

дизайн всего

скотт беркун

как появляются
вещи, о которых мы
не задумываемся



Скотт Беркун Дизайн всего. Как появляются вещи, о которых мы не задумываемся

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=66638946

Дизайн всего: Как появляются вещи, о которых мы не задумываемся /

Скотт Беркун: Альпина Паблишер; Москва; 2022

ISBN 9785961475227

Аннотация

Мы редко задумываемся о том, что привычные вещи, которыми мы пользуемся каждый день, спроектированы дизайнерами: от кнопок в лифте и молотка до приложения для смартфона.

Чем-то мы пользуемся с удовольствием, а что-то кажется неудобным и странным. Чтобы получился действительно функциональный и привлекательный продукт, дизайнеру нужно пройти огромный путь и ответить на массу вопросов, например, для кого эта вещь, как ее сделать удобнее и дешевле, и, наконец, сможет ли она изменить жизнь к лучшему? От их решений зависит красота, удобство и безопасность нашего мира, но есть ли универсальные принципы, на которых строится выдающийся дизайн? Автор нескольких бестселлеров, дизайнер Скотт Беркун

предлагает по-новому взглянуть на вещи вокруг нас и на учиться отличать хорошие идеи от плохих.

Содержание

Введение	7
1	8
2	16
3	23
Конец ознакомительного фрагмента.	31

Скотт Беркун
Дизайн всего. Как
появляются вещи,
о которых мы не
задумываемся

Переводчик *Варвара Васильева*

Редактор *Ксения Герцен*

Главный редактор *С. Турко*

Руководитель проекта *А. Деркач*

Арт-директор *Ю. Буга*

Корректоры *М. Смирнова, А. Кондратова*

Компьютерная верстка *К. Свищёв*

Дизайн обложки *Р. Поличенкова*

© 2020 by Scott Berkun

This edition published by arrangement with Transatlantic Literary Agency Inc. and The Van Lear Agency LLC.

© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2022

Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в лич-

ных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее части, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.

Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

* * *

Введение

ЧТО ВАМ ПРАВИТСЯ больше всего на свете? А чем это лучше, чем все остальное? Тем, что удачно спроектировано.

Окружающий нас мир выглядит именно так, а не иначе, и на это есть скрытые причины. В этой книге я попытаюсь объяснить их с точки зрения дизайна. Специальной подготовки не требуется, только любознательность.

Я много лет работал над этой книгой, чтобы сделать ее увлекательной, краткой, запоминающейся и пробуждающей интерес. Надеюсь, мне удалось. Меня всегда восхищало то, как все в мире взаимодействует друг с другом – успешно и не очень. Хочется верить, что я смогу увлечь и вас.

Когда дочитаете, присоединяйтесь ко мне онлайн, и мы продолжим общаться. На сайте designmtw.com вы найдете много статей и дополнительных материалов.

1

У всего есть дизайн

ВСЕ, ЧТО НАС ОКРУЖАЕТ, кто-то придумал. Взгляните на свой стул, компьютерную программу или компанию, в которой работаете: все это создали люди. Люди провели границы государств на карте и дали названия городам. Если не считать природы, то все, что мы любим, ненавидим, используем или покупаем (и даже деньги на покупки!), придумано и сделано человеком. Дизайнеры, конструкторы и проектировщики неделями, месяцами, годами принимали сотни решений, чтобы те или иные вещи появились в нашей жизни. У них было множество вариантов, а нам остается лишь решить, хорошо или плохо получилось.

Это не просто наблюдение, а эффективный способ познавать мир и все, что в нем происходит. Возьмем для примера собор Парижской Богоматери во Франции. Его строили почти два века: начали в 1163 году, а завершили – в 1345-м. (Если вы с трудом планируете на месяц вперед, строительство соборов точно не для вас.) За последние шесть столетий собор стал одним из самых известных памятников архитектуры. Ежегодно его посещали 13 млн человек, что почти в два раза превышает число посетителей Эйфелевой башни.

