

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

*Социологический факультет*

*Кафедра теории и истории социологии*

**МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОПЫТА**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*Название и код направления подготовки*

39.04.01 Социология

*Направленность (профиль)*

Цифровая социология и социальная аналитика

Уровень высшего образования: магистратура

*Форма обучения:* очная, заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва

2024

## **МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОПЫТА**

Рабочая программа

Составители

М.В. Саушева, начальник лаборатории пользовательского тестирования Аналитического центра при Правительстве РФ

Ответственный редактор

д.соц.н., профессор, зав. кафедрой теории и истории социологии М.Б. Буланова

**УТВЕРЖДЕНО**

Протокол №3 от 19.03.2024 г., утверждена на Совете факультета

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Пояснительная записка.....  | 4  |
| 1.1. Цель и задачи дисциплины.....   | 4  |
| 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....          | 4  |
| 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....   | 5  |
| 2. Структура дисциплины.....   | 5  |
| 3. Содержание дисциплины.....  | 6  |
| 4. Образовательные технологии.....   | 10 |
| 5. Оценка планируемых результатов обучения.....  | 11 |
| 5.1 Система оценивания.....  | 11 |
| 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....   | 12 |
| 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине..... | 13 |
| 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....  | 15 |
| 6.1 Список источников и литературы.....  | 15 |
| 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....  | 16 |
| 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....   | 17 |
| 8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....                       | 17 |
| 9. Методические материалы.....   | 18 |
| 9.1 Планы семинарских занятий.....   | 18 |
| 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....  | 22 |
| 9.3 Иные материалы.....  | 23 |
| Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины.....  | 24 |

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – подготовить выпускника, обладающего навыками использования методов социологии для решения разнообразных содержательных задач при исследовании пользовательского опыта, возникающих в ходе профессиональной деятельности, способного осуществлять поиск и отбор релевантной информации по тематике исследования, оценивать её качество, производить грамотную интерпретацию.

Задачи дисциплины:

- изучить различные подходы к изучению пользовательского опыта применительно к современной России;
- рассмотреть социологические методы для исследования пользовательского опыта в контексте методологии и практики социологических исследований, раскрыть их сущность, виды, возможности и ограничения;
- сформировать навыки самостоятельного проведения исследования пользовательского опыта, включая способность находить и выбирать подходящие данные, кодировать, обрабатывать и оценивать их надежность и достоверность, грамотно интерпретировать.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

| Компетенция<br>(код и наименование)   | Индикаторы компетенций<br>(код и наименование)   | Результаты обучения  |
|---|--|--|
| ОПК-3. Способен прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и выработать пути их решения на основе использования научных теорий, концепций, подходов и социальных технологий | ОПК-3.1. Содержательно интерпретирует данные и формулирует выводы и теоретические подходы для анализа и прогнозирования социальных явлений и процессов | Знать: основные принципы сбора и анализа данных о клиентском пути<br>Уметь: проводить UX-исследования и выработать рекомендации на их основе<br>Владеть: навыками прогнозирования пользовательского поведения  |
|   | ОПК-3.2. Выявляет социально значимые проблемы и предлагает пути их решения на основе социологической теории и социологических методов исследования     | Знать: лучшие мировые практики, законы и принципы юзабилити<br>Уметь: анализировать интерфейс информационных систем для составления экспертных заключений<br>Владеть: метриками оценки юзабилити и применяет их при проведении экспериментов по исследованию пользовательского опыта |
| ОПК-4. Способен разрабатывать предложения и рекомендации для проведения социологической экспертизы и консалтинга  | ОПК-4.1. Анализирует варианты формирования и реализации решений в социальной сфере для составления экспертных заключений                               | Знать: основные принципы UX-менеджмента<br>Уметь: реализовывать исследования пользовательского опыта полного цикла<br>Владеть: навыками составления экспертных заключений для оценки пользовательского интерфейса  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | ОПК-4.2. Анализирует программы, стратегии, решения в социальной сфере и разрабатывает предложения по их улучшению   | Знать: принципы оценки и тестирования оценки пользовательского интерфейса<br>Уметь: разрабатывать идеи и решения для оптимизации пользовательского опыта<br>Владеть: основными стратегиями управления пользовательским опытом                                     |
| ПК-1. Способен к разработке предложений по совершенствованию методов проведения социологических исследований | ПК-1.1. Предлагает модели и методы описания и объяснения социальных явлений и процессов   | Знать: модели и методы описания и объяснения социальных явлений и процессов в сфере исследования пользовательского опыта<br>Уметь: строить социологические модели описания социальной реальности<br>Владеть: навыками анализа информации о пользовательском опыте |
|  | ПК-1.2. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологических процессов, методов сбора и анализа информации в социологическом и маркетинговом исследовании | Знать: принципы интерпретации эмпирических данных<br>Уметь: представлять и описывать социологические данные<br>Владеть: методами обработки, анализа и интерпретации данных  |

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Методы исследования пользовательского опыта» относится к вариативному циклу дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Методология и методы социологических исследований», «Прогнозирование, моделирование и проектирование социальных процессов», «Современные социологические теории».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Технологии картирования клиентского пути», «Визуализация данных в социологии», «Научно-исследовательская практика».

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 академических часов.

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|---------------------|------------------|
| 2       | Лекции              | 24               |
| 2       | Семинары            | 30               |
| 3       | Лекции              | 24               |
| 3       | Семинары            | 30               |
| Всего:  |                     | 108              |

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет во 2 семестре 54 академических часа, в 3 семестре – 36 академических часов.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 академических часов, в том числе 3 з.е. (108 часов) во 2 семестре и 3 з.е. (108 часов) в 3 семестре. Во 2 семестре контактная работа обучающихся с преподавателем 54 часа, самостоятельная работа обучающихся 54 часа. В 3 семестре контактная работа обучающихся с преподавателем 54 часа, самостоятельная работа обучающихся 36 часов, 18 часов – контроль.

### Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|---------------------|------------------|
| 2       | Лекции              | 12               |
| 2       | Семинары            | 8                |
| 3       | Лекции              | 6                |
| 3       | Семинары            | 6                |
| Всего:  |                     | 32               |

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 175 академических часов, в том числе в 1 семестре 36 часов, во 2 семестре 88 часов и в 3 семестре 51 час.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 академических часов, в том числе 1 з.е. (36 часов) в 1 семестре, 3 з.е. (108 часов) во 2 семестре и 2 з.е. (172 часа) в 3 семестре. В 1 семестре самостоятельная работа обучающихся – 36 часов. Во 2 семестре контактная работа обучающихся с преподавателем 20 часов, самостоятельная работа обучающихся 88 часов. В 3 семестре контактная работа обучающихся с преподавателем 12 часов, самостоятельная работа обучающихся 51 час, 9 часов – контроль.

### 3. Содержание дисциплины

| № | Наименование раздела дисциплины | Содержание |
|---|---------------------------------|------------|
|---|---------------------------------|------------|

|   |   |  |
|---|---|--|
| 1 | <b><i>UX-исследования и анализ данных</i></b> | <p><b><i>Тема 1. Качественные и количественные исследования</i></b><br/> Введение в методы исследования. Особенности количественных исследований. Проведение качественных исследований. Формулирование гипотезы. Выбор методики исследования.</p> <p><b><i>Тема 2. Разработка дизайна исследований</i></b><br/> Выбор целевой аудитории, рекрутинг респондентов, планирование исследования.<br/> Подготовка паспорта исследования, гайда интервью, подготовка шаблонов исследовательской документации.</p> <p><b><i>Тема 3. Методология Design thinking, построение CJM</i></b><br/> Профилирование.<br/> Опыт взаимодействия с сервисом, услугой.<br/> Определение этапов взаимодействия. Проведение глубинного интервью.<br/> Чтение схем бизнес-процессов.<br/> Построение и анализ CJM.<br/> Определение метрик и их измерение. Анализ барьеров и выдвижение гипотез по оптимизации. Тестирование гипотез.</p> <p><b><i>Тема 4. Юзабилити-тестирование</i></b><br/> Сценарии. Проведение сессий тестирования. Анализ результатов.<br/> Юзабилити-тесты. Дистанционные модерируемые и немодерируемые юзабилити-тесты<br/> Приёмы проведения.<br/> Модерирование тестовых сессий.<br/> Анализ и передача результатов.</p> <p><b><i>Тема 5. Методы количественных исследований</i></b><br/> Составление опросов.<br/> Статистическое наблюдение. Шкалы. Выборка.<br/> Сводка и группировка первичных данных. Введение в сегментацию данных.<br/> Дескриптивный анализ. Средняя, мода, среднее квадратическое отклонение, дисперсия и другие показатели центральной тенденции и вариации.<br/> Выводной анализ. Проверка статистических гипотез с целью обобщения полученных результатов<br/> Анализ связей. Определение зависимости между двумя и более переменными. Введение в методы дисперсионного и корреляционно-регрессионного анализа.</p> |
| 2 | <b><i>UX-редактура</i></b>                    | <p><b><i>Тема 6. Виды текста</i></b><br/> Художественный и функциональный текст. Базовые</p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <p>свойства функционального текста: простота, однозначность, польза.<br/>Текст пользовательского интерфейса.</p> <p><b>Тема 7. Создание текста</b><br/>Создание плана и черновика. Методы прогрессивного джипега. Структурирование информации. Пирамида Минто.</p> <p><b>Тема 8. Оформление текста</b><br/>Правила оформления текста для пользовательского интерфейса.</p> <p><b>Тема 9. Редактура текста</b><br/>Основные шаги, работа с часто встречающимися стилистическими ошибками.</p> <p><b>Тема 10. Описание системных требований</b><br/>Описание системных требований, технический текст, формирование технического задания, UserStory.</p>   |
| 3 | <p><b>UX-технологии и проектирование пользовательского интерфейса</b></p> | <p><b>Тема 11. Основные принципы и подходы к проектированию</b><br/>UX-законы и принципы эвристики Нилсена.</p> <p><b>Тема 12. Постановка задачи</b><br/>Постановка задачи, погружение в проект. Сбор требований и подготовка опросов заинтересованных лиц. Обзор инструментов для проектирования интерфейса (Figma, FigmaJam, Miro и др).</p> <p><b>Тема 13. Функциональное проектирование</b><br/>Информационная архитектура, карта экранов и модель данных, прототипирование на бумаге. Первые шаги в Figma.<br/>Управление интерфейсом Figma.</p> <p><b>Тема 14. Основные инструменты Figma</b><br/>Иконки, иллюстрации, картинки.<br/>Библиотеки компонентов и настройка стилей Auto Layout и Variants.</p> <p><b>Тема 15. Проектирование пользовательского интерфейса</b><br/>Композиция и сетка.<br/>Управляющие элементы и их применение в интерфейсе.<br/>Дизайн-система.<br/>Типографика и колористика.<br/>Визуальная иерархия и смысловые группы.<br/>Работа с текстом.<br/>Таблицы и формы ввода данных.</p> |



