



**Escuela Universitaria
de Diseño, Innovación
y Tecnología**

**MASTER UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA
DE USUARIO PARA EL DISEÑO DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES**

PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA UNIVERSITARIA

GUÍA DOCENTE

Diseño de productos y servicios

CURSO ACADÉMICO 2020 — 2021

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

| | |
|--|--|
| Título: | MASTER UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA DE USUARIO PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES |
| Denominación de la asignatura: | Diseño de productos y servicios |
| Semestre: | Anual |
| Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa): | Obligatoria |
| Créditos ECTS: | 6 |
| Modalidad de enseñanza: | Presencial |
| Profesor/es: | Dra. Emanuela Mazzone |
| Lengua vehicular: | Castellano |
| Página web: | www.esne.es |

2. PROFESORADO DE LA ASIGNATURA

| | |
|----------------------|--|
| Profesor: | Dra. Emanuela Mazzone |
| Datos de contacto: | emanuela.mazzone@esne.es |
| TUTORÍAS ACADÉMICAS: | Para todas las consultas relativas a la materia, los alumnos pueden contactar con el/los profesores a través del e-mail y en el despacho a las horas de tutoría que se harán públicas en el portal del alumno. |

3. REQUISITOS PREVIOS

| | |
|---------------|--|
| Esenciales: | Requisitos legales que dan acceso a un máster oficial. |
| Aconsejables: | Ninguno. |

4. COMPETENCIAS

| | |
|----------------------|---|
| COMPETENCIAS BÁSICAS | CB6: Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación. |
|----------------------|---|

CB7: Aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8: Poder integrar los conocimientos y ser capaz de enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB9: Saber comunicar conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10: Desarrollar las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS GENERALES

CG1: Aplicar los conocimientos adquiridos y ser capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares, relacionados con el campo de trabajo y/o investigación que elija el estudiante.

CG2: Saber trabajar en grupo, y en ese marco, saber transmitir, defender y hacer cumplir los objetivos estratégicos dependientes de las tareas individuales de cada uno, y fomentar la responsabilidad colectiva y la importancia de la coordinación de la colaboración.

CG3: Saber trabajar de manera multidisciplinar y de colaborar en distintas áreas de conocimiento, combinando la aplicación de técnicas y métodos científicos con otros procedimientos provenientes del conocimiento empírico de las artes.

CG4: Fomentar el análisis crítico, la investigación y la actualización continua de novedades técnicas o metodológicas en el desarrollo de la actividad profesional.

CG6: Ser capaz de desenvolverse adecuadamente en los aspectos fundamentales de la investigación: cómo se realiza un trabajo de investigación, manejo de las fuentes, sistematización y exposición de contenidos, sistema de transferencias de conocimiento.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CT1: Saber realizar escucha activa, hacer preguntas y responder cuestiones de forma clara y concisa, así como expresar ideas y conceptos de forma efectiva. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.

CT2: Saber dar nuevas ideas, enfoques e interpretaciones mediante estrategias que ofrezcan soluciones a problemas de la realidad

CT3: Encontrar solución a una cuestión confusa o a una situación complicada sin solución predefinida.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE1.- Comprender el debate contemporáneo sobre el diseño de experiencia de usuario, sus fundamentos teóricos y las diferentes perspectivas desde las que se aborda.

CE 2.- Analizar los resultados de la investigación de los contextos y los usuarios y traducir estos resultados en conceptos de diseño de experiencias de usuario.

CE 3.- Analizar los conceptos teóricos en los que se fundamenta el diseño de experiencia de usuario, aplicándolos a la creación de productos y servicios.

CE 4.- Aplicar las metodologías de diseño de experiencia de usuario, aplicándolas de manera eficaz y creativa al desarrollo de proyectos de diseño de experiencias de productos y servicios en las diferentes fases de los mismos.

CE 7.- Entender y valorar la influencia del diseño de experiencias de usuarios en el proceso de innovación de productos y servicios.

