

Сценарии

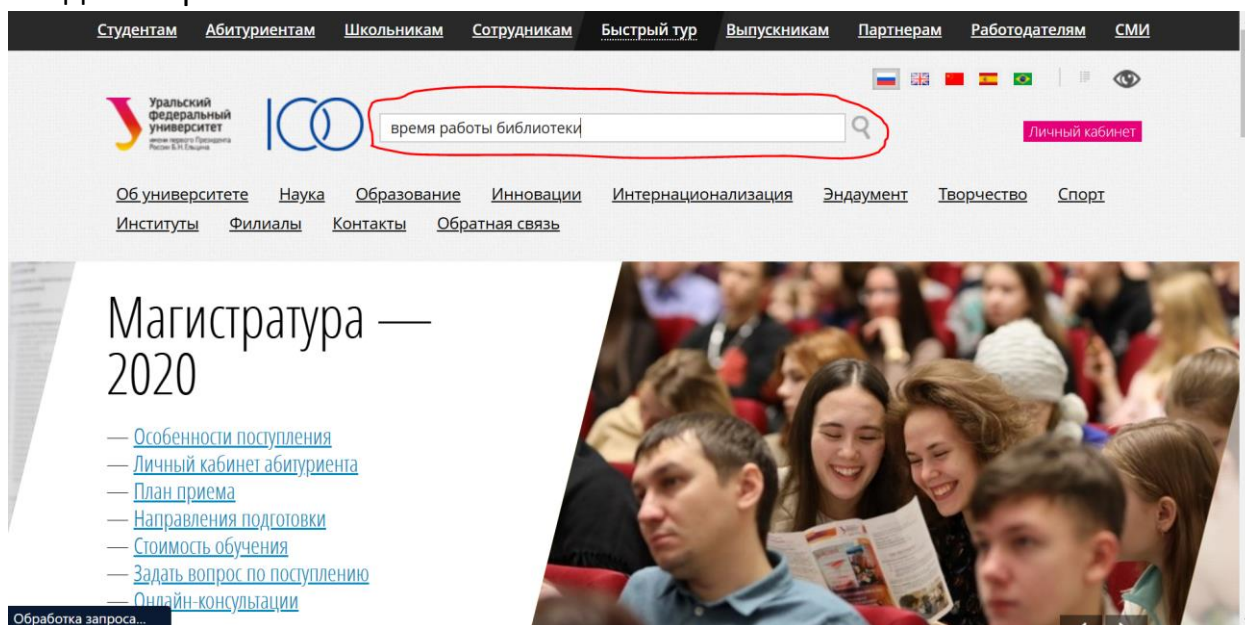
Пример №1.

Мотивация: Когда Лариса узнала названия необходимых учебников.

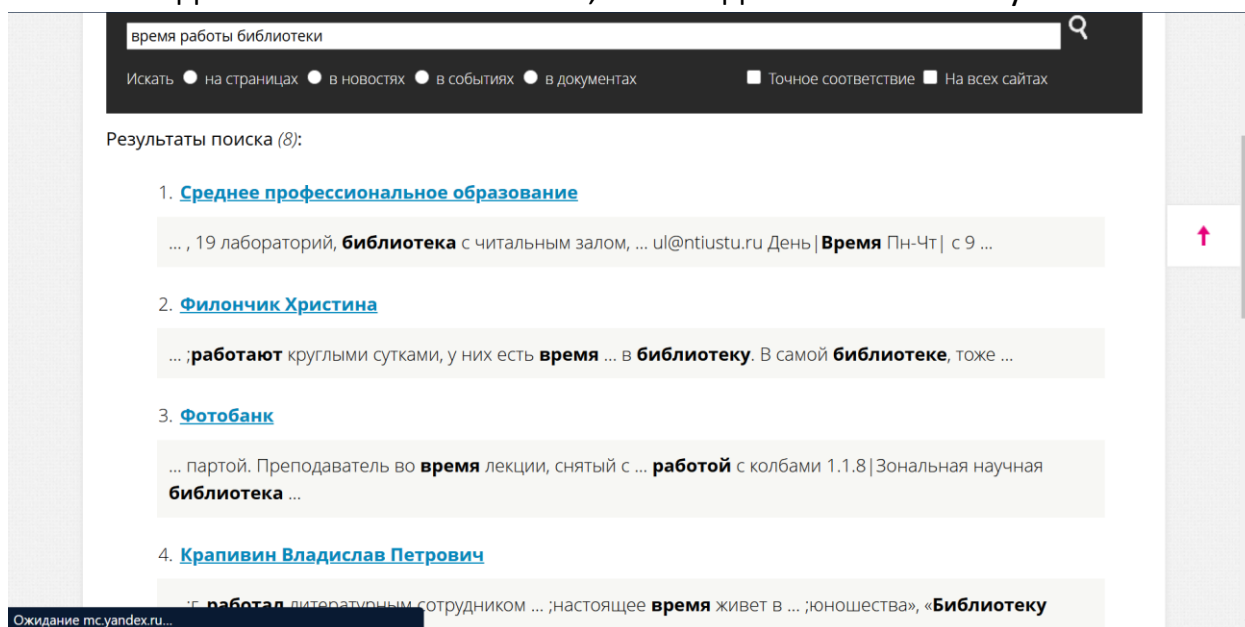
Цель: Узнать время работы библиотеки (1)
и информацию об абонементах (2).

