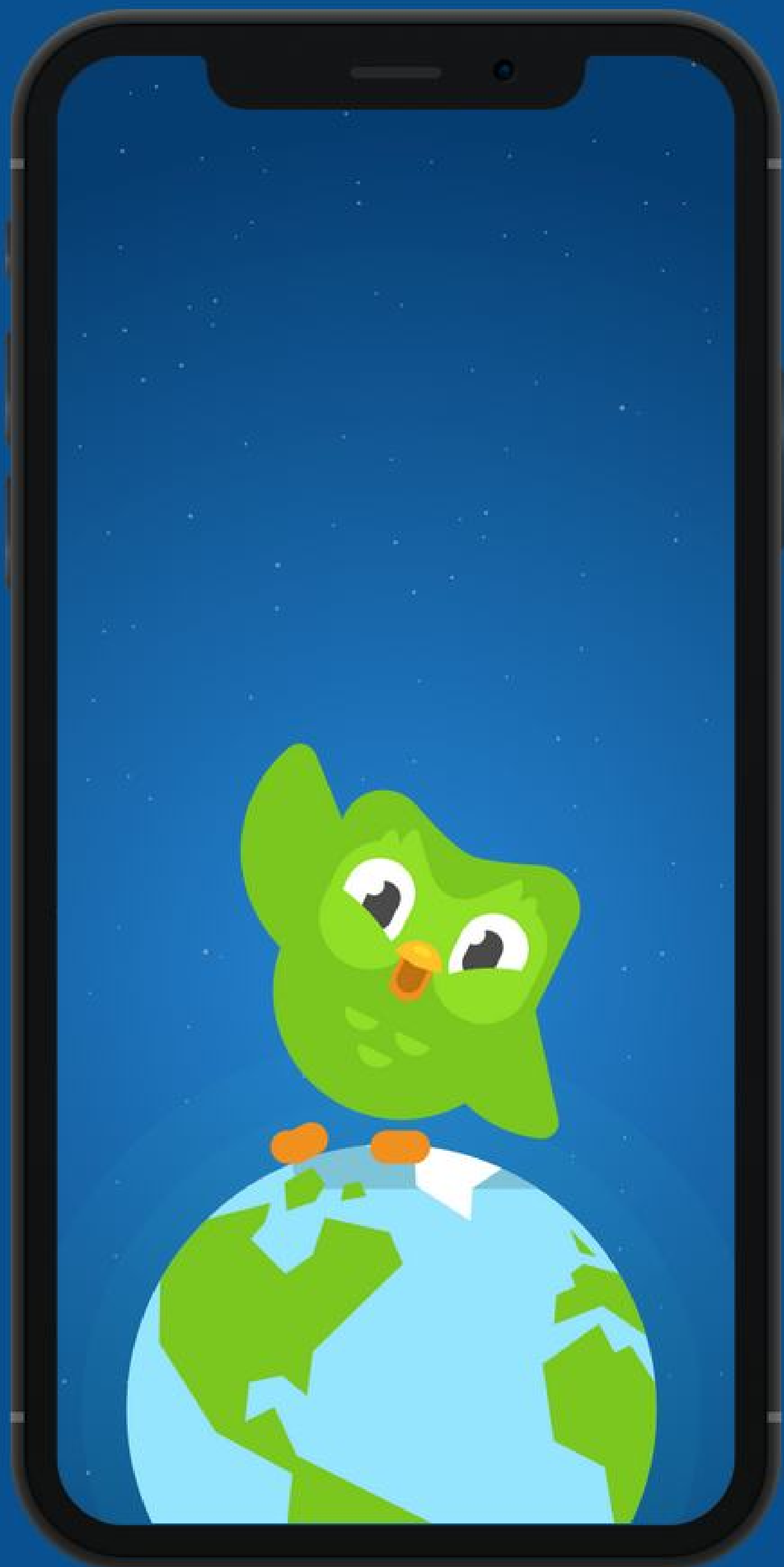


duolingo

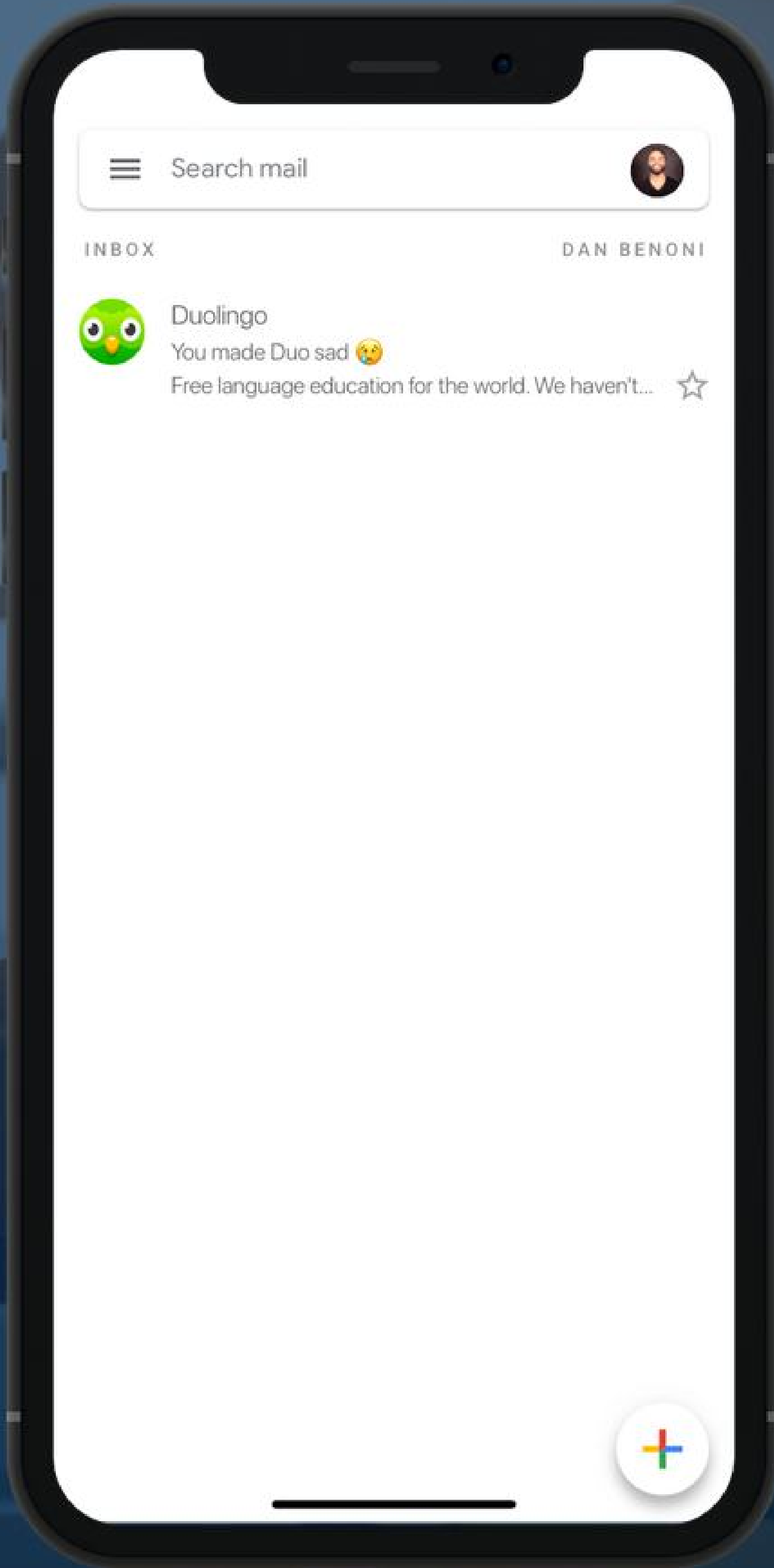
8 تاکتیک حفظ کاربر
تست شده بر روی 300 میلیون کاربر



برای تماشای داستانی از اروکی
های کیبردتون استفاده کنید

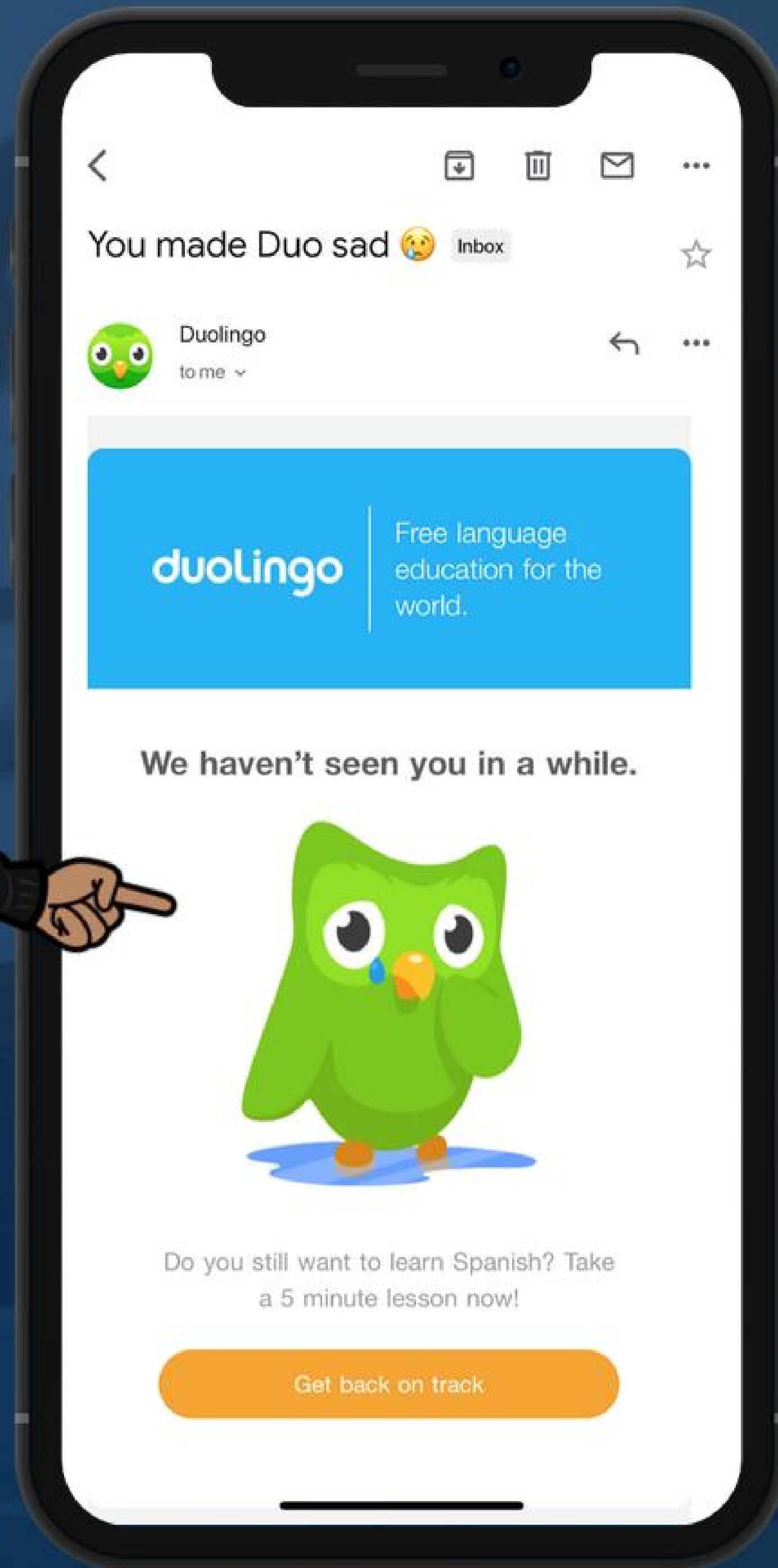
خب چند هفته پیش من در فرودگاه JFK...
منتظر یک پرواز تاخیری بودم...

همون موقع این چهره ی معروفو
تو صندوق ورودی ایمیل دیدم!



اووووه! DUO بیچاره...

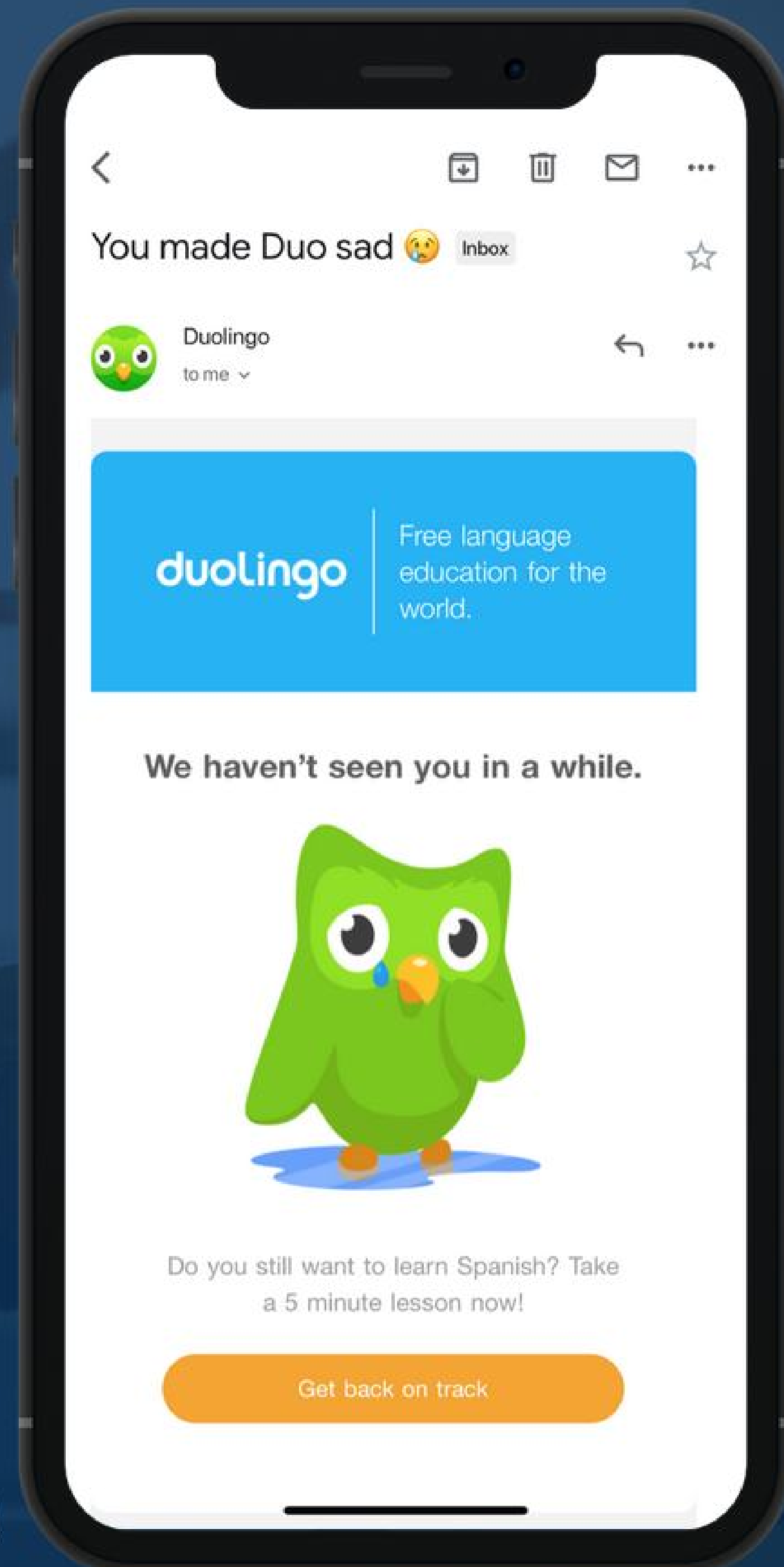
نباید نگران باشید چون...



GOAL #1 OF 5



من برای یک سفر کاری به Aires Business (آرژانتین) می روم. به علاوه، من قبل از پرواز مدتی برای تلف کردن دارم، بنابراین...



GOAL #1 OF 5

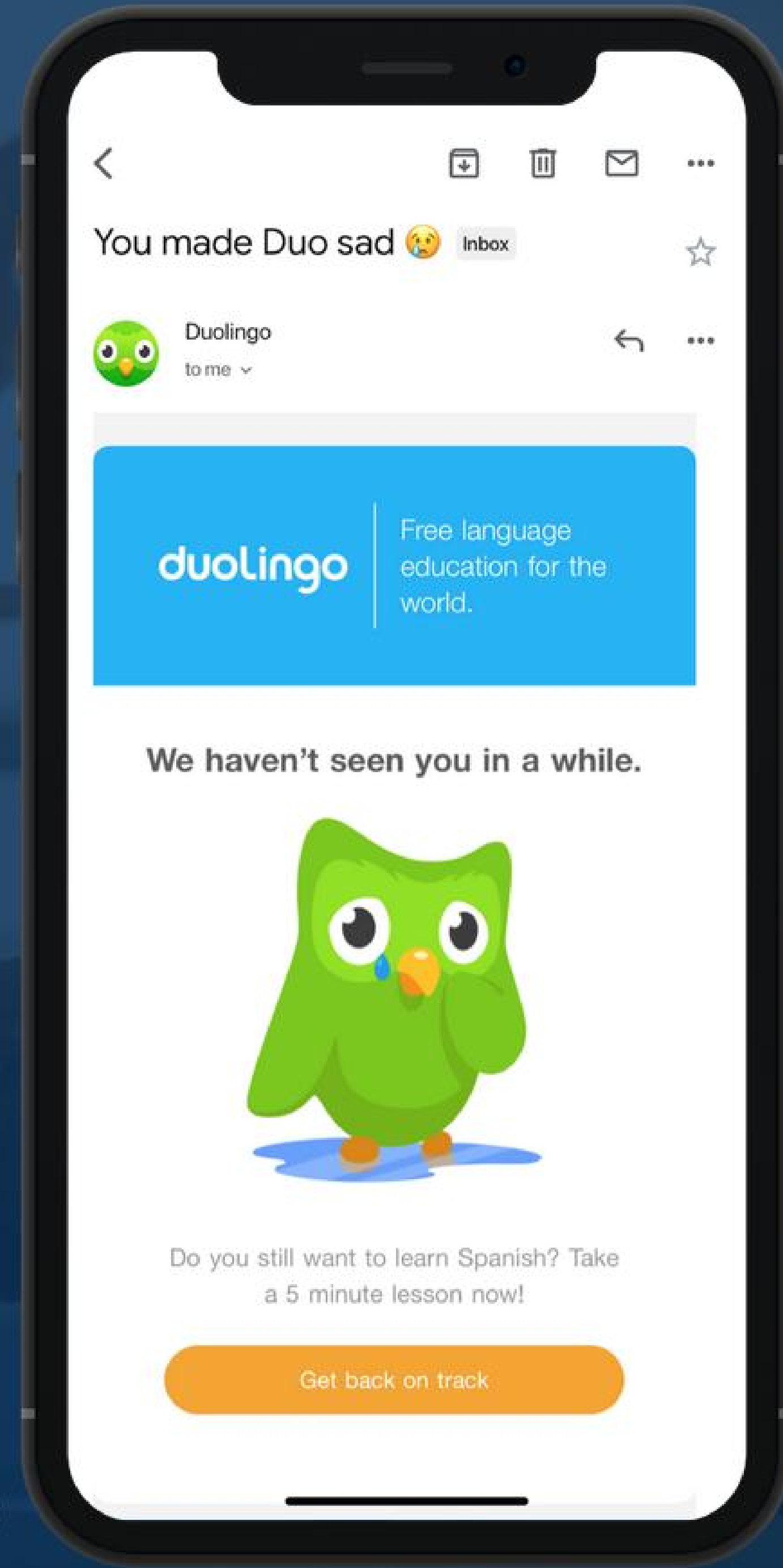


+15

Psych Level: 65%

این ایمیل دقیقا چیزیه که بهش نیاز داشتم...

GOAL #1 OF 5



محرک های داخلی و خارجی

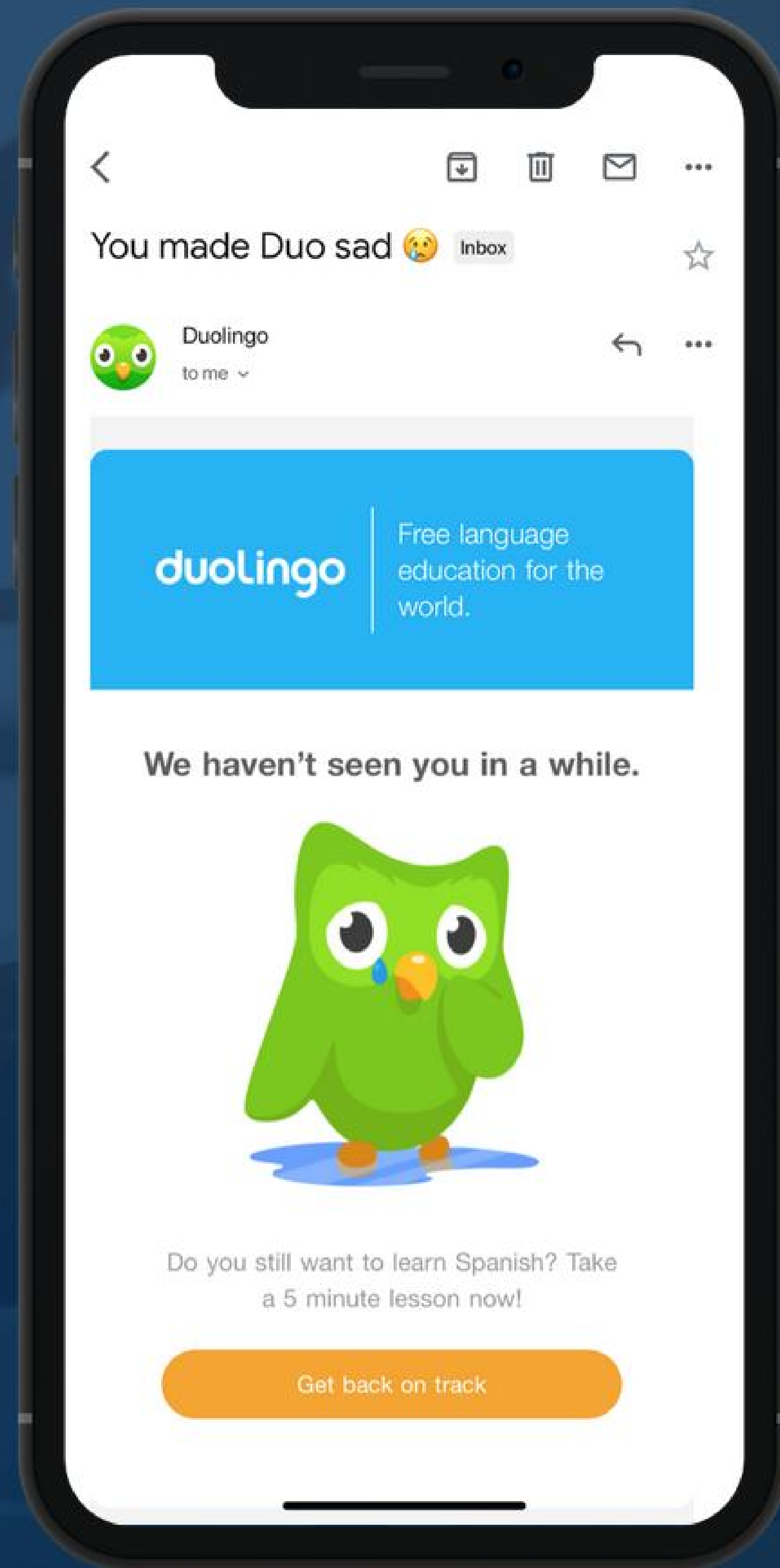
"محرک" یک درخواست از کاربر برای انجام اقدام است. دو نوع محرک وجود دارد:

محرک های داخلی (مانند مکان ها، موقعیت ها، احساسات، افراد).

محرک های خارجی (مانند ایمیل، اعلان تلفن همراه، بیلبوردها، آگهی)

اگر محرک خارجی با یک محرک داخلی همسو باشد، افراد مستعدتر هستند تا اقدامی انجام دهند.

برای مثال، 15 تا 30 درصد دانش آموزان Duolingo از این برنامه برای لذت بخش تر کردن سفرهای بین المللی استفاده می کنند.

