

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«**Российский государственный гуманитарный университет**»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ МАССМЕДИА И РЕКЛАМЫ  
ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ  
Кафедра медиакоммуникации

## **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**42.03.05. Медиакоммуникации**

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

**Медиакоммуникации**

---

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2025

*Пользовательские исследования*  
Рабочая программа дисциплины

Составитель:

*Доктор педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой медиакоммуникации Волкова В.В.*

*Ответственный редактор<sup>1</sup>*

*Д.пед.н., проф. Волкова В.В.*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

медиакоммуникации

№ 4 от 17.12.2024 г.

## **Оглавление**

---

<sup>1</sup> при его наличии

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.....	7
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	7
5.1	Система оценивания.....	7
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	8
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	9
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	12
6.1	Список источников и литературы.....	12
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	12
6.3	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	13
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	13
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	13
9.	Методические материалы.....	14
9.1	Планы семинарских занятий.....	14
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	18
	Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	20

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – сформировать у обучающихся представление о пользовательских исследованиях и навыки их проведения для решения профессиональных задач.

Задачи дисциплины:

- изучить виды и цели количественных и качественных исследований;
- освоить подходы и инструменты проведения количественных и качественных исследований;
- развить навыки работы с качественными методами исследования, включая глубинные интервью, фокус-группы и анализ данных;
- сформировать понимание работы с количественными методами исследования, включая составление анкет, выборку, обработку и анализ данных;
- познакомить с инструментами и принципами работы с результатами исследований, включая формирование отчётов и презентацию данных;
- рассмотреть форматы активного применения результатов исследований, включая проведение воркшопов, мозговых штурмов и создание road map;
- научить использовать современные системы хранения и управления данными, включая модели тегирования и принципы атомарности информации.

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

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Анализирует имеющиеся ресурсы и ограничения, оценивает и выбирает оптимальные способы решения поставленных задач	<i>Знать:</i> методы анализа ресурсов и ограничений, подходы к выбору оптимальных решений, принципы оценки альтернативных вариантов. <i>Уметь:</i> анализировать ресурсы и ограничения, выбирать оптимальные способы решения задач. <i>Владеть:</i> инструментами анализа ресурсов и ограничений, методами оценки эффективности решений.
ПК-2. Способен ориентироваться в сфере медиа, умеет работать с источниками информации, ведет профессиональные коммуникации в медиасфере	ПК-2.2. Владеет навыками работы с источниками в целях решения профессиональных задач	<i>Знать:</i> основные источники информации для профессиональной деятельности, методы поиска и анализа данных. <i>Уметь:</i> использовать различные источники информации для достижения профессиональных целей, анализировать и интерпретировать полученные данные. <i>Владеть:</i> техниками поиска, систематизации и анализа данных из разнообразных источников.
ПК-3. Способен проводить анализ	ПК-3.1. Разрабатывает систему показателей для	<i>Знать:</i> подходы к созданию метрик, методы оценки пользовательского

целевой аудитории, контроль и оценку эффективности медиапродукта	оценки медиапродукта	опыта, показатели эффективности медиапродукта. <i>Уметь:</i> определять ключевые метрики, адаптировать систему показателей под цели исследования. <i>Владеть:</i> инструментами разработки и анализа системы показателей для медиапродукта.
	<i>ПК-3.2.</i> Производит организацию сбора информации об узнаваемости медиапродукта, удовлетворенности потребителей, мнении потребителей о характеристиках медиапродукта	<i>Знать:</i> методы и инструменты сбора данных, подходы к оценке пользовательского восприятия медиапродукта. <i>Уметь:</i> организовывать процессы сбора данных, анализировать результаты опросов и интервью. <i>Владеть:</i> инструментами планирования и реализации процесса сбора информации, методами анализа данных о потребительских предпочтениях.
	<i>ПК-3.3.</i> Владет навыками проведения исследований медиапродукта	<i>Знать:</i> ключевые подходы к пользовательским исследованиям, методологию проведения качественных и количественных исследований. <i>Уметь:</i> разрабатывать план исследования, проводить анализ данных. <i>Владеть:</i> методами проведения исследований медиапродуктов, инструментами анализа и интерпретации результатов.

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Пользовательские исследования» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения дисциплины «Базовые инструменты медиакоммуникаций».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «UX-дизайн», профессионально-творческая практика.

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа.

### 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:

Семест р	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	20
4	Семинары	46
Всего		66

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 60 академических часов.

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	<b>Введение в исследования</b>	Пользовательские исследования как система процедур и действий. Виды исследований. Типы количественных исследований. Типы качественных исследований. Цели количественных и качественных исследований. Подходы и инструментарий в количественных и качественных исследованиях. Роль исследователя в количественных и качественных исследованиях. Выбор метода исследования.
2.	<b>Качественные методы исследования</b>	Виды качественных исследований. Глубинные интервью. Гайд для интервью. Динамика интервью. Фокус-группы. Подготовка к качественному исследованию. Процесс качественного исследования. Источники идей для гипотез. Формирование целевых групп. Поиск респондентов. Анализ результатов качественного исследования. Инструменты анализа результатов качественного исследования. Структура отчета. Работа с фреймворками. Jobs to be done (JTBD). Метод персонажей. Customer journey map. Недостатки и преимущества фреймворков. Принципы работы с результатами качественных исследований. Основные принципы хранения результатов исследований.
3.	<b>Количественные исследования</b>	Особенности количественных исследований. Виды количественных исследований. Анкета количественного опроса. Типы вопросов в анкетах. правила составления вопросов для анкет. Процесс количественного исследования на примере опроса. Инструменты для создания анкеты. Логика анкеты. Выборка в количественных исследованиях. Генеральная совокупность 2 Выборка в количественном опросе. Сплошная выборка. Случайные и неслучайные выборки. Репрезентативность выборки. Подбор подходящего типа выборки. Анализ количественных данных. Подготовка массива данных к анализу. Основные способы чистки массивов данных. Последовательность анализа результатов количественных исследований. Обработка закрытых вопросов. Способы обработки закрытых вопросов. Частотный анализ закрытых вопросов. Кросс-анализ закрытых вопросов. Обработка открытых вопросов. Популярные методы анализа открытых вопросов. Частотный анализ открытых вопросов. Контент-анализ открытых вопросов. Формирование отчёта по результатам анализа количественных исследований. Инструменты для составления отчёта. Последовательность анализа результатов количественных исследований. Структура отчёта.
4.	<b>Активация результатов</b>	Форматы работы с результатами исследования. Классическая

	<b>исследования</b>	презентация результатов исследования. Основные цели презентации. Подготовка к презентации результатов в формате воркшопа. Открытие сессии. Динамика группового принятия решения. Основные инструменты работы в зоне расхождения. Мозговой штурм. Антимозговой штурм. Bus stop. Инструменты зоны стонов. Инструменты зоны схождения. Road map. Системы хранения знаний. Проблемы хранения результатов исследования. Форматы отчетов. Время жизни отчета. Потеря данных со временем. Принцип атомарности. Уровни зрелости информации. Модель управления данными. Система тегирования. Инструменты для хранения результатов исследования.
--	---------------------	--

#### 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	<b>Введение в исследования</b>	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций
2.	<b>Качественные методы исследования</b>	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций
3.	<b>Количественные исследования</b>	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций
4.	<b>Активация результатов исследования</b>	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в обсуждении теоретических вопросов на семинарских занятиях	2 балла	46 баллов
- выполнение домашних заданий	2-3 балла	14 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

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			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.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	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	удовлетво- рительно/ 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	неудовлет- ворительно/ 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

#### *Примерный вариант домашнего задания для текущего контроля успеваемости*

Разработка стратегии пользовательского исследования

1. Ознакомиться с выбранным кейсом.
2. Определить этапы, на которых обязательно необходимо провести исследование.
3. Описать для каждого этапа, на какие исследовательские вопросы нужно получить ответы.
4. Указать, какой метод подойдет для решения этой исследовательской задачи (качественный, количественный).
5. Пометить критичность/важность этого исследования.

