



Agencia de
Aprendizaje
a lo largo
de la vida

DISEÑO UX/UI

Clase 6

Entrevistas cualitativas

Les damos la bienvenida

Vamos a comenzar a grabar la clase

Clase 5

Research y Benchmarking

- Persona
- Proto vs User
- Mapa de empatía
- *Ejercicio obligatorio*

Clase 6

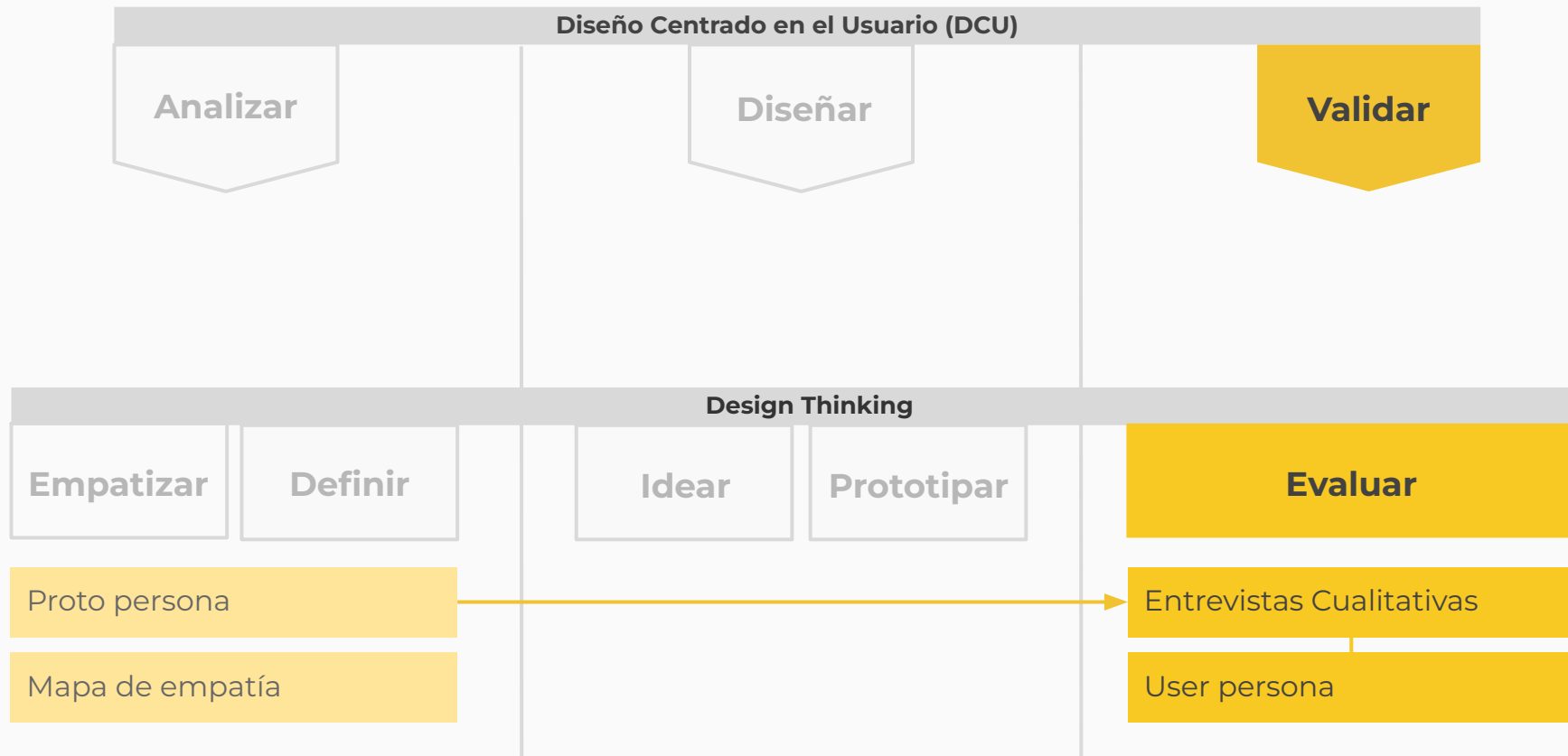
Arquetipo de personas

- ¿Qué es una entrevista?
- Tipos de entrevista
- Etapas de una entrevista
- *Ejercicio obligatorio*

Clase 7

POV y MVP

- ¿Qué es un POV?
- Recursos: storytelling y storyboard
- ¿Qué es un MVP?
- Listado de funcionalidades
- *Ejercicio obligatorio*



¿Qué es una entrevista?

