

O'REILLY®

2-е издание

# UX- презентация

как представить  
дизайн  
убедительно



alist

Том Гривер

# Краткое оглавление

<b>Оглавление.....</b>	<b>9</b>
<b>Отзывы о книге.....</b>	<b>15</b>
<b>Предисловие.....</b>	<b>19</b>
Как я стал дизайнером .....	20
Молодая отрасль .....	21
О чем эта книга .....	22
Кому следует прочесть эту книгу .....	23
Как устроена эта книга .....	24
Почему я написал эту книгу.....	25
Благодарность.....	26
<b>Глава 1. Зачем дизайнерам навыки общения .....</b>	<b>29</b>
Важная встреча.....	29
Дизайн субъективен (в какой-то степени).....	30
У семи нянек.....	31
Сам себе дизайнер.....	32
Кто отвечает за интерфейс .....	33
Трудности командной работы.....	33
Общение — это наша работа .....	34
Эффективность четких формулировок.....	36
Как стать превосходным дизайнером.....	37
<b>Глава 2. Коллеги и заказчики тоже люди .....</b>	<b>49</b>
Поймите чужую точку зрения .....	50
Участники, влияющие на проект .....	59
Ценности участников проекта.....	62
Истории участников проекта .....	65
Выстраивайте отношения.....	69

---

<b>Глава 3. Планирование совещаний</b> .....	<b>73</b>
Задаем контекст.....	74
Оптимизируйте когнитивную нагрузку.....	77
Исключите отвлекающие факторы.....	81
Предугадывайте реакции.....	85
Создайте круг поддержки.....	90
Проводите генеральные репетиции.....	93
<b>Глава 4. Слушайте и попытайтесь понять</b> .....	<b>99</b>
ИмPLICITное слушание.....	99
ЭКСПЛИЦИТное слушание.....	108
<b>Глава 5. Правильный настрой</b> .....	<b>119</b>
Осознайте свою роль.....	119
Отбросьте эго.....	123
Начинайте разговор с «да».....	124
Излучайте позитив.....	130
Измените формулировки.....	133
Сделайте переход.....	135
<b>Глава 6. Ответ</b> .....	<b>139</b>
Стратегия ответа в контексте пользовательского опыта.....	140
Тактические действия.....	146
<b>Глава 7. Выберите посыл</b> .....	<b>157</b>
Бизнес.....	158
Дизайн.....	161
Исследование.....	163
Ограничения.....	170
<b>Глава 8. Получение согласия</b> .....	<b>175</b>
Важность согласия.....	176
Собираем все вместе.....	178
<b>Глава 9. Закрепление</b> .....	<b>189</b>
Совещание после совещания.....	189
Действуйте быстро.....	190
Фильтруйте информацию.....	192
Поиск помощников.....	195
Лучше сделать и ошибиться, чем не сделать.....	196

<b>Глава 10. Работа с изменениями .....</b>	<b>199</b>
Разве изменения не наша цель? .....	199
Что происходит на самом деле?.....	202
Сделайте лимонад .....	205
Кредит доверия.....	207
Когда вы ошибаетесь .....	209
Управление ожиданиями.....	213
Нет предела совершенству .....	215
<b>Глава 11. Какая поддержка от руководителей нужна дизайнерам .....</b>	<b>217</b>
Король и слепец .....	218
Десять советов по работе с дизайнерами .....	226
Контрольный список проекта по дизайну.....	227
Право голоса.....	230
<b>Предметный указатель .....</b>	<b>233</b>
<b>Об авторе .....</b>	<b>237</b>
<b>Об изображении на обложке .....</b>	<b>239</b>

# Оглавление

<b>Краткое оглавление.....</b>	<b>5</b>
<b>Отзывы о книге.....</b>	<b>15</b>
<b>Предисловие.....</b>	<b>19</b>
Как я стал дизайнером .....	20
Молодая отрасль .....	21
О чем эта книга .....	22
Кому следует прочесть эту книгу .....	23
Дизайнеры.....	23
Ведущий дизайнер .....	24
Все причастные к работе над продуктом .....	24
Как устроена эта книга .....	24
Почему я написал эту книгу .....	25
Благодарность.....	26
<b>Глава 1. Зачем дизайнерам навыки общения .....</b>	<b>29</b>
Важная встреча.....	29
Дизайн субъективен (в какой-то степени).....	30
У семи нянек.....	31
Сам себе дизайнер.....	32
Кто отвечает за интерфейс .....	33
Трудности командной работы.....	33
Вмешательство свыше .....	34
Синдром главной страницы.....	34
Общение — это наша работа .....	34
Навыки общения — залог успеха .....	35
Эффективность четких формулировок.....	36
Лучшие идеи не всегда побеждают .....	36

