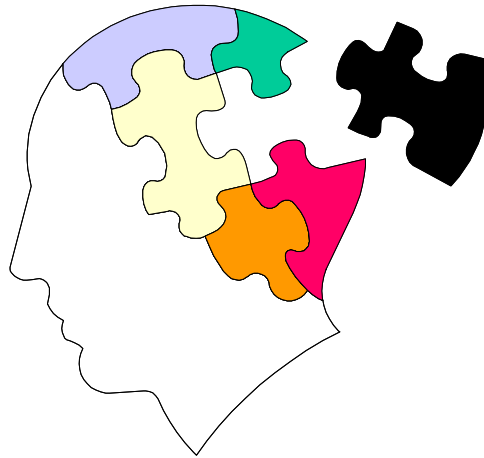


Técnica de Entrevistas



Entrevistas: ¿Para qué nos sirven?

- Las entrevistas constituyen el medio de obtener información sobre:
 - Requerimientos de usuario
 - Funcionamiento del sistema actual
 - Organización de la Unidad
 - Responsables y funciones de los usuarios
 -
- **Permiten centrar las bases sobre las cuales se desarrollará el futuro sistema**
- Se utilizan en todas las actividades de la Fase 0: “ Plan de Sistemas de Información” y dentro de la Fase 1: “Análisis del Sistema”



Entrevistas: Introducción y objetivos

- Una entrevista es una reunión "cara a cara" entre el o los analista/s y una o más personas: usuarios o implicados en el sistema (stakeholders), gestores, auditores, programadores, etc...
- Da la oportunidad de tratar al usuario y ayuda a disminuir su natural resistencia a las preguntas.
- La entrevista puede ser individual o en grupo.
- La información se obtiene de manera verbal, ayuda a descubrir errores de entendimiento, falsas expectativas, resistencia hacia el nuevo proyecto...
- Es una forma de conversación, no sólo de interrogación
- Es ideal para recoger opiniones, comentarios, ideas, sugerencias.



Entrevistas: Introducción y objetivos

- JAD (*Joint Application Development*): Es un proceso de recolección de datos acelerado, en el cual los usuarios y analistas se reúnen en una única e intensa reunión, que puede durar de un día a una semana, con el objetivo de definir los requerimientos de los usuarios
- Existe una gran diferencia entre entrevistas que se producen en ámbitos de la sociedad (cuando buscamos un trabajo, examen oral, juicio, etc...) y las que se producen en el desarrollo de sistemas de información. En este entorno la relación entre el entrevistador y el usuario es cooperativa, no de adversarios .

Entrevistas: ¿Porqué prepararlas?

- Las apariencias engañan
- Las entrevistas pueden tener un contenido muy denso
- Evitar la posibilidad de ambigüedad
- Evitar malas interpretaciones o falta de comunicación
- Evitar frases del cliente del tipo:



“Sé que cree que entendió lo que piensa que dije, pero no estoy seguro de que se de cuenta de que lo que escuchó no es lo que yo quise decir”

Entrevistas: Nuestro Objetivo

- El objetivo es descubrir tantos requerimientos de usuario para el nuevo sistema como sea posible, existen tres puntos principales, los cuales hay que explotar :
 - Qué hace cada usuario?. Para obtener una lista completa de las tareas que realiza el usuario
 - Cómo lo hace?.
 - Qué cosas necesita para hacerlo?. Qué datos, qué material, qué ordenes, qué condiciones, etc...



Entrevistas: Tipos de entrevista

- **Sin estructura - Tormenta de Ideas (*Brain-Storming*):**
 - Preguntas y respuestas libres
 - Atmósfera abierta: ideal para estudiar ideas y creencias del entrevistado
 - Ideal para obtener información general
- **Ventajas** : Explotar temas que surgen espontáneamente, se puede producir información sobre temas a los que no se les había dado importancia
- **Inconvenientes**: Se puede perder mucho tiempo, análisis e interpretación laboriosa

Entrevistas: Tipos de entrevista

- **Estructurada**

- Ideal para la adquisición de información concreta del sistema
- Alta credibilidad de las respuestas
- Clasificación dependiendo de la pregunta :
 - **Abierta:** permite responder con palabras propias. Considerar siempre el preguntar: “Quiere añadir alguna cuestión más”?
 - **Cerrada:** el entrevistado ha de responder la pregunta entre unas cuantas posibles (Quiere una impresora Láser?)
- **Ventajas** : Preguntas para todos los entrevistados
- **Inconvenientes** : No es adecuada para todas las situaciones, un exceso de estructura reduce la respuesta espontánea.

Entrevistas: A los responsables de Áreas.

Puntos Generales

1. Funciones que realiza su departamento o grupo.
2. Sistemas de Información actuales
 - Entradas, salidas, funcionalidad (ya sean automáticos o manuales)
3. Relaciones o salidas a otros sistemas (Medios empleados, frecuencia)
4. Nivel de satisfacción técnica con el sistema de información actual. Evaluación global de :
 - Disponibilidad de los sistemas de Información
 - Tiempo de respuesta
 - Facilidad de uso
5. Identificar el resto de los usuarios del departamento o grupo que deberán participar en las futuras entrevistas.



