

# Webusability: Rozwój osobisty

Bywa, że jestem pytany o to, na co zwrócić uwagę w kształceniu kadry związanej z problematyką UCD (zarówno projektowaniem, jak i analizami z zakresu *usability*).

Gdy jeszcze pół roku temu prowadziłem dział User Experience w MRM Worldwide, zastanawiałem się dość często w jaki sposób stymulować moich pracowników i na co zwracać uwagę, przy rozwoju ich kompetencji. Najczęściej rzecz jasna do każdej z osób należy podejść indywidualnie tak, by wyciągnąć to, co ma najlepsze i popracować bardziej w tym obszarze, z którym ewidentnie pracownik sobie nie radzi.

Nie istnieje chyba nic takiego jak przepis na kształcenie zdolności projektowych; chociaż jest to wypadkowa wiedzy, doświadczenia i naturalnych skłonności (dla przykładu spotkałem się z osobami, które miały wybitnie rozwinięte myślenie analityczne, jednakże przeszkadzało im to wyraźnie w spostrzeganiu projektu jako całości).

Nie zamierzam się tutaj wymądrzać nt. tego, co w procesie edukacji (samoedukacji?!) jest ważne, a co nie – sam codziennie uczę się czegoś nowego – ale chciałbym zaspokoić potrzebę udzielenia odpowiedzi. Do tego zadania poprosiłem także moich kolegów po fachu – osoby, które cieszą się świetną (i zasłużoną) opinią (w kolejności alfabetycznej): **Roberta Drózda**, **Tomka Karwatkę** oraz **Eryka Orłowskiego**, by bazując na swoich doświadczeniach zechciały podzielić się obserwacjami. (Generalnie, jeśli idea się przyjmie, to będę chciał wprowadzić element wielogłosu na blogu, częściej prosząc innych specjalistów o podzielenie się wiedzą).

Ja pozwolę sobie na krótkie podsumowanie na końcu (poza porządkiem alfabetycznym :).

**Robert Drózd (Webaudit)**

Jak zostać dobrym fachowcem od usability?

Musisz umieć dwie rzeczy. Po pierwsze, spojrzeć na stronę czy aplikację oczami użytkownika. Po drugie, spojrzeć na użytkownika oczami systemu, którego częścią jest ta strona.

Wcielenie się w rolę użytkownika jest najtrudniejszym – psychologicznie – elementem całej pracy. Bo ta perspektywa wcale nie jest oczywista i co chwilę będziemy od niej odciągani – czy to przez innych ludzi, czy przez nasze przyzwyczajenia. Przy systemie jako całości oraz każdym najmniejszym elemencie, trzeba zawsze odwoływać się do doświadczeń pojedynczej osoby, która na ten element trafi w interakcji.

Spojrzenie „oczami systemu” wymaga z kolei znajomości tego systemu – czyli najczęściej po prostu biznesu, który prowadzą nasi klienci. Nie zapłacą nam za akademickie dywagacje. To co przygotujemy ma działać w ich otoczeniu, dla ich klientów, budżetu czy innych zasobów.

Od czego zacząć?

1. Naucz się najważniejszych zasad, jakie rządzą interakcją człowieka z komputerem. Znajdziesz je w najpopularniejszych książkach na ten temat (Krug, Nielsen itd.). Nigdy nie traktuj ich jak dogmatów, ale za każdym razem próbuj zrozumieć dlaczego są takie, a nie inne.
2. Pamiętaj o „trzech filarach użyteczności”: marketingu, psychologii oraz informatyce. Pisałem o nich rok temu na swoim blogu. Użyteczność jest właściwie nauką interdyscyplinarną. Jeśli kuleje jeden z tych obszarów, możesz na przykład proponować świetne rozwiązania, które nie będą nadawały się do wdrożenia.
3. Naucz się metod oceny i projektowania, ale zawsze pamiętaj, że sama metoda nie da nam gotowych wniosków. Wnioski zawsze zależą od nas.

