

SEMANA 7-8

ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA INFORMACIÓN

...

Recopilación de Información, métodos
interactivos

7 ENTREVISTAS

Una entrevista para la recolección de información de información es una conversación dirigida con un propósito específico que usa un formato de pregunta y respuestas.

En la entrevista se quiere obtener la opinión del entrevistado y sus sentimientos acerca del estado actual del sistema, los objetivos de la organización, los personales y los procedimientos informales.

TIPOS DE INFORMACIÓN BUSCADA

- **Opiniones** *Ejem: Cuantos artículos son devueltos? - “cerca de 20 o 25 por semana”*
- **Sentimientos** *Ejem: ¿Cuales son las preocupaciones principales? - “Las devoluciones de los clientes son demasiados altos”*
- **Procedimientos Informales** *Ejem: como es la comunicación en la empresa.*
- **Objetivos** *Ejem: ¡Importante!*

PLANEACIÓN DE LA PREGUNTA

- ☆ Lectura del material de fondo *Ejem: Si va a entrevistar a un médico lee algo sobre medicina*
- 🕒 Establecer los objetivos de la entrevista
- 🕒 Decida a quién entrevistar *Máximo 45" a 1 Hora*
- 🕒 Decida sobre el tipo de preguntas y estructura
- 🕒 Prepare al entrevistado *Avícele con anticipación*

TIPOS DE PREGUNTA

- ABIERTAS: Incluyen aquellas tales como ¿Que piensa acerca de las computadoras para los gerentes?
- Las opciones del entrevistado es abierto; puede ser dos palabras o dos párrafos
- CERRADAS: Tienen la forma básica “¿Cuantos empleados tienen?”
- Las respuestas posibles están cerrados al entrevistado, este puede responder con un número finito “uno”, “quince”

Ventajas de las preguntas abiertas

- Es cómodo para el entrevistado
- Refleja su educación, valores, actitudes, y creencias del entrevistado
- proporciona riqueza de detalles
- Hace que se vea más interesante para el entrevistado

Desventajas de las preguntas abiertas

- Mucho detalle irrelevante
- posibilidad de perder el control de la entrevista.

Ventajas de las preguntas cerradas

- Se ahorra tiempo
- se facilita la comparación de la entrevista
- Se llega al punto
- Se mantiene el control sobre la entrevista
- Se trata muchos temas rápidamente
- Se obtiene más datos relevantes.

Desventajas de las preguntas Cerradas

- Ser aburridos para el entrevistado.
- No se obtienen grandes detalles
- Se pierde la armonía entre el entrevistado y el entrevistador.

AVERIGUACIONES

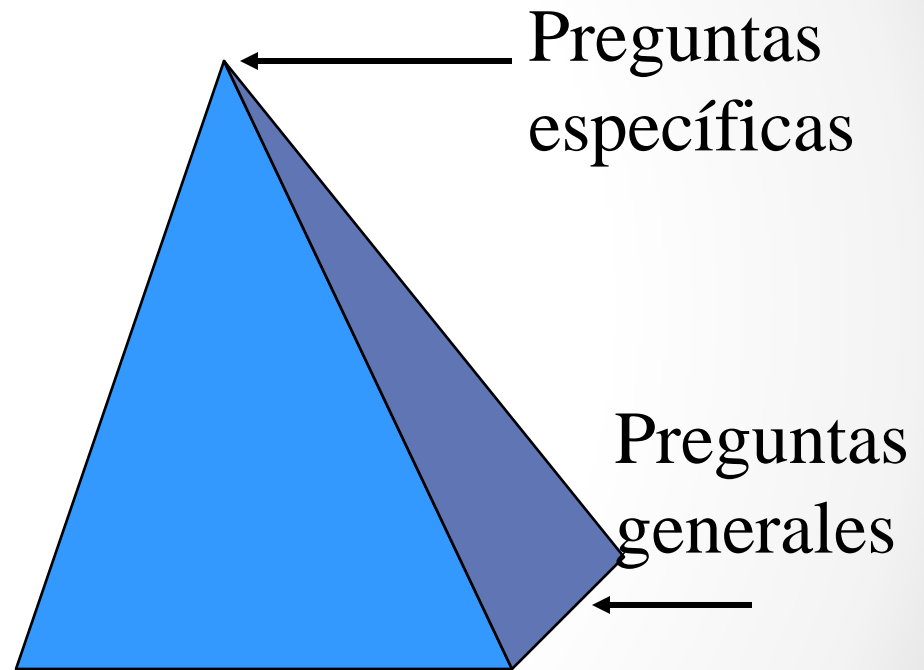
- El objetivo de la averiguación es ir más allá de una respuesta inicial para aclararlo y expandir su conocimiento.
- *Ejem. “¿Puede darme un ejemplo?” “Por que?”, “Deme un ejemplo del proceso de toma de decisiones”*

FALLAS EN LAS PREGUNTAS

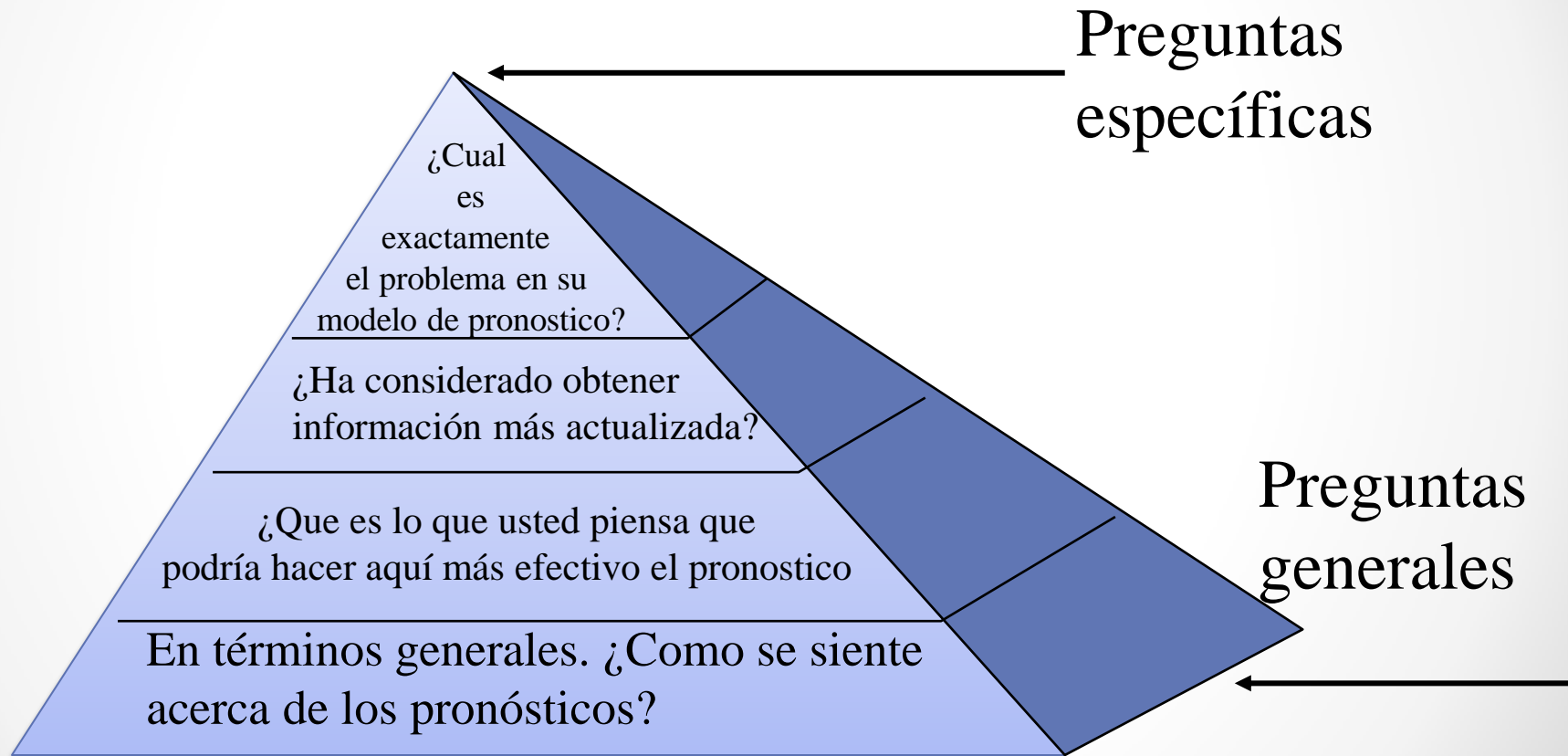
- **Preguntas dobles:** en las que se usan una o **conducentes:** dirigensola pregunta para al entrevistado hacia en lo que ha hecho una respuesta son dos preguntas
- “Ha de estar usted de separadas acuerdo con los demás”
gerentes de que el toma en un día control de inventario típico y como las debe estar toma?
computarizado, ¿no es así?

