

## TURINYS

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| ATNAUJINTOS LAIDOS PRATARMĖ                                           | 11  |
| 1. KASDIENIŲ DAIKTŲ PSICHOPATOLOGIJA                                  | 19  |
| Modernių įrenginių kompleksiskumas                                    | 24  |
| Į žmogų orientuotas dizainas                                          | 27  |
| Kertiniai sąveikos principai                                          | 29  |
| Sisteminis vaizdinys                                                  | 51  |
| Technologijos paradoksas                                              | 53  |
| Iššūkis dizainui                                                      | 55  |
| 2. KASDIENIŲ VEIKSMŲ PSICHOLOGIJA                                     | 59  |
| Kaip žmonės padaro, ką nori padaryti: atlikimo ir įvertinimo prarajos | 62  |
| Septyni veikimo etapai                                                | 64  |
| Žmogiškoji mintis – dažniausia pasąmoninga                            | 68  |
| Žmogiškoji kognicija ir emocijos                                      | 74  |
| Septyni veikimo etapai ir trys informacijos apdorojimo lygmenys       | 80  |
| Žmonės kaip istorijų pasakotojai                                      | 82  |
| Kaltinant klaidingai                                                  | 84  |
| Klaidingai kaltinti save                                              | 90  |
| Septyni veikimo etapai: septyni pagrindiniai dizaino etapai           | 96  |
| 3. ŽINIOS GALVOJE IR ŽINIOS IŠ APLINKOS                               | 101 |
| Netikslios žinios, bet tikslus elgesys                                | 104 |
| Atmintis yra žinios galvoje                                           | 114 |
| Atminties struktūra                                                   | 120 |
| Apytiksliai modeliai: atmintis realioje aplinkoje                     | 129 |
| Žinios galvoje                                                        | 134 |
| Kompromisas tarp žinių iš aplinkos ir žinių galvoje                   | 138 |

|    |                                                                                      |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|    | Atmintis daugelyje galvų, daugelyje įrenginių                                        | 140 |
|    | Natūralus atvaizdavimas                                                              | 142 |
|    | Kultūra ir dizainas: natūralūs atvaizdžiai skirtingose kultūrose gali skirtis        | 147 |
| 4. | KAIP SUSIPRANTAME, KĄ DARYTI:                                                        |     |
|    | APRIBOJIMAI, ATRANDAMUMAS IR GRĮŽTAMASIS RYŠYS                                       | 151 |
|    | Keturių apribojimų rūšys: fiziniai, kultūriniai, semantiniai ir loginiai apribojimai | 155 |
|    | Įmanumų, žymiklių ir apribojimų taikymas kasdieniniams objektams                     | 162 |
|    | Apribojimai, verčiantys elgtis reikiamu būdu                                         | 171 |
|    | Susitarimai, apribojimai ir įmanumai                                                 | 176 |
|    | Vandens čiaupas: dizaino atvejo istorija                                             | 180 |
|    | Garsas kaip žymiklis                                                                 | 186 |
| 5. | ŽMOGIŠKOJI KLAIDA? NE, BLOGAS DIZAINAS                                               | 193 |
|    | Kaip suvokti, dėl ko klystame                                                        | 196 |
|    | Sąmoningi pažeidimai                                                                 | 201 |
|    | Du klaidų tipai: apsirikimai ir suklydimai                                           | 203 |
|    | Apsirikimų klasifikacija                                                             | 206 |
|    | Suklydimų klasifikacija                                                              | 212 |
|    | Socialinis ir institucinis spaudimas                                                 | 219 |
|    | Pranešimas apie klaidą                                                               | 225 |
|    | Klaidų pastebėjimas                                                                  | 228 |
|    | Projektavimas atsižvelgiant į klaidas                                                | 232 |
|    | Kai gero dizaino nepakanka                                                           | 244 |
|    | Atsparumo inžinerija                                                                 | 245 |
|    | Automatikos paradoksas                                                               | 247 |
|    | Dizaino principai imtynėms su klaidomis                                              | 248 |
| 6. | DIZAINO MĄSTYSENA                                                                    | 251 |
|    | Spręsti tikrąsias problemas                                                          | 254 |
|    | Dvigubo deimanto dizaino modelis                                                     | 256 |
|    | Į žmogų orientuoto dizaino procesas                                                  | 257 |
|    | Ką jums tik ką sakiau? Taip nepavyks                                                 | 272 |
|    | Iššūkis dizainui                                                                     | 275 |
|    | Kompleksiškumas yra gerai, o sumaištis – ne                                          | 283 |
|    | Standartizacija ir technologija                                                      | 284 |
|    | Kaip sąmoningai apsunkinti dalykus                                                   | 291 |
|    | Dizainas: technologijos kūrimas žmonėms                                              | 293 |
| 7. | DIZAINAS VERSLO PASAULYJE                                                            | 295 |
|    | Konkuruojančios jėgos                                                                | 298 |
|    | Keistis verčia naujos technologijos                                                  | 303 |