|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | <p>Настройка взаимодействия элементов.<br/>Особенности проектирования государственных цифровых сервисов.</p> <p><b>Тема 16. Подготовка макетов к исследованию</b><br/>Запуск прототипов на устройстве (веб, моб.).<br/>Настройка сценариев, подготовка к A/B тестированию.<br/>Сбор и анализ результатов тестирования.<br/>Доработка to-be.<br/>Описание спецификации.</p>  |
| 4 | <i>UX-менеджмент</i> | <p><b>Тема 17. Подходы к управлению пользовательским опытом</b><br/>Ценность CX (UX) как конкурентного преимущества.<br/>Основные понятия и эволюция подходов User Experience (UX), user centered design (UCD), human-computer interaction (HCI), interaction design (IxD), usability.</p> <p><b>Тема 18. Интеграция UX в процесс разработки</b><br/>Методология Scrum, Agile. Работа в спринте и скрам-команде.<br/>Дизайн-спринты.<br/>Планирование релиза. Оценка и приоритезация фич.<br/>Создание User Stories.<br/>Post-релиз исследования обратной связи от пользователей.<br/>Кроссфункциональное взаимодействие. KPI.</p> <p><b>Тема 19. Управление потребительской ценностью</b><br/>Управление потребительской ценностью. Value Proposition Canvas.<br/>Формулировка гипотез ценностных предложений<br/>Дизайн, формирование и проведение экспериментов для валидации продуктовых гипотез.<br/>JTBD.</p> <p><b>Тема 20. Концепции и стратегии развития digital-продукта</b><br/>Концепция и развитие цифровых продуктов.<br/>Специфика развития и исследования государственных услуг, функций и сервисов.</p> <p><b>Тема 21. Коммуникация с заказчиком</b><br/>Защита результатов исследования.<br/>Синтаксис управляющих элементов и пользовательских форм.</p> <p><b>Тема 22. Лаборатория пользовательского тестирования</b></p> |

|  |  |
|--|--|
|  | Виды лабораторий пользовательского тестирования.<br>Основы нейрофизиологии.<br>Психофизиологические измерения и метрики. |
|--|--|

#### 4. Образовательные технологии

Информационные и образовательные технологии дисциплины «Методы исследования пользовательского опыта» направлены на реализацию компетентного подхода и основываются на принципе профессиональной направленности обучения. Аудиторные занятия проходят в лекционной форме (с использованием ПК и слайд-проектора), в виде семинарских занятий и практической работы студентов. Используются различные образовательные технологии: проблемная лекция, лекция-визуализация, лекция с разбором конкретных ситуаций. Тематика лекционных занятий прямо отражает содержательную структуру дисциплины, а тематика семинарских занятий, в свою очередь, определяется целью непосредственного формирования компетенций и связана с выполнением задачи практического применения знаний (по каждой теме), полученных в ходе лекционных занятий. Подготовка к семинарским занятиям предполагает самостоятельную работу студентов по выполнению домашних заданий. Консультирование и проверка домашних заданий осуществляется посредством электронной почты. Трудности, методические ошибки и успехи студентов в ходе работы над заданиями являются предметом обсуждения на семинарских занятиях. Результаты работы представляются в письменном виде.

При реализации рабочей программы дисциплины используются следующие информационные и образовательные технологии:

| № п/п | Наименование раздела            | Виды учебных занятий                                | Образовательные технологии   |
|-------|---------------------------------|---|--|
| 1.    | UX-исследования и анализ данных | Лекция 1.   | Вводная лекция-визуализация, лекция-дискуссия.   |
|       |                                 | Лекция 2.<br>Семинар 1.<br>Семинар 2.               | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий |
|       |                                 | Лекция 3.<br>Семинар 3.<br>Семинар 4.<br>Семинар 5. | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий |
|       |                                 | Лекция 4.<br>Семинар 6.<br>Семинар 7.<br>Семинар 8. | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий |
|       |                                 | Лекция 5.<br>Семинар 9.<br>Семинар 10.              | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий |
| 2.    | UX-редактура                    | Лекция 6.   | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия  |
|       |                                 | Лекция 7.<br>Семинар 11.                            | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий |
|       |                                 | Лекция 8.<br>Семинар 12.                            | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий |
|       |                                 | Лекция 9.<br>Семинар 13.                            | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    |   | <i>Лекция 10.<br/>Семинар 14.</i>   | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий. Выполнение тестового задания. |
| 3. | UX-технологии и проектирование пользовательского интерфейса | <i>Лекция 11.</i>   | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия   |
|    |   | <i>Лекция 12.<br/>Семинар 15.</i>   | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий                                |
|    |   | <i>Лекция 13.<br/>Семинар 16.<br/>Семинар 17.</i>                                 | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий                                |
|    |   | <i>Лекция 14.<br/>Семинар 18.<br/>Семинар 19.<br/>Семинар 20.</i>                 | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий                                |
|    |   | <i>Лекция 15.<br/>Семинар 21.<br/>Семинар 22.</i>                                 | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий                                |
|    |   | <i>Лекция 16.<br/>Семинар 23.<br/>Семинар 24.</i>                                 | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий                                |
| 4. | UX-менеджмент   | <i>Лекция 17.</i>   | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия   |
|    |   | <i>Лекция 18.</i>   | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия   |
|    |   | <i>Лекция 19.<br/>Семинар 25.<br/>Семинар 26.</i>                                 | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий                                |
|    |   | <i>Лекция 20.<br/>Лекция 21.</i>  | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия   |
|    |   | <i>Лекция 22.<br/>Лекция 23.</i>  | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия   |
|    |   | <i>Лекция 24.<br/>Семинар 27.<br/>Семинар 28.<br/>Семинар 29.<br/>Семинар 30.</i> | Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий. Выполнение тестового задания. |

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания

| Форма контроля  | Макс. количество баллов |                   |
|---|-------------------------|-------------------|
|   | За одну работу          | Всего             |
| Текущий контроль:                                     |                         |                   |
| - устный опрос  | 2 балла                 | 18 баллов         |
| - домашнее задание                                    | 8 баллов                | 32 баллов         |
| - самостоятельная работа                              |                         | 10 баллов         |
| Результаты текущего контроля                          |                         | 60 баллов         |
| Результаты промежуточной аттестации – зачет с оценкой |                         | 40 баллов         |
| <b>Итого за семестр</b>                               |                         | <b>100 баллов</b> |

