

Алмомани Х. Н. А., Панкина М. В.
*Уральский федеральный университет
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина
Екатеринбург*

ПРОИСХОЖДЕНИЕ И ПОДХОДЫ HUMAN-CENTERED ДИЗАЙНА

Аннотация: В статье выявлены особенности Human-Centered Design (человеко-центричного дизайна) на основе его сравнения с различными подходами, методами и практиками: сервис-дизайном, User-centered design (дизайном, ориентированным на пользователя), дизайн-мышлением. При общей ориентированности на особенности и потребности, опыт пользователей, имеются отличия в методологии и широте включения пользователей в процесс проектирования.

Ключевые слова: дизайн, Human-centered design, человеко-центричный дизайн, партисипативный дизайн, сервис-дизайн, методология дизайна, дизайн мышление, пользовательский опыт.

Almomani K. N. A., Pankina M. V.
*Ural Federal University
named after the First President of Russia B. N. Yeltsin
Ekaterinburg*

THE ORIGINS AND APPROACHES OF HUMAN-CENTERED DESIGN

Annotation: The article identifies the features of Human-Centered Design based on its comparison with various approaches, methods and practices: service design, User-centered design, design thinking. With a general focus on features and needs of users, user experience, there are differences in methodology and the breadth of user involvement in the design process.

Keywords: design, Human-centered design, participatory design, service design, design methodology, design thinking, user experience.

В современном быстро меняющемся и взаимосвязанном мире успех продуктов, услуг и систем определяется их способностью удовлетворять различные потребности, предпочтения и модели поведения пользователей. Методология дизайна должна постоянно развиваться, соответствовать задачам времени [1]. Human-centered design (HCD) (человеко-центричный дизайн) – это такой подход к решению проектных проблем, когда приоритетное внимание уделяется анализу реальных потребностей, предпочтений, поведения и опыта конкретных пользователей, которые в дальнейшем будут использовать продукт.

Цель статьи – проанализировать особенности Human-centered design, причины его возникновения, актуальные практики. HCD предполагает вовлечение пользователей во весь процесс проектирования: от первоначальных исследований и идей до создания концепции, прототипов, тестирования и внедрения, дальнейшего наблюдения и оценки эффективности взаимодействия пользователя с объектом дизайна. Подход особенно хорошо подходит для решения сложных, многомерных задач, трудно идентифицируемых и решаемых из-за их неоднозначного, изменчивого и взаимосвязанного со многими условиями и системами характера. Основные принципы HCD включают эмпатию и сочувствие к пользователям; реакцию на их отзывы, идеи, предложения; междисциплинарное сотрудничество; итерационные действия; анализ качества решений посредством прототипирования и тестирования; акцент на разработку решений, одновременно желательных для пользователей и реализуемых.

Происхождение Human-centered design связано с ростом технологических достижений в конце 1950-х гг., усложнением насыщенной предметно-пространственной и информационной среды, что привело к поиску методологии дизайна, ориентированной на создание

эффективных, понятных и удобных объектов. HCD вобрал в себя подходы инженерии, эргономики, антропологии, психологии, художественных практик [3; 4]. В программе «Дизайн» в Стэнфордском университете (открыта в 1958 г.) профессор Джон Э. Арнольд сразу уделял большое внимание исследованиям целевой аудитории, вовлечению пользователей. Удобство использования, которое объединяет технические, производственные, функциональные и коммуникативные аспекты, стало основным показателем, часто оцениваемым на основе эмоциональных реакций пользователей, их широкого опыта работы с подобным продуктом или услугой.

С развитием компьютерных технологий появились новые задачи и возможности в дизайне, усилился акцент на понимании требований и установок пользователей. Дизайн, основанный на соучастии (партиципативный), возник как реакция на дисбаланс сил в профессиональном секторе, подталкивающий к непосредственному вовлечению пользователей в развитие информационных технологий. Партиципативный дизайн, также известный как совместное проектирование или кооперативный дизайн, появился в 1960-х годах в ответ на растущую сложность проектных задач и признание важности вовлечения конечных пользователей, стейкхолдеров и других заинтересованных сторон в проектирование и разработку товаров, систем или услуг.

Партиципативный дизайн (PD) и дизайн человекоцентричный (HCD), вовлекают пользователей в процесс проектирования, но у них есть некоторые ключевые различия в подходах, масштабе задач и методологии.

Партиципативный дизайн основан на идее демократизации процесса проектирования путем активного вовлечения конечных пользователей, заинтересованных, зависимых или влияющих сторон в процесс определения проблем и принятия решений; ведь люди, которые будут использовать дизайн, часто являются лучшими источниками

информации об их желаниях и предпочтениях. Особое внимание уделяется сотрудничеству, совместному творчеству и принятию решений дизайнерами и пользователями на протяжении всего процесса проектирования. Человеко-центричный дизайн (HCD) уделяет большое внимание анализу и удовлетворению потребностей, предпочтений, ожиданий и моделей поведения людей, которые в итоге будут использовать решения [2]. HCD также вовлекает пользователей на протяжении всего процесса проектирования, но не так широко в процессе принятия решений, как это делает партисипативный дизайн, моделируют обобщенный портрет «персоны» на основе анализа целевой аудитории.

