

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

УИХ ДИЗАЙН

ПРОЕКТИРОВАНИЕ
ОПЫТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

РАСС УНГЕР, КЭРОЛАЙН ЧЕНДЛЕР

A Project Guide to UX Design

For user experience designers
in the field or in the making

Russ Unger, Carolyn Chandler



PEACHPIT PRESS

ПРОФЕ  ИОНАЛЬНО

UX-дизайн

Практическое руководство
по проектированию
опыта взаимодействия

Расс Унгер, Кэролайн Чендлер



Санкт-Петербург — Москва
2011

Серия «Профессионально»

Расс Унгер, Кэролайн Чендлер

UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия

Перевод Е. Матвеева

Главный редактор	<i>А. Галунов</i>
Зав. редакцией	<i>Н. Макарова</i>
Научный редактор	<i>А. Копылов</i>
Редактор	<i>В. Подобед</i>
Верстка	<i>Д. Орлова</i>
Корректор	<i>О. Макарова</i>

Унгер Р., Чендлер К.

UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. – Пер. с англ. – СПб.: Символ-Плюс, 2011. – 336 с., ил.

ISBN 978-5-93286-184-4

Книга «UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия» блестящим образом сочетает в себе стратегический и тактический подходы. Она предлагает подробные описания основных методик и процедур, связанных с проектированием опыта взаимодействия, и вместе с тем наглядно показывает, как UX-проектирование встраивается в общий контекст проекта по разработке веб-сайта или приложения. Главы, посвященные подготовке коммерческого предложения, экосистеме проекта, поисковой оптимизации, тестированию дизайна, проведению совещаний очерчивают практически весь спектр навыков, необходимых UX-проектировщику, попутно предлагая множество ценных рекомендаций.

Идеальный баланс целостности, последовательности и практичности делает эту книгу незаменимой как для тех, кто только знакомится с проектированием опыта взаимодействия, так и для опытных UX-проектировщиков. С сутью и основами UX-проектирования смогут ознакомиться и те, кто каким-либо образом вовлечен в создание веб-сайтов или программных приложений либо просто заинтересовался этой новой и бурно развивающейся дисциплиной.

ISBN 978-5-93286-184-4

ISBN 978-0-321-60737-9 (англ)

© Издательство Символ-Плюс, 2010

Authorized translation of the English edition © 2009 Pearson Education Inc. This translation is published and sold by permission of Pearson Education Inc., the owner of all rights to publish and sell the same.

Все права на данное издание защищены Законодательством РФ, включая право на полное или частичное воспроизведение в любой форме. Все товарные знаки или зарегистрированные товарные знаки, упоминаемые в настоящем издании, являются собственностью соответствующих фирм.

Издательство «Символ-Плюс». 199034, Санкт-Петербург, 16 линия, 7,
тел. (812) 324-5353, www.symbol.ru. Лицензия ЛП N 000054 от 25.12.98.

Подписано в печать 29.09.2010. Формат 70×90^{1/16}. Печать офсетная.

Объем 21 печ. л. Тираж 1500 экз. Заказ №

Отпечатано с готовых диапозитивов в ГУП «Типография «Наука»
199034, Санкт-Петербург, 9 линия, 12.

Оглавление

Отзывы о книге	11
Благодарности	13
Введение	19
1. Дао UX-проектирования	25
Что такое UX-проектирование?	27
Общее определение	27
Не забывайте о физических аспектах	28
Фокус нашего внимания	29
О UX-проектировщиках	30
Где живут UX-проектировщики	31
За дело!	33
2. Экосистема проекта	35
Определите тип сайта	36
Сайт поддержки бренда	38
Маркетинговый сайт	40
Контентный сайт	42
Задачно-ориентированные приложения	44
Сайты электронной коммерции	46
Образовательные приложения	46
Приложения социальных сетей	47
Действующие лица	48
Информационный архитектор	48
Проектировщик взаимодействия	50
Юзабилити-аналитик	50
Прочие роли, которые вам могут понадобиться	54
Формирование партнерских связей с компанией заказчика	60

Понимание корпоративной культуры	62
История	62
Иерархия	64
Логистика	65
Подведем итог	66
3. Коммерческие предложения	67
Коммерческие предложения	68
Создание коммерческого предложения	69
Титульный лист	70
История изменений	72
Краткое описание проекта	72
Используемый подход	73
Объем работ	75
Условия	76
Результаты работы	77
Права собственности и прочие права	77
Дополнительные затраты и вознаграждения	79
Общая стоимость проекта	79
График платежей	81
Утверждение и подписание	82
Техническое задание	83
4. Цели проекта и принятый подход	85
Кристаллизация целей проекта	86
Как UX-проектировщик участвует в выработке целей?	90
О методологии выполнения проекта	91
Каскадная методология	92
Гибкие методологии	93
Видоизмененные методологии	94
Как выбор методологии влияет на вашу работу?	96
5. Бизнес-требования	97
Анализ текущего состояния	100
Эвристический анализ	101
Получение информации у заинтересованных лиц	104
Распределение обязанностей	105
Отбор подходящих заинтересованных лиц	107

Планирование встреч	108
Эффективное проведение встреч	111
Консолидация требований	113
6. Пользовательские требования	117
Основные этапы исследования пользователей	118
Профилирование целевых групп	118
Создание списка атрибутов	119
Ранжирование и профилирование	121
Выбор методов исследования	124
Сколько методов включить в исследование?	127
Интервьюирование пользователей	129
Контекстное исследование	132
Анкетирование	135
Фокус-группы	138
Карточная сортировка	142
Юзабилити-тестирование	145
После исследования	146
7. Персонажи	147
Что такое персонаж?	148
Зачем создавать персонажи?	148
Поиск информации для разработки персонажей	149
Разработка персонажей	149
Минимальные требования к контенту	153
Дополнительный контент	156
Развитие персонажей	158
Напоследок о персонажах	161
8. UX-проектирование и поисковая оптимизация (SEO)	163
Введение в поисковую оптимизацию	164
Почему поисковая оптимизация столь важна?	164
Основные ресурсы	166
Технологическая основа, дизайн и инфраструктура сайта	166
Flash, Ajax, JavaScript и другой интерактивный контент	167
Системы управления контентом	170
Домены, каталоги и структура URL-адресов	172
Контент на первом месте: так было, есть и будет	172