15 апреля 2019 года на огромной мансарде собора начал-

ся пожар, который быстро распространился по старым деревянным балкам и дошел до крыши. Через час знаменитый шпиль, весом 750 т, обрушился с такой силой, что внутри храма захлопнулись все двери. Поначалу Нотр-Даму угрожало полное разрушение, но благодаря героическим усилиям пожарных здание удалось сохранить.



Причина пожара до сих пор не установлена, зато нам известно устройство противопожарной системы собора. *The New York Times* сообщала:

Над системой пожарной сигнализации в парижском соборе Нотр-Дам в течение шести лет работали несколько десятков специалистов. Итогом стали тысячи

Запутанность системы и привела к печальным последствиям. Вечером 15 апреля в 18:18 недостаточно опытный сотрудник охраны, взявший дополнительную смену, чтобы подменить коллегу, увидев сигнал о пожаре в системе безопасности. Сначала отразилась информация о возможном возгорании в одном из секторов (Attic Nave Sacristy – «ризница в мансарде над нефом»), а затем код:

ZDA-110-3-15-1

Что охранник понял из такого сообщения – неясно. Код соответствовал конкретному датчику, но мужчина явно не знал, как использовать набор цифр и букв для обнаружения очага возгорания. Система была разработана так, что получить эту информацию оказалось сложно. И никто, нанимая сотрудника на работу, не озаботился тем, чтобы научить его взаимодействовать с системой. Охранник связался с коллегой в соборе и попросил его разобраться. Проблема заключалась в том, что мансард в Нотр-Даме две и коллега пошел не туда.

Лишь через 25 минут, когда огонь охватил сотни квадратных метров над головами людей, стало понятно, что произошла ошибка. К тому моменту, когда второй охранник прошел триста ступеней и оказался в главной мансарде, пожар

¹ Elaine Peltier et al., "Notre-Dame Came Far Closer to Collapsing Than People Knew," *The New York Times*, July 16, 2019, <https://www.nytimes.com/interactive/2019/07/16/world/europe/notre-dame.html>.

разбушевался не на шутку. Наконец вызвали пожарных, но непоправимое уже случилось. Огонь разрастался еще полчасика, разрушая деревянные балки и опорные конструкции мансарды.

Можно ли назвать удачной противопожарную систему, в которой сложно разобраться? Нет, нельзя. Люди склонны полагать, что подобные случаи невозможны сейчас: спустя девять столетий технического прогресса со времен постройки парижского собора Нотр-Дам произошел значительный технический прогресс. Но на самом деле и сейчас трудно разработать что бы то ни было хорошо. В результате постоянно появляются непонятные, плохо работающие системы и предметы. Зачастую мы просто не обращаем на них внимания.

Классический пример плохого дизайна, который нередко приводят при обучении будущих специалистов, – двери Нормана, названные так в честь Дона Нормана, эксперта по вопросам удобства и простоты использования. Их так часто вспоминают на занятиях, что многие дизайнеры считают пример избитым (если вы разделяете это мнение, приготовьтесь к неожиданному повороту). Вкратце: дверь Нормана – это дверь, которая спроектирована без учета того, как люди интуитивно взаимодействуют с предметами. Посмотрите:



Проблема в ручке. Ее форма будто намекает на то, что нужно тянуть на себя – как ручку чемодана или машины. Но на двери есть указание: «Толкай». Так тянуть или тол-

кать? Будь это приборная доска самолета или панель управления атомной подводной лодкой, мы, понятное дело, не знали бы, что делать. Но дверь – простейший предмет, существующий с незапамятных времен. Вероятность открыть ее должна быть выше чем 50 на 50. Предмет с хорошим дизайном – это тот, о котором нам не приходится задумываться: правильный выбор лежит на поверхности. Но если мы толкаем дверь или тянем ее на себя, а она не открывается, возникает раздражение, и оно оправданно.

