

# ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| Предисловие к переработанному изданию .....                  | 13         |
| <b>Глава 1. Психопатология привычных вещей .....</b>         | <b>21</b>  |
| Сложность современных устройств .....                        | 24         |
| Человекоориентированный дизайн .....                         | 28         |
| Фундаментальные принципы взаимодействия .....                | 31         |
| Системный образ .....                                        | 55         |
| Парадокс технологий .....                                    | 57         |
| Задача дизайна .....                                         | 59         |
| <b>Глава 2. Психология привычных действий .....</b>          | <b>62</b>  |
| Как люди действуют: разрыв выполнения и разрыв оценки .....  | 63         |
| Семь этапов действия .....                                   | 65         |
| Человеческая мысль: по большей части бессознательная .....   | 70         |
| Человеческое познание и эмоции .....                         | 76         |
| Семь этапов действия и три уровня обработки информации ..... | 83         |
| Люди как рассказчики .....                                   | 85         |
| Обвиняем не в том, в чем следует .....                       | 87         |
| Ложное самообвинение .....                                   | 94         |
| Семь этапов действия и семь основных принципов дизайна ..... | 101        |
| <b>Глава 3. Внешняя информация и внутренние знания .....</b> | <b>105</b> |
| Точные поступки на основе неточной информации .....          | 107        |
| Память — это внутренние знания .....                         | 118        |
| Структура памяти .....                                       | 124        |
| Приблизительные модели: память в окружающем мире .....       | 134        |
| Внутренние знания .....                                      | 138        |

|                                                                                       |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Соотношение между внешней информацией и внутренними знаниями .....                    | 143        |
| Память у разных людей и на разных устройствах .....                                   | 145        |
| Естественная проекция .....                                                           | 147        |
| Культура и дизайн: естественные проекции могут отличаться<br>в разных культурах ..... | 153        |
| <b>Глава 4. Знать, что делать: ограничения, наглядность и фидбэк .....</b>            | <b>158</b> |
| Четыре типа ограничений: физические, культурные, семантические<br>и логические .....  | 160        |
| Применение возможности, означающего и ограничений<br>к привычным вещам .....          | 168        |
| Ограничения, которые навязывают желаемое поведение .....                              | 178        |
| Договоренности, ограничения и возможности .....                                       | 183        |
| Водопроводный кран: из истории дизайнерских находок .....                             | 188        |
| Используем звук как означающее .....                                                  | 193        |
| <b>Глава 5. Ошибка человека? Нет, плохой дизайн .....</b>                             | <b>201</b> |
| Поймите, почему произошла ошибка .....                                                | 202        |
| Преднамеренные нарушения .....                                                        | 208        |
| Два типа сбоев: промахи и ошибки .....                                                | 210        |
| Классификация промахов .....                                                          | 213        |
| Классификация ошибок .....                                                            | 220        |
| Социальное и институциональное давление .....                                         | 227        |
| Отчет об ошибке .....                                                                 | 234        |
| Обнаружение ошибки .....                                                              | 237        |
| Дизайн, способствующий ошибкам .....                                                  | 241        |
| Когда хорошего дизайна недостаточно .....                                             | 254        |
| Устойчивое проектирование .....                                                       | 256        |
| Парадокс автоматизации .....                                                          | 257        |
| Принципы дизайна для устранения сбоев .....                                           | 259        |
| <b>Глава 6. Дизайнерское мышление .....</b>                                           | <b>262</b> |
| Решаем правильную проблему .....                                                      | 263        |
| Модель «двойного алмаза» в дизайне .....                                              | 264        |
| Человекоориентированный дизайн .....                                                  | 266        |
| Что я там вам говорил? На самом деле так это не работает .....                        | 283        |
| Задача дизайнера .....                                                                | 286        |
| Сложность — хорошо, неразбериха — плохо .....                                         | 295        |
| Стандартизация и технологии .....                                                     | 296        |
| Намеренное усложнение .....                                                           | 303        |
| Дизайн: проектируем технологии для людей .....                                        | 306        |

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Глава 7. Дизайн в мире бизнеса .....                       | 307 |
| Конкурирующие силы .....                                   | 308 |
| Новые технологии порождают изменения .....                 | 314 |
| Сколько времени нужно, чтобы внедрить новый продукт? ..... | 317 |
| Два вида инноваций: поэтапные и радикальные .....          | 329 |
| Дизайн привычных вещей: 1988–2038 .....                    | 333 |
| Будущее книг .....                                         | 339 |
| Этические правила дизайна .....                            | 342 |
| Дизайнерское мышление и размышления о дизайне .....        | 344 |
| Благодарности .....                                        | 350 |
| Общие обозначения и примечания .....                       | 356 |
| Список литературы .....                                    | 372 |