#### *Примерный вариант итогового тестового задания для промежуточной аттестации (экзамен)*

1. Какие из перечисленных методов относятся к качественным исследованиям?
  - a) Опросы людей на улице
  - b) Фокус-группы
  - c) Телефонные опросы
  - d) Глубинные интервью
  - e) Дневниковые исследования
  - f) А/В-тесты
2. Какие из перечисленных методов относятся к количественным исследованиям?
  - a) Телефонные опросы
  - b) Форумы
  - c) Аналитика
  - d) Онлайн-опросы по email
  - e) Этнография
3. Каким критериям должна соответствовать хорошая гипотеза?
  - a) Имеет четкие формулировки
  - b) Свободна от логических противоречий
  - c) Одобряется командой
  - d) Проверяема
  - e) Содержит цитаты пользователей
  - f) Соответствует целям исследования
  - g) Получена из достоверных источников (аналитика, исследования), а не из личного опыта
4. Что такое выборка (или выборочная совокупность)?
  - a) Представители целевой аудитории, которые оставили контакты и дали согласие на проведение исследования
  - b) Часть генеральной совокупности, отобранная для исследования
  - c) Однородный сегмент в составе генеральной совокупности, отличающийся по какому-то признаку от других сегментов генеральной совокупности
  - d) Участники одной или нескольких фокус-групп
5. Какие блоки вопросов и информации обязательно должны быть в скринере интервью?
  - a) Информация о целях и задачах исследования
  - b) Информация о модераторе (ФИО исследователя, должность, компетенции)
  - c) Вопросы, которые помогут нам отобрать подходящих респондентов
  - d) Вопросы, которые помогут нам познакомиться с респондентом и подготовиться к интервью
  - e) Сбор контактов респондента

- f) Сенситивные вопросы (например, доход респондента, религиозная принадлежность)
  - g) Блок креативных вопросов на определение способности к творческому мышлению и генерации новых идей
  - h) Информация о формате исследования (очно/онлайн)
  - i) Информация о тайминге исследования
6. В каких ситуациях исследователь выбирает метод глубинного интервью?
- a) Когда важно погрузиться в тему
  - b) Когда хотим собрать статистическую информацию
  - c) Когда впервые касаемся темы и практически ничего не знаем о ней
  - d) Когда нам важно иметь возможность наблюдать за пользователем в процессе
7. На какие цели ориентированы следующие этапы интервью?

Знакомство	Расположить к себе респондента, заинтересовать
Разогрев	Погрузить респондента в контекст использования продукта
Фокусировка	Помочь респонденту проанализировать и вербализировать свой опыт
Кульминация	Аккуратно и деликатно получить ответы на сложные вопросы
Завершение	Дать пользователю расслабиться после сложных вопросов

8. Что относится к основным составляющим отчёта?
- a) Введение
  - b) Карточка/резюме исследователя
  - c) Описание методологии исследования
  - d) Результаты исследования
  - e) Основные выводы и дальнейший план действий
  - f) Транскрипты респондентов
9. Какие элементы должны быть в CJM?
- a) Процессы, люди и технологии внутри компании, которые влияют на каждый этап взаимодействия клиента с продуктом
  - b) Действия клиента на каждом этапе взаимодействия с продуктом
  - c) Эмоции клиента на каждом этапе взаимодействия с продуктом
  - d) Альтернативы в конкурентных продуктах для каждого этапа взаимодействия с продуктом
  - e) Цели и ожидания клиента на каждом этапе взаимодействия с продуктом
10. Какие существуют основные принципы хранения материалов исследований?
- a) Полнота: храним все материалы исследований
  - b) Мультиформатность: любой член команды может посмотреть на результаты в любом удобном для него формате
  - c) Общедоступность: любой член команды имеет к ним доступ
  - d) Простота использования: любой член команды может быстро разобраться
  - e) Связность: каждое исследование должно иметь ссылку на схожие или смежные исследования
  - f) Релевантность: коллеги должны видеть только те исследования, которые имеют отношение к их отделу и задачам
11. Какие из этих высказываний про количественные исследования верны?
- a) Для количественных исследований не важно, почему человек выбирает этот вариант ответа, но важно, какой вариант более популярен
  - b) Основная задача количественных исследований — понять другого и как другие люди смотрят на мир
  - c) Количественные исследования помогают сформулировать или углубить наши гипотезы
  - d) Количественные исследования позволяют проверять гипотезы
  - e) Количественные исследования помогают узнать, какое мнение является самым распространенным

