**ENTREVISTA**

**La entrevista** es una técnica de recolección de datos, así como también está la observación y el cuestionario. Se utiliza en las etapas de Reconocimiento y Relevamiento.

Las entrevistas pueden tener distintos grados de flexibilidad:

* **Alto grado de flexibilidad:** se utilizan fichas para asegurar que se discuten todos los puntos, pero dando suficiente tiempo y permitiendo cualquier orden. El entrevistador puede hacer preguntas adicionales para obtener la mayor cantidad de información posible. Las preguntas son abiertas. Este método es útil si el entrevistador sabe poco del problema o la situación que se está investigando. Es para entrevistas no estructuradas.
* **Bajo grado de flexibilidad:** se utiliza una ficha de preguntas con una secuencia que se respecta. Las preguntas son cerradas. Este método es útil cuando el entrevistador conoce las posibles respuestas esperadas o cuando el nro de cuestionados es grande. Para entrevistas estructuradas.

Los tipos de preguntas pueden ser:

* **Abiertas:** permiten la respuesta libre, no se ofrece ninguna posible respuesta a la persona interrogada. Son útiles para las primeras entrevistas (Reconocimiento).
  + Ventajas:Se púeden explorar varios aspectos no contemplados. Información espontánea, válida, ejemplos.
  + Desventajas: Analistas bien capacitados para captar sólo la información necesaria. El análisis lleva mucho tiempo.
* **Cerradas:** permiten la selección de la respuesta de varias opciones a elegir. Ejemplo: Excelente, muy bueno, bueno, malo. Son útiles para las últimas entrevistas (Relevamiento).
  + Ventajas: Las respuestas pueden registrarse rápidamente. El análisis es sencillo.
  + Desventajas: Respuestas no espontáneas, no involucramiento del usuario.

En la práctica las entrevistas son mixtas: estructura piramidal, embudo, diamante.

Los **problemas típicos de las entrevistas** son:

* No entender el problema / tema a relevar
* No comprender al usuario
* No analizar contexto o entorno del problema
* No generar un buen clima
* No registrar

**Usuarios:** El usuario es aquel para quien se construye el sistema, el que lo usa.

* **Operacionales:** son los que más probablemente tendrán contacto diario con el nuevo sistema se preocupan por las funciones y por la interfaz humana. Tienen panorama local del problema.
* **Supervisores:** supervisan a los operacionales. Actuan como intermediarios entre analistas y operacionales. Definen los requerimientos.
* **Ejecutivos:** no se involucran directamente con el proyecto de desarrollo, pero sirven como autoridad para financiado. Se preocupan por detalles estratégicos, los tiempos y los riesgos. Pueden aportar información sobre el impacto del desarrollo en otros sistemas.

**Tips para entrevistas eficientes:**

1. Desarrollar un plan global de la entrevista (quienes, cuando, donde, qué)
2. Contar con aprobación de asistencia de usuarios, reservar sala y enviar por mail resumen de tema a discutir si es necesario.
3. Planear la entrevista (ficha, preguntas, dudas, gráficos, calcular tiempo de antemano)
4. Manejar correctamente la relación con el usuario (buen clima, escuchar, entender, dibujar, ejemplificar, prestar atención y hacerlo notar, no interrumpir, repetir, involucrar, prejucios: no adelantar solución, tipo)
5. Planear una reunión de seguimiento
6. Escribir una minuta o informa con los resultados del encuentro

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ANTES** |  | **DURANTE** |  | **DESPUES** |
| • | Quien/es | • | Conducción — Guía | • | Conclusión |
| • | Cuando (fecha) | • | Clima | • | Nuevo encuentro |
| • | Donde (lugar) | • | Charla — Tipo | • | Informe |
|  | Qué (temas) | • | Prejuicios |  |  |
|  |  | • | Ejemplos, casos |  |  |
|  |  | • | Manejar persona |  |  |
|  |  | • | Relax |  |  |