

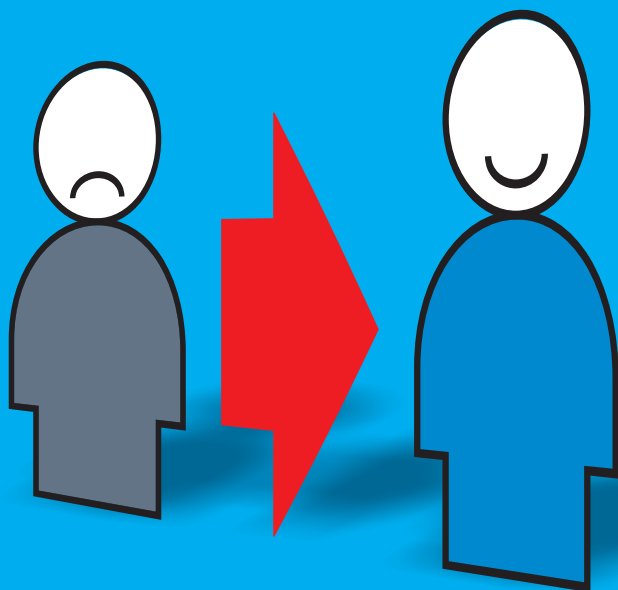
веб-дизайн

книга Дж. Гарретта



ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ЭЛЕМЕНТЫ
ОПЫТА
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



The Elements of User Experience

User-Centered Design for the Web

Jesse James Garrett



веб-дизайн

КНИГА
ДЖ. ГАРРЕТТА

ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ЭЛЕМЕНТЫ
ОПЫТА
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Серия «Библиотека дизайнера»

Джесс Гарретт

Веб-дизайн: книга Джесса Гарретта Элементы опыта взаимодействия

Перевод С. Иноземцева

Главный редактор
Зав. редакцией
Научный редактор
Редактор
Корректор
Верстка

А. Галунов
Н. Макарова
А. Копылов
В. Подобед
О. Макарова
Д. Орлова

Гарретт Дж.

Веб-дизайн: книга Джесса Гарретта. Элементы опыта взаимодействия». – Пер. с англ. – СПб.: Символ-Плюс, 2008. – 192 с.: ил.

ISBN-10: 5-93286-108-8

ISBN-13: 978-5-93286-108-0

По-настоящему эффективный сайт должен служить вашим стратегическим целям, одновременно удовлетворяя потребности ваших пользователей. Даже самый интересный контент и самые передовые технологии не помогут вам сбалансировать эти две задачи без поддержки последовательного и непротиворечивого опыта взаимодействия. Однако создание опыта взаимодействия кажется невообразимо сложным делом, ведь приходится учитывать массу вопросов – юзабилити, идентичность бренда, информационную архитектуру, дизайн взаимодействия.

Книга Джесса Гарретта раскрывает сложную тему веб-дизайна, ориентированного на пользователя, при помощи понятных объяснений и четких иллюстраций, сосредоточиваясь на общих идеях, а не на инструментах и технических приемах. Автор рисует перед читателем полную картину разработки опыта взаимодействия на веб-сайте – от стратегии и требований к контенту до информационной архитектуры и визуального дизайна. Эта вводная информация позволит любой команде веб-разработчиков, независимо от ее размеров, спроектировать успешный опыт взаимодействия.

ISBN-10: 5-93286-108-8

ISBN-13: 978-5-93286-108-0

ISBN 0-7357-1202-6 (англ)

© Издательство Символ-Плюс, 2008

Authorized translation of the English edition, Copyright © 2003 Pearson Education, Inc. This translation is published and sold by permission of Pearson Education, Inc., the owner of all rights to publish and sell the same.

Все права на данное издание защищены Законодательством РФ, включая право на полное или частичное воспроизведение в любой форме. Все товарные знаки или зарегистрированные товарные знаки, упоминаемые в настоящем издании, являются собственностью соответствующих фирм.

Издательство «Символ-Плюс». 199034, Санкт-Петербург, 16 линия, 7,
тел. (812) 324-5353, www.symbol.ru. Лицензия ЛП N 000054 от 25.12.98.

Подписано в печать 17.03.2008. Формат 70х90/16. Печать офсетная.

Объем 12 печ. л. Тираж 3000 экз. Заказ №

Отпечатано с готовых диапозитивов в ГУП «Типография «Наука»
199034, Санкт-Петербург, 9 линия, 12.



*American Institute of Graphic Arts
164 Fifth Avenue
New York, NY 10010
Tel 212 807 1990
Fax 212 807 1799
www.aiga.org*

Книга «The Elements of User Experience» в простой и систематической форме разъясняет одну из самых значительных идей, возникших на стыке дизайна, технологии и бизнеса: границы возможного определяются не технологическими достижениями, а тем, как мы ставим эти достижения на службу людям.