4. Miej jak najwięcej styczności z użytkownikami. Rozmawiaj, obserwuj, testuj, pytaj. Nigdy nie zakładaj, że nauczyłeś się już wszystkiego.

Co jeszcze? Ani projektowanie, ani ocenianie użyteczności nie dadzą się zamienić na suche procedury. To co na pierwszy rzut oka wygląda banalnie, w rzeczywistości jest i sztuką i nauką. Trzeba poszukiwać w sobie pasji, która będzie potrafiła połączyć wiedzę oraz intuicję.

### **Tomek Karwatka (Divante)**

Pracowałem z wieloma ludźmi od usability i generalnie dzielę ich na dwa typy osobowości / umiejętności.

Analitycy – osoby specjalizujące się w rozbijaniu rzeczy na atomy i znajdowaniu niuansów, osoby te potrafią najbardziej przerażający projekt rozłożyć na atomy z pomocą łyżeczki i kilku miesięcy. Projektanci – z trochę wizjonerskim podejściem i parciem na kreatywne wymyślanie nowego, niekiedy mają problemy z zamykaniem spraw. Sam należę chyba do tej drugiej grupy. Nie sprawia mi przyjemności zagłębianie się w detale i zawsze jest w moim zespole ktoś kto jest w tym dużo lepszy ode mnie. Obecnie w zasadzie w moim zespole jest ktoś lepszy ode mnie w każdej dziedzinie na jakiej się znam – polecam, to doskonałe uczucie pracować z ludźmi, od których możesz się tyle nauczyć!

Wracając do usability – wydaje mi się, że w pierwszej fali zainteresowania tematem (powiedzmy w okolicach 2004) osób z duszą audytora było zdecydowanie więcej i większa część rynku właśnie tak pojmowała usability. Sami robiliśmy wtedy dużo audytów – miały swoją wartość, ale z perspektywy czasu widzę, że mogliśmy pracować efektywniej. Wszyscy się uczyli tematu.

Dziś coraz częściej mówi się o projektantach interakcji i podkreśla się połączenie tej dziedziny z marketingiem, tworzeniem produktu jako takiego. To dobrze, bo dobry zespół musi mieć szerokie kompetencje, a weryfikacja jego pracy

dokonuje się na rynku, a nie w laboratorium.

Co bym poradził osobom, które chcą wejść do branży? Zacząć coś robić. I mam tutaj na myśli nie tyle czytanie książek i blogów, co po prostu projektowanie produktów. Zamiast wytykać błędy Merlinowi czy Allegro, lepiej zaprojektować coś samemu i zrozumieć, jak radzić sobie w świecie pełnym ograniczeń (jak poprawić usability darmowego OS Commerce, jak dogadać się z grafikiem, co zrobić aby odwiedzający serwis wrzucili coś do koszyka).

Ja zaczynałem po prostu od robienia serwisów – zacząłem na poważnie w 1999. Robiliśmy między innymi niekomercyjny magazyn internetowy, który nazywał się NoName. Wszyscy dużo się uczyliśmy i nikt nie myślał wtedy o „monetyzacji ruchu”. Później zacząłem pracę w firmie informatycznej, potem w agencji reklamowej (projektowałem między innymi stoiska targowe i nawet wygrywaliśmy konkursy :)). Zajmowałem się też tworzeniem programów edukacyjnych i gier. Później przyszedł czas na agencję interaktywną. W międzyczasie zostałem współdziałowcem sklepu internetowego. Dziś pracuję w Ideacto jako konsultant pomagający firmom budować biznes w Sieci oraz prowadzę własną firmę IT. Angażuję się też w projekt Biznes20.pl, który ma służyć wymianie wiedzy (już niedługo także pomiędzy branżami). Jak widzisz, przede wszystkim staram się zbierać doświadczenia, bo to jest szalenie pomocne w pracy projektanta.

Przedłożyłbym doświadczenie i zaangażowanie nad każde formalne wykształcenie. Sam pracuję z bardzo wszechstronnymi ludźmi o bogatych doświadczeniach i widzę jak wielki potencjał to wytwarza.

Jeśli chcesz zostać projektantem interakcji – znajdź swój zespół i zaczniście coś robić, najlepiej coś co sprawi wam dużo frajdy. Wszystko inne przyjdzie samo – szybciej niż myślisz.

## **Eryk Orłowski (Komitywa)**

Nie chciałbym odnosić się do siebie, jako wzorca – tego nawet moje ego nie zniesie □ Wolę dwa słowa o tym, co zrobiłbym sam, gdybym zaczynał od zera.

Zacznijmy od edukacji. Dziś na rynku mamy już kilka uczelni i kierunków, które pomogą adeptom projektowania dla użytkownika – SPiK w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej, kognitywistykę na UAM. Osobiście zacząłbym od kierunku, który pozwala zarówno zrozumieć użytkownika na poziomie procesów poznawczych, jak również wprowadza studentów w świat dostępny dotąd wyłącznie dla informatyków – mowa o kognitywistyce.

Poza wiedzą na poziomie akademickim, bardzo ważne jest nabyte możliwie najprędzej praktyczne doświadczenie. Nadal mamy na rynku zbyt duży rozróżnienie pomiędzy codzienną pracą w organizacjach komercyjnych, a podejściem wyniesionym z uczelni. Na szczęście, to się powoli zmienia, choć mam wrażenie, że głównie za sprawą tych zainteresowanych, którzy nie czekają do dyplomu z podjęciem pracy bądź praktyk.

To wszystko to podstawy. A dobrym fachowcem zostaje się poprzez krytyczne podejście do powszechnie wyznawanych pseudozasad i wykorzystanie posiadanej, bądź nabytej, skłonności do myślenia „out of the box”. Na początek przyda się wiedza wyniesiona ze szkoły plus szczypta zdrowego sceptycyzmu. W sumie – jak w każdej chyba branży.

### **Autora Podsumowanie □**

Dla mnie cały czas nie tracą na ważności **10 przykazań projektowych**, które w swoim czasie udało mi się spisać.

Generalną zasadą jest znalezienie źródła nieustających stymulacji – jeśli nie dostarczają Ci ich w Twojej firmie, sam sobie je organizuj i PATRZ (z otwartością poznawczą). Staraj się oglądać kilka-, kilkadziesiąt serwisów dziennie – nie pod kątem ich zawartości merytorycznej, ale zasad na jakich

działają, zarówno na poziomie ogólnym (strategii) jak i w detalach (rozwiązań interfejsowych).

Zgadzam się z moimi przedmówcami co do istotności wiedzy. Zdobywa się ją zasadniczo na dwa sposoby: projektując na co dzień, bądź czytając / podglądając jak projektują inni. Wątek związany z podglądactwem jest dość istotny, gdyż uczysz się jak rozwiązywać problemy (czasem też jak ich nie rozwiązywać, co też jest nie do przecenienia) plus zdobywasz informacje, którymi możesz się posłużyć przy kolejnych projektach.

I najważniejsze – **nie śpiesz się!** Nie myśl o szybkich awansach (to zhora), bo niczego się nie nauczysz; a jak się nauczysz, to awanse przyjdą same □ Powoli, ale konsekwentnie. Opanuj terminologię; wytyczne z *guidebooków* popularnych systemów operacyjnych; nie zamykaj się na nowości; staraj się myśleć poprzez analogię a zobaczysz, że na pewnych poziomach nawet innowacyjne rozwiązania, czy wydawałoby się zupełnie nowe problemy, można uchwycić w ramach klasycznych rozwiązań.

A ostatecznie: **projektując nie myśl o interfejsach – myśl o ludziach i ich potrzebach**, to dla nich w końcu projektujesz.

W serwisie [dyplom.com.pl](http://dyplom.com.pl) prezentujemy obronione prace dyplomowe, które mogą służyć za wzór do napisania własnej pracy - gdyby potrzebowali jeszcze Państwo konsultacji to polecamy stronę [pisanie prac](http://pisanieprac.com.pl) - fachowa pomoc w pisaniu prac.