Действия

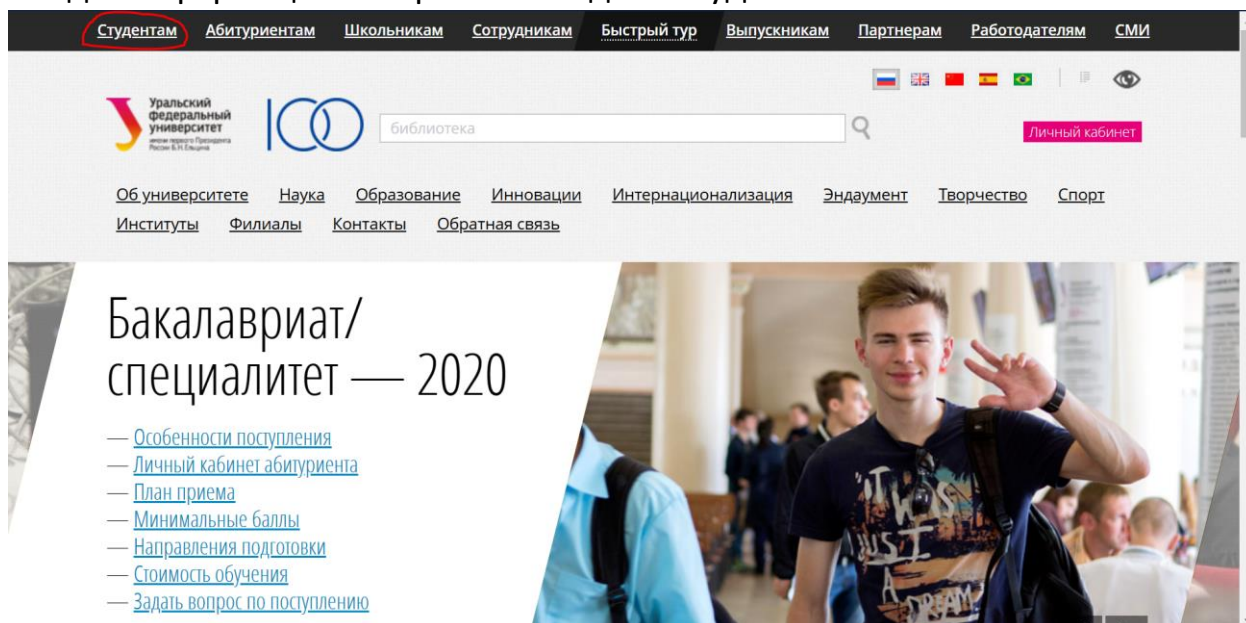
1. Она заходит на сайт вуза и сразу же находит строку поиска. В неё она вводит запрос.



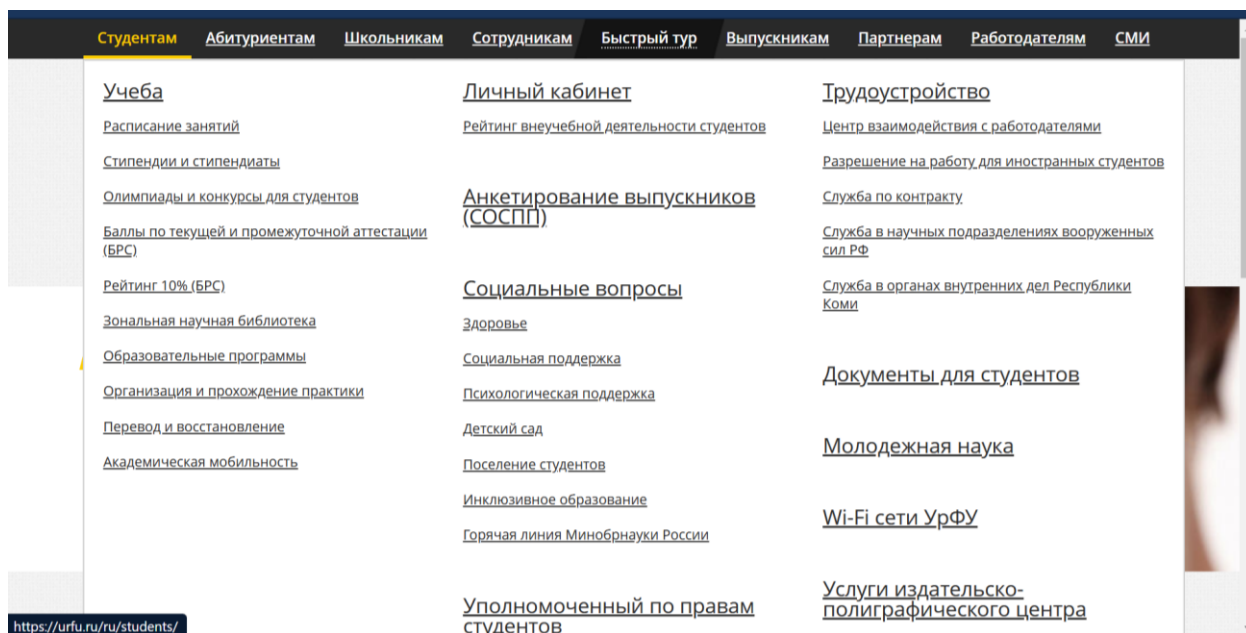
В итоге ей даётся несколько ответов, но ни один не является нужным.



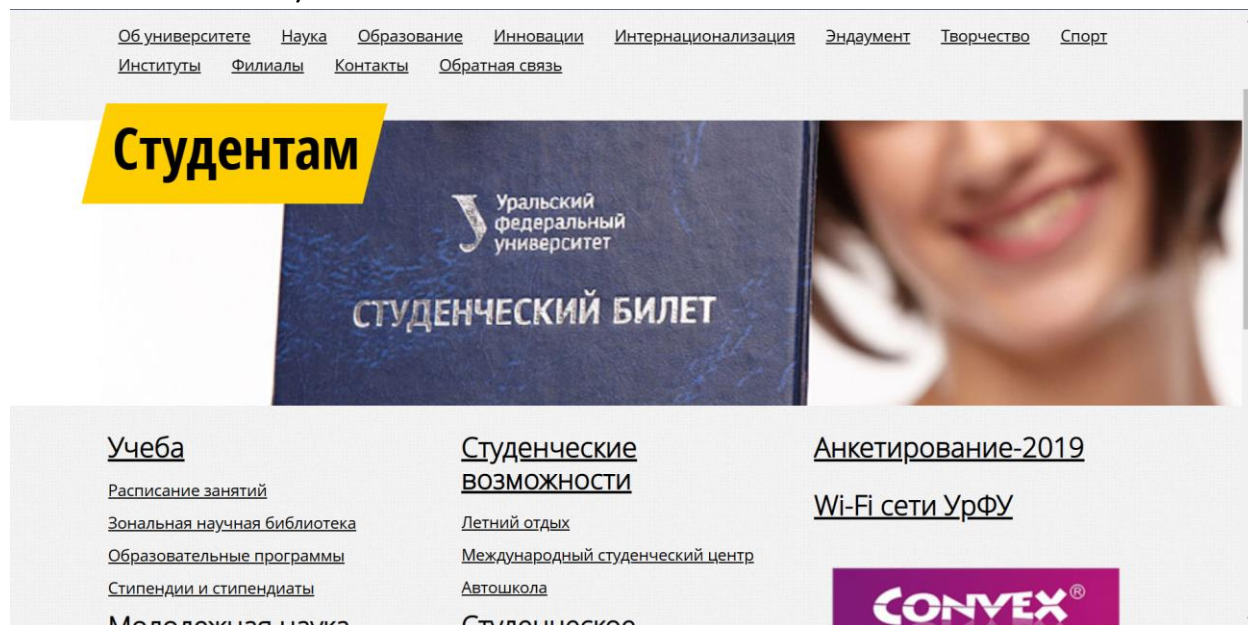
2. Лариса решает вернуться на главную страницу и предполагает, что она найдёт информацию в верхней вкладке «Студентам».