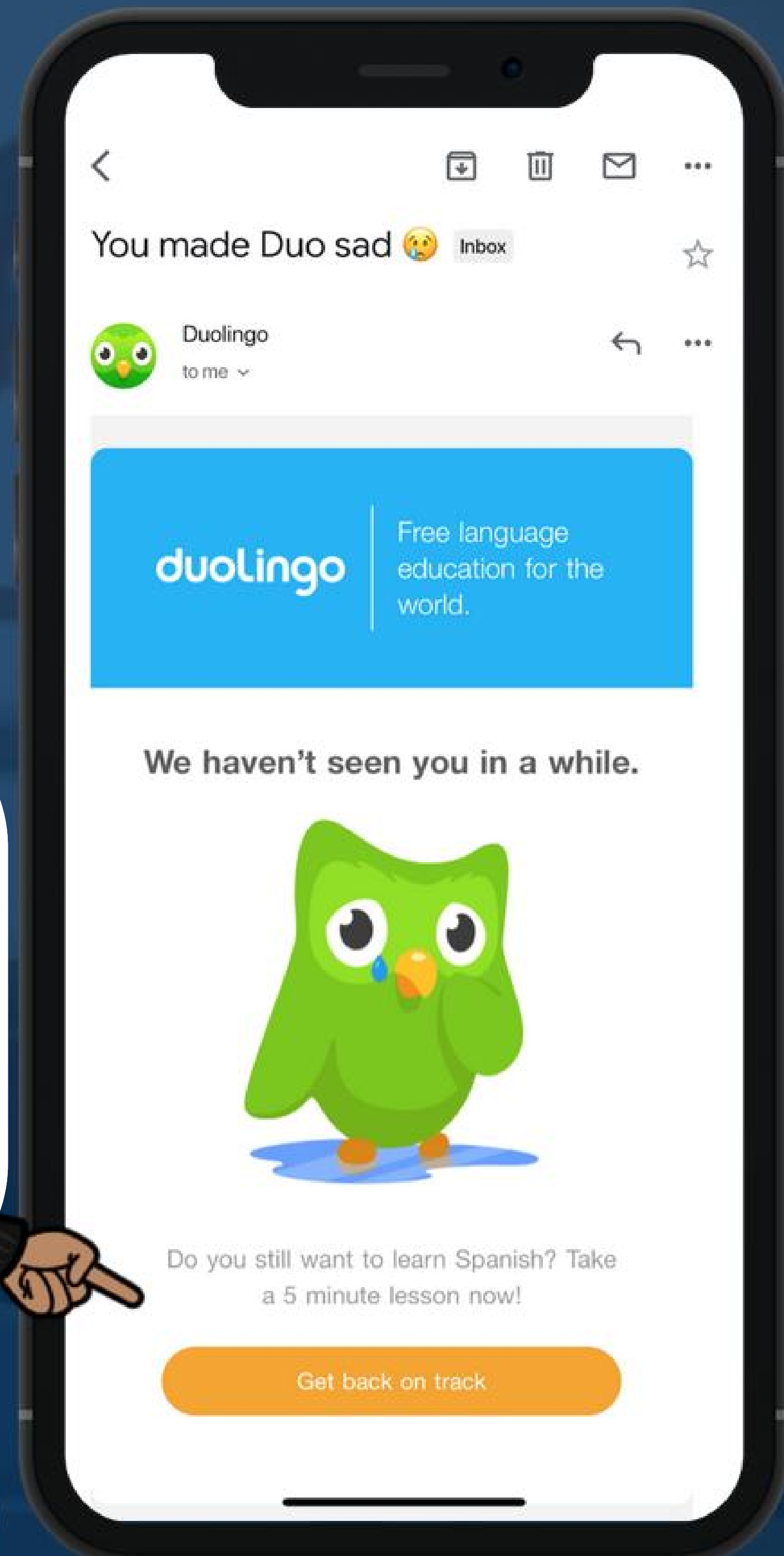


Psych Level: 65%



GOAL #1 OF 5





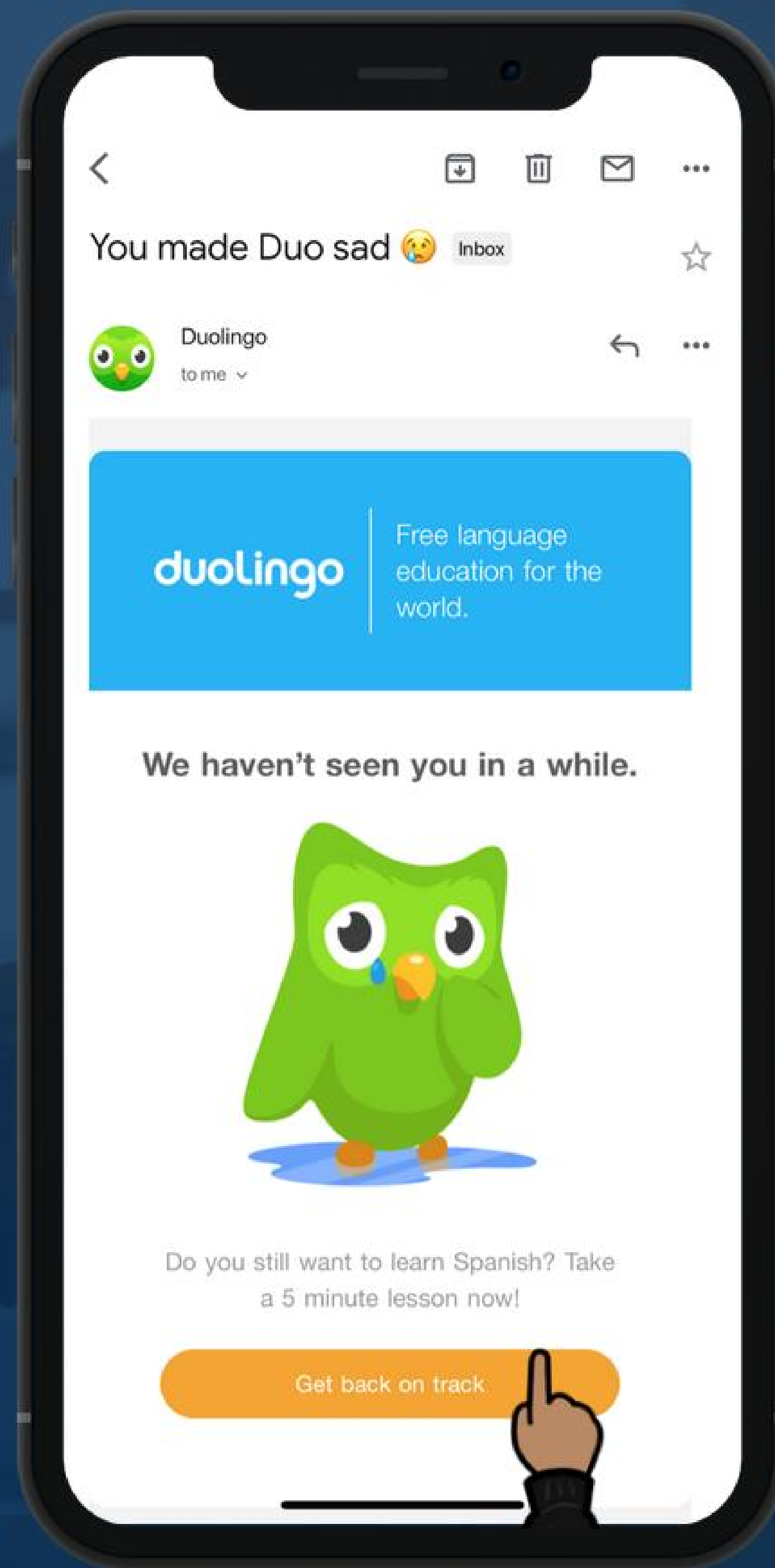
اما حالا که دقیق تر نگاه می کنم...
 این متن دعوت به اقدام (کال تو اکشن)
 بسیار کوچک و کم کنتراست است.
 تنها چیزهایی که می توانم به سرعت اسکن
 کنم و توجهم رو جلب میکنه Duo و این بنر
 آبی بزرگ است!...



GOAL #1 OF 5



-10



این زمانی بود که هوا پیما شروع به سوار کردن مسافرا کرد...

خیلی خب!
بیاین به کارمون ادامه بدیم...
TAP...

GOAL #1 OF 5



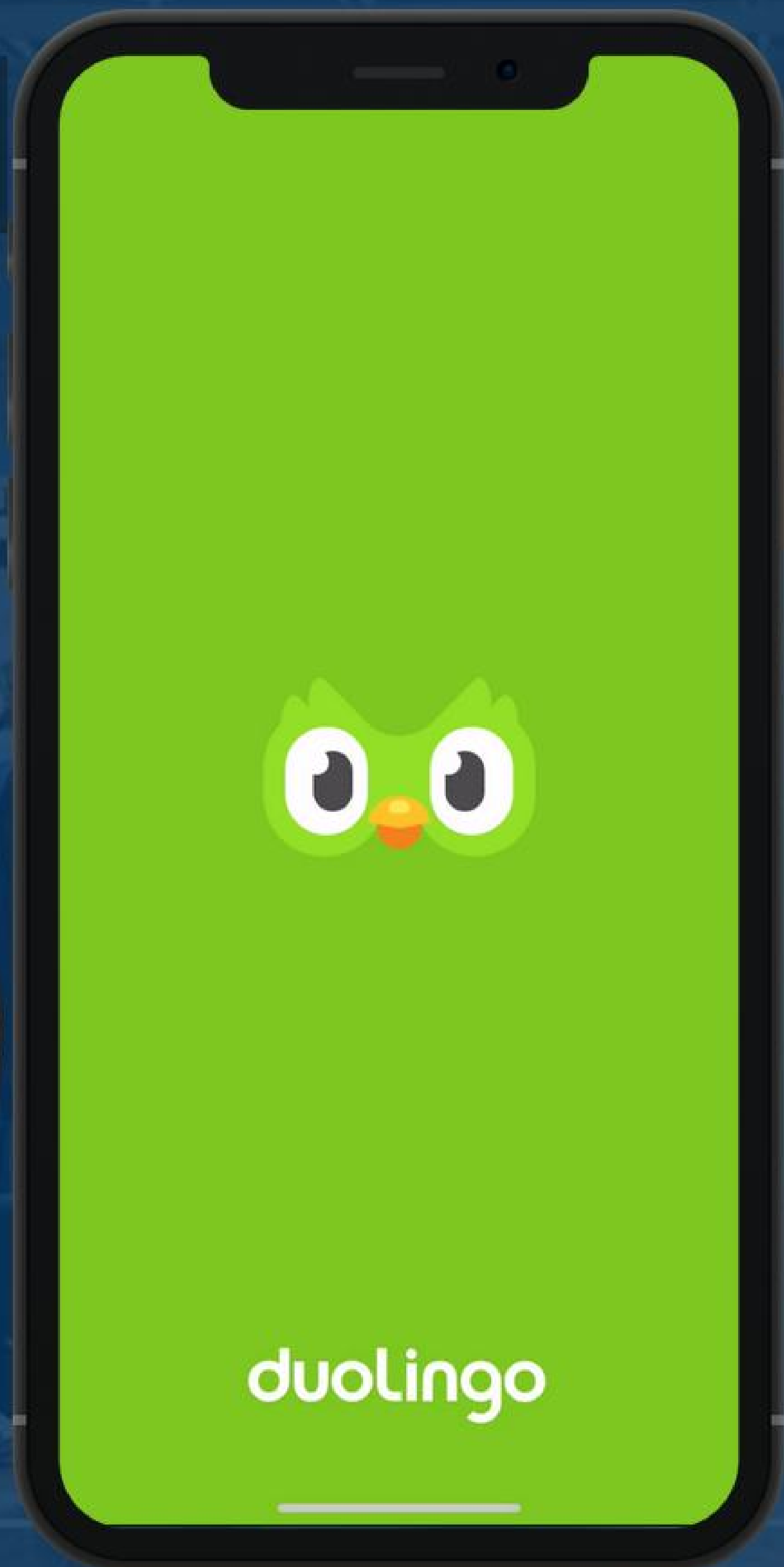
- بنابراین در حالی که در صف منتظر بودم
Duolingo را باز کردم

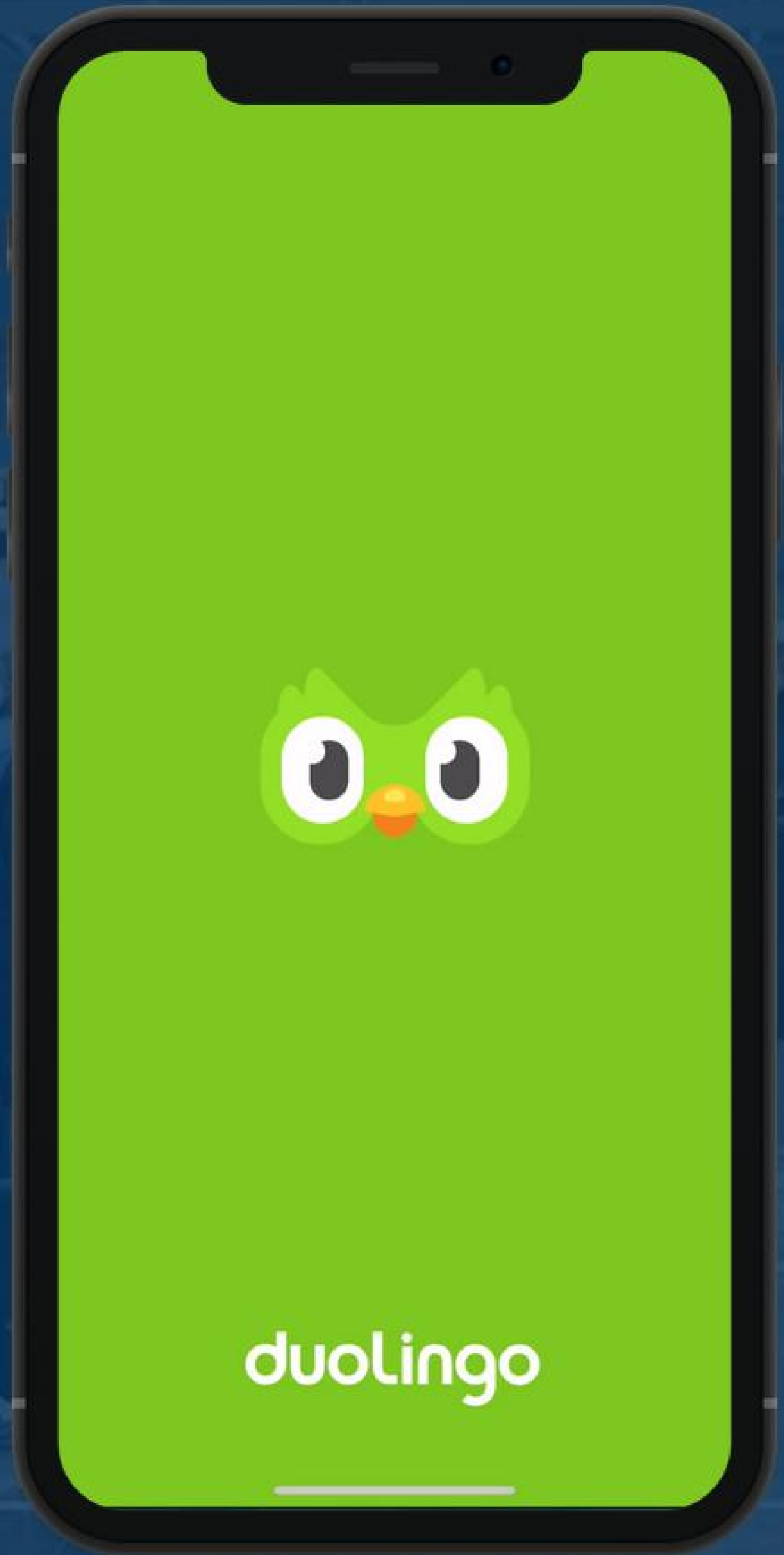
مطمئن هستم که می‌تونم اولین درس
اسپانیایی خودم رو قبل از بلند شدن
هواپیما تموم کنم.



GOAL #1 OF 5

✓ Re-engage with Duolingo



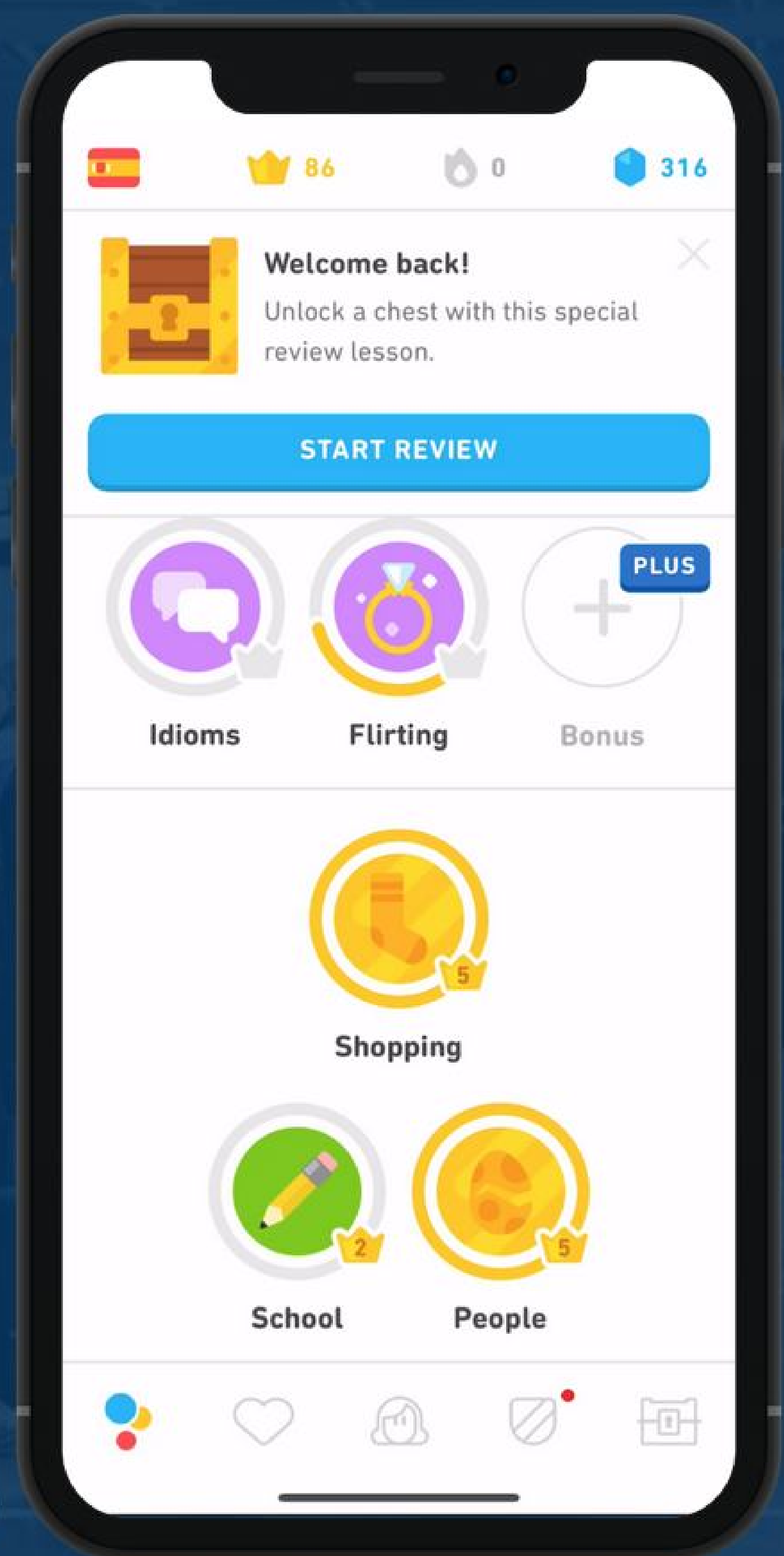


GOAL #1 OF 5

✓ Re-engage with Duolingo

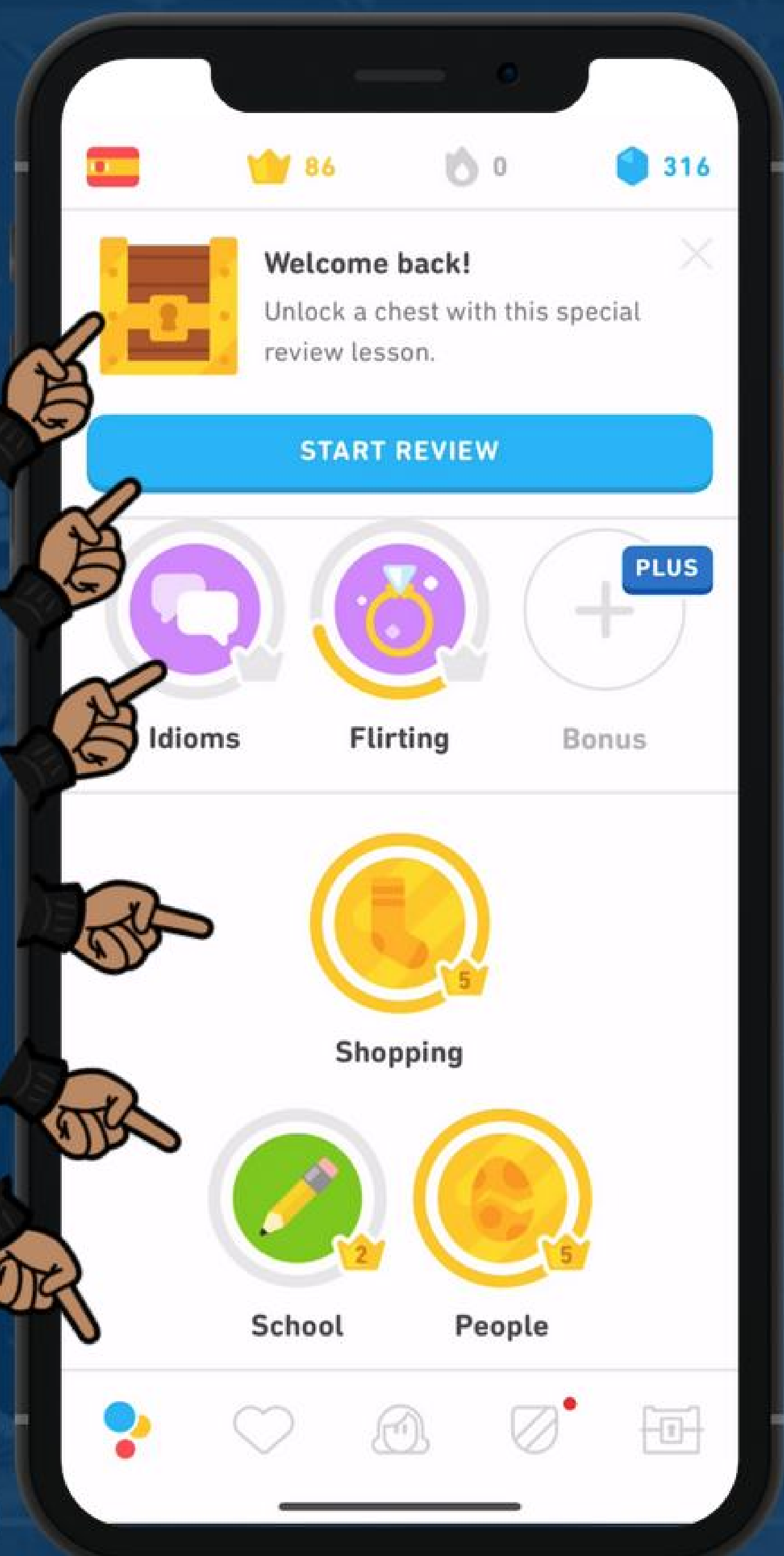


کمتر از چیزی که فکر میکردم هیجان زده شدم...



GOAL #2 OF 5
Complete 1st Lesson

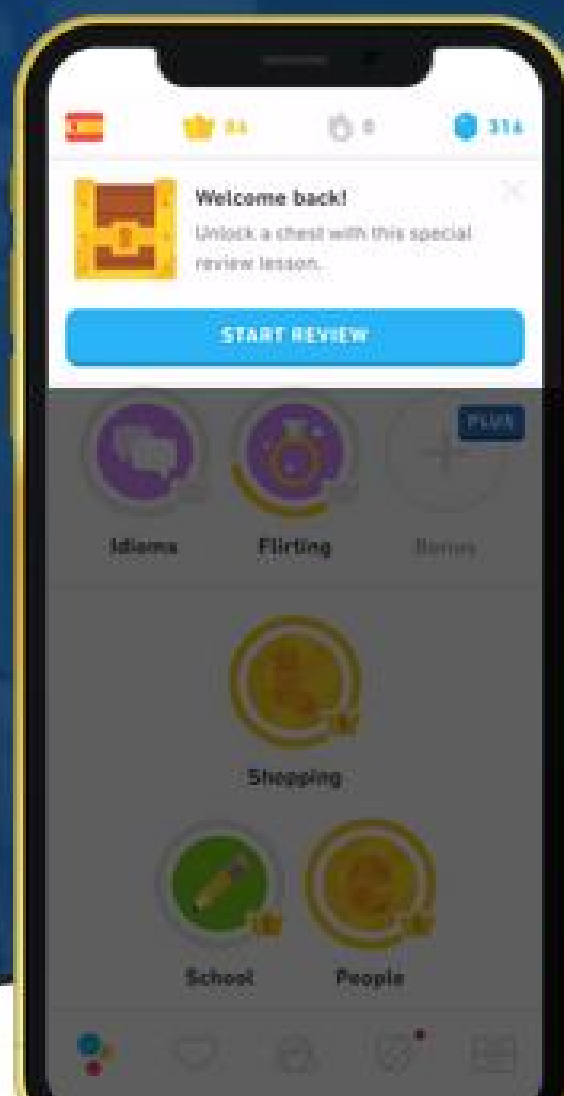




واللله ای سرم گیج رفت!...
این همه قسمت رنگارنگ...

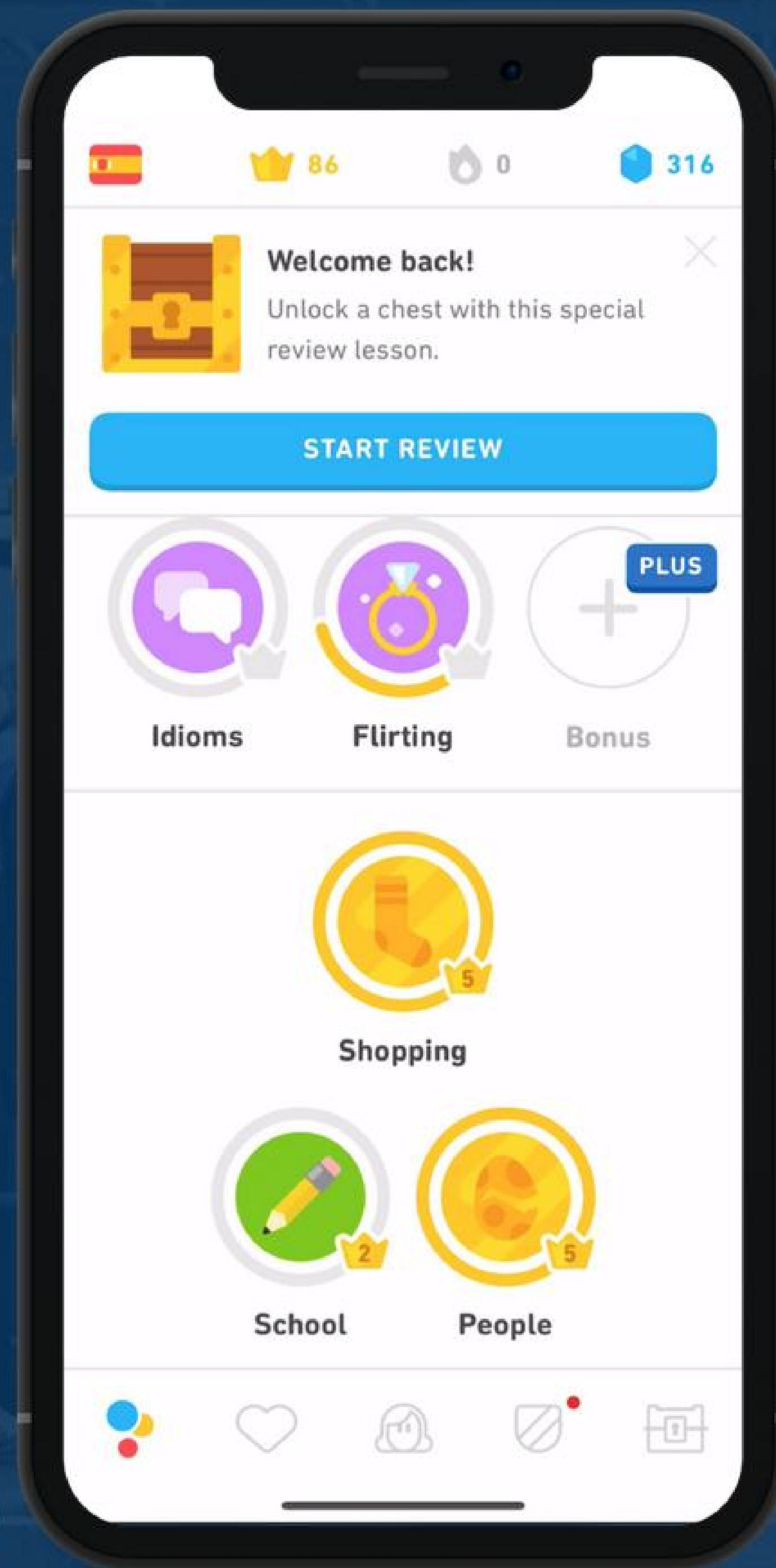
GOAL #2 OF 5
Complete 1st Lesson





یک روکش ساده روی بقیه
صفحه برای تمرکز من روی
دکمه عالی می شد.

GOAL #2 OF 5
Complete 1st Lesson



قانون هیک

زمان تصمیم گیری با تعداد و پیچیدگی انتخاب ها
افزایش می یابد.

اگر یک گزینه را برجسته می کنید، مطمئن شوید که
گزینه های دیگر برای جلب توجه کاربر رقابت نمی
کنند.



