

ÍNDICE

Sobre los autores	7
Prólogo	11
Introducción	15
 ETAPAS:	
PREPARACIÓN PARA EMPEZAR EL VIAJE	19
La (in)experiencia de usuario	19
Definamos experiencia de personas usuarias	24
Economía de la experiencia	30
 PENSAMIENTOS: REFLEXIONES CLAVE SOBRE LA EXPERIENCIA DE USUARIO	
La importancia del usuario	37
Lecciones de UX desde lo lúdico	43
 EMOCIONES:	
AQUELLO QUE NOS MUEVE POR DENTRO	53
La UX modela realidades	53
Conversaciones reveladoras	57
 TOUCHPOINTS	
Revisitando los principios de UX como lo hubiera hecho Tristan Tzara	63
El espíritu de la Bauhaus	70
Los secretos de las cosas que emocionan	74

CANALES	79
Maslow ha muerto (alguien tenía que decirlo)	79
Lo tangible y lo intangible	84
MOMENTOS DE LA VERDAD	89
Inclusión para acelerar la innovación	89
Las gafas de la experiencia	94
PAINPOINTS	101
Meta UX	101
Estructura vs. sorpresa	106
OPORTUNIDADES	111
Danza y teatro, los secretos de Pina Bausch	111
Más allá de la eficiencia	115
¿POR DÓNDE EMPEZAMOS?	121
Diez acciones que puedes tomar mañana mismo	123
Índice alfabético	129
Bibliografía	133