USO DE LAS ESTRUCTURAS

- USO DE LA ESTRUCTURA PIRAMIDE: va de las preguntas específicas a las detalladas (inductiva)

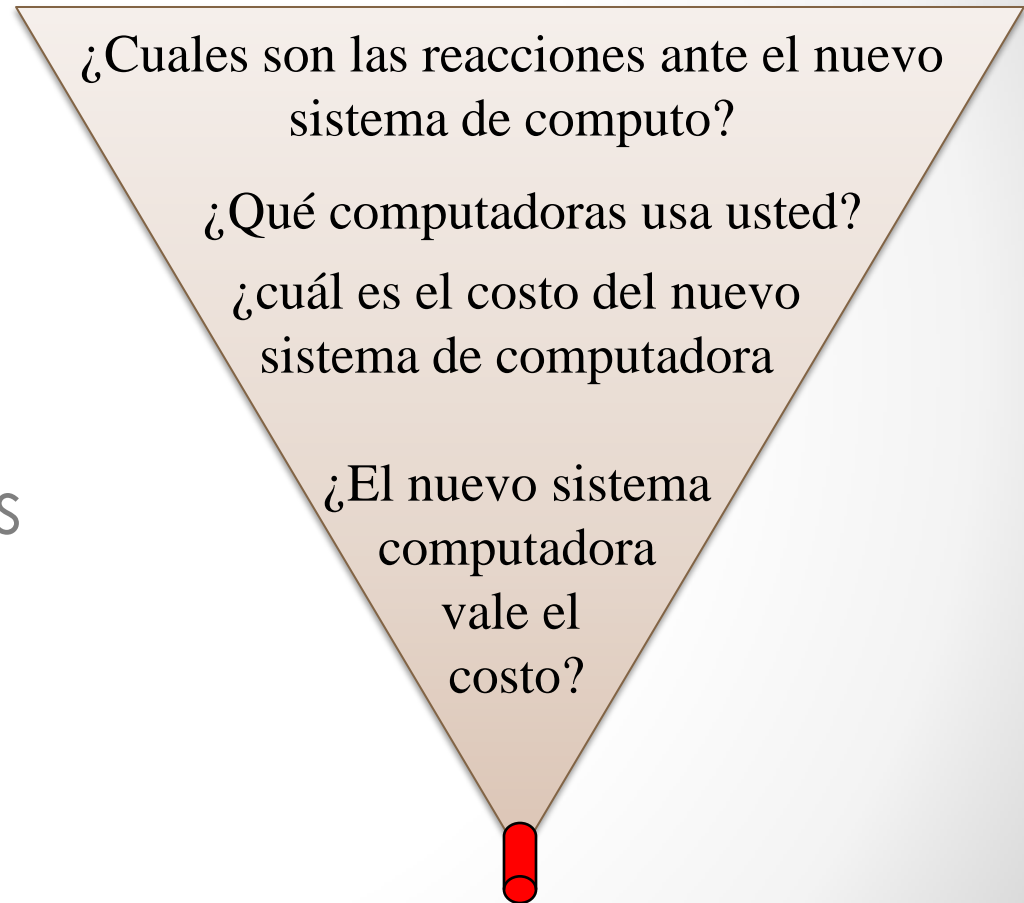


La estructura pirámide



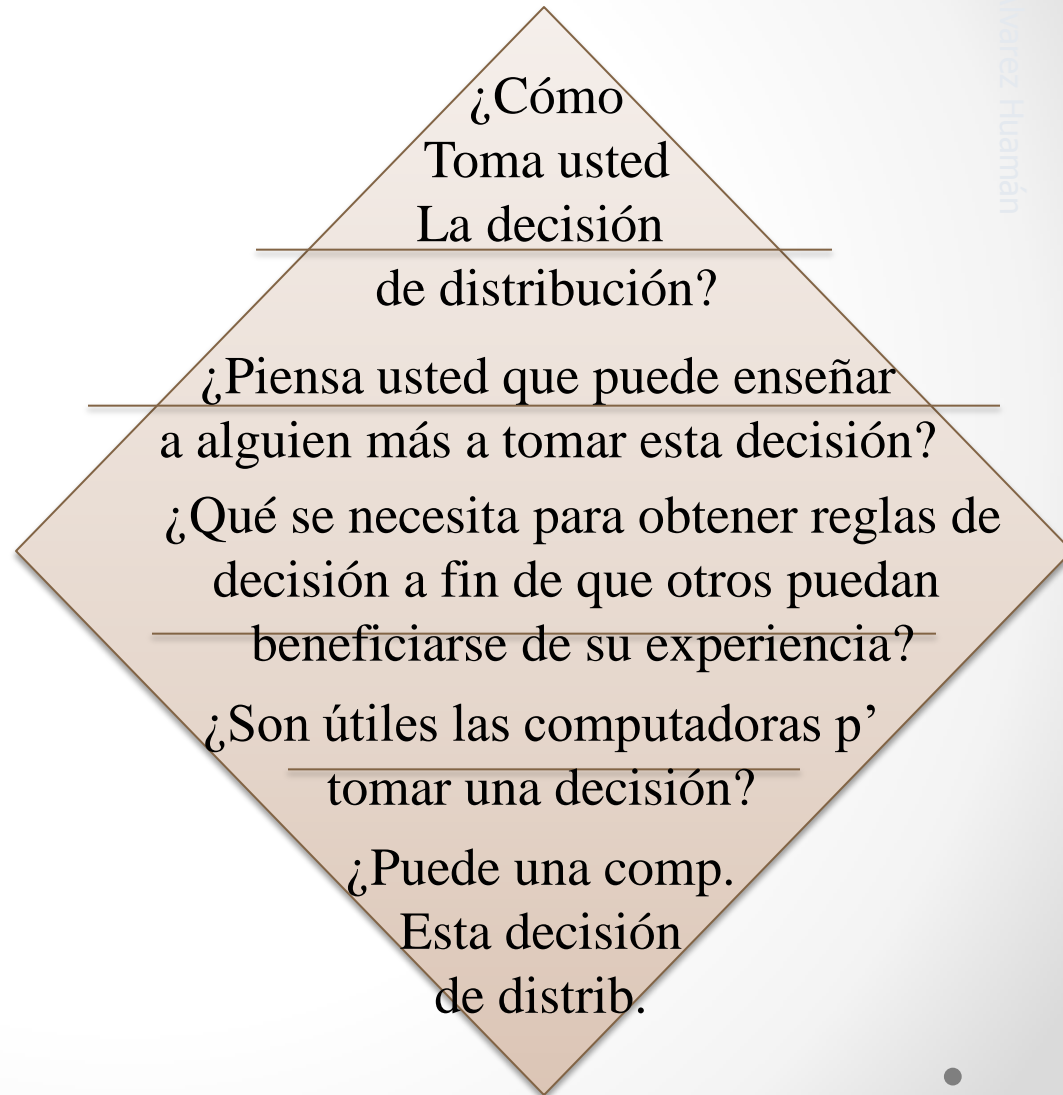
USO DE LA ESTRUCTURA DE EMBUDO

- Toma un enfoque deductivo, comenzando con preguntas generales y abriendo y estrechando las respuestas usando preguntas cerradas



USO DE UNA ESTRUCTURA ROMBO

- Frecuentemente es mejor la combinación de las dos estructuras anteriores.
- Combina la fuerza de los dos enfoques
- Tiene la desventaja de llevarse mas tiempo



REGISTRO DE LA ENTREVISTA

- *Uso de una grabadora:*
- proporciona un registro completo
- libera al entrevistador para escuchar y responder rápidamente
- Produce inquietud al entrevistado y menos apta para responder libremente
- dificultad para localizar pasajes importantes en una cinta larga
- mayor costo
- *Toma de notas*
- Mantiene alerta al entrevistador
- Ayuda a recordar preguntas importantes
- Muestran el interés del entrevistador.
- Demuestran la preparación del entrevistador
- La pérdida del contacto visual vital
- Pérdida del hilo de la conversación

Antes de la entrevista

- Contactese con en el entrevistado para confirmar hora y lugar
- Vístase adecuadamente
- Llegue temprano a la entrevista

Inicio de la entrevista

- Salude dando la mano con firmeza al entrevistado
- En cuanto se siente tome su grabadora o libreta de notas.

ESCRITURA DEL REPORTE DE LA ENTREVISTA

- Escriba el reporte de la entrevista tan pronto como sea posible después de esta
- Revise el reporte de la entrevista.
- Obs: JAD (Diseño Conjunto de Aplicaciones)

8. USO DE CUESTIONARIOS

TIPO DE INFORMACIÓN BUSCADA

- Actitudes(lo que la gente dice o quiere) *Un nuevo sistema.*
- Creencias (lo que la gente piensa)
- Características de varias personas en la organización(propiedades de las personas).

Planeación para el uso de cuestionarios

Primero se debe decidir lo que se esta tratando de obtener mediante el cuestionario.

Ejemplo: si se e saber que % de usuario prefieren aprender un nuevo paquete.

Se puede aplicar un cuestionario si:

1. Las personas que necesitamos preguntarles están dispersas.
 2. Cuando el proyecto involucra gran cantidad de personas.
 3. Se está haciendo un estudio exploratorio y se quiere medir la opinión general, antes de darle al proyecto la orientación específica.
 4. Si se desea asegurar que cualquier problema actual esta identificado y atacarlo en las entrevistas.
-

Definición de preguntas.

- La diferencia entre las preguntas usadas en las entrevistas y las usadas en los **cuestionarios** es que las entrevistas permiten la interacción en relación con las preguntas y su significado (refinar, cambiar una pregunta). En el cuestionario las preguntas deben ser claras, las preguntas deben ser anticipadas a la administración del cuestionario se planea a detalle.

Tipos de Preguntas

- P. Abiertas.- Pueden pedir listas de los interlocutores o respuestas detalladas o cortas.
- P. Cerradas.- Pueden pedir al interlocutor marque un cuadro, ponga un circulo.

Ejemplo de preguntas abiertas

- ¿Cuales son los problemas más frecuentes que tiene con su sistema?

A).

B).

C).

- De los problemas anteriores ¿cuál es que le da mayor problema?

- ¿Por que?

- ¿Cuanto tiempo ha trabajado en esta compañía?

-----años -----meses

- ¿Que edad tiene? -----años.

Ejemplo de preguntas cerradas

¿Qué paquete utiliza con más frecuencia?

Excel

Paradox

Word

Word XP

Freelance

Excelerator

“Las cifras de venta están por lo general atrasados

de acuerdo

en desacuerdo

Cuando las cifras de ventas están preparados por servicio de datos de computo, están atrasados.

Nunca

Rara vez

A veces

Frecuentemente

siempre

1

2

3

4

5

La división en q' estoy actualmente es llamada:

inversiones

operaciones

ventas

USO DE LAS ESCALAS EN LOS CUESTIONARIOS

- Fundamentos de las escalas
- Razones para las escalas.

(1). Medir actitudes o características de las personas.

(2). Hacer q los interlocutores juzguen los temas del cuestionario.

MEDICION:

1.- Nominal 2.- Ordinal 3.- De intervalo 4.-
De relación.

Las escalas nominales: son usadas para clasificar cosas.

- ¿Que tipo de programa utiliza principalmente?
 1. Un procesador de textos
 2. Una hoja de cálculo.
 3. Una base de datos.
 4. Un programa de diseño grafico.

Las escalas ordinales: también implica ordenamiento de rango

- El personal de soporte del centro de información es:
 1. Excesivamente útil.
 2. Muy útil
 3. Moderadamente útil
 4. No muy útil
 5. Inútil

Las escalas de Intervalo: los intervalos entre cada uno de los números son iguales

- ¿Que tan útil es el soporte dado por el personal de centro de computo?

Inútil

Extremadamente útil

1 2 3 4 5

- ¿qué tantas horas pasa en computadora diariamente? Aprox.

0 2 4 6 8

- **Confiabilidad:**

Mide la consistencia

- **Validez:**

Es el grado en el cual la pregunta mide lo que el analista trata de medir.



Problemas en la construcción de escalas

- **Lenidad(blandura).**- los interlocutores lo califican a la ligera.
- **Tendencia central.**- Los interlocutores califican como promedio.
- **Efecto de halo.**- Cuando la impresión formada en una pregunta se transporta a la siguiente pregunta.

DISEÑO Y ADMINISTRACION DEL CUESTIONARIO

- Diseño del Cuestionario.-El objetivo es recolectar información sobre actitudes, creencias, comportamiento y características
- Formato del cuestionario.
 - Deje suficiente espacio para las respuestas
 - Pida al interlocutor que encierre las resp. en un círculo
 - Use objetivos que ayuden a determinar el formato
 - sea consistente en estilo
 - Orden de las preguntas.
 - Las preguntas importantes van primero.
 - Agrupe conceptos de contenido simple
 - Emplee tendencias asociativas
 - Ponga primero los conceptos menos controvertidos.