Партисипативный дизайн обычно фокусируется на расширении возможностей конечных пользователей и других заинтересованных сторон оказывать непосредственное влияние на процесс проектирования, часто затрагивает более широкие социальные, политические и организационные вопросы, связанные с контекстом проектирования, направлен на социальную справедливость и инклюзию. Человеко-центричный дизайн (HCD) в первую очередь сфокусирован на создании решений, отвечающих потребностям и предпочтениям конечных пользователей. Он может также учитывать более широкие социальные и экологические факторы, но его главная цель – оптимизировать удобство использования и опыт пользователей.

Партисипативный дизайн включает в себя методы и техники, основанные на участии (семинары, фокус-группы, сессии по совместному проектированию, совместное принятие решений). Все заинтересованные стороны активно взаимодействуют на всех этапах проектирования. Человеко-центричный дизайн (HCD) обычно следует структурированному процессу, который включает такие этапы, как сопереживание, определение, разработку идей, прототипирование и тестирование. Степень участия пользователей может варьироваться в зависимости от конкретного контекста этапа и целей проекта.

Таким образом, партисипативный дизайн уделяет большее внимание сотрудничеству, совместному творчеству и расширению прав и возможностей пользователей и заинтересованных сторон. HCD в первую очередь фокусируется на понимании и удовлетворении потребностей конечных пользователей для создания удобных и эффективных решений, продуктов, услуг или систем, интуитивно понятных. Задачи HCD могут включать в себя исследование пользователей (интервью, наблюдения и опросы), разработку образа, составление карты действий, мозговой штурм и сеансы выработки идей, прототипирование, юзабилити-тестирование и итерации в зависимости от отзывов пользователей. Особое внимание уделяется исследованиям, анализу и сотрудничеству с пользователями для обоснования дизайнерских решений и улучшения удобства использования [5]. HCD все чаще признается как ценный подход к решению сложных проблем в различных областях, включая дизайн предметов, пространства и услуг; здравоохранение, образование и бизнес.

Кроме рассмотренных выше имеются еще подобные технологии: сервис-дизайн, User-centered design (UCD, дизайн, ориентированный на пользователя), который основан на изучении «пользовательского опыта» (User Experience, UX, термин ввел Дональд Норман) [3]. Эти технологии используются, прежде всего, при создании цифровых продуктов, веб-среды (сайтов, приложений: их структуры, связей, интерфейсов, навигации). Дизайн, ориентированный на пользователя (UCD) – это совокупность процессов, направленных на то, чтобы поставить пользователей в центр проектирования и разработки с учетом их пожеланий, практики и отзывов, целей и потребностей.

Сервис-дизайн – переход от проектирования отдельных продуктов или систем к разработке целостного опыта, охватывающего весь процесс обслуживания, от первоначального контакта до дальнейшей «жизни» объекта. Рассматривается более широкая перспектива, учитывая взаимодействие, точки соприкосновения всех заинтересованных сторон,

вовлеченных в экосистему услуг. Решения не только отвечают потребностям пользователей, но и должны соответствовать целям, ценностям и ожиданиям поставщиков услуг и всех заинтересованных сторон, что позволяет обмениваться знаниями, инсайтами, приводит к более перспективным, комплексным и эффективным вариантам, социально, экономически и экологически устойчивым. Методология сервис-дизайна часто включает элементы коллективного проектирования, такие как семинары и вовлечение пользователей, а также принципы проектирования, ориентированные на пользователя (сопереживание, итеративное прототипирование и тестирование).

Все эти подходы используют технологию дизайн-мышления, которое интегрирует потребности пользователей с возможностями технологий и требованиями к успеху бизнеса, стимулирует инновации, направлено на создание новых решений, реальных для внедрения, жизнеспособных на рынке и желательных для пользователей. В 2000-х гг. произошла его значительная эволюция к более широкому мышлению, которое пронизывает весь процесс проектирования, используется во многих далеких от дизайна и архитектуры сферах, основано на глубоком понимании потребностей, эмоций и опыта пользователей, принципах коллективного проектирования [5]. Всплеск интереса к проектным подходам, когда в центре внимания находится человек, обусловлен такими факторами, как растущая сложность и взаимосвязанность проблем проектирования, признание важности пользовательского опыта и удовлетворенности клиентов для достижения успеха в бизнесе, смещение акцента с чисто технических соображений на более целостное понимание пользовательского опыта. Это означает не только разработку функциональных объектов и систем, но и учет их желательности и эмоционального резонанса с пользователями. Развитие человеко-центричного дизайна продолжается и в XXI в., когда дизайн пользовательского опыта (UX) стал ключевым фактором в разработке

продуктов, системный и средовой подходы расширили пространство дизайна, позволив решать социальные и экологические проблемы, начиная от бездомности и заканчивая городским развитием.

Библиографические ссылки

1. *Щедровицкий Г. П.* Наука и методология науки дизайна // Некоммерческий институт развития. Научный фонд им. Г. П. Щедровицкого. URL: <http://www.fondgp.ru/publications> (дата обращения: 21.02.2024).
https://www.fondgp.ru/publications/?publication_type%5B%5D=articles
2. *Steen M.* (2012). Human-Centered Design as a Fragile Encounter. *Design Issues*, 28(1), pp. 72-80.
3. *Norman D. A.* (2005). Human-Centered Design Considered Harmful. *Interactions*, XII (4), pp. 14-19.
4. *Dreyfuss H.* (1995). *Designing for People*. 1st ed. New York: Simon and Schuster.
5. *Bannon L., Bardzell J. & Bødker S.* (2019). Reimagining Participatory Design. *Interactions*, 26(1), pp. 26-32.