

# طراحی اشیاء روزمره

دونالد نورمن

مهدی مقیمی  
احسان میرزایی



کتاب وارش

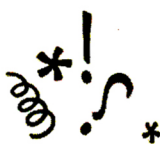
# فهرست

۱۱	مقدمه‌ی مترجمین
۱۳	مقدمه‌ی نویسنده بر ترجمه‌ی فارسی
۱۵	مقدمه‌ی ویرایش بازنگری شده
۱۶	چرا یک ویرایش بازنگری شده؟
۱۷	چه چیزهایی تغییر کرده است؟
۲۳	فصل اول - آسیب‌شناسی روانی اشیاء روزمره
۲۶	پیچیدگی وسایل امروزی
۲۹	طراحی انسان‌محور
۳۱	اصول اساسی تعامل
۵۳	تصویر سامانه The System Image
۵۵	تناقض فناوری
۵۷	چالش طراحی
۵۹	فصل دوم - روانشناسی اعمال روزمره
۶۰	مردم چگونه کارها را انجام می‌دهند شکاف‌های اجرا و ارزیابی
۶۲	هفت مرحله‌ی عمل
۶۷	تفکر انسان: عمدتاً ناخودآگاه
۷۳	شناخت و احساس انسان
۷۹	هفت مرحله‌ی عمل و سه لایه‌ی پردازش
۸۱	انسان به‌عنوان داستان‌سرا
۸۳	سرزنش اشتباه اشیاء
۹۰	به‌اشتباه خود را سرزنش کردن
۹۶	هفت مرحله‌ی عمل: هفت اصل اساسی طراحی

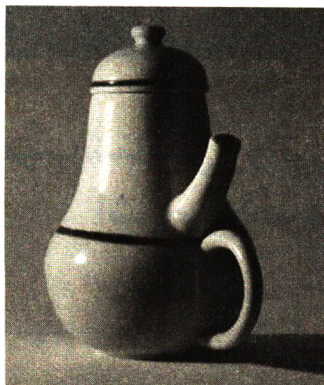
## آسیب‌شناسی روانی اشیاء روزمره

اگر من را در کابین خلبان یک هواپیمای امروزی قرار می‌دادند، ناتوانی من در انجام هر کاری نه شگفت‌زده‌ام می‌کرد و نه ناراحت. ولی چرا باید با درها، کلید چراغ‌ها، شیرهای آب و اجاق‌ها هم مشکل داشته باشم؟ شنیدم گفتید «درها؟». «تو با باز کردن درها مشکل داری؟» بله. من درهایی را هل می‌دهم که قرار بوده کشیده شوند و آن‌هایی را می‌کشم که قرار بوده هل داده شوند و به درهایی برخورد‌ام که نه قرار بوده کشیده شوند و نه فشار داده شوند بلکه کشویی بوده‌اند. همچنین دیگران را دیده‌ام که مشکلات الکی مشابهی داشته‌اند. مشکلاتم با درها آنقدر معروف شده‌اند که درهای گیج‌کننده را «درهای نورمن» می‌خوانند. تصور کنید به دلیل درهایی که درست کار نمی‌کنند مشهور شوید. تقریباً مطمئنم این آینده‌ای نیست که پدر و مادرم برایم در نظر داشتند («Norman doors» را در موتور جستجوی مورد علاقه‌ی خود قرار دهید... حتماً گیومه‌ها را فراموش نکنید: مطالب بسیار جذابی برای مطالعه خواهید یافت).

چطور چیز ساده‌ای مثل یک در می‌تواند اینقدر گیج‌کننده باشد؟ یک در ساده‌ترین وسیله ممکن است. کار زیادی با یک در نمی‌توان انجام داد: می‌توانی آن را ببندی یا باز کنی. تصور کن در یک ساختمان اداری هستی و در حال راه‌رفتن در یک راهرو. به یک در می‌رسی. چطور باز می‌شود؟ باید بکشی یا فشار دهی، سمت چپ یا راست؟ شاید در کشویی باشد. اگر این‌طور باشد به کدام طرف باز می‌شود؟ درهایی را دیده‌ام که به چپ، به راست و حتی به بالا باز می‌شوند. طراحی در باید بدون استفاده از علائم و قطعاً بدون سعی و خطا، بیانگر نحوه‌ی استفاده از آن باشد.



**تصویر ۱.۱. قهوه‌جوش برای خودآزارها.** هنرمند فرانسوی ژاک کارلن در سری کتاب‌هایش «کانالوگ اشیاء پیدانشدن» مثال‌های هیجان‌انگیزی از اشیاء روزمره آورده است که عمدتاً بی‌استفاده، بدجنس یا بدفرم هستند. یکی از اشیاء مورد علاقه‌ی من «قهوه‌جوش برای خودآزارها» است. این عکسی است از یک کپی این اثر که همکارانم در دانشگاه کالیفرنیا، در سن‌دیوگو به من داده‌اند. این یکی از بارزترین آثار هنری در مجموعه‌ی من است. (عکس توسط آیمین شاما برای نگارنده).



یک دوست که در راهروی ورودی یک دفتر پستی در یک شهر اروپایی گیر افتاده بود، برایم گفت: ورودی شامل شش در دوطرفه‌ی شیشه‌ای بزرگ بوده که در پس آن ردیف یکسان دیگری قرار داشته است. این یک طراحی استاندارد است؛ جریان هوا را کاهش می‌دهد و از تغییر دمای داخل ساختمان جلوگیری می‌کند. هیچ سخت‌افزاری روی درها نبود و مشخصاً درها ممکن بود در هر دو جهت باز شوند؛ بنابراین فقط لازم بود یک طرف در را فشار دهید و وارد شوید؛ دوستم یکی از درهای بیرونی را هل داد و در به داخل باز و وارد ساختمان شد. سپس پیش از آنکه به ردیف بعدی درها برسد حواسش برای لحظه‌ای پرت شد و به عقب چرخید. او آن موقع متوجه این نشد که کمی نیز به سمت راست حرکت کرده بود. وقتی به در بعدی رسید و آن‌را فشار داد هیچ اتفاقی رخ نداد. «مممم» فکر کرد «باید قفل باشد.» پس در کناری را امتحان کرد. هیچی. سردرگم، دوستم تصمیم گرفت به بیرون برگردد. برگشت و یکی از درها را هل داد. هیچی. در کناری را فشار داد. هیچی. دری که الآن از آن وارد شده بود دیگر کار نمی‌کرد. دوباره برگشت و درهای داخلی را امتحان کرد. هیچی. نگرانی و سپس ترسی خفیف. گیر افتاده بود! در همان لحظه گروهی از سمت دیگر ورودی (سمت راست دوستم) به‌راحتی از هر دو ردیف درها گذشتند. دوستم دوید تا پشت سر آن‌ها برود.

چطور چنین چیزی می‌توانست رخ دهد؟ در دوطرفه دو طرف دارد؛ در یک‌طرفه ستون و لولاها قرار دارند و طرف دیگر آزاد است. برای باز کردن در فقط لازم است که