

УДК 004.51

Экспериментальное исследование воздействия темных паттернов на эмоциональное состояние и удовлетворенность пользователя

Семенычева А.Е. (ИТМО)

Научный руководитель – кандидат психологических наук Джумагулова А.Ф. (ИТМО)

Введение.

С ростом зависимости от цифровых технологий и широкого использования приложений и веб-сайтов, важность вопроса о том, как интерфейсы влияют на эмоциональное состояние пользователей, становится все больше. В этой связи увеличение числа использования темных паттернов, которые компании применяют для увеличения конверсии и прибыли, вызывает все большую обеспокоенность[1]. Этот подход может негативно сказаться на ощущении пользователя, и эта область исследований недостаточно изучена[2,3]. Понимание воздействия темных паттернов на эмоции и поведение пользователей поможет компаниям создавать более безопасные, этичные и комфортные интерфейсы, что будет способствовать долгосрочному успеху бизнеса. Таким образом, исследование воздействия темных паттернов на эмоциональное состояние и удовлетворенность пользователей играет ключевую роль в создании более этичных и социально ориентированных интерфейсов для всех цифровых продуктов.

Основная часть.

Чтобы определить влияние темных паттернов на пользователя, были проведены два эксперимента: пилотный и основной. Также был проведен опрос с целью определения уровня осведомленности о данном виде манипуляции в интерфейсе.

В рамках пилотного эксперимента удалось определить необходимый размер выборки респондентов и скорректировать исследуемые гипотезы. В основном эксперименте определялся уровень влияния темных паттернов на эмоциональное состояние и удовлетворенность пользователя с помощью статистических методов исследования. Для этого двум независимым группам респондентов были предложены два интерфейса: первый – сайт магазина с использованием темных паттернов, второй – без использования темных паттернов. Проверялись две гипотезы о влиянии:

- 1) Использование темных паттернов в интерфейсе негативно влияет на удовлетворённость пользователя. Оценивалось с помощью SUS.
- 2) Использование темных паттернов в интерфейсе негативно влияет на изменение эмоционального состояния пользователя. Оценивалось по теории эмоций Изарда.

Эксперимент показал, что пользователи испытывают меньше удовлетворения при использовании интерфейсов с темными паттернами по сравнению с интерфейсами без них. Их эмоциональное состояние также ухудшается, что было доказано на точных цифрах. Респонденты отмечали такие негативные эмоции, как разочарование, недовольство, злость и страх. Это, в свою очередь, ухудшает их пользовательский опыт, снижает мотивацию к использованию продукта и уровень доверия.

Выводы. Проведено исследование о влиянии темных паттернов на эмоциональное состояние и удовлетворенность пользователя в ходе которого было выявлено, что темные паттерны оказывают негативное воздействие. Обе гипотезы подтвердились.

Список использованных источников:

1. Linda Di Geronimo, Larissa Braz, Enrico Fregnan, Fabio Palomba, Alberto Bacchelli UI Dark Patterns and Where to Find Them: A Study on Mobile Applications and User Perception // Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. – Апрель 2020. – С. 1–14.
2. Colin M. Gray, Yubo Kou, Bryan Battles, Joseph Hoggatt, and Austin L. Toombs The Dark

(Patterns) Side of UX Design // Proceedings of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. – Апрель 2018. – С. 1–14.

3. Jamie Luguri, Lior Jacob Strahilevitz Shining a Light on Dark Patterns // The Journal of Legal Analysis 13(1).– Март 2021. – С. 43–109.