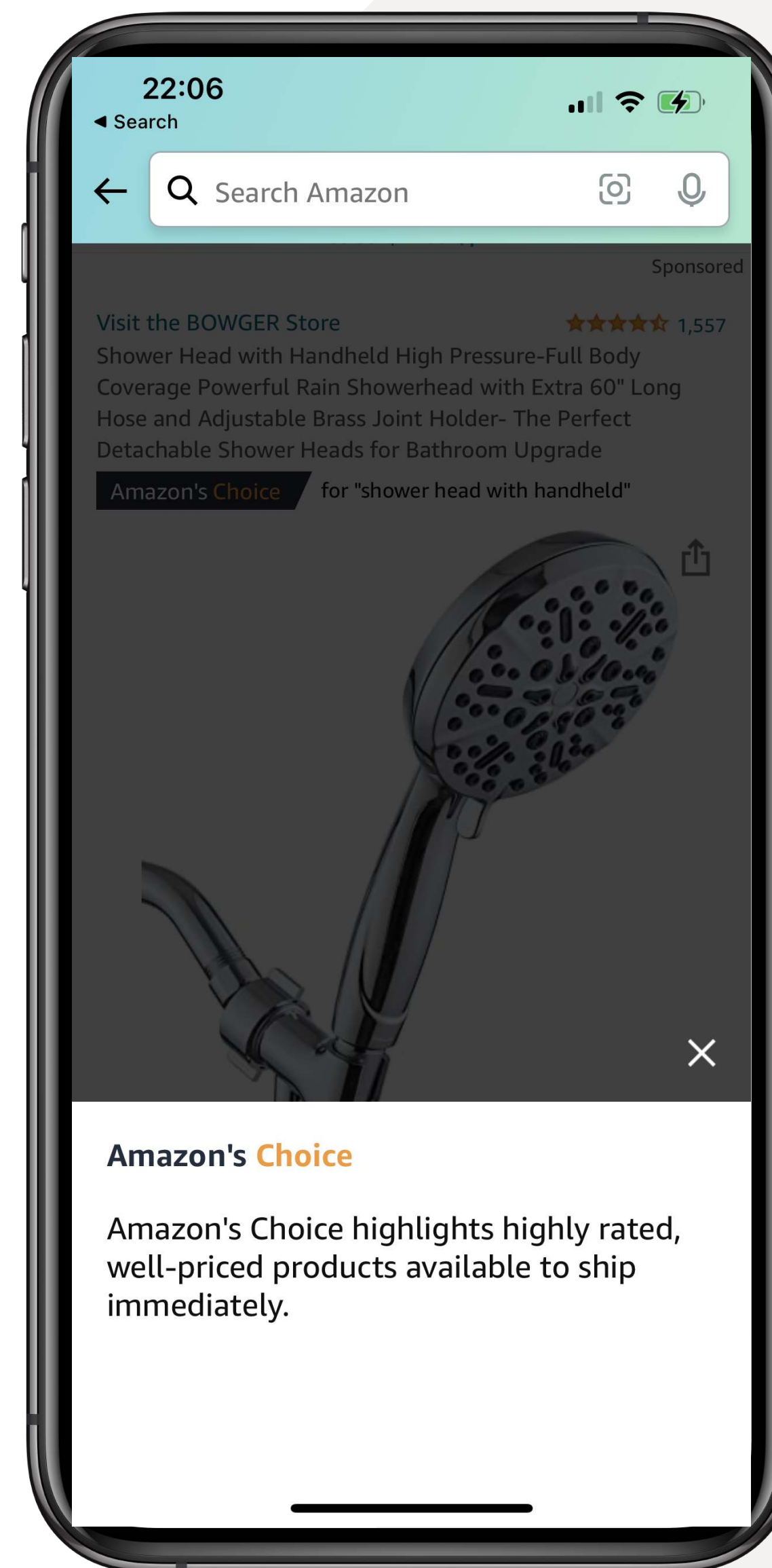
Enjoy a boundless wardrobe
season to season

“多”的平衡 · 数据量

亚马逊购物搜索

辅助决策

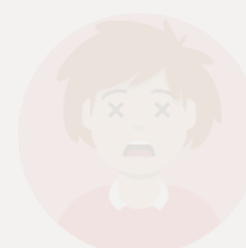
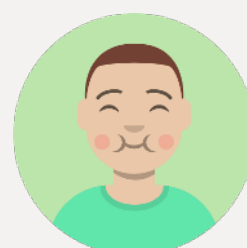
Amazon's Choice, 以亚马逊担保, 综合各种因素, 帮助用户选出最合适的商品。



