

# ЗМІСТ

Передмова Джона Маеди .....	6
Подяка .....	8
Розділ 01. Вступ .....	10
Розділ 02. Замкнись і не впускай .....	25
Розділ 03. Коло відчуження .....	37
Розділ 04. Інклюзивні дизайнери .....	51
Розділ 05. «Разом із» і «для» .....	73
Розділ 06. Узгодження потреб .....	87
Розділ 07. «Нормального» не існує .....	101
Розділ 08. Історії кохання .....	125
Розділ 09. Інклюзія творить майбутнє .....	141
Примітки .....	153
Рекомендоване читання .....	159
Показчик .....	163

# ПЕРЕДМОВА

Я почав вести блог на тему дизайну на початку 2000-х років, коли ще існували DVD-плеєри, а айфонів не було. На небосхилі користувацького досвіду щойно з'явилися перші хмаринки, а технології тільки-тільки бралися нас ошчаслилювати, водночас роблячи нещаснішими. Потрібен був спосіб пов'язати те, як технології створюють продукти, із тим, як творився дизайн у дохайтечні часи — ось так і народилися Закони простоти (LoS, ЗаП).

На щастя, я ще в досить юному віці зрозумів, що насправді в мене немає всіх відповідей. Тому кілька останніх років я провів у пошуках майбутніх способів думати про дизайн, шукаючи висхідні вогні. В інтернеті я випадково натрапив на працю Кет Голмз про «інклюзивний дизайн». На той час вона працювала в Microsoft, і, чесно кажучи, тоді ця компанія ще не була першим номером у списку, який би ви склали, щоб уваяти собі майбутнє дизайну. Але я подумав: «Ось воно!».

Тому що, перебуваючи в Кремнієвій долині та працюючи над сотнями технологічних стартапів як партнер у венчурній фірмі Kleiner Perkins, я інтуїтивно відчув, що Кет знайшла рішення для чогось справді важливого. Інклюзивний дизайн — це те, чого бракує технологічним продуктам, які надсилаються мільйонам споживачів, що в кінцевому підсумку призводить до фундаментальної невідповідності між тим, що людям потрібно, і тим, що їм пропонують технарі Кремнієвої долини. Я твердо переконаний, що Кет знайшла спосіб дати раду загальним упередженням у нашому

підході до виробництва продукції: ми робимо її для «себе» — як для типових представників людства. Тому я звернувся до Кет із сухим листом і вдячний їй відтоді, як вона відповіла на це перше повідомлення електронною поштою.

Кет Голмз дуже вчасно донесла нам правильне повідомлення про дизайн. Її послання не про простоту — вона змушує нас думати про складність. Відповідно до її бачення світу, не може бути простоти, доки ми не зрозуміємо складності того, як і чому нині створюються продукти. Як ви, мабуть, пам'ятаєте, у 5-му законі простоти сказано:

Простота і складність потрібні одне одному.

Проектування для простоти завтра буде неможливим, якщо ми не докладемо зусиль, щоб зрозуміти основні складнощі сьогоденного проектування. Якщо цього не зробимо, ми тільки створимо ще більше невідповідностей. Ми створимо досвід, який буде простим лише для таких людей, як ми.

Нам треба поставити складне питання про те, хто виробляє продукти, які ми використовуємо сьогодні, тому що це прямо пов'язано з тим, що ми отримуємо. Це центральне питання, за яке Кет тактовно допомагає нам узятися — теорією та конкретними дієвими порадами щодо того, як орієнтуватися в цьому новому способі проектування, потрібному для будь-якого виробника.

Кет каже: «Як би там не було, але те, хто зможе брати участь, а хто залишиться поза увагою, визначають люди, які розробляють точки взаємодії в суспільстві. Часто мимоволі». А ще: «Якщо дизайн стає джерелом невідповідностей і відчужень, чи може він стати засобом їх усунення? Так. Але для цього треба попрацювати». Бажаємо успіху в цій роботі. Я теж зараз нею займаюся.

*Джон Маєда Лексінгтон,  
Массачусетс,  
Березень 2018 р.*

## Вступ

Невідповідності роблять нас невдахами.

