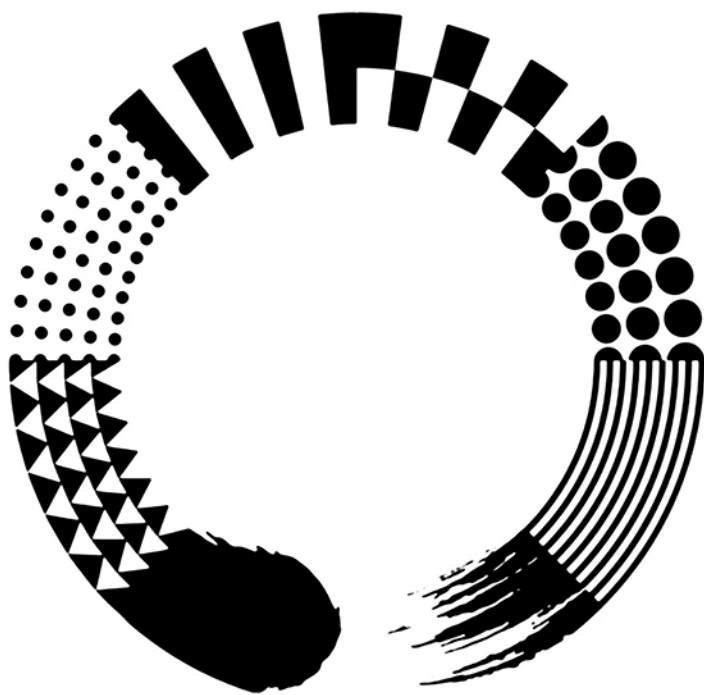


# کتابخانه انطباقی

نقش همه شمولی در شکل‌گیری طراحی

کت هلمز

بامقدمه جان مییدا



ترجمه

مانی ستارزاد - کیانا اعتمادی - محمد کمروستا

# کتابخانه انطباقی

نقش همه شمولی در شکل‌گیری طراحی

کت هلمز

ترجمه

مانی ستارزاد-کیانا اعتمادی-محمد کمروستا

انتشارات تخصصی هنر،  
معماری و شهرسازی

کتابخانه کسری

هولمز، کت Holmes, Kat

کژانطباقی: نقش همه‌شمولی در شکل‌گیری طراحی / کت هلمز: ترجمه‌مانی ستارزاد، کیانا اعتمادی، محمد کمروستا.

مشهد: کتابکده کسری، ۱۴۰۲.

۱۸۴ ص: مصور.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۹۶۳-۶۲-۶

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: عنوان اصلی: Mismatch: how inclusion shapes design, 2018.

عنوان دیگر: نقش همه‌شمولی در شکل‌گیری طراحی.

موضوع: طراحی — جنبه‌های انسان‌شناسی Design -- Anthropological aspects

موضوع: یکپارچگی اجتماعی Social integration

موضوع: کناره‌گزینی اجتماعی Marginality, Social

شناسه افزوده: ستارزاد، مانی، ۱۳۶۹- مترجم

شناسه افزوده: اعتمادی، کیانا، ۱۳۷۲- مترجم

شناسه افزوده: کمروستا، محمد، ۱۳۶۸- مترجم

رده‌بندی کنگره: NK1۵۲۰

رده‌بندی دیویی: ۷۴۵/۴

شماره کتابشناسی ملی: ۹۳۵۰۸۰۱

طراحی، فناوری، کسب‌وکار، زندگی: ۱

## کژانطباقی

نقش همه‌شمولی در شکل‌گیری طراحی

نویسنده: کت هلمز

مترجمان: مانی ستارزاد

کیانا اعتمادی

محمد کمروستا

آماده‌سازی پیش از انتشار: محدثه اعزازی

چاپ اول: پاییز ۱۴۰۲

شمارگان: ۵۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۹۶۳-۶۲-۶



انتشارات: کتابکده کسری

نشانی: مشهد فلسطین ۱۴ پلاک ۱۰ تلفن: ۰۵۱ ۳۷۶۷۰۰۱۹

وبسایت و فروشگاه اینترنتی: [www.kasrapublishing.ir](http://www.kasrapublishing.ir)

کلیه حقوق چاپ و نشر این کتاب برای انتشارات کتابکده کسری محفوظ است. هرگونه تصویربرداری و تکثیر اعم از نسخه کاغذی و دیجیتال و... از تمام یا بخشی از کتاب ممنوع و موجب پیگرد قانونی است.