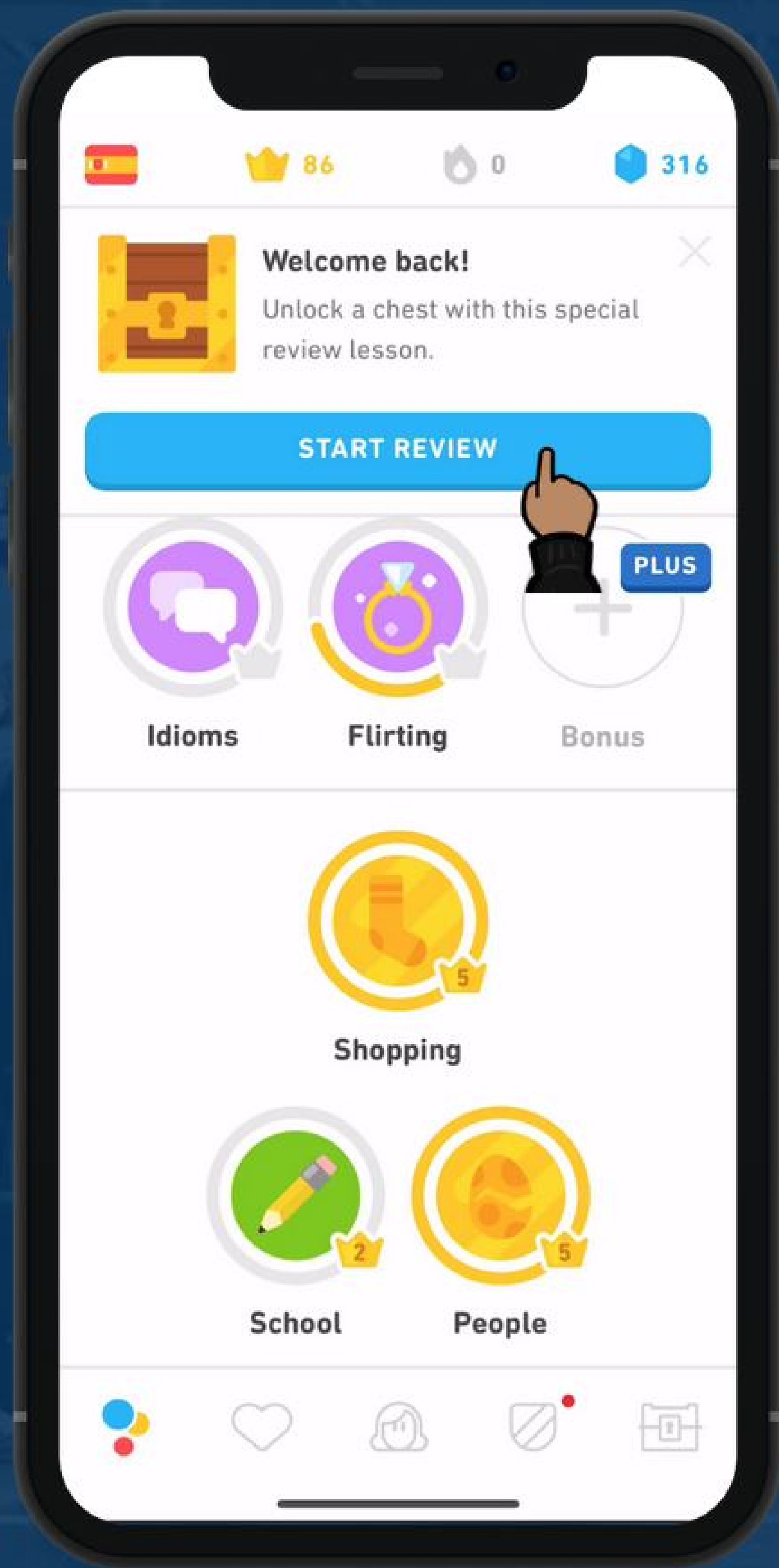
با وجود تمام حواس پرتی اطراف این دکه، این میانبر بسیار راحت!

GOAL #2 OF 5



با یک ضربه آسان، می تونم به راحتی یه درس رو بدون هدر دادن فکرم برای شروع انتخاب کنم! {TAP}

GOAL #2 OF 5



+5

ههه... اینو دوس دارم که حتی وقتی تو صفحه ی بارگیری هستم هم DUO در حال تقویت کردن منه!



LOADING...

15 minutes a day can teach you a language. What can 15 minutes of social media do?

GOAL #2 OF 5





LOADING...

15 minutes a day can teach you a language. What can 15 minutes of social media do?



با 15 دقیقه در روز میتونی زبان یادگیری. با 15 دقیقه گشتن تو فضای مجازی چی یاد میگیری؟

اما نمی دونم که چرا کمی احساس شرم از جمله ی آخر بهم دست میده. بعلاوه من به سختی از هر رسانه اجتماعی استفاده می کنم.

GOAL #2 OF 5



شرمساری کاربر:

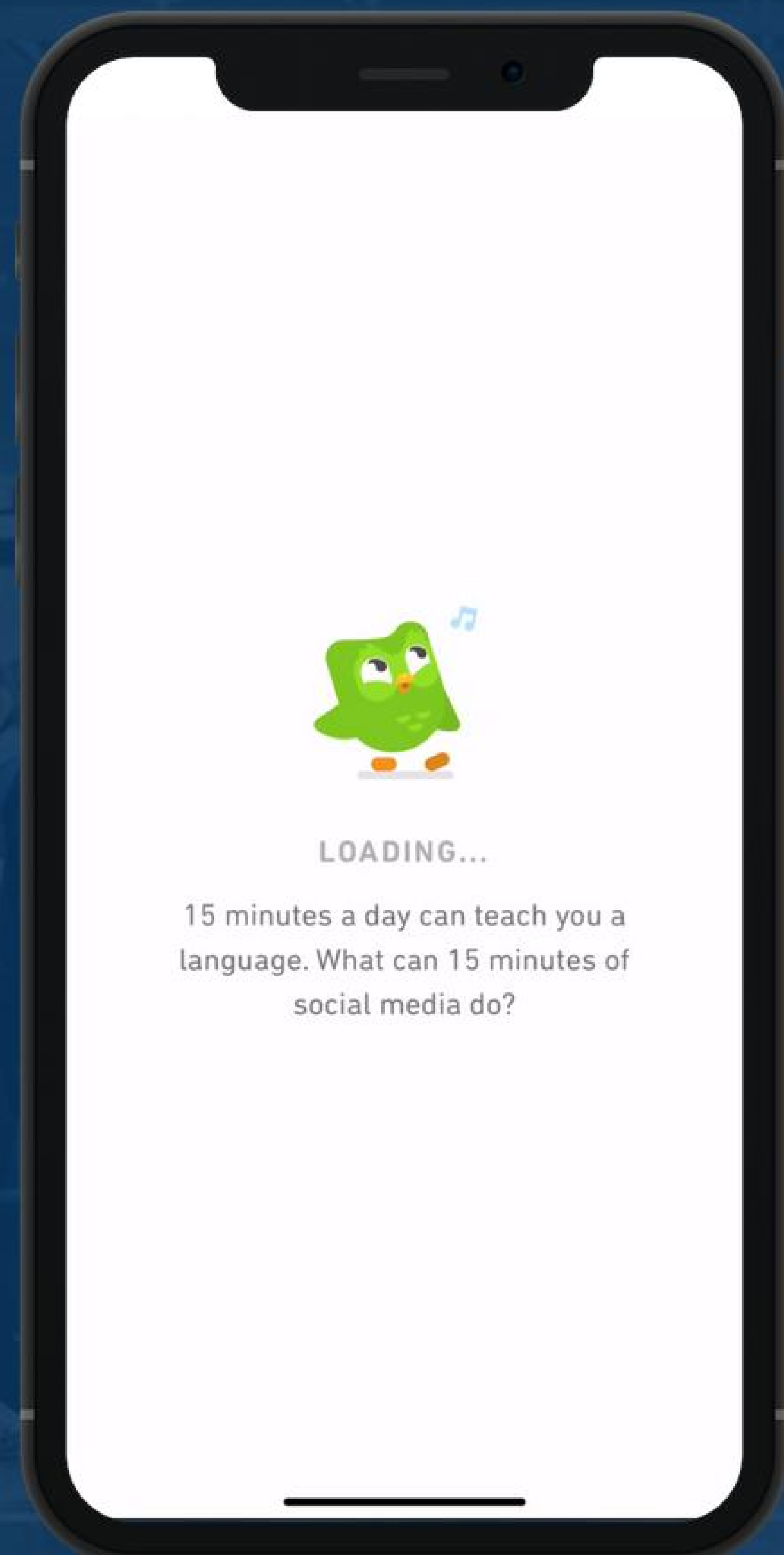
ایجاد احساس بد در مورد کاربران برای متقاعد کردن آنها برای اتخاذ یک رفتار به ندرت ایده خوبی است.

انواع خاصی از شرم کردن کاربر حتی بدترین هستند -

مانند **Manualinks**
.confirmshaming1

اما به طور کلی، اغلب بهتر است از این نوع کپی میکروها به طور کلی اجتناب شود تا از لغزش به سمت انرژی منفی جلوگیری شود ،


منظورم **Dark UX Patterns**







GOAL #2 OF 5



سوال اول خیلی راحت بود!

✕ 

Which of these is "the milk"?

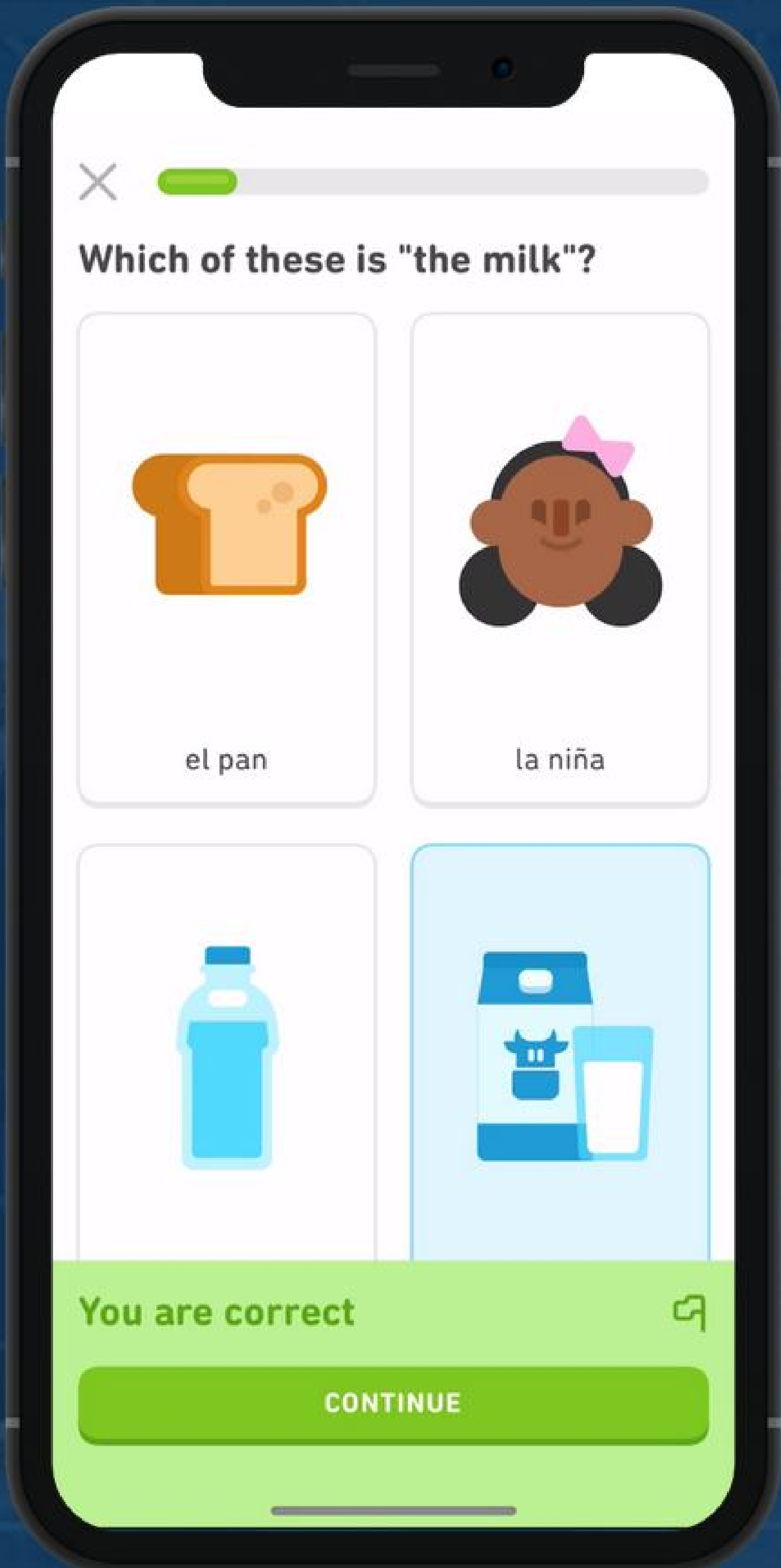
 el pan	 la niña
 el agua	 la leche

CHECK



GOAL #2 OF 5

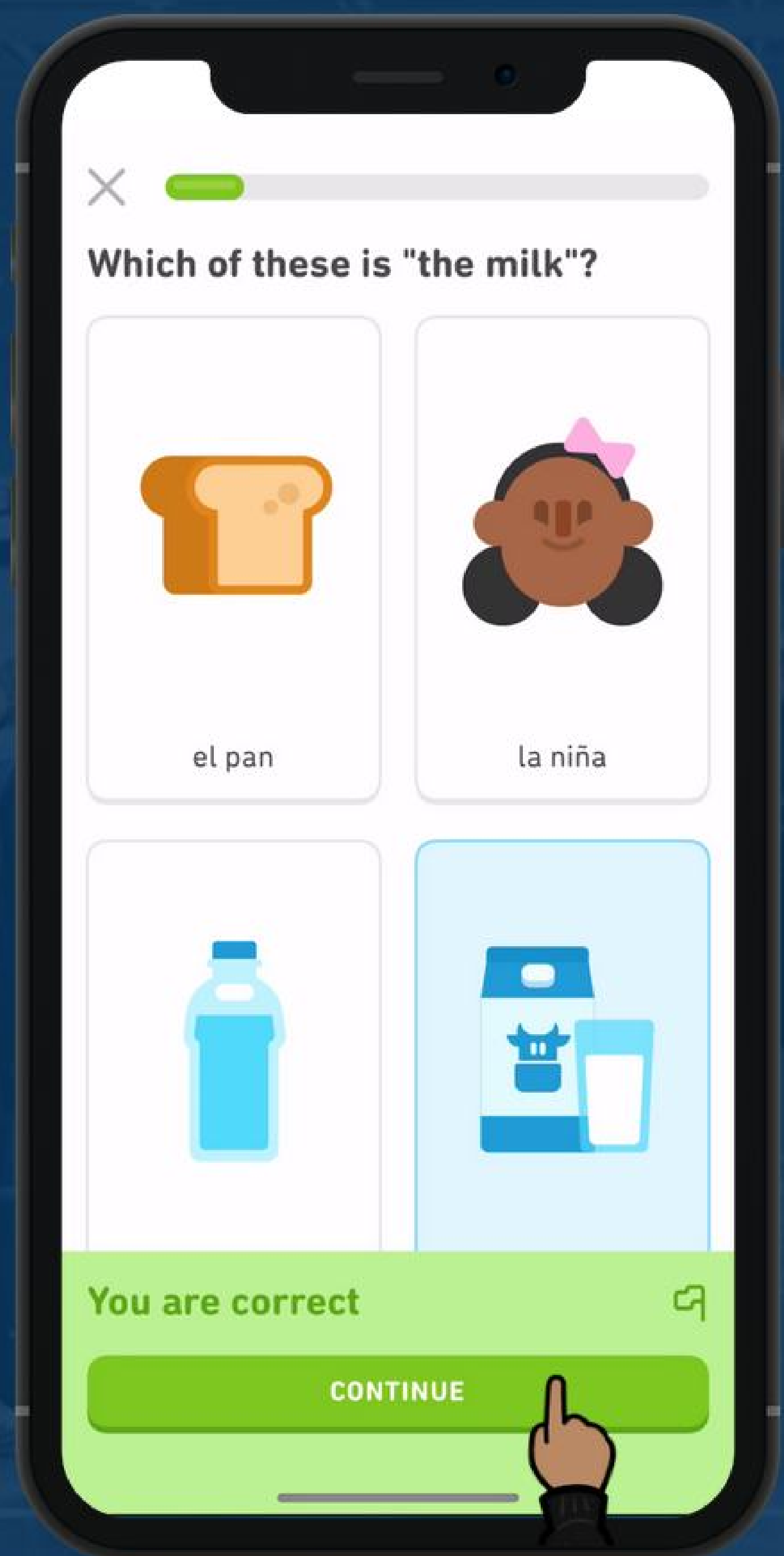




میخکوب شد!...

GOAL #2 OF 5





بعدي...



GOAL #2 OF 5



ده ها سوال بعد وقتی که تو هوا پيما
نشسته بودم..

×

Translate this sentence

Ella es una niña.

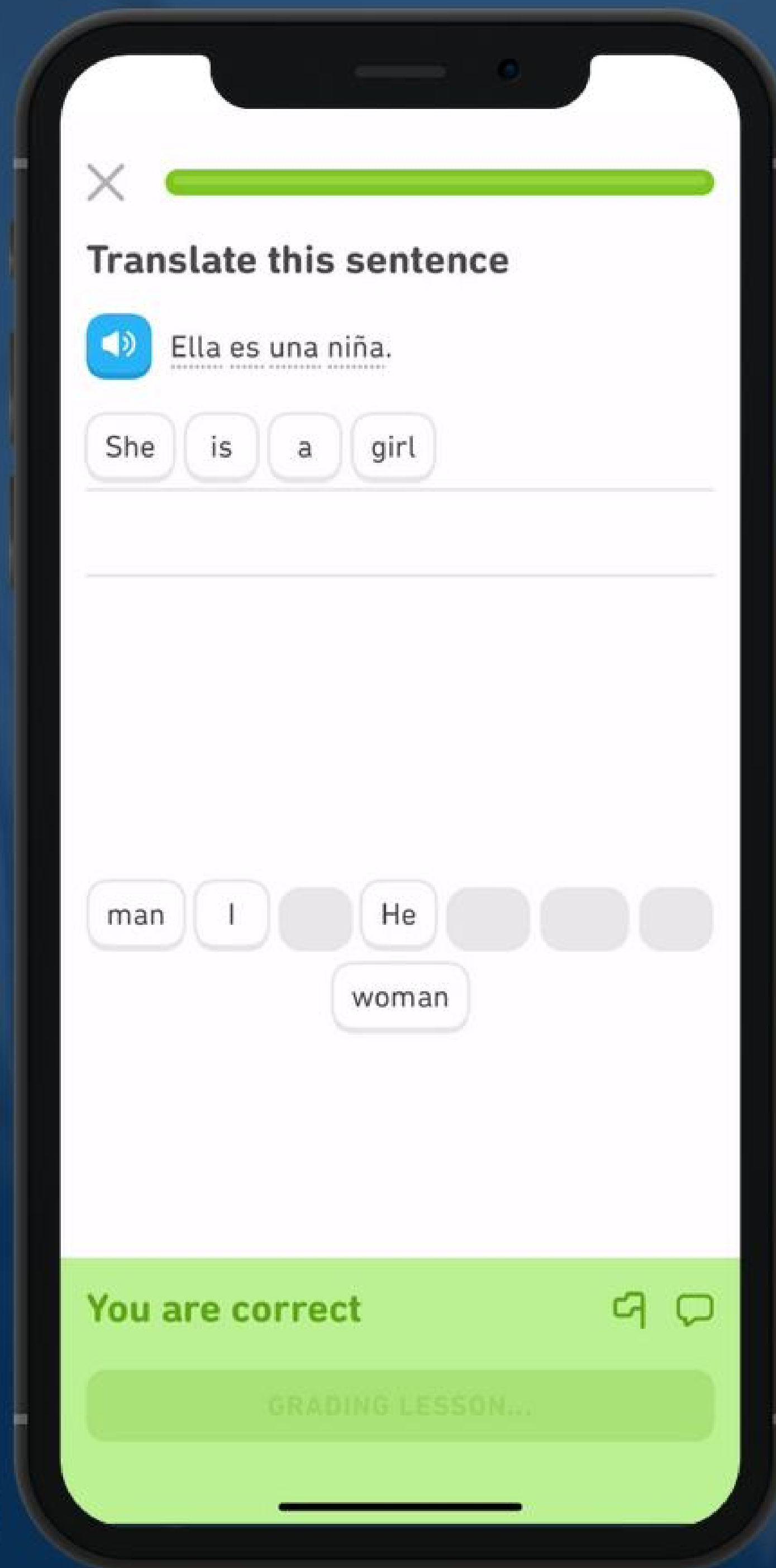
man I is He girl She a
woman

CHECK



GOAL #2 OF 5





امممم...تموم شد.
کارمن بود؟یا... این درس مرور ویژه
خیلی آسون تر از آخرین باری که از
دولینگو استفاده کردم بود.

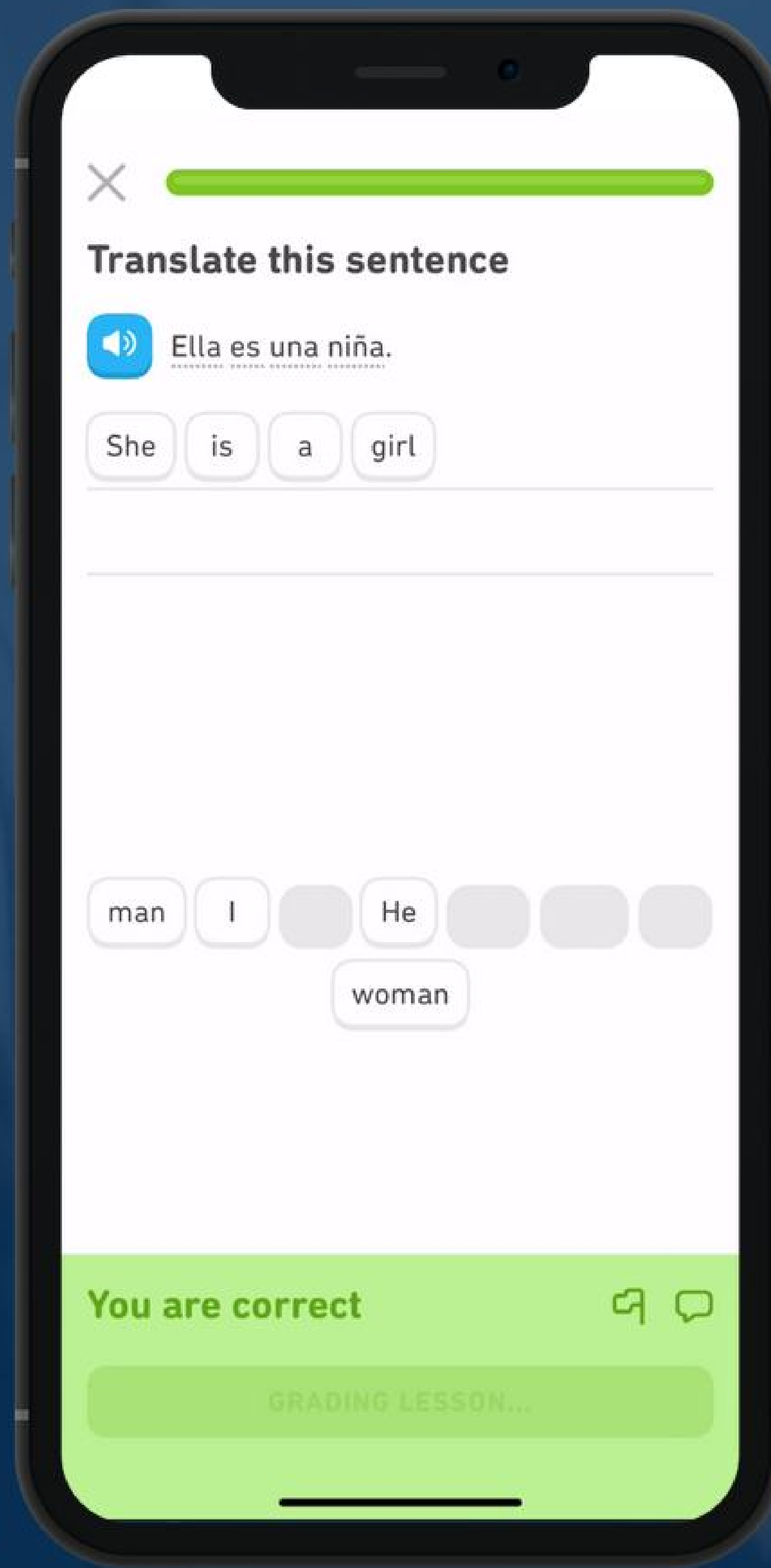
GOAL #2 OF 5
✔ Complete 1st Lesson





GOAL #2 OF 5

✓ Complete 1st Lesson



#UX PRO TIP

مسیر خوشحالی:

سعی کنید یک تجربه «ساده‌شده» با دشواری کمتر ارائه دهید، حتی اگر مجبور به تقلب در جریان کاربران خود باشید.

این یک راه عالی برای:

افزایش نرخ فعال سازی و تعامل هنگام ورود کاربران جدید و هنگامی که کاربران احیا شده پس از یک مکث طولانی بازگردند، حفظ کاربر را افزایش دهید.

Br
mp.in

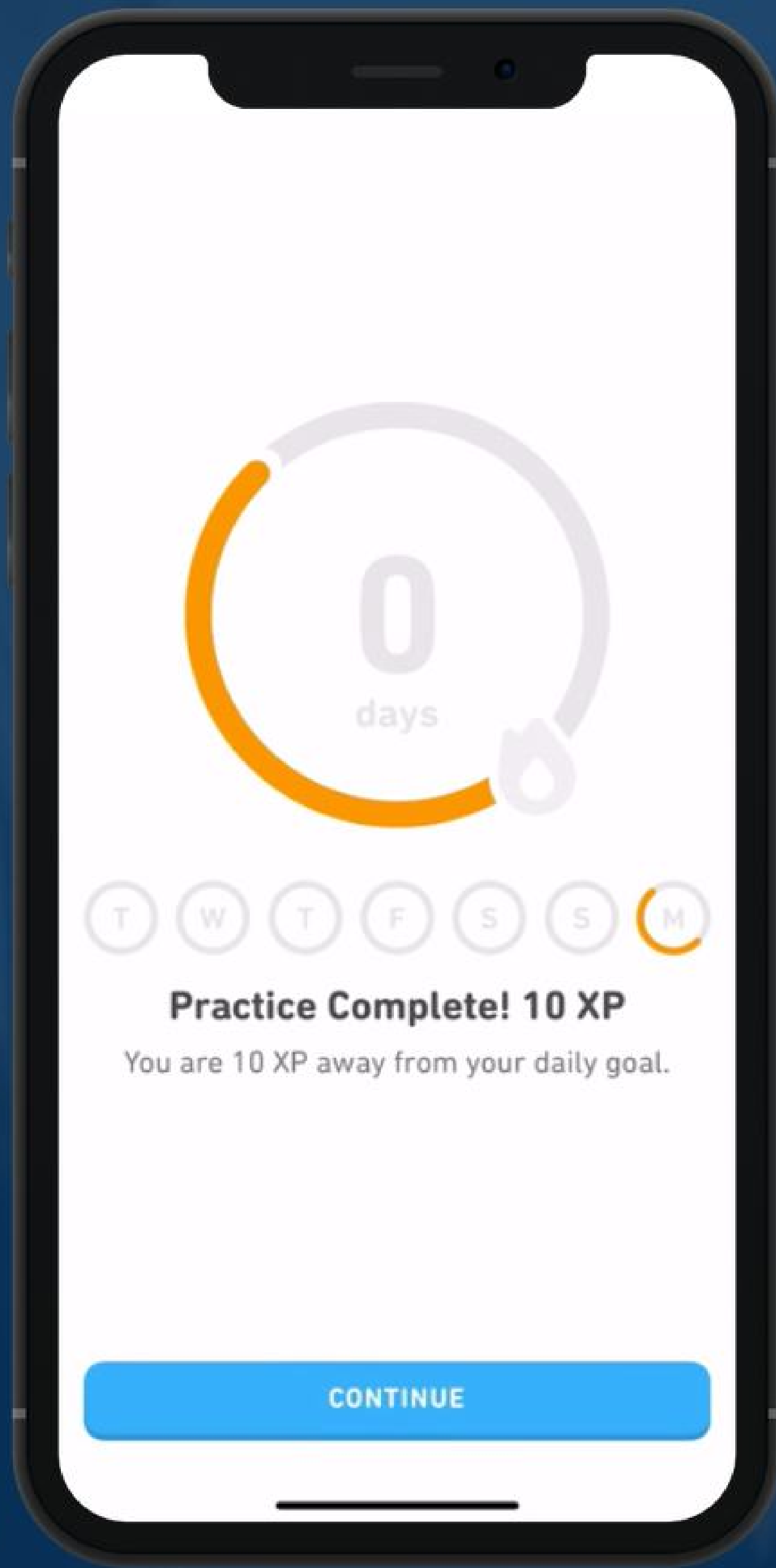
+10

خوبههه ...

