

Spis treści

Wstęp	7
Co znajdziesz w tej książce?	8
UX writing czy projektowanie treści?	9
Podziękowania	11
 Obrazkowa historia jednego komunikatu	 13
 Interfejs do człowieka	 19
Twarzą w interfejs, czyli (prawie) w próżnię	19
Cyfrowo po ludzku	20
Konwersacyjność cyfrowa	24
Językoznawstwo i użyteczność produktów	36
 Projektowanie treści bez barier i wykluczeń	 39
Dostęp jest dwukierunkowy	39
Czym jest niepełnosprawność	40
Spektrum niepełnosprawności jako persona	42
Czytanie i rozumienie tekstu w kontekście barier poznawczych	44
WCAG i projektowanie treści	50
WCAG to nie wszystko	60
Barierę dostępu są istotnym problemem biznesowym	60
Inkluzywny język polski	65
Język dyskryminujący	66
Empatia w UX writingu	67
Formy protekcyjne i lekceważące	68
Kilka słów o wieku	73
Stopień sprawności i zdrowie	78
Jak mówić o płci	80
Brzmienie neutralne płciowo	83
Dodatkowe kwestie inkluzywności	99
 Głos i ton w produktach cyfrowych	 103
Brand i świat	103
Język i brand	105
Głos i ton — jak je rozróżnić?	107
W UX ton definiuje większość decyzji pisarskich	109
Praca nad definicją brzmienia głosu	115
Jak to wszystko poukładać?	123
A co z istniejącymi treściami?	125
Przykład: ewolucja głosu	126

UX writing, czyli proces w procesie UX	129
Podwójny diament	129
Proces UX writingu w skrócie	130
Rozpoznanie terenu — praca z user story	132
Kiedy coś napiszesz?	133
Czy my już to mamy?	135
Wspólna burza mózgów	135
Siedzi i pisze	136
Zaprojektować, zakodować, zapomnieć?	137
Pisanie to nie wszystko	138
Szanuj się, robisz UX writing	149
 Prosty język - fundament UX writingu	 151
Istota stosowania prostego języka	151
Prosty język w UI	155
Jak poprawiać istniejące trudne teksty?	161
Przykłady upraszczania frazeologii	163
Narzędzia pomagające upraszczać język	164
Prosty język w Polsce	172
 Komunikaty o błędach	 175
Lepiej zapobiegać niż leczyć	175
Zanim napiszesz	183
Podstawy komunikowania o błędach	184
Błędy użytkownika	186
Błędy techniczne	188
Dobre praktyki informowania o błędach	191
 Treści zastępcze i brak danych	 201
Empty states to nie komunikaty o błędach	202
A gdyby tak zlikwidować treści zastępcze?	203
Jeśli już naprawdę potrzebujesz treści zastępczych	204
Rodzaje empty states	207
Dobre praktyki projektowania treści zastępczych lub stanów bez danych	220
 Przyciski	 225
Zaangażowanie i konwersja	225
Przyciski „transakcyjne”	226
Dobre praktyki etykietowania przycisków	239
 Formularze	 243
Na co uważać przy opisywaniu formularzy?	245
Budowa formularza	252
Typy treści w formularzach	255
Dobre praktyki projektowania formularzy	265

Powiadomienia	273
Strategia inteligentnego przeszkadzania	275
Co rozważyć przed pisaniem powiadomień	286
Na co uważać w trakcie pisania powiadomień?	291
Jak sprawdzać już napisane powiadomienia?	294
Postscriptum. Informowanie o informowaniu	295
Myśl na koniec	297
 Potwierdzanie	 299
Potwierdzenia ze strony systemu	300
Potwierdzenie wymagane od ludzi	302
Język potwierdzeń	304
Potwierdzenia w kilku kanałach	311
Mniej oczywiste formy potwierdzania	313
Rozdział zakończony pomyślnie ;-)	323
 UX writerskie życie	 325
Kluczowe kompetencje UX writingu	326
Praca solo i w zespole	333
Zdalnie i w biurze	339
Rytuały zespołu UX writerskiego	342
Wyzwania leaderskie	368
Podsumowanie	376
 Nowy, lepszy świat	 377
 Słownik pojęć	 379
 Bibliografia	 385
Książki	386
Inne publikacje	389
Raporty	390
Design systemy i księgi stylu	391