

Опыт работы в различных форматах юзабилити-команд



Юрий Ветров
UI Modeling Company

О чем доклад?

- **Краткий рассказ** о том как работа в различных типах организаций дала понять, как может быть устроен процесс проектирования.
- **Описание и детальное сравнение** особенностей и отличий работы проектировщика в разных компаниях.

1. Лаборатория

iГород (подразделение компании «ЗапСиб»)

2. Производственная организация
3. Поддержка и развитие продукта
4. Специализированная организация
5. Структурируем опыт?
6. Сравним?

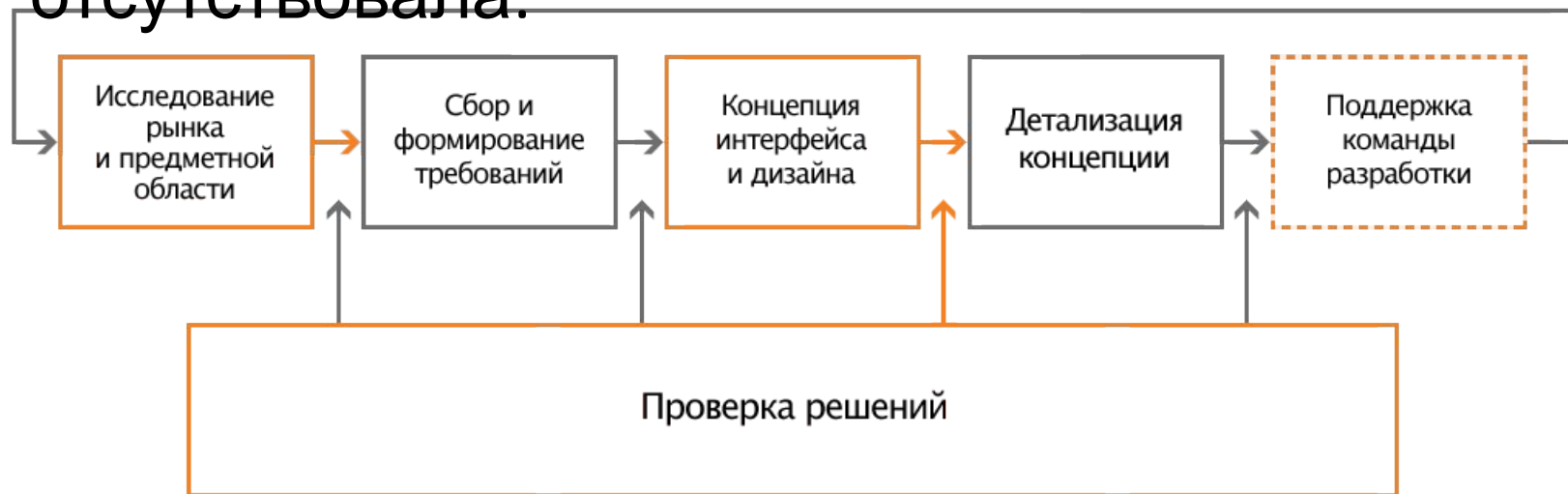
Лаборатория

Вместе с приятелем запустили мини-компанию под патронажем неспециализированной организации.

- **Пытались продавать юзабилити-услуги**
В довесок к основной деятельности – разработке сайтов.
- **Проводили исследования и эксперименты**
Полевые юзабилити-тестирования, опросы пользователей.
- **Пытались популяризировать дисциплину**
Сотрудничали с газетами, проводили бесплатные экспертные оценки.

Процесс в лаборатории

Занимались в основном исследованиями.
Связка с производством практически отсутствовала:



Роли в лаборатории

- **Роли выбирались самостоятельно**
Выбор и комбинация ролей – личная договоренность участников команды. Кому что по душе.
- **Совмещение ролей – по вкусу**
Интересно заниматься сразу несколькими аспектами проектирования? Нет проблем, можно браться за все что хочется.
- **Конфликты интересов минимальны**
Если и возможны какие-то проблемы, то скорее по линии руководитель-исполнитель. Отношения с заказчиком если и есть, то неформальные, так что и здесь давления нет.

Команда в лаборатории

Проектирование

- Составная часть дизайна – отсутствует как отдельная дисциплина.

Менеджмент

- Самоорганизация.

Аналитика

- Проектирует дизайнер или аналитик.

