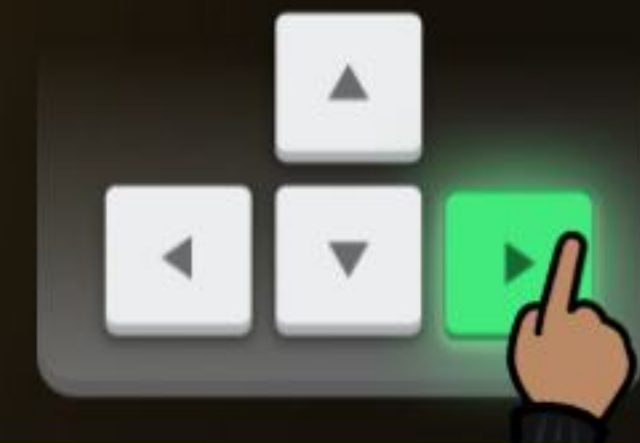


Labor Perception Bias

چرا سرعت بیشتر الزاما به معنای
کیفیت بهتر نیست؟

⌚ DURATION: 2 MIN



برای مشاهده ادامه، از دکمه‌های
کیبردتان استفاده کنید



یه غذا خیلی خاص و پیچیده سفارش دادی...

تصور کن رفتی یه رستوران خیلی
شیک و باکلاس پنج ستاره.

و یه غذا خیلی خاص و پیچیده
سفارش دادی...



و بعد ویترا میره و ...





و بعد از ۱۵ ثانیه ویترا برمی‌گردد و سفارشت رو میاره...



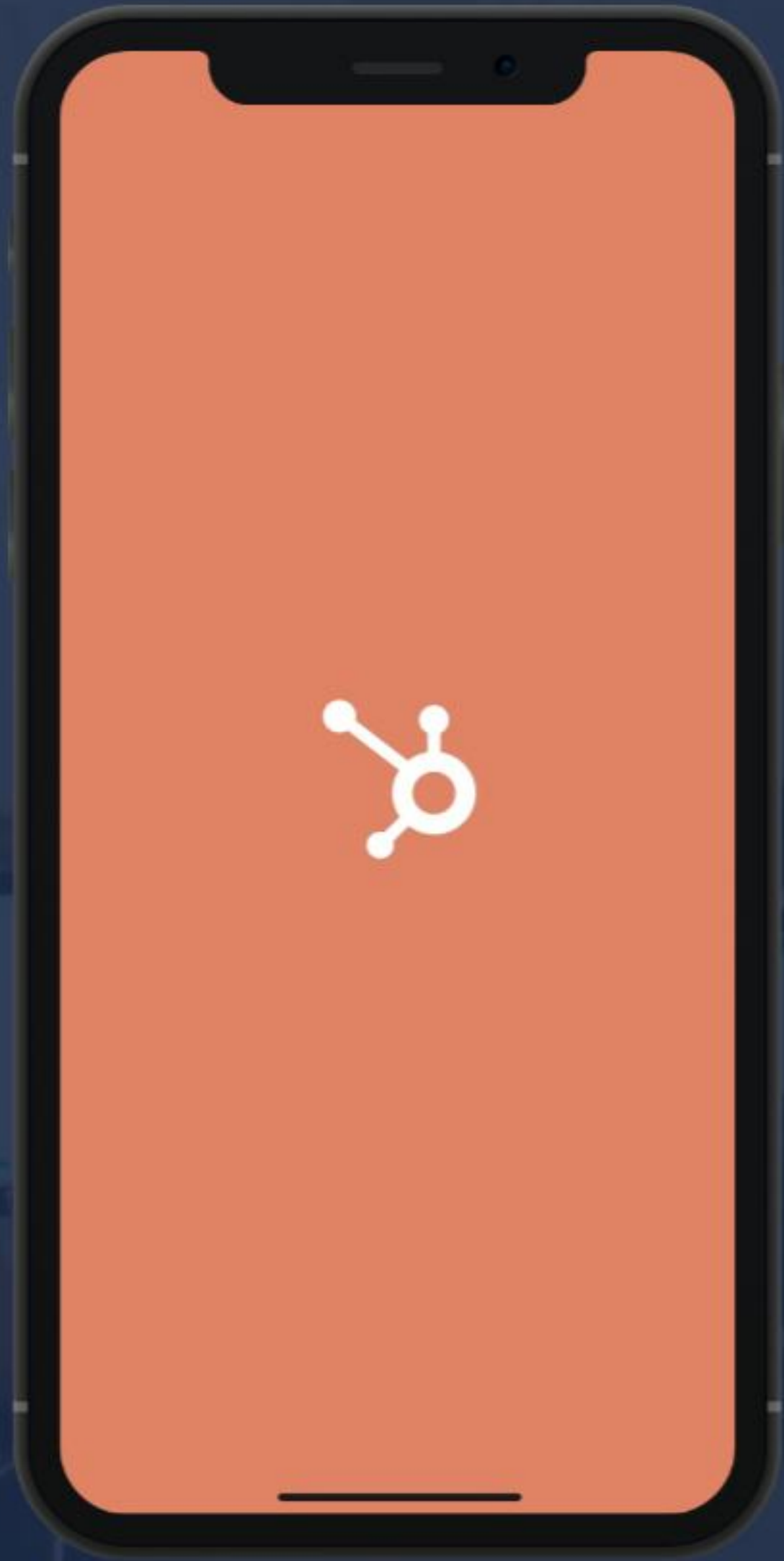


یکم عجیبه، اینطور نیست!؟



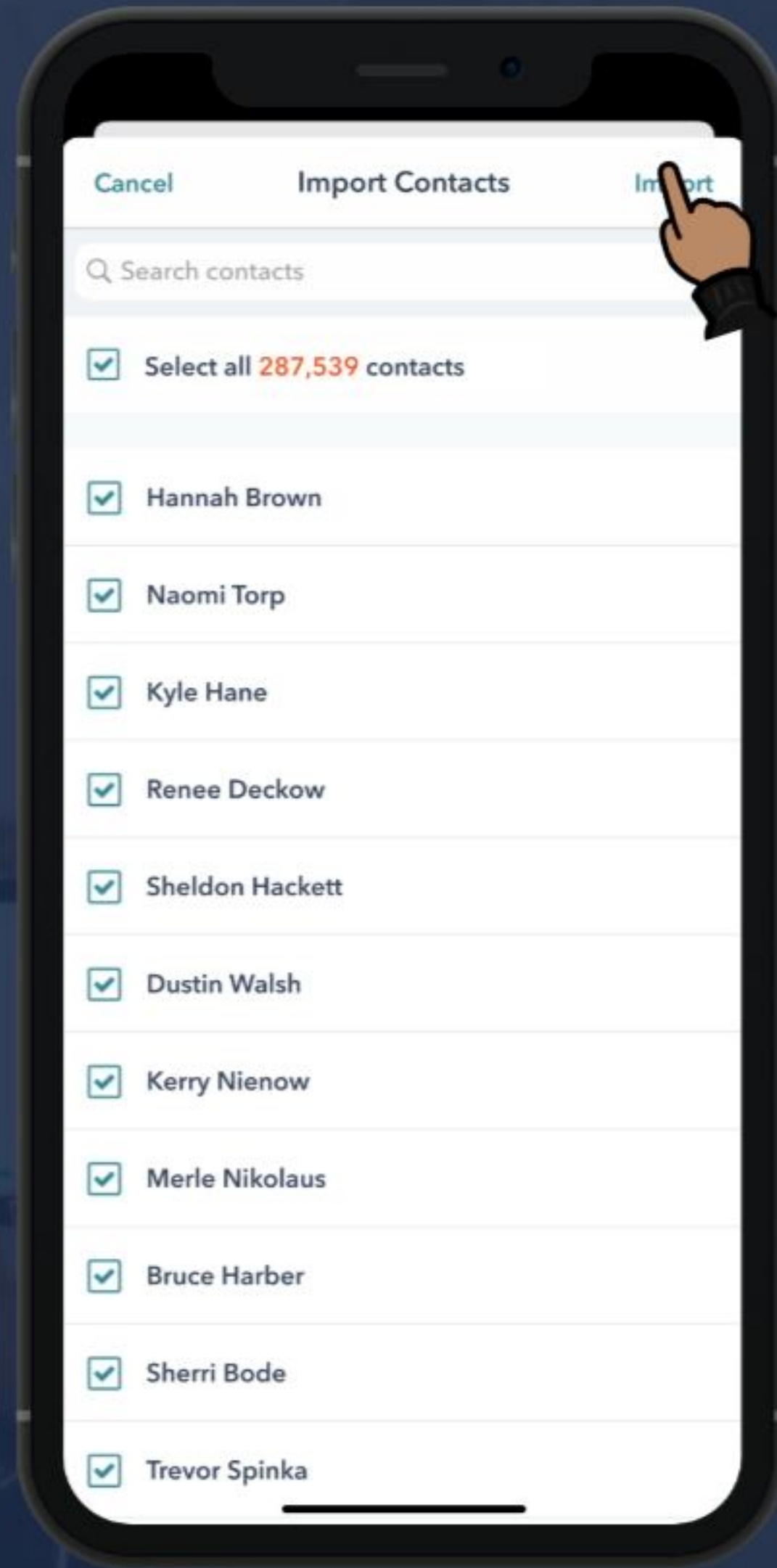
خب، همین قضیه درباره محصولات
دیجیتال هم صدق میکنه...





تصور کن داری توی نرم افزار CRM
هاب اسپات ثبت نام می کنی و...