|                                              |         |
|----------------------------------------------|---------|
| Kiek laiko trunka pristatyti naują produktą? | 307     |
| Dvi inovacijų formos: laipsniška ir radikali | 318     |
| Kasdienių daiktų dizainas 1988–2038          | 321     |
| Knygų ateitis                                | 327     |
| Moralinės dizaino priedermės                 | 329     |
| Dizaino mąstysena ir mintys apie dizainą     | 332     |
| <br>PADĖKOS                                  | <br>337 |
| BENDRA LITERATŪRA IR PAAIŠKINIMAI            | 343     |
| ŠALTINIAI                                    | 357     |
| RODYKLĖ                                      | 367     |



## ATNAUJINTOS LAIDOS PRATARMĖ

Pirmąją šios knygos laidą, tada pavadinimu *Kasdienių daiktų psichologija* (angl. *The Psychology of Everyday Things*), pradėjau šiomis eilutėmis: „Tai knyga, kurią visada norėjau parašyti, tik to nežinojau“. Šiandien jau žinau, tad sakau tiesiog: „Tai knyga, kurią visada norėjau parašyti.“

Tai startinis gero dizaino priemonių rinkinys. Visiems turėtų būti smagu ją paskaityti, atrastų čia žinių ir tiesiog skaitytojai ar techninio profilio specialistai, dizaineriai ir ne dizaineriai. Vienas iš jos tikslų – įdiegti skaitytojams gebėjimą atskirti absurdišką ar netikusį dizainą, kuris šiuolaikiniame gyvenime, ypač naudojantis moderniomis technologijomis, kelia tiek daug problemų. Ji padės pastebėti ir gero dizaino pavyzdžius bei nuovokių dizainerių randamus būdus ne varginti, bet palengvinti mums gyvenimą. Tiesa, pastebėti gerą dizainą kur kas sunkiau negu prastą, iš dalies dėl to, kad tai, kas vykusiai suprojektuota, taip prisitaiko prie mūsų poreikių, jog tampa nepastebima, tiesiog mums tarnauja ir nekrinta į akis. Kita vertus, nevykę sprendimai triukšmingai primena apie save, tad prastas dizainas vargiai praslys pro akis.

Siekdamas minėtų tikslų, išdėstau kertinius principus, kurių būtina laikytis, kad pašalintume viską, kas trukdo kasdienius daiktus paversti mėgstamais, malonumą ir pasitenkinimą apyvokoje teikiančiais produktais. Gerų stebėjimo įgūdžių ir gero dizaino principų derinys yra veiksminga priemonė, ją gali pasitelkti kiekvienas, netgi neprofesionalūs dizaineriai. Kodėl? Nes visi esame dizaineriai ta prasme, kad sąmoningai projektuojame savo gyvenimą, būstą, pasirenkame būdus daryti viena ar kita. Gebame rasti ir išeitį iš keblios padėties, būdus egzistuojančių įrenginių trūkumams įveikti. Taigi šios knygos tikslas – jums sugrąžinti jūsų gyvenime

naudojamų produktų kontrolę, išmokant pasirinkti panaudojamus ir perprantamus gaminius, suteikiant žinių, kaip patobulinti sunkiau pritaikomus ar perprantamus.

