

Tema: Recopilación de información: métodos interactivos



Objetivos de Aprendizaje

Al finalizar la unidad el estudiante podrá

- 1. Reconocer el valor de los métodos interactivos para recopilar información.**
- 2. Elaborar preguntas para conocer mediante entrevistas los requerimientos humanos de información.**
- 3. Estructurar las entrevistas de una manera significativa para los usuarios.**
- 4. Comprender el concepto de JAD y cuándo hay que usarlo.**
- 5. Redactar preguntas efectivas para entrevistar a los usuarios sobre su trabajo.**
- 6. Diseñar y administrar cuestionarios efectivos.**

Agenda

- Repaso Clase Anterior
- Entrevista.
- Pasos para la preparación de una entrevista
- Tipos de Preguntas
- Como escribir un informe de la entrevista
- Diseño de aplicación Conjunta JAD
- Cuestionarios

Entrevista

Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar. Todos aquellos presentes en la charla dialogan en pos de una cuestión determinada planteada por el profesional. Muchas veces la espontaneidad y el periodismo moderno llevan a que se dialogue libremente generando temas de debate surgidos a medida que la charla fluye.



Entrevista

La entrevista es un método importante para la recopilación de datos sobre los requisitos de los sistemas de información.

Las entrevistas revelan información sobre:

- Opiniones del entrevistado.
- Sentimientos del entrevistado.
- Sobre el estado actual del sistema.
- Los objetivos organizacionales y personales.
- Los procedimientos informales.



Entrevista

Planificación de la entrevista

Pasos para la preparación de una entrevista

- ENTÉRESE DE LOS ANTECEDENTES
- ESTABLEZCA LOS OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA
- DECIDA A QUIÉN ENTREVISTAR
- PREPARE AL ENTREVISTADO
- DECIDA SOBRE LOS TIPOS DE PREGUNTAS Y SU ESTRUCTURA



Entrevista

Tipos de Preguntas

PREGUNTAS ABIERTAS

PREGUNTAS CERRADAS

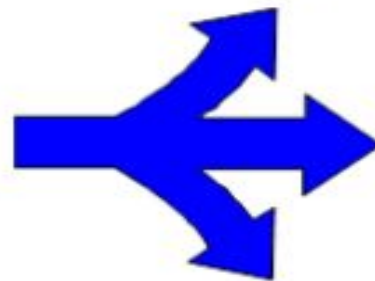
SONDEOS



Entrevista

Preguntas Abiertas

- Las preguntas abiertas permiten a los entrevistados responder lo que desean y en la duración que desean.
- Las preguntas abiertas son apropiadas cuando el analista está interesado en la amplitud y profundidad de la respuesta.



Entrevista

Ventajas de las Preguntas Abiertas

Las ocho ventajas de las preguntas abiertas son las siguientes:

- Hace que el entrevistado se sienta cómodo.
- Permite al entrevistador hablar en el vocabulario del entrevistado.
 - Reflexionar la educación, los valores, actitudes y creencias.
- Proporciona riqueza de detalles.
- Revela las vías de cuestionamiento que pudieron haber pasado por alto sin explorar.

Entrevista

Ventajas de las Preguntas Abiertas

- Proporciona un mayor interés para el entrevistado.
- Permite más espontaneidad.
- Hace frases más fáciles para el entrevistador.
- Es útil si el entrevistador no está preparado.

Entrevista

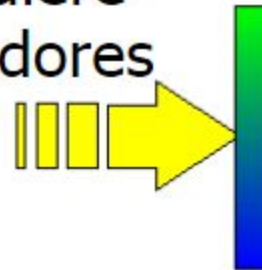
Desventajas de las Preguntas Abiertas

- Puede resultar en demasiados detalles irrelevantes.
- La posibilidad de perder el control de la entrevista.
- Puede tomar mucho tiempo para la cantidad de información útil obtenida.
- Parecerá que el entrevistador no está preparado.
- Posiblemente dar la impresión de que el entrevistador está en un "campamento de pesca".

