

ПРЕДИСЛОВИЕ

Эту книгу я хотел написать давно, но не осознавал этого. Многие годы я допускал ошибки, проходя через двери, открывая водопроводные краны, пользуясь повседневными вещами. “Это я виноват, — мямлил я. — Это все моя техническая некомпетентность”. Но, начав изучать психологию и наблюдать за поведением окружающих, я заметил, что я не один. У других возникали те же проблемы, что и у меня. И все, казалось, винили в них только себя. Мог ли целый мир быть технически некомпетентным?

Понемногу я начал понимать, в чем дело. Научные исследования привели меня к изучению человеческих ошибок и несчастных случаев на производстве. Я обнаружил, что мы не всегда неповоротливы. И не всегда ошибаемся. Но все-таки ошибаемся, когда используем предметы, о которых мало знаем и которые отличаются плохим дизайном. Тем не менее, мы все еще считаем человеческую ошибку причиной всех бед человечества. Разбился пассажирский самолет? “Ошибка пилота”, — читаем в отчете. Взорвалась Чернобыльская атомная электростанция? “Ошибка диспетчера”, — пишут газеты. Столкнулись два корабля? “Ошибка капитана”, — говорят официальные лица. Однако после тщательного анализа подобных происшествий обычно дается другая оценка. Ответственность за катастрофу на известной американской электростанции *Three Miles Island* возложили на диспетчеров, которые сделали ошибочные выводы о неисправности системы. Но было ли это их ошибкой? Как вам сама фраза: “сделали ошибочные выводы о неисправности”?

Она подразумевает, что неисправности (серьезные механические повреждения) действительно были. Тогда почему причиной сбоя не назвали поломку оборудования? Теперь об ошибочных выводах. Что помешало диспетчерам заметить проблему? А может, у диспетчеров не было необходимых инструментов и они делали все в соответствии с правилами? А что вы скажете по поводу предохранительного клапана, который не закрывался, хотя диспетчер нажал нужную кнопку и даже загорелся соответствующий огонек? Почему диспетчера обвинили в том, что он не проверил показания еще двух приборов (один из которых находился на задней части панели управления) и не установил наличие неполадки? (В действительности он проверил один из них.) Человеческая ошибка? А мне кажется, что это неполадка оборудования и серьезная ошибка дизайнера.

Так в чем же причина моего неумения пользоваться обычными вещами? Ведь у меня не возникает проблем с достаточно сложной техникой: компьютерами, электроникой и лабораторным оборудованием. Почему у меня появляются трудности с дверьми, выключателями и водопроводными кранами? Как же так получается, что я работаю с компьютерной системой стоимостью в несколько миллионов долларов и не могу справиться со своим холодильником? Обвиняя себя, мы не замечаем настоящего виновника — ошибочный дизайн. В результате миллионы людей считают себя технически бездарными. Пришла пора перемен.

Вот поэтому и появилась книга *Психология привычных вещей*. Этот труд — результат моих разочарований, вызванных неумелым использованием повседневных вещей, и расширяющихся знаний по практической и когнитивной психологии. Сочетание опыта и знаний сделало появление книги возможным, и даже необходимым, — по крайней мере, для меня и моего благополучия.

Я передаю ее вам: отчасти полемическую, отчасти научно обоснованную; отчасти веселую, отчасти серьезную.

Благодарности

Идея книги и первые наброски к ней появились, когда я находился в Кембридже, Великобритания, взяв годичный отпуск в Калифорнийском университете, Сан-Диего, США. В Кембридже я работал на кафедре прикладной психологии, в лаборатории Британского совета по медицинским исследованиям.

Выражаю особую благодарность сотрудникам кафедры за их дружелюбие. Эти ученые — профессионалы в области прикладной и теоретической психологии, особенно в вопросах, затронутых в данной книге. Это всемирно известные специалисты в дизайне инструкций и руководств, предупреждающих сигналов, компьютерных систем, в особенностях работы в окружении, наполненном дизайнерскими изъятиями: труднооткрываемыми дверями, невнятными (или нерациональными) подсказками, ставящими в тупик электроплитами и подлыми выключателями. Примеры плохого дизайна можно встретить в домах даже самых умных из нас. И в моем университете, и в моей личной лаборатории есть вещи, которые вызывают у сотрудников благоговейный страх. Я расскажу о них в этой книге.

Основная мысль книги состоит в том, что большая часть знаний хранится в окружающем мире, а не в нашей голове. Это довольно интересное утверждение, представляющее определенную трудность для когнитологов. Что значит — “знания содержатся в окружающем мире”? Ведь знания являются продуктом умственной деятельности, результатом осмысления. Информацию можно получить из окружающего мира, а знания — никогда. Но где граница между знанием и информацией? Может, вы

покажете ее нам? Вы, наверное, не станете отрицать, что в повседневной жизни мы полагаемся на месторасположение предметов, на печатные тексты, на полученные от коллег данные, на общественные и культурные нормы. Внешней информации очень много. Мои представления в этом вопросе были подкреплены годами научных споров и сотрудничества с замечательными учеными из Группы когнитологов, которая была основана при Калифорнийском университете в Сан-Диего. Все они входили в профессорско-преподавательский состав факультетов психологии, антропологии и социологии. Группу возглавлял Майк Коул, и собиралась она каждую неделю в течение нескольких лет. Основными ее членами были Рой Д'Андрад, Аарон Сикурел, Бад Мэхен, Джордж и Джин Мендлеры, Дейв Рамелхарт и я. Деятельность группы носила своеобразный, хотя и академический характер, поэтому мои коллеги могут не разделять некоторые изложенные в этой книге идеи.

