

Técnicas de entrevista

OBJETIVOS. -

- 1.- Conocer la utilidad de este medio de recogida de información.
- 2.- Conocer algunas estrategias de realización de entrevistas.
- 3.- Conocer otras técnicas de obtención de información.

Técnicas de entrevista

- 1) INTRODUCCION.
- 2) CONCEPTO DE ENTREVISTA.
- 3) CLASIFICACION.
- 4) PLAN DE ENTREVISTAS PARA UN PROYECTO DE DESARROLLO DE SOFTWARE.
- 5) ESTRATEGIA DE ENTREVISTA.
- 6) PROPUESTAS DE FORMATO DE DOCUMENTO.
- 7) OTRAS TECNICAS DE OBTENCION DE INFORMACION.

Concepto de entrevista

" Técnica de obtención de información mediante el diálogo mantenido en un encuentro formal y planeado, entre una o más personas entrevistadoras y una o más entrevistadas, en el que se transforma y sistematiza la información conocida por éstas, de forma que sea un elemento útil para el desarrollo de un proyecto de software. "

Tipos de entrevistas

- *Estructuradas*: Consiste en realizar preguntas estudiadas y bien definidas, cuyas respuestas pueden ser:
 - Respuestas abiertas: el entrevistado responde libremente a las preguntas realizadas por el entrevistador.
 - Respuestas cerradas: el entrevistado elige entre una serie predefinida de respuestas.
- *No estructuradas*: Donde tanto las preguntas como las respuestas son libres.
- *Mixta*: Hacemos preguntas de los dos tipos.

	ESTRUCTURADA	NO ESTRUCTURADA
Costo de preparación	v	v
Flexibilidad en preguntas	i	v
Flexibilidad en áreas de información a explorar (No se pensó o se minimizaron)	i	v
Sesgo personal del entrevistador	v	Depende del entrevistador
Preparación del entrevistador	v	i
Evaluación objetiva de preguntas y respuestas	v	i
Comodidad de los entrevistados	Depende del entrevistador	Depende del entrevistador
Duración	v	i
Rendimiento de la entrevista (información / tiempo)	v	Depende del entrevistador
Administración y evaluación (conclusiones)	v	Depende del entrevistador
Uniformidad entre entrevistados	v	Depende del entrevistador

Ventajas e inconvenientes

Plan de entrevistas

1. Realizar una toma de contacto inicial
2. Identificar jerarquías de usuarios y usuarios clave
3. Elaborar un plan de entrevistas
 - ➡ En la especificación del sistema y del software es cuando la entrevista tiene mayor valor como técnica.
 - ➡ Se debe elaborar un plan y un calendario de entrevistas para realizar esta definición, que puede formar parte de la planificación de la especificación del sistema.
 - ➡ El plan deberá ser modificado conforme se desarrolle el estudio y el que sea más o menos estricto depende de sistema concreto.

Preparacion de la entrevista

1. *preparar un conjunto adecuado de cuestiones Identificación del(los) interlocutor(es)*
2. *Contactos previos a la entrevista*
3. *Preparación propiamente dicha*
 - *establecer una estrategia para abordar los problemas*
 - *familiarizarse con el terna de la entrevista*
 - *preparar un conjunto adecuado de cuestiones*

La entrevista

- Ser puntual
- Al principio:
 - Presentarnos.
 - Averiguar con cortesía el tiempo disponible.
 - Explicar que tomaremos notas.
 - indicar que haremos entrega en su momento de un resumen.
 - Recordar el objeto de la entrevista y delimitar su contexto.
 - Hacer alguna pregunta general para estimular el diálogo y establecer el marco de desarrollo de la entrevista.
- Desarrollo de la entrevista.
- Final de la entrevista:
 - preparar las posibles continuaciones
 - fijarnos un plazo para entregarle un resumen
 - acordar un plazo de revisión del resumen
 - agradecer su atención.

Desarrollo de la entrevista

- ➔ No hacer nunca preguntas demasiado directas.
- ➔ Evitar que el interlocutor se salga del tema, pero sin interrumpiéndole jamás.
- ➔ Mostrar atención: el interlocutor sabrá valorarlo.
- ➔ Dirigir la entrevista, pero de forma muy flexible
- ➔ Permitir que sea él (no nosotros mismos) el que responda.
- ➔ Crear ocasiones para destensar el ambiente.
- ➔ Hacer, periódicamente, el balance mental de los problemas evocados.
- ➔ No abusar de la terminología técnica.
- ➔ Tomar nota con discreción, sin distraer al entrevistado.
- ➔ No superar el límite de tiempo establecido (nunca más de una hora)

Postentrevista

- Respetar el plazo de envío de la memoria o informe.
- Enviar los documentos prometidos en los plazos fijados.
- Completar las notas que se han tomado durante la entrevista y resumirlas.
- Agradecer al jefe del interlocutor la calidad de la entrevista y hacerle llegar un ejemplar de la memoria o informe ya revisado por el interlocutor.

Otras formas de obtener información...

- ➔ observación de los distintos puestos de trabajo, las funciones que se realizan en ellos, etc.
- ➔ Consulta bibliográfica: catálogos de productos, planos de ubicación, manuales de organización, formularios. Conviene obtener tanto formularios rellenos como en blanco.
- ➔ Consulta a expertos
- ➔ Estudio de otros sistemas semejantes
- ➔ Preparar cuestionarios