

## **¿Qué es una entrevista en la investigación de usuario?**

¿Qué diferencia tiene una entrevista con una encuesta?

¿Cómo se escribe una buena pregunta de investigación?

## ¿Qué son las entrevistas con usuarios?

Las entrevistas son un método cualitativo, que a menudo se usa en el Diseño Centrado en el Usuario de forma combinada con otras técnicas como la observación o los test de usabilidad, aportándonos no solo una descripción de lo que el usuario hace sino también una interpretación de por qué lo hace. Pueden responder una serie de preguntas dependiendo de la fase del proyecto en que se apliquen:

1. ¿Quién son tus usuarios? Hay muchas características que definen quién es un usuario, pero nos interesan especialmente sus actitudes, necesidades y sus motivaciones.
2. ¿Qué actividad quieren hacer? Se trata de definir sus objetivos, qué quieren conseguir usando el producto o servicio.
3. ¿Cómo hacen sus tareas y qué dificultades encuentran? Es necesario comprender cómo tratan de cumplir sus objetivos, identificando la secuencia de acciones y las restricciones que les hacen comportarse así.
4. ¿Cuál es el problema? Queremos saber en qué consiste el problema de los usuarios que queremos resolver (si es que realmente hay uno). Qué dificultades encuentran actualmente para realizar sus tareas de manera satisfactoria.

Existen diferentes métodos de entrevista, que se suele clasificar en abierta, semi estructurada, o estructurada, según el grado de flexibilidad en el abordaje de los temas.


**Abiertas:** Puede usarse en fases conceptuales de un proyecto, cuando no tenemos preguntas concretas sino temas generales que queremos explorar. No es muy habitual su uso, pero puede tener sentido cuando estamos tratando de validar o desarrollar una idea inicial de producto.

**Estructuradas:** En este caso las preguntas están prefijadas. No suele usarse en fases exploratorias de un proyecto, ya que es complicado definir las preguntas que nos interesa responder si aun no comprendemos el problema. No debe confundirse con una encuesta, ya que en una entrevista estructurada el usuario puede responder libremente e incluso plantear otras cuestiones no previstas, mientras que en una encuesta las opciones de respuesta están cerradas.

**Semi-estructuradas:** Una entrevista semi-estructurada combina preguntas cerradas con otras abiertas, y permite recoger información sistemática con un margen para explorar nuevos temas surgidos durante la entrevista.

¿Cuál es la metodología más apropiada en UX?

En realidad todas las metodologías de entrevista pueden ser apropiadas, va a depender de los objetivos de la investigación y del punto de madurez del producto. La más habitual es la entrevista semi-estructurada, aunque puede variar el grado de estructura. Por ejemplo, si queremos descubrir nuevas necesidades o problemas de los usuarios, optaremos por una metodología más abierta, mientras que si lo que pretendemos es comprender mejor un tema concreto que ya hemos identificado y estudiado previamente, optaremos por un enfoque más estructurado.



Es importante recordar que cada elemento que incluyamos en nuestra encuesta, ya sea una pregunta abierta o cerrada, debe ir orientado hacia los objetivos del estudio y la obtención de los datos que queramos medir.

Por eso, debemos construir nuestros cuestionarios teniendo en cuenta la experiencia del usuario que responderá. Al momento de elaborar nuestras preguntas, tendremos que tomar en cuenta cómo reaccionará a nuestras solicitudes, considerando las fricciones que podrían llegar a detenerlo.





# Crear una guía de una entrevista

La guía de entrevista con usuarios es el documento que sirve de referencia al UX researcher en la recogida de información, traduciendo las preguntas de investigación en preguntas que podemos hacer a los usuarios. Incluye una estructura temporal, listado de cuestiones sobre las que informar a los usuarios (por ejemplo, los objetivos generales de la entrevista), temas que explorar y ejemplos de preguntas específicas.

¿Qué partes debe tener la entrevista?

Es bastante habitual que una entrevista semi-estructurada con usuarios en UX tenga la siguiente estructura:

Introducción y experiencia del participante

En esta parte se realizan las formalidades, se pone en marcha la logística (p.ej. grabación) y se establece la relación con el usuario. Es normal hacer algunas preguntas informales sobre el usuario y sus circunstancias (quién es, dónde vive, cual es su trabajo, etc.) para romper el hielo pero también para que nos sirva de contexto posterior.



