

ОГЛАВЛЕНИЕ

Посвящение	15
О книге	16
Кому адресована книга	16
Содержание книги	17
Дополнительно	17
Часто задаваемые вопросы	18
Предисловие	21
ГЛАВА 1	
Для чего нужны истории?	25
Что такое история?	28
Виды историй в описании пользовательского опыта	29
Больше работы? Это не так!	34
Дополнительные источники	35
Выводы	36
ГЛАВА 2	
Истории в описании пользовательского опыта	37
История — не просто описание событий	40
Задачи историй в описании пользовательского опыта	44
Все еще сомневаетесь?	51
Выводы	53
ГЛАВА 3	
История начинается со слушателей (и наблюдателей)	55
Проектирование взаимодействия: умение слушать	57
Слушать и наблюдать — значит лучше понимать	59

К слушателям быстро привыкаешь	63
Учитесь быть хорошим слушателем	64
Научите вашу команду слушать	66
Дополнительные источники	68
Выводы	69

ГЛАВА 4

Этические аспекты	71
Этика – залог грамотного сторителлинга	72
Профессиональные сообщества и этика	73
Понимание собственного влияния	75
Точность	75
Достоверность	78
Хороший финал	79
Дополнительные источники	80
Выводы	81

ГЛАВА 5

Истории как часть пользовательского опыта	83
Пользовательский опыт – междисциплинарная практика	86
Идея не нова	87
Истории в исследовании пользовательского опыта	89
Дополнительные источники	93
Выводы	94

ГЛАВА 6

Сбор историй в рамках исследования	95
Лучшие истории – реальные	97
Другие источники историй	98

Прислушивайтесь	100
Группы для обмена историями	102
Исследование самых ярких случаев	104
Наблюдение	105
Полезные советы	108
Запись историй	114
Дополнительные источники	118
Выводы	119

ГЛАВА 7

Отбор историй как часть анализа 121

Вы первый слушатель	122
Что вы ищете?	124
Где искать истории	125
Исследование доступной информации	126
Истории в лицах	128
Выводы	131

ГЛАВА 8

Истории о пользовательском опыте 133

Истории развиваются в процессе описания	136
Создание историй в рамках мозгового штурма	137
Мозговой штурм — помощник в работе	138
Создание историй для исследований	144
Включение исследований в мозговой штурм	145
Выразительные истории. От мозгового штурма к идее	146
Задачи историй в проектировании	149
Истории как элемент бренда	152
Дополнительные источники	155
Выводы	156

ГЛАВА 9

Оценка с помощью историй 157

Истории в создании тестовых заданий	158
Истории как основа коротких тестов	159
Превращение заданий в истории	160
Своевременный подбор историй для тестирования	161
Использование историй в обзорах	161
Сбор историй в процессе тестирования	162
Дополнительные источники	164
Выводы	165

ГЛАВА 10

Делитесь историями (подстраивайтесь под аудиторию) 167

В каждом живет рассказчик	168
Помогите аудитории прочувствовать историю	168
Если вы не знаете аудиторию, слушайте внимательно	169
Типы аудиторий	170
Дополнительные источники	181
Выводы	182

ГЛАВА 11

Искусство создания историй 183

Что мы подразумеваем под «искусством»?	184
Истории усвершенствуются благодаря практике	185
Когда истории не работают	186
Тщательно обдумывайте цели	187
Выводы	189

ГЛАВА 12

Аудитория 191

Аудитория и история 192

Исследование пользовательского опыта
как обоснование истории 196

Они думают, что все знают, но ошибаются.
Что делать? 198

Зеркальные истории — о нас самих 199

Отношения с аудиторией 201

Много ли у вас общего с аудиторией? 202

Вы воспринимаете историю так же, как аудитория? 203

Разные точки зрения на вопрос 203

Помогите слушателям прочувствовать историю 205

Отстаивайте свою позицию с помощью историй 206

Верните слушателей домой 209

Дополнительные источники 211

Выводы 212

ГЛАВА 13

Соединение компонентов истории 213

Ракурс 214

Персонажи 222

Контекст 227

Образы 233

Язык 236

Соединение компонентов 237

Выводы 238

ГЛАВА 14

Разработка структуры и сюжета 239

Структура – шаблон истории 240

Структура помогает аудитории, автору и истории 243

Шаблоны структур для историй
о пользовательском опыте 244

Использование сюжета 259

Выбор структуры и сюжета 264

Истории – не просто сумма составляющих 264

Дополнительные источники 265

Выводы 266

ГЛАВА 15

Способы рассказа 267

Устный рассказ 268

Письменный рассказ 278

Визуальные истории 282

Мультимедиа, видео и анимация 289

Использование историй в отчетах 293

Самодостаточная презентация 296

Выбор инструмента 301

Дополнительные источники 302

Выводы 304

ГЛАВА 16

Пробуйте новое 305

Благодарности 311

Об авторах 313

Авторы историй 317