

Опыт построения people solutions design команды в Miro

Аня Дворникова
People Team Lead /
Learning Designer

miro

Аня Дворникова

- Тренер и фасилитатор с 2006 года
- 8 лет в IT
- Создаю в Miro лучшую организационную культуру
- Автор блога об организации конференций и нетворкинговых событий ixevent.com
- Новосибирск / Скопье / Пермь / Лос-Анджелес



anna.d@miro.com



— Я people designer

— Рисуешь что-то?

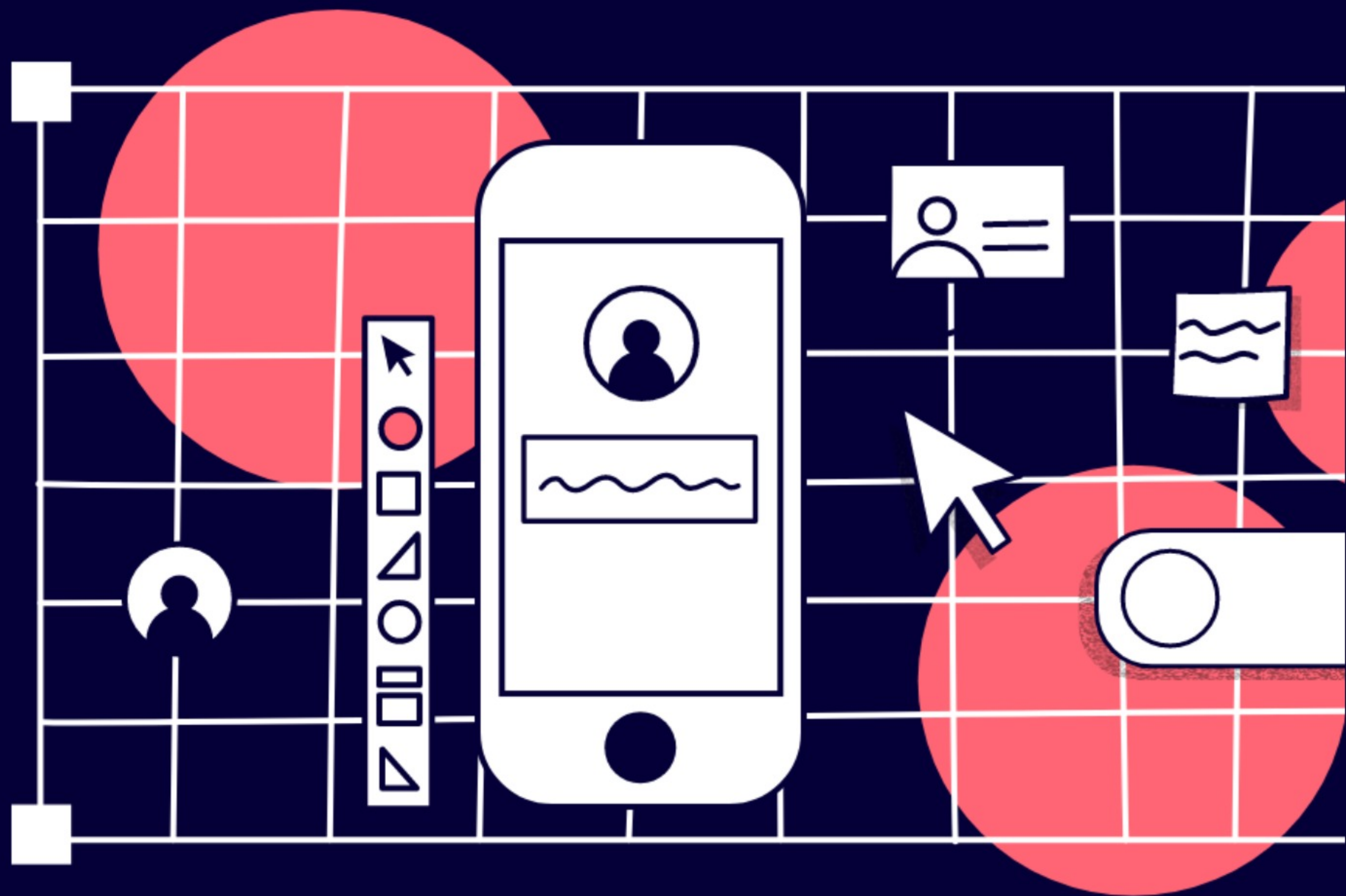


Human-centered design,
design thinking и agile
в контексте работы HRa

Что, зачем и как

Плюсы и минусы

Примеры



Так что такое дизайн в HR?

