

Técnicas Recopilación de la Información Métodos Interactivos



Metodología de Sistemas

Asuntos Importantes

- Formato de la pregunta
- Técnicas de entrevista
- Desarrollo Conjunto de Aplicaciones (JAD)
- Cuestionarios

El entrevistarse con

- El entrevistarse es un método importante para recoger datos sobre requisitos del sistema de información.
- Las entrevistas revelan la información alrededor:
 - Opiniones del entrevistado.
 - Sensaciones del entrevistado.
 - Sobre el estado actual del sistema.
 - Metas de organización y personales.
 - Procedimientos informales.

Planear la entrevista

Cinco pasos para planear la entrevista:

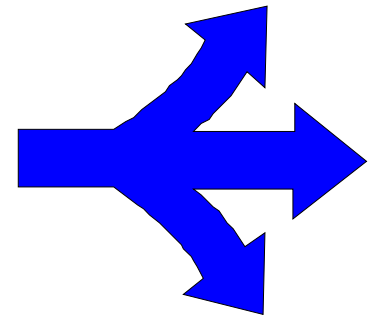
- Material de base de lectura.
- Establecer objetivos de la entrevista.
- Decidir con quién entrevistarse.
- Preparación del entrevistado.
- Decidir sobre tipos y estructura de las preguntas.

Tipos de Preguntas

Hay dos tipos básicos de preguntas en la entrevista:

- Abiertas.
- Cerradas.

Preguntas Abiertas



- Las preguntas abiertas son aquellas que permiten que los entrevistados respondan como desean, y con qué amplitud.
- Las preguntas abiertas son apropiadas cuando el analista está interesado en el tamaño y la profundidad de la respuesta.

Ventajas de las preguntas Abiertas

Las ventajas:

- Pone a entrevistado cómodo y amigable.
- Permite que el entrevistador tome el vocabulario del entrevistado.
 - Refleja la educación, los valores, las actitudes, y las creencias.
- Revela la posibilidad de preguntas adicionales.

Ventajas de las preguntas Abiertas

Ocho ventajas de las preguntas abiertas: (continuado)

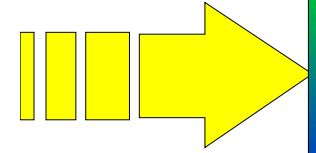
- Proporcionan más interés para el entrevistado.
- Permite más espontaneidad.
- Útil si el entrevistador está sin preparación.

Desventajas de las preguntas Abiertas

Las cinco desventajas incluyen:

- Se pierde el control de la entrevista.
- Detalles inaplicables
- Toma demasiado tiempo relevar información útil ganada.
- Se puede pensar que el entrevistador está sin preparación.
- Posiblemente puede dar la impresión que el entrevistador está en una "expedición de pesca"

Preguntas Cerradas



- Las preguntas cerradas limitan el número de respuestas posibles.
- Las preguntas cerradas son apropiadas para generar datos exactos, confiables que son fáciles de analizar.
- La metodología es eficiente, y requiere poca habilidad de los entrevistadores.

Ventajas de las preguntas cerradas

Las ventajas son:

- Tiempo de la entrevista.
- Fácilmente se comparan entrevistas.
- Se va al punto directamente.
- Control de la entrevista.
- Se cubre un área grande rápidamente.
- Se consiguen datos relevantes.

Desventajas de las preguntas cerradas

Las desventajas son:

- No predispone al entrevistado.
- Falta de obtención en los detalles.
- Se pierden las ideas principales.
- No se construye una “simpatía” entre el entrevistador y el entrevistado.

Cualidades de preguntas abiertas y cerradas

Abiertas

cerradas.

Lenta

velocidad de realización

rápida

Alta

descubrimiento cuando hay poco antecedentes

baja

Alta

amplitud y profundidad

baja

Fácil

facilidad de preparación

difícil

Difícil

facilidad de análisis

fácil

Preguntas y puntas de prueba bipolares

- Las preguntas bipolares son las que se pueden contestar con un “sí” del entrevistado
- o un “ninguno” o el “conviene que” “discrepa con”.
- Las preguntas bipolares se deben utilizar escasamente.

Preguntas de “sondeo”

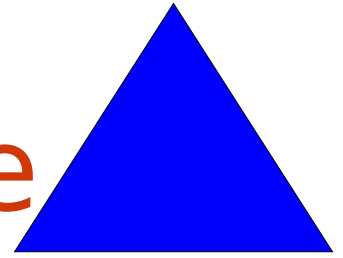
- Las preguntas que sondean sacan más detalles sobre preguntas anteriores.
- El propósito de sondear es:
 - Para conseguir más significado.
 - Para clarificar.
 - Para ampliar el punto de vista del entrevistado.