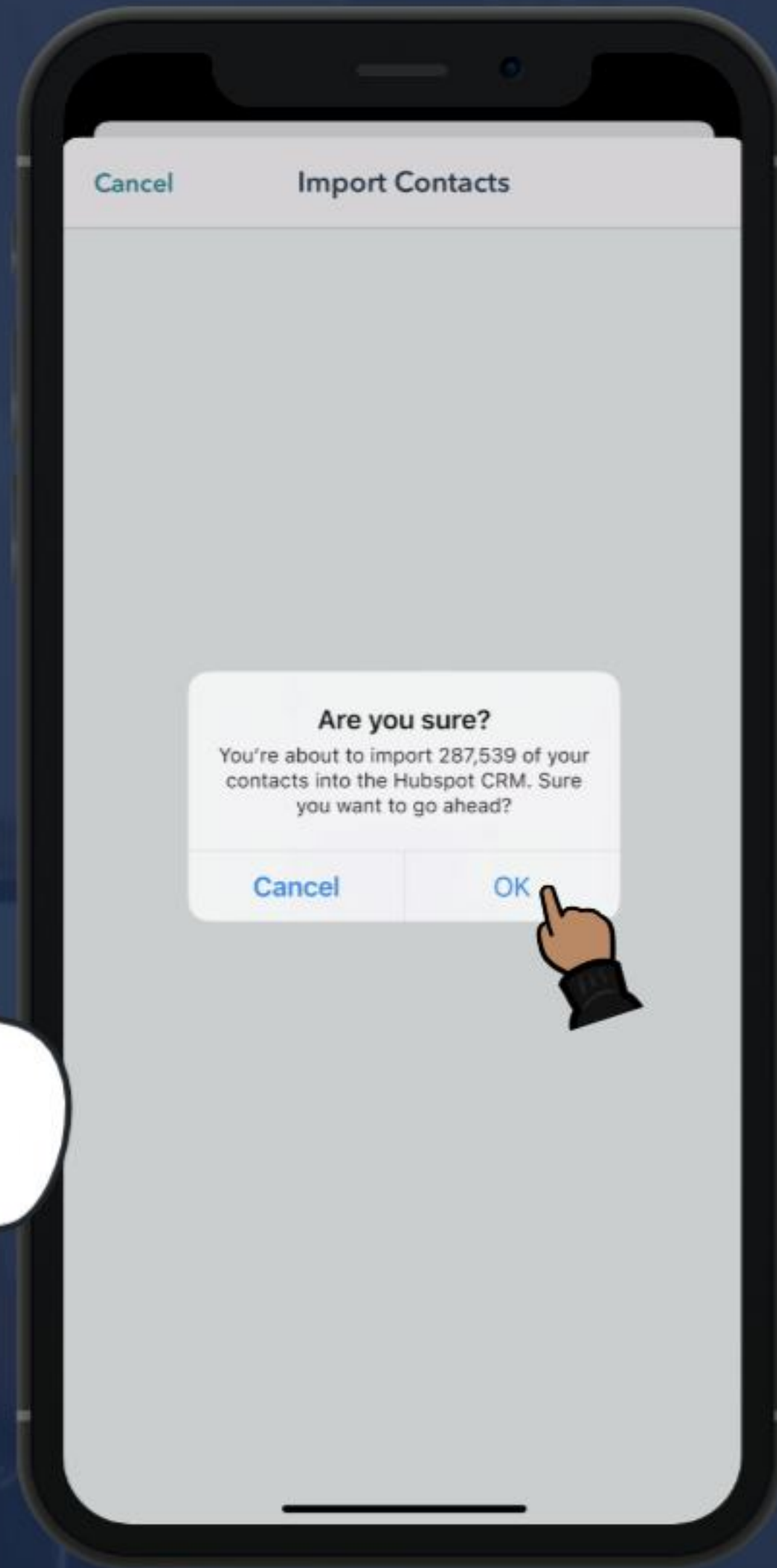


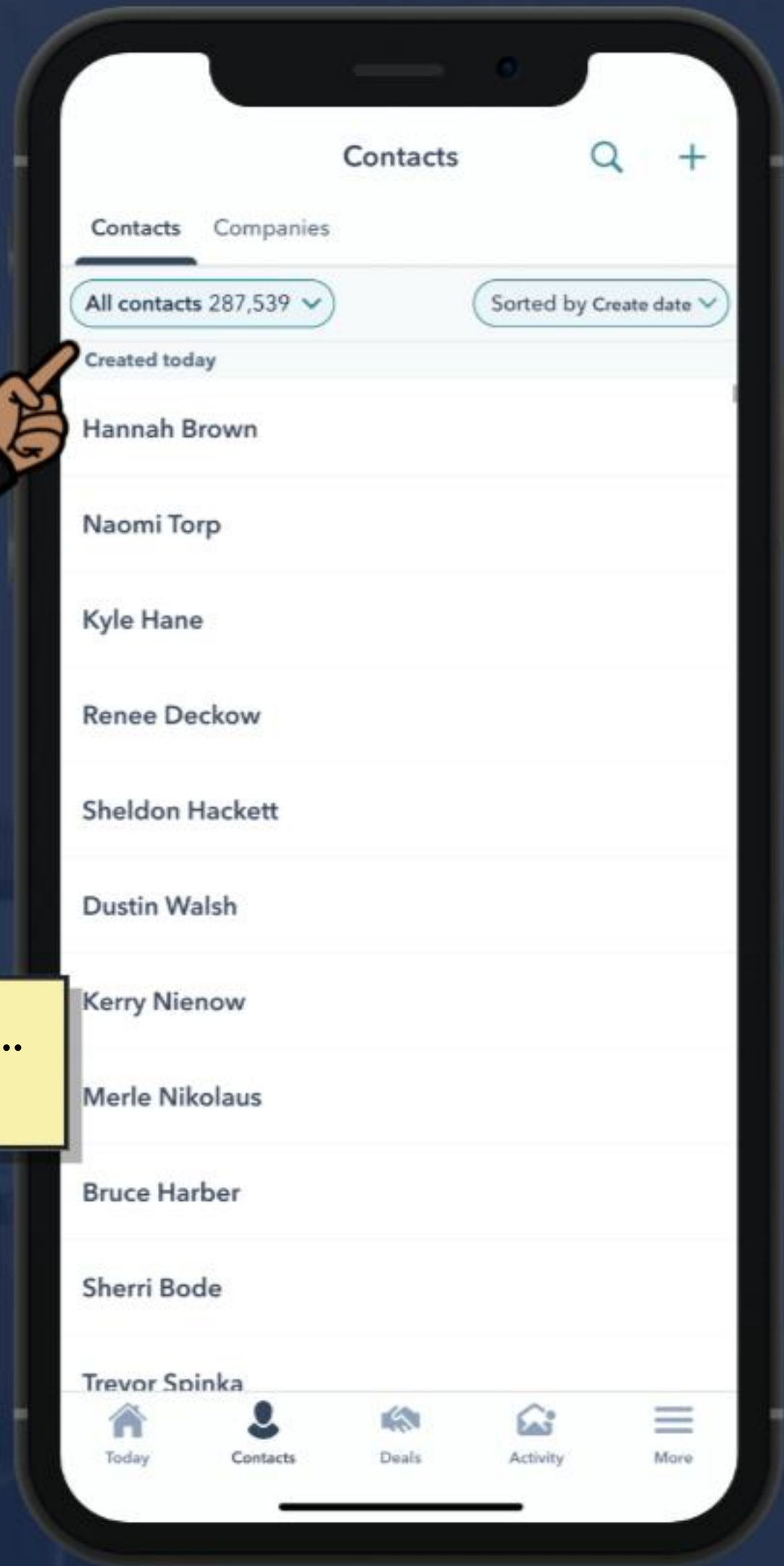


و آخرای فرآیند ثبت نام، ۲۸۷،۵۳۹ تا از مخاطبینت رو ایمپورت می کنی.



وای، تعداد مخاطب‌ها چه زیاده، امیدوارم همه چیز
خوب پیش بره...

