

UX-СОГЛАШЕНИЕ: ПРЕОДОЛЕНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ МЕЖДУ РАЗРАБОТЧИКАМИ И ЗАКАЗЧИКАМИ

UX AGREEMENT: OVERCOMING DISAGREEMENTS BETWEEN DEVELOPERS AND CUSTOMERS

V. Maximov

Summary. The article discusses the problems of interaction between the customer and the contractor within the framework of the UX concept. The purpose of the work is to study non-direct knowledge of users in the field of user interface, for example, whether they are aware of various action models or not. Thematically, within the framework of this work, it is more interesting whether the same understanding exists, so the criteria are considered rather in a comparative form. Possible solutions are analyzed and recommendations for their optimal application are given.

Keywords: user experience, developer, customer, project, product, action model.

Максимов Влас Константинович

Член Академии интерактивных
и визуальных искусств (AIVA), Продуктовый дизайнер,
компания TrendTech, Москва
maksimovvlas1998@gmail.com

Аннотация. В статье рассмотрены проблемы взаимодействия между заказчиком и исполнителем в рамках концепции UX. Цель работы — изучить не непосредственные знания пользователей в области пользовательского интерфейса, например, известны ли им различные модели действий или нет, а определить существует ли одинаковое понимание обеих сторон, поэтому критерии рассматриваются скорее в сравнительной форме. Проанализированы возможные решения, даны рекомендации по их оптимальному применению.

Ключевые слова: пользовательский опыт, разработчик, заказчик, проект, продукт, модель действия.

Введение

Профессионалы в области пользовательского опыта (User eXperience — UX) сталкиваются с некоторыми проблемами, связанными с сотрудничеством между подрядчиками и работодателями [1, 2]. Многие компании осознают, что для того, чтобы соответствовать ожиданиям своих клиентов, они должны уделять пристальное внимание пользовательскому интерфейсу (User Interface — UI) своих продуктов [3]. Также было понятно, что с этой целью с помощью пользовательского дизайна (User Centered Design — UCD) пользователь может быть интегрирован в процесс разработки, чтобы за короткое время получить много информации для дальнейшей разработки продукта и не пропустить разработку продукта мимо клиента [4].

Однако очевидно, что UX часто не уделяется должного внимания предприятиям или рассматривается только на поздних этапах процесса разработки. Если UX с самого начала не используется в качестве вспомогательного средства для проектов разработки, он может превратиться в фарс, например, из-за политической или маркетинговой мотивации компаний, соответственно их представителей. Многие люди, отвечающие за заключение контрактов UX на предприятиях, не имеют образования или профессиональной подготовки в области взаимодействия человека и машины.

Появилась концепция решения, которая позволяет оценивать продукт или проект с точки зрения пользо-

вательского интерфейса даже без непосредственного знания UX. Он состоит из комбинации настольной игры и онлайн-платформы с интерфейсом подключения и предназначен для руководителей проектов, менеджеров по продуктам, владельцев продуктов и других организаций, которые несут ответственность за (дальнейшую) разработку продукта. Концепция была протестирована в двух итерациях с участием шести человек в каждой [5].

В настоящее время все еще существует большая неопределенность в отношении того, какими могут быть возможные триггеры. В рамках данной работы на этот вопрос можно ответить частично, и он требует дальнейшего изучения, например, с помощью анкет, которые более подробно освещают текущий способ работы и корпоративную культуру, связанную с дальнейшими разработками продуктов.

Формулировка проблемы

Внешние сотрудники часто целенаправленно вовлекаются в проекты, когда «свежий взгляд» и новые перспективы необходимы для успеха проекта. В проектах, ориентированных на пользователя, это также делается опытным путем, чтобы нарушить рутину и не упускать пользователей из виду. В этом контексте можно заметить, что многие подобные действия в проектах, проходят не лучшим образом. Это приводит к разочарованию как заказчиков, так и специалистов по UX, что может

привести к тому, что отношение к пользовательскому опыту, который может внести большой вклад в полезные и ценные продукты, перерастет в недовольство, заказы на UX сокращаются, а потенциал останется неиспользованным. Поэтому предполагается улучшить это обстоятельство для профессионалов UX и заказчиков UX.

Проблемы, которые могут вызвать недовольство профессионалов UX и, косвенно, их клиентов, сведены в таблицу 1.

Таблица 1.

