



centre adscrit a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

# GUÍA DOCENTE 2019-20

EXPERIENCIA DE USUARIO

Julio 2019

# DATOS GENERALES

<b>Asignatura:</b>	<b>EXPERIENCIA DE USUARIO</b>
<b>Código:</b>	801930
<b>Curso:</b>	2019-20
<b>Titulación:</b>	Grado en Marketing y Comunicación Digital
<b>Nº de créditos (ECTS):</b>	6
<b>Requisitos:</b>	
<b>Ubicación en el plan de estudios:</b>	3r curso, 2º cuatrimestre
<b>Fecha de la última revisión:</b>	Julio 2019
<b>Profesor Responsable:</b>	Víctor García

## 1 DESCRIPCIÓN GENERAL

---

El objetivo de la asignatura es transmitir los conocimientos teóricos y prácticos que necesita un profesional del marketing y comunicación, para aplicar metodologías de Experiencia de Usuario (UX) en la gestión y desarrollo de proyectos digitales, abordándolas mediante metodologías de diseño centrado en el usuario.

## 2 OBJETIVOS

---

Al finalizar el curso el estudiante será capaz de:

- Conocer las fases del proceso de creación de una interfaz, desde la concepción inicial hasta el desarrollo de un prototipo final.
- Conocer los distintos roles y perfiles profesionales que intervienen en la creación y desarrollo de un producto interactivo.
- Conocer las tecnologías web y sus lenguajes
- Conocer qué es la UX y aplicar su metodología para generar mejores experiencias a los usuarios: la usabilidad, el diseño de interacción, la accesibilidad, la arquitectura de la información, las técnicas y métodos de evaluación y los procesos de trabajo en equipos de UX.
- Identificar y establecer las necesidades de los usuarios y los requerimientos de un proyecto haciendo uso de técnicas específicas para ello.
- Conocer y utilizar herramientas de prototipado de interfaces en la creación

de un producto interactivo.

- Conocer las principales características de HTML, CSS y JS a la hora de comunicarse con el equipo de desarrollo.
- Conocer los diseños multiplataforma y *responsive web design*.
- Conocer y aplicar las distintas técnicas de evaluación de interfaces desde el punto de vista de la usabilidad y la experiencia de usuario, considerando la adecuación de cada una de ellas a cada contexto.
- Planificar y llevar a cabo evaluaciones heurísticas y test con usuarios. Aplicar las métricas idóneas y analizarán los resultados.
- Ser capaz de definir KPIs específicas de experiencia de usuario.
- Conocer los procesos de trabajo dentro de las empresas que ofrecen servicios de UX, tanto si son departamentos que trabajan para esa misma empresa como si se trata de consultoría para clientes.
- Ser capaz de trabajar con metodologías "ágiles".
- Poder aplicar los conocimientos a proyectos de comercio electrónico en los que la persuasión y la conversión son el eje central.

## CONTENIDOS

### TEMA 1: EXPERIENCIA DE USUARIO. FUNDAMENTOS

#### Resultados del aprendizaje

El estudiante después de estudiar el tema y realizar los ejercicios, será capaz de:

- Conocer y definir el concepto de experiencia de usuario (UX).
- Identificar las fases y metodologías aplicadas en la conceptualización y desarrollo de un producto interactivo.
- Conocer los distintos roles y equipos que intervienen en la conceptualización y desarrollo de un producto interactivo.
- Conocer cuáles son las principales herramientas empleadas en la conceptualización, diseño y evaluación de productos interactivos.

#### Contenido

- 1.1 ¿Qué es experiencia de usuario? Orígenes y definiciones de UX.
- 1.2 ¿Cuándo es necesario aplicar UX?
- 1.3 Perfiles profesionales y equipos.
- 1.4 El rol del diseñador/investigador UX en el Diseño Centrado en el Usuario.
- 1.5 Fases, métodos, procesos y planificación del diseño UX.
- 1.6 Herramientas.

