

АЛАН КУПЕР

**ПСИХБОЛЬНИЦА
В РУКАХ ПАЦИЕНТОВ**

**АЛАН КУПЕР
ОБ ИНТЕРФЕЙСАХ**



Оглавление

Благодарности	12
Предисловие	15
Предисловие к оригинальному изданию	17
Книга-обоснование	17
Инженер, разбирающийся в бизнесе, либо бизнесмен, разбирающийся в технологиях	18
Предисловие ко второму изданию	21
От издательства	34

ЧАСТЬ I. КОМПЬЮТЕРНАЯ НЕГРАМОТНОСТЬ

Глава 1. Загадки информационной эры.....	36
Что будет, если скрестить компьютер и самолет?.....	36
Что будет, если скрестить компьютер и фотокамеру?	38
Что будет, если скрестить компьютер и будильник?.....	41
Что будет, если скрестить компьютер и автомобиль?	43
Что будет, если скрестить компьютер и банк?	45
Как легко попасть в беду с помощью компьютера.....	46
Коммерческому программному обеспечению тоже нелегко	49
Что будет, если скрестить компьютер и военный корабль?	51
Технобезумие	52
Отказ индустрии нести ответственность	54
Что послужило причиной написания этой книги.....	55
Глава 2. Когнитивное сопротивление.....	59
Поведение, не зависимое от физических сил	59
Взаимосвязь программистов и проектировщиков.....	63
Дизайн большинства программ возникает по воле случая.....	64
Проектирование «взаимодействия» и проектирование «интерфейса».....	65
Что такого особенного в программных продуктах	66
Медведь-плясун	70
Расплата за опции	72
Поборники и потерпевшие	75

Оглавление

Как мы реагируем на когнитивное сопротивление	80
Демократизация потребительского влияния	82
Во всем виноват пользователь	83
Софтверный апартейд	85
ЧАСТЬ II. ЦЕНА СЛИШКОМ ВЫСОКА	
Глава 3. Пустые растраты	90
Управление дедлайнами	90
Как выглядит «завершенный» продукт?	91
Закон Паркинсона	93
Продукт, который не выйдет никогда	95
Поздний выпуск продукта — это не смертельно	96
Выторговывание опций	97
Программисты правят бал	99
Опции — не всегда залог успеха	100
Метод итераций и миф о непредсказуемом рынке	101
Скрытые издержки плохого программного обеспечения	107
Дороже разработки программ может быть только разработка плохих программ	108
Цена упущенных возможностей	110
Издержки прототипирования	111
Глава 4. Медведь-плясун	118
Почему же эта проблема до сих пор не решена?	118
Жертва потребительской электроники	119
Что плохого в почтовых программах	121
Что плохого в программах-планировщиках	123
Что плохого в календарях	124
Массовая интернет-истерия	126
Что плохого в программном обеспечении?	128
Программы имеют свойство забывать	128
Программы имеют свойство лениться	129
Программы утаивают важные данные	129
Программы лишены гибкости	130
Программы во всем обвиняют пользователей	131
Программы не желают нести ответственность	132
Глава 5. Нелояльность клиентов	135
Желанность	135
Небольшое сравнение	140
Пора выходить на рынок	145

ЧАСТЬ III. ВИЛКА ДЛЯ СУПА

Глава 6. Психбольница в руках пациентов	148
Серый кардинал	148
Замышляя недоброе	151
Компьютеры и люди	156
Обучаем собак кошачьим повадкам	158
Глава 7. Homo logicus	164
Самолетный тест	165
Как устроена психология программистов	166
Программисты поступают простотой в угоду контролю	168
Программисты готовы променять успех на понимание	170
Программисты фокусируются на исключениях	172
Программисты ведут себя жестоко	175
Глава 8. Вымирающая культура	180
Культура программирования	180
Повторное использование кода	181
Общая культура	186
Культура программирования в компании Microsoft	187
Культурная изоляция	194
Кровный интерес	196
Ограниченное мышление	200
Бесчеловечными нас делает процесс, а не технологии	202

ЧАСТЬ IV. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ — ДЕЛО ХОРОШЕЕ

Глава 9. Проектируем для удовольствия	204
Персоны	204
Проектируйте только для одной персоны	206
Чемодан на колесиках и стикеры	208
Гуттаперчевый пользователь	209
Будьте конкретными	211
Персона должна быть гипотетической	213
Конкретика в описании важнее, чем правильность	214
Реалистичный взгляд на уровень компьютерной грамотности	216
С персонами споров о функциях больше нет	218
Персоны требуются как проектировщикам, так и программистам	220
Персона отражает пользователя, а не покупателя	222
Как создавать образы персон	222
Ключевая персона	225