信息透明

“用户想知道什么都要尽量满足TA”。
但，用户真的需要知道这么多吗？

重灾区用户



平衡办法

用户觉得安心，
信任产品

感到信息过
载，难以应付

设计原则

只显示影响决策的信息

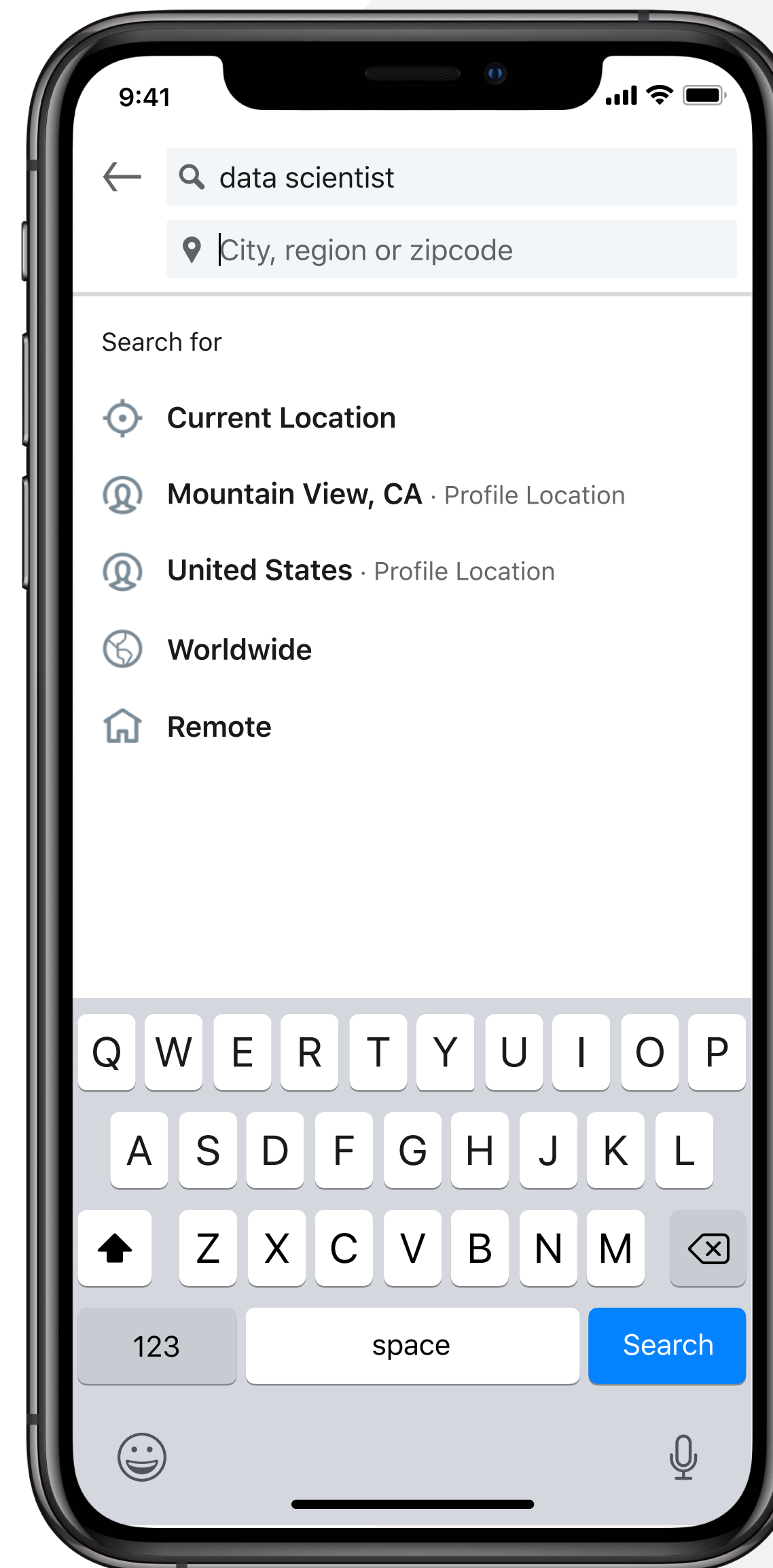
“多”的平衡 · 信息透明

搜索智能提示

旧版

旧版本的原则是透明，因此解释了推荐的原因：基于当前地址，或个人信息里的地址。并且用配套icon来表达这一信息。

但是，这些信息真的重要吗？



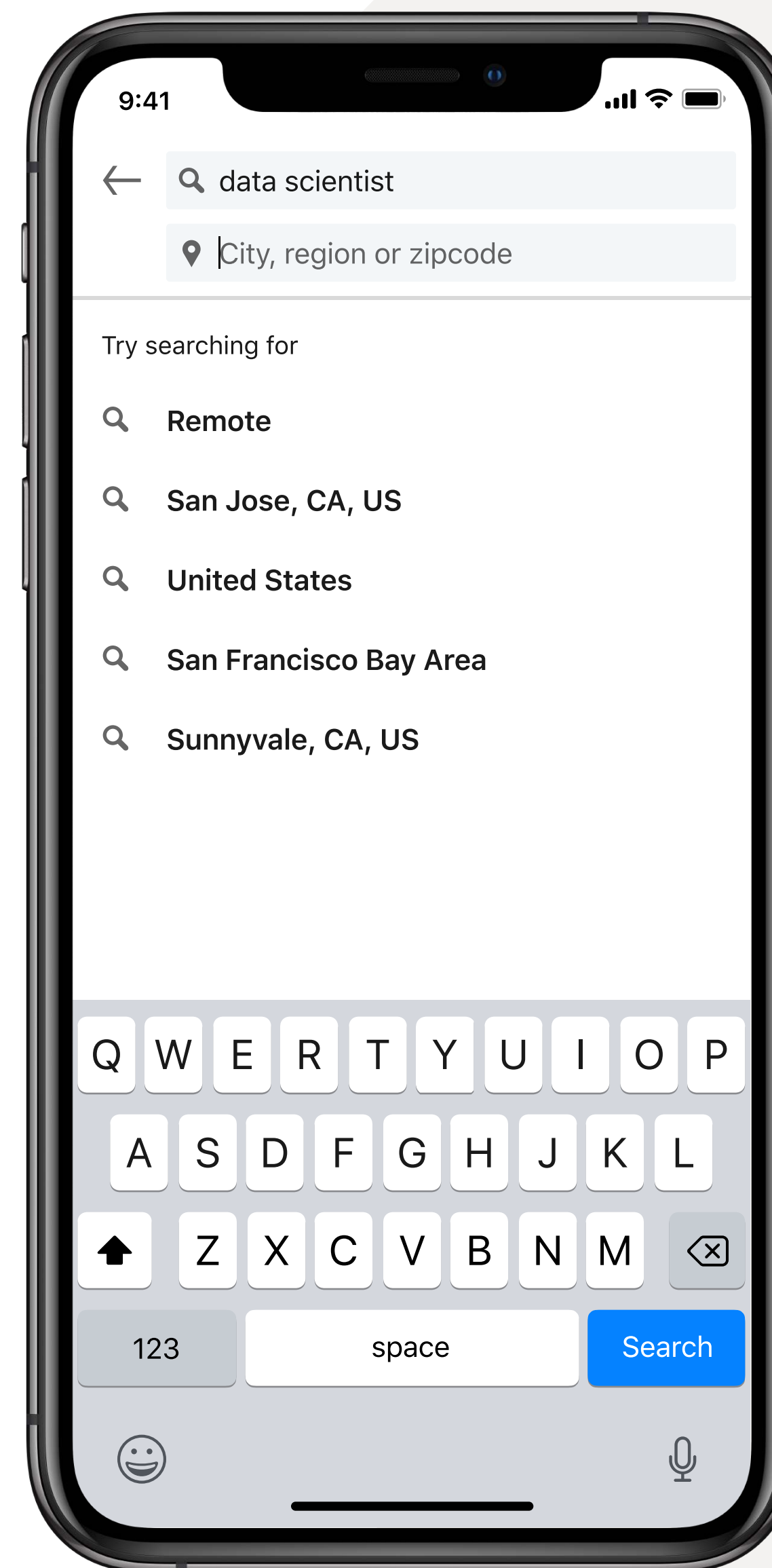
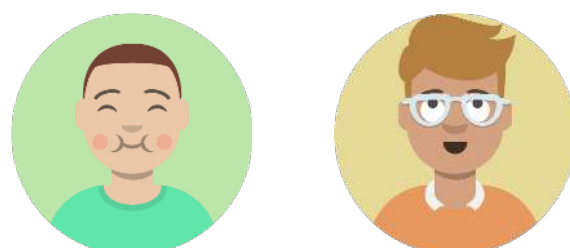
“多”的平衡 · 信息透明

搜索智能提示

只显示影响决策的信息

用户真正关心的是提示是否有用，而不是提示背后的原因。
因此新的版本去掉了所有除提示本身的信息。

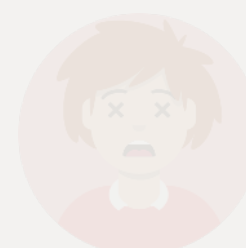
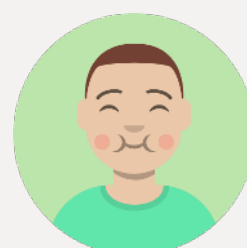
该版本上线后获得了很好的数据结果。



