



FRANCO
PELLEGRINI

EL DISEÑO DEL MUNDO

¿CÓMO SE CREA
UNA EXPERIENCIA?

GALERNA

El diseño del mundo

Franco Pellegrini

El diseño del mundo

¿Cómo se crea una experiencia?

ÍNDICE

UN MAL PRÓLOGO Por Mateo Salvatto

PREFACIO

El propósito

¿De qué se trata este viaje?

INTRODUCCIÓN

Ver, indagar y entender

Design living: todo es diseño

Detrás de escena

Ok, pero... ¿qué es diseño?

La economía de la experiencia de usuario

CASO 1 - MI HISTORIA DE AMOR CON EL CAFÉ

Un viaje de experiencias

Entendiendo nuestras conductas

No todos son como yo

La importancia de la empatía

Hackear hábitos con diseño

Diseño de emociones

CASO 2 - BAILANDO EN EL APPLE STORE

Mi primera visita al Apple Store

Diseñando experiencias

¿Por qué importan las experiencias?

Diseño conversacional

Diseño de interacciones

User experience (UX)

Niveles de diseño

Experiencia de cliente

CASO 3 - **EL PROPÓSITO DE LOS RULEMANES**

¿Qué es el propósito?

Todos detrás del propósito

¿Cómo diseño mi propósito?

Propósitos y problemas

El corazón del diseño de servicios

Propósito: transformar la sociedad

Diseñar tu carrera

CASO 4 - **¿CÓMO DISEÑAR UNA CIUDAD?**

Diseño prospectivo lado A: imaginar el futuro

Diseñando ciudades

Visualizar escenarios futuros

Diseño de futuros

¿Y los cisnes negros?

Diseño prospectivo a prueba de incertidumbre

CASO 5 - **LA CARRERA POR EL ESPACIO**

Diseño prospectivo lado B: la implementación

Carrera por el espacio

El arte de ejecutar

Producto Mínimo Viable (MVP)

Carrera por el espacio II

SpaceX: el sueño de llegar a Marte

CASO 6 - **DISEÑANDO UN RELATO**

¿Se puede diseñar un país?

¿Diseño es comunicación?

La revolución del iPhone

Todo comunica... todo

Narrativas transmedia

Narrativas interactivas

CASO 7 - **DISEÑANDO EL UNIVERSO**

Proceso cognitivo del diseño

¿Está diseñado el universo?

Metaverso: ¿un nuevo universo?

Pensar y diseñar, realidades mixtas

EPÍLOGO - **TALADRAR UNA CERÁMICA**

AGRADECIMIENTOS

BIBLIOGRAFÍA

Pellegrini, Franco

El diseño del mundo / Franco Pellegrini. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Galerna, 2022.

Libro digital, EPUB

Archivo Digital: descarga

ISBN 978-950-556-881-9

1. Diseño. I. Título.

CDD 760.1

© 2022, Franco Pellegrini

© 2022, RCP S.A.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada o transmitida en manera alguna, ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico, de grabación o de fotocopias, sin permiso previo del editor y/o autor.

ISBN 978-950-556-881-9

Hecho el depósito que marca la ley 11.723

Diseño de tapa: Ezequiel Cafaro

Diseño de interior: Pablo Alarcón | Cerúleo

Ilustraciones: Teté Cirigliano

Fotografía de contratapa: Rodrigo Nicolás Cascallares Alza

Primera edición en formato digital: junio de 2022

Versión: 1.0
Digitalización: Proyecto 451

“El diseño de los lugares, objetos, instrumentos y procesos de las experiencias humanas se ha transformado en un gran acelerador de los hábitos y comportamientos de las sociedades futuras. Desde esas temporalidades difusas, nuevas funciones y estéticas están creando continuamente el espacio escénico y los modos de relacionamiento de miles de millones de habitantes en territorios de simultánea destrucción y construcción.

Así, la propuesta de Franco Pellegrini, al imaginar el diseño del mundo y relacionarlo con el saber y la práctica personal, se asemeja a crear un dispositivo móvil que nos conecta con una cartografía mental de memorias e ideas hacia el aprendizaje de lo no conocido. Un desafío cautivante.”

