



全地形突击救援车 工业设计 段胜峰、孙元明、许冲

从“诺曼门”产生的联想 The Associations from "Norman's Gate"

李敏敏 Li Minmin

面对公共场所的某一个水管，无法立刻确定是该按压还是旋转它，望着通道前的一扇门，不知是应推还是拉，拿着一个操作键众多的电器遥控器却无从下手……认知科学家诺曼·唐纳德在《设计心理学》一书中提到的由于失败设计而给使用者带来困惑甚至挫败感的例子让读者倍觉熟悉，而其“这不是你的错”的反复抚慰更让设计品的消费者们，在对以往使用某些日用品时的笨拙记忆略觉委屈的同时，对诺曼深感亲切。那些导致困惑的水管、门和电器遥控器也因此被冠以“诺曼水管”、“诺曼门”、“诺曼遥控器”的称呼。

在诺曼看来，满足使用者的需求是设计的本质，因而，使用者是不会有错的，如果在使用过程中有操作失误或错误出现，那也应归咎于设计师，因为设计师没能杜绝使用者犯错的所有可能性。

诺曼将丰富的认知科学的知识应用于设计，思考人在日常生活中与零零总总物品发生的关系，这样的关怀与视角让人颇受启发，同时也经由“诺曼门”产生了更多的联想。

一、宜人的尺度

设计物适应人的生理、心理特征，让人在使用过程中安全舒适，即是设计中所谓的“宜人原则”。“宜人原则”通常是设计的出发点，也是评价设计优劣的一个重要标准。

诺曼设计理论的基础即“宜人原则”，着重强调设计物对人生理机制的适应。在诺曼的书中，甚至引用了“人非圣贤，孰能无过”的名言，来佐证失误和错误都属人行为习惯中的正常现象。所以，即便是使用者的失误与错误也应当受到设计师的承认与尊重。关怀人的设计立场是值得提倡的，诺曼的书相信会让它的读者们，尤其是很多今天仍然惯于忽视使用者需求的中国设计师们受益匪浅。

不过，如果仅仅强调设计对人的适应，盲目无限地宜人，其实又容易走入另一个误区。一味地适应反而会降低人体生理机制的整体效能，而违背了人文关怀的本意。人和自然界的其他生物一样，会根据外界环境对自身状态、机能进行动态的调整。看看动物园中驯养的动物，或是温室里培育的花朵我们就会明白，过度保护会使之变弱是生物学的基本原则，让设计无条件、无限地适应人，让人感到舒适的同时，也将造成人体生理机能的退化。

设计在人的面前，并非是完全被动服务的仆人，除了适应人之外，也需要对人体生理机制或者使用习惯中的某些不足方面进行提醒甚至校正。几年前，一位日本设计师出人意料地设计出了方形卷筒纸。根据我们的使用习惯，圆形的卷筒纸应该比方形卷筒纸更让使用者感觉顺手。可是，使用圆形卷筒纸时，正是由于顺手，人们往往在无意识中顺势扯下一大截纸而造成浪费。方形卷筒纸虽然使用时不那么顺手，可是正是这种不方便提醒着人们控制取纸的数量，渐渐地也就改变了取纸时的习惯。这样，使用中的短期不便带来的反而是更长期的合理。

强调设计对人体生理机制的适应是完全有必要的，只是不要忘记，自然中所有生物的存在都是在对环境的逐步调适中进行的，人体生理机制也不例外，在外界环境面前，它们会展示出令人惊奇的合乎逻辑的调适结果。

二、毛之不存，皮将焉附

看过比尔·布莱森的《万物简史》，我们震撼于宇宙自然的神奇浩瀚，同时深叹人类的渺小，对曾经的人类中心主义信仰也不禁觉得好笑。人类作为自然存在的一种生物，有理由满足自身的生存需求，然而，人与自然的关系始终是“毛之不存，皮将焉附？”，对人类需求的强调是建立在协调人类与自然关系的前提之上的。

在人类中心主义思想的笼罩下，人类的欲望曾经极度膨胀，忽视自然的存在，对资源无节制地索取，对环境任意地破坏。“样式主义”风行，“有计划废止制度”泛滥，设计在其中成了破坏人与自然协调关系的推手。

