

# Usuari i interacció

## Javier Nieto / Lena Macau

Codi: 105743  
Crèdits. 6 ECTS  
Curs 3 Curs  
Semestre Primer Semestre  
Tipologia OBLIGATORI  
Matèria Usuari i interacció  
Data 6/9/2023 16:49

Aquesta assignatura s'imparteix en: Català  
Les tutories es podran realitzar en: Català, Castellà i Anglès

## Índex de la Guia Docent

Presentació de l'assignatura

Continguts

Metodologia

Avaluació

Bibliografia i Recursos

Competències i Resultats d'Aprenentatge

Passeig Santa Eulàlia 25  
08017 Barcelona T+34 932 030 923  
info@eina.cat / www.eina.cat

EINA Centre Universitari  
de Disseny i Art de Barcelona  
Adscrit a la UAB

# Presentació de l'assignatura

## Breu descripció

L'objectiu principal de l'assignatura és dotar l'alumne de plantejaments de disseny que col·loquen a l'usuari a com a centre del projecte, aprofundint en tècniques per saber detectar i qüestionar les necessitats dels usuaris i interpretar el seu context per poder generar solucions. El disseny centrat en l'usuari facilita la vida quotidiana i la nostra relació amb els objectes, la comunicació i els espais.

La usabilitat, el disseny d'interacció i l'experiència d'usuari (UX) estudien la forma en què les persones es relacionen amb el nostre context (comunicació, interfícies, productes, espais i experiències) per aconseguir que siguin més intuïtives, satisfactòries, recordables, més fàcils d'usar i amb una interacció més fluida.

Hem de comprendre què significa el "punt de vista de l'usuari".

Tot i que el Disseny d'Experiència de l'Usuari està molt lligat als llocs web, aplicacions web i productes interactius digitals, en realitat fa referència a la "experiència ideal" a l'usar un servei, producte o espai, de manera que ens permet treballar solucions per dissenyar totes les experiències que una persona pugui tenir en relació al context en què viu.

Per tant, el treballar en el Disseny de l'Experiència, avui és competència de totes les àrees del disseny, ja que travessem un moment en què vivim la fusió dels mons físic i online i una excel·lent experiència començada en línia per un usuari, pot espatllar-se en la interpretació d'un missatge, en el primer moment d'ús del producte, a la recepció de l'hotel o en el moment de pagar a una botiga o en el moment d'obrir un regal. El Customer Journey no acaba fins que no acaba l'ús del producte o servei per part de l'usuari.

Amb aquest enfocament en ment, la manera de plantejar el projecte canvia assumint un comportament més empàtic cap a les persones que seran els usuaris o consumidors de les nostres propostes. El punt és observar, explorar i visualitzar com se senten els nostres usuaris a l'utilitzar els nostres productes i serveis de principi a fi.

## Objectius Formatius

Conèixer mètodes per a la identificació de requisits de projecte des del punt de vista de l'usuari i la seva aproximació al problema plantejat des d'una perspectiva global de disseny.

Entendre l'experiència d'usuari com un component fonamental dins de la disciplina del disseny i la seva aplicació a marques, productes o experiències digitals.

Entendre els paràmetres que influeixen en la interacció de l'usuari amb el seu context, analògic o digital.

Aplicar el testeig amb usuaris com a part important del procés de disseny a l'hora de validar conceptes o dissenys.

Entendre el paper clau del disseny en la relació entre persones i l'objecte, l'espai i/o la tecnologia.

Conèixer i interpretar els fonaments i normatives necessàries per desenvolupar projectes pensant en les capacitats de les persones.

Instruir en les tècniques i metodologies per a l'elaboració de projectes complexos amb solucions inter-professionals, potenciant les relacions inter-humanes i el treball en equip.

Passeig Santa Eulàlia 25  
08017 Barcelona T+34 932 030 923  
info@eina.cat / www.eina.cat

EINA Centre Universitari  
de Disseny i Art de Barcelona  
Adscrit a la UAB

# Continguts

L'assignatura es divideix en classes magistrals i seminaris.

A la part magistral, s'abordaran conceptes generals i transversals a totes les especialitats, aprofundint en continguts específics propis de cada menció a les sessions dels seminaris.

Els continguts formatius s'organitzen entorn a quatre blocs temàtics:

## Primer bloc: coneixement de l'usuari

En aquest apartat ens dedicarem a conèixer als usuaris amb els quals interactuem com a dissenyadors i per als quals dissenyem. Les tipologies d'usuaris existents i les diferents relacions que tenim amb ells. També es treballaran les metodologies i estratègies per a la immersió als contextos dels usuaris.

- Perfils experts per a la co-creació i validació
- Usuaris finals per a co-creació o testatge
- Metodologies d'aproximació: observació activa, entrevistes en profunditat, focus groups, etc
- Metodologies per a la co-creació amb usuaris
- Exemples de casos i projectes

En aquest primer bloc, es treballarà un exercici sobre stakeholders.