من الان يك درس با رسيدن به هدف روزانه ام فاصله دارم.
من واقعاً می خوام روز اول مجموعه خودمو فعال کنم
پس...

GOAL #3 OF 5

Start a Duolingo streak

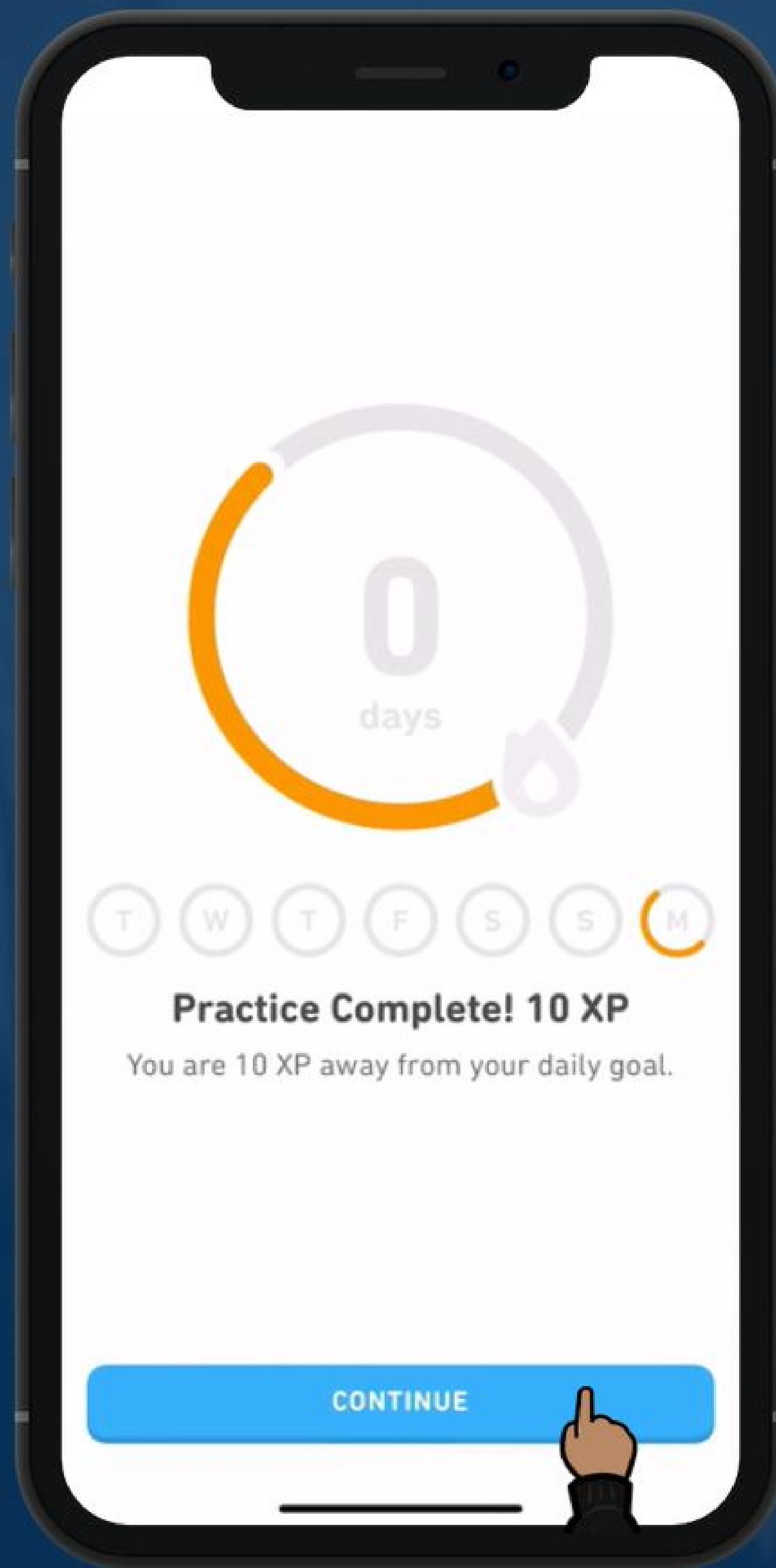




اثر زیگارتیک

افراد کارهای ناتمام را بهتر از کارهای انجام شده به یاد می آورند.

یک نمونه طراحی UX معروف از این اثر، استفاده از نوارهای پیشرفت برای هدایت رفتار کاربر است.



بیاین درس بعدی رو ادامه بدیم..

GOAL #3 OF 5

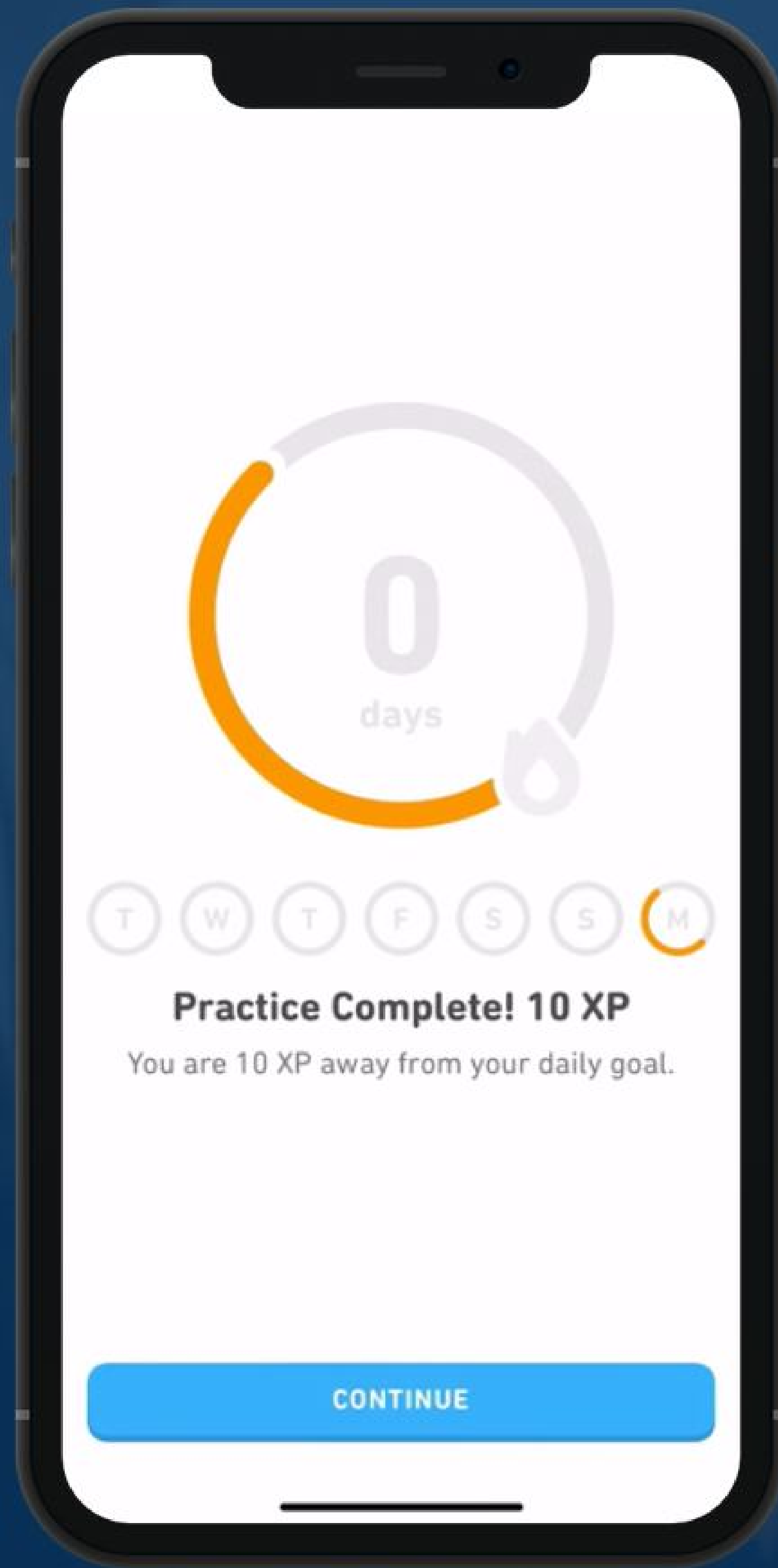
Start a Duolingo streak



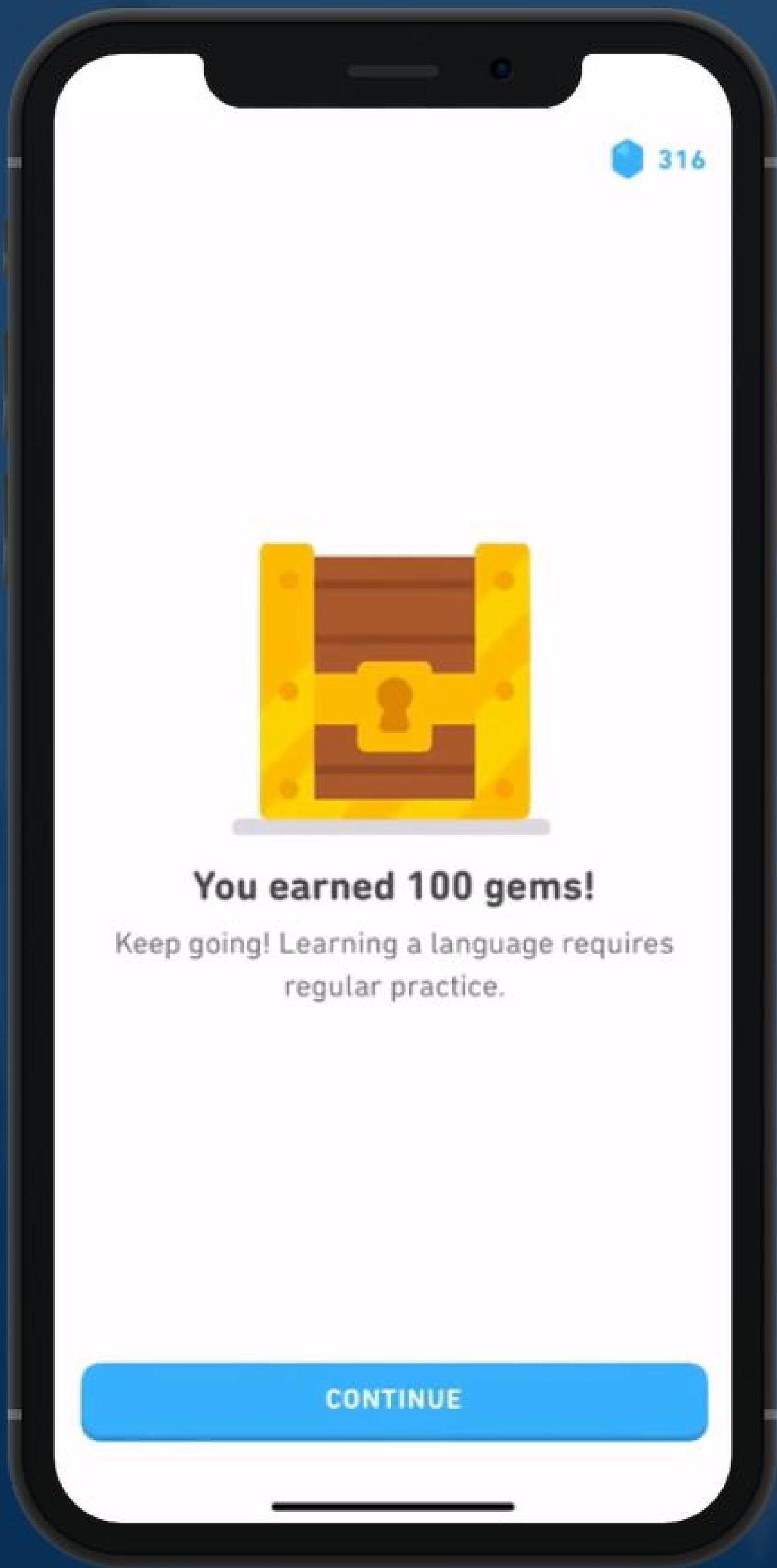


GOAL #3 OF 5

Start a Duolingo streak



متأسفانه، اثر زیگاریک نزدیک بود
توسط عوامل حواس پرتی تحت
تأثیر قرار بگیره ...



100 تا جواهر توی
دو دقیقه!
بدنیس..!



GOAL #3 OF 5



416



You earned 100 gems!

Keep going! Learning a language requires regular practice.

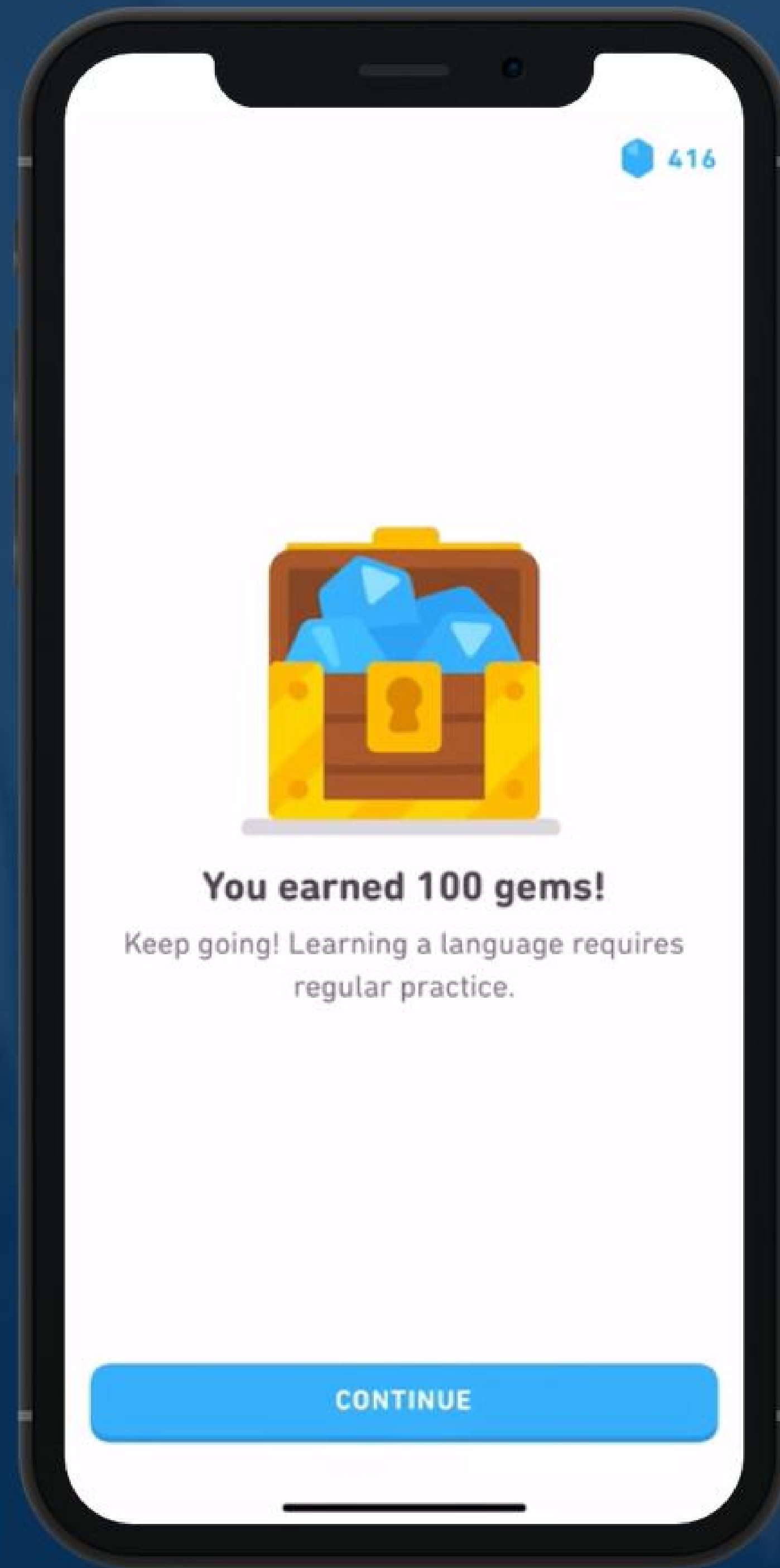
CONTINUE

خب حالا بریم درس بعدی...

میخوام قبل بلند شدن هواپیما
تمومش کنم.

GOAL #3 OF 5

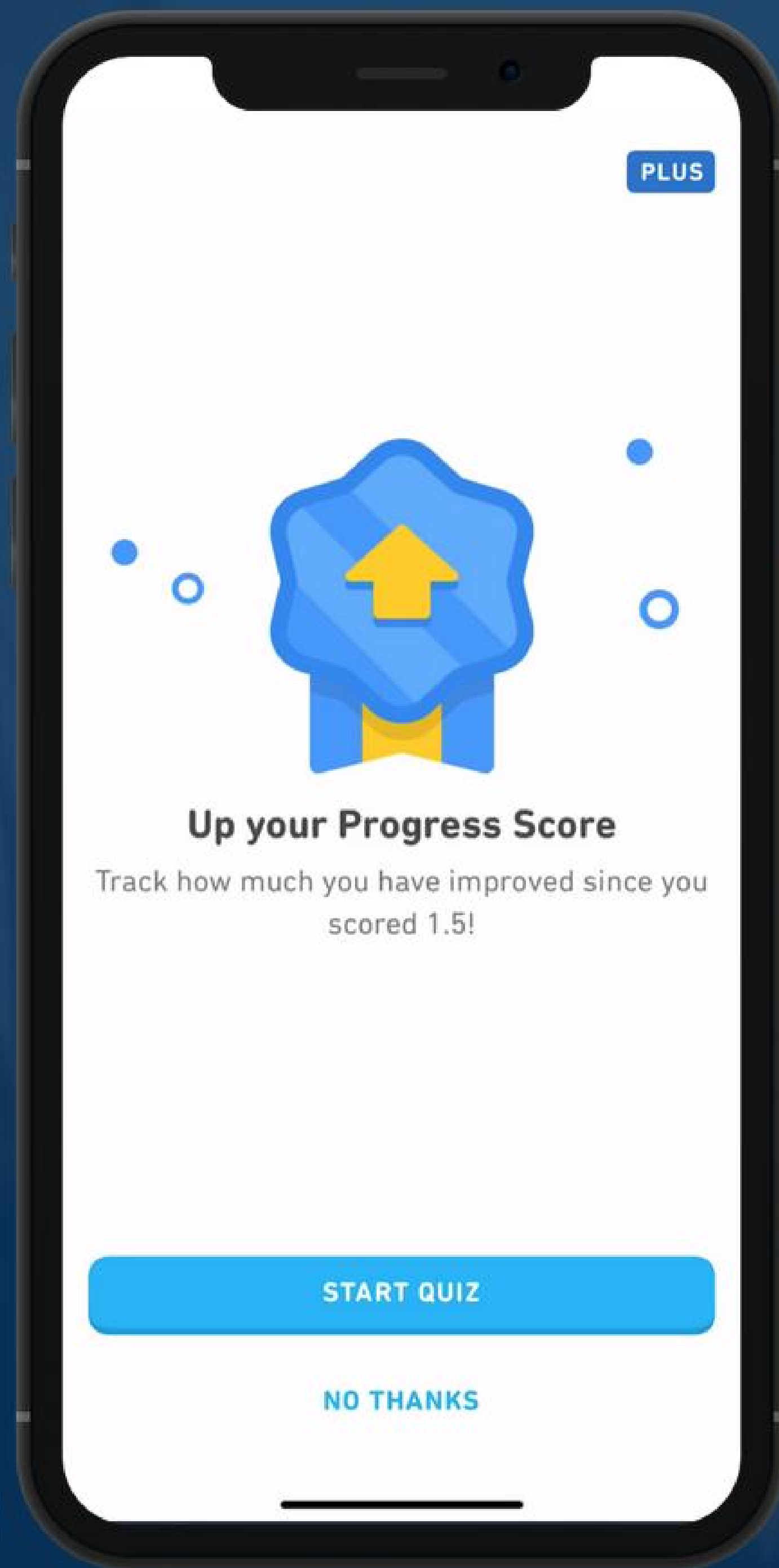




GOAL #3 OF 5



امام معلوم شد هنوز تا تموم شدنش زیاد
مونده!

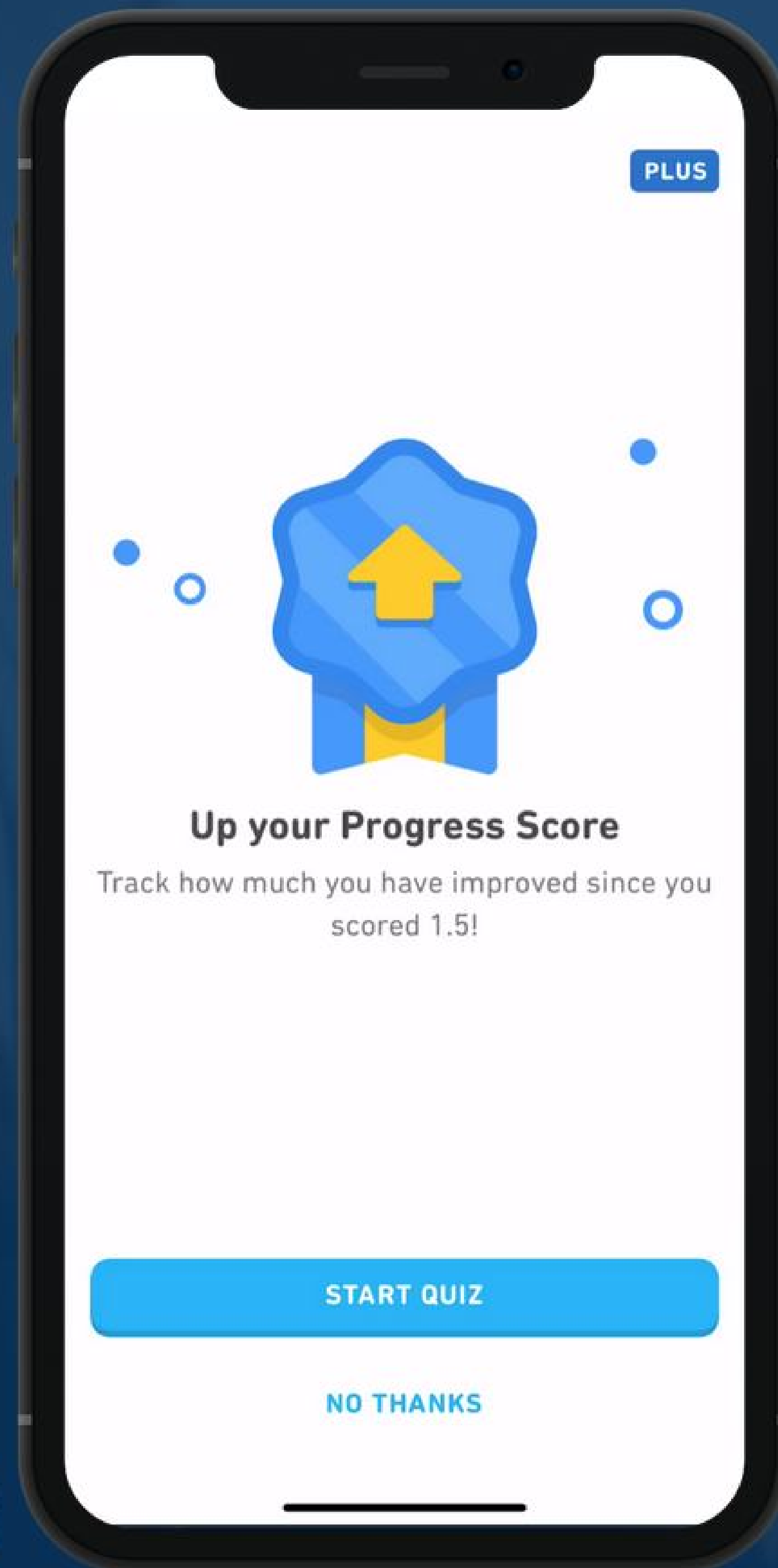


اوه!؟
"امتياز پیشرفت خود را افزایش دهید؟"
حتی نمودونستم همچین چیزی وجود
داره! به علاوه، صادقانه بگم...



GOAL #3 OF 5



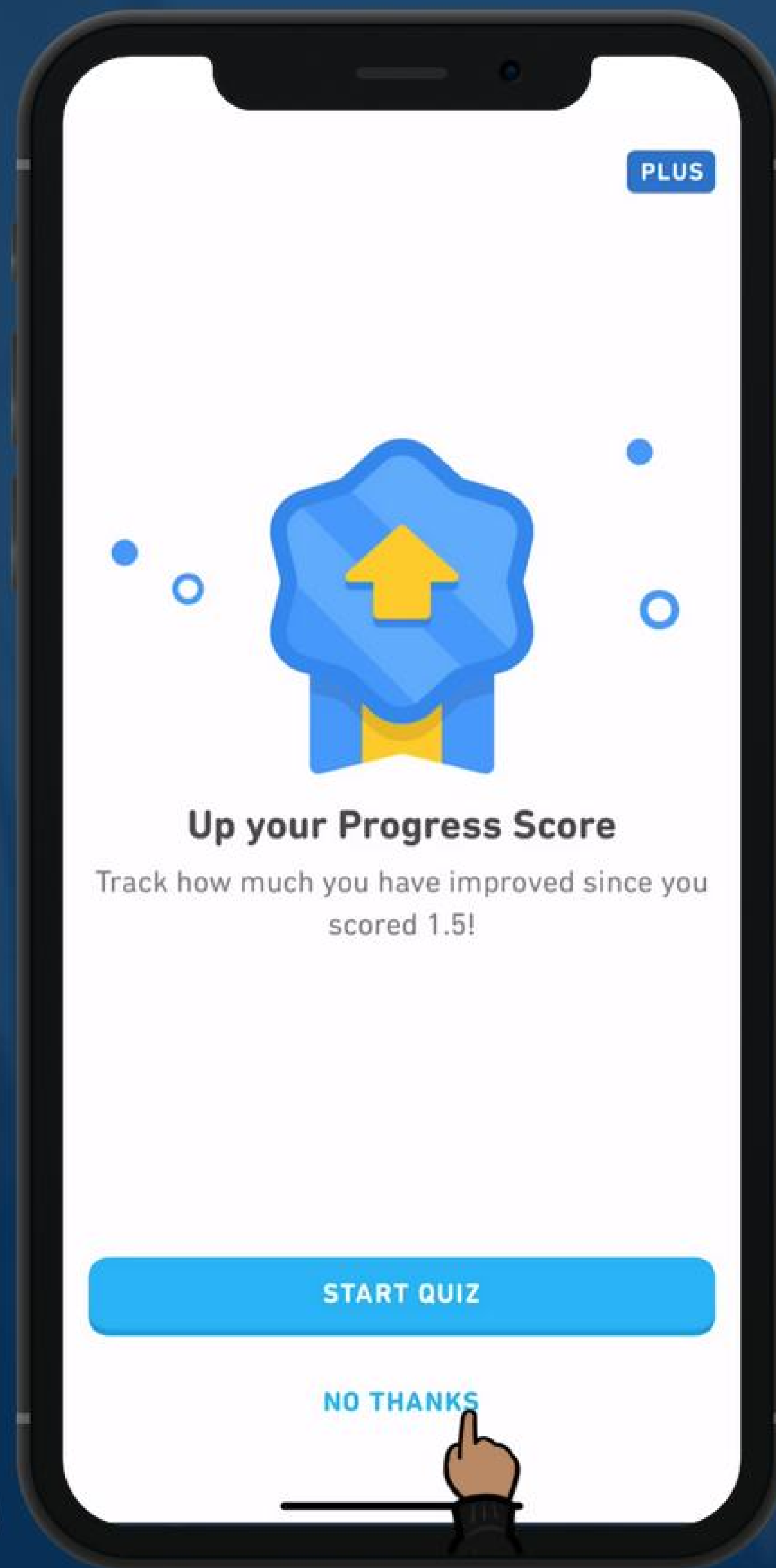


این مسابقه به نظر چیز جدی
میاد!
من برای آزمایش به این زودی
آماده نیستم...
فعلا فقط میخوام تمرین کنم.



