


|  |       |   |
|--|-------|---|
| Министерство науки и высшего образования РФ<br>Ульяновский государственный университет | Форма |  |
| Ф-Рабочая программа по дисциплине  |       |   |

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета

факультета культуры и искусства  
от «15» мая 2023 г., протокол №14/258



Председатель  /Н.С. Сафронов/  
Зав.кафедрой дизайна (подпись)  
искусства интерьера факультета  
культуры и искусства  
Е.Л.Силантьева (по доверенности  
№ 321/08 от 06.02.2023г.)

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

|            |   |
|------------|---|
| Дисциплина | UX-исследования и управление пользовательским опытом      |
| Факультет  | ФКИ   |
| Кафедра    | Кафедра связей с общественностью, рекламы и культурологии |
| Курс       | 3   |

Направление (специальность) 42.03.01 Реклама и связи с общественностью.

Профиль: реклама и связи с общественностью в коммерческих и некоммерческих организациях  
(код направления (специальности), полное наименование)

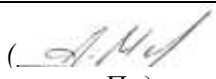
Форма обучения: очн-зачная

Дата введения в учебный процесс УлГУ: « 1 » сентября 2023 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от 20 г. Программа  
актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от 20 г. Программа  
актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от 20 г.

Сведения о разработчиках:

| ФИО           | Кафедра | Должность,<br>ученая степень, звание |
|---------------|---------|--------------------------------------|
| Андреева Ю.В. | СОРИК   | к.пс.н.                              |

|  |                      |
|--|----------------------|
| <b>СОГЛАСОВАНО</b>   |                      |
| Заведующий выпускающей кафедрой  |                      |
| (  ) | _ А.К. Магомедов _ / |
| Подпись  | ФИО                  |
| «10» 05 2023 г.  |                      |

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью освоения дисциплины** является формирование у студентов прочных знаний в области применения возможностей UX-исследований для управления пользовательским опытом, приобретение умений и навыков создания цифровых продуктов, разработки внешнего облика сайтов и мобильных приложений «под пользователя», проектирования пользовательского опыта и анализа целевой аудитории.

**Задачи освоения дисциплины:**

- формирование знаний по изучению потребительского опыта для процесса создания цифрового продукта;
- получение знаний основных методов исследования и анализа пользовательского опыта;
- развитие умений и навыков работы с интернет-сервисами, применяемыми в области разработки внешнего облика сайтов и мобильных приложений;
- приобретение умений и навыков в области анализа целевой аудитории и проектирования пользовательского опыта

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Очная форма. Дисциплина «UX-исследования и управление пользовательским опытом» – это профессиональный электив. Она изучается в пятом семестре.

**Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для ее изучения:** изучение дисциплины предваряют знания и навыки полученные студентами в рамках курса «Социология массовых коммуникаций».

**Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей:** В содержательном плане и в логической последовательности изучения дисциплин она является основанием для последующего изучения дисциплин: Профессиональный электив. Исследования и разработка CX-стратегии продвижения, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

Перечень формируемых компетенций в процессе освоения материала по дисциплине в соответствии с ФГОС ВО:

|  |   |
|--|---|
| Код и наименование реализуемой компетенции   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций  |
| ПК-7 Способен осуществлять исследование в цифровой среде и использовать их результаты для решения коммуникационных задач | Знать: методологические основы цифровых исследований и сложившийся практический опыт изучения и разработки современных цифровых площадок и ресурсов с учётом решаемых коммуникационных задач<br>Уметь: осуществлять поиск, анализировать и интерпретировать комплексные цифровые данные для анализа пользовательского опыта с целью решения практических задач по разработке цифрового продукта<br>Владеть: навыками работы с основными интернет-сервисами, применяемыми в области разработки внешнего облика сайтов и мобильных приложений с учётом изученного пользовательского опыта, а также навыками в области проектирования пользовательского опыта. |