Entrevista

Preguntas Cerradas

- Las preguntas cerradas limita el número de posibles respuestas.
- Las preguntas cerradas son apropiados para la generación de datos precisos y fiables que sean fáciles de analizar.
- La metodología es eficaz, y requiere poca habilidad de los entrevistadores para administrar las preguntas.



Entrevista

Ventajas de las Preguntas Cerradas

- Ahorra tiempo de la entrevista.
- Fácil comparación de las entrevistas.
- Llegar al punto.
- Mantener el control de la entrevista.
- Cubrir un área de gran tamaño rápidamente.
- Llegar a los datos pertinentes.

Entrevista

Desventajas de las Preguntas Cerradas

- Aburrido para el entrevistado.
- No obtener detalles ricos.
- Falta de ideas principales.
- El no poder establecer una relación entre el entrevistador y el entrevistado.

Entrevista

Preguntas de Sondeo y bipolares

- Las preguntas bipolares son aquellas que pueden ser respondidas con un 'sí' o 'no' o 'de acuerdo' o 'en desacuerdo'.
- Las preguntas bipolares deben utilizarse con moderación.
- Las preguntas de sondeo sirven para obtener más detalles acerca de las preguntas anteriores.
- Los propósitos de las preguntas de sondeo son los siguientes:
 - Para conseguir más significado.
 - Para aclarar.
 - Para extraer y expandir el punto del entrevistado.

Entrevista

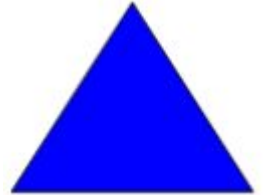
Estructura de las Preguntas

Las tres formas básicas de estructurar las entrevistas son:

- Pirámide, comenzando con preguntas cerradas y trabajando para las preguntas abiertas.
- Embudo, comenzando con preguntas abiertas y trabajando para las preguntas cerradas.
- Diamante, partir de cerradas, moviéndose hacia abiertas, y terminando con preguntas cerradas.

Entrevista

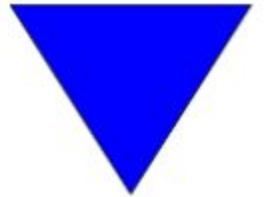
Estructura de Pirámide



- Comienza con preguntas muy detalladas, a menudo cerradas.
- Se expande permitiendo las preguntas abiertas y respuestas más generalizadas.
- Es útil si los entrevistados necesitan ser calentados en el tema o se muestran reacios a abordar el tema.

Entrevista

Estructura de Embudo



- Comienza con preguntas abiertas generalizadas.
- Concluye, al reducir las posibles respuestas, con preguntas cerradas.
- Proporciona una forma fácil y sin amenazas para comenzar una entrevista.
- Es útil cuando el entrevistado se siente emocionalmente empapado sobre el tema.

Estructura de Diamante



- Una estructura en forma de diamante comienza en un modo muy específico.
- A continuación, se examinan las cuestiones más generales.
- Concluye con preguntas específicas.
- Combina la fuerza de las estructuras tanto de la pirámide y el embudo.
- Toma más tiempo que las otras estructuras.

Entrevista

Cierre de la Entrevista

- Siempre pregunte "¿Hay algo más que quisiera agregar?"
- Resumir y ofrecer retroalimentación sobre sus impresiones.
- Pregunte con quien usted debería hablar en la próxima entrevista.
- Establecer las citas futuras.
- Agradecer por el tiempo y estrecharse la mano.