Pirmoji knygos laida nugyveno ilgą ir sveiką gyvenimą. Jos pavadinimas greitai pasikeitė – knyga gavo ne tokį mielą, bet aiškesnį ir tikslesnį pavadinimą *Kasdieninių daiktų dizainas* (KDD). Knygą skaitė platus skaitytojų ratas, tarp jų ir dizaineriai, ji įtraukta į kursų medžiagą, daug bendrovių dalijo ją darbuotojams kaip privalomąją literatūrą. Praėjus daugiau nei dvidešimtmečiui po pasirodymo, KDD tebėra populiarus. Labai džiaugiuosi skaitytojų atsiliepimais – daugybė žmonių rašo man diskutuodami apie knygą, vis atsiunčia neapgalvoto, bukalgalviško dizaino, o kartais ir puikių sprendimų pavyzdžių. Daugelis skaitytojų prisipažino, kad knyga pakeitė jų gyvenimą, jie tapo jautresni gyvenimo problemoms ir žmonių poreikiams, o kai kuriuos ji paskatino pakeisti profesiją ir tapti dizaineriais. Žmonių reakcija buvo nuostabi.

#### KODĖL PARENGTA PERŽIŪRĖTA LAIDA?

Per dvidešimt penkerius metus, prabėgusius nuo pirmosios laidos, įvyko didžiulių technologijų pokyčių. Man rašant knygą, dar nebuvo paplitę mobilieji telefonai nei visuotinai prieinamas internetas. Namų kompiuterinės įrangos tinklai buvo negirdėtas dalykas. Pagal Moore'o dėsnį, kompiuterių procesorių galingumas kas keleri metai apytikriai padvigubėja. Vadinasi, šiandieniai kompiuteriai yra penketą tūkstančių kartų galingesni už tuos, kuriuos turėjome, kai tik parašiau šią knygą.

Nors kertiniai *Kasdieninių daiktų dizaino* projektavimo principai išlieka teisingi ir nemenkiau svarbūs, kaip ir rašant pirmąją laidą, pavyzdžiai labai paseno. „Kas yra skaidrių projektorius?“ – klausia studentai. Net jei niekas daugiau būtų nepasikeitę, pavyzdžius derėjo atnaujinti.

Efektyvus dizaino principus irgi reikėjo atšviežinti. Į žmogų orientuoto dizaino sampratą atsirado po pirmosios laidos, iš dalies įkvėpta šios knygos. Dabartinėje laidoje įtrauktas visas skyrius, skirtas į žmogų orientuoto dizaino produkto vystymo procesui. Pirmoji knygos laida buvo sutelkta į perprantamo ir panaudojamo produkto kūrimo užduotį. Visuminė naudojimosi produktu patirtis apima daug daugiau nei jo panaudojamumą – estetikai, malonumui, įdomumui tenka lemiamas vaidmuo. Malonumas, džiaugsmas ar emocijos pirmoje laidoje nebuvo aptarti, bet emocijos tokios svarbios, kad parašiau tam skirtą knygą pavadinimu *Emotional*

*Design*, nagrinėjančią jų vaidmenį dizaine. Dabar šie klausimai irgi įtraukti į šią naują knygos laidą.

Patirtis industrijoje mane išmokė, koks kompleksiškas realus pasaulis, kokie lemiamai svarbūs yra savikaina, planai bei terminai, būtinybė įvertinti konkurenciją, tarpdisciplininės komandos. Supratau, kad sėkmingas produktas turi patraukti naudotojus ir kad kriterijai, pagal kuriuos pasirenkamas pirkinys, gali stulbinamai menkai sutapti su naudojimo metu svarbiais aspektais. Geriausius produktus ne visada lydi sėkmė, nutinka ir taip, kad genialios technologijos nepriimamos išstisus dešimtmečius. Supratimui apie produktą nepakanka dizaino ar technologijų žinių: daug lemia verslo dėsnių išmanymas.

### KAS PASIKEITĖ?

Skaitytojams, susipažinusiems su ankstesne šios knygos laida, trumpai apžvelgsiu naujosios pokyčius.

Kas pasikeitė? Nedaug kas. Viskas.

