

Akademický rok 2020/21

Diplomová práce – posudek oponenta

Jméno a příjmení studenta: Barbora Fišerová

Název práce: Service Design

Slovní hodnocení:

Vytváření vlastních nástrojů a upravování již existujících pro vlastní potřeby je téma, které bychom mohli označit za klíčovou oblast designu. A volba tohoto úkolu ukazuje značnou odvahu, se kterou se Barbora Fišerová se svým kolegou do práce pustili. Jejich záměrem (a uvádějí že dlouhodobým) je sestavení hned několika nástrojů do kompozice, která jim má v každodenní praxi umožnit jak „spolupráci s jinými tvůrci (autory textu, editory, korektory)“, tak „vyřešit problematické vzorce a postupy, pramenící ze současné nabídky produktů a služeb“. Autorka uvádí, že chtěla také „změnit / zlepšit své pracovní postupy a podmínky, a proto se více nabízelo vytvořit vlastní software, který přizpůsobí svému workflow“. A hned u východisek této práce bych se při obhajobě rád pozastavil.

Klíčovým východiskem práce je podrobný uživatelský výzkum, jehož součástí jsou jak kvalitativní tak kvantitativní data. Které konkrétní používané nástroje ale nakonec jsou do MVP produktu zahrnuty? A pokud autorka připravuje nástroj pro DTP, jak je to s řadou detailů, například profily určenými pro tiskový výstup, export souborů pro další práci, například obrázků nebo PDF? Možná to nebylo záměrem daného úkolu, ale vnímám, že se autorka zaměřila i ve výzkumu na software jako celek a jednotlivé vlastnosti. Už ale nezkoumala, jak může zapadat do celkového „flow“ práce designérů a dalších profesí. Vzhledem ke složitosti vybraného úkolu mi také chybí naznačení celkového procesu, kterým se má během této práce projít. Nemyslím si, že design (UX, UI nebo čistě grafický design) má nějakou obecnou a jasně danou strukturu práce, kterou je třeba projít. Nemohu se zbavit dojmu, že ačkoliv autorka má zdánlivě jasný cíl, zapomněla řadu vedlejších cílů a mezikroků. Tím zásadním je podle mého testování tohoto MVP prototypu. Autorka věnovala mnoho času podrobnému úvodnímu výzkumu a konzultacím s uživateli, ale proč není práce uzavřená ověřením těchto cílů u stejné skupiny respondentů? Pochopil bych, kdyby se chtěla vymezit vůči běžné praxi a experimentovat. Tímto si ale bohužel výrazně komplikuje obhajobu práce i další pracovní postup. Rozumím tomu, že se jedná o MVP, ale poněkud mě zaskočila závěrečná argumentace, že „Závěrečnou práci nepovažuji za dokumentaci konečného produktu. Práce na projektu pro nás určitě nekončí.“ Do jaké míry můžeme chybějící metodiky a pracovní postup nahrazovat manifestem a osobním přesvědčením? Není naopak design a software právě jejich kombinací, balancováním mezi technickým a časovým limitem a obratností v technickém řešení?

Určitě ale chci vyzdvihnout několik kvalit, které se v práci ukazují. Tou první je určitě optimismus a nadšení, se kterým je celý projekt vytvořený. Když jsem se podíval na zadání a přečetl si, co všechno by výsledná sestava nástrojů měla obsahovat – je to úctyhodný záměr, pro tým dvou lidí určitě práce na několik let. Nabízí se otázka, zda si nástroje ještě nerozdělit na několik menších (vkládání komentářů, export, tvorba kompozic). Už jen vytvoření (funkčního) uživatelského rozhraní editoru považuji za velmi dobrý výkon. Ve zpracování sice nezapře inspiraci například editorem Figma a jeho obecné funkce jsou zatím opravdu jen základní, ale funguje rychle a plynule. Co se určitě projevilo jako pozitivní je také faktor spolupráce mezi Barborou (Service Design) a Janem Suchým (Service Development). Výsledek působí jednotně, chtěl bych se dozvědět více o fungování spolupráce a také třeba celkovou časovou investici do jednotlivých částí projektu. Třetí důležitý přínos je podle mého názoru také „manifestační“ část – autoři totiž předkládají principy (v dokumentaci část 4.), na základě kterých se k vývoji služby staví. Jak by autorka (autoři) zhodnotili svou práci vůči těmto principům? Které se jim podařilo naplnit a které zatím méně?

Možná jsem v tomto posudku působil velmi kriticky, ale určitě to není míněno tak, že bych se chtěl vymezit vůči cílům nebo postupům autorky. Naopak. Velmi souzním s její snahou a obdivuji, do jaké míry se podařilo projekt dopracovat. Na základě svých zkušeností z praxe ale vidím, že příliš komplexní úkoly a cíle často mohou působit roztržštěně a těžko se u nich kontroluje postup. Určitě bych chtěl oba autory povzbudit a třeba jim dnešní obhajoby pomohou v ukotvení dlouhodobých cílů tohoto projektu.

Závěrečnou práci doporučuji k obhajobě a v rámci posudku váhám mezi známkami B a C zejména kvůli zmíněným výhradám v pracovním postupu a metodách. Věřím ale, že výsledná známka od komise bude po obhajobách směřovat spíše k lepšímu stupni.

Otázky k rozpravě:

Viz text posudku.

Závěrečné hodnocení:

Práci doporučuji k obhajobě.

Návrh klasifikace:

C

Posudek vypracoval(a):

Mgr. Filip Dědic

Datum: 9.6.2021