

# Оглавление

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

## **ЧАСТЬ I. КОМПЬЮТЕРНАЯ НЕГРАМОТНОСТЬ**

<b>Глава 1. Загадки информационной эры.....</b>	<b>36</b>
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
<b>Глава 2. Когнитивное сопротивление.....</b>	<b>59</b>
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-плюсун .....	70
Расплата за опции .....	72
Поборники и потерпевшие .....	75

Как мы реагируем на когнитивное сопротивление .....	80
Демократизация потребительского влияния.....	82
Во всем виноват пользователь.....	83
Софтверный апартеид .....	85

## **ЧАСТЬ II. ЦЕНА СЛИШКОМ ВЫСОКА**

<b>Глава 3. Пустые растраты .....</b>	<b>90</b>
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
<b>Глава 4. Медведь-плясун .....</b>	<b>118</b>
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
<b>Глава 5. Нелояльность клиентов .....</b>	<b>135</b>
Желанность .....	135
Небольшое сравнение.....	140
Пора выходить на рынок.....	145

### ЧАСТЬ III. ВИЛКА ДЛЯ СУПА

<b>Глава 6. Психбольница в руках пациентов .....</b>	<b>148</b>
Серый кардинал .....	148
Замышляя недоброе .....	151
Компьютеры и люди .....	156
Обучаем собак кошачьим повадкам.....	158
<b>Глава 7. Homo logicus.....</b>	<b>164</b>
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
<b>Глава 8. Вымирающая культура .....</b>	<b>180</b>
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

<b>Глава 9. Проектируем для удовольствия.....</b>	<b>204</b>
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
<b>Глава 10. Проектируем для результата .....</b>	<b>240</b>
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
<b>Глава 11. Проектируем для людей.....</b>	<b>286</b>
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: ScanMan от компании Logitech .....	300
Малкольм, Воин интернета.....	302
Чед Марчетти, мальчик .....	302
Магnum 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

<b>Глава 12. В отчаянном поиске юзабилити .....</b>	<b>322</b>
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
<b>Глава 13. Управляемый процесс .....</b>	<b>342</b>
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
<b>Глава 14. Удовольствие и мощь .....</b>	<b>370</b>
Пример успешного внедрения проектирования.....	371
Понимание необходимости дизайна и проектирования на уровне компании .....	374
Польза перемен .....	376
Если у них нет хлеба, пусть едят пирожные .....	378
Как изменить процесс .....	381