## Использование плохих юзабилити-решений – новое направление в развитии эргономического проектирования

С.Ю. Лосенко

Термин «usability» при буквальном переводе с английского языка означает «способность к использованию» или «удобство употребления». В общем случае юзабилити – степень удобства и простоты использования некоторого продукта для его потребителя, а также способы обеспечения этого удобства. Юзабилити является очень важным критерием не только для Web-сайтов, но и для различных программ (графических и текстовых редакторов, клиентских оболочек, СУБД и т.д.). Кроме того, юзабилити принято рассматривать как свойство, присущее и вполне бытовым вещам.[1]

С развитием информационных технологий это понятие становится все более актуальным. Например, доказано, что улучшение юзабилити Web-сайтов положительно влияет на продажи. Если употребить термин «юзабилити» как синоним «эргономичности», то стоит отметить, принципы юзабилити активно используются при проектировании и в дизайне бытовых предметов (например, электронных приборов, средств связи и пр.).[2] В связи с этим явлением рынок юзабилити-услуг стремительно развивается, а юзабилити становится реальным инструментом бизнеса, позволяющим достигать поставленных целей.

Существует ряд случаев, когда плохое юзабилити-решение приносит больше пользы, чем хорошее. Таким случаям и посвящена данная работа.

При анализе примеров использования плохих юзабилити-решений для наглядности разделим плохие юзабилити-решения в проектировании бытовых объектов и в проектировании виртуальных пользовательских интерфейсов.

Рассмотрим примеры использования плохих юзабилити-решений в проектировании бытовых объектов.

В бытовой жизни такие примеры встречаются весьма часто. Хотелось бы отметить, что устранение неудобств, вызванных использованием плохих эргономических решений, сделает жизнь комфортнее, однако не самым лучшим образом может повлиять на здоровье. К таким решениям можно отнести:

* Изоляция мусорных контейнеров из людных (жилых) помещений.

Жилые дома без мусоропровода, учебные аудитории или офисные кабинеты без мусорных корзин – обыденное явление.

Мусорные корзины переносятся в менее людные места (коридор, туалет – в случае с кабинетами и аудиториями, улица – в случае с жилыми домами), чтобы при необходимости выбросить мусор человеку приходится пройтись до места, где расположен мусорный бак.

Весьма неудобно, но польза очевидна:

* Человек совершает небольшую прогулку (мотивация для двигательной деятельности).
* С точки санитарных норм и гигиены это правильных ход, т.к. воздух в помещении без мусорного контейнера более чистый.
* Ортодонтические скобы.

Ортодонтические скобы (или т.н. брекеты) неудобны в использовании, т.к. их нельзя удалить без помощи специалиста-ортодонта. Ношение брекетов часто сопровождается такими неудобствами, как вынужденное исключение определенных продуктов из рациона, особый уход, выражающийся в особой процедуре чистки зубов. Также ношение брекетов может сопровождаться болезненными ощущениями.

Однако, несмотря на эргономические недостатки, ортодонтические скобы на сегодняшний день являются наиболее эффективным средством исправления прикуса. Еще одним преимуществом брекетов является невозможность прекращения лечения без вмешательства врача-ортодонта.

* Лестницы и лифты в жилых домах.

Нередко можно встретить дома (как старой, так и новой постройки), в которых один вход в лифт для жителей двух этажей. Неудобство очевидно, однако подобное расположение лифта «заставляет» людей преодолеть некоторое расстояние самостоятельно, а не с помощью лифта.

* Пешеходные переходы.

В последние годы существует тенденция строительства внеуличных (т.е. надземных и подземных) переходов и ограждения дорог с целью недопущения несанкционированного пересечения их пешеходами. Как правило, такого рода переходы появляются в местах с большим потоком людей и оживленным дорожным движением. Из-за наличия лестниц пересечение человеком дороги посредством подземных или надземных переходов может быть более трудоемким, чем если бы переход был наземным, к тому же процесс перехода может занять больше времени. Несмотря на эти недостатки, внеуличные переходы приносят пользу:

* Они обеспечивают безопасность пересечения дороги, т.к. изолируют пешехода от движения транспорта.
* Аналогично случаю с изоляцией мусорных контейнеров, стимулируется двигательная активность человека.

Рассмотрим примеры использования плохих юзабилити-решений в проектировании виртуальных пользовательских интерфейсов.

Плохие юзабилити-решения в проектировании виртуальных пользовательских интерфейсов, как правило, внедряются в коммерческих целях, а также могут носить манипулятивный характер.

Ниже приведены примеры, широко применяющиеся проектировщиками пользовательских интерфейсов:

* При заказе авиабилетов на сайтах бюджетных авиакомпаний страховка попадает в корзину заказчика автоматически вместе с заказом билета. Такой прием используется для привлечения прибыли за счет увеличения продаж страховок.
* Настройки в социальных сетях, которые связаны с удалением аккаунта, перемещением его в приватный доступ, а также со скрытием рекламы, как правило, расположены так, что их трудно обнаружить. Как правила, такие решения используются с целью получения прибыли, а также для рекламного продвижения.
* Системы отправки e-mail, которые для того, чтобы отписаться от рассылки, требуют войти в систему (с помощью давно забытого пароля), а также системы, которые просят адрес вашей электронной почты или учетные данные Twitter-аккаунта якобы для того, чтобы найти ваших друзей, но потом отправляют сообщения непосредственно от вас, без вашего согласия. Как и в случае с социальными сетями, такое юзабилити-решение применяется в рекламных целях.[3]
* Web-сайты, реализующие неординарные юзабилити-решения. В таких Интернет-проектах упор делается не на соответствие юзабилити-стандартам, а на user experience (на опыте пользователя), т.е. на самостоятельном (порой интуитивном) познании пользователем устройства и возможностей данного Интернет-ресурса. В таких случаях неудобные на первый взгляд решения делают сайт креативным и запоминающимся, интересным для пользователя.[4]

Использование принципов юзабилити является одним из условий удовлетворения различных потребностей человека (физиологических, экономических). На ряду с хорошими юзабилити-решениями, использование плохих может принести пользу (или выгоду) человеку, тем самым удовлетворив его потребности.

Литература

1. *Калиновский А.И.* Юзабилити: как сделать сайт удобным. Минск: ООО «Новое издание», 2005
2. Интернет-адрес: http://www.arisfera.ru/glossary/web/Juzabiliti.html
3. Интернет-адрес: http://www.90percentofeverything.com/2010/07/08/dark-patterns-dirty-tricks-designers-use-to-make-people-do-stuff/
4. Интернет-адрес: http://www.usefulusability.com/ux-killed-usability/