

## ГЛАВА 9

# Достаточно ли все непредсказуемо?

На сайте Urbanspoon<sup>1</sup> придумали интересный способ выбора ресторана. Там позаимствована идея игровых автоматов, в результате выбор места, чтобы перекусить, превратился в увлекательную игру. Надо просто встряхнуть мобильный телефон (приложение Urbanspoon одним из первых начало использовать встроенный в iPhone акселерометр), и на экране появятся три случайно выбранные позиции: кухня, цена, местоположение. Не нравится предложенное место? Встряхните снова. Хотите, зафиксируйте любую понравившуюся позицию, и приложение предоставит вам отзывы

на выбранный ресторан. Именно этот игровой момент и выделяет приложение Urbanspoon на фоне других каталогов закусок и ресторанов. И естественно, людям хочется поделиться им с другими. Приложение забавно, к тому же оно (сразу после своего появления) популяризирует один из классных программных компонентов iPhone.

### КРАЙНЕЕ УДИВЛЕНИЕ

Сайт Chatroulette<sup>2</sup> тоже предлагает подобное непредсказуемое приключение. Это сайт с онлайнным видеочатом, но



<sup>1</sup> Каталог ресторанов. — Прим. перев.

<sup>2</sup> Буквально «чат-рулетка» — сайт, который позволяет анонимно общаться с помощью видео- и аудиочата. — Прим. перев.

собеседники здесь — не ваши друзья или те, с кем вы хотите поговорить, а незнакомцы. Посетитель веб-сайта попадает на случайно выбранного незнакомца и общается с ним до тех пор, пока кто-то из двоих не щелкнет на кнопке «следующий»; тогда его соединят с кем-то другим. Полная случайность в подборе собеседника привлекла множество любопытных, главным образом молодых пользователей, и позволила создать довольно странные формы самовыражения. На сайт потянулись актеры, пародисты, просто любопытные и даже эксгибиционисты. Рекламщики воспользовались этим сайтом и запустили на нем новую версию фильма «Изгоняющая дьявола» (пользователи виртуально знакомились с девочкой-подростком, которая внезапно проявляла признаки одержимости нечистой силой). Пианист Бен Фолдс показал на этом сайте, как он импровизирует на сцене. Там же проводились занятые социальные эксперименты, когда, например, вместо партнера по чату появлялась написанная от руки команда: «Кивни мне, чтобы я выиграл» (большинство пользователей подчинялись, и тогда на экране появлялась рука и ставила очередную галочку, отмечая таким образом очередную победу).

К сожалению, отсутствие какой бы то ни было процедуры регистрации на сайте Chatroulette (чтобы войти на сайт, достаточно просто щелкнуть на значке Play) привело к тому, что он стал популярен среди вуайеристов и эксгибиционистов. В результате, несмотря на попытки его очистить, известен он прежде всего тем, что там в изобилии можно встретить мужчин, демонстрирующих свои

гениталии. Тем не менее это пример не только новизны, но и чего-то большего. В мире, где в большинстве случаев контакты между людьми строятся на общности интересов или некоем общем прошлом, этот сервис основан на том, что мы называем неожиданностью или случаем, а в этом, согласитесь, есть что-то живительное.

Шервин Пишевар, консультант сайта Chatroulette, говорит: «Большинство из нас традиционно общается со старыми друзьями, коллегами и знакомыми в таких сетях, как Facebook. Но мест, где вы можете найти человека для общения *случайно*, удивительно мало». По примеру Chatroulette были созданы десятки новых служб, в которых бизнес-моделью стала случайность, — это сайты знакомств, сайты для дизайнеров, на которых они могут получить отзывы о своих работах, и множество клонов Chatroulette, правда, пытающихся отделаться от навязчивых троллей путем введения методов самоидентификации, как на Facebook Connect.

## НАШ МОЗГ ВОЗБУЖДАЕТСЯ ОТ НЕОЖИДАННОГО

Хотя стабильность и управляемость, без всякого сомнения, являются важнейшими атрибутами пользовательского интерфейса, есть нечто интересное в неожиданном. Когда мы не знаем, что нас ожидает, возникают волнение и любопытство.