Estructura de las Preguntas

Las tres maneras básicas de estructurar entrevistas son:

- Pirámide, comenzando con preguntas cerradas y continuando hacia preguntas abiertas.
- Embudo, comenzando con preguntas ampliables y continuando hacia preguntas cerradas.
- Rombo, comenzando con cerradas, moviéndose hacia abiertas, y terminando con preguntas cerradas.

Estructura de Pirámide



- Comienza con preguntas muy detalladas, a menudo cerradas
- Se amplía permitiendo preguntas abiertas y respuestas generalizadas
- Es útil si los entrevistados necesitan ser “calentados” o parecen renuentes a tratar el asunto

Pirámide

Las estructuras de pirámide inician con una preguntas específica....

Específicamente
¿Cuáles

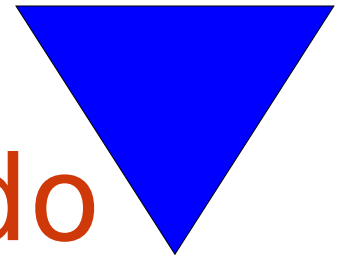
¿Ha considerado otros métodos para mejorar la seguridad de los datos corporativos?

¿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?

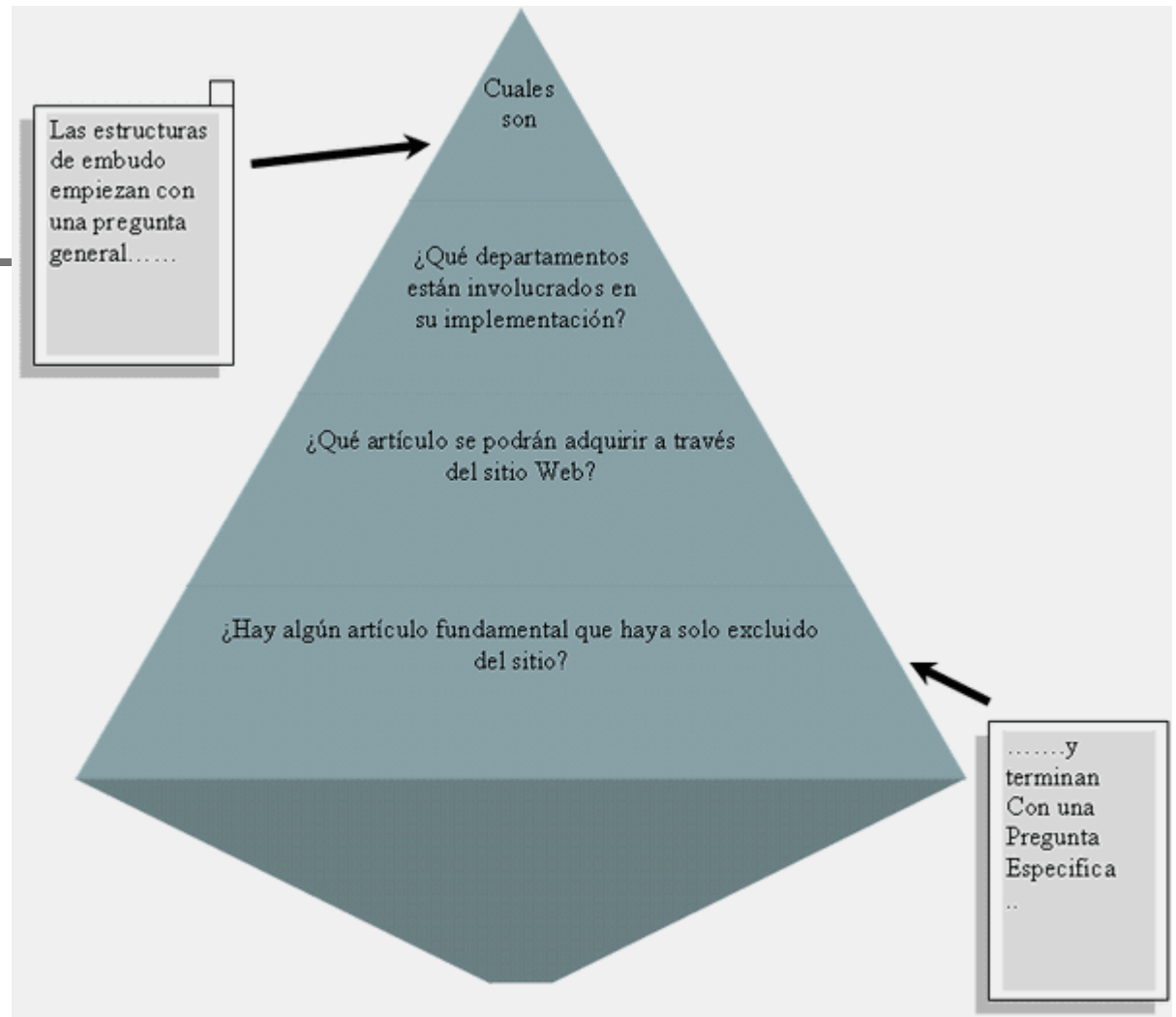
.....y terminan
Con una
Pregunta
General.

