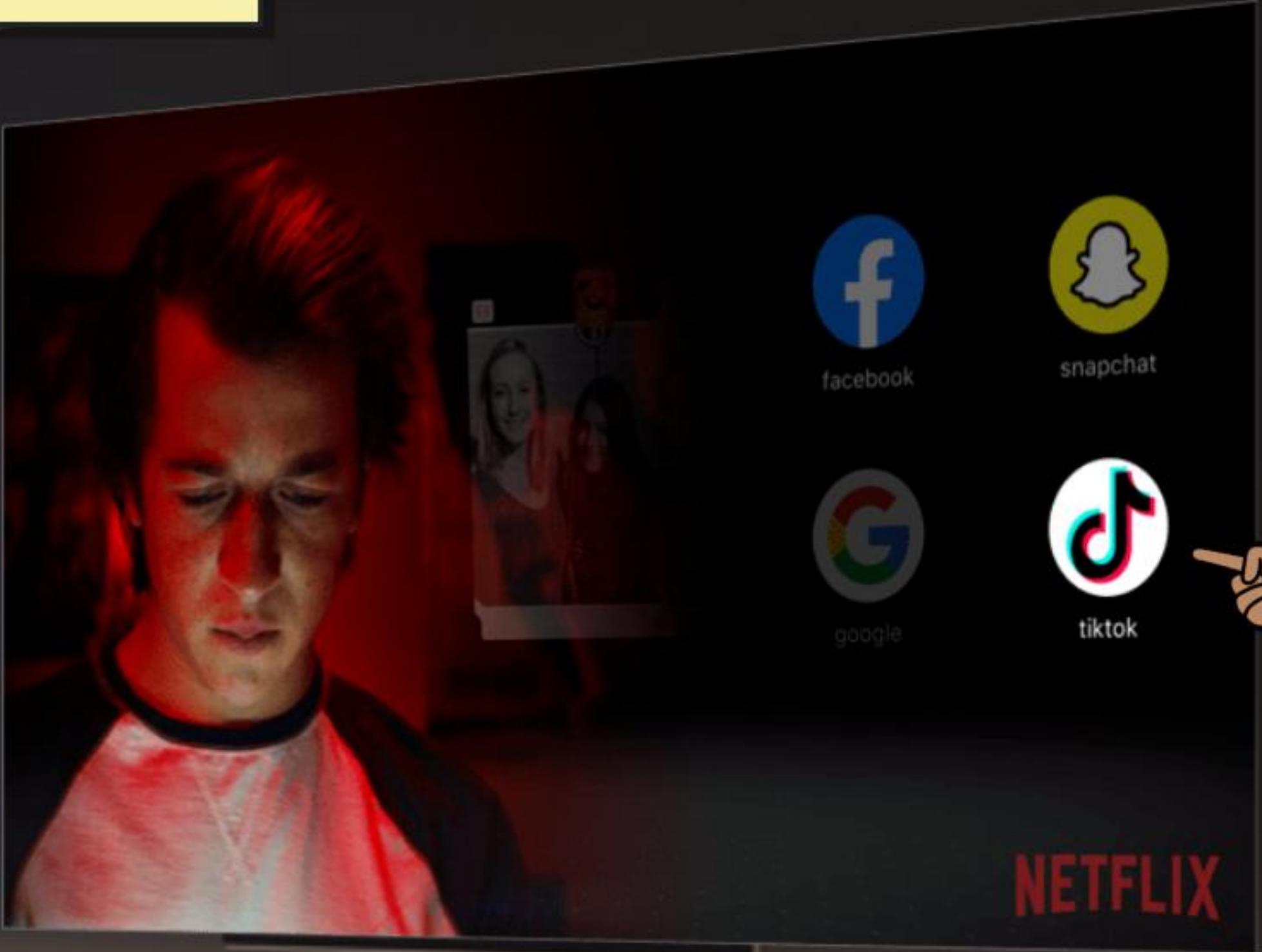


بررسی روانشناختی فید اعتیادآور تیک تاک



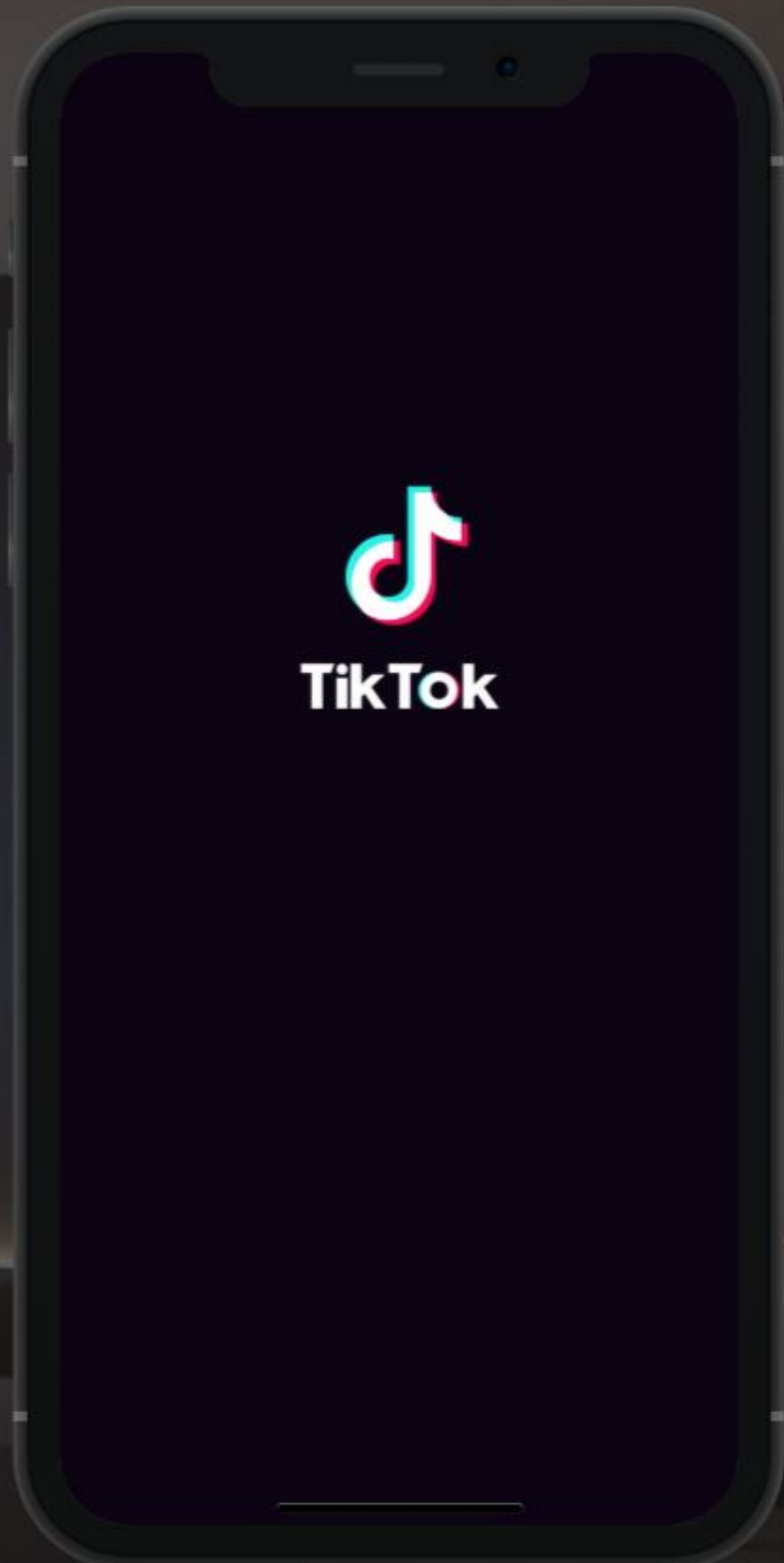
چند شب پیش روی کاناپه لم داده بودم و داشتم مستند درام Social Dilemma (معضل اجتماعی) رو در نتفلیکس می‌دیدم که حسابی منو به فکر فرو برد.

در اون مستند به تیک‌تاک هم اشاره شد. این موضوع باعث شد به این فکر کنم که...



... تا حالا اصلا تیکتاک رو امتحان نکردم. فقط قبلا شنیده بودم که فیدش خیلی سرگرم کننده و اعتیادآور.



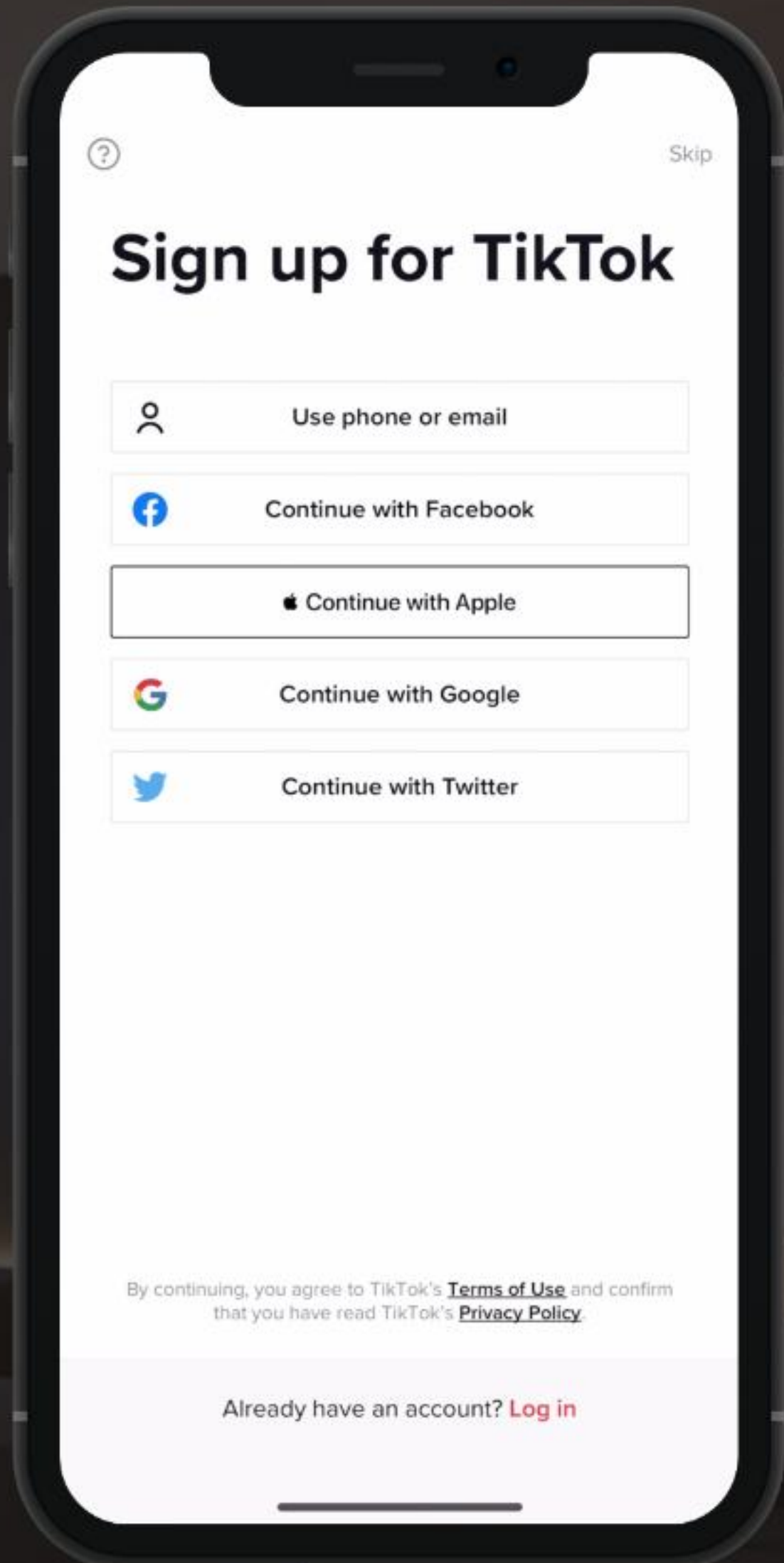


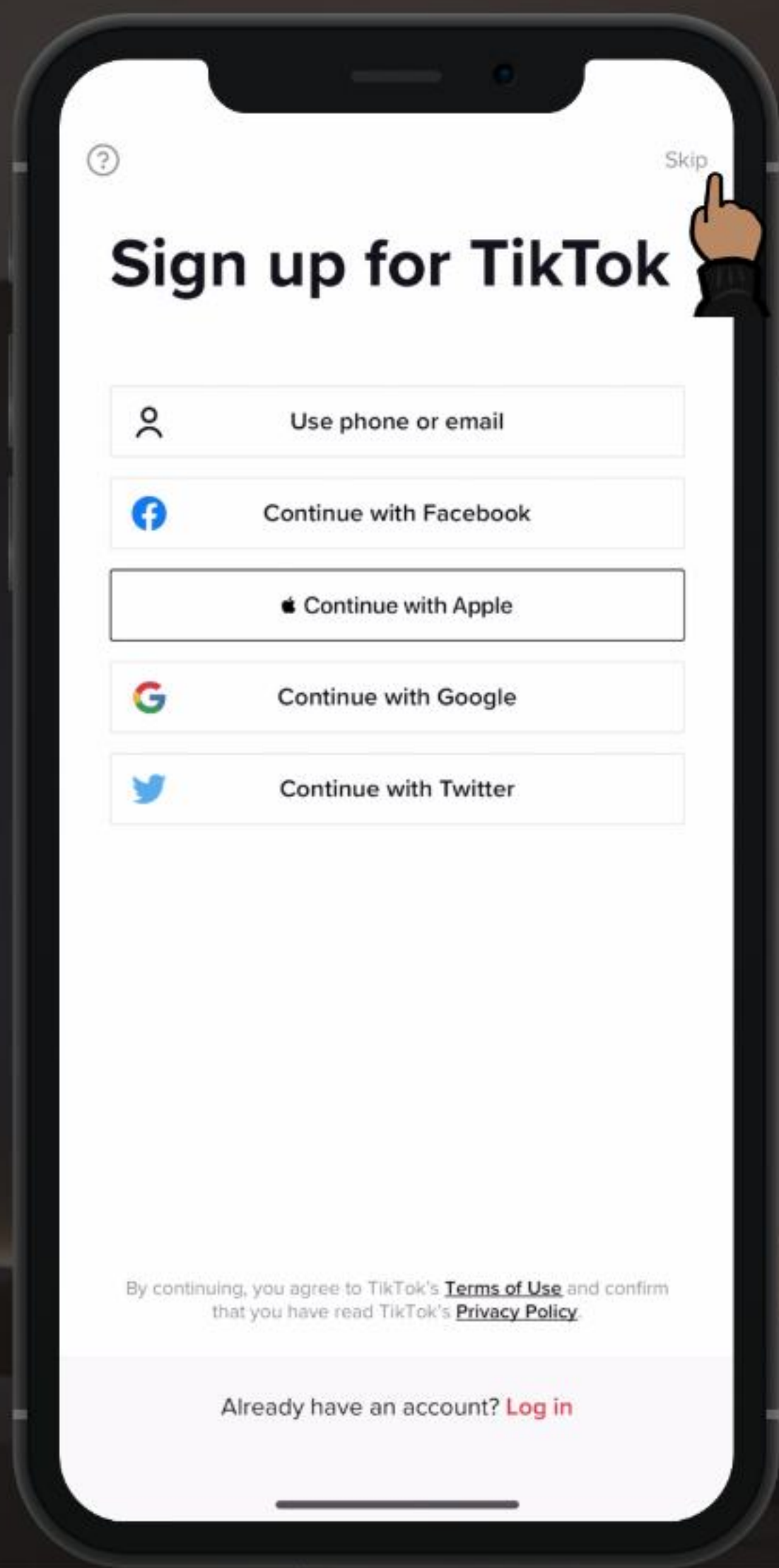
... اما خب تو این روزای پراسترس، داشتن یه بهونه برای یه خنده درست و حسابی اصلا بد نبود، بنابراین... تیکتاک رو دانلود کردم.





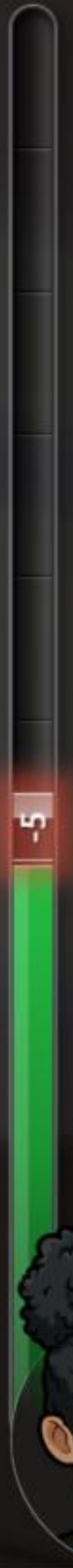
عجیبه، فکر میکردم از همون اول با یه
فید پر از ویدیو روبرو میشم، نه یه صفحه
پر از دکمه!