Как стать превосходным дизайнером.....	37
Три главных принципа.....	38
Решение задачи .....	38
Не усложняйте .....	42
Заручитесь поддержкой.....	44
Действуйте .....	46
<b>Глава 2. Коллеги и заказчики тоже люди.....</b>	<b>49</b>
Поймите чужую точку зрения.....	50
Помните, что они тоже люди .....	50
Проводите время вместе.....	52
Поездка с Джошем.....	53
Развивайте эмпатию.....	54
Масштабный подход.....	55
Задавайте правильные вопросы .....	56
Разговоры о личном .....	57
Рассказывайте о себе.....	58
Обсуждайте рабочие вопросы.....	58
Участники, влияющие на проект .....	59
Лидеры влияния в команде.....	60
Влиятельные участники среди руководителей .....	60
Сторонние влиятельные участники .....	61
Ценности участников проекта.....	62
Директора и менеджеры .....	63
Разработчики и инженеры.....	63
Владельцы продукта .....	64
Менеджеры проектов.....	64
Маркетологи, контент-менеджеры и креативные специалисты.....	65
Истории участников проекта .....	65
Руководители.....	66
Разработчики .....	66
Владельцы продукта .....	66
Менеджеры проектов.....	67
Маркетологи, контент-менеджеры и креативные специалисты.....	67
Выстраивайте отношения.....	69
Будьте собой.....	69
Проявляйте внимание .....	69
Делайте приятное .....	70
Записки от руки.....	70
Простые и недорогие подарки .....	71
Другие участники проекта тоже люди.....	72

<b>Глава 3. Планирование совещаний</b> .....	<b>73</b>
Задаем контекст.....	74
Оптимизируйте когнитивную нагрузку.....	77
Первое и последнее.....	78
Повторение.....	79
Удивление.....	79
Разные способы подачи.....	81
Исключите отвлекающие факторы.....	81
Предугадывайте реакции.....	85
Запишите возражения.....	87
Создавайте альтернативы.....	87
Подготовьте и изучите данные.....	89
Создайте круг поддержки.....	90
Просите о поддержке.....	90
Поиск подходящих людей.....	91
Люди все понимают.....	92
Проводите генеральные репетиции.....	93
Составьте список.....	95
Репетируйте вслух.....	96
Подготовьте всех участников.....	97
<b>Глава 4. Слушайте и пытайтесь понять</b> .....	<b>99</b>
Имплицитное слушание.....	99
Позвольте им говорить.....	100
Замечайте то, что не было сказано.....	101
Вежливая Пола.....	102
Равнодушный Дэн.....	103
Узнайте настоящую проблему.....	104
Изменение порядка полей.....	104
Повторяющиеся данные.....	105
Делайте паузы.....	107
Эксплицитное слушание.....	108
Записывайте.....	109
Эффективное ведение записей.....	111
Указывайте причину.....	112
Задавайте вопросы.....	115
Повторяйте и перефразируйте.....	116
Перефразируйте: замените «нравится» на «работает».....	116
Повторяйте: «То есть вы говорите...».....	117