Сложности вызывает отнюдь не мысль о том, что опыт взаимодействия потребителя с продуктом следует улучшать. Затруднения возникают, когда мы пытаемся найти такой подход к решению задач, который бы принимал опыт взаимодействия в расчет. Большинству молодых проектировщиков просто не к кому обратиться за советом в этой области, поскольку сама дисциплина еще очень молода. И здесь на сцену выходит Джесс Джеймс Гарретт. Он берет эту мощную идею и ясно демонстрирует, как она влияет на проектирование взаимодействия, предлагая набор аналитических схем, которые помогают обнажить проблемы и найти их решения.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Richard Grefé".

Ричард Грефе (Richard Grefé)
исполнительный директор, AIGA

AIGA (American Institute of Graphic Arts – Американский институт графического искусства) принимает активное участие в издании лучших работ признанных лидеров в области дизайна – авторов, которым удастся раздвинуть горизонты дизайна и помочь практикующим дизайнерам держаться на переднем крае и находить новые пути к вершинам мастерства. AIGA – крупнейшая и старейшая профессиональная ассоциация дизайнеров в Соединенных Штатах. Среди ее членов есть представители всех дисциплин, так или иначе касающихся вопросов дизайна.

*Посвящаю моей жене,
с которой становится возможным все.*

Оглавление

	Введение	16
ГЛАВА 1	Опыт взаимодействия: почему он так важен.	20
	Повседневные напасти	21
	Введение в опыт взаимодействия	22
	Опыт взаимодействия в Сети	24
	Конкурентная борьба и возврат инвестиций	27
	Помните о своих пользователях	32
ГЛАВА 2	Знакомимся с элементами	34
	Пять уровней	35
	Уровень поверхности	36
	Уровень компоновки	36
	Уровень структуры	36
	Уровень набора возможностей	36
	Уровень стратегии	37
	Построение снизу вверх	37
	Принципиальная двойственность	40
	Элементы опыта взаимодействия	44
	Уровень стратегии	44
	Уровень набора возможностей	44
	Уровень структуры	44
	Уровень компоновки	46
	Уровень поверхности	46
	Применение элементов	46

ГЛАВА 3 Уровень стратегии

Цели сайта и потребности пользователей.....	50
Определение стратегии.....	52
Цели сайта.....	53
Бизнес-цели.....	53
Идентичность бренда.....	54
Метрики успешности.....	55
Потребности пользователей.....	57
Сегментация пользовательской аудитории.....	58
Юзабилити и исследование пользовательской аудитории.....	61
Распределение ролей в команде и процесс разработки.....	67
Что читать дальше.....	69

ГЛАВА 4 Уровень набора возможностей

Функциональные спецификации и требования к контенту.....	70
Определение набора возможностей.....	72
Причина №1: вы будете знать, что именно вы создаете.....	73
Причина №2: вы будете знать, что вы не создаете.....	74
Функциональность и контент.....	75
Сбор требований.....	78
Функциональные спецификации.....	81
Требования к контенту.....	84
Ранжирование требований.....	87
Что читать дальше?.....	90

ГЛАВА 5 Уровень структуры

Проектирование взаимодействия и информационная архитектура.....	92
Определение структуры.....	94
Проектирование взаимодействия.....	95
Концептуальные модели.....	97
Обработка ошибок.....	100

Информационная архитектура	102
Архитектурные решения	105
Организационные принципы	108
Язык и метаданные	111
Роли в команде и процесс разработки	113
Что читать дальше	117



ГЛАВА 6 **Уровень компоновки**

Дизайн интерфейса, дизайн навигации и информационный дизайн	118
Определение компоновки	120
Соглашения и метафора	122
Дизайн интерфейса	125
Дизайн навигации	130
Информационный дизайн	135
Ориентирование	137
Прототипы страниц	138
Что читать дальше	142



ГЛАВА 7 **Уровень поверхности**

Визуальный дизайн	144
Определение поверхности	146
Следуйте за взглядом	147
Контраст и единообразие	150
Внутренняя и внешняя согласованность	152
Цветовые палитры и типографика	155
Макеты и руководства по стилю	158
Что читать дальше	161

ГЛАВА 8 **Элементы опыта взаимодействия на практике** 162 |

Пример: реализация механизма поиска	166
Как задать правильный вопрос	168
Марафон и спринт	170

Алфавитный указатель	175
----------------------------	-----

Об авторе

Джесс Джеймс Гарретт (Jesse James Garrett) – один из основателей Adaptive Path, консалтинговой фирмы в Сан-Франциско. С 1995 года Джесс Гарретт работал над веб-проектами для таких компаний, как AT&T, Intel, Boeing, Motorola, Hewlett-Packard и National Public Radio. Его вклад в развитие области опыта взаимодействия состоит, среди прочего, в разработке Visual Vocabulary (буквально – «визуальный словарь») – открытой нотационной системы, предназначенной для документирования информационной архитектуры и принятой в настоящее время во многих организациях по всему миру. Его личный сайт *www.jjg.net* представляет собой один из самых посещаемых веб-ресурсов по информационной архитектуре, а сам Джесс является автором множества статей и выступлений на темы информационной архитектуры и опыта взаимодействия.



