

ГУАП

КАФЕДРА № 12

ОТЧЕТ  
ЗАЩИЩЕН С ОЦЕНКОЙ  
ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

ассистент

\_\_\_\_\_  
должность, уч. степень, звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

А.А. Силина

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

## ОТЧЕТ О ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ

Составление портрета пользователя

по курсу: Проектирование информационных систем

РАБОТУ ВЫПОЛНИЛ

СТУДЕНТ гр. №

1123

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

М.М. Ефимов

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Санкт-Петербург 2024

**Цель работы:** спроектировать портрет пользователя с подбором персонажей, карту путешествия клиента (Customer journey map) и пользовательский сценарий (User Flow).

Вид задачи в Kaiten (рис.1):

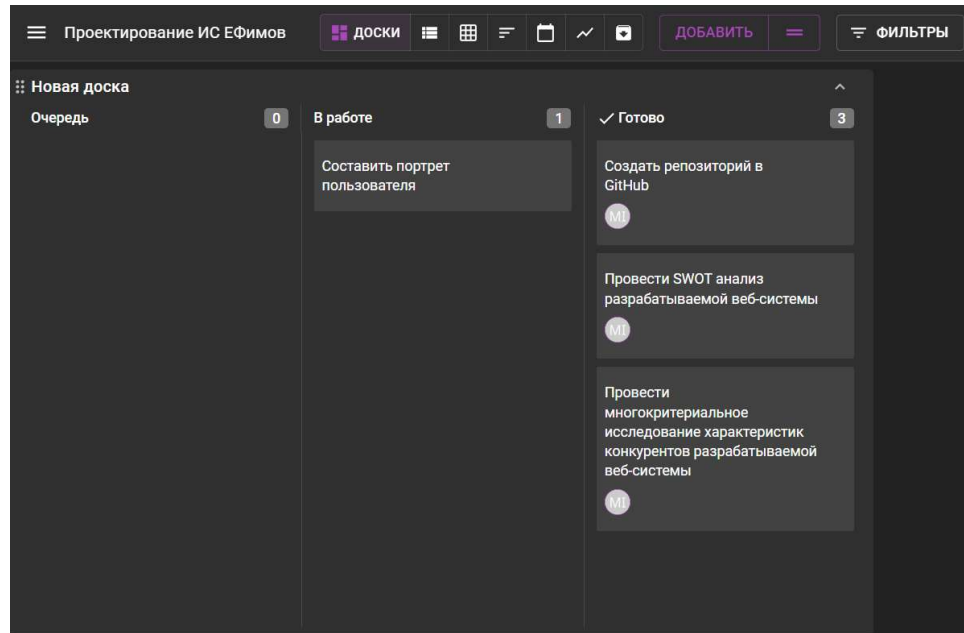


Рисунок 1- Вид задачи в Kaiten

Репозиторий проекта в Github (рис.2):

