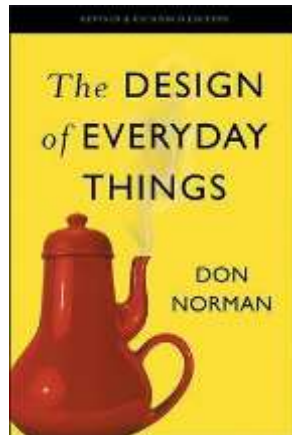


บทปริทัศน์หนังสือ (BOOK REVIEW)



The DESIGN of EVERYDAY THINGS

เขียนโดย DON NORMAN

บทวิจารณ์โดย

ธีทัต ตรีศิริโชติ¹

เมื่อเอ่ยถึง นักทฤษฎีนามว่า Donald Norman เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างสูงในการเชื่อมโยง “ผู้ใช้งาน” เข้ากับกระบวนการออกแบบ เขาเป็นผู้พลิกนิยามของ การออกแบบอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Design) และตั้งชื่อใหม่ว่า “การออกแบบโดยใช้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง” (User-Centered Design) ภายใต้แนวความคิดนี้ นอร์แมน ได้ลดบทบาทของ “Usability” (ในกระบวนการ User testing) ลงและหันไปให้ความสำคัญกับ “ความต้องการ” และ “ความพึงพอใจ” ของผู้ใช้แทน (User’s need & User’s interest)

หนังสือเล่มนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการออกแบบ ซึ่งทำหน้าที่ในการสื่อสารระหว่างวัตถุและผู้ใช้งานและวิธีการปรับช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสม เพื่อให้ได้รับประสบการณ์เป็นที่น่าพึงพอใจในการใช้วัตถุสิ่งของต่าง ๆ หลังจากอ่านหนังสือเล่มนี้แล้ว คุณจะมีมุมมองในสิ่งของต่าง ๆ ที่ต่างไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง โดยนอร์แมนได้ทำให้เห็นสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เขาช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าใจหน้าที่พื้นฐานและคุณสมบัติของอุปกรณ์ง่าย ๆ หลังจากนั้น ก็จะทำให้ผู้ใช้งานได้เห็นวัตถุในแบบที่แตกต่างและมุมมองใหม่ ๆ นอกจากนี้เขายังชี้ให้เห็นสถานที่ ที่มีองค์ประกอบการออกแบบที่ดีและไม่ดี นอร์แมนพยายามทำให้ทั้งกระบวนการ Participatory Design และ System Design มีความเป็นมนุษย์ (Humanized) มากขึ้นด้วยวิธี “ทำให้ทุกรายละเอียดมองเห็นได้ชัดเจน” ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้งานธรรมดาทั่วไปสามารถ ระบุข้อบกพร่อง (Errors) และเสนอหนทางแก้ไขได้ด้วยตัวเอง

หนังสือเล่มนี้ให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับรากฐานของการออกแบบ User Experience ได้เห็นคุณค่าความสามารถของการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ดีที่เชื่อมต่อไปยังผู้คน นอกจากนี้ยังพูดถึงหลักการออกแบบที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดของ User Experience ซึ่งวัดได้จากความพึงพอใจของ

¹ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อีเมล: teetut@go.buu.ac.th

ผู้ใช้งาน ซึ่งมีความสำคัญมากกว่า “User Testing” (ที่เน้นแค่การสังเกตประสิทธิภาพการใช้งานโดยผู้ใช้นั้นเอง

The Design of Everyday Things จะเกี่ยวข้องกับการออกแบบวัตถุทางกายภาพเป็นส่วนใหญ่ แต่หลักการของมันก็สามารถประยุกต์ใช้ได้กับการออกแบบเว็บไซต์และระบบที่มีปฏิสัมพันธ์อื่น ๆ โดยที่พื้นฐานบางอย่างไม่เปลี่ยนแปลงถึงแม้ว่า เทคโนโลยี ผู้คน และวัฒนธรรมจะเปลี่ยนแปลงไป