Разработка

- Верстает дизайнер.
- Программирование отсутствует или выполняется отдельным специалистом.
- Тестирование силами аналитика.

Возможности

- Можно много экспериментировать, пробовать различные методы и практики.
- Не ограничены тематикой, отраслью, средой – можно заниматься любыми проектами.
- Нет давления сроков и бюджета.

Сложности

- Нехватка практической работы – нет коммерческих продуктов.
- Мало работы в реальном процессе производства и общения с клиентом.
- Нет доступа к реальным данным и пользователям.
- Приходится придумывать проекты самим.
- Команда варится в своем соку.

1. Лаборатория

2. Производственная организация

EPAM Systems

3. Поддержка и развитие продукта

4. Специализированная организация

5. Структурируем опыт?

6. Сравним?

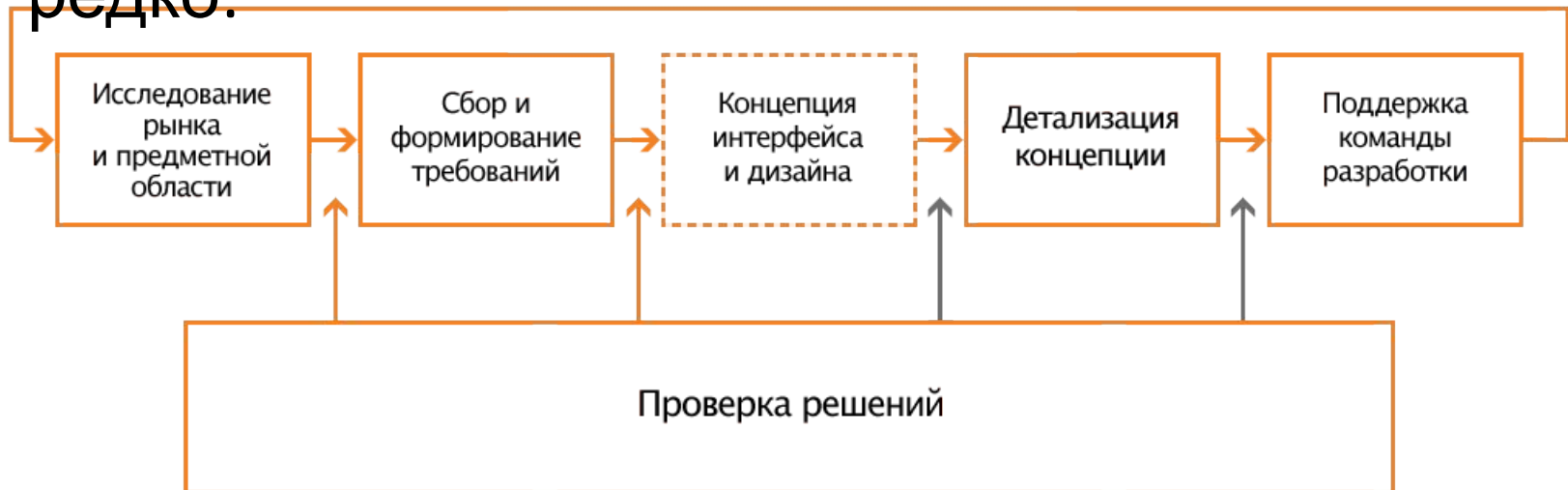
Производственная организация

Один из крупнейших отечественных офшорных разработчиков ПО.

- Обеспечивал разработчиков частью документации wireframes, сценарии использования.
- Продумывал интерфейс Базовая концепция и ее развитие.
- Создавал интерактивные прототипы Верстка прототипов на основе дизайн-макетов, wireframes или текстовых описаний.

Процесс в производственной организации

Выполнялись практически все этапы работ, но проверка юзабилити проводилась крайне редко:



Роли в производственной организации

- Роли определялись структурой

Все строится исходя из внутренних стандартов прохождения процесса, которые негибки. Наличие роли должно быть экономически оправдано.

- Совмещение ролей – по необходимости

Если нужного специалиста нет в штатном расписании – его задачи распределяются между наиболее близкими ролями.

- Конфликты интересов – опосредовано

Предпосылок к разногласиям нет, но поскольку роли

Команда в производственной организации

Проектирование

- Отсутствует как отдельная роль, но есть попытки ее выделения.
- Частично выполняется аналитиком или дизайнером.

