



fot. Anna Szarna

Anna Kamieniak

Generalistka UX z kompetencjami w obszarze dizajnu, badań i facylitacji procesu projektowego w tworzeniu produktów cyfrowych. Absolwentka wzornictwa w katowickiej Akademii Sztuk Pięknych. Uczy zagadnień związanych z UX i kreatywnością na macierzystej uczelni. Od ponad dziesięciu lat pracuje w różnych zespołach projektowych (od dużych korporacyjnych po te startupowe), tworzy produkty w metodykach zwinnych, łącząc design thinking z agile i angażując w proces deweloperów i biznes.

Szczególnie ceni proces projektowy nastawiony na szybkie iteracje – prototypowanie i testowanie. Design thinker, design doer, design educator oraz Lead UX Designer w Etteplan.

il. 1, Wizualizacja obszarów projektowania, źródło: github.com/envisprecisely/disciplines-of-ux

4 Czy UX kanibalizuje dizajn?

UX design

projektowanie doświadczeń

użyteczność

service design

produkt cyfrowy

Czy zapomnieliśmy, że odbiorca też jest uwzględniany przez dizajnerów? Czy aż tak zły PR ma projektowanie. A może termin „user experience”, kładąc w nazwie nacisk na doświadczenie i człowieka, tworzy nową, lepszą formę dizajnu?



Na portalu LinkedIn publikowane są zdjęcia źle zrobionych **wayfindingów** (systemów ułatwiających orientowanie się w przestrzeni) mówiące o braku UX (user experience). Czy oznacza to kompletną nieświadomość roli projektanta wayfindingu? Czy mówi to o tym, że umiejętność obserwacji, analizy to specyfika tylko UX? Czy dizajn ma złą sławę? Czy może w procesie nie było ani projektanta, ani człowieka, który o użytkowniku chwilę pomyślał – z czułością i troską, było za to sporo prefabrykatów i permanentne cięcie kosztów?

Czy zapomnieliśmy, że odbiorca też uwzględniany przez dizajnerów? Czy aż tak zły PR ma projektowanie. A może termin „user experience”, kładąc nacisk na doświadczenie i człowieka, tworzy nową, lepszą formę dizajnu?

il. 2, Fragment rozmowy na portalu na 9gag pokazujący idee dizajnu i user experience. A – popularny mem, B – przykład ustanawiania ścieżek na podstawie dróg użytkowników, C – zbliżenie na park zaprojektowany zgodnie z potrzebami ludzi mimo wszystko pokazuje wydeptane na ścieżkach śliski. Czy da się

Nr 12/2022 Bosmiadczanie
Zaplanować czas naprawę w 100% dla ludzi, czy może powinniśmy zwyczajnie szanować tańszy chodnik, który nie uwzględnia wiedzy o skrótach ani nie jest zaprojektowany, aby być pięknym? Kooperatywa architektów LaGoi proponuje podchodzić do architektury iteracyjnie – tak jak w przypadku projektu IT, z budżetem długoterminowym i nasłuchując feedbacku mieszkańców¹.
Źródło: 9gag.com/gag/aPZ7gPB



Projektanci najróżniejszych specjalności, zespoły produktowe, prawnicy pracują nad innowacjami. Jak mówi Jared Spool, każdy teraz jest projektantem, każdy, kto ma wpływ na na projekt, staje się projektantem. Dotyczy to deweloperów, menedżerów, nawet prawników w firmie. Wszyscy są projektantami².

Mieszają się priorytety, a obszary przenikają – każdy w organizacji ponosi odpowiedzialność za **użyteczność** (usability). **Testerzy QA** (quality assurance – testowanie oprogramowania) czują się użytkownikami, **UX-owcy** (ci, którzy uprawiają UX) myślą o tym, kiedy do klienta dotrze fizyczna paczka, projektanci usług całymi dniami tworzą interfejsy, a projektanci doświadczeń czasem stylują WordPressa... **Projektant treści** (UX writer) nie napisze dobrego komunikatu, jeśli to, co ma zakomunikować odbiorcy, jest bardzo skomplikowane i wymaga poprawek w projekcie usługi. Każdy stara się widzieć i projektować odrobinę więcej, niż wskazuje jego specjalizacja.

Biznes zafascynowany zmianami trochę myśli dizajnem (O warsztaty! – wreszcie spotkanie, na którym coś zrobimy), a trochę przygląda się z boku, ciągle prosząc o większą ilość wskaźników, które całe to doświadczenie policzą i zmonetyzują. (O warsztaty! – jaka piękna strata czasu – odpiszę w tym czasie na zaległe maile!)

Ten obraz, niełatwy i barwny, był inspiracją do napisania tego artykułu – z jednej strony próby uporządkowania i nazwania zjawisk projektowania UX (bardzo lubię funkcjonalne rozwiązania, więc każdy termin będzie wytłumaczony i wyróżniony kursywą), a z drugiej refleksją nad tym, czym może być UX design niedługo...

Ergonomia vs doświadczenie

Termin **user experience** (doświadczenie użytkownika) został ukuty i spopularyzowany przez ojca tej branży Dona Normana na początku lat 90. Branża **HCI** (human-computer interaction – interakcja człowiek – komputer) miała się wtedy całkiem dobrze, a **human interface guidelines** (zasady projektowania interfejsów – standardowa nazwa oznaczająca zespół wytycznych dla deweloperów tworzących aplikacje na dany system), czyli

apple'owska księga mocy wydawana dla deweloperów, była znacznie grubsza niż obecnie, choć dotyczyła tylko jednego urządzenia, a nie czterech, jak dziś.

Don Norman nie miał żadnych skrupułów, tworząc podwaliny współczesnej użyteczności, kwestionował kompetencje architektów i pięknym językiem oraz zgrabnymi metaforami przybliżał trudne pojęcia związane z percepcją i psychologią. Od tego czasu nazwy przychodziły, odchodziły i zmieniały swoje znaczenie, napędzane cyfrową transformacją i zmianą ekonomii w stronę *doświadczeń*. Od jednorazowych, obarczonych śladem konsumpcji i egocentryzmu, po te bardziej niszowe, stojące w opozycji do głównego nurtu rozwoju technologii, zaspokajające potrzeby wyższe i poszukujące wartości donioślejszych niż przyjemność.

User experience design (projektowanie doświadczeń użytkownika) przyniosło odświeżenie wytartemu HCI, skupionemu głównie na ergonomii interakcji. HCI miało swoje źródła w latach 50. i wielkich katastrofach lotniczych i nuklearnych. Nie pasowało do gwałtownych zmian, takich jak popularyzacja **GUI** (graphical user interface – graficzny interfejs użytkownika), zakupów i interakcji online (MySpace). Potrzebne było coś, co pokaże jakość i pozwoli branży opuścić sektor **B2B** (business to business – usługi wytworzone dla klientów biznesowych) i **B2G** (business to government – usługi wytworzone dla obywateli i administracji), budując wizerunek zrozumiały dla konsumentów **B2C** (business to consumers – usługi wytworzone dla konsumentów) i prasy. To wtedy interfejsy zaczynały kusić, a emocje wychodzić poza satysfakcję z wykonania zadania. Wszystko to było naturalnym procesem budującym wielki boom pierwszej banki internetowej.

W latach 70. pojawiło się **UCD** (*user-centered design* – projektowanie skupione na użytkowniku) umocniło swoje znaczenie jako klamra łącząca wiele metod i mód projektowych, które koncentrują się wokół użytkownika i jego potrzeb. Gdy przeciętny Kowalski zaczyna rozumieć, co znaczy UCD, to my projektanci mówimy o Earth-centered design! Przyjmujemy rolę artystów-aktywistów, budząc świadomość Ziemi, mówiąc, czym może być technologia w ich życiu i inspirując do krytycznego myślenia na przykład poprzez *speculative design* (dizajn spekulatywny – mający na celu prototypowanie przyszłości i wzbudzenie dyskusji o niej).

il. 3, Model pokazujący percepcję UX – cechy instrumentalne (funkcjonalne), cechy hedonistyczne (nieinstrumentalne) i emocje – skutkują zarówno opiniami, jak i działaniami użytkowników. (Rysunek autorki na podstawie wizualizacji normy ISO opisującej zasady projektowania interfejsów: ISO: ISO 9241: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals. Part 11: Guidance on usability. ISO, Genf (1998), iso.org/standard/16883.html)



Doświadczenie vs wartość

User experience dzisiaj płynnie miesza się z projektowaniem wartości biznesowej w stylu *lean* (zwinnej metodyce tworzenia oprogramowania i wartości biznesowej) i projektowaniem kanw biznesowych takich jak *value proposition canvas* (szablon do uzupełnienia unikalnej propozycji wartości). Bo czym byłby produkt bez wartości dla odbiorców? Uber, gdyby nie rozsądnie wybrana wartość – tani przejazd i stworzenie modelu biznesowego, w którym są tylko klienci (klient-kierowca i klient-pasażer), prawdopodobnie nie osiągnęłyby takiego sukcesu. Pierwsze wątpliwości pojawiające się w kontekście bezpieczeństwa zostały całkowicie pominięte i powrócono do nich dopiero po kilku latach, gdy usługa stała się już masowa i była zainteresowana nią grupa *late adopters* – *laggards* (użytkownicy przystępujący do usługi najpóźniej)³.