<b>Глава 5. Правильный настрой .....</b>	<b>119</b>
Осознайте свою роль .....	119
Не пытайтесь все контролировать .....	120
Участники проекта представляют наш дизайн другим людям.....	121
Через третьи руки.....	121
Подготовка участников.....	122
Отбросьте это .....	123
Начинайте разговор с «да» .....	124
Рефлекторное «да» .....	125
Применение на практике .....	128
Излучайте позитив .....	130
Проявляйте уверенность, а не высокомерие .....	130
Будьте собой .....	131
Не относитесь к себе слишком серьезно .....	132
Интересуйтесь потребностями других .....	132
Измените формулировки .....	133
«Вы не правы» .....	133
«С точки зрения дизайнера».....	134
«Нравится» и «не нравится» .....	134
Изобилие жаргонизмов .....	135
Сделайте переход .....	135
Поблагодарите .....	135
Повторите .....	136
Подготовьте .....	136
<b>Глава 6. Ответ.....</b>	<b>139</b>
Стратегия ответа в контексте пользовательского опыта .....	140
Взывайте к более благородным мотивам .....	141
Увеличение числа добавлений в корзину.....	142
Отстаивайте интересы пользователя .....	143
Добавление кнопки .....	143
Демонстрируйте эффективность.....	145
Успешные прототипы .....	145
Тактические действия.....	146
1. Покажите сравнение .....	147
Покажите сразу все .....	147
2. Предложите альтернативу .....	149
3. Предоставьте выбор .....	150
4. Спросите мнение остальных .....	152
Меж двух огней .....	153
5. Отложите решение .....	153
Отмена совещания .....	154

<b>Глава 7. Выберите посыл .....</b>	<b>157</b>
Бизнес.....	158
«Помогает достичь цели» .....	158
«Поддерживает сценарий использования».....	159
«Соответствует фирменному стилю» .....	160
Дизайн.....	161
«Применяет стандартный шаблон».....	161
«Привлекает внимание пользователя» .....	162
«Создает пользовательский поток» .....	162
Исследование.....	163
«Подтверждено данными».....	164
«Выявлено в ходе тестирования».....	166
«Поддерживается другими исследованиями» .....	168
Меню без гамбургера.....	169
Ограничения .....	170
«Нехватка ресурсов» .....	170
«Технические ограничения».....	172
«Соблюдение стандартов».....	173
<b>Глава 8. Получение согласия.....</b>	<b>175</b>
Важность согласия .....	176
Говорите напрямую.....	176
Подчеркните преимущества или риски .....	177
Требуйте прямых ответов.....	177
Собираем все вместе.....	178
<b>Глава 9. Закрепление .....</b>	<b>189</b>
Совещание после совещания.....	189
Разговоры после совещания .....	190
Действуйте быстро .....	190
Фильтруйте информацию .....	192
Игнорирование инноваций .....	193
Забыть раз и навсегда .....	194
Поиск помощников .....	195
Лучше сделать и ошибиться, чем не сделать.....	196
<b>Глава 10. Работа с изменениями .....</b>	<b>199</b>
Разве изменения не наша цель? .....	199
Управляйте обсуждением.....	202
Что происходит на самом деле?.....	202
Возникло недопонимание.....	202

Ваш дизайн не лучшее решение.....	203
Мы не удовлетворили их потребности.....	203
Они ведут себя неразумно.....	203
Они хотят, чтобы их услышали.....	204
Сделайте лимонад.....	205
Поиск других проблем.....	206
Кредит доверия.....	207
Когда вы ошибаетесь.....	209
Продолжайте работу.....	210
Поиски виноватого.....	211
Примите удар на себя.....	211
Как узнать, что вы ошибаетесь.....	211
Управление ожиданиями.....	213
Нет предела совершенству.....	215

## **Глава 11. Какая поддержка от руководителей**

<b>нужна дизайнерам.....</b>	<b>217</b>
Король и слепец.....	218
Верьте, что мы разбираемся в теме.....	219
Предоставляйте нам все необходимое для работы.....	220
Исследования и тестирования удобства использования.....	221
Не откладывайте важные решения.....	221
Делегируйте команде полномочия.....	222
Поймите, что мы тоже люди.....	224
Конструктивная критика.....	225
Десять советов по работе с дизайнерами.....	226
Контрольный список проекта по дизайну.....	227
Цели и видение руководства.....	227
Пользователи или заказчики.....	228
Рабочий процесс и коммуникации.....	228
Доступ к информации и людям.....	229
Дизайнерские и технические требования.....	229
Право голоса.....	230
<b>Предметный указатель.....</b>	<b>233</b>
<b>Об авторе.....</b>	<b>237</b>
<b>Об изображении на обложке.....</b>	<b>239</b>