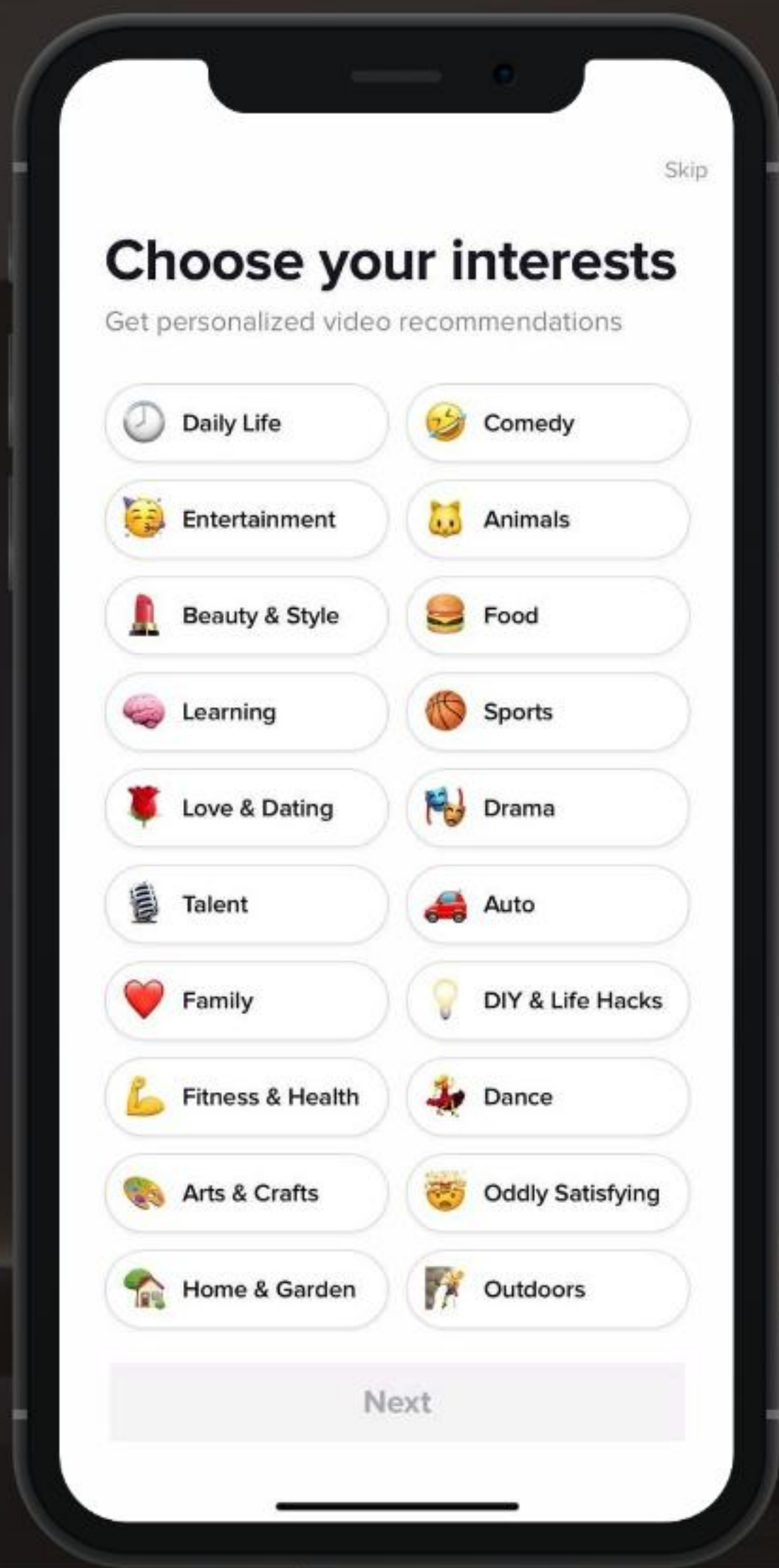


اقلا اجازه ميده كه دكمه skip رو بزنىم!
پس همينكارو ميكنم...

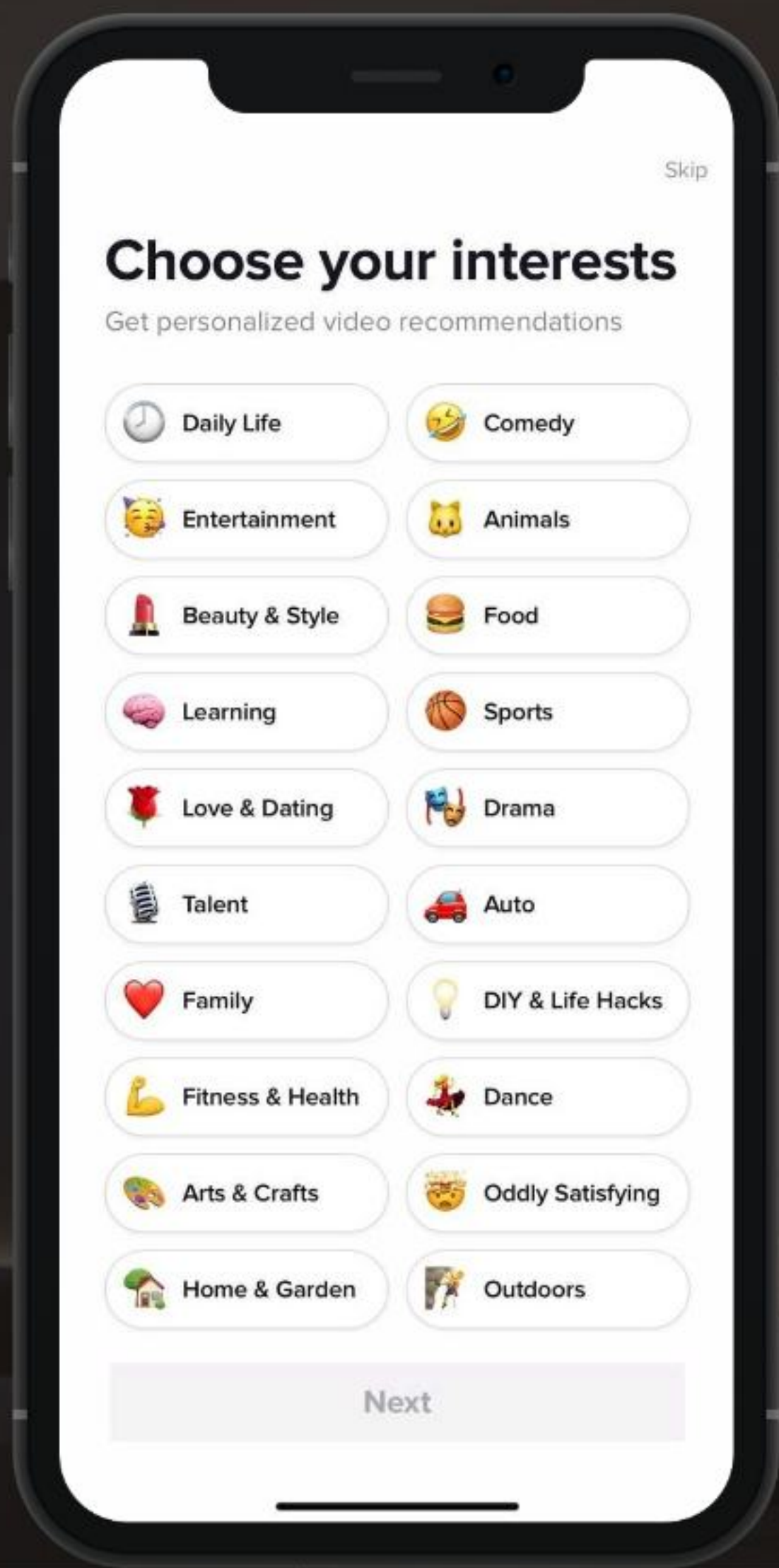




اوہ... ۲۰ تا گزینہ؟
خیلی زیادہ!
خصوصا کہ...



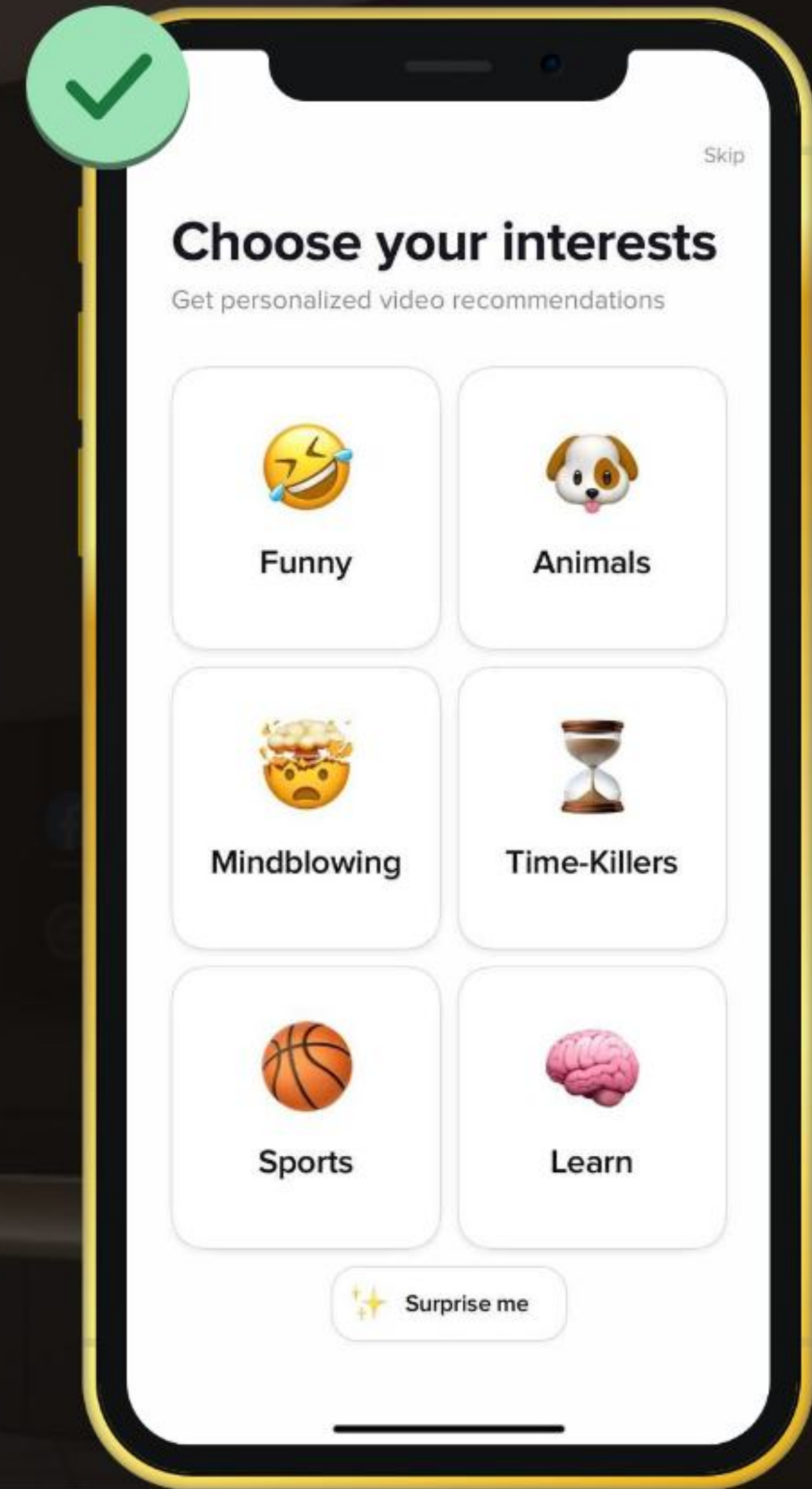
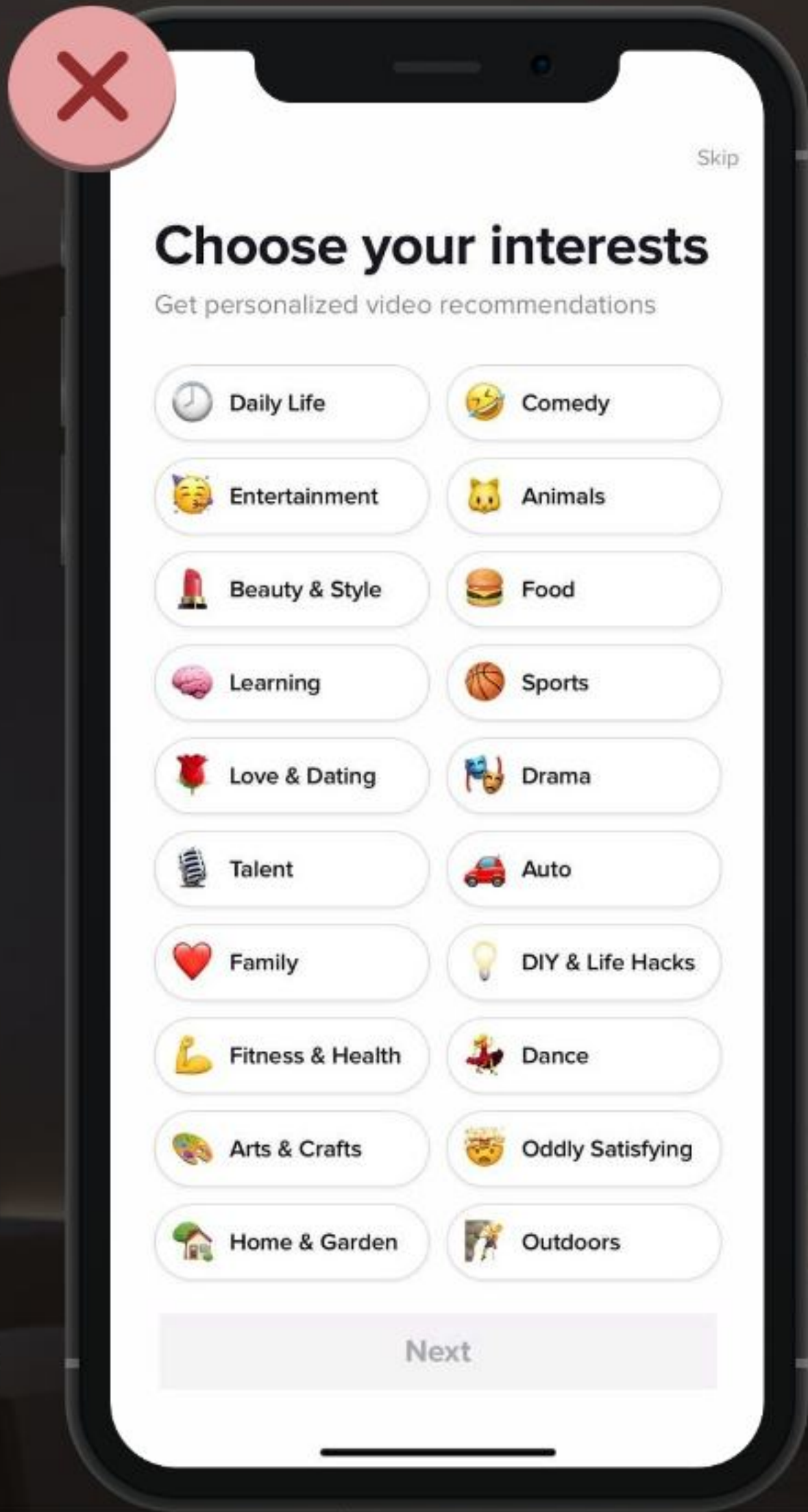
الگوریتم فید تیکتاک بیشتر رفتار کاربر رو ملاک قرار میده تا این گزینه ها.
(در ادامه خودتون میبینید)