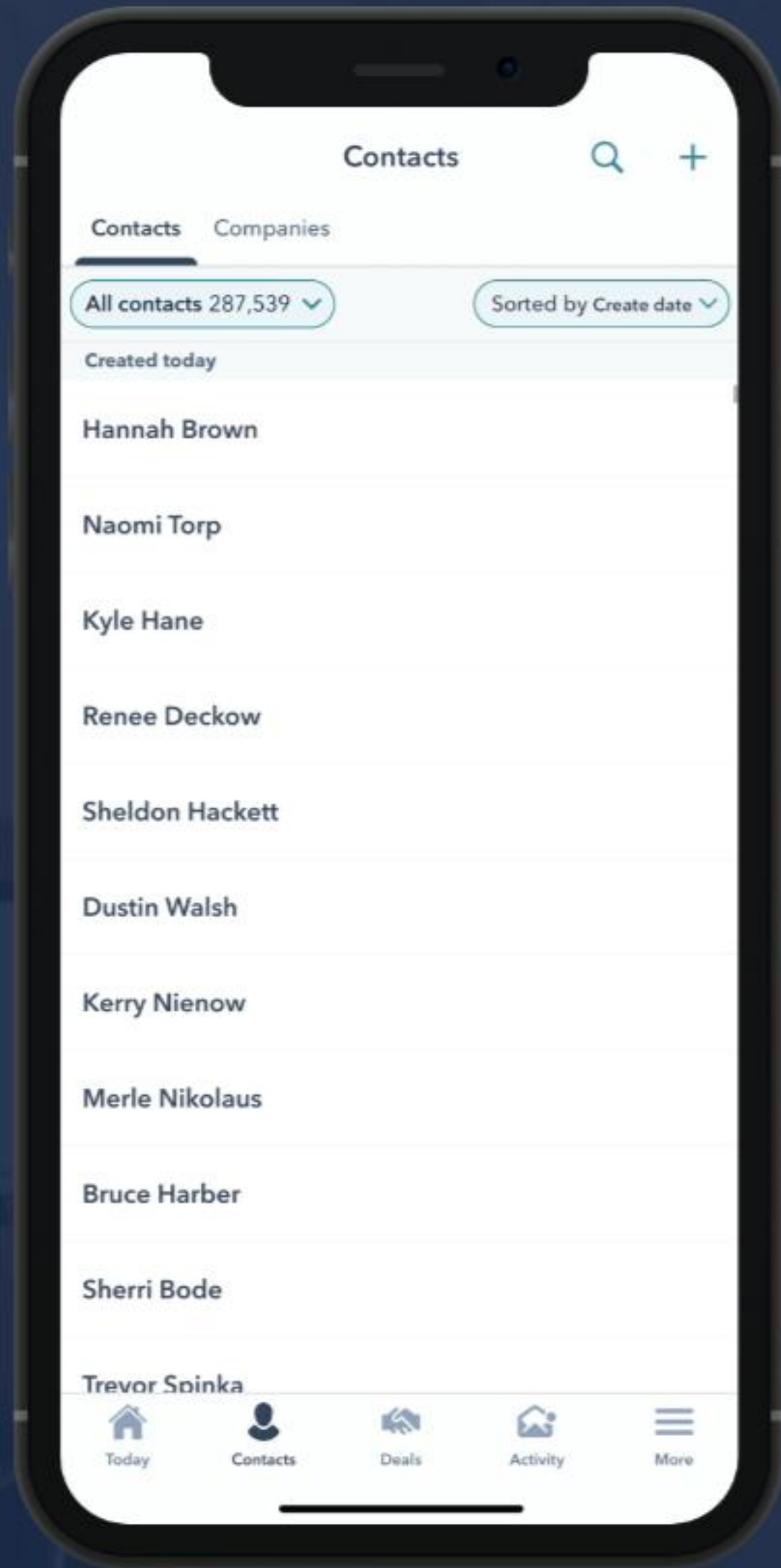


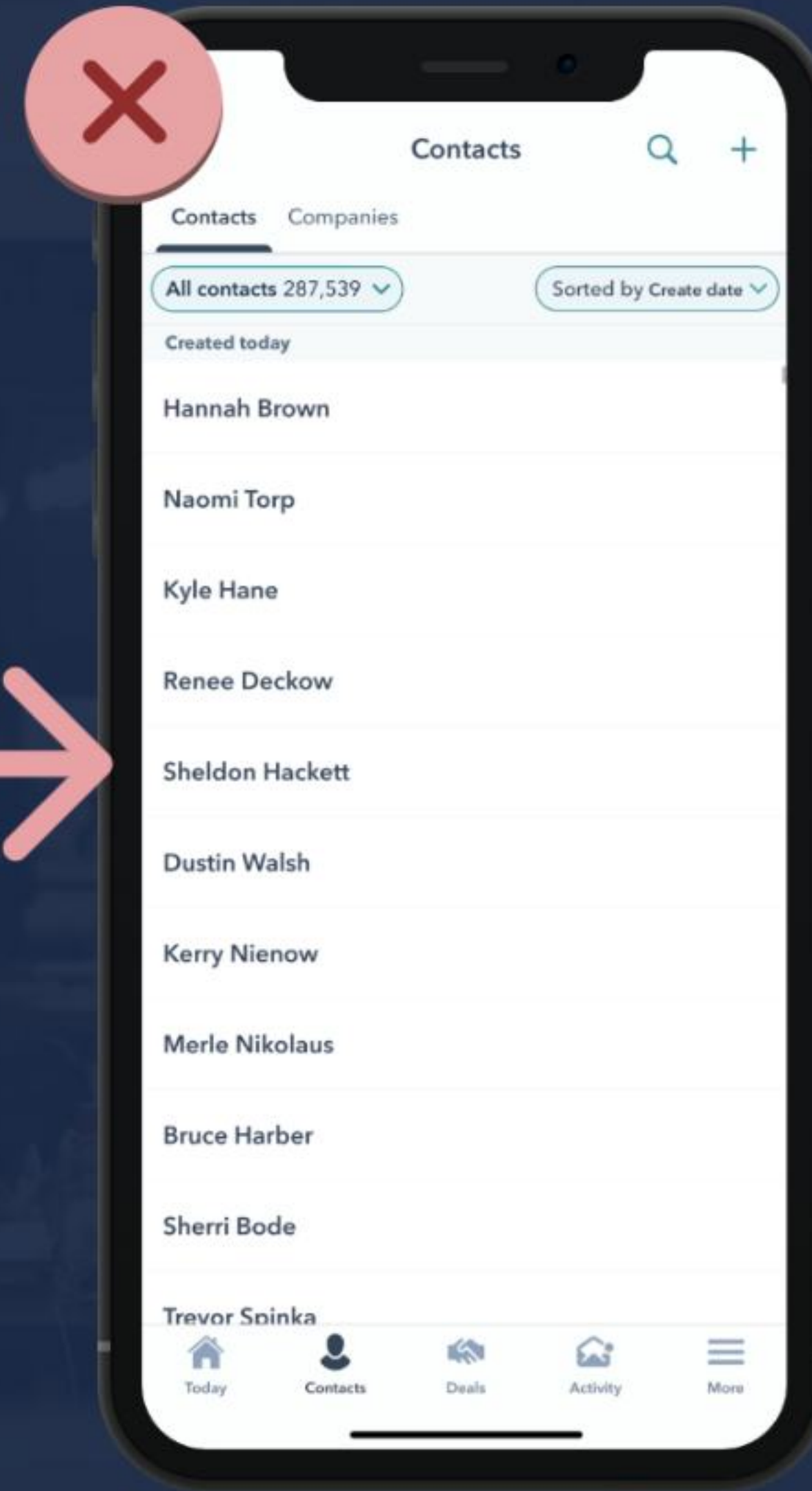
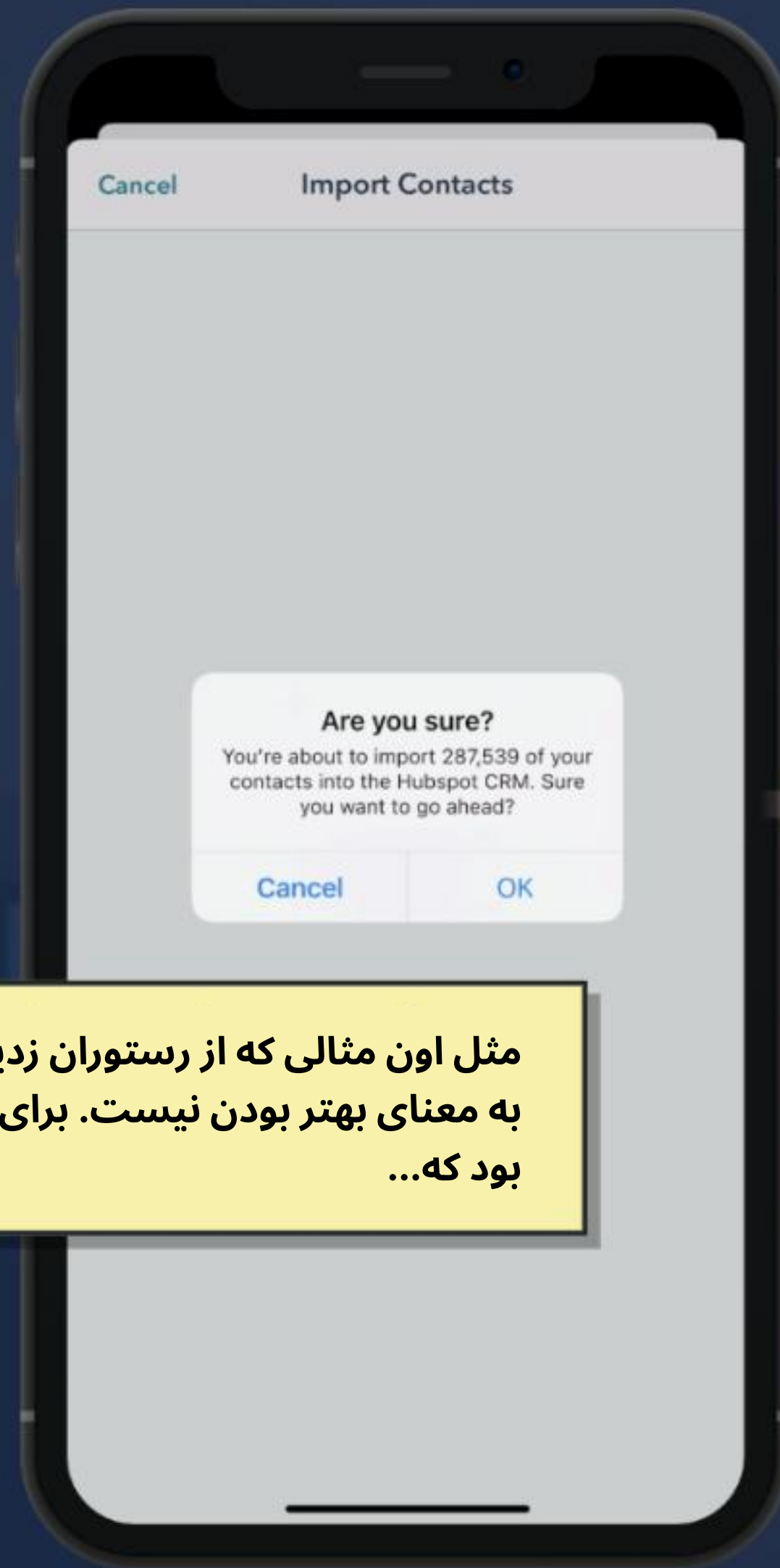


... و بوم! هاب اسپات اون همه مخاطب رو فقط در کسری از ثانیه وارد می‌کنه



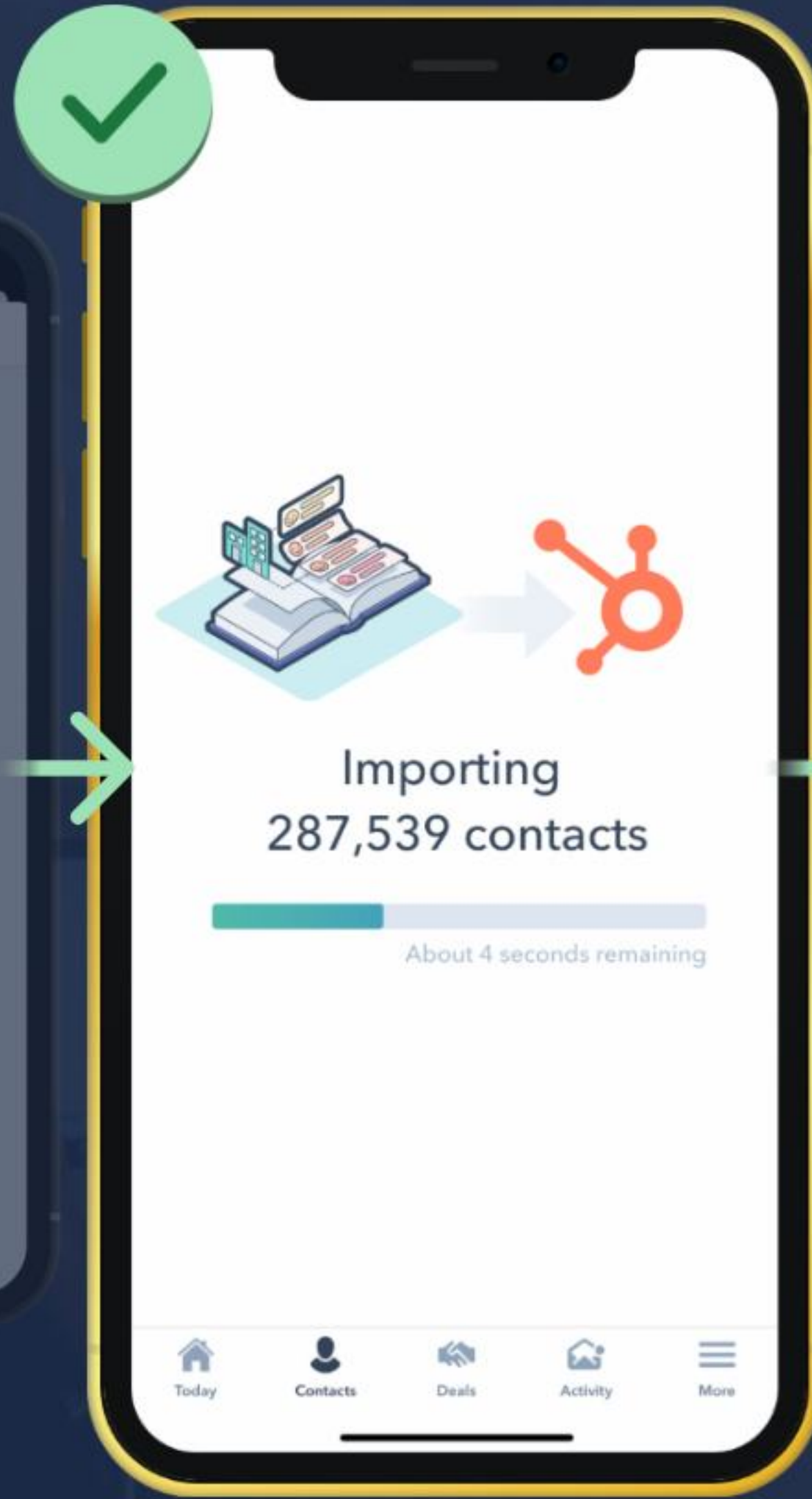
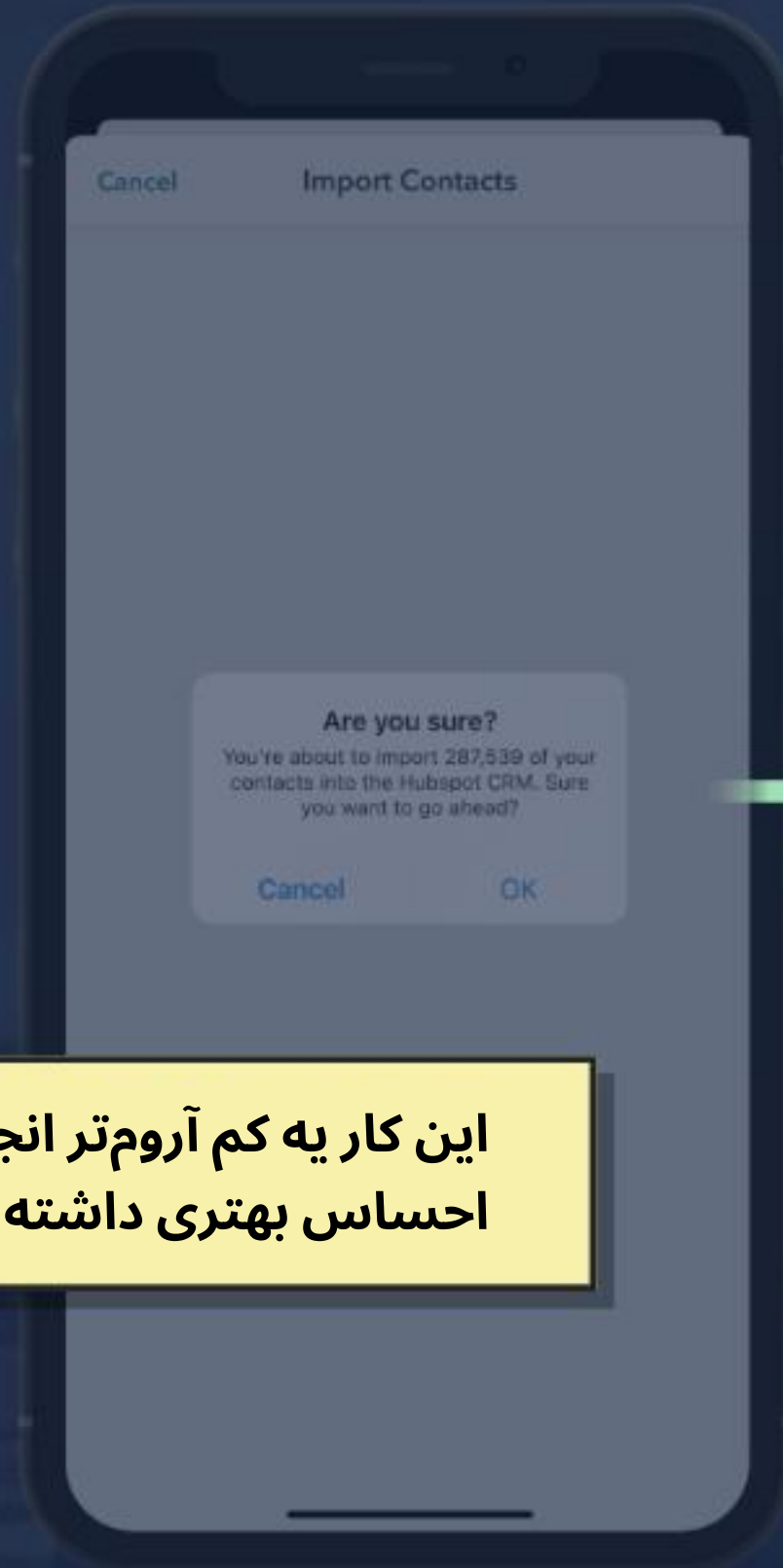
چی شد؟ انقدر سریع همه مخاطبها ایمپورت شدن؟





مثل اون مثالی که از رستوران زدیم، همیشه سریعتر بودن به معنای بهتر بودن نیست. برای بهبود تجربه کاربری بهتر بود که...





