

#49 Пользователи просят изменений, которые мы не можем себе позволить. Что делать?

Post-SignUp



UX Core Guide by Wolf Alexanyan
<https://uxcg.io>



#10 Недооценка бездействия

Не игнорировать просьбы.

#73 Эффект «сложно-легко», #72 Эффект ложного согласия

Мы можем максимально прозрачно объяснить все те сложности, с которыми столкнемся в случае если пойдем по предложенному ими пути.

#76 Иллюзия контроля

Мы можем видоизменить требования пользователей, и вывести несколько похожих опций на всеобщее голосование. При этом каждая из опций должна быть выполнима, и соответствовать нашим бизнес целям. Само голосование можно провести без указания абсолютного кол-ва участников (только проценты). Затем, апеллируя к большинству мы можем отказать в рассмотрении требуемых изменениях, и имплементировать те, которые победили на голосовании. При этом мы подчеркиваем, что делаем все в соответствии с пожеланиями пользователей (**#50 Присоединение к большинству**).

#46 Функциональная закреплённость, #58 Смещение нормальности

Мы можем показать пользователям существенные изменения в устоявшемся порядке действий в привычных компонентах продукта, если мы согласимся с предложенными изменениями. Идея в том, чтобы показать пользователям как сильно они недооценивают удобство устоявшихся практик.

#79 Гиперболическое дисконтирование

Мы можем отвлечь пользователей от их требований, серией кратковременных бонус-предложений/наград.

#5 Эффект контекста

Если предложенные изменения выпадают из контекста продукта, тогда нам следует развернуто это объяснить. Конечно, пользователи не обязаны понимать важность целостности продукта, однако объяснение наших беспокойств – это меньшее что мы можем сделать.

#21 Ошибка различения

Пользователи могут захотеть увидеть разницу в виде «до» изменений и «после». Если мы считаем что наша транспарентность с аудиторией может нам помочь, тогда нам следует наглядно показать потенциальные результаты изменений.

#67 Ошибка планирования

Иногда нам может быть достаточно показать то время, которое потребуется на разработку предложенных изменений. Если речь идет о нескольких месяцах, требуемых на разработку, тогда мы можем подчеркнуть, что к моменту запуска обновлений, они утратят свои полезные качества.