Менеджмент

- Менеджер проекта.
- Координатор проекта.
- Тим-лидеры команд.

Аналитика

- Несколько бизнес-аналитиков.
- Часть функций аналитики выполняется тестировщиками и разработчиками.

Разработка

- Большая команда разработки (5-15 человек).
- Выделенные тестировщики, частично оценивают юзабилити.

Возможности

- Участие в масштабном процессе производства.
- Работа с именитыми заказчиками.
- Внимание ко всем аспектам работы над продуктом, не только интерфейсным.
- Если научиться продавливать решения в таком процессе – не страшно уже ничего.

Сложности

- Трудно настаивать на выполнении решений по интерфейсу.
- Проектировщику не на кого опереться – один против всех.
- Сложный, малоподвижный внутренний процесс, в который сложно вносить изменения.
- Результаты работ под NDA – нечего показать в итоге.

1. Лаборатория
2. Производственная организация
- 3. Поддержка и развитие продукта**
Система управления проектами EPAM PMS
4. Специализированная организация
5. Структурируем опыт?
6. Сравним?

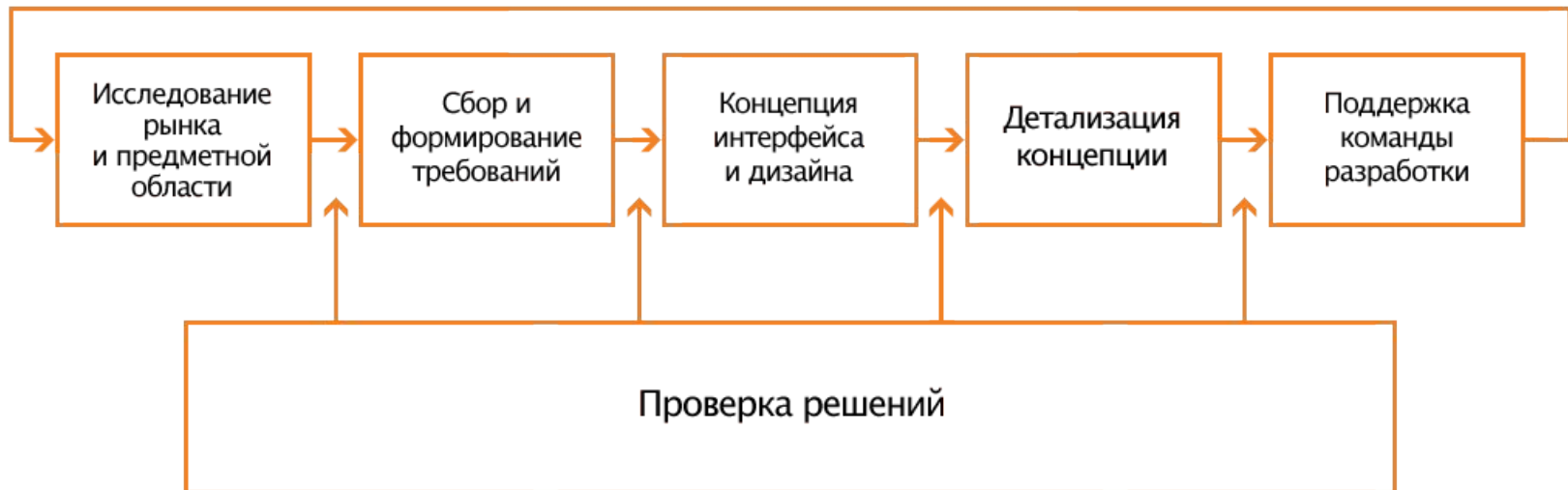
Поддержка и развитие продукта

Проектирование новой версии одного из ключевых продуктов компании.

- **Создавал концепцию интерфейса**
И оттачивал ее вместе с дизайнером и менеджером продукта.
- **Координировал группу проектирования**
Детализировал концепцию в связке с дизайнером, верстальщиком прототипа и еще одним проектировщиком.
- **Участвовал во внедрении спроектированного**
Плотно взаимодействовал с командой разработки и пользователями.

Процесс при поддержке и развитии продукта

Выполнялись все этапы работ, хотя некоторые – на любительском уровне:



Роли при поддержке и развитии продукта

- Роли определялись бюджетом

Если ограничений не накладывает бюджет или инвестор – возможно удачное распределение ролей.

