

Вот текст с удаленными ссылками:

Ниже приведены примеры для каждой категории ошибок из таксономии ошибок на сквозном примере "**Отправка электронного письма**" (веб-клиент, например, Gmail). Примеры составлены в соответствии с требованиями «Checkliste Fehlertaxonomie».

1. Основа регуляции (Regulationsgrundlage)

Ошибка знания (Wissensfehler)

- **Пользователь (Уровень опыта):** Анна никогда ранее не пользовалась электронной почтой и не имеет о ней представления (отсутствие ментальной модели).
- **Концептуальная модель (Как должно быть):** Чтобы отправить email, пользователь должен знать, что необходимо заполнить поле «Кому» (адресат), «Тема» и «Тело» письма, а затем нажать кнопку «Отправить».
- **Ментальная модель пользователя:** Анна думает, что email — это как документ Word. Она открывает новое письмо и пишет весь текст, включая имя получателя (например, "Дорогой Иван") прямо в теле письма.
- **Отклонение (Ошибка):** Анна не может отправить письмо, так как у нее **отсутствует знание** о концепции поля «Кому». Она не понимает, что нужно ввести уникальный адрес (ivan@example.com) в отдельное, предназначенное для этого поле. Ей не хватает базового концептуального знания для планирования действия.

2. Уровень регуляции (Regulationsebene)

Интеллектуальный уровень регуляции (Intellektuelle Regulationsebene)

(Пользователь — новичок, обладает базовыми знаниями, но не имеет опыта; действия требуют сознательного обдумывания)

Ошибка мышления (Denkfehler)

- **Корректное выполнение (План):** Чтобы отправить письмо с вложением, нужно: 1. Нажать «Написать». 2. Заполнить «Кому». 3. Нажать «Прикрепить» (скрепка). 4. Выбрать файл. 5. Дождаться загрузки. 6. Нажать «Отправить».
- **Фактическое планирование (Пользователь):** Борис (новичок) думает: 1. Я напишу текст. 2. Я нажму «Отправить». 3. Потом система, наверное, спросит меня, хочу ли я прикрепить файл (по аналогии с "Сохранить" в Word, где после нажатия "Сохранить" спрашивают имя файла).
- **Отклонение (Ошибка):** **Ошибка в планировании последовательности действий.** Борис нажимает «Отправить» до прикрепления файла, и письмо уходит без вложения. Его план был логически неверным, основанным на неправильном умозаключении (Denkfehler) о работе системы.

Ошибка памяти / Забывчивость (Merk-/Vergessensfehler)

- **Корректное планирование:** Борис правильно спланировал: 1. Написать текст (в котором он упомянул "см. вложение"). 2. Прикрепить файл. 3. Нажать «Отправить».
- **Фактическое выполнение:** Борис написал текст. Затем его отвлек телефонный звонок. После звонка он вернулся к компьютеру и, **забыв** о шаге 2 (прикрепление файла), сразу выполнил шаг 3 (нажал «Отправить»).
- **Отклонение (Ошибка):** План был верным, но во время выполнения (Ausführungsüberwachung) один из запланированных шагов был **пропущен/забыт** из-за отвлечения.

Ошибка суждения (Urteilsfehler)

- **Обратная связь (Rückmeldung):** Система, заметив слова "я прикрепил" или "см. вложение", но не обнаружив вложения, показывает обратную связь: "Вы упомянули 'вложение', но ничего не прикрепили. Все равно отправить?"
- **Оценка (Пользователь):** Борис (новичок) видит это сообщение (Wahrnehmung). Он **интерпретирует** его как стандартное, неважное системное предупреждение, похожее на "Вы уверены, что хотите закрыть?".
- **Отклонение (Ошибка):** **Ошибка в оценке (Urteilsfehler).** Борис неверно интерпретировал и оценил (Bewertung) критически важную обратную связь системы. Он нажимает «Да, отправить», считая, что система "придирается", а не помогает ему исправить ошибку.

Уровень гибких шаблонов действий (Ebene der flexiblen Handlungsmuster)

(Пользователь — опытный, действия в значительной степени автоматизированы и основаны на привычках)

Ошибка по привычке (Gewohnheitsfehler)

- **Контекст:** Виктор — опытный пользователь, 10 лет работал в Outlook, но компания перевела его на Gmail.
- **Корректное выполнение (Gmail):** Чтобы прикрепить файл, нужно нажать на иконку «Скрепка» в нижней панели инструментов.
- **Фактическое планирование (Привычка):** Виктор хочет прикрепить файл. Его автоматический (привычный) план: найти иконку «Скрепка» в верхней ленте (как в Outlook).
- **Отклонение (Ошибка):** План пользователя **основан на старой, укоренившейся привычке** (Handlungsmuster), которая неверна для новой системы. Он автоматически ищет кнопку наверху, не находит ее и тратит время.

Ошибка бездействия / Пропуска (Unterlassensfehler)

- **Корректное планирование:** Виктор (опытный пользователь) планирует отправить отчет трем коллегам: Ивану, Петру и Марии. Он вводит "Иван," "Петр,".

- **Фактическое выполнение:** Как только он ввел "Петр," его прерывает всплывающее уведомление из другого чата. Он быстро отвечает в чате, затем его мозг автоматически (routinely) завершает задачу с email: он пишет текст и нажимает «Отправить».
- **Отклонение (Ошибка):** План (отправить троим) был верным. Но из-за прерывания и автоматизма опытного пользователя, последний шаг плана (добавить Марию) был **пропущен (Unterlassensfehler)**.

Ошибка распознавания (Erkennensfehler)

- **Обратная связь (Rückmeldung):** Виктор хочет отправить письмо "Марии Ивановой". Он быстро печатает "Мария" в поле «Кому». Система (Rückmeldung) предлагает ему список автозаполнения: 1. "Мария Петрова" (частый контакт) 2. "Мария Иванова" (нужный адресат).
- **Оценка (Пользователь):** Виктор видит (Wahrnehmung) список, но на автомате (flexible Handlungsmuster) нажимает Enter, выбирая первого человека в списке ("Мария Петрова").
- **Отклонение (Ошибка):** **Ошибка в распознавании обратной связи.** В отличие от Urteilsfehler (где новичок обдумывает и принимает неверное решение), здесь опытный пользователь действует **на автомате** и не замечает или неправильно распознает корректную обратную связь системы из-за рутины.

Сенсомоторный уровень регуляции (Sensomotorische Regulationsebene)

Ошибка движения (Bewegungsfehler)

- **Контекст:** Пользователь (Елена) хочет нажать кнопку «Отправить».
- **План и Выполнение:** Елена знает, где кнопка «Отправить» (нет Wissensfehler). Она планирует нажать ее (нет Denkfehler) и помнит об этом (нет Merkfehler). Она физически тянется мышкой к кнопке «Отправить».
- **Отклонение (Ошибка):** В последний момент ее рука **соскальзывает**, и она кликает на кнопку «Удалить черновик» (иконка корзины), которая находится прямо рядом с кнопкой «Отправить». Ошибка произошла исключительно на сенсомоторном уровне; намерение (план) было верным, но физическое исполнение (**Bewegungsablauf**) было неточным.

Могу ли я помочь вам с анализом или объяснением какой-либо из этих категорий ошибок?

●