



Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Волков В.В.
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.12.2023 16:54:13
Уникальный программный ключ:
ed68fd4b85b778e0f0b1bfea5dbc56cf4148f1229917e799a70e51517ff6d591

**Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования
«Европейский университет в Санкт-Петербурге»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  / В.В. Волков
« 25 » Октября 2023 г.
Протокол Ученого Совета
№ 8 от 25 Октября 2023 г.



Рабочая программа дисциплины
«Социальные исследования пользователей: UX и STS»

дополнительная профессиональная программа
«Социальные исследования пользователей: UX и STS»

вид программы
программа повышения квалификации

язык обучения – русский
форма обучения – очная
(очная, с применением дистанционных образовательных технологий)

Авторы:

Бычкова О.В., кандидат социологических наук, руководитель Центра STS АНООВО «ЕУСПб».

Рабочая программа дисциплины «Социальные исследования пользователей: UX и STS», входящая в состав программы повышения квалификации «Социальные исследования пользователей: UX и STS» утверждена на заседании Ученого совета университета.

Содержание

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	8
5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА.....	8
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
7. ПРОГРАММНОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ.....	11

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель обучения по дисциплине «Социальные исследования пользователей: UX и STS» состоит в том, чтобы позволить слушателям увидеть ограничения JTBD, дать понимание как можно улучшить эту рамку с помощью концептуальных инсайтов, собранных социальными антропологами, философами и социологами.

Задачи обучения:

- расширить взгляд UX-исследователей на свои задачи через изучение подходов, которые используют социальные исследователи пользователей;
- познакомить слушателей с академическим подходом исследований пользователей в Science and Technology Studies (STS), интегрируя его с фреймворком JTBD;
- разобрать JTBD, увидеть его ограничения и найти, как можно улучшить эту рамку с помощью концептуальных инсайтов, собранных социальными антропологами, философами и социологами.

Изучение данной дисциплины способствует формированию профессиональных навыков по разработке моделей исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности, их исследованию, оценке и интерпретации полученных результатов.

Отличительной особенностью реализуемого подхода к преподаванию дисциплины является разнообразных практических иллюстраций основных теоретических положений применительно к изучаемой сфере, что дает возможность обучающимся увязать теоретические и практические аспекты.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 30 часов (включая самостоятельную работу и часы на промежуточную аттестацию).

2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины слушатель должен приобрести следующие знания и умения, необходимые для качественного изменения профессиональных компетенций:

слушатель должен знать:

- основные методы проведения количественных и качественных исследований потребителей, социологические методы в маркетинговых исследованиях;
- основы обработки и интерпретации количественных и качественных исследований потребителей
- основы дизайна интерфейса ИТ-продукта;
- принципы составления портрета потребителя ИТ-продуктов.

слушатель должен уметь:

- выявлять мнение пользователей об ИТ-продукте, обрабатывать полученные данные и алгоритмизировать деятельность;
- обрабатывать полученные статистические данные;
- расставлять приоритеты в области требований к ИТ-продукту;
- применять специальные знания для решения задач связанных с профессиональной деятельностью.

слушатель должен владеть:

- навыками систематизации и использования информации, необходимой для решения задач профессиональной деятельности;
- навыками создания стандартных теоретических моделей, анализа и интерпретации полученных результатов.;
- навыками анализа отечественного и международного опыта в разработке сценариев использования ИТ-продукта.