Es una **técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa** para recabar datos.

Se define como una **conversación que se propone un fin determinado** distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial.

Una persona pregunta y la otra responde: no hay ida y vuelta.

Entrevista en Diseño UX

- Tiene como propósito obtener información en relación con un **tema determinado**.
- Se busca que la información recabada sea lo más **precisa** posible.
- Se pretende conseguir los **significados** que los informantes atribuyen a los temas en cuestión.
- El **entrevistador** debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la **interpretación** sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado.

Tipos de entrevistas

Existen entrevistas **estructuradas, semiestructuradas y flexibles.**

Las **entrevistas semiestructuradas** ofrecen un grado de flexibilidad aceptable y mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio.

Se asocia con la expectativa de que es más probable que los entrevistados **expresen sus puntos de vista** de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario.



¿Cómo tener una entrevista exitosa?

1. **Preparar un guión de entrevista** con preguntas agrupadas por temas o categorías.
2. **Elegir un lugar agradable** que favorezca un diálogo profundo con el entrevistado y sin ruidos que entorpezcan la entrevista y la grabación.
3. **Explicar al entrevistado** los propósitos de la entrevista y solicitar autorización para grabarla.
4. **Validar al entrevistado** consultando datos que se consideren apropiados para los fines de la investigación.
5. El entrevistador debe tener una **actitud receptiva y sensible**. No mostrar desaprobación en los testimonios.

¿Cómo tener una entrevista exitosa?

6. Seguir la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de **manera libre y espontánea**. Si es necesario, se puede modificar el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista.
7. **No interrumpir** el curso del pensamiento del entrevistado y dar libertad de tratar otros temas que el entrevistador perciba relacionados con las preguntas.
8. Con prudencia y sin presión, invitar al entrevistado a **explicar, profundizar o aclarar** aspectos relevantes para el propósito del estudio.

Objetivos de una entrevista

Se expresan en **verbos en infinitivo**, es decir que finalizan en ar-er-ir. Por ejemplo: “El objetivo de mi entrevista es validar la proto persona María, conocer los gustos y costumbres y entender sus motivaciones y frustraciones al momento de contratar servicios”.

Conocimiento	Comprensión	Aplicación	Análisis	Síntesis	Evaluación
Definir	Interpretar	Ilustrar	Examinar	Planear	Clarificar
Repetir	Describir	Emplear	Diferenciar	Proponer	Estimar
Registrar	Reconocer	Utilizar	Comparar	Diseñar	Medir
Identificar	Informar	Dramatizar	Criticar	Organizar	Seleccionar

Entrevista Semiestructurada

Otra manera de denominar a la entrevista semiestructurada es **entrevista etnográfica**.

Se puede definir como una “conversación amistosa” entre informante y entrevistador, donde este último se convierte en un oyente, alguien que escucha con atención y no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan.

Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender la vida social y cultural de diversos grupos, y así lograr explicar sus conductas.