CE 8.- Aplicar el concepto de creación de valor y calidad en los productos y servicios y comprender cómo medir y gestionar la experiencia de usuario con los mismos.

CE 9.- Comunicar profesionalmente con clientes potenciales, siendo capaz de expresar el valor de las propuestas para las necesidades de negocio de aquellos.

CE 10.- Comprender los conceptos y características de la innovación de modelos de negocio en relación con la creación de productos y servicios digitales, y desarrollar modelos de negocios adecuados y viables para las propuestas que se crean.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE RELACIONADOS CON LA ASIGNATURA

Materia anual centrada en el análisis, conceptualización y desarrollo de proyectos, a través de los cuales se abordarán la metodología proyectual y puesta en práctica de los conceptos, así como las técnicas y las metodologías correspondientes a cada fase del mismo.

Conocer y aplicar las diferentes técnicas de ideación y creación en el proceso de Diseño centrado en la Experiencia de Usuario, haciendo un uso innovador de las mismas:

1.- Comprender un proceso de diseño de productos y servicios riguroso y significativo, aplicando una metodología (Ej: Design Thinking) y un conjunto de herramientas adecuadas (Ej. Customer Journey Maps, Blueprints, Stakeholder Maps, etc).

a) Técnicas de ideación y creación.

b) Diseño iterativo

c) Data Driven Design (o diseño informado): la interpretación de datos y su aplicación en los procesos de ideación, desarrollo y evaluación del diseño.

2.- Comprender la relación multidisciplinar entre las distintas fases, actividades y roles tanto de UX como de disciplinas asociadas.

3.- Gestionar, planificar y priorizar en el marco de metodologías de desarrollo ágiles y lean.

6. CONTENIDOS / TEMARIO / UNIDADES DIDÁCTICAS

Breve descripción de los contenidos

1.- Introducción histórica al diseño de productos y servicios.

2.- El proceso de diseño: Exploración y descubrimiento.

3.- El proceso de diseño: Generación y conceptualización.

4.- El proceso de diseño: Desarrollo.

5.- El proceso de diseño: Lanzamiento.

Temario detallado

1.- Introducción histórica al diseño de productos y servicios. Fundamentos

2.- El proceso de diseño: Exploración y descubrimiento.

- Herramientas, técnicas y metodologías.

Relación con las actividades de investigación.

3.- El proceso de diseño: Generación y conceptualización.

- El prototipo como artefacto de reflexión y visualización.
- Técnicas y herramientas de ideación

Técnicas y herramientas de facilitación

4.- El proceso de diseño: Desarrollo.

- Metodologías de integración entre distintos equipos y colaboración multidisciplinar.
- Validación iterativa con actores principales.
- Respuesta y adaptación al cambio durante la ejecución del proyecto.

5.- El proceso de diseño: Lanzamiento.

- Puesta en valor de UX en acciones de comunicación.

El rol de los diferentes puntos de contacto, desde marketing hasta soporte, en la experiencia del servicio

6.- El proceso de diseño: Lanzamiento: Seguimiento y Evolución

Medición del impacto en los resultados de negocio

7. CRONOGRAMA

| UNIDADES DIDÁCTICAS / TEMAS | PERÍODO TEMPORAL |
|--|------------------|
| 3.1.- Introducción histórica al diseño de productos y servicios. Fundamentos | Marzo |
| 3.2.- El proceso de diseño: Exploración y descubrimiento. Herramientas, técnicas y metodologías. Relación con las actividades de investigación. | Abril |
| 3.3.- El proceso de diseño: Generación y conceptualización. El prototipo como artefacto de reflexión y visualización. Técnicas y herramientas de facilitación, ideación y creación, individual y grupal. | Abril-mayo |
| 3.4.- El proceso de diseño: Desarrollo. Metodologías de integración y colaboración multidisciplinar. Validación iterativa con actores principales. Respuesta y adaptación al cambio durante la ejecución del proyecto. | Junio |
| 3.5.- El proceso de diseño: Lanzamiento. Impacto y puesta en valor de UX en acciones de comunicación y marketing. | Junio |
| 3.6.- Investigar a través del diseño: la generación de conocimiento a través del diseño de productos y servicios (I) | Junio |
| 3.6.- Investigar a través del diseño: la generación de conocimiento a través del diseño de productos y servicios (II) | Junio |

| | |
|--|-------|
| 3.6.- Investigar a través del diseño: la generación de conocimiento a través del diseño de productos y servicios (III) | Junio |
| 3.7.- Evaluación | Julio |
| 3.8.- Recap | Julio |

