

2. DETECCIÓN DE NECESIDADES

Métodos de detección de necesidades

Existen dos métodos para detectar necesidades

- Observación
- Entrevistas

Nos enfocaremos en el método de entrevista

Reglas de entrevistas:



Mentalidad de aprendiz

Entra con una mentalidad de aprendiz a cualquier entrevista, olvídate de todo lo que sabes o crees saber y evita hacer interpretaciones.



Escucha

Escucha mucho más de lo que hablas, recuerda que tu objetivo es aprender, no informar ni sorprender.



Indaga profundo

Intenta llegar al fondo de lo que te compartan, preguntando “por qué” las veces que sea necesario. Busca que te compartan historias sobre las experiencias de tus usuarios.



No presentes soluciones

En esta etapa aún no intentes vender alguna solución, el enfoque está en entender lo que el usuario realmente necesita y las dificultades o retos que enfrenta.



Definan roles

Idealmente, una persona conduce la entrevista, una segunda se enfoca en tomar notas de lo que escucha, y una tercera observa y toma notas sobre el lenguaje corporal para tener un mejor entendimiento.



2. DETECCIÓN DE NECESIDADES

Entrevistas: Guía Rápida

Puedes utilizar cualquiera de estos 4 ejes para complementar la entrevista con las preguntas que preparaste:

Muéstrame: Si estás en el ambiente del entrevistado, pídele que te muestre sus objetos, espacios, herramientas o que actúe los procesos. Tomas fotos y apuntes.

Dibuja: Pídele al entrevistado que te haga un mapa o diagrama de lo que te va platicando y te lo explique.

Piensa en voz alta: En lo que dibuja, pídele que vaya describiendo en voz alta lo que está pensando. Presta mucha atención a su razonamiento.

Se específico: Para evitar generalizaciones, y asegurarte de integrar más detalles, pídele que te cuente de un tiempo específico. Ej. Cuéntame sobre la última vez que...

Muéstrame:

Dibuja:

Piensa en voz alta:

Se específico:

2. DETECCIÓN DE NECESIDADES

Entrevistas: Ejercicio



Haz una lista de personas clave para tu investigación

¿Por qué quieres hablar con ellas?

¿Qué vas a aprender hablando con ellas?

¿Dónde quieres encontrarte con ellas?



Divide al grupo en pares

Píde a las parejas que escojan una de la personas clave que les gustaría entrevistar.

Elaboren una serie de preguntas que les gustaría hacerle. Recuerda indagar profundo (pregunta: “¿por qué?” y busca las historias para tener mejores hallazgos).



Por parejas hagan un juego de rol

Una persona haga el papel del entrevistado y otro hará la entrevista.

Al final compartan cómo podrían mejorar sus preguntas y la manera de conducir la entrevista.

Reúnanse todos en grupo y compartan sus aprendizajes y cómo podrían mejorar sus entrevistas. Actualicen sus preguntas de acuerdo con los comentarios.

2. DETECCIÓN DE NECESIDADES

Mapa de empatía

Con las notas que hayan generado de sus entrevistas, en equipo llenen cada uno de los cuadrantes. Pueden utilizar notas adhesivas (post-its).

¿Qué piensa y siente?: Qué es lo que realmente le importa, cuáles son sus principales inquietudes y aspiraciones.

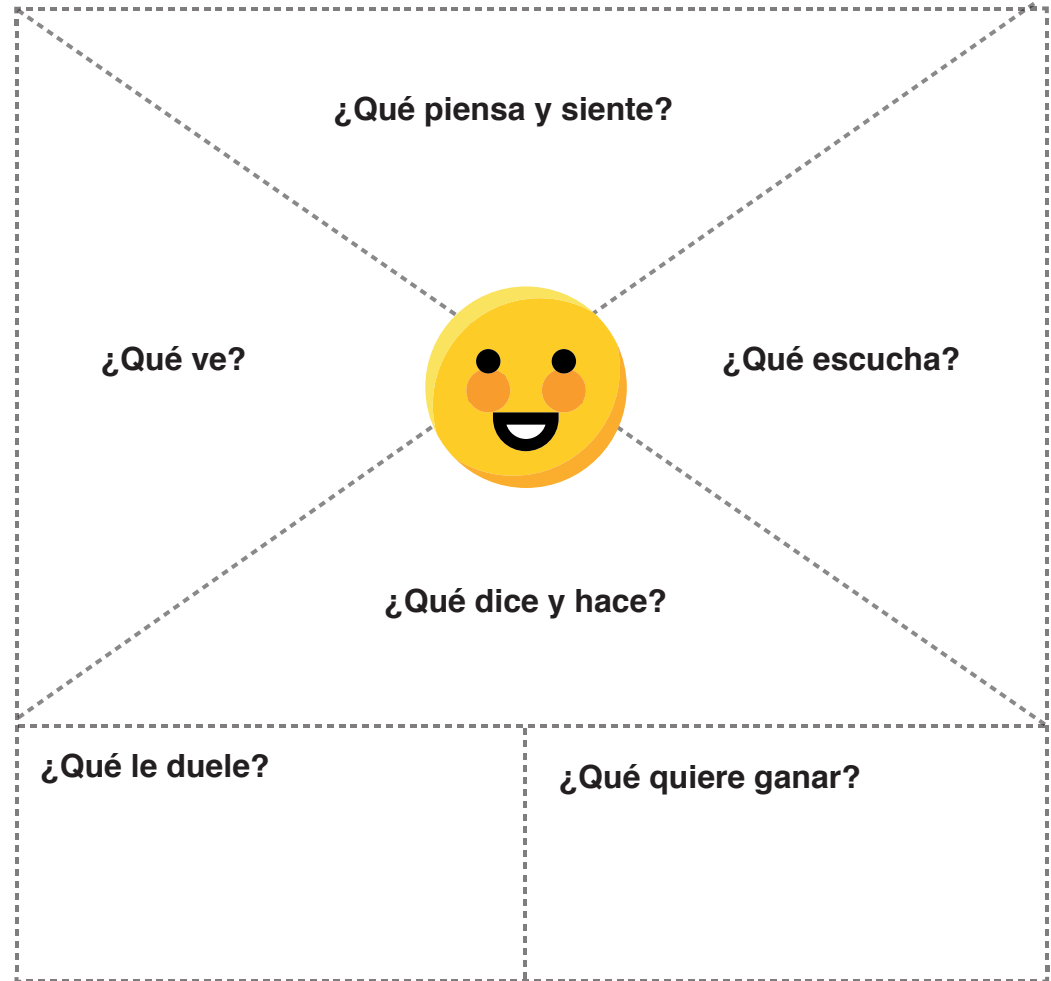
¿Qué escucha?: Lo que le dicen las personas en su entorno: familiares, compañeros de trabajo, otras personas en la comunidad.

¿Qué ve?: Lo que presencia en su entorno con mayor frecuencia.

¿Qué dice y hace?: Su actitud y comportamiento en público y hacia los demás, la manera en que habla y su lenguaje corporal.

¿Qué le duele?: Sus miedos, frustraciones, obstáculos y retos que enfrenta.

¿Qué quiere ganar?: Sus deseos y necesidades.



20 min