

Przegrani #42 - Designer VS Feedback
Piotr Mistygacz, Piotr Pawlaczyk, Mateusz Piaskiewicz
Niedziela, 24 lipca 2016, 20:30 GMT+1

Wstęp:

- Disclaimers.
- Kudos dla Macieja Miąsika za przejście dokumentu i dodanie swoich spostrzeżeń!
- Kudos dla Tomasza Skórskiego z podcastu "Nie Tylko Design" za odcinek "Krytyka Designu".

Feedback:

- **Co kryje się za słowem "feedback"** - Dwuznaczność w game designie: "opinia gracza o grze" oraz "reakcja gry na akcje gracza".
- **Feedback to pomaganie innym w rozwoju oraz troska o wspólny produkt i zespół.**
- **Dawanie i branie feedbacku to bardzo ważna umiejętność** - Ludzie muszą się tego nauczyć i pielęgnować tę zdolność. W skrócie, jest to umiejętność wytykanie błędów i ich przyjmowanie z klasą.
- **Konstruktwna krytyka** - Zdolność artykułowania myśli; "Nothing personal"; feedback zgodny z celem i wizją.
- **Grupowe rozwiązywanie problemów.**
- **Feedback, a własny rozwój:**
 - **Niezgoda** - Niezgoda to fundament dobrej debaty. Wymiana zdań i dyskusje, różne poglądy i metody.
 - **Najlepsi w branży proszą o pomoc** - Niektórzy projektanci się boją. Inni nie pytają, bo myślą, że wiedzą lepiej i się nie mylą. Ludzie, którzy chcą się rozwijać sami wychodzą do ludzi z pytaniami.
- **Mindset projektanta:**
 - Branie feedbacku: "Potrzebuję pomocy ludzi, chcę ich feedbacku".
 - Dawanie feedbacku: "Nie muszę nic nikomu udowadniać i pokazywać, nie chcę być tyranem lub dupkiem, nie muszę nikomu dowalać moją opinią".
- **Feedback jako narzędzie pracy:**
 - **Metoda dawania lub brania feedbacku to część kultury firmy** - Świadczy o dojrzałości organizacji, dla której pracujemy.
 - **Regularny feedback musi stać się rutynową częścią pracy lub procesu i czymś, czego nie trzeba się bać.**
 - **Feedback kontra scope** - Ile będzie "kosztować" ten feedback? Jeden pomysł to dzień lub miesiąc pracy.
 - **Specjalne spotkania, odpowiedni czas i miejsce** - Przygotowani ludzie. Nie rób feedbacku zniemacka. Ludzie muszą wejść w tryb słuchania, oswoić się z sytuacją. Jeżeli komuś przerwiemy pracę to prawdopodobnie będzie się bronił z samego faktu, że przerywasz flow.
 - **Feedback nie zadziała, gdy nie można "rozliczyć" projektanta z jego pracy** - Dzieje się tak, gdy wizja finalnego produktu nie jest zdefiniowana lub cały czas się zmienia. Aby feedback był celny musimy wiedzieć gdzie idziemy.
 - **Feedback, który łatwo przekuć na zadania** - Wystrzegaj się bycia bardem lub dyktatorem. Ma być on-spot, obiektywnie, dobrze!
 - **Feedback to nie jedyna forma komunikacji w studio!**
 - **Nauka kontrolowania siebie tzn. emocji, wypowiedzi i negatywności trwa długo.** Aby doszło do skutku, cały zespół musi się przestawić na taką kulturę feedbacku.
- **Feedback może być:**
 - **Dobry feedback** - Wizja i kierunki, opinie, empiryczne dane, fakty.
 - **Dobry feedback to dobry pitch** - Musisz być dobrym "sprzedawcą".
 - **Zły feedback** - Pełen założeń i mitów, wyrwany z kontekstu, na siłę, personalny, brak faktów, nie na temat, lista zadań lub rozkazy.
 - **Negatywny feedback** - Negatywność oducza ludzi pytania się o zdanie. Kara powoduje niechęć i unikanie.
 - **On-Spot Feedback** - Co aktualnie analizujemy, faza projektowania (np. prototyp). Pomysły,

obserwacje, problemy dotyczące celu, tego co aktualnie jest ważne, czy to spełnia założenia. Wchodzenie na tematy, które nie mają znaczenia to zły pomysł.