Обучающийся должен набрать не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

| 100-балльная шкала | Традиционная шкала  |            | Шкала ECTS |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| 95 – 100           | отлично             | зачтено    | A          |
| 83 – 94            |                     |            | B          |
| 68 – 82            | хорошо              |            | C          |
| 56 – 67            | удовлетворительно   |            | D          |
| 50 – 55            |                     |            | E          |
| 20 – 49            | неудовлетворительно | не зачтено | FX         |
| 0 – 19             |                     |            | F          |

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине   |
|-------------------|----------------------|--|
| 100-83/<br>A,B    | отлично/<br>зачтено  | Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.<br>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.<br>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.<br>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.<br>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий». |
| 82-68/<br>C       | хорошо/<br>зачтено   | Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская   |

| Баллы/<br>Шкала<br>ECTS | Оценка по<br>дисциплине                | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине  |
|-------------------------|--|---|
|                         |  | <p>существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>  |
| 67-50/<br>D,E           | удовлетвори<br>тельно/<br>зачтено      | <p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p> |
| 49-0/<br>F,FX           | неудовлетво<br>рительно/<br>не зачтено | <p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>               |

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения:

Перечень компетенций, контролируемых в процессе обучения

| № п/п | Контролируемые разделы дисциплины | Код контролируемой компетенции (компетенций)   | Наименование оценочного средства   |
|-------|-----------------------------------|--|--|
| 1     | 1-2                               | <b>ОПК-3.1</b><br><b>ОПК-3.2</b><br><b>ОПК-4.1</b><br><b>ОПК-4.2</b><br><b>ПК-1.1</b><br><b>ПК-1.2</b> | Устный экспресс-опрос по окончании лекционного занятия, письменные домашние задания, доклады по теме семинарского занятия, участие в дискуссии |
| 2     | 2-3                               | <b>ОПК-3.1</b><br><b>ОПК-3.2</b><br><b>ОПК-4.1</b><br><b>ОПК-4.2</b><br><b>ПК-1.1</b><br><b>ПК-1.2</b> | Устный экспресс-опрос по окончании лекционного занятия, письменные домашние задания, доклады по теме семинарского занятия, участие в дискуссии |
| 3     | 3-4                               | <b>ОПК-3.1</b><br><b>ОПК-3.2</b><br><b>ОПК-4.1</b><br><b>ОПК-4.2</b><br><b>ПК-1.1</b><br><b>ПК-1.2</b> | Устный экспресс-опрос по окончании лекционного занятия, письменные домашние задания, доклады по теме семинарского занятия, участие в дискуссии |

Компетенции формируются частично.

При оценивании результатов *экспресс-опроса*, проводимого по окончании лекционного занятия, учитываются:

- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии, логическая последовательность изложения материала (0-1 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании *письменной работы* учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 0-1 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 1-2 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность – 2-3 баллов.

*Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)*

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 20 вопросов *тестового задания*. Правильность выбранного ответа оценивается по шкале (0-1 балла). В сумме студент должен набрать 40 баллов.

При оценивании *Учебного проекта* учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-7 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 8-13 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность – 14-20 баллов

Текущие контрольные мероприятия включают *устный опрос* по основным вопросам семинарского занятия, *домашние задания* (вопросы для обсуждения, описание домашних заданий представлены в Плане семинарских занятий), *самостоятельную работу*.

*Пример задания для самостоятельной работы:*

Требуется оценить пользовательский опыт для одного из мобильных приложений. Для этого необходимо выбрать мобильное приложение, которое станет предметом тестирования, разработать задачи и вопросы для эксперимента, которые позволят оценить различные параметры приложения (удобство, дизайн, понятность интерфейса и т.д.), найти участника эксперимента (это может быть родственник или знакомый студента), попросить его скачать выбранное приложение и выполнить в поставленные задачи. По время эксперимента студент наблюдает за участником, фиксирует ключевые моменты, задает уточняющие вопросы.

**Примерное содержание вопросов к зачету:**

Формируемые компетенции и индикаторы их достижения: ОПК-3 (ОПК-3.1, ОПК-3.2), ОПК-4 (ОПК-4.1, ОПК-4.2), ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2).

- Планирование исследования: выбор ЦА, рекрутинг, инструментарий;
- Customer Journey Mapping: определение, цели, метрики;
- Юзабилити-тестирование: определение, сценарии, анализ;
- Работа с текстом: методы, структурирование, типичные ошибки;
- Информационная архитектура: определение и методы;
- Проектирование пользовательского интерфейса: основные этапы и элементы;
- Потребительская ценность: определение, формирование, управление.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы**

#### **Основная литература**

1. Круг С. Не заставляйте меня думать. М.: Издательство «Э», 2017. 256 с.
2. Купер А. Психбольница в руках пациентов. СПб.: Питер, 2018. 384 с.
3. Леви Дж. UX-стратегия. Чего хотят пользователи и как им это дать. СПб.: Питер, 2017. 304 с.
4. Унгер Р., Чендлер К. UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. СПб.: Символ-Плюс, 2011. 336 с.
5. Уэйншенк С. 100 новых главных принципов дизайна. Как удержать внимание. СПб.: Питер, 2016. 288 с.
6. Лебедев А. А. Ководство. М.: Студия Артемия Лебедева, 2021. 560 с.
7. Уолтер А. Эмоциональный веб-дизайн. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. 144 с.

