

Diseño de experiencias digitales

Programación didáctica del curso

Descripción

Las experiencias digitales bien diseñadas mejoran las interacciones entre el cliente y un producto o servicio al involucrarlos en el propio proceso de diseño.

Este curso se compone de 4 unidades didácticas (UD) basadas en contenidos de Skillsoft, y son las siguientes:

- UD 1. Familiarizarse con el pensamiento de diseño
- UD 2. Explorar la elaboración de un mapa de la experiencia del cliente
- UD 3. Explorar la relación entre diseño de la interfaz de usuario/experiencia de usuario
- UD 4. Lograr un diseño centrado en el cliente con personas de usuario

Duración

El curso tiene una duración estimada de 2 horas.

Metodología de impartición

El curso se imparte en esta plataforma de teleformación, en modalidad eLearning. En los cursos se diferencia el tiempo necesario para la reproducción de los contenidos (*play time*), que aparece en el apartado de acceso a los contenidos, del tiempo de aprendizaje (*learning time*), que incluye el tiempo que el/la alumna dedicará a realizar las evaluaciones, las actividades propuestas por el/la docente y a interactuar en foros y chats.

Los participantes deben seguir la secuencia didáctica propuesta. En algunos casos, algunas requerirán haber completado las previas. En todos los casos, cuentan con evaluaciones. Para superarlas, el participante debe obtener el 60% de respuestas correctas.

En los foros del curso, los participantes podrán plantear sus dudas al docente, quien también hará uso de estas herramientas para plantear actividades de aprendizaje.

También se pone a disposición de los participantes un chat de clase, para la interacción en tiempo real entre participantes y docente, en el horario que se fije para tal fin.

Una vez finalizados los contenidos, y realizadas las evaluaciones, el participante podrá acceder al cuestionario de calidad, que deberá completar para que, finalmente, se active el acceso al diploma de finalización del curso.

Criterios de evaluación

Para superar el curso, el participante deberá completar la visualización de los contenidos y obtener, al menos, un 65% de promedio en las distintas evaluaciones que, por lo general, encontrará en cada unidad didáctica del curso.

Requisitos técnicos

Técnicamente, el participante requiere de conexión a Internet y de un navegador estándar.

Contenidos

UD 1. Familiarizarse con el pensamiento de diseño

En este módulo, explorará el “enfoque de cliente” como medio para identificar los problemas de diseño. Explorará las estrategias del “pensamiento de diseño” (*design thinking*), entre ellas cómo contextualizar los problemas, cómo buscar soluciones y cuándo utilizar prototipos. También identificará las prácticas recomendadas para realizar pruebas de usuario, y recopilar y revisar comentarios con objeto de lograr una resolución eficaz de los problemas.

Duración	Prerrequisitos	Nivel de experiencia
28m 3s	Ninguno	Todos

Objetivos

- Identificar las características del pensamiento de diseño
- Reconocer formas de ver a través de los ojos del cliente
- Identificar los pasos para reformular un problema
- Identificar los elementos de la lluvia de ideas centrada en el cliente
- Identificar usos para creación de prototipos
- Identificar mejores prácticas para realizar pruebas de usuario

UD 2. Explorar la elaboración de un mapa de la experiencia del cliente

En este módulo, descubrirá cómo crear un mapa del recorrido del cliente (*user journey*), que es una herramienta para resolver problemas centrada en el cliente, que puede servir para buscar soluciones eficaces a las principales deficiencias percibidas por este. También reconocerá y dará prioridad a acciones concretas para mejorar el enfoque en el cliente, al tiempo que evitará errores comunes de mapeo.

Duración	Prerrequisitos	Nivel de experiencia
27m 8s	Ninguno	Todos

Objetivos

- Identificar los beneficios de la elaboración de un mapa de la experiencia del cliente
- Describir cómo establecer un equipo para crear el mapa de la experiencia del cliente
- Identificar los pasos para elaborar el borrador de un mapa de la experiencia del cliente
- Identificar los pasos para actualizar y completar el mapa de la experiencia del cliente
- Identificar factores que influyen en la priorización de acciones derivadas de un mapa de la experiencia del cliente
- Reconocer cómo evitar errores comunes en la elaboración de un mapa de la experiencia del cliente

UD 3. Explorar la relación entre diseño de la interfaz de usuario/experiencia de usuario

Las aplicaciones fáciles de usar son algo más que solo una bonita interfaz de usuario (IU). También se aseguran de que la experiencia de usuario (UX) sea agradable. En este módulo, conocerá la relación entre el diseño de IU/UX y cómo generan aplicaciones agradables para el usuario.

Duración	Prerrequisitos	Nivel de experiencia
25m 31s	Ninguno	Todos

Objetivos

- Reconocer las diferencias y similitudes de IU y UX en el diseño de productos y servicios
- Identificar áreas clave de enfoque normalmente asociadas con el diseño de UX
- Identificar áreas clave de enfoque normalmente asociadas con el diseño de la IU en un proyecto
- Reconocer tendencias en el diseño de IU/UX y cómo se están usando
- Reconocer principios para un diseño efectivo de la interfaz de usuario
- Reconocer cómo evaluar el impacto emocional de la experiencia de usuario

UD 4. Lograr un diseño centrado en el cliente con personas de usuario

La creación de personas de usuario le ayudará a diseñar productos que sus clientes realmente necesiten. Conozca las características de las personas de usuario, además de cómo crearlas, qué le dicen sobre su cliente y cómo beneficiarán a su negocio.

Duración	Prerrequisitos	Nivel de experiencia
22m 34s	Ninguno	Todos

Objetivos

- Identificar los elementos fundamentales de las personas de usuario
- Reconocer la información del cliente que se obtendrá de una persona de usuario
- Identificar los datos utilizados para crear una persona de usuario
- Identificar las acciones tomadas al trabajar con personas de usuario
- Reconocer cualidades de una persona de usuario efectiva
- Identificar los beneficios de la creación de personas de usuario