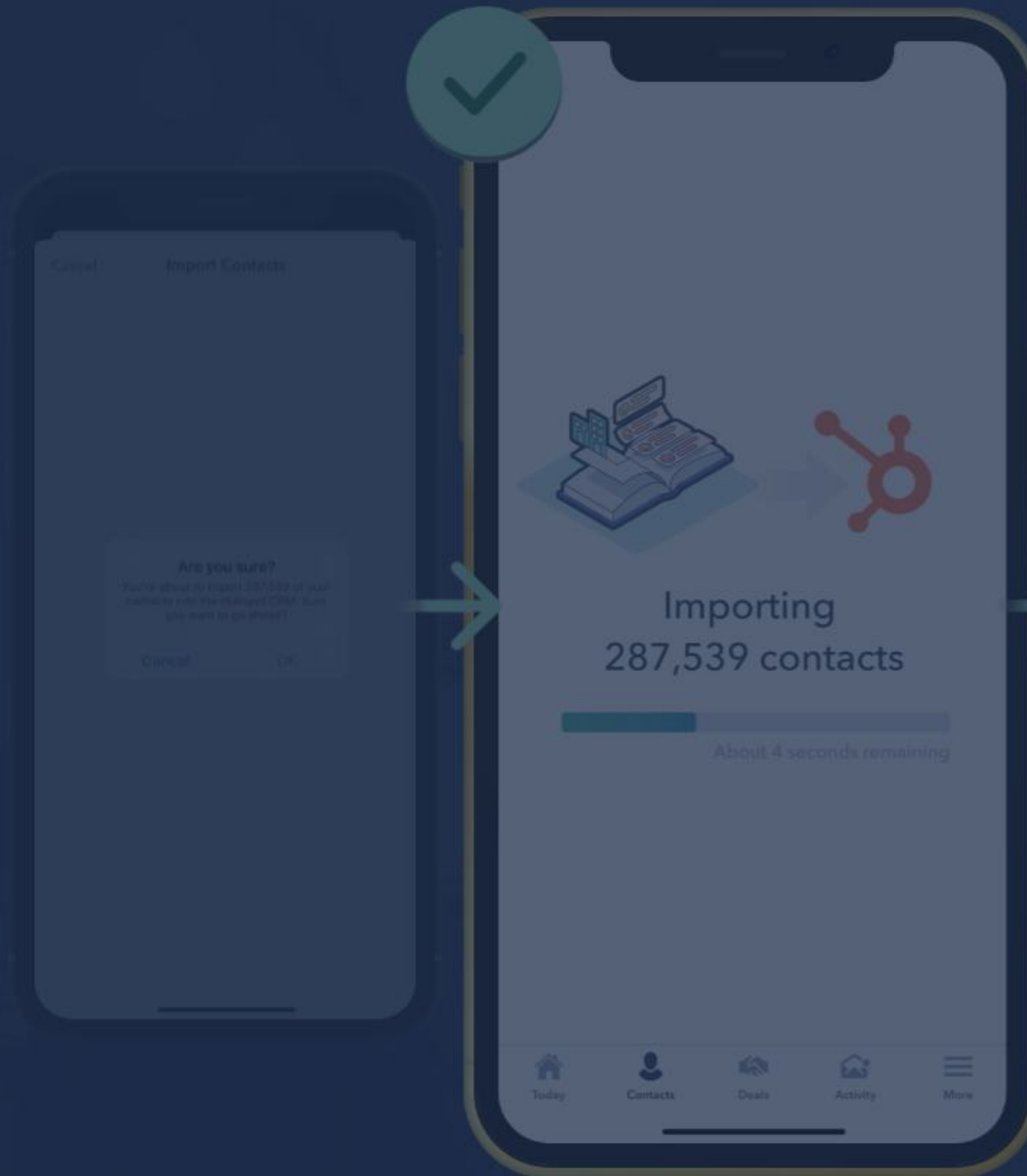
این کار به کم آرومتر انجام می‌شود تا کاربر احساس بهتری داشته باشد.



سوگیری Labor Perception

افراد زمانی که در جریان کاری که در پشت پرده یک فرآیند در حال انجام است قرار می‌گیرند بیشتر به نتیجه آن فرآیند اعتماد می‌کنند و آن را ارزشمند می‌دانند.

به طور کلی افراد از انتظار کشیدن بیزارند، اما اگر کاربران انتظارات بالایی داشته باشند (مانند انجام تراکنش مالی، انتقال اطلاعات، تحلیل، گزارش‌دهی)، در صورت کوتاه بودن زمان انتظار دچار شک و تردید می‌شوند. به همین دلیل، بلافاصله پس از یک اقدام کلیدی با نمایش یک صفحه که روند انجام کار را به کاربر نشان می‌دهد می‌توان تجربه کاربری محصول را بهبود بخشید.

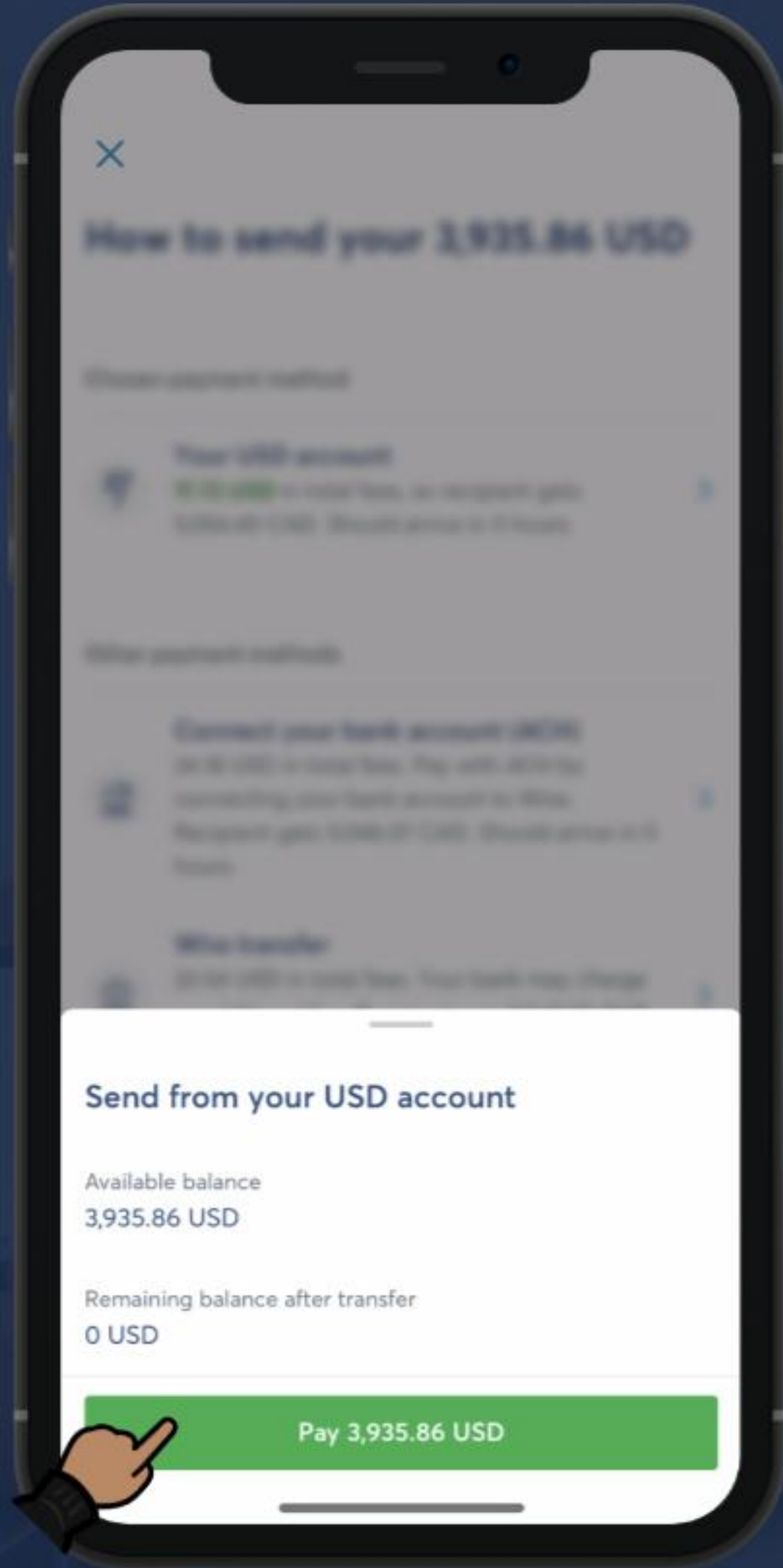


وقتی میفهمی که سوگیری Labor Perception
چیه، متوجه میشی که همه جا ازش استفاده
میشه. مثلاً...