В результате изучения дисциплины «Социальные исследования пользователей: UX и STS» слушатель приобретает следующие профессиональные компетенции (Таблица 1):

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Таблица 1

Код и название компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапам формирования компетенций
ПК-1	Способен организовывать сопровождение исследований ИТ-продукта	Знать: З (ПК-1) - основные методы проведения количественных и качественных исследований потребителей, социологические методы в маркетинговых исследованиях
		Уметь: У (ПК-1) – выявлять мнение пользователей об ИТ-продукте, обрабатывать полученные данные и алгоритмизировать деятельность
		Владеть: В (ПК-1) – навыками систематизации и использования информации, необходимой для решения задач профессиональной деятельности; навыками создания стандартных теоретических моделей, анализа и интерпретации полученных результатов.
ПК-2	Способен к разработке требований к ИТ-продукту	Знать: З (ПК-2) – основы дизайна интерфейса ИТ-продукта
		Уметь: У (ПК-2) – расставлять приоритеты в области требований к ИТ-продукту
		Владеть: В (ПК-2) – навыками анализа отечественного и международного опыта в разработке сценариев использования ИТ-продукта

3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины соотносится с планируемыми результатами обучения по дисциплине через задачи, формируемые компетенции и их компоненты (знания, умения, навыки – далее ЗУВ) в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Коды компетенций	Коды ЗУВ (в соответствии с табл. 1)
1.	Введение	Короткий рассказ про JTBD и STS, что включают в себя данные понятия.	ПК-1 ПК-2	З (ПК-1) З (ПК-2)
2.	Исследование пользовательского опыта: перспективы JTBD и STS	Как STS решает проблему множественности пользовательских репрезентаций. Чего не достаёт JTBD в анализе работ пользователей, как можно улучшить эту рамку с помощью концептуальных инсайтов из STS. Как JTBD и STS используются на конкретных кейсах исследования пользователей технологий.	ПК-1 ПК-2	З (ПК-1) У (ПК-1) В (ПК-1) З (ПК-2) У (ПК-2) В (ПК-2)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Коды компетенций	Коды ЗУВ (в соответствии с табл. 1)
3	Практикум-ридинг	Глубокое теоретическое представление о подходе STS. Мы рассмотрим один подход к анализу социотехнической динамики продуктов и пользователей и обсудим импликации этого подхода для UX-исследований.	ПК-1	З (ПК-1) У (ПК-1) В (ПК-1)
4.	Проблема множественности пользовательских репрезентаций	Рассматривается вопрос, каким образом работать с различными представлениями о пользователях, которые возникают внутри практик создания и тестирования продуктов.	ПК-1 ПК-2	З (ПК-1) У (ПК-1) В (ПК-1) З (ПК-2) У (ПК-2) В (ПК-2)
5.	Практикум-ридинг	Глубокое теоретическое представление о подходе STS. Мы рассмотрим подход к анализу взаимодействия технических объектов и их пользователей и обсудим импликации этого подхода для UX-исследований.	ПК-2	З (ПК-2) У (ПК-2) В (ПК-2)
6.	Со-производство пользователей и продуктов	Мы рассмотрим, как пользователи могут необычным образом взаимодействовать с продуктами, в чем причины непопулярности продуктов, и главное – как продукты могут влиять на идентичность пользователей, изменяя ее до неузнавания, зачастую к неудовольствию самих пользователей.	ПК-1 ПК-2	З (ПК-1) У (ПК-1) В (ПК-1) З (ПК-2) У (ПК-2) В (ПК-2)
7.	Заключение	Рассмотрим, какова afterlife продукта и как с ней можно работать. Подведение итогов.	ПК-1 ПК-2	З (ПК-1) У (ПК-1) В (ПК-1) З (ПК-2) У (ПК-2) В (ПК-2)

Структура дисциплины

Таблица 3.

№ п/п	Наименование и содержание тем	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме	Объем дисциплины час.				Форма промежуточной аттестации/ итоговой аттестации
			Всего	Аудиторная работа по видам учебных занятий		СР ¹	
				Л	СЗ ²		
Социальные исследования пользователей: UX и STS							
1.	Введение	Короткий рассказ про JTBD и STS, что включают в себя данные понятия.	2	2	-	-	опрос, дискуссия
2.	Исследование пользовательского опыта: перспективы JTBD и STS	Как STS решает проблему множественности пользовательских репрезентаций. Чего не достает JTBD в анализе работ пользователей, как	5	2	1	2	

¹ Самостоятельная работа, включает в себя часы на текущий контроль

² Могут включать в себя: лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации

№ п/п	Наименование и содержание тем	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме	Объем дисциплины час.				Форма промежуточной аттестации/ итоговой аттестации
			Всего	Аудиторная работа по видам учебных занятий		СР ¹	
				Л	СЗ ²		
		можно улучшить эту рамку с помощью концептуальных инсайтов из STS. Как JTBD и STS используются на конкретных кейсах исследования пользователей технологий.					
3.	Практикум-ридинг	Глубокое теоретическое представление о подходе STS. Мы рассмотрим один подход к анализу социотехнической динамики продуктов и пользователей и обсудим импликации этого подхода для UX-исследований.	4	1	2	1	
4.	Проблема множественности пользовательских репрезентаций	Рассматривается вопрос, каким образом работать с различными представлениями о пользователях, которые возникают внутри практик создания и тестирования продуктов.	5	1	3	1	
5.	Практикум-ридинг	Глубокое теоретическое представление о подходе STS. Мы рассмотрим подход к анализу взаимодействия технических объектов и их пользователей и обсудим импликации этого подхода для UX-исследований.	5	1	2	2	
6.	Со-производство пользователей и продуктов	Мы рассмотрим, как пользователи могут необычным образом взаимодействовать с продуктами, в чем причины непользования продуктами, и главное – как продукты могут влиять на идентичность пользователей, изменяя ее до неузнавания, зачастую к неудовольствию самих пользователей.	5	1	2	2	
7.	Заключение	Рассмотрим, какова afterlife продукта и как с ней можно работать. Подведение итогов	2	-	2	-	
8.	Промежуточная аттестация	Устный опрос	2	-	-	2	
Итого:			30	8	12	10	зачет

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Общие положения.

Знания и навыки, полученные в результате лекций и семинарских занятий, закрепляются и развиваются в результате повторения материала, усвоенного в аудитории, путем чтения исследовательской литературы (из списков основной, дополнительной), статей по проблематике занятия и их анализа.

Самостоятельная работа обучающегося представляет самостоятельное изучение дополнительных материалов, Интернет-ресурсов и пр. Подготовка к семинарским занятиям, создание докладов, проектов и презентаций также является важной формой работы обучающихся. Самостоятельная работа может вестись как индивидуально, так и при содействии преподавателя. Вопросы и замечания, возникшие в ходе самостоятельного внеаудиторного чтения рекомендованной литературы, обсуждаются с преподавателем и другими обучающимися. Выносятся на обсуждение, как правило, актуальные проблемы и предлагается их рассмотреть с точки зрения того или иного теоретического подхода.

На занятиях материал излагается в проблемной форме. Основной упор в преподавании делается на изучение теоретических понятий и возможности их применения на конкретных примерах, в том числе в устных выступлениях обучающихся.

Перечень основных вопросов по изучаемым темам для самостоятельной работы обучающихся.

- Что включает в себя понятие сценарий и контрсценарий
- Что включает в себя понятие «исследование пользователей»
- Принципы концепции «сценарий продукта».

Источники для самостоятельной подготовки:

1. Albert, William, Thomas Tullis, and Donna Tedesco. 2010. [Beyond the Usability Lab: Conducting Large-Scale User Experience Studies](#). IT Pro. Morgan Kaufmann.
2. Alvarez, Rosío. 2001. “It Was a Great System.” *Information Technology & People* 14 (4): 385–405. <https://doi.org/10.1108/EUM000000006518>.
3. Bardini, Thierry, and August T Horvath. 1995. “The Social Construction of the Personal Computer User.” *Journal of Communication* 45 (3): 40–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1995.tb00743.x>.
4. Beirne, Martin, Harvie Ramsay, and Androniki Panteli. 1998. “Participating Informally: Opportunities and Dilemmas in User-Driven Design.” *Behaviour & Information Technology* 17 (5): 301–10. <https://doi.org/10.1080/014492998119373>.
5. Bijker, W., and J. Law, eds. 1992. [Shaping Technology / Building Society: Studies in Sociotechnical Change](#). Cambridge, Mass.; London: MIT Press.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Проведение текущего контроля в рамках реализации данной дисциплины проходит в соответствии с Таблицей 3 данной рабочей программы дисциплины по основным понятиям (категориям) и проблемам, рассматриваемым в предложенных темах. Фиксация результатов текущего контроля в рамках реализации данной дисциплины не предусмотрена.