8. Бирман И. Б. Пользовательский интерфейс. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2017. 363 с.
9. Горбунов А. С. Типографика и верстка. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2015. 175 с.
10. Filipiuk M. UI Design Principles. 2021. 319 с.
11. Чернышев Д. А. Как люди думают. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 304 с.
12. Джеффри М. Маркетинг, основанный на данных. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 384 с.
13. Фитцпатрик Р. Спроси маму: Как общаться с клиентами и подтвердить правоту своей бизнес-идеи, если все кругом врут? М.: Альпина Паблишер, 2022. 155 с.
14. Бусыгина Н. П. Качественные и количественные методы исследований в психологии: Учебник для вузов. М.: Юрайт, 2023. 423 с.
15. Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003. 301 с.
16. Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования. М.: Эдиториал УРСС, 2001. 256 с.
17. Егерев К. Этой кнопке нужен текст. О UX-писательстве коротко и понятно. М.: Альпина Паблишер, 2021. 187 с.
18. Калбах Дж. Путь клиента. Создаем ценность продуктов и услуг через карты путей, блупринты и другие инструменты. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. 448 с.
19. Круг С. Как сделать сайт удобным. Юзабилити по методу Стива Круга. СПб.: Питер, 2010. 208 с.
20. Нильсен Я. Веб-дизайн: Книга Якоба Нильсена. СПб.: Символ-Плюс, 2003. 512 с.
21. Браэм Г. Психология цвета. М.: АСТ: Астрель, 2011. 158 с.
22. Анцифирова Л.В. Физика цвета и психология восприятия. Новосибирск: НГТУ, 2018. 78 с.
23. Эяль Н., Хувер Р. На крючке. Как создавать продукты, формирующие привычки. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. 272 с.
24. Норман Д. А. Дизайн привычных вещей. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. 384 с.
25. Браун П. Эстетический интеллект. Как его развивать и использовать в бизнесе и жизни. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. 320 с.
26. Друкер П. Менеджмент. Вызовы 21 века. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. 256 с.
27. Адизес И.К. Идеальный руководитель: Почему нельзя им стать и что из этого следует. М.: Альпина Паблишер, 2017. 264 с.
28. Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности. М.: Альпина Паблишер, 2019. 400 с.
29. Гладуэлл М. Что видела собака: Про первопроходцев, гениев второго плана, поздние таланты и другие истории. М.: Альпина Паблишер, 2022. 444 с.
30. Дафт Р. Менеджмент. СПб.: Питер, 2015. 656 с.
31. Тарасов В. К. Искусство управленческой борьбы. М.: Хорошая книга, 2019. 432 с.
32. Нивен П., Ламорт Б. Цели и ключевые результаты. Полное руководство по внедрению OKR. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. 256 с.
33. Сагач А. О. Думай, решай, управляй! Как стать эффективным лидером и оставаться им в кризис. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. 192 с.
34. Литвиненко А. В. Figma – основы работы. Автор никак не связан с компанией Figma. Екатеринбург: Издательские решения, 2021. 314 с.
35. Каган М. Вдохновенные: Все, что нужно знать продакт-менеджеру. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. 352 с.

## 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
2. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>



4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. РОМИР // Режим доступа: <https://romir.ru/>
6. Европейское социальное исследование // Режим доступа: <http://www.ess-ru.ru/>
7. Институт социологии РАН // Режим доступа: <http://www.isras.ru/>
8. Научная библиотека РГГУ // Режим доступа: <http://liber.rsuh.ru/>
9. Российский мониторинг экономического положения и состояния здоровья // Режим доступа: <http://www.hse.ru/rlms/>
10. Федеральная служба государственной статистики // Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
11. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>
12. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» // Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>
13. European Values Study // Mode of access: <http://www.europeanvaluesstudy.eu/>
14. World Values Survey // Mode of access: <http://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp>
15. JStor // Режим доступа: <http://www.jstor.org>
16. SAGE Journals // Режим доступа: <http://online.sagepub.com/>
17. The International Social Survey Programme (ISSP) // Mode of access: <http://www.gesis.org/en/issp/>
18. Znanium: электронная библиотечная система // Режим доступа: <http://znanium.com>
19. Полезные ссылки по социологии. Информационный комплекс РГГУ "Научная библиотека" // Сайт Библиотеки РГГУ // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1134>
20. Национальная электронная библиотека (НЭБ) // Режим доступа: [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
21. ELibrary.ru Научная электронная библиотека // Режим доступа: [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
22. Электронная библиотека Grebennikon.ru // Режим доступа: [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
23. Cambridge University Press
24. ProQuest Dissertation & Theses Global
25. Taylor and Francis

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины «Методы исследования пользовательского опыта» используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые доской, компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы

### 9.1 Планы семинарских занятий

Каждое семинарское занятие дисциплины «Методы исследования пользовательского опыта» включает *устный опрос* студентов по ключевым вопросам соответствующего лекционного занятия, *обсуждение результатов домашних заданий*, консультации по теоретическим и семинарским вопросам, возникшим в ходе их выполнения.

#### Тема 1. (4 ч.) Разработка дизайна исследований

##### Семинарское занятие 1-2.

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что такое целевая аудитория?
2. Что такое дизайн исследования и как его разработать?
3. Как разработать инструментарий к UX-исследованию?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература*

1. Джеффри М. Маркетинг, основанный на данных. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 384 с.
2. Бусыгина Н. П. Качественные и количественные методы исследований в психологии: Учебник для вузов. М.: Юрайт, 2023. 423 с.
3. Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003. 301 с.
4. Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования. М.: Эдиториал УРСС, 2001. 256 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

