

RECOPIACION
DE INFORMACION:
METODOS INTERACTIVOS.

Rafael González Freites -
rafaelfreites@hotmail.com

objetivos de aprendizaje

una vez que haya dominado el material de este capítulo, podrá:

1. reconocer el valor de los métodos interactivos para la recopilación de información.
2. formular preguntas para una entrevista con el fin de recabar los requerimientos de información.
3. estructurar entrevistas de una forma significativa.
4. entender el concepto de jad y saber cuándo utilizarlo.
5. escribir preguntas efectivas para las encuestas.
6. diseñar y aplicar cuestionarios efectivos.

Hay tres métodos interactivos clave que usted puede utilizar para obtener los requerimientos de información de los miembros de la organización. Dichos métodos son las entrevistas, el diseño conjunto de aplicaciones (jad, joint application design) y la realización de encuestas mediante cuestionarios. Aunque su implementación es diferente, estos métodos tienen mucho en común. La base de las propiedades que comparten es hablar con, y escuchar a, las personas de la organización por medio de una serie de preguntas formuladas cuidadosamente.

Cada uno de los tres métodos interactivos para la recopilación de información posee su propio establecido para que usted diga al interactuar con los usuarios. Si se siguen, estos enfoques sistemáticos ayudarán a garantizar el diseño y la implementación apropiados de entrevistas, talleres jad y cuestionarios, y apoyarán el análisis revelador de los datos resultantes. En un capítulo posterior se explicarán métodos discretos (muestreo, investigación y la observación del comportamiento y el entorno físico de los tomadores de decisiones) que no requieren el mismo grado de interactividad entre análisis y usuarios. Al utilizar métodos interactivos junto con métodos discretos obtendrán un panorama más completo de los requerimientos de información de la organización.

Entrevista

Antes de que entreviste a alguien más debe entrevistarse a sí mismo. Necesita conocer sus prejuicios y cómo afectarán éstos sus percepciones. Su educación, intelecto, formación, emociones y marco ético actúan como filtros poderosos de lo que va a oír en sus entrevistas.

Necesita pensar detalladamente en las entrevistas antes de hacerlas. Visualice por qué las va hacer, qué va a preguntar y qué es lo que a su juicio hará que esta entrevista tenga éxito. Asimismo, debe pensar cómo logrará que la entrevista sea satisfactoria para el individuo al que entreviste.

Una entrevista para recabar información es una conversación dirigida con un propósito específico que utiliza un formato de preguntas y respuestas. En la entrevista usted necesita obtener las opiniones de los entrevistados y su parecer acerca del estado actual del sistema, metas organizacionales y personales y procedimientos informales.

Antes todo, busque las opiniones de la persona que entreviste. Las opiniones podrían ser más importantes y reveladoras que los hechos. Por ejemplo, imagine que le pregunta a la dueña de una tienda tradicional, quien recientemente estableció una tienda en línea, cuantos reembolsos de clientes procesa comúnmente mediante transacciones en la Web cada semana. Ella responde: “entre 20 y 25 por semana”. Cuando usted revisa las transacciones y descubre que el promedio es de tan solo 10.5 por semana, podría llegar a la conclusión de que la propietario esta exagerando los hechos y el problema.

En cambio, imagine que le pregunta a la propietaria cuales son sus principales preocupaciones y que ella responde: “en mi opinión, son demasiado altas las devoluciones de productos comprobados a través de la Web”. Al buscar opiniones más que hechos, usted descubre un problema clave que la propietaria desea solucionar.

Además de las opiniones, usted debe tratar de captar los sentimientos de los entrevistados. Recuerde que estos conocen la organización mucho mejor que usted. Al escuchar los sentimientos de los entrevistados, usted puede entender la cultura de la organización de una manera mas completa.

Las metas son información importante que se puede recabar de las entrevistas. Los hechos que obtenga de los datos concretos y reales podrían explicar el desempeño pasado, pero las metas reflejan el futuro de la organización. Trate de averiguar lo más que puedas acerca de las metas de la organización por medio de las entrevistas. Este quizás sea el único método de recopilación de datos efectivos para determinar las metas de la organización. En la entrevista se entabla una relación con alguien que probablemente sea un extraño para usted. Necesita establecer confianza y entendimiento rápidamente, pero al mismo tiempo debe mantener el control de la entrevista. También necesita vender el sistema que ofreciéndole información necesita su entrevistado. Esto es lo puede conseguir planificando la entrevista antes de realizarla, de tal manera que la conducción de la misma sea algo natura para usted. Afortunadamente, la realización eficaz de entrevistas es algo que puede aprenderse. Conforme practique, vera sus progresos. Mas adelante en el capitulo explicaremos el diseño conjunto de aplicaciones (jad), el cual puede ser una alternativa a las entrevistas uno a uno en ciertas situaciones.

Cinco pasos para preparar una entrevista

En la fig4.1 se muestran los cinco pasos principales para preparar una entrevista. Estos pasos incluyen un rango de actividades que van desde recopilar antecedentes básicos hasta decidir a quien entrevistar.

Leer los antecedentes leer y atender tanto como sea posible los antecedentes de los entrevistados y su organización. Con frecuencia este material se puede obtener del sitio de Web

Fig4.1.

Pasos que siguen el análisis de sistema para la plantación de la entrevista.

Pasos para plantación de la entrevista.

1. leer los antecedentes.
2. establecer los objetos de la entrevista.
3. decidir a quien entrevistar.
4. preparar al entrevistado.
5. decidir el tipo de preguntas y la estructura.

Corporativo, de un informe anual actual, de un boletín corporativo o de cualquier publicación que explique el estado de la organización. Busque en Internet cualquier información corporativa como la que ofrece en Standard and poor's.

Conforme lea este material, ponga especial atención al lenguaje que utilice los miembros de la organización para describirse a si mismo y a su organización. El propósito es crear un vocabulario común que un futuro le permita expresar preguntas de la entrevista de una manera comprensible para su entrevistado. Otra ventaja de investigar su organización es maximizar el tiempo que inviertas en las entrevistas, sin esta preparación podría perder tiempo haciendo preguntas generales sobre los antecedentes.

Establecer los objetivos de la entrevista utilice los antecedentes que haya recopilado así como su propia experiencia para establecer los objetivos de la entrevista. Debe haber así cuatro a seis áreas clave referentes al procedimiento de la información y el comportamiento relacionado con la toma de dediciones acerca de las cuales tendrán usted que hacer preguntas. Estas áreas incluyen fuentes de información, formatos de información, frecuencia de la toma de decisiones, cualidades de la información d}y estilo de la toma de decisiones.

Decidir a quien entrevistar cuando tenga que decidir a quien entrevistar, incluya a gente clave de todos los niveles que vayan a ser afectadas por el mismo sistema de alguna manera. Esfuércese por conseguir el equilibrio de tal manera que entienda las necesidades de tantos usuarios como sea posible. Su persona de contacto en la organización también tendrá algunas ideas sobre quien deba ser entrevistado.

