

ГЛАВА 1



Для чего нужны истории?

Что такое история?	28
Виды историй в описании пользовательского опыта	29
Больше работы? Это не так!	34
Дополнительные источники	35
Выводы	36

Мы все рассказываем истории. Это самый естественный способ поделиться информацией, и ему столько же лет, сколько человечеству. В книге речь пойдет о том, как по-новому использовать имеющийся навык в области проектирования пользовательского опыта.

В историях описываются впечатления, поэтому они помогают погрузиться в реальный контекст, позволяют показать концепцию или новый продукт в действии, а также установить связь между идеями. А главное, они помогают людям понять суть вашей работы. Ведь любой созданный вами продукт будет использоваться людьми. Истории дают возможность учесть ваши знания о пользователях (которые не всегда непосредственно сотрудничают с вами) при проектировании процесса.

Истории могут быть по-разному применены в описании пользовательского опыта:

- Они помогают собирать информацию о пользователях, задачах и целях и делиться ею.
- Они помогают персонализировать сухую аналитическую информацию.
- Они позволяют сгенерировать новые идеи, стимулируют сотрудничество и новаторство.
- С их помощью можно поделиться идеями и объяснить общую задачу.
- Они позволяют понять мир и других людей.
- Они могут убедить других людей в ценности сотрудничества с вами.

Ниже приведен практический пример использования истории в описании пользовательского опыта.



ИСТОРИИ ПОМОГАЮТ ОЦЕНИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

Открытый университет (ОУ) — крупнейший университет в Великобритании. Он реализует программы дистанционного обучения, поэтому его сайт стал основным источником информации и способом связи для студентов и абитуриентов. Один из наших постоянных проектов — онлайн-проспект, каталог академических программ вуза. Поначалу он представлял собой типичный каталог или базу данных со списком отделений и детальной информацией о конкретных курсах. Мы считали, что большинству будут интересны подробности отдельных курсов.

Но мы ошибались. Оказалось, что студенты хотели обсудить свои мечты. Например, одному надоела его работа и он хотел найти себе более творческое занятие. Другому нравилось организовывать вечеринки. Он хотел сначала работать по совместительству, а потом открыть свой бизнес, чтобы его невеста им гордилась. Они говорили нам, как университет помог им добиться успеха вопреки ожиданиям преподавателей. Или рассказывали о том, как они поняли, что действительно любят учиться. Или как отдельные курсы* помогли им обнаружить у себя способности к науке. У кого-то была простая цель, например получить степень по психологии. Но большинство определили для себя не только задачи обучения, но и будущую область деятельности.

При проведении юзабилити-теста выяснилось, что одна пожилая пакистанка по имени Прити в свое время не стала получать образование, потому что нужно было содержать семью. Теперь она хотела получить университетскую степень, наверстав упущенное. Она думала, что первый учебный курс хотя бы отчасти поможет ей восстановить навыки чтения по-английски и обучения в целом.

Она и ее друг внимательно изучали материал. Они обсуждали каждое решение и каждый курс выбирали с умом. Но в конце концов они выбрали курс высшей лингвистики, совершенно не подходящий Прити. Все наши контрдоводы, которые нам казались однозначными, для них остались неясными. Им казалось, что «Английский язык и его изучение» — идеальный вариант.

При этом в университете была предусмотрена программа специально для таких людей, как Прити. Вводные курсы позволяют выработать навыки, необходимые в высшем образовании, например написания эссе. Для нее это был бы лучший вариант. Получается, что Прити не просто выбрала неудачный вариант — она не заметила идеальный.

* Здесь и далее имеются в виду курсы отдельных дисциплин («курс иностранного языка»), а не годичное распределение всех дисциплин («1-й курс» и т. д.). *Прим. ред.*

Что такое история?

И это не была единичная проблема, которую легко исправить. Просто она не понимала язык сайта.

Эта история и другие подобные ей убедили команду, что нужно объяснить людям идею учебного предмета до того, как они выбрали первый курс. Мы оговорили необходимость добавления историй о предметах, изучаемых в вузе.

А главное, нужно помочь им спланировать образование. На сайте было хорошее руководство по планированию времени студентов. Однако самые благожелательные отклики поступили, когда добавили короткие личные истории, например: «Дэвид Бекенхем получил академическую степень в Открытом университете. Вот как он составил свое расписание: “Это были 6 лет усердной работы по 16 и более часов в неделю, я редко смотрел телевизор, но дело определенно того стоило. В воскресенье я отдыхал и общался с семьей, но всегда старался выделить достаточно времени по вечерам и по субботам, чтобы не отстать от расписания.

Иногда приходилось работать до часу ночи, но другого выхода просто не было”». ■

Разумно, правда? Такие истории или видеоприветствия от лекторов помогают студентам понять, что курс даст лично им. Каков следующий шаг? Нужны новые способы делиться историями.