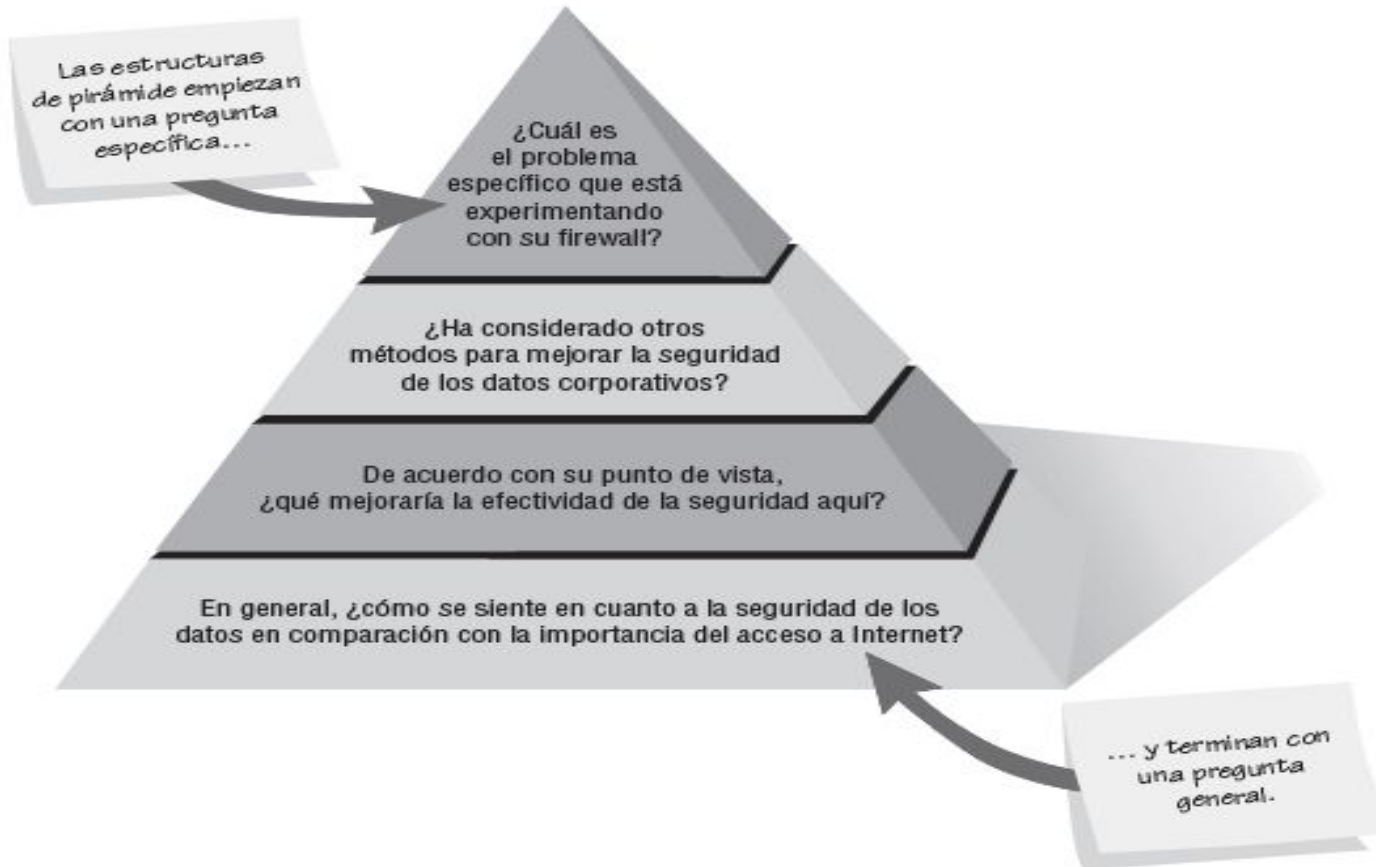
Entrevista

Informe de la Entrevista

- Escribir tan pronto como sea posible después de la entrevista.
- Proporcionar un resumen inicial, a continuación más detalles.
- Revise el informe con el responsable.

