



AVANSA

# CUSTOMER RESEARCH

Las metodologías que se desarrollan son una hibridación entre métodos y Ciencias Sociales y del Human Center Design.

## 01 Métodos

### ETNOGRAFÍA

Método que permite describir y analizar las costumbres, practicas, creencias, lugares, espacios y formas de vida de las sociedades.

### DESIGN THINKING

Metodología centrada en el usuario, que integra las necesidades de las personas y el uso de las nuevas tecnologías para encontrar las soluciones prácticas ante los problemas de las personas.

### 5 ELEMENTOS DE UX

Permite indagar sobre lo que sucede en las comunidades virtuales. Su pretensión transita por erigirse como ciencia de lo que ocurre en la red.

## Técnicas

Entrevistas, encuestas y formularios

Observación participante

Grupos focales

World Café

Talleres de co-creación

Maps: Journey, Story, Empathy

Service Blue Print

User y protopersona

Tests: usabilidad, A/B test, tree testing

Card sorting

## 03 Desarrollo de

Matrices de tendencias, necesidades, matriz FVD

Flows: User, task, wireframes & interaction

Arquitectura de la información

Pruebas de usabilidad

Lean Canvas