- Совмещение ролей – по необходимости

Если нужного специалиста нет внутри – его задачи может взять на себя кто-то другой. Если политика не очень закрытая – возможен аутсорсинг.

- Конфликты – частые, но быстро

гасятся



Команда при поддержке и развитии продукта

Проектирование

- Есть специалист и помощники.
- Дизайнер участвует в проектировании.

Менеджмент

- Менеджер продукта.
- Тим-лидер команды разработки.

Аналитика

- Аналитика распределена между менеджером продукта, проектировщиком, разработчиками.

Разработка

- Команда разработки (5-10 человек).
- Выделенные тестировщики, частично оценивают юзабилити.

Возможности

- Возможность влиять почти на любые качества продукта.
- Свобода действий и выполняемых ролей.
- Можно много экспериментировать, пробовать различные методы и практики.
- Нелимитированное общение с конечными пользователями.

Сложности

- Нужно очень много сил, чтобы реализация соответствовала задумке.
- Проектировщик «варится в собственном соку» – ограничен своим продуктом.
- Бюджет продукта может сильно ограничить фантазию и возможности.

1. Лаборатория
2. Производственная организация
3. Поддержка и развитие продукта

4. Специализированная организация

UI Modeling Company (подразделение Artics Internet Solutions)

5. Структурируем опыт?
6. Сравним?

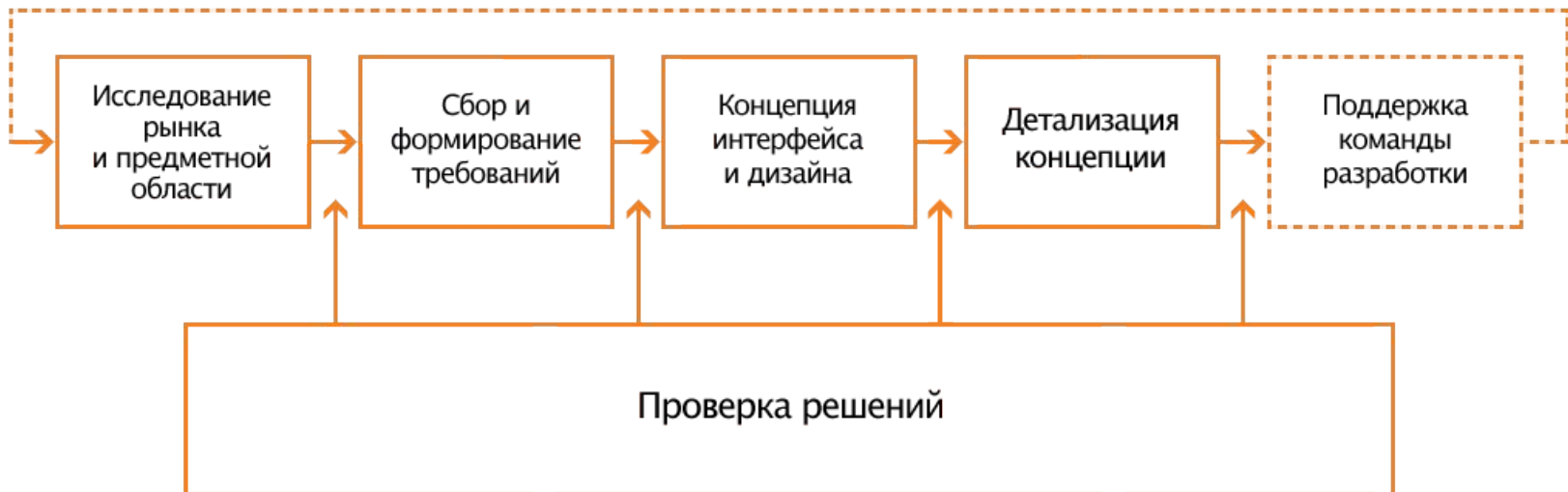
Специализированная организация

Небольшая компания, специализирующаяся на проектировании и дизайне интерфейсов.

- **Выстраиваю процесс проектирования**
Процесс прохождения проектов, подходы и методы, инструменты.
- **Проектирую и участвую во внедрении**
Проектирую, координирую команду проекта, сотрудничаю с разработчиками.
- **Развиваю компанию как бизнес**
Маркетинг, продажи, администрирование, стратегия.