GOAL #3 OF 5





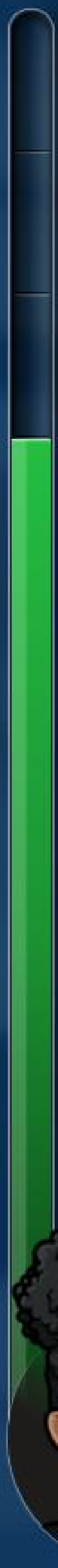
نه ممنون... *TAP!*



GOAL #3 OF 5



افسوس که این آخرین وقفه نبود...



.....o999999|



GOAL #3 OF 5



-10

چرا باید دولینگو رو ترک کنم تا به پادکست گوش بدم؟
من تازه دارم به استفاده از دولینگو عادت میکنم...



GOAL #3 OF 5



-10

چند لحظه پیش داشتتم کلمه ی
leche رو یاد میگرفتم.
گوش دادن به یه پادکست کامل به
زبان اسپانیای؟
این یه پرش خیلی بزرگههه!...



GOAL #3 OF 5





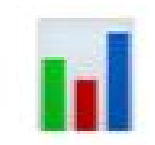
توجفد باحالی هستی Duo ولی
این یکم زیادیه رفیق!...
نه ممنون...TAP



GOAL #3 OF 5



تقسیم کاربر:



ممکن است مفید باشد که از پیشنهاد پادکست برای حداقل ۲ بخش کاربر خودداری کنید. افرادی که عبارتند از:

احیاشده ها: بازگشت پس از مکث

مبتدیان: که تازه شروع به یادگیری کرده اند

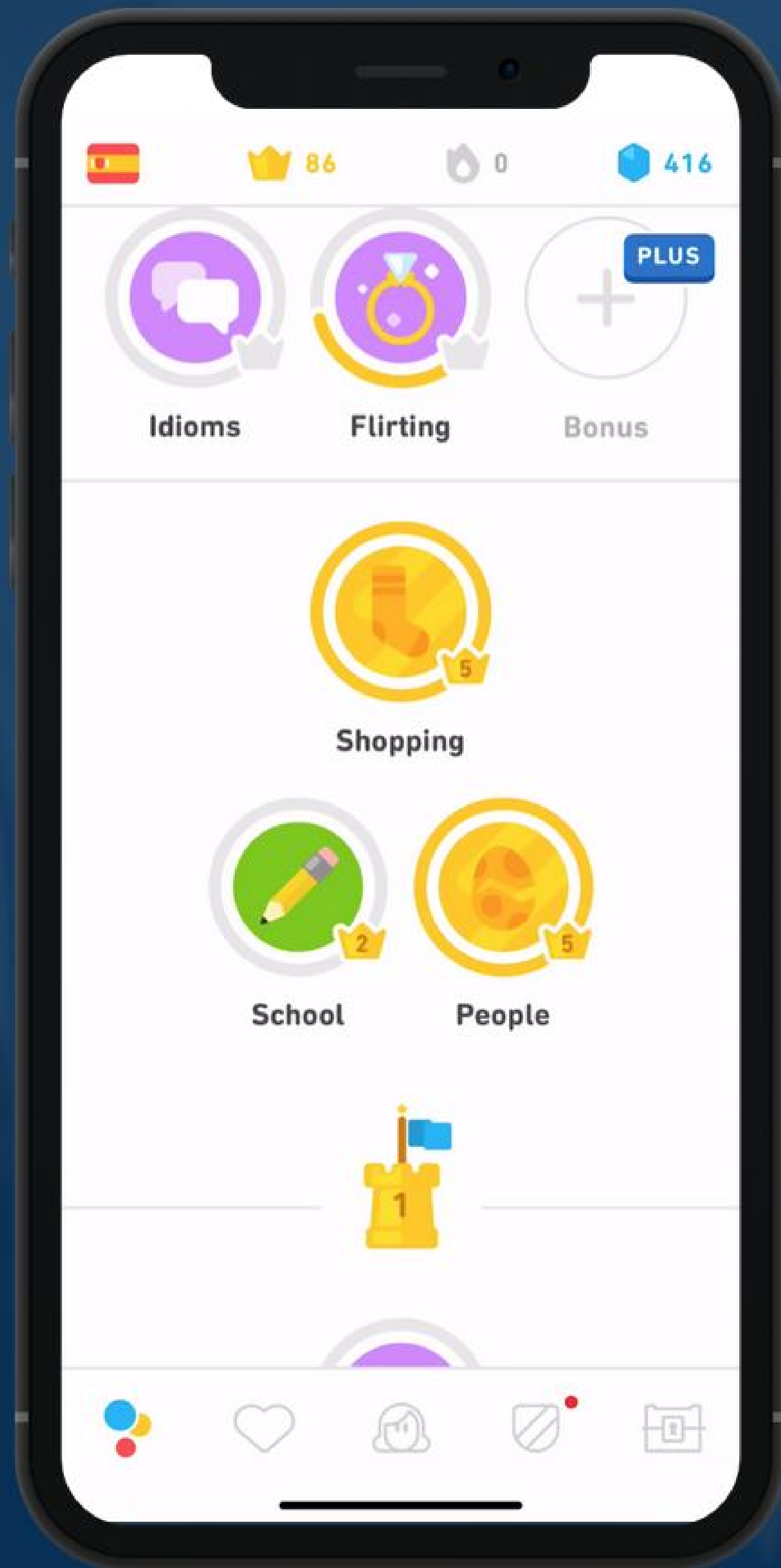
این امر به ویژه برای "کاربران زنده شده" Duolingo بسیار مهم است، زیرا آنها 20٪ کمتر از یک کاربر جدید باقی می مانند.

این "انباشته شدن صفحه نمایش چلپ چلوپ" روان کاربر ارزشمند را در لحظه ای بسیار شکننده از سفر مشتری هدر می دهد.



GOAL #3 OF 5



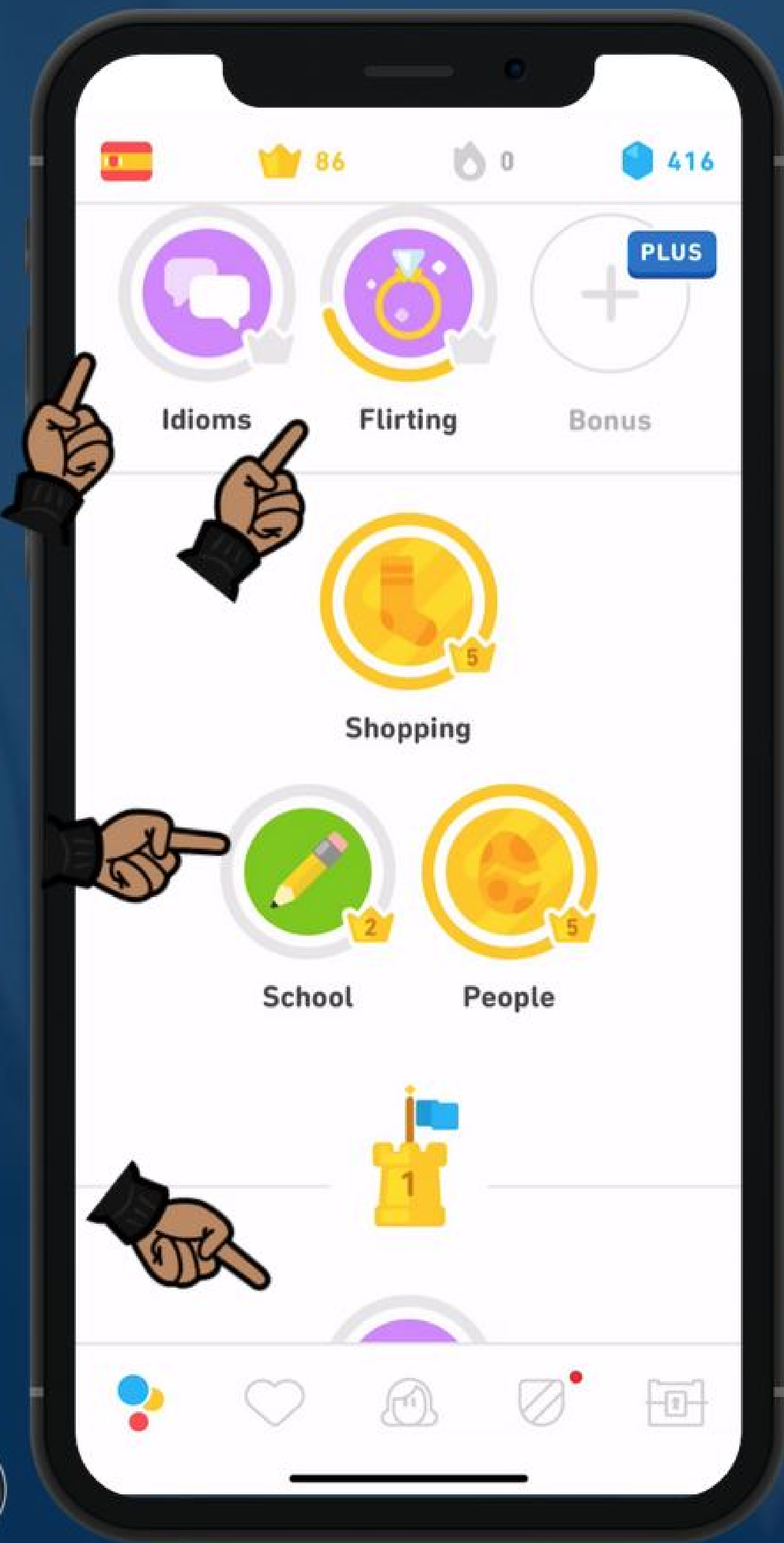


هوووف!
صفحات آخر زیادی بودن..
همچنین....



GOAL #3 OF 5





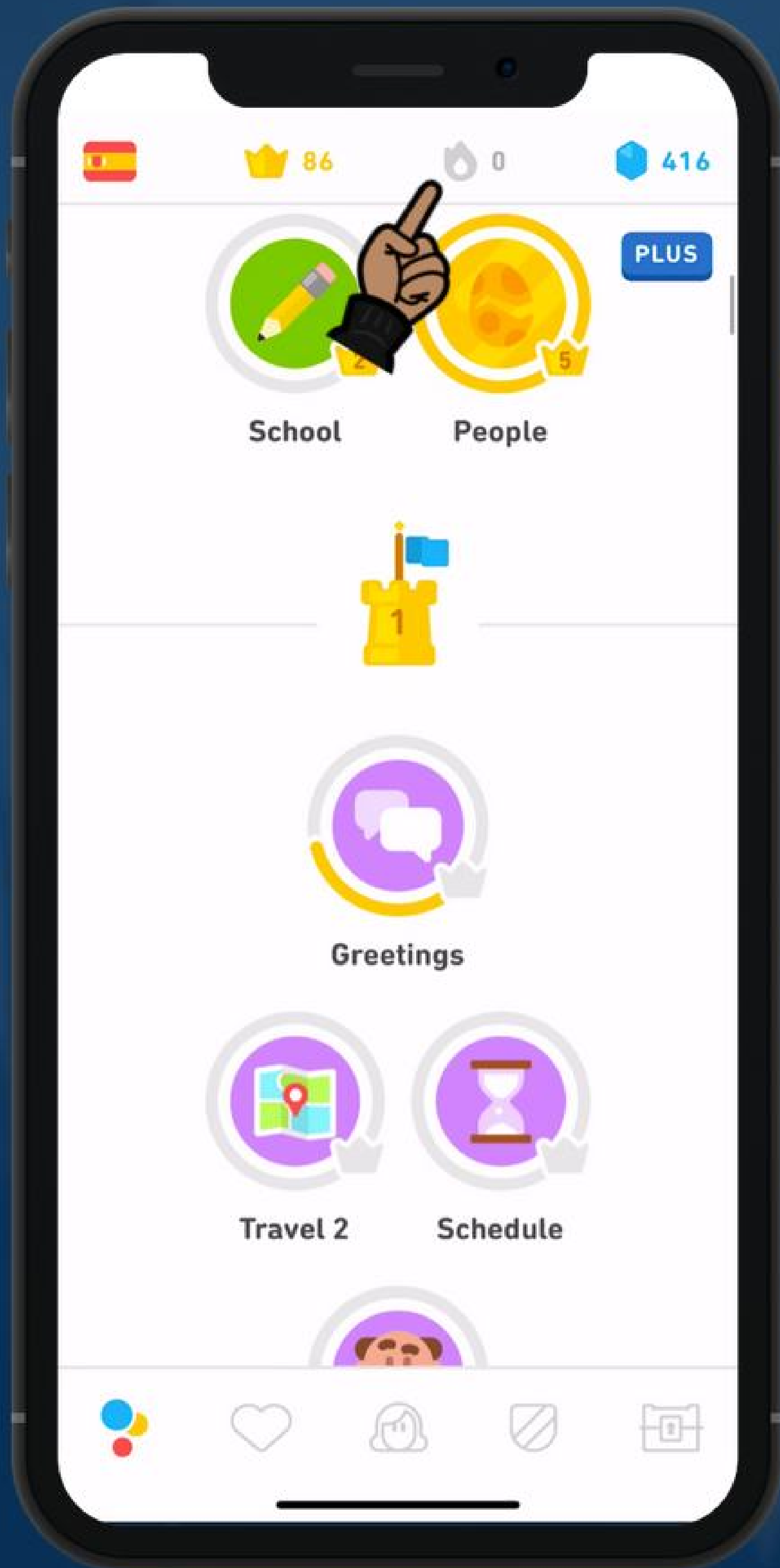
من حتی مطمئن نیستم کدوم
درسو بعدش باید کامل کنم...
بریم پایین صفحه...

-10



GOAL #3 OF 5



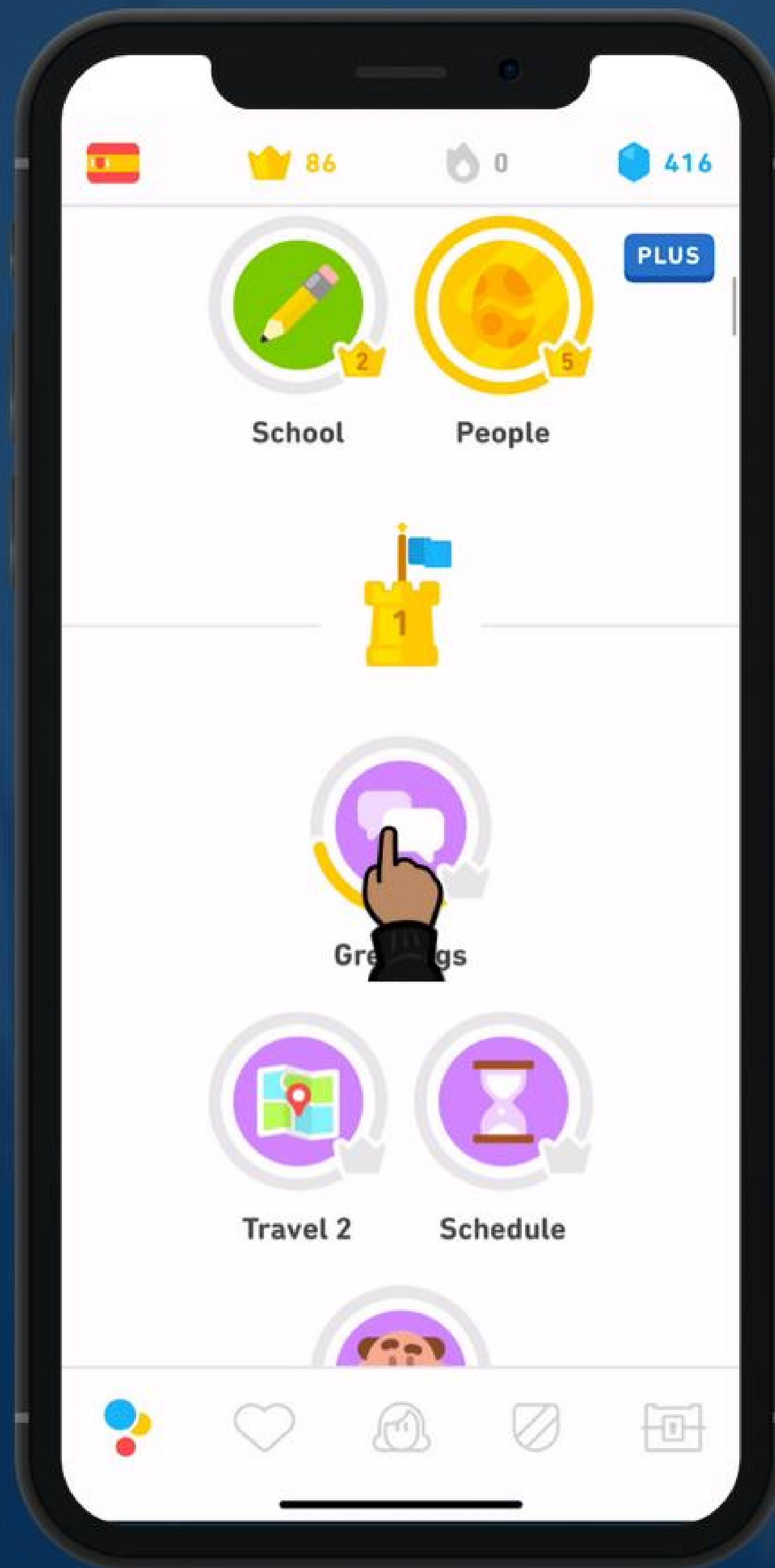


در واقع انتخاب درس خیلی برام اهمیت نداره.

شاید این فقط به خاطر اثر زیگاریک باشد، اما من فقط می‌خوام به هدف روزانه‌ام برسم تا رگه‌ها تقویت کنم تا...

GOAL #3 OF 5







بیابن این یکی رو امتحان کنیم...
=TAP!=



GOAL #3 OF 5



در حالی که هواپیما در حال آماده شدن برای حرکت بود، من درس دوم روآتشین شروع کردم!

✕  


Select the correct translation

I am well, thank you.

A ti lo agradezco, me hallo muy.

Estoy bien, gracias.

Yo estoy muy, gracias a ti.

You are correct 

CONTINUE



GOAL #3 OF 5



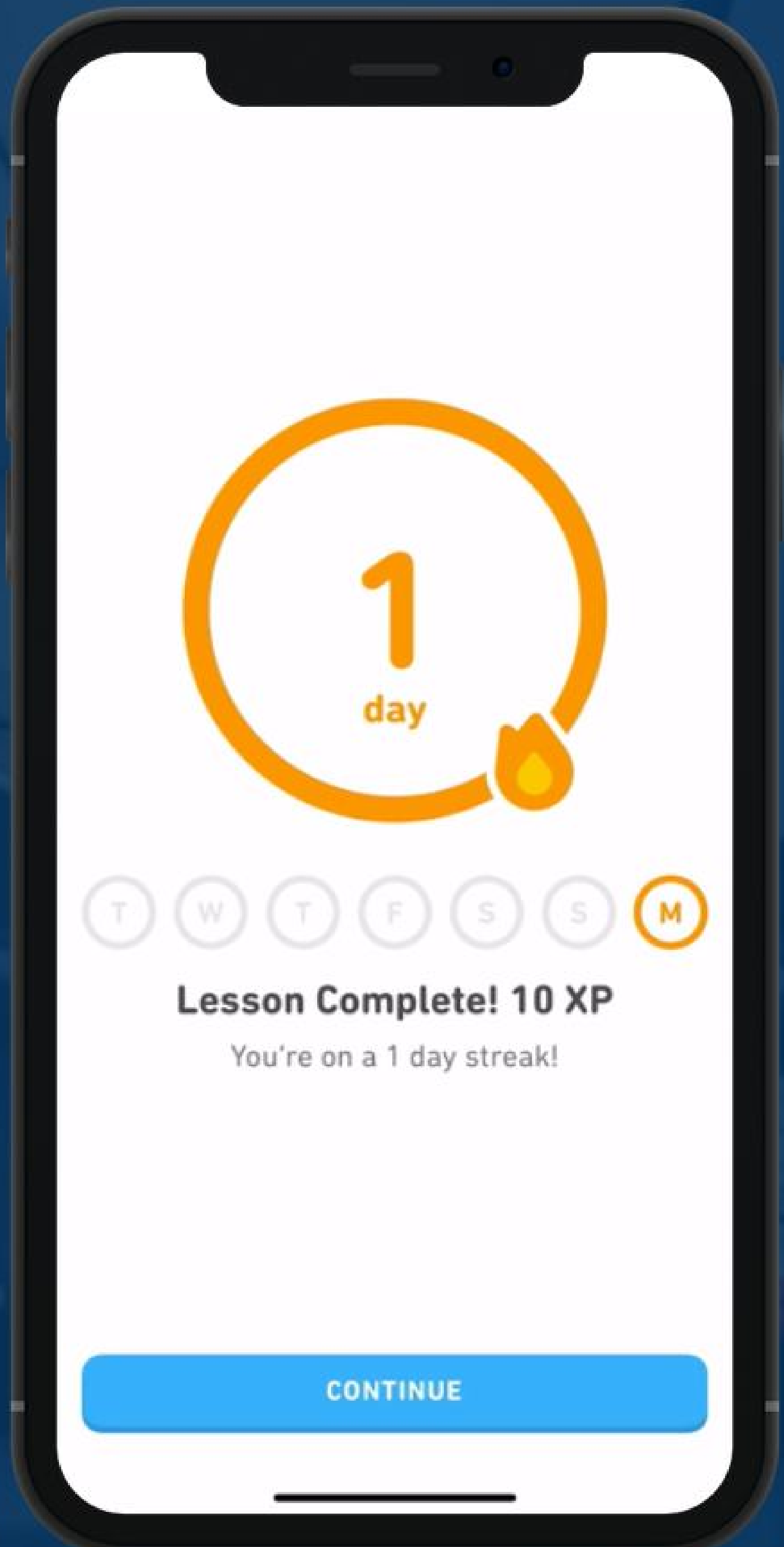


زنجیره وار حرکت کردن : خوب یا بد؟

بهم مرتبط بودن زنجیره ها گاهی اوقات می تواند نتیجه معکوس داشته باشد. رئیس سابق رشد Duolingo (Gina Gotthilf) خودش گفت:

زنجیره ها باعث می شوند افراد بیشتر برگردند، اما از دست دادن یک زنجیره نیز دلیل بزرگی برای ترک است.

من سال گذشته 80 روز خود را از دست دادم، زمانی که سعی می کردم آلمانی یاد بگیرم، و آنقدر ناامید بودم که استفاده از Duolingo را متوقف کردم. این باعث شد که [حتی با کاربرانمان همدلی بیشتری داشته باشم].



+20

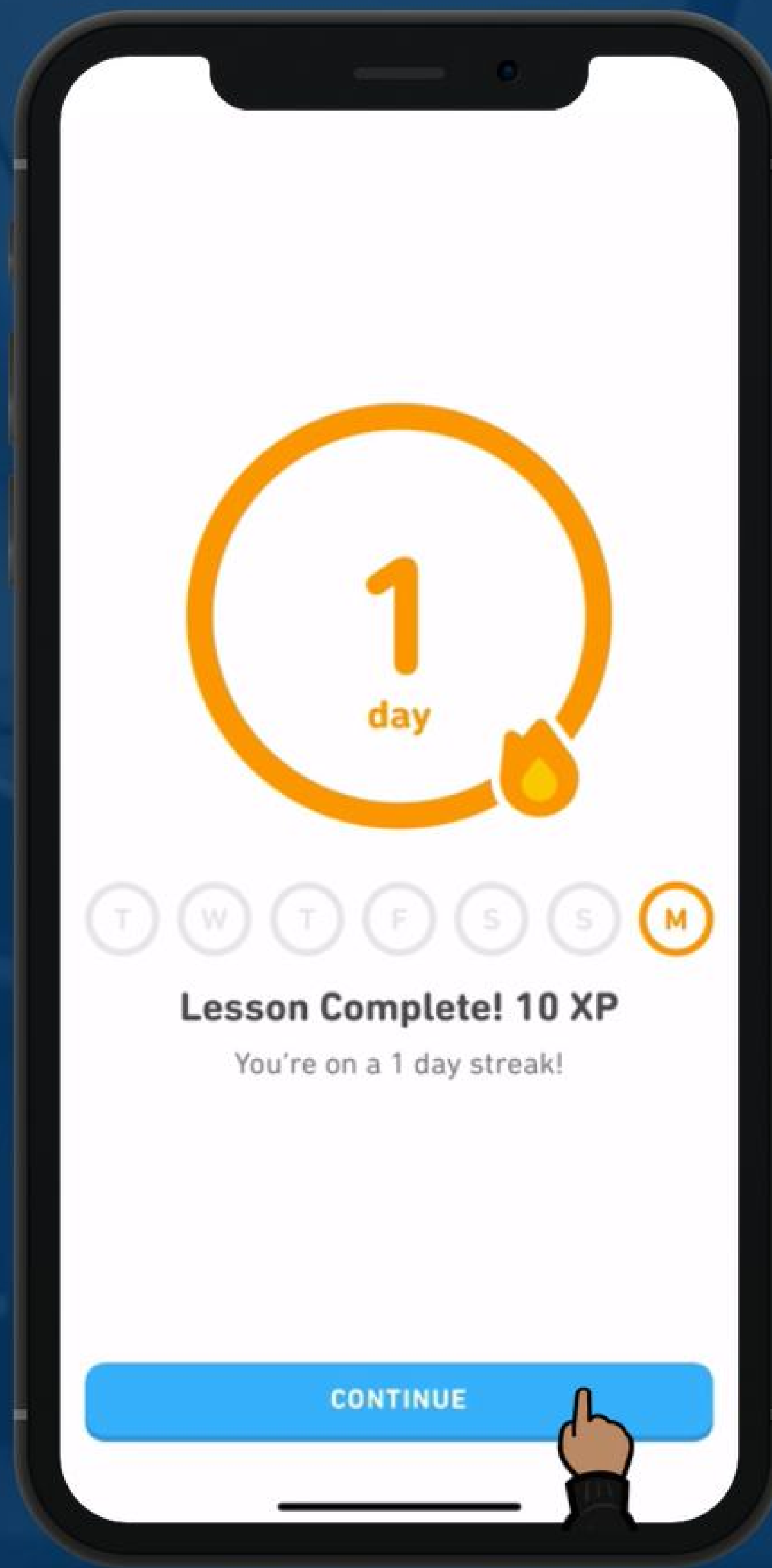
GOAL #3 OF 5

✓ Start a Duolingo streak

امیدوارم آزمون ها و پادکست
های خیال من بشن!.....
=TAP!= بیاین ببینیم ..