تقدیم به اسکارلت، سوفیا و دان  
که به اتفاق هم، سرای یکدیگریم

## فهرست

۷	پیشگفتار.....
۱۱	مقدمه.....
۱۵	قدردانی.....
۱۹	۱   خوش آمدید: کژانطباقی‌ها برایمان تناسب‌شکن‌اند.....
۳۷	۲   تضمین و تطرید: بازی‌هایی که انجام می‌دهیم.....
۴۹	۳   چرخهٔ محرومیت: وقت ترک عادات فرارسیده است.....
۶۵	۴   طراحان همه‌شمول: مهارت‌سازی برای تشخیص و رفع کژانطباقی‌ها.....
۸۹	۵   «با» و «برای»: نحوهٔ ساختن و برچیدن نسل‌های محرومیت.....
۱۰۷	۶   تطبیق: نحوهٔ برطرف‌سازی کژانطباقی‌ها توسط کارشناسان حوزهٔ محرومیت.....
۱۲۳	۷   هیچ چیزی نیست که بتوان «متعارفش» خواند: آزمایش فرضیاتمان از انسان‌ها.....
۱۴۹	۸   قصه‌های عاشقانه: همه‌شمولی چطور به نتایج نوآورانه می‌انجامد.....
۱۶۷	۹   همه‌شمولی همان طراحی آینده است: علت اهمیت همه‌شمولی.....
۱۸۱	مطالعات پیشنهادی.....

## پیشگفتار

محیط، محیط همه است و جهان، جهان همه. اینکه یک محیط چطور به محیطی مناسب برای همه تبدیل می‌شود، موضوعی است گسترده که در این مجلد تحت چارچوب مفهوم «همه‌شمولی» روشن می‌گردد. مضمون لیبرالیستی همه‌شمولی چنین است: «چندگانگی و تعدد فرهنگی و نژادی و جنسیتی و ظاهری و... و همین‌طور آزادی معقول تک‌تک این‌ها، بنیادی‌تر از یگانگی و ارجحیت جمع‌گرایانه اجتماعی است» و «[...] هر بار که «من» فدای «ما» می‌شود و همین‌طور یک شخص به نام ما سخن می‌گوید، آزادی کمی بیشتر می‌شکند و سر به تباهی می‌گذارد». این قضیه‌ای کاملاً اخلاقی است که فقدان زمینه‌هایش در فرهنگ و اجتماع یک کشور، تأثیر کلانی بر اضمحلالش می‌گذارد. تحمیل هر نوع محرومیت علیه هر قشری از جامعه (معضلی که مستقیماً زاده فرهنگ و تاروپود هر جامعه است؛ مثلاً معضل شیاع عدم احترام به نیازهای اقشار دارای معلولیت جامعه توسط خود شهروندان و همین‌طور مراجع اجرایی و قانونی)، اخلاق و آزادی را به‌مرور از آن قشر مقهور نیز سلب می‌نماید و موج این بی‌اخلاقی رفته‌رفته مهیب‌تر می‌شود و نهایتاً همه جامعه را با خود غرق می‌کند.

در رابطه با موضوع «عموم و شمول»، ایمانوئل کانت معتقد بود که توجیه نهایی برای تأسیس جامعه‌ای مرکب از شهروندان آزاد باید ماهیت اخلاقی داشته باشد.

---

1- Ramoneda, Josep (2003). A Philosophical Idea of the City. Conference lectured at Yale University, 23 March.

«اصل عام عدالت»<sup>۱</sup> وی مصداق بارز چنین باوری است که معتقد است:

فقط آن‌گونه تنظیمات و ترتیبات مدنی، عادلانه یا (بحق) اند که حداکثر آزادی را یکسان برای همه ممکن سازند. یعنی به شیوه‌ای رفتار کن که گزینه‌های تو با بیشترین مقدار آزادی برونی برای همه کس وفق دهد.<sup>۲</sup>

در حوزهٔ مباحث شهری، چه زیبا و مختصر گفتهٔ اُسکار گراور<sup>۳</sup> که: «شهر من، شهر تو، یک شهر. فضاهاى شهری، تجلی غایی دموکراسی اند؛ لذا به آن‌ها باید آزادی بیشتری برای همگان و در نتیجه برای اجرای قوانین تزریق گردد».