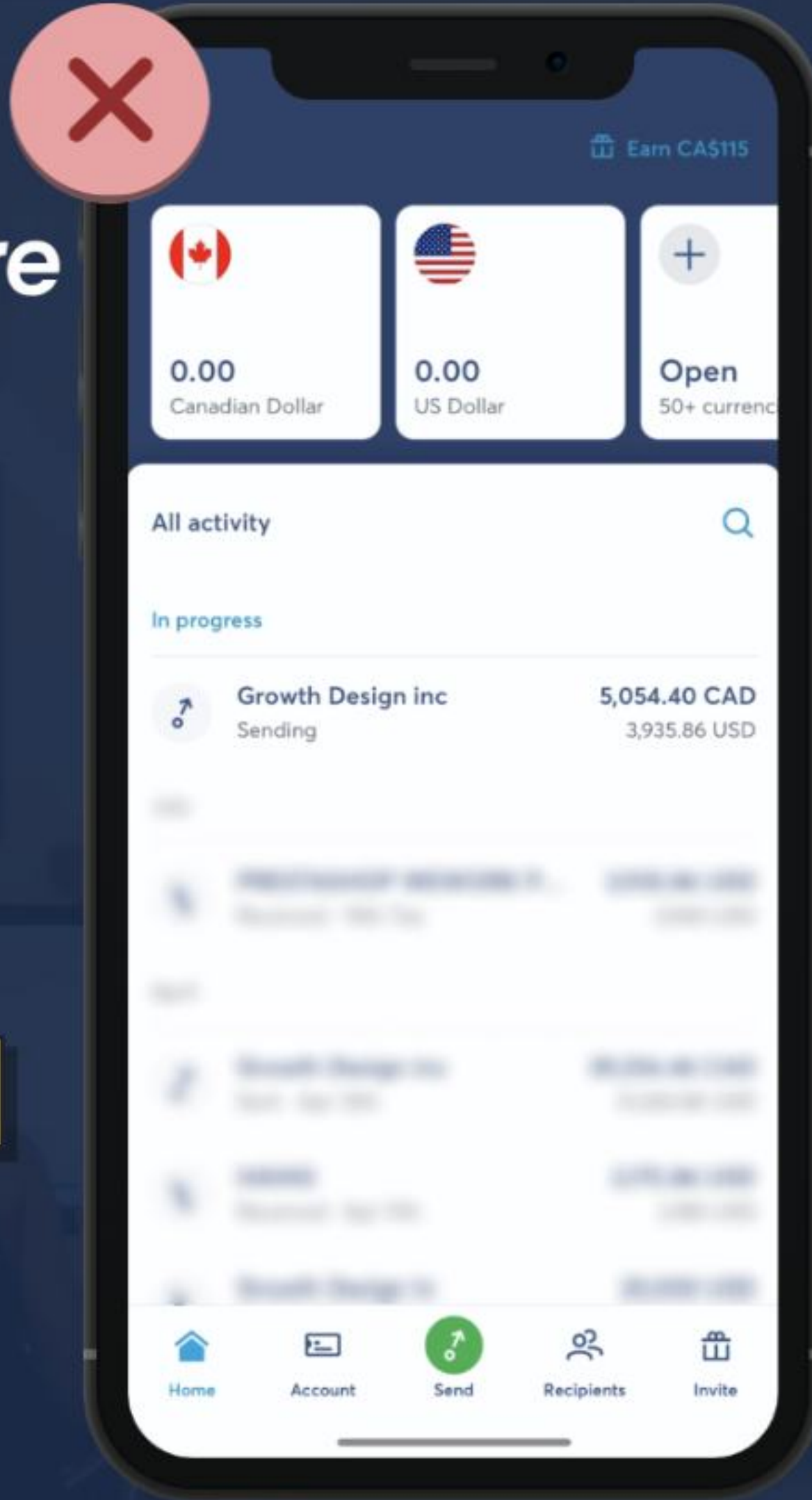


 wise

وقتی توی wise.com پول جابه‌جا می‌کنی...



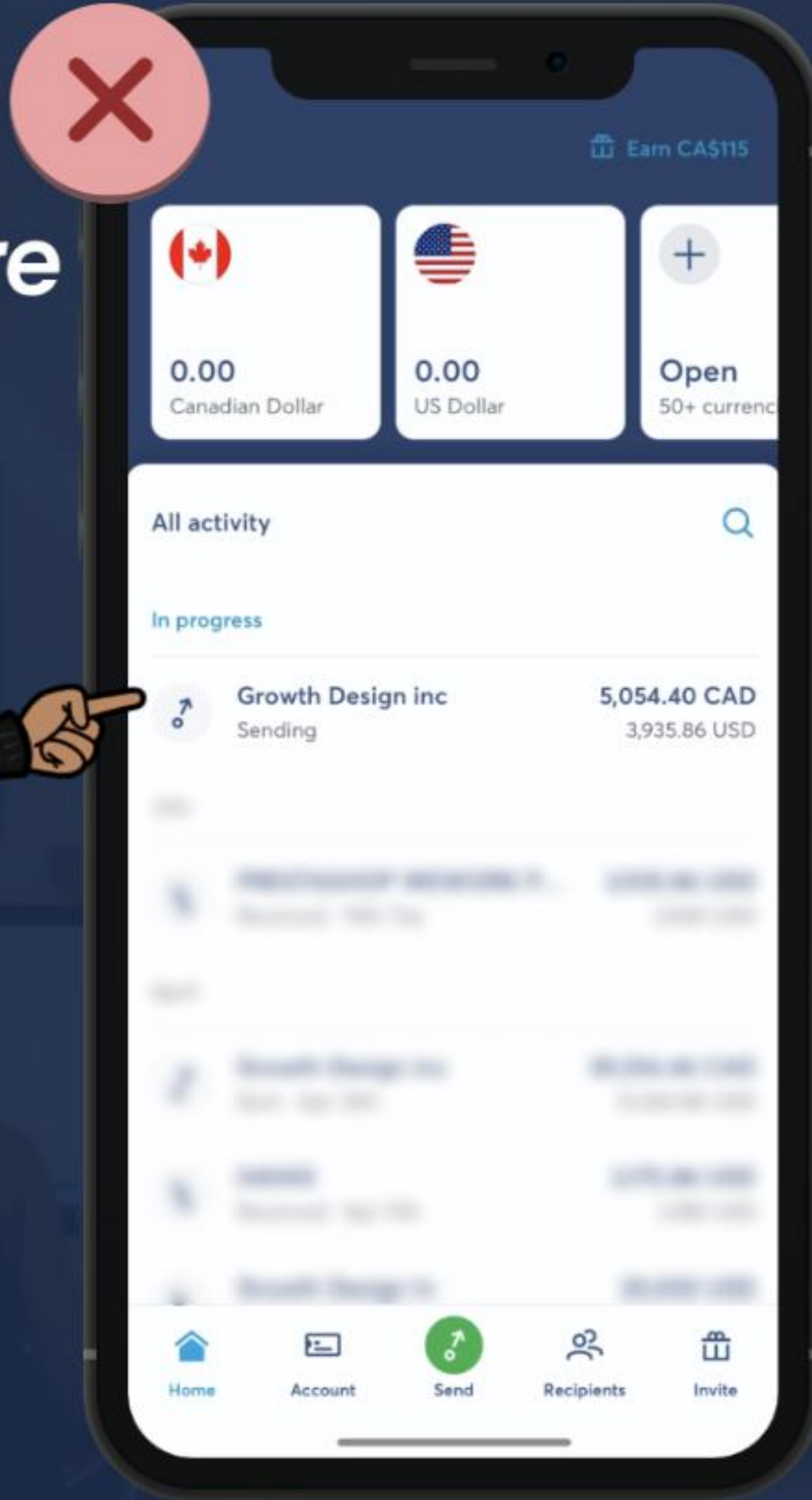
wise



نمیاد یهو یه لیست از فعالیت هات بهت نشونت بده

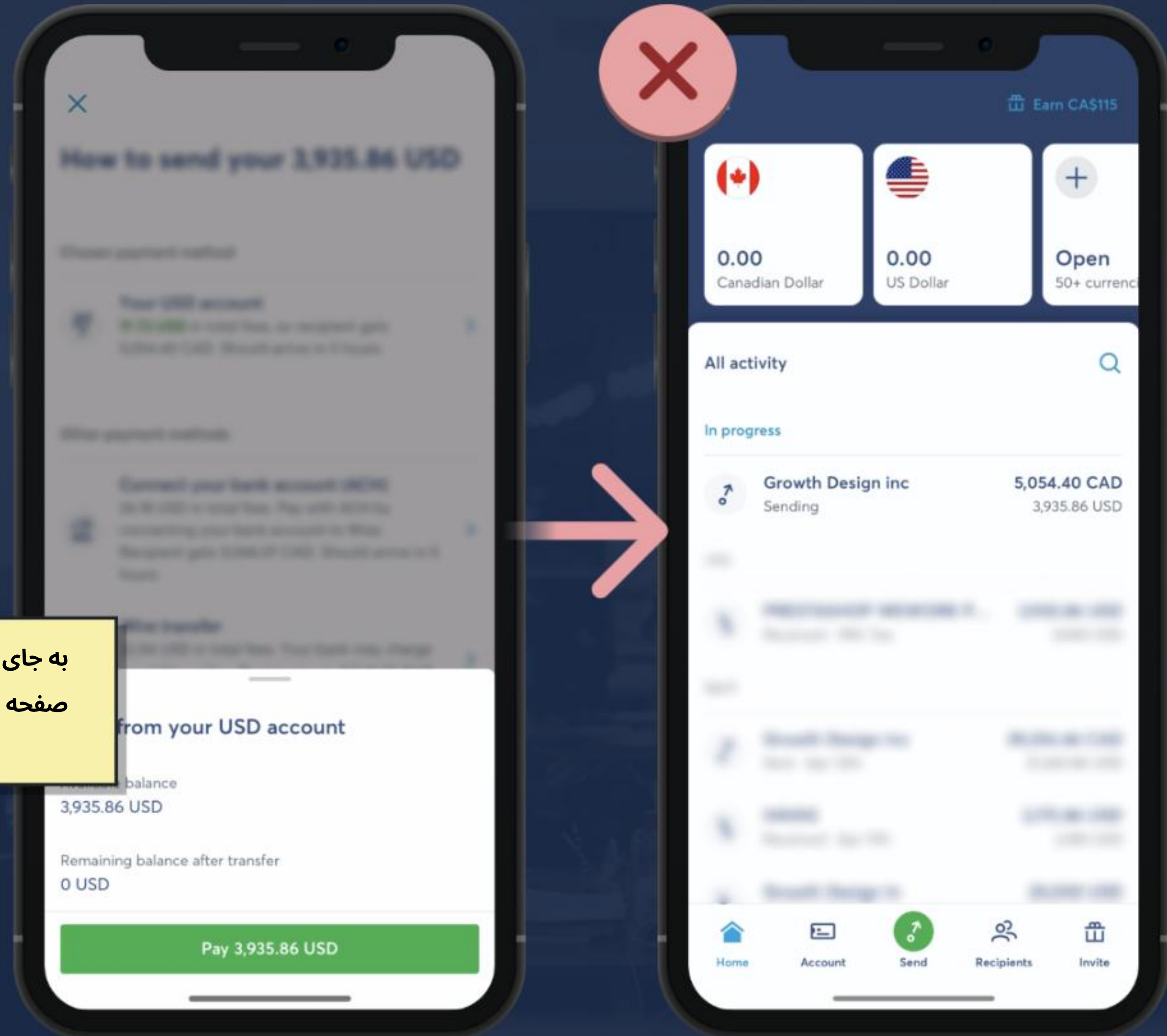


wise



چی شد؟ ایشالا کہ پولم بہ حساب
مقصد برسہ...

