



# Máster en Diseño y Dirección de Experiencia de Usuario y Servicios Digitales

# MÁSTER EN DISEÑO Y DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DE USUARIO Y SERVICIOS DIGITALES

## Inicio

Septiembre

## Créditos ECTS

60

## Idioma

Castellano. Se necesita tener un nivel alto de castellano, tanto de comprensión, como de habla y escritura. Ingles: Algunos materiales o conferencias podrán darse en inglés.

## Titulación

Máster en Diseño y Dirección de Experiencia de Usuario y Servicios Digitales, título expedido por la Universitat de Vic – Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC).

## Horario

Martes, miércoles y jueves, de 17h a 21.15h.

## Dirección

### ROSA LLOP

Diseñadora, profesora. Máster en Arte y Tecnología de la Imagen en la Universidad de Barcelona. Su investigación se centra en la sistematización del lenguaje visual, la cultura digital y la crítica de la interfaz.

### ARIEL GUERSENZVAIG

Doctor en Teoría del Diseño. Con más de 20 años de experiencia como diseñador de interacción. Es uno de los profesionales pioneros en España en el ámbito de la UX.

## Asesor científico

### DAVID CASACUBERTA

Filósofo experto en cultura digital. Profesor en la Universidad Autónoma de Barcelona y evaluador de proyectos *E-Content* de la Unión Europea.

## Destinatarios

- Diseñadores, graduados en comunicación o ingenieros e informáticos que quieran reciclarse y ascender en su carrera profesional, con el objetivo no solo de ejecutar sino de liderar proyectos de experiencia de usuario y diseño de interfaz.
- *UX/UI juniors* que quieran consolidar su especialidad y ampliar su visión de negocio.
- *Project managers* y personas de negocio que quieran profundizar y entender todo lo relacionado con la experiencia de usuario.
- El programa también está abierto a profesionales con experiencia acreditada en el ámbito del diseño y a otros perfiles profesionales o académicos con experiencia acreditada en ámbitos afines al diseño tales como publicidad o comunicación.

## Presentación

El Máster en Diseño y Dirección de Experiencia de Usuario y Servicios Digitales está pensado para ayudarte a desarrollar tus habilidades en las principales áreas del diseño de experiencia de usuario, diseño de interacción y diseño de interfaz. Piensa en tu web o aplicación favoritas; seguramente te gustan por los sonidos que reproducen, o por lo fácil de usar que son, o por cómo se integran en tus tareas cotidianas.

Si compras *online*, seguramente valoras la facilidad de uso, la funcionalidad, o lo intuitiva y rápida que es la plataforma. En el caso de leer diarios o noticias, probablemente apreciarás la información relacionada y la legibilidad de la tipografía.

Podríamos seguir, pero seguramente lo que valoras es que te dan lo que les pides en el momento en que lo necesitas. Cuando todo funciona, a menudo no eres totalmente consciente de ello ya que tu energía está focalizada en elegir ese producto o vuelo que estás buscando, en leer ese artículo, o en ver ese video para aprender cómo se prepara una buena paella.

Eso es experiencia de usuario y, precisamente a diseñar esas experiencias, es lo que enseñamos. Mediante un profesorado especializado en cada una de las áreas temáticas del programa, el estudio de casos y la realización de un proyecto práctico, el estudiante obtendrá una formación multidisciplinar. El programa tiene un claro foco centrado en los usuarios, pero sin descuidar la visión de negocio.

Nuestra propuesta formativa abarca todos los aspectos necesarios para que adquieras las competencias y conocimientos que te permitan llevar a cabo proyectos para productos, servicios y aplicaciones digitales innovadoras y efectivas. Con esta formación el estudiante tendrá una visión detallada de todo el proceso de la creación de un proyecto interactivo donde la visión de negocio, la experiencia de usuario (UX), la tecnología y el diseño de interfaz, ocupan el lugar central.

En cada edición del postgrado, desde el curso 2017-2018 realizamos los “UX Avant”, que son la cara visible del laboratorio de investigación del programa.

