

# Curso online en vivo

## UX/UI

### Clase nº 5

Investigación con personas  
usuarias



# Temas

## **Temas de la clase de hoy:**

- Métodos de investigación de personas usuarias
- Encuestas
- Entrevistas
- Preparando una entrevista

01

# Métodos de investigación de personas usuarias

# Metodologías de la investigación

Una vez que ya definiste el problema, objetivo y diseño de tu proyecto e identificaste quiénes son tus personas usuarias...

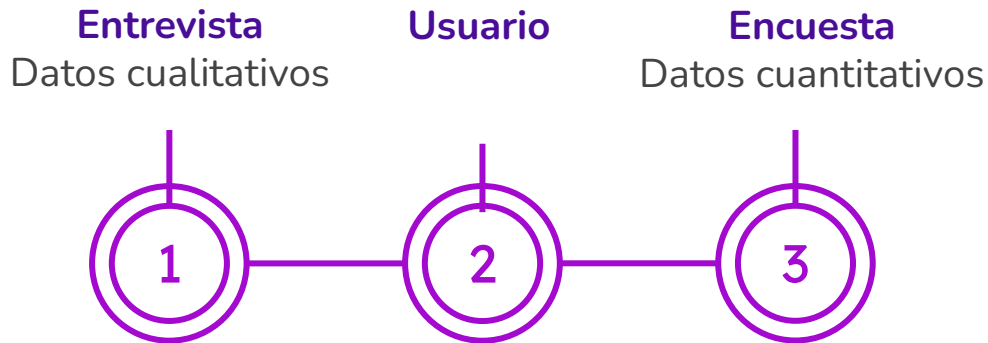
Debemos empezar a **recopilar datos y validar** lo que previamente imaginamos.

# Metodologías de la investigación

Las decisiones tomadas al principio de tu investigación pueden llevarte a descubrir verdades o guiarte por el camino equivocado. No es una tarea fácil.

**El proceso de recolección de datos puede afectar los resultados de toda una investigación,** por eso es tan importante detenerse a pensar bien el diseño del cuestionario o entrevista y la mejor manera para recolectar las respuestas.

# Entrevista y encuesta



**Las encuestas y entrevistas son dos métodos de investigación** que debemos conocer si queremos obtener los insights correctos para hacer crecer nuestro negocio o diseño.

# Diferencias entre encuestas y entrevistas

## Entrevistas

Las entrevistas son una **conversación formal** entre entrevistadora y entrevistada/o, **cara a cara**.

Si bien el entrevistador toma nota, difiere de una entrevista en este punto.

## Encuestas

Una encuesta tiene preguntas de opción múltiple o abiertas que son contestadas, ya sea de **manera impresa u online**.

# Diferencias entre encuestas y entrevistas

## Entrevistas

La naturaleza de **las entrevistas es subjetiva.**

Por otro lado, en una entrevista, el entrevistador hace preguntas abiertas

## Encuestas

La encuesta es más objetiva, además, **en los cuestionarios suelen utilizarse más preguntas cerradas.**



# Diferencias entre encuestas y entrevistas

## Entrevistas

En las entrevistas, **el orden de las preguntas se puede cambiar** según las necesidades y las preferencias del entrevistador.

## Encuestas

Como las preguntas se escriben de manera adecuada en un cuestionario, el orden no se puede cambiar.

|                         | ENCUESTA  | ENTREVISTA  |
|-------------------------|---|---|
| ¿QUÉ ES?                | El cuestionario implica un formulario que consiste en una serie de preguntas de opción múltiple o preguntas abiertas, escritas o impresas, que los participantes responden. | La entrevista es una conversación formal entre el entrevistador y el encuestado en la que los dos participan en la sesión de preguntas y respuestas |
| FORMATO                 | Escrito   | Oral  |
| NATURALEZA              | Objetiva  | Subjetiva   |
| ORDEN DE PREGUNTAS      | No puede ser cambiar ya que las preguntas están escritas en una secuencia apropiada   | Pueden ser cambiadas si existe necesidad  |
| COSTO                   | Económico   | Poco económico  |
| COMUNICACIÓN            | Con muchas personas   | Uno a uno   |
| TIEMPO                  | Menor   | Mayor   |
| IDENTIDAD DE LA PERSONA | Puede ser desconocido como no   | Conocido  |

02

# Encuestas

# Encuestas



La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. Sirve para extraer información cuantitativa acerca de un tema determinado.