Что такое история?

*История и сторителлинг** — очень важные темы, и лучше всего для начала определить, какие их виды полезны при описании пользовательского опыта. Мы сосредоточимся на историях, задача которых — показать отдельные аспекты этого опыта и установить взаимосвязь между ними. Мы включили сценарии, истории пользователей, истории о персонажах, сториборды**, кейсы*** и много других типов повествований, которые входят в методологию пользовательского опыта.

* Термин еще не устоялся, но в профессиональной среде он используется, потому что прочие варианты вроде «рассказывание историй» слишком длинны, а «сказительство» вызывает ассоциации с баснями и фольклором. *Прим. перев.*

** Аналог раскадровок в кинематографе. *Прим. перев.*

*** В проектировании — варианты использования. *Прим. перев.*

Мы обсудим все формы сторителлинга:

- Письменный и устный рассказ.
- Картина, анимация, словесное описание.
- Личный рассказ, аудио- или видеозапись.

История имеет начало, середину и конец — но не обязательно в таком порядке — либо содержит информацию о времени и месте.

Вот типы историй, которые мы не обсуждаем: сказки перед сном; рассказы о приятных детских воспоминаниях; новости; истории о кошках, снятых с деревьев; длинные и скучные анекдоты; рассказы о любви; исповеди; воспоминания о любовных похождениях (если мы не создаем сайт знакомств); о конце света; о начале мира и мечтах (не путать с наукой). Мы любим такие истории, но здесь обсуждать их не будем. Они лежат за пределами конкретного опыта пользователей.

Виды историй в описании пользовательского опыта

Истории — естественный и гибкий способ взаимодействия с аудиторией. Часто рассказчик по ходу повествования дает оценки: это помогает слушателям запомнить важные моменты, найти подтверждение своим предположениям или просто получить удовольствие. Для области пользовательского опыта это так же справедливо, как и для любой другой.

Пользовательский опыт включает множество направлений, и в каждом из них свои особенности. Истории — общий язык в работе. Реальные примеры можно разделить на несколько групп:

- Описание обстоятельств или ситуации.
- Иллюстрация проблемы.
- Стимул для обсуждения идеи.
- Описание концепции проекта.
- Описание эффектов нового дизайна.

Описание обстоятельств или ситуации

Дают возможность разобраться в происходящем. Они не только показывают последовательность событий, но и помогают понять причины событий.

Истории о конкретных людях часто содержат описание реальных случаев. В истории на информационном сайте о раке описывается, как опытный пользователь интернета помог больному найти полезную информацию. Рассказывается, как можно найти подобную информацию в источниках, недоступных большинству людей.



ИСТОРИЯ ОТ ПЕРВОГО ЛИЦА: БАРБАРА — «ОТВЕТСТВЕННАЯ ЗА ПОИСК»

Барбара всегда любила поиски. Она писала и редактировала материалы для технического журнала, поэтому у нее была возможность находить новые темы для статей. Вдобавок она имела доступ к новостным ресурсам, юридическим и медицинским базам данных и архиву онлайн-публикаций. Однажды у ее подруги диагностировали рак толстой кишки. Барбара помогла ей найти лучшую больницу и изучить новейшие методы борьбы с заболеванием. Она отыскала результаты клинических испытаний, которые могли помочь подруге, и даже изучила альтернативные методы лечения, предлагаемые в Мексике и Швейцарии. Она была рада, что смогла найти статьи в журналах, которые, по ее убеждению, помогли ей понять, чего не хватает популярным медицинским сайтам. ■

Иллюстрация проблемы

Истории могут также использоваться для иллюстрации острой проблемы, которую новый продукт или изменение в проекте помогут решить. Такие примеры помогают разработчикам и проектировщикам взглянуть на проблему с точки зрения пользователей.



ИСТОРИЯ О СЕРЬЕЗНОЙ ПРОБЛЕМЕ

Сестра Сара была расстроена. Они с сестрой Кларой работали с молодежью в церкви и сегодня вдвоем привезли детей на бейсбольный матч Philadelphia Phillies*. Они провели школьников с автостоянки через ворота на стадион, не потеряв никого в толчее. Сестра Сара собиралась купить напитки, но обнаружила, что оставила наличные в машине.

* Профессиональный бейсбольный клуб, выступающий в Главной лиге бейсбола. Прим. перев.

Она стояла у входа, пытаясь вспомнить, где припарковалась. Обычно найти микроавтобус было легко, но сегодня, кажется, приехали все, кто только смог. Машин было очень много, и отыскать свою казалось невозможным. Сестра Сара закрыла глаза и попыталась вспомнить, как они шли к стадиону. Повернули направо или налево? Она решила, что налево, и пошла вдоль ряда к ближайшему микроавтобусу. Но это был чужой автобус.