#### 4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем в зачетных единицах (всего) – 2 з.е.

4.2. Объем по видам учебной работы (в часах) 72 часа

| 1  | Всего по плану<br>2 | В т.ч. по семестрам                       |   |   |
|--|---------------------|---|---|---|
|  |                     | 3   | 4 | 5 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем                   | 18                  | 18  |   |   |
| Аудиторные занятия:  |                     |   |   |   |
| Лекции   | 8                   | 8   |   |   |
| семинарские и практические занятия                               | 10                  | 10  |   |   |
| лабораторные работы (лабораторный практикум)                     |                     |   |   |   |
| Самостоятельная работа   | 54                  | 54  |   |   |
| Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы |                     | Практическое задание, практические работы |   |   |
| Курсовая работа  |                     |   |   |   |
| Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)                   | Зачет               | Зачет                                     |   |   |
| Всего часов по дисциплине  | 72                  | 72  |   |   |

*\*В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указывается количество часов работы ППС с обучающимися для проведения занятий в дистанционном формате с применением электронного обучения*

4.3. Содержание дисциплины.

Распределение часов по темам и видам учебной работы: очно-заочная

| Название разделов и тем<br>1                     | Всего<br>2 | Виды учебных занятий |                           |                                    |                             | Форма текущего контроля знаний               |
|--|------------|----------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------|--|
|  |            | Аудиторные занятия   |                           | Занятия в интерактивной форме<br>6 | Самостоятельная работа<br>7 |  |
|  |            | Лекции<br>3          | Практические занятия<br>4 |                                    |                             |  |
| Тема 1. UX/UI-принципы проектирования решений.   | 22         | 2                    | 2                         | 2                                  | 18                          | Проверка Практического задания 1             |
| Тема 2. Инструменты UX-исследования и аналитики. | 26         | 4                    | 4                         | 8                                  | 18                          | Проверка презентации и Практической работы 1 |
| Тема 3. Создание карты потребительского опыта    | 24         | 2                    | 4                         | 6                                  | 18                          | Проверка презентации и Практической работы 2 |
| Итого  | 72         | 8                    | 10                        |                                    | 54                          | зачет  |

## 5.СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

### **Тема 1. UX/UI-принципы проектирования решений.**

1. Психология восприятия человека.
2. Характеристики «удобного» сервиса или продукта

### **Тема 2. Инструменты UX-исследования и аналитики.**

1. Виды исследований.
2. Основные инструменты UX-аналитики.
3. Выбор методов исследования.

### **Тема 3. Создание карты потребительского опыта.**

1. Основные цели создания карты потребительского пути.
2. Выбор пользовательского контекста для визуализации на карте
3. Проектирование карты потребительского опыта (СJM).

## **5. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

Данный курс является практическим элективом. Практические занятия по данной дисциплине ориентированы на получение и проработку у студентов конкретных практических навыков:

- Умения формулировать гипотезы юзабилити-тестирований
- Формирование метрик юзабилити-тестирования
- Определение персонажей тестирования и их пользовательских интерфейсов
- Формирование выборки респондентов для юзабилити-тестирования
- Разработка сценария юзабилити-тестирования
- Проведение юзабилити-тестирования
- Анализ данных юзабилити-тестирования

### **Тема 1. Экспертная оценка пользовательского интерфейса**

#### Практическое задание №1.

- Системы оценки эргономических качеств интерфейса
- Стандарты, регламентирующие требования к эргономике взаимодействия человек - система
- Методики описания пользовательских требований к продукту
- Методики экспертной оценки интерфейса

### **Тема 2. Планирование юзабилити тестирования**

#### Практическая работа №1.

- Формирование гипотезы юзабилити-тестирования
- Формирование метрик юзабилити-тестирования
- Определение персонажей тестирования и их пользовательских интерфейсов
- Формирование выборки респондентов для юзабилити-тестирования
- Разработка сценария юзабилити-тестирования