GOAL #3 OF 5

✓ Start a Duolingo streak



416



Up for a challenge?

Maintain your streak for 7 days and we'll double your 50 gem wager.

EQUIP FOR 50 

NO THANKS

اووووه...

پس میخوای یه شرط بندی هفت روزه
کنی Duo؟

GOAL #4 OF 5



416



Up for a challenge?

Maintain your streak for 7 days and we'll double your 50 gem wager.

EQUIP FOR 50

NO THANKS

به هر حال، حضور در یک کشور اسپانیایی زبان برای هفته های آینده برای من دائما یاد آوری میشه. به نظریه شرط بندی امنه برام!

GOAL #4 OF 5



چالش پذیرفته
شددددد....



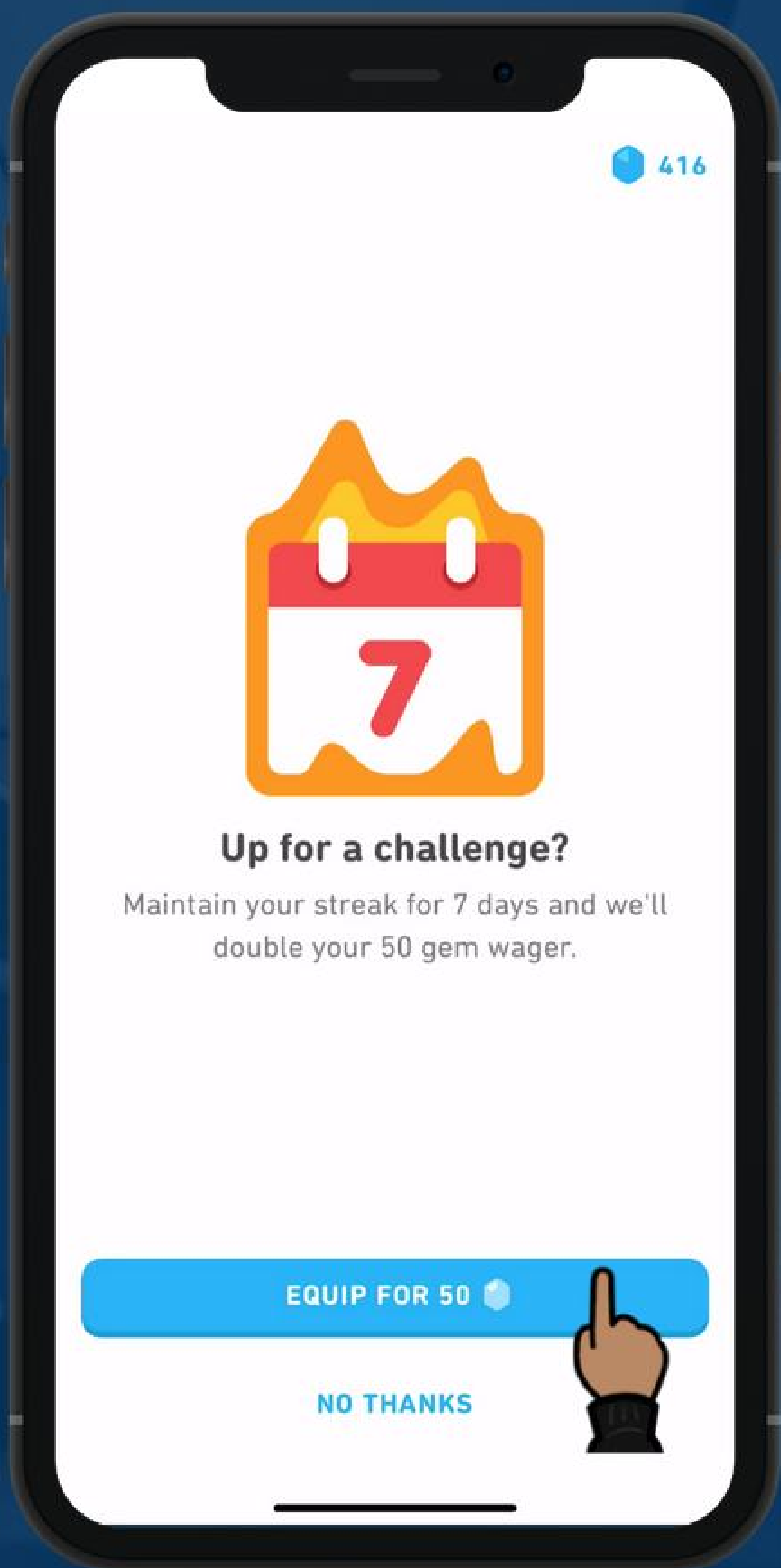
CHALLENGE

Accepted!

GOAL #4 OF 5



+5



416

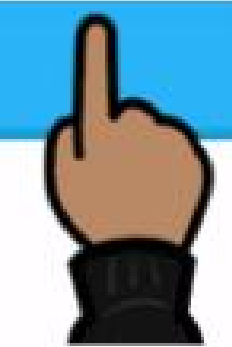


Up for a challenge?

Maintain your streak for 7 days and we'll double your 50 gem wager.

EQUIP FOR 50

NO THANKS





سرمایه گذاری و اثر هزینه غرق شده

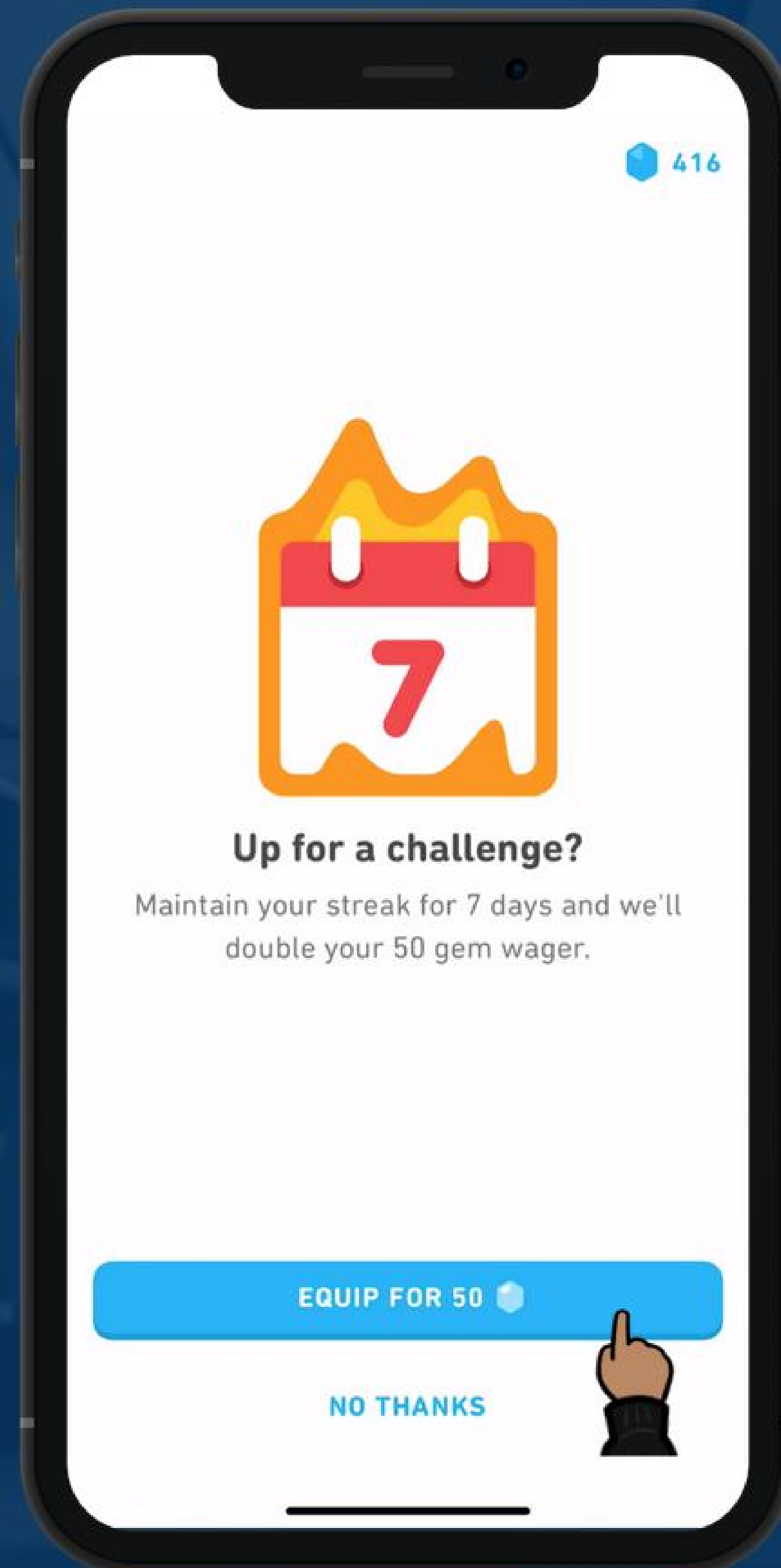
درست پس از دریافت جایزه بهترین لحظه است که از کاربر خود بخواهید تا مقداری از منابع خود را برای پیش بینی مزایای آینده سرمایه گذاری کند.

به دو دلیل باعث می شود کاربران بیشتر در کنار هم بمانند:

1) سرمایه گذاری محرک بعدی را بارگیری می کند (به عنوان مثال اعلان برای یادآوری تعهدات اخیر کاربران)

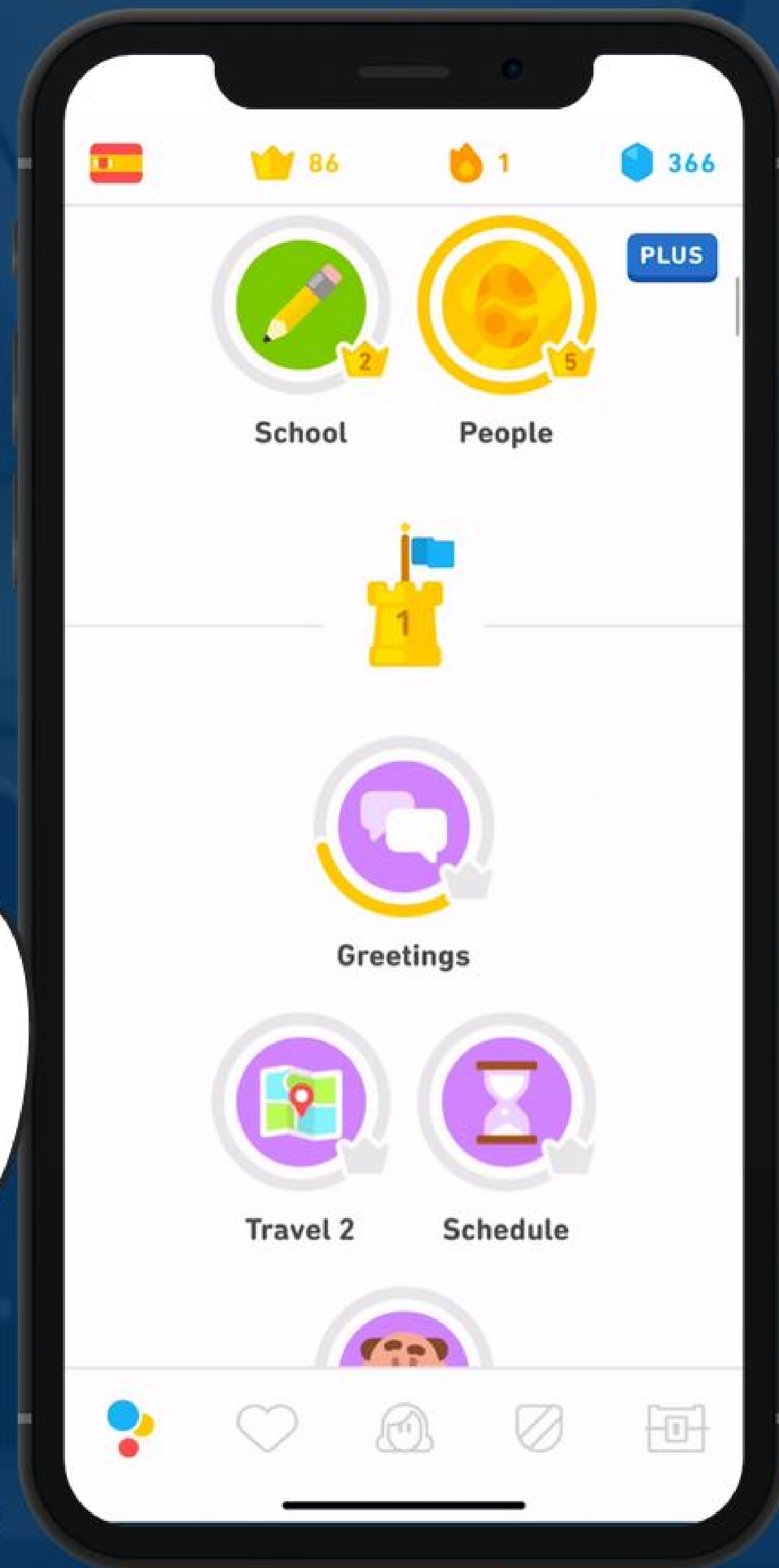
2) مردم وقتی برای چیزی ارزش قائل باشند روی اونها بااستفاده از منابعشون سرمایه گذاری میکنند.

تأیید کرد که این مرحله خاص "شرط سرمایه گذاری" حفظ روز 7 را 14% افزایش داد.



GOAL #4 OF 5



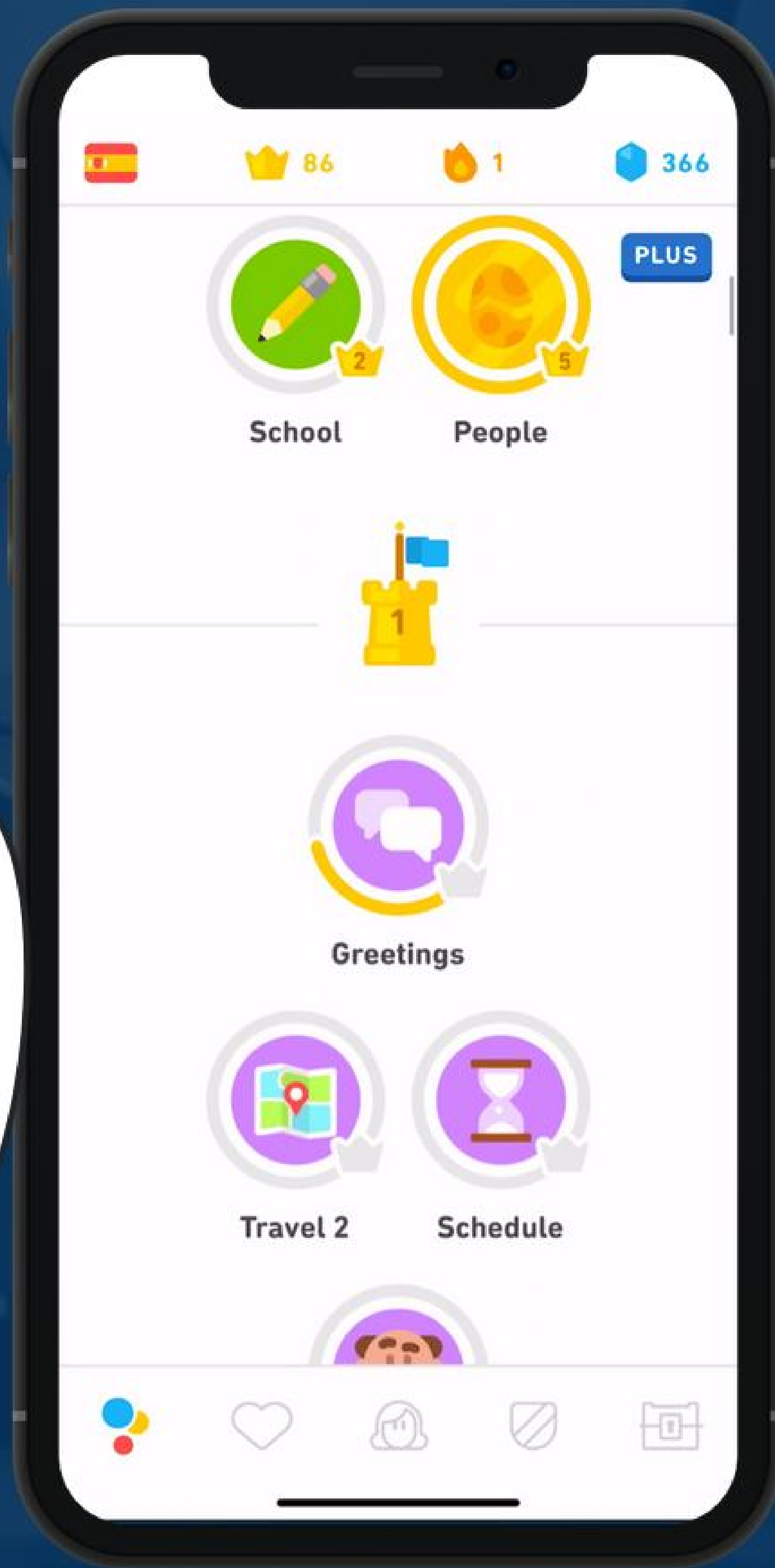


خیلی خب الان باید چی کارکنم؟
می دونی، هنوز درس های ناقص زیادی تو این
صفحه وجود دارد که به طرز عجیبی-



GOAL #4 OF 5





بستن برنامه حالا باعث می شه که احساس کنم
کارو ناتمام رها می کنم...

... حتی اگه قبلاً هدف روزانه ام رو تکمیل کرده
باشم.

GOAL #4 OF 5



ارائه نقاط خروج

#UX PRO TIP

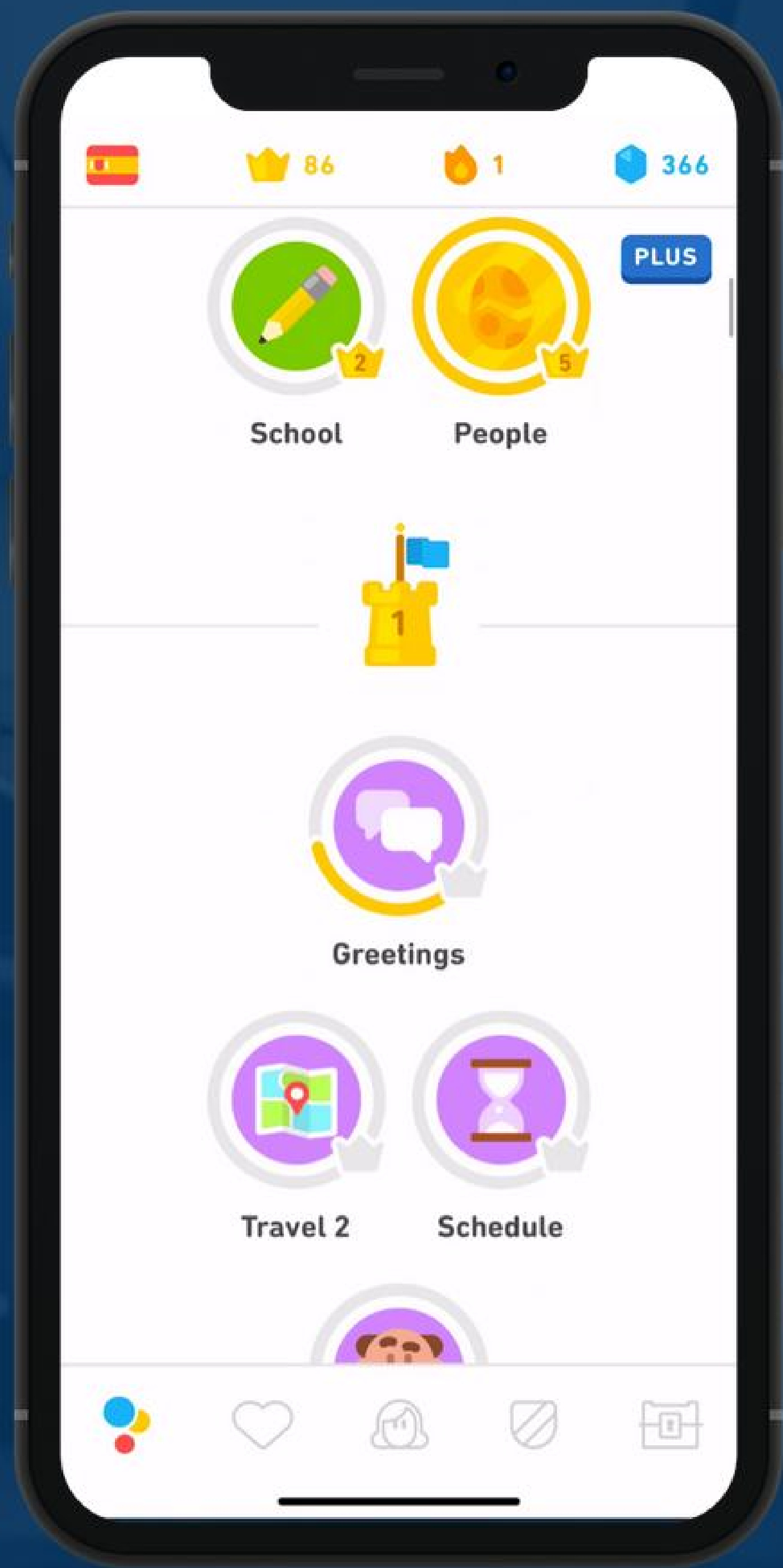
به کاربران اجازه دهید با احساس کامل بودن از محصول شما جدا شوند.

در غیر این صورت، مردم محصول شما را با لیستی بی پایان از وظایف مرتبط می کنند - که ممکن است به حفظ طولانی مدت کاربر شما آسیب برساند.

راه های مختلفی برای رسیدن به این هدف وجود دارد که در اینجا به یکی از آنها اشاره می کنیم:

[View Experimental Redesign](#)

(... or just press  on your keyboard)



GOAL #4 OF 5



ایده آزمایش:

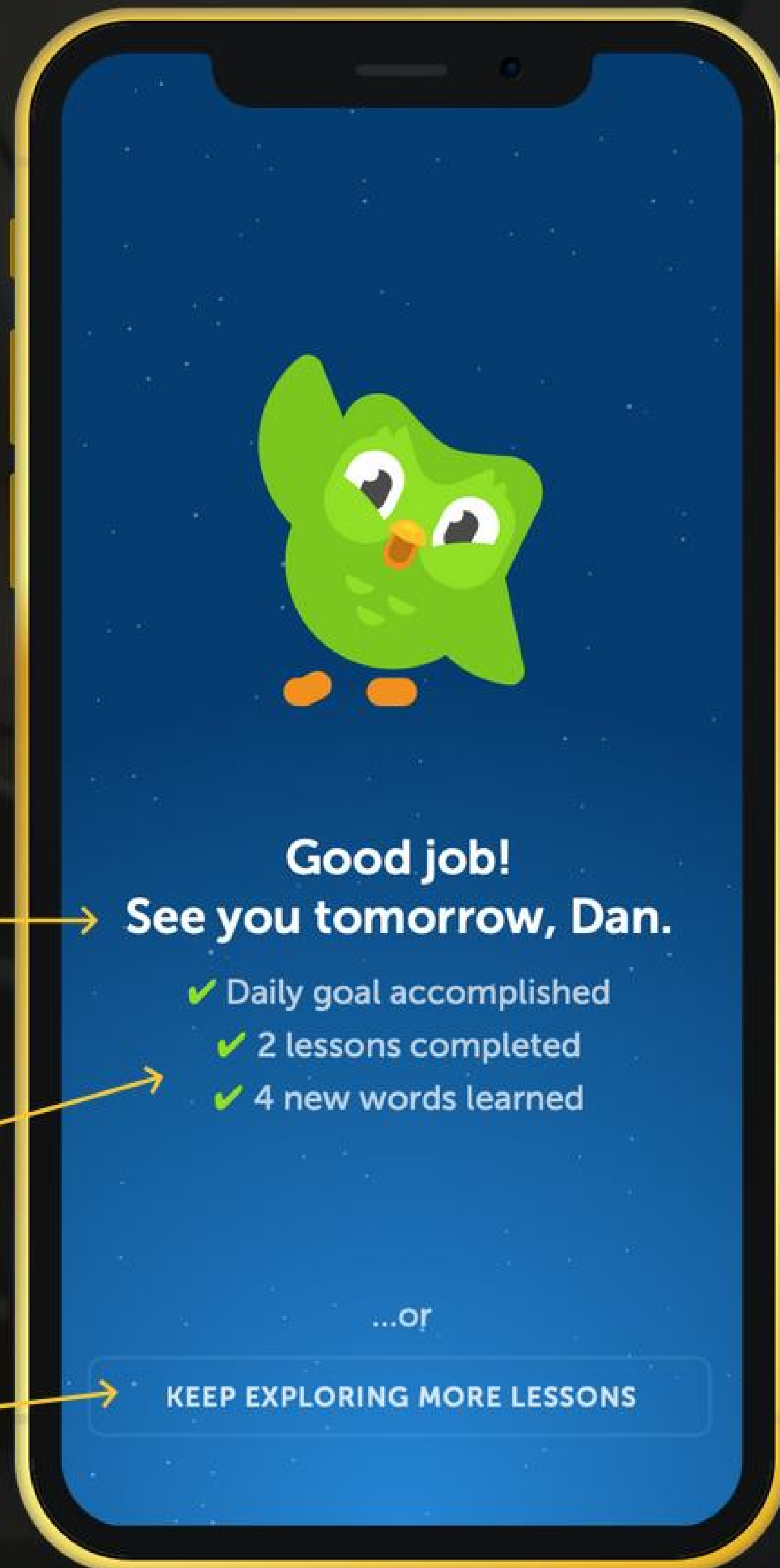
کاربران را وادار کنید که پس از تکمیل هدف روزانه خود ترکشان کنند.

هدف: افزایش حفظ روزانه 30 تا 5 درصد

مقدمه رفتار برای ترغیب کاربران به بازگشت فردا

تقویت مثبت با یادآوری پیشرفت کاربران

گزینه بازگشتی با وزن بصری کم برای توانمند کردن اقلیت کاربران



#UX PRO TIP

نقطة خروج

به کاربران اجازه دهید با احساس کامل بودن از محصول شما جدا شوند.

در غیر این صورت، مردم محصول شما را با لیستی بی پایان از وظایف مرتبط می کنند - که ممکن است به حفظ طولانی مدت کاربر شما آسیب برساند.

راه های مختلفی برای رسیدن به این هدف وجود دارد که در اینجا به یکی از آنها اشاره می کنیم:

Continue the Story →

(... or just press  on your keyboard)



به هر حال من تا حدودی خسته ام و
هواپیما در حال بلند شدن است.