*Наш мозг приходит в возбуждение от новых и неожиданных открытий, совершаемых в ходе обычной деятельности.*

С точки зрения нейробиологии, когда нас что-то удивляет, в мозг каскадом устремляется дофамин, гормон радости. И мы действительно испытываем удовольствие от неожиданных сюрпризов. В случае Chatroulette это удивление (и возбуждение, предшествующее каждому нашему новому шагу на сайте) усиливается социальным аспектом. Это антитеза предсказуемости и скуки.

Заметьте, что, несмотря на всю непредсказуемость, и в Chatroulette, и в Urbanspoon контроль постоянно остается в руках пользователя. В Chatroulette можно выбрать другого собеседника, а в Urbanspoon — закрыть одну или более позиций. Элемент случайности никогда не означает утрату контроля над ситуацией, он его усиливает.

Когда вы пользуетесь этими сайтами, удивление играет самую важную роль. Но удивление могут вызывать и мелочи. Представьте, что вы будете получать подтверждение всякий раз в новом виде: «Сделано!», «Ваши данные у меня в безопасности!», «Точный удар!» и т. п. Или это может быть смена картинка на часто посещаемой страничке. Такие мелкие детали делают интерфейс более человечным. С кем вам приятнее работать, с автоматом или с живым существом? Удивление могут вызвать мелочи, вносящие эмоции и разнообразие в общем-то в рутинное занятие.

Удивление может быть также чем-то, выходящим за рамки нормы. В рекламе существует понятие зигзага, подразумевающее, что вы идете в одну сторону, когда все идет в другую, и наоборот. Если все делают что-то сходным образом, то вы можете выделиться на их фоне, если начнете поступать иначе. Как привлечь

внимание пользователей, уйдя от стереотипов других сайтов? Конечно, необходимо придерживаться дизайнерских шаблонов и проверенных принципов практичности, но при этом всегда есть возможность делать старое по-новому. *А какие сюрпризы приготовили вы для своих пользователей?*

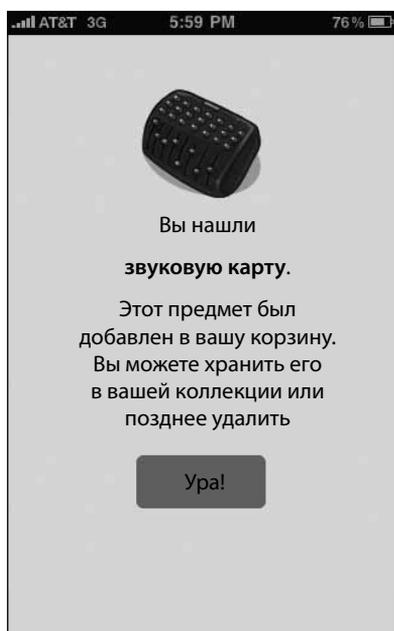
## ПЕРЕМЕЖАЯ НЕОЖИДАННОЕ С ПРИЯТНЫМ

Сюрпризы могут принимать форму поощрений, призов, наград. Игровые автоматы — это пагубный пример *непредсказуемых призов*.



Вы уже готовы сдать и в этот момент выигрываете. Этот выигрыш, каким бы малым он ни был, позволяет вам надеяться на большее, но при условии, что вы продолжите игру. Эти призы кажутся случайными, но в действительности все просчитано так, чтобы вы продолжали бросать в автомат монеты. Слишком много призов, в результате вы начинаете ожидать выигрыша, а если бы их не было, то вы, скорее всего, прекратили бы игру. Слишком мало призов — и вы сдаётесь. Этот метод распространен среди кинологов, которые так выработывают у собак определенное поведение.