El laboratorio tiene como objetivos el fomento del diálogo entre disciplinas, la exhibición de la práctica profesional, la exploración de prácticas especulativas que fomenten la innovación y la transmisión de conocimiento entre profesionales, investigadores y estudiantes.

Se han realizado UX Avant sobre *software* de música, plataformas de movilidad, ética del diseño, realidad virtual y otros temas.

El máster también participa activamente en “Design for City Making” (DxCM), una plataforma transversal impulsada por Elisava liderada por Ezio Manzini —una figura mundial en el ámbito del diseño social— para investigar cómo el diseño puede apoyar la innovación social y contribuir a mejorar las ciudades.

El máster ofrece la posibilidad de realizar prácticas en importantes empresas del sector (por ejemplo Everis, BeRepublic, Gamma UX, Optimyzet, Multiplica, Ogilvy, Everis, Gamma UX), pero también en *start-ups* o empresas de otros ámbitos. Después de cursar este máster, un importante número de ex-alumnos se han incorporado a algunas de las principales empresas del sector en España y el extranjero.

También muchos de los proyectos finales de máster han sido galardonados con prestigiosos premios internacionales, financiación y becas.

## Objetivos

Los objetivos principales de este programa son:

- Entender la importancia de la experiencia de usuario como una disciplina que da sentido al trabajo conjunto de tecnología, diseño e interacción.
- Proporcionar los conocimientos interdisciplinarios necesarios para llevar a cabo un proyecto de diseño de experiencia de usuario en productos digitales.

- Entender las tecnologías interactivas para aprovechar su potencialidad social y de negocio en el diseño y desarrollo de servicios y productos digitales.
- Dirigir y gestionar un proyecto de interacción a partir de metodologías ágiles.
- Aplicar técnicas de *Design Thinking*, *Trend Forecasting* y otros procesos de innovación para conceptualizar experiencias con una clara propuesta de valor.
- Aplicar las principales técnicas de investigación y modelado para diseñar experiencias digitales centradas en los usuarios.
- Identificar e implementar los principios de usabilidad para diseñar servicios y aplicaciones intuitivas, eficaces y eficientes.
- Aplicar técnicas básicas de arquitectura de la información y visualización de procesos para la organización de los flujos de la experiencia.
- Proponer e implementar estrategias de contenido para desarrollar *copy*s persuasivos, implementar campañas de *email marketing* y gestionar las redes sociales.
- Crear “*flows*” de usuario basados en técnicas de persuasión, optimización y seguimiento que conviertan usuarios en clientes.
- Diseñar la capa visual e interactiva de una aplicación desde una perspectiva global, teniendo en cuenta tanto las convenciones y patrones propios del ecosistema, como las ventajas del diseño de sistemas.
- Implementar sistemas de medición e interpretar los datos para juzgar el comportamiento y la funcionalidad de un diseño.
- Aplicar nuevos modelos de negocio, fomentar el carácter emprendedor del medio y establecer nuevas oportunidades profesionales.

Consolidar un Portafolio con los proyectos desarrollados en el Máster, donde se muestren las competencias adquiridas y el trabajo de aspectos específicos para cada alumno como la marca personal.

## Requisitos de admisión

- Título universitario (o equivalente) en diseño. También es posible acceder con títulos de otras carreras relevantes, por ejemplo, ingeniería, comunicación, publicidad, informática, psicología.
- En caso de no contar con título universitario es posible acceder en base a experiencia profesional que pueda ser acreditada (en este caso no podrán recibir el título de Máster, sino de Programa).
- Es imprescindible tener un nivel avanzado de castellano hablado.
- Además, se recomienda:
  - Nivel medio de inglés hablado.
  - Ser una persona eficiente y con capacidad de aprendizaje autónoma en el uso de *software*.
  - Traer un ordenador portátil para las clases.