Ėmėsis šio darbo, dariau prielaidą, kad pagrindiniai principai tebėra teisingi, tad man reikia tik atnaujinti pavyzdžius, bet galiausiai perrašiau viską. Kodėl? Nes nors visi principai ir toliau galioja, per dvidešimt penkerius metus nuo pirmosios laidos buvo išmokta daug naujo. Be to, dabar žinau, kurios knygos dalys buvo sudėtingos, jų turinį reikėjo geriau paaiškinti. Tarp šių dviejų laidų parašiau daug straipsnių ir šešetą knygų panašiomis temomis, kai kurios jų man pasirodė svarbios ir reikalingos peržiūrimai knygai. Pavyzdžiui, pirmoje knygoje nieko nekalbama apie tai, ką imta vadinti *naudotojo patirtimi* (buvau tarp pirmųjų, paleidusių apyvarton šį terminą, kai XX a. paskutiniojo dešimtmečio pradžioje „Apple“ bendrovėje vadovau grupei, pasivadinusiai Naudotojo patirties architektų biuru); tai turėjo atsirasti šioje knygoje.

Galiausiai viskas, su kuo susidūriau industrijos pasaulyje, davė gausių pamokų apie tai, kaip produktai pasiekia naudotoją, tad pridūriau svarbios informacijos apie biudžetus, terminus, konkurencinį spaudimą. Rašydamas pradinę knygą, dirbau mokslinį tiriamąjį darbą. Šiandien turiu vykdomosios veiklos industrijoje patirties (iš darbo „Apple“, „HP“ bendrovėse ir su keletu startuolių), konsultavau daugybę bendrovių, esu buvęs bendrovių (direktorių) valdybos nariu. Turėjau įtraukti tai, ko išmokė ši patirtis.

Ir pabaigai – vienas svarbus pirmosios laidos elementas buvo jos trumpumas: knygą galėjai perskaityti greitai kaip teikiantį pagrindus bendrą įvadą; šią ypatybę išsaugoju. Kiek pridūriau, tiek pat stengiausi ištrinti, kad liktų daugmaž ta pati apimtis (vis dėlto man tai nepavyko). Knyga sumanyta kaip įvadas, neįtraukta išsamesnė temų plėtotė ir daugybė svarbių, bet sudėtingesnio lygmens temų, kad netektų aukoti leidinio glaustumo. Senesnioji laida išgyveno nuo 1988-ųjų iki 2013-ųjų. Viliantis, jog naujoji laida tvers lygiai tiek ilgai – nuo 2013-ųjų iki 2038-ųjų, – teko itin rūpestingai parinkti pavyzdžius, kad per ketvirtį amžiaus nepasentų. Todėl mėginau nepateikti ir konkrečių bendrovių pavyzdžių, – juk kas prisimena prieš dvidešimt penkerius metus veikusias bendroves? Kas galėtų prognozuoti, kokių naujų rasis, kokios iš dabartinių nueis į praeitį, kokių naujų technologijų bus sukurta per tą laiką? Vieną dalyką galiu prognozuoti neabejodamas: žmogaus psichologijos principai liks tie patys, o tai reiškia, kad ir čia aptariami dizaino principai, grindžiami psichologija, žmogaus kognityvine prigimtimi, emocijomis, veiksmiais bei sąveika su pasauliu, liks kokie buvę.

Toliau glaustai apžvelgiu, kas pasikeitė kiekviename skyriuje.

#### PIRMAS SKYRIUS. KASDIENIŲ DAIKTŲ PSICHOPATOLOGIJA

Svarbiausias šio skyriaus papildymas – žymiklio (signifikanto) sąvoka, ją pirmiausia įvedžiau knygoje *Living with Complexity*. Pirmoje laidoje daugiausia dėmesio skiriama įmanumams; nors kalbant apie sąveiką su fiziniais objektais, jie visai suprantami, bet turint reikalą su virtualiais objektais, ši samprata įneša painiavos – dėl to įmanumai dizaino pasaulyje ir sukėlė nemaža sumaištis. Įmanumai nusako galimus atlikti veiksmus; žymikliai konkrečiai parodo, kaip žmonėms atrasti šias galimybes – tai ženklai, aiškūs signalai, ką galima daryti. Dizaineriams žymikliai daug svarbesni už įmanumus, todėl apie pirmuosius plačiau ir kalbama.