О научных редакторах

Глубокие экспертные знания и опыт научных редакторов оказали существенное влияние на весь процесс работы над этой книгой. По мере написания глав эти увлеченные своим делом профессионалы просматривали материал на предмет корректности содержания, структуры и изложения. Во многом именно их участие сделало книгу способной удовлетворить потребность читателей в высококачественной технической информации.



Дэвид Хоффер (David Hoffer) имеет обширный опыт в области информационной архитектуры и дизайна интерфейса. Сейчас он является ведущим проектировщиком пользовательского интерфейса в отделе маркетинга и связей с клиентами СТВ/McGraw Hill, где курирует вопросы архитектуры, интерфейса и юзабилити. До перехода в McGraw Hill Дэвид работал ведущим информационным архитектором в Hill and Knowlton Public Relations – одной из крупнейших в США PR-компаний, входящей в состав второго в мире по величине глобального рекламного конгломерата WPP Group. Два года Дэвид проработал ведущим проектировщиком в отделении Alexa Internet Division компании Amazon.com, где создал клиентские интерфейсы для браузерных продуктов Amazon Alexa. Дэвид оказывал консультации многим фирмам, работающим в области высоких технологий, – от мелких предприятий, таких как NERDS и ActiveBuddy, до крупнейших и известнейших компаний Motorola и DEC. Он получил степень бакалавра гуманитарных наук в области промышленного дизайна в Rochesterском институте технологии. Дэвид обожает собак.



Молли Райт Стинсон (Molly Wright Steenson) начала свою деятельность в Интернете в 1994 году. С тех пор она руководила разработкой архитектуры для более чем 60 сайтов таких компаний, как Netscape, Reuters, Wrigley, Nike, Genentech и др. Она часто публикует статьи на темы, связанные с дизайном в Интернете, и выступает на международных конференциях. В вопросах дизайна и разработки

Молли – сторонник подхода, ориентированного на пользователя. Она работает редактором сайта AIGA Experience Design, а также является менеджером проекта Razorfish в Сан-Франциско и владельцем сайта Girlwonder.com. Свободно говорит на трех языках: немецком, французском и голландском.

Благодарности

Пусть количество имен на обложке не вводит вас в заблуждение: своим успехом книга обязана широкому кругу людей.

Во-первых, я хочу поблагодарить своих партнеров по Adaptive Path. Это Лэйн Беккер (Lane Becker), Дженис Фрейзер (Janice Fraser), Майк Кунявски (Mike Kuniavsky), Питер Мерхольц (Peter Merholz), Джеффри Вин (Jeffrey Veen) и Инди Янг (Indi Young). Только с их разрешения я смог взяться за этот проект.

Я благодарен всем сотрудникам издательства New Riders, а особенно мне помогли Майкл Нолан (Michael Nolan), Кэрин Уайтхаус (Karen Whitehouse), Виктория Элзи (Victoria Elzey), Дебора Хиттель-Шауф (Deborah Hittel-Shoaf), Джон Рам (John Rahm) и Джейк Мак-Фарленд (Jake McFarland). Их советы были исключительно важны для моей работы.

Ким Скотт (Kim Scott) и Эйрин Хауэлл (Aren Howell) уделили большое внимание дизайну этой книги. Терпение, с которым они принимали мои идеи, было выше всяких похвал.

Молли Райт Стинсон (Molly Wright Steenson) и Дэвид Хоффер (David Hoffer) оказали мне неоценимую помощь, редактируя рукопись. Не каждому автору так везет.

Джесс Мак-Маллин (Jess McMullin) оказался моим самым строгим критиком во всех отношениях, и под влиянием его замечаний книга стала намного лучше.

Приношу благодарность многим более опытным авторам, чьи советы помогли мне справиться с этим проектом и не сойти с ума. Это вновь Джеффри Вин (Jeffrey Veen) и Майк Кунявски (Mike Kuniavsky), Стив Круг (Steve Krug), Джун Коэн (June Cohen), Натан Шедрофф (Nathan Shedroff), Луис Розенфельд (Louis Rosenfeld), Питер Морвиль (Peter Morville) и (особенно) Стив Шемпъен (Steve Champeon).