## Competencias

Las principales competencias para las que el máster prepara son:

- Entender y aplicar los mecanismos sociológicos y conceptuales de Internet y las tecnologías digitales en la creación de productos y servicios.
- Conocer y aplicar las técnicas propias de la experiencia de usuario (UX) y el diseño de interacción para el modelado y la arquitectura de servicios y aplicaciones.
- Conocer y aplicar los principios del diseño de interfaz de usuario para la creación de sistemas visuales y micro-interacciones.
- Aplicar los conocimientos interdisciplinarios necesarios para diseñar y prototipar servicios y aplicaciones web así como otros productos digitales.
- Conocer y aplicar las técnicas de diseño centrado en el usuario para diseñar productos y servicios centrados en sus necesidades con el objetivo de ofrecer propuestas eficientes, eficaces y usables.
- Comprender y proponer nuevos modelos de negocio que fomenten el carácter emprendedor del medio y establezcan nuevas oportunidades profesionales.

- Desarrollar estrategias tanto de contenido como de Conversion rate optimization (CRO) que permitan el posicionamiento de marca y consoliden oportunidades de conversión comercial.
- Conocer y aplicar metodologías de planificación y dirección de proyectos ágiles.
- Conocer la metodología del diseño de productos interactivos, las etapas que lo configuran y su carácter iterativo.
- Ser capaz de analizar el contexto social, identificar oportunidades y plantear retos de innovación que fomenten la transformación digital.

## Estructura

### MÓDULO 1

#### DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PRODUCTO

En este módulo, se introducirán las principales corrientes metodológicas de gestión de proyecto y se profundizará en la aplicación de los más relevantes *frameworks* de gestión ágil. Scrum, Lean Startup y Kanban son algunas de las herramientas que se implementarán con este propósito.

Se ofrecerán herramientas de planificación de actividades, trato con *stakeholders* y equipos, así como negociación y presentación de proyectos.

### MÓDULO 2

#### ESTRATEGIA DE PRODUCTO

El objetivo de este módulo es aprender métodos y procesos para el desarrollo de una estrategia de producto adecuada, la definición de objetivos y métricas de éxito. Se trabajarán diferentes metodologías de conceptualización, investigación y modelado de usuarios y de análisis de la competencia.

### MÓDULO 3

#### EXPERIENCIA DE USUARIO (UX)

El objetivo de este módulo es dominar los conceptos clave que garantizan una experiencia de usuario rica. Profundiza en factores como el diseño de interacción, la arquitectura de información, la accesibilidad, los flujos de navegación,

la usabilidad. Se trabajará sobre todo en tareas aplicadas al desarrollo de resultados concretos (por ejemplo *wireframes* o prototipos) que hacen avanzar el desarrollo del producto y a la validación de estos resultados.

### MÓDULO 4

#### DISEÑO DE INTERFAZ GRÁFICA

El objetivo de este módulo es sintetizar la arquitectura, usabilidad y estrategia de un proyecto web mediante el diseño de su interfaz gráfica. Se incide en aspectos fundamentales de la comunicación visual interactiva y se introduce al estudiante en la inclusión de elementos de interacción y navegación en múltiples soportes (por ejemplo interfaces web para móvil y escritorio). Se trabajará desde la conceptualización de visual mediante *sketching* hasta la realización de *mockups* y la definición de librerías de *assets* y sistemas de diseño.

### MÓDULO 5

#### LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN

El objetivo de este módulo es aprender los protocolos de comunicación propios de los proyectos web así como profundizar en los lenguajes HTML y CSS. El módulo incluye una introducción a los lenguajes más utilizados como HTML5 y CSS3. Se destinará especial atención a *frameworks* de desarrollo más utilizados y a cuestiones de código que afectan al desarrollo para múltiples dispositivos (*responsive*).

Nota: Los contenidos del Diploma de Postgrado en Diseño y Dirección de Proyectos Web en ningún caso se solapan con los del Diploma de Postgrado en Diseño de Aplicaciones y Servicios para la Red.

