

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

2023

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 заседания кафедры теории и истории
социологии

№ 7 от 28.03.2023

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	27
9.3 Иные материалы.....	27
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	28

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 (код и наименование)	Индикаторы компетенций (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 Уметь: проводить UX-исследования и выработать рекомендации на их основе 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 Уметь: анализировать интерфейс информационных систем для составления экспертных заключений 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 Уметь: реализовывать исследования пользовательского опыта полного цикла 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 Уметь: разрабатывать идеи и решения для оптимизации пользовательского опыта 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 Уметь: строить социологические модели описания социальной реальности 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 Уметь: представлять и описывать социологические данные 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	<i>UX-исследования и анализ данных</i>	<p><i>Тема 1. Качественные и количественные исследования</i> Введение в методы исследования. Особенности количественных исследований. Проведение качественных исследований. Формулирование гипотезы. Выбор методики исследования.</p> <p><i>Тема 2. Разработка дизайна исследований</i> Выбор целевой аудитории, рекрутинг респондентов, планирование исследования. Подготовка паспорта исследования, гайда интервью, подготовка шаблонов исследовательской документации.</p> <p><i>Тема 3. Методология Design thinking, построение CJM</i> Профилирование. Опыт взаимодействия с сервисом, услугой. Определение этапов взаимодействия. Проведение глубинного интервью. Чтение схем бизнес-процессов. Построение и анализ CJM. Определение метрик и их измерение. Анализ барьеров и выдвижение гипотез по оптимизации. Тестирование гипотез.</p> <p><i>Тема 4. Юзабилити-тестирование</i> Сценарии. Проведение сессий тестирования. Анализ результатов. Юзабилити-тесты. Дистанционные модерируемые и немодерируемые юзабилити-тесты Приёмы проведения. Модерирование тестовых сессий. Анализ и передача результатов.</p> <p><i>Тема 5. Методы количественных исследований</i> Составление опросов. Статистическое наблюдение. Шкалы. Выборка. Сводка и группировка первичных данных. Введение в сегментацию данных. Дескриптивный анализ. Средняя, мода, среднее квадратическое отклонение, дисперсия и другие показатели центральной тенденции и вариации. Выводной анализ. Проверка статистических гипотез с целью обобщения полученных результатов Анализ связей. Определение зависимости между двумя и более переменными. Введение в методы дисперсионного и корреляционно-регрессионного анализа.</p>
2	<i>UX-редактура</i>	<i>Тема 6. Виды текста</i>

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

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

	Виды лабораторий пользовательского тестирования. Основы нейрофизиологии. 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. Семинар 1. Семинар 2.	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		Лекция 3. Семинар 3. Семинар 4. Семинар 5.	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		Лекция 4. Семинар 6. Семинар 7. Семинар 8.	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		Лекция 5. Семинар 9. 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. Семинар 11.	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		Лекция 8. Семинар 12.	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		Лекция 9. Семинар 13.	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий

		<i>Лекция 10. 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. Семинар 15.</i>	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		<i>Лекция 13. Семинар 16. Семинар 17.</i>	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		<i>Лекция 14. Семинар 18. Семинар 19. Семинар 20.</i>	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		<i>Лекция 15. Семинар 21. Семинар 22.</i>	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		<i>Лекция 16. Семинар 23. 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. Семинар 25. Семинар 26.</i>	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия; развернутая беседа с обсуждением докладов и выполнением аналитических заданий
		<i>Лекция 20. Лекция 21.</i>	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия
		<i>Лекция 22. Лекция 23.</i>	Лекция-визуализация, лекция-дискуссия
		<i>Лекция 24. Семинар 27. Семинар 28. Семинар 29. 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
Итого за семестр		100 баллов

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/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>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.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская 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 выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетвори тельно/ 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 выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлетво рительно/ 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 выставляется 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	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-1.1 ПК-1.2	Устный экспресс-опрос по окончании лекционного занятия, письменные домашние задания, доклады по теме семинарского занятия, участие в дискуссии
2	2-3	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-1.1 ПК-1.2	Устный экспресс-опрос по окончании лекционного занятия, письменные домашние задания, доклады по теме семинарского занятия, участие в дискуссии
3	3-4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-1.1 ПК-1.2	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. Джефффри 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. Анцифорова 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. Вдохновленные: 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
21. ELibrary.ru Научная электронная библиотека // Режим доступа: www.elibrary.ru
22. Электронная библиотека Grebennikon.ru // Режим доступа: 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 CE; 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. Анцифорова 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 редакции 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. Анцифирова 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. Вдохновленные: 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. Думаешь, решишь, 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. 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.

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 вырабатывать 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.