Причины разногласий клиентов и заказчиков

Понимание UX:	Малый бюджета заказчика для адекватной реализации UX-методов
	Использование только в маркетинговых или коммуникационных целях
	Руководители не открыты для предложений профессионалов UX по оптимизации
	Заказчики ожидают от профессионалов UX глубокого понимания технической основы продуктов.
	Заказчики ожидают, что некоторые готовые решения для UX-задач своих продуктов, над которыми они сами работали месяцами или даже годами, будут готовы в кратчайшие сроки.
	Заказчики частично определяют то, что они хотели бы услышать от профессионалов UX (например, что должно быть записано в отчетах).
Процесс найма	В процессе разработки продукта (дальнейшего) нет специалистов по пользовательскому интерфейсу.
	Должностные инструкции по-разному интерпретируются заказчиком и подрядчиками.
	Внешние специалисты по UX слишком дороги.

Всеобъемлющим видением окончательного решения, способствующего сотрудничеству заказчика и подрядчика в области взаимодействия с пользователем и позволяющего избежать указанных проблем, был бы современный UX-офис, а также онлайн-платформа. В офисе специалисты по UX встречаются и обсуждают текущие проекты. Помещения предоставляют простор для творчества, а инфраструктура предоставляется за отдельную плату. Руководители также включены в концепцию и могут проводить импровизированные сессии для ознакомления, тестирования или творческих сессий; помещения оборудованы соответствующим образом. Онлайн-платформа предоставляет своего рода торговую площадку, на которой могут присутствовать руководители и подрядчики. Это способствует общему пониманию UX и позволяет целенаправленно и быстро фильтровать подходящих кандидатов в соответствии с текущими потребностями в проекте разработки продукта (дальнейшего).

Цель исследования

Исследование должно быть сосредоточено на ответе на следующий вопрос: «Как профессионалы в области пользовательского интерфейса и заказчики могут эффективно находить друг друга?»

Для этого необходимо исследовать проблемное пространство, выделить подпространства и решить их в виде прототипа. Основой для прототипа являются результаты соответствующего исследования пользователей. Таким образом, цель может быть сформулирована следующим образом: разработка концепции решения для улучшения взаимодействия между профессионалами в области пользовательского интерфейса и заказчиками.

Исходя из проблем, сформулируем следующие гипотезы:

1. Между подрядчиками и заказчиком существует различное представление о пользовательском интерфейсе UX.
2. Потенциальные клиенты не понимают среду взаимодействия с пользователем и не могут определить профессиональные специализации.

Полученные результаты могут быть актуальны для сообщества UX, поскольку они определяют возможные проблемы при заключении контрактов и исследуют восприятие предполагаемых заинтересованных сторон. Эти результаты могут стать основой для дальнейших исследований. Кроме того, в этой работе сам по себе разрабатывается подход к решению, который позволяет решать отдельные аспекты проблем. Возможно, это может даже привести к созданию стартапа, который впоследствии будет продвигать разработанный продукт.

Результаты

Цель данной работы состоит в том, чтобы разработать возможные решения с учетом теоретических причин с помощью ориентированного на пользователя подхода. Практические модели предоставляют возможность структурировать проекты и работать с установленными процессами. Выбор модели действий для проекта предполагает рассмотрение его преимуществ и недостатков. При этом характер исследуемой проблемы может быть решающим критерием для выбора модели действий.

1. Стратегии решения проблем и креативность

Стратегии решения проблем описывают операции, которые могут быть применены для перехода от проблемного пространства к решению проблемы: метод проб и ошибок и метод широты и глубины [6]. «Широта-глубина» описывает сходящийся и расходящийся про-

цесс: сначала выполняется операция в ширину, например, путем рассмотрения нескольких альтернатив, затем выбирается альтернатива и исследуется более подробно. Творческий подход позволяет решать проблемы, решения которых еще не найдены. Креативность можно стимулировать, если применять творческие методы [6].

Проблемы, которые необходимо решить, можно классифицировать по-разному, например, по длительному воздействию потенциального решения (тривиальное, важное), его влиянию на пострадавших (негативное, положительное) или характеру возникновения (активное, реактивное) [6]. Что касается сложности для разрешимости проблем, часто говорят о двух типах: четко определенных и плохо определенных проблемах [7]. В отличие от четко определенных проблем, плохо определенные проблемы характеризуются тем, что они изначально не до конца поняты или из которых не могут быть выделены непосредственные цели и решения. Подмножеством плохо определенных проблем являются сложные проблемы (англ. wicked problems, часто переводится как вредоносная или коварная проблема) [7]. Можно предположить, что их практически невозможно полностью понять или решить, поскольку они имеют высокую внутреннюю сложность или имеют очень много зависимостей от других проблем.