### **Тема 3. Проведение и анализ результатов юзабилити-тестирования**

#### Практическая работа №2.

- Место и необходимое оборудование для проведения эксперимента
- Предъявление стимульного материала (исследуемого интерфейса, пользовательских заданий)
- Управление оборудованием юзабилити-исследования
- Сбор данных в ходе тестирования интерфейса
- Ведение протокола юзабилити-тестирования
- Обработка собранных экспериментальных данных пользовательского

исследования интерфейсов

- Выявление проблем, затрудняющих выполнение пользовательских задач
- Формирование краткого списка основных результатов эксперимента (аннотации)
- Сопоставление полученных данных с выдвинутыми гипотезами
- Объяснение полученных результатов
- Формулирование выводов по результатам эксперимента
- Анализ интерфейса на соответствие требованиям бизнес-цели.

## **7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)**

Не предусмотрено по учебному плану.

## **8. ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ**

Не предусмотрено по учебному плану.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ**

| <b>№</b> | <b>Формулировка вопроса</b>   |
|----------|---|
| 1.       | Процесс исследования и анализа потребителя: постановка проблемы и соответствие бизнес-задаче. |
| 2.       | Пользовательские характеристики в контексте бизнес-задачи                                     |
| 3.       | Проектирование поведенческих стратегий в контексте бизнес-задачи                              |
| 4.       | Содержание профиля потребителя  |
| 5.       | Методы получения представления о потребителе.   |
| 6.       | Методы исследования для проектирования целевой аудитории                                      |
| 7.       | Карта ценности продукта   |
| 8.       | Виды UX-исследований.   |
| 9.       | Инструменты UX-исследования и аналитики   |
| 10.      | Методы исследований UX  |
| 11.      | Решение маркетинговых задач в юзабилити-исследованиях   |
| 12.      | Сущность карты потребительского пути.   |
| 13.      | Основные цели создания карты потребительского пути.   |
| 14.      | Выбор пользовательского контекста для визуализации  |
| 15.      | Проектирование карты потребительского опыта   |
| 16.      | Системы оценки эргономических качеств интерфейса  |
| 17.      | Стандарты, регламентирующие требования к эргономике взаимодействия человек - система          |
| 18.      | Методики описания пользовательских требований к продукту                                      |
| 19.      | Методики экспертной оценки интерфейса   |
| 20.      | Метрики оценки удовлетворенности пользователей  |
| 21.      | Методики определения персонажей для тестирования интерфейсов                                  |
| 22.      | Социологические и социально-психологические методы в UX-исследованиях.                        |
| 23.      | Методология планирования и постановки эксперимента в юзабилити-исследованиях                  |
| 24.      | Методы «полевых» (натурных) UX исследований и методы  |
| 25.      | Коррекция искажений в результатах этнографических и социологических исследований              |
| 26.      | Праксиметрические методы исследования пользователей продукта                                  |
| 27.      | Методы измерений эргономических характеристик интерфейсов                                     |
| 28.      | Типовые параметры, регистрируемые во время юзабилити-исследования                             |
| 29.      | Методы и инструменты обработки эмпирических данных  |
| 30.      | Методы презентации результатов исследований   |

## **10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ**

### **Общие положения**

Самостоятельная работа студентов в рамках данного курса складывается из нескольких составляющих:

- Внеаудиторная самостоятельная работа с конспектами лекций.
- Внеаудиторная самостоятельная работа по изучению литературы, дополнительных источников, Интернет-ресурсов.
- Внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке устных сообщений (докладов).
- Внеаудиторная самостоятельная работа по выполнению практических заданий, подготовке презентаций.
- Аудиторная и внеаудиторная работа по выполнению практических работ, подготовка к зачёту.