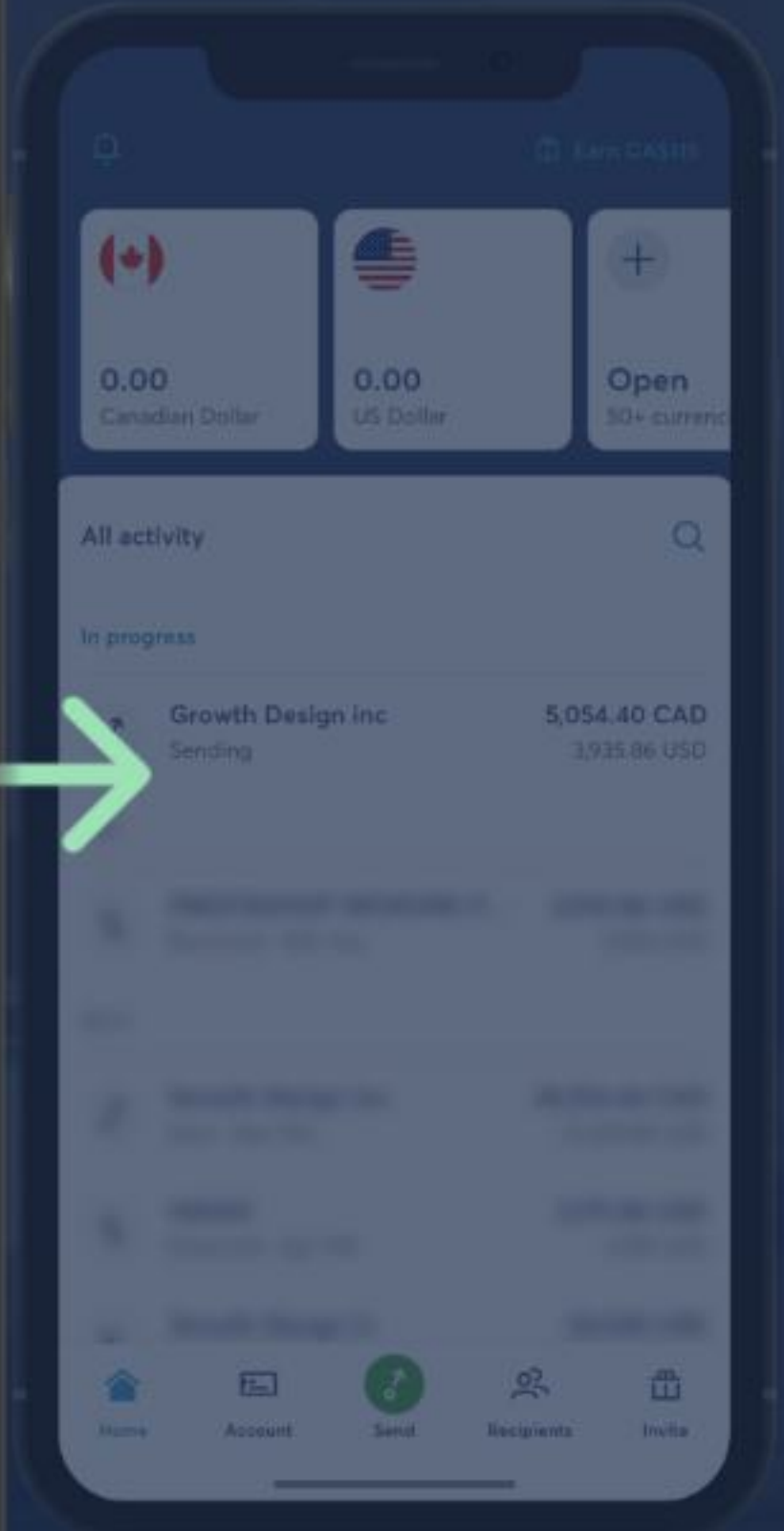




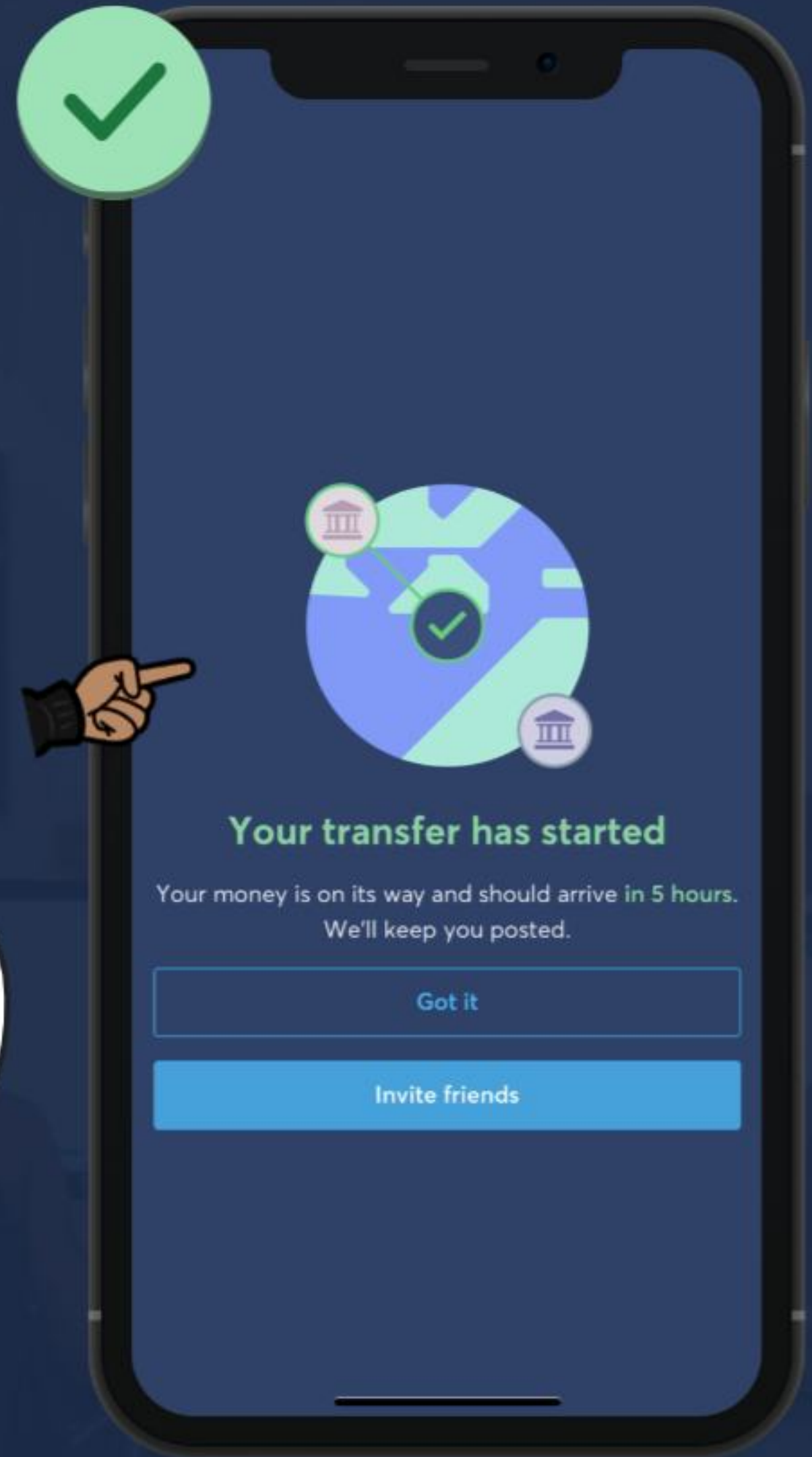
به جای اینکه یهو پرتت کنه توی یه صفحه دیگه که اصلا هیچی نفهمی چه اتفاقی افتاده...



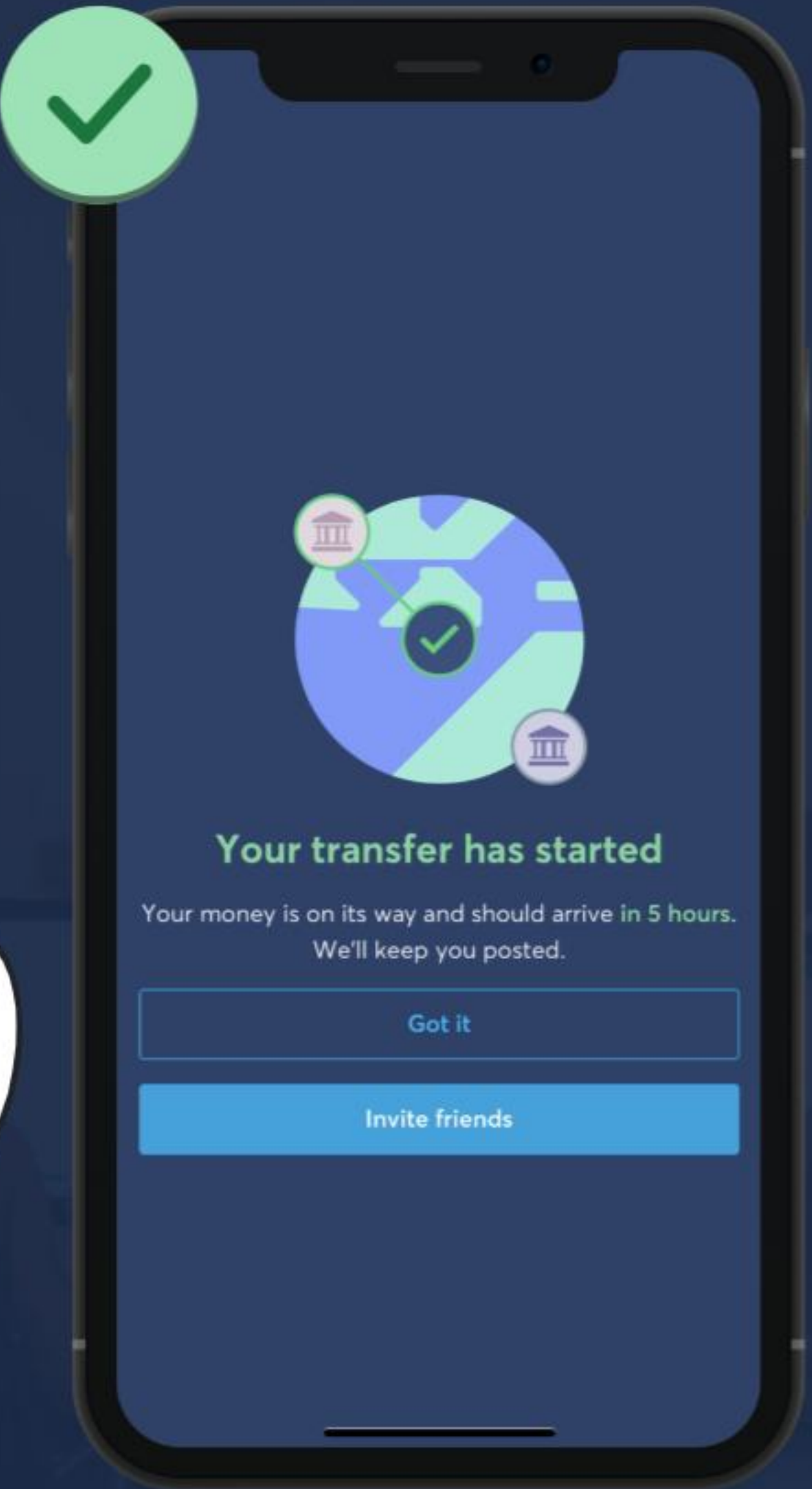
وايز با نمايش دادن يه انيميشن قشنگ بهت نشونت ميده كه داره پولت رو پردازش و آماده ارسال مي‌كنه.



ممکنه توی دید اول فکر کنین این صفحه‌هایی که وایز داره نشون میده صرفا برای قشنگ کردن الی به کار رفتن



اما نکات روانشناختی‌ای که اینجا برای حل سوگیری Labor Perception به کار برده شده میتونه تاثیر مهمی روی تجربه کاربری بذاره.