Назову тех, кто вносил ценные предложения или просто оказывал мне моральную поддержку: Лайза Чен (Lisa Chan), Джордж Олсен (George Olsen), Кристина Уодтке (Christina Wodtke), Джессамин Уэст (Jessamyn West), Саманта Бейли (Samantha Bailey), Эрик Шайд (Eric Scheid), Майкл Энжелес (Michael Angeles), Хавьер Веласко (Javier Velasco), Антонио Вольпон (Antonio Volpon), Вук Косич (Vuk Cosic), Терри Гуле (Thierry Goulet) и Деннис Вудт (Dennis Woudt). Их взгляд на некоторые вещи отличается от моего, а это бесценно для настоящего сотрудничества.

Музыкальное сопровождение моей работы над рукописью обеспечили Man or Astro-man?, Pell Mell, Mermen, Dirty Three, Trans Am, Tortoise, Turing Machine, Don Caballero, Mogwai, Ui, Shadowy Men on a Shadowy Planet, Do Make Say Think и (особенно) Godspeed You Black Emperor!

Наконец, есть три человека, без поддержки которых эта книга никогда бы не была написана: Дина Сэндерс (Dinah Sanders), которая однажды теплым техасским вечером настояла на том, чтобы я кое с кем познакомился; моя жена Ребекка Блад (Rebecca Blood), благодаря которой я становлюсь сильнее и мудрее день ото дня; и Дэниел Грэссем (Daniel Grassam), без чьей дружбы, одобрения и поддержки я, возможно, никогда бы не оказался в этом бизнесе. Спасибо!

Поделитесь своим мнением

Дорогой читатель! Вы – самый главный ценитель и критик этой книги. Ваша точка зрения очень ценна для нас. Что, на ваш взгляд, мы сделали правильно? Что можно было улучшить? Книжки на какие темы вы бы хотели прочесть в нашем издании? Мы будем рады, если вы поделитесь с нами своим мнением и любыми другими идеями и сообщениями, которые помогут нам стать лучше.

Обращаясь к нам, пожалуйста, не забудьте указать название книги, имя автора, ISBN, а также ваше имя и адрес электронной почты для обратной связи. Мы внимательно изучим ваши замечания и передадим их автору и редакторскому коллективу, работавшему над книгой.

Адрес нашей электронной почты: *errata@newriders.com*

Введение

Эта книга не содержит готовых рецептов. В мире есть великое множество книг, в которых объясняется, как создавать веб-сайты, – эта книга не из их числа.

Эта книга не описывает технологию. От первой до последней страницы здесь нет ни строчки кода.

Эта книга не предлагает готовых ответов – она о том, как задавать правильные вопросы.

Здесь вы найдете сведения, необходимые для понимания прочих книг о веб-дизайне. Если вы хотите видеть всю панораму, если вам нужно знать контекст, в котором работают специалисты по проектированию опыта взаимодействия, эта книга для вас.

Ее можно прочитать за несколько часов. Если вы новичок в сфере проектирования опыта взаимодействия (например, менеджер, набирающий команду разработчиков, или дизайнер, желающий попробовать себя в этой области), эта книга даст вам необходимые базовые знания. Если вы уже знакомы с методами и проблемами проектирования опыта взаимодействия, она поможет вам эффективнее донести эти знания до коллег.

Предыстория

Поскольку меня часто об этом спрашивают, я расскажу, как появились на свет «The Elements of User Experience» (Элементы опыта взаимодействия).

В конце 1999 года я стал первым информационным архитектором в серьезной фирме, оказывающей консультационные услуги в области веб-дизайна. Я в изрядной степени сам отвечал за определение своей роли внутри компании и за информирование коллег о том, чем занимаюсь я и как это согласуется с тем, чем занимаются они. Поначалу они относились ко мне настороженно и с подозрением, но со временем поняли, что моя задача – упростить их работу и мое присутствие не подрывает их авторитет.

Одновременно с этим у меня копилась подборка связанных с новой работой материалов. (Впоследствии из этой подборки сформировалась страничка с ресурсами по информационной архитектуре на моем сайте www.jjg.net/ia/.) Изучая собранные материалы, я постоянно испытывал досаду на произвольное и случайное употребление терминов, обозначающих базовые понятия в этой области. То, что в одном источнике именовалось «информационным дизайном», в другом называлось «информационной архитектурой». А третий источник сваливал все в одну кучу под названием «дизайн интерфейса».

В конце 1999 года и январе 2000 года я пытался выработать внутренне непротиворечивый набор определений для всех этих понятий и искал способ выразить отношения между ними. Однако я был загружен на основной работе, и модель, которую я стремился построить, никак не получалась, так что в конце января я забросил эту затею.

В марте я отправился на ежегодную конференцию South by Southwest Interactive Festival в Остин, штат Техас. На протяжении этой интересной и плодотворной недели я почти не спал, поскольку насыщенное расписание конференции временами напоминало марафонский забег.