



# PROJEKTANCI DOŚWIADCZEŃ

Analiza wdrożeń systemów informatycznych klasy BPM wskazuje, że o ich sukcesie nie przesądza kompletny i rozbudowany model procesów, ale wysoki poziom satysfakcji użytkowników.

Coraz częściej podkreśla się konieczność przyjęcia perspektywy klienta i doświadczeń użytkowników przy realizacji projektów wspierających procesy biznesowe. Rewolucja mobilna i trend konsumeryzacji, który coraz silniej dotyka otoczenie biznesowe, stawiają przed projektantami procesów zupełnie nowe wyzwania. O sukcesie projektu świadczy poziom dostosowania i użyteczności, a nie tylko kompleksowy charakter stworzonego modelu.

Przyczyny niepowodzeń projektów informatycznych najczęściej wynikają z nieprzystosowania wdrożonego systemu do potrzeb i nawyków użytkownika oraz realiów organizacji. Problem jest tym

wiekszy, że odbiorcy biznesowi najczęściej otrzymują finalny produkt, który jest testowany dopiero po pełnym zakończeniu prac programistycznych. Jest to operacja bolesna dla obu stron – sponsorów projektu, którzy toczą bój z upływającym czasem wprowadzania poprawek, wyciekającymi kosztami za dodatkową pracę oraz dostawców walczących o topniejącą satysfakcję klienta.

## Czy ogon macha psem?

W klasycznej procedurze wdrażania systemów koncentrujących się na procesie, a nie użytkowniku, następuje najczęściej spisanie wymagań, budowa

struktury danych, tworzenie dokumentacji systemu oraz opis procesu wskazujący ilość kroków zmierzających do realizacji zadania. Podejście tego typu jest bezpieczne dla dostawcy, a nie samego zlecniodawcy. W sytuacji, gdy sponsorami projektów są odbiorcy biznesowi, którzy nie rozumieją technologii i procedur projektowych, tego typu podejście rodzi nieporozumienia i prowadzi do rozczarowania. Użytkownicy mają przekonanie, że ogon macha psem, czyli samo rozwiązanie dyktuje warunki użytkownika, a nie odwrotnie – dostosowuje się do specyfiki stanowiska i roli. Pracownicy nie mają wpływu na kształt, sposób obsługi, nawigację, układ ekranów, czy liczbę „kliknięć” w ramach procesu.



*Staram się zwracać uwagę na wszelkie szczegóły związane z aplikacją. Od sposobów jej wykorzystania, implementację, użyteczność, nawigację, poprzez architekturę informacji, aż po najmniejsze detale – mówi*

**Łukasz Kuc, Kierownik zespołu projektów innowacyjnych w PKO Banku Polskim.**

*- Analizuję pojedyncze elementy, takie jak ikony, czy literaty. Pracujemy w zespole, co stwarza możliwość spojrzenia na projekt z kilku perspektyw. Staramy się, by wszystko, co opracujemy i do czego jesteśmy przekonani, zweryfikowali*

*przedstawiciele grupy docelowej. Dopiero ich pozytywny odbiór stwarza szansę, że aplikacja czy usługa będzie właściwie odebrana przez użytkowników, dla których powstaje.*

Firma analityczna Forrester Research wskazuje, że jedynie 10% przedsiębiorstw wprowadzających rozwiązania do zarządzania procesami biznesowymi (BPM) uwzględnia perspektywę klienta i jego faktyczne potrzeby<sup>1</sup>. Analitycy podkreślają konieczność całkowitego przeorientowania metodologii realizacji tego typu projektów, w kierunku poprawy doświadczeń użytkowników. Wskazują na koncepcję Design Thinking, jako najbardziej skuteczną metodę projektowania rozwiązań usprawniających zarządzanie procesami.

Pod tym pojęciem kryje się zestaw praktyk, które pomagają identyfikować doświadczenia użytkowników, uwzględniają kontekst w jakim działają, angażują ich do współpracy oraz tworzą rozwiązania bazujące na kreatywnym eksperymentowaniu.

### Myśl jak projektant

Punktem wyjścia procesu projektowania w koncepcji Design Thinking jest użytkownik. Kluczowe dla powodzenia projektu wdrożeniowego jest prześledzenie „podróży użytkownika” (customer journey), a przedmiotem projektowania jest sposób interakcji z systemem. Bardzo istotne dla koncepcji jest wyobrażenie, jak klient ma pracować z aplikacją.

Po koncepcje Design Thinking sięgają organizacje, które zorientowały się, jak nieefektywne z punktu widzenia użyteczności i adaptacji są dotychczasowe sposoby tworzenia interfejsów i rozwiązań dla użytkowników biznesowych.

---

1 „Design For Disruption: Take An Outside-In Approach To BPM”, Clay Richardson, Forrester Research Inc. Czerwiec 2013.

Służy temu budowa konkretnych, typowych scenariuszy, które pozwalają zrozumieć, co z punktu widzenia użytkownika będzie najwygodniejsze i najbardziej efektywne.

Na etapie początkowym należy skoncentrować się na interfejsie użytkownika tworząc gotowe makiety, swoiste prototypy, które „testuje” użytkownik. Projekt ekranów, z których będzie korzystał użytkownik jest podstawowym celem tworzenia. Już na tym etapie, użytkownik ma szansę zgłosić uwagi i poznać specyfikę obsługi systemu. Zapewnia to bezpieczeństwo realizacji projektu i w znaczącym stopniu minimalizuje ryzyko odrzucenia systemu przez użytkowników. Zastosowanie praktyk Design Thinking przekłada się przede wszystkim na wyższy poziom akceptacji użytkowników, a z naszej perspektywy na większą chęć rozwoju rozwiązań w kolejnych obszarach.



