



Entrevistas en profundidad **guía y pautas para su desarrollo**



Un proyecto regional de cooperación
para la integración de la cultura digital
en los sistemas educativos.



ENTREVISTAS PERSONALES EN PROFUNDIDAD

En una entrevista en profundidad, el entrevistador es el responsable de recopilar la información en forma veraz, fidedigna y oportuna. Es central su responsabilidad, buen desempeño y cooperación en cuanto a acompañar y desarrollar óptimamente el trabajo de campo, dado que no siempre se dispone de “una segunda oportunidad” para profundizar o aclarar la información obtenida durante el primer encuentro.

La entrevista se lleva adelante en función de una guía de pautas diseñada *ad hoc*. Dado que el abordaje cualitativo se caracteriza por ser más flexible que el cuantitativo, cada entrevista podrá sufrir modificaciones en función de la información recabada y el interés de profundizar determinados aspectos más que otros (aún cuando se utilice siempre la misma guía de pautas).

El entrevistador es la persona encargada de llevar a cabo la entrevista; es decir, de aplicar las guías de pautas: plantear las preguntas, escuchar y registrar las respuestas de las personas entrevistadas. La finalidad del instructivo que se ofrece aquí, es colaborar con el entrevistador para aportar herramientas técnicas que faciliten su tarea.

Una entrevista es una conversación que persigue un propósito. Dicho propósito depende del o de los temas que se investigan. En otras palabras, es *la interacción entre entrevistador y entrevistado, en donde el entrevistador realiza una serie de preguntas a la persona entrevistada con el fin de obtener información sobre aspectos específicos, en torno a un tema planteado con anterioridad*. El desarrollo de una entrevista requiere de mucha habilidad por parte del entrevistador, puesto que el objetivo es lograr recopilar la información requerida en forma completa y objetiva, en un ambiente de mucho respeto, prudencia y cordialidad.

La figura del entrevistador deberá ser acorde a los objetivos de la evaluación, es decir, se sugiere que el entrevistador no resulte ser una figura intimidatoria para el entrevistado, al momento de abordar determinados temas.

A continuación se describen sintéticamente las pautas principales que el entrevistador debe tener en cuenta al momento de realizar cada entrevista.



Generalidades de las entrevistas

Previamente a la entrevista, el entrevistador deberá tener presente:

- Haber leído la guía de pautas varias veces antes del encuentro. A diferencia de la aplicación de un cuestionario, la guía de pautas es un instrumento de apoyo durante la entrevista. En ella se contemplan los temas y las preguntas para abordarlos, a modo de guía orientativa. Si el entrevistador conoce en detalle los temas a profundizar, la guía le será sólo un “recordatorio a mano” durante la charla, sin necesidad de seguirla exhaustivamente.
- Conocer las características que describen al entrevistado, por las cuales fue seleccionado para realizar la entrevista.
- Tener presente el lugar y hora destinados para la entrevista.
- Asegurarse de disponer de pilas en buen estado para la grabación.



La grabación de la entrevista

Se recomienda grabar las entrevistas para agilizar la dinámica durante el encuentro y disponer así de un registro fiel del material recolectado. Deberán tomarse todos los recaudos para que la grabación resulte audible. Haga una prueba con el grabador y verifique que posee un buen micrófono. Antes de cada entrevista verifique el estado de las baterías. Monitoree durante cada entrevista que el grabador esté funcionando correctamente y la grabación está siendo efectuada. De tener mal audio o no haber grabado, es difícil poder recuperar la información.

Se exponen algunas otras recomendaciones respecto a la grabación:

- Solicite en primer término al entrevistado un lugar poco expuesto a los ruidos de manera de garantizar un buen audio.
- Pruebe el dispositivo antes de la realización de cada entrevista: grabe su voz y reproduzca la grabación de prueba. Asegúrese que la velocidad del audio sea la óptima y que no esté en pausa. *Lleve siempre pilas de repuesto o el dispositivo con su batería recargada.*
- Asegúrese que tanto su voz como la voz del entrevistado sean alcanzadas por la grabación. Ante la duda, durante los primeros minutos de la conversación pida disculpas y pruebe si está grabando bien.
- Guarde la información inmediatamente en la PC, de manera de reducir el riesgo de perder la entrevista.



La Entrevista

INICIO

1 Es recomendable que la entrevista *comience con una breve presentación del entrevistador y una explicación sobre el propósito de la misma*. Al entrevistado debe quedarle claro cuál es la finalidad de haber concertado esa entrevista en la que está participando.