Неудачно сделанные двери – повсюду, стоит только приглядеться. Во многих современных офисах стоят стеклянные двери с металлическими ручками, но по их виду непонятно, в какую сторону они открываются. Хороший дизайн защищает от ошибок, потому что подстраивается под мышление человека. Посмотрите, как форма подсказывает, что нужно делать, даже если не читать надпись:



PULL



PUSH

Но почему же дверей Нормана так много? Или, что важнее, почему в нашей жизни столько предметов, у которых есть недостатки? Наверняка вас раздражает что-то в доме или квартире, где вы живете: окно, которое не открывается, комната, в которой все время слишком душно или холодно, труба, которая будит по ночам шумом. Возможно, вы пользуетесь неудобной программой, которая постоянно закрывается сама по себе, или добираетесь на работу по два часа, стоя в пробках. То и дело не можете нормально открыть пластиковый контейнер, заполняете непонятные бланки... И, возможно, иногда задумываетесь, почему в нашем «цивилизованном» мире есть преступления, войны и глобальное потепление, хотя многие были бы рады их исчезновению. Все это не появляется в жизни за один день как по мановению волшебной палочки. Все это – результат принятых людьми за много лет решений. Именно они объясняют, с чем мы сталкиваемся и кто извлекает из этого выгоду.

Разумеется, никто не собирается сделать что-то плохо, хотя это и случается. Возникает вопрос: почему в мире так много разработок с неудачным дизайном, будь то противопожарная система Нотр-Дама или двери Нормана?

2

Производить или проектировать – что сложнее?

ЧТОБЫ ПОНЯТЬ МИР, сперва нужно осознать то, как устроена Вселенная. В ней все нацелено на то, чтобы убить нас. Вернее, ей все равно, есть ли мы: возможно, она о нас даже не знает. Нам повезло, что мы существуем. Посреди безразличной и бесконечной Вселенной есть одна крохотная бледно-голубая точка, где сформировалась среда, пригодная для жизни – по крайней мере, пока. То, что люди до сих пор существуют, объясняется невероятным стечением обстоятельств и незаурядными талантами человека: умением создавать орудия труда, выращивать еду, передавать знания из поколения в поколение, не убивая (ну, почти!) сородичей. Но этого было не так-то просто добиться. Если не считать даров природы, хороший дизайн практически никогда не доставался просто так.

Хороший дизайн полезно воспринимать как качество. Чем выше качество, тем больше оно требует навыков, денег или времени. Значит, любому, кто что-либо создает, придется решать, сколько ограниченных ресурсов он потратит на каждое из качеств. Должна ли вещь быть более доступной? Простой в использовании? Привлекательной? Сложно

объединить все эти характеристики. Бизнес – это нелегко, а люди почти всегда стремятся работать меньше, а не больше.

Разберем эти мысли на упрощенном примере. Представим компанию «Лучшие двери на свете». В ней гордятся тем, что производят качественный товар: крепкие и надежные двери. Допустим, именно такие, о которых мы говорили ранее: те, которые сбивают с толку. Но в компании не подозревают, что их двери не очень удобны, ведь они пользуются спросом, а жалоб не поступало. Директор гордится своим детищем и хочет, чтобы оно стало еще успешнее. Он считает, что и фирма построена удачно, и товар хорош: и прибыль есть, и покупатели, кажется, довольны.

Директор нанимает вас на должность руководителя проекта, чтобы создать новую версию двери-бестселлера. С вами будет работать команда – специалисты по технологии, маркетингу и продажам. На первом совещании по проекту появляется несколько важных вопросов:

● **От технического отдела:** подойдет ли новая дверь под стандартные дверные проемы в офисных зданиях?

● **От отдела продаж:** будет ли новая дверь хорошо смотреться в каталоге?

● **От отдела маркетинга:** будут ли предусмотрены дополнительные замки? Этого хотят покупатели.

● **От директора:** получится ли запустить дверь в производство до конца года?

На первый взгляд, все спрашивают о важном, но чего-то

недостает. Ни один из вопросов не поможет команде понять, что двери сбивают с толку людей. В результате появится новая дверь, но шанс, что ею будет удобно пользоваться, очень невелик: никто не определил, что значит «хорошая дверь» для тех, кто будет ее открывать и закрывать. В том, что касается легкости использования (да и других показателей качества) **делать вещи зачастую проще, чем проектировать.**

Это не значит, что делать – легко. Производить и строить бывает очень сложно. Спроектировать и установить противопожарную систему в Нотр-Даме – задача трудная. Но при постройке или производстве (в том смысле, который вкладываю в эти слова я) главная цель – закончить. При проектировании и создании дизайна (я имею в виду хороший дизайн) цель – улучшить что-то *для* кого-то. Если человек сделал вещь правильным способом, это еще не значит, что он сделал правильную вещь. Вот и вопросы, которых не хватает в списке выше: «Насколько удобна нынешняя дверь для тех, кто ею пользуется? Как сделать ее удобнее?» Эти вопросы актуальны в случае, если удобство нас беспокоит. На деле этот аспект качества волнует не всех.