ROBERTO CONVERTI

Decano de la Facultad de Arquitectura y Diseño (UADE)
Director de Oficina Urbana

“Hoy, a partir de la tecnología, el diseño se volvió tan relevante como vital y definitorio: los ámbitos de trabajo, conocer una pareja, estudiar, todo está atravesado por eso que propone este campo del saber hacer. Sin embargo, contamos con la posibilidad y el desafío como humanidad de pensar éticamente y garantizar la diversidad e inclusión.

En gran parte de estos años, Franco recorrió diferentes ámbitos, atravesando y co-creando las reglas del juego; por

eso este libro es dinámico y de alto impacto para entender el mundo actual y diseñar el universo que se viene.”

—

MELINA MASNATTA

Social entrepreneur specialized in education and technology issues with a systemic and inclusive approach, Ashoka fellow

“Para definirnos como especie solemos formularnos como entelequias, como entes imaginarios. Hay algunos muy conocidos: Homo faber, Homo sapiens, Homo ludens, Homo videns. Hacer, saber, jugar, mirar parecen acciones esencialmente humanas. Cada época ha elegido una para intentar comprender nuestra naturaleza, tan histórica y esquiva.

Desde esta perspectiva, hace muy poco que hemos comenzado a pensarnos en la metáfora del diseñar, un verbo cargado de sentido al punto de perderlo. Es que la observación desde el diseño pone en juego dos estrategias íntimas y aparentemente opuestas, la premeditación y la sorpresa. Desde los objetos hasta las experiencias, pasando por los espacios y los relatos, diseñar deconstruye hábitos ideales para transformarlos en deseos factibles, en un mundo concreto y cotidiano.

El itinerario propuesto por Franco Pellegrini en su libro articula saberes y miradas, atravesando dimensiones y explorando situaciones. Se trata de una búsqueda personal y disciplinar sobre los sentidos posibles para las cosas, los propósitos o los futuros. Y aunque creamos que estos ya están definidos —y nos definen— podemos (promete el

*autor) recrearlos, mágicamente, como nuevas preguntas,
esas preguntas que solo el diseño y el diseñar pueden
hacer, jugar, pensar.”*

ENRIQUE LONGINOTTI

Doctor en Diseño (UBA)

Director de la Maestría en Diseño Comunicacional FADU/UBA

Director de la Licenciatura en Diseño, Universidad Torcuato
Di Tella

*“En El diseño del mundo, Franco nos trae la posibilidad de
debatir y cuestionar la forma en la que comprendemos el
diseño de experiencias y su presencia transversal en
nuestra vida cotidiana. Pone en discusión aspectos de su
detrás de escena que la mayoría no tenemos presente y que
nos impactan a todos. Un libro indispensable para entender
de qué manera el diseño nos atraviesa y nos modifica como
especie.”*

JOAN CWAIK

Autor y divulgador tecnológico

*“Cuando fui directora del Fondo Nacional de las Artes (2018-
2020), percibí grandes cambios en acto en esos años. El
diseño tradicional seguía mostrándose por los canales
habituales con poco espacio para la virtualidad,
vislumbrando solo en alguna medida el riesgo de quedar
obsoleto... La pregunta en esos años era: ¿acaso todos los*

nuevos caminos tecnológicos encontrarán un lugar propio, diferente del diseño conocido —y reconocido como tal—, autónomo? ¿Reconocerá el diseño tradicional la necesidad de integrar las tecnologías abriendo las puertas y generando nuevas percepciones? Hoy el diseño comienza a hacerse visible en el territorio del metaverso ... Franco es quizás uno de los raros diseñadores que ha abrazado, estrechamente y con fervor y pasión, la tecnología y constituye uno de los íconos a mirar, por su pasión por comprender sin dejar nada afuera. La interdisciplina y la interacción se han unido en él potenciándolo y aportando nuevos significados más desafiantes y enriquecedores.”

MARÍA SÁNCHEZ

Directora de Diseño, Facultad de Comunicación, Universidad Austral
Presidente del Consejo Consultivo Internacional, Facultad de Arquitectura, Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

“Además de ser un gran constructor de experiencias, Franco es un gran constructor de equipos. Admiro mucho su valentía, su tenacidad y su decisión para ser cada vez mejor profesional, su pipeline de iniciativas no tiene fin. No conozco persona más generosa, participativa y dedicada a comunicar y compartir el conocimiento a quien los necesite, sin mirar contexto ni rédito futuro. Su libro, a modo de conversación, divulga e invita a reflexionar sobre lo que significa diseñar de manera inclusiva y diversa.”

