

Spis treści

[Przedmowa]

Ważne zebranie

O czym jest ta książka?

Kto powinien tę książkę przeczytać?

PROJEKTANCI

STARSI PROJEKTANCI

PROGRAMIŚCI

MENEDŻEROWIE, DYREKTORZY, WŁAŚCICIELE PRODUKTÓW, KIEROWNICY PROJEKTÓW I

MARKETINGOWCY

Struktura książki

Dlaczego napisałem tę książkę?

Podziękowania

[1] Dojrzewająca branża

O tym, jak przegadałem swoją drogę do świata designu

UX to wciąż młoda dziedzina

NOWY ŚWIAT

NOWA ROLA

NOWY ZESPÓŁ

NOWE WYZWANIA

Dobry design to kwestia gustu, ale nie do końca

Nie czas na krytykę sztuki

Ego i intuicja

Zwrot w stronę produktów

ZMIENIŁY SIĘ PODEJŚCIA

ZMIENIŁA SIĘ SIEĆ

ZMIENIŁ SIĘ BIZNES

Świat cyfrowy nie jest mniej prawdziwy

MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE ZMIENIŁY POSTRZEGANIE PRODUKTÓW CYFROWYCH

POLITYKA ZMIENIŁA POSTRZEGANIE PRODUKTÓW CYFROWYCH

URZĄDZENIA MOBILNE ZMIENIŁY POSTRZEGANIE PRODUKTÓW CYFROWYCH

KULTURA START-UPÓW ZMIENIŁA POSTRZEGANIE PRODUKTÓW CYFROWYCH

WŁAŚNIE DLATEGO TYŁU LUDZI MA SVOJE ZDANIE NA TEMAT TWOJEJ PRACY

[2] Zdolny projektant umie rozmawiać

Gdzie kucharek sześć

Każdy jest projektantem!

Interfejs to Twoje dzieło

Praca zespołowa nie tak znowu dobra

PRZYCISK DYREKTORSKI

SYNDROM STRONY GŁÓWNEJ

Komunikacja jest ważna

SŁOWA MAJĄ MOC

DOBRA KOMUNIKACJA ZAPEWNIĄ PRZEWAGĘ

Elokwencja to sukces

NAJLEPSZE POMYSŁY WYGRYWAJĄ (ALBO I NIEKONIECZNIE)

Bądź sprawnym projektantem

SKONCENTRUJ SIĘ NA PRODUKCIE, A NIE NA PROCESIE

WIELKA TRÓJKA

ROZWIĄZANIE PROBLEMU

PROSTOTA OBSŁUGI

POPARCIE

DOPROWADŹ TO DO SKUTKU

[3] Zrozumieć relacje

Zrozum ich punkt widzenia

DOSTRZEC W NICH LUDZI

STWORZYĆ WSPÓLNE DOŚWIADCZENIA

TYPOWY JOSH!

ROZWINĄĆ EMPATIE

PRZYWÓDZTWO I WIZJA

ZADAWAJ RZECZOWE PYTANIA

NAWIAŹ OSOBISTY KONTAKT

OTWÓRZ SIĘ NA INNYCH

BĄDŹ PROFESJONALNY

Wskazywanie wpływowych jednostek

WPŁYWOWI WSPÓŁPRACOWNICY

WPŁYWOWI PRZEŁOŻENI

WPŁYWOWI INTERESARIUSZE Z ZEWNĄTRZ

Wartości interesariuszy

KIEROWNICY I MENEDŻEROWIE

PROGRAMIŚCI I INŻYNIEROWIE

WŁAŚCICIELE PRODUKTU

MENEDŻEROWIE PROJEKTU

MARKETINGOWCY I KREATYWNI

Historyjki interesariuszy

KIEROWNICY I MENEDŻEROWIE

PROGRAMIŚCI

WŁAŚCICIELE PRODUKTU

MENEDŻEROWIE PROJEKTÓW

MARKETINGOWCY I KREATYWNI

Nawiązuj korzystne relacje

BĄDŹ SOBĄ

BĄDŹ UCZYNNY

DAWAJ COŚ OD SIEBIE

Kartki z podziękowaniami

Proste, niedrogie upominki

INTERESARIUSZ TO TEŻ CZŁOWIEK

[4] Redukcja obciążenia poznawczego

Pozbądź się zakłóceń

Przewiduj reakcje

SPISUJ ZASTRZEŻENIA

STWÓRZ ALTERNATYWNE MAKIETY

PRZYGOTUJ DANE

Zbuduj sieć wsparcia

KLAKIER

ZNAJDŹ POMOCNIKÓW

LUDZIE CZUJĄ, ŻE TO MA ZNACZENIE

Próba generalna

SPORZĄDŹ LISTĘ

ĆWICZ NA GŁOS

PRZYGOTUJ WSZYSTKICH DO WYSTĄPIENIA

[5] Wysłuchać znaczy zrozumieć

Czynności pasywne

POZWÓL IM SIĘ WYPOWIEDZIEĆ

ZWRACAJ UWAGĘ NA TO, CZEGO SIĘ NIE MÓWI

Uprzejma Ula

Zniechęcający Zbyszek

WSKAŹ WŁAŚCIWY PROBLEM

Przestawianie pól danych

Powielanie danych

SZTUKA PAUZY

Czynności aktywne

SPISUJ NOTATKI

JAK SPRAWNIEJ NOTOWAĆ?