拖延功能

拖延功能（如保存，下次提醒等）能很好地解决害怕错过的问题，但必须设计周全。

重灾区用户



平衡办法

让用户拖延，消除FOMO

用户可能会永远拖下去

设计原则

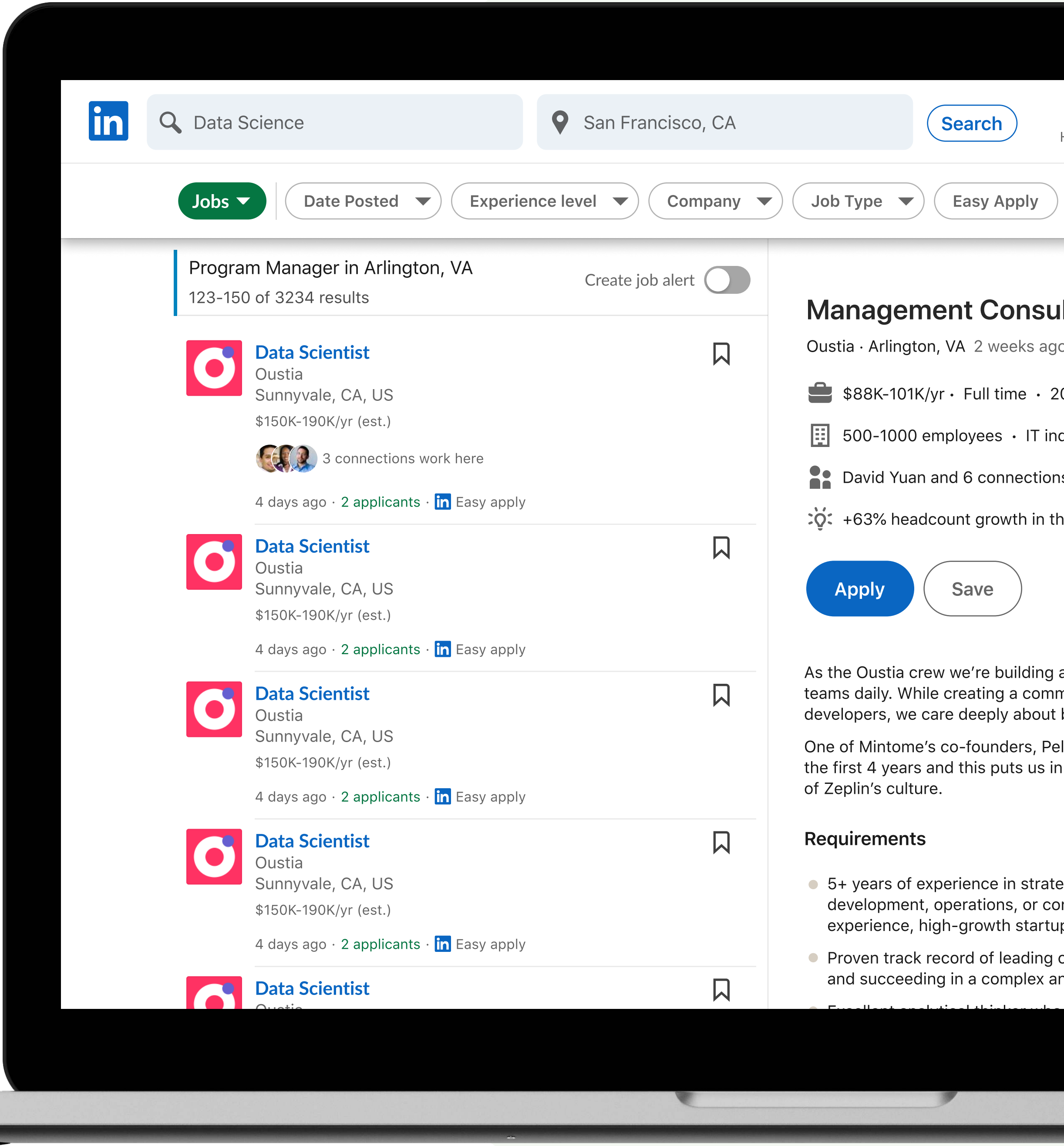
持续跟进

“多”的平衡 · 拖延功能

“保存”功能

旧版

旧版本在结果列表里加入了“保存”按钮。但结果发现，虽然更多的人保存了职位，却有更少的人申请。

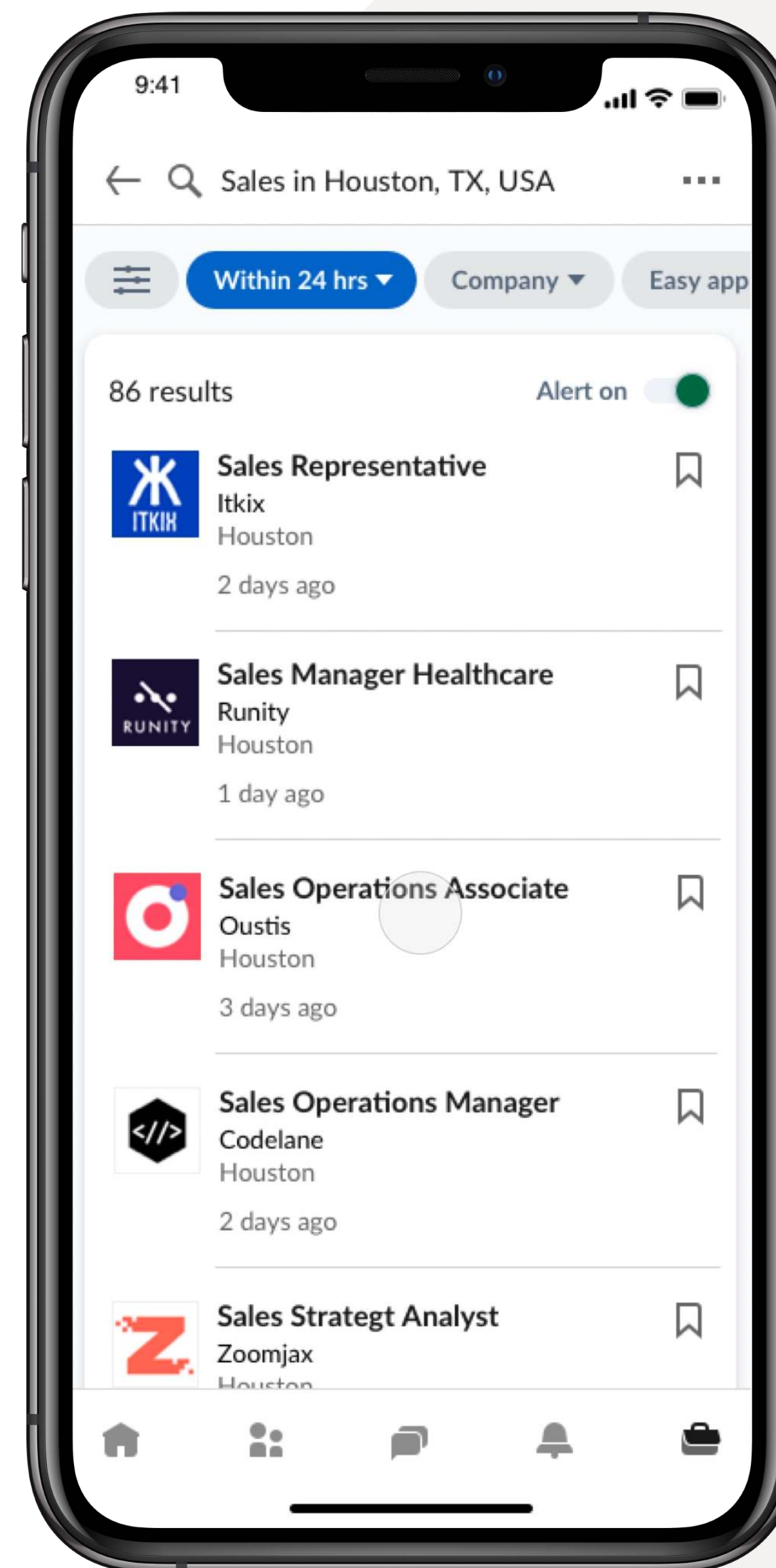


“多”的平衡 · 拖延功能

“保存”功能

持续跟进

保存之后通过动画告诉用户去何处找到易保存的职位。之后还会通过各种方式提醒用户申请已保存的职位。

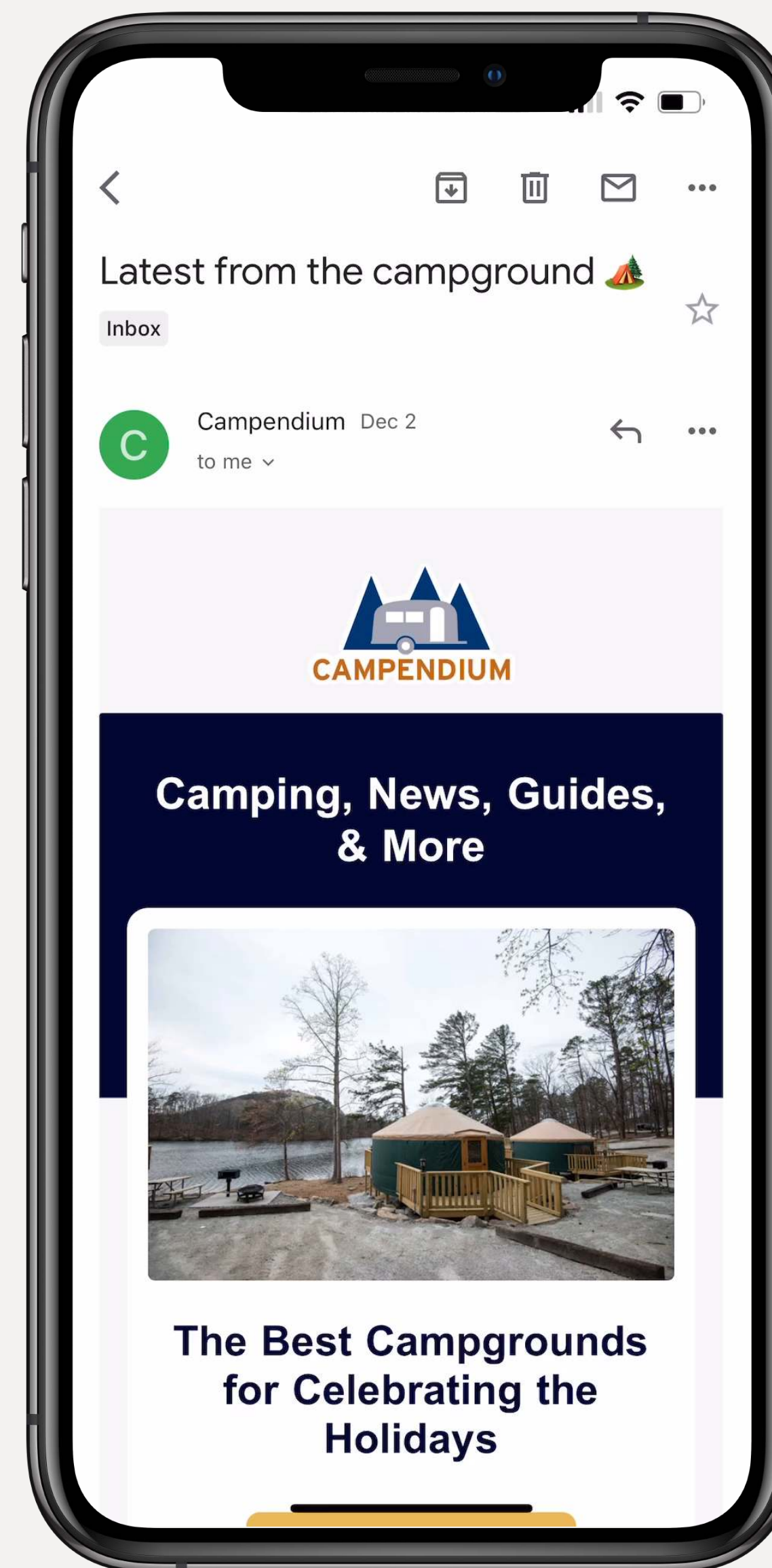