Entrevista

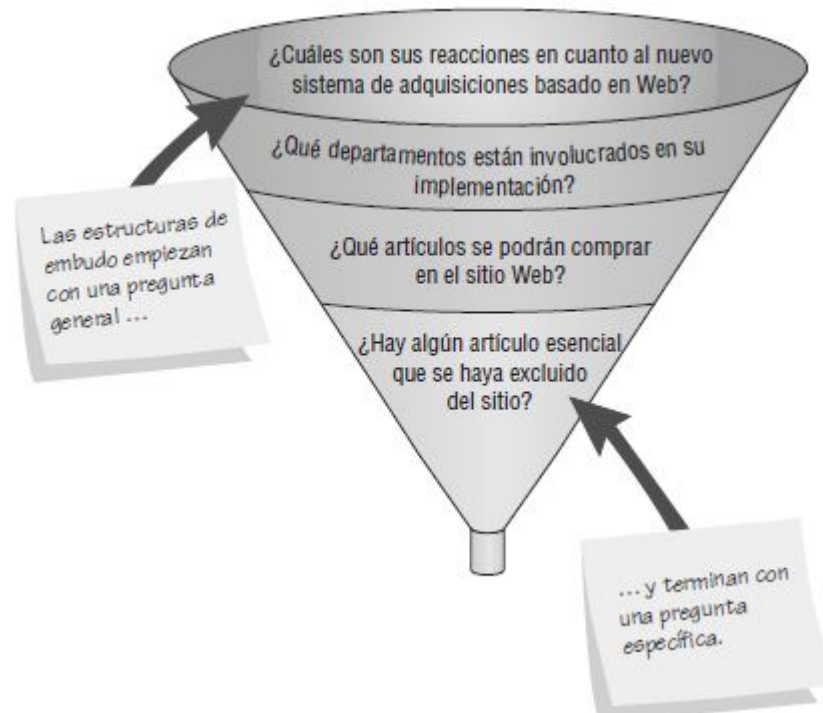
Cómo escribir el informe de la entrevista



Entrevista

Cómo escribir el informe de la entrevista

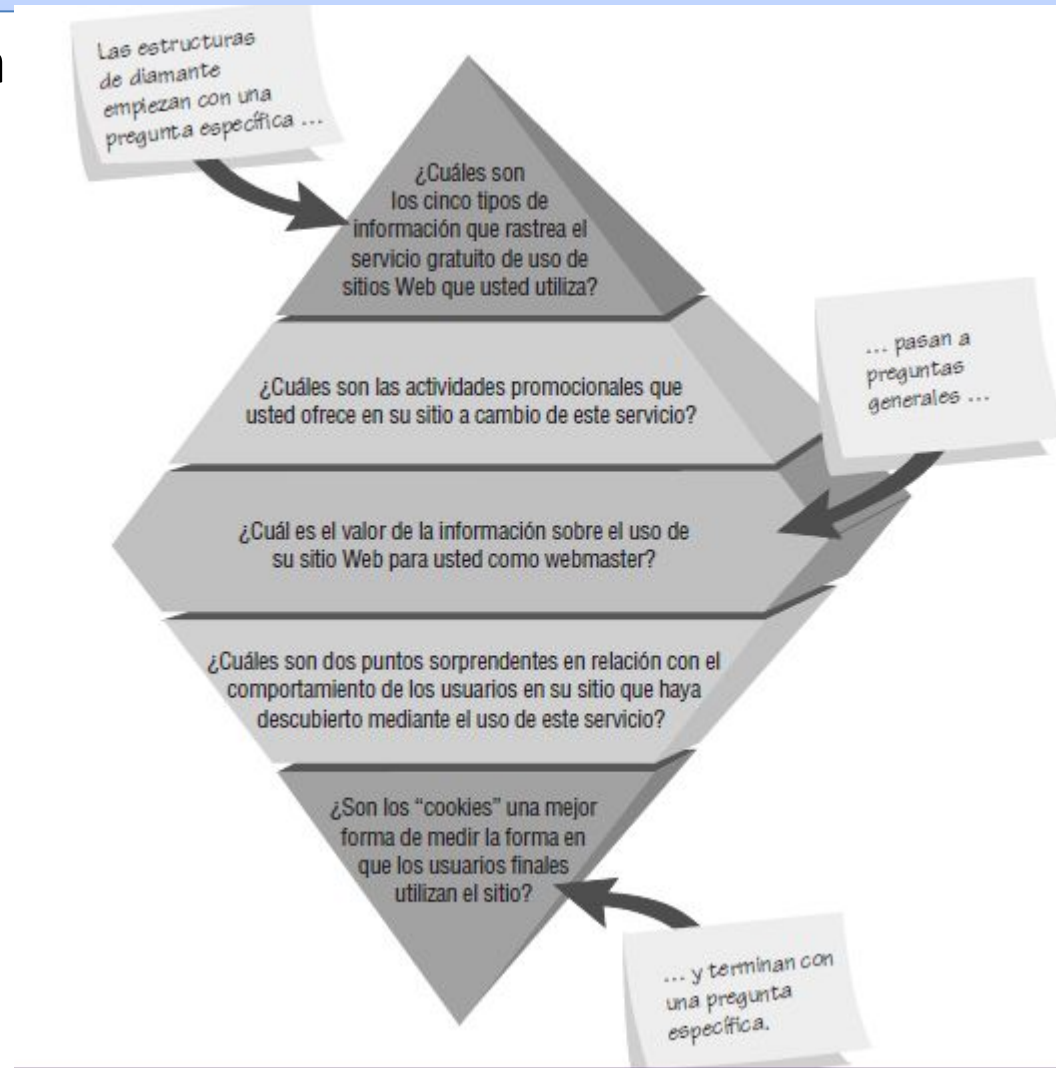
La **estructura de embudo** para las entrevistas empieza con preguntas amplias y después se restringe a preguntas específicas.