این ۶ تا کتگوری میتونستن اکثر موارد رو پوشش بدن

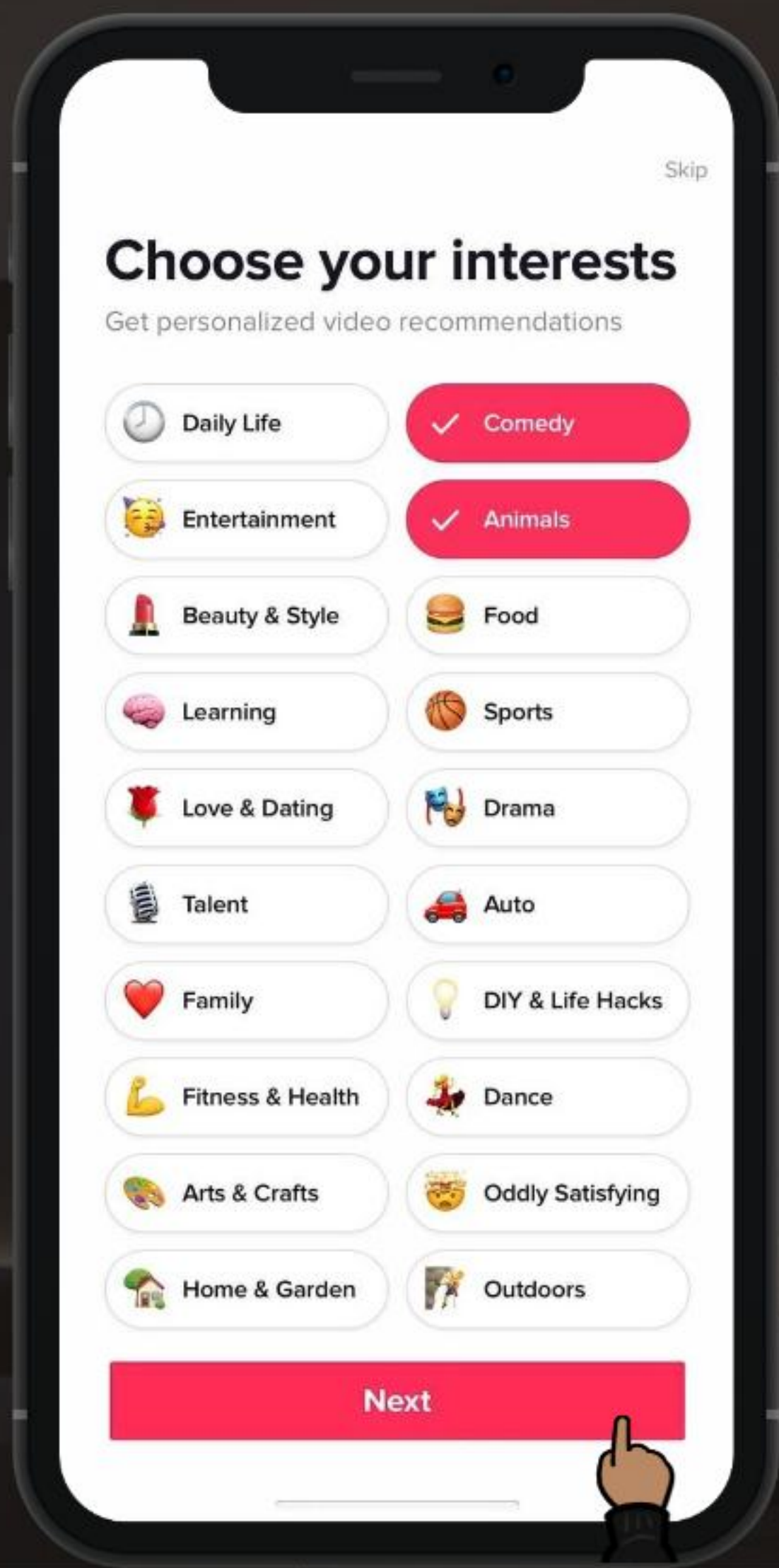


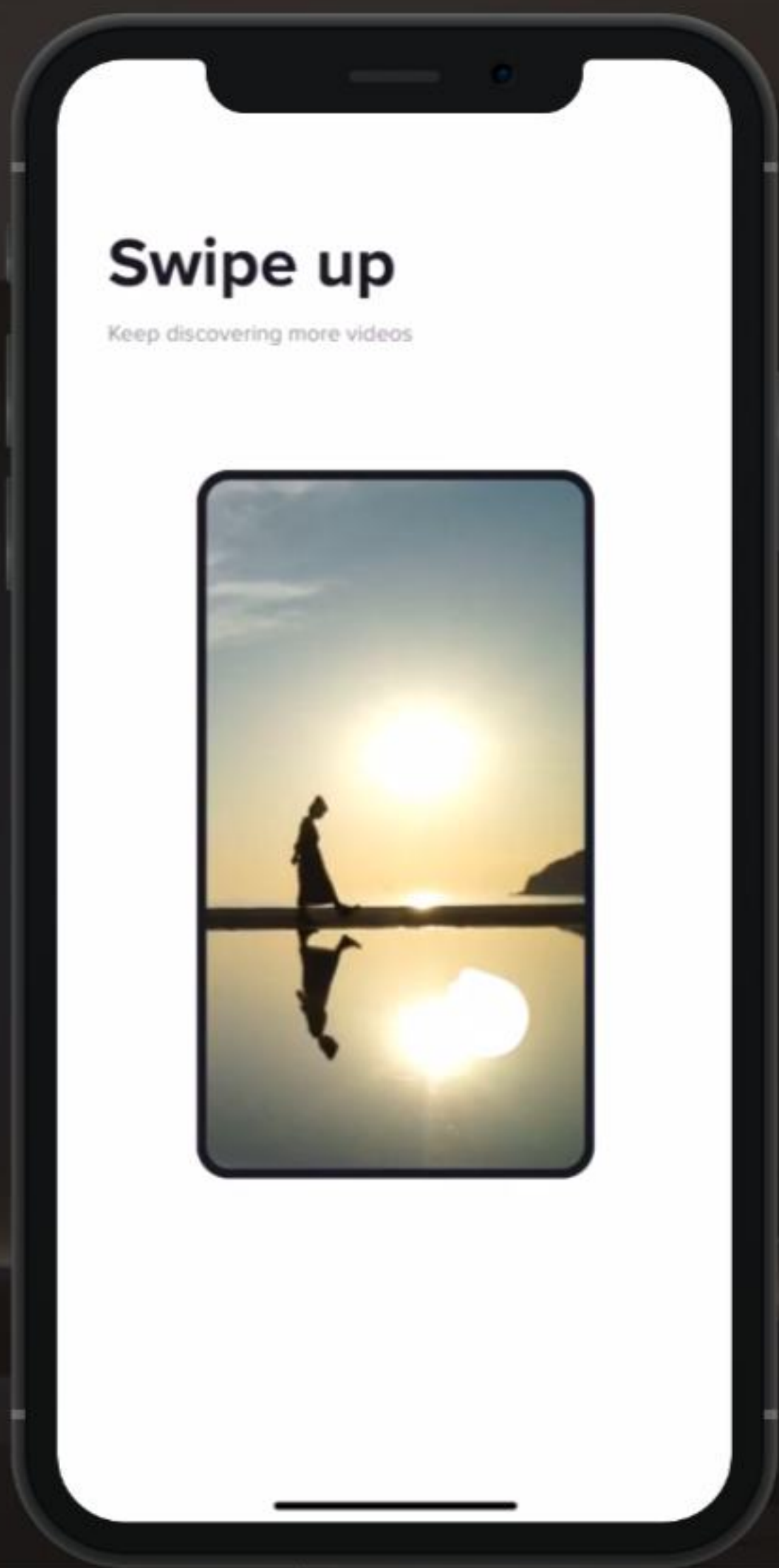
* این ۶ کتگوری براساس داده های مربوط به محبوبترین ویدیوهای TikTok و 5by و دلایلی که افراد از این دو اپ استفاده میکنند انتخاب شدهاند.





فعلا بریم سراغ یه گزینه مطمئن:
کمدی
و
حیوانات!!

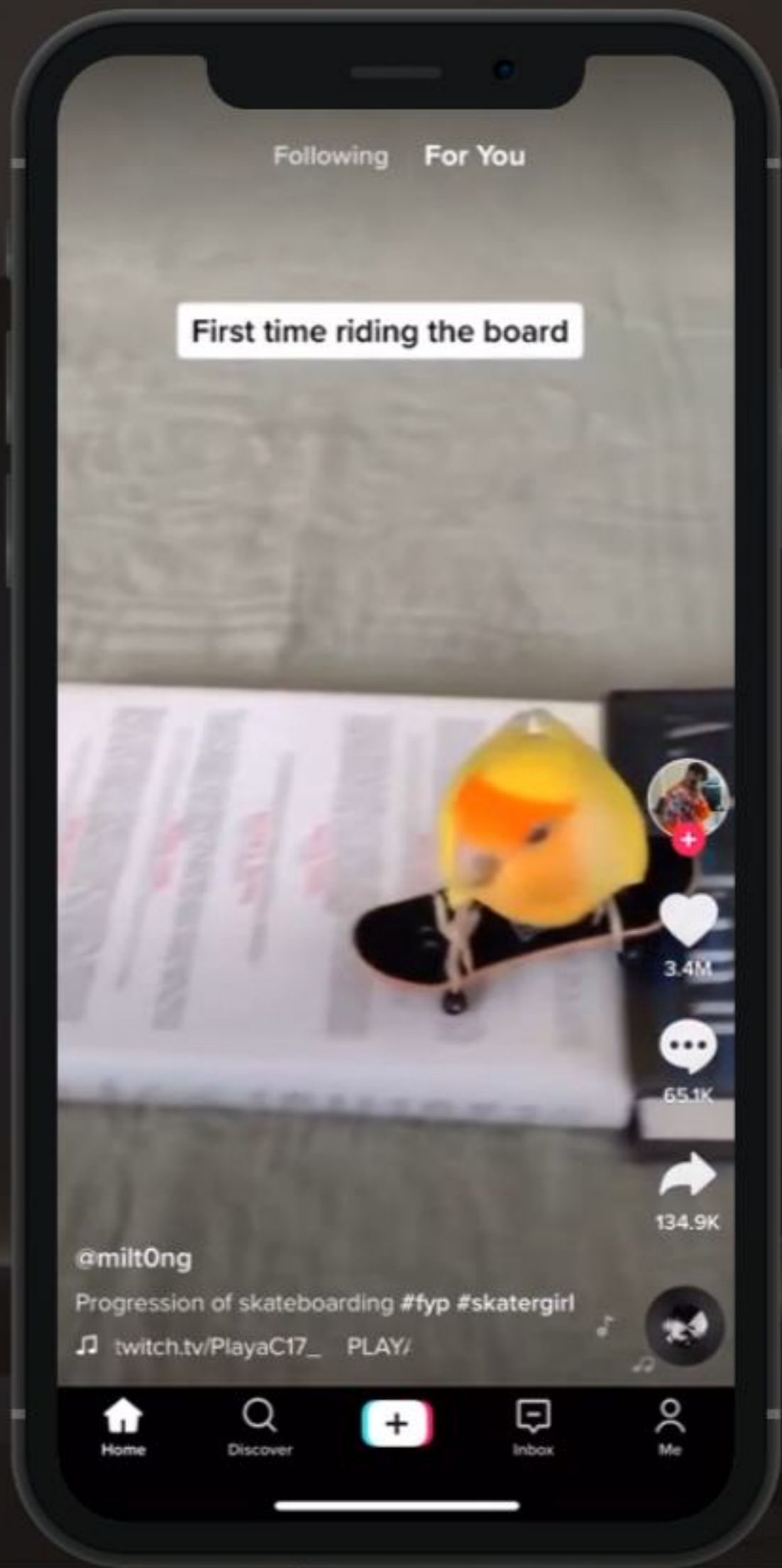




به نظر که ساده میاد!
فقط کافیه اسکرول کنی



همون ویدیوی اول توجهمو جلب کرد...

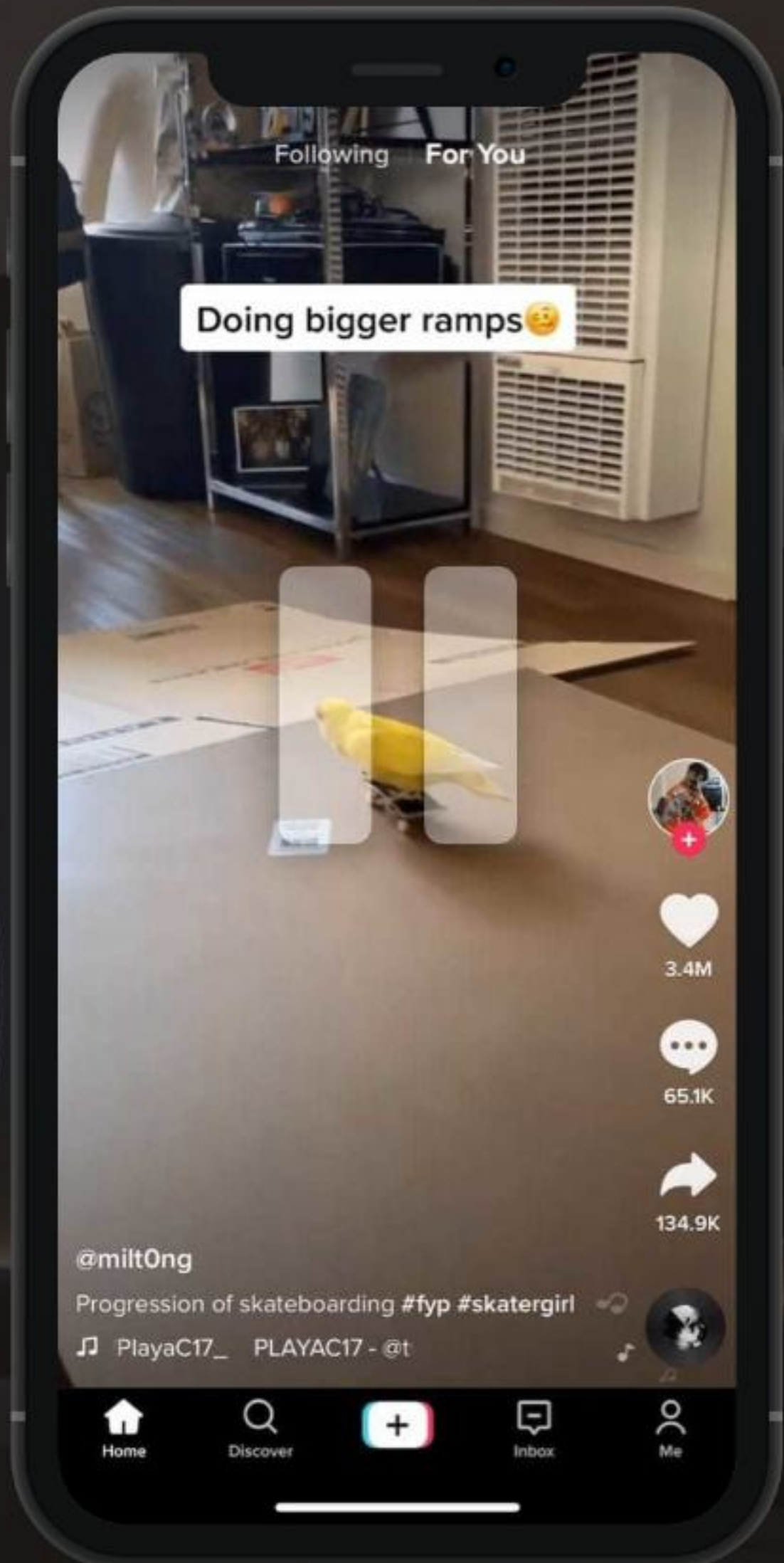


+10

چه جالب! با توجه به اینکه کم‌دی و حیوانات
رو انتخاب کردم... این پرنده که سوار
اسکیت برد شده (اونم با ۳ میلیون و ۴۰۰ هزار
لایک!) به نظر یه انتخاب فوق‌العاده از طرف
الگوریتم میاد.



همچنین، تا زمانی که خودت ویدیو رو پاز نکنی، مدام تکرار میشه و نمیداره حوصلهات سر بره. دقت کن که این صفحه full-screen چه خوب آدمو جذب و غرق خودش میکنه؟



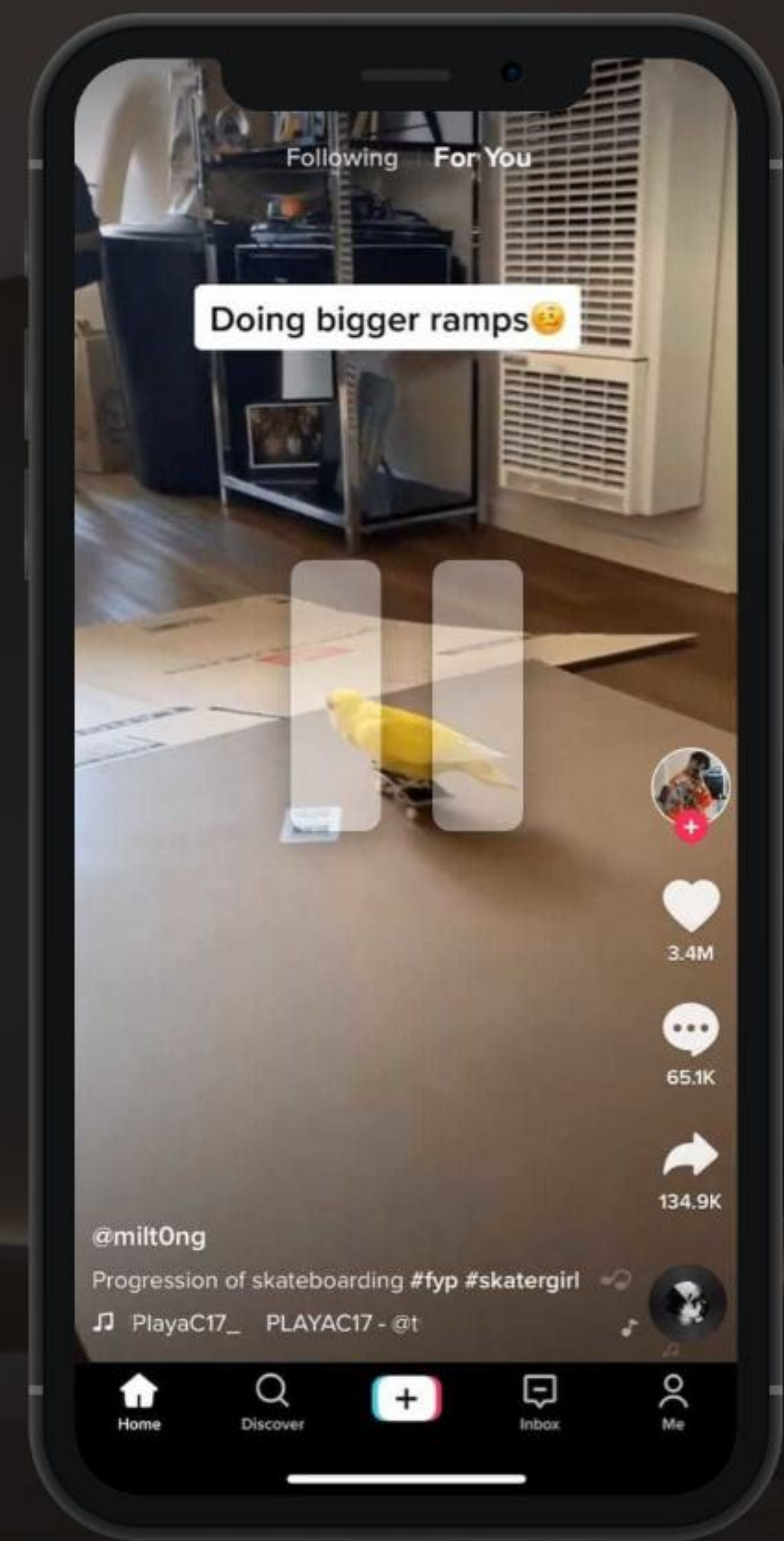
نکات حرفه‌ای تجربه کاربری (UX) 

تجربه غوطه‌وری (Immersive Experiences)

رابطه‌های کاربری‌ای که باعث پرت شدن حواس کاربر نمی‌شوند میتوانند تعامل کاربر را به طور چشمگیری افزایش دهند.