Gowalla — это мобильная служба, пользующаяся приемом непредсказуемых призов, которые выдаются за регистрацию на разных пунктах. Один из элементов игры заключается в том, чтобы собирать виртуальные стикеры или обмениваться ими. А как эти стикеры получить? Вы приезжаете в какое-то место и регистрируетесь. Представьте, что вы покупаете себе чашку кофе мокко в кафе, достаете свой телефон, регистрируетесь и читаете: «Поздравляем! Вы нашли виртуальную звуковую карту». Итак, это некоторый толчок. Высока вероятность того, что вы снова зарегистрируетесь, но уже в новом месте. Именно здесь и кроется уловка: награда в виде стикера поджидает вас отнюдь не при каждой регистрации.



Извещение сайта Gowalla о получении приза

Если бы вам выдавали стикер за каждую регистрацию, то для вас он стал бы ожидаемым. Схема непредсказуемости приза ведет к определенной зависимости (с ожиданием лучшего или худшего).

Некоторые непредсказуемые призы можно просчитать. Другие появляются спонтанно. Возьмем, к примеру, Твиттер. Если я слежу за высказываниями определенного человека с конкретной целью, например, чтобы быть в курсе последних технических новинок, то среди полезной информации мне встречаются разные мелочи, например, о том, что этот человек ел в обед. Все, что нужно, чтобы я снова и снова возвращался к этим твиттам, — это пара полезных ссылок, которыми человек может поделиться. Так вырабатывается своего рода зависимость от этой службы (и так нарушается привычный уклад). Если я перестану следить за потоком сообщений, я могу пропустить что-нибудь важное! Непредсказуемые призы в виде полезной и важной информации, которые связаны с личной заинтересованностью, не позволяют вырваться из нескончаемого потока твиттов.

## СТИМУЛЯТОРЫ ВОСТОРГА

Еще один вид сюрпризов — это так называемые *стимуляторы восторга*<sup>1</sup>. Как и другие непредсказуемые призы и награды, они появляются совершенно неожиданно. Их назначение — не спровоцировать определенное поведение, а просто вызвать восторг пользователя.

Этот термин заимствован из индустрии гостиничного дела и означает небольшие знаки внимания постояль-

<sup>1</sup> От английского *delighter*. — Прим. перев.

цам отелей с целью вызвать их восторг и удивление. К примеру, это может быть шоколадка на подушке, мягкое полотенце, бесплатное видео в номере или чашка чая, предлагаемая при регистрации.

Как-то раз я был в Нью-Йорке в поисках места для проведения семинара. Когда я поднимался по лестнице из цокольного этажа отеля Асе, что-то привлекло мое внимание. Это была надпись на одной из ступенек.



Я улыбнулся, надпись гласила: «Все будет хорошо».

Раньше я никогда не видел, чтобы лестницу использовали таким образом. Надпись заставила меня улыбнуться. Ведь приятно, что все будет хорошо.

Это хороший пример стимулятора восторга: он возник *неожиданно* — кто бы подумал, что он окажется в таком месте? Без него *вообще можно было обойтись* — просто ходи себе вниз и вверх по ступенькам. И тем не менее это было *мило*.

Хотя от реального подарка эта надпись отличалась тем, что я ничего не получил, эта маленькая, творчески выполненная деталь на лестнице имела такой же эффект: она меня порадовала. Функционально текст на ступеньке не

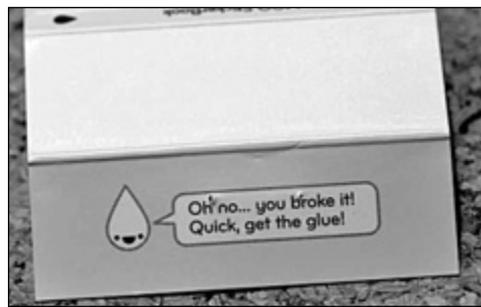
играл никакой роли, но он воздействовал на людей эмоционально.

Это был необязательный, неожиданный, но приятный сюрприз.

Приятное свидание запечатлевается в памяти — что-то в ходе этого свидания планируется, что-то нет. Но в целом оно оставляет радостные воспоминания. Что запомнилось моей жене после нашего первого свидания? Среди прочего это дождь и то, что мы перемазались в грязи!