Названия и борьба с жаргоном	173
Метаданные, заголовки и ключевые слова	174
Разделяй и властвуй	175
Используйте карты сайтов	176
Постоянно обновляйте контент	176
Другие аспекты контента	176
Индекс цитирования	177
Типичное распределение индекса цитирования	177
Ссылки в подвале сайта	178
Перекрестные ссылки внутри контента	179
На грани фола	179
Черная и белая оптимизация	179
Манипулирование с помощью meta keywords	180
Клонирование и дорвеи	180
Махинации со ссылками	181
Несколько мыслей напоследок	181
9. Переход: от требований к проектированию	183
Продумывание и визуализация функциональности	185
Как построен процесс создания раскадровки	186
Организация процесса ранжирования требований	189
Соблюдение баланса	194
Адвокат разработчиков	196
Разрешение конфликтов в ходе назначения приоритетов	199
Планирование дальнейших процедур и процесса документирования	202
10. Карты сайтов и диаграммы потоков задач	207
Что такое карта сайта?	208
Что такое диаграмма потоков задач?	208
Инструментарий	209
Основные элементы карт сайтов и диаграмм потоков задач	210
Страница	211
Группа страниц	211
Точка принятия решения	211
Соединители и стрелки	212
Условия	213
Распространенные ошибки	213

Неаккуратные соединения	214
Невыровненные и неравномерно распределенные объекты	214
Небрежное размещение текста	215
Отсутствие нумерации страниц	216
Простая карта сайта	217
Расширенные карты сайтов	218
Нетрадиционные карты сайтов	220
Диаграммы потоков задач	221
Диаграммы потоков задач: следующий уровень	224
Схема процессов	224
«Плавательные дорожки»	226
11. Аннотированные макеты	229
Что такое макет?	230
Что такое аннотации?	231
Для кого создаются макеты?	231
Создание макетов	233
Инструментарий	233
Начнем с простого: построение элементарного макета	236
Приступая к работе	236
Аннотированные макеты	237
Упражнение: построение макета домашней страницы	239
Требования	240
Результат: макет домашней страницы	241
Графический дизайн: макеты растут и прокладывают себе дорогу	245
Подведение итогов упражнения: какой вариант дизайна правлен?	246
Несколько слов о презентации макетов	246
12. Прототипирование	249
Что такое прототипирование?	250
Сколько прототипов вам понадобится?	250
Бумажные прототипы	251
Цифровые прототипы	253
Макеты и реалистичные прототипы	253
HTML в сравнении с WYSIWYG-редакторами	254
Другие средства прототипирования	259

Взаимодействие с разработчиками	262
Примеры прототипов	263
Что происходит после прототипирования?	265
13. Тестирование с участием пользователей	267
Анализ концепций	268
Рекомендации по анализу макетов графического дизайна	271
Юзабилити-тестирование	273
Выбор метода	274
Планирование исследования	277
Подбор участников тестирования и логистика	281
Подготовка инструкции к тесту	288
Проведение тестирования	290
Анализ и представление результатов	291
Подготовка рекомендаций	294
14. Переход: от проектирования к разработке и далее	295
Это конец...	296
Графический дизайн, разработка и контроль качества	296
Тестирование пользовательского интерфейса с участием пользователей (дубль два)	299
10, 9, 8, 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1... Пуск!	299
Личная выгода	300
Поддержка	300
Общественное мнение	301
После запуска продукта	301
Аналитика после запуска	302
Тестирование после запуска с участием пользователей (и снова, и снова...)	303
А теперь все?	303
Возвращаемся к истокам...	303
Приложение. Краткое руководство по проведению собраний	305
Алфавитный указатель	315

ОТЗЫВЫ О КНИГЕ

«Если бы Расс Унгер и Кэролайн Чендлер были волшебниками, Гильдия магов преследовала бы их за выдачу самых сокровенных тайн. К счастью для вас, они не волшебники. Расс и Кэролайн собрали крупицы мудрости, известные только самым опытным руководителям UX-проектов, и систематизировали их, чтобы представить на всеобщее обозрение. Теперь вы тоже сможете узнать секреты, необходимые для успешного ведения UX-проектов.»

Джаред М. Спул,
глава и основатель User Interface Engineering

«Существует ли книга, в которой было бы рассказано все, что необходимо знать о проектировании взаимодействия с пользователем? Нет. Существует ли книга, которая помогает пройти большую часть этого пути? Теперь существует. Книга Кэролайн и Рассы закладывает прочную основу для планирования и управления проектами. Она абсолютно необходима любому проектировщику, увязшему в паутине конкурирующих методологий, бесконечных собраний и изменчивых аспектов проектирования взаимодействия с пользователем.»

Дэн Браун,
автор книги «Communicating Design»

«Эта книга – великолепное руководство по проектированию выдающихся продуктов для реальных людей. Но она отнюдь не ограничивается проектированием как таковым – в ней рассматриваются также многие сопутствующие темы: управление проектами, работа с людьми и организация информационного обмена. Отличный разносторонний учебник.»

Донна Спенсер,
автор книги «Card Sorting: Designing Usable Categories»

«Практичное, доступное и предельно человеческое руководство по самому человеческому роду деятельности – совместной работе над качественными продуктами для других людей.»

Стив Портигал, Portigal Consulting

«Если вы когда-нибудь слышали об Уилле Уитоне как авторе, то вы поймете, почему я с таким почтением отношусь к Рассу Унгеру. Опыт и наставления Расса сыграли определяющую роль в создании Monolith Press; кроме того, Расс был одним из самых замечательных коллег, с которыми мне доводилось работать.»

Уилл Уитон, автор книг «Dancing Barefoot», «Just a Geek» и «The Happiest Days of Our Lives»

Благодарности

Расс Унгер

Мне никогда не удалось бы завершить эту книгу без поддержки моей семьи, друзей, коллег и множества других людей, с которыми я был совершенно не знаком вплоть до того момента, когда сел за клавиатуру.

Моя прекрасная жена Николь, добровольно и сознательно вышедшая за технаря-трудоголика, во время моей работы над книгой успешно справлялась с двойным объемом родительских обязанностей. Наши дочери Сидни и Эйвери часто дергали и тормозили своего отца, вставшего в околокоматозное состояние, уговаривая его потанцевать, спеть и поиграть в Spore. Поначалу я наивно полагал, что написать книгу с новорожденным младенцем в доме – не такая уж большая проблема. Вскоре стало понятно, насколько я ошибался. Однако Николь снова и снова приходила на выручку, предоставляя мне столь необходимую возможность сосредоточиться на своих мыслях. Я всецело обязан ее героизму; она как-то умудряется поддерживать порядок в доме среди хаоса и легко (даже слишком) прощает нам наши прегрешения. Стараниями Николь, Сидни и Эйвери я кажусь со стороны вполне приличным отцом; я благодарен им за это. Я живу в доме со своими тремя девочками и всецело принадлежу им.