Итеративное создание продукта с максимальной пользой для сотрудников и бизнеса

Продукт HR — процессы, системы, программы, политики, культура компании



Human centered design

Дизайн, ориентированный на человека

В центре —
сотрудник

Совместный
поиск и создание
решения

Эмпатия



Быстрая
реакция людей
и быстрые
улучшения

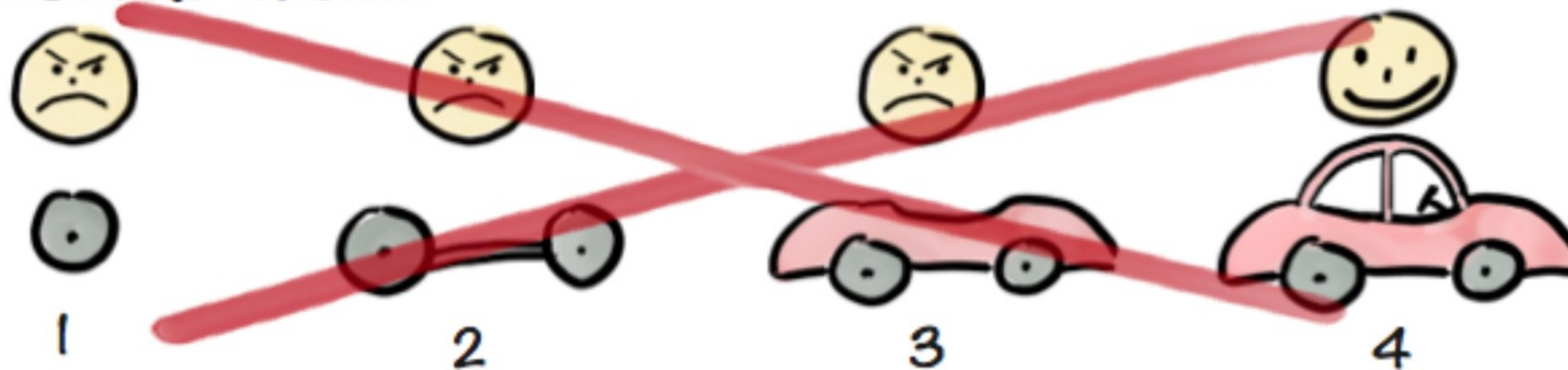
Баланс между
целями бизнеса и
потребностями
людей

Итеративное совместное создание продукта

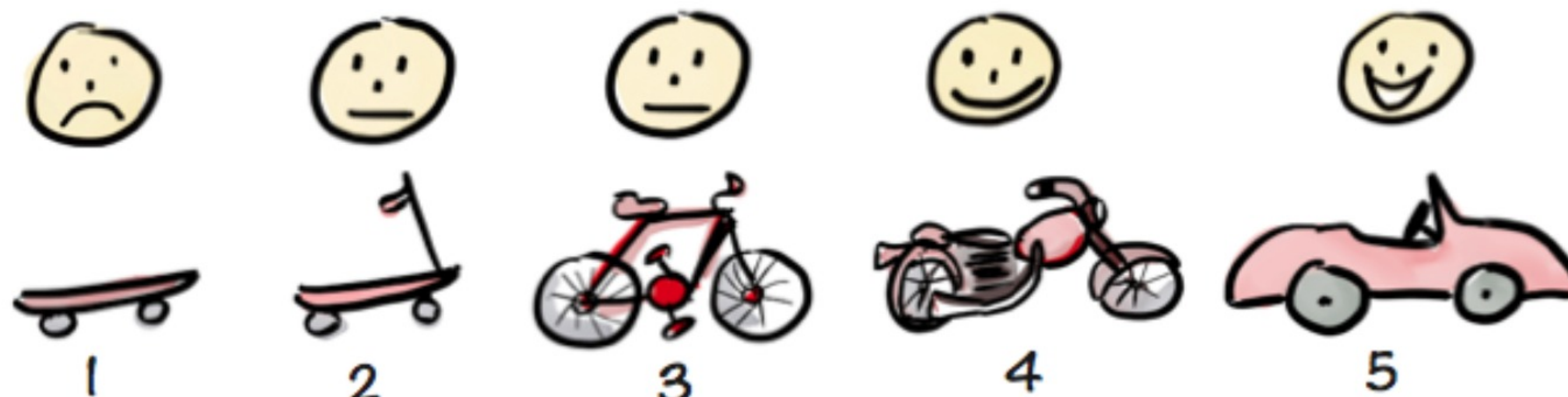
долго делаем
и только в
конце можно
пользоваться

можно
пользоваться
продуктом
каждой
итерации

Not like this....



Like this!



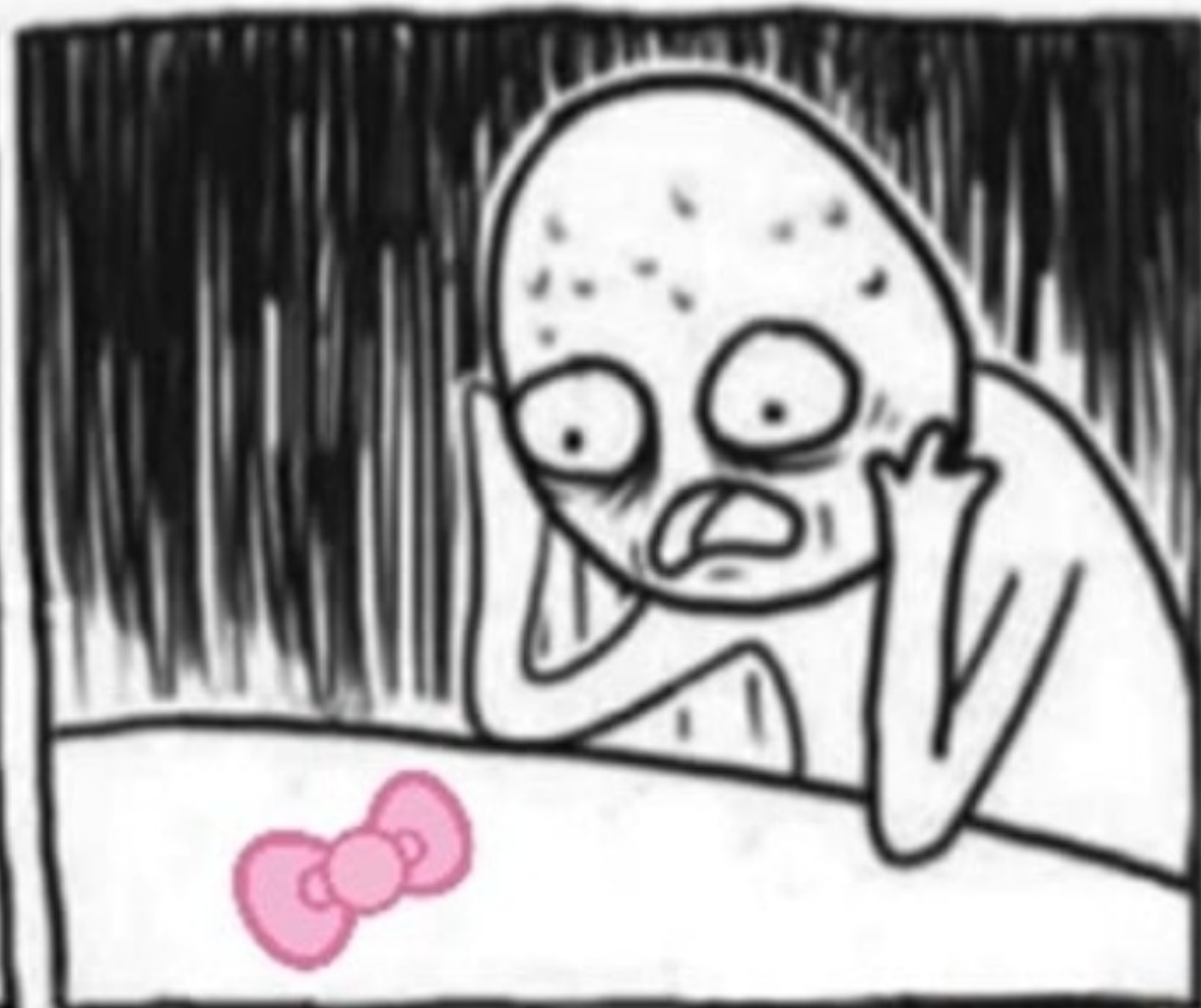
Я придумала для всех
новую классную
HR-активность!