## **Тема 2. (6 ч.) Методология Design thinking, построение CJM**

### **Семинарское занятие 3-5.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как исследуется опыт взаимодействия с сервисом/услугой?
2. Что такое Customer Journey Mapping и в каких случаях используется?
3. Что такое драйверы и барьеры пользования и как с ними работать?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Калбах Дж. Путь клиента. Создаем ценность продуктов и услуг через карты путей, блупринты и другие инструменты. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. 448 с.
2. Круг С. Как сделать сайт удобным. Юзабилити по методу Стива Круга. СПб.: Питер, 2010. 208 с.
3. Нильсен Я. Веб-дизайн: Книга Якоба Нильсена. СПб.: Символ-Плюс, 2003. 512 с.
4. Браэм Г. Психология цвета. М.: АСТ: Астрель, 2011. 158 с.
5. Анцифирова Л.В. Физика цвета и психология восприятия. Новосибирск: НГТУ, 2018. 78 с.
6. Леви Дж. UX-стратегия. Чего хотят пользователи и как им это дать. СПб.: Питер, 2017. 304 с.
7. Унгер Р., Чендлер К. UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. СПб.: Символ-Плюс, 2011. 336 с.
8. Уэйншенк С. 100 новых главных принципов дизайна. Как удержать внимание. СПб.: Питер, 2016. 288 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

### **Тема 3. (6 ч.) Юзабилити-тестирование Семинарское занятие 6-8.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что такое юзабилити-тесты?
2. Какие приемы используются в юзабилити-тестировании?
3. Как анализировать и представлять результаты тестов?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Круг С. Не заставляйте меня думать. М.: Издательство «Э», 2017. 256 с.
2. Купер А. Психбольница в руках пациентов. СПб.: Питер, 2018. 384 с.
3. Леви Дж. UX-стратегия. Чего хотят пользователи и как им это дать. СПб.: Питер, 2017. 304 с.
4. Унгер Р., Чендлер К. UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. СПб.: Символ-Плюс, 2011. 336 с.
5. Уэйншенк С. 100 новых главных принципов дизайна. Как удержать внимание. СПб.: Питер, 2016. 288 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

### **Тема 4. (4 ч.) Методы количественных исследований Семинарское занятие 9-10.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие количественные методы применяются в UX-исследованиях?
2. Какие методы анализа применимы для количественных данных?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Джеффри М. Маркетинг, основанный на данных. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 384 с.
2. Бусыгина Н. П. Качественные и количественные методы исследований в психологии: Учебник для вузов. М.: Юрайт, 2023. 423 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

## **Тема 5. (2 ч.) Создание текста**

### **Семинарское занятие 11.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как разработать план текста?
2. Какие существуют приемы структурирования информации?
3. Что такое «Пирамида Минто»?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Бирман И. Б. Пользовательский интерфейс. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2017. 363 с.
2. Горбунов А. С. Типографика и верстка. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2015. 175 с.
3. Filipiuk M. UI Design Principles. 2021. 319 с.
4. Чернышев Д. А. Как люди думают. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 304 с.
5. Егерев К. Этой кнопке нужен текст. О UX-писательстве коротко и понятно. М.: Альпина Паблишер, 2021. 187 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

## **Тема 6. (2 ч.) Оформление текста**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие существуют правила оформления текста?
2. В чем специфика текста для пользовательского интерфейса?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Бирман И. Б. Пользовательский интерфейс. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2017. 363 с.
2. Горбунов А. С. Типографика и верстка. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2015. 175 с.
3. Filipiuk M. UI Design Principles. 2021. 319 с.
4. Чернышев Д. А. Как люди думают. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 304 с.
5. Егерев К. Этой кнопке нужен текст. О UX-писательстве коротко и понятно. М.: Альпина Паблишер, 2021. 187 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

## **Тема 7. (2 ч.) Редактура текста**

**Семинарское занятие 13.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие существуют основные шаги в редактуре текста?
2. Как работать с типичными стилистическими ошибками?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Бирман И. Б. Пользовательский интерфейс. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2017. 363 с.
2. Горбунов А. С. Типографика и верстка. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2015. 175 с.
3. Filipiuk M. UI Design Principles. 2021. 319 с.
4. Чернышев Д. А. Как люди думают. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 304 с.
5. Егерев К. Этой кнопке нужен текст. О UX-писательстве коротко и понятно. М.: Альпина Паблишер, 2021. 187 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

**Тема 8. (2 ч.) Описание системных требований****Семинарское занятие 14.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что такое технический текст?
2. Как формировать техническое задание?
3. Что такое User Story?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Бирман И. Б. Пользовательский интерфейс. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2017. 363 с.
2. Егерев К. Этой кнопке нужен текст. О UX-писательстве коротко и понятно. М.: Альпина Паблишер, 2021. 187 с.
3. Унгер Р., Чендлер К. UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. СПб.: Символ-Плюс, 2011. 336 с.
4. Уэйншенк С. 100 новых главных принципов дизайна. Как удержать внимание. СПб.: Питер, 2016. 288 с.
5. Лебедев А. А. Ководство. М.: Студия Артемия Лебедева, 2021. 560 с.
6. Каган М. Вдохновенные: Все, что нужно знать продакт-менеджеру. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. 352 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

## **Тема 9. (2 ч.) Постановка задачи Семинарское занятие 15.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как собирать требования и ставить задачи для разработчиков?
2. Какие существуют инструменты для проектирования интерфейса?
3. В чем преимущества и недостатки Figma, FigmaJam и Miro для работы с интерфейсом?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Каган М. Вдохновенные: Все, что нужно знать продакт-менеджеру. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. 352 с.
2. Друкер П. Менеджмент. Вызовы 21 века. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. 256 с.
3. Адизес И.К. Идеальный руководитель: Почему нельзя им стать и что из этого следует. М.: Альпина Паблишер, 2017. 264 с.
4. Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности. М.: Альпина Паблишер, 2019. 400 с.
5. Гладуэлл М. Что видела собака: Про первопроходцев, гениев второго плана, поздние таланты и другие истории. М.: Альпина Паблишер, 2022. 444 с.
6. Дафт Р. Менеджмент. СПб.: Питер, 2015. 656 с.
7. Тарасов В. К. Искусство управленческой борьбы. М.: Хорошая книга, 2019. 432 с.
8. Нивен П., Ламорт Б. Цели и ключевые результаты. Полное руководство по внедрению OKR. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. 256 с.
9. Сагач А. О. Думай, решай, управляй! Как стать эффективным лидером и оставаться им в кризис. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. 192 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