Она полчаса бродила по рядам, а потом вернулась к сестре Кларе и рассказала, что забыла, как шла к стадиону и где оставила микроавтобус. Она решила обратиться за помощью к детям. Но и они не смогли вспомнить. К тому же мобильный телефон остался за ее сиденьем. Безвыходная ситуация. ■

Здесь описана конкретная проблема: человек забыл, где оставил машину, и не может ее найти.

Возможно, вы придумали какой-то новый способ решения подобных проблем? Вариантов много; наверняка вы обдумали несколько из них. В этом и заключается задача данного вида историй: описать ситуацию так, чтобы стимулировать мозговой штурм, в процессе которого возникнут новые идеи.

Стимул для обсуждения проекта

Вы можете прервать рассказ на середине, четко обозначив новую идею, добавив оптимистический финал, или описать ситуацию, при обсуждении которой возникнут новые идеи. Сюжет, который вы используете как стимул для мозгового штурма, должен быть подробным, однако оставлять простор для воображения. Задача слушателей — обдумать идею проекта, выделить проблемное поле и начать обсуждение.



СТИМУЛ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ ПРОЕКТА

Джозан заполняла платежную ведомость, а Кэти, офис-менеджера, не было на месте. Та оставила сообщение, в котором напомнила о бонусных чеках на эту неделю.

Джозан некоторое время не использовала платежную программу и помнила только, что заполнить такой чек непросто. Она просмотрела стикеры с заметками на стене перед компьютером и нашла одну инструкцию для бонусов.

Она выбрала нужное окно в соответствии с инструкциями. Первая попытка распечатать чек закончилась неудачей. Она еще немного подумала и в конце концов сопоставила советы с сообщением на экране. Наконец она смогла распечатать чеки, но оставила сообщение на столе Кэти: пусть та все проверит, когда вернется. ■

Есть ли более простой способ распечатать специальные чеки и заполнить бухгалтерскую ведомость? Знаете ли вы другое решение? Бывали ли вы в подобной ситуации?

Исследование концепции

С помощью историй можно объяснить новую концепцию и связать ее с предшествующим опытом. Они определяют форму проекта, показывают, как он будет работать (хотя, возможно, предстоит еще серьезно над ним поработать).

Как же создать интересную историю? Можно использовать видеоряд (хотя это сложнее, чем создать комикс или простое повествование). Брюс Тогназини, сотрудник Nielsen Norman Group*, вел проект Sun Microsystems о будущем программирования. Он создал видео под названием *Starfire: The Movie*, в котором показан рабочий день специалиста по работе с информацией лет через двенадцать. *Starfire* был создан в 1992 г., соответственно, речь шла о 2004-м. Разработчики создали пространство с несколькими дисплеями. Контроль осуществлялся с помощью жестов. И все это было до выхода фильма «Особое мнение»** и появления компьютеров Microsoft Surface.

Не приходится тратить время на описание проблем и их решения. В истории подробно показан новый способ взаимодействия людей и продуктов. События иллюстрируют ход развития ситуации. Вначале исследователь задает вопрос: «Что если бы все эти технологии

* Nielsen Norman Group — консалтинговая фирма, специализирующаяся на пользовательском интерфейсе и пользовательском опыте. *Прим. ред.*

** «Особое мнение» (Minority Report) — фантастический боевик Стивена Спилберга о технологиях, позволяющих предсказать будущие события. Вышел в 2002 г. *Прим. ред.*

можно было бы использовать сейчас?» Потом он рассказывает историю, по сюжету которой указанные технологии существуют. Цель Starfire была скорее в том, чтобы научить людей мыслить по-новому, а не описать все подробности создания нового продукта.

В следующей истории также описана малоизвестная область — интерактивные развлекательные системы, которые меняют привычное представление о том, что такое поход по магазинам и телереклама.



НАСТОЯЩЕЕ ИНТЕРАКТИВНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ

Боб, Кэрл и их 17-летний сын Роберт поменяли старую кабельную систему на новую Асте IPTV. Они получили не только доступ ко всем возможностям старой системы, но и особые интерактивные каналы.

Кэрл любит мыльные оперы. Интерактивная система превращает ее любимые программы в своего рода «магазин на диване». Если ей нравятся серги или блузка ведущей, она может заказать их. И никакой рекламы.

Даже Боб использует систему. Во время сериала с помощью дистанционного экранного интерфейса он смотрит автогонки. Лидером становится исполнительница главной роли на кабриолете Corvette 1970.

Сын же соревнуется за право поужинать наедине с главной героиней. Не с актрисой, а именно с ее телеобразом.