امروزه معمولاً به خاطر تسلط دیدگاه‌های مینیمالیستی و خشک و کمی رایانه‌ای در همهٔ حوزه‌های طراحی، اندیشه‌ها و نظریات و اقدامات مربوطه آن قدری ساده‌سازی می‌شوند که چیزی جز شعار از آن‌ها باقی نمی‌ماند. شاید چنین گرایش‌هایی به ظاهر جذاب باشند، ولی اثرات مخرب فراوانی را در جامعه بر جای می‌گذارند و نیازهای بنیادین مردم را دچار بساطت می‌کنند. بنابراین هر رشته‌ای که با «طراحی» سروکار داشته و دنباله‌رو چنین گرایشی باشد، نیازهای اقلیت‌های جامعه را نادیده می‌گیرد؛ خردگرایی‌ای که جز هیولا چیزی نمی‌زاید، زمینه‌های معنادار و پُراحساس را نابود می‌کند و بذر انهدام را در وجه به وجه جامعه می‌کارد. در این موارد، مردم به جای اینکه بخش مؤثری از راه حل باشند، به بخش جدایی‌ناپذیری از مشکل تبدیل می‌شوند. در حقیقت در چنین شرایطی، مردم تبدیل به عناصری منفعل، زیاده‌خواه، غیرمسئول، مشارکت‌گریز و فرصت طلب می‌شوند.

در ارتباط با موضوع طراحی همه‌شمول، تنها چیزی که باید بدان آگاه باشیم این است که دانسته‌های اندکی داریم و نمی‌توانیم صلاح همه را بدانیم. برخلاف دیدگاه‌های کمی و کمینه، «کمتر هرگز بیشتر نیست»؛ کمتر همیشه کمتر است و رفته‌رفته کمتر هم می‌شود؛ نکتهٔ اساسی دقیقاً همین است. ما حتی تعریف درستی

1- Universal principle of justice

۲- برگرفته از کتاب اخلاق در فلسفه کانت، نوشتهٔ راجر سالیوان و ترجمهٔ عزت‌الله فولادوند، نشر طرح نو، م.

۳- Oscar Grauer، پروفیسور رشتهٔ طراحی شهری، م.

از همه‌شمولی نیز نداریم و البته از شرایطی به شرایط دیگر و جامعه‌ای به جامعه دیگر این تعریف متفاوت است. مثلاً در جایی همه‌شمولی به لحاظ تغییرات اقلیمی مدنظر است و در جایی دیگر در شهرسازی از منظر ابعاد اجتماعی اقتصادی یا مسائل مهاجرتی یا ناتوانی‌های جسمی یا آموزش و پرورش یا غیره. همان‌طور که مؤلف مجلد حاضر نیز بدان تأکید دارد، طراحی «با» همیشه بر طراحی «برای» ارجح است و سودمندتر واقع می‌شود؛ زیرا از این طریق ذی‌نفعان قادر می‌شوند در روند طراحی حضور فعال داشته باشند. ما متخصص هستیم، ولی همه چیزدان نیستیم. لذا در اینجا یکی از مهم‌ترین مسائلی که ارتباط نظری و عملی نزدیکی با حوزه همه‌شمولی دارد، مفهوم دموکراسی است. امروزه یکی از مطرح‌ترین گرایش‌ها در حوزه طراحی، طراحی دموکراتیک است که می‌تواند به حد زیادی به احقاق حقوق اقلیت‌ها و اقشار مغفول در هر زمینه کمک کند. پس در واقع، به‌طور کلی، همیشه باید سوگیری دموکراتیکی نسبت به قضایا داشته باشیم و از آنجایی که دموکراسی برخلاف تعاریف عمدتاً غلطش (داشتن حق رأی، حکومت ملت، دولت ملت و...) به معنای خنثی‌سازی زور بدون خشونت و حفظ حقوق اقلیت‌هاست، پس دغدغه اصلی ما بایستی رسیدگی به نیازهای اقلیت‌های جامعه‌مان باشد، آن هم با مشارکت مستقیم خودشان.