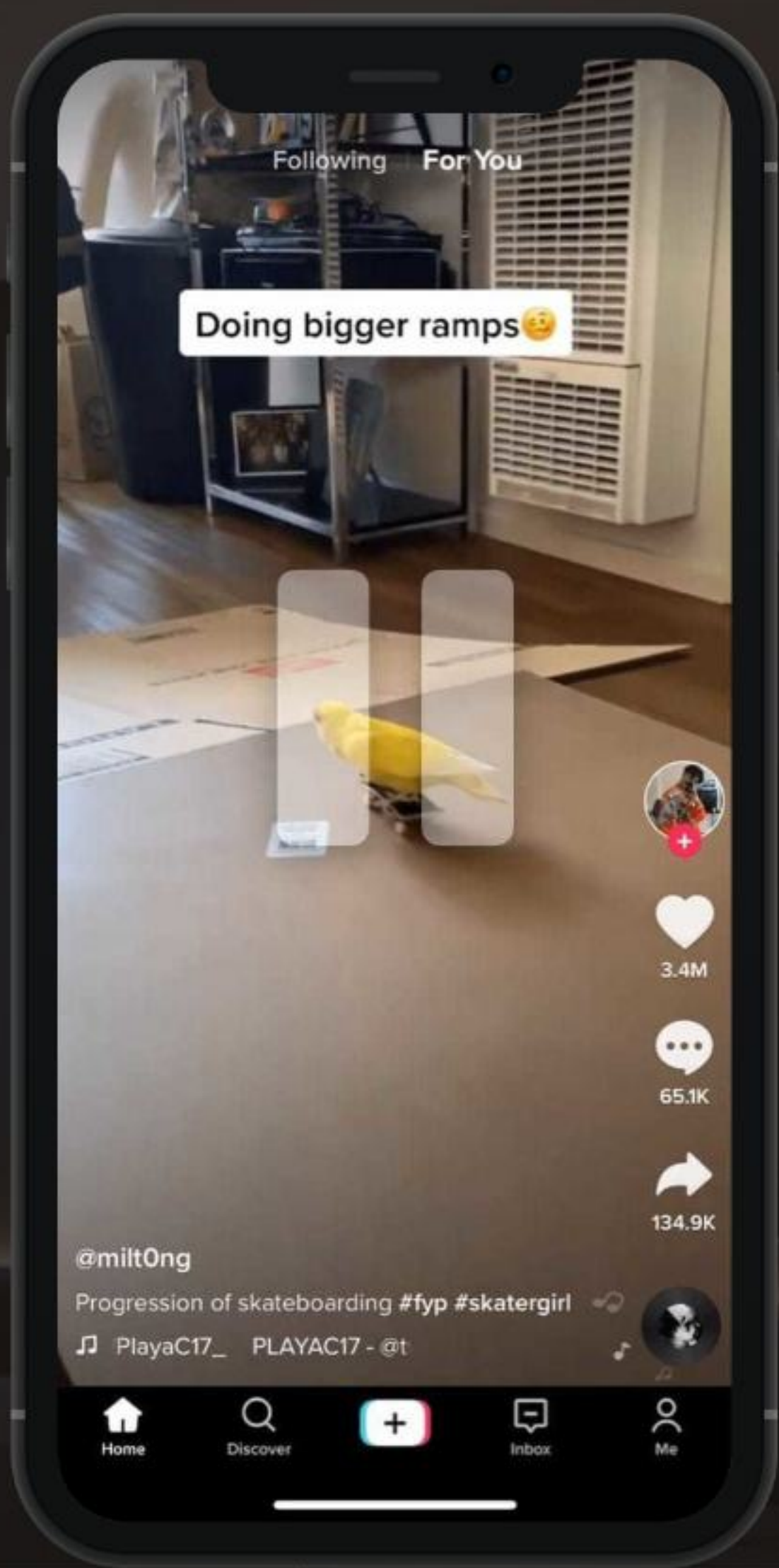
پرت نکردن حواس کاربر چه در فرمهای نظرسنجی (مانند Typeform)، و چه در برنامه‌های بهره‌وری (مانند Notion) و حتی در ارائه محتوا (مثلا این case study به اندازه‌ای توجه شما را جلب کرده که تا به اینجا به خواندن ادامه داده‌اید 😊) بسیار اهمیت دارد.

برای مثال، ما زمانی که case study هایمان را به صورت پیش‌فرض به صورت full-screen نمایش دادیم تعامل کاربرها ۲۸۰٪ افزایش یافت.



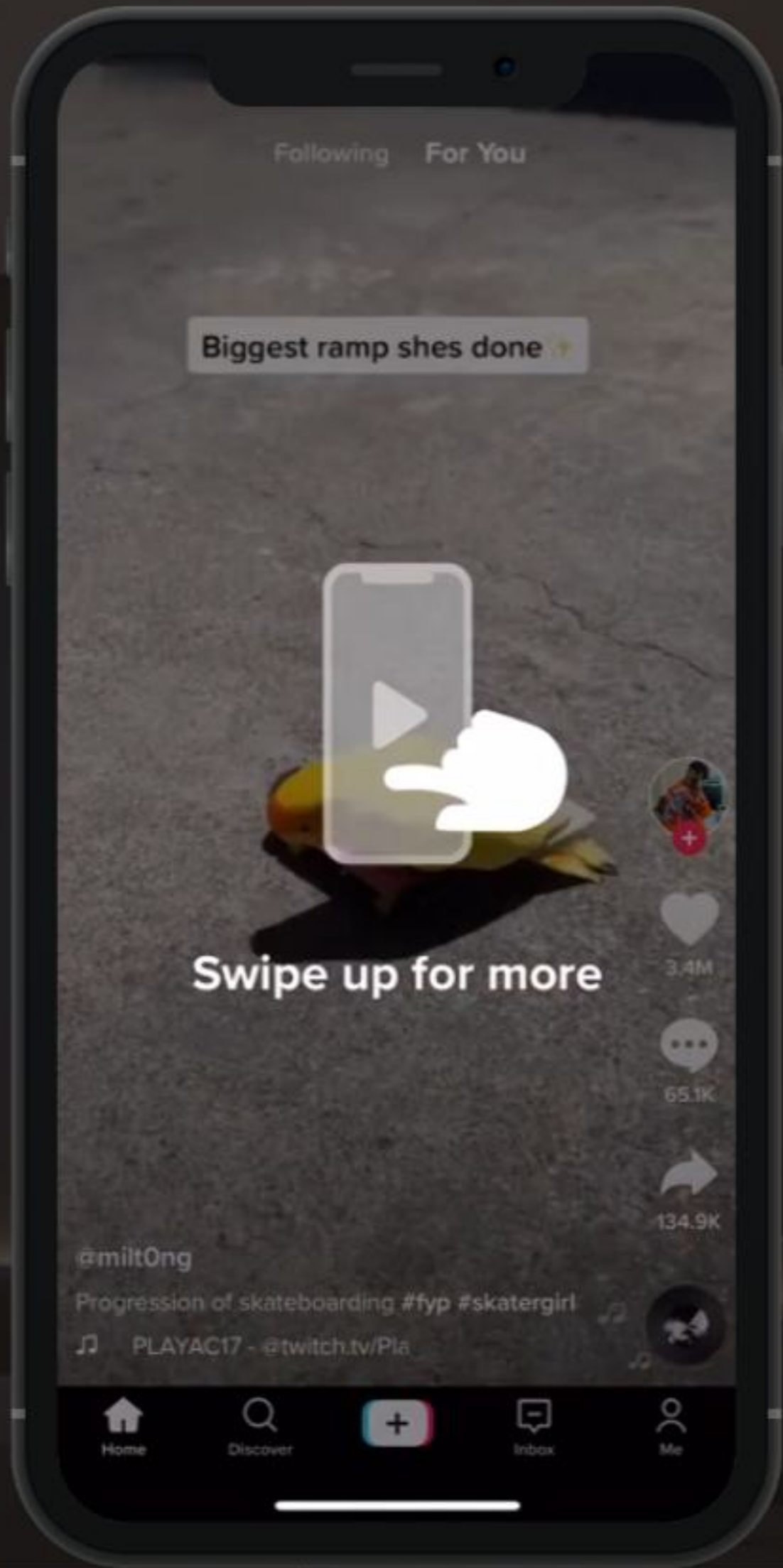


حالا... قدم بعدی چیه؟





یادآوری خودکار تیک تاک
درست به موقع اومد!



عادت ها = دومینو

این تلنگر (nudge) ممکن است ناچیز به نظر برسد.

اما اینطور نیست.

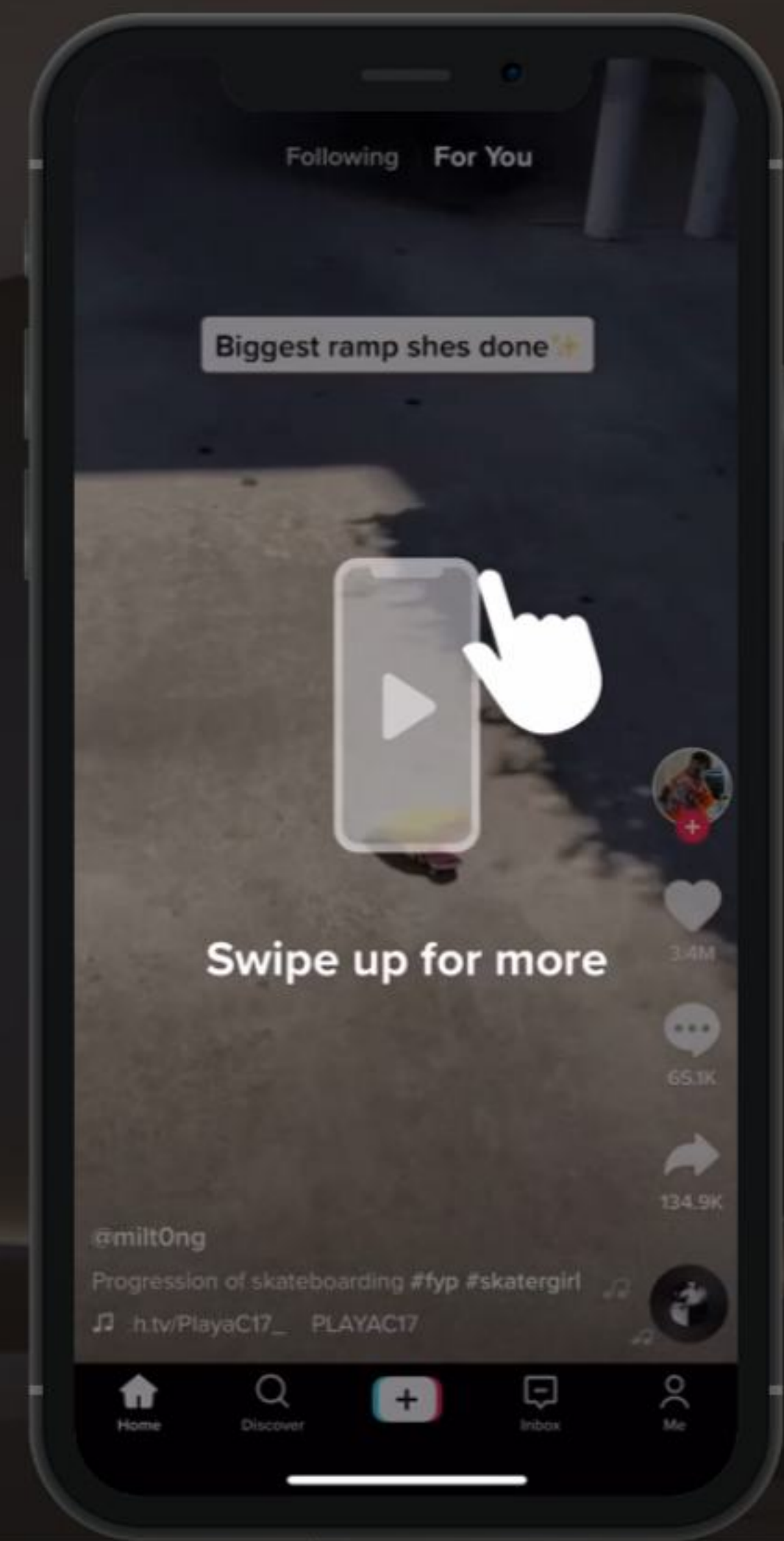
این مهمترین بخش از فرایند Onboarding تیک تاک است. همانطور که می بینید، محصولاتی که در کاربران خود عاداتی ایجاد میکنند مانند دومینو عمل می کنند:

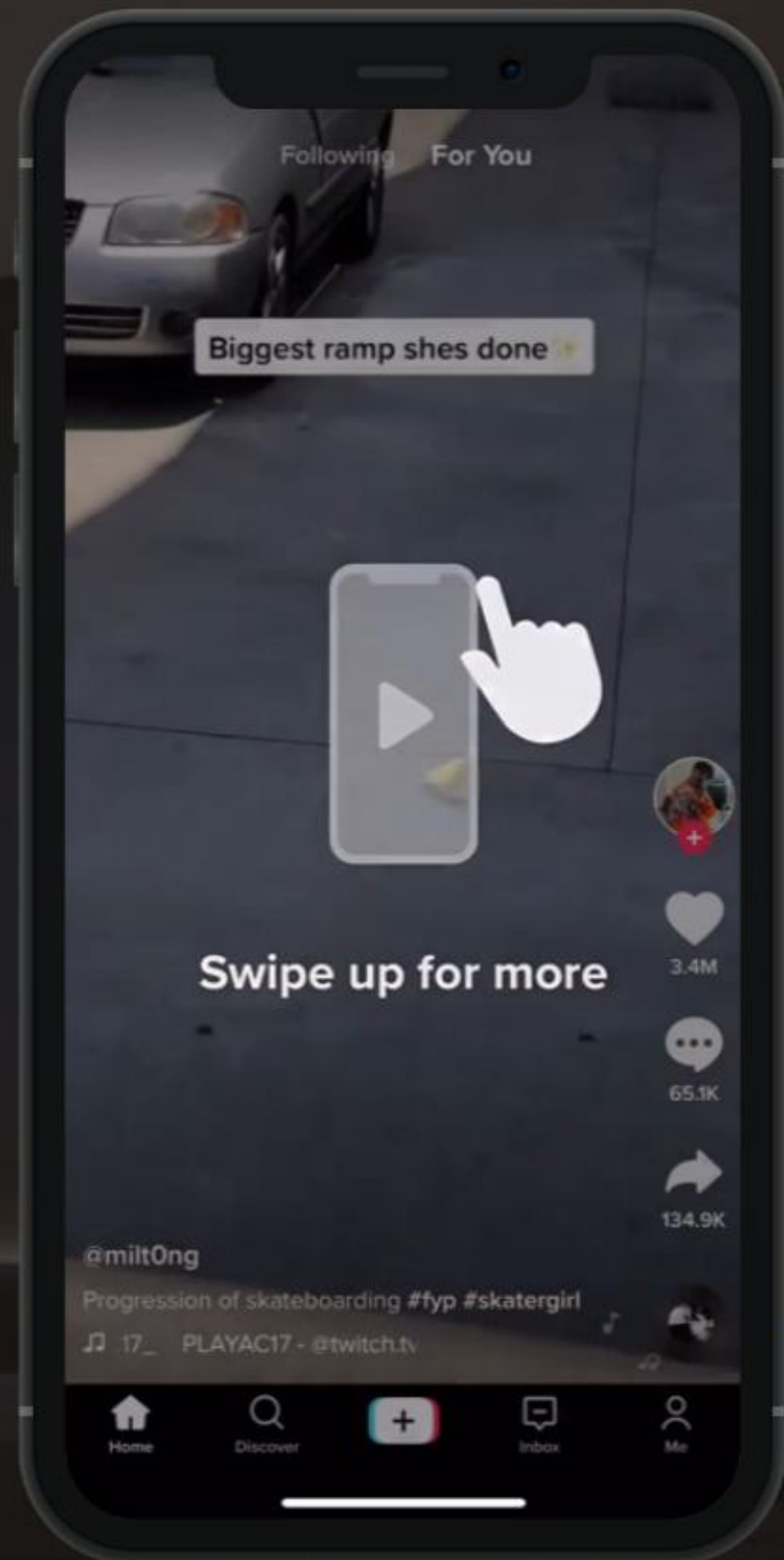


هر چه بیشتر اسکرول کنید، احتمال اینکه به اسکرول کردن ادامه دهید بیشتر خواهد شد.

اما تیک تاک تنها چیزی که از کاربر میخواهد این است که یک بار اسکرول کند تا زنجیره واکنش شروع شود.

هدف نهایی تیک تاک این است که شما بدون نیاز به فکر کردن اسکرول کنید، یعنی به این کار عادت کنید.