Однако Кэрл превзошла всех. Интерактивные возможности доступны даже при просмотре по запросу, и однажды она ночью включила телевизор и решила поучаствовать в конкурсе нянь. Приз для победителя — бесплатный присмотр вечером за ребенком. Однако у Кэрл нет маленького ребенка. Вот будет конфуз, если она выиграет. Ей придется придумывать для актрисы какое-нибудь другое занятие. ■

Советы по поводу нового проекта

В таких историях дается подробная картина событий. Они похожи на истории-описания с одним важным отличием: в них описывается воображаемый пользовательский опыт. Часто подобные истории включаются в спецификации к программному обеспечению. Они излагаются в виде сценариев использования определенной функции или в иной описательной форме. Они бывают очень подробными, особенно если иллюстрируют пункты технического задания.



ИСТОРИЯ-ИНСТРУКЦИЯ

32-летний Джон работает в небольшой компании. Недавно он решил открыть собственную консалтинговую фирму и стать ее единственным владельцем.

Джон хочет взять деньги из пенсионного фонда своего бывшего работодателя и открыть новый счет на сайте YourMutuals. Он мог бы перевести пенсионные средства, не уплачивая налог, а позже добавлять собственные накопления.

Джон вводит имя пользователя и пароль на сайте YourMutuals. Он находит окно открытия счета и заполняет несколько форм для желаемого типа счета. После этого новый счет появляется в списке на домашней странице вместе с его пенсионным счетом.

Он открывает страницу с информацией о пенсионном фонде. Там говорится, что имеется функция перевода денег прямо на новый счет. Он входит на страницу собственного счета и видит в меню функцию «перевод средств с другого счета», вводит название фонда, название банка и старый номер счета. После этого Джон получает сообщение, где говорится, что он сможет совершать операции со средствами, как только перевод подтвердится. Он распечатывает сообщение и выходит из системы.

На следующий день Джон получает подтверждение перевода от пенсионного фонда. В письме содержится телефонный номер для связи на случай, если информация неверна. Когда он входит в свой кабинет на YourMutuals, то видит верную сумму на счету.

Теперь он может решать, как вкладывать средства. ■

Сюда можно было бы добавить описание других возможных шагов или функций. Это не техническое задание, а подробное описание взаимодействия.

Больше работы? Это не так!

Наверняка вы думаете: «Дел и так предостаточно, к чему мне лишние хлопоты?»

Не бойтесь. Если вы уже наладили взаимодействие с целевой аудиторией, то наверняка используете истории в работе с ней. Мы же поможем вам повысить эффективность этой работы.

Если в процессе работы вы редко контактируете с пользователями, возможно, стоит почаще с ними общаться. Это поможет повысить

эффективность и понять, что вы создаете нечто полезное для целевой аудитории.

Можно также собирать истории и пересказывать их во время работы над проектом. Иногда это помогает найти новый подход.

В радишоу «Эта американская жизнь» (This American Life) на Национальном общественном радио рассказываются истории из жизни. Каждый раз выбирается тема, относящаяся к реальному человеку, и рассматривается с разных точек зрения. Айра Гласс, продюсер, использует журналистские приемы и сторителлинг для создания очень убедительных портретов.

«Если вы слушаете истории, то можете понять ситуацию, в которой сами не были. Слушая рассказ о другом человеке, вы ставите себя на его место. До этого момента вы не знаете ничего и имеете дело с искаженной информацией».

Айра Гласс, «Эта американская жизнь»,
дискуссия на конференции Gel*, 2007
(gelconference.com/videos/2007/ira_glass/).

Дополнительные источники

Если вас интересует применение историй в описании пользовательского опыта, рекомендуем две отличные книги:

Дженет Мюррей, «Гамлет на Холодеке: будущее повествования в киберпространстве». В ней рассказывается, как с помощью современных технологий создавать новые формы историй.

Бренда Лоурел, «Компьютеры как театр» — полезная книга для исследователей пользовательского опыта с применением философии Аристотеля.

* Gel — интернет-конференция для руководителей, дизайнеров и мыслителей, стремящихся обеспечить хороший пользовательский опыт. Впервые прошла в 2004 г. Прим. ред.

Выводы

Истории — мощный инструмент в описании пользовательского опыта. Они помогают лучше понять целевую аудиторию и ее опыт, рассказать о том, что вы узнали, и использовать новую информацию, чтобы создать лучший продукт. Исследователь, дизайнер, аналитик и менеджер найдут здесь новые инструменты, которые смогут применить в своей работе.

Истории можно по-разному применять при описании пользовательского опыта. Они могут быть интегрированы в процесс работы.

- Можно описать обстоятельства или ситуацию как историю из жизни действующих лиц.
- Можно иллюстрировать основные проблемы, объяснить, для чего необходим новый опыт.
- Можно создать стимул для обсуждения проекта, исследовать новую концепцию или описать новый проект.