- f) Количественные исследования дают возможность делать выводы о поведении всей генеральной совокупности
12. Выберите верные утверждения — какие советы для составления вопросов анкеты полезны?
- Включите вариант ответа «Затрудняюсь с ответом», чтобы у респондента был максимально широкий спектр выражения мнения
  - Делайте формулировки максимально широкими для интерпретации, чтобы каждый респондент мог найти подходящий для себя вариант
  - Не пренебрегайте специальной терминологией и профессиональным сленгом — их наличие покажут респонденту, что вы считаете его достаточно образованным
  - Проверьте, не ведут ли формулировки вопросов к правильному или социально одобряемому ответу
13. Что такое репрезентативность выборки?
- Соответствие характеристик респондентов выбранным методам исследования
  - Соответствие количества респондентов бюджету исследования
  - Соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности
  - Соответствие портрета среднего респондента портрету среднего клиента компании
14. От чего зависит объём выборки?
- Размер генеральной совокупности
  - Однородность генеральной совокупности
  - Типы вопросов в анкете
  - Допустимая погрешность
  - Объём исследуемых гипотез
15. Анкета состояла из закрытых вопросов, исследование проводилось среди жителей Москвы и Московской области. Надо выяснить, насколько различаются ответы москвичей и жителей области. Какой метод обработки ответов нужно применить?
- Частотный анализ
  - Кросс-анализ
  - Контент-анализ
16. Расположите в верном порядке шаги проведения частотного анализа открытых вопросов анкеты.
- Изучение ответов респондентов
  - Составление кодификатора для обработки ответов
  - Кодирование ответов респондентов
  - Расчет линейных распределений
17. Какие существуют способы представления результатов контент-анализа открытых вопросов?
- Столбчатые диаграммы
  - Облака тегов
  - Таблицы с распределением процентов
  - Представление ярких цитат
  - Диаграммы pie-chart
  - Перечисление всех мнений
18. Выберите верные утверждения — какие советы полезны для корректного написания основных выводов и описания результатов исследования?
- Избегайте элементов сторителлинга в отчёте, это официальный документ, а не развлекательный текст
  - Подкрепляйте выводы рекомендациями для дальнейшей работы
  - Представьте план дальнейших действий
  - Делайте отчёт открытым для редактирования, побуждайте всех членов команды вносить предложения в текст
19. Выберите особенности воркшопа в сравнении с презентацией.
- Воркшоп требует меньше ресурсов для подготовки по сравнению с презентацией
  - Воркшоп способствует большей вовлечённости всей продуктовой команды

- c) Воркшоп больше подходит для работы с простыми монозадачными проектами, когда решение и дальнейшие действия заранее понятны
  - d) Воркшоп более эффективен в стратегических проектах, когда нет одного решения проблемы и нужно сформировать план действий
20. Выберите верные утверждения — какие советы по проведению презентации-воркшопа полезны?
- a) Вовлекайте аудиторию в обсуждение, задавайте участникам вопросы
  - b) Следите за таймингом каждой части воркшопа, чтобы не утомить и не перегрузить информацией аудиторию
  - c) Не знакомьте участников с презентацией заранее, это поможет удержать внимание аудитории
  - d) Добавьте в выступление интересных и необычных деталей о том, как проходило исследование

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Список источников и литературы

#### Основная литература

1. Барнум, К. М. Основы юзабилити-тестирования / К. М. Барнум; перевод с английского Д. А. Беликова. — Москва: ДМК Пресс, 2022. — 408 с. — ISBN 978-5-97060-960-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/241163> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Чулыгин, О. Тише! Говорит клиент: Как глубинные интервью помогают решать задачи бизнеса / О. Чулыгин. — Москва: Альпина Паблишер, 2021. — 240 с. — ISBN 978-5-907470-44-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/214352> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### Дополнительная литература

3. Игнатъев, А. В. Проектирование человеко-машинного взаимодействия: учебник для вузов / А. В. Игнатъев. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 56 с. — ISBN 978-5-8114-8037-1. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/183196> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

1. Электронно-библиотечная система Znaniium <http://www.znaniium.com>
2. Электронно-библиотечная система ЛАНЬ <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система IPR Book <https://www.iprbookshop.ru/>
4. Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>
5. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) <https://icdlib.nspu.ru/>
6. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://www.elibrary.ru/>

### 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

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

Занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

## **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

#### Тема 1. Введение в пользовательские исследования (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие пользовательских исследований и их роль в процессе разработки продуктов.
2. Основные виды пользовательских исследований.
3. Выбор правильного метода исследования для достижения точных и достоверных результатов.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

#### Тема 2. Качественные методы исследования (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Отличие качественных исследований от количественных.
2. Основные виды качественных исследований и их особенности.
3. Роль глубинных интервью в процессе исследования пользователей.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

#### Тема 3. Глубинные интервью (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Как правильно составить гайд для проведения глубинного интервью.
2. Как влияет динамика интервью на получение достоверной информации.
3. Основные ошибки при проведении глубинных интервью и способы их предотвращения.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

#### Тема 4. Фокус-группы как метод исследования (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные принципы организации фокус-группы.
2. Как выбрать респондентов для участия в фокус-группах.
3. Как обеспечить эффективность работы фокус-группы.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

**Тема 5. Подготовка к качественному исследованию (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Что включает в себя этап подготовки к качественному исследованию.
2. Как выбрать целевые группы для качественного исследования.
3. Важность планирования и структуры в качественном исследовании.

