

6 Introducción

8 Capítulo 1: Fundamentos de la investigación

- 10 ¿Por qué investigar?
- 12 Para comenzar
- 18 Primaria, secundaria y terciaria
- 26 Terminología clave
- 32 Entrevista: Emily Hale
- 34 Ejercicio: Acercarse a la investigación

36 Capítulo 2: Cómo entender el contexto

- 38 Público y contextos sociales
- 50 Contextos de diseño
- 60 Fundamento teórico
- 64 Entrevista: Andrew Hussey
- 66 Ejercicio: Convenciones

68 Capítulo 3: Cómo planificar el trabajo

- 70 El briefing
- 76 Público
- 78 Fuentes y credibilidad
- 82 El registro y la documentación
- 90 Entrevista: Brian Rea
- 92 Ejercicio: Público

94 Capítulo 4: Cómo llevar a cabo la investigación

- 96 Investigación del público
- 106 Investigación de mercado
- 112 Investigación de campo
- 120 Investigación de procesos
- 122 Entrevista: Jane Trustram
- 124 Ejercicio: Producto y cliente

126 Capítulo 5: Cómo utilizar los descubrimientos

- 128 Cómo entender los descubrimientos
- 134 Cómo responder a los descubrimientos
- 152 Entrevista: Underware
- 154 Ejercicio: Clasificación

156 Capítulo 6: Cómo presentar los resultados

- 158 Cómo presentar la investigación
- 176 Cómo terminar el trabajo
- 182 Entrevista: Tanner Christensen
- 184 Ejercicio: La presentación de estadísticas

- 186 **Conclusión**
- 187 **Colaboradores**
- 188 **Bibliografía**
- 190 **Índice temático**
- 192 **Agradecimientos**
- 193 **Trabajar con ética**