Preparar el entrevistado prepare a la persona que valla a ser entrevistada hablándole por anticipado o enviándole un mensaje de correo electrónico y dándole tiempo para pensar en la entrevista. Si vas a realizar una entrevista a profundidad, puedes enviar sus preguntas por correo electrónico con antelación para darle tiempo al entrevistado a que piense sus respuestas. Sin embargo, debido a que con la entrevista se pretende satisfacer

muchos objetivos (incluyendo la creación de confianza y la observación del lugar de trabajo). Normalmente esta se debe realizar en persona y no por correo electrónico. Las entrevistas se deben llevar a cabo en 45 minutos o una hora a lo mucho. No importa cuanto parezca que sus entrevistados deseen ampliar la entrevista más allá de este limite, recuerde que cuando pasan tiempo con usted, no están haciendo su trabajo. Si las entrevistas duran más de una hora, es posible que los entrevistados se enfaden, aunque quizás oculten su disgusto.

Tipos de preguntas

Preguntas abiertas: estas preguntas incluyen aquellas como “¿Qué piensa de poner a todos los gerentes en una intranet?” y “explique por favor como toma una decisión de programación de producción”. Considere el término abiertas. En realidad, “abiertas” describe las opiniones del entrevistado para responder. Están abiertas. La respuesta puede ser de dos palabras o dos párrafos. En la fig4.2 se muestran algunos ejemplos de preguntas abiertas.

Fig4.2

Las preguntas abiertas de una entrevista le conceden a las entrevistadas opciones abiertas para responder. Los ejemplos fueron seleccionados de diversas entrevistas y no se muestran en ningún orden especial.

Preguntas abiertas de una entrevistas

- ¿Cuál es su opinión del estado actual del comercio electrónico negocio a negocio en su empresa?
- ¿Cuáles son los objetivos críticos de su departamento?
- Una vez que los datos se envían a través del sitio de Web, ¿Cómo se procesan?
- Describa el proceso de monitoreo que esta disponible en línea.
- ¿Cuáles son algunos de los errores comunes de captura de datos que se cometen en este departamento?
- ¿Cuáles son las frustraciones más grandes que ha experimentado durante la transición al comercio electrónico?

Las ventajas de utilizar preguntas abiertas son muchas e incluyen las sigtes:

1. hacen que el entrevistado se sienta a gusto.
2. permiten al entrevistador entender el vocabulario del entrevistado, el cual refleja su educación, valores, actitudes y creencias.
3. proporcionan gran cantidad de detalles.
4. revelan nuevas líneas de preguntas que pudieron haber pasado desapercibidas.
5. hacen más interesante la entrevista para el entrevistado.
6. permiten más espontaneidad.
7. facilitan la forma de expresarse al entrevistador.
8. son un buen recurso si el entrevistador no esta preparado para el entrevistado.

Como puede ver, las preguntas abiertas tienen varias ventajas. Sin embargo, también tienen muchas desventajas:

1. podrían dar como resultado muchos detalles irrelevantes.

2. posible pérdida del control de la entrevista.
3. permiten repuestas que podrían tomar más tiempo del debido para la cantidad útil de la información obtenida.
4. dan la expresión de que el entrevistador es inexperto.
5. Dan la impresión de que el entrevistador “anda de pesca” sin un objetivo real en la entrevista.

Debe considerar con cuidado las implicaciones de utilizar las preguntas abiertas para entrevistar.

Preguntas cerradas la alternativa a las preguntas abiertas se encuentran en el otro tipo de preguntas básicas: las preguntas cerradas. Tales preguntas son de la forma básica: “¿Cuántos subordinados tiene?” la respuesta posible se cierra al entrevistado, debido a que solo puede contestar con un numero finito como “ninguno”, “uno” o “quince” en la fig4.3 se pueden encontrar algunos ejemplos de preguntas cerradas.

Fig4.3

Las preguntas cerradas de una entrevista limitan las opiniones de los encuestados. Los ejemplos se seleccionaron de entrevistas diferentes y no se muestran en ningún orden especial.

Preguntas cerradas de entrevista

- ¿Cuántas veces por semana se actualiza el almacén del proyecto?
- En promedio, ¿Cuántas llamadas recibe mensualmente el centro de atención a clientes?
- ¿Cuál de las sigtes fuentes de información es mas valiosa para usted:
 - Formularios de queja llenados por el cliente.
 - quejas recibidas por el correo de los clientes que visitan en el sitio de Web.
 - Interacción frente a frente con los clientes.
 - Mercancía devuelta.
- Mencione sus dos prioridades principales para mejorar la infraestructura de tecnología.
- ¿Quién recibe esta información?

Preguntas bipolares de una entrevista

- ¿utiliza la Web para proporcionar información a los distribuidores?
- ¿esta de acuerdo o desacuerdo con que el comercio electrónico en la Web carece de seguridad?
- ¿desea recibir una impresión de su estado de cuenta cada mes?
- ¿su sitio Web mantiene una pagina de preguntas frecuentes (faq) para los empleados con deudas respecto al proceso de la nomina?
- ¿este formulario esta completo?

Fig4.4

Las preguntas bipolares de una entrevista son un tipo especial de preguntas cerradas. Los ejemplos se seleccionaron de las diferentes entrevistas y no se muestran en ningún orden especial.

Una pregunta cerrada limita la respuesta disponible para el entrevistado. Tal vez usted se haya familiarizado con las preguntas cerradas a través de los exámenes de opción múltiple de la universidad. Le dan una pregunta y cinco respuestas, pero no le permite anotar su propia respuesta y aun así se espera que conteste la pregunta correctamente.

Un tipo especial de pregunta cerrada es la pregunta bipolar. Este tipo de preguntas limita aun mas las opciones del entrevistado pues solo le permite una opción en cada polo, como si o no, verdadero o falso, de acuerdo o desacuerdo, en la fig4.4 se puede encontrar ejemplos de preguntas bipolares.

Las ventajas de utilizar preguntas cerradas de cualquiera de los dos tipos incluyen lo siguiente:

1. ahorrar tiempo.
2. comparar las entrevistas fácilmente.
3. ir al grano.
4. mantener el control durante la entrevista.
5. cubrir terreno rápidamente.
6. conseguir datos revelantes.

Sin embargo, las desventajas de utilizar preguntas son considerables. Dichas desventajas incluyen lo siguiente:

1. aburren al entrevistado.
2. no permiten obtener gran cantidad de detalles (debido a que el entrevistador proporciona el marco de referencia para el entrevistado).
3. olvidar las ideas principales por la razón anterior.
4. no ayudan a forjar una relación cercana el entrevistador y el entrevistado.

Así, en su calidad de entrevistador, usted debe pensar cuidadosamente los tipos de pregunta que utilizara.