Pridūriau ir trumputį skyrelį apie orientuotą į žmogų dizainą; šis terminas dar neegzistavo, kai pasirodė pirmoji laida, nors dabar, viską vertinant iš perspektyvos, akivaizdu, kad visa knyga ir buvo apie orientuotą į žmogų dizainą.

Be to, kas buvo paminėta, šis skyrius liko toks pat – nors nuotraukos ir brėžiniai nauji, pavyzdžiai daugmaž tie patys.



## ANTRAS SKYRIUS. KASDIENIŲ VEIKSMŲ PSICHOLOGIJA

Svarbiausias šio skyriaus pirmosios laidos turinio papildymas – emocijos. Septynių pakopų veikimo modelis pasirodė esąs veiksmingas kaip ir trejeto lygmenų kognicijos bei informacijos apdorojimo modelis (pristatytas mano knygoje *Emotional Design*.) Šiame skyriuje atskleidžiu šių dviejų modelių sąveiką, aiškindamas, kad skirtingose pakopose kyla skirtingos emocijos, ir parodau, kurios pakopos lokalizuotos kuriuose iš trejeto informacijos apdorojimo lygmenų (visceralinis – elementarių motorinių veiksmų atlikimui ir suvokimui; elgesio – veiksmų specifیکavimui ir pradiniam rezultato interpretavimui; ir refleksyvusis – tikslų ir planų formulavimui bei galutiniam rezultato įvertinimo etapui).

## TREČIAS SKYRIUS. ŽINIOS GALVOJE IR ŽINIOS IŠ APLINKOS

Be patobulintų ir naujesnių pavyzdžių, didžiausias šio skyriaus papildymas – skirsnis apie kultūrą, itin svarbus mano „natūralių atvaizdžių“ aptarimui. Tai, kas atrodo natūralūs dalykai vienoje kultūroje, kitoje gali tokie nebūti. Šioje dalyje nagrinėju, kaip skirtingos kultūros suvokia laiką – tai gali jus nustebinti.

## KETVIRTAS SKYRIUS. KAIP SUSIPRANTAME, KĄ DARYTI: APRIBOJIMAI, ATRANDAMUMAS IR GRĮŽTAMASIS RYŠIS

Keletas esminių pokyčių. Nauji pavyzdžiai. Išskiriamos dvi priverčiamųjų funkcijų rūšys: neišleidimo (užrakinant) ir neįleidimo (užblokuojant). Parašytas naujas skirsnis apie liftus su automatizuota lifto priskyrimo pagal aukšto pasirinkimus sistema, iliustruojantis, kaip pokyčiai gali itin trikdyti net profesionalus, net jei tie pokyčiai į gera.

## PENKTAS SKYRIUS. ŽMOGIŠKOJI KLAIDA? NE, BLOGAS DIZAINAS

Pagrindai nepasikeitė, bet pats skyrius iš esmės peržiūrėtas. Atnaujinau klaidų klasifikaciją remdamasis pokyčiais po pirmosios laidos. Konkrečiai: dabar apsirikimus suskirsčiau į dvi pagrindines kategorijas – kylančius atliekant veiksmą ir į atminties

pertrūkius, o suklydimus – į trejetą kategorijų: kylančius taikant taisykles, taikant žinias ir į atminties pertrūkius. (Šie skirtumai dabar visuotinai žinomi, bet atminties pertrūkius aš traktuoju šiek tiek kitaip.)

Nors daugelis apsirikimų klasifikacijų pateiktų pirmoje knygos laidoje tebėra svarbios, daugelio jų ryšys su dizainu menkas arba jo visai nėra, todėl peržiūrėdamas knygą jų atsisakiau. Pateikiau pavyzdžių, svarbesnių dizaino sričiai, taip pat atskleidžiau, kaip apsirikimai, suklydimai ir apskritai klaidos siejasi su septynių pakopų veikimo modeliu – tai šios laidos naujiena.

