

La entrevista como herramienta para averiguar qué necesitan los clientes

Que es una 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.

En el desarrollo de todo proyecto web hay una serie de actores que participan del mismo. Cada uno de los actores tiene una visión del proyecto, de su naturaleza, de sus objetivos o de la operativa de los procesos que define que no tienen porqué coincidir. Poner en evidencia los desajustes de criterio iniciales de todos los miembros del equipo debe ser la primera tarea que debemos abordar.

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.

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.

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.

Preparación de la entrevista

Ejemplo lista de preguntas iniciales:

- ¿Quién es el cliente? ¿A qué se dedica?
- ¿Cuál es el proyecto? ¿Qué objetivos tiene? ¿Cómo se van a medir los resultados?
- ¿Quién está implicado en el proyecto? ¿Cuáles son sus nombres? ¿A qué se dedican? ¿Cuáles son sus responsabilidades? ¿Cuál es su papel en el proyecto? ¿Cómo son los flujos de comunicación entre todos los implicados directa o indirectamente en el proyecto?
- ¿Cuál es la materia de conocimiento del proyecto? ¿Qué implicaciones tiene? ¿A quién está dirigido? ¿A quién beneficia? ¿Cuál es la experiencia de otros?
- ¿En qué entorno se desarrolla el proyecto? ¿Qué elementos lo apoyan? ¿Qué situaciones lo dificultan? ¿Existen elementos de riesgo no controlables? ¿Existen situaciones externas que puedan beneficiar su desarrollo y ejecución?
- ¿Cuáles son las dificultades con el proceso actual?
- ¿Cuántos usuarios accederán al sistema?

- ¿Qué tipos de usuarios habrán?

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

Ejercicio:

Armar el Plan y la entrevista para determinar los requerimientos para el sistema de la oficina de empleos.