Las preguntas abiertas y cerradas tienen ventajas y desventajas, como se muestra en la fig4.5. Observe que al elegir un tipo de pregunta sobre el otro realmente involucra un intercambio; aunque una pregunta abierta ofrece amplitud y profundidad para la contestación, las respuestas a las preguntas abiertas son difíciles de analizar.

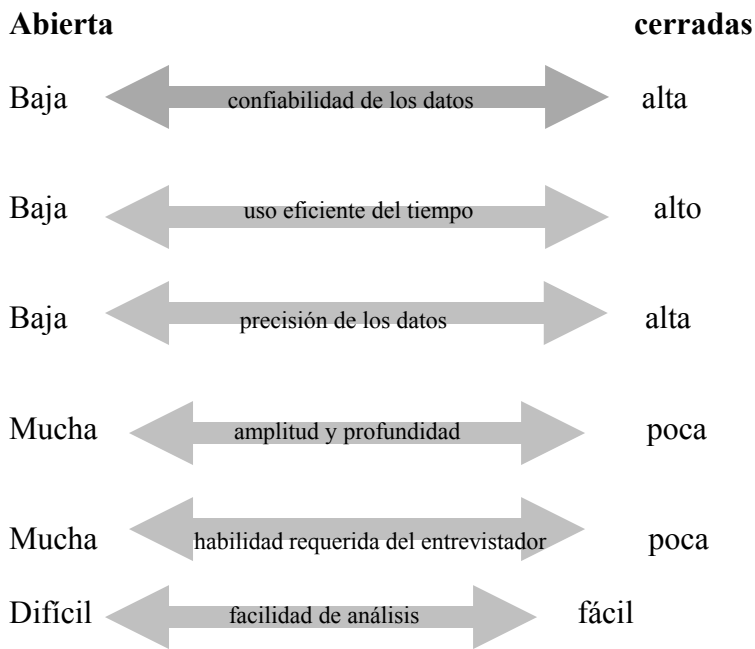


Fig4.5
Atributos de las preguntas Abiertas y cerradas.

Fig4.6
Los sondeos permiten al analista de sistema ahondar en las preguntas para conseguir respuestas mas detalladas. Los ejemplos se seleccionaron de las diferentes entrevistas y no se muestran en ningún orden especial.

Sondeos
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué? • De un ejemplo de la manera en que se ha integrado el comercio electrónico en sus procesos de negocios. • Por favor proporcione un ejemplo de los problemas de seguridad que esta experimento con su sistema de pago de facturas en línea. • Usted menciona ambas soluciones, una intranet y una extranet. Por favor de un ejemplo de la forma en que considera que se diferencian. • ¿Qué es lo hace sentirse de esa manera? • Dígame, paso s paso, lo que sucede después de que un cliente hace clic en el botón “enviar” del formulario de registro en la Web.

Sondeos un tercer tipo de preguntas es el sondeo o seguimiento. El sondeo más profundo es el más simple: la pregunta “¿Por qué?” otros sondeos son “¿me puede dar un ejemplo?” y “¿me lo puedes explicar con más detalle?” en la fig4.6 se pueden encontrar algunos ejemplos de preguntas de sondeo. El propósito del sondeo es ir más allá de la respuesta inicial para conseguir mayor significado, claridad, obtener y ampliar la opinión del entrevistado. Los sondeos pueden constar de preguntas abiertas y cerradas.

El sondeo es profundamente. La mayoría de los entrevistadores principiantes muestran reticencia al uso de los sondeos y, por consiguiente, aceptan respuestas superficiales. Por lo regular agradecen que los empleados les accedan entrevistas y se sienten obligados hasta ciertos puntos a aceptar cortésmente las respuestas tajantes.

Como colocar las preguntas en secuencia lógica

Así como hay dos formas generalmente reconocidas de razonamiento-inductivo y deductivo-, también hay dos formas similares de organizar sus entrevistas. Una tercera combina los métodos inductivos y deductivos.

Fig4.7

La estructura de pirámide para entrevistar va de las preguntas específicas a las generales.

.....y terminan
Con una
Pregunta
General.

Las estructuras de pirámide inician con una preguntas esnecífica



Específ

¿Ha considerado otros métodos para mejorar la seguridad de los datos corporativos?

¿Qué piensa que podría mejorar la seguridad en este aspecto?

En general ¿que opinas de la seguridad de los datos versus la importancia del acceso a Internet?



Uso de una estructura de pirámide la organización inductiva de preguntas de la entrevista se puede visualizar como si se tuviera una forma de pirámide. Con base en esta forma, el entrevistador empieza con preguntas, a menudo cerradas, muy detalladas.

Posteriormente, el entrevistador extiende los temas permitiendo preguntas abiertas y respuesta mas generalizadas, como se muestra en la fig4.7.

Debe utilizar una estructura de pirámide si cree que su entrevistado necesita motivación para profundizar en el tema. También es conveniente utilizar una estructura de pirámide para la secuencia de las preguntas cuando desea una opinión concluyente del tema. Tal es el caso de la preguntas final: “en general, ¿Qué opinión de la seguridad de los datos versus la importancia del acceso a Internet?”

Uso de una estructura de embudo en el segundo tipo de estructura, el entrevistador adopta un metodo deductivo al iniciar con preguntas generales abiertas, y luego limitar las posibles respuestas utilizando preguntas cerradas. Estas estructura de entrevista se puede visualizar como una forma de embudo, como se representa en la fig4.8 el uso del método de



Las estructuras de embudo empiezan con una pregunta general.....

.....y terminan Con una Pregunta Especifica ..

Cuales son

¿Que departamentos
están involucrados en
su implementación?

Fig4.8
Las estructuras de diamantes para entrevistar cambian las estructuras de pirámide y de embudo.

¿Qué artículo se podrán adquirir a través del sitio Web?

¿Hay algún artículo fundamental que haya solo excluido del sitio?



Las estructuras de diamantes empiezan con una pregunta específica...



¿Cu

¿Cuáles son las actividades promocionales

¿Cuál es el valor para usted, en su calidad de wedmaster, de la información del uso?

¿Cuáles son dos aspectos inesperados acerca del comportamiento del usuario final en su sitio que usted ha descubierto al utilizar este servicio?

¿Son las "cookies" una mejor forma de medir el uso del sitio por parte del usuario final?



...pasan a las preguntas generales.



...y terminan Con una Pregunta Especifica.

Una pregunta de embudo proporciona una forma cómoda y sencilla de empezar una entrevista. La secuencia de preguntas en forma de embudo también es útil cuando el entrevistado tiene opiniones fuertes acerca del tema y necesidades de libertad para expresar sus emociones.

Uso de una estructura de diamante con frecuencia es mejor una combinación de las dos estructuras anteriores, lo cual da como resultado una entrevista de diamante. Esta estructura implica empezar de una manera muy específica, después se examinan los aspectos generales y finalmente se termina con una conclusión muy específica, como se muestra en la fig4.9.