Кэролайн помогала мне держаться в рамках графика. Иногда мне казалось, что этот проект никогда не начнется (или не закончится). Она всегда сдвигала его с мертвой точки, исследовала новые идеи и направляла наши усилия в верную сторону. Мне было очень приятно работать совместно с ней, и я многому у нее научился. Бесспорно, мы составляли отличную пару «инь-ян» в области UX.

Майкл Нолан (Michael Nolan) был нашим издательским редактором и идеальным руководителем. Майкл честен и добр, и он сильно помог нормальному движению проекта. Ребекка Фрид (Rebecca Freed) управляла всеми аспектами книги, не давала нам отвлекаться и часто отправ-

ляла нам сообщения глубокой, глубокой ночью. Как ни печально, она часто получала от меня почти немедленные ответы! Линда Лафлам (Linda Laflamme) трудилась на должности ответственного редактора. Когда я привык к пометкам ее Красной Ручки Судьбы, стало абсолютно ясно, что она ведет меня в правильном направлении, как бы я ни старался утопить ее в незавершенных мыслях и слишком длинных предложениях. Лесли Тилли (Leslie Tilley) навела на нашу работу завершающий глянец; Трейси Крум (Tracy Croom) свела воедино текст, макет и графические элементы. Так появилась настоящая книга.

Стив «Док» Бати (Steve «Doc» Baty) прочитал каждую главу до того, как она увидела свет в офисе издательства Peachpit. Я часто отсылал материалы Стиву в 2 часа ночи – и получал от него комментарии к 5 часам утра. Стоит учесть, что Стив живет в Австралии, но результат все равно впечатляющий. Без постоянной готовности Стива помочь и его молниеносной реакции эта книга вряд ли появилась бы на полках магазинов.

Брэд Симпсон (www.i-rradiate.com) взял все картинки, которые я ему отослал, и преобразовал их в красивую графику, готовую к печати. Для этого ему нередко приходилось выкраивать в своем плотном графике время между работой и двумя сыновьями-подростками. Брэд мог бы в любой момент отойти в сторону, но он – настоящий друг, проявивший интерес к проекту и пожелавший поддержать меня. Не знаю, сколько раз мне придется «проставиться» на обед со стейком, чтобы компенсировать его усилия, но, по крайней мере, я постараюсь это сделать. Спасибо тебе, Брэд, что ты потратил немало своих дней и поздних вечеров на поддержку этого проекта!

Марк Брукс (Mark Brooks) не раз заставлял меня в панике, когда материал книги требовал визуальных фрагментов, выходящих за рамки моих способностей и/или свободного времени. Марк приходил на выручку и спасал положение, и я многим ему обязан. Талантливый, способный полностью отдавать себя делу – Марк из тех людей, на которых мне хотелось бы быть похожим.

Джонатан Эштон (Jonathan Ashton) написал всю главу, посвященную поисковой оптимизации. После 5 минут разговора с Джонатаном я понял, что он идеально подходит для этой задачи. Даже одна эта глава уже могла бы стать достаточно веской причиной для покупки книги. Я очень рад, что он участвовал в работе над книгой.

Джоно Кейн (Jono Kane) присоединился к нам в последний момент. Джоно – веб-программист, проектировщик взаимодействия и разработчик прототипов для Yahoo. Он оказал нам неоценимую поддержку и помощь в работе над главой 12.

Лу Розенфельд (Lou Rosenfeld) тоже внес немалый вклад в наш успех. Лу, один из авторов знаменитой «книги с белым медведем» («Information Architecture for the World Wide Web»¹, издательство O'Reilly), – одаренный, добрый, благожелательный человек, всегда готовый помочь другим. Такие великодушные люди, как Лу, встречаются крайне редко.

Кристина Уодтке (Christina Wodtke) помогла наладить контакты и познакомиться с нужными людьми. Не знаю, как бы пошла работа без Кристины, но, скорее всего, книга не отправилась бы в печать. Кристина – не только автор, которого стоит почитать, но и человек, всегда готовый помочь советом и поделиться своим мнением. Многие специалисты, работающие в области UX-проектирования, своими знаниями в немалой степени обязаны безустанным стараниям Кристины расширить наши горизонты.

Уилл Эванс (Will Evans) и Тодд Заки Уорфел (Todd Zaki Warfel) великодушно предоставили высококачественные примеры рабочих результатов, которые вы можете использовать в качестве шаблонов для своих продуктов. Они настоящие друзья, способные щедро делиться своим временем и талантом без вопросов или сожалений (что нередко происходит совершенно спонтанно). Это замечательные члены нашего UX-общества, и дружба с ними – честь для меня. Мне трудно выразить словами, насколько я им благодарен.

Дэвид Армано (David Armano), Крис Миллер (Chris Miller), Курт Карленциг (Kurt Karlenzig), Ливия Лабейт (Livia Labate), Мэттью Милан (Matthew Milan), Майкл Лейс (Michael Leis), Марио Бурк (Mario Bourque), Трой Лахт (Troy Lucht), Росс Кимбаровски (Ross Kimbarovsky) (вместе с группой из crowdSPRING) и Уилл Уитон были мне хорошими друзьями, помогали и поддерживали меня. Мне очень повезло, что эти люди входят в круг моих знакомых; я с большим энтузиазмом отношусь ко всему, что они делают. Их поддержка внесла неоценимый вклад во все мои затеи.

Многие замечательные люди отвлекались от своих дел, чтобы помочь мне, щедро делились информацией и житейскими историями, а также предоставляли доступ к своим ресурсам. Я благодарен им от всего сердца: Тоня М. Бартц (Tonia M. Bartz) (www.toniambartz.com), глава 7; Стив «Док» Бати (www.meld.com.au), главы 3, 11, 14 и приложение «Краткое руководство по проведению собраний»; Марк Брукс (www.markbrooks.com), главы 3 и 11; Леа Бьюли (Leah Buley) (www.adaptivepath.com), глава 11; Дэйв Карлсон (Dave Carlson) (www.deech.com), глава 11; Уилл Эванс (www.semanticfoundry.com), главы 7, 10 и 11; Кристофер Фейхи (Christo-

¹ Морвиль П., Розенфельд Л. «Информационная архитектура в Интернете», 3-е издание. – Пер. с англ. – СПб: Символ-Плюс, 2010.