2. Модели действий, ориентированные на пользователя

Ориентированные на пользователя модели действий переводят наблюдаемые или предполагаемые проблемы (фактическое состояние) в решение (предполагаемое состояние) с учетом потребностей и целей пользователей. Что касается характера проблемы, то модели действий могут иметь различную полезность. Например, совместный дизайн пользовательского интерфейса предназначен для выявления возможностей оптимизации существующего продукта [8]. Хотя исследование пользователей по-прежнему является ключевым элементом, можно с уверенностью предположить, что потенциал продукта должен быть хорошо заметен и понятен, и поэтому совместный дизайн пользовательского интерфейса подходит для решения четко определенных задач. В контекстном дизайне также можно найти идеи решений, которые еще не определены в начале, т.е. даже для ранее неизвестных продуктов [9]. Однако для применения контекстуального интервью проблемное пространство должно быть достаточно хорошо ограничено, чтобы наблюдение можно было применить к конкретному действию или конкретному случаю.

Ориентированные на пользователя модели действий обеспечивают преимущество изучения и учета потребностей и целей реальных или потенциальных пользователей в отношении проблемы или продукта. Обычно

потребности и цели выявляются на этапе исследования, учитываются при разработке продукта и в конце проходят перекрестное тестирование с пользователями, причем итеративный подход осуществляется различными способами: прототипы создаются на каждой итерации с повышением уровня зрелости и тестируются с пользователями. Это позволяет эффективно опробовать, протестировать и развить идеи.

3. Дизайнерское мышление

Дизайн-мышление можно назвать инновационной методологией, использующей итеративный процесс для получения ориентированных на пользователя результатов для решения сложных задач [10]. Это делает дизайнерское мышление идеальным для решения плохо определенных проблем. Дизайнерское мышление часто сочетает в себе творческие методы и методы, ориентированные на пользователя.

Дизайнерское мышление описывает не только итеративный процесс, но и, в частности, основывается на ряде основных принципов, направленных на стимулирование творчества в предпринимательской деятельности [10], таких как:

- сочувствие: проявляя сочувствие, можно лучше понять проблемы, с которыми сталкиваются люди;
- неудача — важнейшая часть процесса обучения;
- ошибки, которые случаются часто: частое совершение ошибок приводит к ускорению процесса обучения;
- автономия: команды обладают автономией в принятии решений и действиях, что повышает креативность;
- конструктивная обратная связь: помогает развивать идеи;
- осязаемость результата: все результаты должны быть осязаемыми или понятными, это делает сложность задач более управляемой;
- междисциплинарность: команда извлекает выгоду из различных знаний и стратегий отдельных людей;
- оптимизм и любопытство: члены команды усваивают поиск новых вопросов и подходов к их решению;
- эксперимент: решения должны быть опробованы на ранней стадии и быстро, эксперимент предшествует теории.

В зависимости от характера проблемы могут применяться различные методы, основанные на вышеупомянутых принципах. Они отображаются в так называемых микроциклах и макроциклах. Макроцикл может быть установлен на временную шкалу в процессе выполнения проекта и будет выполняться только один раз. Микроцикл соответствует итерациям, которые могут выполняться несколько раз за фазу макроцикла.

Первые несколько итераций дизайнерского мышления предназначены для того, чтобы лучше абстрагироваться от проблемного пространства. Когда проблемное пространство понято, то есть пройдена так называемая «зона стона», итерации служат для выработки идей решения [10]. Например, для каждой итерации до «зоны стона» создается прототип другого типа (например, так называемые прототипы темной лошадки» [10, 11].

В большинстве случаев этапы итерации проектного мышления также можно пропустить или вернуться назад, например, когда при создании идей решения выявляются подзадачи, которые еще предстоит изучить.

4. Двойной бриллиант

Двойной бриллиант — это модель творческого процесса, часто демонстрируемая в сочетании с 6-ступенчатым дизайнерским мышлением [12]. Модель представлена в виде диаграммы, состоящей из двух ромбов (рис. 1). Первый ромб образует пространство задач, второй — пространство решений, где в каждом пространстве задачи сначала расходятся, а затем сходятся.