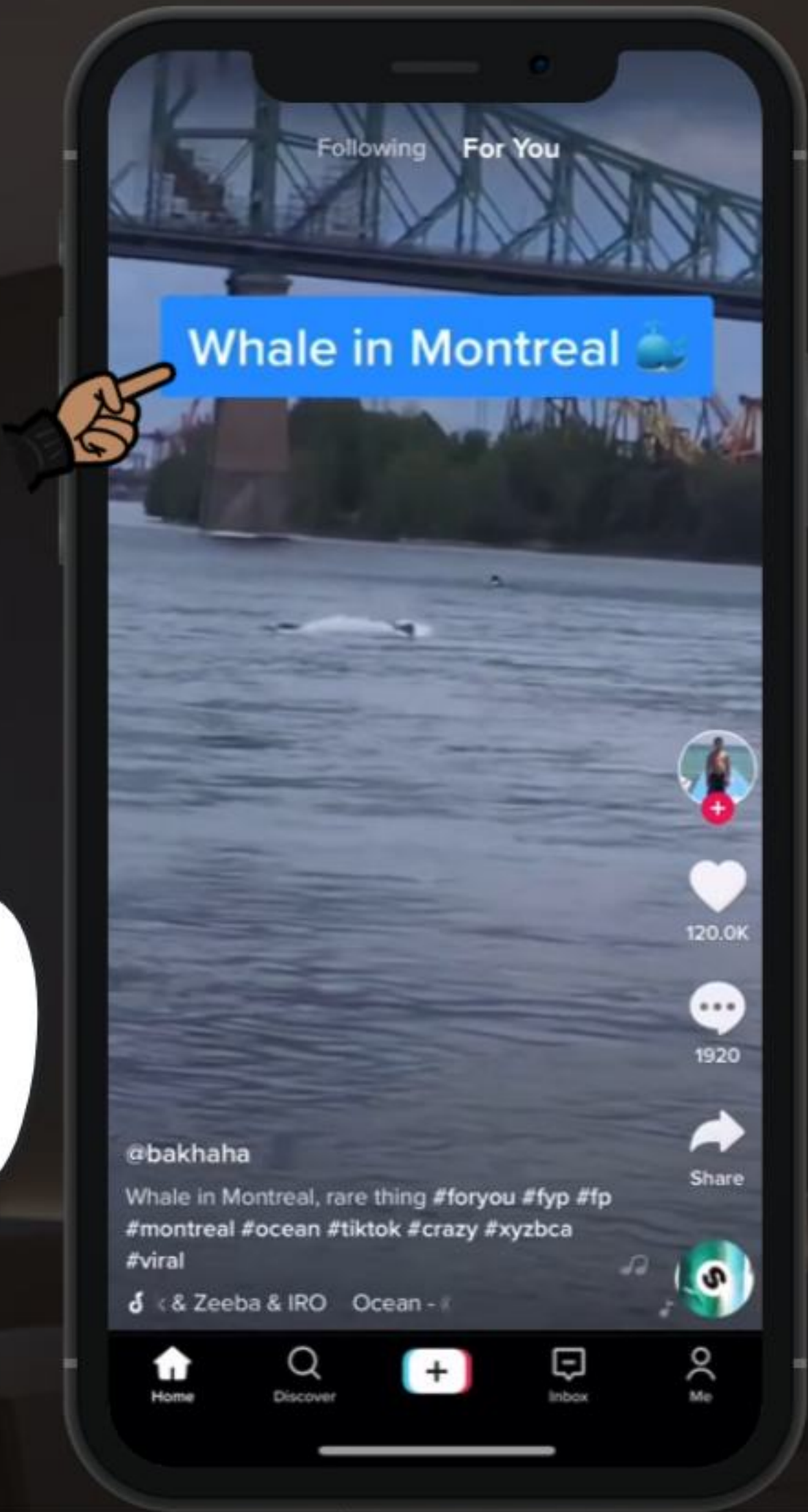




اسکرول کردم... و چیزی که در ادامه دیدم بیشتر از قبل
منو شگفت زده کرد...

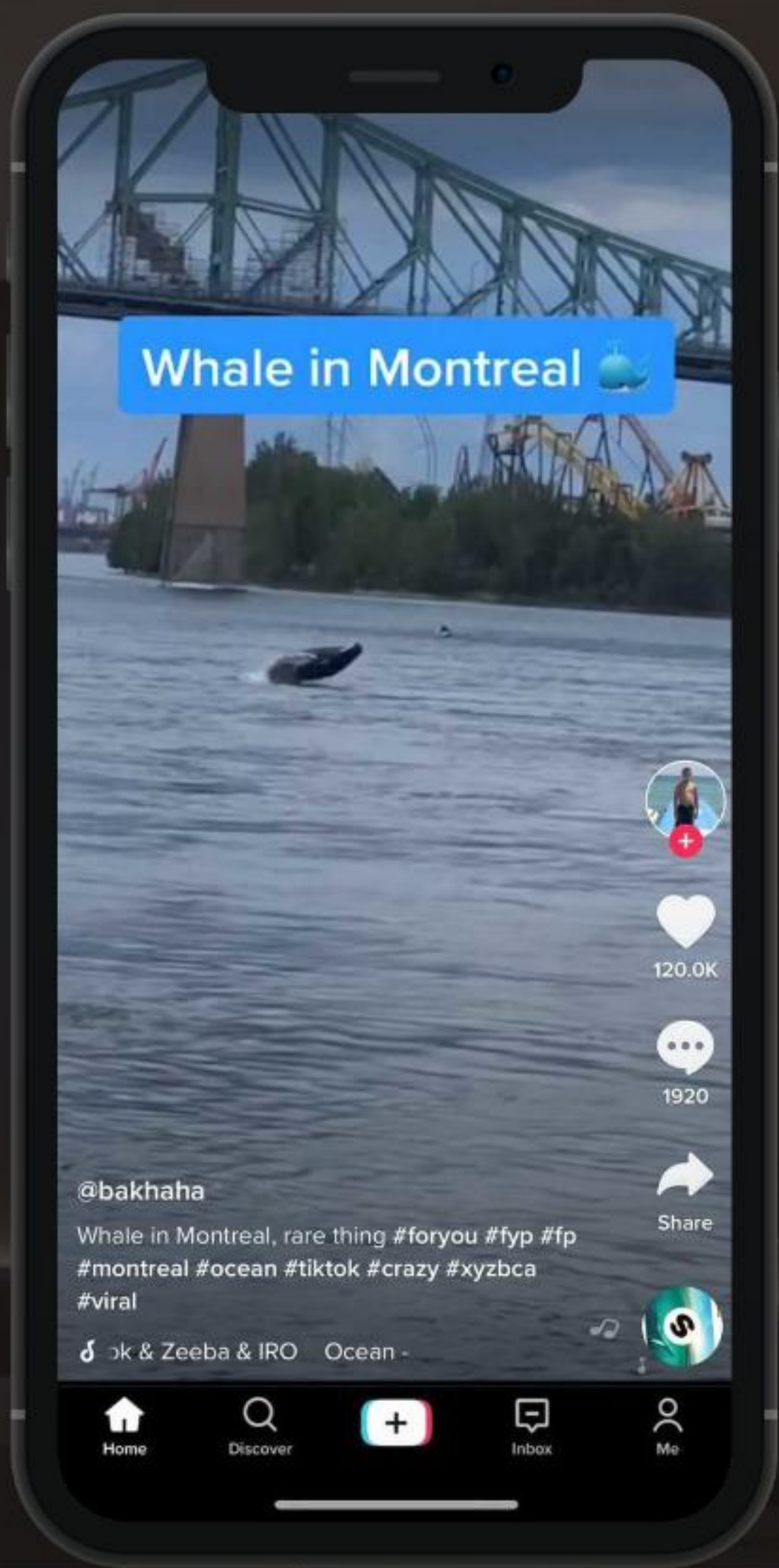


چه جالب! شخصی سازی محتوا واقعا فوق العاده ست...
من در این لحظه توی مونترال (کانادا) هستم،
اما...





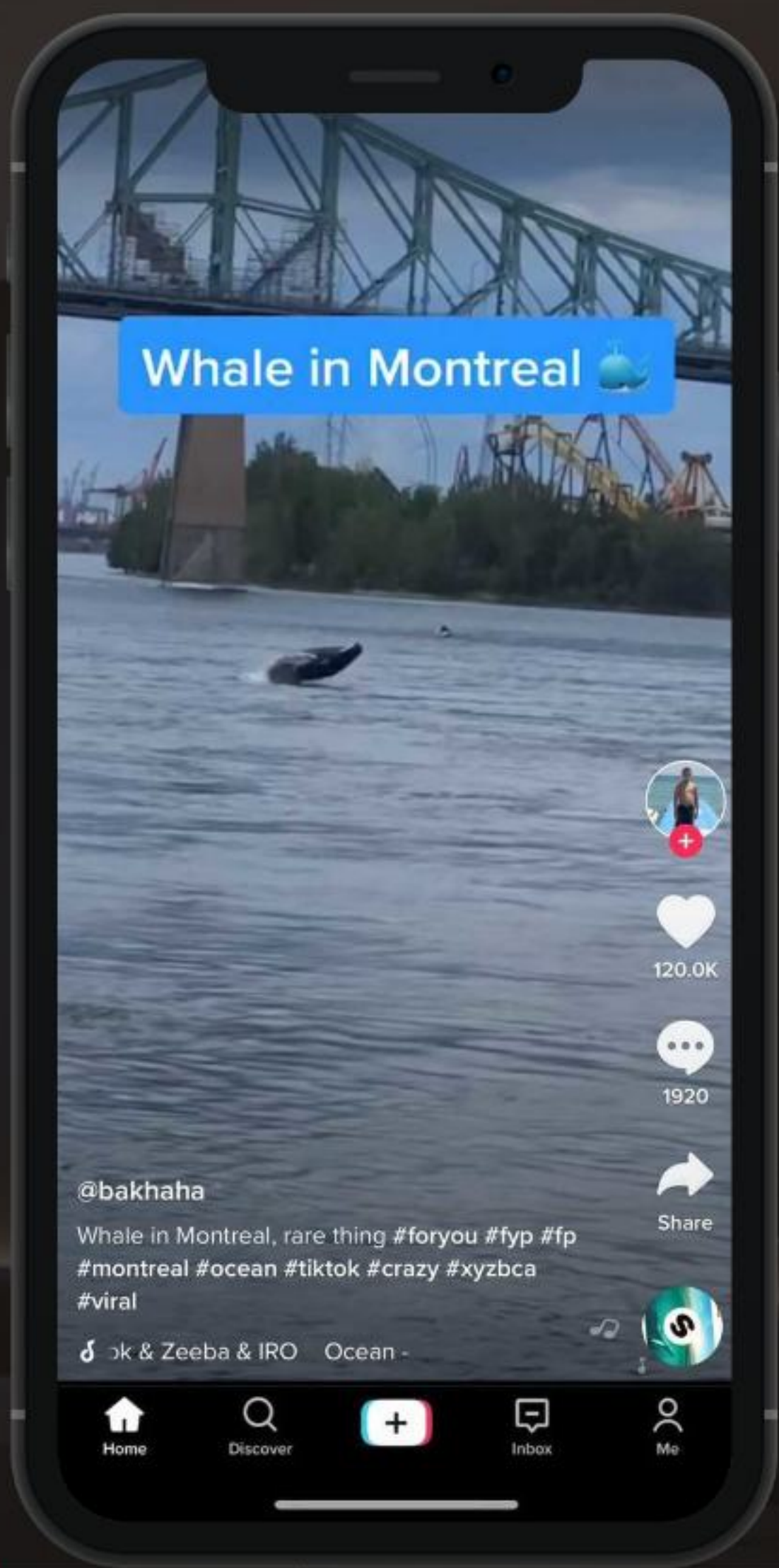
هنوز موقعیت مکانی مو به طور واضح
بهش نگفتم!
تنها به راه واسه توضیح این موضوع وجود
داره...



پشت صحنه 

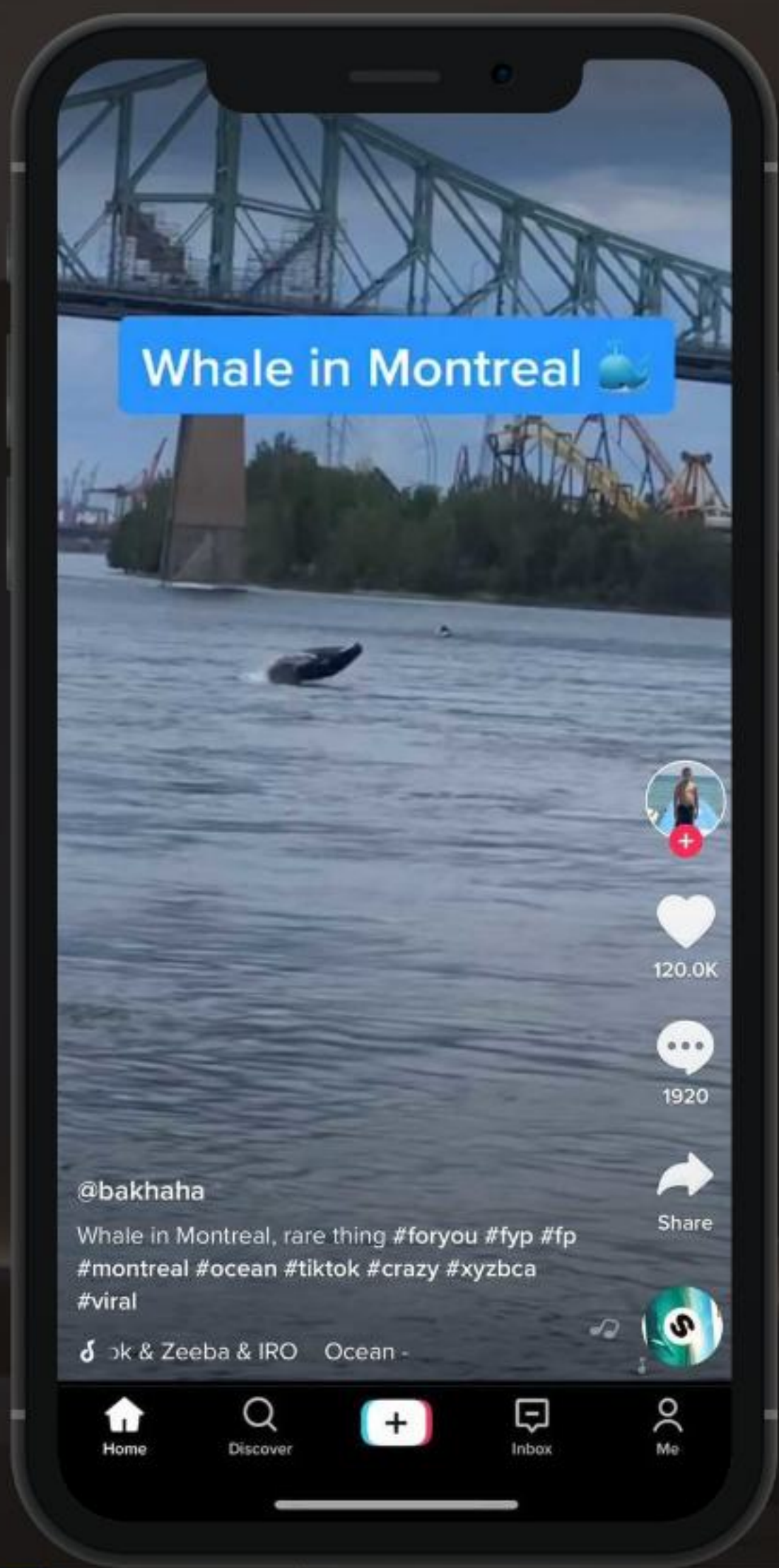
شخصی سازی به کمک IP Sniffing

تیک تاک برای شخصی سازی محتوای شما، آدرس IP شما را شناسایی کرده و از آن استفاده می کند تا بفهمد چه چیزهایی برای اطرافیان جالب بوده است. اما حتی اگر این کار باعث شود نیازی به نمایش درخواست فعال سازی «سرویس های موقعیت مکانی» نباشد، ممکن است کاربر احساس کند که به حریم خصوصی اش تجاوز شده است (به خصوص با توجه به شهرت نه چندان درخشان تیک تاک در زمینه حفظ حریم خصوصی کاربران و نحوه مدیریت اطلاعاتشان)





اوکی، ادامه بدیم...
*اسکرول میکنه







هه هه هه!
جالب بود!



تحلیل روانشناختی 

محتوای ماندگار در ذهن

ویدیوهای محبوب در تیک‌تاک (مثل همین ویدیو) همگی

ویژگی‌های مشترکی دارند:

۱. ساده (بسیار کوتاه و غیرپیچیده)
۲. غیرمنتظره (ایجاد شکاف کنجکاوی)
۳. ملموس و قابل درک برای کاربر (مثلا مرتبط با کووید ۱۹)
۴. برانگیختن احساسات کاربر (جالب/ترسناک، به کار بردن موسیقی)
۵. داستان محور (مثلا زنی که به دنبال ماسک می‌گردد)

تحقیقات علمی نشان می‌دهند که این ۵ مورد، ویژگی‌های اصلی ایده‌هایی هستند که در ذهن انسان ماندگار میشود.





همزمان که داشتم این ویدیوی خنده‌دار رو به اطرافیانم نشون میدادم، ویدیو در حال پخش و تکرار بود...
... و فید تیک‌تاک هم براساس توجه ما به این ویدیو تنظیم شد...

اوه... نکنه تیک تاک الان به جای اینکه ویدیوی کمدی و بامزه از حیوانات نشون بده قصد داره واکنش من به ویدیوهای خنده دار رو تست کنه؟
*باز هم اسکرول میکنه

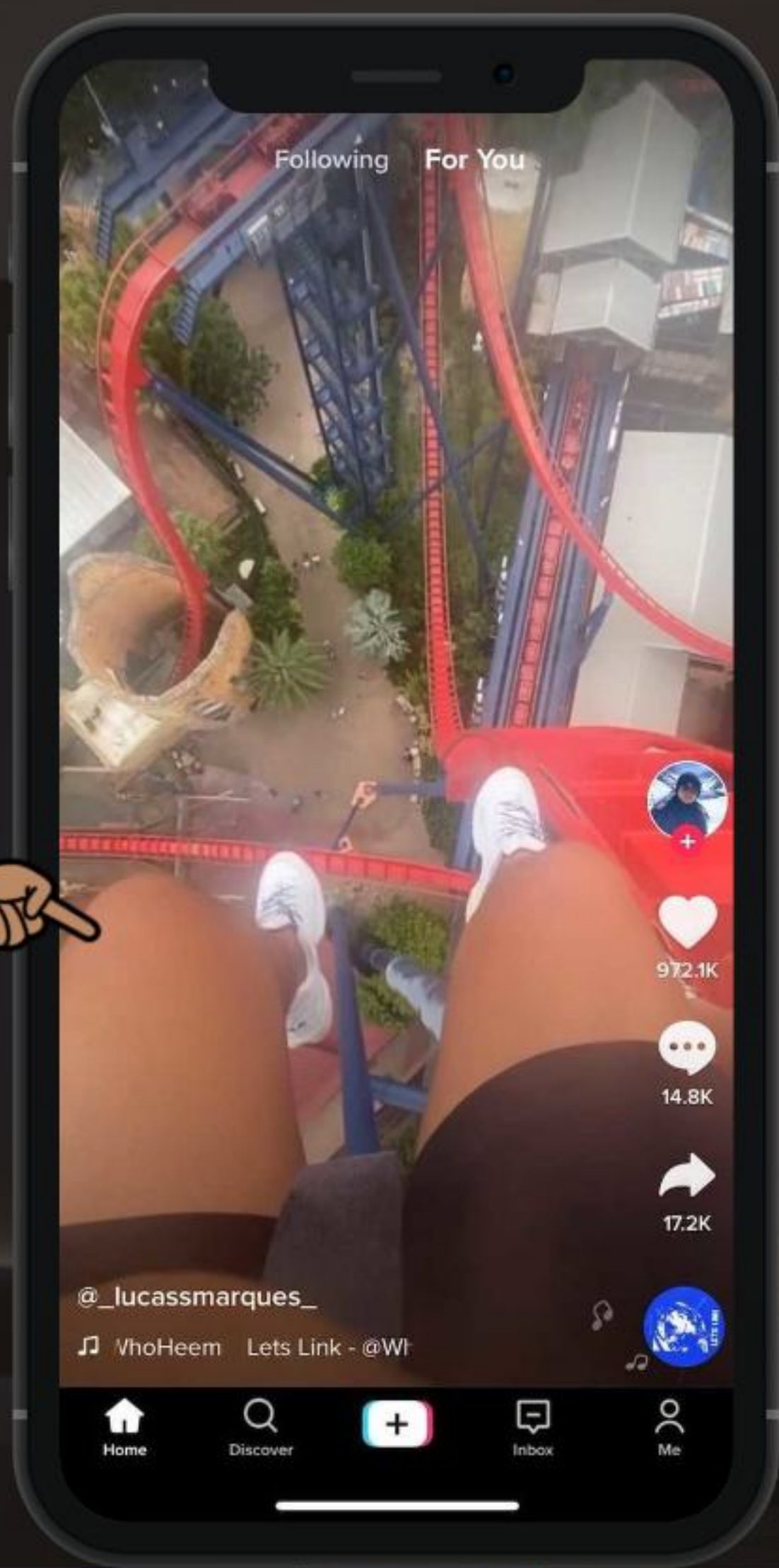




چندتا اسکروول بعدی هم ویدیوهای خنده‌دار (ولی عجیب)
بیشتری نشون داد تا اینکه...

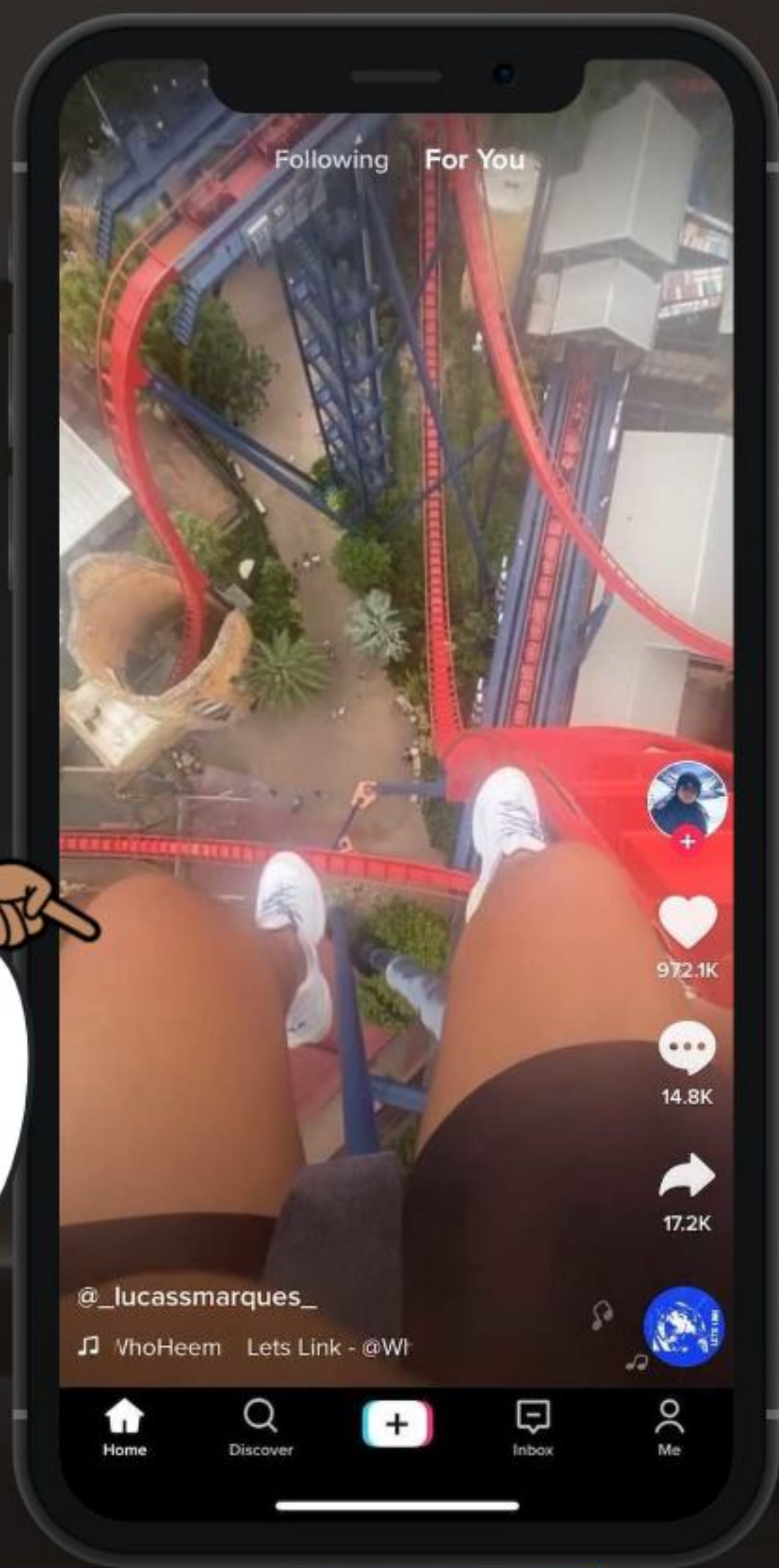


اوه، این ویدیو خیلی باحاله، ولی نکنه اگه
زیادی نگاهش کنم کل فیدم پر شه از فیلم‌های
ترن هوایی؟





الان یکمی می ترسم برم سراغ محتواهایی که خیلی با
علايقم فرق داشته باشه.
*باز هم اسکرول میکند

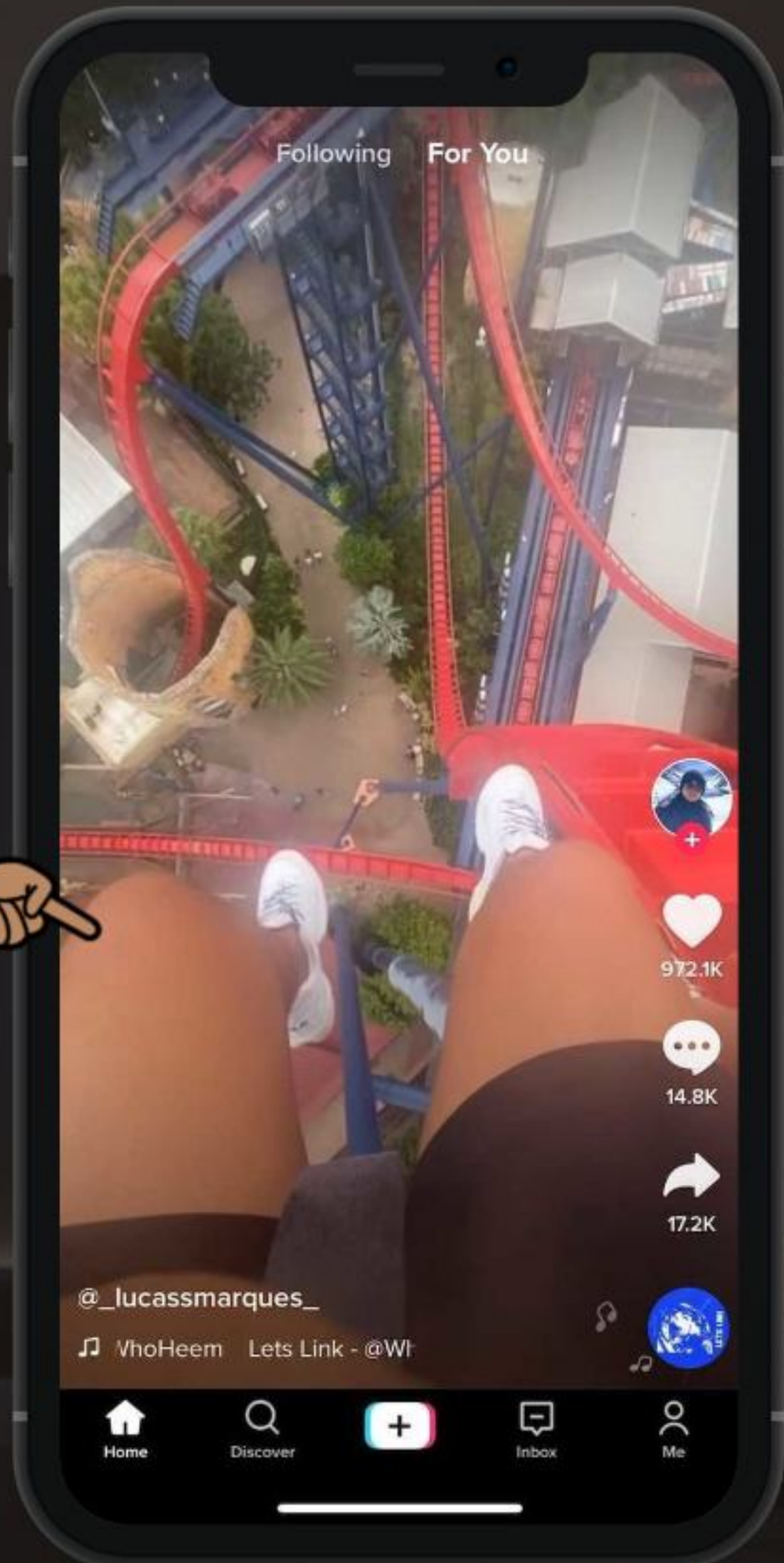


تحلیل روانشناختی 

اثر هاثورن (Hawthorne Effect)

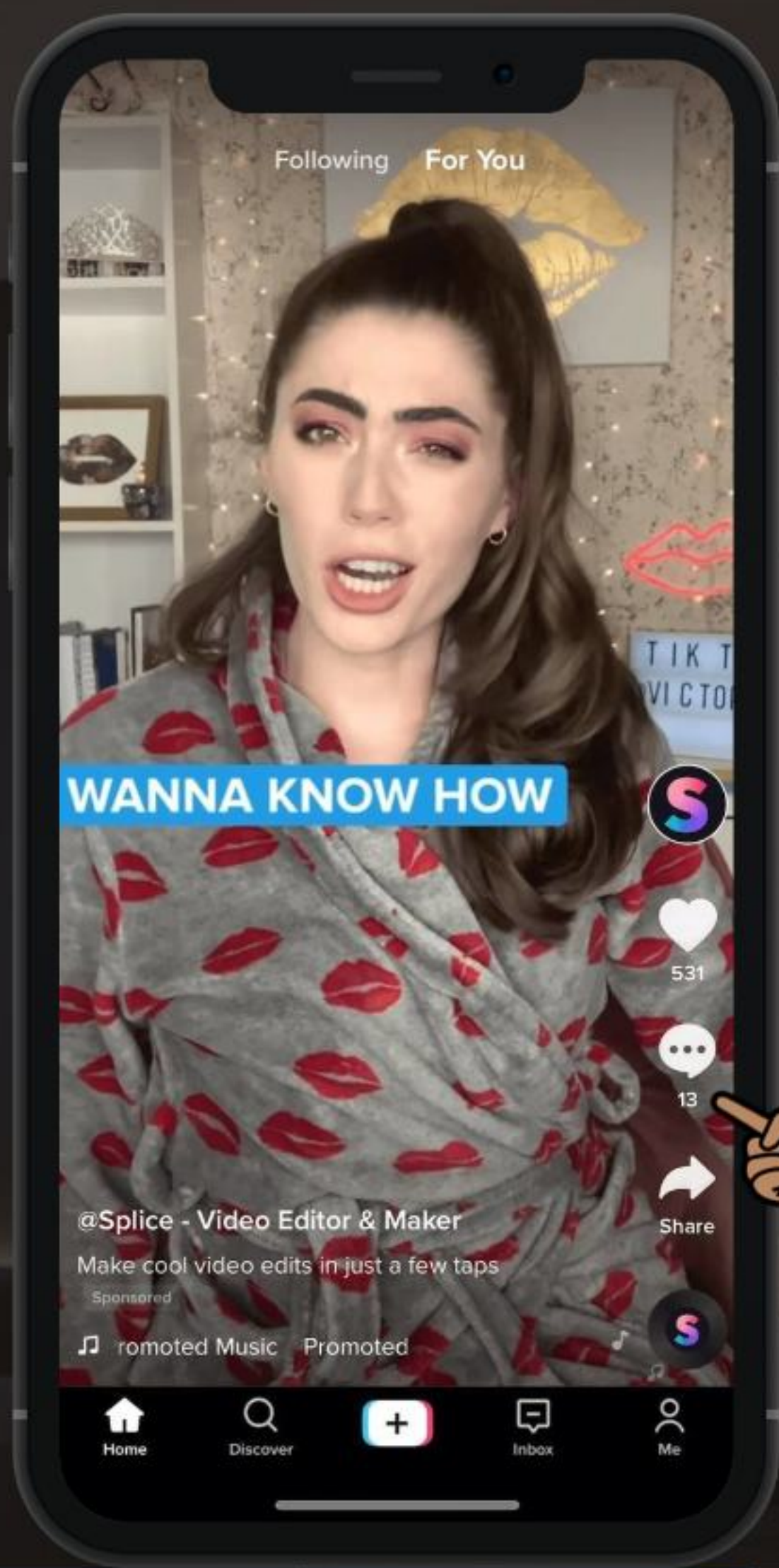
کاربران زمانی که می‌دانند تحت نظارت هستند، از خود رفتاری متفاوت نسبت به حالت عادی نشان می‌دهند. اپلیکیشن‌هایی که برپایه شخصی‌سازی بر اساس رفتار کاربر کار می‌کنند (مانند تیک‌تاک)، این مسئله برایشان مشکل ساز است. چون در نهایت کاربران برای کشف کردن محتواهای جدید تردید می‌کنند یا بدتر، در چرخه تکراری محتوا گیر می‌افتند.

یک راه‌حل ساده می‌تواند به کارگیری راه‌حلی باشد که یوتیوب هم از آن استفاده میکند، یعنی امکان ورود به «Incognito Mode» یا همان حالت ناشناس.