pher Fahey (www.behaviordesign.com), глава 14; Ник Финк (Nick Finck) (www.nickfinck.com), глава 10; Джесс Джеймс Гарретт (Jesse James Garrett) (www.adaptivepath.com), глава 10; Остин Говелла (Austin Govella) (www.grafoini.com), глава 11; Джон Хедден (Jon Hadden) (www.jonhadden.com), глава 12; Уитни Хесс (Whitney Hess) (www.whitneyhess.com), глава 11; Эндрю Хинтон (Andrew Hinton) (www.inkblurt.com), глава 10; Габби Хон (Gabby Hon) (www.staywiththegroup.com), главы 3 и 11; Калим Хан (Kaleem Khan) (www.uxjournal.com), приложение; Росс Кимбаровски (www.crowdspring.com), глава 14; Ливия Лабейт (www.livlab.com), глава 7; Майкл Лейс (www.michaelleis.com), глава 11; Трой Лахт (www.ascendrealtysolutions.com), глава 14; Джеймс Мельцер (James Melzer) (www.jamesmelzer.com), глава 10; Мэттью Милан (www.normative-thinking.com), глава 7; Крис Миллер (www.hundredfathom.com/blog), приложение; Матей Пивоварчик (Maciej Piwowarczyk) (www.linkedin.com/pub/3/a74/a66), глава 11; Стефани Сансуси (Stephanie Sansoucie) (www.linkedin.com/in/smsansoucie), глава 11; Кит Зееборг (Kit Seeborg) (www.seeborg.com), главы 3, 11 и приложение; Джош Сейден (Josh Seiden) (www.joshuaseiden.com), глава 7; Джонатан Снук (Jonathan Snook) (www.snook.ca), глава 12; Джо Сокол (Joe Sokohl) (www.sokohl.com), глава 12 и приложение; Саманта Сома (Samantha Soma) (www.sisoma.com), приложение; Донна Спенсер (Donna Spencer) (www.maadmob.net), глава 7; Джаред М. Спул (www.uie.com), глава 7; Кейт Тейтум (Keith Tatum) (www.slingthought.com), глава 12; Тодд Заки Уорфел (www.messageirst.com), главы 7, 12 и 14.

Я также хочу поблагодарить Эндрю Бойда (Andrew Boyd), Дэна Брауна, Тима Брюнса (Tim Bruns), Кристиана Крамлиша (Christian Crumlish), Билла Деруши (Bill DeRouchey), Брайана Даттлингера (Brian Duttlinger), Жана Марка Фавро (Jean Marc Favreau), Хью Форреста (Hugh Forrest) из SXSW, Питера Ина (Peter Ina), Алека Калнера (Alec Kalner), Джонатана Нолла (Jonathan Knoll), Кристину Мортенсен (Christine Mortensen), Стива Португала, Дирка М. Шоу (Dirk M. Shaw) и Полу Торнтон (Paula Thornton), а также всех сотрудников Manifest Digital и Draftfcb.

Наверняка я кого-то упустил; надеюсь, вы не обидитесь на меня. Я пользовался результатами работы великого множества людей и старался помнить обо всех. Если я забыл о вас, сообщите мне – и я постараюсь восстановить справедливость!

Напоследок необходимо отметить, что без таких организаций, как Институт информационной архитектуры (Information Architecture Institute), Ассоциация проектирования взаимодействия (Interaction Design Association) и др., мне не удалось бы связаться со многими из упомянутых людей. Если вы интересуетесь областью UX-проектирования, по-

знакомьтесь поближе с этими организациями, присоединяйтесь к ним и участвуйте в общей работе!

Кэролайн Чендлер

Многие из нас мечтают в какой-то момент жизни написать книгу. Если бы не Расс, пожалуй, мне бы не хватило решимости взяться за это дело и довести его до конца. Его энергия и энтузиазм помогали нам найти в нужное время нужных людей: от издательской группы Peachpit до ведущих специалистов UX-отрасли. Все они оказали огромное влияние на результат наших трудов. Расс неустанно, день и ночь трудится над установлением контактов между людьми, и у него это отлично получается. Вдобавок, как мне кажется, он ежедневно публикует больше мими-постов, чем я за все время пребывания в Twitter!

Расс поблагодарил многих людей, которым мы оба очень обязаны. Я не стану повторять их имена, за исключением Стива Бати, прочитавшего все главы в «сыром» виде, в котором он получал материал от нас, – и при этом его голос звучал вполне бодро (в 2 часа ночи по его местному времени). Джон Гелетка (John Geletka) поделился с нами своими содержательными комментариями и увлекательными рассуждениями, выходящими за рамки сразу нескольких дисциплин. И конечно, я должна упомянуть команду Peachpit; никогда не забуду, как получила свою первую главу от Линды Лафламм. Результат был печальным (хотя она высказала все пожелания чрезвычайно тактично). Линда проанализировала все правки и помогла мне улучшить стиль изложения, который изначально больше подходил для написания коротких статей, нежели для полноценной книги. А теперь я иногда ловлю себя на том, что сознательно вставляю логические связки в разговоры с коллегами! И раз уж речь зашла о них...

Кристина Мортенсен, она же «Морти», стала моим сообщником по графическому оформлению. Значки и диаграммы из моих глав – это результат ее тяжелой работы, и я знаю, насколько тяжелой, потому что мы вместе с ней работали над проектами нескольких заказчиков, одновременно пытаясь выдержать сроки сдачи материала. Морти принадлежит к числу дизайнеров, хорошо разбирающихся как в графическом дизайне, так и в проектировании взаимодействия, успешно сотрудничающих со всеми участниками проекта и умеющих претворять в жизнь теоретические концепции. Ее целеустремленность и внимание к качеству делают работу с ней чрезвычайно приятным занятием, и для меня было честью работать над этим проектом бок о бок с ней.

Я глубоко благодарна всему персоналу Manifest Digital, оказывавшему нам поддержку в течение последних нескольких месяцев. Джим Джейкоби (Jim Jacoby) внес в проект особое сочетание деловой хватки и своего видения UX, а также свое фирменное дзенское спокойствие, которое помогло мне преодолеть некоторые напряженные моменты. Джейсон Улашек (Jason Ulaszek) – один из самых ярких энтузиастов в области UX, превосходно разбирающийся в инструментах и методологиях; понятия не имею, как он умудряется все это помнить! Билл Гилберт (Bill Gilbert) и Джен О’Брайен (Jen O’Brien) поделились ценными замечаниями по поводу некоторых ролей, связанных с работой UX-проектировщика.

Хочу поблагодарить также членов UX-группы Manifest – они вдохновляли меня и терпеливо относились к моим постоянным упоминаниям о ходе работы над книгой: Брайан Хенкель (Brian Henkel), Крис Ина (Chris Ina), Хейли Эбелинг (Haley Ebeling), Дженн Берзански (Jenn Berzansky), Мередит Пейн (Meredith Payne) и Сантьяго Руис (Santiago Ruiz). Мне приятно работать с вами, я ценю ваш веселый нрав и умение проникать в суть дела!

Моим коллегам по Ассоциации проектирования взаимодействия: спасибо за то, что вы делились своими знаниями и активно участвовали в работе дорогого мне UX-сообщества. Хочу особо поблагодарить Жанну Хикс Девильдер (Janna Hicks DeVyllder) и Ника Иоццо (Nick Iozzo) – они сыграли ключевую роль в работе над «чикагской» главой, а сейчас продолжают искать новые пути формирования творческой сети для умных людей.

Наконец, что не менее важно, я хочу поблагодарить свою семью, друзей и Энтони. Все они стойчески переносили мое исчезновение и время от времени проверяли, жива ли я. Знаю, я надавала много обещаний «непременно как-нибудь встретиться», но я обязательно постараюсь их выполнить!

Введение

Почему мы написали эту книгу

Знакомьтесь – перед вами практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия!

...Где-то поздним вечером горит в окне свет: студент, специализирующийся на UX-проектировании¹ – проектировании опыта взаимодействия пользователя с продуктом или услугой, – не может уснуть. Он пытается представить себе, как будет проходить работа над реальным проектом в его новой компании. На другом конце города не спится опытному графическому дизайнеру – он стремится взять на себя ответственность за то впечатление, которое оставит у посетителей его сайт. Эти два человека находятся на разных этапах своего жизненного пути, но у них имеется одинаковая потребность: понять, как практические аспекты опыта взаимодействия встраиваются в контекст живого, развивающегося проекта.

При написании этой книги мы постарались познакомить вас с основными инструментами и тем контекстом, который поможет вам применять эти инструменты и методы UX-проектирования в рабочих группах. Как вы увидите в последующих главах, мы не ставили перед собой цель написать книгу «на все случаи жизни» – мы стремились предоставить самую существенную информацию и знания, которые понадобятся вам для решения тех разнообразных задач, с которыми приходится сталкиваться UX-проектировщику. В книгу включены многочисленные примеры, которые помогут освоить базовый материал; комбинируя предложенную информацию, вы сможете создать что-то новое, более совершенное или лучше соответствующее вашим целям.

¹ UX – сокращение от User eXperience, буквально означающего «опыт пользователя». В отечественной литературе наиболее распространенным переводом этого термина является «опыт взаимодействия пользователя». – *Примеч. ред.*

Надеюсь, наша работа убедительно доказывает правильность такого подхода к ведению UX-проектов.

Прежде всего мы стремимся постоянно учиться и совершенствоваться результаты своих трудов с каждой новой итерацией (*чем бы мы ни занимались*). Отчасти именно благодаря такому подходу мы и работаем в этой области.

От Расса

Занимаясь преподаванием в Институте информационной архитектуры (www.iainstitute.org), я заметил одну закономерность: большинство людей, с которыми я работал, либо сталкивались с трудностями при поиске работы, либо не соответствовали ожиданиям потенциальных работодателей. Некоторые из них получили превосходное образование, но им не хватало практического опыта применения своих навыков UX-проектирования в реальных проектах.

Эта тема звучала также во многих разговорах на Саммите информационных архитекторов (www.iasummit.org) в 2008 году. Именно тогда у меня начал формироваться замысел этой книги, в которой рассматриваются многие подобные проблемы. Не помню, кто отправил первое сообщение – Кэролайн или я, но точно знаю: в ее лице я нашел старательного и способного соавтора, который помог мне отшлифовать идею, воплощенную в этой книге.

От Кэролайн

Мне повезло: вот уже много лет я занимаюсь построением UX-команд и управлением ими. Я говорю «повезло», потому что UX-проектировщикам обычно присуще гармоничное сочетание личных качеств, благодаря чему с ними очень интересно работать: интуиция правого полушария мозга у них хорошо уравнивается логикой левого полушария.

В ходе интервью, которые я проводила при формировании этих команд, неожиданно выяснилось одно обстоятельство: хорошая профессиональная подготовка в таких областях, как изучение человеческого фактора или организация информационного обмена, является надежным признаком того, что человек хорошо разбирается в UX-проектировании, но вовсе не гарантирует, что он сумеет вписаться в команду или проект. Не менее (а может быть, и более) важным качеством является умение взглянуть на происходящее «глазами консультанта». Иначе говоря, необходимо позитивное отношение к делу, желание понять и включить в работу других участников проекта и – самое главное – стремление оказать мощное воздействие на пользователей и клиентов.

Люди, обладающие подобным менталитетом, уделяют достаточно времени тому, чтобы понять точку зрения других участников проекта, доступно изложить свои доводы и найти компромисс, если это необходимо. Чтобы это по-настоящему стало частью вашей природы, потребуется практический опыт и сознательные усилия, но открытость, прочный теоретический фундамент и хороший набор вопросов в арсенале (а также смелость задавать их) помогут вам заметно продвинуться в этом направлении. Возможно, наша книга не даст всех ответов, но вы по крайней мере узнаете, какие вопросы следует задать, чтобы получить эти ответы.

Для кого написана эта книга

Книга «UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия» знакомит читателя с общей картиной UX-проектирования в контексте проекта. Любой специалист, интересующийся темой UX-проектирования, найдет здесь что-либо полезное для себя. Особое внимание мы уделили следующим группам:

- **Студенты**, которые проходят обучение в области UX-проектирования (например, изучают взаимодействие человека с компьютером или проектирование взаимодействия) и желают дополнить теоретические сведения информацией об их применении в реальных ситуациях, где решающую роль играют сотрудничество и информационный обмен.
- **Специалисты-практики**, которые стремятся углубить свои познания в области основных инструментов и методов UX-проектирования, а также улучшить коммуникации и распределение ролей внутри команды. Материал главы 3 особо ориентирован на фрилансеров, которым приходится создавать собственные коммерческие предложения.
- **Руководители групп UX-проектирования**, ищущие книгу, которая поможет их рабочим группам объединить практические методы ведения проекта с методами UX-проектирования.
- **Руководители любых проектных групп**, желающие больше узнать о том, как встроить UX-проектирование в свои проекты, чем оно ценно и чего следует ожидать от UX-проектировщиков.

С сайта www.projectuxd.com можно загрузить сопроводительные материалы (в частности, шаблоны документов).

Если вы хотите...	Обращайтесь к главе...
Познакомиться с определением UX-проектирования и понять, что привлекает людей в эту область	Глава 1 «Дао UX-проектирования»
Сформулировать вопросы, ответы на которые необходимо получить до старта проекта (или по крайней мере до того момента, когда вы включитесь в работу над ним)	Глава 2 «Экосистема проекта» Глава 3 «Коммерческие предложения»
С самого начала правильно организовать работу: эффективно проводить собрания, четко ставить цели и устанавливать хорошо понятные контрольные точки	Приложение «Краткое руководство по проведению собраний» Глава 4 «Цели проекта и принятый подход»
Зафиксировать требования к проекту – однозначные, легко ранжируемые, сформулированные на основании информации, полученной от ключевых участников проекта и пользователей	Глава 5 «Бизнес-требования» Глава 6 «Пользовательские требования» Глава 9 «Переход: от требований к проектированию»
Собрать информацию о пользователях и добиться того, чтобы их потребности были надлежащим образом представлены на протяжении всего проекта	Глава 6 «Пользовательские требования» Глава 7 «Персонажи» Глава 13 «Тестирование с участием пользователей»
Выбрать и использовать инструменты и методы, позволяющие быстро донести интерфейсные идеи до проектной группы	Глава 10 «Карты сайтов и диаграммы потоков задач» Глава 11 «Аннотированные макеты» Глава 12 «Прототипирование»
Добиться высокой доступности вашего сайта для пользователей и поисковых систем	Глава 8 «UX-проектирование и поисковая оптимизация (SEO)»
Донести до членов проектной команды свои проектные решения и обеспечить их дальнейшее развитие после начала разработки	Глава 14 «Переход: от проектирования к разработке и далее»

По поводу методологии

Существует множество разных подходов и методик. Мы не собираемся расхваливать преимущества какого-то одного подхода перед другими. Наша цель – сосредоточить внимание на тех этапах, которые являются общими для большинства проектов: выявление потребностей, проектирование взаимодействия, разработка и развертывание решений. То, насколько эти этапы накладываются друг на друга, в значительной степени зависит от выбранной методологии (за подробностями обращайтесь к главе 4). В книге используется главным образом нестрогий линейный подход, начинающийся с этапа сбора требований, но при этом на каждом этапе мы стараемся задействовать все доступные вспомогательные средства и приемы проектирования, способные принести пользу в данной ситуации.

Чем не является эта книга

Энциклопедией всех известных методик. В области UX-проектирования работает великое множество творческих людей, которые постоянно пробуют новые способы решения задач проектирования. Попытка описать все эти методики привела бы к значительному увеличению объема книги и быстрому устареванию ее материала. Мы включили в книгу лишь самые распространенные методики, лежащие в самой основе дисциплины UX-проектирования. Мы постарались привести такой объем сведений, чтобы, с одной стороны, оставить простор для вашей любознательности, а с другой – дать все необходимое, что позволит вам донести эту информацию до других участников проекта. В частности, для каждой методики мы приводим описание основного процесса и даем ссылки на книги и сайты, которые помогут в успешной реализации этой методики после того, как вы определитесь с выбором пути.

Учебником по управлению проектами. Для успеха проекта жизненно важно хорошее руководство проектом (включая постановку и контроль целей проекта, составление и отслеживание графика и бюджета). Мы не пытаемся подробно рассказывать о том, как должен действовать руководитель проекта или как выбрать конкретную методологию управления проектом. Однако мы описываем те присущие UX-проектировщикам навыки, которые способствуют эффективному осуществлению проекта (в частности, помогают организовать обмен ключевой информацией, а также позволяют выявить цели проекта и сконцентрироваться на них). Эти навыки помогут вам стать полноправным партнером в деле управления проектом.

Описанием такого процесса или такой методологии, которые идеально подходят именно вам. У нас нет ответов на все вопросы – их пока нет вообще ни у кого. Область UX-проектирования относительно молода, и все мы постоянно ищем способы изменить текущее положение дел к лучшему. Вы, вероятно, быстро обнаружите, что пробы и ошибки, усовершенствования и улучшения, а также обратная связь позволяют более точно адаптировать процесс к вашим потребностям. А когда вы найдете решение, которое хорошо подходит вам, поделитесь находкой с другими! Расскажите нам о своем открытии!

Как пользоваться этой книгой

Есть немало других отличных источников информации для UX-проектировщиков. Излагая какую-либо тему в общих чертах, мы приводим ссылки, позволяющие изучить ее с той или иной степенью детализации – в зависимости от того, сколько времени вы хотите ей посвятить. Чтобы дать хотя бы приблизительное представление о затратах времени, которых требует каждая ссылка, мы разбили их на три категории.



Серферам

Краткий материал (как правило, размещенный в Интернете), знакомство с которым займет от 5 до 30 минут.



Ныряльщикам

Более длинные статьи в Интернете, техническая документация или тонкие книги, на чтение которых потребуется от одного часа до пары дней.



Водолазам

Толстые книги, на чтение которых уйдет несколько дней; содержат подробное изложение темы.



1 Дао UX-проектирования

Любознательность, энтузиазм
и сопереживание

Важно не переставать задавать вопросы; любопытство не беспричинно. Человек не может не испытать благоговейный трепет, обозревая тайны вечности, жизни, поразительной структуры бытия. Достаточно просто каждый день пытаться постичь небольшую часть этой тайны.

Альберт Эйнштейн

Жажда познания – начальная школа самой природы.

Смайли Блэнтон

Энтузиазм и цель идут рука об руку. Когда вы находите свою цель, обычно оказывается, что вы к ней глубоко неравнодушны.

Стив Павлина

Умение сопереживать – великий дар человека.

Мэрил Стрип

Эта глава посвящена вам, а также всем остальным, кто интересуется проектированием опыта взаимодействия пользователя с цифровым продуктом (или сокращенно – UX-проектированием).

Если вы сейчас читаете это предложение, значит вы любознательный человек.

Вы хотите знать, как работает все вокруг – от дверных ручек и самолетов до этой штуковины у вас в гортани. Но больше всего вам хочется знать, почему люди поступают так или иначе.

Вы видите мир не в черно-белых тонах, ведь вокруг столько разнообразных оттенков! Конечно, ваше стремление отстаивать непопулярную точку зрения иногда раздражает окружающих, но вы никогда не можете удержаться от соблазна взглянуть на вещи под совершенно другим углом зрения.

Вам повезло!

Область UX-проектирования привлекает любознательных людей, которых не пугает обилие оттенков.

Мы выявляем закономерности, стремимся к организованности и структуре. Мы соединяем точки в цельный рисунок. Мы постоянно ищем следующий фрагмент головоломки, а когда она решена – пускаемся на поиски способа улучшить ее!

Мы можем работать как в аналоговом, так и в цифровом режиме. Мы уверенно владеем карандашом и бумагой, пространством лекторской доски и фломастером, стикерами и ручкой. Мы говорим на языке Visio и ‘Graffle и живем в мире прямоугольников и стрелок на экранах наших компьютеров.

Мы не просто любознательны. Мы – энтузиасты!

Мы одержимы страстью к «мозговым штурмам» и ведению дискуссий. Мы стремимся создавать то, что изменяет жизнь пользователей (а также жизнь самих создателей). Как ни странно, мы сильнее всего преисполняемся гордости тогда, когда наше создание настолько хорошо, что люди этого даже не замечают!

И конечно, мы умеем ставить себя на место других – сопереживать им.

Плохую организацию взаимодействия с пользователем мы ощущаем всем своим существом. Более того, сталкиваясь с примерами неудачных решений, мы немедленно принимаемся искать пути их улучшения.

Мы знаем, какие ощущения вызывает у людей неожиданная реакция системы на простые (на первый взгляд) действия, – и нам не нравятся эти ощущения! Мы не хотим, чтобы пользователям – таким же людям, как мы сами, – приходилось мириться с путаницей и ощущением соб-

ственной неполноценности, которые являются неизбежным следствием плохого UX-проектирования.

Когда эта непрестанная, почти детская любознательность объединяется с неудержимой страстью «делать то, что мы делаем» и умением ставить себя на место других, появляется активное сообщество профессионалов, которые не боятся высказывать собственное мнение, задавать вопросы, делиться решениями и ошибаться – ради того, чтобы исправить несовершенное.

Добро пожаловать в сообщество UX-проектировщиков!

Что такое UX-проектирование?

Существует много определений понятия «проектирование опыта взаимодействия» (или UX-проектирование). В конце концов, умение определять понятия само по себе является одним из основных аспектов этой области. Откровенно говоря, когда речь заходит об отдельных составных частях, мы порой не так уж хорошо справляемся с «определением этой чертовой штуки», но, по крайней мере, мы знаем, что представляет собой целое.

В этой книге основное внимание будет уделено двум трактовкам: *UX-проектированию* в широком смысле этого термина и в том определении, которое мы будем использовать в контексте книги.

Общее определение

UX-проектирование называется воздействие на ощущения и поведение пользователей путем создания и взаимного согласования тех элементов, которые оказывают влияние на опыт взаимодействия пользователей с конкретной компанией.

К числу таких элементов относятся физические объекты (например, осязаемые товары и упаковка), звуковые объекты (реклама, характерные музыкальные фрагменты) и даже запахи (аромат свежее испеченного хлеба в лавке, торгующей сэндвичами).

Кроме того, сюда относятся и нематериальные объекты, с которыми пользователь может взаимодействовать, например цифровые интерфейсы (веб-сайты, приложения для мобильных телефонов), и, конечно, люди (представители службы поддержки, продавцы, друзья и родственники).

Одним из самых интересных достижений последних лет стала возможность объединения элементов, влияющих на разные органы чувств, в единый богатый комплекс ощущений. Возможно, кино с запахами все еще остается делом будущего, но в остальном современные продукты решительно размывают традиционные границы.

Не забывайте о физических аспектах

Хотя в этой книге мы в основном сосредоточимся на цифровых аспектах UX-проектирования, цифровые взаимодействия происходят не в пустоте. При проектировании цифровых продуктов следует обязательно учитывать последствия взаимодействий, происходящих в физической среде. Окружение, в котором работают пользователи, играет важную роль, равно как и физические продукты (экраны, клавиатуры и другие устройства ввода), которые влияют на взаимодействие пользователей с вашей разработкой. В главе 6 описаны некоторые методы для оценки влияния контекста.

Помните также о других точках соприкосновения продукта или компании с тем, кто вступает с ними во взаимодействие. В конечном счете на формирование бренда компании влияют многие факторы, а отношения потребителя с брендом не ограничиваются рамками экрана компьютера или мобильного телефона. Даже самый лучший дизайн сайта не сможет компенсировать плохую репутацию службы поддержки и не заметит чувство удовлетворения качественным дизайном упаковки.



Рис. 1.1. В современных школах происходит смешение аналоговых и цифровых технологий

«Физические» взаимодействия, например обучение в школе, все сильнее зависят от программных продуктов. Аналогичным образом опыт, который прежде был сугубо личным, например выбор домашнего устройства для караоке, все сильнее обогащается за счет социальных взаимодействий.

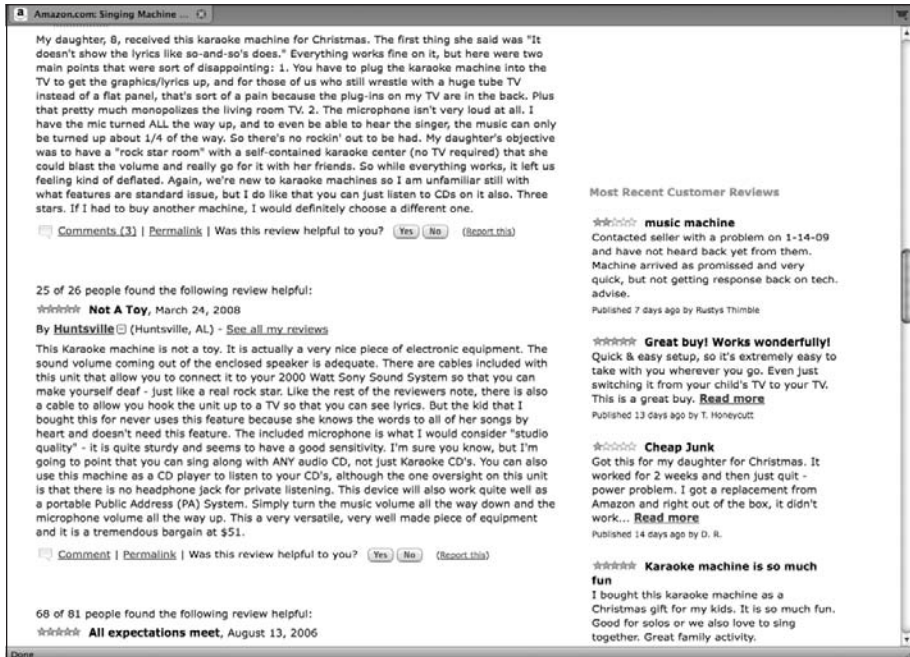


Рис. 1.2. Отзывы в Интернете – один из важнейших факторов, определяющих выбор покупателя

Фокус нашего внимания

Как видите, область применения UX-проектирования весьма обширна и продолжает расширяться. В этой книге основное внимание будет уделяться проектам, ориентированным на проектирование цифровых взаимодействий, прежде всего в таких интерактивных средах, как веб-сайты и программные приложения. Чтобы продукт оказался успешным, в ходе UX-проектирования необходимо учитывать бизнес-цели проекта, потребности пользователей продукта, а также все ограничения, влияющие на возможность реализации отдельных его аспектов (например, технологические, бюджетные и временные ограничения).