## Cuerpo central

Este es el núcleo de la entrevista, y debe dividirse en subsecciones explorando cada tema. Es habitual empezar por los aspectos generales para luego ir profundizando en los temas específicos.

## Proyección futura

Una vez hemos realizado las preguntas centrales y se ha establecido una conversación fluida con el usuario, es momento de realizar preguntas más complicadas o que requieran una aportación activa por parte de la persona. Por ejemplo, preguntar cuál sería el funcionamiento ideal del producto o sus expectativas futuras respecto al servicio.

## Despedida y cierre

Antes de finalizar la entrevista, es momento de hacer un resumen de lo hablado, preguntar al usuario si quiere añadir alguna idea o tiene alguna pregunta. Por experiencia, en este punto se producen muchos aprendizajes sorprendentes, frecuentemente cuando el usuario ya se ha puesto de pie. Así que esta parte no es una formalidad, es muy recomendable dedicar unos minutos a ello.



## ¿Cuanto debe durar?

Una entrevista semi-estructurada suele tener una duración que varía entre 30 minutos y 2 horas (siendo lo más habitual el rango 45-75 minutos). Para decidir la duración de la entrevista, es útil considerar los siguientes aspectos:

Revisa si la duración puede afectar a la selección de participantes. El tiempo es muy valioso para las personas, pero lo es más en ciertos contextos. Por ejemplo, una entrevista de 90 minutos puede ser apropiada si se realiza dentro del horario laboral con el acuerdo de la organización, pero puede ser una barrera si se realiza tras el trabajo, especialmente si la persona tiene otras obligaciones.

Modificar la guía de entrevista si es necesario. Una vez hemos redactado la guía, debemos preguntarnos. ¿Son todas las cuestiones igualmente importantes? ¿Se pueden redactar de forma más concreta para que la persona se centre en el tema? Idealmente podemos hacer una prueba piloto para terminar de perfilar la estructura en base a la duración.

No podemos predecir 100% el tiempo de duración exacto de la entrevista, pero podemos definir un rango. Personalmente sigo una regla que consiste en añadir  $\frac{1}{3}$  del tiempo como colchón. Si la entrevista está pensada para durar 45 minutos, considero apropiada un rango de entre 30 minutos o una hora. Esto es necesario porque puede ser que la persona revele un nuevo tema que sea necesario explorar, o se extienda dando detalles útiles, pero también que sea una persona poco habladora o que tenga muy poca disponibilidad de tiempo.



## Qué preguntar?

A la hora de redactar las preguntas concretas que haremos a los usuarios no debemos perder de vista el objetivo de la investigación. No se trata de hacer preguntas que sean “interesantes”, sino de obtener información que permita responder las preguntas de investigación.

¿Cuál es su historia en relación al producto, servicio u organización?

¿Cómo describiría un día típico en ese contexto? (p.ej. usando el producto)

¿Qué tareas hace con el producto o servicio?

¿Cuáles son los problemas que encuentra?

Describe las tres cosas que más le gustan / que menos le gustan sobre el producto o servicio.



# ¿Como se escribe una buena pregunta de investigación?

Una buena pregunta de investigación que sea efectiva debe, entre otras cosas, preguntar algo que es importante para el proyecto o para el negocio, ser específica, llevar a hipótesis testables y avanzar el conocimiento de la organización yendo más allá de lo obvio.

El formato de la pregunta de investigación no es tan importante, aunque sí es útil que se componga de una pregunta general y otras más concretas que sirven para responderla. Podemos pensar en ello como un objetivo general y una serie de objetivos específicos que hay que cumplir para completar ese objetivo general. No hay que confundir esta pregunta de investigación con las cuestiones que hacemos al usuario, las cuales se plantean como parte de la guía de entrevista como veremos más adelante.



FUENTE:

[https://www.nachomadrid.com/2020/02/guia-entrevistas-usuarios/#%C2%BFQue\\_son\\_las\\_entrevistas\\_con\\_usuarios](https://www.nachomadrid.com/2020/02/guia-entrevistas-usuarios/#%C2%BFQue_son_las_entrevistas_con_usuarios)