



GUÍA DE ENTREVISTA A USUARIOS

Metodología TAI Dynamics para entrevistas efectivas



TAI DYNAMICS

INTRODUCCIÓN

La entrevista a usuarios es una herramienta fundamental para entender necesidades reales y validar supuestos. Sin embargo, su efectividad depende no solo de las preguntas que hacemos, sino de cómo las hacemos.

Propósito de esta Guía

Este documento ofrece una estructura probada para conducir entrevistas efectivas, pero no debe verse como un script rígido. La clave está en mantener una conversación natural que permita descubrir insights valiosos.

Antes de Comenzar

Esta guía está diseñada para ser:

- **Flexible:** adapta las preguntas a tu contexto.
- **Práctica:** enfocada en obtener información accionable.
- **Natural:** promueve un diálogo genuino, no un interrogatorio.

Recomendaciones Clave

1. Preparación

- Personaliza las preguntas según tu proyecto específico.
- Haz preguntas abiertas: Quién, qué, cuándo, dónde, porqué, y cómo, no preguntas de sí/no. Profundiza y evita preguntas cerradas.
- Familiarízate con la guía antes de la entrevista.
- Prepara el ambiente y las herramientas necesarias.

2. Durante la Entrevista

- Aprende a estar en silencio dado que las mejores entrevistas son en las que se escucha un 90% y solo se habla un 10%.
- Mantén un tono conversacional, no de interrogatorio.
- Profundiza en respuestas que parezcan interesantes.
- Presta atención a señales no verbales.
- Sigue las emociones, siempre que percibas una emoción en la voz de la persona, prolonga esa línea de conversación.

- Toma notas sin perder el contacto visual, es importante porque se pierde el 50% de lo que es dicho durante una entrevista.
- Graba la conversación si tienes permiso.
- No juzgues, el objetivo es obtener la mayor cantidad de información posible en un tiempo muy limitado. No descalifiques al prospecto durante la entrevista.
- Escucha cuando comienza a quejarse la persona, son más específicas siempre en las quejas, y se pueden obtener ejemplos específicos que ayudan realmente a resolver problemas.
- Evita el sesgo de confirmación.
- Evita el sesgo del entrevistador enmarcando para buscar sugerir una respuesta.
- Evita el sesgo de la respuesta para que el entrevistado responda lo que realmente importa y no lo que cree que el entrevistador quiere escuchar.

3. Después

- Revisa y completa tus notas inmediatamente.
- Identifica patrones e insights clave.
- Comparte aprendizajes con el equipo.

Las secciones siguientes proporcionan una estructura detallada para guiar tu entrevista, pero recuerda: la mejor entrevista es aquella que fluye naturalmente mientras obtienes la información necesaria.

1. INFORMACIÓN DE LA ENTREVISTA

Fecha: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Perfil/Rol: _____

Duración: 30-45 minutos

2. INTRODUCCIÓN (2-3 min)

Presentación

- Agradecer por el tiempo
- Presentarse brevemente
- Explicar el propósito de la entrevista

Consentimiento

- [] Solicitar permiso para tomar notas
- [] Mencionar confidencialidad
- [] Aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas

3. PREGUNTAS DE CONTEXTO (3-5 min)

Realiza preguntas para cualificar a tu prospecto, para entender su rol y responsabilidad.

Perfil del Usuario

1. ¿Podría contarme un poco sobre su rol y responsabilidades en su trabajo actual?

2. ¿Qué herramientas tecnológicas usa regularmente?

3. ¿Cómo es un día típico en su trabajo/actividad?

4. EXPLORACIÓN DEL PROBLEMA (10-20 min)

Situación Actual

1. ¿Cómo maneja actualmente [problema específico]?

2. ¿Qué desafíos enfrenta en este proceso?

3. ¿Ha intentado otras soluciones? ¿Cuáles?

Impacto

1. ¿Cuánto tiempo/recursos invierte en este problema?

2. ¿Cómo afecta esto a su trabajo/vida diaria?

3. ¿Qué consecuencias tiene no resolver este problema?

5. VALIDACIÓN DE SOLUCIÓN (5 - 10 min)

Presentación de Concepto

[Describir brevemente la solución propuesta]

Feedback

1. ¿Qué le parece esta solución?

2. ¿Qué características le parecen más/menos útiles?

3. ¿Usaría esta solución? ¿Por qué sí/no?

Valor Percibido

1. ¿Cómo encajaría esto en su flujo de trabajo actual?

2. ¿Qué beneficios específicos ve en esta solución?

3. ¿Estaría dispuesto a pagar por esta solución? ¿Cuánto?

6. CIERRE (3-5 min)

Preguntas Finales

1. ¿Hay algo más que quisiera agregar?

2. ¿Podríamos contactarlo para futuras validaciones?

Próximos Pasos

- [] Agradecer la participación.
- [] Mencionar seguimiento si aplica.
- [] Entregar incentivo si corresponde.

7. NOTAS DEL ENTREVISTADOR

Observaciones Clave

Insights Principales

1.

2.

3.

Señales no verbales relevantes

Después de la reunión (y sin la persona entrevistada), revisar las notas para asegurarse de no perder información y ser capaz de ajustarse al feedback. Todo la revisión de notas debería tomar alrededor de unos 10 minutos.

Documento preparado por TAI Dynamics
Contacto: webmaster@taidynamics.com.ar
www.taidynamics.com.ar

Transformamos Ideas en Proyectos Tecnológicos Viables

© 2024 TAI Dynamics. Todos los derechos reservados.