Де ви любили гратися в дитинстві? Можливо, це було дерево біля вашого будинку. Відеоігри, де ви прокладали свій шлях крізь нові світи. Або, як у мене, — фортеця, яку ви збудували з коробок і ковдр.

Останнім часом я багато говорю про ігрові майданчики. Я з'їхала з багатьох гірок і випробувала чимало гойдалок. Я слухала, як люди розповідали про те, чому вони прийшли гратися, і цікавилася — а хто не зміг приєднатися до них. Усе це може здатися дивним заняттям для дорослої людини, яка заробляє на життя розробкою технологій, але ось чому це важливо: інклюзивне проектування починається з визнання відчуженості.

Ігровий майданчик — це ідеальний мікрокосм для визначення відправної точки. Подумайте про об'єкти й людей, які займали ваш ігровий простір. Спробуйте пригадати, що для вас було добре. Цілком імовірно, що були моменти, коли ви були щасливі гратися насамоті, і були моменти, коли ви гралися разом із багатьма дітьми. Чи можете ви описати, що саме зробило ці місця інклюзивними?

Також, імовірно, були моменти, коли ви почувалися покинутими — або тому, що не могли використовувати якийсь

об'єкт, або тому, що вас відштовхнули люди навколо вас. Що зробило ці простори ексклюзивними?

Предмети й люди навколо нас впливають на нашу здатність до участі. Не тільки під час гри на дитячому майданчику, але і в усіх аспектах суспільного життя. Наші міста, робочі місця, технології, навіть наша взаємодія одне з одним — це точки взаємодії для доступу до навколишнього світу.

Натрапивши на ці точки доступу, ми іноді можемо легко взаємодіяти з ними, а іноді не можемо. Коли нам важко взаємодіяти, для забезпечення взаємодії багато хто з нас намагатиметься пристосуватися. Бувають і випадки, коли жодна креативність не дозволяє застосувати рішення, яке просто не відповідає фізичним або розумовим можливостям людини.

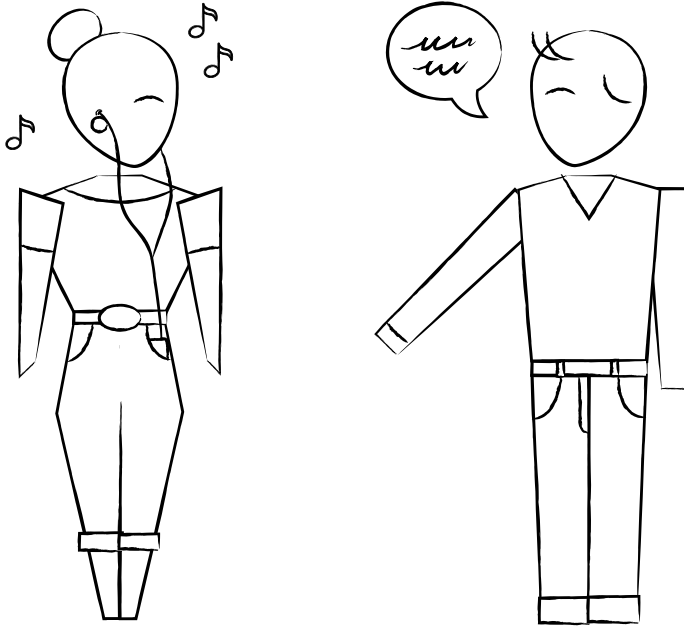
Навколо себе ми можемо побачити багато прикладів. Саме з цієї причини дитина вилазить на стіл, щоб помити руки в умивальнику. Саме тому люди губляться в пошуках інструкцій про те, як орієнтуватися в програмному забезпеченні, коли воно оновлюється з додаванням нових функцій. Кожен із нас, хто намагався замовити обід із меню, написаного незрозумілою мовою, потрапляв у середовище невідповідної взаємодії.

Це сила невідповідностей. Вони роблять суспільне життя доступним для деяких людей, але не для всіх.

Невідповідності — це перешкоди на шляху до взаємодії зі світом навколо нас. Вони є побічним наслідком того, як влаштовано наш світ.