FEDERICO CODINO
Head de UX Mercado Libre

“Este libro me dejó conocer más sobre experiencias, pero también conocer a Franco y hasta encontrar puntos en común, ambos somos coffe lovers —eso sí, yo sin azúcar desde siempre—, no sabemos dibujar y, lo que es más importante, entendemos que el principio de hacer simple lo complejo tiene que guiar nuestros propósitos.

El diseño del mundo es un recorrido que nos lleva por el pasado, el presente y el futuro de las experiencias pasando por Buenos Aires, Brasilia, Curitiba, Miami y Dessau, pero también fuera de este mundo hasta Marte mismo. Desde rulemanes hasta Alf, pasando por los cisnes negros y el metaverso, este libro desafía nuestros propios sesgos y nos invita a salir de la caverna, ‘Lo que pensás no es’.”

MARTÍN SCIARRILLO
CTO Microsoft Argentina

“Franco Pellegrini es audaz. Nos desafía diciendo que todo es diseño. Y uno puede empezar a leer su libro de forma incrédula pensando: ‘imposible’. Pero a lo largo de sus páginas, esta obra, escrita por un experto con una formación única, nos va convenciendo: diseñamos las emociones, las interacciones, las conversaciones, las experiencias con el cliente. Como si fuera un desborde de

agua, el diseño se cuele en todas partes. Una obra exquisita para quienes quieran aprender, y a volar la imaginación.”

—

ANDRÉS HATUM

Ph. D. Profesor de la Universidad Torcuato Di Tella.

“En diferentes momentos de mi recorrido profesional me he cruzado con Franco, ya sea para compartir miradas, colaborar o discutir ideas sobre qué es la innovación y cómo el diseño puede ayudar a construir una sociedad más inclusiva. El libro El diseño de mundo contribuye a generar espacios de diálogo y reflexión trascendiendo fronteras. Con una mirada generalista invita a despertar la curiosidad, a cuestionar el statu quo y a proponer nuevos caminos que mejoren la calidad de vida de las personas.”

—

GUILLERMINA ARGERICH

Consultora de Innovación, Unicef

Chapter Lead, Open IDEO

“En un tiempo en el que nos sobran los recursos y la tecnología y nos falta propósito e impacto, el diseño viene a proponernos una forma de accionar que nos vuelve muy presente el propósito de lo que hacemos. El diseño empieza como una metodología de trabajo y se ha transformado en una forma de mirar al mundo, de detectar oportunidades y de generar cambios. Se volvió una filosofía que adoptan los profesionales que quieren cambiar su contexto, sin importar

*su punto de origen, sino sabiendo que a través del diseño
pueden llegar a su punto de destino.
Franco es uno de esos profesionales. Alguien que quiere
generar cambios positivos y sustentables, que siempre
quiere aportar a la conversación, que siempre está
buscando la simplificación. Esa búsqueda lo llevó a liderar a
otros hacia una curiosidad permanente y a explorar y
experimentar con nuevos conceptos para ser aún mejores.
Este libro es el resultado de esa actitud y de las acciones
que la acompañan. Este libro aporta valor a aquellos que
queremos entender, de una forma simple y natural, cómo
generar impacto y diseñar el mundo que necesitamos y
queremos.”*

—

EMILIANO HORCADA

Global Head of Design and Digital Transformation Partner en
Globant
Profesor de Narrativa en Diseño (Universidad de San
Andrés)

*“El diseño del mundo tiene el poder de hacernos replantear
la forma en que encaramos las acciones más cotidianas,
desde prepararnos un café hasta hablar con un jefe. Una
cualidad que comparte con el autor”.*

—

AUGUSTO SALVATTO

Consultor especialista en futuro del trabajo

“Un libro que pone énfasis en el verdadero valor y poder que tienen las personas y las organizaciones, compartiendo historias, conceptos y herramientas para transformar nuestra realidad y la del mundo”

DIEGO PASJALIDIS
Head of Innovation en Stefanini Group
Autor, columnista en varios medios y TEDx speaker

“Últimamente hablamos mucho de experiencias y es importante recordar que estamos hablando de lo que le pasa a cada persona que se encuentra con nosotros. Y en ese encuentro podemos hacer su día mejor; es una oportunidad que tenemos en las empresas y es parte de la vocación que tenemos en Galicia. Usamos diseño para simplificar, ganar unos minutos en la vida de las personas o simplemente acompañarlos mejor en la interacción con nosotros. Diseñar empieza por entender las necesidades del cliente antes de crear un producto, servicio o proceso, es tomar las decisiones teniendo presente qué le pasa a ese otro.”