Entrevista

Cómo escribir el informe de la

La estructura en **forma de diamante** para las entrevistas combina las estructuras de pirámide y de embudo.



DISEÑO DE APLICACIÓN CONJUNTA (JAD)

- El Diseño Conjunto de Aplicaciones (JAD) puede sustituir a una serie de entrevistas con la comunidad de usuarios.
- JAD es una técnica que permite al analista llevar a cabo el análisis de requerimientos y el diseño de la interfaz de usuario con los usuarios en un ambiente de grupo.

DISEÑO DE APLICACIÓN CONJUNTA (JAD)

Utilizar el JAD

JAD puede ser usado cuando:

- Los usuarios son inquietos y quieren algo nuevo.
- La cultura organizacional apoya comportamientos de problemas – soluciones comunes.
- Los analistas prevén un aumento en el número de ideas usando JAD.
- El personal puede estar ausente de su trabajo durante el tiempo que sea necesario.

DISEÑO DE APLICACIÓN CONJUNTA (JAD)

Personal JAD

JAD implica:

- Analistas
- Usuarios
- Ejecutivos
- Observadores
- Escribientes
- Líder de sesión

DISEÑO DE APLICACIÓN CONJUNTA (JAD)

Beneficios JAD

Los beneficios potenciales de usar JAD son:

- Se ahorra tiempo, en comparación con la entrevista tradicional.
- El rápido desarrollo de los sistemas.
- Mejora el concepto de propiedad del sistema de información.
- Se mejora la producción de ideas creativas.

DISEÑO DE APLICACIÓN CONJUNTA (JAD)

Desventajas JAD

- JAD requiere que todos los participantes dediquen una gran cantidad de tiempo en la sesión.
- Si la preparación es incompleta, la sesión podría ser poco satisfactoria.
- Si el informe de seguimiento está incompleto, la sesión no puede tener éxito.
- Las habilidades y la cultura organizacional puede no ser propicio para una sesión de JAD.

CUESTIONARIOS

Los cuestionarios son útiles para recopilar información de los miembros claves de la organización sobre:

- Actitudes.
- Creencias.
- Comportamientos.
- Características.

CUESTIONARIOS

Cuando Utilizar Cuestionarios

Los cuestionarios son valiosos si:

- Los miembros de la organización están muy dispersos.
- Muchos miembros están involucrados en el proyecto.
- Se necesita trabajo exploratorio.
- La resolución de problemas antes de la entrevista es necesaria.