近三、四十年来，环境污染、能源危机等等问题日益严重，以满足人类需要的名义进行的设计造物行为反过来危害到了人类的整体生存。在这样的历史与现实面前，我们是否应该正视人类在宇宙万物中的位置，是否该在强调自身需要的时候对自然心存珍爱，是否应该始终牢记“毛与皮”的关系，从而对“悍马”汽车民用化这一类的问题小心翼翼、思考再三？

三、消费者也疯狂

设计只有在满足消费者需要的过程中才能实现自身的价值与意义，将对消费者需求的满足当作设计的原点是无可厚非的。不过，消费者需求的概念不是绝对的、抽象的、笼统的，尤其在今天的消费社会中，消费者常常表现出缺乏理智甚至疯狂的消费欲望，所以，对于消费者的需求，需要设计师具体分析判断，认真予以甄别。

有一部分消费者，他们消费思想成熟，对自己的需求和消费行为具有思考力、判断力和控制

力。然而，我们无法否认，也存在另一类消费者，他们无法判断自己的真实需求，又常常会受到广告宣传、消费流行、时尚风潮等外部因素的刺激，从而欲望膨胀、盲目从众……这样的情景就像《血色浪漫》中的半大少年们，觉得有钱了该做的头等大事就是买来一整桶冰棍一口气吃掉那样，又像新闻报道的健康丰腴的青年望着时尚流行的紧身铅笔裤，懊恼之下恨不得让自己患上急性肠炎而快速瘦身一样。

面对消费者的需求，设计师需要有判断和区别，也需要度与量的把握，正如冰棍虽能消暑，一、两只也就足矣。当设计师放弃应有的思考、判断与坚持，盲目跟随市场，满足消费者的所有欲望时，不合理的、不自然的设计就会应运而生。

四、发展带来的迷失

人类社会发展的速度越来越快，快得人们常常来不及思考去路就已经被发展的洪流挟带向前了。在这里无法讨论“我们从哪里来，要到哪里去”的问题，只谈社会快速发展的现实带给设计的影响：设计从自然演进转变为快速制造。

如果我们观察大量优良设计产生的例子，会发现很多好的设计都是在试制、使用、发现问题、反馈、改进的反复过程中逐渐成熟的，在传统工艺的发展过程中尤其如此。我们今天赞叹不已的陶器或者明式家具造型，其恰到好处结构与线条绝非某一个古人的突发创意，而是一个器物自然生产的过程。往往是在父辈多年的劳作中调整了背板，又在子辈长期的摩挲中改进了扶手，久而久之，适用而具有美感的设计就在此过程中孕育产生。

虽然这样的方式让我们怀恋，然而，我们也具备足够的理性承认自然设计过程缓慢、细致，在今天复杂、充满变故的快速生活中无法再广泛适用，我们也明白设计师必须以设计为手段维持自身生存的道理。但是，我们无法否认，对发展和速度的盲目追求也是导致“诺曼设计”产生的一个重要原因。

在激烈的市场竞争中，生产商希望通过新奇的产品快速占领市场，有时即使市场上的产品足够成熟、合理、完全能满足消费者现有需求，但是为了自身市场份额的扩大，生产商也不惜对现有设计进行改变。设计的改变有时并非是改进，改变的速度也完全有可能已经超过了消费者需要发展的速度，这样的状况成为设计师难以沉静下来的诱因，欠缺思考、急功近利的设计也由此滋生。有时，设计师做出了好的设计，却在设计执行环节被生产商出于经济利益的考虑、短期发展的需要而任意修改，这样的情况也是妨碍优良设计产生的常见障碍。

结语

让使用者困惑、难堪、挫败的“诺曼物”在今日生活中比比皆是，其产生的原因除了设计能力等“技”层面的不成熟之外，也由于设计中对人造物与人的关系、人与自然的关系、消费者需求的合理性等“道”层面思考的欠缺。诺曼·唐纳德在《设计心理学》一书中对人的遗忘、失误与错误等行为方式特点的分析，以及概念模型、反馈、限制因素和预设用途等设计原则的提出，为设计师们提供了新的视野与科学的设计原则。假如能同时充分考虑设计与人体生理机制的关系，铭记人类对自然的依存，理性对待消费者的需求，那么，那些“诺曼门”、“诺曼水管”、“诺曼遥控器”便会渐渐从我们的生活中消失，设计的未来面貌也将令人期待。