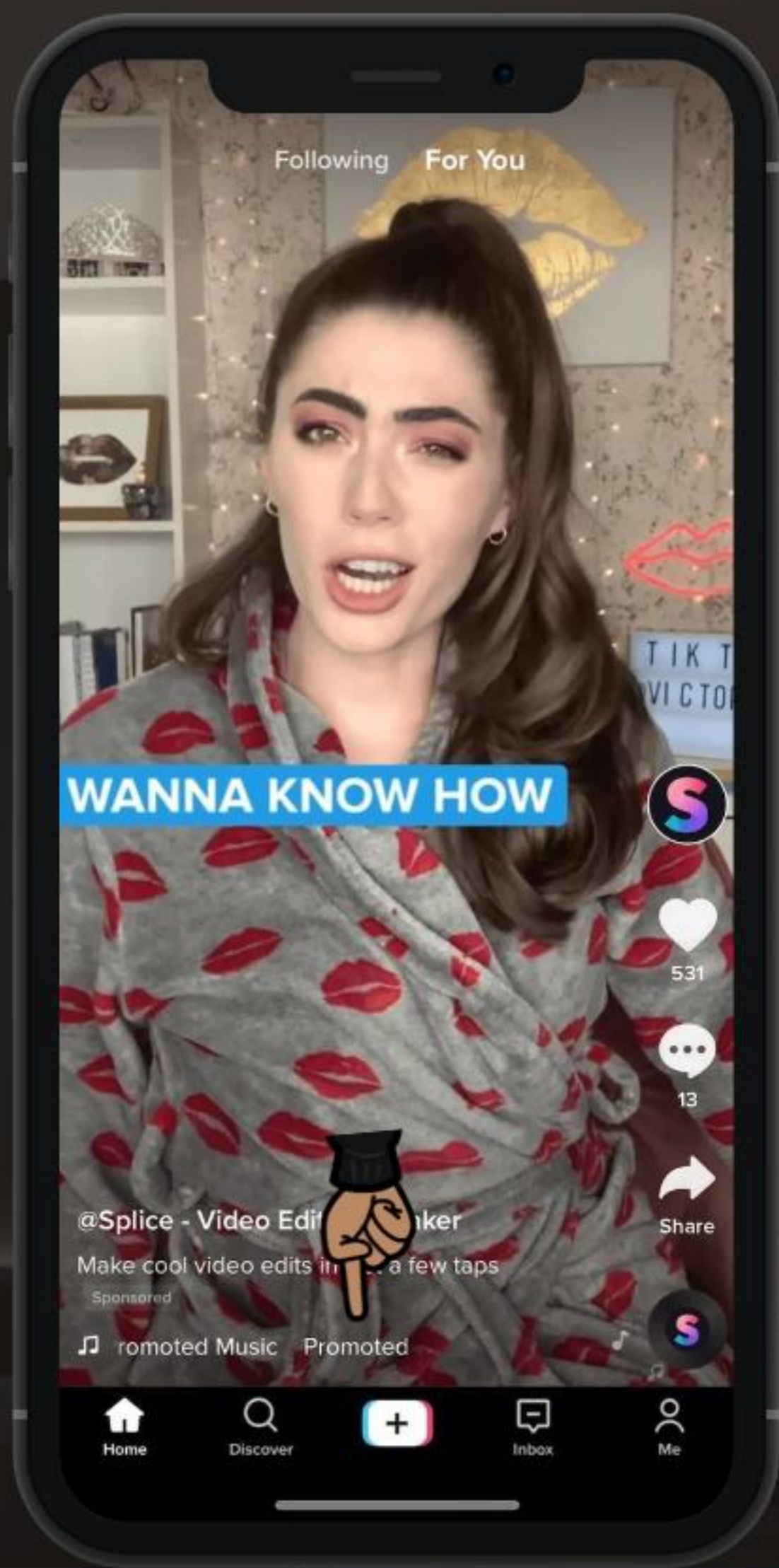


وایسا ببینم، الان چرا داره یه ویدیو با تعداد لایک و کامنت خیلی کم بهم نشون میده؟



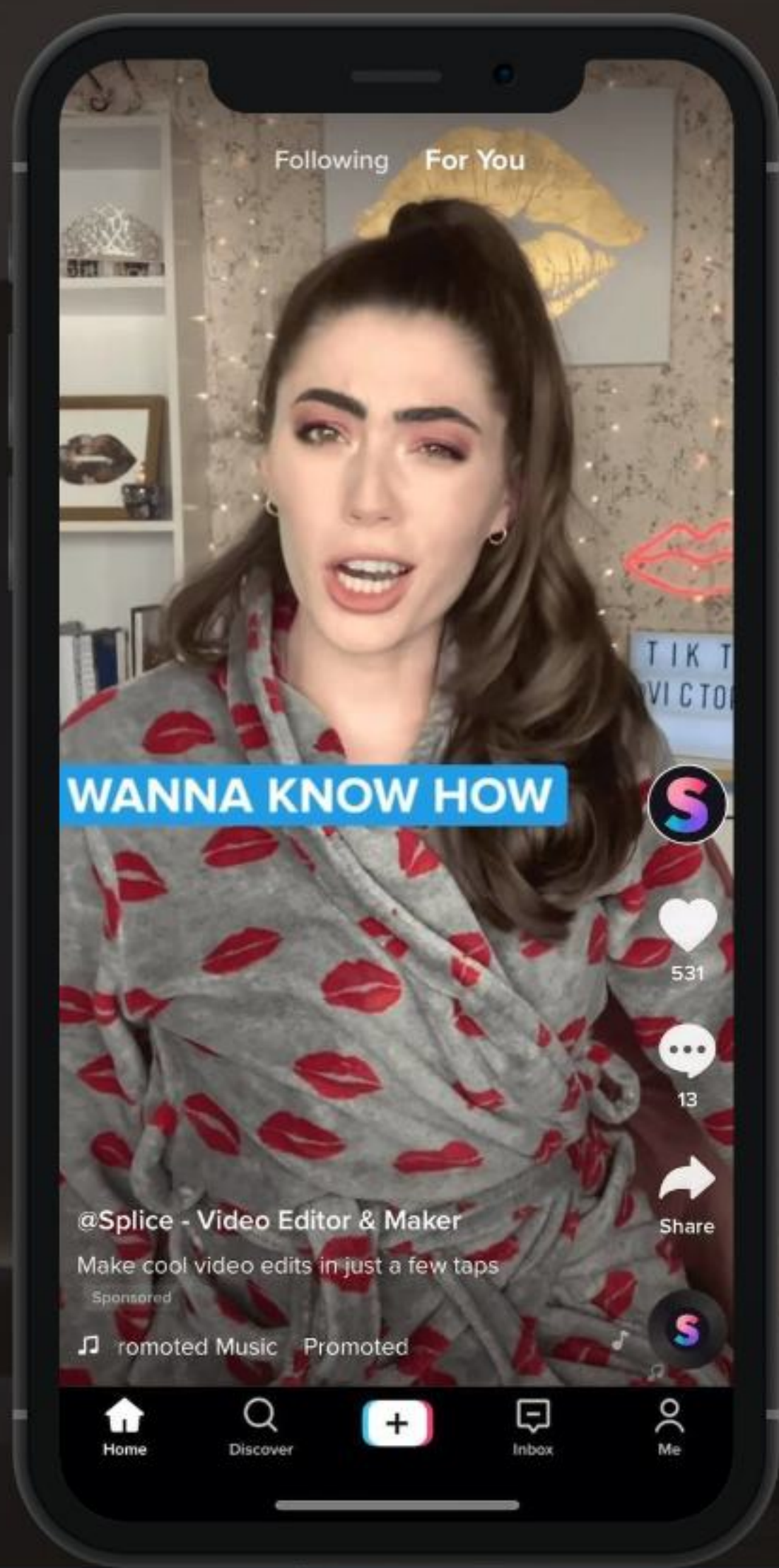


آها، الان متوجه شدم چی شد!
این ویدیو یه تبلیغه

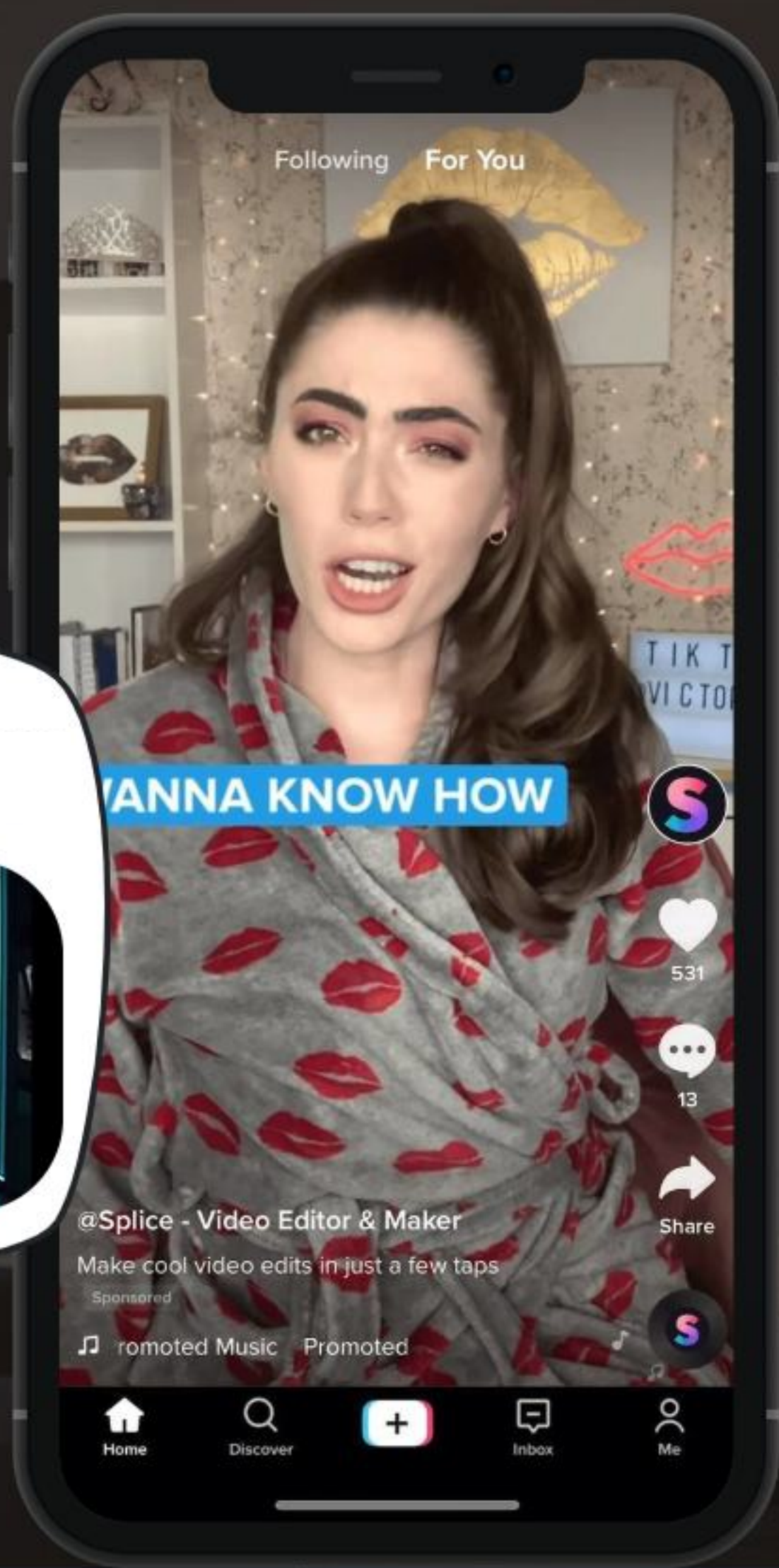




ظاهرا تیک تاک صبر کرد تا حسابی مشغول بشم بعدش چندتا تبلیغ قاطی ویدیو هام کرد... خیلی زرنگن!



این کارشون منو یاد «الگوریتم درآمدِ شیطانی»
توی مستند «معضل اجتماعی» میندازه

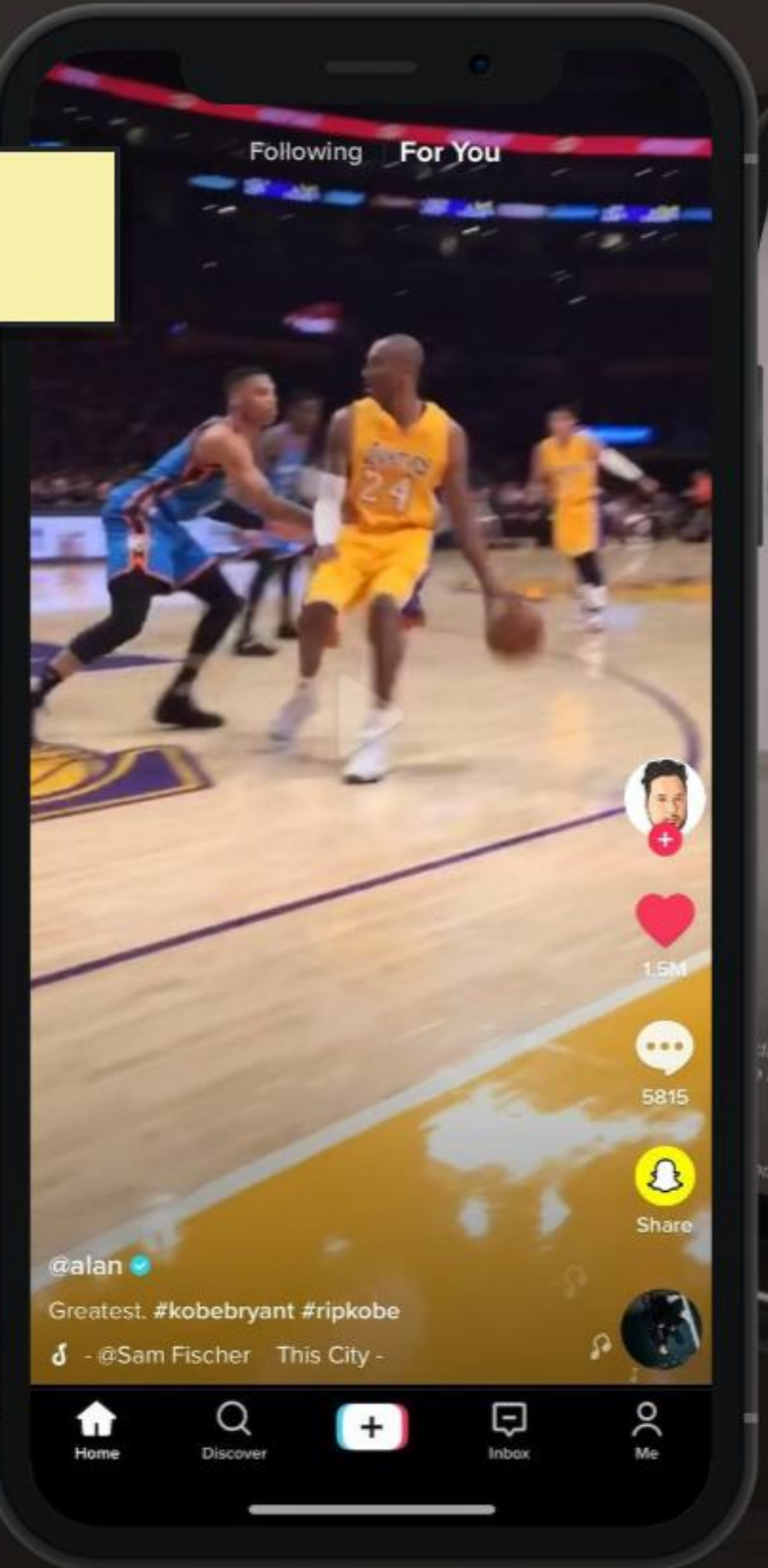
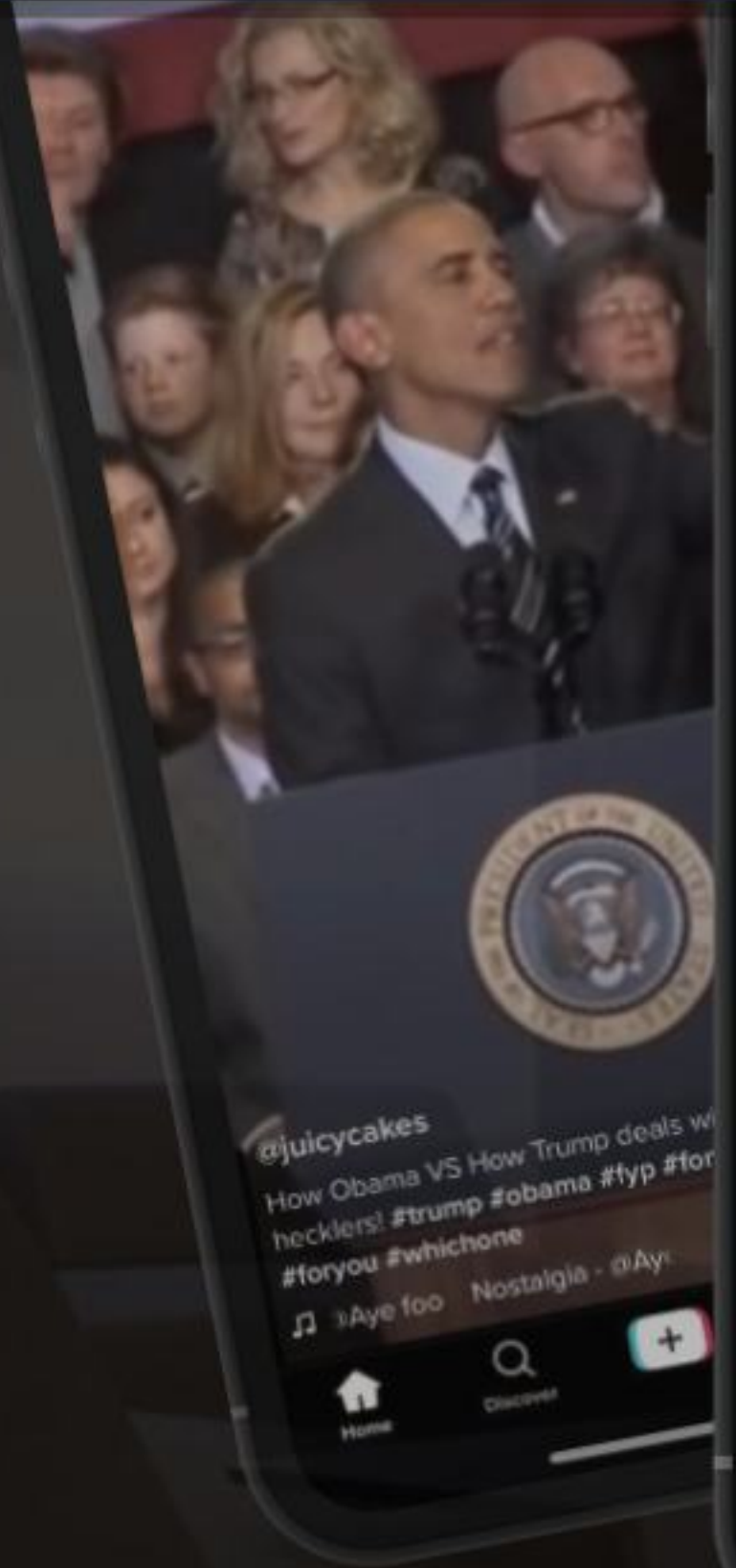


دوباره اسکرول کردم، و باز هم...



