

# Spis treści

Przedmowa do wydania drugiego	11
<b>1 Psychopatologia rzeczy codziennych</b>	19
Złożoność nowoczesnych urządzeń	22
Projektowanie zorientowane na użytkownika	26
Podstawowe zasady interakcji	28
Wyobrażenie systemowe	50
Paradoks technologii	51
Wyzwanie (dla) dizajnu	54
<b>2 Psychologia czynności codziennych</b>	57
Jak ludzie działają – przepaści wykonania i oceny	58
Siedem etapów działania	60
Myślenie. W większości nieświadome	64
Poznanie i emocje	69
Siedem etapów działania i trzy poziomy przetwarzania	75
Ludzie i opowieści	77
Błędne przypisywanie winy	79
Błędne obwinianie samego siebie	85
Siedem etapów działania – siedem podstawowych zasad dizajnu	91

<b>3 Wiedza w umyśle i w świecie</b>	95
Precyzyjne zachowanie na podstawie nieprecyzyjnej wiedzy	96
Pamięć to wiedza w umyśle	107
Struktura pamięci	113
Modele przybliżone – pamięć w prawdziwym świecie	121
Wiedza w umyśle	126
Balans między wiedzą w świecie i wiedzą w głowie	130
Pamięć w kilku głowach, w kilku urządzeniach	132
Naturalne mapowanie	134
Kultura i dizajn – naturalne mapowania mogą się różnić w zależności od kultury	139
<b>4 Wiedzieć, co robić. Ograniczenia, przejrzystość i informacja zwrotna</b>	145
Cztery kategorie ograniczeń: fizyczne, kulturowe, semantyczne i logiczne	147
Afordancje, znaczniki i ograniczenia w codziennych przedmiotach	154
Ograniczenia, które wymuszają właściwe zachowanie	163
Konwencje, ograniczenia i afordancje	166
Kran – historia choroby dizajnu	170
Wykorzystanie dźwięku jako znacznika	176
<b>5 Błąd ludzki? Nie, zły dizajn</b>	183
Zrozumieć przyczynę błędu	184
Celowe naruszenia	190
Dwa rodzaje błędów: omsknięcia i pomyłki	191
Klasyfikacja omsknięć	194
Klasyfikacja pomyłek	200
Naciski społeczne i instytucjonalne	207
Zgłaszanie błędów	212
Wykrywanie błędów	215
Projektowanie na wypadek błędów	219
Kiedy dobry dizajn nie wystarcza	231
Projektowanie odporności	232
Paradoks automatyzacji	234
Dizajn w walce z błędami	235

<b>6 Myślenie projektowe</b>	239
Rozwiązać właściwy problem	240
Schemat podwójnego rombu	242
Projektowanie zorientowane na użytkownika	243
To wszystko wcale tak nie działa	258
Wyzwanie dla dizajnu	261
Złożoność jest dobra, chaos jest zły	268
Standaryzacja i technologia	269
Celowe komplikowanie	276
Dizajn – opracowywanie technologii dla ludzi	278
<b>7 Dizajn w świecie biznesu</b>	279
Siły konkurencji	280
Nowe technologie wymuszają zmiany	285
Jak długo trwa wprowadzanie nowego produktu?	289
Dwie formy innowacji: stopniowa i radykalna	299
Dizajn na co dzień 1988-2038	302
Przyszłość książek	308
Moralne obowiązki projektantów	311
Myślenie projektowe i myślenie o projektowaniu	313
Podziękowania	319
Literatura przedmiotu i przypisy	325
Bibliografia	345
Indeks	355