Вспомните, какие неожиданные приятные моменты были у вас. Возможно, после обеда в ресторане вам предложили бесплатный десерт? Или же вы перешли на скрытый уровень в вашей любимой видеоигре? А может, это было приветствие в Google по поводу праздника или вашего дня рождения?

Вы заходите на сайт MOO.com, предназначенный для создания визитных карточек, открыток и т. д., открываете упаковку не так, как нужно, и видите сообщение: «Эй! Ты все сломал! Быстрее неси клей!»



Изредка даже простой поиск в Google оборачивается неожиданным сюрпризом<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> В ответ на поиск слова «анаграммы» система в шутку спрашивает: «Может быть, вы имеете в виду не «а на граммы», а «килограммы?» — *Прим. перев.*



Если у вас есть игра Nintendo Wii, то, возможно, вам знакома тамошняя кошка, которая иногда появляется на экране и пытается вам помочь. Если двигать указатель мыши слишком быстро, чтобы догнать кошку, то она убежит. Но если двигать его плавно, не торопясь, то вы сможете кошку поймать (указатель превращается в руку). А когда кошка поймана, открывается скрытая подсказка о том, как пользоваться панелью Wii.



Конечно, это не самый лучший способ оказывать помощь. Но это занятно, поскольку поиск подсказки — это своеобразный вызов для вас (вам действительно приходится ловить кошку). Этот прием работает еще и потому, что сами по себе подсказки не так уж важны для использования Wii, скорее, это недокументированные скрытые возможности.

Стимуляторы восторга впервые привлекли мое внимание, когда я читал пост, написанный Мэтом Джоунсом, одним из

создателей сайта для путешественников Dopplr. На нем недавно появилось нечто новенькое — показатель скорости вашего передвижения, равный покрытому вами общему расстоянию, поделенному на двенадцать месяцев. Сама по себе эта цифра особого интереса не представляет. Кому какое дело до того, что я двигаюсь со скоростью 6,47 км/ч? Интересно то, что к этим цифрам добавлены изображения представителей животного мира, чья средняя скорость приблизительно соответствует этому показателю (оказывается, что я передвигаюсь со скоростью утки). Эта маленькая деталь превратила скучные вычисления в игру и занятный элемент дизайна, который был с воодушевлением воспринят многими пользователями сайта.

	19,97 км/ч <b>Скорость Дерека,</b> приблизительно с такой же скоростью передвигается белка
	14,93 км/ч <b>Скорость Брэйди,</b> приблизительно с такой же скоростью передвигается курица
	8,3 км/ч <b>Скорость Тода,</b> приблизительно с такой же скоростью передвигается бабочка
	6,47 км/ч <b>Скорость Стивена,</b> приблизительно с такой же скоростью передвигается утка
	1,58 км/ч <b>Скорость Гарретта,</b> приблизительно с такой же скоростью передвигается черепаха

Это подводит меня к последнему виду сюрпризов — к подаркам.