Оглавление

Кейс: система P@ssport от компании Sony Trans Com	226
Традиционный подход к проектированию	228
Персоны	231
Проектирование для персоны Клевиса	234
Глава 10. Проектируем для результата	240
Мы решаем задачи, чтобы достичь целей	240
Задачи — это не цели	241
Подход программистов к проектированию ориентирован на задачи	243
Целеориентированное проектирование	243
Целеориентированный выпуск новостей	245
Целеориентированное управление учебным процессом	247
Практические и личные цели	247
Принцип соизмеримости усилий	250
Личные цели	250
Корпоративные цели	252
Практические цели	253
Ложные цели	254
Компьютер тоже человек	256
Проектирование и обходительность	257
Что такое обходительность?	259
Что делает программы обходительными?	260
Обходительная программа интересуется мной	261
Обходительная программа относится ко мне с почтением	262
Обходительная программа ведет себя приветливо	263
Обходительная программа обладает здравым смыслом	264
Обходительная программа предугадывает мои потребности	265
Обходительная программа обладает отзывчивостью	265
Обходительная программа не спешит жаловаться на личные проблемы	266
Обходительная программа всегда в курсе происходящего	267
Обходительная программа обладает проницательностью	267
Обходительная программа характеризуется уверенностью в своих силах	268
Обходительная программа концентрируется на важном	269
Обходительная программа позволяет обойти правила	270
Обходительная программа поощряет незамедлительно	273
Обходительная программа вызывает доверие	274
Кейс: программа Drumbeat от компании Elemental	275
Исследование	276

Оглавление

Кто от кого зависит.....	278
Проектирование	280
Внезапное препятствие.....	282
Прочие вопросы.....	283
Глава 11. Проектируем для людей.....	286
Сценарии	286
Сценарии ежедневных действий.....	288
Сценарии обязательных действий	288
Сценарии исключений.....	289
Адаптивный интерфейс.....	290
Вечная середина.....	291
Упражнение «Волшебный компьютер»	295
Терминология	296
Коммуникационный прорыв	297
Последнее слово за реальностью	298
Кейс: ScanMap от компании Logitech	300
Малкольм, Воин интернета.....	302
Чед Марчетти, мальчик	302
Магнум по прозвищу DPI.....	302
Представляем себе волшебный компьютер.....	305
Первоклассная обрезка изображения.....	307
Первоклассное масштабирование изображения.....	309
Первоклассный поворот изображения.....	311
Первоклассный результат	313
Разрыв между устройствами и программами.....	314
Меньше значит больше	316

ЧАСТЬ V. ВЕРНУТЬ СЕБЕ БРАЗДЫ ПРАВЛЕНИЯ

Глава 12. В отчаянном поиске юзабилити	322
Координация действий.....	322
Юзабилити-тестирование	325
Юзабилити-тестирование до этапа программирования	326
Интеграция юзабилити-тестирования в процесс разработки.....	327
Многопрофильные команды разработки.....	328
Программисты-проектировщики	329
Откуда вам это известно?.....	330
Руководства по стилю.....	331
Конфликт интересов.....	332
Фокус-группы.....	333

Оглавление

Визуальное проектирование.....	334
Методы промышленного дизайна	337
Новая первоклассная технология.....	338
Итерации	338
Глава 13. Управляемый процесс	342
Кто на самом деле обладает всей властью?	342
Смертельный номер: ведомые потребителем.....	343
Концептуальная целостность — ключевая компетенция.....	345
Фаустов договор.....	346
Прогнозирование	348
Принятие ответственности.....	349
Управление временем.....	349
Контроль над процессом	349
В поисках краеугольного камня	350
Знать, где резать	350
Производство фильмов	351
Большая сделка	355
Документируйте идею, чтобы она воплотилась в жизнь	355
Программный код зависит от проектирования.....	357
Польза проектировочной документации для программистов	358
Польза проектировочной документации для маркетологов.....	361
Польза проектировочной документации для специалистов техподдержки	362
Польза проектировочной документации для руководителей	363
Польза проектировочной документации для всей компании в целом....	363
Кто отвечает за качество?	364
Дружественный процесс проектирования.....	365
Откуда появляются проектировщики взаимодействия	367
Формирование команд проектировщиков.....	368
Глава 14. Удовольствие и мощь	370
Пример успешного внедрения проектирования.....	371
Понимание необходимости дизайнера и проектирования на уровне компании	374
Польза перемен	376
Если у них нет хлеба, пусть едят пирожные	378
Как изменить процесс	381