## **Тема 10. (4 ч.) Функциональное проектирование Семинарское занятие 16-17.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что такое информационная архитектура?
2. Как работать с интерфейсом в Figma?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Эяль Н., Хувер Р. На крючке. Как создавать продукты, формирующие привычки. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. 272 с.
2. Каган М. Вдохновенные: Все, что нужно знать продакт-менеджеру. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. 352 с.
3. Друкер П. Менеджмент. Вызовы 21 века. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. 256 с.

4. Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности. М.: Альпина Паблишер, 2019. 400 с.
5. Гладуэлл М. Что видела собака: Про первопроходцев, гениев второго плана, поздние таланты и другие истории. М.: Альпина Паблишер, 2022. 444 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

## **Тема 11. (6 ч.) Основные инструменты Figma** **Семинарское занятие 18-20.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как работать с интерфейсом в Figma?
3. Какие существуют инструменты для работы с интерфейсом в Figma?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Литвиненко А. В. Figma – основы работы. Автор никак не связан с компанией Figma. Екатеринбург: Издательские решения, 2021. 314 с.
2. Круг С. Как сделать сайт удобным. Юзабилити по методу Стива Круга. СПб.: Питер, 2010. 208 с.
3. Нильсен Я. Веб-дизайн: Книга Якоба Нильсена. СПб.: Символ-Плюс, 2003. 512 с.
4. Браэм Г. Психология цвета. М.: АСТ: Астрель, 2011. 158 с.
5. Анцифорова Л.В. Физика цвета и психология восприятия. Новосибирск: НГТУ, 2018. 78 с.
6. Унгер Р., Чендлер К. UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. СПб.: Символ-Плюс, 2011. 336 с.
7. Уэйншенк С. 100 новых главных принципов дизайна. Как удержать внимание. СПб.: Питер, 2016. 288 с.
8. Лебедев А. А. Ководство. М.: Студия Артемия Лебедева, 2021. 560 с.
9. Уолтер А. Эмоциональный веб-дизайн. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. 144 с.
10. Бирман И. Б. Пользовательский интерфейс. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2017. 363 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

## **Тема 12. (4 ч.) Проектирование пользовательского интерфейса** **Семинарское занятие 21-22.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.



*Вопросы для обсуждения:*

1. Какие существуют инструменты для проектирования интерфейса?
2. Что такое дизайн-система?
3. В чем заключается специфика цифровых сервисов для государственного сектора?

*Список источников и литературы:**Основная литература:*

1. Бирман И. Б. Пользовательский интерфейс. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2017. 363 с.
2. Литвиненко А. В. Figma – основы работы. Автор никак не связан с компанией Figma. Екатеринбург: Издательские решения, 2021. 314 с.
3. Круг С. Как сделать сайт удобным. Юзабилити по методу Стива Круга. СПб.: Питер, 2010. 208 с.
4. Нильсен Я. Веб-дизайн: Книга Якоба Нильсена. СПб.: Символ-Плюс, 2003. 512 с.
5. Браэм Г. Психология цвета. М.: АСТ: Астрель, 2011. 158 с.
6. Анцифирова Л.В. Физика цвета и психология восприятия. Новосибирск: НГТУ, 2018. 78 с.
7. Унгер Р., Чендлер К. UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. СПб.: Символ-Плюс, 2011. 336 с.
8. Уэйншенк С. 100 новых главных принципов дизайна. Как удержать внимание. СПб.: Питер, 2016. 288 с.
9. Лебедев А. А. Ководство. М.: Студия Артемия Лебедева, 2021. 560 с.
10. Уолтер А. Эмоциональный веб-дизайн. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. 144 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

**Тема 13. (4 ч.) Подготовка макетов к исследованию****Семинарское занятие 23-24.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что такое исследование прототипов?
2. Как собирать и анализировать данные тестирования?
3. Как описывать спецификацию и ставить задачи для доработки?

*Список источников и литературы:**Основная литература:*

1. Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003. 301 с.
2. Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования. М.: Эдиториал УРСС, 2001. 256 с.
3. Бирман И. Б. Пользовательский интерфейс. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2017. 363 с.
4. Литвиненко А. В. Figma – основы работы. Автор никак не связан с компанией Figma. Екатеринбург: Издательские решения, 2021. 314 с.
5. Круг С. Не заставляйте меня думать. М.: Издательство «Э», 2017. 256 с.
6. Купер А. Психбольница в руках пациентов. СПб.: Питер, 2018. 384 с.
7. Леви Дж. UX-стратегия. Чего хотят пользователи и как им это дать. СПб.: Питер, 2017. 304 с.