Невідповідності — це ті цеглинки, з яких вибудовується відчуження. Вони можуть сприйматися як дрібні моменти роздратування, коли технології не спрацьовують так, як ми сподіваємося. Або викликати таке відчуття, ніби ви наштовхнулися на замкнені двері з великою табличкою «Вхід заборонено». Боляче в обох випадках.

У цій книжці ми глибоко зануримося в те, як інклюзія



### Малюнок 1.1

Взаємодія між людьми сповнена невідповідностей, але люди здатні пристосовуватися, намагаючись зв'язатися одне з одним.

може стати джерелом інновацій та зростання, особливо для цифрових технологій.

Це може бути каталізатором творчості та економічним імперативом. І ми зіткнемося з центральним викликом: чи можливо взагалі створювати дизайн для всієї людської різноманітності?

Я побудувала кар'єру, яка сприяє інклюзії за допомогою методів дизайну, також відомих як інклюзивний дизайн. Як і багато інших, я спочатку сприйняла інклюзивність позитивно. Але я також виявила, що люди рідко роблять її постійним пріоритетом. Мені захотілося з'ясувати причини.

Є багато перешкод, що стоять на шляху інклюзії, і найпідступніші з них — співчуття й жалість. Ставлення до інклюзії як до благодійної місії збільшує розрив між людьми. Віра в те, що вона повинна перемогти просто тому, що так правильно, — це найшвидший спосіб підірвати її поступ. На шкоду їй самій, інклюзія часто класифікується як приємна діяльність.

Пам'ятаючи про це, ми перевіримо наші припущення про інклюзію та про те, як вона проявляється у світі навколо нас. Ми розглянемо причини, через які наше суспільство увічне відчуження, та нові принципи для зміщення цього циклу в бік інклюзивного зростання.

## **Ти не пасуєш до дизайну**

Що відбувається, коли здизайнований об'єкт нас не приймає? Двері, які не відчиняються. Транспортна система, яка не обслуговує наш район. Комп'ютерна миша, яка непридатна для шульги. Платіжна система з сенсорним екраном у продуктовому магазині, призначена тільки для людей, які читають по-англійськи, мають «нормальний» зір та користуються кредитною картою.

Якщо цей дизайн не розрахований на нас, як він формує наше почуття належності до світу? Це питання вело мене від ігрових майданчиків до комп'ютерних систем, від соціального житла в Детройті до віртуальних ігрових світів.

Запитайте сотню людей, що означає інклюзія, і ви отримаєте сто різних відповідей. Запитайте їх, що означає бути відчуженим, і відповідь буде однозначною і зрозумілою: це коли тебе залишають за бортом.

Уявіть собі дітей, які піднімаються на ігровий майданчик. Як вони це роблять? По драбині, сходах, пандусах, мотузках, валунах чи, можливо, по дереву? А тепер уявіть, хто проектує особливості цього ігрового майданчика та які

припущення вони роблять щодо людей, які на ньому гра-тимуться. Як і слід було сподіватися, багато дизайнерів дитячих майданчиків є надзвичайними прихильниками ін-клюдивних просторів.

Одного похмурого ранку в Сан-Франциско ми брали ін-терв'ю у Сьюзен Гольцман; вона провела нашу команду пар-ком, який спроектувала, вказуючи на ознаки, які роблять його інклюдивним. Пологий пандус, який веде до найвищих оглядових точок. Мелодичний дзвінкий гамелан — індоне-зійський інструмент, на якому «не зіграєш погану мелодію».

По всьому парку разом граються діти різного віку та здіб-ностей. Їхній крик і сміх важко перекричати. Стоячи нога-ми в піску, поруч із гігантською скульптурою морської че-репахи, Сьюзен розкрила найважливіший аспект свого дизайнерського процесу:

Ми опитали дітей із різним рівнем інвалідності, і чим серйознішою була інвалідність, тим більше вони перейма-лися чужими іграми. Отже, дитина з обмеженими можли-востями руху повною мірою гралася на цьому майданчику подумки, за допомогою інших дітей. Отже, для багатьох різ-них людей доступ означає багато різних речей.