تیک تاک منو توی سیاه چاله ویدیوهای جذاب گیر انداخت.

+5



*پایین کشیدن دسته اسلات ماشین اشاره به اعتیادآور بودن تیک‌تاک و غیرقابل پیش بینی بودن نتیجه (ویدیوهای بعدی که به کاربر نشان داده میشود) دارد.

با هر اسکرولی که میکردم، بیشتر حس میکردم دارم دسته به اسلات ماشین رو پایین میکشم...



-10

... که باعث شد بفهمم دقیقا کدوم تأثیر روانشناختی باعث میشه فید تیک تاک انقدر اعتیادآور باشه...



تحلیل روانشناختی



پاداش‌های متغیر و ایجاد عادت

ویدیوهای تیک‌تاک به ۳ دلیل نسبت به سایر پلتفرم‌های اجتماعی اعتیادآورتر هستند:

۱. **کوتاه بودن:** مدت زمان متوسط ویدیوها در تیک‌تاک ۱۶ ثانیه است (۹ برابر کوتاه‌تر از متوسط طول ویدیوها در فیس‌بوک). در نتیجه، فید با سرعت بیشتری با علائق و رفتار کاربر سازگار می‌شود.
 ۲. **سریع و آنی بودن:** نیازی به هدف‌گیری خاصی نیست، تنها کافایت انگشت خود را حرکت دهید و هر بار با یک ویدیوی جذاب مواجه خواهید شد.
 ۳. **سورپرایز کننده بودن:** با تماشای این ویدیوها، ممکن است چیز جدیدی یاد بگیرید، بخندید یا شگفت‌زده شوید، در هر صورت می‌توانید مطمئن باشید که همیشه محتوایی شخصی‌سازی‌شده مشاهده می‌کنید.
- ترکیب نیاز به انرژی ذهنی بسیار کم و میزان تنوع بالا، تیک‌تاک را به نمونه بارز «طراحی شکل‌دهنده عادت» تبدیل می‌کند.



-10



به اسکرول کردن ادامه دادم و ۱۸۳ تا ویدیوی دیگه رو هم دیدم. دقیقا مثل این بود که پشت سر هم دسر بخورم... درحالی که کاملا سیر بودم. و بعدش... یه چیزی دیدم که اصلا انتظارش رو نداشتم

یه ویدیو درباره سلامت دیجیتال (Digital Wellbeing) که خود تیک تاک اونو ساخته و تبلیغش کرده

میدونم، خیلی خوش میگذره اگه همینطوری به تماشای ویدیوها ادامه بدی ... اما این ویدیوها فردا هم همین جا هستن، پس برو کمی استراحت کن الان وقته خوابه دیگه!



-10

این بیشتر حس همدردیِ دروغین (false empathy) می‌ده. برای اینکه این تلنگر به کاربر کارآمد باشه به ۳ عنصر کلیدی نیاز داره...



-10

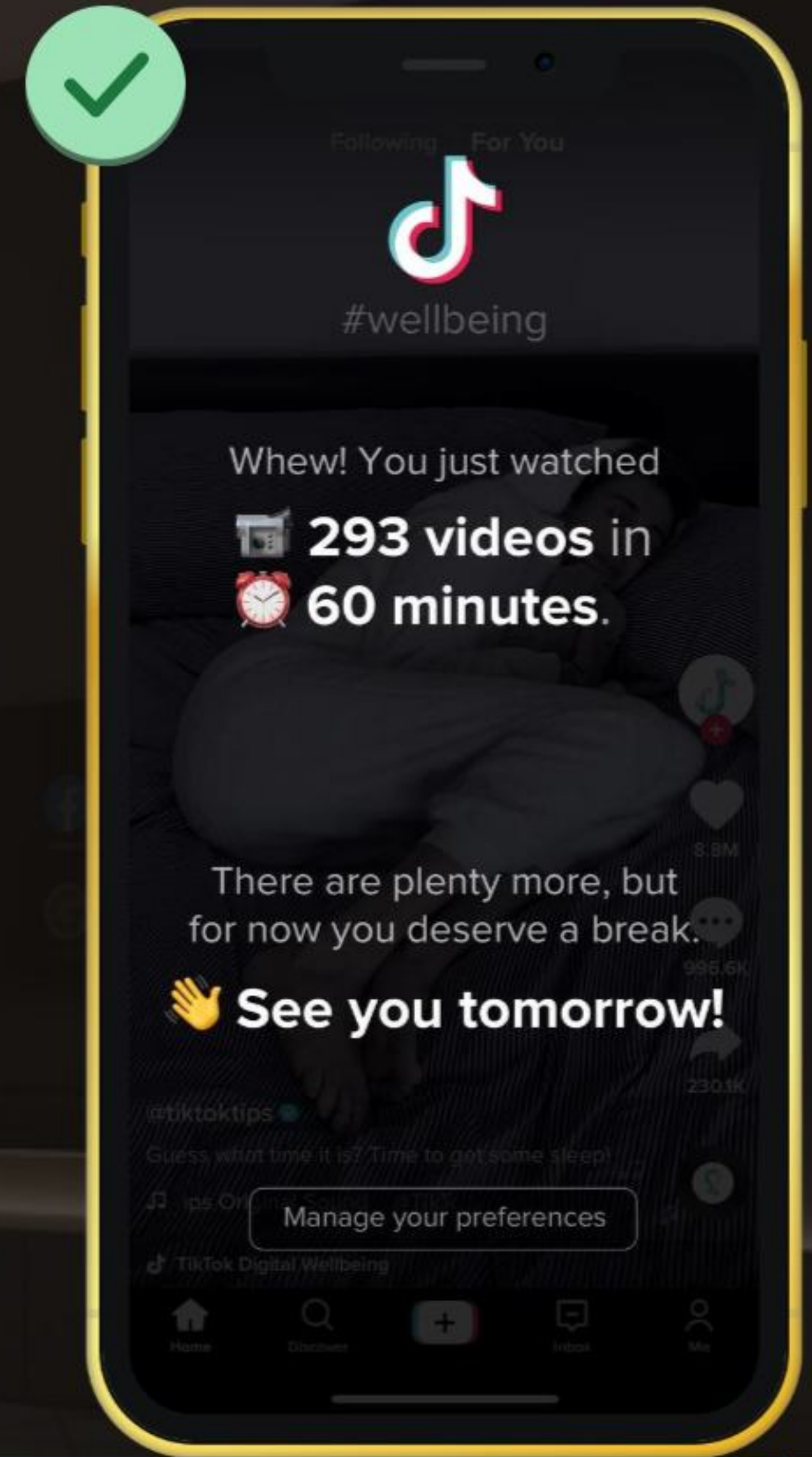
۱) **شکستن الگو:** یکسان بودن فرمت این ویدیو با سایر ویدیوها مانع از توقف اسکرول کردن کاربر میشه.

۲) **وجود اصطکاک:** کاربر کافیه که (از روی اعتیاد) تنها یک بار اسکرول کنه تا به ویدیوی بعدی بره و هیچ اصطکافی وجود نداره که بهش فرصت فکر کردن و توقف رو بده.

۳) **زیان و خسارت:** کاربر تا الان زمان زیادی رو تلف کرده. اعلام کردن مدت زمانی که کاربر مشغول اسکرول کردن بوده میتونه این مسئله رو براش ملموس تر کنه.



اگه تیکتاک واقعا به سلامت من
اهمیت میداد...
... خیلی قبلتر من رو با همچین
چیزی متوقف میکرد...



ملاحظات اخلاقی 

ایجاد راه خروج آسان برای کاربر

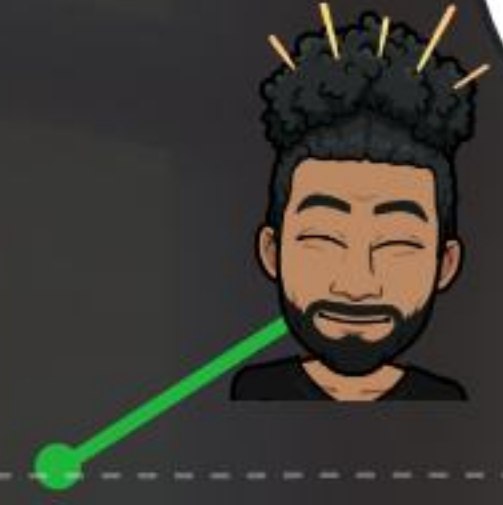
به کاربران محصول خود اجازه دهید احساس کنند کاری را به اتمام رسانده‌اند و میتوانند از محصول شما خارج شوند. در غیر این صورت، کاربر احساس میکند که استفاده از محصول شما به منزله مواجه شدن با فهرستی بی‌پایان از فعالیتها است (یا در این مورد، مانند استفاده از یک **اسلات ماشین** اعتیادآور است) این کار نه تنها به حفظ کاربران شما در بلندمدت کمک میکند، بلکه مهم‌تر از همه،... **... کاری انسانی و درست است.**



مهمترین لحظات این تجربه کاربری در استفاده از تیک تاک به این ترتیب است:

ویدیوی اول («پرنده اسکیت باز») و تلنگر برای اسکرول کردن عالی بود، که باعث شد به اندازه کافی درگیر بشم تا...

انرژی روانی



سفر مشتری



انرژی روانی

به الگوریتم تیکتاک اجازه بده عادت‌های ویدیو دیدن من رو با دقتی بسیار بالا که کمی ترسناک (!!) بود تنظیم کنه.



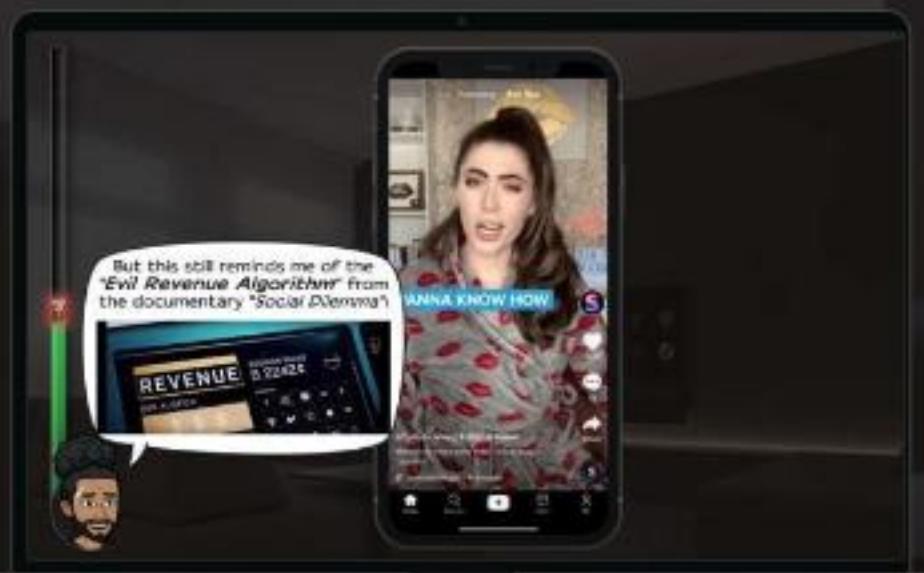
سفر مشتری



انرژی روانی



بعد از اینکه به تیک تاک اعتیاد پیدا کردم، کم کم سر و کله تبلیغات اسپانسر شده پیدا شد و...



سفر مشتری





انرژی روانی



هر اسکرولی که (از روی اعتیاد) می‌کردم بیشتر و بیشتر احساس می‌کردم که دارم دسته یه اسلات ماشین رو پایین میکشم



سفر مشتری



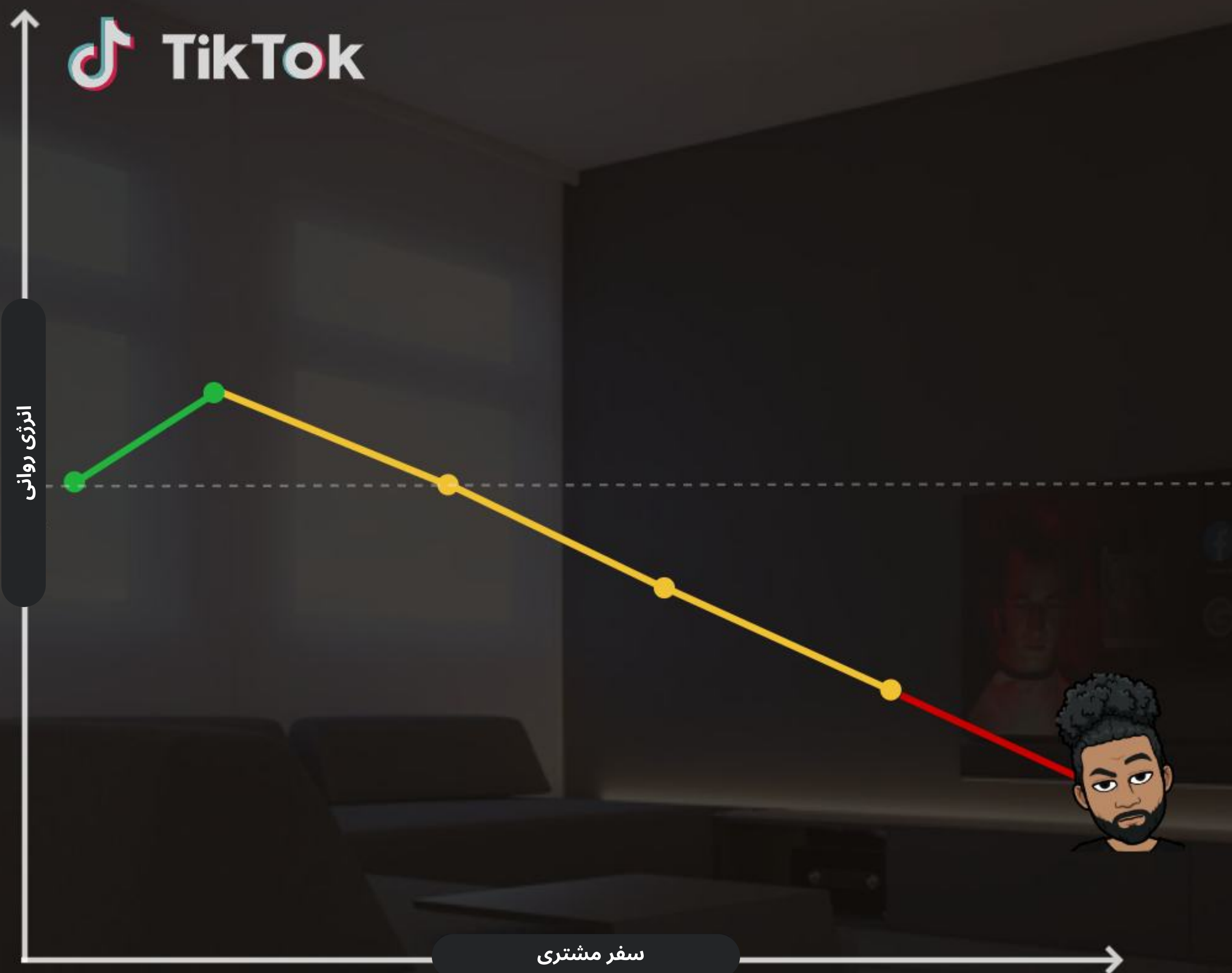
انرژی روانی



...که باعث میشد تلنجر «سلامت دیجیتال» تیکتاک بیشتر شبیه به همدردی دروغین (false empathy) به نظر برسه. یه تغییر ساده میتونست این تجربه رو انسانی تر کنه.



سفر مشتری



D امتیاز تجربه انسانی: