

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 усовершенствуются 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