

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

	ОСОЗНАНИЕ	ПОИСК	ОЦЕНКА	РЕШЕНИЕ	ПОКУПКА	ПОСЛЕ
ДЕЙСТВИЯ	Понимает, что старые наушники сломались	Гуглит «лучшие беспроводные наушники»	Сравнивает модели и отзывы	Выбирает магазин	Оформляет заказ	Проверяет товар
МЫСЛИ И ЭМОЦИИ	«Без наушников неудобно» 😞	«Слишком много вариантов» 😞	«А не обманут?» 😞	«Вроде норм вариант» 😊	«Надеюсь всё придёт» 😊	Радость или разочарование
ТОЧКА КОНТАКТА	Instagram, TikTok	Google, YouTube	Ozon, Wildberries	Сайт магазина	Платёжная система	Курьер, ПВЗ
БОЛИ	Нет понимания рынка	Перегрузка инфой	Фейковые отзывы	Недоверие магазину	Долгая форма	Не совпало ожидание
ВОЗМОЖНОСТИ	Подбор по нуждам	Умные фильтры	Видео-обзоры	Значок «проверено»	Покупка в 1 клик	Поддержка + чат
<div><div> "Боюсь, что магазин ненадёжный"</div><div> "Хочу оформить заказ быстро"</div><div> "Ожидал лучшее качество"</div><div> "Слишком много вариантов, не понимаю что выбрать"</div></div>						

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.