Las encuestas se pueden utilizar también en la fase de descubrimiento, ya que al ser parte de la investigación de usuarios nos permitirá conocer sus opiniones, visión, necesidades, etc.

# Encuestas



Para implementar una encuesta, primero hemos de **elegir cuidadosamente el tipo de encuesta a utilizar**, ya que variará en función de los objetivos de la investigación.

# Tipos de encuestas



**Encuestas NPS:** Mide la disposición de los clientes/usuarios hacia un determinado producto/servicio/empresa.



**Encuestas SUS (Satisfacción):** Mide de forma rápida y efectiva la usabilidad de un sitio web, donde se obtiene un dato interpretable siguiendo criterios metodológicos estandarizados de la disciplina.

# Tipos de encuestas



**Encuestas de intención o propósito:** Encuestas comunes dentro de un sitio web, donde se pregunta generalmente: ¿qué has venido hacer?, ¿te parece fácil?, ¿qué mejorarías del sitio?, etc. Con este tipo de preguntas (y otras similares) se busca recoger feedback de los usuarios de forma cualitativa. Si bien en este tipo de encuesta es más difícil cuantificar el feedback de los usuarios, es la que más ayuda nos puede traer en un proceso de mejora continua de un determinado producto digital.

## ¿Cómo se presentan los resultados?

La investigación se redacta a modo de reporte, es decir se resume el proceso, siempre de manera visual.



## 4 puntos a considerar en un reporte



¿Por qué?

Objetivos y razones de  
la investigación



¿Cómo?

Métodos y datos  
relevantes



¿Qué?

Resultados obtenidos



¿Y qué?

Conclusiones

# Las razones y los objetivos de la investigación

Método de investigación usado, uso de teorías, cantidad de participantes evaluados, período de tiempo evaluado, etc.

## Por qué hicimos este research

Para el equipo de UX en Despegar es fundamental conocer qué piensan y qué desean los viajeros latinoamericanos cuando planifican sus experiencias de viaje.

En un contexto de pandemia, nos interesaba conocer cómo estos usuarios imaginaban sus viajes una vez esclarecida la incertidumbre generada por el coronavirus.

Es por eso que el equipo de UX Research Strategy salió a buscar pistas para traer un poco de luz sobre cómo será ese primer viaje. Y aquí te lo contamos.



### EL TEAM

El equipo de UX Research Strategy está compuesto por diseñadores, sociólogos, comunicadores sociales y profesionales de publicidad. Su principal objetivo es investigar los comportamientos de los viajeros latinoamericanos para poder ofrecerles el producto que mejor se adecúe a sus necesidades.



### EL NORTE

El mundo está cambiando. Y las formas de recorrerlo también. Este research se centra en descubrir cuál es el lugar que tiene la sanidad y la flexibilidad en las decisiones de viajes de los usuarios.

## Métodos y datos relevantes

País realizado, datos demográficos considerados, año de la investigación.





¿Qué?



## Resultados obtenidos

Pueden ser estadísticas basadas en fuentes gubernamentales, resultados de cuestionarios, citas de participantes, revisiones de expertos en la materia.

### Pre Covid-19

Se relevó con los usuarios cuántos viajes (vacaciones, por trabajo o escapadas) realizaban al año en promedio.

76%

de los usuarios  
encuestados viajaba al  
menos 2 veces o más al año  
antes de la pandemia.

