

## #11 Наши пользователи обвиняют нас в проблемах возникших из-за их невнимательности.

Post-SignUp



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



#

Фундаментальный вопрос при обсуждении этой проблемы в том, какую моральную сторону мы принимаем. Стали ли пользователи жертвами нашего сознательного выбора, или проблема возникла случайно? Если это произошло случайно, причиной с нашей стороны, вероятнее всего стала **#62 Иллюзия прозрачности, #63 Проклятие знания**. Никогда не поздно извиниться и возместить потери. Если же эта ситуация – наш сознательный выбор, тогда картина такая:

## **#10 Недооценка бездействия, #36 Пренебрежение вероятностью, #58 Смещение нормальности, #67 Ошибка планирования**

Мы знали, что люди недооценят значение галочек, кнопок и мелких текстов в глубинах настроек приложения. Однако, мы забыли предпринять меры, объясняющие наш отказ от каких-либо обязательств. В таких случаях чаще всего пользователями проявляется **#89 Эффект обратного действия, #91 Реактивное сопротивление**. Пользователи будут апеллировать к справедливости (**#47 Вера в справедливый мир**), привычкам (**#46 Функциональная закрепленность**) и финансовым/временным потерям (**#83 Неприятие потерь**). Нам же следует использовать правильное акцентирование в коммуникации (**#22 Эффект фрейминга**), создавать иллюзии контроля происходящего (**#76 Иллюзия контроля**) и **#51 Плацебо**.