Именно здесь в дело вступают (по крайней мере, должны вступать) дизайнеры – специалисты по удачному проектированию вещей, у которых есть свои проверенные методы. Хорошие дизайнеры (особенно если их волнует, как люди будут пользоваться спроектированным) при работе учитывают исследования по психологии и удобству использования. Они

наблюдают за тем, как люди взаимодействуют с вещью в реальной жизни, и стараются узнать, что их не устраивает. Они используют знания по антропологии, изобразительному искусству, инженерному делу, исторический опыт за десять с лишним тысяч лет – и применяют это, создавая для других людей все подряд: от топоров и наконечников стрел до мобильных приложений. Вопрос, который не озвучили на совещании по проекту, большинство дизайнеров и исследователей дизайна задают первым.

Но многие организации не нанимают дизайнеров, поэтому вопросы, которые важно задать, просто не звучат. В итоге сотрудники «Лучших дверей на свете» гордятся тем, что производят великолепные двери, хотя это не так (по крайней мере, пока все не начнут открывать их без затруднений). Именно это психолог Ноэль Бёрч назвал бессознательной некомпетентностью: человек не знает, что он в чем-то слаб (возможно, у вас есть такой друг или коллега)². Такие люди не учитывают интересы покупателей и обходятся без хороших дизайнеров, а потому не понимают реального положения дел и не осознают свою некомпетентность. А большая часть плохого дизайна в мире – результат некомпетентности, сознательной или нет. Специалист по дизайну книг Дуглас Мартин объясняет это так: «Вопрос о том, нужен ли дизайн и есть ли на него бюджет, – совершенно бессмысленный. Ди-

² С дискуссией Джареда Спула о четырех стадиях некомпетентности можно ознакомиться по ссылке: https://articles.uie.com/four_stages_competence.

зайн неизбежен. Альтернатива хорошему дизайну – плохой дизайн, а не его отсутствие»³.

Иногда опыт пользования вещью оказывается неудачным только из-за того, что она предназначена для решения не вашей, а чьей-то еще проблемы. Все равно что надеть рубашку на два размера больше или меньше: она хорошо сядет на другого человека, а не на вас. Возможно, ваш размер уже разобрали. Или дизайнер не подумал о том, какой комплектации и пола люди, которые будут носить одежду (к слову, футболки-унисекс многим женщинам не подходят). А может, на производстве не подумали, сколько рубашек каждого размера необходимо сшить.

Иногда оказывается, что пользователь и заказчик – разные люди. К примеру, компания «Лучшие двери на свете» продаст свой товар не тем, кто входит в здание и выходит из него, а владельцу этого здания. Заказчик, вероятно, будет доволен купленными дверями: они прочные, надежные и дешевые. Архитектор, в свою очередь, может отдать предпочтение не удобным, а стильным дверям – стеклянным, пропускающим больше естественного света. Положение дел изменится, только если заказчик озаботится комфортом людей, которые будут *пользоваться* дверью, программой или системой общественного транспорта.

В остальных же ситуациях мы оказываемся потребителя-

³ Douglas Martin, Book Design: A Practical Introduction (Van Nostrand Reinhold, 1990).

ми, не имеющими альтернативы («**потребителями-пленниками**»). Если вы работаете в здании, где установлены двери Нормана, или летаете к родным в город из аэропорта, который обслуживает рейсы одной (плохой) авиакомпании, вы вынуждены пользоваться этими неудачными решениями. Однажды я присутствовал на онлайн-встрече, в которой участвовала Лора Бэллей, бывшая руководительница магистерской программы по взаимодействию человека и компьютера в Университете Карнеги – Меллона. Она сказала: «Цели бизнеса и цели пользователей зачастую не совпадают». К примеру, руководство компании Intuit, которая разрабатывает программное обеспечение TurboTax, не заинтересовано в том, чтобы чиновники упрощали налоговые бланки: это плохо отразится на продажах их продукта⁴.