Я лучше
поработаю

HR

Но я же...

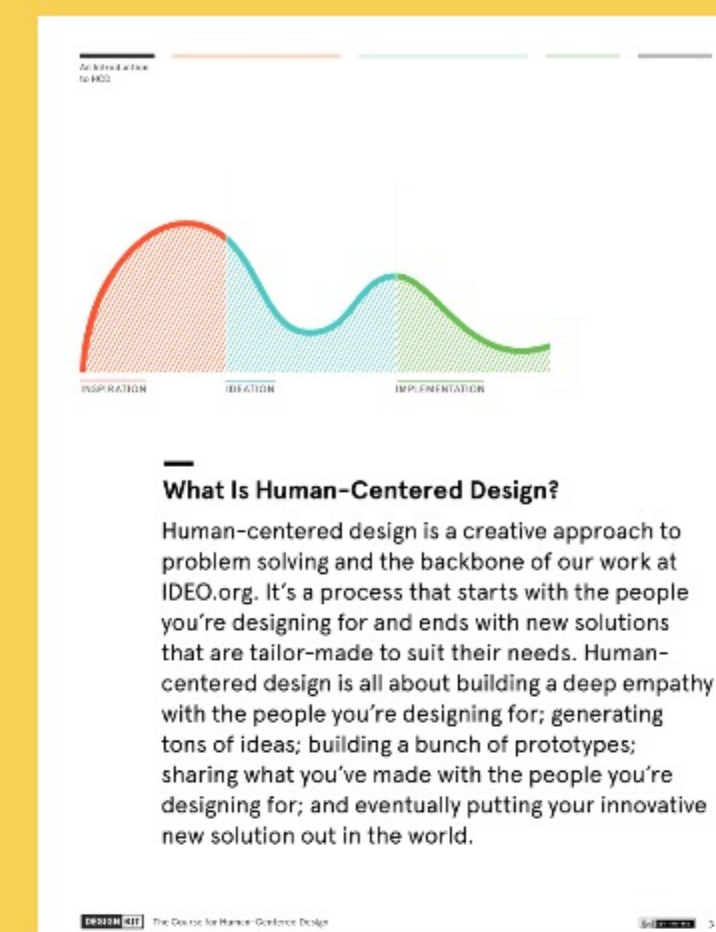
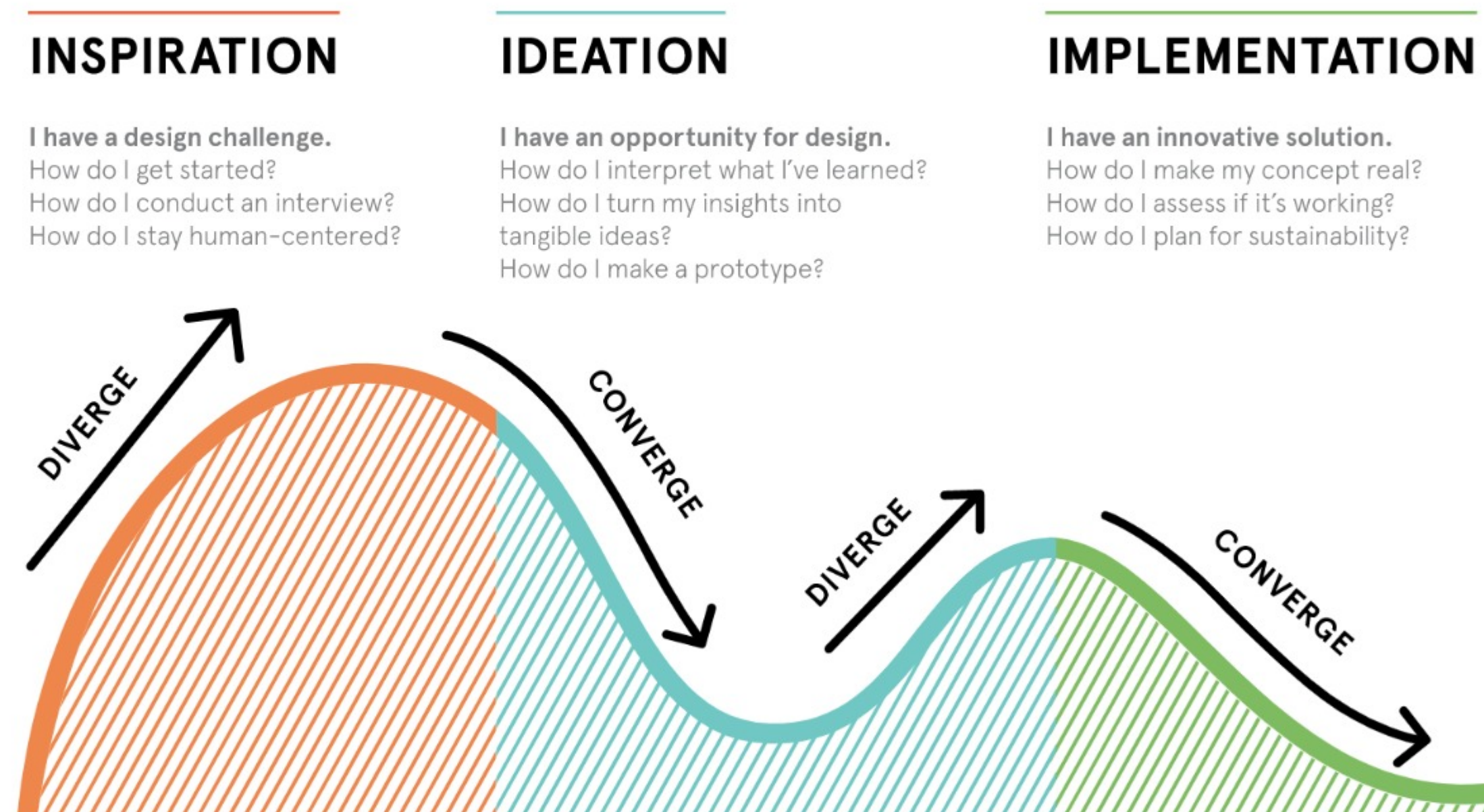
Потратила на
её разработку
3 месяца...