И, наконец, во время работы на кафедре прикладной психологии в Великобритании я познакомился с профессором Дэвидом Рубином из Университета Дюка, США, который изучал вопрос пересказа эпических поэм, огромных произведений, которые странствующие поэты читали по памяти в течение многих часов. Рубин объяснил мне, что не вся информация хранится в памяти: большая ее часть содержится в окружающем мире или, по крайней мере, в структуре текста, поэтике и образе жизни слушателей.

Темой моего предыдущего исследования были трудности работы с компьютером и способы их преодоления. Но чем дольше я изучал компьютеры, тем больше понимал, что в них нет ничего особенного: у операторов возникают такие же проблемы, что и у тех, кто пользуется другими, более простыми вещами. И чем шире были распространены эти привычные вещи, тем больше они

создавали проблем. Особенно когда люди винули себя за неумение обращаться с ними, хотя эта вина должна была лежать скорее на дизайнерах и производителях.

Итак, все совпало. Мои идеи, творческий отпуск, многолетний опыт борьбы с плохим дизайном. Когда я вернулся из Великобритании, меня попросили рассказать о проделанной мною там работе, и я начал записывать свои мысли на бумагу. Последней каплей стала моя поездка в Париж на день рождения Роджера Шенка. Тогда я открыл для себя работы Жака Карелмана. После этого я твердо решил написать книгу.

Формальная поддержка

Книга писалась в трех местах. Начало было положено во время годичного отпуска. Первую его половину я провел на кафедре прикладной психологии в Кембридже, Великобритания, а вторую — в исследовательском консорциуме *MCC* (он занимается разработкой компьютерных систем будущего) в Остине, штат Техас, США. Официально я был “приглашенным ученым”, неофициально — “министром без портфеля”. У меня не было ограничения в действиях, и я мог принимать участие в любых проектах, особенно в тех, что касались разработки внешнего дизайна. В Великобритании зимой холодно, в Техасе летом жарко. Но и там, и там мне были созданы все условия для работы. После возвращения в Калифорнийский университет я несколько раз переработал книгу. Я использовал ее на занятиях и раздавал копии коллегам. Замечания студентов и читателей были неоценимы. Благодаря им я значительно улучшил первоначальный текст.

Частично моя работа финансировалась согласно контракту N00014-85-C-0133 NR 667-547 с Ведомством военно-морских исследований, а частично — за счет гранта Фонда разработки систем.

Дружеское участие

Окончательная версия книги сильно отличается от первоначальной. Многие мои коллеги читали черновики и делали ценные замечания. Хочу выразить отдельную благодарность Джуди Грейссман, сотруднице издательства *Basic Books*, за ее терпеливую критику на протяжении всей работы над книгой. Ко мне доброжелательно отнеслись и сотрудники кафедры прикладной психологии в Великобритании, среди которых можно выделить Алана Бэддели, Томаса Грина, Фила Джонсон-Лера, Тони Марсель, Кэрелин и Роя Паттерсонов, Тима Шеллиса и Ричарда Янга. Полезные советы давали мне ученые из консорциума *МСС* Питер Кук, Джонатан Градин и Дэйв Вроблевски. Отдельно я хочу поблагодарить студентов-психологов из Калифорнийского университета, которые посещали мои лекции по “когнитивной инженерии”.

При написании книги мне очень помогли мои коллеги-дизайнеры: Майк Кинг, Михай Надин, Дэн Розенберг и Билл Ферпланк. Отдельную благодарность я выражаю Филу Эгри, Шерману де Форесту и Джефу Раскину, которые внимательно перечитали рукопись и сделали много ценных замечаний.

Иллюстрации к книге я собирал, путешествуя по всему миру с фотоаппаратом в руках. Эйлин Конвей и Майкл Норман помогли мне подобрать и разместить рисунки в тексте. Джули Норман проверяла и редактировала книгу, по ходу дела замечания и подбадривая меня. Эрик Норман снабжал меня советами и фотогеничными руками и ногами и обеспечивал всяческую поддержку.

И, наконец, мои коллеги из Института когнитологии при Калифорнийском университете, Сан-Диего, помогли мне снять заклятие, наложенное на международную электронную почту, и разобраться в деталях этого процесса.

Особо хочу выделить Билла Гейвера, Майка Моузера и Дейва Оуэна. Кроме того, я хочу выразить благодарность всем, кто помогал мне в проведении исследований, которые предшествовали появлению этой книги.

Ждем ваших отзывов

Вы, читатель этой книги, и есть главный ее критик и комментатор. Мы ценим ваше мнение и хотим знать, что было сделано нами правильно, что можно было сделать лучше и что еще вы хотели бы увидеть изданным нами. Нам интересно услышать и любые другие замечания, которые вам хотелось бы высказать в наш адрес.

Мы ждем ваших комментариев и надеемся на них. Вы можете прислать нам бумажное или электронное письмо, либо просто посетить наш Web-сервер и оставить свои замечания там. Одним словом, любым удобным для вас способом дайте нам знать, нравится или нет вам эта книга, а также выскажите свое мнение о том, как сделать наши книги более интересными для вас.

Посылая письмо или сообщение, не забудьте указать название книги и ее авторов, а также ваш обратный адрес. Мы внимательно ознакомимся с вашим мнением и обязательно учтем его при отборе и подготовке к изданию последующих книг. Наши координаты:

E-mail: info@williamspublishing.com

WWW: <http://www.williamspublishing.com>

Информация для писем из:

России: 115419, Москва, а/я 783

Украины: 03150, Киев, а/я 152