Душ в гостинице и паркоматы на платных парковках часто устроены так, что разобраться в них непросто. Владельцы бизнеса считают, что вкладывать средства в более качественные предметы нецелесообразно, ведь люди выбирают место не по удобству использования, а по расположению и цене. Монополии, правительства и бюрократии не стремятся делать хорошие вещи из-за того, что нет необходимых навыков, конкуренции, стремления совершенствоваться, – или просто из гордости. Оказывается, есть логичное объяснение

⁴ Justin Elliot, "Congress Is about to Ban the Government from Offering Free Online Tax Filing. Thank TurboTax," ProPublica, April 9, 2019, <https://www.propublica.org/article/congress-is-about-to-ban-the-government-from-offering-free-online-tax-filing-thank-turbotax>.

того, почему хороший дизайн встречается не так часто, как хотелось бы (как это ни прискорбно)!

Если не брать в расчет качество дизайна, компании нередко уверены, что работают лучше, чем на самом деле, и сами подпитывают свою бессознательную некомпетентность. Некоторые прибегают к помощи языка – например, называют себя «клиентоориентированными». Но что это значит? Сертификатов клиентоориентированности не существует. Это просто ярлык, который навешивает на себя организация. Она может сделать это в любое время, никак не изменив качество своей работы. А корпорации, которые ориентированы на прибыль, лучше всего соблюдают баланс между получением дохода и удовлетворением нужд потребителей.

Наглядный пример подобного баланса – то, что происходит с вами во время ожидания. Возможно, вы пришли к врачу, стоите в очереди на кассу или ждете ответа оператора горячей линии.

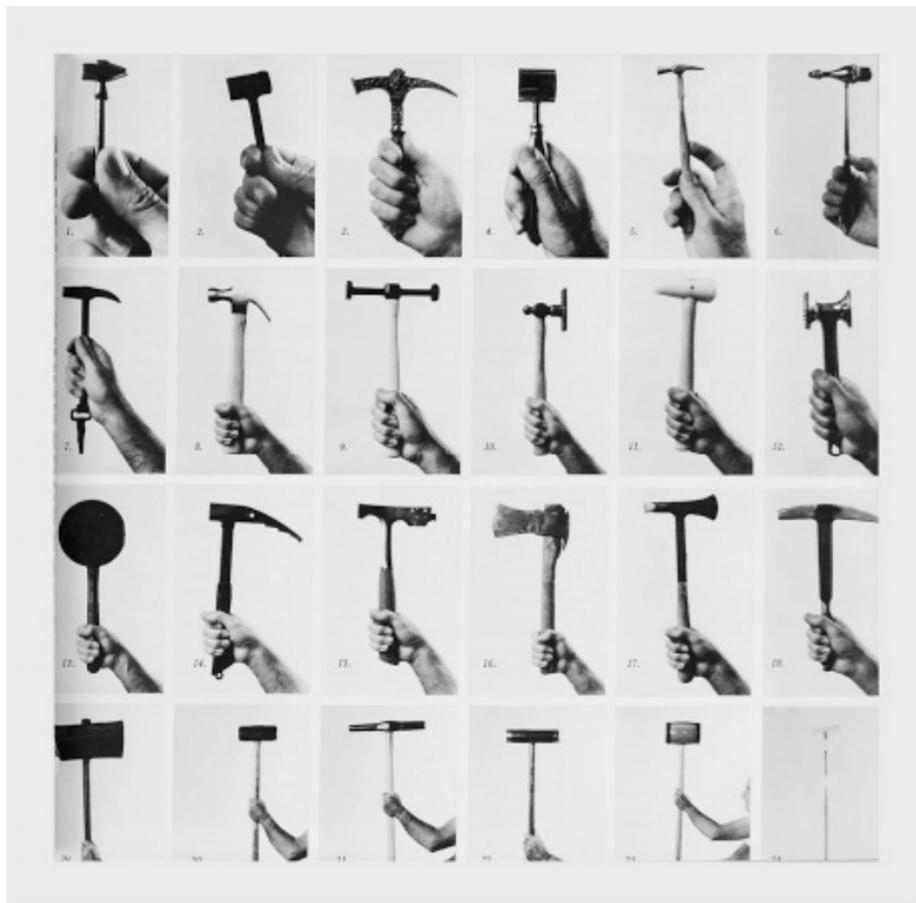
Руководители точно знают, сколько стоит нанять еще одного сотрудника, чтобы вы ждали меньше. Но они решили этого не делать – потому что не хотят терять прибыль или думают, что вы не захотите платить за более качественные услуги. Как бы то ни было, слишком часто заявления о клиентоориентированности ничего не стоят: это **театр дизайна** – вам хотят пустить пыль в глаза.

