

7 pułapek poznawczych w użyteczności

ŹRÓDŁO PUŁAPKI	ZASADA DZIAŁANIA	PERSPEKTYWA USABILITY
Heurystyka dostępności Siła przyzwyczajenia	Tendencja do przypisywania większego prawdopodobieństwa zdarzeniom, które łatwiej przywołać w pamięci. Im częściej stykamy z jakimś zjawiskiem, tym prędzej przychodzi nam ono do głowy.	Łatwiej dostrzegamy błędy, z którymi się często stykamy. Mamy tendencję do wybierania rozwiązań, które już znamy. Niechętnie stosujemy rozwiązania nowatorskie.
Dążenie do bycia konsekwentnym	Mamy tendencję do obstawania przy raz podjętej decyzji, nawet jeśli w chwili jej podejmowania mieliśmy wątpliwości.	Raz stwierdzony problem lub przyjęte rozwiązanie może zostać zaakceptowane jako końcowe, mimo wątpliwości.
Efekt posiadania Własne pomysły oceniamy wyżej.	Mamy skłonność do wierzenia, że nasze decyzje są lepsze niż w rzeczywistości. Wówczas przykładamy zbyt wielką wagę do swoich opinii zamiast do faktów.	Może to prowadzić do nieuprawnionego przekonania, że błędy osobiście zauważone są ważniejsze, a w efekcie do przeceniania wyników oceny eksperckiej w stosunku do efektów testowania z użytkownikami. Istnieje też ryzyko zbyt pochopnego przyjęcia rozwiązania na podstawie przekonania, że moje jest lepsze niż np. sugerowane przez klienta.
Pułapka utopionych kosztów Awersja do ponoszenia strat	Im bardziej się w coś zaangażujemy i im więcej zainwestujemy, tym mniej skłonni jesteśmy rozważać alternatywne rozwiązania. Mamy tendencję do obrony swoich złych decyzji i niechętnie przyznajemy się do błędów.	Mamy tendencję do trzymania się jak najbliżej raz przyjętych rozwiązań i z dużym oporem podchodzić do radykalnych zmian.
Efekt pominięcia Zapominanie, że brak decyzji to też decyzja.	Ludzie mają tendencję do bardziej surowego oceniania złego działania niż braku działania, nawet jeśli konsekwencje są tak samo złe. W efekcie, jeśli podjęcie jakiejś decyzji pociąga za sobą ryzyko, wolimy jej nie podejmować, nie biorąc pod uwagę konsekwencji tej bierności.	Jeśli jakaś zmiana jest ryzykowna, to chętnie z niej rezygnujemy, żeby nie brać na siebie odpowiedzialności za konsekwencje niepowodzenia. Ale trzeba pamiętać, że brak decyzji o zmianie także pociąga za sobą konsekwencje.
Heurystyka wyrazistości Jaskrawe przypadki przesłaniają przeważające fakty.	Jeden wyrazisty przykład jest w stanie bardziej zaważyć na naszych sądach i decyzjach, niż rozległe, ale mniej żywo przemawiające do wyobraźni dane (np. statystyczne). Mamy tendencję do przeceniania znaczenia pojedynczych faktów, zwłaszcza gdy potwierdzają naszą hipotezę.	Wyraźny błąd lub poważny problem dostrzeżony w trakcie badań użyteczności jest w stanie rzucić cień na całe wyniki i w efekcie doprowadzić do bardziej surowej oceny niż faktyczna. Tym samym, istnieje ryzyko przeoczenia innych problemów oraz pominięcia zalet serwisu.
Efekt potwierdzania Unikanie podważania własnych przekonań.	Ludzie mają trudność z wymyśleniem nowych hipotez, dlatego unikają tego dopóki istniejące hipotezy nie zostaną obalone. Dopiero duża ilość faktów świadczących przeciwko jakiemuś przekonaniu zmusza nas do jego weryfikacji. Pojedyncze takie fakty są raczej traktowane jako błędne obserwacje lub zbiegi okoliczności.	Trzeba pamiętać o tym, że możemy się mylić. Coś, co uważamy za problem z użytecznością, może się okazać nieistotne dla użytkowników – szczególnie, gdy odbiorcami jest specyficzna grupa użytkowników (np. starsze osoby preferujące to, co dla nas może być siermiężne).