Šis skyrius baigiasi trumpu aptarimu, kokius sunkumus kelia automatizacija (iš mano knygos *The Design of Future Things*), ir atsparumo inžinerijos pristatymu: man tai atrodo geriausias naujas būdas dizaineriams arba visiškai panaikinti, arba minimalizuoti žmogiškąją klaidą.

## ŠEŠTAS SKYRIUS. DIZAINO MĄSTYSENA

Visiškai naujas skyrius. Čia aptariu dvi į žmogų orientuoto dizaino traktuotes: Britų dizaino tarybos dvigubo deimanto modelį ir tradicinį į žmogų orientuoto dizaino modelį, kurį sudaro stebėjimas, idėjų formavimas, prototipavimas ir testavimas. Pirmasis deimantas žymi galimybių išskleidimą (divergenciją), po kurio vyksta jų suskleidimas (konvergencija), siekiant nustatyti tikrąją problemą. Antrasis deimantas – vėl sprendimų išskleidimas ir suskleidimas, siekiant rasti tinkamiausią. Pristatau į veiklą orientuotą dizainą kaip tinkamesnę į žmogų orientuoto dizaino formą; šiuose skirsnuose aptariama minėtoji teorija.

Toliau skyriuje radikaliai pasikeičia pozicija, ir tai prasideda nuo skirsnelio *Ką jums tik ką sakiau? Taip nepavyks*. Čia pristatau Normano dėsnį: tą dieną, kai paskelbiama produkto vystymo komanda, ji jau būna atsilikusi nuo terminų, o darbai viršija biudžetą.

Aptariu dizaino iššūkius bendrovėje, kurioje terminai, biudžetai, ir konkuruojantys skirtingų skyrių reikalavimai smarkiai apriboja tai, ką būtų galima pasiekti. Skaitytojai iš industrijos srities kalbėjo, kad džiaugėsi šiais skirsniais, perteikiančiais jų ištis patiriamą spaudimą.

Skyrius baigiasi standartų vaidmens aptarimu (modifikuota panaši ankstesnės laidos diskusija) ir kai kuriomis bendromis gairėmis dizainui.

## SEPTINTAS SKYRIUS. DIZAINAS VERSLO PASAULYJE

Šis skyrius irgi visiškai naujas, jame plėtojama šeštame skyriuje pradėta tema apie dizainą realiame pasaulyje. Čia aptariu „savybitą“ – perteklinius pokyčius, kuriuos primeta besikeičiančios technologijos, ir skirtumus tarp laipsniškų ir radikalių inovacijų. Visi nori radikalių inovacijų, tačiau iš tiesų radikaliausios inovacijos žlunga ir, net kai jas lydi sėkmė, gali praeiti ne vienas dešimtmetis, kol jos priimamos. Todėl radikalių inovacijų palyginti retos, laipsniškos – visiškai įprastos.

Į žmogų orientuoto dizaino technikos tinka laipsniškoms inovacijoms, prie radikalių naujovių jos neveda.

Skyrius baigiamas ateities krypčių aptarimu, kalbama apie knygų ateitį, moralines dizaino prievoles ir nedidelių gamintojų, besiremiančių principu „pasidaryk pats“, iškilimą, keičiantį idėjų generavimo būdus bei pristatymą rinkai; vadinu tai „mažųjų iškilimu“.

## SANTRAUKA

Bėgant laikui, žmonių psichologija nesikeičia, bet įrankiai ir objektai pasaulyje keičiasi. Keičiasi kultūros, keičiasi technologijos. Dizaino principai dar laikosi, bet jų pritaikymą tenka keisti, atsižvelgiant į naujas veiklas, naujas technologijas, naujus komunikacijos ir sąveikos metodus. *Kasdienių daiktų psichologija* tiko XX a., *Kasdienių daiktų dizainas* – XXI amžiui.