El entrevistador empieza con preguntas cerradas sencillas que permiten calentar el proceso de la entrevista. A la mitad de la entrevista, se le pide al entrevistado que de su opinión sobre temas amplios que obviamente no tienen una respuesta “correcta”. Posteriormente, el entrevistador limita de nuevo las preguntas para obtener respuestas específicas, con lo cual propicia, tanto para el como para el entrevistado, una forma de cerrar la entrevista. La estructura de diamante combina las fortalezas de los otros dos métodos, pero tiene la desventaja de tomar mucho más tiempo que cualquiera de las otras estructuras.

El final de la entrevista es un punto apropiado para hacer una pregunta importante “¿hay algo que no hayamos tratado y que usted sienta que es importante que yo sepa?” considerada por lo general como una pregunta sistemática por el entrevistado, con frecuencia la respuesta será “no”. Sin embargo, a usted le interesan los casos en que esta pregunta supera las trabas y da paso al flujo de muchos datos nuevos.

Al terminar la entrevista, haga un resumen y de retroalimentación sobre su impresión general. Informe al entrevistado que procede y lo que usted y otros miembros del equipo harán. Pregúntale al entrevistado con quien debe hablar a continuación. Establezca la próxima cita para realizar una entrevista de seguimiento, agradezca al entrevistado por su tiempo y despídase.

Redacción del informe de la entrevista

Aunque la entrevista misma haya concluido, su trabajo de análisis de los datos de esta apenas comienza. Necesita captar la esencia de la entrevista a través de un informe escrito. Es indispensable que escriba dicho informe lo más pronto posible después de la entrevista. Este paso es otra forma de asegurar la calidad de los datos de la entrevista. Cuanto más tiempo espere para hacer el informe de su entrevista, más dudosa será la calidad de sus datos.

Después de este resumen inicial, entre en mayor detalle, registre los puntos principales de la entrevista y sus propias opiniones. Repase el informe de la entrevista con el entrevistado en una reunión de seguimiento. Este paso le ayuda a clarificar lo que el entrevistado pretendía y le permite a usted saber que usted está bastante interesante en tomar el tiempo necesario para pretender sus puntos de vista y percepciones.

Diseño conjunto de aplicaciones.

No importa cuan experto llegue a ser como entrevistador, inevitable experimentara situaciones en las cuales las entrevista uno a uno no parecer tan útiles como usted quisiera. Las entrevistas personales requieren mucho tiempo y están sujetas error, y sus datos están propensos a una mala interpretación. IBM desarrollo un método alternativo para entrevistar a los usuarios uno a uno, conocidos como diseño conjunto de aplicaciones (joint application design, jad). Las razones para usar jad son reducir el tiempo (y el costo) requerido por las entrevistas personales, mejorar la calidad de los resultados de la evolución de los requerimientos de información y generar una mayor identificación del usuario con lo nuevos sistemas de información como resultado de los procesos participativos.

Aunque jad se puede sustituir por las entrevistas personales en cualquier momento apropiado del ciclo de vida del desarrollo de sistema, normalmente ha sido utilizado como una técnica que le permite, como analista de sistema, realizar el análisis de los requerimientos y diseñar la interfaz de usuario en conjunto con los usuarios. Todas las complejidad de esta técnica solo se pueden aprender en un seminario donde se expliquen los métodos patentados por IBM. Sin embargo, aquí podemos transmitirle suficiente información.

“bien, le advertí que las cosas aquí en mi empresa no siempre eran sencillas. Para este momento ya conoce a muchos de nuestro empleados importantes y esta empezando a enterarse de cómo están las cosas. ¿Qué habría pensado que algunas decisiones inocentes sobre el hardware, como la de comprar un comtex o un shiroma, desatarían tal hospitalidad? Bien, siempre sostengo que se vive y se aprende. ¡Por lo menos ahora sabrá lo que conviene cuando tenga que empezar a recomendar el hardware!

“es curioso que no todas las preguntas sean iguales. Yo mismo prefiero las preguntas abiertas, pero cuando tengo que contestarlas, no siempre es fácil. ¿Ha aprovechado la oportunidad de ver las oficinas de los entrevistados cuando ha estado allí para hacer sus entrevistas? Puede aprender mucho sobre este asunto utilizando un método de observación estructurado como “strobe”.

Condiciones que apoyan el uso de jad

Las siguientes lista de condiciones le ayudaran a decidir cuando puede ser provechoso el uso de jad. Considere el uso del diseño conjunto de aplicaciones cuando:

1. los grupos de usuarios están intranquilos y quieren algo nuevo, no una solución común a un problema típico.
2. la cultura organizacional apoya los métodos conjuntos de resolución de problema entre diversos niveles de empleados.
3. los analistas prevén que la cantidad de ideas generales por medio de las entrevistas uno a uno no será tan abundante como la cantidad de ideas que se podrían obtener de un ejercicio en grupo.
4. el flujo de trabajo de la organización permite la ausencia de personal importante durante un periodo de dos a cuatro días.

Quien esta involucrado

Las sesiones de diseño conjunto de aplicaciones incluyen una variedad de participantes-analistas, usuarios, ejecutivos, etc.-, que aportaran su experiencia y habilidades, en diferente medida, a las sesiones. Aquí su principal interés es que todos los miembros del equipo que participaran en el proyecto se comprometan e involucren con el enfoque jad. Escoja un patrocinador ejecutivo, una persona de experiencia que presentara y concluirá

la sesión de jad. De preferencia, seleccione a un ejecutivo del grupo de usuarios que tenga algún tipo de autoridad sobre las personas del área de sistema de información que trabajen en el proyecto. Esta persona será un símbolo visible e importante del compromiso de la organización con el proyecto de sistema.

Por lo menos un analista del área de sistema de información debe estar presente, pero a menudo el analista toma el rol pasivo, a diferencia de lo que ocurre en la entrevista tradicional en el cual el analista controla la interacción. Como analista del proyecto, usted debe estar presente en la sesión de jad para escuchar lo que dicen los usuarios y lo que necesitan. Además, usted tendrán que dar una opinión especializada en caso que en la sesión de jad se proponga alguna solución de un costo desproporcionado. Sin este tipo de retroalimentación inmediata, las soluciones poco realistas con costos excesivos podrían colarse en la propuesta y ser difíciles de eliminar mas tarde.

Es conveniente seleccionar de ocho a 12 usuario de cualquier nivel para participar en las sesiones de jad. Procure seleccionar a usuarios por encima del nivel operativo, que tenga capacidad para explicar que información requieren para realizar sus trabajos, así como las características que les agradarían en un sistema de cómputo nuevo o mejorado.

El líder de la sesión no debe ser un experto en el análisis y diseño de sistema sino alguien que cuente con habilidad de comunicaciones excelentes para facilitar las interacciones apropiadas. Tome nota que no es conveniente designar a un líder de sesión que le reporte a una persona del grupo. Para evitar esta posibilidad, una organización podría contratar a un consultorio externo que funja como líder de sesión. El punto es contar con una persona que atraiga la atención del grupo para tratar las cuestiones importantes de los sistemas, negociar satisfactoriamente y resolver los conflictos, y ayudar a los miembros del grupo a alcanzar un acuerdo general.