Entrevistas: Al resto de usuarios.

Puntos Generales

1. Situación actual

Entorno físico/lógico existente

Tipo de entradas (origen, datos involucrados, soporte utilizado, frecuencia)

Procesos y funciones realizados por dichos sistemas

Tipos de salidas (destino, datos involucrados, soporte y frecuencia)

Volumen de la información manipulada

Para cada SI: Sistemas de almacenamiento, tipo de datos implicados

Principales ventajas e inconvenientes

Nivel de satisfacción técnica (Disponibilidad de los sistemas de Información, Tiempo de respuesta, Facilidad de uso)

Tiempo de espera si piden modificaciones

Entrevistas: Al resto de usuarios.

Puntos generales

2. Requisitos del nuevo sistema

Nuevos procesos/funciones a realizar por el nuevo sistema

Prioridades de estos procesos/funciones

Nuevas consultas deseadas

(datos involucrados, origen y destino de los datos y frecuencia)

Nuevos informes deseados

Necesidad de seguridad sobre los datos

Factores críticos de éxito

Entrevistas: Consideraciones

Lo expuesto anteriormente es sólo una visión general de los aspectos más relevantes,

Para cada proyecto se deberá confeccionar un guión dependiendo del tipo de proyecto, del usuario entrevistado, de la experiencia del entrevistador y su conocimiento con el sistema analizado

- Imprescindible enviar al usuario a entrevistar un guión previo sobre los puntos a tratar
- Elaborara el guión atendiendo al perfil y a las responsabilidades del usuario a entrevistar

Entrevistas: Puntos importantes a tratar

Directivo

- Políticas, estrategias y objetivos generales en las direcciones futuras de la organización
- Involucrar a la dirección en el control del proyecto
- Limitaciones globales relativas a los presupuestos, recursos humanos y calendario de trabajo

Ejecutivo

- Objetivos departamentales, organización, procedimientos, requerimientos de información, problemas, limitaciones laborales
- Sugerencias para mejorar la eficiencia de los responsables
- Saber como se pueden determinar los hechos y qué métodos se han de utilizar, a quien hay que entrevistar y cuando

Operativo

- Funciones que se realizan actualmente, - Modelos utilizados
- Evaluación de la satisfacción en el trabajo
- Sugerencias para la mejora de los procedimientos y de los modelos.

Entrevistas: Postura del entrevistador

- Primero escuchar, después hablar. El analista no da información. No interrumpir al entrevistado
- Empleando diferentes palabras: “A ver si lo he entendido bien, usted quiere decir que...”
- No influenciar. No tendencia a resaltar la opción que más nos gusta
- Evitar que se puede interpretar la entrevista del analista como una indicación de que el entrevistado no está haciendo su trabajo bien y sentirse herido
- La actitud y habilidad del analista son determinantes de cara a su éxito o fracaso. La entrevista es un arte que requiere cierto grado de habilidad en el trato, momento oportuno y sentido del humor

Entrevistas: Postura del entrevistador

- Si el entrevistador tiene experiencia, tiene tendencia a evaluar enseguida y con poco rigor. La experiencia ha de servir para no hacer falsas o prematuras impresiones, y para evaluar las cosas una vez concluida la recopilación de datos
- No utilizar palabras difíciles de entender. Repetir en si es necesario.
- No tratar al entrevistado de forma amigable, pero si sencilla y formal

Entrevistas: Errores típicos a evitar

Entrevistar a la gente inadecuada en el momento inadecuado

Hacer preguntas inadecuadas y recibir respuestas erróneas

- Usuarios y analistas hablan lenguajes diferentes y son especialistas en temas diferentes
- Pedir cosas con asociación directa a cargos y salarios. Comparación entre personas.

Crear malas relaciones entre las partes

- Puede ser que el entrevistado no acepte el nuevo sistema.
- CUIDADO. Ir con tacto.

Ausencia de privacidad

Entrevistas: Posturas negativas del entrevistado

"Me haces perder demasiado tiempo"

- Puntualidad
- Mantener la entrevista dentro del tema previsto
- Preguntarle al entrevistado si dejaría que un arquitecto le construyera una casa sin hacerle un conjunto de entrevistas previas de cómo quiere la casa.

"Está en peligro mi puesto de trabajo"

- No soy la persona adecuada para asegurale lo contrario
- Hacer saber el temor de los entrevistados a su superior

"Tu no conoces el negocio, entonces, ¿Cómo nos puedes decir como ha de ser el nuevo sistema?"

- Efectivamente!!!! Realizamos las entrevistas para descubrir las como necesita el usuario que sea el nuevo sistema

Entrevistas: **Éxito de una entrevista**

En resumen, el éxito de una entrevista depende:

- Actitud del analista
- Los conocimientos técnicos del analista
- La claridad del objetivo de la entrevista
- La preparación de la entrevista

Pasos para asegurar el éxito de una entrevista:

1. Concertar la entrevista por adelantado
2. Informarnos y preparar el tema de la entrevista
3. Comenzar la entrevista introduciendo el tema
4. De preguntas generales a preguntas con más detalle