## TEMA 2: CLIENTES Y USUARIOS.

### Resultados del aprendizaje

El estudiante después de estudiar el tema y realizar los ejercicios, será capaz de:

- Conocer y aplicar metodologías para la identificación de requerimientos de un proyecto interactivo.
- Planificar y moderar *workshops* con clientes y usuarios, aplicando metodologías ágiles.

### Contenido

- 2.1 Entrevistas y workshops con clientes y usuarios.
- 2.2 Metodologías y herramientas.
- 2.3 Design Thinking. Definición, procesos y técnicas.

## TEMA 3: INVESTIGACIÓN

### Resultados del aprendizaje

El estudiante después de estudiar el tema y realizar los ejercicios, será capaz de:

- Analizar e identificar las necesidades de los clientes y usuarios
- Analizar proyectos de diseño de interfaz.
- Definir proyectos de diseño de interfaz.
- Comunicar los resultados de la investigación

### Contenido

- 3.1 Desk Research y User Research cualitativo y cuantitativo, planificación, metodología, trabajo de campo y análisis, técnicas y entregables.
- 3.2 Personas, escenarios, consumer journey, prototipado rápido
- 3.3 Encuestas a usuarios y entrevistas cualitativas.
- 3.4 Conceptualización y diseño estratégico.
- 3.5 Storytelling.
- 3.6 Arquitectura de la información, Card Sorting, Tree Testing y flujos de usuario. Historias de usuario.
- 3.7 Sketching, Wireframing y Prototipado.

## **TEMA 4: DEFINICIÓN ESTRATÉGICA**

### **Resultados del aprendizaje**

El estudiante después de estudiar el tema y realizar los ejercicios, será capaz de:

- Identificar la propuesta de valor.
- Alinear las decisiones estratégicas de los clientes con sus objetivos de negocio.
- Reunir la información disponible para ayudar al cliente.
- Elaborar un Storytelling

### **Contenido**

#### 4.1 Definición estratégica:

- 4.1.1 Identificar la propuesta de valor diferencial del producto/servicio hacia su público objetivo, aplicando el modelo conceptual adecuado
- 4.1.2 Alinear las decisiones estratégicas de los clientes con sus objetivos de negocio
- 4.1.3 Reunir la información disponible acerca de las necesidades y expectativas de los usuarios, los objetivos de negocio, y las capacidades y limitaciones de la tecnología y recursos disponibles, para ayudar al cliente a seleccionar una alternativa estratégica viable

#### 4.2 Storytelling

- 4.2.1 Concepción: estrategias y macronarrativa del proyecto
- 4.2.2 Investigación: historias de usuario
- 4.2.3 Definición: ayudar al cliente a entender procesos de trabajo y para justificar decisiones de diseño
- 4.2.4 Presentación de proyectos

## **TEMA 5: DISEÑO UX. PROTOTIPADO Y DISEÑO DE INTERACCIÓN**

### **Resultados del aprendizaje**

El estudiante después de estudiar el tema y realizar los ejercicios, será capaz de:

- Definir una arquitectura de información adecuada para un proyecto web o app
- Conocer la importancia del prototipado
- Conocer las principales técnicas y herramientas de prototipado actuales.
- Aplicar herramientas de prototipado en un proyecto web o app
- Crear prototipos adaptados a dispositivos. Responsive web design

### **Contenido**

- 5.1 Arquitectura de información. Técnicas y herramientas para la definición de la arquitectura de información
- 5.2 Prototipado físico y prototipado digital. Wireframes
- 5.3 Diseño interacción
- 5.4 Diseño visual (UI design)
- 5.5 Herramienta de prototipado digital. Procedimientos
- 5.6 Diseño RWD (Responsive web design)
  - 5.6.1 Responsive web design y adaptive web design
  - 5.6.2 Diseño de interacción para dispositivos móviles
  - 5.6.3 Mobile first