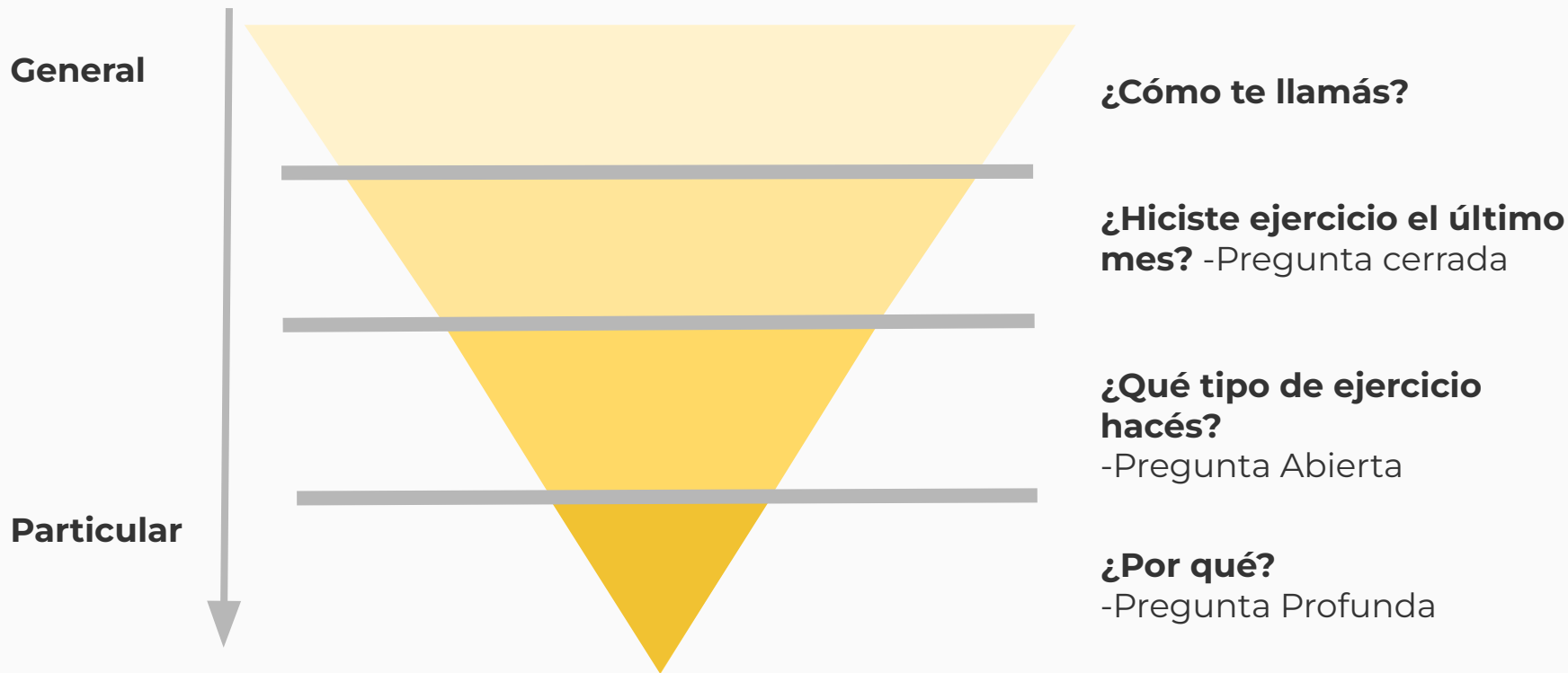
Esta es la forma de entrevista más utilizada a la hora de trabajar en procesos de diseño en base a la experiencia del usuario.

Fases de una entrevista

1. **Preparación.** Es el momento previo a la entrevista, en el cual se planifican los aspectos organizativos de la misma como son los **objetivos, redacción de preguntas guía y convocatoria.**
2. **Apertura.** Es la fase cuando se está con el entrevistado en el lugar de la cita, en el que se **plantean los objetivos** que se pretenden con la entrevista, el tiempo de duración. También, es el momento oportuno para **solicitar el consentimiento de grabar o filmar la conversación.**
3. **Desarrollo.** Constituye el núcleo de la entrevista, en el que se realiza el **intercambio de información siguiendo la guía de preguntas con flexibilidad.** Es cuando el entrevistador hace uso de sus recursos para obtener la información que se requiere.
4. **Cierre.** Es el momento en el que conviene anticipar el final de la entrevista para que el entrevistado recapitule mentalmente lo que ha dicho y provocar en él la **oportunidad de que profundice o exprese ideas que no ha mencionado.** Se hace una **síntesis** de la conversación para puntualizar la información obtenida y finalmente **se agradece al entrevistado su participación en el estudio.**