### MÓDULO 6

#### NEGOCIO Y CONVERSIÓN

El módulo introduce al estudiante en las metodologías y herramientas de conversion rate optimization (CRO), es decir la medición y el análisis del funcionamiento de una presencia *online*, por ejemplo una web. Se trabajará sobre la obtención de diferentes tipos de métricas y datos

para optimizar los resultados mediante herramientas disponibles en el mercado. El objetivo de este módulo es profundizar en conceptos clave relacionados con la UX y la estrategia. Para la mayoría de proyectos web es necesario asegurar primero su idoneidad y después su supervivencia desde un punto de vista de Negocio. Conocer de la forma más detallada posible cuál será el entorno de Mercado, la propuesta de valor que ofreceremos a nuestros usuarios, el modelo de negocio, los objetivos y KPI's que mediremos y transmitirlo desde una UX, Diseño Visual y *copy's* memorables. A partir de todos estos conocimientos podremos asegurar la mayor de las conversiones posibles para nuestro proyecto web.

### MÓDULO 7

#### HERRAMIENTAS

Se verán una serie de herramientas para la gestión de contenidos (CMS), cada una de ellas especializada en una finalidad determinada (social, comercial, comunicacional). Se profundizará en el uso de Drupal y sobre todo en Wordpress, tratando a con detalle la instalación, configuración, extensión usando módulos y *plugins*. También se destinará especial atención a herramientas existentes para la medición web.

### MÓDULO 8

#### LENGUAJES, API'S Y MASH-UP

El objetivo es que el estudiante entienda las dinámicas de desarrollo en entornos cliente/servidor y sea capaz de trabajar con lenguajes como JavaScript y PHP, y en el manejo de la información mediante bases de datos MySQL. La asignatura pretende aportar al alumno los conceptos esenciales para el desarrollo de aplicaciones web. Permittedole desarrollar por si mismo la mayoría de servicios más comunes, hasta poder comunicarse y colaborar con profesionales especializados en proyectos de mayor envergadura y complejidad.

Otro objetivo central es conocer el funcionamiento de diversas herramientas y librerías de código con el fin de ser capaces de customizarlas e integrarlas en proyectos propios. Se tratarán las

APIs de los servicios web más populares (Youtube, Yahoo, Google, etc) y la creación de *mashups*, finalizando con las redes sociales más utilizadas (como Facebook, Twitter, etc). El enfoque será totalmente práctico y con una visión técnica enfocada a profesionales del diseño.

## MÓDULO 9

### CREATIVIDAD, MARCA Y ESTRATEGIA DE NEGOCIO

El objetivo será dotar a los alumnos de capacidad de identificar y sintetizar el foco de un producto interactivo y, a la vez, saber conectarlo con el contexto en el que se enmarca: cultural, tecnológico y económico. Esta línea de conexión permite establecer la hoja de ruta sobre la que desplegar cualquier proyecto. Se tratarán cuestiones como la definición de modelos de negocio, la comunicación del producto y la gestión de la reputación, así como aspectos legales que tienen que ver con los negocios digitales.

Nota: Los contenidos del Diploma de Postgrado en Diseño de Aplicaciones y Servicios Interactivos en ningún caso se solapan con los del Diploma de Postgrado en Diseño de UX y Dirección de Proyectos Web.

## Profesorado

### MIGUEL ANGEL ALVARE

VR UI/UX Lead en Inflight VR Software GmbH.

### DANI ARMENGOL

Licenciado en ingeniería informática por la UPC. Consultor independiente de usabilidad e interfaces de usuario. Profesor colaborador en Elisava y UAB. *Recruiter* en UXmatch y editor en UXPLORA.

### LAURA ANDINA

Lead UX and Research en Tuenti/ Telefónica.

### ALBERT CARLES PRAT

Diseñador y programador *freelance*. Profesor en la Universidad de Vic y en la Universidad Pompeu Fabra.  
→ [www.albertcarles.com](http://www.albertcarles.com)

### DAVID CASACUBERTA

Filósofo. Especializado en los impactos sociales y cognitivos de los nuevos medios. Autor de Creación colectiva. Profesor en la Universidad Autónoma de Barcelona y en la Universidad Pompeu Fabra.  
→ [www.gulalab.org](http://www.gulalab.org)

### PABLO CASALS

*Service Design Lead. Innovation, Strategy and Transformation* en el Diari Ara.

### MARC BORRÀS

*Product designer* en Idealista, Emagister y Ontruck entre otras *startups*.

### JORDI ESPUNY

Ingeniero. Diseñador y programador web. Profesor en ESDI y en la Universidad Pompeu Fabra.  
→ [www.dbloop.com](http://www.dbloop.com)

### HELENA FELIU

*Copywriter*. Consultora de estrategia de contenidos y marketing digital en TripAdvisor y PayPal.

### HUGO FERNÁNDEZ

UX/UI Designer en Multiplica y Co-Fundador de Horizontal.

### FERNANDO GAVARRÓN

Ingeniero. Optimización y analítica web. Consultor de Google Analytics en Metriplica y consultor de usabilidad en Multiplica.  
→ [www.metriplica.com](http://www.metriplica.com)

### ARIEL GUERSENZVAIG

Diseñador de interacción. Consultor de proyectos de innovación centrada en el diseño. Profesor en la Universidad Pompeu Fabra, Universidad Autónoma de Barcelona y ESADE.  
→ [www.interacciones.org](http://www.interacciones.org)

### KARINA IBARRA

Diseñadora de interacción y consultora de experiencia de usuario en Arquinauta Consulting.  
→ [www.arquinauta.es](http://www.arquinauta.es)

### ORIOLE IBARS

Consultor y director de estrategia *e-business* en Multiplica. Profesor de marketing digital y comunicación empresarial en ESDE, Universidad Pompeu Fabra y Universidad Autónoma de Barcelona.  
→ [www.oriolibars.com](http://www.oriolibars.com)

### DANIEL JULIÀ

Ingeniero de telecomunicaciones y desarrollador de *software*. Profesor en la Universidad Pompeu Fabra.  
→ [www.pimpampum.cat](http://www.pimpampum.cat)

### YOEL LENTI

*Interaction and Strategic Designer. Partner and Head* en Insitum EU.

### ROSA LLOP

Diseñadora e investigadora. Especializada en sistemas gráficos e investigación de usuarios y procesos de creación colectiva.

### BET MATOSES

Experta en *service design* y *design thinking*. Estrategia de marca, producto y servicios digitales en Roca Salvatella.

### TONA MONJO

Diseñadora UX y fundadora de Latent Studio. Profesora de diseño de interacción en la UOC y en Elisava.

### FERRAN PRUNEDA

Especialista en estrategia interactiva. Fundador y director de proyectos en Grapa. Profesor en la Universidad Pompeu Fabra.  
→ [www.grapa.ws](http://www.grapa.ws)

### PABLO SÁNCHEZ

*Interface Designer* en Ableton, Berlin.

### VICTOR SOLÀ

Ingeniero de telecomunicaciones. Consultor de experiencia de usuario en Multiplica y profesor de estrategia digital en la UOC y en la Universidad Pompeu Fabra.  
→ [www.multiplica.com](http://www.multiplica.com)

### EVA SORIA

Coordinadora del área de artes visuales en el Instituto Ramón Llull. Derecho de la propiedad intelectual en la Unesco.

## MÁS INFORMACIÓN

→ [elisava.net](http://elisava.net)

Antiguos Alumnos: Los Alumni Bold se beneficiarán de un 15% de descuento sobre el importe de los cursos que se imparten en la Escuela.

La relación de profesores del programa es susceptible a variar en función de condicionantes ajenos al programa. Elisava se reserva la posibilidad de introducir cambios en la programación, así como el derecho de suspender el curso dos semanas antes de su inicio si no se alcanza la cifra mínima de participantes, sin otra obligación que la devolución de las cantidades satisfechas a cada participante.

Los horarios de los programas de Máster y Postgrados pueden ampliarse en función de las actividades del curso (fines de semana incluidos).