



RETROALIMENTACIÓN

La retroalimentación o feedback es la herramienta por medio de la cual se recogen comentarios, críticas y observaciones respecto de un prototipo de solución, al interactuar con el usuario. Por muy buena que sea, una idea nunca llegará a concretarse sin tener en cuenta la experiencia del usuario, por lo que resulta muy relevante levantar retroalimentación de quienes utilizarán el producto o servicio.

Dificultad: ⚡⚡

Tiempo de implementación: 3 sesiones
de 60 a 90 minutos

PROCEDIMIENTO

- 1 Genere una instancia de encuentro con los posibles usuarios, ya sea a través de entrevistas personales o de un focus group. La retroalimentación también se puede dar al testear el prototipo.
- 2 Procure reunir comentarios honestos y críticas constructivas que permitan mejorar la solución propuesta, más allá de los elogios que puedan surgir por parte del entrevistado, Para esto, es recomendable desarrollar preguntas abiertas, para poder recibir el mayor feedback posible.
- 3 Busque retroalimentación de todo tipo de usuarios, capturando una muestra representativa de opiniones para mejorar el prototipo creado. Si bien es clave recibir feedback de todo tipo de usuarios. Es super importante definir la importancia de cada uno.
 - Early adopter y usuario final.
 - Luego expandir a público objetivo
 - Mercado más general
- 4 Ahonde en los comentarios a través de preguntas y anote todas las respuestas que vaya recibiendo. Escriba también cualquier observación o comentario que le llame la atención de la interacción del usuario con el prototipo, ya que esto le ayudará a perfeccionar su producto. Defina las preguntas que le realizará a los usuarios de forma previa.

PROCEDIMIENTO PARA EL FACILITADOR

Pasos previos a la actividad: en caso de optar por un focus group, los estudiantes deben haber contactado a una muestra representativa de usuarios para generar una correcta instancia de retroalimentación. Se recomienda dividir la actividad en 3 sesiones: (1) Preparar las preguntas y documentos, (2) Salir a hacer entrevistas y (3) Procesar la información recabada.

- 1 **Preparar las preguntas:** Presente la herramienta y profundice en el valor del aprendizaje obtenido con respecto a la interacción de los usuarios con los prototipos. Es importante que los participantes sean capaces de sistematizar los aprendizajes asociados a los prototipos y valoren las críticas constructivas realizadas por los usuarios.
- 2 **Salir a hacer entrevista:** Haga que los participantes se reúnan con quienes están llevando a cabo sus proyectos, o bien se generan nuevos equipos para la realización del ejercicio.
- 3 Comienzan las entrevistas a los posibles usuarios. Los participantes deben reunir la mayor cantidad de comentarios posible. Es importante que definan previamente los aspectos en torno a los que quieren recibir retroalimentación y, sumado a eso, tengan un lugar para anotar la información que obtienen del feedback entregado por los usuarios.
- 4 **Procesar la información recabada:** Deben procesar la información obtenida de la instancia de retroalimentación. Promueva el uso de categorías para ordenar la información y jerarquizar los aspectos esenciales que se deben mejorar.
- 4 Al cierre de la sesión, se exponen las principales conclusiones obtenidas a través de las entrevistas. Enfatique en que, mientras más aprendizaje u observaciones obtengan, mejor, y que él “encontraron nuestro producto perfecto y no le cambiarían nada” no es una respuesta que se busque obtener en por medio de la retroalimentación. Al contrario, esta es la instancia que sirve para perfeccionar los productos o servicios creados.

MATERIALES



Plumones, lápices o sharpies



Papel en blanco