DON NORMAN,  
Silicio slėnis, Kalifornija  
[www.jnd.org](http://www.jnd.org)



*Pirmas skyrius*

## KASDIENIŲ DAIKTŲ PSICHOPATOLOGIJA



Jei mane pasodintų į modernaus reaktyvinio lėktuvo kabiną, tai nei stebėčiausi, nei sunerimčiau, kad nesugebu jo valdyti. Bet kodėl man turėtų kilti bėdų dėl durų, šviesos jungiklių, vandens čiaupų ir viryklių? „Durų?“ – jau girdžiu skaitytojo klausimą. „Jums kyla problemų atidaryti duris?“ Taip. Aš jas stumiu, kai reikėtų traukti, traukiu, kai, pasirodo, reikia stumti, ir atsitrenkiu tada, kai durys nėra nei traukiamos, nei stumiamos, o slenkamos. Maža to, matau, kad ir kitiems kyla panašių sunkumų – ir jie vargsta visai bereikalingai. Mano vargai dėl durų tapo tokie žinomi, kad nesusipratimus keliančios durys neretai pavadinamos „Normano durimis“. Įsivaizduokite, kad išgarsėjate dėl netikusiai besidarinėjančių durų. Tikrai nemanau, kad tėvai mane ruošė tokiai atečiai. (Į bet kokią paieškos sistemą įveskite „Normano durys“, tik nepamirškite kabučių, – tuomet tikrai rasite įdomių skaitinių.)

Kaip toks paprastas daiktas kaip durys gali kelti tiek painiavos? Juk durys kaip įrengimas turėtų būti kuo paprastesnės. Su jomis tikrai ne kažin ką nuveiksi: gali atidaryti arba uždaryti. Įsivaizduokite, kad jūs biurų pastate einate koridoriumi. Prieinate duris. Kaip jos atsidaro? Ar jas stumti ar traukti, iš kairės ar iš dešinės? O gal jos slankioja? Jei taip, į kurią pusę? Man teko matyti durų, kurios slenka kairėn, dešinėn ir netgi kyla aukštyn. Durų dizainas turėtų būti toks, kad nekiltų klausimų, kaip jas atidaryti, kad tam nereikėtų jokio ženklavimo ar galiausiai netektų susiprasti bandant ir klystant.

Bičiulis sykį pasipasakojo, kai įstrigo vieno Europos miesto pašto skyriaus tarpduryje. Įėjimą sudarė išpūdinga šešerių švytuoklinių stiklinių durų eilė, o už jų – kita tokia pat eilė. Tai standartinis durų dizainas: jis



**1.1 ILIUSTRACIJA.** „Kavinukas mazochistams“. Prancūzų menininkas Jacques’as Carelmanas savo knygų serijoje *Catalogue d’objets introuvables* pateikia mielus kasdinių daiktų pavyzdžius: jie sąmoningai sukurti, kad būtų pabrėžtinai nepanaudojami, papikintinantys arba kitaip deformuoti. Iš šių daiktų man labiausiai patinka jo „kavinukas mazochistams“. Nuotraukoje pavaizduotas vienas tokių, jį man padovanojo kolegos iš Kalifornijos universiteto San Diege. Tai ir vienas iš mano branginamų meno objektų. (Aymino Shamma nuotrauka autoriui.)

padeda sumažinti oro cirkuliaciją ir palaikyti norimą temperatūrą pastate. Jokių furnitūros elementų nebuvo matyti: atrodytų, duris galima stumti į abi puses – žmogui tereikia pastumti durų šoną ir įeiti.

Mano bičiulis pastūmė vienas iš išorinių durų. Jos švystelėjo vidun, ir jis įėjo į pastatą. Bet pakeliui link antros durų eilės jį kažkas išblaškė, ir jis akimirksniui apsisuko. Tuo momentu nesuvokė šiek tiek paėjęs į dešinę, tad kai priėjo prie kitų durų ir jas pastūmė, nieko neįvyko. „Hm, – susimąstė jis. – Matyt, užrakintos.“ Jis pastūmė gretimų durų šoną. Nieko. Suglumęs bičiulis nusprendė vėl išeiti į lauką. Jis apsisuko ir pastūmė duris iš šono. Nieko. Pastūmė gretimas. Nieko. Durys, pro kurias jis ką tik įėjo, nesivarstė. Jis dar kartą apsisuko ir dar kartą pabandė atidaryti vidines duris. Nieko. Susirūpinimas, paskui lengva panika. Jis įstrigo! Kaip tik tuo metu grupė žmonių kitoje įėjimo pusėje (mano draugo dešinėje) lengvai žengė pro abejas duris. Bičiulis tuojau pat nuskubėjo jiems įkandin.