Su sesión de jad también debe incluir a uno a dos observadores que sean analistas o expertos técnicos de otras áreas funcionales para ofrecerles para ofrecer explicaciones y consejos técnicos al grupo durante las sesiones. Además, un miembro del departamento de sistemas de información debe asistir a las sesiones de jad para redactar formalmente todo lo que se haga.

Donde celebrar las reuniones de jad

De ser posibles, recomendamos que las sesiones de los dos a cuatro días se realicen fuera de las oficinas de la organización, en ambientes cómodos. Algunos grupos usan los centros ejecutivos o incluso las instalaciones de apoyo a la toma de decisiones en grupos que están disponibles en las principales universidades. La idea es minimizar las distracciones y responsabilidades cotidianas inherentes al trabajo regular de los participantes. La propia sala debe albergar cómodamente a la cantidad de personas invitadas. el equipo de apoyo a presentaciones, como mínimo incluyen dos proyectores de transparencia, un pizarrón, un rota folio y acceso a una copiadora. Las salas destinadas al apoyo a la toma de decisiones en grupo también proporcionan PCS conectadas a una red, un sistema de proyección de software escrito para facilitar la interacción de grupos y minimizar el comportamiento improductivo de los mismo.

Programe su sesión de jad cuando todos los participantes puedan comprometerse a asistir. No realice las sesiones a menos que todos aquellos que haya invitado realmente asistan. Esta regla es importante para el éxito de las sesiones. Asegúrese de que todos los participantes reciban una agenda antes de la reunión, y considere la idea de realizar una reunión de informativa, al alrededor de medio día de duración, una semana mas o menos antes del taller que los involucrados sepan lo que se espera de ellos. Una reunión

previa de este tipo le permite moverse rápidamente y desenvolverse con confianza una vez que se haya iniciado la reunión definitiva.

Realización de un análisis estructurado de las actividades del proyecto.

IBM recomienda que las sesiones de jad examine los siguientes puntos en el proyecto de sistema propuesto: plantación, recepción, procedimiento/seguimiento de recibos, supervisión y asignación, procesamiento, registro, envío y evaluación. Se deben plantear y responder en cada tema las preguntas quien, que, como y por que. Es evidente que los sistemas interactivos ad hoc como los sistemas de apoyo a la toma de decisiones y otros tipos de sistemas que dependen del estilo del encargado de tomar las decisiones (incluso los sistemas de prototipos) no se analizan con tanta facilidad como el enfoque estructurado de jad.

En su calidad de analista en las sesiones de jad, usted debe recibir las notas del redactor y debe preparar un documento de especificaciones técnicas con base en lo que haya ocurrido en la reunión. Presente sistemáticamente los objetivos de los directivos del sistema, como detalles sobre el diseño de pantallas e informes.

Beneficios potenciales del uso de jad en lugar de las entrevistas tradicionales.

Hay cuatro beneficios potenciales que usted, los usuarios y su equipo de análisis de sistemas deben considerarse cuando evalúen la posibilidad de usar el diseño conjunto de aplicaciones. El primer beneficio potencial es el ahorro de tiempo sobre las entrevistas tradicionales uno a uno. Algunas organizaciones han estimado que las sesiones de jad ocupan 15 por ciento menos tiempo que el enfoque tradicional.

A la par con el ahorro de tiempo está la posibilidad de un desarrollo rápido a través de jad. Dado que las entrevistas de usuarios no se realizan consecutivamente durante un periodo de semanas o meses, el desarrollo puede proceder con mayor rapidez. Un tercer beneficio es la posibilidad de mejorar el concepto de propiedad del sistema de información. Como analistas, siempre nos esforzamos por involucrar a los usuarios en formas significativas y los animamos a que sientan como suyos los sistemas que estamos diseñando. Debido a su naturaleza interactiva y a su alta visibilidad, jad ayuda a los usuarios a involucrarse en las etapas tempranas de los proyectos de sistemas y le da seriedad a la retroalimentación que proporcionan. El trabajo continuo en una sesión de jad ayuda a reflejar las ideas del usuario en el diseño final.

Un beneficio final de participar en las sesiones de jad es el desarrollo de diseños creativos. El carácter interactivo de jad tiene mucho en común con las técnicas de lluvia de ideas que generan nuevas ideas y nuevas combinaciones de ideas gracias a un entorno dinámico y estimulante. Los diseños pueden evolucionar a través de interacciones simplificadas, en lugar de en un aislamiento relativo.

Potenciales desventajas del uso de jad.

Hay tres desventajas o peligros que usted también debe tomar en cuenta cuando tenga que elegir entre entrevista tradicionales uno a uno o el uso del diseño conjunto de aplicaciones. La primera desventaja es que jad requiere que todos los participantes dediquen una gran cantidad de tiempo. Dado que jad requiere un compromiso de dos a cuatro días, no es posible hacer cualquier otra actividad al mismo tiempo o cambiar el horario de las actividades, como se ha típicamente en las entrevistas uno a uno.

El segundo peligro se manifiesta si la preparación para las sesiones de jad es inadecuada en cualquier aspecto o si el informe de seguimiento y la documentación de aplicaciones están incompletos. En estos casos los diseños resultantes podrían ser poco satisfactorios. Es necesario que muchas variables se conjuguen correctamente para que jad tenga éxito. En caso contrario, muchas cosas pueden salir mal. El éxito derivado de las sesiones de jad es menos predecible que aquel que se consiguen a través de las entrevistas tradicionales.

Por último, quizás las habilidades y cultura que requiere la organización no se hayan desarrollado lo suficiente para permitir el esfuerzo concertado indispensable para ser productivo en un escenario jad. A la postre usted tendrá que determinar si la organización se compromete de verdad con, y esta preparada para, este enfoque.

.....

Uso de cuestionarios

El uso de cuestionario es una técnica de recopilación de información que permite a los analistas de sistemas estudiar las actitudes, creencias, comportamiento y características de muchas personas importantes en la organización que podrían resultar afectadas por los sistemas actuales y los propuestos. Las actitudes consisten en lo que las personas de la organización dicen que quieren (en un nuevo sistema, por ejemplo); las creencias son lo que las personas realmente piensan que es la verdad; el comportamiento es lo que los miembros de la organización hacen, y las características son propiedades de las personas o cosas.

Es posible cuantificar las respuestas conseguidas a través de cuestionarios (también conocidos como cuestas) que usan preguntas cerradas. Si usted encuesta personas a través de correo electrónico o Web, puede utilizar software para convertir las respuestas electrónicas directamente a tabla de datos para análisis mediante una aplicación de hoja de cálculo o paquete de software estadísticos. Las respuestas a cuestionarios que utilizan preguntas abiertas se analizan e interpretan de otras maneras. La redacción que utilice el analista de sistemas influye en las respuestas a preguntas sobre actitudes y creencias.

