

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СИСТЕМ

ОТЧЕТ
ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ № 3
по дисциплине «Прототипирование и дизайн
интерфейсов»

Студент
группы ЗБИС-24-2

М.В. Перепелица

Руководитель
Доцент

Е.Ю. Соболевская

Владивосток 2026

Введение

User Journey Map (карта пути пользователя) — это инструмент UX-проектирования, позволяющий визуализировать процесс взаимодействия пользователя с продуктом на всех этапах и выявить основные точки контакта, проблемы и возможности для улучшения пользовательского опыта.

В данной лабораторной работе была разработана карта пути пользователя для сценария покупки беспроводных наушников в интернет-магазине. Целью работы является анализ поведения пользователя, его действий, эмоций, болей и ожиданий, а также выявление критических этапов и формирование рекомендаций по улучшению интерфейса и сервиса.

1. User Journey Map

Персона: Максим, 23 года, студент, хочет купить беспроводные наушники

Сценарий: Покупка наушников в интернет-магазине

Временные рамки: 1 день

Точка входа: реклама в соцсетях / поиск в Google

Точка выхода: получение товара и отзыв

1.1 Определение этапов journey

Этап	Длительность	Цель	Контекст
Осознание проблемы	5 мин	Понять, что нужны новые наушники	Дома, телефон
Поиск информации	30 мин	Найти подходящие модели	Смартфон
Оценка вариантов	40 мин	Сравнить цены и отзывы	Ноутбук
Принятие решения	10 мин	Выбрать магазин	Ноутбук
Покупка	10 мин	Оформить заказ	Ноутбук
Послепродажный опыт	1–3 дня	Получить товар	Пункт выдачи

2. Разработка макета и заполнение карты по уровням

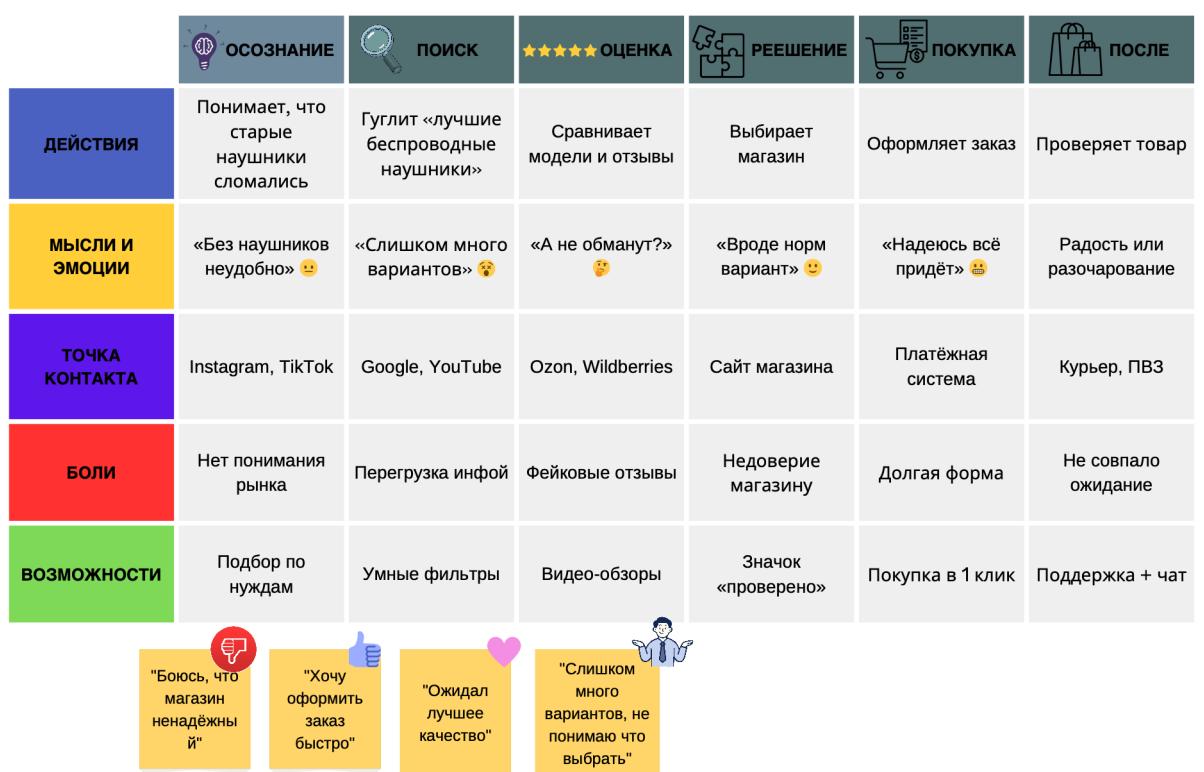


Рисунок 1. User Journey Map

Заключение

Наиболее проблемные этапы — поиск и оценка вариантов из-за перегрузки информацией и недоверия к отзывам. Критическими точками являются этапы принятия решения и оформления заказа. Основные возможности улучшения связаны с упрощением интерфейса и повышением доверия пользователя.