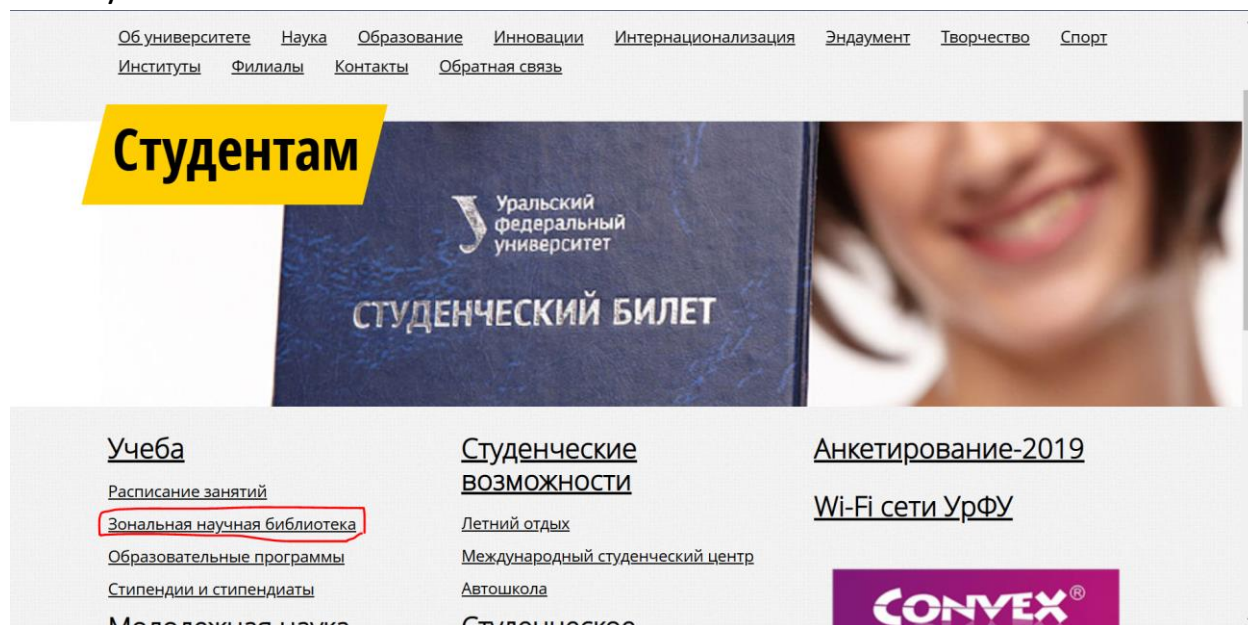
Она нажимает на эту вкладку, но при наведении курсора ей вывалилось большое меню.



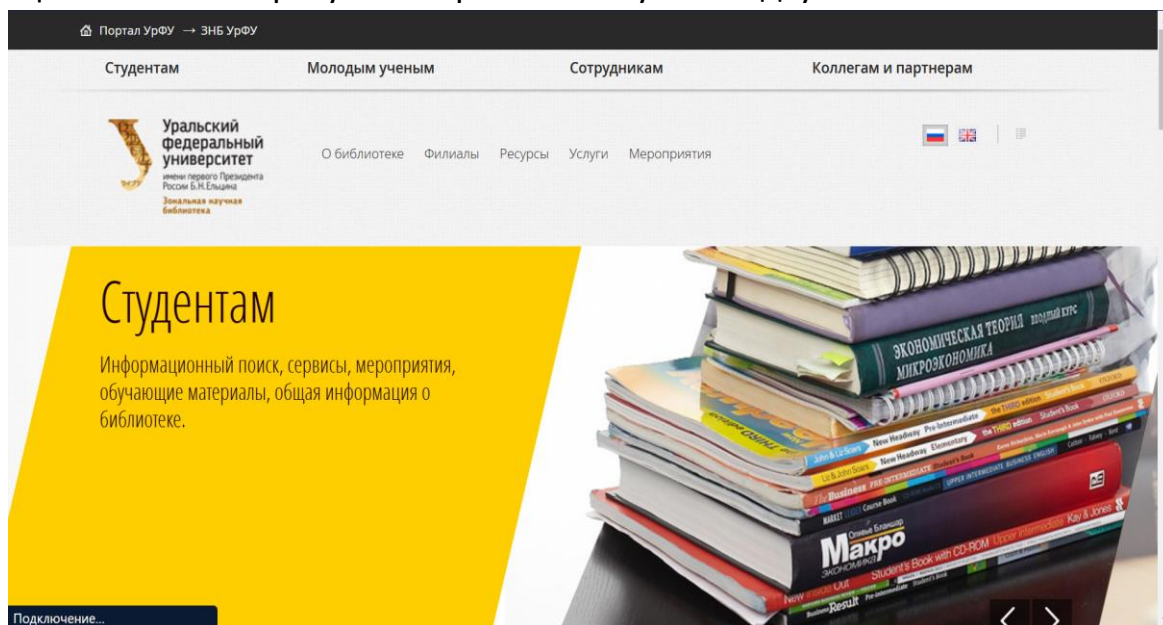
И тут сайт уже перешёл на отдельную страницу (т. к. раздел «Студентам» оказался ссылкой).



