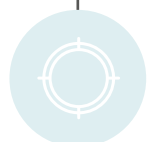


Design Thinking

para liderar la **innovación educativa**



Entrevista

Probablemente no hay mejor forma de conocer las necesidades, expectativas y sueños de alguien que conversando de forma directa con esa persona (y haciendo las preguntas correctas).

La actividad que se presenta a continuación, se basa en el manual [“Design Thinking para liderar la innovación educativa”](#) desarrollado por el CILED. Dicha actividad corresponde a la **primera fase** de la metodología del Design Thinking: la fase de **“Empatizar”**.

Entrevista

Probablemente no hay mejor forma de conocer las necesidades, expectativas y sueños de alguien que conversando de forma directa con esa persona (y haciendo las preguntas correctas).

La entrevista es una técnica etnográfica que en el Design Thinking permite conocer en profundidad las creencias, ideas, sentimientos, motivaciones o frustraciones que vive una persona. Son conversaciones estructuradas y es una de las estrategias más utilizadas y poderosas para empatizar con alguien.

Pasos:

01. Definir la temática sobre la cual se quiere indagar y **quiénes serían la(s) persona(s) más indicadas** para entrevistar. Buscar al **menos a 3 personas** para entrevistar, intentando que sean lo más representativos(as) posibles del universo que interesa explorar.

Por ejemplo: si el tema a indagar fuera las clases online para modalidad remota, se podría buscar a:

Un(a) docente que tuvo muy buenos resultados en sus clases online; docente que tuvo resultados promedio; docente que tuvo bajos resultados.



Tiempo:
45-60 minutos.

Materiales:
Libreta, computador u otros para tomar nota; grabadora (puede ser la del celular).

Participantes:
Al menos 2 a 3 personas para las que se está diseñando (de forma separada, no en simultáneo).

Cuándo usar:

- Para comprender las necesidades de una persona o grupo en mayor profundidad.
- Cuando no hay tanta familiaridad con un grupo y se quiere conocer mejor la realidad que viven esas personas.

02. Preparar una **pauta de preguntas**. Empezar por preguntas más amplias y generales, antes de entrar en preguntas más específicas y relacionadas con la temática que se quiere abordar.

03. Considerar algunos **tips para realizar buenas preguntas**:

- Preguntas **abiertas y neutrales** (sin transmitir ningún tipo de expectativas o juicio de valor):

“¿Cómo ha sido tu experiencia con las clases online?” vs “¿Has tenido una buena experiencia con las clases online”.

- Preguntas que indaguen en **situaciones específicas o historias**: “Cuéntame sobre la última vez que planificaste una clase online”, “¿Qué hacías cuando los estudiantes no prendían sus cámaras?”, “¿Cómo es una clase típica online para tí?”.

- Preguntas que exploran **emociones y creencias**: “¿Qué sientes cuando piensas en volver a clases online?”, “¿Por qué crees que es difícil lograr los mismos resultados con las clases online?”

04. Buscar un **lugar tranquilo y cómodo** para realizar la entrevista, donde haya privacidad y se eviten distracciones. Ideal si es en el ambiente natural del entrevistado(a), tal como su hogar o lugar de trabajo (así se podrá conocer y comprender mejor el contexto de la persona).

05. Al empezar recordar **grabar la conversación**, previa autorización del entrevistado(a), y explicar cómo y para qué será usada la información.

06. Durante la entrevista, **tomar notas** literales de la conversación. Mostrar **interés y atención**, sólo así la persona se sentirá en confianza (“para ver si entendí bien, lo que quieres decir es.....”). **Observar el lenguaje no verbal** del entrevistado(a); es decir, su tono, gestos, volumen de voz, postura corporal.

07. Tras terminar la ronda de entrevistas, sistematizar la información levantada, observando similitudes y diferencias para luego **identificar los principales hallazgos**.

Ejemplo:

Pauta de preguntas:

1. Datos generales (¿nombre? ¿cuál es tu asignatura? ¿en qué cursos enseñas? ¿hace cuánto tiempo trabajas como docente?)
2. ¿Cómo ha sido tu experiencia con las clases online?
3. Cuéntame cómo es una clase online típica de las que has realizado.
4. ¿Cómo te sentiste en las primeras clases online que hiciste? ¿y en las últimas?
5. ¿Qué hiciste frente a desafíos como: que los estudiantes no prendieran la cámara? ¿cómo llegaste a esa/s idea/s?
6. ¿ves fortalezas en las clases online? (en caso afirmativo: ¿cuáles?)
7. ¿ves dificultades en las clases online? (en caso afirmativo: ¿cuáles?)