نتیجه اینکه یکی از راه‌های این رسیدگی همان طراحی مشارکتی «با» مردم است. مشارکت کسانی که از طرح‌هایمان بهره خواهند برد (حال یا قشر دارای معلولیت جامعه، افراد مسن، کودکان یا هر قشر دیگری) باعث ارتقای جوانب دموکراتیک طرح خواهد شد و همین ارتقا افراد متفرق و غیرهمسو را به سوی یک وحدت هم‌افزا و سازنده هدایت خواهد کرد. از این رو، استقرار و ادامه حیات غیردموکراتیک همۀ حوزه‌های طراحی، از نظر اخلاقی، بزرگ‌ترین آفت برای توسعه‌های همه‌شمول است. پیرو گفته‌های کانت: «مجال مشارکت در امور همگانی به خوبی می‌تواند جنبۀ اخلاقی بگیرد. این مجال موجب می‌شود تا مردم بپرسند چه چیز خیر و سعادت عموم را برمی‌آورد و فقط در اندیشه منافع خویش نباشند. دید مردم



گسترش می یابد و آن‌ها مهیا می‌شوند به خاطر دیگران فداکاری کنند»<sup>۱</sup>.

به عنوان سخن نهایی، اگر بر دموکراسی و مشارکت واقعی مردم در حوزه‌های طراحی ارج نهاده شود، آن‌گاه می‌توان انتظار داشت که نیل به تصمیم‌گیری‌های صحیح‌تر و اجرای موفقیت‌آمیزتر طرح‌ها نیز حتمی‌تر شود. اصل اساسی در مبحث طراحانه این است که نگذاریم امیال و تعصبات شخصی تلخمان موجب تعصیب شرایط زندگی هم‌نوعانمان بشود و فراموش نکنیم که: «سرشت تلخ بشر هرگز میوه‌ای شیرین به بار نمی‌آورد»<sup>۲</sup>.

م. ستارزاد

زمستان ۱۴۰۰

---

۱- بنگرید به صفحه ۱۳۵ از کتاب *اندیشه توکویل*، نوشته لری سیدنتاپ و ترجمه حسن کامشاد؛ چاپ اول، ویراست دوم، انتشارات فرهنگ جاوید. - م.

۲- برگرفته از کتاب *سرشت تلخ بشر: جستارهایی در تاریخ اندیشه* ها، نوشته آیزایا برلین و ترجمه لیل سازگار، انتشارات ققنوس. - م.

## مقدمه

هنگامی که در آغازین لحظات ۲۰۰۰، وبلاگ نویسی درباره «طراحی»<sup>۳</sup> را شروع کردم، هنوز دی‌وی‌دی‌های پلیرهای قدیمی از مُد نیفتاده و تلفن‌های هوشمند آیفون<sup>۵</sup> اختراع نشده بودند. در آن دوران، سیاهی‌ای در افق «تجربه کاربر»<sup>۶</sup> به چشم می‌خورد و ما در آستانه تجربه سعادتها و در همان‌سان شقاوت‌هایی بودیم که از فناوری‌های جدیدالاکتشاف نثار بشریت می‌شدند. در چنین وضعیتی می‌بایست ارتباطی میان نحوه محصول‌سازی فن‌شناسان<sup>۷</sup> و روال قدیمی طراحی فناوری برقرار می‌شد و این‌گونه شد که من کتاب *مأموریت برای سادگی*<sup>۸</sup> را به تحریر درآوردم.

خوشبختانه سنی نداشتم که به عالمِ دهر نبودنِ خودم پی بردم؛ از این‌رو در چند سال گذشته تمام دل‌مشغولی‌ام این بوده که با تعقیب انوار روشنگر بتوانم شکل و

---

۳- Design. رشته و حرفه‌ای است که در آن سعی می‌شود با طی کردن مراحل مختلفی از ترکیب عناصر بصری و فضا بر پایه اصول طرح، محصولاتی در حوزه‌های کاربردی مختلف (طراحی صنعتی، طراحی معماری، طراحی شهری، طراحی لباس و...) با اشکال گوناگون برای مخاطبانی متنوع تولید شود. - م.

