

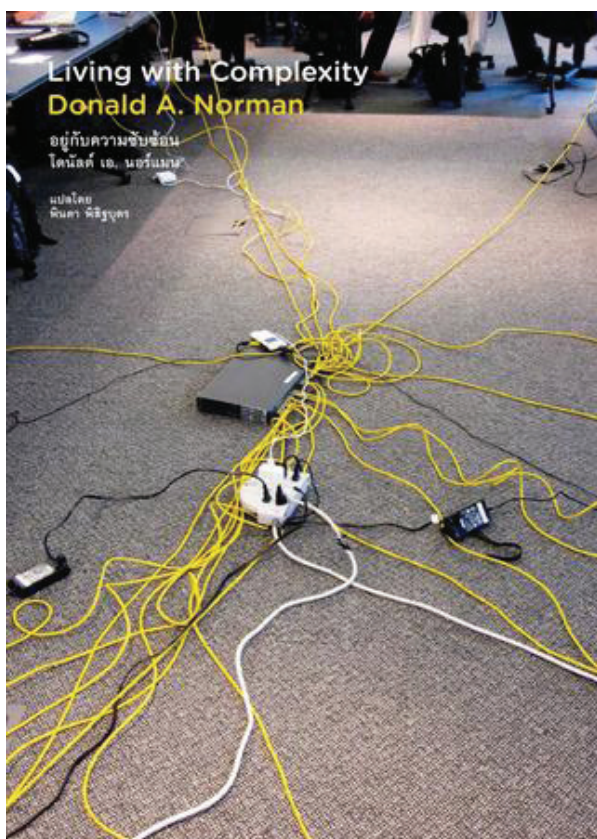
แนะนำหนังสือ Book Review

โดย พีรพนธ์ ตันท์จายะ

By Phiraphon Tunjaya

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Faculty of Information Technology, Eastern Asia University



ชื่อเรื่อง: Living with Complexity

ผู้แต่ง: Donald A. Norman

สำนักพิมพ์: LI-ZENN

ปีที่พิมพ์: 2559

จำนวนหน้า: 304 หน้า

คุณเคยมีประสบการณ์เหล่านี้หรือไม่ สับสนระหว่างขดเคเบิลและขดพริกไทย เจอประตูกระจกติดป้ายบอกให้ดึงแต่ทุกคนก็ยังผลัก หรือจะไขกุญแจเปิดประตูแต่ไม่รู้ว่าต้องหมุนด้านไหนเพื่อเปิดหรือปิด ล็อกประตู สิ่งเหล่านี้เป็นประสบการณ์ที่เราพบได้ทั่วไปเป็นเรื่องปกติ แต่ถ้าพูดถึงการออกแบบนวัตกรรมใหม่ซึ่งไม่เคยมีใครสร้างขึ้นมาก่อนจะเป็นอย่างไร ? มันควรออกแบบให้เป็นอย่างไรจึงจะเหมาะกับผู้ใช้ ?

หนังสือ Living with Complexity ของ Donald A. Norman กล่าวถึงสิ่งเหล่านี้ไว้เป็นอย่างดี

ภายในหนังสือกล่าวถึงนิยามของความซับซ้อนมุมมองของผู้ใช้งานที่มีต่อความซับซ้อน โดยคนทั่วไปมักมองสิ่งที่มีรูปแบบที่ยุ่งยากเช่น การมีปุ่มควบคุมจำนวนมากมาย การมีลำดับขั้นตอนมากมาย หรือการใช้เทคโนโลยีล้ำยุคที่ดูไม่คุ้นเคย เป็นเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจว่าสิ่งนั้น ๆ มีความซับซ้อนยุ่งยาก ไม่เหมาะกับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งาน เป็นการออกแบบที่ไม่ดี ซึ่งผู้ใช้งานไม่ควรถูกเผชิญกับสิ่งเหล่านี้ แต่ Norman นิยามเรื่องของความซับซ้อนในมุมมองที่แตกต่างออกไป ดังยกตัวอย่างเช่น แผงควบคุมภายในห้องนักบินของเครื่องบินพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วยจอมอนิเตอร์ต่าง ๆ และปุ่มควบคุมจำนวนมากมาย แต่เหตุใดนักบินผู้ทำการบินจึงยังสามารใช้งานแผงควบคุมนี้เพื่อทำการบังคับเครื่องบินได้ นั่นเป็นเพราะการออกแบบที่ดี การกำหนดตำแหน่งของอุปกรณ์ ลำดับของการใช้งานของนักบิน ความจำเป็นอย่างมากและน้อย การสร้างคู่มือสำหรับการแก้ปัญหาที่มีรูปแบบชัดเจน ความซับซ้อนไม่ได้มาจากจำนวนที่มีมากมายของอุปกรณ์

