ТЕМНЫЕ ПАТТЕРНЫ

DARK PATTERNS

УДК 004.055

Дворников Сергей Викторович, магистрант, Донской государственный технический университет, г. Ростов-на-Дону

Dvornikov S.V. sergey.dv520@gmail.com

Аннотация

В статье рассматриваются методы манипуляции поведением пользователя для повышения различных показателей компаний. Такие методы носят общее название «Темные паттерны». Они основываются на использовании интерфейса, который принуждает сделать выбор, не отвечающий интересам клиента. Также показаны реальные примеры их использования в сети Интернет и рассказаны последствия злоупотреблением данных методов.

Annotation

The article discusses methods of manipulating user behavior to improve various performance indicators of companies. These methods are collectively referred to as "Dark Patterns". They rely on the use of an interface that forces you to make choices that are not in the interests of the client. Also shown are real examples of their use on the Internet and the consequences of the abuse of these methods.

Ключевые слова: темные паттерны, дизайн, пользователи, услуга, продукт.

Key words: dark patterns, design, users, service, product.

Темный паттерн (англ. pattern «узор, образец, шаблон; форма, модель») - это злоупотребление огромной силой, которой пользуются дизайнеры. По мере того,

как растет осведомленность общественности о темных паттернах, растут и возможные последствия. Журналисты и ученые тщательно изучают темные закономерности, и негативная реакция на эти разоблачения может разрушить репутацию бренда и поставить компанию не в лучшем свете. Дизайн - сила. В последнее десятилетие инженеры-программисты столкнулись с тем фактом, что власть, которой они обладают, связана с ответственностью перед пользователями и обществом.

Темный паттерн представляет собой пользовательский интерфейс, разработанный для того, чтобы заставить пользователей действовать по выгодному компании сценарию [1]. Некоторые темные шаблоны обманывают пользователей, в то время как другие тайно манипулируют ими или принуждают их сделать выбор, который не отвечает их интересам.

Несколько примеров недавно вызвали общественную реакцию: Facebook попросил пользователей ввести номера телефонов для двухфакторной аутентификации, но затем использовал их для показа целевой рекламы [2]. Match.com сознательно позволял мошенникам генерировать фальшивые сообщения, представляющие интерес, в своем приложении для онлайн-знакомств, чтобы побудить пользователей подписаться на его платную услугу [3].

Многие темные паттерны используются в большом количестве в сети Интернет для завлечения людей.

Например, на рисунке 1 показан запрос кредитной карты при бесплатном пробном периоде использования продукта [4].

