

## ÍNDICE

<b>Sobre los autores</b> .....	7
<b>Prólogo</b> .....	11
<b>Introducción</b> .....	15
<b>ETAPAS:</b>	
<b>PREPARACIÓN PARA EMPEZAR EL VIAJE</b> .....	19
La (in)experiencia de usuario .....	19
Definamos experiencia de personas usuarias .....	24
Economía de la experiencia .....	30
<b>PENSAMIENTOS: REFLEXIONES CLAVE SOBRE LA EXPERIENCIA DE USUARIO</b> .....	
La importancia del usuario .....	37
Lecciones de UX desde lo lúdico .....	43
<b>EMOCIONES:</b>	
<b>AQUELLO QUE NOS MUEVE POR DENTRO</b> .....	53
La UX modela realidades .....	53
Conversaciones reveladoras .....	57
<b>TOUCHPOINTS</b> .....	63
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

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