4- DVD players

5- iPhone

۶- User Experience. به رفتارها و احساسات یک کاربر به هنگام استفاده از یک محصول، سامانه یا سرویس خاص اطلاق می‌شود. تجربه کاربر همان جنبه‌های کاربردی، تجربه‌شده، عاطفی، معنادار و ارزشمند تعامل انسان و رایانه و مالکیت محصول است. تجربه کاربر همان خاطره‌ای است که با استفاده از یک محصول، سامانه یا سرویس در ذهن کاربر نقش می‌بندد. - م.

7- Technologists

۸- The Laws of Simplicity (2006). این کتاب با ترجمه علی شامس توسط کتابکده کسری در دست انتشار است.

شمالی آینده طراحی را مجسم کنم. من در همین سال‌ها طی جستجوی اینترنتی، تصادفاً به پژوهش‌های گت هلمز<sup>۱</sup> در خصوص «طراحی همه‌شمول»<sup>۲</sup> برخورددم. این آشنایی به دورانی بازمی‌گردد که وی در شرکت مایکروسافت اشتغال داشت و البته در آن روزگار، مایکروسافت نخستین شرکتی نبود که به هنگام تجسم آینده طراحی، نامش به ذهن خطور می‌کرد. مع الوصف در همان اوان، ناگهان چیزی در ذهنم جرقه زد و با خود گفتم، همین است، یافتم!

پس از اطلاع از فعالیت هلمز در سیلیکون ولی<sup>۳</sup>، تجربه کارش در صدها پروژه نوپای فناورانه و همچنین سابقه همکاری‌اش با شرکت سرمایه‌گذاری کلاینر پرکینز<sup>۴</sup>، دریافتم که ایشان حتماً به راه حل بسیار ارزنده‌ای نائل آمده است. طراحی همه‌شمول همان چیزی بود که پیش‌تر در محصولات و فناوری‌های فروخته شده به میلیون‌ها نفر نادیده گرفته می‌شد. همین کوتاهی موجب گشته بود تا کار انطباقی اساسی‌ای میان نیازهای واقعی مردم و آنچه متخصصان سیلیکون ولی روانه بازار می‌کردند، به وجود آید. من شک نداشتم که هلمز کلید رفع تعصبات تأسف برانگیز شایع در روال تولید محصولات فناورانه را یافته است و اینک ما می‌توانیم به عنوان بخشی از مردم جهان، قفل‌های بسیاری را با آن کلید بگشاییم. لذا خودجوش ایمیلی به او فرستادم و تا این لحظه از بابت جوابی که گرفتم، شاکرم.

هلمز به وقتش بهترین پیام را در طراحی به گوشمان می‌رساند: پیام او تأکید بر «سادگی»<sup>۵</sup> نیست، بلکه تشویق به تعمق در «پیچیدگی»<sup>۶</sup> است. نوع نگاه هلمز به دنیا به ما می‌آموزد که هر گاه بتوانیم از پیچیدگی‌های مکتوم در نحوه تولید

۱- Kat Holmes. نویسنده کتاب حاضر. - م.

۲- Inclusive design. شیوه‌ای است که در آن محصولات و خدمات و محیط‌ها، متناسب با نیازهای گوناگون کاربران بهینه‌سازی می‌شود. معضلی که در این شیوه در کانون توجه قرار می‌گیرد، نادیده‌انگاری احتیاجات کاربرانی است که در طراحی‌های قبلی مغفول واقع شده‌اند. - م.

3- Silicon Valley

۴- Kleiner Perkins. شرکتی است که به پایه‌گذاری برخی از بهترین شرکت‌های سرمایه‌گذاری دنیا، نظیر کامپک، جنه‌تک، گوگل و آمازون مشهور است. - م.

5- Simplicity

6- Complexity

محصولات نوساخت سر درآوریم، آن‌گاه قادر خواهیم شد به درستی از کیفیتِ سادگی بهره‌مند شویم. چنان‌که شاید بدانید، قانون پنجم سادگی می‌گوید: «سادگی و پیچیدگی تماماً بسته به یکدیگرند».