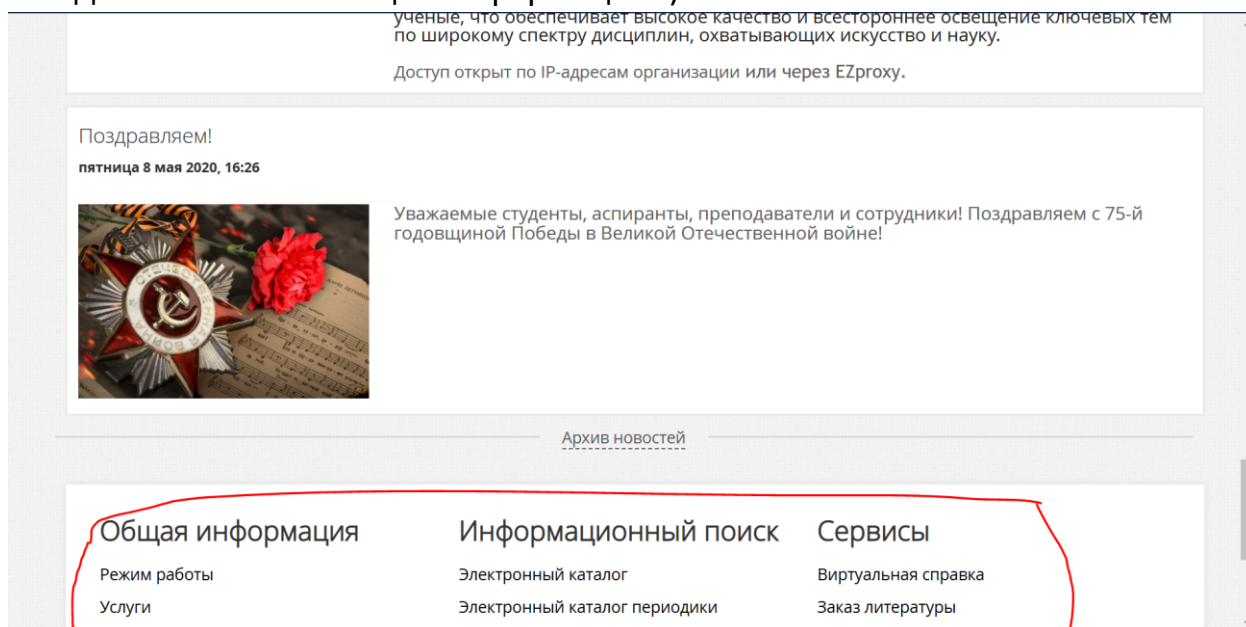
3. Решив немного пролистнуть вниз, она в первом же разделе нашла нужную ссылку.



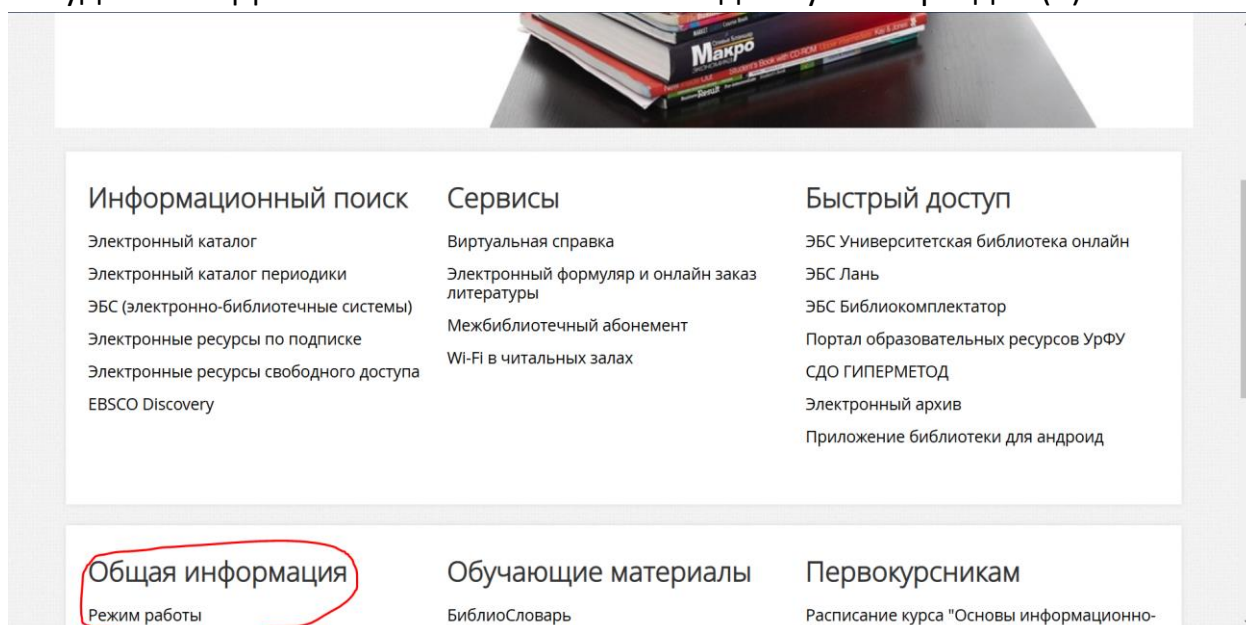
4. Щелчок по ней сразу же открывает новую вкладку.



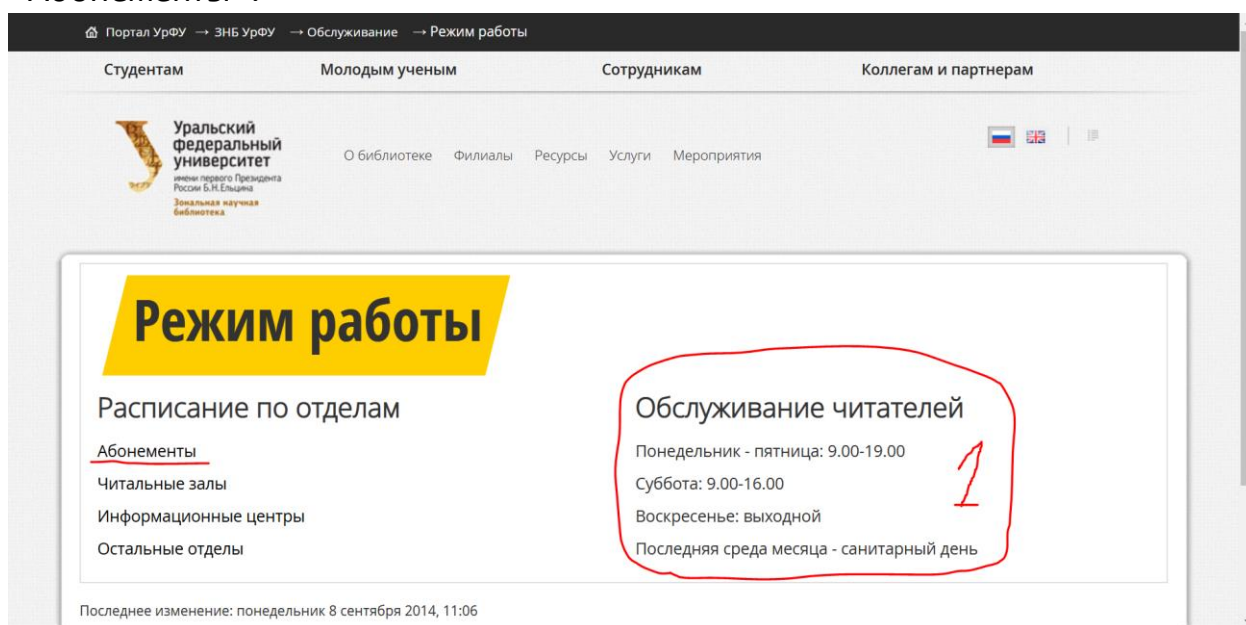
Лариса решает пролистнуть вниз. Она видит кучу ненужных новостей, и думает, что дальше будут лишь новости (хотя на самом деле внизу ожидают колонки с общей информацией).