*Материально-техническое обеспечение занятия:* занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

**Тема 6. Формирование гипотез в качественных исследованиях (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Как генерировать идеи для гипотез в ходе качественного исследования.
2. Роль предварительных наблюдений и анализа в формировании гипотез.
3. Какие методы помогают повысить точность гипотез в пользовательских исследованиях.

*Материально-техническое обеспечение занятия:* занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

**Тема 7. Анализ результатов качественного исследования (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Какие инструменты анализа применяются для обработки данных качественного исследования.
2. Как правильно интерпретировать результаты качественного исследования.

*Материально-техническое обеспечение занятия:* занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

**Тема 8. Работа с фреймворками в качественных исследованиях (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Основные фреймворки, используемые в качественных исследованиях.
2. Преимущества и недостатки применения фреймворков в исследовательской практике.
3. Как выбрать подходящий фреймворк для анализа результатов исследования.

*Материально-техническое обеспечение занятия:* занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

**Тема 9. Методология JTBD (Jobs to be Done) (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы метода Jobs to be Done и их применимость в пользовательских исследованиях.
2. Как метод JTBD помогает в понимании потребностей пользователей.
3. Как использовать результаты JTBD для улучшения продукта.

*Материально-техническое обеспечение занятия:* занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

**Тема 10. Метод персонажей в качественных исследованиях (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Преимущества и недостатки метода персонажей в исследовательской практике.
2. Как использовать персонажей для улучшения пользовательского опыта.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

### **Тема 11. Customer Journey Map (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое Customer Journey Map и как она используется в пользовательских исследованиях.
2. Как создавать карты пути клиента для анализа пользовательского опыта.
3. Роль Customer Journey Map в выявлении болевых точек и улучшении продукта.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

### **Тема 12. Количественные исследования (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Виды количественных исследований и их применение в практике.
2. Особенности планирования и реализации количественного исследования.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

### **Тема 13. Анкета количественного исследования (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Как правильно составить анкету для количественного исследования.
2. Основные типы вопросов, используемых в анкетах.
3. Как избежать типичных ошибок при создании анкеты для опросов.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

### **Тема 14. Логика анкеты в количественных исследованиях (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое логика анкеты и как она влияет на результаты исследования.
2. Как правильно организовать структуру анкеты для повышения её эффективности.
3. Как выбрать тип вопросов для разных целей исследования.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

### **Тема 15. Выборка в количественных исследованиях (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое выборка в количественном исследовании и как она влияет на результаты.
2. Различия между случайными и неслучайными выборками.
3. Как обеспечить репрезентативность выборки в количественном исследовании.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

#### **Тема 16. Типы выборок в количественных исследованиях (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Разница между сплошной и выборочной выборкой.
2. Как выбрать подходящий тип выборки для конкретного исследования.
3. Недостатки и преимущества различных типов выборок.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

#### **Тема 17. Анализ количественных данных (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Как подготовить данные для анализа в количественных исследованиях.
2. Методы очистки данных и их влияние на результаты анализа.
3. Как правильно интерпретировать результаты количественного анализа.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

#### **Тема 18. Анализ закрытых вопросов в количественных исследованиях (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Как проводить частотный анализ закрытых вопросов.
2. Что такое кросс-анализ и как его использовать в количественных исследованиях.
3. Способы анализа закрытых вопросов для выявления закономерностей.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

#### **Тема 19. Анализ открытых вопросов в количественных исследованиях (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Как проводить контент-анализ открытых вопросов.
2. Популярные методы обработки открытых вопросов в количественных исследованиях.
3. Как использовать открытые вопросы для глубокой аналитики данных.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

#### **Тема 20. Формирование отчета по результатам количественного исследования (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Какие ключевые элементы должны быть в отчете по результатам количественного исследования.
2. Инструменты для составления отчета и их использование в аналитике.
3. Как правильно структурировать отчет для удобства восприятия.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

### **Тема 21. Презентация результатов исследования (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Как подготовить презентацию результатов исследования для разных аудиторий.
2. Как использовать воркшопы для эффективного представления результатов исследования.
3. Какие основные цели преследует классическая презентация результатов исследования.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

### **Тема 22. Активизация результатов исследования (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Как превратить результаты исследования в действия и решения.
2. Роль группового принятия решений в активизации результатов исследования.
3. Как использовать мозговой штурм для активизации результатов.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

### **Тема 23. Хранение результатов исследования (2 ч.)**

Вопросы для обсуждения:

1. Почему важно правильно хранить результаты исследований.
2. Проблемы, связанные с хранением и потерей данных со временем.
3. Как использовать системы тегирования для эффективного хранения результатов исследования.

