

Принятие дизайнерского подхода, позволяющего поставить людей в центр новых мобильных услуг - Интервью с Мари-Шарлоттой Морэ



Мари-Шарлотта Морэ - дизайнер услуг. «Дизайнер?! Значит, она создает красивые предметы?». Нет, не только. Ее работа – это анализ фактического положения вещей в городском ландшафте; поиск новых решений, которые улучшают повседневную жизнь, разработка полезных, удобных и востребованных услуг; а также создание условий для развития этих услуг. Вот почему этот подход является ключевым для создания новых возможностей передвижения в городской среде 21 века! Разберём это поподробней.

Журналист: Вернуть людей в центр городской мобильности - это растущая проблема для городских дизайнеров и местных властей в области общественного транспорта. Можете ли вы объяснить, как сервис-дизайн решает эту задачу?

МОРЕ: Подход дизайнера реально ориентирован на человека. Применяемая нами методология - это анализ того, что уже существует; аудит среды, поведения горожан и мешающих им ограничений. Только после завершения каждого шага мы начинаем процесс создания, чтобы решить ранее обнаруженные проблемы, выбрав продукт, который наилучшим образом соответствует потребностям. Следующим шагом является проверка того, как используется этот продукт и каковы его потенциальные возможности.

Я также применяю методологию дизайн-мышления, которая включает пользователей с самого начала рефлексии. Вопреки распространенным предположениям, речь идет не только о том, чтобы заполнить стену наклейками. Метод включает в себя полевые наблюдения, интервью, объяснения... Мы начинаем с сочувствия пользователю. Какие его

потребности не покрываются? Каковы его ограничения? Почему он использовал одно решение вместо другого? Этот подход очень полезен для создания продуктов, а также услуг.

ЖУРНАЛИСТ. Вы работали над решениями для улучшения мобильности людей с ограниченными возможностями. Что вы узнали из этого опыта?

МОРЭ: В университете я написала эссе на тему: «Как улучшить жизнь пожилых людей в домах престарелых». Когда я пришла в Okeene Digital в 2018 году, я обнаружила новых пользователей: людей с ограниченными возможностями в их городской мобильности. Однако методология остается прежней. Помещение конкретного человека в центр вашего внимания должно стать началом любого нового проекта. Поймите его потребности, проблемы, загляните в его повседневную жизнь ... и тогда проект состоится.

В прошлом году мы участвовали в тендере SNCF Open Beacon (Французская национальная железнодорожная компания), предложив помощника по мобильности на вокзалах. Затем я проводила сеансы наблюдения в полевых условиях, встречала инвалидов со всеми типами проблем с мобильностью. В настоящее время для всех путешественников с ограниченными физическими возможностями доступна служба гуманитарной помощи под названием Access Plus. Но этот сервис не по карману SNCF. С другой стороны, он довольно ограничен для пользователей - они должны предвидеть свою поездку как минимум за 48 часов и прибыть задолго до отправления поезда. Организация очень жесткая и не допускает частичной поддержки на одном из отрезков поездки - например, для человека, который знает всё о станции отправления, но нуждается только в помощи для переписки или по прибытии.

Затем мы представили мобильное приложение, сочетающее технологии навигации и помощь человеку в случае временных трудностей. Работа над таким проектом, как этот, конечно же, предполагает понимание потребностей конечных пользователей, но в более общем плане - учитывает мнение всех заинтересованных сторон, включая персонал станции. Во время этого проекта я много общалась с агентами ресепшена, агентами безопасности и сотрудниками службы Access Plus.

Короче говоря, чтобы быть хорошим дизайнером, вы должны мыслить широко, а не вариться в собственном соку. Вы должны рассматривать проблему в целом. Если вы разрабатываете основное решение, вы должны подумать о том, как пользователь подготовит свой маршрут из дома, выработать решение для поиска пути, а также о том, что произойдет после.

ЖУРНАЛИСТ: Работая с людьми с ограниченными возможностями, сталкивались ли вы с трудностями, препятствиями, о которых не подозревали?

МОРЭ: Когда я проводила собеседования и наблюдала за разработкой приложения для поиска пути в метро Марселя во Франции, я внезапно осознала многовариантность его использования для людей с ослабленным зрением. В зависимости от того, сколько лет было человеку на момент возникновения инвалидности, используемого вспомогательного средства передвижения (трость, собака-поводырь или ничего), остаточных зрительных способностей, владения технологическими инструментами - подходы к мобильности сильно различаются.



доступность окружающей среды имеет решающее значение! Недавно я была шокирована просмотром документального фильма о путешествии человека в инвалидном кресле. Поломка метролифта делает 20-минутную поездку полутора часовой. Если человек не знает о сбое, он должен вернуться на станцию метро, чтобы продолжить путешествие и выйти на другой станции. Но из-за отсутствия информации на лифтах на станциях ему иногда приходится проверять их все, прежде чем найти нужную. Ад! Все эти попытки часто не достигают цели.

Другой пример, который также касается мобильности - это свободно передвигающиеся самокаты. Когда я вижу количество брошенных скутеров посреди тротуаров и пешеходных переходов, я не могу не думать об инвалидах по зрению или инвалидах-колясочниках. В этом случае мы видим, что использование скутеров не продумано. Мы подумали о необходимости быстрой мобильности на короткие расстояния, об эргономичности приложения для разблокировки системы - короче говоря, только о потребностях конечных пользователей. Но мы никогда не задумывались о последствиях ввода этих скутеров в эксплуатацию для других пользователей общественного пространства.

ЖУРНАЛИСТ: Мы ясно видим, что мобильность и городское развитие зависят от городской администрации; от лиц, принимающих решения. Что вы можете им посоветовать?

МОРЭ: Государственные органы несут ответственность за политику мобильности и городского развития. Насколько я знаю, хотя я могу ошибаться, в этих случаях не учитывается мнение дизайнера. Однако лица, принимающие решения, должны выбрать поставщиков услуг, которые будут выполнять работу или разрабатывать решения для мобильности своих граждан. Они полностью заинтересованы в том, чтобы отдавать предпочтение компаниям с таким подходом, которые практикуют инновации через понимание потребностей. Несмотря на то, что это может стоить немного дороже, оказываемые услуги того стоят, и затраты окупятся сторицей! Существует тенденция слишком много внимания уделять возможностям новых технологий. Но технологии бесполезны, если они не отвечают реальным потребностям людей. И, конечно же, инновации должны вписываться в экономический контекст, чтобы иметь возможность расти и жить дальше.