5. Лариса возвращается на самый верх сайта и решает зайти во вкладку «Студентам». Далее она листает вниз и находит нужный раздел (1).



6. Клик по ней делает переход на страницу с информацией для цели (1). Также под заголовком «Расписание по отделам» она замечает строчку «Абонементы».



7. Переход по ней выводит такую таблицу (2).

О библиотеке				
Абонементы				
осуществляют выдачу литературы на дом в соответствии с <i>Правилами пользования Зональной научной библиотекой</i> , обслуживают все категории читателей (студенты всех форм обучения, сотрудники, аспиранты); последняя среда месяца – санитарный день.				
Абонемент	Краткое описание	Адрес, телефон (код Екатеринбурга 343)	Ответственный сотрудник	Часы работы
Абонемент технической литературы	Абонемент обслуживает студентов 3-6 курсов всех форм обучения, преподавателей и сотрудников университета	ул. Мира, 19 к. Б-201 тел. 375-46-83	Григорьева Оксана Геннадьевна O.G.Grigoryeva@urfu.ru	Пн-Пт 09.00 - 19.00 Сб 09.00 - 16.00
Абонемент учебной технической литературы 1-2 курсов	Абонемент обслуживает студентов 1-2 курсов дневной формы обучения, а также студентов заочной формы обучения учебно-методическими изданиями	ул. Мира, 34г тел. 375-41-19	Коноплева Ольга Владимировна o.v.konopleva@urfu.ru	Пн-Пт 9.00 - 17.00 Сб 9.00 - 16.00
Абонемент гуманитарной литературы	Абонемент обслуживает все категории пользователей всех форм обучения. Учебные и научные издания гуманитарного профиля, литературно-художественные издания.	ул. Тургенева, 4 к. 252 тел. 389-94-47	Михалицына Ольга Алексеевна o.a.susloparova@urfu.ru	Пн-Пт 9.00 - 19.00 Сб 9.00 - 16.00

Оценка:

Обе цели выполнены.

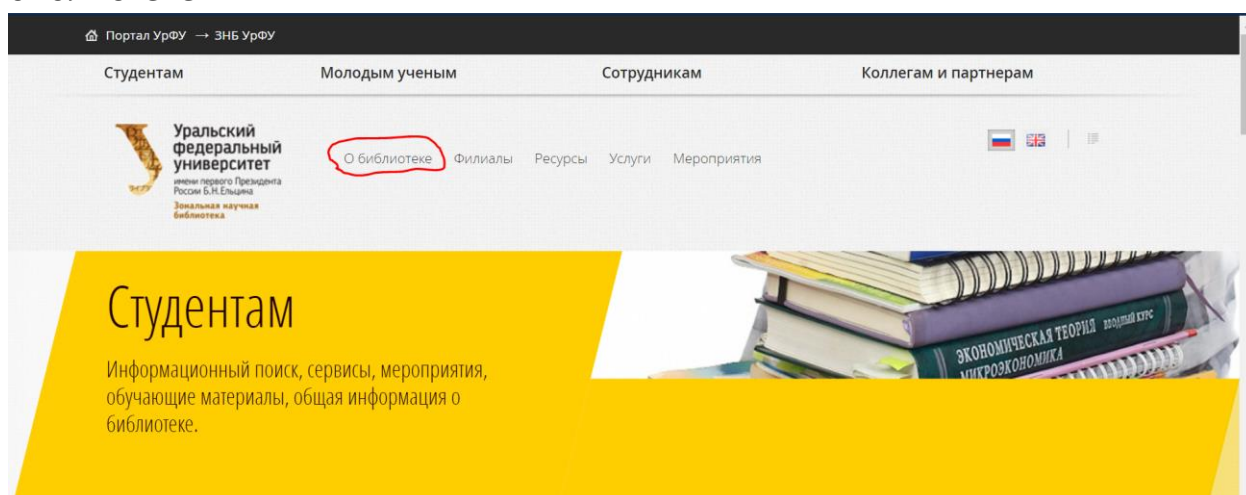
Ларисе пришлось часто делать обратные и некоторые ненужные действия.

Цель (1) можно было выполнить и с помощью любого приложения-навигатора, если известен адрес библиотеки. От цели (2) можно было отказаться, вместо этого можно просто узнать всё в самой библиотеке.

Улучшение UX:

Пункт 4. Блок с прочей информацией стоило поместить выше новостей.

Пункт 5. Зайти в раздел «Абонементы» можно через ссылку «О библиотеке».



Но Лариса не заметила ссылку, т. к. шрифт весьма мелкий и цвет текста немного сливается с фоном.