24%

1 vez  
al año

30%

2 veces  
al año


19%


3 veces  
al año


27%

4 veces o  
más al año

## Conclusiones

 **Conclusiones.** Frases que validan o invalidan una hipótesis también podrían ser fuertes aliadas para su caso.

 **Hallazgos relacionados con su tema.** Estas pueden ser estadísticas basadas en fuentes gubernamentales, resultados de cuestionarios, citas de participantes, revisiones de expertos en la materia.

 **Ideas que se te ocurrieron mientras lo leías.** Se supone que no debes concentrarte en la solución en esta etapa, pero no puedes evitar que tu cerebro piense, ¿verdad? Escriba esas ideas y olvídense de ellas hasta que llegue el momento adecuado.

**Motivaciones**

Las principales razones para elegir el viaje al interior del país tienen que ver con el impacto económico, la sensación de seguridad al no pasar por un aeropuerto o simplemente la necesidad de relajarse cerca de casa.

INTERIOR EXT

**ARGENTINA**

“

El estrés que está provocando esta pandemia, quisiera sentarme en una montaña con nieve, un termó, mate y observar el paisaje y planear mi próximo viaje (...)

FRANCISCA, 56  
BUENOS AIRES → USHUAIA

**BRASIL**

“

Estávamos em dúvida de Estados Unidos e João Pessoa, mas comigo dólar estava e esta alto, escolher João Pessoa, por indicação.

SAMANTHA, 30  
SÃO PAULO → JOÃO PESSOA

03

# Entrevistas

# Entrevistas



Es un **método cualitativo de investigación**, 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.



Este método aporta no sólo una descripción de lo que el usuario hace sino también una interpretación acerca de por qué lo hace.

Los usuarios **responden una serie de preguntas dependiendo de la fase del proyecto en que se apliquen.**

# ¿Cuál es el objetivo de la entrevista?

Responde a las siguientes preguntas:



**¿Quiénes son tus usuarios?** Hay muchas características que definen quién es un usuario, pero interesan especialmente sus **actitudes, necesidades y motivaciones**



**¿Qué actividad quieren hacer?** Se trata de definir sus objetivos, **qué quieren conseguir** usando el producto o servicio en cuestión.



# ¿Cuál es el objetivo de la entrevista?

Responde a las siguientes preguntas:



**¿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.



**¿Cuál es el problema?** Necesitas saber en qué consiste el problema de los usuarios que quieres resolver (si es que realmente hay uno), cuáles son las dificultades que encuentran actualmente para realizar sus tareas de manera satisfactoria.

Cuando entrevistamos, no buscamos información cuantitativa.

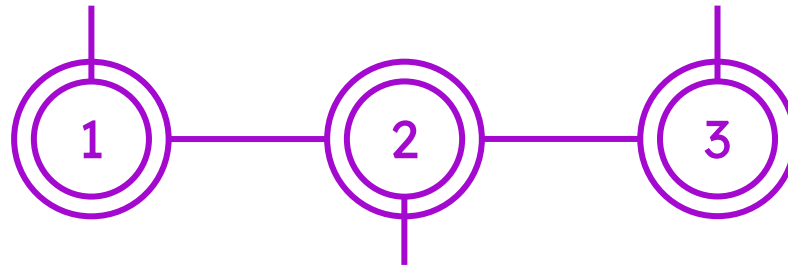
## **No se trata de cifras, sino de insights.**

Buscamos descubrir y profundizar acerca de los problemas de las personas, de manera descriptiva.

# Roles involucrados






Moderador

Observador








Entrevistado

## Moderador, el guía de la entrevista

-  Hace sentir cómodos a los participantes.
-  Pone a grabar luego que el usuario acepte.
-  Asegura la validez del estudio.
-  Se asegura de que los observadores entiendan lo que pasa.
-  Debe poder manejar la ansiedad de las personas entrevistadas