Гольцман була однією з засновників дизайнерської фір-ми *Moore, Iacofano, Goltsman (MIG)*. Її вплив поширився да-леко за межі дитячих ігрових майданчиків. Вона — одна із піонерів інклюдивного дизайну, її внесок у політику та стан-дарти вплинув на багато великих міст Північної Америки.<sup>1</sup>

Інклюдивне середовище — це набагато більше, ніж фор-ма дверей, стільців і пандусів. Воно також враховує пси-хологічний та емоційний вплив на людей. Завдяки парт-нерству з Гольцман я дізналася: те, що стосується ігрового майданчика, працює і для всіх середовищ існування люди-ни включно з онлайн-світом.

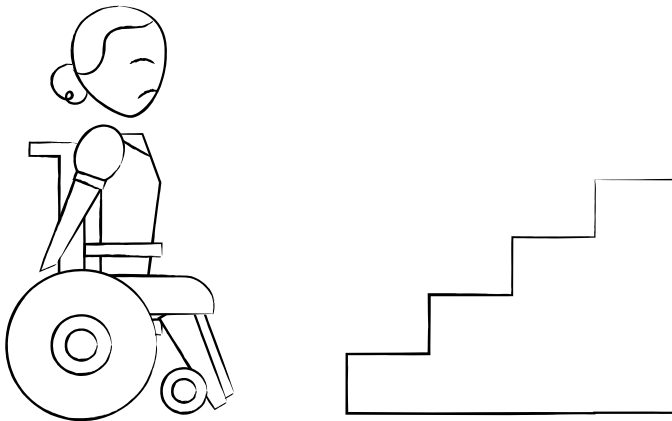
Із дитинства ми перевіряємо межі допустимого, запиту-ючи: «Можна мені погратися?». Відповідь на це запитання



може наповнити наші серця радістю або розчаруванням. Протягом життя ми вчимося ставити питання вигадливіше — або просто перестаємо просити. Іноді, щоб випробувати себе, ми пробиваємося вперед, незважаючи на відмову.

Основні елементи нашої ідентичності формуються нашим досвідом із інклюзією та відчуженням. Ми вирішуємо, де ми свої, а де — аутсайтери. Це формує наше відчуття цінності та віру в здатність зробити свій внесок. Відчуження та соціальне дистанціювання, яке його часто супроводжує, — загальнолюдський досвід. Ми всі знаємо, як це відчувається, коли ми кудись не вписуємося.

Як би там не було, але те, хто зможе брати участь, а хто залишиться осторонь, визначають люди, які розробляють



### Малюнок 1.2

Невідповідності між людьми та предметами, фізичними чи цифровими, трапляються, коли предмет не відповідає потребам людини. Людям часто доводиться пристосовуватися, щоб змусити щось запрацювати.

точки взаємодії в суспільстві. Часто мимоволі. Коло відчуження пронизує наше суспільство. Воно заважає економічному зростанню та підриває успіх бізнесу. Це шкодить нашому колективному й особистому добробуту. Дизайн формує нашу здатність отримати доступ до світу, долучитися до нього й робити свій внесок.

Якщо дизайн стає джерелом невідповідностей і відчужень, чи може він також бути засобом їх усунення? Так. Але для цього треба попрацювати.

Ми повинні розширити наше визначення дизайну та дизайнерів. Ми повинні перевірити наші припущення щодо людей. Ми повинні запитати себе: «Кого я виключаю?» — і дозволити відповідям змінити наші рішення.

Перш за все, ми повинні бути готові визнати, як мало ми знаємо про інклюзію. Ніхто не є експертом з інклюзії в усіх сферах життя. Природно, ми краще обізнані щодо відчуження, і на це є причини, які ми розглянемо в наступних розділах. Знаючи це, ми можемо знайти кращі способи просуватися вперед.

## Страхи та можливості

Зростає інтерес до того, щоб зробити інклюзію позитивною метою для компаній, команд і виробів. Перші дії для досягнення цієї мети можуть бути найскладнішими. Як і будь-який досвід, інклюзія — це навичка, якої на практиці набувають із часом.

Де в житті ми отримуємо інклюзивні навички? Формуючись як інженер, дизайнер і громадянин, я ніколи формально не вивчала інклюзію чи відчуження. Доступність, соціологія та громадянські права не були обов'язковими навчальними предметами для вивчення того, як створювати технології.

Підіймаючись кар'єрними сходами як технолог, я відчула