**Материально-техническое обеспечение занятия:** занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

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

### *Методические указания по подготовке и оформлению домашних работ*

Методические рекомендации предназначены для обучающихся дневной формы обучения. При разработке рекомендаций учитывались требования Федерального Государственного образовательного стандарта ВПО по направлению подготовки «Менеджмент» и действующих нормативных документов.

Домашние задания являются одной из промежуточных форм аттестации, которые выполняются в течение семестра в установленные сроки.

Тематика домашних заданий предусматривает проверку уровня знаний по некоторым вопросам теоретического лекционного курса, а также самостоятельного изучения ими источников и специальной литературы.

Домашнее задание направлено на индивидуализацию обучения и повышение роли самостоятельной работы обучающихся, поэтому предусмотрен широкий спектр контрольных вопросов, позволяющий студенту выбрать наиболее интересную для него тему.

При подготовке письменной работы обучающимся может использоваться рекомендованная, самостоятельно подобранная литература, доступные электронные ресурсы.

Задания могут выполняться обучающимся в облачных сервисах. В этом случае требуется указание ФИО обучающегося и доступ к документу для проверки задания. В домашних заданиях должны быть приведены результаты выполнений основных пунктов, указанных в описании заданий.

Часть домашних заданий может выполняться в рабочих тетрадях, с четким соблюдением структуры заданий по дисциплине.

Оценка домашних заданий осуществляется в соответствии с рейтинговой системой оценки знаний по дисциплине.

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Пользовательские исследования» реализуется ООО «Нетология».

Цель дисциплины – сформировать у обучающихся представление о пользовательских исследованиях и навыки их проведения для решения профессиональных задач.

Задачи дисциплины:

- изучить виды и цели количественных и качественных исследований;
- освоить подходы и инструменты проведения количественных и качественных исследований;
- развить навыки работы с качественными методами исследования, включая глубинные интервью, фокус-группы и анализ данных;
- сформировать понимание работы с количественными методами исследования, включая составление анкет, выборку, обработку и анализ данных;
- познакомить с инструментами и принципами работы с результатами исследований, включая формирование отчетов и презентацию данных;
- рассмотреть форматы активного применения результатов исследований, включая проведение воркшопов, мозговых штурмов и создание goad map;
- научить использовать современные системы хранения и управления данными, включая модели тегирования и принципы атомарности информации.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

*УК-2.1.* Анализирует имеющиеся ресурсы и ограничения, оценивает и выбирает оптимальные способы решения поставленных задач.

*ПК-2.2.* Владеет навыками работы с источниками в целях решения профессиональных задач.

*ПК-3.1.* Разрабатывает систему показателей для оценки медиапродукта.

*ПК-3.2.* Производит организацию сбора информации об узнаваемости медиапродукта, удовлетворенности потребителей, мнении потребителей о характеристиках медиапродукта

*ПК-3.3.* Владеет навыками проведения исследований медиапродукта

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

*Знать:* методы анализа ресурсов и ограничений, подходы к выбору оптимальных решений, принципы оценки альтернативных вариантов, основные источники информации для профессиональной деятельности, методы поиска и анализа данных, подходы к созданию метрик, методы оценки пользовательского опыта, показатели эффективности медиапродукта, методы и инструменты сбора данных, подходы к оценке пользовательского восприятия медиапродукта, ключевые подходы к пользовательским исследованиям, методологию проведения качественных и количественных исследований.

*Уметь:* анализировать ресурсы и ограничения, выбирать оптимальные способы решения задач, использовать различные источники информации для достижения профессиональных целей, анализировать и интерпретировать полученные данные, определять ключевые метрики, адаптировать систему показателей под цели исследования, организовывать процессы сбора данных, анализировать результаты опросов и интервью, разрабатывать план исследования, проводить анализ данных.

*Владеть:* инструментами анализа ресурсов и ограничений, методами оценки эффективности решений, техниками поиска, систематизации и анализа данных из разнообразных источников, инструментами разработки и анализа системы показателей для медиапродукта, инструментами планирования и реализации процесса сбора информации, методами анализа данных о потребительских предпочтениях, методами проведения исследований медиапродуктов, инструментами анализа и интерпретации результатов.

По дисциплине «Пользовательские исследования» предусмотрена аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы.