

複雑さと共に暮らす

D.A.ノーマン著
伊賀聰一郎、岡本明、安村通晃訳

機械の操作 悩める人にヒント

操作の複雑な機械を前にすると、人は緊張やとまどいを感じ、使いこなすまでには時間がかかる。見慣れないタイプの洗濯機でも、最新型現金自動預払機でも、生活のあらゆる場面でそういうことは起ころう。

こうしたストレスに耐えかね、「一つのことだけしかでない単純な機械にしてほしいものだ」と考える人もいる。しかしそれは八つ当たりであることが多い。単機能の機械は「できること」に比して価格が割高になり、われわれが予想するほどには売れないと、それが真実なのだ。

だとすれば、われわれは「ついていけない」とぼやくのである。

その区別をもつて、世のさまざまな事象を読みといてい

はなくて、この種の複雑さに対処していくしかない。この本にはそのためのヒントがたっぷりつまっている。

著者がまず注意するのは「複雑さと「分かりにくさ」」とは別物だ、ということ。機械のありがたにかかわらず、人間の生活は複雑なものであり、複雑さそれ自体はべつに悪いものでもない（野球のルールなどを例にあげ、説得力のある説明がなされている）。しかしそれは八つ当たりである。読めばおもわず笑つてしまふだろう（第一項は「受け入れよ」だ）。読後には少しだけこの世の中が好きになれるかもしれない。

だからではなくて「操作方法が分かりにくいか」だ。

認知科学の専門家であり、コンピュータの操作システムの開発を通じ「使い勝手」について考えつづけてきた人。こ

そで、著者は電気工学、心理学、認知科学の専門家であり、コンピュータの操作システムの開発を通じ「使い勝手」について考えつづけてきた人。この本は、複雑さと上手につきあっていくためにデザインが果たす役割について教えてくれる。また悩めるユーザーに向けて、複雑さに対処するための短い助言集が巻末にあります。読めばおもわず笑つてしまふだろう（第一項は「受け入れよ」だ）。読後には少しだけこの世の中が好きになれるかもしれない。

著者は電気工学、心理学、認知科学の専門家であり、コンピュータの操作システムの開発を通じ「使い勝手」について考えつづけてきた人。この本は、複雑さと上手につきあっていくためにデザインが果たす役割について教えてくれる。また悩めるユーザーに向けて、複雑さに対処するための短い助言集が巻末にあります。読めばおもわず笑つてしまふだろう（第一項は「受け入れよ」だ）。読後には少しだけこの世の中が好きになれるかもしれない。

著者は電気工学、心理学、認知科学の専門家であり、コンピュータの操作システムの開発を通じ「使い勝手」について考えつづけてきた人。この本は、複雑さと上手につきあっていくためにデザインが果たす役割について教えてくれる。また悩めるユーザーに向けて、複雑さに対処するための短い助言集が巻末にあります。読めばおもわず笑つてしまふだろう（第一項は「受け入れよ」だ）。読後には少しだけこの世の中が好きになれるかもしれない。