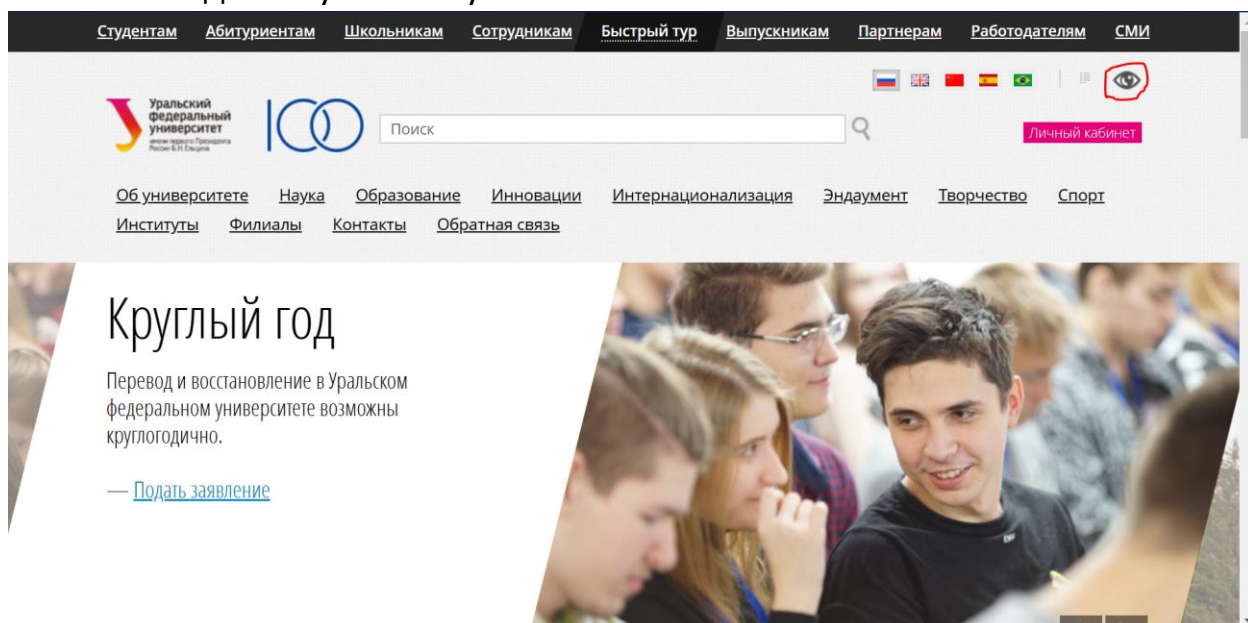
Пример №2.

Мотивация: Елисея приняли в вуз на очное обучение.

Цель: Узнать информацию об общежитиях: как поселиться и что для этого нужно (1), какие есть общежития (2), а также найти информацию о правилах проживания (3).



Действия

1. Елисей заходит на сайт вуза и ждёт долгой загрузки. После неё он обследует сайт на возможность переключиться в упрощённый режим. Елисей находит такую иконку:



Но он не совсем понимает, что она именно делает, т.к. нет рядом прилегающей надписи или хотя бы подсказки при наведении курсора. Хотя и Елисей предположил, что это режим для дальтоникиков, но всё же решил убедиться в этом, нажав на иконку.

Оказалось, что это переводит сайт в упрощённый режим:

Размер шрифта: А **А** А Цвет сайта: А **А** А Изображения:  Обычная версия 

СТУДЕНТАМ АБИТУРИЕНТАМ ШКОЛЬНИКАМ СОТРУДНИКАМ ВЫПУСКНИКАМ ПАРТНЕРАМ
РАБОТОДАТЕЛЯМ СМИ

ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ НАУКА ОБРАЗОВАНИЕ ИННОВАЦИИ ИНТЕРНАЦИОНАЛИЗАЦИЯ
ЭНДАУМЕНТ ТВОРЧЕСТВО СПОРТ ИНСТИТУТЫ ФИЛИАЛЫ КОНТАКТЫ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

urfu.ru / Уральский федеральный университет



Цифровая трансформация Уральского федерального

- [Узнать о направлениях и сервисах](#)

Бакалавриат/ специалитет — 2020

- [Особенности поступления](#)

2. Далее он выбирает раздел «Студентам».

Размер шрифта: А **А** А Цвет сайта: А **А** А Изображения:  Обычная версия 

СТУДЕНТАМ АБИТУРИЕНТАМ ШКОЛЬНИКАМ СОТРУДНИКАМ ВЫПУСКНИКАМ ПАРТНЕРАМ
РАБОТОДАТЕЛЯМ СМИ

ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ НАУКА ОБРАЗОВАНИЕ ИННОВАЦИИ ИНТЕРНАЦИОНАЛИЗАЦИЯ
ЭНДАУМЕНТ ТВОРЧЕСТВО СПОРТ ИНСТИТУТЫ ФИЛИАЛЫ КОНТАКТЫ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

urfu.ru / Уральский федеральный университет

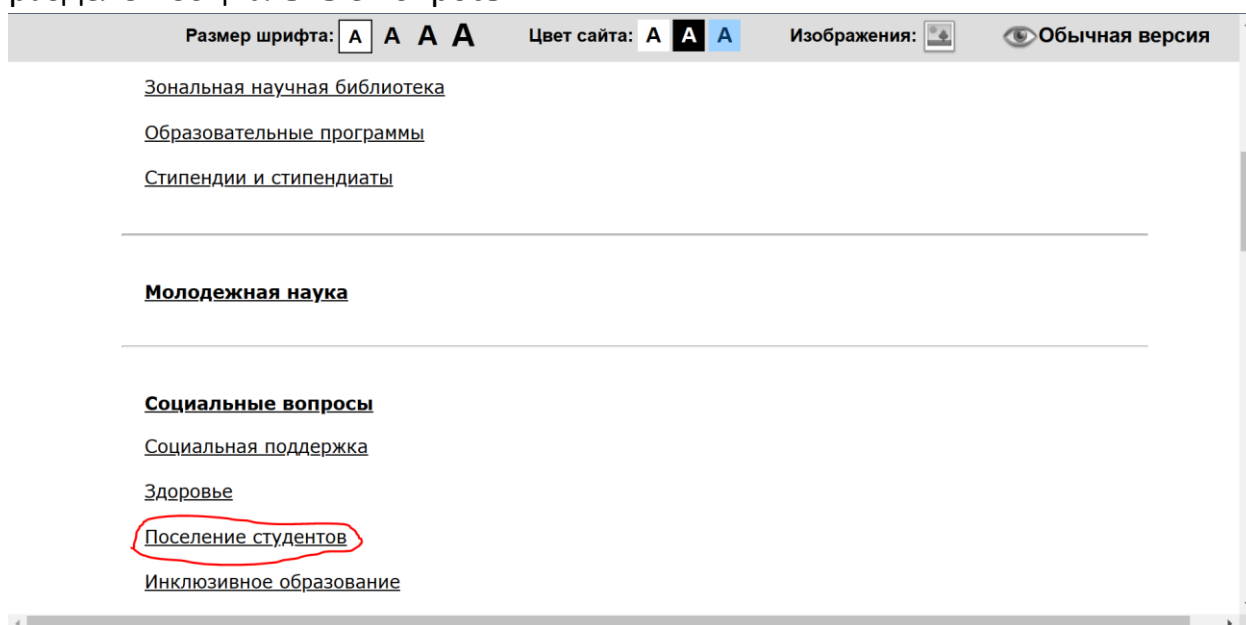
Цифровая трансформация Уральского федерального

- [Узнать о направлениях и сервисах](#)