Al usar cuestionarios. El analista podría estar buscando cuantificar lo que se haya descubierto en las entrevistas. Además, estos podrían usarse para determinar que tan extendido o limitado es en realidad un seguimiento expresado en una entrevista. Por otra parte, los cuestionarios se pueden usar para cuestionar a una muestra considerable de usuarios de sistemas con el fin de detectar problemas o poner de manifiesto cuestiones importantes antes de que se realicen las entrevistas.

A lo largo de este capítulo comparamos y contrastamos los cuestionarios con las entrevistas. Hay muchas similitudes entre ambas técnicas, y quizás lo ideal sería usarlas en conjunto, ya sea dando seguimiento en una entrevista a las respuestas confusas del cuestionario o diseñando los cuestionarios con base en lo que se descubra en las entrevistas. Sin embargo, cada técnica tiene sus propias funciones específicas, y no siempre es necesario o conveniente utilizarlas en combinación.

Plantación del uso de cuestionarios.

A primera vista los cuestionarios podrían parecer una manera rápida de recopilar grandes cantidades de datos sobre la opinión que los usuarios tienen el sistema actual, sobre los problemas que experimentan con su trabajo y sobre lo que la gente espera de un sistema nuevo o uno modificado. Aunque es cierto que usted puede recopilar mucha

información a través de los cuestionarios útil implica una considerable cantidad de tiempo de plantación. Cuando usted decide encuestar a los usuarios por medio del correo electrónico o la Web, enfrenta aspectos de plantación adicionales acerca de las confidenciales, la autenticación de identidad y problemas de múltiples respuestas.

Lo primero que debe usted decidir es que fines persigue al utilizar una encuesta. Por ejemplo, si desea saber que porcentaje de usuarios prefiere una página de preguntas frecuentes (faq) como un medio de aprender aspecto sobre nuevos paquetes de software, un cuestionario podría ser la técnica correcta. En cambio, si lo que desea es un análisis profundo del proceso de toma de decisiones de un gerente, una entrevista es una mejor opción,

A continuación mencionamos algunas directrices que le pueden servir para decidir si es apropiado el uso de cuestionarios. Considere el uso de cuestionarios si:

1. las personas que necesita encuestar se encuentran en ubicaciones dispersas (diferentes instalaciones de la misma corporación).
2. una gran cantidad de personas esta involucrada en el proyecto de sistema, y es importante saber que proporción de un grupo dado (por ejemplo, los directivos) aprueba o desaprueba una característica específica del sistema propuesto.
3. esta haciendo un estudio preliminar y desea medir la opinión general antes de que se determine el rumbo que tomara el proyecto de sistemas.
4. desea tener la certeza de que en las entrevistas de seguimiento se identificara y abordara cualquier problema relacionado con el sistema actual.

Una vez que haya determinado que tiene buenos motivos para usar un cuestionario y que haya precisado los objetivos que se cumplirán por medio de este, puede proceder a elaborar las preguntas.

Redacción de preguntas.

La diferencia más importante entre las preguntas que se utilizan para la mayoría de las entrevistas y aquellas usadas en los cuestionarios es que la entrevista permite la interacción entre las preguntas y sus significados. En una entrevista el analista tiene la oportunidad de refinar una pregunta, definir un término confuso, cambiar el curso de las preguntas, responder a una mirada desconectada y controlar generalmente el contexto.

En un cuestionario solo se pueden aprovechar algunas de estas oportunidades. Por lo tanto, para el analista, las preguntas deben tener suficiente claridad, el flujo del cuestionario debe ser convincente, las preguntas de los encuestados deben anticiparse y la aplicación del cuestionario debe planearse en detalle.

Los tipos básicos de preguntas que se utilizan en los cuestionarios son las abiertas y las cerradas, al igual que en las entrevistas. Debido a las limitaciones propias de los cuestionarios, se justifica una explicación adicional de los tipos de preguntas de estos.

Preguntas abiertas recuerde que las preguntas abiertas (o enunciados) son aquellas que dejan abiertas al encuestado todas las posibles opciones de repuestas, por ejemplo, las preguntas abiertas en un cuestionario podrían ser. “describa los problemas que este experimentando actualmente con la impresión de informes” o

“en su opinión, ¿que tan útiles son los manuales de usuarios para el paquete de contabilidad del sistema actual?”

Cuando redacte preguntas abiertas para un cuestionario, anticipe que tipo de respuesta obtendrá. Por ejemplo, si hace la pregunta “¿Qué piensa del sistema?”, la respuesta podría ser demasiado amplia para interpretarlas con precisión. En consecuencia, aun cuando redacte una pregunta abierta, debe ser suficientemente específica para guiar el encuestado a responder de una manera particular. (En la Fig. 4.10 se pueden encontrar ejemplos de preguntas abiertas.)

Las preguntas abiertas son particularmente adecuadas para situaciones en que usted desea descubrir las opiniones de miembros de la organización sobre algún aspecto del sistema.

Fig. 4.10

Preguntas abiertas utilizadas en cuestionarios.

53 ¿Cuáles son los problemas mas frecuentes que experimenta con el rendimiento de la computadora?

A. _____
B. _____
C. _____

54 de los problemas que cito, ¿Cuál es el mas molesto?

¿Por qué?

Las preguntas abiertas pueden pedir al encuestado que de respuestas en

.....^o
Respuestas
Detalladas....

.....^o
Respuestas
Cortas.....

A continuación hay preguntas sobre usted mismo. Por favor llene los espacios en blancos con lo mejor de sus características.

67. ¿Cuánto tiempo ha trabajado para esta empresa?
_____ años y _____ meses

68. ¿Cuánto tiempo ha trabajado en la misma industria?
_____ Años y _____ meses

69. ¿en que otra industria ha trabajado?



Las preguntas cerradas deben usarse cuando el analista de sistemas puede listar eficazmente todas las posibles respuestas a las preguntas y cuando todas las respuestas listadas son mutuamente excluyentes, es decir, que al elegir una se impida la elección de cualquier de las demás.

Use preguntas cerradas cuando desee encuestar a una muestra considerable de personas. La razón es obvia cuando usted empieza a imaginar la apariencia que tendrán los datos que recopilara. Si utiliza solo preguntas abiertas para centenar de personas, el análisis y la interpretación correctos de sus respuestas se vuelve imposibles sin la ayuda de un programa computarizado de análisis de contenido.

Hay ventajas y desventajas involucradas en la elección de las preguntas abiertas o cerradas que se usan en los cuestionarios. La fig. 4.12 resume estos compromisos. Observe que la respuesta a las preguntas abiertas puede ayudar a los analistas a obtener una alta comprensión preliminar, así como una alta amplitud y profundidad, sobre un tema. Aunque la redacción de las preguntas abiertas es sencilla, sus respuestas son difíciles y su análisis tomaduch tiempo.

