



# Introducción al Diseño de Experiencia de Usuario

## Summer School 2020

# INTRODUCCIÓN AL DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIO

## Calendario

Del 14 al 18 de septiembre

## Horario

De 9h a 14.15h

## Duración

25h

## Idioma

Castellano

## Dirección

Rosa Llop

## Nivel

Introducción

## Precio

520€. Los miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos de Elisava, Elisava Alumni categoría Bold, obtendrán un 15% de descuento en el importe del programa.

## Presentación

El diseño de interacción como disciplina ha ido evolucionado a lo largo de su corta historia. Desde los primeros ordenadores a la ubicuidad tecnológica que nos han traído los móviles, hemos pivotado la disciplina desde la usabilidad al diseño de experiencia. Hoy, las emociones que nos produce la interacción con estos productos tiene tanta o mayor importancia que la eficacia que nos proporcione su uso.

Don Norman acuñó el término de diseño de experiencia cuando empezó a trabajar para Apple en los años 90. La anécdota cuenta que se dieron cuenta que la experiencia con aquellos ordenadores era débil cuando observaron que en la tienda no tenían buena presencia, que las cajas eran demasiado grandes para meterlas en el coche, y que cuando se conseguía llegar a casa y desembalar el ordenador la gente se sentía insegura sobre si sabría conectar correctamente las distintas piezas. Todo esto es lo que determinaron que era la experiencia de usuario y que debían cambiar. Así que transformaron sus ordenadores en productos estéticamente admirados, de ergonomía impecable y con una filosofía de funcionamiento “*Plug and Play*”. De hecho es el cuidado de todos estos detalles lo que ha convertido a Apple en una empresa tecnológica disruptiva.

El diseño de experiencia no es diseñar una web o una *app*, ni siquiera es diseñar un ordenador o un teléfono. El diseño de experiencia es el diseño de cómo se comporta el conjunto del sistema entorno a un producto o servicio, y focaliza sus esfuerzos en entender el comportamiento de las personas, sus necesidades y motivaciones para poder diseñar de manera que podamos garantizar la mejor experiencia vital posible.

En este curso exploraremos los principios, métodos y técnicas clave del diseño de experiencia de usuario y mediante ellos crearemos propuestas estratégicas para generar la cadena de valor de un producto dentro del ecosistema digital.

## Objetivos

- Entender la experiencia de usuario como una metodología que permite aumentar la satisfacción de la percepción de productos y servicios.
- Aprender las distintas fases de la metodología y aplicar los procesos, métodos y técnicas propias del diseño de experiencia para la definición, ejecución y evaluación del ecosistema de un servicio digital desde una perspectiva centrada en el usuario.
- Conocer la metodología del diseño de experiencia, su carácter iterativo y su relación con el diseño centrado en las personas.
- Integrar las técnicas principales de un proceso de investigación de usuarios como parte del proceso de diseño.
- Sintetizar la investigación en arquetipos de usuarios y definir objetivos de diseño.
- Aplicar técnicas básicas de visualización de procesos para la organización de los flujos de la experiencia.
- Diseñar experiencias que tengan en cuenta el ecosistema digital y aporten soluciones de servicios sin costuras.

## Destinatarios

Estudiantes y profesionales de todas las áreas del diseño interesados en aprender técnicas de investigación de usuarios y formalización de experiencias multicanal.

# Profesorado

## ROSA LLOP

Rosa Llop es diseñadora e investigadora independiente. Su investigación se centra en la sistematización del lenguaje visual, la cultura digital y la crítica de la interfaz. Actualmente es directora del Máster en Dirección y Diseño de proyectos para Internet y del Postgrado en diseño de apps de Elisava – Universitat Pompeu Fabra, así como profesora en el Grado en Diseño. Colabora como consultora en la UOC en las asignaturas de Diseño de Interacción y Visualización de Datos y también es profesora en el Máster en Publicaciones Digitales de BAU – UVic.

En 2016 participó en la redacción del Manifiesto para una Aproximación Crítica de la Interfaz en el marco del proyecto europeo “Participatory Investigation of Public Engaging Spaces” (Hangar, ZKM, BrainZ, 2016). Fruto de esta participación, ha sido ponente en el 1st International Conference Interface Politics (2016), la Jornada UX Cátedra Telefónica – UOC. (2016), y el 6º Congreso Internacional UXSpain (2017).

En 2004 publicó en Gustavo Gili el libro Un sistema gráfico para cubiertas de libro. Hacia un lenguaje de parámetros del que ya se ha publicado una segunda edición. Recientemente ha escrito el libro Cuaderno de Interacción en el que reflexiona sobre la metodología del proyecto de interacción desde una perspectiva constructiva (2017).

# Estructura y contenidos

A lo largo de las 5 sesiones se tratarán los siguientes contenidos:

## 1/ Introducción al diseño de Experiencia de Usuario

- Las cinco capas del diseño de experiencia
- Diseño centrado en personas
- Planificación ágil de un proyecto

## 2/ Investigación de usuarios

- Qué es la investigación
- Planificación de la investigación
- Propuesta metodológica y técnicas más comunes

## 3/ Modelado

- Qué es el modelado
- Las tres fases del modelado: Personas, escenarios y requisitos

## 4/ Prototipado narrativo

- Ecosistema de la experiencia
- *User Journey Map*

## 5/ Propuesta de valor

- *Value Proposition Canvas*
- Evaluación

## 6/ Presentación final y conclusiones

## Summer School

### Espacio / Arquitectura

Diseño de stands  
Lighting Design

### Estrategia / Management

Storytelling: Filosofía de Proyecto y Branding Personal  
Creatividad Avanzada: Disrupción y originalidad

### Diseño de Producto

Mueble y contexto. Diseño de mobiliario

### Herramientas de Diseño

Creación y Renderización de Objetos y Espacios  
Las Herramientas del Diseñador Gráfico. Crea, retoca y presenta con Suite Adobe  
Introducción al Diseño de Experiencia de Usuario

### MÁS INFORMACIÓN

→ T (+34) 933 174 715

→ [summerschool@elisava.net](mailto:summerschool@elisava.net)

Los Alumni Bold se beneficiarán de un 15 % de descuento sobre el importe de los programas.

Los alumnos matriculados en Elisava tienen un descuento especial del 25 % en los programas de Creación y Renderizado de Objetos y Espacios y Las herramientas del diseñador gráfico: Crea, retoca y presenta con Suite Adobe.

Todos los/las estudiantes que hayan empezado un máster o postgrado en septiembre 2019 o febrero 2020 y sean Alumni Bold tendrán un descuento total del 20 %.