

#33 Наш пользователь рассказывает о случае, которого согласно данным системы никогда не происходило. Что делать?

Post-SignUp



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



#65 Иллюзия асимметричной проницательности

Прежде всего нам следует понять мотивы пользователя. Не стоит сразу считать его лжецом, даже если мы уверены, что его история невозможна. Иногда человеку достаточно испытать эмоции, чтобы поверить в свою правоту (**#37 Анекдотическое свидетельство, #82 Эффект генерации**).

#89 Эффект обратного действия

Если мы нашли доказательства несостоятельности утверждений пользователя, нам следует излагать их постепенно. Сухо констатируя факты мы не даем пользователю сохранить лицо. Так как мы не можем быть уверены в его мотивах, не исключено, что он просто что-то забыл либо не верно интерпретировал. Все наши аргументы должны даваться постепенно, с параллельной оценкой реакции пользователя.

#74 Эффект Даннинга-Крюгера

Иногда пользователь просто пытается скрыть свою тотальную некомпетентность (либо факт своей ошибки). Часто это проявляется в виде коротких утверждений типа «система сама удалил файл, я этого никогда не делал» и т.п.

#51 Плацебо

В случаях, когда осознал свою ошибку, но ему неловко в этом признаться, мы можем помочь ему не потерять лицо. Как вариант, мы можем предложить ему плацебо в виде «мы обязательно зарегистрируем этот инцидент и проведем соответствующие проверки». Также иногда может быть полезно предоставить какие-нибудь формы/кнопки/почтовые адреса для связи. Это особенно актуально если мы работаем с людьми в возрасте, либо просто приверженцами консервативных взглядов (**#19 Консерватизм (пересмотр системы верований)**).

#11 Ошибка базового процента

Возможно в нашей коммуникации мы использовали опасные формулировки, что заставило пользователей беспокоиться и обратиться к нам.

#17 Феномен негативного восприятия

История нашего пользователя может быть продолжением какого-то негативного эпизода, происшедшего с ним ранее.

#33 Эффект слепого пятна

Нам не следует объяснять пользователю, что проблема в когнитивных искажениях и его мыслительных процессах. Даже если у нас есть безупречные аргументы – нам никогда не стоит этого делать.