Как мы дизайним: HCD

HCD Mindsets:

- Empathy
- Make It
- Creative Confidence
- Learn from Failure
- Embrace Ambiguity
- Be Optimistic
- Iterate, Iterate, Iterate



www.acumenacademy.org

Introduction to Human-Centered Design

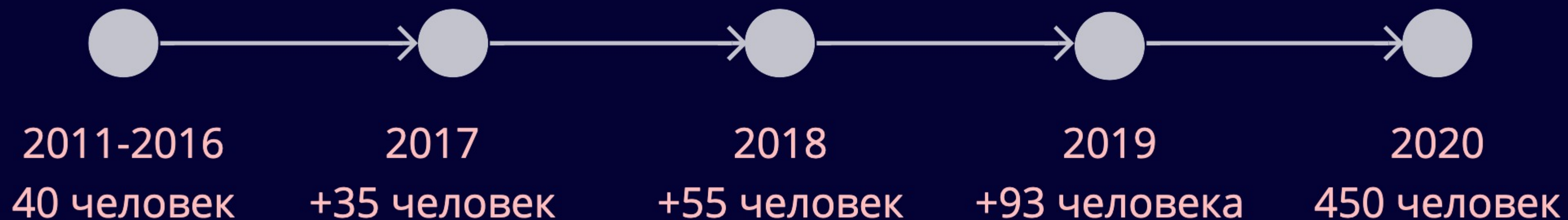
Master human-centered design with IDEO.org to solve real world challenges...

Структура People Team 2020



Miro: потребность бизнеса

- Продуктовый подход
- Преодолевать болезни роста (x2 по людям, x3 по бизнесу)
- Запускать новые процессы и проекты быстрее, чтобы поддерживать рост
- Экспериментировать и итерировать
- Собирать данные для принятия решений



Зачем пригодится дизайн

- Быстро растете, быстро все меняется
- Мало отклика от сотрудников
- Непонятны метрики успеха в HR
- Нужны инновации
- ...



Для каких задач

- Не до конца ясна цель/проблема
- Разработка нового решения или полная переработка текущего
- Не до конца понятен результат: что будет хорошим решением, почему именно это
- Готовые решения не подходят
- Управление изменениями