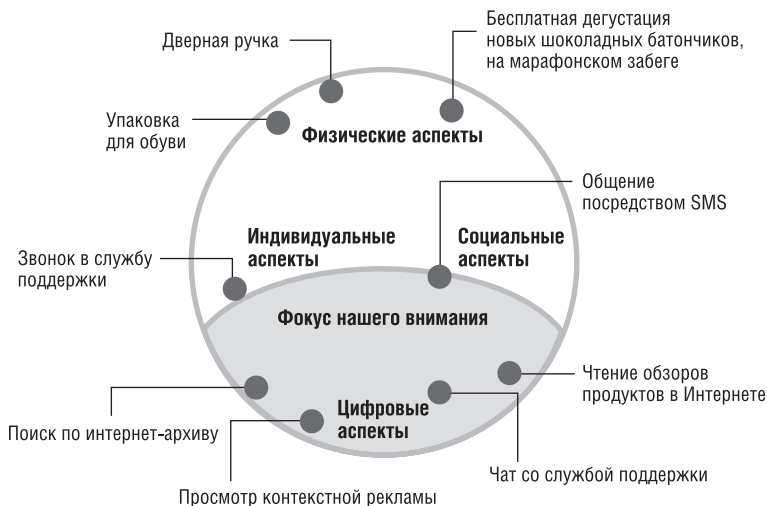


Рис. 1.3. В книге наше внимание будет сосредоточено на цифровых аспектах UX-проектирования

О UX-проектировщиках

Всем UX-проектировщикам присущи любознательность, энтузиазм и умение ставить себя на место других людей, однако стоит отметить еще такое качество, как стремление к гармонии. Мы пытаемся найти гармонию – прежде всего между логикой и эмоциями, подобно Споку и Кирку или Дейте в том эпизоде «Звездного пути», где эмоциональный чип Дейты привел к перегрузке его позитронных цепей.

Полагаем, вы уловили нашу мысль.

Чтобы взаимодействие стало действительно запоминающимся и позитивным, UX-проектировщик должен *понимать*, как создается логичная и жизнеспособная структура взаимодействия, *а также чувствовать* те элементы, которые играют важную роль в создании эмоциональной связи с пользователями продукта.

В зависимости от специфики продукта точка равновесия может смещаться в ту или иную сторону. У рекламной кампании детской игрушки баланс логической и эмоциональной сторон будет иным, нежели у приложения для ведения историй болезни в поликлинике. Проектировать продукт без понимания важности каждой из сторон – значит с большой вероятностью упустить возможность создания действитель-

но запоминающегося опыта взаимодействия вместе с соответствующими выгодами для компании.

Примечание

За дополнительной информацией об эмоциональной стороне проектирования обратитесь к книге Дональда Нормана (Donald Norman) «Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things» (Basic Books, 2005).



Достижение гармонии требует обостренного чувства сопереживания – способности погрузиться в мир потенциальных пользователей продукта, чтобы вникнуть в их потребности и мотивы. С этой целью UX-проектировщики проводят исследования (см. главу 6), а чтобы помочь другим участникам проектной группы сосредоточиться на поставленной задаче, используют такие средства, как персонажи (см. главу 7).

Помните: эмоции – всего лишь часть общей картины. Логическая сторона поможет вам избежать крайностей и сосредоточиться на решении насущных задач. В большинстве случаев вам придется работать под давлением бюджета, основанного на времени и ресурсах, необходимых для завершения проекта. Вы должны понимать, когда нужно выуживать рыбу, а когда следует обрезать леску.

Где живут UX-проектировщики

Вы не одиноки. Оглянитесь вокруг – и вы найдете немало организаций и сообществ, которые помогут вашему развитию в качестве UX-проектировщика. Кроме организации рассылок, ведения интернет-ресурсов и объединения множества умных людей, многие организации спонсируют мероприятия и конференции, которые помогут вам расширить

свой кругозор и одновременно уточнить свою карьерную ориентацию. Некоторые компании проводят мероприятия, ориентированные на повышение квалификации, – в их числе Web App Summit и User Interface Conference (User Interface Engineering), UX Intensive (Adaptive Path) и Usability Week (Nielsen Norman Group). Помимо этого в разных городах проводится все больше «неконференций»¹; они организуются группами заинтересованных лиц независимо от каких-либо компаний или организаций.

Некоторые профессиональные организации спонсируют также проведение ежегодных конференций. В табл. 1.1 приведен краткий список наиболее известных организаций с адресами сайтов и названиями проводимых мероприятий.

Таблица 1.1. Некоторые организации, работающие в области UX²

Организация	Сайт	Основная конференция
Interaction Design Association (IxDA)	<i>www.ixda.org</i>	Interaction (начало февраля)
The Information Architecture Institute (IAI)	<i>www.iainstitute.org</i>	IDeA Conference (сентябрь/октябрь)
American Society for Information Science and Technology (ASIS&T)	<i>www.asis.org</i>	IA Summit (март)
ACM Special Interest Group on Computer-human Interaction (SIGCHI)	<i>www.sigchi.org</i>	ChI (начало апреля)
The Usability Professionals' Association	<i>www.usabilityprofessionals.org</i>	UPA (июнь)
RusCHI	<i>www.wud.ru</i>	Всемирный день юзабилити (ноябрь)
UXRussia	<i>userexperience.ru</i>	User Experience Russia

¹ Unconference – посвященная определенному вопросу или теме конференция в упрощенном формате, организованная самими участниками (см. <http://en.wikipedia.org/wiki/Unconference>). – Примеч. перев.

² В список добавлены наиболее значимые и масштабные российские мероприятия, посвященные UX-проектированию. – Примеч. ред.