فکر کنم گوشیمو خاموش کنم و چرت
بزنم.

GOAL #4 OF 5



-15



در طول پرواز با چرت زدن کمی شارژ شدم.
11 ساعت بعد، به سلامت در آرژانتین فرود
آمدم، اما-

+5



GOAL #4 OF 5



روز بعد برای جلسه ای که در مرکز شهر Buenos Aires داشتم و دیر کرده بودم میدویدم که این نوتفیکیشن برام اومد...



-15

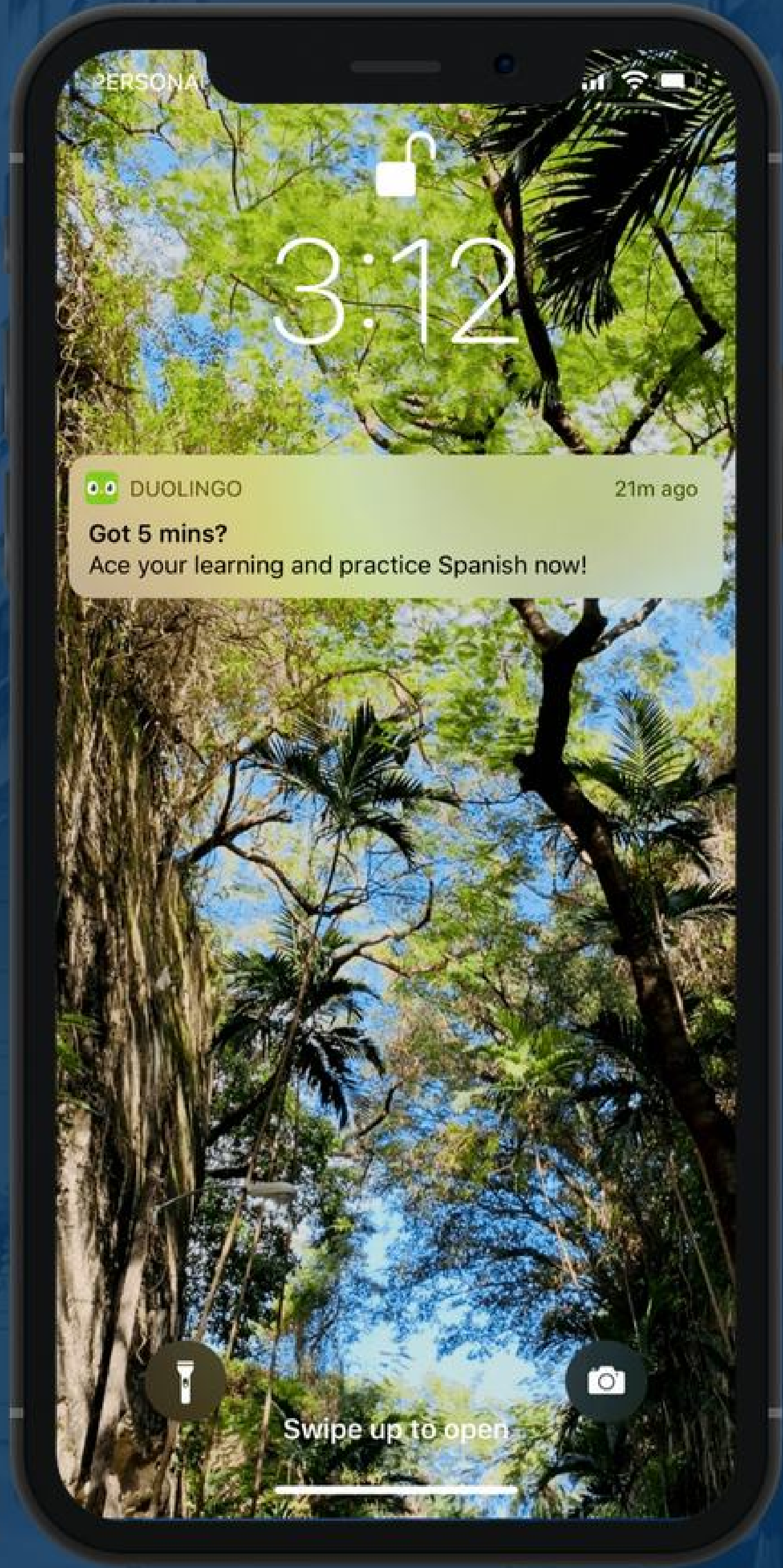
GOAL #4 OF 5



متاسفم Duo!
الان نمیتونم تمرین کنم
عجله دارم.....



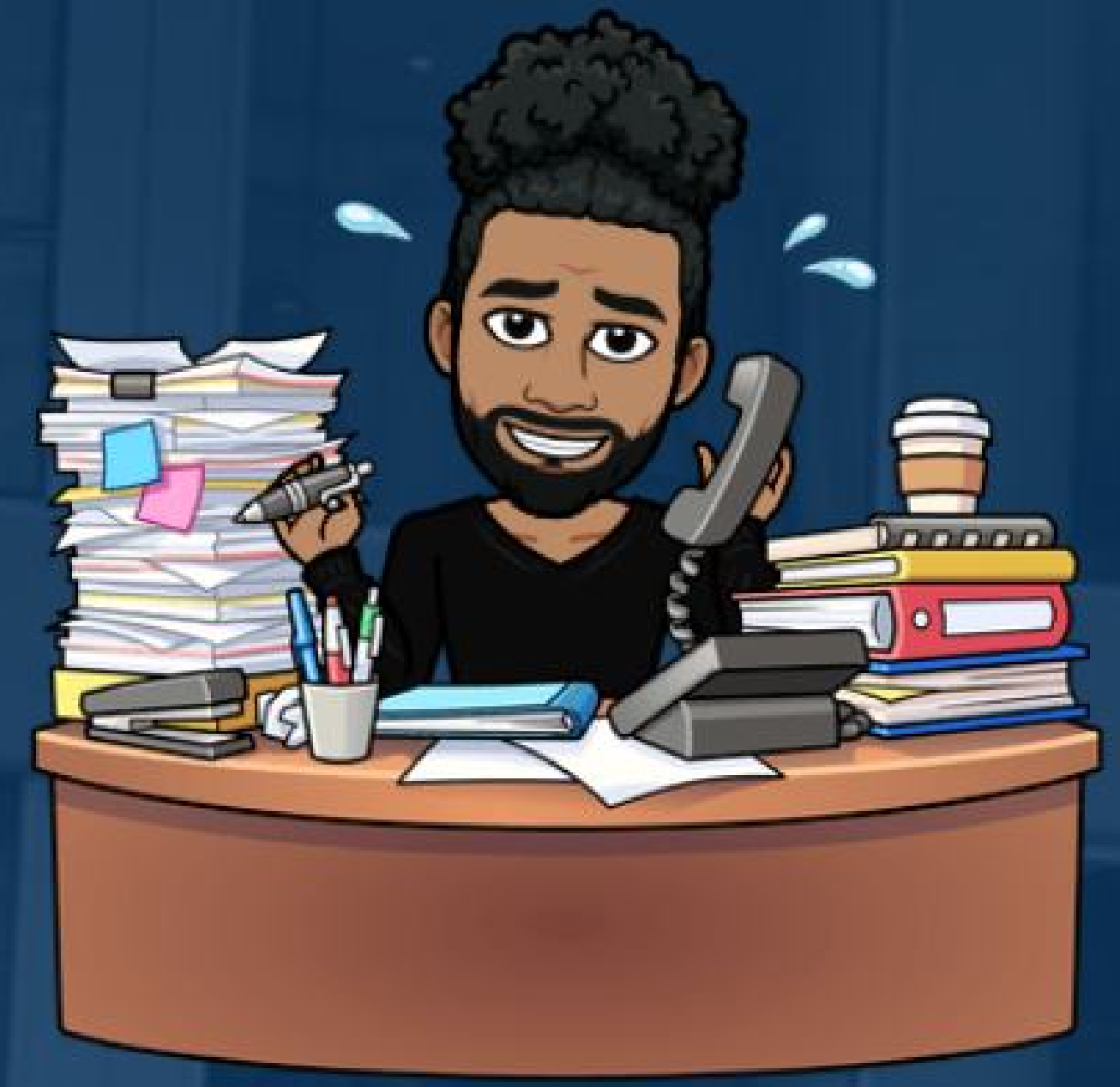
GOAL #4 OF 5



wework

روزها میگذشت، ساعت های زیادی را در WeWork سپری می کردم.

سفر کاری من خیلی شلوغ شد و یک بار دیگه...



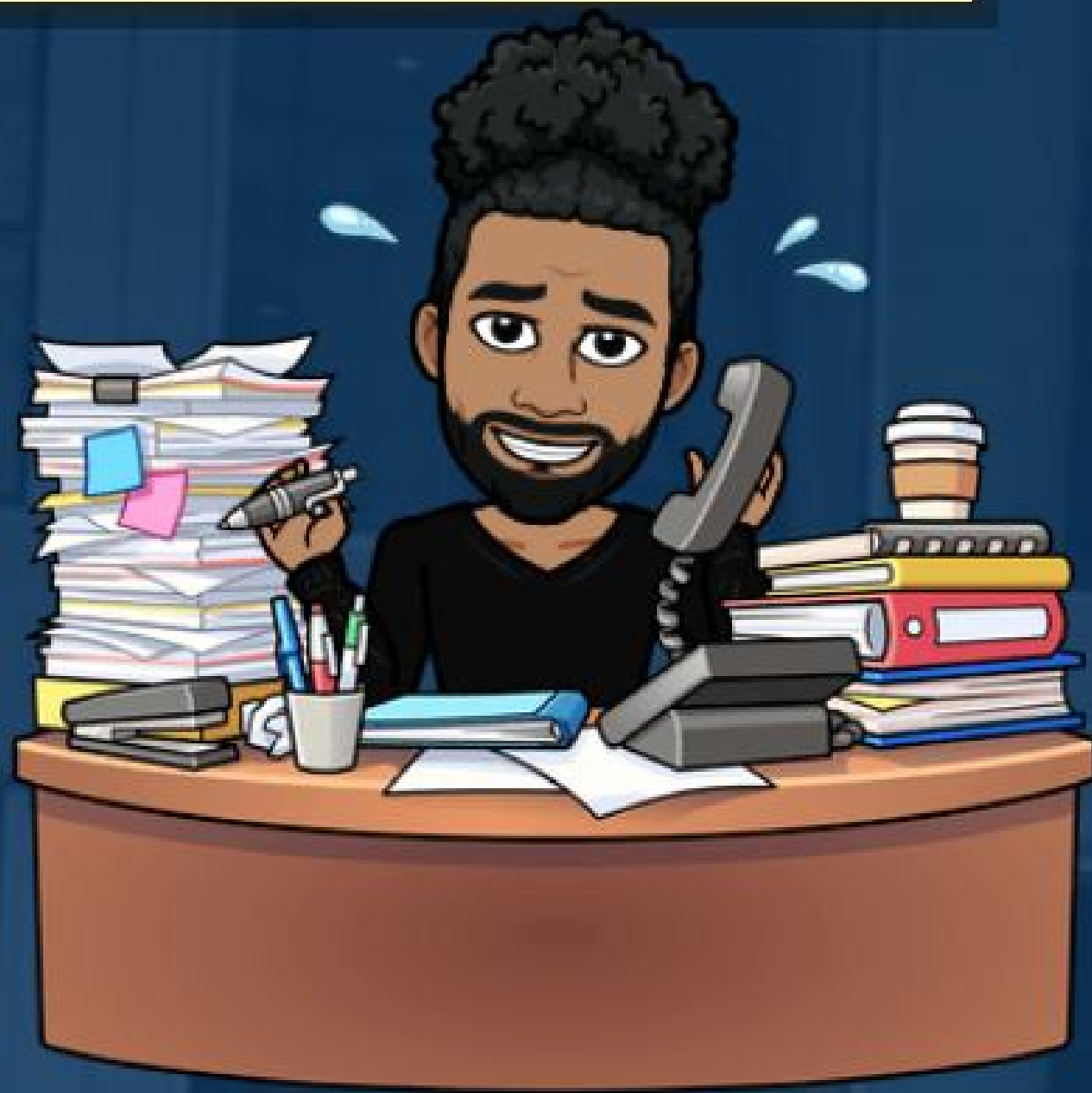
GOAL #4 OF 5



روزها میگذشت، ساعت های زیادی را در WeWork سپری می کردم.

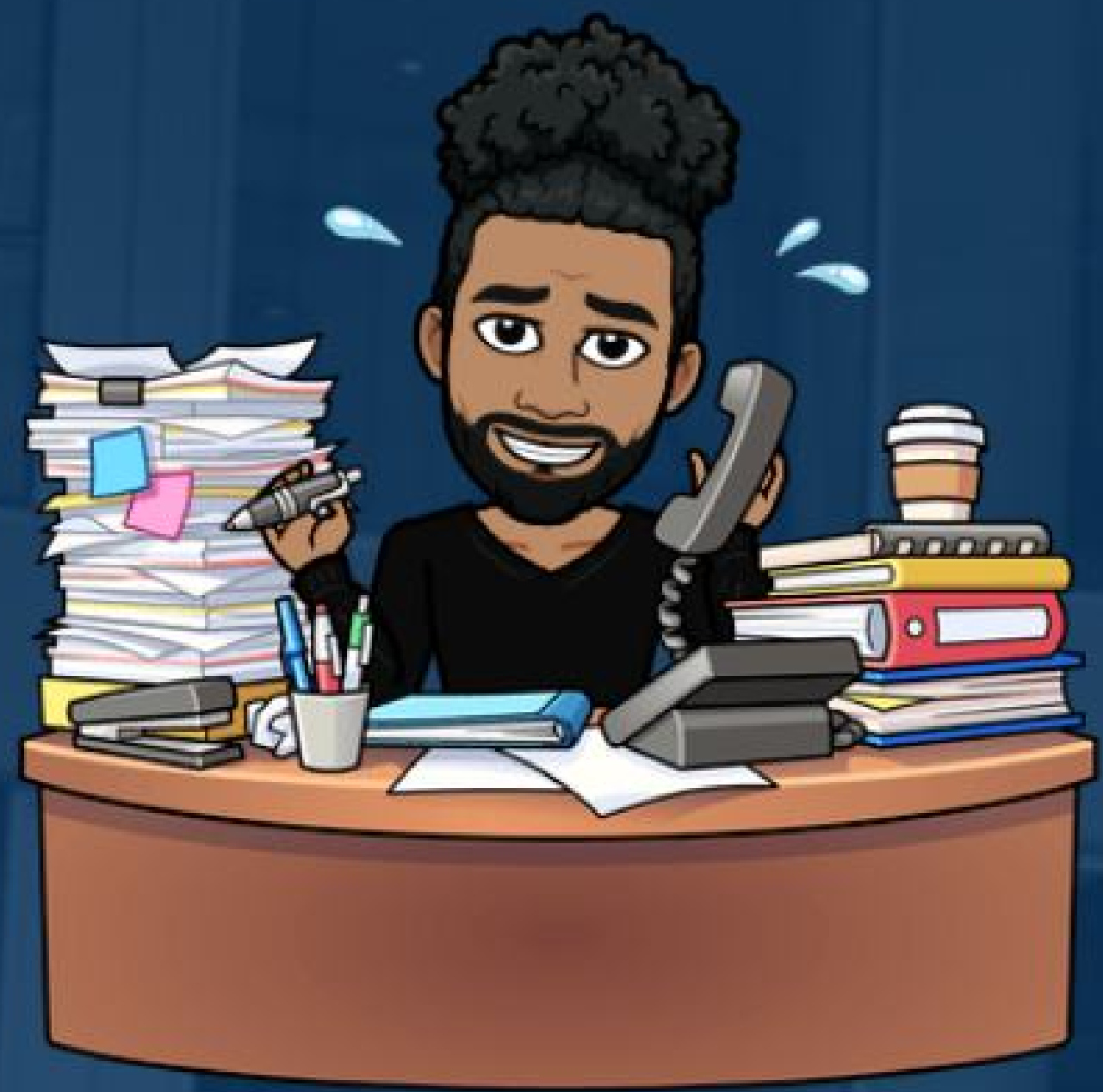
سفر کاری من خیلی شلوغ شد و یک بار دیگه...

با وجود همه اعلانها، عادت به تمرین اسپانیایی رو از دست دادم.



GOAL #4 OF 5





GOAL #4 OF 5



تا اینکه یکی از آخرین روزهایی که آرژانتین بودم...

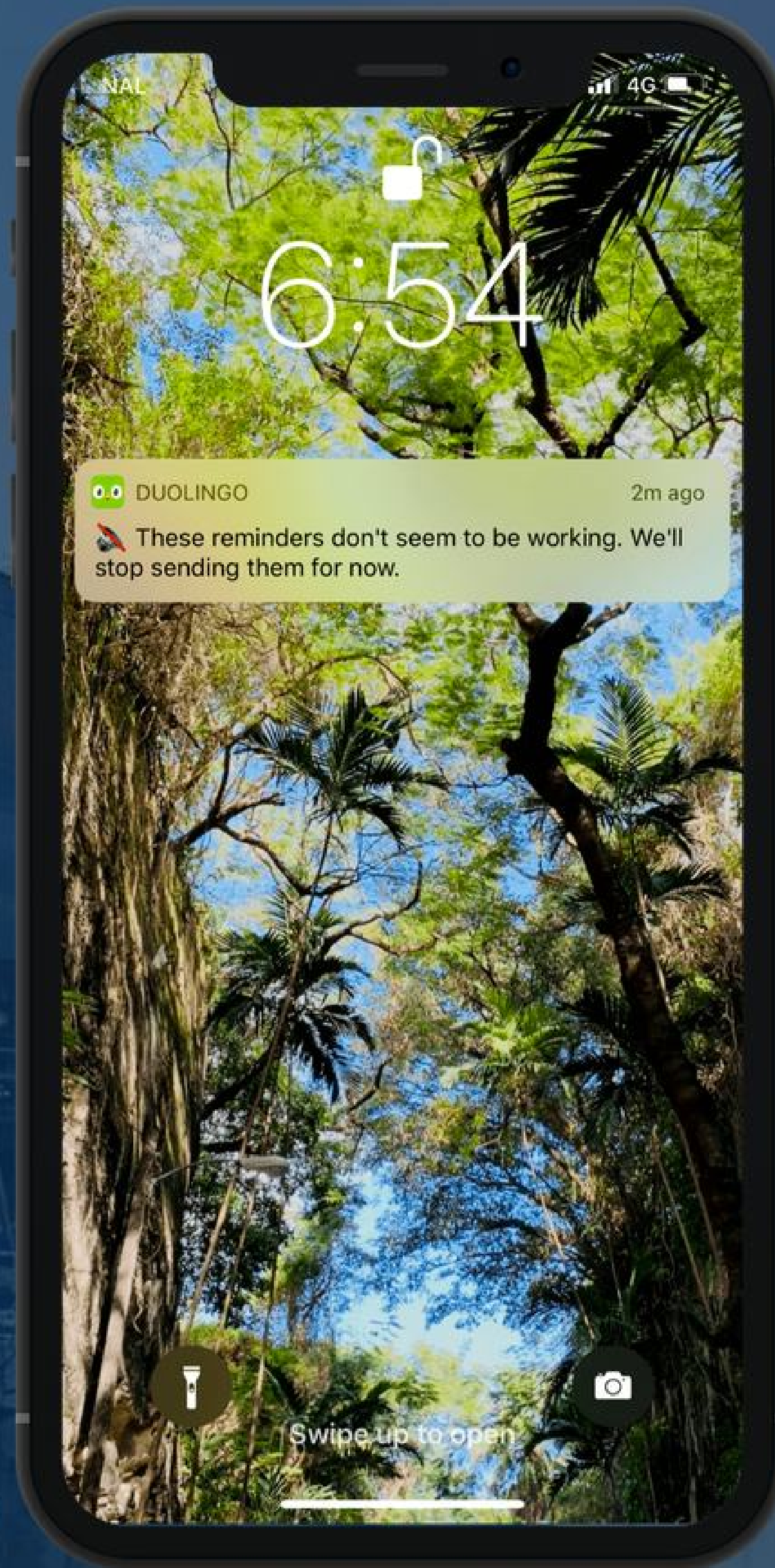
درطول یه استراحت کوتاه تو تفرجگاه ساحلی
Buenos Aires
چیزی دیدم که قبلا هیچ وقت ندیده بودم.



GOAL #4 OF 5

✓ Argentina Trip





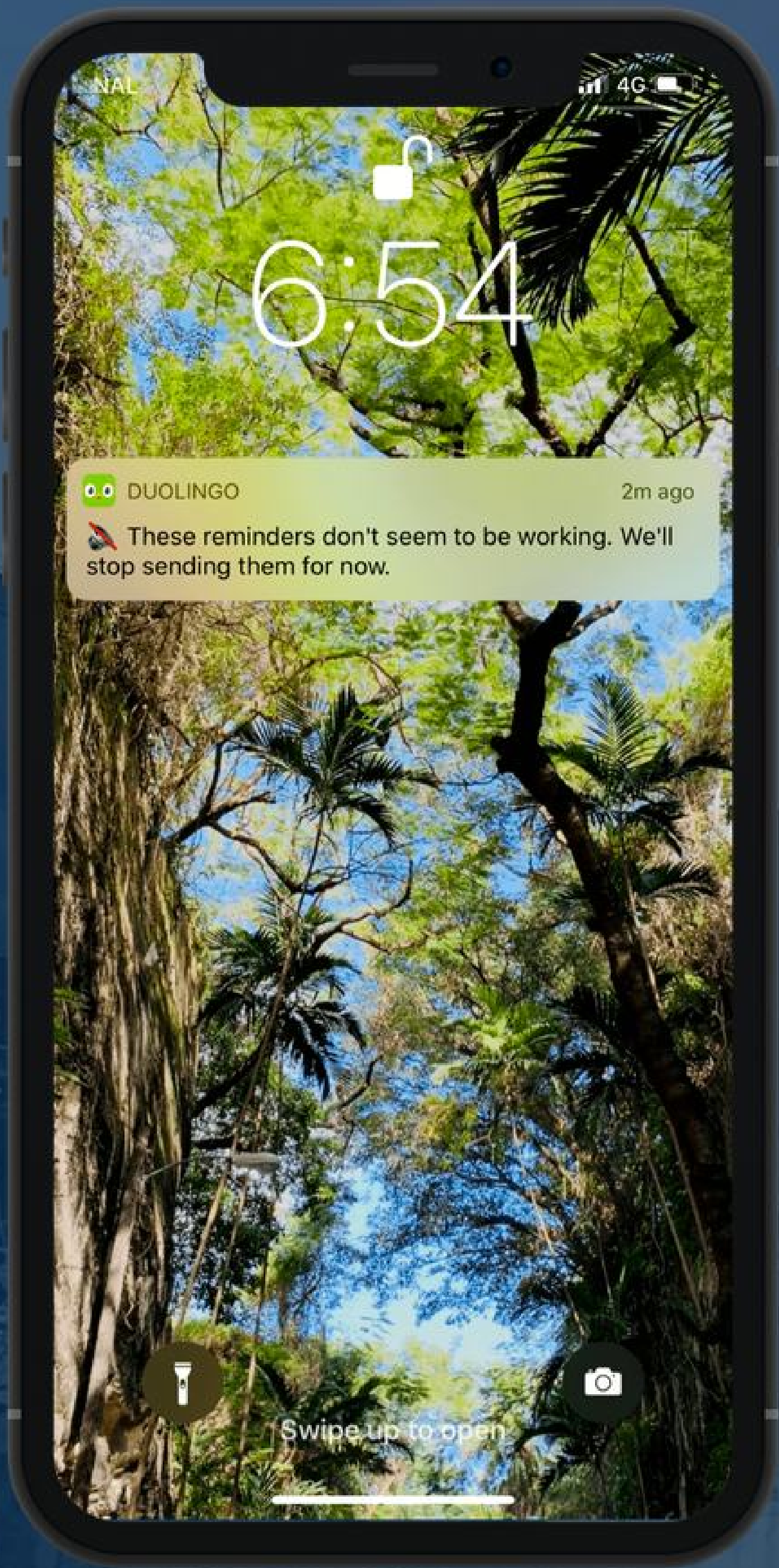
اووووووه...
به من می‌گه که دیگه اعلان هارو برام
ارسال نمیکنه!!!



GOAL #4 OF 5

✓ Argentina Trip





بلاخره!... برنامه ای که به زمان من
احترام میزاره...

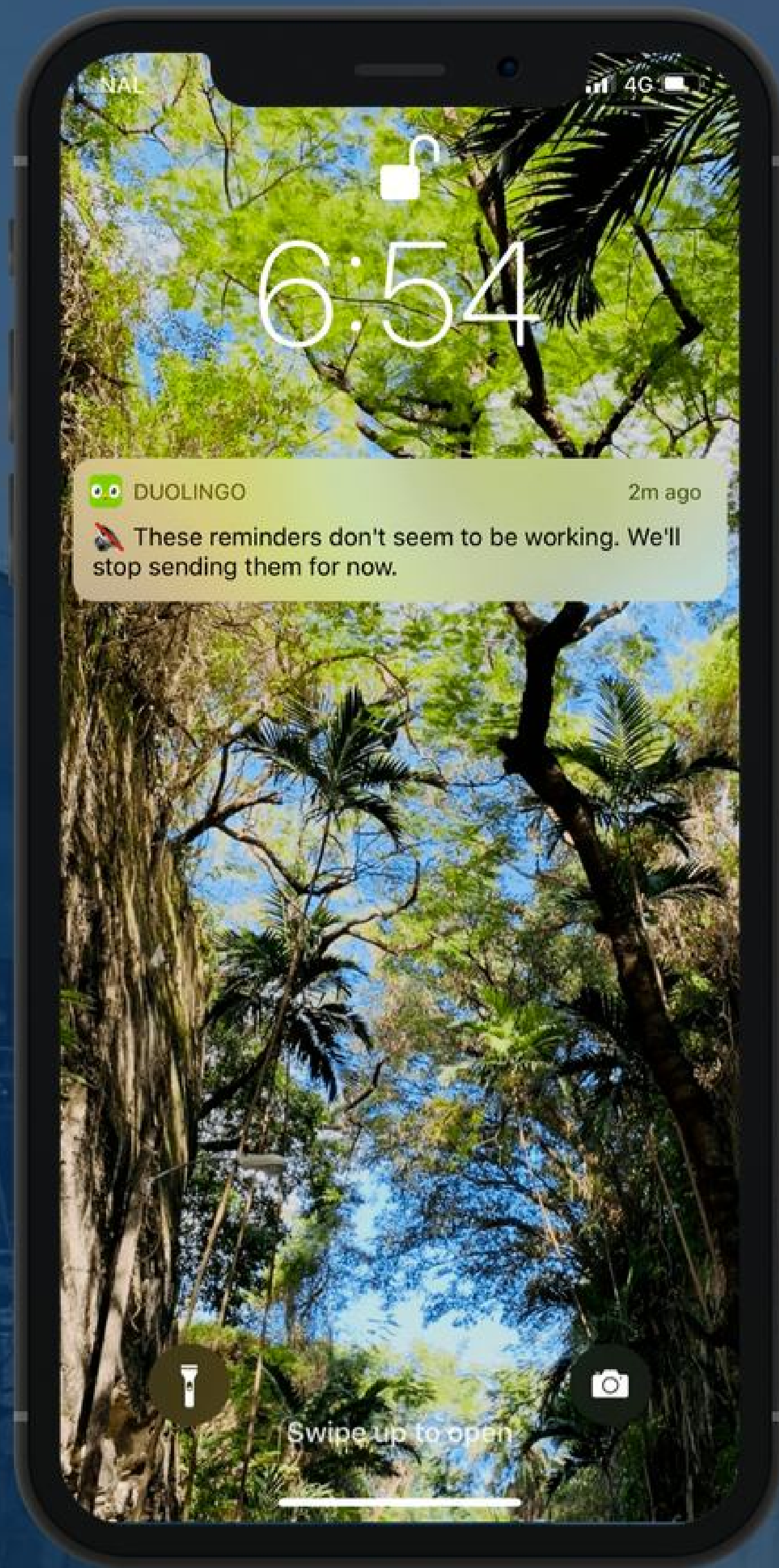
GOAL #4 OF 5

✓ Argentina Trip



+35





به اندازه ی کافی عجیب بود! این باعث
میشه بخوام به برنامه برگردم تا نشون بدم
به یادگیری زبان اسپانیایی متعهدم...