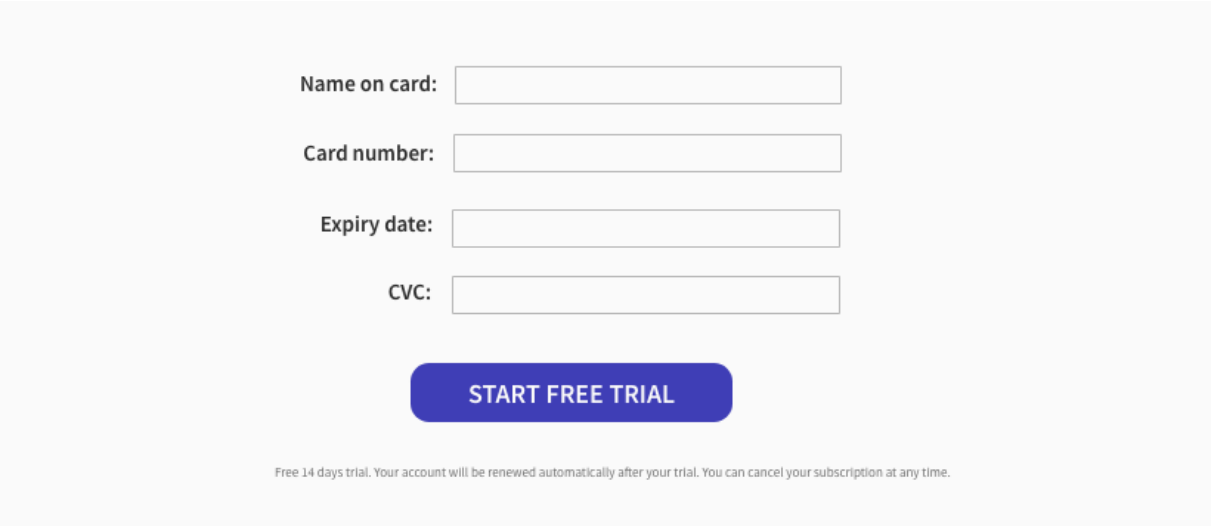


Рисунок 1 – добавление данных электронной карты.

Или на рисунке 2 показан пример получение доступа к вашим контактам при помощи туманного запроса [4].

Чрезвычайно популярный метод – это получение доступа к контактным книгам пользователей - часто с помощью обмана, а затем этим контактам рассылка спама с приглашениями попробовать какую-либо услугу. Приглашения сами по себе могут быть обманчивыми, поскольку могут выглядеть как исходящие от пользователя, хотя на самом деле пользователи не знали об отправленных электронных письмах.

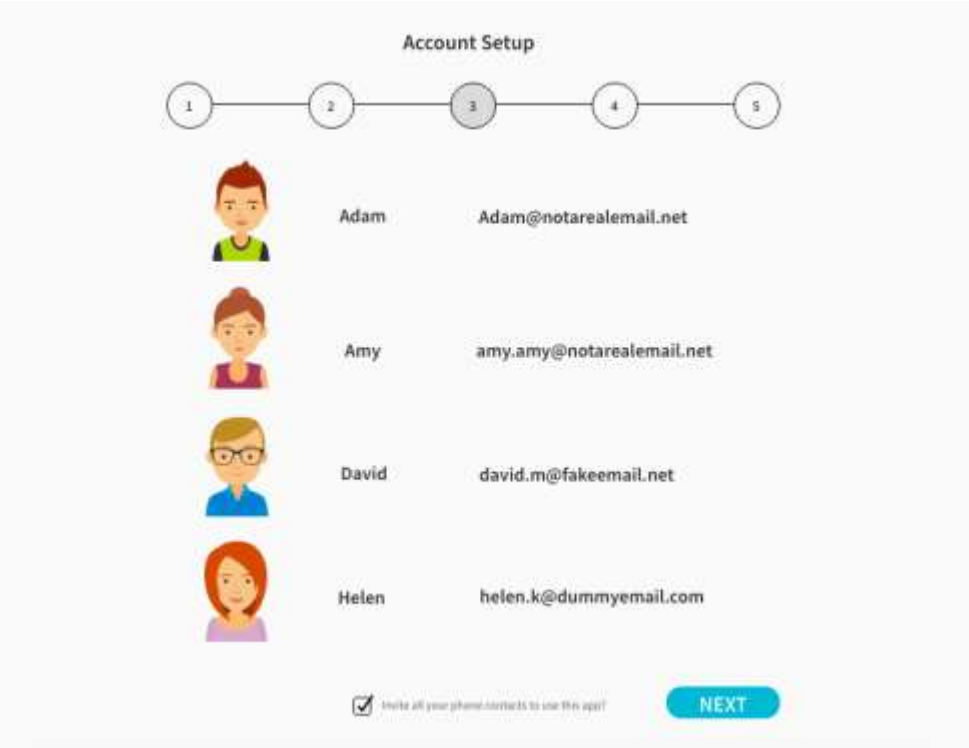


Рисунок 2 – запрос контактов.

Исследователи объяснили, что темные паттерны используют когнитивные предубеждения для управления поведением. Данные шаблоны выявили во множестве торговых веб-сайтах и во множестве популярных приложений для Android. Например, при показе рекламы в приложении кнопка которая закрывает рекламу становится активной только через 5- 10 секунд после начала рекламы, тем самым удерживая и принуждая пользователя к просмотру.

