



Universidad Tecnológica de Panamá
Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales
Departamento de Ingeniería de Software
Ingeniería de software
Asignación #4a | Entrevistas al Usuario



Estudiante: Johel Heraclio Batista Cárdenas

Fecha: 10/11/2022

Cédula: 8-914-587

Grupo: 11F-121

Video-Entrevista (Interviewing-Coursera)

<https://www.coursera.org/learn/human-computer-interaction/lecture/itTXx/interviewing>

1. ¿Qué tipo de usuario sugiere entrevistar?

R/. Depende en alta medida del Software o Sistema que se vaya a desarrollar, ya que en muchos casos se pueden utilizar usuarios generalistas (Es decir que no tengan una comprensión tan clara o que no vivan el problema día a día en carne propia), sin embargo, los resultados de la entrevista de ellos puede que no sean muy productivos en aras de una mayor comprensión de las necesidades del problema.

Por ello, se sugiere entrevistar en la medida de lo que sea posible económicamente, a usuarios especializados, que, si bien es cierto en algunas ocasiones, dichas entrevistas deberán ser pagadas, ya que el tiempo de estos usuarios especializados vale bastante; se pueden utilizar otros tipos de tácticas de persuasión para obtener la información necesaria.

La recomendación, sería una mezcla entre el tipo de usuario generalista y el tipo especialista, ponderando en un 30% y 70% las respuestas de cada uno de ellos.

2. ¿En qué consiste una buena pregunta?

R/. Una buena o mala pregunta son temas altamente subjetivos, sin embargo, existe un marco común en el que nos vamos a colocar según el vídeo en cuestión.

Podemos aducir que una buena pregunta es aquella que nos hace pensar a nosotros como entrevistadores y permite que podamos conducir a muchas más preguntas directamente, son preguntas que aclaran y revelan respuestas que probablemente no hubiésemos tomado en cuenta anteriormente.

Lo más importante de una buena pregunta es: ¿Cuál es el Propósito de la Pregunta?

3. ¿Qué tipo de preguntas son convenientes realizar?

R/. Si bien es cierto que existen múltiples tipos de preguntas, a criterio propio y luego de un proceso reflexivo dado por el vídeo visto inicialmente, recomendaría realizar los siguientes tipos de preguntas:

1. Preguntas Abiertas
2. Preguntas Reflexivas
3. Preguntas Directas
4. Preguntas Retóricas
5. Preguntas de Clarificación

Si bien es cierto que existen otro tipo de preguntas que se pudiesen utilizar, estas son las que permiten enfocar más la conversación y levantar la mayor cantidad de información por parte del usuario que sea posible.

Especialmente por el hecho de que se le plantea una consigna inicial al usuario que está siendo entrevistado y se va dirigiendo la pregunta hacia dónde se estima más conveniente que se debe obtener dicha información.

4. ¿Qué tipo de preguntas se debe evitar hacer? Y porqué Coloque un ejemplo propio y otro de compañero

R/. Hay muchas preguntas que se deben evitar hacer a toda costa, pero tenemos que enfocarnos principalmente en aquellas que tengan respuestas binarias, ya que no permiten darle el contexto suficiente al entrevistado para que pueda expresarse dando su opinión y su punto de vista específico.

No se trata de darle preguntas a los entrevistados en las que sus respuestas no generen nuevas preguntas, sino que se recomienda una vez hecha la pregunta inicial, usar el Método Socrático de la Mayéutica: ¿Por qué?

Ejemplo de una Pregunta Evitable: ¿Te gusta la aplicación? Sí o No

No ofrece ningún dato o contenido de valor para las personas que formen parte del proyecto, ya que será una respuesta binaria, o verdadera o falsa.

5. ¿Qué se aprende de las personas que se entrevista?

R/. Increíblemente todas las personas tienen una gran historia que contar, y las personas que nos encontramos en el mundo del desarrollo de sistemas tenemos que comprender que lo que hagamos o dejemos de hacer, tiene sus consecuencias específicas en todos y cada uno de los usuarios que vayan a utilizar el producto.

Se aprenden experiencias, historias, anécdotas de vida, pero, sobre todo, el equipo de desarrollo debe ser lo suficientemente resiliente para poder ponerse vulnerables y dejar que el entrevistado pueda conversar libre y abiertamente.

6. Cómo se reclutaría los participantes

R/. Hoy en día no nos tenemos que limitar a temas que conlleven altos costos como la realización de Focus Group por parte de agencias de Relaciones Públicas, sino que se puede hacer uso de las redes sociales como por ejemplo las siguientes:

- Twitter: Con la etiqueta #AskTwitter, muchas personas hacen preguntas a diario que son respondidas y pueden utilizarse para consultarle a las personas sobre algún Software en específico.
- Instagram: A través del uso de los “Stories o Historias”, el equipo de desarrollo puede publicar encuestas, preguntas abiertas al público y con ello obtener respuestas específicas, incluso de un público especializado, ya que son personas que están siguiendo a un determinado producto, porque lo usan.

Fuera de las redes sociales, jamás podrá ser reemplazado el Word of Mouth que consistiría, dependiendo del Modelo del Negocio y ¿A quiénes va dirigido el Software? Sería acudir directamente a los actores que se verían beneficiados o afectados por el trabajo realizados y con ello obtener respuestas amplias, ya sea que se les pague o no, a nivel monetario o en especies.