8. Браэм Г. Психология цвета. М.: АСТ: Астрель, 2011. 158 с.
9. Анцифирова Л.В. Физика цвета и психология восприятия. Новосибирск: НГТУ, 2018. 78 с.
10. Унгер Р., Чендлер К. UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. СПб.: Символ-Плюс, 2011. 336 с.
11. Уэйншенк С. 100 новых главных принципов дизайна. Как удержать внимание. СПб.: Питер, 2016. 288 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

#### **Тема 14. (4 ч.) Управление потребительской ценностью Семинарское занятие 25-26.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что такое потребительская ценность?
2. Как тестировать гипотезы ценностных предложений?
3. В чем особенность методологии JTBD?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Фитцпатрик Р. Спроси маму: Как общаться с клиентами и подтвердить правоту своей бизнес-идеи, если все кругом врут? М.: Альпина Паблишер, 2022. 155 с.
2. Каган М. Вдохновенные: Все, что нужно знать продакт-менеджеру. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. 352 с.
3. Друкер П. Менеджмент. Вызовы 21 века. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. 256 с.
4. Гладуэлл М. Что видела собака: Про первопроходцев, гениев второго плана, поздние таланты и другие истории. М.: Альпина Паблишер, 2022. 444 с.
5. Дафт Р. Менеджмент. СПб.: Питер, 2015. 656 с.
6. Тарасов В. К. Искусство управленческой борьбы. М.: Хорошая книга, 2019. 432 с.
7. Нивен П., Ламорт Б. Цели и ключевые результаты. Полное руководство по внедрению OKR. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. 256 с.
8. Сагач А. О. Думай, решай, управляй! Как стать эффективным лидером и оставаться им в кризис. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022. 192 с.
9. Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003. 301 с.
10. Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования. М.: Эдиториал УРСС, 2001. 256 с.
11. Леви Дж. UX-стратегия. Чего хотят пользователи и как им это дать. СПб.: Питер, 2017. 304 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

## **Тема 15. (8 ч.) Лаборатория пользовательского тестирования Семинарское занятие 27-30.**

*Форма проведения* – устный опрос, обсуждение результатов домашнего задания.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Что такое лаборатория пользовательского тестирования?
2. Какие существуют виды лабораторий пользовательского тестирования?
3. Какие психофизиологические измерения и метрики применяются в пользовательском тестировании?

*Список источников и литературы:*

*Основная литература:*

1. Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003. 301 с.
2. Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования. М.: Эдиториал УРСС, 2001. 256 с.
3. Бирман И. Б. Пользовательский интерфейс. М.: Дизайн-бюро Артема Горбунова, 2017. 363 с.
4. Литвиненко А. В. Figma – основы работы. Автор никак не связан с компанией Figma. Екатеринбург: Издательские решения, 2021. 314 с.
5. Круг С. Не заставляйте меня думать. М.: Издательство «Э», 2017. 256 с.
6. Купер А. Психбольница в руках пациентов. СПб.: Питер, 2018. 384 с.
7. Леви Дж. UX-стратегия. Чего хотят пользователи и как им это дать. СПб.: Питер, 2017. 304 с.
8. Браэм Г. Психология цвета. М.: АСТ: Астрель, 2011. 158 с.
9. Анцифорова Л.В. Физика цвета и психология восприятия. Новосибирск: НГТУ, 2018. 78 с.
10. Унгер Р., Чендлер К. UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. СПб.: Символ-Плюс, 2011. 336 с.
11. Уэйншенк С. 100 новых главных принципов дизайна. Как удержать внимание. СПб.: Питер, 2016. 288 с.

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ФОМ // Режим доступа: <http://fom.ru/>
2. ВЦИОМ // Режим доступа: <http://www.wciom.ru/>
3. Левада-центр // Режим доступа: <http://www.levada.ru/>
4. ЦИРКОН // Режим доступа: <http://www.zircon.ru/>
5. Социологос // Режим доступа: <http://www.sociologos.ru/>

*Материально-техническое обеспечение занятия:* академическая аудитория, оборудованная доской, компьютером и проектором.

### **9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ**

*Требования к оформлению домашних заданий:*

Объем работы должен составлять 4 -6 тыс. знаков с пробелами. Специальные требования к оформлению не предъявляются: материалы могут быть представлены в свободной форме, позволяющей наиболее полно раскрыть тему задания. Работа должна быть оригинальной и содержать собственные размышления студента.

*Требования к оформлению самостоятельной работы:*

Объем работы должен составлять 6-10 тыс. знаков с пробелами. Специальные требования к оформлению не предъявляются: материалы могут быть представлены в свободной

форме, позволяющей наиболее полно раскрыть тему задания. Работа должна быть оригинальной и содержать собственные размышления студента.

### **9.3 Иные материалы**

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Методы исследования пользовательского опыта» реализуется на социологическом факультете кафедрой \_\_\_ теории и истории социологии \_\_\_\_\_ и входит в цикл дисциплин подготовки магистров по направлению и профилю 39.04.01 Социология.

Цель дисциплины – подготовить выпускника, обладающего навыками использования методов цифровой социологии для решения разнообразных содержательных задач при исследовании пользовательского опыта, возникающих в ходе профессиональной деятельности, способного осуществлять поиск и отбор релевантной информации по тематике исследования, оценивать её качество, производить грамотную интерпретацию.

Задачи дисциплины:

изучить различные подходы к исследованию пользовательского опыта применительно к современной России и специфику её социологического изучения; рассмотреть социологические методы для исследования пользовательского опыта в контексте методологии и практики социологических исследований, раскрыть их сущность, виды, возможности и ограничения; сформировать навыки самостоятельного проведения исследования пользовательского опыта, включая способность находить и выбирать подходящие данные, кодировать, обрабатывать и оценивать их надежность и достоверность, грамотно интерпретировать.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- ОПК-3. Способен прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и выработать пути их решения на основе использования научных теорий, концепций, подходов и социальных технологий
- ОПК-4. Способен разрабатывать предложения и рекомендации для проведения социологической экспертизы и консалтинга
- ПК-1. Способен к разработке предложений по совершенствованию методов проведения социологических исследований

• \_\_\_\_\_  
*В результате освоения дисциплины обучающийся должен:*

- Знать: модели и методы описания и объяснения социальных явлений и процессов в сфере исследования пользовательского опыта
- Уметь: разрабатывать идеи и решения для оптимизации пользовательского опыта
- Владеть: навыками анализа информации о пользовательском опыте.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.  
Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц.