


HJULLASTAROPPLÆRING i militæret vart ei historie for seg. Etter vel endt teoriopplæring vart eg plassert i ein ni tonnar Volvo L50 saman med ein assistent. Ved fyrste vegkryss gjekk det gale. Kva hende? Jo, eg skulle slå på blinklyset, av alle banale ting. Det dumme var at girspaken hadde den plassen blinklyset har i ein bil. Så det bar rett i revers. Ein clutchfri hydrauliskmotor skal ein ikkje spøka med! Fint plassert på *høgresida* av rattet (der vindaugspussaren plar vera) fann eg blinklyset.

DET GJEKK BRA både med meg og assistenten, takka den låge farten. Men sjølv om eg no hadde både studert og erfart denne fine teknikk, heldt eg på å gjera tabba fleire gonger.

DETTE ILLUSTRERER prinsippa til Norman. Det fins eksempel på elendig designa ting overalt i dagleglivet. Kanskje er det ikkje daglegliv for folk flest å køyra ein hjullastar, men konsekvensene er ikkje mindre. Ein kan ikkje skulda på dårleg teoriundervisning når det sit i fingrane frå før. Ein må ta hensyn til innarbeida rutiner når nye ting vert designa. Og ting må vera synlege! No var denne girspaka merka – men kven ser på symbolet på spaka mens ein skal svinga til venstre?

Å VERA SYNLEG, er fyrste prinsipp eg vil omhandla. Kva skal du med ein funksjon du aldri finn? Telefonen er eit godt eksempel. På min relativt enkle modell er det åtte knappar eg ikkje kan. Ein knapp er ikkje merka i det heile! Det kan vera mengder av kjekke funksjonar, men eg nøyer meg altså med å tasta inn nummer på gamlemåten inntil eg finn det verdt bryet å slå opp i ein manual.

TILBAKEMELDING KAN ein få på fleire måtar. Når eg tastar eit tal på telefonen får eg ein tone – forskjellig for kvar tast. Når nummeret er slått får eg summetone og eventuelt ei stemme



Design
i dagleglivet

Eit essay med utgangspunkt i boka til Donald A. Norman, *the Design of Everyday Things*.
Innleveringsoppgåve i *Ergonomi i digitale medier*
19.10.01, Johannes Nag, 99HING.

frå Telenor. Men kvifor ikkje ha eit lite display på telefonen der eg kan scrolla mellom alle funksjonane – det ville ikkje kosta mykje ekstra, og eg kunne fått nytta teknologien! Tenk berre korleis det ville vera å snakka utan å høyra sin eigen stemme, eller teikna med usynleg blekk? I mange situasjonar vil ei blinkande lampe/display eller ein lyd/stemme vera gode indikatorar på at ein har oppnådd det ein vil. Ein knapp som ikkje gjev nokon tilbakemeldingar, men kanskje endrer noko på andre sida av veggen er ikkje god design.

KONSEPTUELLE MODELLER er viktige å tenka gjennom før ein slepp designet på marknaden. Framleis vert lysbiletframvisarar solgte med ein knapp på fjernkontrollen. Denne knappen kan du bruka både for å visa neste eller forrige bilete, avhengig av kor lenge du held han nede. Ikkje mogleg å finna ut for ein fyrstegongsbrukar. For å illustrera ein god konseptuell modell kan me sjå på saks. Dei fleste vil finna på å stikka fingrar inn i hola, og så er dei i gong!

ENDA VERRE ER det med lampa til tante Olga. Tante Olga er 89, og lampa er ikkje ny den heller, men særere ting må du leite ei stund etter. Det var ei heilt vanleg skrivebordslampe med ein knapp på sokkelen. Ein kunne tru at det kom lys ved å trykka på knappen, men nei – du må trykke fem gonger! Eit trykk på same knapp er nok til å slå lyset av. Så er det fem for å slå på att. Olga hadde missta lappen sin, men greidde seg stort sett utan manual.

KOMPLEKSITET ER heller ikkje å trakta etter. For å halda fram med telefonen; Om det er ein funksjon "P + * + 1" for å bytta mellom innkommande samtalar vil eg aldri få sjansen til å benytta meg av han. Eg kan ikkje sitja og slå opp i manualen når eg har ein samtale i fanget.

NATURLIG ORIENTERTE resultat bør ein freista i alle løysingar. Når ein svinger rattet med klokka bør ein kunne forvente at bilen svinger mot høgre. Ein rulleknapp som skal veksla balansen mellom høgtalarane framme og bak i ein bil er komplisert på tvers, tilfredsstillande vertikalt, men best om han var i retninga til bilen – altså ovan- eller nedanfrå!

BRUKAREN MÅ STÅ i fokus. Ein flykabin er full av brytarar frå golv til tak. Dette uroar meg ikkje. Når eg flyr er det godt å vita at piloten slepp å bruka same knappen for å slå av autopiloten eller bruka høgtalaranlegget. Men den trange dassen kunne godt vore litt enklare utstyrt, så eg slepp å ta feil av vatn og bestilling av smørbrød.

EIT VELBRUKT EKSEMPEL gjennom boka er dører. Dører er bruksgjenstandar og ikkje kunst til utstilling. Kor mange gonger har ein ikkje tatt feil av å skyva/trekka ei dør? At det står ”trekk” på handtaket er ein hjelp, men ikkje god nok. Dessutan burde det vore unødvendig. Enkle knep som å setja dørhandtaket på rett side av døra hjelper. Om ein har eit vertikalt handtak for å dra, og eit horisontalt handtak for å skyva vil dei fleste klara terskelen.

KVIFOR KAN IKKJE ting virka med ein gong, kvifor skal ein bruka så mykje tid på å setja seg inn i daglegdagse ting. Er det meininga at ein skal vera ingeniør for å bruka ein videospelar, mikrobølgeovn eller ei ny digitalklokke? Verda er full av frustrasjonar, ting som ikkje kan skjønast, bryterar som fører til feiltakingar. Boka til Norman er eit forsøk på å endra dette. Med mitt essay bidrar eg til ei meir brukarvenleg verd!

MANGE SIT OGSÅ med ei kjensle om at det er deira eigen feil at ting går gale. Ein kan skulda på seg sjølv og sin mangel på teknisk sans. På denne måten vert ikkje feil og mangler rapportert. Men

det er også lett å skulda på feil ting når tilfeldige ting skjer. Som at elverket kuttar straumen medan ein jobbar med eit dataprogram. Då kan ein ikkje skulda på programmet, og heller ikkje seg sjølv.

TING MÅ BLI designa for å takla alle feil. Ein diskett kan berre setjast inn ein veg av åtte mulige. I eit dataprogram bør det koma forståelege feilmeldingar for vanlege brukarar.

EIN SKULLE TRU at ein vask var eit enkelt instrument. Men dei fleste av oss har sett at det finns vaskar med to kranar – godt frå kvarandre. Då er ein nødt til å fylla vatn i vasken for å få brukande temperatur. Andre vaskar har ein spak som ein kan ta ned eller opp, ei god løysing om du blir vant med det. I sovevogna på toget er det ein knapp ved kranen. Men denne er for å be om hjelp... på golvet er ein pedal for å få vatn(!)

PÅ GARDERMOEN flyplass installerte dei nye fancy vaskar. Dei var utan hendlar i det heile! For å få vatn måtte ein berre stikka hendene under krana. Det dumme var at det var vanskeleg å treffa fotocella, og når vatnet kom var det i fullt monn. Dette har ført til mykje søl og frustrasjonar, så no er krana skifta ut og utstyrt med hendlar.

DESIGNARAR FINS overalt. Idag er dei fleste av oss ute og surfar på verdsveven med ujamne høve. Kvaliteten er høgst varierende og mange har gløymt at det fins typografi, normer og andre brukarar enn sine egne vener på nettet. Det er gode grunnar til at folk jobbar med å samla forståeleg, personalisert stoff til sluttbrukarane.

DETTE GÅR PÅ psykologi, menneskelig adferd og tankemønster. Designarane må byggja på mønster folk har frå før – bruka forståelege konseptuelle modellar. Ting må vera synlege og gje tilbakemelding. Ein skal ikkje måtta vera ingeniør for å bruka daglegdagse ting!

SYNEST DU DETTE er spennande lesing vil eg anbefala deg å gå nærare inn i boka til Norman. Han har greidd å bruka 250 sider på dette emnet – då kan du berre ana kor mange gode eksempler og situasjonar han skisserer. Men eg tykkjer eg har ”gjort meg sjølv klar” med desse linjene og runder difor av med ein liten konklusjon.

EIN DESIGNAR er ikkje den typiske brukar. Ting må bli testa ut i dagleglivet, blant vanlege folk. Alt for mange trur dei veit alt om brukarane sin oppførsel. Ein kan koma langt ved å skissera scenario og situasjonar, men aldri heilt i mål utan å testa blant folket, brukarskaren.

SÅ LENGE FOLK held fram med å kjøpa produkt med dårleg design vil ikkje karusellen stogga, og dårleg design blir fortsatt produsert.