## МОЙ ЛИЧНЫЙ ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ О ПУТЕШЕСТВИЯХ

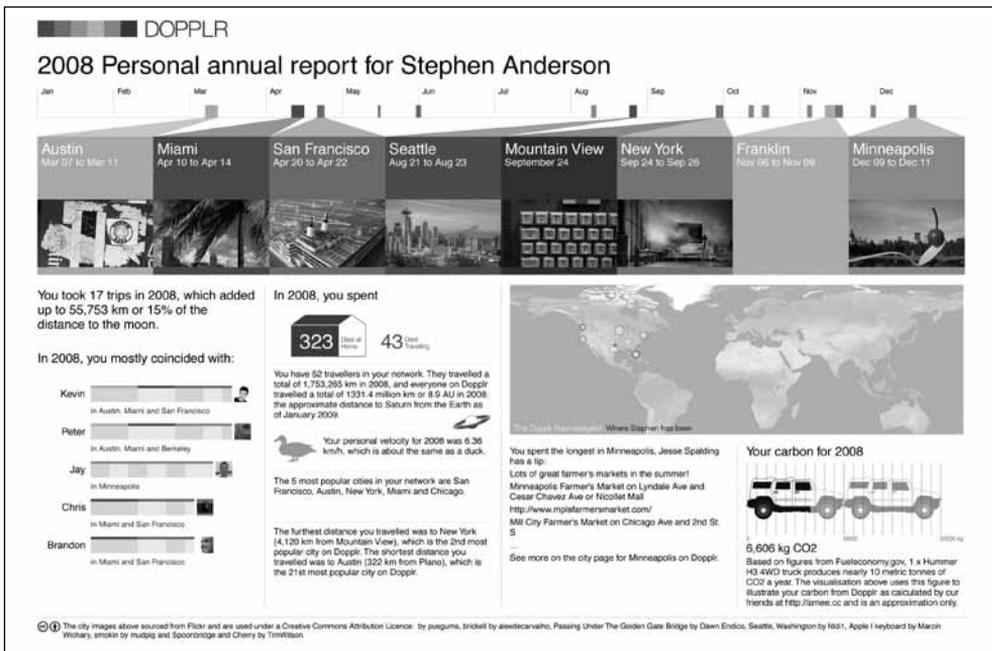
В конце 2008 года я получил интересное электронное сообщение от сайта путешественников Dopplr: «Мы отправим вам личный ежегодный отчет в январе. Чтобы убедиться в точности ваших данных на сайте Dopplr, обязательно отправьте нам информацию о всех ваших последних поездках в 2008 году, о которых вы нам еще не сообщали».

Dopplr — это служба, позволяющая делиться информацией о маршрутах сво-

их поездок с другими пользователями. Ее организовала группа лиц, часто бывающих в разъездах, с тем, чтобы у них появилось больше возможностей пересекаться во время путешествий.

В полученном мною электронном сообщении был пример того, что я могу ожидать. Я зашел на свою страницу, добавил информацию о двух или трех поездках, о которых забыл сообщить прежде, и стал терпеливо ждать ежегодного отчета. Через две недели, как и было обещано, пришел постер. Это был великолепный постер в форме PDF-файла. Он был чудесным, превзойдя все мои ожидания относительно сервиса Dopplr.

Брэндон Шауэр, консультант из компании Adaptive Path, часто с воодушевлением говорит о том, как некоторым



Мой ежегодный отчет о путешествиях в 2008 году от Dopplr

компаниям удастся не только изобрести новые виды услуг и привлечь пользователей, чтобы те зарегистрировались и подписались на эти услуги, но и замечательно поднять настроение. В качестве примера он называет Dopplr:

*В этом месяце сайт Dopplr приятно удивил меня, прислав то, что мне казалось вовсе не нужным. Результат таков: теперь я еще более верный пользователь этого сайта. Это замечательный пример умения порадовать пользователей.*

*Замечательно то, как они заставили изменить меня свое отношение к сайту. Они порадовали меня тем, что прислали самый лучший из когда-либо виденных мною отчетов.*

*Как было бы хорошо, чтобы наступил такой день, когда из банка или телефонной компании мне прислали отчет, в котором чувствовался бы интерес ко мне и который мне захотелось бы повесить на холодильнике. А интерес Dopplr подвиг меня на следующее:*

- *Я сразу же отправил на сайт Dopplr информацию о своих путешествиях, которая там отсутствовала.*
- *Я проверил, не удален ли с Dopplr мой любимый программный компонент. — Не удален!*
- *Теперь я уделяю больше внимания рассылкам с сайта Dopplr и трачу больше времени на них. Мои контакты с Dopplr возобновились с новой силой просто потому, что мне прислали то, чего я не ждал.*

Итак, что все это значит? Можно было бы поговорить о разном (стимуляторах восторга, самовыражении, роли юмора,

постоянной обратной связи, завершенности), но мне хочется остановиться на идее подарков, подчеркивающих *взаимную признательность*.



