

# Índice

Introducción.....	13
Agradecimientos.....	21

## PARTE I

### *HUMAN CENTERED DESIGN*: CONTEXTO Y PRÁCTICA

Capítulo 1. QUÉ ES EL <i>HUMAN-CENTERED DESIGN</i> .....	27
1.1. Desde que nacemos experimentamos.....	29
1.2. La cualidad más importante del diseñador de experiencias.....	33
1.3. El <i>branding</i> , la cultura de empresa y el impacto social también son diseño UX.....	34
1.4. Relaciones humanas en un mundo líquido.....	37
1.5. ¿Quién empezó a darle importancia a estos métodos?	39
Capítulo 2. CONTEXTO DEL <i>HUMAN-CENTERED DESIGN</i> .....	43
2.1. Transformación digital como escenario.....	46
2.2. <i>Agile</i> : el manifiesto que nos salvó la vida.....	47
2.3. <i>User-centered design</i> : un diseño centrado en el usuario.....	50
2.4. <i>Lean UX</i> : la importancia de medir el impacto de las ideas.....	52
2.5. <i>Design thinking</i> : creatividad y ciencia en un método funcional.....	54
2.6. <i>Design sprints</i> : la lanzadera para tus ideas.....	56

Capítulo 3. DISCIPLINAS RELACIONADAS CON EL DISEÑO UX.....	59
3.1. Usabilidad .....	61
3.2. Arquitectura de la información.....	62
3.3. Diseño de servicios.....	63
3.4. Investigación UX.....	65
3.5. Diseño de interacción (IxD).....	66
3.6. Diseño de interfaz de usuario (UI).....	67
3.7. Diseño visual.....	69
3.8. Redacción de contenidos.....	69
Capítulo 4. EL PROCESO DE DISEÑO DE EXPERIENCIAS .....	71
4.1. Fase 1: empatizar .....	76
4.2. Fase 2: observar .....	77
4.3. Fase 3: idear.....	77
4.4. Fase 4: prototipar.....	78
4.5. Fase 5: testear.....	79
4.6. Algo a tener en cuenta.....	79
Capítulo 5. HERRAMIENTAS.....	81
5.1. Analizar una situación en busca de problemas y mejoras.....	84
5.2. Definir el problema y qué debería cambiar.....	91
5.3. Planear y delimitar una solución .....	99
5.4. Crear simulacros del producto final.....	105
5.5. Analizar si nuestro diseño funciona.....	111

## PARTE II

### LIFE-CENTERED DESIGN

Capítulo 6. DISEÑO UX EN EQUIPO.....	121
6.1. Problemas a los que nos enfrentamos.....	128
6.2. Soluciones a través del diseño .....	130
6.3. Una historia imposible.....	132
6.4. Liderazgo de equipos de diseño.....	133
Capítulo 7. LAS MALAS EXPERIENCIAS DE USUARIO.....	135
7.1. No entender la importancia del <i>user-centered design</i> ..	137
7.2. No entender la importancia del <i>human-centered design</i>	139
7.3. No entender la importancia del <i>life-centered design</i> ....	141

7.4. Malas prácticas en general.....	147
7.5. No es buenismo, es la forma de construir empresas respetuosas .....	154
Capítulo 8. ÉTICA DEL DISEÑO.....	159
8.1. Breve introducción a la ética.....	161
8.2. ¿Cómo aplicar la ética en el diseño? .....	162
8.3. ¿Podrán las máquinas llegar a diseñar experiencias humanas? .....	165
8.4. <i>Society-centered design</i> : un futuro alejado del individualismo.....	173
8.5. Impacto social y responsabilidad social corporativa.....	175
Capítulo 9. <i>LIFE-CENTERED DESIGN</i> .....	179
9.1. ¿Qué es el <i>life-centered design</i> y por qué surge?.....	183
9.2. Micro, meso y macro: mentalidad del <i>life-centered design</i> .....	184
Capítulo 10. HERRAMIENTAS <i>LIFE-CENTERED DESIGN</i> .....	191
10.1. <i>The Cynefin Framework</i> .....	193
10.2. La facilitación .....	197
10.3. <i>Creative Problem Solving (CPS)</i> .....	201
10.4. <i>System thinking</i> .....	208
Capítulo 11. DISEÑANDO EL FUTURO .....	219
11.1. <i>Calm design</i> .....	221
11.2. <i>Positive design</i> .....	225
11.3. Democracia y diseño participativo .....	228
11.4. Diseño inclusivo.....	230
11.5. <i>Environment-centered design</i> .....	232
11.6. Diseño de futuros o diseño especulativo .....	234
Conclusión.....	239
Bibliografía.....	243