3

Что такое хорошо?

КАК ВЫ ПРЕДСТАВЛЯЕТЕ себе идеальный молоток?

Может, на ум приходит Мьельнир, молот бога Тора, который прилетал к нему, стоило попросить. А может, современная модель с голосовым управлением и встроенным модулем Bluetooth, которая считает калории, потраченные на забивание гвоздя. Но появляется проблема: молот Тора предназначен для войны. Он создан как боевое оружие и много весит, чтобы нанести как можно больше урона. С его помощью будет сложно построить дом. А модель с Bluetooth требует электричества для работы и будет бесполезной, если вы окажетесь на необитаемом острове. Получается, молотков сотни, от крошечных до гигантских, и дизайн у всех разный. Ханс Холляйн отлично показал это на фотографии далее.



Значит, мы не можем с уверенностью сказать, что какой-то предмет хорошо спроектирован, пока не определим, кто будет им пользоваться. Молоток, мобильное приложение или закон могут быть и хорошими, и плохими в зависимости от того, какую задачу решают. Один и тот же предмет может одновременно быть прекрасным молотком, пригодным

для выживания, но отвратительным ножом для хлеба или неудачным фрисби. Легко прийти к выводу, что характеристики «хорошая» или «плохая» присущи самой вещи. Мы часто говорим «хороший диван» или «отличные ботинки». Но такой подход опасен для тех, кто создает вещи. Он предполагает, что хорошие и плохие качества определяются самим предметом, а не тем, для чего он нужен.

Хорошие дизайнеры, приступая к проекту, задают два вопроса, чтобы убедиться, что контекст совершенно понятен:

1. Что вы хотите улучшить? (Какую проблему вы хотите решить?)

2. Для кого вы хотите это улучшить?

Первый вопрос заставляет четко сформулировать цель. Если не обсудить ее открыто, можно предположить, что она хороша – и одинакова у всех. Это приведет к **несоответствию целей**, когда каждый член команды работает над чем-то своим. Вероятно, кто-то решит, что он создает боевой молот для последней битвы перед Рагнарёком, – а на самом деле нужно придумать предмет для нарезки булочек на еженедельном собрании сотрудников (где, стоит надеяться, не будет драки). Один человек может решить, что задача – повысить прочность, а другой – снизить себестоимость при производстве, что приведет к противоречиям. В конечном счете умные руководители понимают, насколько хорошо дизайнеры справляются с поиском проблем на ранней стадии, когда устранить их проще и дешевле.

Второй вопрос не менее важен. Проектировщик противопожарной системы в соборе Парижской Богоматери решил, что охранником окажется тот, кто поймет сообщение «ZDA-110-3-15-1», но получилось не так. Нам ошибка кажется очевидной, но систему оборудовали не мы. Если в обязанности входит и проектировать, и производить, легко посвятить себя второму пункту, забыть о потребностях людей и упустить из виду, что эти люди не будут так же тщательно разбираться в деталях проблемы, как создатель проекта.

Улучшенная дверь из первой главы 1 – пример поинтереснее. Сперва кажется, что решение хорошее. Но откроет ли эту дверь человек в инвалидной коляске? Прочтет ли табличку тот, кто владеет только хинди? Как насчет слишком низких, высоких, полных, страдающих артритом кистей рук? Или того, кто несет стопку коробок с пищей, уткнувшись в телефон?

