

Anexo 3: Guía Semi-Estructurada de Entrevista a Profundidad para usuarios finales N°2

Objetivo: Recolectar percepciones sobre bocetos presentados con el diseño de un nuevo sistema de información planteado para la recolección y manejo de reclamos.

Buenos días/tardes. Mi nombre es Regina Casanova y estamos realizando un estudio sobre el uso de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para mejorar el sistema nacional de salud. La idea es poder conocer distintas opiniones para colaborar con el desarrollo e implementación de proyectos informáticos. En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio. Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera. Cabe aclarar que la información es sólo para nuestro trabajo, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificará qué dijo cada participante. Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis. ¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

1. He creado unos bocetos donde se muestra como se esta planteando que sea la distribución, visualización y flujo para un Sistema de Manejo y Recojo de Reclamos en salud. (Explicar los bocetos y objetivo planteado dependiendo del tipo de usuario). ¿Qué opina Ud. Sobre los bocetos mostrados?
 - a. ¿Qué encuentra interesante en estos bocetos? (Mostrar bocetos individualmente)
 - b. ¿Qué encuentra confuso en estos bocetos? (Mostrar bocetos individualmente)
 - c. Considerando el objetivo planteado al comienzo de la entrevista, ¿Qué encuentra acertado de estos bocetos para cumplir dicho objetivo?
 - d. ¿Podría mostrarme como utilizaría el sistema con ayuda de los bocetos para cumplir dicho objetivo? (Mostrar boceto de pantalla inicial y seguir el flujo planteado por el usuario)
 - e. Por lo que ha podido ver a través de estos bocetos ¿Qué tan útil le parece el sistema?
 - f. ¿Qué tan frecuentemente ingresaría a este sistema, si es que ingresaría?
2. ¿Qué información u opciones le gustaría que el sistema brinde?
3. ¿Tiene en mente alguna alternativa sobre como le gustaría que fuera la distribución, visualización y/o flujo del sistema?
4. La información que le brinde el sistema, ¿Qué tan útil le parecería compartirla? ¿Con quien compartiría esta información?
5. ¿Tiene algún otro comentario o sugerencia sobre los bocetos, flujo y/o sistema?
6. ¿Cuál es su opinión general del sistema?

Conclusión:

Esta información será de mucha ayuda para mejorar el proceso de diseño del sistema de información que se esta planteando. Antes de terminar, ¿Desea agregar algo más respecto al uso y manejo de los reclamos?

¡Muchas gracias por ser honestos con nosotros y por su tiempo!