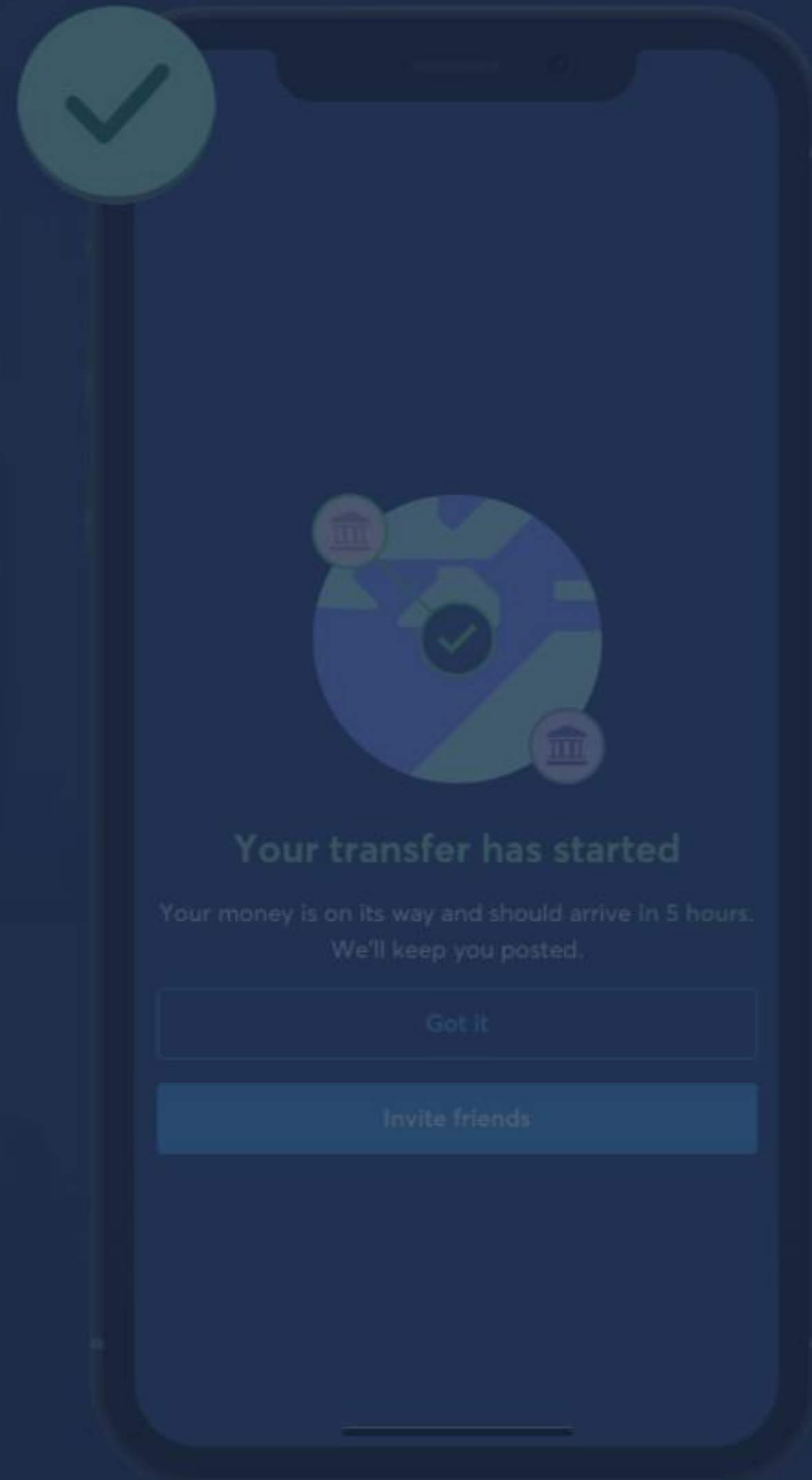
بینش حاصل از داده‌ها 

نرخ بازگشت سرمایه Labor Perception

به کارگیری صحیح Labor Perception در طراحی یک محصول می‌تواند ارزش درک شده آن محصول را تا ۱۵ درصد افزایش دهد.

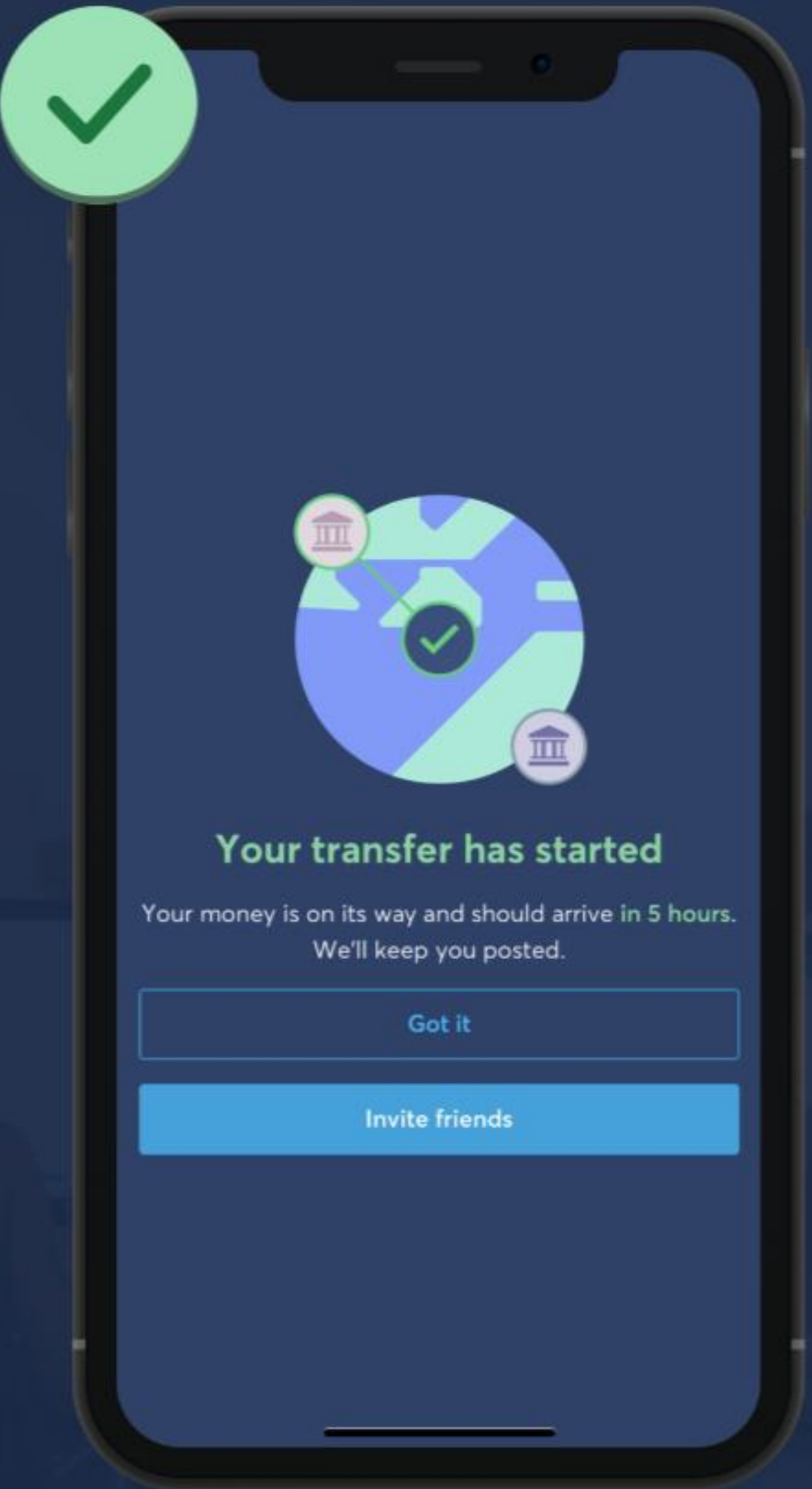


کسب و کار شما، به طور واضح، به میزان زیادی به زمینه شما (مدت زمان انتظار، مخاطبان، محصول و ...) بستگی دارد، اما به هر حال ارزش آزمودن را دارد.



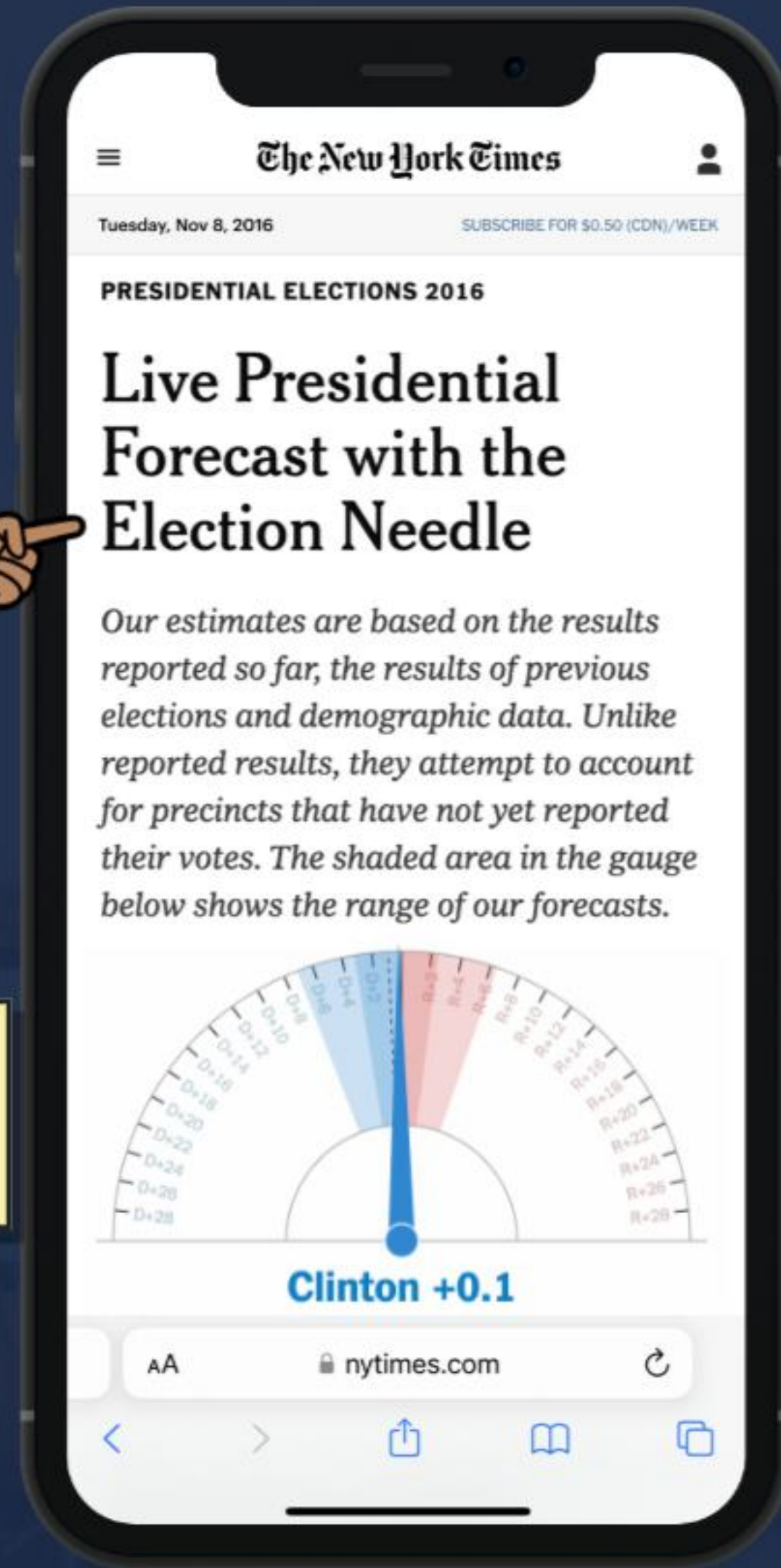


تازه، این روش رو میتونی برای هر
محصولی به کار ببری، پس ضرری نداره
که یه بار امتحانش کنی.



اما حواست باشه... اگه سوگیری Labor Perception رو درست پیاده نکنی (مثلا به روش غیراخلاقی)، میتونه تأثیرات مخربی داشته باشه.
مثلا...