Все это означает, что **нельзя судить о том, насколько удачна идея, не определив, какую задачу и для кого нужно решить.** Конечно, очень легко пропустить этот шаг. Кому захочется делать лишнюю работу? Поиск ответов на вопросы занимает время. Но иначе вы не будете знать, что такое *хорошо*. Иногда и в догадках нет ничего плохого – например, если вы строите замок из песка на пляже или печете шоколадное печенье без рецепта. Если не получится, невелика потеря. Но никто не захочет, чтобы искусственное сердце, тормоза в машине, банковские операции или заказ

билетов на сайте авиакомпании (не говоря о самолете) проектировали на основании догадок.

Давайте представим, что компания «Лучшие двери на свете» решила сменить стратегию. Руководство серьезнее относится к дизайну и включает его задачи в процесс принятия решений. Нанимают исследователя, тот наблюдает за людьми, которые ходят через двери в разных зданиях. Так руководители и сотрудники узнают, что открывать двери неудобно, и принимают ответственность за это (а не просто обвиняют пользователей в глупости, как часто делают плохие дизайнеры). В компании понимают, что более удачный дизайн – отличная возможность увеличить продажи и улучшить позиции в конкурентной борьбе с другими производителями дверей.

Сотрудники определяют требования к хорошей двери и перечисляют самые важные задачи и цели. Список выглядит примерно так:

1. Дверь легко установить.
2. Дверь крепкая и надежная.
3. Дверь хорошо выглядит и дешева (для владельцев зданий).
4. Дверь легко использовать по назначению.
5. Дверь сделана из перерабатываемых материалов, полученных из надежных источников.

Такой список повышает шансы на то, что «Лучшие двери на свете» будут производить более качественный товар.

Любой сотрудник может сравнить свой список задач на день с перечнем выше, чтобы убедиться, что они продвигают его к одной или нескольким целям. Если бы задача проектировщиков противопожарной системы Нотр-Дама звучала как «Неопытный и уставший охранник должен быть способен мгновенно определить, где начался пожар, и предпринять необходимые действия», итоговый дизайн был бы гораздо лучше.

Но давайте вернемся к списку. Что на самом деле значит «дверь легко установить» или «использовать по назначению»? Если не задать дополнительных вопросов, останется огромное пространство для обсуждения – и, скорее всего, возникнет новый театр дизайна. «Легко» – дел на полминуты или на полчаса? Это разница между мелкой неприятностью и серьезной катастрофой (снова вспомним Нотр-Дам). А что значит «по назначению»? Открыть и закрыть? Придерживать дверь для другого? Пройти с чашкой кофе или с ребенком на руках? Как только человек обещает себе проектировать качественно и мыслить ясно, возникает новый набор вопросов. И это хорошо. Хорошие вопросы порождают новые хорошие вопросы – так же, как хорошие мысли приводят к новым хорошим мыслям.

Из двух наших вопросов следует, что характеристики вроде «удобный в использовании» и «интуитивно понятный» так же неудачны, как и «клиентоориентированный». Они ничего не значат вне контекста, но используются повсеместно –

это еще одно проявление театра дизайна. А он может возникать и в неожиданных местах. Возьмем для примера эту банку и текст на этикетке, который описывает содержимое потенциальным покупателям.



Во время похода за продуктами я обратил внимание на фразу «Прост в использовании» на одной из упаковок с едой. На первый взгляд может показаться, что еду вряд ли назовешь «сложной (или простой) в использовании». Но на самом деле выживание человека зависело от «устройства» еды.

Яблоко можно съесть сразу, оно хорошо помещается в ладони, а все лишнее аккуратно расположено в сердцевине. Большую часть упакованных продуктов в супермаркете предварительно обработали или приготовили, чтобы есть их было удобнее. Сравните с кокосом или ананасом: потребуется специальный инструмент и немало сил, чтобы их отведать. К слову, скорлупа кокосового ореха служит для защиты мякоти при падении с пальмы, а затем и от животных на земле — так что и тут все продумано.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.