Kaip tai galėjo įvykti? Švytuoklinės durys turi dvi puses. Vienoje – atraminis stulpas ir vyriai, kita pusė – be atramos. Norėdami tokias duris atidaryti, turime stumti arba traukti į tą pusę, kurioje atramos nėra. Jeigu stumsime prie vyrių pritvirtintą pusę, nieko neįvyks. Mano bičiulis įėjo į pastatą, kurio dizaineris siekė grožio, ne parankumo. Jokių visumą blaškančių linijų, jokių matomų stulpų, jokių vyrių. Tad kaip paprastas naudotojas galėtų žinoti, kurią durų pusę stumti? Išblaškytas mano bičiulis paėjo prie (nematomo) atraminio stulpo, tad jis stūmė prie vyrių pritvirtintą



pusę. Ko gi stebėtis, kad durys neatsidarė. Patrauklios durys. Stilingos. Veikiausiai apdovanotos prizų už dizainą.

Dvi gero dizaino savybės yra *atrundamumas* ir *suprantamumas*. Atrundamumas: ar bent įmanoma išsiaiškinti, kokie veiksmai įmanomi, bei kur ir kaip juos atlikti? Suprantamumas: kas visa tai yra? Kaip šis produktas turėtų būti naudojamas? Ką reiškia visi šie valdikliai ir nuostatos?

Durys mano pasakojime iliustruoja, kas nutinka, kai nepavyksta atrasti įmanomų veiksmų. Ar minimas prietaisas būtų durys, viryklė, mobilusis telefonas ar atominė elektrinė, aktualūs komponentai turi būti matomi ir perduoti teisingą žinią apie tai, kokie veiksmai įmanomi, kur ir kaip jie turi būti atliekami. Jei durys stumiamos, dizaineris turi integruoti signalus, natūraliai kreipiančius ten link, kur reikia pastumti. Tokie signalai neturi kenkti estetikai. Vertikalia plokšte pažymėki stumtiną kraštą. Arba paliki matomą atraminį stulpą. Vertikali plokštelė ir atraminis stulpas – natūralūs signalai, natūraliai interpretuojami, leidžiantys lengvai susivokti, ką daryti, – jokie papildomi žymėjimai nereikalingi.

Norint atrasti ir suprasti, kaip veikia sudėtingi prietaisai, prireikia naudotojo vadovo arba asmeninio apmokymo. Tai priimtina, jeigu prietaisas išties sudėtingas, bet paprastiems daiktams tokių priemonių neturėtų prireikti. Daugelio gaminių neįmanoma perprasti tiesiog dėl to, kad jie atlieka per daug funkcijų ir turi per daug joms skirtų valdiklių. Nemanau, kad paprasti buitiniai įrenginiai – viryklės, skalbimo mašinos, garso aparatura ir televizoriai – turėtų atrodyti tarsi kosminio laivo valdymo kabinos iš Holivudo filmo. Tačiau mūsų siaubui jie taip jau atrodo. Susidūrę su gluminančia mygtukų ir monitorių įvairove, mes tiesiog įsimename porą nuostatų, daugmaž tiek, kiek mums labiausiai reikia.

Anglijoje lankiausi namuose, kuriuose buvo įmantri nauja itališka skalbimo mašina-džiovyklė su ypatingais daugybės simbolių valdikliais, skirtais viskam, ką tik sugalvotum skalbdamas ir džiovindamas drabužius. Vyras (inžinerinis psichologas) pasakė, kad atsisako prie šios mašinos prieiti arčiau. Žmona (gydytoja) teigė tiesiog įsiminusi vieną nustatymą ir bandanti ignoruoti visa kita. Paprašiau, kad parodytų man naudotojo vadovą: jis buvo toks pats painus kaip ir prietaisas. Taip dizainas apskritai netenka prasmės.