“多”的平衡 · 拖延功能

Gmail的Snooze功能

持续跟进

对于想读但无法立刻阅读的邮件，可以通过“Snooze”功能，告诉Gmail何时提醒自己。到时该邮件会像新邮件一样显示在收件箱最上端。

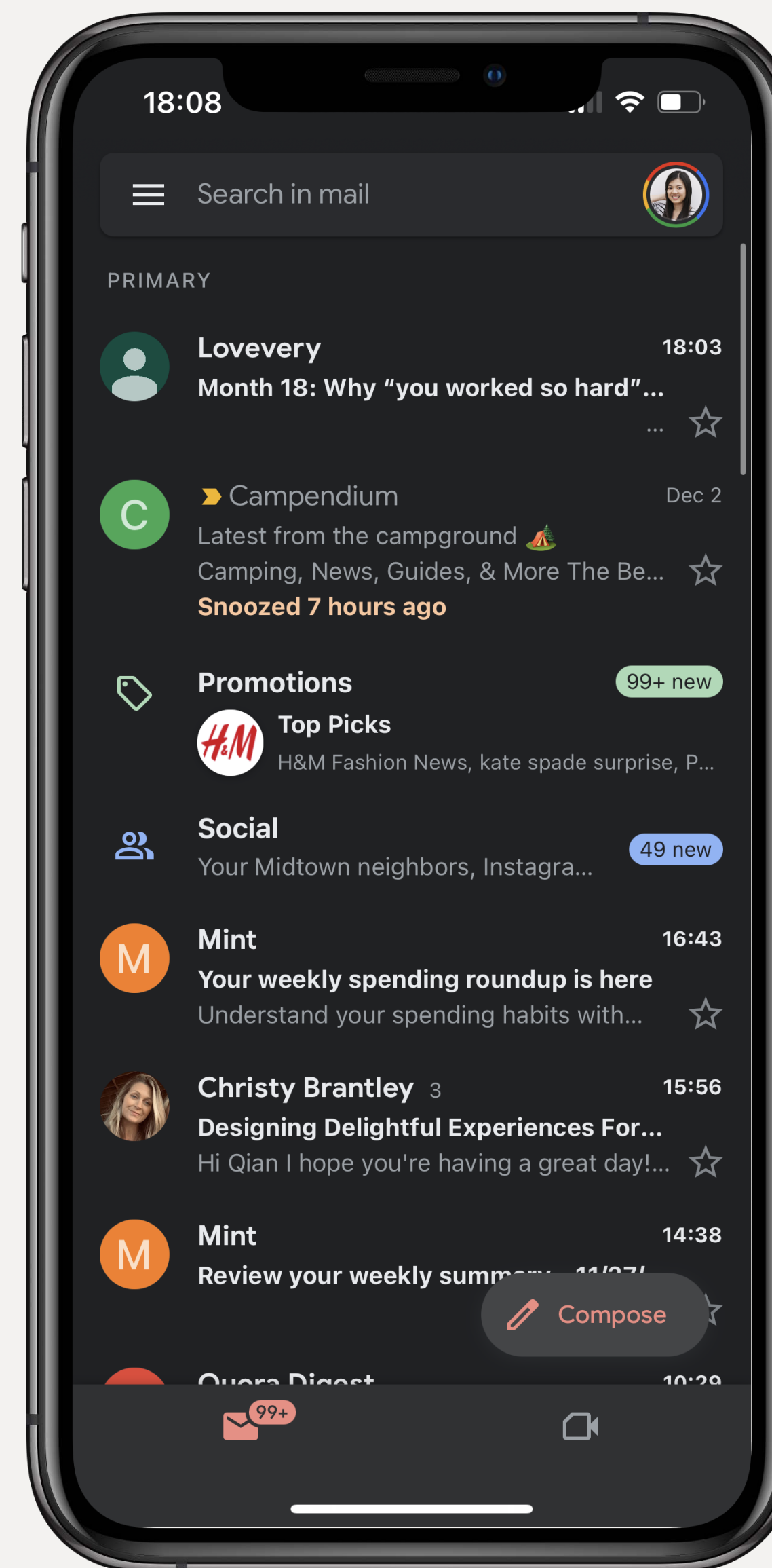
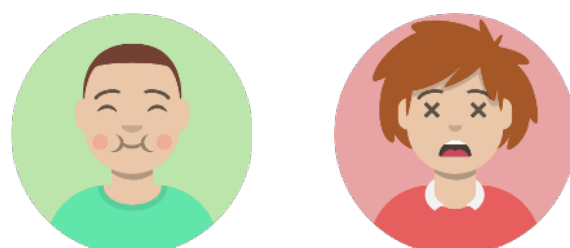


“多”的平衡 · 拖延功能

Gmail的Snooze功能

持续跟进

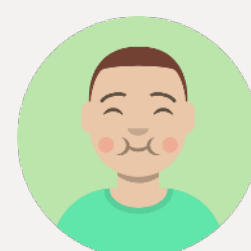
对于想读但无法立刻阅读的邮件，可以通过“Snooze”功能，告诉Gmail何时提醒自己。到时该邮件会像新邮件一样显示在收件箱最上端。