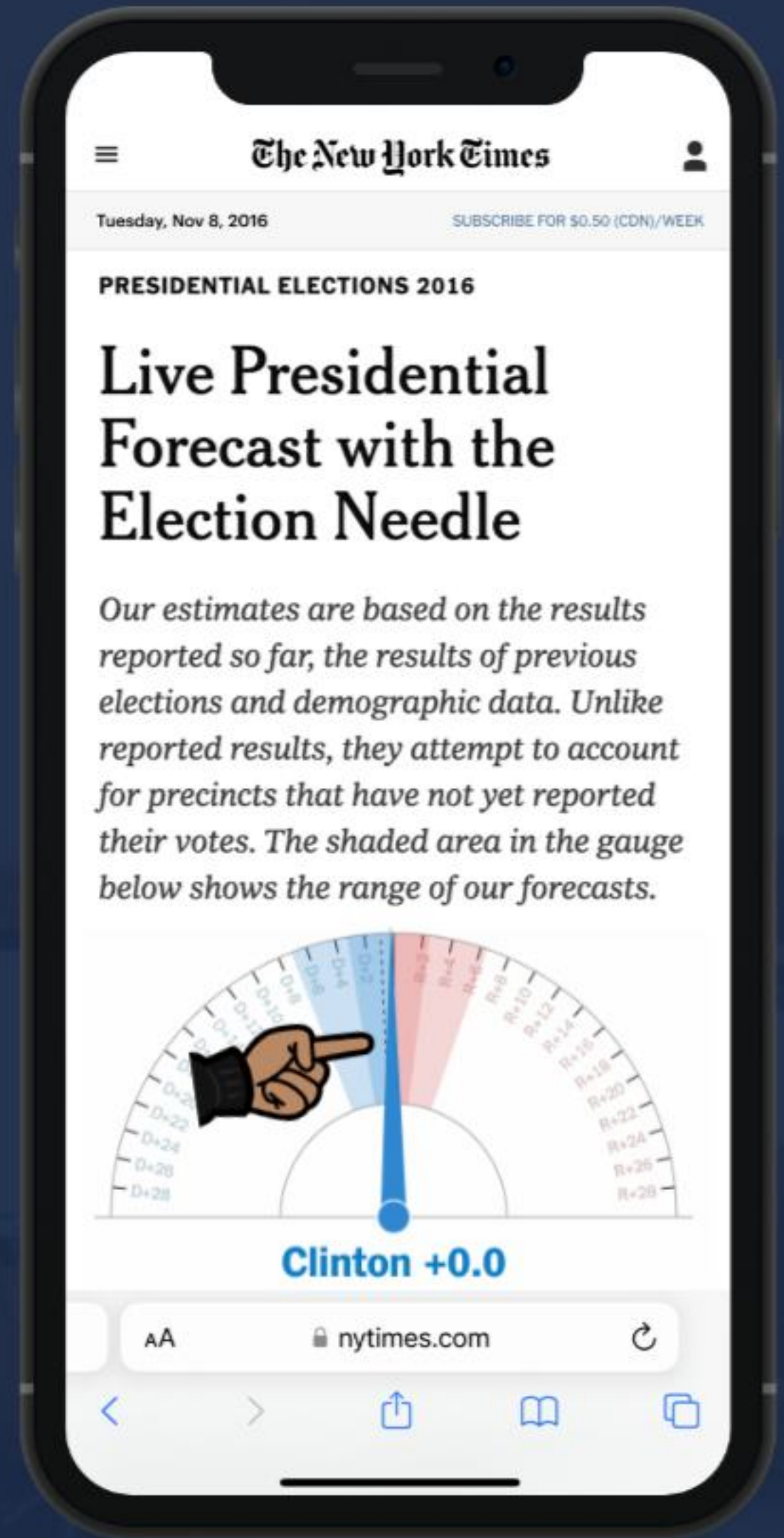


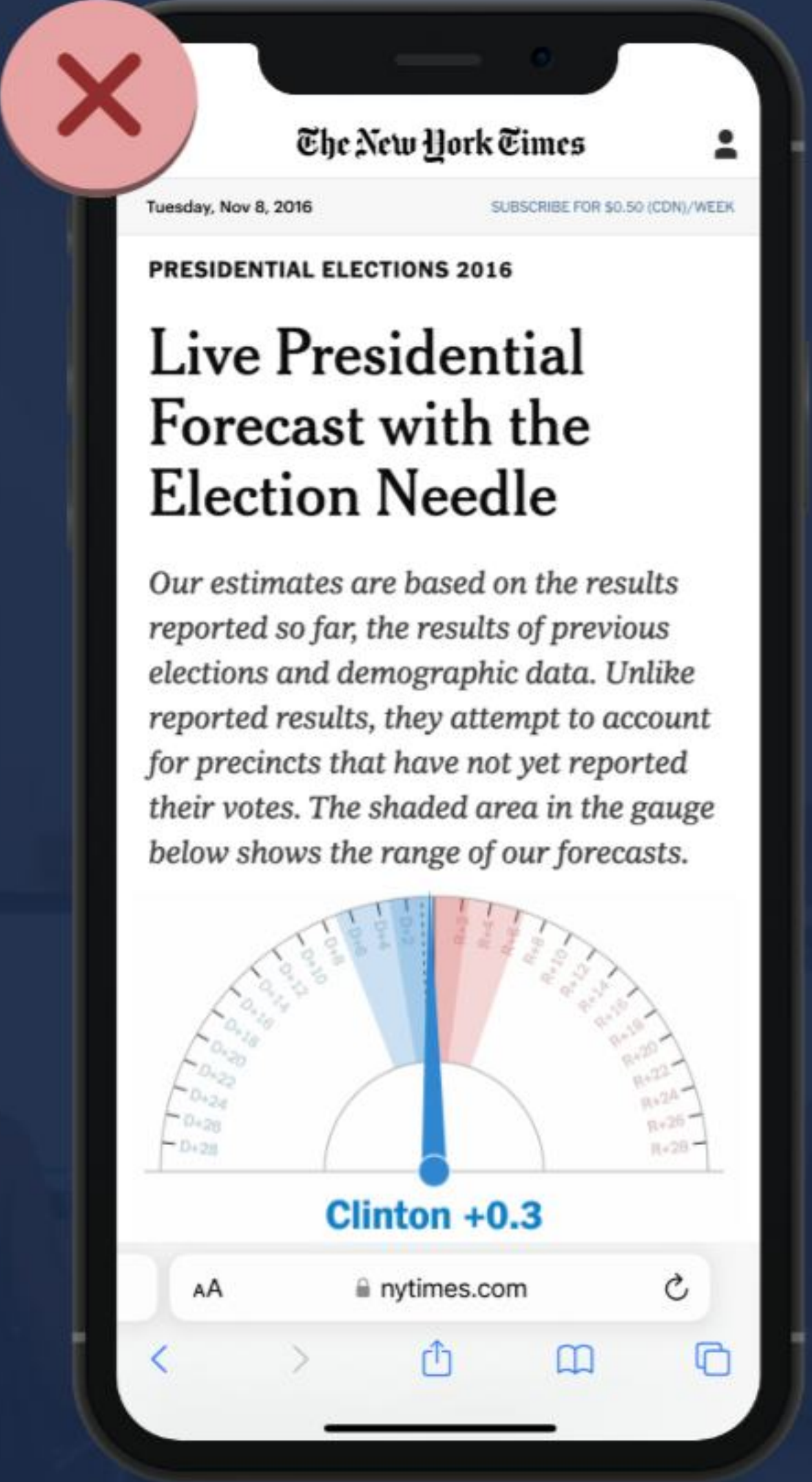


سال ۲۰۱۶ وقتی که انتخابات ریاست جمهوری امریکا در حال برگزاری بود، نیویورک تایمز با استفاده از یک نمودار، نسبت آرای ماخوذه نامزدها رو به صورت live نشون می داد.



افراد بسیاری مسئول به روز رسانی این نمودار بر اساس آرای شمارش شده بودن و هر ۱۵ ثانیه آرای شمارش شده جدید رو اضافه می‌کردن. این نمودار نشون می‌داد که کار پیچیده و دشواری در حال انجامه، اما...





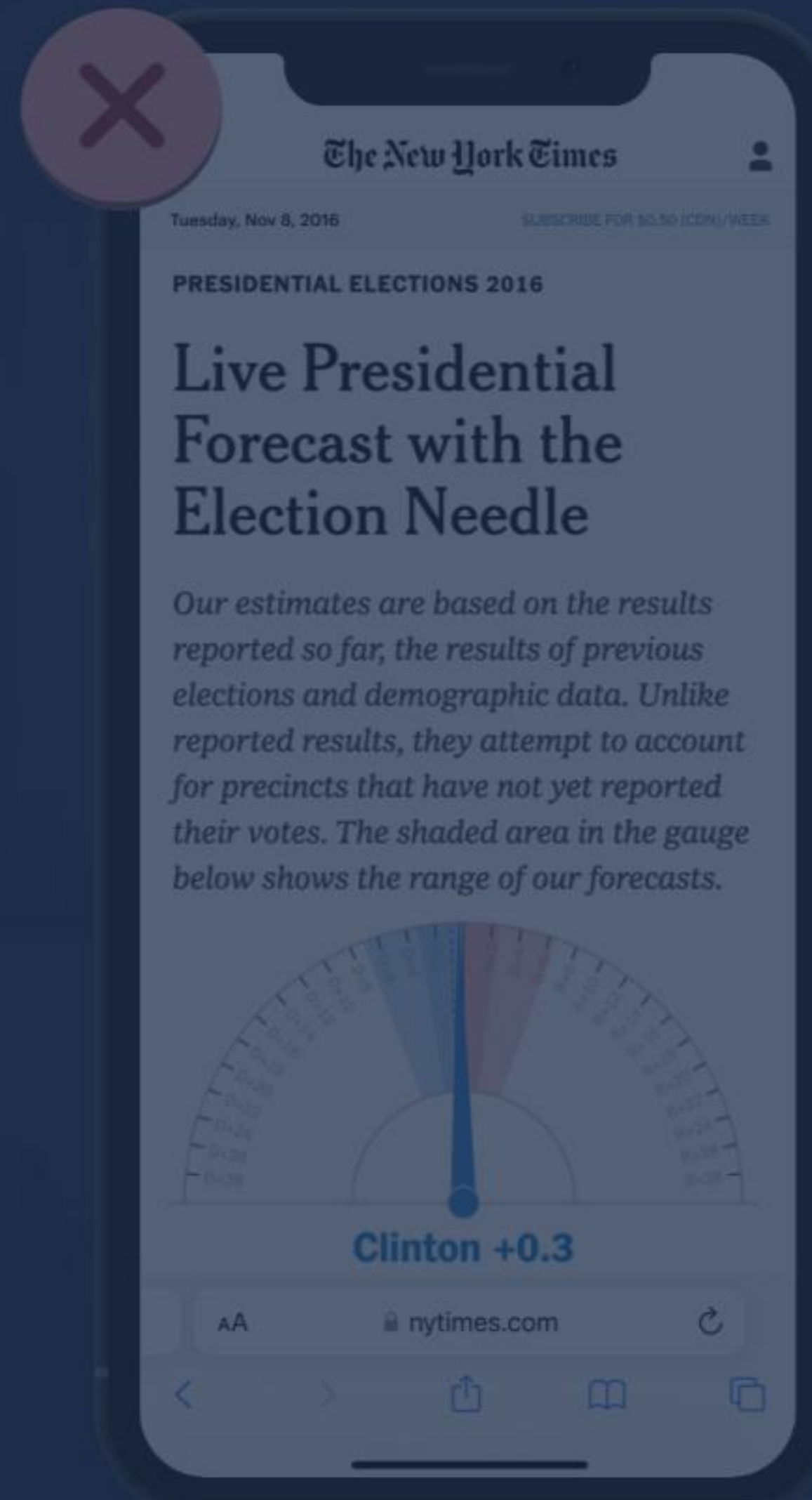
این Labor Perception اغراق شده
اصول اخلاقی رو زیر پا میذاره.
می تونی حدس بزنی چرا؟...



اطلاع‌رسانی یا تزریق ترس؟

درباره آن فکر کنید: اگر داده‌ها هر ۱۵ ثانیه به روز می‌شوند، چرا باید سوزن ۱۰ بار در ثانیه تکان بخورد؟ پاسخ آن ساده است: این عدم قطعیت افزایش تعامل کاربران و نرخ بازدید صفحه و همچنین طولانی شدن زمانی که کاربران در سایت می‌مانند را به دنبال دارد و در نتیجه درآمد نیویورک تایمز را به حداکثر می‌رساند.

شما باید از Labor Perception برای اطمینان دادن به کاربران استفاده کنید، نه برای فریب‌دادن آنها. رویکرد انسانی‌تر این است که تنها زمانی سوزن را حرکت دهید که داده‌ها به روز شده‌اند (یعنی هر ۱۵ ثانیه).



همونطور که خودتون هم دیدین، بهتره موقع به کارگیری Labor Perception قوانین مشخصی رو رعایت کنیم.