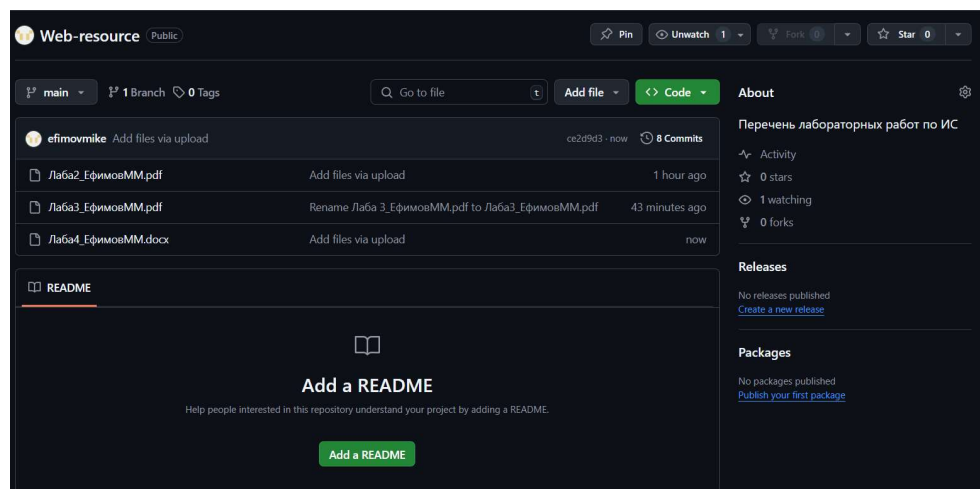


Рисунок 2 - Репозиторий проекта

Ссылка на репозиторий проекта: <https://github.com/SpinyClover/Web-system>

### **Идея продукта:**

- Название продукта: SkillAdvance.
- Проектируемый веб-сервис представляет собой платформу для онлайн-образования и профессиональной подготовки, ориентированную на востребованные цифровые профессии, который предоставляет доступ к курсам по программированию, дизайну, цифровому маркетингу и другим направлениям. Платформа будет поддерживать индивидуальные и групповые занятия, предоставлять доступ к сертификации, стажировкам и трудоустройству через партнерство с IT-компаниями.

### **Составление портретов пользователей:**

Персона №1:

- Иван, 21 год

Профиль:

- Студент 3-го курса направления "Программирование".
- Активно изучает языки программирования (Python, JavaScript).
- Хочет получить первую стажировку или фриланс-проекты.

Карта эмпатии представлена на таблице 1:

Таблица 1 - Карта эмпатии Ивана

| Критерии исследования | Результаты опроса   |
|-----------------------|---|
| <b>Говорит</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>- «Хочу научиться создавать реальные проекты».</li><li>- «Мне нужно портфолио, чтобы выделиться на рынке труда».</li><li>- «Важно получить обратную связь от экспертов».</li></ul>    |
| <b>Думает</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>- «Смогу ли я конкурировать с другими студентами?»</li><li>- «Какие проекты лучше подойдут для старта карьеры?»</li><li>- «Как эффективно учиться и работать одновременно?»</li></ul> |
| <b>Делает</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Проходит онлайн-курсы по программированию.</li><li>- Участвует в хакатонах и небольших конкурсах.</li><li>- Разрабатывает простые проекты, например, чат-боты.</li></ul>            |
| <b>Чувствует</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Волнение перед первой стажировкой.</li><li>- Радость от завершенных проектов.</li><li>- Иногда – разочарование из-за высокой конкуренции.</li></ul>                                 |

Персона №2:

- Мария, 29 лет

Профиль:

- Маркетолог с опытом в традиционной рекламе.
- Хочет освоить современные цифровые инструменты и перейти в IT.
- Интересуется аналитикой и автоматизацией маркетинга.

Карта эмпатии представлена на таблице 2:

Таблица 2 - Карта эмпатии Марии

| Критерии исследования | Результаты опроса  |
|-----------------------|--|
| <b>Говорит</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>- «Хочу улучшить навыки в digital-маркетинге».</li><li>- «Важно понимать, как работают автоматизированные инструменты».</li><li>- «Может быть, получится перейти в сферу аналитики».</li></ul> |
| <b>Думает</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>- «Как успевать совмещать учебу с работой?»</li><li>- «Какие курсы наиболее подходят для моих целей?»</li><li>- «Будет ли мой возраст барьером для новой карьеры?»</li></ul>                   |
| <b>Делает</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Читает статьи и блоги по теме аналитики.</li><li>- Посещает вебинары и конференции.</li><li>- Пытается самостоятельно изучать Python и Google Analytics.</li></ul>                           |
| <b>Чувствует</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Воодушевление при успешном освоении нового навыка.</li><li>- Неуверенность из-за нехватки опыта в IT.</li><li>- Азарт при участии в новых образовательных программах.</li></ul>              |

Переходим к построению карты путешествия клиента (табл.3):

Таблица 3 - Карта путешествия клиента

| Этап путешествия           | Действия пользователя                                       | Точки контакта                                  | Ожидания и цели   | Опыт пользователя  |
|----------------------------|---|---|---|--|
| <b>1. Поиск информации</b> | Узнает о платформе через соцсети, рекламу или рекомендации. | Социальные сети, сайт платформы.                | Получить полную информацию о курсах и возможностях.               | Доступность и удобство представленной информации.            |
| <b>2. Выбор курсов</b>     | Сравнивает программы, читает отзывы, изучает расписание.    | Сайт или мобильное приложение.                  | Найти курс, который соответствует его целям.                      | Фильтры, описание курсов, примеры преподавателей.            |
| <b>3. Регистрация</b>      | Заполняет форму, оплачивает курс, подтверждает участие.     | Форма регистрации, email/SMS-уведомления.       | Быстро и легко зарегистрироваться.                                | Простой и понятный процесс регистрации.                      |
| <b>4. Обучение</b>         | Посещает занятия, выполняет домашние задания.               | Личный кабинет, уведомления о занятиях.         | Получить знания, возможность взаимодействовать с преподавателями. | Интерактивное расписание, поддержка со стороны кураторов.    |
| <b>5. Сертификация</b>     | Проходит итоговый тест, получает сертификат.                | Личный кабинет, автоматическая проверка знаний. | Подтвердить знания и навыки.                                      | Понятные инструкции по тестированию, электронный сертификат. |
| <b>6. Трудоустройство</b>  | Отправляет резюме через платформу, получает офферы.         | Раздел «Вакансии» или «Партнеры».               | Получить предложения о работе или стажировке.                     | Простота взаимодействия с работодателями, быстрый доступ.    |

Теперь же опишем пользовательский сценарий входа и прохождения курса(рис.3):

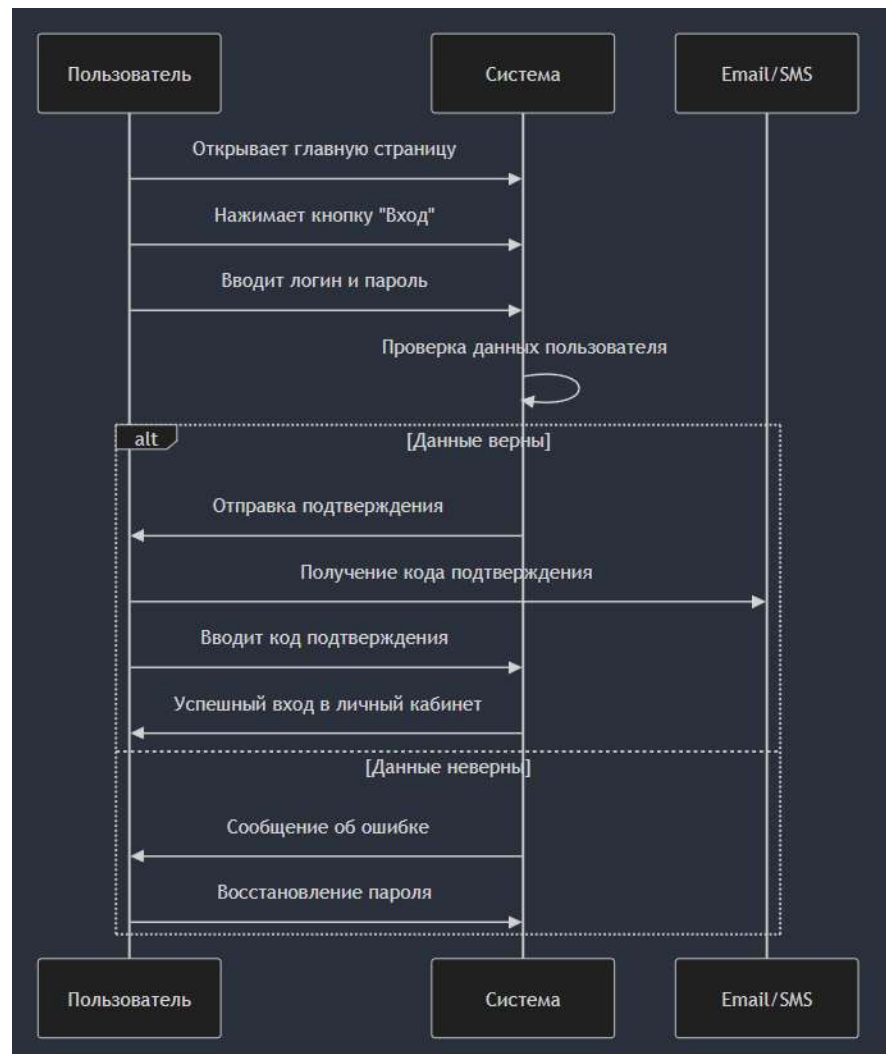


Рисунок 3- Пользовательский сценарий (диаграмма последовательностей)

### Вывод:

В результате выполнения работы были разработаны портреты пользователей с выбранными персонажами, карта путешествия клиента, а также с помощью диаграммы последовательностей был смоделирован пользовательский сценарий.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Турнецкая Е. Л. Программная инженерия. Интеграционный подход к разработке : учебник для вузов / Е. Л. Турнецкая, А. В. Аграновский. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 216 с. – Текст : непосредственный.