8. ACTIVIDADES FORMATIVAS Y METODOLOGÍAS DOCENTES

| ACTIVIDAD FORMATIVA | METODOLOGÍA DOCENTE | HORAS DE DOCENCIA PRESENCIALES | HORAS DE TRABAJO AUTÓNOMO | TOTAL DE HORAS |
|--|--|--------------------------------|---------------------------|----------------|
| AF1 - Lección magistral: Actividad formativa en el aula que, utilizando la metodología expositiva, prioriza la acción docente del profesor. | MD5: Clase Magistral | 20 | 0 | 20 |
| AF2 - Seminario: Actividad formativa en el aula-seminario u otro espacio habilitado que, bajo la guía del profesor, se orienta a la reflexión y /o profundización de los contenidos trabajados mediante el estudio y análisis de casos, el debate y coloquio y las exposiciones orales para fomentar el aprendizaje cooperativo entre los alumnos. | MD1: Método del Caso MD2: Aprendizaje Cooperativo MD3: Aprendizaje Basado en Problemas | 15 | 0 | 15 |
| AF3 - Actividades Prácticas en el aula: Actividad formativa en el aula-taller u otro espacio habilitado que, bajo la guía del profesor, se orienta a la realización y/o resolución individual o grupal de ejercicios, problemas, ensayos, comentarios y análisis de textos, exposiciones, elaboración de informes y escritos, diseño de estrategias, procedimientos y planes de intervención, investigaciones técnicas o artísticas, evaluaciones formativas... | MD2: Aprendizaje Cooperativo MD3: Aprendizaje Basado en Problemas | 33 | 0 | 33 |
| AF6 - Tutoría: Actividad formativa donde el profesor/tutor lleva a cabo la orientación y el asesoramiento personal, académico y profesional del alumno para que éste sea capaz de adaptarse a diferentes situaciones, momentos y trabajos. | | 0 | 7 | 7 |
| AF7 - Trabajo autónomo: Actividad formativa fuera del aula que, sin una guía directa del profesor o tutor, fomenta el aprendizaje autónomo del alumno (trabajos, búsquedas de recursos e información, estudio...). | | 0 | 75 | 75 |
| TOTAL | | 68 | 82 | 150 |

9. SISTEMA DE EVALUACIÓN

| SISTEMA DE EVALUACIÓN | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | VALORACIÓN RESPECTO A LA CALIFICACIÓN FINAL (%) |
|-------------------------------|---|---|
| SE1: Prueba de conocimiento | <p>Suspense: No es capaz de explicar o argumentar con claridad o solidez.</p> <p>Aprobado: Conocimiento básico y superficial, sin entendimiento de las ramificaciones anteriores o posteriores.</p> <p>Notable: Reflexión crítica y argumentada, con un conocimiento amplio de la materia y sus influencias.</p> <p>Sobresaliente: Comprensión profunda y amplia de la materia, así como su conexión y papel en relación con el resto de los contenidos del máster.</p> | 20% |
| SE2: Exposiciones orales | <p>Suspense: No tiene el conocimiento correspondiente.</p> <p>Aprobado: Tiene una verbalización pobre de los contenidos y dificultad para comunicar el contenido.</p> <p>Notable: Expone con claridad y exhibe dominio de la materia, argumentando y defendiendo con solidez.</p> <p>Sobresaliente: Conectado a otros contenidos de este curso u otros</p> | 15% |
| SE3: Observación de desempeño | <p>Suspense: Muestra un interés, implicación y ejecución nulo o pobre en las actividades y contenidos de la materia. No mejora al respecto.</p> <p>Aprobado: Cumple con la implicación mínima en participación y trabajos. Desempeño constante.</p> <p>Notable: Muestra consistencia en la calidad de los trabajos y participación. Mejora en la calidad de los mismos que refleja los aprendizajes (más anterior).</p> <p>Sobresaliente: Alcanza un desempeño que articula el resto de las actividades de evaluación (más anterior).</p> | 15% |
| SE4: Caso / problema | <p>Suspense: No se entrega a tiempo o siguiendo las especificaciones.</p> <p>Aprobado: Entregado a tiempo, siguiendo las especificaciones.</p> <p>Notable: Claramente pensado, discutido y defendido. Aporta referencias relevantes y significativas más allá del contenido del curso (más lo anterior)</p> | 30% |