- **Pixel-Perfect Feedback** - Wchodzenie w ogromny detal, oglądanie modeli z perspektywy robaczka. Często taki detal nie jest potrzebny, gracz nigdy nie dostrzeże gry w takiej skali.
- **Cryptic Feedback** - Banalne lub tajemnicze hasła np. "Musi być więcej niż mniej".
- **Bard Feedback** - Zaawansowane analizy i filozofie, opowieści i legendy wplecione w feedback. TO THE POINT!
- **"I was here!" Feedback** - Nakazywanie zmian tylko dlatego, że jest się szefem. Feedback jako swoisty palec odbity na produkcie, "mój widoczny wkład". Robienie "po czyjemuś", typowe, gdy zmienia się władza. Snydrom mechanika ("Ło panie, kto panu to robił, wszystko trzeba poprawić").
- **Złe praktyki:**
 - **Absolutyzm** - "Będzie po mojemu, albo nie będzie nic". Raczej nie jest to dobry zwyczaj.
 - **Subiektywna opinia** - Uczucia, emocje, zwyczaje, dyskusja o gustach.
 - **Jedyny słuszny feedback** - "Moje pomysły są najlepsze i muszą być zrealizowane, a jak nie to foch!".
 - **Udawany teamwork** - Prośzenie o feedback i zajmowanie czyjegoś czasu, aby wszystko wyglądało poprawnie, ale po cichu ignorowanie wszystkich i realizowanie swojego planu. Całkowite ignorowanie feedbacku to bezsens - tracimy respekt i potem nikomu nie będzie się chciało nam cokolwiek komentować.
 - **Zawsze trafi się troll** - Musisz mieć grubą skórę i reagować merytorycznie na czyjeś głupoty.
 - **Możesz mieć super-designerów odpornych na pyskówy, ale nikt z nich nie będzie brał feedbacku z radością** - Perspektywa kolejnego spotkania z grupą niekompetentnych pseudo-ekspertów może dobijać. Gruba skóra i zasady nie utrzymają tych ludzi w organizacji, w której kultura dawania feedbacku przypomina młodzieżowe forum internetowe.
 - **Kiedy nie-eksperti mówią ekspertom jak mają pracować** - Eksperti tracą możliwość ekspertyzy, ich własny framework jest zaburzony, nie czują własności zadania, nie mogą decydować i brać odpowiedzialności. Nauka na błędach dla nich ma mniejszy wpływ. Eksperti przestają myśleć, tylko wykonują polecenia, nie są stymulowani do zadawania ważnych pytań. Produktowność spada, gra ma przeciętną jakość.
 - **Zdanie ekspertów znika wraz z końcem merytorycznej dyskusji** - Nie dostaniesz dobrego feedbacku jak na spotkaniu zaczniesz się "pyskować" z kimś "specjalnym".
 - **Poczta pantoflowa aka Towarzysze niedoli** - Przekazywanie negatywnego feedbacku nie do adresata, a za plecami adresata, do kolegi np. przy kawie. Liczenie, że te frustracje jakoś dojdą do adresata, przy okazji może nikt nie połączy ich z autorem feedbacku. "Ten system jest do dupy!", albo "Po co on układa te modele tutaj, głupek, słaby designer, zwolnić go!" zamiast załatwić to z danym designerem i dowiedzieć się po co są te modele.
- **Dobre praktyki:**
 - **Obiektywna opinia** - Dowody, fakty, wiedza, metody, merytoryczna dyskusja.
 - **Warstwy feedbacku** - Warstwa emocjonalna (estetyka, spójność, "outcome"), informacja (użyteczność i dostęp do potrzebnej informacji), użyteczność (layout, mechaniki, technikalnia).
 - **Nie ma sensu wstrzymywać "dostawy" feedbacku** - Im szybciej tym lepiej, ale w uzgodnionym terminie.
- **Feedback emocjonalny kontra intelektualny** - Ludzie w stanie intelektualnym będą lekcewarzyć emocjonalną argumentację. Ludzie w emocjonalnym stanie nie łatwo akceptują intelektualnej argumentacji. W tych przypadkach negatywny feedback może być brany jako atak personalny.
- **Ocean opinii, wszystkie są słuszne** - Ludzie dobrze rozpoznają problemy, ale ciężko im szukać rozwiązania. 10 różnych osób opiniuje projekt, każda opinia jest inna i wszystkie się wykluczają. Mimo to, każda opinia jest słuszna.

Show Notes:

- Mark Rosewater's "Drive To Work" #199: Feedback:
<http://podbay.fm/show/580709168/e/1423239600?autostart=1>
- Game Design Round Table #122 - Feedback:
<http://thegamedesignroundtable.com/2015/04/07/episode-122-feedback/>

- Nie Tylko Design #11 - Krytyka Designu:
<http://nietylko.design/011-krytyka-designu/>
- Thanks for the Feedback: The Science and Art of Receiving Feedback Well:
https://www.amazon.com/Thanks-Feedback-Science-Receiving-Well/dp/0670014664?ie=UTF8&*Version*=1&*entries*=0
- Shame-Based Leadership:
<https://www.entrepreneur.com/article/241748>
- Feedback That Works
http://solutions.ccl.org/Feedback_That_Works_How_to_Build_and_Deliver_Your_Message
- Czynniki ludzkie - skuteczne przedsięwzięcia i wydajne zespoły
<https://merlin.pl/czynnik-ludzki-skuteczne-przedswiezecia-i-wydajne-zespoły-demarco-tom-lister-timothy/1761439/>
- Six qualities of good feedback - <http://lifehacker.com/the-six-qualities-of-good-feedback-1776302054>