Взаимная признательность означает, что мы все обязаны — более того, нас тянет — оплачивать долги разного рода. Когда кто-то окажет вам услугу, вы почувствуете себя обязанным отплатить тем же. Социологи утверждают, что такая реакция возникает почти автоматически.

Так как насчет онлайн-взаимодействия? У вас есть то, чем можно отблагодарить клиентов? К сожалению, когда речь идет о выражении благодарности, на ум тут же приходят открытки, дорогие призы или дешевые побрякушки с логотипом компании (подсказка: хороший подарок не афиширует, от кого он). Когда речь заходит о подарках, мы думаем, что «это должно стоить кучу денег». К счастью, разработчики интерфейсов оперируют только единицами и нулями виртуальной валюты, которая не имеет физической себестоимости: это информация и виртуальные подарки.

Но прежде всего давайте разберемся в том, что такое хороший подарок.

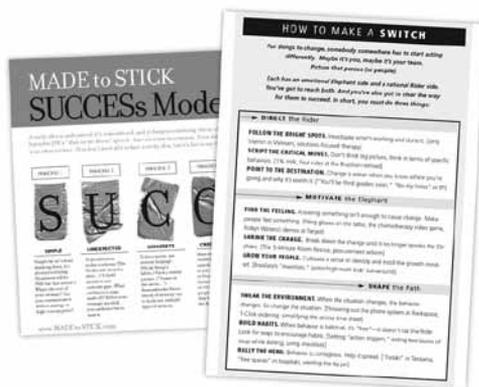
Помимо персональных данных, вроде тех, что мы предоставляем для отчета в Dopr1g, чем еще вы можете поделиться? Информацией могут быть ваши научные исследования или неопубликованные, но важные для вас статьи. Или подкаст, или музыкальный файл. Некоторые авторы предоставляют не только свои книги, но какие-то записи или слайды. Что касается веб-приложений, то это может быть месяц бесплатного пользования сайтом (только потому, что вы клиент) или доступ к закрытому или еще не вышедшему приложению. Информацией могут быть ваши профессиональные знания или профессиональный совет, ваш опыт, рассказы, отсылки к сайтам, PDF-файлы, фотографии, смешное видео, коды, подключаемые программные модули (плагины), обои для рабочего стола, экранные заставки, рецепты, подкаски, бесплатные онлайн-семинары, доклады, аудиофайлы, копии файлов или онлайн-инструменты. Ограничений на то, что можно воспроизводить и чем делиться с другими, лично или со всеми, нет.

Если вам удалось создать собственное онлайн-сообщество пользователей или вы работаете в уже существующем сообществе, то виртуальные подарки, такие как стикеры, аватары и бэйджи, будут высоко оценены активными пользователями. За огромной популярностью игры FarmVille стояла мощная игровая механика и идея вознаграждения: чтобы вырваться в этой игре вперед, требуется раздавать другим игрокам семена и другие предметы.

Выйдите за рамки своего домена. Как наладить работу с другими сервисами и поощрить их за сотрудничество каким-

то особенным подарком? Обратитесь на сайт Gowalla и придумайте какой-нибудь особенный бэйдж. Сделайте кому-нибудь комплимент через социальную сеть или через свой пост.

Я стараюсь не делать денежных подарков, но причина не в деньгах. Дэн Эриэли в своей книге «Predictably Irrational», выпущенной в 2008 году, проводит различие между «социальным обменом» и «денежным обменом». Люди с радостью готовы оказать вам услугу, но обижаются, если им предлагают за нее компенсацию. Ведь когда вы встаете из-за стола после замечательного ужина у кого-то в гостях, вам не приходит в голову спросить, сколько этот ужин стоил, — этим вы очевидно обидели бы хозяев. Подобным образом многие юристы какую-то часть своих услуг оказывают клиентам на безвозмездной основе или берут плату по заниженным расценкам.



*Чтобы раскрутить свои книги, семинары и тренинги, братья Дэн и Чип Хит посвящают одну страничку подсказкам, дарят подкасты и прочие приятные мелочи в обмен на электронный адрес пользователя*