GOAL #4 OF 5

✓ Argentina Trip



احترام به توجه کاربران



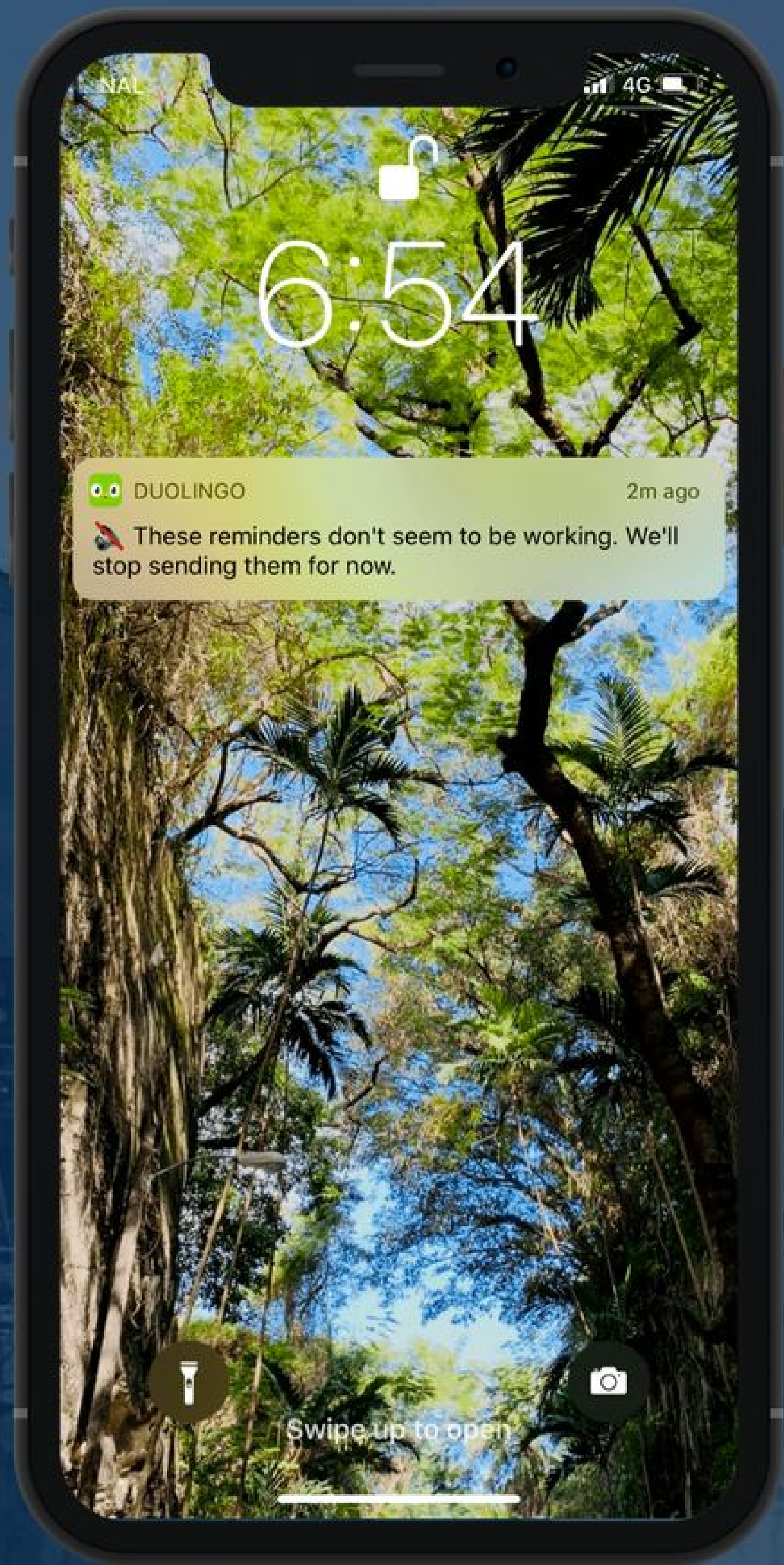
3 مزیت برای فیلتر کردن اعلان های خود توسط برنامه وجود دارد:

(1) به طور کلی کاربران کمتر اذیت می شوند.

(2) خطر خاموش کردن اعلان ها توسط کاربران را برای همیشه به حداقل می رسانید (اگر این کار را انجام دهند، باید شانس داشته باشید مردم را دوباره فعال کنید).

(3) این فرصت را به شما می دهد که بعداً در یک لحظه مناسب تر سعی کنید کاربر را احیا کنید.

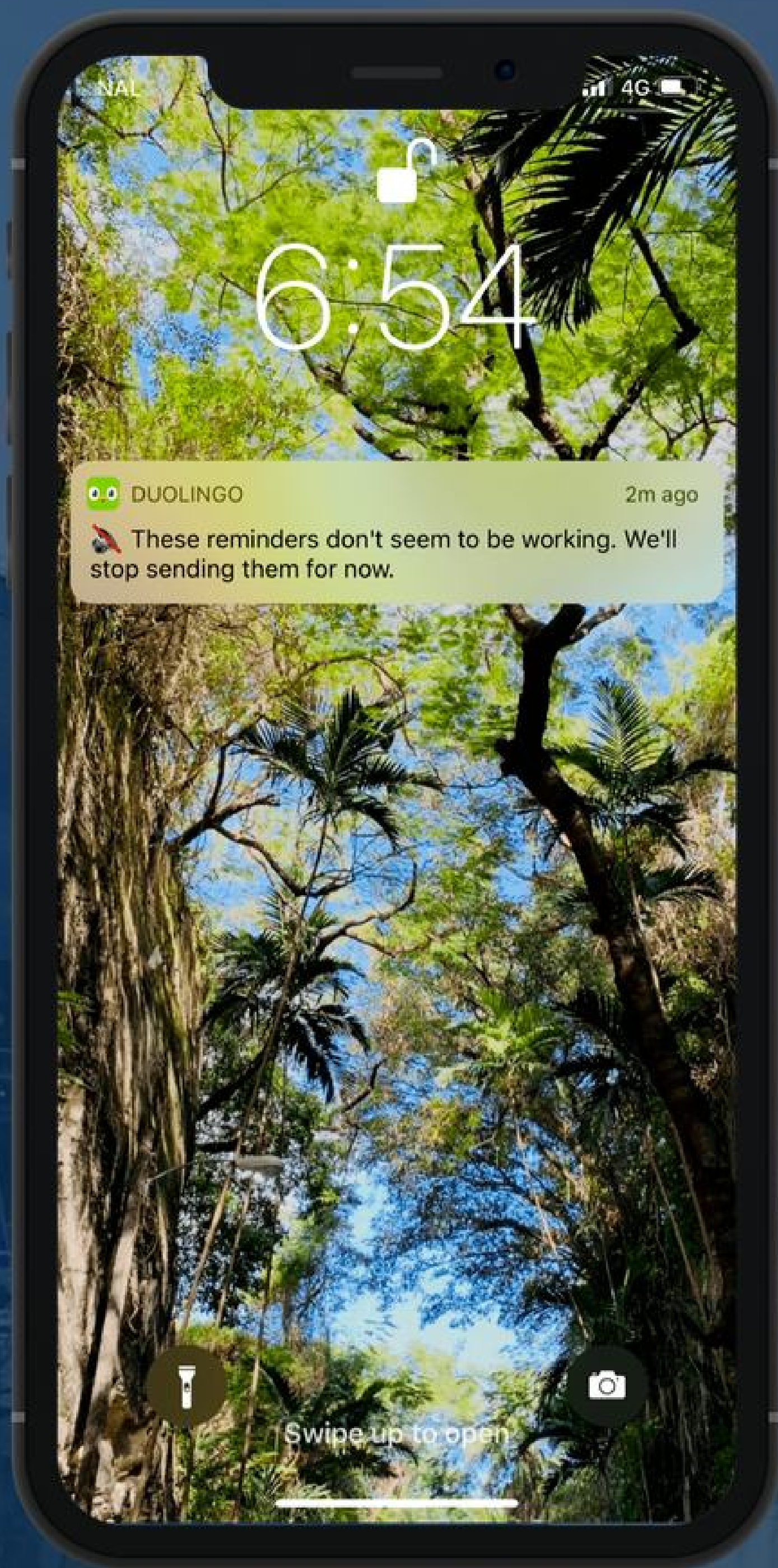
آفرین به Duolingo، به ندرت پیش می آید که برنامه ای که به شدت به حفظ کاربر متکی است، جرأت اجرای این کار را داشته باشد.




GOAL #4 OF 5

✓ Argentina Trip





و بنابراین... آیاتونستید 8 تاتیک برتر
Doulingo برای حفظ کاربر رو شناسایی
کنید؟ ادامه بدید...



GOAL #4 OF 5

✓ Argentina Trip



ایمیل Duolingo دقیقاً همزمان با سفرم
به آرژانتین رسید، با اینکه دکمه‌ش خیلی
کوچیک بود.

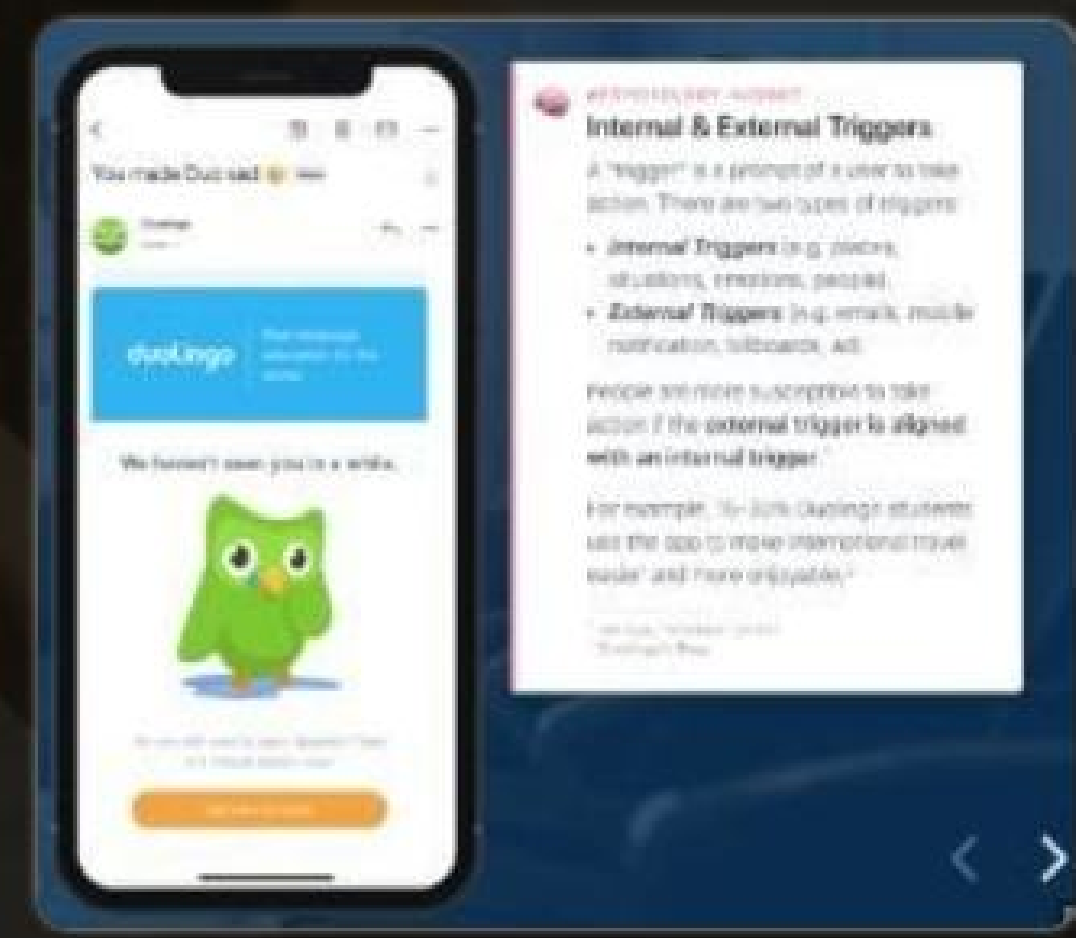
Psych Level



KEY INSIGHTS SUMMARY

Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:

1. 📧 Lifecycle Emails
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.



Customer Journey

"رنگ‌های مختلف (و قانون هیک) حواس پرتکن بود، ولی دکمه‌ی قشنگی که داشت، باعث شد شروع کردن یه درس برام راحت باشه."



KEY INSIGHTS SUMMARY

Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:

1. 📧 Lifecycle Emails
2. 🚧 Reduce Friction
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

Psych Level

Customer Journey

درس ویژه با سطح سختی پایین تر باعث شد احساس اعتماد به نفس بیشتری پیدا کنم و ادامه بدم



KEY INSIGHTS SUMMARY

Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:

1. 📧 Lifecycle Emails
2. 🚧 Reduce Friction
3. 🏔️ Lower Difficulty
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.



اثر زایگارنیک از streak ناتمام و ۱۰۰ تا جواهر "خوش اومدی" واقعا بهم انگیزه داد.



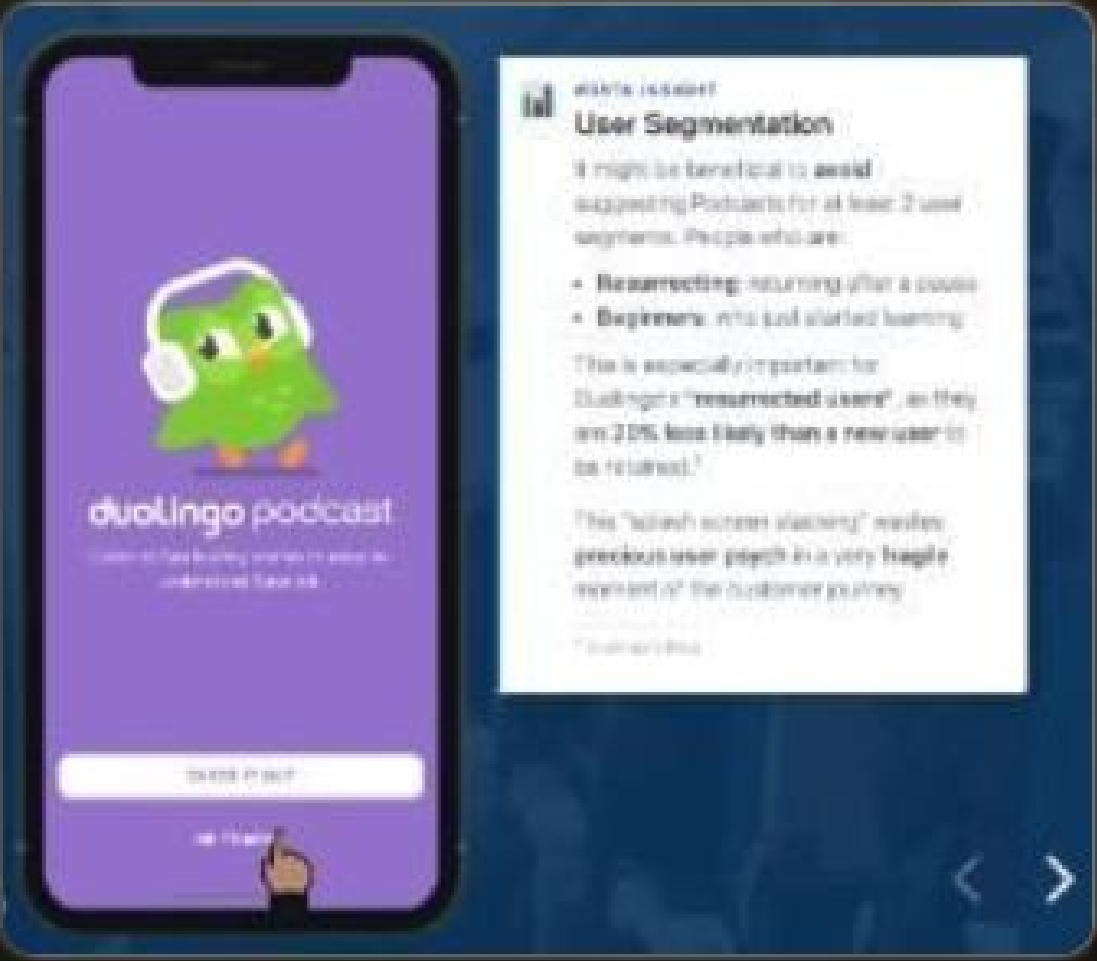
- KEY INSIGHTS SUMMARY
- ### Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:
1. 📧 Lifecycle Emails
 2. 🚧 Reduce Friction
 3. 🏔️ Lower Difficulty
 4. 🎁 "Welcome Back Reward"
 - 5.
 - 6.
 - 7.
 - 8.



Customer Journey



"این قدر پیام‌های مختلف (مثل آزمون و پادکست) حواسمو پرت کرد که تقریباً هدف روزانمو فراموش کردم."



KEY INSIGHTS SUMMARY

Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:

1. 📧 Lifecycle Emails
2. 🛑 Reduce Friction
3. 🏔️ Lower Difficulty
4. 🎁 "Welcome Back Reward"
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.



KEY INSIGHTS SUMMARY

Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:

1. 📧 Lifecycle Emails
2. 🚧 Reduce Friction
3. 🏠 Lower Difficulty
4. 🎁 "Welcome Back Reward"
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

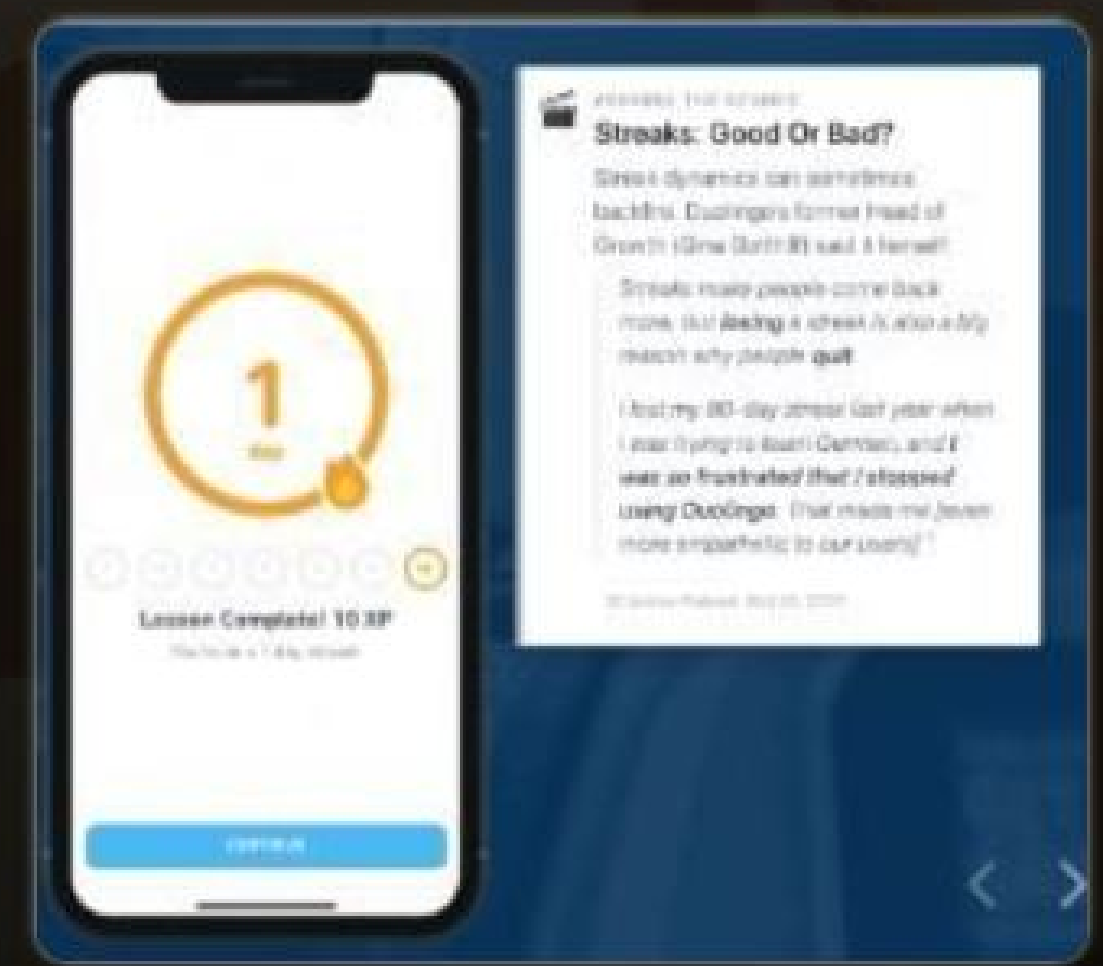




KEY INSIGHTS SUMMARY

Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:

1. 📧 Lifecycle Emails
2. 🚧 Reduce Friction
3. 🏔️ Lower Difficulty
4. 📺 "Welcome Back Reward"
5. 🔥 Streaks
- 6.
- 7.
- 8.

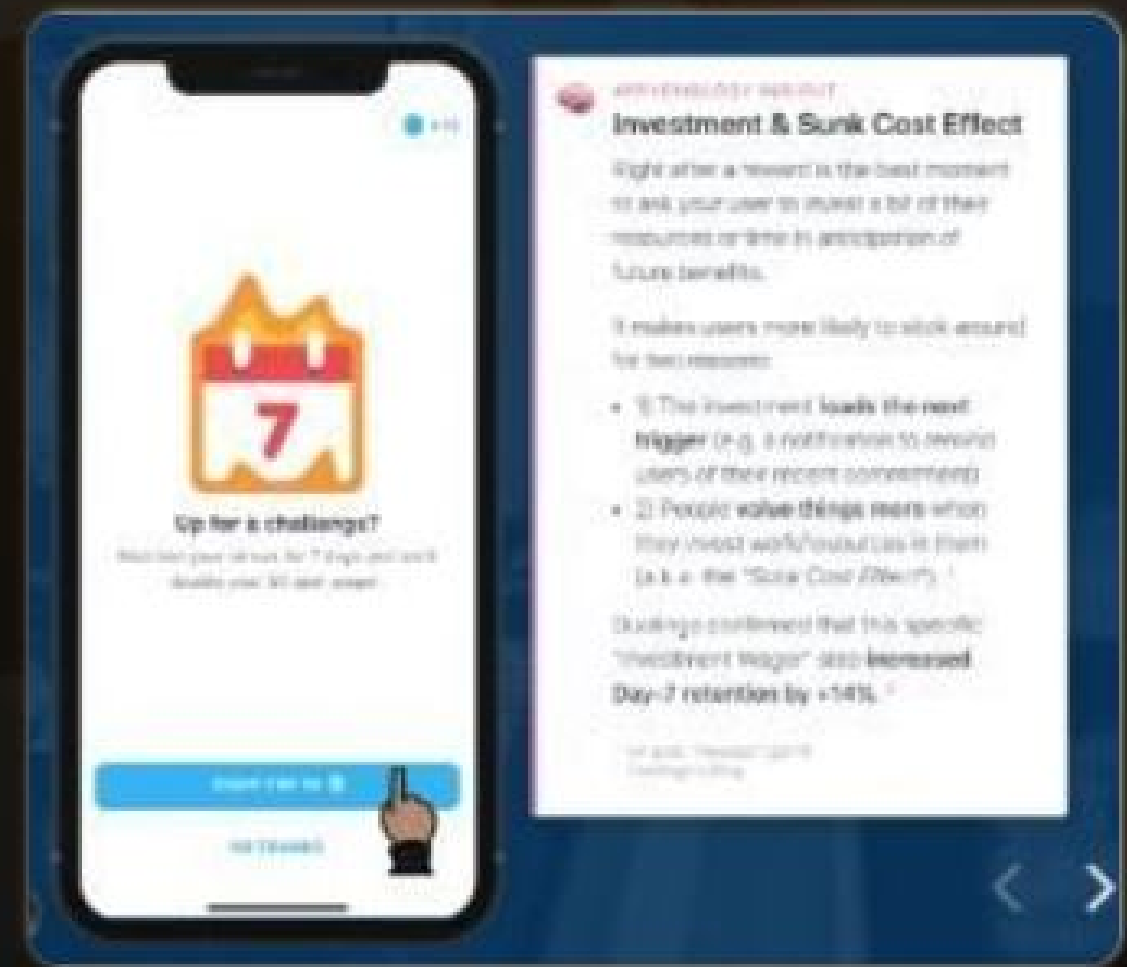




50 تا جواهر توی یه شرطبندی سرمایه‌گذاری کردم تا به تمرین برای 7 روز متعهد بشم



- KEY INSIGHTS SUMMARY
- Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:
1. 📧 Lifecycle Emails
 2. 🚧 Reduce Friction
 3. 🏔️ Lower Difficulty
 4. 📺 "Welcome Back Reward"
 5. 🔥 Streaks
 6. 💎 Sunk-Cost Effect
 - 7.
 - 8.





KEY INSIGHTS SUMMARY

Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:

1. 📧 Lifecycle Emails
2. 🛑 Reduce Friction
3. 🏔️ Lower Difficulty
4. 🎁 "Welcome Back Reward"
5. 🔥 Streaks
6. 💎 Sunk-Cost Effect
- 7.
- 8.

با دریای بی پایان درس‌ها روبه‌رو شدم و هیچ نقطه‌ی خروجی نداشتم. حس عجیبی بود. همین باعث شد این ایده‌ی آزمایش به ذهنم بیفتد."

Experiment Idea
Nudge users to leave after they completed their Daily Goal.
Objective: Increase Day-30 retention by 5%

Behavior priming to nudge users to come back tomorrow

Positive reinforcement by reminding the users of their progress

Fallback option with low visual weight for the power-user minority

Customer Journey →



KEY INSIGHTS SUMMARY

Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:

1. 📧 Lifecycle Emails
2. 🚧 Reduce Friction
3. 🏔️ Lower Difficulty
4. 🎁 "Welcome Back Reward"
5. 🔥 Streaks
6. 💎 Sunk-Cost Effect
7. 📱 Phone Notification
- 8.

"آنقدر توی آرژانتین درگیر کار بودم که تمام تمرکز من رو گرفتم. هیچکدوم از اعلانها نتونستند منو برگردونند و از اپ استفاده کنم. :-/"

Psych Level

Customer Journey

«... اما خوشحال شدم که دیدم دوالینگو تصمیم گرفته که خودشان اعلانها را فیلتر کنند!»



KEY INSIGHTS SUMMARY

Duolingo's Top 8 User Retention Tactics:

1. 📧 Lifecycle Emails
2. 🚧 Reduce Friction
3. 🏔️ Lower Difficulty
4. 🎁 "Welcome Back Reward"
5. 🔥 Streaks
6. 💎 Sunk-Cost Effect
7. 📱 Phone Notification
8. 🗑️ Notification Auto-Filtering