หรือขั้นตอนการใช้งาน แต่อยู่ที่ตัวของการออกแบบเอง หากเรามองในทางตรงกันข้าม เช่น เรื่องของขวดเกลือ และขวดพริกไทย คุณสามารถระบุได้ทันทีหรือไม่ว่าขวดใดเป็นเกลือและขวดใดเป็นพริกไทย จากประสบการณ์ของ Norman ที่เดินทางไปรอบโลกพบว่า หากคุณต้องการใช้เกลือหรือพริกไทย และมีขวดสองใบวางอยู่บนโต๊ะรับประทานอาหารโดยขวดทั้งสองไม่เป็นขวดแบบใส่ทางเดียวที่จะรู้ได้ว่าขวดใดเป็นเกลือและขวดใดเป็นพริกไทยคือ การทดสอบเทลงบนมือหรือจานเปล่า เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น.. ? ถึงแม้ว่าเราจะมีความเชื่อว่าขวดที่มีหนึ่งรูจะเป็นขวดเกลือและขวดที่มี 4-5 รูจะเป็นขวดพริกไทย แต่นั่นก็เป็นแค่ความเข้าใจของคนบางส่วนเท่านั้น เพราะการที่เราจะสามารถระบุได้ว่าขวดใดเป็นเกลือหรือพริกไทยได้อย่างถูกต้องนั้นจำเป็นจะต้องเกิดจากความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างคนที่ทำหน้าที่เติมเกลือและพริกไทยกับคนที่จะใช้ ถ้าทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจที่เหมือนกันการทำงานของขวดเกลือและขวดพริกไทยก็จะถูกต้อง แต่ถ้าทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน การทำงานนั้นก็ย่อมไม่ถูกต้อง

ดังนั้นเราจึงเห็นได้ว่าความซับซ้อนไม่ได้หมายถึงการมีอยู่มากหรือน้อย แต่ขึ้นอยู่กับกรอบการออกแบบที่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง จำเป็นที่จะต้องมี “รูปสัญลักษณ์ทางสังคม” ที่ถูกต้อง แต่หากการออกแบบสร้างความเข้าใจที่ผิดพลาดให้กับผู้ใช้ หรือไม่ได้มีการวางทางออกไว้สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้งานต้องเผชิญ แม้ว่าจะเป็นสิ่งของพื้นฐานที่ดูเหมือนจะเรียบง่ายก็สามารถที่จะสร้างความซับซ้อนได้อย่างมหาศาล



การออกแบบเพื่อเกื้อหนุนผู้ใช้งานเป็นแนวทางสำคัญที่ Norman เน้นย้ำ ในสมัยก่อนการสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะกระทำโดยวิศวกรและโปรแกรมเมอร์ที่เต็มไปด้วยความรู้และความสามารถ นำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาพัฒนาเป็นสิ่งที่ต่าง ๆ ขึ้นมา การออกแบบและพัฒนาจะเน้นที่การให้ผู้ใช้ปรับตัวเข้าหาอุปกรณ์ ซึ่งผู้ใช้ต้องมีความรู้พื้นฐาน และความสามารถในระดับหนึ่ง จึงจะสามารถใช้งานอุปกรณ์เหล่านั้นได้ แต่ปัจจุบันแนวคิดเหล่านี้ได้เปลี่ยนแปลงไป การออกแบบและพัฒนาอุปกรณ์ให้ปรับตัวเข้าหาผู้ใช้กลายเป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้พัฒนาต้องให้ความสำคัญและใส่ใจในทุกขั้นตอนของการพัฒนา การสร้างประสบการณ์ผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญ Norman ได้ยกตัวอย่างการพัฒนาผลิตภัณฑ์ iPod ของบริษัท Apple ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่ผลิตภัณฑ์ที่จะขายเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการมองไปถึงการสร้างประสบการณ์ในการฟังเพลงของผู้ใช้ ตั้งแต่การเลือกเพลง ชื่อเพลง โหลดเพลง การย้ายเพลงจากเครื่องคอมพิวเตอร์ลงเครื่อง iPod ไปจนถึงการฟังเพลงคุณภาพสูง ซึ่ง Apple ไม่ได้พัฒนาแต่อุปกรณ์ iPod สำหรับใช้ฟังเพลงเท่านั้น ยังพัฒนาโปรแกรมประยุกต์อย่าง iTunes ขึ้นมา เพื่อให้เป็นแหล่งจำหน่ายเพลงที่ค่ายเพลงต่างยอมรับ จึงมีเพลงให้เลือกอย่างมากมาย พร้อมทั้งช่วยให้การถ่ายโอนเพลงระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์และ iPod เป็นไปอย่างง่ายดาย รวมถึงการเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ที่มีราคาแพง เป็นการใส่ใจถึงประสบการณ์ทั้งหมดของผู้ใช้ เป็นจุดเด่นที่สำคัญของ Apple คือการออกแบบที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง