

## Lectura de la tesis de Aiur Retegi Uria

08/03/2016

El 26 de febrero, a las 11:00h, el Doctorando Aiur Retegi Uria de la Escuela Politécnica Superior de Mondragon Unibertsitatea presentó su tesis doctoral en el Auditorio del Polo de Innovación Garaia de Mondragon Unibertsitatea. El título de la tesis: *Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas*, y sus directores: Daniel Justel y Jesús Hernandez. Además, obtuvo la calificación de Sobresaliente mención Cum Laude y la mención de doctor europeo.

### En el tribunal de la tesis participaron:

- **Presidente:** Dr.D. Marc Hassenzahl ([Folkwang Universität der Kunste](#))
- **Vocal:** Dra. Dña. Maria Rosario Vidal Nadal ([Universitat Jaume I](#))
- **Vocal:** Dr. D. Rubén Rebolgar Rubio ([Universidad de Zaragoza](#))
- **Vocal:** Dr. D. Matthias Laschke ([Folkwang Universität der Kunste](#))
- **Secretario:** Dra. Dña. Ester Val Jauregui (Mondragon Unibertsitatea)

### Resumen de tesis:

La evolución tecnológica y social de las últimas décadas ha hecho que el paradigma productivo industrial esté cambiando radicalmente. Dentro del nuevo paradigma, ya no es suficiente con ofrecer productos y servicios sino que es necesario que la experiencia que surge a partir de los mismos sea significativa. Hoy en día diferentes empresas (como BMW, Philips, Nespresso, Coca Cola o Kone, entre otras) desarrollan su oferta teniendo en cuenta la experiencia además de la innovación tecnológica.

Por otro lado, otro aspecto importante a la hora de adecuar la oferta al cliente final es la inclusión de capacidades de las personas. En este sentido, la filosofía del Design for All plantea que los productos y servicios deben ser diseñados de manera que puedan ser utilizados por la mayor cantidad posible de personas sin necesidad de ser adaptados específicamente posteriormente.

Al realizar la revisión bibliográfica de ambos ámbitos de diseño, se identifica que ambos ámbitos buscan satisfacer necesidades intangibles de las personas pero no existe ningún planteamiento que los integre. Por ello, el objetivo de esta tesis es desarrollar y validar una metodología de diseño de experiencias inclusiva que pueda ser utilizada para desarrollar proyectos orientados a mercado por estudiantes o diseñadores industriales sin conocimientos específicos previos en diseño de experiencias.

En el enmarque científico-tecnológico de la tesis se analizan los distintos enfoques metodológicos y se identifican métodos y herramientas que puedan ser incorporadas a la metodología tanto en Diseño de Experiencias como en Design for All. Por un lado, se identifica que las metodologías de diseño de experiencias tal y como están definidas no están suficientemente desarrolladas como para el desarrollo de proyectos orientados a mercado por parte de estudiantes o diseñadores industriales sin conocimientos específicos previos en la materia. Por otro lado, se identifica que las metodologías de Design for All son adecuadas para proyectos orientados a mercado para diseñadores industriales noveles pero no están dirigidas a desarrollar experiencias, ya que se centran en mejorar el nivel de inclusión de los productos existentes.

A partir de las conclusiones extraídas del enmarque científico-tecnológico se desarrolla la metodología Inclusive Experience Design. Esta metodología se basa en la filosofía People Centered Design que



sitúa a las personas en el centro del proceso de diseño, en el Design for All y en un marco de trabajo denominado Experience Canvas Model (ECM) que ayuda a comprender, analizar y visualizar la experiencia de manera sencilla y sistemática. Esta metodología se ha desarrollado mediante un proceso iterativo en el que han participado alumnos del master de diseño estratégico de productos y servicios de Mondragon Unibertsitatea y diversas empresas del entorno: Fagor Hometek, H-Enea (en dos ocasiones) y CVL. En primer lugar se identifica el proceso de diseño de experiencias que, de forma natural, plantea un diseñador novel en base a un conocimiento teórico específico de diseño de experiencias. Después, a partir de dicho proceso se han propuesto y testado distintas versiones de la metodología para mejorar dicho proceso y poder plantear la metodología final.

La metodología final toma como punto de partida las necesidades psicológicas universales definidas por Sheldon et al. (2001) y el enfoque global de Hassenzahl (2010) y presenta una metodología nueva a partir de esta base. La metodología consta de un proceso específico para cuya consecución plantea una guía paso a paso y una serie de recursos (19 plantillas, 15 fichas y 5 sets de cartas) que pueden servir para diseñar experiencias inclusivas. Finalmente, la metodología se valida parcial y globalmente mediante la ejecución de tres proyectos fin de grado de alumnos del grado en diseño industrial y desarrollo de producto de Mondragon Unibertsitatea, obteniendo un modelo de utilidad de uno de ellos.