## TEMA 6: EVALUACIÓN DE LA USABILIDAD

### Resultados del aprendizaje

El estudiante después de estudiar el tema y realizar los ejercicios, será capaz de:

- Conocer las técnicas de evaluación de la usabilidad.
- Analizar la naturaleza de los datos a representar y el contexto de uso.
- Presentar los resultados de la evaluación al cliente
- Interpretar los resultados de la evaluación y definir acciones de mejora

### Contenido

- 6.1 Técnicas de evaluación de la usabilidad
- 6.2 Visualización de Datos. Comunicar de manera efectiva los datos y conclusiones de la evaluación
- 6.3 Analizar la naturaleza de los datos a representar y el contexto de uso
- 6.4 Métodos de evaluación sin usuarios. Evaluación heurística
- 6.5 Métodos de evaluación con usuarios. Test con usuarios
- 6.6 Evaluación a lo largo del tiempo.
- 6.7 Accesibilidad
- 6.8 Planificación y gestión de la evaluación

## 3 METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

---

Las sesiones se basarán en

- clase expositiva,
- casos prácticos,
- búsqueda y análisis de ejemplos en internet,
- presentaciones por parte de los alumnos,
- visualización de ejemplos prácticos.

Es necesario que los alumnos dispongan de un ordenador en las clases con el software necesario para la elaboración de las actividades

## 4 EVALUACIÓN

---

De acuerdo con el Plan Bolonia, el modelo premia el esfuerzo constante y continuado del estudiantado. Un 40% de la nota se obtiene de la evaluación continua de las actividades dirigidas y el 60% porcentaje restante, del examen final presencial. El examen final tiene dos convocatorias.

La nota final de la asignatura (NF) se calculará a partir de la siguiente fórmula:

- **NF = Nota Examen Final x 60% + Nota Evaluación Continuada x 40%.**
- Nota mínima del examen final para calcular la NF será de 40 puntos sobre 100.
- La asignatura queda aprobada con una NF igual o superior a 50 puntos sobre 100.

## 5 BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

---

- LIDWELL, W. (2010) Universal Principles of Design. New York: Rockwell
- MARTIN, B. Y HANINGTON, B. (2012) Universal Methods of Design. Beverly: Rockport Publishers
- JOHNSON, J. (2014). Designing with the Mind in Mind: Simple Guide to Understanding User Interface Design. Massachusetts: Morgan Kaufman
- WROBLEWSKI, L. (2008). Web Form Design. New York: Rosenfeld
- NUDELMAN, G. (2011) Designing Search. UX Strategies for eCommerce Success. Indianapolis: Wiley Publishing
- COOPER, A. (2014). About Face: The Essentials of Interaction Design. Indianapolis: Wiley Publishing
- MARCOTTE, E. (2014) Responsive Web Design. Nueva York: A Book Apart.

## 6 BIBLIOGRAFÍA ADICIONAL

---

- KRUG, S. (2014) Don't make me think. New York: Pearson
- WILEY SAFFER, D. (2013). Microinteractions: Designing with Details. USA: O'Reilly
- WROBLEWSKI, L. (2011). Mobile first. New York: A Book Apart
- WEINSCHENK, S. (2011) 100 Things Every Designer Needs to Know About People. New York: New Riders

## 7 WEBGRAFÍA

---

<https://www.axure.com/>

<https://marvelapp.com/>

<https://www.optimalworkshop.com/>

<http://boxesandarrows.com/>

<http://alistapart.com/>

<https://www.nngroup.com/>

<https://uxdesign.cc/>

<http://agilemethodology.org/>

<http://designthinking.es/>

<http://www.servicedesigntools.org/>

<http://www.designkit.org/>

## 8 BLOGRAFÍA

---

<http://www.nosolousabilidad.com/>

<https://javiermegias.com/blog/>

<http://accesibilidadenlweb.blogspot.com/>

<http://www.torresburriel.com/weblog/>