Они оказались действительно эффективны в манипулировании поведением пользователей. Хотя они недавно стали широко известны, темные шаблоны являются результатом трех тенденций десятилетия: одна из мира розничной торговли (методы обмана), другая из исследований и методы подталкивания к действиям, а третье - дизайнерские методы.

Некоторые из этих методов, такие как психологическое ценообразование (то есть сделать цену немного меньше круглого числа), стали нормализованными. Потребители неохотно приняли это. Тем не менее, метод остается эффективным: Если применяется психологическое ценообразование потребители недооценивают цены, полагаясь на память. Более проблематичными являются такие практики, как ложные заявления о закрытии магазинов.

Противоположность темным паттернам – антипаттерны. Они показывают ошибки дизайнеров, т.е. интерфейс не способен заставить пользователей действовать маркетинговой задачи компании. Тогда как вред от темных паттернов является причиненным преднамеренно, антипаттерны — это дизайнерские разработки, которые неумышленно привели к негативному пользовательскому опыту или причинили какой-то другой вред.

Что будет при использовании темных паттернов?

Паттерны используют для привлечения аудитории, подписок, потенциальных покупателей и т.д.

Клиента привязывают к услуге или продукту, для того чтобы увеличить прибыль от новых пользователей. Показатели компании растут.

Далее через какое-то время человек понимает, что его обманули и теряет доверие к компании или продукту. Затем он ищет и находит альтернативу. Таким образом, организация в стремлении за увеличением показателей, в дальнейшем получает убыль клиентов.

Преданные клиенты, которые уже используют продукт, будут приносить прибыль компании и будут рекламировать его сами, своим друзьям, знакомым, родственникам. Новый клиент доверяет до тех пор, пока не поймет, что обманули и потратили его время и деньги.

Литература

1. «Как темные UX-паттерны заставляют вас делать то, чего вы не хотите» – [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: https://say-hi.me/design/dark-ux.html
2. Doctor router «Facebook использует ваш номер телефона для таргетинга рекламы, и вы не можете его остановить» – [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: https://www.doctorrouter.ru/facebook-ispolzuet-vash-nomer-telefona-dlya-targetinga-reklamy/
3. Forbes «Власти США подали в суд на владельца Tinder за обман пользователей» – [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: https://www.forbes.ru/newsroom/tehnologii/384323-vlasti-ssha-podali-v-sud-na-vladelca-tinder-za-obman-polzovateley
4. Ux.pub «Темные паттерны дизайна — это совершенно неэтично и безответственно» – [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: https://ux.pub/temnye-patterny-dizajna-eto-sovershenno-neetichno-i-bezotvetstvenno/#1_Zapros_kreditnoj_karty_pri_besplatnom_probnom_periode_ispolzovania_produkta

Literature

1. "How dark UX patterns force you to do what you do not want" - [Electronic resource]. - Access mode - URL: https://say-hi.me/design/dark-ux.html
2. Doctor router "Facebook uses your phone number for targeting ads, and you can't stop it" - [Electronic resource]. - Access mode - URL:

https://www.doctorrouter.ru/facebook-ispolzuet-vash-nomer-telefona-dlya-targetinga-reklamy/

3. Forbes "The US authorities have sued the owner of Tinder for deceiving users" - [Electronic resource]. - Access mode - URL: https://www.forbes.ru/newsroom/tehnologii/384323-vlasti-ssha-podali-v-sud-na-vladelca-tinder-za-obman-polzovateley
4. Ux.pub "Dark design patterns are completely unethical and irresponsible" - [Electronic resource]. - Access mode - URL: https://ux.pub/temnye-patterny-dizajna-eto-sovershenno-neetichno-i-bezotvetstvenno/#1_Zapros_kreditnoj_karty_pri_besplatnom_probnom_periode_ispolzovania_produkta