Tipo de preguntas

- **Preguntas Abiertas:** la respuesta es libre
¿Por qué te gusta el teatro? ¿Qué te motiva a viajar? ¿Podrías contarnos una experiencia real que hayas tenido? Preguntar sobre experiencias reales es muy importante porque la persona sale de solo dar su opinión (pensamientos) sino a hablar desde una realidad (acciones).
- **Preguntas Cerradas:** la respuesta es específica
¿Escuchás la radio? ¿Ves televisión? ¿Pedís comida por delivery?
- **Preguntas de Clarificación:** nacen por ambigüedad en las respuestas.
¿En qué sentido? ¿Qué quiere decir con esto?
- **Preguntas de Profundización:** el entrevistado analiza su propia respuesta y posibilita la oportunidad de descubrir un insight.
¿Por qué? ¿Qué más? ¿Como por ejemplo..?



Qué no debemos hacer:

- No debemos preguntar **presuponiendo** la respuesta.
- No debemos **guiar** una respuesta determinada.
- No debemos **interrumpir o apresurar** al entrevistado.
- No debemos hacer **preguntas confusas** o que puedan interpretarse de otra forma.
- No debemos hacer **preguntas largas o varias preguntas dentro de una misma.**
- No debemos **pedir directamente que confirmen nuestra hipótesis, problemática o solución.**
- No debemos **olvidar realizar preguntas para validar la proto persona.** Son para saber si esa persona es un posible usuario, para saber si su entrevista nos sirve.

Ejercicio Clase 6

Vamos a practicar en clase algunas preguntas de validación de nuestras proto personas.



Guión de entrevista

Este es un ejemplo de cómo puedes preparar un script para una entrevista. Lo más importante es que generes **empatía** con el usuario, que no lo interrumpas y que grabes todo. Hay que mostrarse **amables, receptivos y en situación de igualdad**. Si un usuario te da una respuesta muy corta o cerrada, siempre es bueno preguntar **¿por qué?**

- ¿Cuál es tu nombre?
- ¿Qué edad tienes?
- ¿A qué te dedicas?
- ¿Con quien vives?
- ¿Es la primera vez que buscas departamento? ¿Por qué?
- ¿Cómo fue tu experiencia en la búsqueda de departamento propio?
- Describe cómo inicias la búsqueda de un departamento.
- ¿Qué es lo más importante para ti a la hora de elegir departamento?
- ¿Has usado sitios que te ayuden en la búsqueda? ¿Cuáles? ¿Tu favorito?
- ¿Te preocupa algo al buscar departamento en internet? ¿Qué?

Interpretación

Una vez que las entrevistas han sido ejecutadas y grabadas, estas se transcriben para realizar su correspondiente análisis e interpretación. Por último, **se redacta el informe de investigación**.

Lo importante de realizar un análisis de los datos obtenidos es generar una **comprensión** que emerge **de las preguntas y los testimonios de la investigación**.

Luego de realizar las entrevistas podremos validar la Proto Persona. A partir de ese momento, se convertirán en User Persona.

Proyecto final

Para continuar construyendo nuestro **Proyecto Final**, vamos a **realizar 5 (cinco) entrevistas semiestructuradas** para validar a nuestras proto personas, recopilar información e insights de los usuarios y lograr empatizar con ellos.

Para elegir a los entrevistados, tener en cuenta:

- Que sea **mayor de 18 años**.
- Que entren en el grupo de usuarios que necesitamos validar (**proto persona**)
- Que la **problemática** de mi proyecto los atraviesa directamente (¿La solución que voy a brindar en mi app influye en la vida de esta persona?).
- Que tenga **disponibilidad** para realizar la entrevista virtual y que permita que la misma sea **grabada** (sino la entrevista no será válida).

Realizar un informe sobre los resultados de las entrevistas, los datos recopilados, los insights que consiguieron y especificar de qué forma los entrevistados validaron a la proto persona y se transformaron en user persona de ahora en más.

No te olvides de dar tu presente

Recordá:

- Revisar la Cartelera de Novedades.
- Hacer tus consultas en el Foro.

Todo en el Aula Virtual.

Gracias y hasta la próxima clase.