| | | |
|-------------------------|---|-----|
| | Sobresaliente: Conectado a otros contenidos de este curso u otros (más anterior). | |
| SE5: Debate | <p>Suspense: El alumno no participa en clase o trata continuamente de dominar la discusión, negar o ridiculizar las perspectivas de los demás.</p> <p>Aprobado: El estudiante regularmente hace buenas preguntas, es voluntario para dar respuestas. Construye sobre las respuestas de otros a través de analogías, anécdotas y experiencia personal (más lo anterior)</p> <p>Notable): La participación ocasionalmente aporta una perspectiva más amplia basada en contenido adicional leído/investigado fuera de la clase o por experiencia personal (más lo anterior)</p> <p>Sobresaliente: La participación consistentemente aporta una perspectiva más amplia basada en contenido adicional leído/investigado fuera de clase o por experiencia personal.</p> | 15% |
| SE9: Asistencia a clase | <p>Incompleta: Asiste a menos del 80% de las clases sin causa justificada.</p> <p>Completa: Asiste al menos al 80% de las clases.</p> | 5% |

CONSIDERACIONES GENERALES ACERCA DE LA EVALUACIÓN:

Sistema de Evaluación:

Se aplicará el sistema de evaluación continua por materia a lo largo del módulo ponderando y valorando de forma integral los resultados obtenidos por el alumno por medio de los procedimientos de evaluación indicados.

La evaluación concluye con un reconocimiento sobre el nivel de aprendizaje conseguido por el estudiante y se expresa en calificaciones numéricas, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

La equivalencia numérica de calificaciones es la siguiente:

Suspense (SS), 0 - 4,99

Aprobado (AP), 5 – 6,99

Notable (NT), 7 – 8,99

Sobresaliente (SS), 9 – 10

10. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

Bibliografía / Webgrafía básica

Sitckdorn, M. (2016). This Is Service Design Doing, O'Reilly Media

Sitckdorn, M. (2012). This Is Service Design Thinking, Bis Publishers Bv.

Buxton, B. (2007). Sketching User Experiences: Getting the Design Right and the Right Design . Morgan Kaufmann.

Kalbach, J. (2015). Mapping Experiences. O'Reilly Media.

Lichaw, D. (2016). The User's Journey: Storymapping Products That People Love. Rosenfeld Media LLC.

Ratcliffe, L., & McNeill, M. (2011). Agile Experience Design: A Digital Designer's Guide to Agile, Lean, and Continuous (Voices That Matter). New Riders..

Bibliografía / Webgrafía complementaria

Polaine, A., & Løvlie, L. (2013). Service Design. Rosenfeld Media.

11.- OBSERVACIONES

El plagio evidenciado en los trabajos o exámenes será calificado con nota "0", y la pérdida de esa convocatoria, para el estudiante o estudiantes responsables.

El alumno deberá respetar en todo momento la propiedad intelectual de otros autores no haciendo uso del trabajo de otros sin aclarar este punto y sin citar las fuentes originales.

Para la ejecución de los exámenes el alumno no podrá hacer uso de material no autorizado. Esto será motivo de calificación "0" y pérdida de esa convocatoria.