Таким образом, процесс состоит из четырех этапов: понимание, определение, разработка, завершение [13]. На этапе понимания проводится исследование пользователей с целью понимания проблемы с точки зрения

пользователя. На этапе определения проблема конкретизируется, когда команда проекта определяет, какие (частичные) проблемы будут решены. На этапе разработки разрабатываются некоторые идеи решений и по возможности быстро запрашиваются соответствующие отзывы. На этапе доработки требуется конкретное решение, которое будет реализовано в дальнейшем.

5. Проектный спринт

Дизайн-спринт подходит для очень быстрого поиска и тестирования идей решений [14, 15]. Процесс состоит из 5 этапов, из которых один этап выполняется за один день и, следовательно, одна итерация выполняется за пять дней. Используемые методы разработаны с учетом коротких временных рамок, например, для сужения круга задач, которые необходимо решить. Необходимо определить конкретную (частичную) проблему, которая достаточно мала, чтобы ее можно было решить за этот короткий промежуток времени.

Заключение

Модели действий, ориентированные на пользователя, учитывают потребности и цели пользователя, чтобы создавать продукты, которые оказывают большее влияние на пользователей и повышают их удовлетворенность. Идеи решений и прототипы разрабатываются

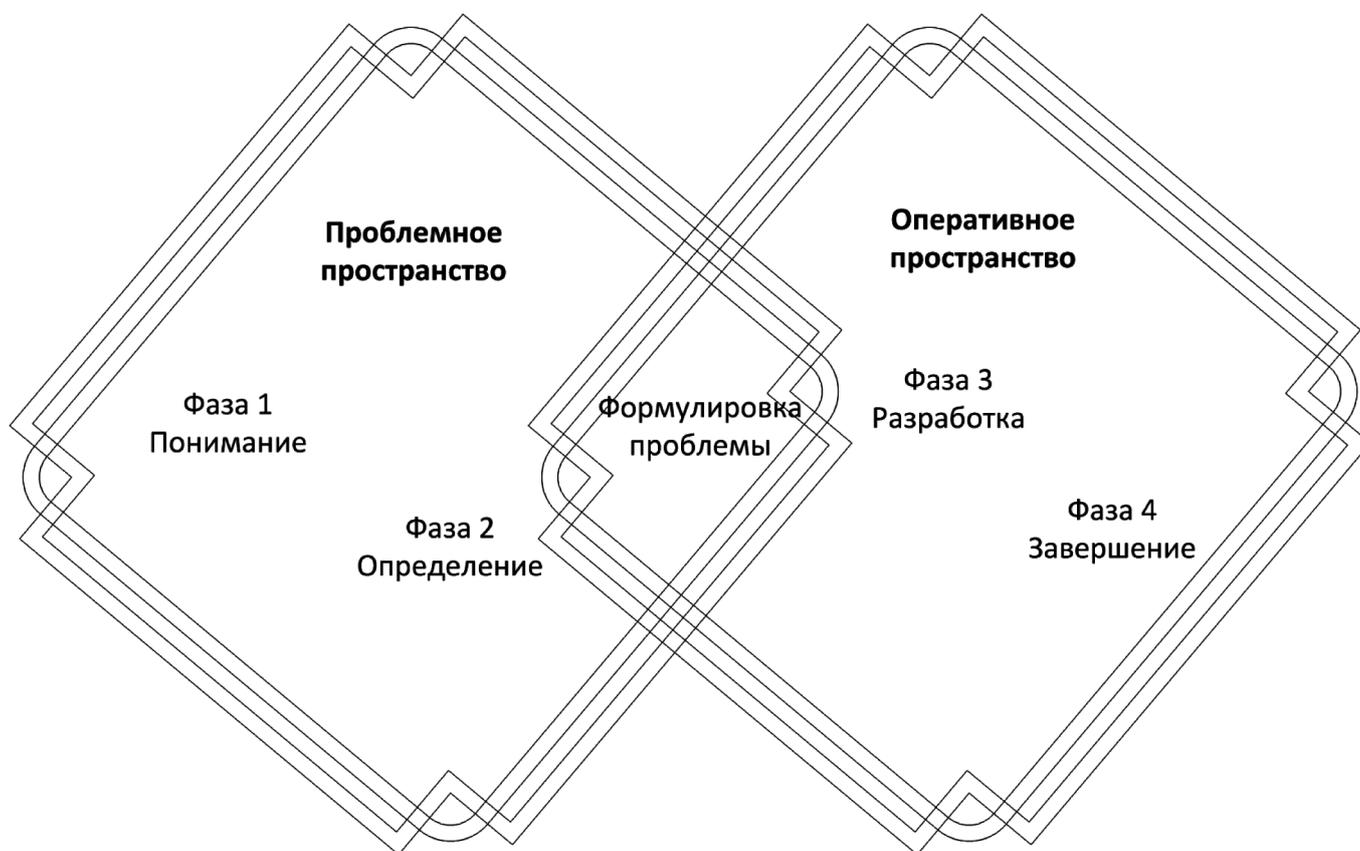


Рис. 1. Двойной бриллиант (по данным [12, 13]).

на ранней стадии и тестируются с пользователями итеративно по мере их развития. Однако модели действий не очень подходят для плохо определенных проблем, поскольку методы исследования в проблемном пространстве часто слишком ограничены. Однако к ним вполне можно подойти творческими методами. Дизайн-

нерское мышление сочетает в себе креативные методы и ориентированность на пользователя, и по этой причине оно подходит даже для плохо определенных задач. Пять этапов дизайн-спринта также подходят для быстрого создания и тестирования идей решений, но этап исследования очень короткий.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кравченко К.И., Минеева Т.А. Принципы и приёмы разработки UX дизайна // Тенденции развития науки и образования. — 2021. — №. 75-1. — С. 42–46.
2. Копов С.А., Шибанов С.В., Макарычев П.П. User Experience как новый уровень качества программного обеспечения // Труды Международного симпозиума «Надежность и качество». — 2009. — Т. 1. — С. 102–105.