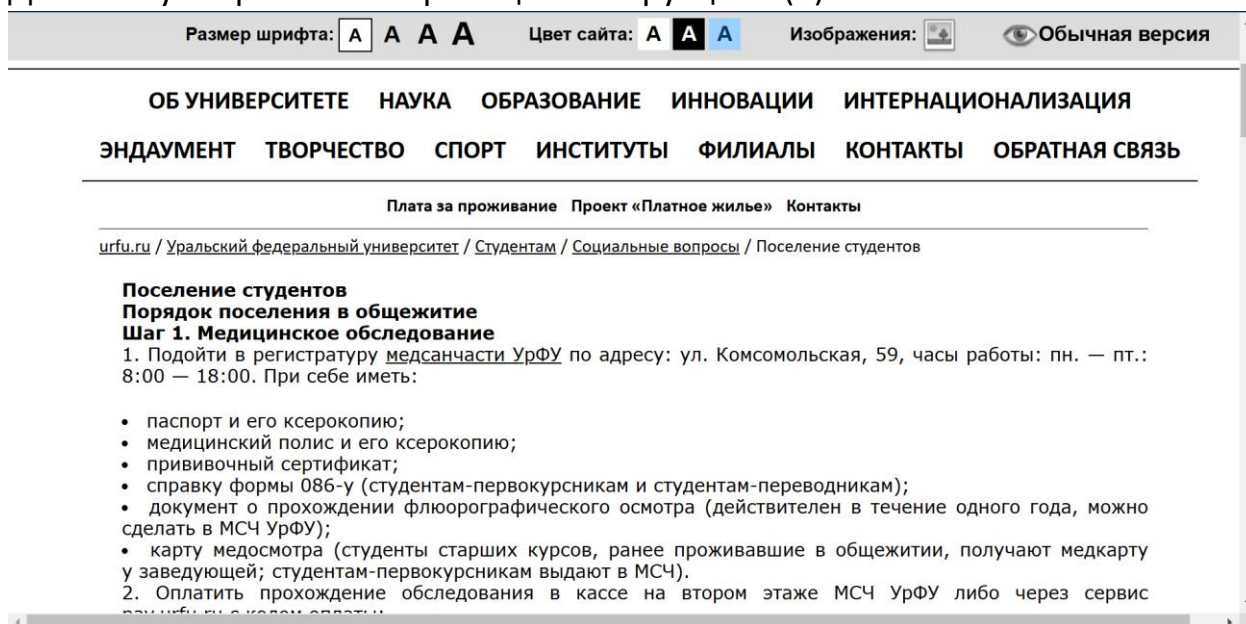
Бакалавриат/ специалитет — 2020

- [Особенности поступления](#)


3. Решив немного пролистнуть вниз, он видит возможную нужную ссылку в разделе «Социальные вопросы».



4. Далее ему открывается страница с инструкцией (1).



5. Елисей читает всё и доходит до шага 5. Там он замечает такую ссылку:

Размер шрифта: A A A A Цвет сайта: A A A Изображения:  Обычная версия

Часы работы: пн. - чт.: 8:30 - 17:15, пт.: 8:30 - 16:00, обед: 12:30 - 13:00.

При себе иметь:

- паспорт (сдается на время регистрации);
- договор найма жилого помещения в общежитии (3 экземпляра);
- выписку из протокола жилищной комиссии университета (ордер);

Шаг 5. Оформление проживания в общежитии

Для оформления проживания необходимо подойти в общежитие, указанное в выписке из протокола жилищной комиссии университета (ордере) и в договоре найма жилого помещения в общежитии. Часы работы: пн. — чт.: 8:30 — 17:00, пт.: 8:30 — 16:00.


При себе иметь:

- выписку из протокола жилищной комиссии университета (ордер);
- договор найма жилого помещения в 2 экземплярах (один, с отметкой паспортного отдела, передается заведующему общежитием, второй остается на руках у студента);
- оформленную медицинскую карту МСЧ УрФУ;
- фотографии 3×4 см — 6 шт. (также необходимо иметь фотографию в электронном виде на любом носителе, фото обязательно на белом фоне);
- квитанцию оплаты за проживание.

Срок оформления документов на поселение в общежитие — **7 рабочих дней** с момента получения выписки из решения жилищной комиссии университета (ордера) и договора найма жилого помещения в общежитии. По истечении указанного срока ордер может быть аннулирован при отсутствии уважительной причины (болезнь, прохождение практики, предусмотренной учебным планом), в этом случае студент утрачивает право на поселение по указанному документу.

Он предполагает, что при переходе по ней ему покажут подробную информацию об общежитиях.

6. После клика по ней открывается раздел «Объединённый студенческий городок»:

Размер шрифта: A A A A Цвет сайта: A A A Изображения:  Обычная версия

СТУДЕНТАМ АБИТУРИЕНТАМ ШКОЛЬНИКАМ СОТРУДНИКАМ ВЫПУСКНИКАМ ПАРТНЕРАМ
РАБОТОДАТЕЛЯМ СМИ

ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ НАУКА ОБРАЗОВАНИЕ ИННОВАЦИИ ИНТЕРНАЦИОНАЛИЗАЦИЯ
ЭНДАУМЕНТ ТВОРЧЕСТВО СПОРТ ИНСТИТУТЫ ФИЛИАЛЫ КОНТАКТЫ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

urfu.ru / [Уральский федеральный университет](#) / [Об университете](#) / [Структура и органы управления](#) / [Проректор по общим вопросам](#) /

Объединенный студенческий городок
Пильников Сергей Иванович
Директор

Адрес: Общежитие № 15, ул. Коминтерна, 11
Телефон: (343) 374-36-33

Пролистнув немного вниз, Елисей видит таблицу с общежитиями (2).

Размер шрифта: А А А Цвет сайта: А А А Изображения: Обычная версия

Количество проживающих в комнате варьируется от 2 до 4 студентов в зависимости от общежития. Подробную информацию об общежитиях, в том числе описание бытовых условий (наличие кухни, прачечной, учебной комнаты, возможности питания и занятий спортом) вы можете найти на [сайте студгородка](#).

Общежития ОСГ

№	Адрес	Заведующая	Контакты
1	ул. Большакова, 79	Архипова Елена Валерьевна	+7 (343) 257-33-95
2	ул. Большакова, 77	Гибадулина Анна Михайловна	+7 (343) 257-92-79
3	ул. Малышева, 140	Корнильцева Светлана Афанасьевна	+7 (343) 375-47-10
4	ул. Большакова, 71	Глоба Ольга Николаевна	+7 (343) 257-25-23
5	ул. Малышева, 144	Миняева Гульнар Раисовна	+7 (343) 375-45-46
6	ул. Чапаева, 16а	Маркова Галина Николаевна	+7 (343) 257-01-61
7	ул. Коминтерна, 3	Первякова Людмила Николаевна	+7 (343) 375-45-42

7. Вернувшись к инструкции, в конце он видит документ «Положение о Студенческом общежитии».

