

# 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?

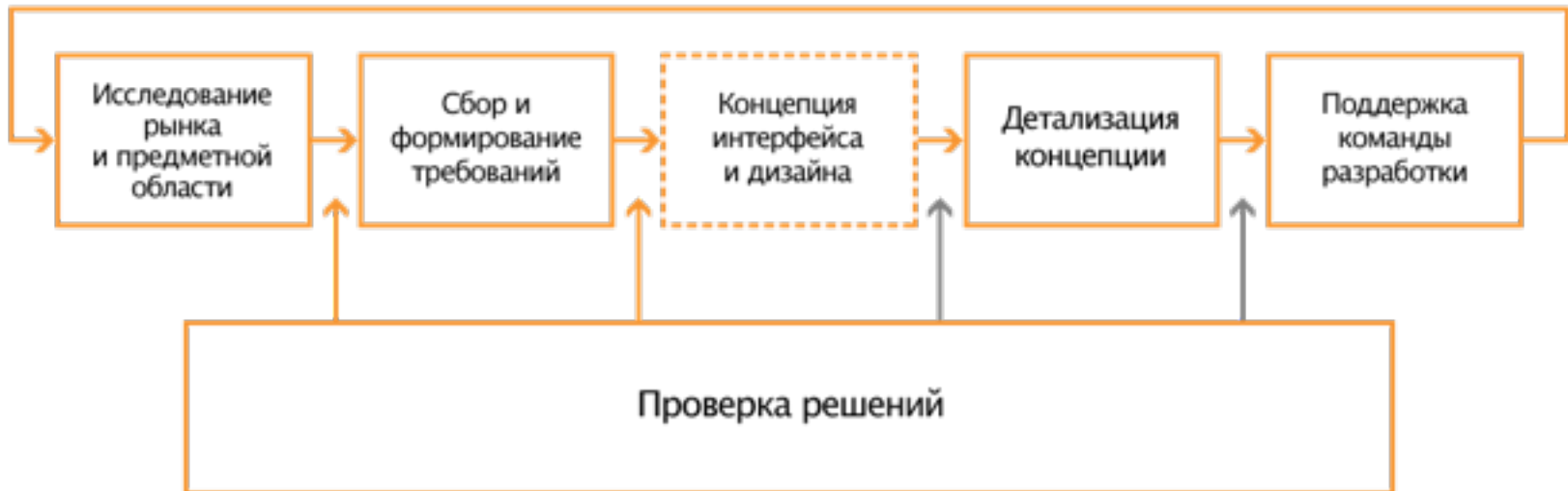
# Производственная организация

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 проектирования раздаются «в нагрузку» – не стимулирует итоговое качество.

# 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**

В связи с гибкостью есть все основания, чтобы каждый тянул одеяло на себя. Если коллектив дружный – решаются полюбовно.

# 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

Выполняются все этапы 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

## Проектирование

- 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 юзабилитов**  
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

	качество	коммуникация	стратегия
Лаборатория	✓		
Производстве		✓	
Поддержка и	✓	✓	✓
Специализиро	✓	✓	✓

# Методы и практики

исследования рынка и предметной области

системный анализ

wireframes и прототипы

оценка и тестирование юзабилити

Лаборатория



Производстве



Поддержка и



Специализиро



# Степень влияния проектировщика на процесс

Лаборатория	Процесса как такового нет,
Производственная	Процесс жестко структурирован,
Поддержка и	Процесс может легко меняться в
Специализированн	Процесс ограничен только

# Итоговый продукт проектирования

отчеты об исследованиях  
спецификация требований  
wireframes  
дизайн  
интерактивный прототип  
рекомендации по юзабилити

Лаборатория	✓			✓		✓
Производстве	✓	✓	✓	✓	✓	
Поддержка и	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Специализиро	✓	✓	✓	✓	✓	✓

# Составы команд

	проектирование	аналитика	менеджмент	разработка
Лаборатория	1	1	—	—
Производственная	1-2	1-3	3-4	5-15
Поддержка и развитие	1-3	1-3	2-3	5-10
Специализированная	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](mailto:jvetrau@gmail.com)

[www.jvetrau.com](http://www.jvetrau.com)