2 Es importante que, en la instancia de presentación, *queden explicitados la confidencialidad y el anonimato en el uso de la información recabada*. El entrevistador debe aclarar que no se personalizará ni asociará la información obtenida con el respondente que la brindó, y que las opiniones serán analizadas en forma agregada, entre todos los entrevistados que participan.

Se debe enfatizar la importancia de disponer, durante el encuentro, de opiniones espontáneas del entrevistado, transmitiéndole que no se trata de valorar sus respuestas, si están bien o mal. No hay respuestas correctas ni incorrectas a cada pregunta.

3 Se debe solicitar autorización para grabar, explicando que la finalidad de la grabación es para agilizar la toma del dato (a mano demora más tiempo) y que los usos de la grabación serán sólo a los fines del análisis. En caso negativo, hay que volver sobre los argumentos del punto anterior, y de no ser posible, deberá tomar nota lo más fiel posible.

De todas maneras, aun habiendo obtenido la autorización para grabar, se recomienda tomar algunas notas. En muchos casos, estas notas le facilitan al entrevistador sostener la charla y retomar determinadas ideas que hayan surgido durante la misma. Asimismo, deben registrarse actitudes, situaciones y detalles del contexto que complementen la información obtenida en la entrevista.

DURANTE

1 Desde el inicio de la entrevista, se recomienda *generar un clima de intimidad y comodidad* que resulte favorable para que el entrevistado pueda expresarse libremente. Es sumamente importante que este clima de confianza se mantenga durante todo el encuentro, para que las opiniones vertidas por el entrevistado sean tanto más espontáneas y completas.

Es necesario que el entrevistador mantenga una actitud de interés durante todo el encuentro, esté compenetrado en la charla y en los emergentes que aparezcan. Adoptar una actitud crítica o de desinterés -tanto a nivel corporal, como gestual y verbal- inhibiría, de algún modo, al participante para expresarse abiertamente. En este sentido, el entrevistador siempre debe sostener el interés, aún cuando el entrevistado se explaye en demasía sobre algún tema, o incluso cuando sus expresiones no resulten acordes a la perspectiva del entrevistador.

En función de lo expresado, *se recomienda demostrar interés, cordialidad y respeto ante las opiniones del participante*. El entrevistador jamás debe debatir con el entrevistado ni cuestionar

sus opiniones. El entrevistador debe mostrarse neutral y no olvidar que cualquier indicio de disconformidad con las respuestas dadas podría perturbar al entrevistado y dificultar que profundice sus ideas, que son *todas válidas*.

Por medio de la entrevista, al igual que en los grupos focales, se indagan las razones que sustentan las opiniones del entrevistado sobre los distintos temas indagados. Son las respuestas espontáneas y sinceras del participante las que nutren de información valiosa a la evaluación. Por ello, no se debe “esclarecer” ni instruir -durante las entrevistas- a docentes, directivos, familias y/o funcionarios sobre ningún aspecto de los temas abordados. Toda opinión es válida y constituye un dato en sí misma.

2 El abordaje cualitativo se caracteriza por la posibilidad de profundizar. Esta profundización es la clave para obtener información que enriquezca a la investigación.

Resulta fundamental que el entrevistador no dé por obvios los conceptos planteados por el entrevistado. No se debe presuponer el significado o la representación de una idea o concepto, dado que el significado puede variar de una persona a otra. Para ello, es *imprescindible repreguntar para profundizar y comprender a qué refiere el entrevistado con sus expresiones*.

En función de ello, es importante que el entrevistador repregunte, acudiendo a preguntas tales como: *¿Por qué opina así? ¿En qué sentido lo dice? ¿Podría darme un ejemplo de ello? ¿Por qué le parece muy importante esa acción?*

Es decir, aunque parezca obvia la respuesta, al repreguntar buscamos la comprensión, lo más precisa y ampliada posible, del concepto transmitido por el entrevistado.

A modo de ejemplo se puede mencionar que la valoración de la incorporación de TIC en el ámbito escolar puede referir a distintos aspectos según los entrevistados sean docentes, familias, alumnos o gestores del programa. Por ejemplo, en todos los casos la valoración puede ser la misma (positiva) pero las razones diferir. Este nivel de diferenciación o sutileza es lo que se espera alcanzar: razones profundas, motivaciones, intenciones, emociones asociadas, percepciones, expectativas, entre otros.

3 El entrevistador debe estar atento a las preguntas previstas en la guía de pautas, pero sin descuidar lo que sucede durante la charla. Las preguntas de la guía de pautas siguen un esquema que va desde las preguntas más abiertas y generales, a la búsqueda de datos más específicos. Lo que se debe buscar en primer término es la respuesta espontánea del entrevistado y luego, la profundización de la información.

Es necesario tener en cuenta la posibilidad de que cada respuesta pueda llevar a responder la/s pregunta/s subsiguiente/s. Ante esta situación, hay que chequear antes de finalizar que se hayan abordado todos los temas de cada punto, aún no habiéndolos preguntado, ya que pudieron haber sido tratados espontáneamente por el entrevistado. Durante una entrevista, no hace falta respetar el orden de las preguntas de la guía en forma estricta. *Es conveniente dejar fluir la conversación y controlar después que no haya quedado ningún tema sin abordar.*

4 La *atención latente* del entrevistador es clave para “seguir” la entrevista, según el tipo de entrevistado que tiene frente a él.

En algunos casos, los entrevistados suelen ser de pocas palabras y es allí donde el entrevistador deberá acudir -en especial- a las “repreguntas”, profundizando la entrevista hasta obtener información útil que dé cuenta de las razones y/o percepciones que tiene el entrevistado acerca del tema de interés.

Por el contrario, en otros casos el entrevistado puede caracterizarse por su verborragia. En esos casos, el entrevistador no deberá perder de vista dos aspectos: el tiempo disponible para la entrevista y los temas principales a profundizar. Será indispensable su capacidad para acotar al entrevistado, focalizarlo y remitirlo al eje de interés, considerando la posibilidad de interrumpirlo de manera respetuosa y correcta para evitar que se incomode. La interrupción puede deberse, básicamente, a dos motivos: ya sea porque su relato requiere de mayores precisiones o porque el entrevistado se detiene en detalles o anécdotas personales que no aportan y exceden el propósito que se persigue.

CIERRE

1 La entrevista se dará por concluida cuando el entrevistador considere que ya se han abordado todos los temas previstos en la guía de pautas y que se ha profundizado lo suficiente al respecto.

2 Es aconsejable ofrecer al entrevistado un espacio de reflexión, e incluso la posibilidad de ampliar algún tema en particular, o bien de realizar algún comentario o sugerencia sobre las acciones evaluadas o sobre la evaluación en sí misma.

3 Agradezca el tiempo brindado y destaque la importancia de la opinión genuina aportada, que será de relevancia para el estudio correspondiente.



Posibles dificultades: resistencia a la grabación de las entrevistas

Para que ello no suceda se deberá aclarar de manera anticipada, preferentemente cuando se acuerda la entrevista, que el encuentro será grabado. Si aún habiendo aceptado la propuesta, al momento de realizar la entrevista se ponen objeciones, vea de seguir los siguientes pasos:

- Explique la importancia de dejar registrado lo que se dice. Insista con la idea de que *no importa “quién lo dice”, importa “qué se dice” y “por qué”*, desde el tipo de actor al que representa. Recalque que en ningún momento se identificará al respondente, sino que su opinión se analizará junto con otras opiniones. Explique que, como esto es una conversación, sería imposible captar todo lo que va diciendo y escribir simultáneamente.

- En lo que respecta a la confidencialidad de los testimonios, remarque que *el material es sumamente confidencial en lo que respecta a la identidad individual y/o colectiva de los entrevistados*. Se procederá, en todo caso, a identificar el tipo de actor de manera genérica, por ejemplo: "Supervisor/Directivo/Docente".
- Si aún así no acepta, propóngale que, en todo caso, *si cree que algún tema lo puede comprometer se puede interrumpir la grabación unos minutos y luego, retomar*. También puede ofrecerle una copia de la desgrabación para que el entrevistado revise su contenido.



Requisitos para la desgrabación de las entrevistas

La transcripción de la entrevista es *textual*. Se debe desgrabar la *totalidad* del audio y si aun habiéndose tomado todas las precauciones para evitar una mala grabación existiera algún problema de sonido, se debe hacer todo el esfuerzo posible por registrar cada palabra. *Es imprescindible que la desgrabación sea literal y no contenga elementos de interpretación de la información*.

Las recomendaciones básicas para realizar una buena desgrabación de las entrevistas son las siguientes:

- Antes de comenzar a transcribir el contenido de la entrevista, recuerde registrar todos los datos que describen las características del entrevistado por las cuales participó del estudio (rol y día de la entrevista).
- Contextualice la entrevista comentando brevemente el antes, durante y después de la entrevista. En este espacio es importante que se informe sobre aquellas cuestiones que no quedaron registradas en la grabación, pero que son importantes para entender el marco en el que se gestó el encuentro, desde conflictos que se pudieron presentar hasta facilitadores en general.
- Entrevistador y entrevistados deben estar bien diferenciados en la transcripción de la entrevista, con sus respectivos nombres, iniciales o roles, cada vez que intervienen en la charla.
- Registre con puntos suspensivos, entre paréntesis (...), aquellas frases que quedan inconclusas o aquellos silencios que marcan pausas en la conversación. En los casos que el silencio sea extenso, aclare esta situación además de marcarlo, incluso mencione si hubo alguna causa que lo produjo.
- Utilice el paréntesis para aclarar situaciones que van desde las típicas superposiciones o interrupciones, hasta emociones de los actores (actitudes, risas, fastidio). Cuando una entrevista es procesada y analizada por actores diferentes a los que estuvieron presentes, es indispensable el uso de las aclaraciones para diferenciar la palabra propia del entrevistado de los comentarios adicionales.



GUÍA DE PAUTAS: ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A DIRECTIVOS

Buenos días/tardes. Mi nombre es..... y estamos realizando un estudio sobre el uso y vínculo con las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ámbito escolar.

La idea es poder conocer distintas opiniones para colaborar con el desarrollo e implementación de programas y proyectos relacionados con el tema de TIC en las escuelas.

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!



Datos personales

Antigüedad en el cargo como directivo / en esta escuela / en general

Antigüedad en la docencia / en esta escuela / en general



Imagen y uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, en general

Si yo le digo Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)... ¿qué es lo primero que se le viene a la mente? ¿A qué le remite el concepto de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación? ¿Por qué? ¿Algo más?

Hoy en día, ¿Qué beneficios cree que aportan las TIC en la sociedad? ¿Por qué?

¿En qué benefician? Y ¿Presentan algún obstáculo? ¿Cuáles? ¿Por qué?

A nivel personal ¿Ud. utiliza algún tipo de herramienta informática y/o tecnológica?

¿Cuáles? ¿Para qué?

¿Utiliza computadora e internet en el ámbito personal? ¿Por qué utiliza?
¿Para qué? ¿Por qué no utiliza?



Imagen y uso de TIC en la escuela

Ahora pensando en la escuela:

¿Cuáles son las principales herramientas TIC que se utilizan? ¿De cuáles disponen para trabajar dentro en la escuela? ¿Y fuera de la escuela?

En la escuela ¿Utilizan herramientas TIC para tareas y trabajos escolares?

SI NO SE UTILIZAN, PREGUNTAR:

¿Por qué no utilizan? ¿Qué limitaciones le ve? ¿Cuáles utilizaría y por qué? ¿Para qué?

SI UTILIZAN, PREGUNTAR:

¿Cuáles utilizan? ¿Por qué utilizan estas herramientas? ¿Para qué tipo de trabajos? ¿Cuáles son las ventajas de utilizar estas herramientas en la escuela? ¿Cuáles son las principales limitaciones u obstáculos que le genera su uso? ¿Hay alguna herramienta que no utiliza por el momento y le gustaría utilizar? ¿Para qué tipo de actividades? ¿Qué les aportaría esta herramienta?

Desde el equipo de conducción, ¿Se promueve el uso de estas herramientas TIC?

SI NO LAS PROMUEVEN, PREGUNTAR:

¿Por qué no promueven desde el equipo directivo el uso de estas herramientas? ¿Qué obstáculos perciben?

SI SE PROMUEVEN, PREGUNTAR:

¿Por qué sí? ¿De qué manera se promueve? ¿Con qué objetivos? ¿Qué se proponen desde el equipo directivo con el uso de estas nuevas herramientas tecnológicas e informáticas?

¿Qué representa para Ud. las TIC en la escuela? ¿Qué motivó la incorporación de estas herramientas en la escuela? ¿Cómo se fueron incorporando? ¿Con qué finalidad?

Con respecto al equipo docente:

¿En qué medida se comparten e intercambian entre docentes experiencias de uso de TIC para la enseñanza y aprendizaje? ¿Hay espacios habilitados para este intercambio? ¿De qué manera intercambian? ¿Por qué sí? ¿Por qué no se intercambian? ¿Alguien en particular los promueve?

Ya sea por su uso o por lo que se imagina, ¿Para Ud. cuáles son los principales efectos actitudinales y vinculares que ha generado el uso TIC en la escuela o que podría generar (en caso que aún no hayan utilizado)? ¿En qué se observa diferencias? ¿Por ejemplo?

Y en cuanto a proceso de aprendizaje, ¿Observa diferencias a partir de la incorporación de las TIC en la escuela? ¿Cuáles cambios? ¿Qué le parecen estos cambios? ¿Por qué opina así?