Форма промежуточной аттестации – зачет, выставляемый на основе устного опроса.

При аттестации используются система «зачтено» и «не зачтено» в соответствии с критериями оценивания.

В результате промежуточного контроля знаний обучающиеся получают аттестацию по дисциплине.

Показатели, критерии и оценивание компетенций по уровням их формирования в процессе промежуточной аттестации

Таблица 4

Форма промежуточной аттестации/вид промежуточной аттестации	Коды компетенций	Коды ЗУВ (в соответствии с Таблицей 1)	Критерии оценивания	Оценка
зачет / устный опрос	ПК-1 ПК-2	З (ПК-1) У (ПК-1) В (ПК-1) З (ПК-2) У (ПК-2) В (ПК-2)	ответ на вопросы характеризуется отсутствием серьезных, значимых неточностей, при следующих характеристиках ответа: <ul style="list-style-type: none"> – твердое знание материала программы, – последовательное изложение материала, – знание теоретических положений с обоснованной их аргументации, – соблюдение норм устной и письменной литературной речи ответ на вопросы характеризуется отсутствием серьезных, значимых неточностей, при следующих характеристиках ответа: <ul style="list-style-type: none"> – твердое знание материала курса, – последовательное изложение материала, – знание теоретических положений без обоснованной их аргументации, – соблюдение норм устной литературной речи 	зачтено
			ответ на вопрос билета, свидетельствующий о некомпетентности слушателя, при следующих параметрах ответа: <ul style="list-style-type: none"> – незнание значительной части программного материала, – наличие существенных ошибок в определениях, формулировках, понимании теоретических положений; – бессистемность при ответе на поставленный вопрос, – отсутствие в ответе логически корректного анализа, аргументации, классификации, – наличие нарушений норм устной литературной речи. 	не зачтено

Результаты промежуточного контроля по дисциплине, выраженные в бинарной системе «зачтено», показывают уровень сформированности у обучающегося компетенций.

Результаты промежуточного контроля по дисциплине, выраженные в бинарной системе «не зачтено», показывают не сформированность у обучающегося компетенций по дисциплине.

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации.

- Разберите центральное понятие фреймворка JTBD

- Из чего состоит и на что опирается фреймворк JTBD
- Как у пользователя появляется фундаментальная проблема, как происходит переход от проблемы к результатам.
- Как углубить фокус на работе, чтобы лучше увидеть и описать мир, в котором живет пользователь
- Дайте определение понятиям «сценарий» и «контрсценарий»
- Порассуждайте о том, как продукты, устройства, технологии могут быть встроены в отношения между людьми и трансформировать их
- Опишите связи между техническими выборами, воплощенными в дизайне продуктов, репрезентациями пользователей и действительными практиками использования
- Объясните почему кейс трансфера продукта из одной среды в другую имеют стратегическое значение для понимания взаимодействия между технологиями и пользователями

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

- Джеффри Марк. Маркетинг, основанный на данных. Пер. с англ. – М.: МИФ, 2013. – 284 с.
- Кристенсен К. Закон успешных инноваций: Зачем клиент «нанимает» ваш продукт и как знание об этом помогает новым разработкам / Клейтон Кристенсен, Тедди Холл, Карен Диллон и Дэвид Данкан. — М. : Альпина Паблишер, 2020. — 302 с.
- Унгер Р., Чендлер К. UX-дизайн. Практическое руководство по проектированию опыта взаимодействия. – Пер. с англ. – СПб.: Символ-Плюс, 2011. – 336 с.
- Уолтер, А. Эмоциональный веб-дизайн / Аарон Уолтер ; пер. с англ. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2012. — 144 с.
- Уэлен Дж. Дизайн пользовательского опыта. Как создать продукт, который ждут. – Пер. с англ. – СПб.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 272 с.