Cuando nos referimos a la redacción de preguntas cerradas son preguntas en orden o en desorden, a menudo nos referido al proceso como escalas en las encuestas se explica con detalle una sección posterior.

La elección del vocabulario. Al igual que ocurre en las entrevistas, el lenguaje de los cuestionarios es un aspecto muy importante para su eficacia. El analista de sistema tenga un conjunto establecido de preguntas acerca de desarrollo de sistema, es conveniente que las redacte en tal forma que le reflejen la propia terminología del negocio.

Los encuestados aprecian el esfuerzo de alguien que se toma el tiempo para redactar un cuestionario que refleje de manera en la que ellos usen el lenguaje. Por ejemplos el negocio se emplea el termino supervisores en el lugar de gerentes o unidades en vez de departamentos, al incorporar estos termonis en el cuestionario facilita a los demás encuestados que le asocien con el significado de las preguntas. De esta manera, la

interpretación precisa de la respuesta y será más sencilla y los encuestados se mostraran, en general, mas entusiasmados.

Para verificar si el lenguaje usado en el cuestionario es similar a los encuestados, pruebe algunas preguntas de ejemplos en un grupo piloto (grupo de prueba). Pídale que pongan especial atención en el buen uso de la redacción y que cambien cualquier palabra que considere inapropiada.

A continuación mencionamos algunos lineamentos útiles para elección del lenguaje de cuestionario:

1. use el lenguaje de los encuestados siempre que sea posible. Utilice una redacción sencilla.
2. esfuércese por ser específico en lugar de divagar en la redacción. También evite las preguntas demasiado específicas.
3. haga preguntas breves.
4. no sea condescendiente con los encuestados ni los subestime con opiniones de lenguaje de bajo nivel.
5. evite la parcialidad en la redacción. Evitar la parcialidad implica también evitar preguntas ofensivas.
6. dirija las preguntas a los encuestados adecuadamente (es decir, aquellos que las puedan responder). No de por sentado que estos tendrán demasiado conocimiento.
7. asegúrese de que aspecto técnico de las preguntas es preciso antes de incluirlas.
8. use software para verificar que el nivel de redacción de las preguntas sea apropiado para los encuestados.

Uso de escalas en los cuestionarios.

El escalamiento es el proceso consistente en asignar números u otros símbolos a un atributo o características con propósito de medición. Las escalas son a menudo arbitrarias y en algunos casos no son únicas. Por ejemplo, la temperatura se mide de varias maneras; los dos mas comunes son la escala fahrenheit (donde el punto de congelamiento del agua ocurre a 32 grados y el de ebullición a 212 grados) y la escala Celsius (donde el punto de congelamiento ocurre a 0 grados y la ebullición a 100grados).

Medición por lo general, lo analistas de sistemas utilizan dos diferentes formas de escalas de medición:

1. las escalas nomines y
2. las escalas de intervalos.

Las escalas nominales se utilizan para clasificar cosas. Una pregunta como:

¿Qué tipo de software usa más?

1. =un procesador de texto
2. =una hoja de calculo
3. =una base de datos
4. =un programa de correo electrónico

Se vale de una nominal. Obviamente, las escalas nominales son las formas de medición más débiles. Por lo general, todo lo que el analista puede hacer con ellas es obtener los totales para cada clasificación.

Las escalas de intervalo poseen las características de que los intervalos entre cada uno de los números son iguales. Debido a esta característica pueden realizarse operaciones matemáticas en los datos del cuestionario, lo cual da lugar a un análisis más completo. Las escalas Fahrenheit y Celsius, que miden la temperatura, son ejemplos de escalas de intervalo.

Definitivamente, el ejemplo anterior del centro de información no se puede considerar como ejemplo de escala de intervalos, pero al fijar la escala en ambos extremos, el analista podría dar por sentado que el encuestado percibirá que los intervalos son iguales.

¿Qué tan útil es el apoyo que ofrece el grupo de soporte técnico?

No tiene utilidad					es sumamente
Alguna					útil
1	2	3	4	5	

Si el analista de sistemas hace esta suposición, puede realizar un análisis más cuantitativo.

Validez y confiabilidad hay dos medidas de desempeño en la construcción de escalas: la validez y la confiabilidad. El analista de sistemas debe estar consciente de estas medidas. La validez es el grado en que la pregunta mide lo que el analista pretende medir. Por ejemplo, si el propósito del cuestionario es determinar si la organización está lista para un cambio trascendental en las operaciones por computadora, ¿las preguntas miden ese aspecto?

La confiabilidad mide la consistencia. Si el cuestionario se aplica una vez y a continuación se aplica nuevamente bajo las mismas circunstancias y en ambos casos se obtienen los mismos resultados, se dice que el instrumento tiene consistencia externa. Si el cuestionario contiene apartados y estos tienen resultados equivalentes, se dice que el instrumento tiene consistencia interna. Ambos tipos de consistencia, la externa y la interna, son impotentes.

Construcción de escalas la construcción real de escalas es una tarea seria. La construcción negligente puede originar alguno de los siguientes problemas:

1. condescendencia
2. tendencia central
3. efecto de halo

La condescendencia es un problema causado por encuestados que califican a la ligera. Un analista de sistemas puede evitar el problema de la condescendencia moviendo la categoría “promedio” a la izquierda (o derecha) del centro.

La tendencia central es un problema que ocurre cuando los encuestados califican todo como promedio. El analista puede mejorar la escala (1) haciendo más pequeñas las diferencias en los dos extremos, (2) ajustando la fuerza de los descriptores o (3) creando una escala con más puntos.

El efecto de halo es un problema que surge cuando la impresión que se genera en una pregunta influye en la próxima pregunta. Por ejemplo, si usted está evaluando a un empleado sobre quien tiene una impresión muy favorable, podría darle una clasificación alta en cada categoría o característica, sin tomar en cuenta si es un punto fuerte del

empleado. La solución es poner una característica y varios empleados en cada página, en lugar de un empleado y varias características en una página.

Diseño de cuestionarios.

Muchos de los mismos principios que se aplican al diseño de formularios para la captura de datos (que se verá en el capítulo 12) también son importantes aquí. A pesar de que el propósito de un cuestionario es recopilar información sobre actitudes, creencias, comportamiento y características cuyo impacto puede alterar sustancialmente el trabajo de los usuarios, los encuestados no siempre muestran interés en responder. Recuerde que, en conjunto, los miembros de una organización a menudo reciben demasiada encuesta, muchas de las cuales están mal planteadas y son triviales.

Un cuestionario bien diseñado puede ayudar a superar parte de esta reticencia a responder. A continuación mencionamos algunas reglas para diseñar un buen cuestionario:

1. deje bastante espacio en blanco
2. proporcione suficiente espacio para escribir las respuestas.
3. facilite a los encuestados que marquen con claridad su respuesta.
4. mantenga un estilo consistente.

