

УДК 004.4

*Демчук О.В., здобувачка,  
Чижмотря О.В., ст. викладач  
Державний університет «Житомирська політехніка»*

## **ГЕЙМІФІКАЦІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ УТРИМАННЯ КОРИСТУВАЧІВ**

Проблема утримання користувачів є однією з проблем створення вебплатформ, які орієнтовані на тривалу взаємодію. Більшість користувачів покидає нові платформи після першого відвідування, не повертаючись до них ніколи. Підходи типу email-нагадування та push-повідомлення, часто ігноруються і потрапляють у спам, оскільки користувачу не цікаво повертатися без причини. Гейміфікація робить платформу більш цікавою у використанні: прогрес, досягнення та конкуренція з іншими учасниками створюють бажання повертатись знову [1].

Часто гейміфікацію сприймають як застосування елементів ігрового дизайну в неігровому контексті з метою підвищення зацікавленості та мотивації користувачів [2]. Теоретичним підґрунтям її ефективності слугує теорія самодетермінації (Deci & Ryan, 2000), яка виокремлює три базові психологічні потреби: автономію, компетентність і зв'язаність. Гейміфікація ефективна тоді, коли задовольняє ці потреби. Першою потребою є система прогресу та балів, яка формує відчуття компетентності, другою - наявність рейтингових таблиць, що заохочує до конкуренції в спільноті, третьою - є вибір індивідуального маршруту за наявності додаткової гілки в roadmap від наставника, що дає відчуття автономії. Дослідження підтверджують позитивний вплив гейміфікації на мотивацію та залучення користувачів [3].

Найкращим прикладом є платформа Duolingo. Після впровадження лігових рейтингів час навчання користувачів зріс на 17%, а кількість високоактивних учасників збільшилась втричі. Механіка streak wager (збереження серії) забезпечила зростання утримання користувачів вже на 14-й день на 14%, що в сукупності дозволило збільшити щоденну аудиторію у 4,5 рази за чотири роки [4]. Можемо зробити висновки, що правильно спроектована гейміфікація здатна сильно змінити поведінку користувачів, мотивуючи їх залишатись на платформі довше.

Було використано систему з чотирьох елементів для нарахування кількості балів у рейтингу. Бали нараховуються за такі дії як

проходження тесту, завершення вузла roadmap, відвідування івенту, після чого формується загальний рейтинг користувачів за кількістю зароблених балів. Система досягнень охоплює три рівні: персональні, соціальні та експертні. В наявності також є три ролі користувача: новачок, практик та наставник. Статус наставника є особливим: його не можна отримати автоматично, для цього користувач подає заявку з підтвердженням свого досвіду у певному дозвіллі, після чого адміністратор розглядає її та приймає рішення. Після підтвердження наставник отримує додатковий функціонал: додавання вузлів до roadmap, розміщення ресурсів та створення подій.

При проектуванні системи гейміфікації було враховано ризик ефекту надвиправдання: через сильний акцент на зовнішніх нагородах може з часом підірвати мотивацію користувача [3]. Щоб цього уникнути, бали та досягнення виконують інформаційну функцію, тобто вони відображають реальний прогрес користувача, а не створюють тиск чи примушують до дій. Наприклад, відсутні блокування доступу до контенту та штрафи за бездіяльність - вони лише фіксують пройдений шлях. Саме такий підхід дозволяє зберегти мотивацію, що є досить важливим для платформ дозвілля, де участь має бути добровільною і приносити задоволення.

### **Список використаних джерел:**

1. Детердінг С., Діксон Д., Халед Р., Накке Л. Від елементів ігрового дизайну до ігровості: визначення гейміфікації. Матеріали 15-ї міжнар. конф. MindTrek. ACM, 2011. С. 9-15. DOI: 10.1145/2181037.2181040.

2. Зенг Р. та ін. Дослідження впливу гейміфікації на академічну успішність: мета-аналіз досліджень 2008-2023 р.р. British Journal of Educational Technology. 2024. № 1. С. 87-98.

3. Райан Р. М., Десі Е. Л. Внутрішня та зовнішня мотивація: класичні визначення та нові напрями. Contemporary Educational Psychology. 2000. Т. 25. № 1. С. 54-67.

4. Мазал Х. Як Duolingo відновив зростання користувачів. Lenny's Newsletter. 2023. URL: <https://www.lennysnewsletter.com/p/how-duolingo-reignited-user-growth>.