## Segon bloc: processos i interaccions

En aquest apartat, posarem el focus en l'anàlisi i la identificació de processos i accions que els usuaris fan per a obtenir informació rellevant per al nostre projecte. No sols analitzarem el que fan, sinó el que senten durant el procés. Les emocions dels usuaris són un punt de partida per al disseny d'experiències i immersiu.

- Storyboards de processos
- Diagrames i visualització de dades
- Disseny emocional
- Disseny immersiu
- Disseny d'experiències
- Exemples de casos i projectes

En aquest segon bloc, es treballarà un exercici sobre processos i accions.

## Tercer bloc: prototips i testatge amb usuaris

En aquest apartat es treballaran les eines i materials disponibles per a la creació de prototips ràpids per a poder interactuar amb els usuaris i facilitar la comprensió del que intentem mostrar-los. L'elecció del moment en el qual volem fer el testatge en funció de la maduresa del projecte i l'elecció de la mostra de participants són, també, dos elements clau. A més, es treballaran estratègies per a mostrar les dades obtingudes en el testatge.

- Tipologies i materials per als prototips
- Elecció de la mostra de participants
- Elecció del moment de maduresa del projecte per a fer el testatge en funció de les dades que volem obtenir
- Com plasmar i diagramar les dades obtingudes
- Valor percebut per part de l'usuari
- Comunicació no-verbal de l'usuari durant el testatge

- Sistemes de mesurament de satisfacció
- Exemples de casos i projectes

En aquest tercer bloc, es treballarà un exercici sobre prototips i testatge.

#### Quart bloc: altres dimensions de la interacció amb usuaris

En aquest apartat es treballen temàtiques perifèriques i adjacents a l'experiència i interacció amb usuaris explicada en els blocs temàtics anteriors. Es tractaran temes com:

- El rol de les cultures en l'experiència d'usuari i usabilitat
- Tecnologia i experiència d'usuari
- Disseny especulatiu per a la usabilitat i el disseny d'experiències
- Disseny d'experiències inclusiu
- Rastres que deixen els usuaris en l'ús d'espais, objectes o gràfiques que posen de manifest un ús diferent al que s'havia dissenyat
- Exemples de casos i projectes

L'assignatura compta amb un **exercici final** d'aplicació de tots els continguts treballats.

# Metodologia

## Metodologia docent

- Classes teòric-pràctiques: classes magistrals, referents casos d'estudi, debat en gran grup.
- Seminari de procediments específics (eines i tècniques)
- Seminaris d'experts externs que aportin la seva visió professional
- Sessions de treball
- Tutories: tutories de seguiment i correcció del projecte.
- Presentació de treballs: presentació pública de resultats, parcials i finals. Valoracions.

## Activitats formatives

- Primer exercici: Stakeholders (20%)
- Segon exercici: Processos i interaccions (20%)
- Tercer exercici: Prototips i testatges (20%)
- Exercici final (30%)
- Participació activa a les sessions, workshops i debats (10%)

# Avaluació

## Sistema Avaluació

L'Objectiu de l'avaluació continuada és que l'estudiant pugui conèixer el seu progrés acadèmic al llarg del seu procés formatiu per tal de permetre-li millorar-lo.

A partir de la segona matrícula, l'avaluació de l'assignatura podrà consistir, a decisió del professor(s), en una prova de síntesi, que permet l'avaluació dels resultats d'aprenentatge previstos en la guia docent de l'assignatura. En aquest cas, la qualificació de l'assignatura correspondrà a la qualificació de la prova de síntesi.

## Normativa General d'Avaluació

// Per considerar superada una assignatura, caldrà que s'obtingui una qualificació mínima de 5,0.

// Una vegada superada l'assignatura, aquesta no podran ser objecte d'una nova avaluació.

// Es considerarà "No Avaluable" (NA) l'estudiant que no hagi lliurat totes les evidències d'aprenentatge o no hagi assistit al 80% de les classes sense haver justificat les absències. En cas d'absència justificada, l'estudiant s'ha de posar en contacte amb el professor en el moment de la reincorporació per determinar la recuperació de les activitats a les quals no hagi assistit.

// En cas que l'estudiant realitzi qualsevol irregularitat que pugui conduir a una variació significativa de la qualificació d'un acte d'avaluació, es qualificarà amb 0 aquest acte d'avaluació, amb independència del procés disciplinari que s'hi pugui instruir. En cas que es produeixin diverses irregularitats en els actes d'avaluació d'una mateixa assignatura, la qualificació final d'aquesta assignatura serà 0.

## Procés de Revisió

La revisió es pot sol·licitar al professorat es realitzarà segons calendari lectiu.

## Procés de Revaluació

### Normativa general

No es contemplen sistemes de revaluació en els casos de les pràctiques externes, els TFG, i les assignatures / activitats formatives que, pel seu caràcter eminentment pràctic, no ho permeten.

Per participar a la revaluació l'alumnat ha d'haver estat prèviament avaluat en un conjunt d'activitats el pes de les quals equivalgui a un mínim de dues terceres parts de la qualificació total de l'assignatura o mòdul.



## Criteris d'Avaluació

La qualificació final del curs es basarà en una avaluació continuada del treball de l'estudiant. El professor farà un seguiment de l'evolució i dels progressos de l'alumne de manera individualitzada. Els criteris de valoració es corresponen amb l'adquisició de les competències corresponents a aquesta assignatura, descrites detalladament en aquesta guia docent.

La ponderació de la nota global de l'assignatura serà la següent:

- 50% la part magistral
- 50% la part dels seminaris

Per cada un dels projectes s'indicaran les competències i habilitats a avaluar. Cada projecte tindrà un sistema d'avaluació vinculat a la tipologia d'entregues definida.

La ponderació dels exercicis i projectes de la part magistral serà la següent:

- Un 20% de la nota correspon a l'exercici relacionat amb el primer bloc temàtic sobre coneixement de l'usuari.
- Un 20% de la nota correspon a l'exercici relacionat amb el segon bloc temàtic sobre processos i interaccions.
- Un 20% de la nota correspon a l'exercici relacionat amb el tercer bloc temàtic sobre prototips i testatges.
- El 30% de la nota s'avaluarà amb el projecte final.
- El 10% restant correspon a la participació activa en les sessions de workshops i debats.

Els lliuraments són obligatoris, però el no lliurament no impedeix que es pugui aprovar si la mitjana dona 5 o més.

# Bibliografia i Recursos

BROWN, T. *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*, Harper Collins, 2009

BUSTAMANTE, A. *Ergonomía para diseñadores*, Ed. Mapfre, Madrid: 2008

COSTA, J. *Diseñar para los ojos*, Colección Joan Costa, Ed. Costa punto com, Barcelona: 2007

COURAGE, C.; BAXTER, K. (2005). *Understanding your users: A practical guide to user requirements methods, tools, and techniques*. Gulf Professional Publishing.

CRONEY, John, *Antropometría para diseñadores*, Ed Gustavo Gili, Barcelona, 1978

HANINGTON, B.; MARTIN, B. (2012). *Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions*. Rockport Publishers.

KELLEY, D. *Human-centered design*.

NEUFERT, E. *Neufert. Arte de proyectar en arquitectura*, Ed. GGili, 1982

NORMAN, D. (2016). *The design of everyday things*.

PAGE, A. *Guía de recomendaciones para el diseño de mobiliario ergonómico*, IBV, Valencia: 1992

PANERO, J. ZELNICK, *Las dimensiones humanas en los Espacios Interiores. Estandares antropométrico*, Ed Gustavo Gili, Barcelona, 2011.

PHEASANT, S. *Ergonomics, Standards and Guidelines for Designers*, British Standards Institution: 1987

VERGANTI, R. *Design-driven Innovation: Changing the Rules of Competition by Radically Innovating what Things Mean*, Harvard Business Press, 2009

VERTELNEY, L.; CURTIS, G. (1990). «Storyboards and Sketch Prototypes for Rapid Interface Visualization». CHI Tutorial / ACM Press.

# Competències i Resultats d'Aprenentatge

## Competències específiques

CE1. Analitzar els objectes, comunicacions i espais habitables per a detectar-hi problemes de disseny, aportar solucions alternatives i avaluar la viabilitat social, tecnològica i econòmica.

CE2. Avaluar usos i programar funcions orientats a la concepció i formalització de projectes de disseny.

CE8. Demostrar comprendre els coneixements bàsics de les ciències i disciplines auxiliars del projecte de disseny, com ara l'antropometria i la fisiologia de la percepció visual, l'ergonomia, els mètodes d'avaluació de l'ús, la mercadotècnia, les tècniques de prospecció, etc.

CE9. Demostrar conèixer i estar familiaritzat amb l'ús del mitjà audiovisual, l'entorn digital i les seves eines de creació i producció.

CE11. Demostrar comprendre el funcionament de l'entorn econòmic, empresarial i institucional en el qual es contracten i desenvolupen professionalment els projectes i les activitats de disseny.

CE17. Exposar i raonar, de forma oral i escrita, els resultats i els processos de treball dels objectes de disseny propis.

CE19. Demostrar conèixer els mètodes d'investigació rellevants per a la projectació i la teoria, l'anàlisi i la crítica del disseny i de l'art.

## Competències transversals

CT2. Elaborar informes professionals i treballs acadèmics.

CT9. Capacitat resolutiva i de presa de decisions.

CT11. Capacitat d'adaptació a l'entorn professional nacional i internacional i, en particular, als canvis tecnològics, socials i econòmics que es van produint.

CT13. Orientar l'acció del disseny a partir de valors de respecte a l'entorn ambiental i amb criteris de sostenibilitat.

CT14. Valorar i fomentar l'ús social de l'entorn i de la comunicació amb atenció especial a l'accessibilitat per a grups d'usuaris i receptors diferents.