Форма обучения \_\_\_\_\_ очно-заочная \_\_\_\_\_

| Название разделов и тем                          | Вид самостоятельной работы ( <i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i> ) | Объем в часах | Форма контроля ( <i>проверка решения задач, реферата и др.</i> ) |
|--|--|---------------|--|
| Тема 1. UX/UI-принципы проектирования решений.   | Подготовка к практическому занятию, изучение учебной, справочной, научно-методической литературы, конспектов темы, подготовка устного сообщения, презентации       | 18            | Устный опрос, Проверка практического задания 1                   |
| Тема 2. Инструменты UX-исследования и аналитики. | Подготовка к практическому занятию, изучение учебной, справочной, научно-методической литературы, конспектов темы, подготовка устного сообщения, презентации       | 18            | Проверка презентации Практической работы 1                       |
| Тема 3. Создание карты потребительского опыта    | Подготовка к практическому занятию, изучение учебной, справочной, научно-методической литературы, конспектов темы, подготовка устного сообщения, презентации       | 18            | Проверка презентации Практической работы 2                       |

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы

#### Основная литература

1. Касьянов, В. В. Социология Интернета : учебник для вузов / В. В. Касьянов, В. Н. Нечипуренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 459 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16959-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532115>
2. Агаларова, Е. Г. Исследование поведения потребителей : учебник / Агаларова Е. Г. , Антонова И. Ю. , Косинова Е. А. - Ставрополь : АГРУС СГАУ, 2018. - 136 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : [https://www.studentlibrary.ru/book/stavgau\\_00203.html](https://www.studentlibrary.ru/book/stavgau_00203.html)
3. Компаниец, В. С. Проектирование и юзабилити-исследование пользовательских интерфейсов : учебное пособие / В. С. Компаниец, А. Е. Лызь. - Ростов-на-Дону : ЮФУ, 2020. - 107 с. - ISBN 978-5-9275-3637-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/YUFU-2021080522.html>

#### Дополнительная литература

1. Интернет-маркетинг : учебник для вузов / О. Н. Жильцова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15098-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510958>
2. Информационные системы в экономике : учебник для вузов / В. Н. Волкова, В. Н. Юрьев, С. В. Широкова, А. В. Логинова ; под редакцией В. Н. Волковой, В. Н. Юрьева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 402 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-1358-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511652>.
3. Розанова, Н. М. Конкурентные стратегии современной фирмы : учебник и практикум для вузов / Н. М. Розанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 343 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05140-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512356>.
4. Хуссейн, И. Д. Цифровые маркетинговые коммуникации : учебное пособие для вузов / И. Д. Хуссейн. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 68 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15010-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497224>.
5. Тейн, Г. Торговые войны : Битва за успех на прилавках и онлайн / Тейн Г. - Москва : Альпина Паблишер, 2013. - 315 с. - ISBN 978-5-9614-4324-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961443240.html>

#### Учебно-методическая литература

1. Андреева Ю. В. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «UX-исследования и управление пользовательским опытом» для направления 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» всех форм обучения . - 2022. - 16 с. - Неопубликованный ресурс. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/13417>.

Согласовано:

Гл. библиотекарь

Должность сотрудника научной библиотеки

/ Шевякова И.Н.

ФИО

/  /

подпись

/ 05.05.2023

дата



## **б) Программное обеспечение**

СПС Консультант Плюс

Система «Антиплагиат.ВУЗ»

Microsoft OfficeStd 2016 RUS или «МойОфис Стандартный»

ОС Microsoft Windows

Антивирус Dr.Web Enterprise Security Suite

## **в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

### **1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букар». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». – Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

### **3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

**5. Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

**6. Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий / Щуренко Ю.В.

Должность-подпись-УНП

ФИО

Инициалы

19.05.2023

ДПО



## **12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УНИВЕРСИТЕТСКОГО КУРСА (ДИСЦИПЛИНЫ):**

Аудитории для проведения практических занятий. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

*Перечень оборудования, используемого в учебном процессе, указывается в соответствии со сведениями о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса, размещёнными на официальном сайте УлГУ в разделе «Сведения об образовательной организации».*

## **13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

Разработчик



доцент Андреева Ю.В.