智能推荐

AI的发展让智能推荐日益精准，我们在惊讶于大数据如此懂我的同时，也不自觉地在看似有趣的内容上花了太多时间。

重灾区用户



平衡办法

个性化、智能化，高度精准

有事没事刷一刷，浪费大量时间在感兴趣但不重要的内容上

设计原则

提升意识

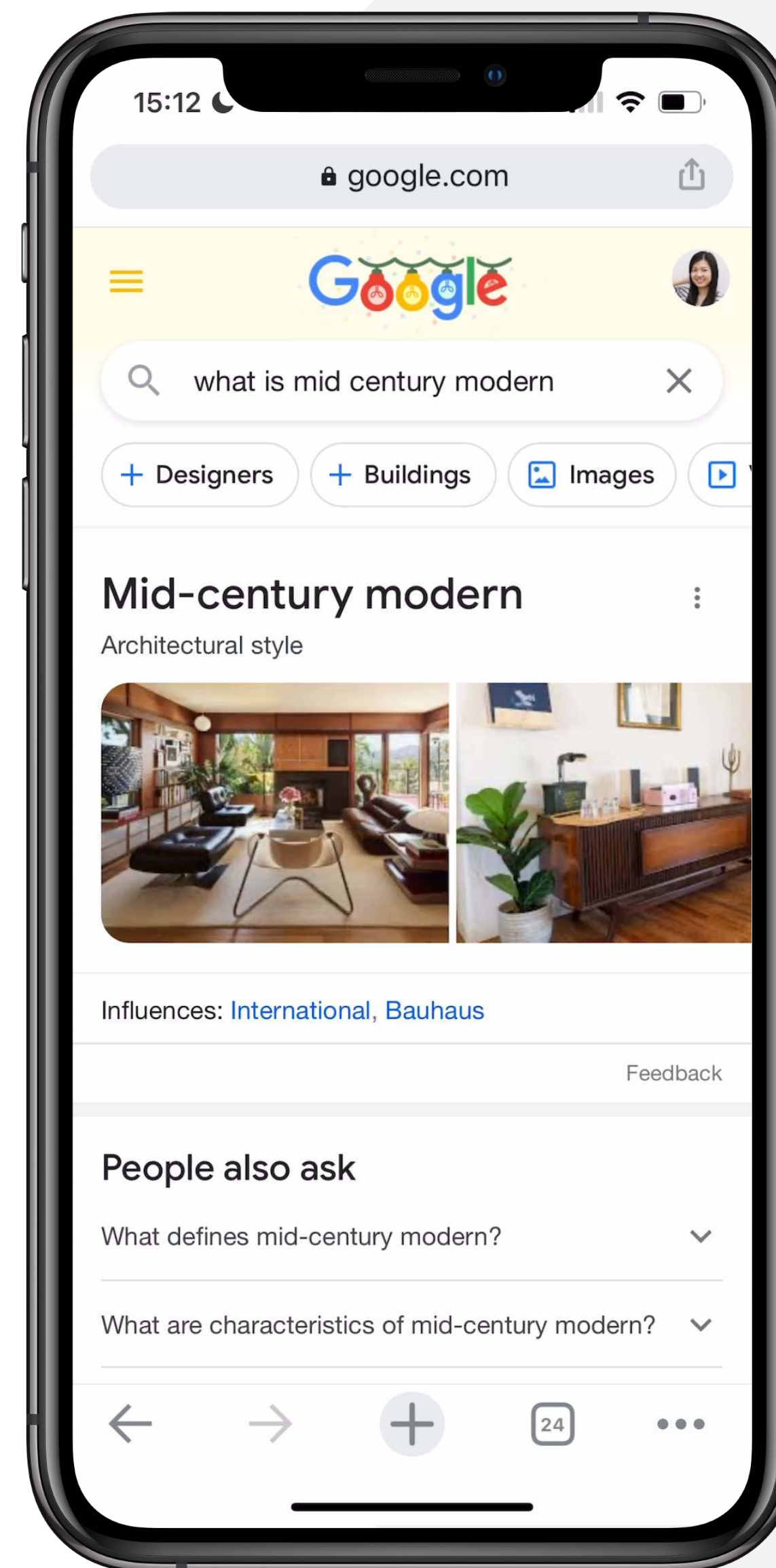
提供控制感

“多”的平衡 · 智能推荐

谷歌问答

提升意识

不像常见的rabbit hole模式，推荐会出现在底下，用户会更有意识自己点开了多少。

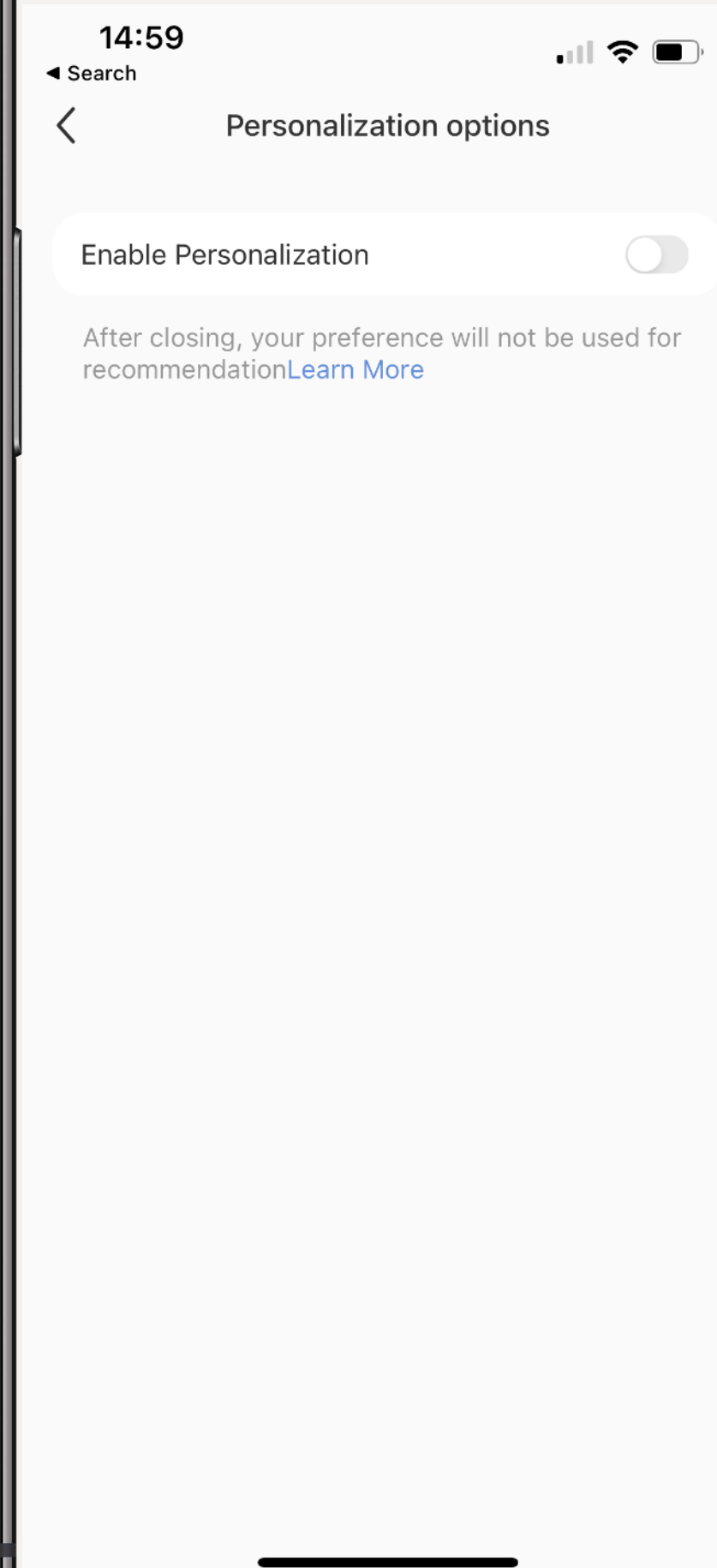
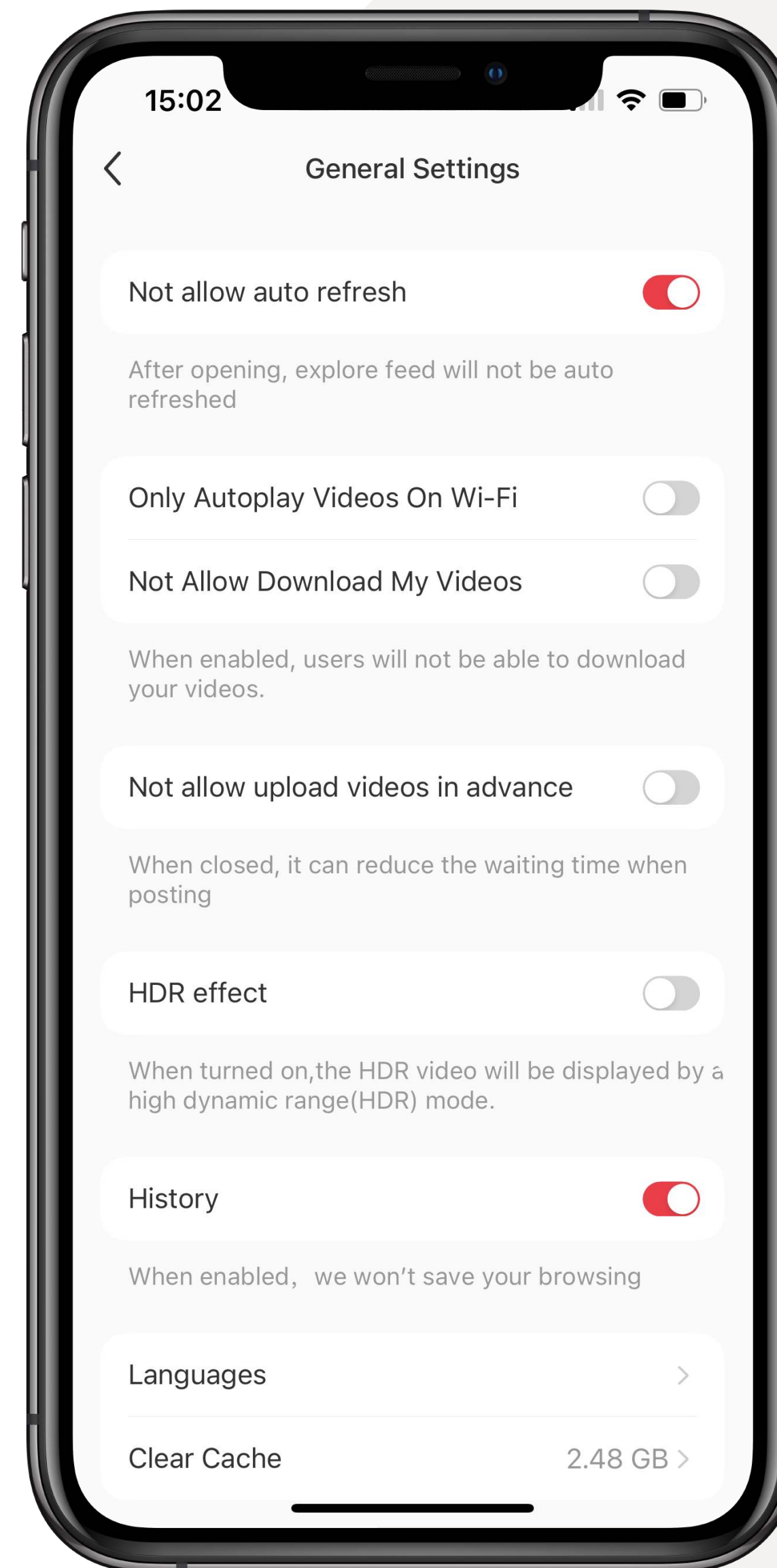


“多”的平衡 · 智能推荐

小红书设置

提供控制感

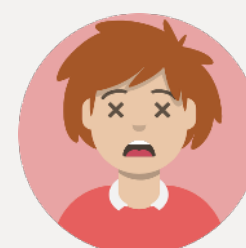
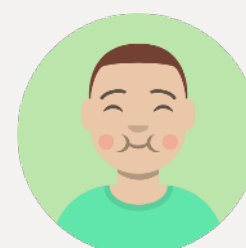
小红书推荐的精准程度令人乍舌，但同时它也提供了强大的设置功能，可以禁止推荐页的自动刷新，停用智能推荐。



内卷

互联网大量的信息无形之中也提高了所有事物的标准。本来对自己很有自信，但看看网上到处都是360度无死角碾压自己的人，不免会产生沮丧或者压力。

重灾区用户



平衡办法

扩展眼界，化压力为动力

变得消极，缺乏自信，盲目追求不适合自己的东西

设计原则

与自己比较

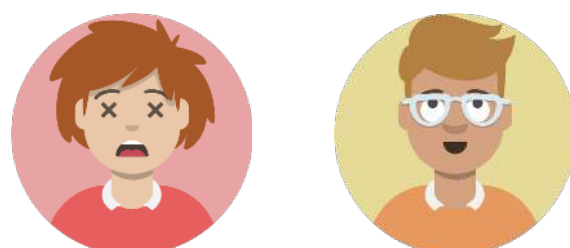
内容策略

“多”的平衡 · 内卷

Apple Watch

与自己比较

与常见的运动类app倡导竞争不同，Apple Watch强调用户与自己比较。



竞速路线。反复刷，刷个新纪录。选择你常练的户外跑步或户外单车路线，即可与你上一次或最佳成绩进行竞速。一路更有实时更新，时刻助你去超越。

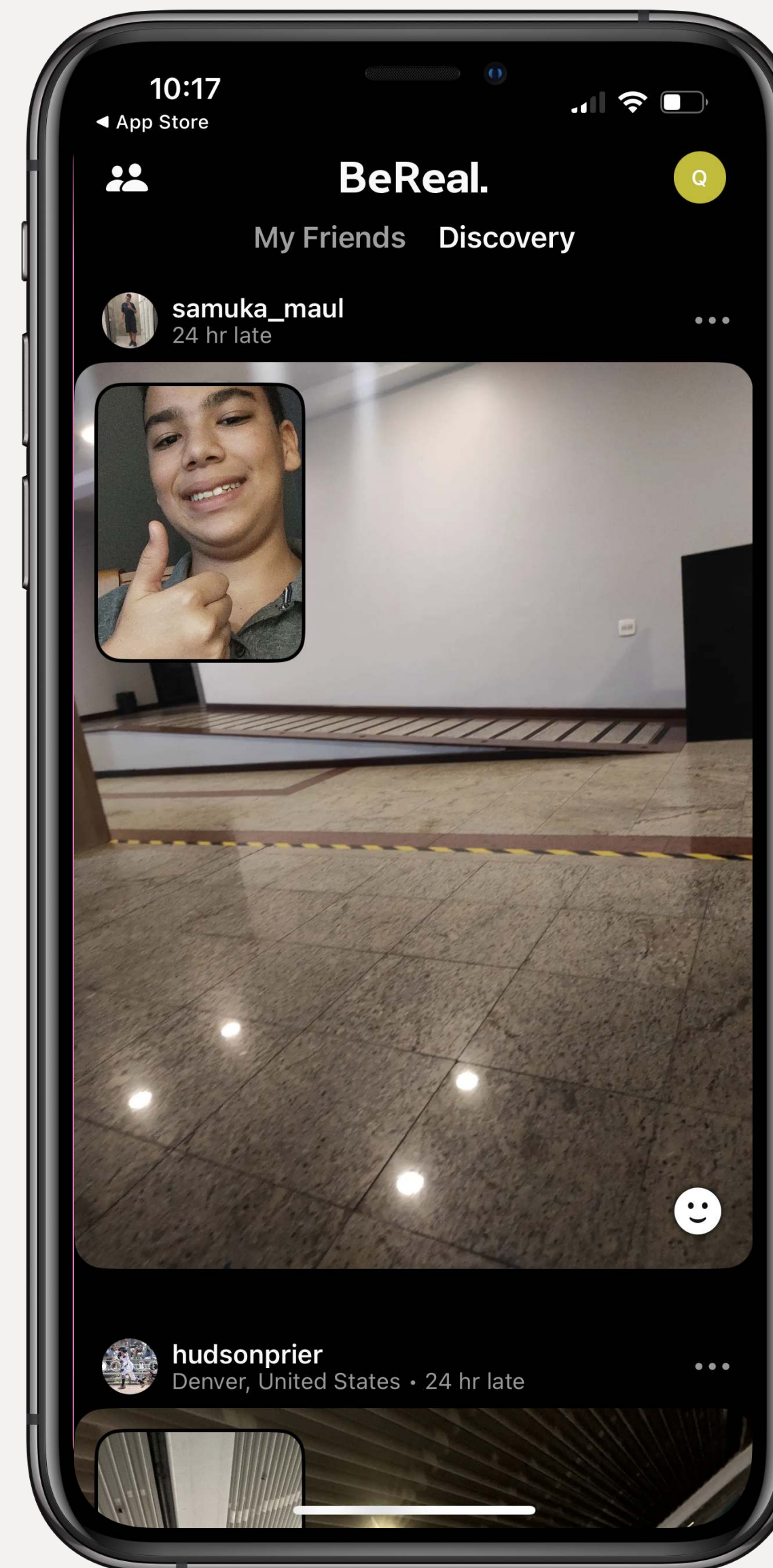
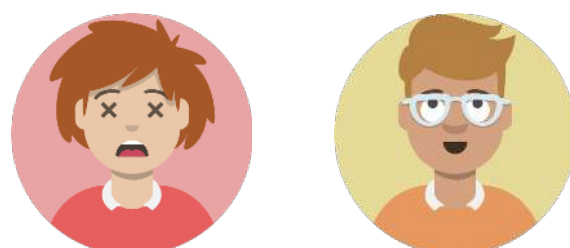


“多”的平衡 · 内卷

BeReal

内容策略

风靡美国的社交网络app, 2022 App of the Year.
强制用户在两分钟之内拍照分享，前后摄像头会同时拍。分享后可以看到朋友同时发的照片。
因其真实、不卷而受到追捧。



提升意识

提供控制感

渐进曝光(Progressive Exposure)

清晰>快捷

持续跟进

缩小范围

替代决策

辅助决策

降低出错成本

少即是多

情境感知(Contextual-aware)

消息聚合(Aggregation)

提供成就感

反卷

设计原则总结

快的平衡

- 提升意识，脱离无意识状态
- 控制感
- 渐进曝光
- 情境感知
- 聚合

多的平衡

- 缩小范围
- 辅助用户做决策
- 替用户做决策
- 降低出错成本
- 只显示影响决策的信息
- 提供拖延机会并持续跟进
- 与自己比较
- 内容策略

提供成就感

- 提供成就感

平衡法详解 | Deep Dive

提供积极能量

提供积极能量是为可能产生负面影响的行为提供正面的解读，从而为用户提供更积极的角度。其实是适用面最宽，可发挥余地也最大的方法。

提供成就感

提供积极能量

豆瓣影音记录

提供成就感

让人刷完后有愧疚的app可以参考这种思路：如何让你的用户花的时间都有切实的收获，以及如何积极地传达这种收获？

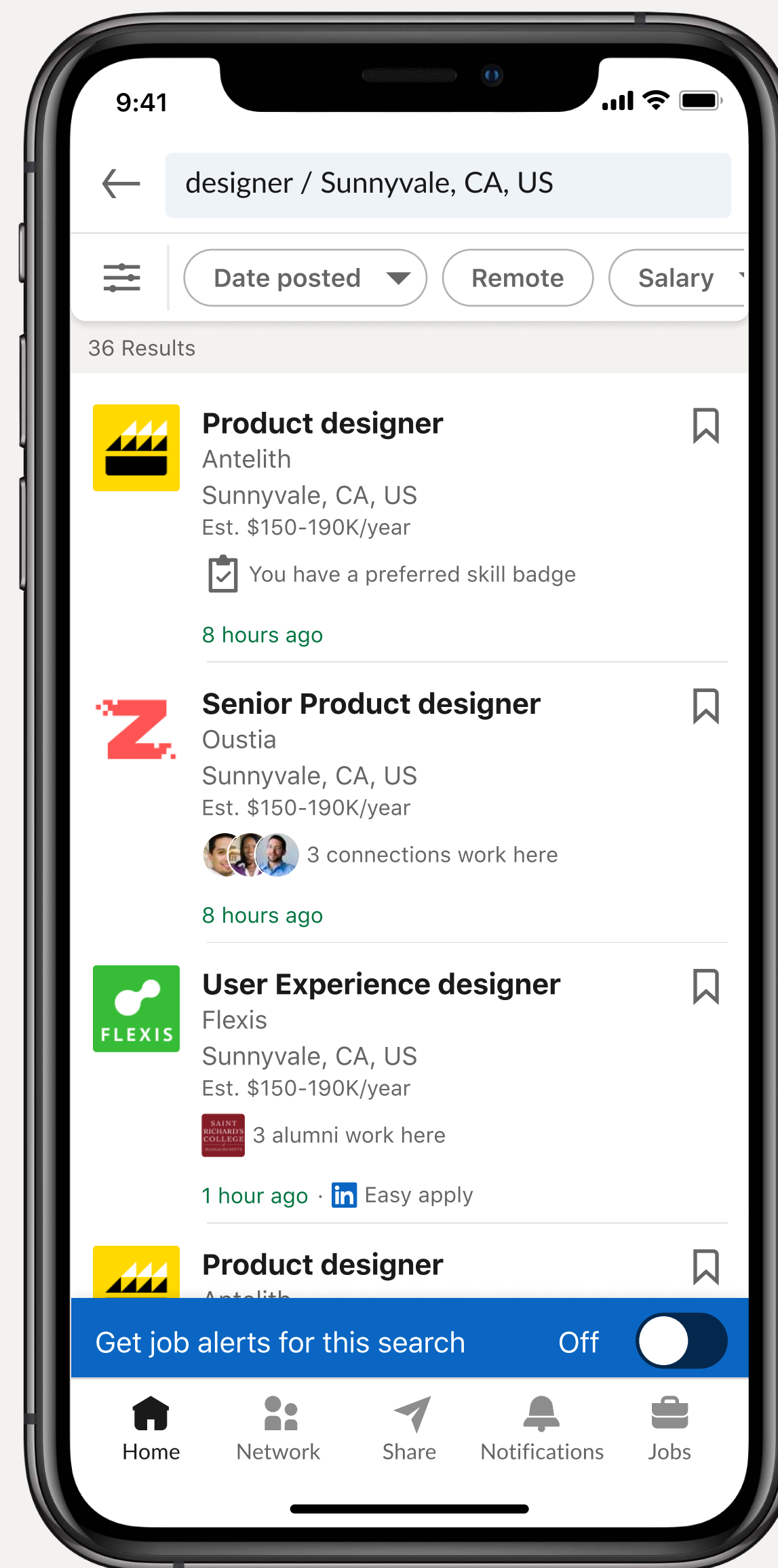


提供积极能量

领英职位搜索

提供成就感

在页尾展示“You are all caught up”，提供成就感，而不是强调没有更多了。



设计原则总结

快的平衡

- 提升意识，脱离无意识状态
- 控制感
- 渐进曝光
- 情境感知
- 聚合

多的平衡

- 缩小范围
- 辅助用户做决策
- 替用户做决策
- 降低出错成本
- 只显示影响决策的信息
- 提供拖延机会并持续跟进
- 与自己比较
- 内容策略

提供积极能量

- 提供成就感

Agenda

今天的内容

2

方法

- 为幸福度设计的方法
- 认识用户

8 min

3

实例分析

- “快”的平衡
- ”多“的平衡
- 提供积极能量
- 原则总结

35 min

4

团队中的实践

- 平衡法的合作属性
- 常见工具、方法

5 min

5

问答及练习

- 自由问答
- 练习环节

60 min

如何在团队中为幸福度发声

“平衡法”自带合作属性

平衡法的核心是平衡，因此实践起来是容易帮助团队中的不同意见取长补短达成一致的。

如何在团队中为幸福度发声

方法、工具介绍

一些在组织和团队中可以使用的为用户幸福度发声的方法和工具。

方法工具介绍

操纵矩阵

作用

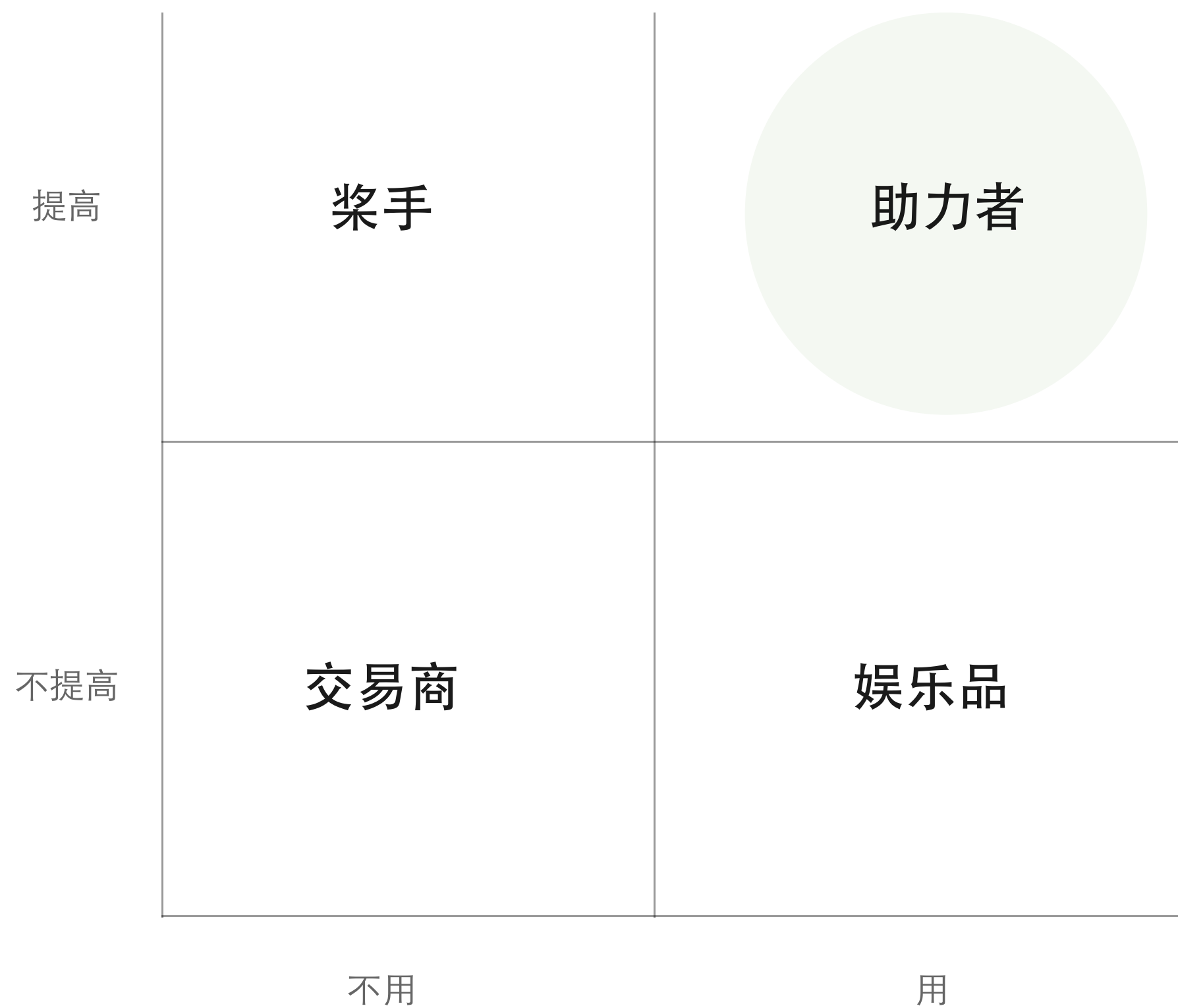
确保产品方向无害

描述

问自己两个问题：

1. 我自己会使用这个产品吗？
2. 该产品会帮助用户显著提高其生活质量吗？

来自： Nir Eyal 《Hooked》



方法工具介绍

What could go wrong工作坊

作用

帮助团队全面考量产品和服务对用户360度的影响，尤其是负面影响。

描述

包含一系列活动：

- 定义用户画像
- 情感地图
- 用户体验地图

来自：[Stephanie Lucas from LinkedIn](#)