ZADAWAJ PYTANIA

POWTÓRZ I PRZEFORMUŁUJ

Przeformułuj: to działa zamiast to mi się podoba

Powtórz: chodzi ci o to, że

[6] Właściwy stan umysłu

Pozbądź się złudzenia kontroli

Okiełznaj swoje ego

Bądź na tak

ĆWICZENIE ODRUCHU AFIRMACYJNEGO

Ujmuj swoim urokiem

PEWNOŚĆ SIEBIE

BĄDŹ SOBĄ

NIE TRAKTUJ SIEBIE ZBYT POWAŻNIE

OTWÓRZ SIĘ NA INNYCH

Zmień słownictwo

MYLISZ SIĘ

Z DESIGNERSKIEGO PUNKTU WIDZENIA

PODOBA MI SIĘ I NIE PODOBA MI SIĘ

ZA DUŻO ŻARGONU

Przejście

PODZIĘKUJ

POWTÓRZ

PRZYGOTUJ

Dodatkowe lektury

[7] Odpowiedź: strategia i taktyka

Strategia udzielania odpowiedzi

ODWOŁANIE SIĘ DO SZLACHETNYCH MOTYWÓW

Zwiększenie częstotliwości dodawania do koszyka

REPREZENTUJ UŻYTKOWNIKA

Dodanie przycisku

WYKAZANIE EFEKTYWNOŚCI

Prototypowanie

Taktyka to działanie

1. PORÓWNANIE PROJEKTÓW

Pokaż wszystkie elementy

2. ZAPROPONOWANIE ALTERNATYWY

3. DANIE WYBORU

4. PROŚBA O WYPOWIEDŹ

W krzyżowym ogniu

5. OPÓŹNIENIE PODJĘCIA DECYZJI

Zebranie odroczone

[8] Odpowiedź: standardowe komunikaty

Biznes

POMAGA W OSIĄGNIĘCIU CELU
WSPOMAGA WYKONANIE GŁÓWNEGO PRZYPADKU UŻYCIA
UGRUNTOWUJE MARKĘ

Projekt

WYKORZYSTUJE STANDARDOWY WZORZEC PROJEKTOWY
PRZYCIĄGA UWAGĘ UŻYTKOWNIKA
TWORZY ŚCIEŻKĘ PRZEJŚCIA UŻYTKOWNIKA

Badania

POTWIERDZONE DANYMI...
TESTY UŻYTECZNOŚCI UJAWNIŁY
INNE BADANIA WYKAZUJĄ...
Hamburgerom dziękujemy

Ograniczenia

BRAKUJE ZASOBÓW
OGRANICZENIA TECHNICZNE
SPEŁNIA STANDARDY

[9] Odpowiedź: uzyskanie zgody

Zdobycie poparcia

BĄDŹ BEZPOŚREDNI
ZWRÓĆ UWAGĘ NA KORZYŚCI LUB KONSEKWENCJE
Pytanie asekuracyjne
KAŻ MU SIĘ ZDEKLAROWAĆ

Zsumujmy wszystko

[10] Po zebraniu

Spotkanie po zebraniu

POPULARNOŚĆ PO ZEBRANIU

Przekaż sprawozdanie

Odfiltruj ważne informacje

POMIJAJ INNOWACJE
NIGDY WIĘCEJ O TYM NIE WSPOMINAJ

Poszukaj sprzymierzeńców

Zrób cokolwiek choćby nie to, co trzeba

[11] Jak przetrwać katastrofę

Jak to się stało?

NIE ZASPOKOIŁEŚ KONKRETNEJ POTRZEBY
INTERESARIUSZ CHCE MIEĆ POCZUCIE, ŻE ZOSTAŁ WYSŁUCHANY
NASTĄPIŁO NIEPOROZUMIENIE
TWÓJ PROJEKT NIE JEST NAJLEPSZYM ROZWIĄZANIEM
INTERESARIUSZ KOMPLETNIE ZGŁUPIAŁ

Wprowadzanie zmian, których się nie popiera

SUBTELNE ZMIANY
ELEMENT OPCJONALNY
STARANNIE ROZWAŻONE POŁOŻENIE

Ukryte menu

PRZYGOTUJ MIEJSCE

Nie ma tego złego

ODKRYWANIE INNYCH PROBLEMÓW

Bank Zaufania

Kiedy się mylisz

Przejdź nad tym do porządku dziennego
Kozioł ofiarny

Wyjdź przed szereg
KIEDY SIĘ MYLISZ
Malowanie kaczką
Zarządzanie oczekiwaniami
To już prawie koniec
[12] Jeśli nie jesteś projektantem
Ślepiec i król
UŚWIADOM SOBIE, ŻE WIEMY, CO ROBIMY
DAJ NAM MOŻLIWOŚĆ ZAJĘCIA SIĘ SWOJĄ PRACĄ
Testy użyteczności i badania
UPOWAŻNIJ CAŁY ZESPÓŁ DO SZYBKIEGO DZIAŁANIA
Samodzielny zespół
DOSTRZEŻ TO, ŻE TEŻ JESTEŚMY LUDŹMI
Używaj przyjaznego języka
Dziesięć wskazówek współpracy z projektantami
Przygotuj listę kontrolną projektu
WIZJA I CELE
UŻYTKOWNICY I KLIENCI
OBIEG PRACY I KOMUNIKACJA
DOSTĘP DO LUDZI I INFORMACJI
WYMAGANIA PROJEKTOWE I TECHNICZNE
Miejsce przy stole konferencyjnym
[13] Projektować z wizją
Zrozum, jakie masz możliwości
Obraz jest urzeczywistnieniem fantazji
Potrafimy tworzyć takie obrazy
Rozwijanie kreatywności
SZUKAJ INSPIRACJI
ROZGLĄDAJ SIĘ WSZĘDZIE ZA UX
SPRÓBUJ CZEGOŚ INNEGO
IDEACJA I ITERACJA
Praktyka
INNY RYTM PRACY
Czas
Przestrzeń
Zajęcie
Narzędzia
Snucie fantazji
Trafić do ludzi
Nie tylko piksele
[O autorze]