Размер шрифта: А А А Цвет сайта: А А А Изображения: Обычная версия

- договор найма жилого помещения в 2 экземплярах (один, с отметкой паспортного отдела, передается заведующему общежитием, второй остается на руках у студента);
- оформленную медицинскую карту МСЧ УрФУ;
- фотографии 3×4 см — 6 шт. (также необходимо иметь фотографию в электронном виде на любом носителе, фото обязательно на белом фоне);
- квитанцию оплаты за проживание.

Срок оформления документов на поселение в общежитие — **7 рабочих дней** с момента получения выписки из решения жилищной комиссии университета (ордера) и договора найма жилого помещения в общежитии. По истечении указанного срока ордер может быть аннулирован при отсутствии уважительной причины (болезнь, прохождение практики, предусмотренной учебным планом), в этом случае студент утрачивает право на поселение по выданным документам.

Студенты, не получившие места в общежитии, могут обратиться в Союз студентов УрФУ по адресу ул. Мира, 19, ГУК-309 или по телефону +7 (343) 375-45-18 за помощью в аренде комнаты или квартиры в проекте «Платное жилье».

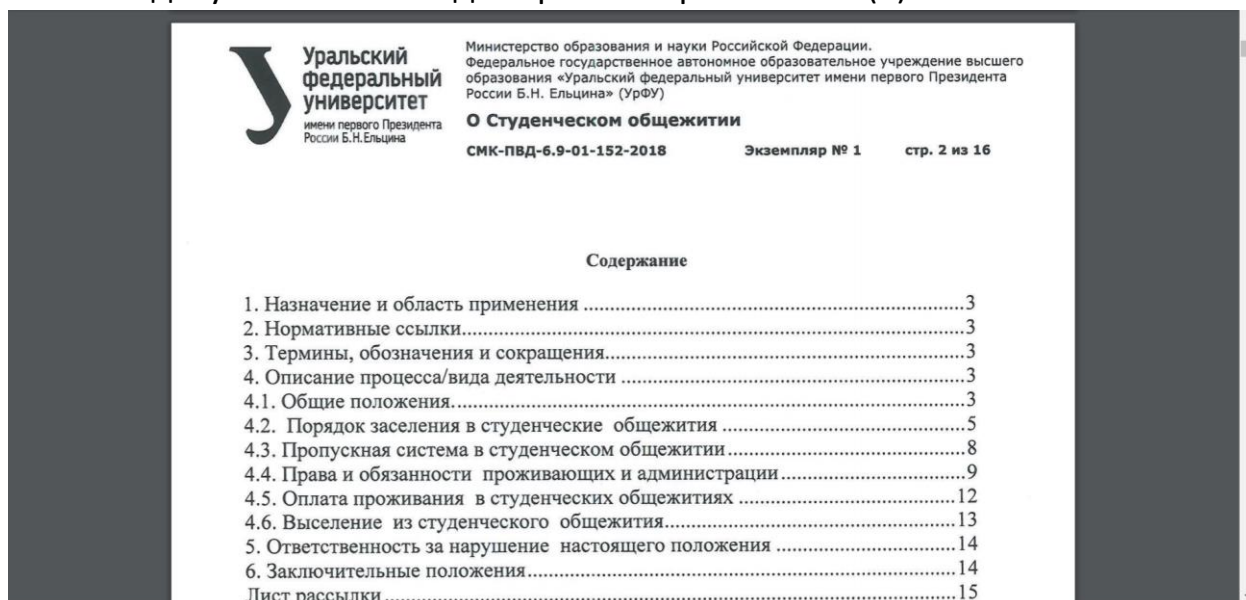
Положение о Студенческом общежитии
СМК-ПВД-6.9-01-152-2018. Утверждено 25.05.2018

~9 МБ, *.pdf (Размещен 07.08.2018)

Мониторинг порядка предоставления общежития
~966 КБ, *.pdf (Размещен 28.12.2018)

Договор найма жилого помещения в общежитии УрФУ
~56 КБ, *.doc (Размещен 21.08.2017)

И в этом документе он находит правила проживания (3).



Оценка:

Все 3 цели достигнуты.

Если бы Елисей не выполнял цель (1), то на цели (2) и (3) ему потребовалось бы больше времени.

Не думаю, что Елисей мог отказаться от цели или обойтись без сайта.

Улучшение UX:

Пункт 1. Стоит добавить подсказку для иконки в виде глаза.

Пункт 6. Мне кажется, что мало кто догадался бы искать информацию об общежитиях по пути:

[urfu.ru/Уральский федеральный университет/Об университете/Структура и органы управления/Проректор по общим вопросам/Объединённый студенческий городок](http://urfu.ru/Уральский_федеральный_университет/Об_университете/Структура_и_органы_управления/Проректор_по_общим_вопросам/Объединённый_студенческий_городок)

В таком случае стоит добавить в раздел «Студентам» ссылку на сайт студгородка.

Дополнение от 3 июня

3. Придумайте для каждого персонажа 1-2 сценария. В описание сценария включите следующее:

- Мотивацию: ситуация, при которой персонаж решил воспользоваться сайтом вуза.
- Цель: чего пользователь хочет достичь.
- User-flow – пользовательский сценарий. Описание действий и траектории пользователя. Траекторию сопроводите последовательностью скриншотов всех

страниц, на которые заходил пользователь. Для каждого скриншота поясните, что делает пользователь. Если нужно, опишите с какими трудностями он сталкивается.

4. Оцените сценарий:

- Цель персонажа достигнута?
- Насколько персонажу было трудно её достигнуть?
- Мог ли персонаж отказаться от цели или достичь её не используя сайт?
- Можно ли улучшить user-flow? Если да, то опишите это в 2-3 предложениях.

Рекомендации и дополнения

Можно добавить фотографию пользователя, написать его краткую биографию и сказать пару слов о людях, кто влияет на его цели или действия.

Создайте двух *разных* персонажей, представляющих отличимые друг от друга группы целевой аудитории. Не описывайте себя самого, только если на 100% не уверены в том, что вы *типичный* представитель одной из частей целевой аудитории :)

Объём - до 300 слов.

Сохраните в docx или odt файл. В них удобно делать примечания при проверке.