方法工具介绍

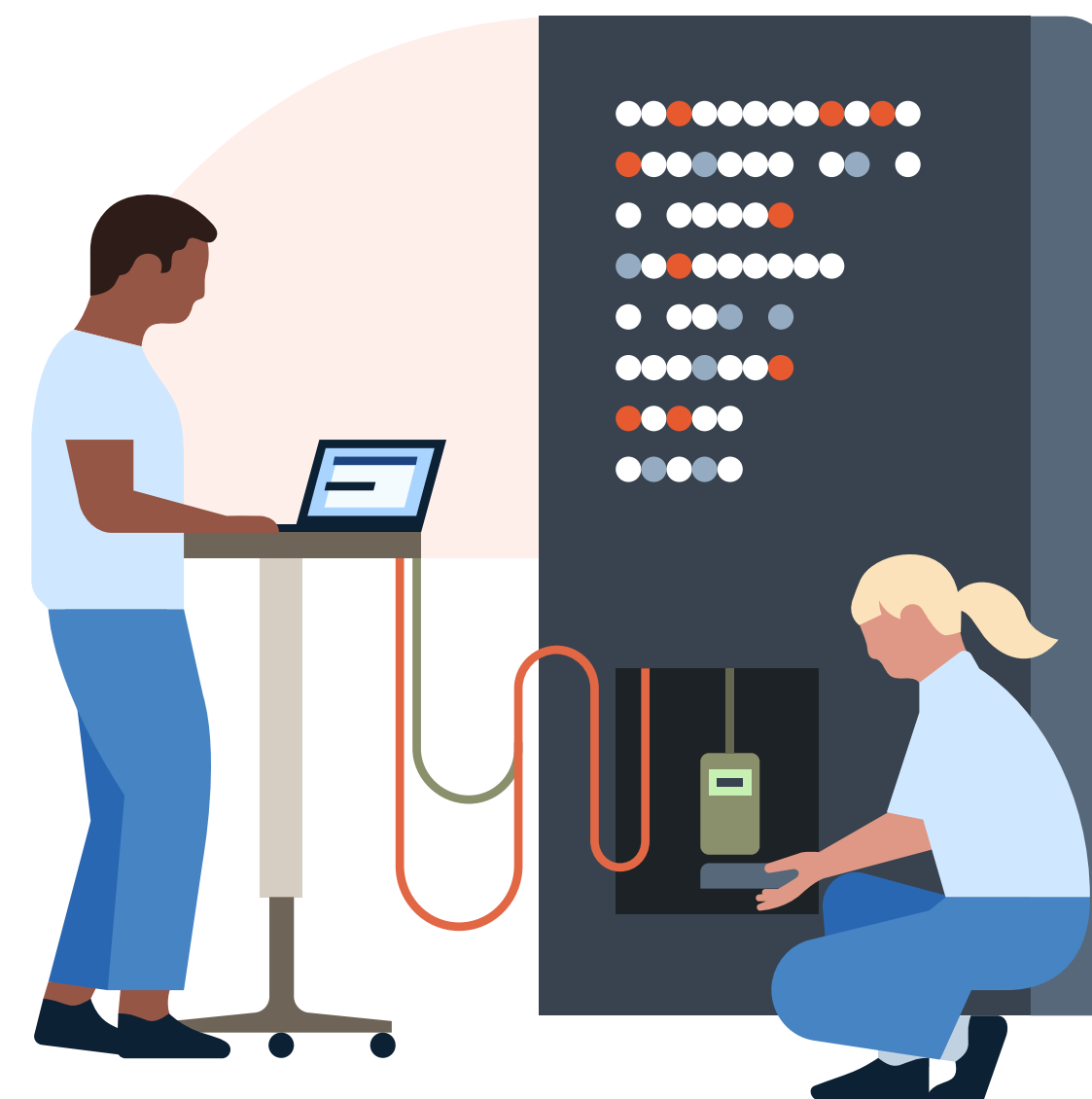
主题周

作用

落实对幸福度的优化设计

描述

每个季度安排一个幸福度主题周，专注于幸福度相关的设计优化及实现。或每组sprint planning的时候，保证有至少一个ticket是用来解决幸福度相关问题的。



方法工具介绍

产品指标Metrics

作用

保证幸福度进入产品决策

描述

在选择产品metrics的时候要全面，例如：

- 长期影响>短期影响
- 整体flow>单个步骤

可以将产品metrics分层，如常用的：

- True North
- Short-term
- Guardrail



方法工具介绍

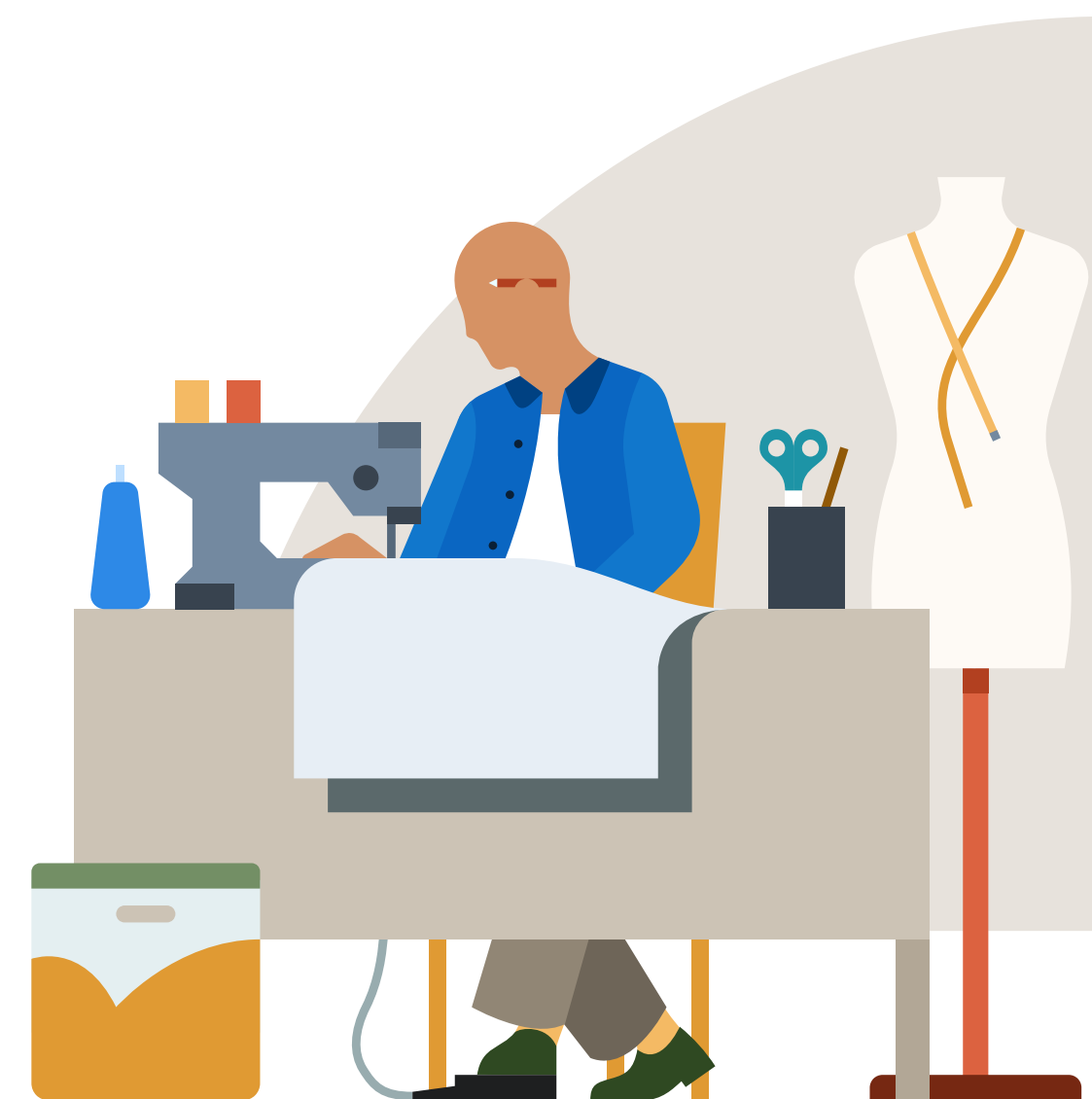
从小处开始

作用

根据组织和团队情况，循序渐进推动幸福度

描述

通常设计伦理类型的运动是难以推动的，因此可以从小处出发，从明显的、不纠正就会有严重后果（如法律问题）的方面开始。如领英就是从Trust开始，逐渐扩展到其他方面的。



方法工具介绍

Office Hour

作用

让幸福度能成为设计及评审流程的一部分

描述

在设计过程中提供专门针对幸福度的 Office Hour，可以获取专业意见。
在最终设计评审时保证现场有可以代表幸福度发言的专家。



方法工具介绍

设计原则Slogan

作用

让幸福度便于传播

描述

开发出针对幸福度的原则列表，并用耳熟能详的方式在组织内传播。如LinkedIn内部的RISE模型。



| **Thanks!**