*Za obsługę kluczowych procesów firmy odpowiada wiele rozwiązań, które tworzą spójną architekturę aplikacyjną. Osoby korzystające z systemów wspierających obsługę procesów oczekują nowoczesnych i użytecznych rozwiązań. Dotyczy to również wizualizacji interfejsu. Ma on być tak przyjazny,*

*jak w przypadku tradycyjnych aplikacji, które są wykorzystywane codziennie do komunikacji, czy rozrywki. Wygląd graficzny aplikacji staramy się tak zaprojektować, aby był on zgodny z wytycznymi naszej centrali oraz ogólną identyfikacją wizualną wykorzystywaną zwłaszcza na stronach www - mówi **Bożena Starzyńska, IS Project Manager, Sanofi – Aventis.***

## Rozwiązanie proste jak portal społecznościowy

Po koncepcje Design Thinking sięgają organizacje, które zorientowały się, jak nieefektywne z punktu widzenia użyteczności i adaptacji są dotychczasowe sposoby tworzenia interfejsów i rozwiązań dla użytkowników biznesowych. Systemy wspierające zarządzanie procesami w organizacji koncentrują się na podniesieniu efektywności operacyjnej i zwiększeniu produktywności zespołu. Okazuje się, że ważniejszym wyzwaniem od budowy niezawodnego procesu, jest jego dostosowanie do wymagań użytkowników i ich przyzwyczajzeń. Praktyka wskazuje, że istnieje ogromna luka pomiędzy przyzwyczajeniami użytkowników wynikającymi z obsługi aplikacji konsumenckich, a rozwiązaniami biznesowymi, które są nieprzyjazne dla użytkownika i trudne w obsłudze. Niezadowolenie z istniejących rozwiązań biznesowych wynika z rosnących oczekiwań, wywołanych przez przyjazne w obsłudze i efektywne w wykorzystaniu konsumenckie aplikacje i serwisy internetowe. Co więcej, użytkownicy nie

Interfejs użytkownika może decydować o sukcesie aplikacji lub jej całkowitym odrzuceniu przez użytkowników. W sytuacji, w której użytkownik ma wybór pomiędzy wieloma rozwiązaniami czy serwisami, często wybiera te, które są łatwe i intuicyjne w obsłudze oraz mają atrakcyjny i użyteczny interfejs.

oczekują jedynie ładnych kolorów tła, czy nieopartarzalnej grafiki, ale przede wszystkim wygody, uwzględniającej kontekst w jakim działa pracownik oraz interakcji prowadzącej do szybkiej realizacji zadań.

*Estetyka, intuicyjność i prostota użytkowania aplikacji powodują, że pracownicy chętniej z nich korzystają, co wpływa na ich zaangażowanie i podniesienie efektywności pracy – komentuje Bożena Starzyńska. W przypadku intuicyjnych aplikacji nie ma potrzeby prowadzenia dla pracowników długotrwałych i żmudnych warsztatów z obsługi oprogramowania, ponieważ opiera się one na tych samych wzorcach projektowania. Nawet jeśli jest to zupełnie nowa funkcjonalność, wystarczy wysłanie krótkiej instrukcji. Użytkownicy intuicyjnie wiedzą, jak się posługiwać aplikacją, znając wcześniejsze rozwiązania. To właśnie siła standaryzacji i wysoka użyteczność prowadzą do pozytywnych doświadczeń pracowników.*

## Lepsze doświadczenia, pełna akceptacja

Rozważania prowadzą do fundamentalnego pytania, po co wdrażać rozwiązanie, którego nie chce zaakceptować klient? Czy to pracownicy muszą dostosować się do narzędzia, czy odwrotnie? Oznacza to zupełne przeorientowanie sposobu projektowania procesów biznesowych. Użytkownicy chcą bowiem obsługiwać procesy jak proste aplikacje konsumencie. W podejściu klasycznym, projektanci koncentrują się głównie na modelowaniu, a UX stanowi mniej znaczący element całości działań. Praktyka pokazuje, że w przypadku projektów BPM opartych na Design Thinking modelowanie interfejsu

użytkownika i badanie ścieżek interakcji z systemem jest równoległym wątkiem projektowania rozwiązań procesowych. Poza naturalnym zaangażowaniem zyskujemy pewność, że, pracownicy zaakceptują rozwiązanie w codziennej pracy, a sam produkt będzie w 100% odpowiadał oczekiwaniom jego przyszłych użytkowników.

Kwestie takie jak estetyka, wygoda, prostota użytkowania są dostrzegane przez użytkowników natychmiast i przesądzają o ich zaangażowaniu i lepszym wykorzystaniu rozwiązania. Wpływają również na szybkość, skuteczność i rzetelność wprowadzanych danych, co w konsekwencji buduje finalną wartość rozwiązania. Wprowadzenie nowego podejścia do modelowania procesów opartego o koncepcję Design Thinking jest zatem koniecznością i warunkiem powodzenia całego przedsięwzięcia.

Przedsiębiorstwa powinny zmienić podejście do tworzenia rozwiązań wspierających zarządzanie procesami biznesowymi, uwzględniając doświadczenia użytkowników. Wprowadzane rozwiązania muszą zachować równowagę pomiędzy niezawodnością procesów a stopniem dostosowania do unikatowych potrzeb użytkowników.



Autorka jest kierownikiem Działu Analizy Biznesowej w firmie FABRITY

Artykuł Projektanci Doświadczeń autorstwa Małgorzaty Bukowskiej opublikowany został w ramach klubu CIO w czerwcu 2014r.