



# Цифровое пространство музея: проектирование посетительского опыта



Аня Михайлова [anna@ideasformuseums.com](mailto:anna@ideasformuseums.com)  
PhD, директор АНО “Идеи для музеев”,  
аналитик управления музейно-туристского развития,  
ГАУК “МОСГОРТУР”



# План воркшопа

- Знакомство
- Что такое карта пользовательского опыта
- Методика и примеры
- Практика
- Анализ результатов
- Ответы на вопросы

**Давайте познакомимся**

---



**В каком учреждении  
культуры вы работаете?**



**Знакомы ли вы с картами  
пользовательского опыта?**

# Что такое карта пользовательского опыта



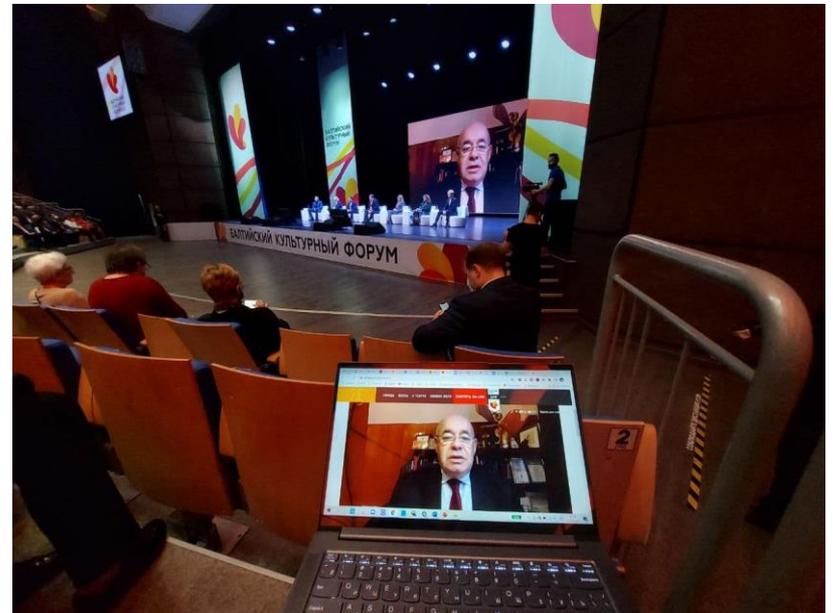
# Пользователь = посетитель

- Онлайн-форматы
- Цифровое расширение музея
- Бесшовная коммуникация
- Гибридные мероприятия





# Балтийский культурный форум



# Карта пользовательского опыта

- Customer Journey map (CJM)
- Визуализация взаимодействия пользователя с брендом





# Проект

- Цель
- Задачи
- Целевая аудитория
  - **Изучение потребностей**
    - **Карта пользовательского опыта**
- Ресурсы
- План реализации
- Аудит результатов

# Тактики использования

- Анализ имеющегося продукта
- Проектирование продукта:  
выявление гипотез и их  
тестирование

## Ф 02 ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ WONDERFULL

### Карта пути пользователя (CJM) сценарий: Путь инстраниго туриста из аэропорта до гостиницы.



W

Лаборатория Wonderfull | lab.wonderfull.com

Дизайн-мышление. Методические материалы | 38

# Как создать карту пользовательского опыта





## Основные шаги

- Постановка задачи
- Выбор ЦА: персона
- Описание задачи ЦА
- Пошаговое описание движения к цели
- Анализ
- Выявление гипотез (что мешает, что можно изменить в продукте)
- Тестирование гипотез

# Важно!

- Если у нас нет данных о выбранной ЦА, то стараемся поставить себя на её место. Эмпатия!
- Портрет персоны – имя, фамилия, фотография, подробное описание (не только пол и возраст)



# Пример персоны

## Clark Andrews

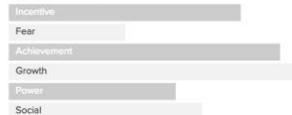
AGE 26  
OCCUPATION Software Developer  
STATUS Single  
LOCATION San Jose, CA  
TIER Experiment Hacker  
ARCHETYPE The Computer Nerd

Friendly    Clever    Go-Getter



"I feel like there's a smarter way for me to transition into a healthier lifestyle."

### Motivations



### Goals

- To cut down on unhealthy eating and drinking habits
- To measure multiple aspects of life more scientifically
- To set goals and see and make positive impacts on his life

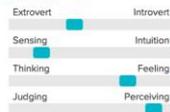
### Frustrations

- Unfamiliar with wearable technology
- Saturated tracking market
- Manual tracking is too time consuming

### Bio

Aaron is a systems software developer, a "data junkie" and for the past couple years, has been very interested in tracking aspects of his health and performance. Aaron wants to track his mood, happiness, sleep quality and how his eating and exercise habits affects his well being. Although he only drinks occasionally with friends on the weekend, he would like to cut down on alcohol intake.

### Personality



### Technology



### Brands



# Практика



<https://clck.ru/TSJgL>

**Карта посетительского опыта**

**Канал коммуникации**

<input type="checkbox"/> <b>Персона</b> Имя, фамилия Возраст Семейное положение Интересы  Дополнительные сведения	<b>Задача</b>		
	<b>Ожидаемый результат</b>		
<b>Пользовательский путь</b>			
Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3	Шаг 4
Что можно улучшить/изменить?	Что можно улучшить/изменить?	Что можно улучшить/изменить?	Что можно улучшить/изменить?

Балтийский культурный форум 2021. Воркшоп «Цифровое пространство музея: проектирование посетительского опыта». Анна Михайлова





## Исследование

- Понять, насколько удобен сайт для выбранной ЦА
- Семья с ребенком, туристы. Первый раз в городе
- Хотят интересно провести время в выходной день
- Протестировать сайт, записать результаты в таблицу



## Элементы пути

- Найти интересное место (гугл, яндекс)
- Найти ответы на вопросы:
  - Графика работы
  - Правила посещения
  - Как купить билеты
  - Чем можно заняться

# Анализ результатов

---



# Пример: выходные в Калининграде

**Вопросы?**





## Контакты

Аня Михайлова [anna@ideasformuseums.com](mailto:anna@ideasformuseums.com)

PhD, директор АНО “Идеи для музеев”,  
аналитик управления музейно-туристского развития,  
ГАУК “МОСГОРТУР”