Дополнительная литература:

- Латур, Б. 2017. “Берлинский Ключ, Или Как Делать Слова с Помощью Вещей.” *Логос* 27 (1): 157–70.
- Серто М. Изобретение повседневности. 1. Искусство делать. СПб.: Изд-во Европейского университета в Санкт-Петербурге. 2013.
- Сивков Д.Ю. Российская UX-индустрия в поисках пользователей. Журнал социологии и социальной антропологии, 22(6): 103-122, 2019 г.

Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения программы:

Информационно-справочные системы:

- Гарант.Ру. Информационно-правовой портал: <http://www.garant.ru>
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>
- Открытое образование. Ассоциация «Национальная платформа открытого образования»: <http://npoed.ru>
- Официальная Россия. Сервер органов государственной власти Российской Федерации: <http://www.gov.ru>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации: <http://pravo.gov.ru>
- Правовой сайт КонсультантПлюс: <http://www.consultant.ru/sys>
- Российское образование. Федеральный портал: <http://www.edu.ru>

Тематические системы:

- Diglossa.org: <http://ru.diglossa.org/>
- Google. Книги: <https://books.google.com>
- Internet Archive: <https://archive.org>
- Библиотека Гумер – гуманитарные науки: <http://www.gumer.info>
- Библиотека Ихтика [ihtik.lib.ru]: <http://ihtik.lib.ru/>
- Библиотека Фронтистеса: <http://ksana-k.narod.ru/>
- Докусфера — Российская национальная библиотека: <http://leb.nlr.ru>
- ЕНИП — Электронная библиотека «Научное наследие России»: <http://e-heritage.ru/index.html>
- Национальная электронная библиотека НЭБ: <http://www.rusneb.ru>
- Президентская библиотека: <http://www.prilib.ru>
- Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru/ru/s97/s339/>
- Российская национальная библиотека: <http://www.nlr.ru/poisk/>
- Электронная энциклопедия и библиотека Руниверс: <http://www.runivers.ru>
- Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина — <https://www.prilib.ru>
- Электронная библиотека РГБ — <http://elibrary.rsl.ru>
- Докусфера. Электронный фонд РНБ — <https://nlr.ru>
- Электронная библиотека Научное наследие России — <http://www.e-heritage.ru/>
- Библиотека Гумер – гуманитарные науки — <https://www.gumer.info/>

7. ПРОГРАММНОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

В ходе реализации образовательного процесса используются многофункциональные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Проведение занятий лекционного типа и семинарского типа обеспечивается демонстрационным оборудованием.

В университете созданы все условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся. В случае реализации программы повышения квалификации с применением дистанционных образовательных технологий слушатели получают доступ ко всем необходимым ресурсам.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (в случае необходимости) могут быть созданы специальные условия для получения образования.

Программное обеспечение

При осуществлении образовательного процесса в рамках Университета слушателям рекомендовано использовать следующее лицензионное программное обеспечение:

- OS Microsoft Windows (OVS OS Platform); MS Office (OVS Office Platform)
- Adobe Acrobat Professional 11.0 MLP AOO License RU (Версия 11.0 или выше)
- Adobe CS5.5 Design Standart Win IE EDU CLP (Версия CS5.5)
- ABBYY FineReader 11 Corporate Edition (Версия 11.0); ABBYY Lingvo x5 (Версия X5)
- Adobe Photoshop Extended CS6 13.0 MLP AOO License RU (Версия CS6 13.0)
- Adobe Acrobat Reader DC /Pro (Версия 11.0 или выше)

- Google Chrome (Версия 73.0 или выше)
- Opera (Версия 58 или выше)
- Mozilla (Версия 66 или выше)
- VLC (Версия 3.0 или выше)