Czy jest możliwe, żeby projektant rozmawiający z kobietami obawiającymi się podróży z obcą osobą nie podnosił tego problemu? Czemu tego nie zrobiono? Umieszczenie odpowiedniego przycisku rozwiązującego problem nie było trudne ani drogie, ale wtedy nikt tego nie chciał. Lepiej było pozostawić temat prasie, zajmując się testowaniem dużo bardziej szkodliwych społecznie i ekonomicznie rozwiązań.

Czy można zaprojektować produkt cyfrowy bez wybrania *minimalnej koniecznej funkcji* (MVP — minimum viable product) tak, żeby jak najtaniej wdrożyć coś, co zobrazuje ideę, pomysł, co będzie szybko na siebie zarabiać, bezpośrednio lub poprzez nadzieje inwestorów. Czy wybór tej wartości to obowiązek UX-owców? Czy przy coraz wyższych kosztach wytwarzania oprogramowania możemy jeszcze projektować bez jasno ustalonej hierarchii potrzeb?

Cyfrowa transformacja, eliminując stopniowo drogi i zawodny element ludzki, tworząc nowe modele społeczne, jest kuszącym narzędziem kapitalizmu. Nie ma możliwości, żeby budować wszystko, czego pragną ludzie. Buduje się tylko to, czego pragną na tyle, żeby za to płacić,

Nr 12/2022
 Doświadczenia z Polewej: Netflix dyskretnie nam przypomina, że spędziliśmy już trzy godziny przed ekranem, najprawdopodobniej sprawdza, czy śpimy, żeby nas lepiej poznać i żebyśmy łatwiej wrócili tam, gdzie skończyliśmy oglądać. Nadmienię, że Netflix zmienia okładki filmów oraz nie zaznacza, co obejrzelśmy ani ile czasu spędzamy w usłudze. Po prawej: Instagram powstrzymujący przed skrołowaniem tego, co już się widziało, jednocześnie wysyłający nam agresywne powiadomienia o lajkach, nowych postach czy promowanych rolkach w czasie obliczonym na wzmocnienie reakcji dopaminowej

nie tylko pieniędzmi, ale też czasem zaangażowania, który jest bardzo ważnym miernikiem sukcesu usługi. Powstaje dużo nowych rozwiązań i nie wiadomo, jak będą na nas wpływać. Najwięksi nie opierają się tylko na danych, ale aktywnie inwestują w badania jakościowe, wywiady i obserwacje, starając się zapobiec wylaniu nas z kąpielą zysku lub po prostu stwarzając pozory dbania o nasz dobrostan.



Doświadczenie vs funkcjonalność

Dla niektórych praktyków UX znaczenie user experience nie wychodzi poza **usability** (użyteczność, która w bardzo niewielkim stopniu uwzględnia emocje), jednak to przecież emocje, a nie bezbarwny komfort budują doświadczenie i pozwalają je zauważyć. Samodzielne złożenie mebli IKEA silniej łączy nas emocjonalnie z meblem niż komfortowa usługa zamówienia mebli razem z montażem.

Doświadczenie skręcania mebli łączy się z czasem, którego percepcja jest kluczowa dla **projektowania doświadczeń** (inna nazwa projektowania UX, zwracająca uwagę, że to efekt wywoływany u odbiorcy jest głównym obszarem uwagi projektantów).

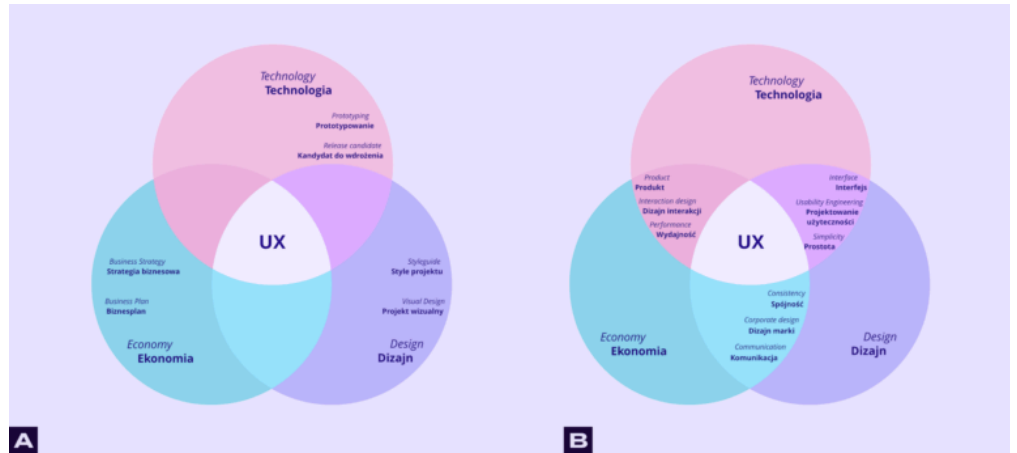


il. 5. Przykłady wizualizacji dziedziny UX design – wartości w UX. Źródło: Peter Morville, UX Honeycomb, 2004.