3. Alomari H.W. et al. A User Interface (UI) and User eXperience (UX) evaluation framework for cyberlearning environments in computer science and software engineering education // Heliyon. — 2020. — Т. 6. — №. 5.
4. Jurca G., Hellmann T.D., Maurer F. Integrating agile and user-centered design: A systematic mapping and review of evaluation and validation studies of agile-UX // 2014 Agile conference. — IEEE, 2014. — С. 24–32.
5. Hartelius U., Fröhlander J., Björk S. Tisch digital tools supporting board games // Proceedings of the International Conference on the Foundations of Digital Games. — 2012. — С. 196–203.
6. Norman K.L. Better design of menu selection systems through cognitive psychology and human factors // Human factors. — 2008. — Т. 50. — №. 3. — С. 556–559.
7. Pretz J.E., Naples A.J., Sternberg R.J. Recognizing, defining, and representing problems // The psychology of problem solving. — 2003. — Т. 30. — №. 3. — С. 3–30.
8. Kerpen D., Conrad J., Wallach D. A Formalisation Approach for Collaborative User Experience Design // Proceedings of the Design Society: DESIGN Conference. — Cambridge University Press, 2020. — Т. 1. — С. 947–956.
9. Augstein M. et al. Contextual Design in Industrial Settings: Experiences and Recommendations // ICEIS (2). — 2018. — С. 429–440.
10. Haskamp T. et al. Implementing Design Thinking for Non-Designers: Learning Profiles from a Q-Methodology Study // ISPIIM Conference Proceedings. — The International Society for Professional Innovation Management (ISPIIM), 2020. — С. 1–14.
11. McCausland T. Design thinking revisited // Research-Technology Management. — 2020. — Т. 63. — №. 4. — С. 59–63.
12. Council D. Eleven lessons: managing design in eleven global companies // London: Design Council. — 2007. — Т. 44. — С. 272099.
13. Pyykkö H., Suoheimo M., Walter S. Approaching sustainability transition in supply chains as a wicked problem: systematic literature review in light of the evolved double diamond design process model // Processes. — 2021. — Т. 9. — №. 12. — С. 2135.
14. Spears J. Knapp, Jake with others. Sprint: How To Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days // Library Journal. — 2016. — Т. 141. — №. 4. — С. 107–109.
15. Graf-Vlachy L. et al. The innovator's media dilemma: How journalists cover incumbents' adoption of discontinuous technologies // Journal of Product Innovation Management. — 2023. — Т. 40. — №. 1. — С. 3–29.