

СЕМЬ ЭТАПОВ ДЕЙСТВИЯ И СЕМЬ ОСНОВНЫХ ПРИНЦИПОВ ДИЗАЙНА

Семиступенчатая модель действия может стать ценным инструментом для дизайнера, потому что она предоставляет базовый контрольный список вопросов, на которые нужно ответить. Вообще, каждый этап действия требует особой дизайнерской стратегии, и на каждом из этапов возникают свои опасности. На рис. 2.7 в общем виде представлены эти вопросы:

- Чего я хочу добиться?
- Какие есть варианты?
- Что я могу сделать?
- Как мне это сделать?
- Что произошло?
- Что это значит?
- Это хорошо?

Любой, кто пользуется продуктом, должен в любой момент суметь ответить на все семь вопросов. Это значит, что на дизайнера ложится обязанность удостовериться в том, что на каждом этапе продукт предоставляет информацию, необходимую для ответа на возникший вопрос.

Информация, которая помогает ответить на вопрос о выполнении операций (работе прибора), называется *предварительный фидбэк*^[8]. Информация, которая позволяет понять, что произошло, называется *фидбэк*. О том, что такое *фидбэк*, знают все. Он помогает вам понять, что произошло. Но откуда вы узнаете, что можно сделать? В этом и состоит роль предварительного фидбэка, термина, заимствованного из теории управления.

Предварительный фидбэк можно обеспечить за счет правильного использования означающих, ограничений и проекций. Фидбэк — предоставив понятную информацию о том, какое влияние действие оказало на устройство. Концептуальная модель в обоих случаях играет очень важную роль.

И фидбэк, и предварительный фидбэк должны быть даны в форме, которую с легкостью понимают люди, использующие систему. Способ преподнесения информации должен соответствовать тому, как люди



Рис. 2.7. Семь этапов действия как помощники дизайнера

Каждый из семи этапов показывает тот момент, когда у пользователя системы возникает вопрос. Семь вопросов задают семь тем дизайна. Как дизайн предмета должен передавать информацию, которая необходима, чтобы ответить на вопрос пользователя? Через соответствующие ограничения и проекции, означающие и концептуальные модели, фидбэк и наглядность. Информация, которая помогает ответить на вопросы относительно выполнения операций (работы прибора), называется *предварительный фидбэк*. Информация, которая помогает понять, что произошло, называется *фидбэк*.

видят цель, которой пытаются достичь, и их ожиданиям. Информация должна покрывать нужды пользователей.

Те выводы, которые мы сделали из семиступенчатой модели действия, приводят нас к семи основополагающим принципам дизайна:

1. **Наглядность.** Пользователь понимает, какие действия возможны и в каком состоянии находится устройство в данный момент.
2. **Фидбэк.** У пользователя все время есть полная информация о результатах действий и текущем состоянии продукта или сервиса. После совершения действия легко понять, каково новое состояние устройства.
3. **Концептуальная модель.** Дизайн предоставляет всю информацию, необходимую для того, чтобы составить хорошую концептуальную модель системы. Это обеспечивает понимание и дает

- пользователю ощущение контроля. Концептуальная модель обеспечивает бóльшую наглядность и упрощает оценку результатов.
4. **Возможности.** У продукта есть правильные возможности, которые позволяют совершать желаемые действия.
 5. **Означающее.** Эффективное использование означающих гарантирует наглядность, а также позволяет донести до пользователя фидбэк и сделать его понятным.
 6. **Проекция.** Связь между регуляторами и действиями, которые они выполняют, выстроена по принципу создания хороших проекций и усилена, насколько это возможно, правильной пространственной планировкой и временной соотнесенностью.
 7. **Ограничения.** Обеспечение физических, логических, семантических и культурных ограничений направляет действия пользователя и упрощает понимание продукта.

Когда в следующий раз вы не сможете понять с первого взгляда, как пользоваться переключателем в душе в номере отеля, или у вас возникнут сложности с тем, как пользоваться незнакомым телевизором или какой-то кухонной техникой, помните, что проблема в дизайне. Спросите себя, в чем именно состоит проблема. На каком из семи этапов действия она возникает? Какой из принципов дизайна не учтен?

Но на самом деле найти проблему нетрудно — все дело в том, чтобы суметь ее исправить. Спросите себя, как возникла эта трудность. Поймите, что в процесс создания этого устройства было вовлечено множество разных людей, и у каждого были какие-то понятные, разумные причины, чтобы спроектировать все именно так. Например, вызвавший затруднения душ был создан людьми, которые не могли знать, как его будут устанавливать, а регуляторы мог выбрать подрядчик, причем так, чтобы они подходили к планам дома, которые создавал третий человек. Наконец, водопроводчик, который, возможно, вообще не общался ни с кем из этих троих, установил душевую кабину. Где возникла проблема? На любой из этих стадий, возможно, на нескольких. В итоге мы получили плохой дизайн, но на самом деле он мог появиться из-за неправильно построенной коммуникации.

Одно из моих личных правил гласит: «Не критикуй, если не можешь сделать лучше». Попробуйте понять, как получился такой неудачный дизайн, попробуйте сформулировать, как можно было сделать иначе.

ДИЗАЙН ПРИВЫЧНЫХ ВЕЩЕЙ

Размышления о возможных причинах неудач и о том, как исправить плохой дизайн, должны помочь вам больше ценить дизайн хороший. Так что в следующий раз, когда вы столкнетесь с хорошо спроектированным предметом, тем, которым с легкостью и без каких-либо усилий сможете пользоваться с первой попытки, остановитесь и рассмотрите его. Подумайте, насколько полно этот предмет отвечает семи этапам действия и семи принципам дизайна. Поймите, что бóльшая часть нашего опыта взаимодействия с продуктами на самом деле — опыт взаимодействия со сложными системами. Хороший дизайн требует понимания всей системы в целом. Только это гарантирует, что требования, намерения и желания, которые должны быть учтены на каждом этапе, полностью понятны и учтены также и на всех других этапах.



[Почитать описание, рецензии
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