Collaboration
skills self-paced
learning courses

Performance
review process
and training

D&I
programs

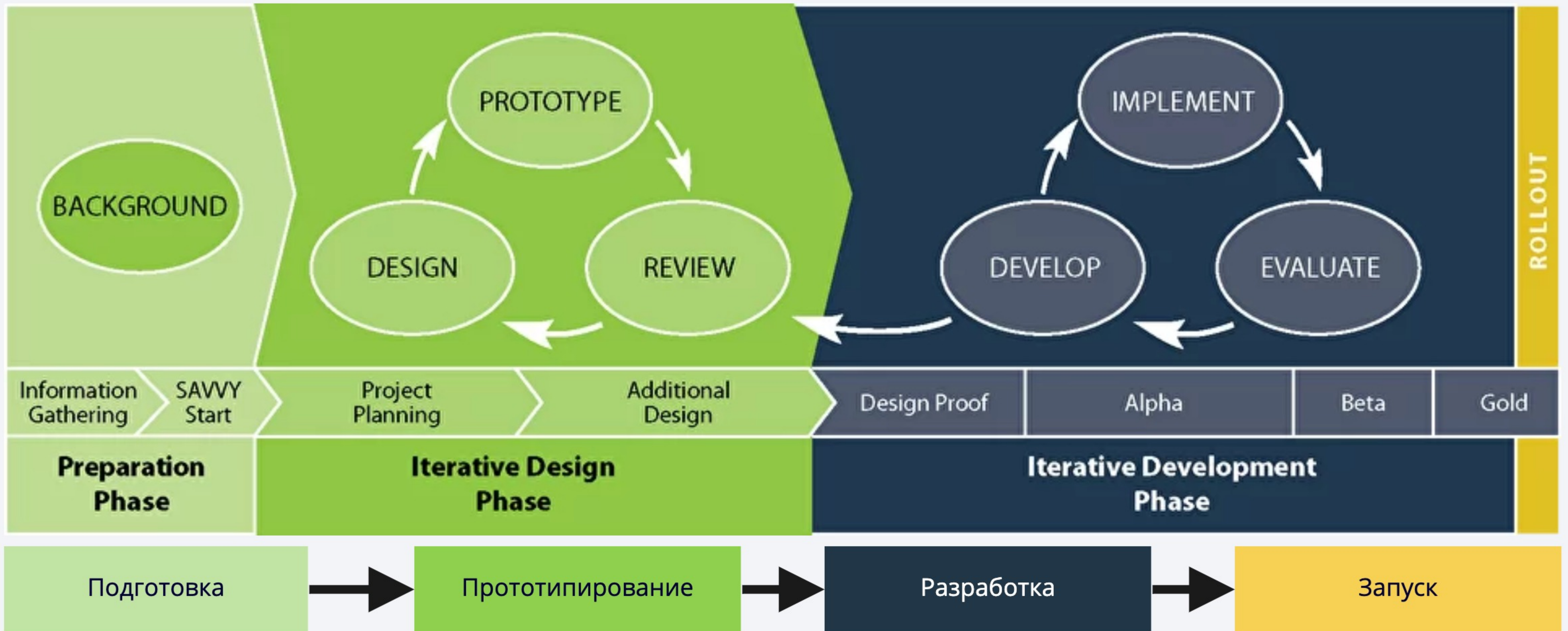
Summer Offsite
online 5-days
event

Engagement
survey & follow
up with teams

Miro Values
redesign

Peer recognition
system

Company-wide
bi-weekly
meetings



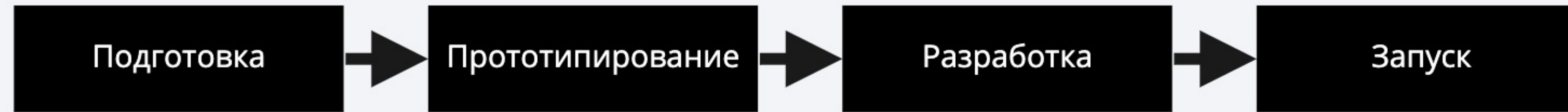
- Интервью с внутренним заказчиком и пользователями
- ЦА
 - Пробел и цели
 - Имеющийся и недостающий контент
 - Метрики успеха

- Создаем 20% прототип
- Тестируем с пользователями
- Валидируем гипотезы
- Итерируем на основе ОС: переделываем!
- Подтверждаем цели и метрики

- MVP прототип (минимально рабочая версия)
- Материалы итеративно разработаны, спикеры подготовлены

- Запускаем продукт
- Опросник участников, анализ количественных и качественных данных
- Топ-3 улучшения для следующей итерации

Этапы



Истории пользователей

Как дизайнер, я хочу понять масштаб и контекст задачи, чтобы эффективно создать ценное решение

Как сотрудник, я хочу интерактивный тренинг по прокачке моих навыков, чтобы мне было полезно и не скучно

Как участник тренинга, я хочу понятных материалов, спикеров и инструкций, чтобы я могу активно участвовать в тренинге

Как участник тренингов, я хочу чтобы программа улучшалась с каждым разом, чтобы ее польза для меня со временем росла

Критерии приемки

Определить целевую аудиторию
Провалидировать пробел и цели
Инвентаризировать имеющийся и недостающий контент

Определить упражнения для тренинга, соответствующие целям обучения: значимые, легко запоминающиеся и мотивирующие

Тренинговые материалы итеративно разработаны, спикеры подготовлены

Тренинг запущен
Стандартный опросник участников собран, количественные и качественные данные проанализированы. Топ-3 улучшения определены для следующей итерации

Шаги

Интервью с пользователями
Интервью со спонсорами и стейкхолдерами
Цели и метрики согласованы с командой

Наштурмить скетч-прототип с командой (20% детализации)
Протестировать прототип с пользователями и получить от них обратную связь
Подтвердить цели и метрики, провалидировать гипотезы

Выбрать основное решение и доработать его до MVP, протестировать с пользователями
Несколько итераций создания материалов с командой и с пользователями

Собрать обратную связь с пользователей
Провести ретроспективу и оценить извлеченные уроки и выводы
Передать продукт команде для масштабирования

Вид прототипов

Текстовый прототип

Черновик-набросок (скетч-прототип)

MVP прототип (минимально рабочая версия)

Alpha, Beta, Gold релизы

ПРОЕКТИРОВАНИЕ КУРСА
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ДИЗАЙН
kursostroenie.lektorium.tv
Педагогический дизайн

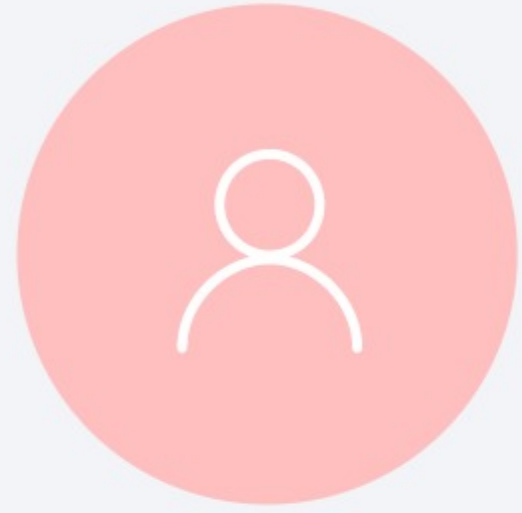
amzn.to
Leaving ADDIE for SAM: An Agile Model for Developing the Best Learning Experiences: Michael W. Allen, Richard Sites: 9781562867119: Amazon.com: Books
Leaving ADDIE for SAM: An Agile Model for Developing the Best Learning Experiences [Michael W. Allen, Richard Sites] on Amazon.com. *FREE* shipping on qualifying offers. Leaving ADDIE for SAM: An Agile Model for Developing the Best Learning Experiences...

Как мы дизайним — наша неделя

Weekly Sprint schedule

MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY
<p>Sprint planning meeting 1h</p> <p>Zoom meeting:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Share highlights, questions from the previous Sprint and Demos 2. Review the Kanban: celebrate released work, welcome new work 3. Designers share their draft UStories, ACs and actions <ol style="list-style-type: none"> a. Ask for help and give feedback to each other about design actions, brainstorm together b. Scrum leads help to map the US, AC, actions 4. Finish with round of "my next action..." <p>Calendar any actions where you need other people (testing, interviews etc)</p> <p>Work on your designs together with users</p>	<p>Work on your designs together with users</p>	<p>Virtual stand-ups (async) 5 min</p> <p>Share updates on Slack in a format:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confidence of completion (My % level of confidence that I complete all ACs under this UStory by the end of the sprint e.g. 80%) • Your next action (share with us the one from the design actions, focus on those that will boost your confidence and move you toward completion!) • How can team help (ask for help, especially if you are not 100% confident or stuck with some of the design actions) <p>Work on your designs together with users</p>	<p>Work on your designs together with users</p>	<p>Work on your designs together with users</p> <p>Demo posting (async loom video) 6 min per demo</p> <p>Sprint Review (async) 1-2h</p> <p>[All async format on Miro board]</p> <p>Demo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Record a video of your demo for each UStory 2. Link demo artifacts to UStory 3. Leave feedback comments on others' demos (was AC met? Was users' perspective addressed? any feedback about the product?) <p>Sprint Review</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Select US, put it into active Sprint column and do v1 draft US, AC and Design actions 2. Design Mentor help with Step 1 if needed. Designers ask for help on scoping 	<p>Rest & recharge, don't work! :)</p>	<p>Rest & recharge, don't work! :)</p>

Роли в команде



Users
Sponsors
Пользователи,
Заказчики

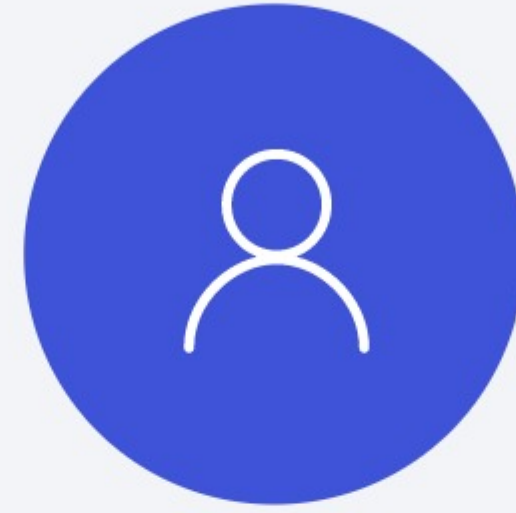
Те, чьи потребности мы удовлетворяем своим дизайном.

Внутри Miro это сотрудники, иногда разные группы



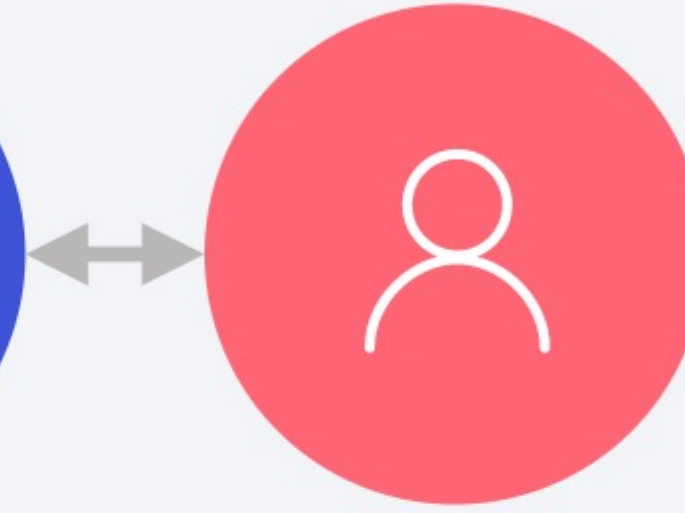
Designers
Дизайнеры

Создают "продукты" вместе с "пользователями"



Head of People
Design
Руководитель

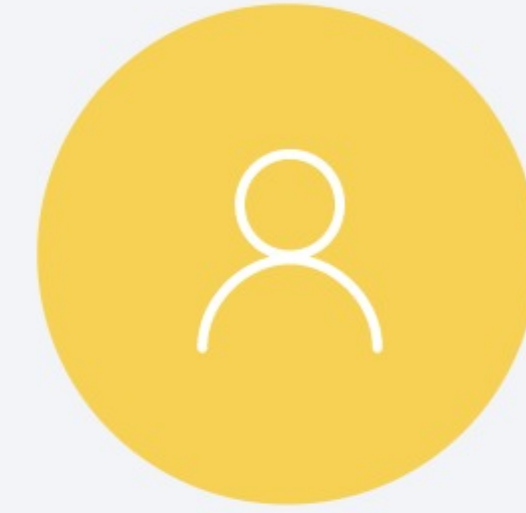
Руководит дизайн-командой: нанимает, мотивирует, развивает дизайнеров