¿En qué medida el diseño curricular es aplicable al uso de TIC? ¿Qué le aportan las TIC al diseño curricular? ¿Qué obstáculos ve para aplicar el diseño curricular mediante el uso de herramientas TIC?

¿Qué tipo de materiales, documentos, capacitaciones necesitarían para incorporar o incrementar el uso de TIC en las clases? ¿Qué les gustaría recibir? ¿A través de qué agentes?

¿En la escuela se promueven instancias de capacitación vinculadas con el uso de las TIC en el proceso de enseñanza y de aprendizaje? ¿Qué tipo de capacitaciones se promueven? ¿Quiénes participan? ¿Ud. suele participar/capacitarse en esta temática?



Imagen y uso de computadoras en la escuela

Si tuviera que pensar en una palabra para describir a la computadora... pensando en lo primero que le viene a la mente... ¿Con qué palabra la describiría? ¿Por qué?

¿Ud. personalmente usa computadora en la escuela? ¿Qué usos le da? ¿Qué beneficios aporta la computadora en la escuela?

¿Tiene desventajas? ¿Cuáles? ¿En qué sentido? ¿Por qué?

Aquí en la escuela ¿tienen computadoras? ¿En qué áreas? ¿Son nuevas? ¿Funcionan bien? ¿Cómo accedieron a ellas? ¿A través de quién se equiparon?

¿La escuela tiene laboratorio de informática?

¿Las computadoras se utilizan sólo en el laboratorio, en las aulas, en otros espacios? ¿Cuáles? ¿Por qué?

¿La escuela tiene conexión a Internet? ¿A través de qué servicio (banda ancha, dial up, telefónica, satelital)? ¿Qué máquinas están conectadas (sólo las de dirección, secretaría, biblioteca, clase, otros espacios)? ¿Qué áreas usan Internet? ¿Qué usos le dan?

Y en relación con los docentes de la escuela, en su opinión ¿cuáles son los principales usos de los docentes? ¿Qué tipo de tareas suelen realizar con las computadoras (planificación, gestión y seguimiento, evaluación, dictado de clase, otras)? ¿Por qué cree que utilizan las computadoras para ese tipo de tareas (mencionar las que identifique principalmente el entrevistado)?

¿Cuáles son las principales actividades que se realizan con los alumnos dentro del ámbito escolar?
¿Y fuera del ámbito escolar se solicita otro tipo de actividades con la computadora?

¿Está establecido un tiempo de uso semanal por área? ¿De qué depende su uso?

El uso de computadoras en la escuela ¿Provocó algún cambio respecto a la manera de dictar clases (por ejemplo, disposición espacial de los alumnos en el aula, manera de interactuar, motivación docente, entusiasmo de los alumnos)? ¿Cuál? ¿Y qué repercusiones tuvieron estos cambios?
¿Qué opina Ud.?

Y en cuanto a los procesos de aprendizaje de los alumnos, ¿Observa diferencias antes y ahora, a partir del uso de computadoras en la escuela? ¿Cuáles diferencias? ¿Por qué? ¿A qué se deben?

¿Puede identificar los principales efectos en el proceso de aprendizaje a partir de la incorporación de computadoras en el ámbito escolar? Profundizar: ¿A nivel de lectoescritura, comprensión de texto, pensamiento crítico y análisis de documentos o utilización de algún programa o aplicación en especial? ¿Cuál?

¿Observa algún otro tipo de cambio en los niños, a partir del uso de computadoras en la escuela? ¿Qué tipo de cambios (mayor presentismo, mejoras en la disciplina, mejoras en el rendimiento, entre otros temas)? ¿A qué lo atribuye?

La incorporación de computadoras en actividades escolares, ¿Es parte del Proyecto Escuela?
¿De qué manera se integran? ¿Qué lineamientos plantea?

¿Qué tipo de actividades contempla? ¿Es para toda la escuela o sólo para algunos años?
¿Cuáles? ¿Por qué?

¿Presenta diferencias para los años superiores de los inferiores? ¿Podría describir esas diferencias?



Cierre

Ahora bien, para terminar ¿cómo se imagina la escuela dentro de 10 años en relación con el uso de TIC?

¿Y cómo se imagina a los docentes respecto a su vínculo con las TIC para sus prácticas escolares?
¿Y a los alumnos?

¿Cuáles son las principales barreras para su uso masivo en la escuela? ¿Cuáles son las principales necesidades para su incorporación completa o para su incremento en el uso?

¿Qué será lo mejor y lo peor de usar las TIC para los procesos de enseñanza y aprendizaje?

Finalmente, ¿Algún otro comentario que quiera agregar?

¡Muchas Gracias!