محال است بتوانیم چیزی بر پایهٔ سادگی برای فردایمان طراحی کنیم، مگر با جانِ دل بکوشیم پیچیدگی‌های بنیادین نهفته در طراحی‌های امروزمان را بفهمیم. اگر چنین نکنیم، ثمرهٔ محصولاتمان چیزی جز «کژانطباقی» نخواهد بود و کسی غیر از خودمان نخواهد توانست به سادگی از محصولاتمان بهره‌مند شود. در اینجا نیاز است از خود پرسیم که چه کسی باید صلاحیت ساخت محصولاتِ مورد استفادهٔ همگان را داشته باشد؟ این سؤال بدین خاطر مهم می‌نماید که کیستی شخص باصلاحیت همیشه به‌طور مستقیم بر نوع محصولات اثر می‌گذارد. این همان سؤالی است که هلمز با استفسار و ارائهٔ برخی توصیه‌های پُردرایتِ نظری و عملی، چراغِ مسیرِ نیل به طراحی همه‌شمول را می‌افروزد؛ نوعی از طراحی که اینک برای هر تولیدکننده‌ای اهمیت و جایگاهی خطیر یافته است.

به قول هلمز:

خوب یا بد باید پذیرفت که اغلب آن‌هایی که رابط‌های جامعه را طراحی می‌کنند، تعیین می‌نمایند که چه کسی بتواند مشارکت کند و چه کسی از آن محروم بماند؛ البته غرض ورزی عامدانهٔ به خصوصی در پس این عمل وجود ندارد. حال اگر طراحی خود سرمنشأ محرومیت‌ها و کژانطباقی‌های به‌عمل آمده باشد، آیا می‌توان از آن برای درمان چنین مفتضح‌هایی نیز استفاده کرد؟ بلی، لیکن تلاشی مضاعف می‌طلبد.

خود بنده اینک در این مسیر می‌دوم و آرزو مندم شما نیز در آن کامیاب شوید.

جان میثدا

ماساچوست، لکسینگتون

مارس ۲۰۱۸

# Mismatch

## How Inclusion Shapes Design

Kat Holmes

● رهیافت‌های مختلفی برای «همه‌شمولی» در طراحی وجود دارند که به عوامل فرهنگی مانند زبان یا مقوله‌های متمایزکنندهٔ انسانی برمی‌گردند. طی تعریفی کاربردی، همه‌شمولی رویکردی است که با هم‌تراز کردن «درون‌داشت و توانایی» یک راه‌حل با «انتظار مبتنی بر نیاز» یک شخص از آن راه‌حل، موجب تکمیل و گسترش دامنهٔ تضمین طرح می‌شود. گت هلمز در این کتاب که توسط **The MIT Press** منتشر شده، معتقد است: «طراحی بر پایهٔ 'همه‌شمولی' فقط زمانی قابلیت انجام می‌یابد که 'محرومیت' به درستی شناسایی شود.» با تحمیل هر نوع محرومیت، کیفیت همه‌شمولی از محیط رخت برمی‌بندد و نیازهای بنیادین مردم (به خصوص اقلیت‌های جامعه) دچار بساطت می‌شوند؛ مردم، نه بخش مؤثری از راه‌حل، که به بخش جدایی‌ناپذیری از مشکل، و به عناصری منفعل و مشارکت‌گریز تبدیل می‌شوند. از راه‌های مقابله با این معضل، طراحی مشارکتی «با» مردم است؛ یعنی جلوگیری از شکل‌گیری طرح‌های غیردموکراتیک ناهمه‌شمولی که مانع حرکت افراد غیرهمسو به سوی وحدتی هم‌افزا و سازنده می‌شوند. لذا تا زمانی که به شناسایی عادات محرومیت‌زا در طرح‌هایمان اهتمام نوزیم و «تعصب‌گریزی» را سرلوحهٔ اقداماتمان قرار ندهیم، موفق نخواهیم شد سُکان کشتی‌مان را به سوی همه‌شمولی کج کنیم

ISBN:978-622-6963-62-6



شهرسازی  
معماری و  
کتابخانه تخصصی هنر،  
سازمان اسناد و کتابخانه ملی

اصالت و قیمت این کتاب فقط با هولوگرام اختصاصی «کتابخانه کسری» تأیید می‌شود.