Product Owner
"Владелец продукта",
продакт-менеджер

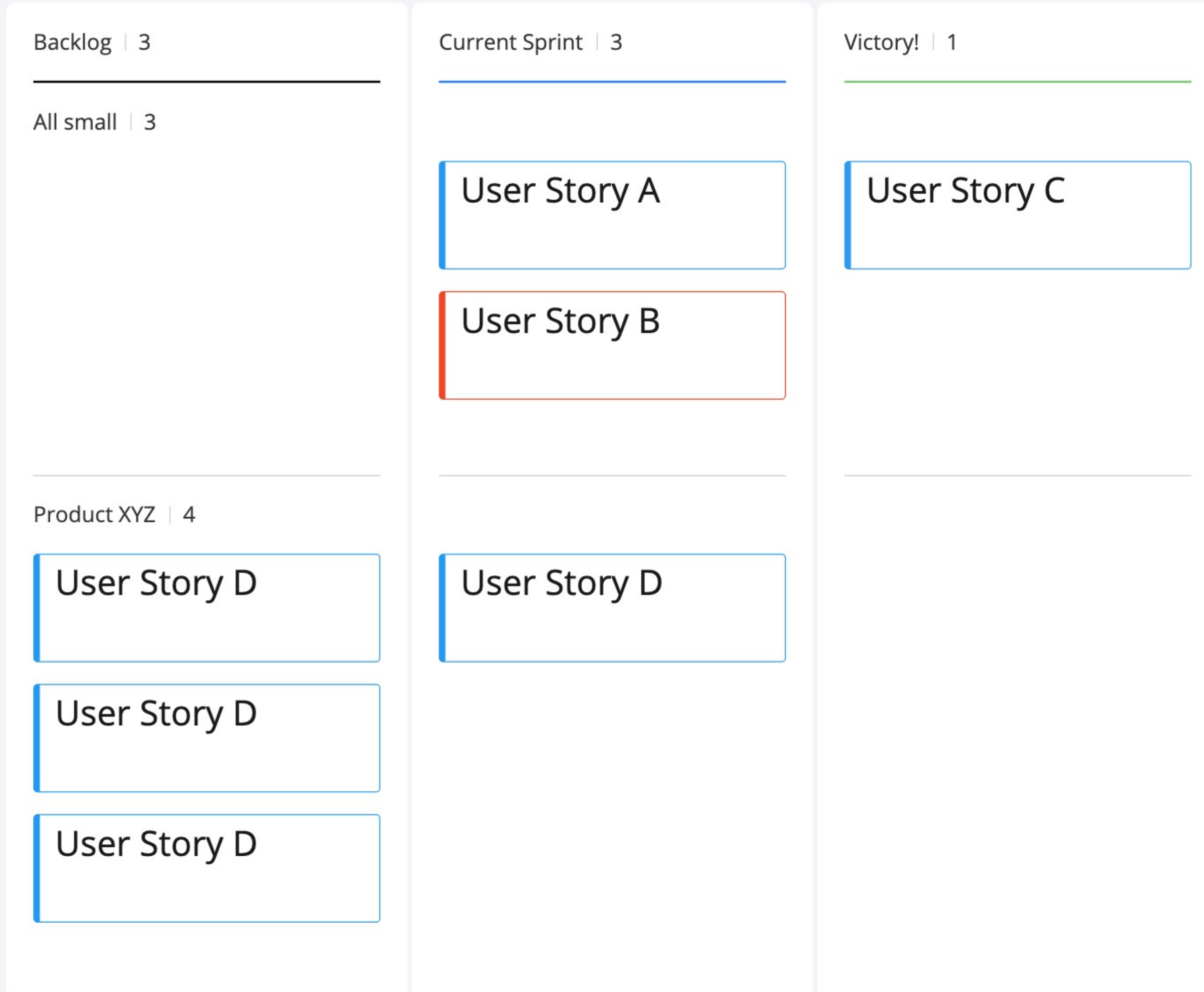
Принимает решения по приоритетам "продуктов" в бэклоге.

Отвечает за то, чтоб в дизайне всегда был учтен голос бизнеса и пользователей



Scrum Master
Скрам мастер

*Временная переходящая роль: фасилитирует agile-ритуалы, помогает создавать и адаптировать шаблоны, обучает методологии, дает обратную связь



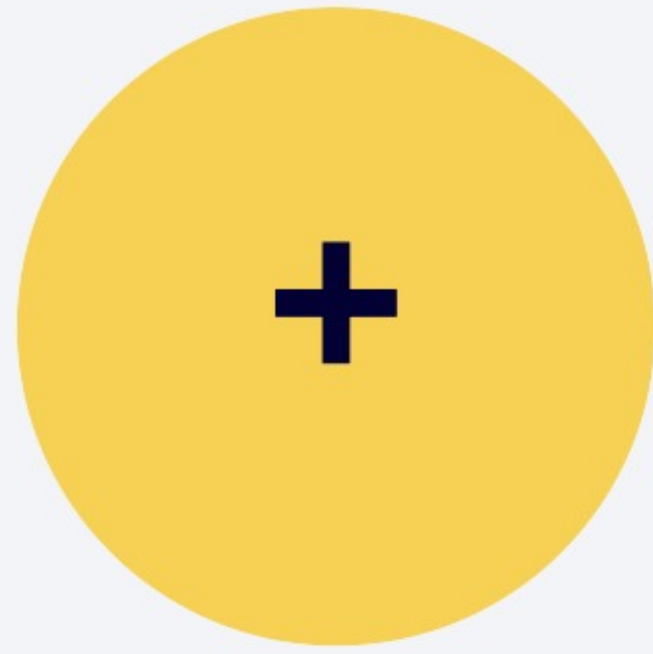
Наш Канбан

- User Stories — "пользовательские истории"
- Короткая формулировка намерения: я как **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** хочу **ПРОДУКТ**, который даст мне **ЦЕННОСТЬ**
- Дизайнеры пишут истории
- Получают фидбэк от друг друга и Product Owner