FABIÁN KON
CEO de Banco Galicia

Trabajando en la última década con comunidades de desarrolladores y emprendedores de tecnología de América Latina, descubrí que el diseño y la experiencia de usuario son tan importantes como desarrollar productos excelentes o tener una visión y una estrategia adecuadas. Franco Pellegrini es uno de los expertos y mentores de UX en nuestros programas principales y, junto con cientos de personas que forman nuestra red global, el principal motor de cambio para mejorar el diseño de productos de startups Latinoamericanas.

Además, Franco es un profesional muy curioso y se interesa por involucrar novedades en sus procesos creativos y equipos de trabajo, brindándoles a los que vienen atrás la generosa oportunidad de aprender y crecer profesionalmente a través de su propia experiencia y conocimiento.

—

FRANCISCO SOLSONA
Head Regional Google Developers & Accelerator (LATAM)

Para todos los que fueron parte de este proceso
y me motivaron a ir por más. Sobre todo para Julia,
mi mamá y socia en esta vida, que me impulsó a diseñar
el contexto ideal para llegar a estas hojas.
Gracias.

*““No entiendes realmente algo
a menos que seas capaz
de explicárselo a tu abuela.”*

ALBERT EINSTEIN

UN MAL PRÓLOGO

POR MATEO SALVATTO

Creo que para escribir un buen prólogo de un libro se requiere al menos un poco de objetividad, tanto con la obra como con el autor. Si eso es verdaderamente así, debo ser sincero: este va a ser un mal prólogo.

Conocí a Franco hace algunos años por medio de un amigo en común —el gran Joan Cwaik— y enseguida congeniamos. Compartimos muchas cenas, un intento fallido por institucionalizar partidos semanales de tenis y horas de charlas sobre el impacto de la tecnología en la sociedad y la importancia de las interfaces en la interacción con el cliente/usuario de tecnología. Muchas veces en estos años Franco me ha dado consejos, ideas y sugerencias para mejorar la interacción de usuarios con la app Háblalo. Algunas de las cuales, para su fastidio, no pudimos incorporar todavía.

Pero este mal prólogo no se trata ni de Franco, ni de mí, ni de nuestra relación de amistad, sino del libro que usted tiene en la mano y está por empezar a leer. Para serle

honesto, mi primera reacción cuando me propusieron prologarlo fue de sorpresa.

“Yo no sé absolutamente nada de diseño”, sugerí, seguramente en algún restaurante de la Ciudad de Buenos Aires que ahora no recuerdo.

“Pero este no es exactamente un libro de diseño”, me respondió Franco. “Leelo y vas a ver”, agregó.

Al leerlo me di cuenta de que tenía razón (menos mal que no le aposté nada...). Este libro no es de diseño o, mejor dicho, no es (exclusivamente) para diseñadores, sino que más bien usa algunos instrumentos del diseño para ayudarnos a realizar tareas fundamentales en nuestra vida cotidiana. Como por ejemplo a planificar, a proyectar, a pensar soluciones, a transformar hábitos o a diseñar conversaciones. No quiero spoilear demasiado, pero este libro te va a servir para planificar conversaciones difíciles, generar un plan de negocios o diseñar la interacción de una app con tus usuarios.

Estamos en un momento de la historia en que todo cambia muy rápidamente. Y donde los saberes y conocimientos se solapan y tocan cada vez más. Esta idea, tan de escuela primaria, de que termina la hora de matemática y pasamos a la hora de geografía como si no hubiera nada en común entre ambas ya no tiene sentido. O al menos está quedando desactualizada. Los saberes son transversales, se relacionan, se mezclan y se combinan. Por eso creo que este libro es tan importante, porque busca integrar el diseño con otras disciplinas, en otros ámbitos y para otras situaciones a las que no estamos acostumbrados a usarlo.

Se lee fácil y, como si fuera una conversación con Franco, está lleno de historias y analogías. También hereda del autor