Процесс в специализированной

организации
включает в себя 5 этапов работ, хотя не в каждом проекте есть контакт с командой разработки:



Роли в специализированной организации

- **Роли определяются зрелостью**

Чем больший путь прошла организация – тем ближе она к идеальному процессу и разделению ролей. Зависит также от специализации.

- **Совмещение ролей – по необходимости**

Если нужного специалиста нет внутри – его задачи может взять на себя кто-то другой. Хорошо работает партнерство с другими компаниями.

- **Конфликты интересов редки**

Могут быть вызваны разве что неадекватностью руководства. В остальном команда самоорганизующаяся.

Команда в специализированной организации

- 1-2 проектировщика в команде.
 - Дизайнер, влияет на решения проектирования.
 - Верстальщик прототипов.
- ## Менеджмент

- Ведущий проектировщик.
- Аккаунт-менеджер.
- Менеджер проекта со стороны разработки.

Аналитика

- Аналитикой занимается проектировщик.
- Может выделяться отдельный специалист.

Разработка (внешняя)

- Команда разработки (3-10 человек).
- Выделенные тестировщики, частично оценивают юзабилити.

Возможности

- Можно выстроить идеальный процесс проектирования и дрим-тим.
- Широта взгляда на проблему благодаря опыту работы над разными проектами.
- Можно много экспериментировать, пробовать различные методы и практики.

Сложности

- Не является частью команды разработки – помехи на пути коммуникации и понимания друг друга.
- Мелкие аспекты контроля качества часто ускользают из вида.

1. Лаборатория
2. Производственная организация
3. Поддержка и развитие продукта
4. Специализированная организация

5. Структурируем опыт?

задачи, типы компаний, роли специалистов, ценность для проектировщика

6. Сравним?

Важно помнить

- **Потребность в проектировании разная**
Каждая компания имеет свои причины использования User Centered Design. Это влияет на объемы применения, подходы, объекты приложения и конечный продукт проектировщика.
- **Задачи требуют совмещения нескольких ролей**
Разные комбинации ролей дают на выходе разных специалистов с акцентом на аналитике, дизайне, менеджменте и других специализациях.
- **Система образования не учит юзабилити**
Начинающие приходят в профессию каждый по-своему – вырастая в одной из специализированных и обычных компаний либо самостоятельно.

Задачи, которые выполняет проектирование

- **Повышение качества и производных показателей**

Помощь в улучшении потребительских качеств продукта.

Эргономика и ее составляющие – эффективность работы, скорость обучения и т.п. Влияющие на ROI показатели – конверсия и т.п.

- **Облегчение коммуникации в команде**

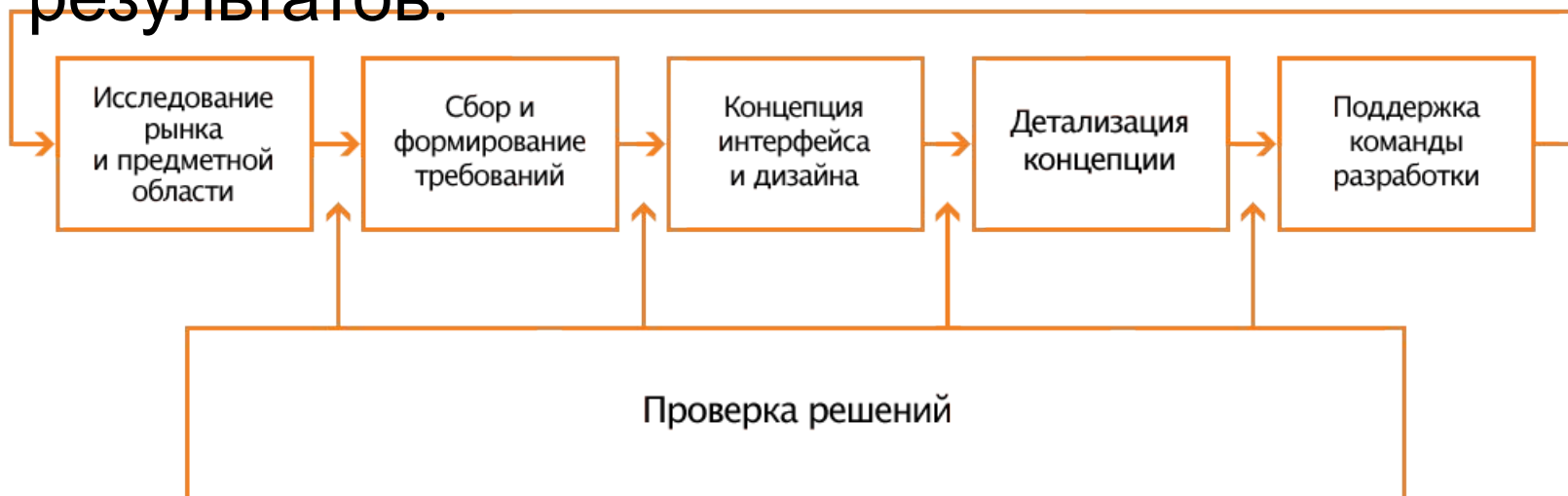
Создание документации, описывающей работу интерфейса и продукта в целом – wireframes, дизайн, прототип, спецификации.