CUESTIONARIOS

Tipos de Preguntas

Las preguntas pueden ser diseñadas como:

- Abiertas
 - Trate de anticiparse a la respuesta que usted conseguirá.
 - Muy adecuado para obtener opiniones.
- Cerradas
 - Se utiliza cuando todas las opciones se pueden enumerar.
 - Cuando las opciones son mutuamente excluyentes.

CUESTIONARIOS

Preguntas abiertas y Cerradas



CUESTIONARIOS

Lenguaje del Cuestionario

El lenguaje del cuestionario debe ser:

- Sencillo.
- Específico.
- Libre de prejuicios.
- Sin condescendencia.
- Técnicamente exacto.
- Dirigido a aquellos que están bien informados.
- Adecuado para el nivel de lectura del entrevistado.

CUESTIONARIOS

Escala de Medición

- Las dos formas diferentes de escalas de medición son:
 - Nominal.
 - Intervalos.

CUESTIONARIOS

Escala Nominal

- Las escalas nominales se utilizan para clasificar las cosas en categorías.
- Es la forma más débil de la medición.
- Los datos pueden ser totalizados.

¿Qué tipo de software utiliza más?

1 = Procesador de textos

2 = Hoja de cálculo

3 = Base de Datos

4 = Un programa de correo electrónico

CUESTIONARIOS

Escala de Intervalos

- Una escala de intervalo se utiliza cuando los intervalos son iguales.
- No hay cero absoluto.
- Ejemplos de escalas de intervalo son la escala Fahrenheit o Centígrados.

¿Qué tan útil es el apoyo dado por el Grupo de Soporte Técnico?				
NO ES				EXTREMADAMENTE
ÚTIL				ÚTIL
1	2	3	4	5

CUESTIONARIOS

Validez y Confiabilidad

Los cuestionarios deben ser válidos y fiables.

- Fiabilidad de las escalas se refiere a la consistencia en la respuesta, es decir, conseguir los mismos resultados si el mismo cuestionario se administra de nuevo en las mismas condiciones.
- La validez es el grado en que la pregunta mide lo que el analista tiene la intención de medir.

CUESTIONARIOS

Problemas con las escalas

Hay tres problemas asociados con las escalas mal construidas:

- Condescendencia.
- La tendencia central.
- Efecto Halo.

CUESTIONARIOS

Diseño de Cuestionario

Una tasa de buena respuesta se puede lograr con el control constante del cuestionario.

- Deje suficiente espacio en blanco.
- Proporcione suficiente espacio para escribir las respuestas.
- Facilite a los encuestados que marquen con claridad sus respuestas.
- Sea constante en el estilo.

CUESTIONARIOS

Orden de Preguntas

- Coloque las preguntas más importantes primero.
- Agrupar los elementos de contenido similar.
- Incorporar primero las preguntas menos polémicas.

CUESTIONARIOS

Cuestionarios para la Web

Los controles (campos) que se utilizan en los formularios web son:

- Cuadro de texto de una línea.
- Cuadro de texto con desplazamiento, que se utiliza para uno o más párrafos de texto.
- Casilla de verificación para sí-no o respuestas de verdadero o falso.
- Botón de selección de respuestas mutuamente excluyentes sí-no o verdadero-falso.
- Menú desplegable para la selección desde una lista.
- Botones Enviar o Borrar.

CUESTIONARIOS

Métodos de Aplicación del Cuestionario

Los métodos de aplicación del Cuestionario son:

- Convocar a todos los participantes interesados al mismo tiempo.
- Administrar personalmente el cuestionario.
- Permitir a los encuestados que llenen el cuestionario por sí mismos.
- Mandar por correo los cuestionarios.
- Aplicar el cuestionario a través de correo electrónico o la Web.

CUESTIONARIOS

Aplicación Electrónica

La administración de un cuestionario electrónico tiene las siguientes ventajas:

- Reducción de costes.
- Recolección y almacenamiento de los resultados electrónicamente.

Bibliografía