Cuando diseñe cuestionarios para la Web, aplique las mismas reglas que utilice al diseñar cuestionarios impresos. La mayoría de los paquetes de software le permiten insertar alguno de los formatos de captura de datos más comunes que se muestran en la fig.4.13 las cuatro reglas anteriores deben ayudarlo a conseguir una mejor tasa de respuestas al cuestionario.

El orden de las preguntas.

No hay una manera de ordenar las preguntas del cuestionario que se considere como la mejor. Una vez más, conforme ordene a las preguntas, debe pensar en los objetivos que persiguen con el cuestionario y a continuación determinar las funciones de cada pregunta en la consecución de sus objetivos. También es importante considerar el cuestionario desde el punto de vista del encuestado. Algunos lineamientos para ordenar las preguntas son:

1. colocar primero las preguntas más importantes para los encuestados.
2. agrupar los elementos de contenido similar.
3. incorporar primero las preguntas menos polémicas.

Usted necesita que los encuestados se sientan lo más cómodos e interesados posible con las preguntas que les haga, sin que lo abrumen algún tema en particular.

Aplicación de cuestionario

Encuestados la decisión sobre quien recibirá el cuestionario se toman en conjunto con la tarea de establecer los objetivos que se persiguen con los resultados del mismo. El muestreo, que se explica en el capítulo 5, ayuda al analista de sistema a determinar la clase de representación que se necesita y el tipo de encuestados que deben recibir cuestionario.

Los destinatarios a menudo son escogidos como representativos debido a su jerarquía, tiempo a servicio en la compañía, deberes, o interés especial en el sistema actual o

propuesto. Asegúrese de incluir suficientes encuestados para conseguir una muestra razonable en caso de que algunos cuestionarios no sean devueltos o algunas hojas de respuestas sean completadas incorrectamente y tenga que desecharse.

Métodos para aplicación el cuestionario

El analista de sistema tiene varias opiniones para aplicar el cuestionario, y el método de administración es a menudo determinado por el estado de la empresa. Entre las opiniones para aplicar el cuestionario se encuentran las siguientes:

1. citar al mismo tiempo a todos los encuestados.
2. entregar personalmente los cuestionarios en blanco y recogerlos cuando estén terminados.
3. permitir a los encuestados que llenen el cuestionario por sí mismos en su trabajo y que lo dejen en una caja colocada en algún punto central.
4. mandar por correo los cuestionarios a los empleados de las sucursales e indicarles una fecha límite, instrucciones y enviarles sobre con envío prepago para que devuelvan los cuestionarios llenos.
5. aplicar el cuestionario a través del correo electrónico o la Web.

.....

Resumen

Este capítulo abarca tres de los métodos interactivos clave para recopilar información que puede utilizar el analista de sistema: entrevistas, jad y los cuestionarios. Durante el proceso de la entrevista con los tomadores de decisiones de la organización, que es un método utilizado por los analistas de sistemas para recopilar datos sobre los requerimientos de información, los analistas escuchan metas, sentimientos, opiniones y procedimiento de informales. También venden el sistema durante las entrevistas. Las entrevistas son dialogo de preguntas y respuestas entre dos personas, planeados de antemano. El analista se vale de la entrevista para desarrollar su relación con un cliente, observar el lugar de trabajo y para recopilar datos relacionados con los requerimientos de información. Aunque el correo electrónico puede usarse para preparar al entrevistado planteándole preguntas previas a una reunión, por lo general las entrevistas deben realizarse en persona y de la manera electrónica.

Hay cinco pasos que deben realizarse para preparar las entrevistas:

1. leer los antecedentes
2. establecer los objetivos de la entrevista
3. decidir a quien entrevistar
4. preparara al entrevistado
5. decidir el tipo de preguntas y la estructura.

Hay dos tipos básicos de preguntas: abiertas o cerradas. Las preguntas abiertas permiten al entrevistado usar todas las opciones de respuestas. Las preguntas cerradas limitan las opiniones posibles. Los sondeos o preguntas de seguimiento pueden ser abiertos o cerrados, pero piden al encuestado una respuesta mas detallada.

Las preguntas pueden estructurarse de tres maneras básicas: pirámide, embudo y diamante. Las estructuras de pirámide empiezan con preguntas cerradas y detalladas y finalizan con preguntas más amplias y generales. Las estructuras de embudo empiezan con pregunta abierta y general y a continuación pasan a preguntas cerradas mas

especificas. La estructuras con forma de diamante combinan la fortaleza de las otras dos estructuras, pero toma mucho mas tiempo para realizarse. Hay ventajas y desventajas involucradas en la decisión de cuan estructuradas hacer las preguntas de la entrevista y la secuencia de preguntas.

Para reducir el tiempo y costo de las entrevistas personales, los analistas podrían considerar como una alternativa el diseño conjunto de aplicaciones. Con jad, los analistas pueden examinar los requerimientos y diseñar una interfaz de usuario de manera conjunta con los usuarios. La evaluación cuidadosa de la cultura particular de una organización ayudara al analista a determinar si el jad es una alternativa adecuada.

Mediante los cuestionarios, los analistas de sistema pueden recopilar datos sobre las actitudes, creencias, comportamiento y características de las personas importantes de la organización. Los cuestionarios son útiles si los miembros de la organización están dispersos se requiere trabajo de investigación antes de recomendar alternativas, o hay necesidad de detectar problemas antes de que se realice las entrevistas.

.....
Palabras y fases claves

Botón de opción	estructura de pirámide
Casilla de verificación	menú desplegable
Condescendencia	metas del entrevistado
Confiabilidad	opiniones del entrevistado
Cuadro de texto desplazable	preguntas abiertas
Cuestionario	preguntas cerradas
Diseño conjunto de aplicaciones (jad)	preguntas cerradas o bipolares
Efecto de halo	procedimientos informales
Encuestados	sentimientos del entrevistado
Escala de intervalo	sondeos
Escala nominal	tendencia central
Estructura de diamante	validez
Estructura de embudo	

.....
Preguntas de repaso

1. ¿qué tipos de información debe buscarse en las entrevistas?
2. mencione los cinco pasos para preparar un entrevista
3. defina lo que significan las preguntas abiertas de una entrevista
4. ¿cuándo es apropiado el uso de preguntas abiertas en una entrevista?
5. defina lo que quiere decir con preguntas cerradas de una entrevista
6. ¿cuándo son apropiadas las preguntas cerradas en una entrevista?
7. ¿qué es una pregunta de sondeos?
8. definir la estructura de pirámide
9. definir la estructura de embudo
10. definir la estructura de diamante
11. definir el diseño de conjunto de aplicaciones (jad)
12. mencione cuatro situaciones que hacen apropiado el uso de cuestionario

Autor:
Rafael González Freites
rafaelfreites@hotmail.com
Azua, Rep. Dominicana