- **Проработка видения продукта**

Быстрая реализация и проверка на практике заложенных в продукт идей с помощью wireframes и интерактивных прототипов.

Как выглядит идеальный процесс проектирования?

Выполняются все этапы работ, после каждого из которых идет проверка полученных результатов.



Роли специалистов, занятых в проектировании

Люди, от которых зависит качество интерфейса:

- Проектировщик интерфейсов
- Системный или бизнес-аналитик
- Визуальный дизайнер
- HTML-Верстальщик
- Менеджер проекта или продукта
- Тестировщик

Ценности, которые может извлечь проектировщик

Нужно понять, какой опыт важен в первую очередь:

- **Опыт работы в целом**
Выполнение проектов, работа в команде и т.п.
- **Владение «языком» проектирования**
Работа с конкретными элементами страниц – формами, ссылками и т.п.
- **Знание методик и практик**
Выполнение проектов, работа в команде и т.п.
- **Работа на различных проектных ролях**
Исполнительская, координаторская, менеджерская работа.



1. Лаборатория
2. Производственная организация
3. Поддержка и развитие продукта
4. Специализированная организация
5. Структурируем опыт?

6. Сравним?

методы и практики, степень влияния проектировщика на процесс, итоговый продукт, роли и составы команды

Компании и их потребность в проектировании

	качеств о	коммуникаци я	стратеги я
Лаборатория	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Производственная организация	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Поддержка и развитие продукта	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Специализированная организация	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Методы и практики

	исследования рынка и предметной области	системный анализ	wireframes и прототипы	оценка и тестирование юзабилити
Лаборатория	✓			✓
Производственная организация	✓	✓	✓	
Поддержка и развитие продукта	✓	✓	✓	✓
Специализированная организация	✓	✓	✓	✓

Степень влияния проектировщика на процесс

Лаборатория	Процесса как такового нет, поэтому степень свободы – высочайшая
Производственная организация	Процесс жестко структурирован, от его четкого соблюдения зависит эффективность организации
Поддержка и развитие продукта	Процесс может легко меняться в рамках бюджета и наличия свободного времени/ресурсов
Специализированная организация	Процесс ограничен только опытом и свободными ресурсами, которыми владеет организация.

Итоговый продукт проектирования

	отчеты об исследованиях	спецификация требований	wireframes	дизайн	интерактивный прототип	рекомендации по юзабилити
Лаборатория	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Производственная организация	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Поддержка и развитие продукта	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Специализированная организация	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Составы команд

	проектировани е	аналитик а	менеджмен т	разработк а
Лаборатория	1	1	—	—
Производственная организация	1-2	1-3	3-4	5-15
Поддержка и развитие продукта	1-3	1-3	2-3	5-10
Специализированная организация	1-2	1	1-3	3-10

* Серым выделены роли, которые совмещены с другими

Как расти проектировщику?

- **Получить опыт работы в команде**
Научиться конструктивно выстраивать взаимоотношения с людьми.
- **Понять, как работает производство**
Поучаствовать в основных процессах, научиться влиять на принятие решений, подрасти в общепрофессиональном плане.
- **Научиться методам и практикам**
Понять, когда и зачем нужны те или иные практики и методы проектировщика.
- **Сделать несколько проектов**
Пройти весь цикл производства, набить руку, получить наработки для портфолио.

Спасибо!

Юрий Ветров

jvetrau@gmail.com

www.jvetrau.com