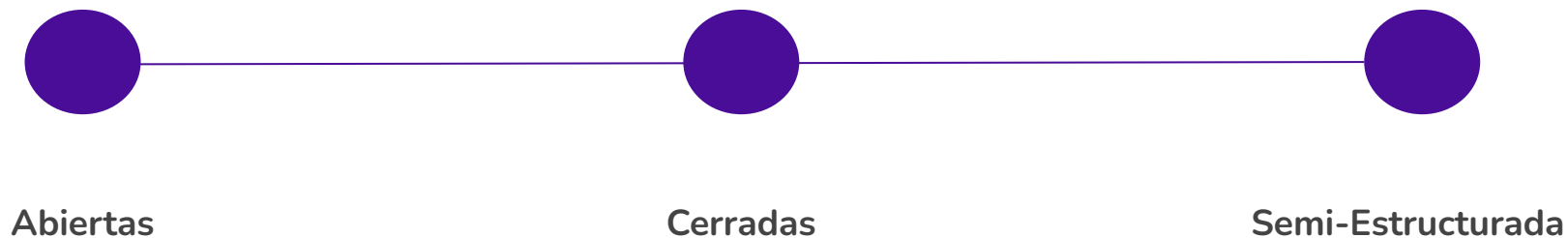
## Observador, el rol pasivo

-  Nunca debe perder el foco del objetivo a cumplir.
-  Registra lo que sucede: toma notas de respuestas importantes.
-  No interfiere y evita que algo interfiera.
-  Recuerda al moderador si falta abarcar algún tema.
-  Asiste al entrevistador en caso de ser necesario.

# Tipos de preguntas

¿Cómo estructurar un guión?

Existen diferentes métodos de entrevistas, que suelen clasificarse **en abiertas, semi estructuradas, o estructuradas**, según el grado de flexibilidad en el abordaje de los temas



# Preguntas Abiertas

Puedes usarlas en fases conceptuales de un proyecto, cuando no tienes preguntas concretas sino temas generales que quieres explorar, teniendo completa libertad para realizar las preguntas. No es muy habitual su uso, pero puede tener sentido cuando estás tratando de validar o desarrollar una idea inicial de producto.

# Preguntas Cerradas

En este caso las preguntas están predeterminadas. No suelen usarse en fases exploratorias de un proyecto, ya que es complicado definir las preguntas de interés a responder si aún no hay una comprensión del problema.



# Preguntas semiestructuradas

Estas entrevistas **combinan preguntas cerradas con otras abiertas**, permitiendo recoger información sistemática con un margen para explorar nuevos temas que vayan surgiendo, **con el fin de ampliar la información y obtener más detalles.**

### Introducción

Agradecimiento. Quiénes somos. Para qué vinimos. Aclaraciones.

**Objetivo:** darle al entrevistado información sobre la actividad, para que esté más relajado

### Objetivo y target

Importante tenerlos siempre en cuenta.

### Cuerpo de la entrevista

**Bloque 1:** sobre el entrevistado    **Objetivo:** buscamos entender con quién estamos hablando.

**Bloques:** sobre lo que queremos investigar, para cumplir el objetivo

### Cierre

Ofrecer una síntesis. Preguntas de observador(es). Responder dudas del entrevistado. Agradecimiento + incentivo.

# Manos a la obra

Actividad en clase





## Consigna

Decidir y escribir en FigJam cuál será la estrategia de investigación con usuarios.

¿Van a realizar entrevistas? ¿Cuántas?

¿Van a encuestar?



## Consigna

Comenzar a construir el instrumento en clase, para la siguiente clase deberán tener pensada la estructura.

Si van a hacer una entrevista, completar la plantilla de guión con posibles preguntas. Si es una encuesta, armar en forms y colgar el link en FigJam.

# Manos a la obra

Tarea





## Consigna

Empezar a reclutar personas usuarias de sus apps para aplicar encuestas o entrevistas.

Este proceso lleva tiempo, recomendamos que lo vayan haciendo en la próxima semana



# Bibliografía y Recursos

## Material de consulta

- ¿Cuál es la diferencia entre entrevista y encuesta? [.Link.](#)
- Entrevistas con usuarios [.Link.](#)
- 98 questions UX Designer ask [.Link.](#)



# Gracias



¿Dudas o consultas?



[jumpedu.org](https://jumpedu.org)