Metody analizy i racjonalizacji nie dają uniwersalnych przepisów na dobre projekty. **Design thinking** nie zawsze działa i spotyka się dużą krytyką części świata projektowego. A jeśli się mu przyjrzeć, rzadko realizowany jest zgodnie z założeniami... co może wpływać na jego skuteczność. Proces ten jest kosztowny. Bardzo często nie jest spełniony wymóg interdyscyplinarnego zespołu lub dochodzi do błędnego wyboru problemu... Dziedzina projektowania UX opiera się na miksie narzędzi design thinking i wzorców –

zasad dotyczących ergonomii i użyteczności. Nieustająca konieczność korzystania z szablonów i ciągłego przyspieszania procesu prowadzi do rozwiązań dalekich od ideału.

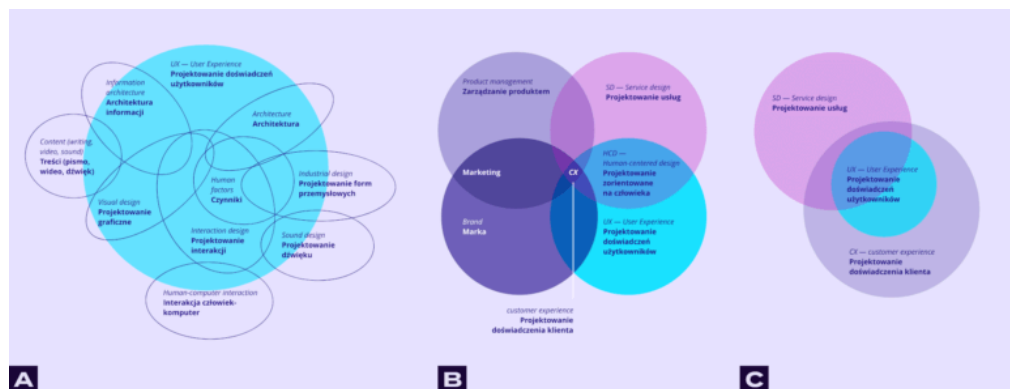
il. 6, Projektowanie UX jako styk technologii, biznesu i dizajnu – A – działania, które mogą być realizowane osobno, B – obszary ścisłej współpracy między dziedzinami. Źródło: ia.net/topics/the-spectrum-of-user-experience-1



Co jest większe user experience czy service design?

Gdy Don Norman mianował się *architektem user experience* w Apple – termin oznaczał doświadczenie holistyczne i przemyślane od A do Z – od reklamy po kształt wtyczki czy kontakty z obsługą. Doświadczenie jako przeżycie emocji było kluczowe dla motywacji – wzbudzenia chęci interakcji z maszyną, która służyła dotąd głównie do pracy, była droga, a dotycząca jej bariera wejścia do sprawnej obsługi bardzo wysoka. Podstawą było spełnienie elementarnych oczekiwań dotyczących poczucia kontroli i komfortu. Jednak to wzbudzone emocje leżały u podłoża radości, satysfakcji i zabawy, to emocje budowały relacje z nowym sprzętem Apple.

il. 7, Trzy modele dziedzin UX i ich zależności. A – UX jako kłamra dla dziedzin projektowych, B – CX (customer experience) jako część wspólna UX i service designu, C – UX zawiera się w całości w CX, w przeciwieństwie do service designu, który ma metody dotyczące projektowania i obserwacji tego, co robi i potrzebuje organizacja



Dziś wydaje się, że *service design* (projektowanie usług) staje się bardziej modne, dając cenną dla biznesu perspektywę patrzenia na firmę, jej pracowników i zasoby.

Jeszcze całkiem niedawno pytanie „Na ile prawdopodobne jest, że polecił(a)byś nasz produkt / usługę... znajomemu” pojawiało się po prawie każdym zakupie w internecie. Pozwala na liczenie wskaźnika jakości

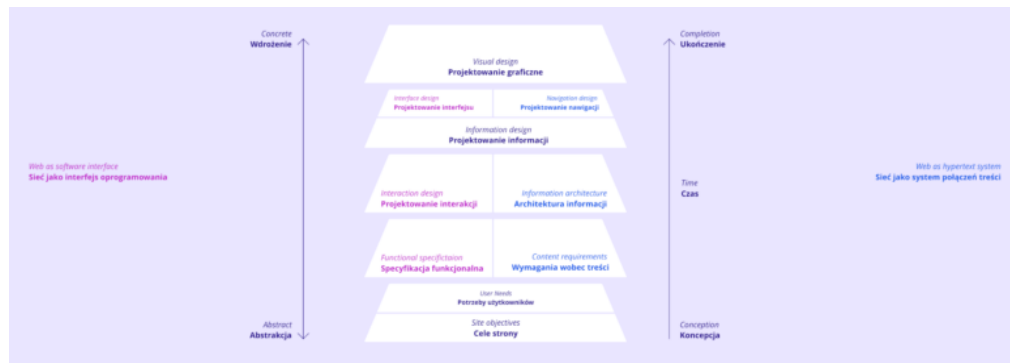
doświadczenia i lojalności klientów — **NPS** (net promoter score – miara lojalności klientów, pojedyncza liczba pozwalająca na ocenę ich doświadczeń).

Szukając uniwersalnych mierników pomagających wypracować zysk i optymalizować doświadczenia, uczymy się kwantyfikować doświadczenia. Co się dzieje w firmie, która zaczyna traktować NPS jako jedyne źródło prawdy... albo nawet premii dla pracowników? Miara ta bywa wrażliwa na fałszowanie wyniku. Wiadomo na przykład, że respondent rozmawiający przez telefon może dać wyższą ocenę niż korzystający z interfejsu⁴. Czasem można też sprytnie pokolorować numerki albo zaznaczyć jakąś opcję domyślnie, te drobne **dark patterny** – manipulacyjne metody traktowania użytkowników ukryte w interfejsie – prowadzą do lepszych wyników, ale niekoniecznie lepszych doświadczeń⁵.

O sukcesie dziedziny service design świadczy to, że projektanci konsultują wdrożenia właściwie gotowych rozwiązań IT dla dużych korporacji, przeprowadzając drogi proces tylko po to, aby ułatwić wejście w nowy sposób pracy, wpłynąć na retencję pracowników i wizerunek korporacji.

Service design postrzegany jest jako dziedzina zawierająca UX design⁶, związany jednak tylko z cyfrowym fragmentem usługi. Z drugiej strony popularność terminu UX jest dużo większa i niektórzy uważają go za bardzo szerokie pojęcie.

il. 8. Przykłady wizualizacji UX Dona Normana i precyzyjne projektowanie. W źródle: J.J. Garrett, Elements of User Experience, Pearson Education, Berkeley, 2000, s. 29. *W kontekście uznali, że obsługa oświetlenia to coś, czego można się nauczyć. Don Norman zaprojektował rozwiązanie uwzględniające naturalne mapowanie (B). Myślę, że jego włączniki mimo wysokiej użyteczności nie są dobrym dizajnem – są nie tylko trudne w masowej produkcji, ale też zajmują dużo miejsca w pomieszczeniu.*



Doświadczenie klienta a doświadczenie użytkownika

CX design (customer experience design – projektowanie doświadczeń klientów) postrzegane jest bardzo podobnie do UX design czy service design, ale kładzie nacisk na to, że klienci – płacą. Terminy te są używane wymiennie, a zakres umiejętności i obowiązków projektantów na tych stanowiskach jest bardzo różnorodny – od managerskich, analitycznych czy stricte projektowych, kiedy (najbardziej klasyczne podejście) user experience designer oznacza kogoś pomiędzy projektantem **wireframów** (makiet niskiej dokładności) i **flow** (kolejność interakcji w systemie) a osobą zajmującą się analizą i researchem. Projektanci UX i CX rzadziej zajmują się projektowaniem graficznym interfejsu **UI** (*user interface* – *interfejs użytkownika*), choć współczesne osiągnięcia takie jak **design systemy** (systemy standardowych komponentów służące do budowania stron i aplikacji) czy gotowe **frameworki** dla programistów, na przykład *Material Design Angular* (produkt informatyczny, pozwalający na przyspieszenie procesu wdrażania aplikacji, dzięki gotowym komponentom), pozwalają na bardzo szybkie składanie klocków wyglądających jak realny, zaprojektowany produkt, nawet jeśli nasz UX/CX designer nie wie nic o typografii czy czytelności. Customer experience design w definicji poszerza percepcję jeszcze bardziej, angażując się w strategię marki i kładąc jeszcze większy nacisk na percepcję przed i po usłudze. Experience design bardzo często zastępuje user experience design – pozostawiając duże pole interpretacji całkiem lubiane przez projektantów form przemysłowych. W końcu projektowanie doświadczeń brzmi dumnie (i rozrywkowo, i pragmatycznie)!

Czy w design thinking można szybciej?

Design thinking to weteran pojęć projektowania zorientowanego na użytkownika. Design Council wzmocniło jego odbiór, tworząc piękny wizualny model procesu pokazujący dwa typy myślenia i działania – konwergentne i dywergentne, w ten sposób uporządkowano wiele metod używanych przez projektantów. Od tego momentu wszyscy są dizajnerami. Design thinking jest procesem długim i wymaga kosztochłonnych pracowników, dlatego zmienia się i ewoluuje.

IT się ciągle spieszy, więc powstał proces design thinking w pięć dni, czyli **Google design sprint** (są też nowe, alternatywne submodele – bo pięć dni to za długo). Czy jest jakiś problem? Tak, jeśli pięć dni to jedna pętelka projektowa, która może się okazać nietrafiona, a jakość – good enough to act like real produkt – nie sprawdzi się w każdym prototypie.

Co możemy z tym zrobić? Zastanówmy się, czy to dobra pora na research, czy jest potrzebny, co nam da podejście **guerilla** (korytarzowe, tańsze i szybsze metody weryfikacji użyteczności, nie zawsze zgodne ze sztuką – obarczone potencjalnymi błędami).

il. 10, Czy przejście od razu do projektowania wizualnego jest możliwe? Czy research zawsze jest potrzebny? Co powinno być researchowane i dlaczego nie jest? A – efekty braku procesu projektowego, B – rosnąca frustracja projektantów, C – brak testów i projektowanie pod siebie.
 Źródło: 9gag.com/gag/amgPzQ2



Człowiek, użytkownik, klient?

Podejście do użyteczności wyznacza norma ISO 13407:1999 – nieprzypadkowo nazywana *Human-centered design processes for interactive systems*. Projektujemy dla ludzi i po to, żeby realizować ich potrzeby. Nie mówi się o użytkownikach, a popularne jeszcze kilka lat temu określenia takie jak **użytkownik** (użytkownik, który nic nie rozumie i psuje „dobrze” zrobiony produkt) czy **interfejs bialkowy** (innymi słowy nisko opłacany człowiek wykonujący pracę za niedziałający idealnie proces IT) odchodzą do lamusa i są stosowane tylko przez niezbyt miłych, a ospałych managerów. Wiemy, jak mówić **inkluzywnie** (w sposób niewykluczający, uwzględniając różnorodność kulturową i społeczną) do naszych użytkowników i jak projektować etycznie. Jednak często dizajn bywa kształtowany poprzez ciągłą optymalizację konwersji, bywa, że projektanci projektują bardzo mały fragment procesu — nie tworząc szerszego obrazu usługi, a czasem nikt nie myśli o długoterminowych skutkach.

UI, czyli tylko forma, i zagrożenia UX design

Czy HCI wniosło coś nowego względem metod projektowych dostępnych wcześniej i używanych przez inżynierów i projektantów? Na pewno wpłynęło na potrzebę badań dotyczących ludzkiej percepcji i wytworzyło elementy specyficzne dla dziedziny oraz wiedzę domenową dotyczącą maszyn, percepcji i pamięci.

Myślę, że bardzo wielu projektantów UX/UI – czy to tych tworzących błyszczące przyciski i piękne animacje, czy tych skupionych na szczypcie sztuki i poszukiwaniu nowych trendów – nie słyszało nigdy o tych problemach. Jeśli nawet zaliczą kurs o psychologii interakcji na interaction-design.org/ → (jeden z liderów szkoleń online z zakresu UX) – będą w szoku wywołanym akademickim językiem, wieloma stronami tekstu o badaniach z lat 50., przykładami z historii katastrof lotniczych, nuklearnych i spowodowanych błędem interfejsu. Zaskoczy ich szerokie spojrzenie na ergonomię oraz bardzo ograniczone na stronę wizualną i emocjonalną, a to wokół niej narasta chyba najwięcej niedomówień, mitów, na przykład: jak będzie animacja, to będą emocje, czy szkodliwych mód takich jak

neumorphism – bardzo efektowny trend, faktycznie jednak pokazujący, że odkrycia percepcji i UX są niedostępne dla bardzo wielu sprawnych **projektantów UI** (user interface designer).

Czy jesteśmy teraz w tym momencie UX, o którym pisał Victor Papanek – pytając o szkodliwość pracy projektantów przemysłowych? Myślę, że nie, ale jesteśmy całkiem blisko. Czy projektujemy rozwiązania z pełną wiedzą o kosztach, jakie poniosą nasi użytkownicy? Czy mamy świadomość tego, jak kolejna dysruptywna technologia wpłynie na życie ludzi? Czy możemy się przeciwko temu buntować?

Projektantem w świecie cyfrowym jest każdy, kto ma na niego wpływ – od szalonego startupowca z genialnym zmysłem obserwacji trendów po dział prawnie uczące się prostego języka. Część z nich i nas będzie optymalizować konwersję – co jak pewnie intuicyjnie czujecie, nie może być bezwzględnie dobrym kierunkiem – tylko ci, którzy chcieli kupić i kupili – mogliby być realną miarą sukcesu⁷. Inni będą upraszczać przez język skostniałe procedury, tworząc nowy, trochę lepszy świat. Dokąd dojdziemy? Nie wiem. Szansę widzę w projektantach, ponieważ uwzględniają komfort użytkownika, myślą o prostszych, bezpieczniejszych procedurach.

Stosując w projektowaniu już tylko **heurystyki UX** (będące uproszczonymi zasadami pozwalającymi na prostszy i tańszy rozwój oprogramowania) dajemy użytkownikom całkiem sporo – uczciwe, wygodne doświadczenia. Projektanci i projektantki reagują bardzo nerwowo na każdą sytuację, która może zawieść oczekiwania użytkownika, bo całkiem dobrze wiedzą, że często jeden błąd może zniszczyć relację.

IT & UX

Popularność kursów UX-owych i rekrutacji w branży UX jest niesamowita. Dlaczego? Bo branża IT rozwija się bardzo szybko? Bo zawód brzmi fascynująco? Bo można zarobić więcej?

Jednak czy UX zawsze rzeczywiście stworzy świetny produkt cyfrowy? Zagwarantuje sukces? Często firmy rozwiązania upatrują w jednej osobie. Myślą, że UX-owiec spełni ich marzenia o jakości, kreatywności, analizie, pięknie, komunikacji. Czasem jednak nawet ogromny zespół różnorodnych projektantów pracujący dla korporacji będzie trawił większość swojego czasu na uspojnienie własnych pomysłów, a za to mały zespół programistów rozumiejący tak rzadko wybrzmiewający **feedback loop iteracyjnego** (nastawionego na powtarzanie aż do osiągnięcia zamierzonych efektów) **procesu wytwarzania oprogramowania** (metodologie zwinne zakładają ciągle ulepszanie produktu, bazując na głosie klientów) będzie tworzyć świetne rozwiązanie. W takiej sytuacji role projektowe i badawcze przypadają po prostu członkom zespołu i mogą niesamowicie wpływać na ich

il. 11, Jedne z popularniejszych w wynikach wyszukiwania Google'a ilustracji obrazujących UX. A – przykład szklanej butelki jako pusta forma UI, plastikowa forma jako ta pozwalająca na wydobycie większej ilości sosu szybciej to UX, a usability, czyli funkcjonalność, to ubrudzony ketchupem korek i stół, a więc nierealizowalny ideał. B – krytyka plastikowej i szklanej formy opakowania i pokazanie kontekstu prawdziwej radości – a może i usługi (doświadczenia). Czy ketchup to najlepsza metafora? Czy nie skupiamy się za bardzo na formie – opakowaniu? A może to jednak o nie chodzi?⁸

zaangażowanie i jakość rozwiązania. Tu nie ma reguł. Ciągłe uczymy się tego, jak tworzyć lepsze produkty cyfrowe.

Czy jest coś fajniejszego od tworzenia? Tworzenia tego, co jest potrzebne? Czy to, że branża IT tworzy tyle treści i umie to robić, wpłynie na percepcję słów?



Niech żyje dizajn

Nie sądzę, że user experience design zastąpi dizajn – do tego czasu ten **buzzword** (słowo-bzyk – termin modny, ale często pusty) nam się wytrze i spowszednieje, a my znajdziemy sobie nowe, lepsze nazwy dla bardzo podobnych zabawek. Przecież stymulacja (nowość)⁹ to też jedna z ludzkich potrzeb i miara atrakcyjności.

Opcja 1 – sytuacja na świecie zmieni się tak bardzo, że dizajn, nie tylko ten post-itowy, ale także ten polegający na tworzeniu, będzie skutecznym narzędziem w ręku każdego człowieka. Będziemy drukować i tworzyć lokalne i dopasowane rozwiązania, odrodzi się rzemiosło. Słowo dizajn i UX design wyjdą z powszechnego użycia, wszyscy będziemy twórcami.

Opcja 2 – nie będzie już żadnych doświadczeń poza takimi, które są *connected* (połączone z siecią, sobą nawzajem, a może i z nami), projektowanie UX zastąpi dizajn... ilość stron internetowych i aplikacji wymusi zatrudnienie armii pracowników a postępującą automatyzację wesprze sztuczna inteligencja.

Opcja 3 – oba te terminy zostaną pamiątką dawnego świata lub małym zapisem w kapsule czasu, którą pozostawimy dla przyszłych pokoleń (jeśli będą) lub obcej cywilizacji (jeśli będzie umiała to odczytać). Tylko czy ten termin jest na tyle ważny, żeby się tam znaleźć?

Gdyby chcieć zsyntetyzować całą naszą kulturę w kilku książkach, trudno byłoby znaleźć miejsce dla wszystkich. Co wybrać – nasze ludzkie doświadczenia czy wyrefinowany termin opisujący trudną sztukę polegającą na optymalizacji doświadczeń, tak żeby służyły maksymalizacji zysków?

Doświadczajmy, dyskutujmy, obserwujmy i dizajnujmy, dbając o swoje doświadczenia nawzajem. Nie projektujemy niczego, czego sami

nie chcielibyśmy używać. Przycisk *Lubię to!* powstał po to, żeby okazać poparcie¹⁰ i zmniejszyć ilość powtarzających się komentarzy pod postem – nikt nie mógł przewidzieć wszystkich jego negatywnych skutków. Ale działajmy bez poczucia winy i lęku. Jutro też jest dzień i zawsze możemy zaprojektować coś jeszcze raz...

Przypisy

1. p. transversal, *Olifantenpaadjes: Desire Lines Creating Resistance Paths*, Urbanismo, urbanismo.com/arquitecturayurbanismo/olifantenpaadjes-desire-lines-creating-resistance-paths/ [data dostępu: 24.4.2022].
2. twitter.com/jmspool/status/836955987860914176 [data dostępu: 24.4.2022].
3. D. Madrigal, B. McClain, *The Challenge of Targeting Late Adopters*, 8.8.2011, UXmatters, uxmatters.com/mt/archives/2011/08/the-challenge-of-targeting-late-adopters.php [data dostępu: 24.4.2022].
4. R. Shevlin, *It's Time to Retire the Net Promoter Score (And Here's What to Replace It with)*, 21.5.2019, Forbes, forbes.com/sites/ronshevlin/2019/05/21/its-time-to-retire-the-net-promoter-score/?sh=106c86026bbb [data dostępu: 24.4.2022].
5. Jeśli ciekawi Cię temat mierników, a jest niezmiernie interesujący dla biznesu, polecam UX Resereach Confetti – odcinek o ich eksperymentalnym mierniku, przy którym pracują nad różnymi aspektami doświadczenia oraz ograniczeniem częstotliwości zapytań: youtu.be/2h3d5TgKdSs [data dostępu: 23.4.2022].
6. V. Roto [i in.], *The Overlaps and Boundaries Between Service Design and User Experience Design*, w: *Designing Interactive Systems Conference 2021 (DIS '21)*, June 28-July 02, 2021, Virtual Event, USA, ACM, New York 2021, dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/3461778.3462058 [data dostępu: 20.4.2022].
7. Jared Spool, *Leaders of Awesomeness*, 2022, leaders.centercentre.com/feed [data dostępu: 13.2.2022].
8. twitter.com/uxdesignmemes?lang=pl [data dostępu: 18.4.2022].
9. *User Experience – Towards a Unified View: Second International COST294-MAUSE Open Workshop*, 141.115.28.2/recherches/ICS/projects/cost294/upload/408.pdf#page=9, s. 74–76 [data dostępu: 18.4.2022].
10. C. Kuang, R. Fabricant, *User Friendly. Jak niewidoczne zasady projektowania zmieniają nasze życie, pracę i rozrywkę*, przekł. D. Czech, Karakter, Kraków 2022, s. 68.

Abstrakt

Na portalu LinkedIn publikowane są zdjęcia źle zrobionych *wayfindingów* (systemów ułatwiających orientowanie się w przestrzeni) mówiące o braku UX (user experience). Czy oznacza to kompletną nieświadomość roli projektanta wayfindingu? Czy mówi to o tym, że umiejętność obserwacji, analizy to specyfika tylko UX? Czy design ma złą sławę? Czy może w procesie nie było ani projektanta, ani człowieka, który o użytkownika chwilę pomyślał – z czułością i troską, było za to sporo prefabrykatów i permanentne cięcie kosztów?

Czy zapomnieliśmy, że odbiorca też jest uwzględniany przez dizajnerów? Czy aż tak zły PR ma projektowanie. A może termin „user experience”, kładąc nacisk na doświadczenie i człowieka, tworzy nową, lepszą formę dizajnu?

Artykuł dostępny online:

<https://formy.xyz/artikul/czy-ux-kanibalizuje-dizajn/>

dostęp: 18.11.2025

4 Does UX Cannibalise Design?

Abstract EN

The LinkedIn portal publishes the photos of badly-designed wayfinding systems as examples of the lacking UX (user experience). Does it mean a complete unawareness of the role played by the wayfinding system designer? Does it mean that skilful observation and analysis is the sole domain of UX? Is design notorious? Maybe the process involved neither designer nor any other person concerned with the user – someone, who would spare a tender and caring thought, there were many prefabricates and permanent cost-cutting? Have we forgotten that the recipient should be accounted for by designers? Is the design's PR that bad? And perhaps the term “user experience”, emphasising experience and the human, creates the new, improved form of design?

Keywords: UX design, experience design, usability, service design, digital product