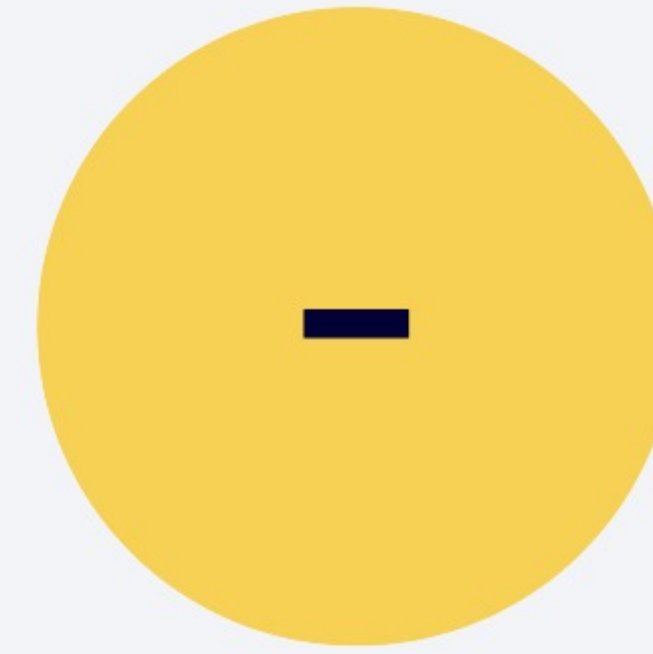
Как мы дизайним: Agile/Scrum

- Agile/ Scrum Rituals — ритуалы, регулярные практики
 - Sprint Planning — планирование недельного спринта
 - Stand Up — (виртуальная) короткая встреча по статусу
 - Demo — демонстрация продукта в конце каждого спринта
- Kanban
 - Backlog — "очередь" продуктов и пользовательских историй
 - User Story — пользовательские истории





- Нет работы в стол, быстрая обратная связь
- Постоянная движуха и улучшение
- Атмосфера творчества и эксперимента
- Если что-то не работает, это легко отследить пока не поздно
- Скорость изменений
- Что-то новенькое



- Скорость изменений
- Нет стабильности и привязанности
- Пользователи всегда видят что-то не до конца готовое
- Пробуксовка на первых стадиях дизайна
- Изобретение велосипеда

Что можно попробовать

- Demo
- HCD mindsets полезны любому HR
- Поделить свою работу на дизайн и не-дизайн
- Agile/Scrum: спринты, ритуалы, прозрачность в работе

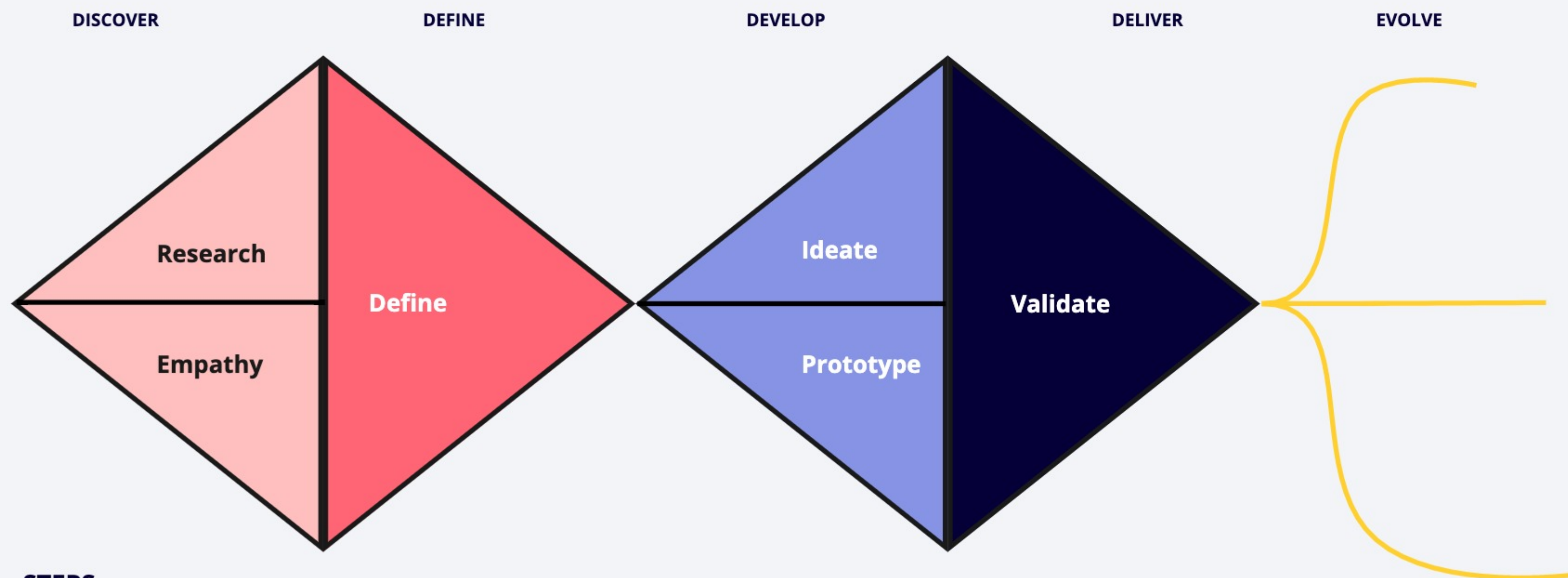


Что почитать: дизайн-мышление

DESIGNING THE RIGHT THINGS

DESIGNING THINGS RIGHT

EVOLVING THE DESIGN



STEPS

Understanding the 'trigger' problem or opportunity to be solved and user needs

Interpretation and alignment of findings and product / service / project objectives

Develop possible learning solutions

Improve and optimise final learner experience (for current feature)

Evolve learner experience by tracking learnings, planning next release, engaging others, scaling up, change management

«Двойной бриллиант» в дизайне

ДИЗАЙН

VC.RU

VC.RU

«Двойной бриллиант» в дизайне — Дизайн на VC.RU

Советы по применению инструмента для организации рабочего процесса....

tilda.education

Дизайн-мышление

Руководство знакомит с основами дизайн-мышления — метода создания продуктов, ориентированных на человека....

W^L

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Давайте общаться

anna.d@miro.com

https://miro.com/app/board/o9J_klRKDvk=/