Estructura de Embudo

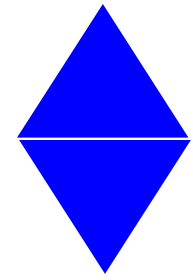


- Comienza con preguntas generales, abiertas.
- Concluye acotando las respuestas posibles usando preguntas cerradas.
- Proporciona una manera fácil de comenzar una entrevista.
- Es útil cuando el entrevistado se siente emocionalmente involucrado en el asunto

Embudo

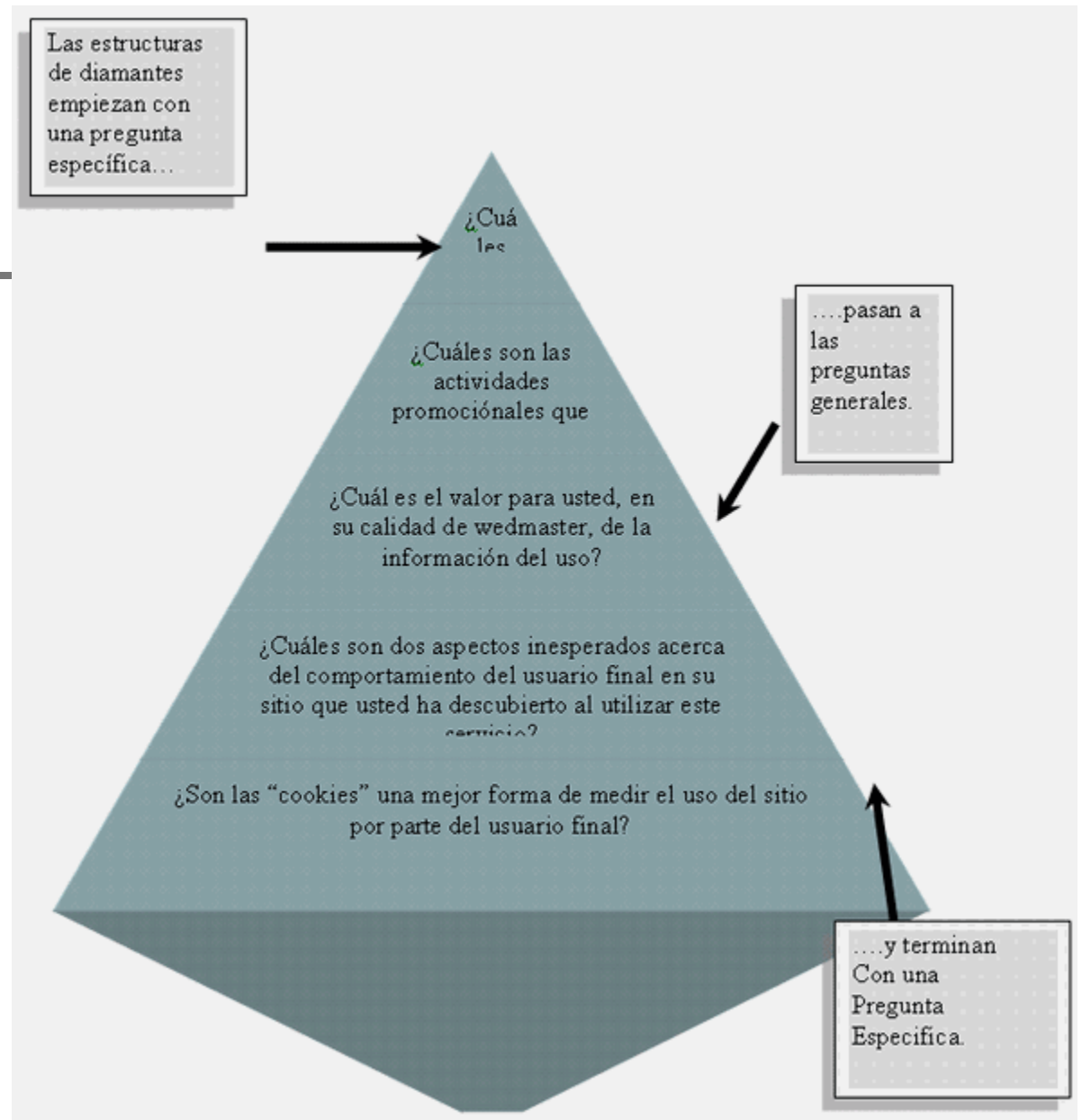


Estructura de Rombo



- Una estructura de forma romboidal comienza de una manera muy específica
- Entonces se agregan preguntas más generales.
- Concluye con preguntas específicas.
- Combina la fuerza de las estructuras de la pirámide y del embudo.
- Es más dura que las otras estructuras.

Rombo



Cierre de la entrevista

- Siempre pregunte "¿hay algo que usted quisiera agregar?".
- Resuma y proporcione sus impresiones.
- Pida con quién debe hablar después.
- Prepare cualquier cita futura.
- Agradézcale por su tiempo y salude con las manos.

Informe De la Entrevista

- Escriba cuanto antes el informe de la entrevista.
- Proporcione un resumen inicial, luego otro con más detalle.
- Repase el informe con el Director de Proyecto

Cuestionarios

Los cuestionarios son útiles en recopilar la información de los miembros dominantes de la organización:

- Actitudes.
- Creencias.
- Comportamientos.
- Características.

Cuándo utilizar los cuestionarios

Los cuestionarios tienen valor en sí mismos:

- Cuando los miembros están dispersos .
- Muchos miembros están implicados con el proyecto.
- El trabajo exploratorio es necesario.
- Cuando solucionar problemas antes de las entrevistas es necesario.

Tipos de Preguntas

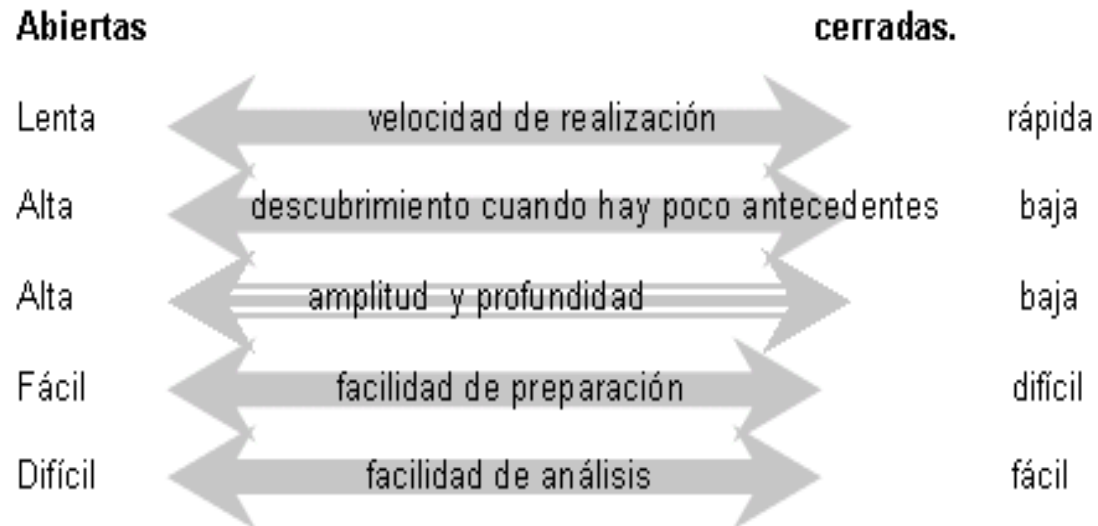
- * Abiertas.

- Intente anticipar la respuesta que se conseguirá.
- Se precisan para conseguir opiniones.

- Cerradas.

- Usar cuando todas las opciones pueden ser enumeradas.
- Cuando las opciones son mutuamente exclusivas.

Preguntas Abiertas y Cerradas



Averiguaciones

Las Averiguaciones: son utilizadas para ahondar más en un tema y conseguir ampliar la información obtenida (Ej.: ¿Por qué?)

Lenguaje del Cuestionario

Simple.

- Específico.
- Técnicamente exacto.
- Dado a los que están bien informados.
- Adécuese para el nivel de lectura del entrevistado.

Escalas de Medidas

Las dos diversas formas de escalar las medidas son:

- Nominales.
- Intervalo.

Escalas Nominales

- Las escalas nominales se utilizan para clasificar cosas en categorías.
- Es la forma más débil de medida.
- Los datos pueden ser sumados.

What type of software do you use the most?

1 = Word Processor

2 = Spreadsheet

3 = Database

4 = An Email Program

Escalas de Intervalo

- Se utiliza una escala del intervalo cuando los intervalos son iguales.
- No hay cero absoluto.

How useful is the support given by the Technical Support Group?

NOT USEFUL

EXTREMELY

AT ALL

USEFUL

1

2

3

4

5

Validez y confiabilidad

Los cuestionarios deben ser válidos y confiables.

- La confiabilidad de escalas refiere a consistencia en la respuesta -- conseguir los mismos resultados si el mismo cuestionario fue contestado otra vez bajo las mismas condiciones.
- La validez es el grado al cual la pregunta mide lo que se prepone el analista medir.

Problemas con las escalas

Hay tres problemas asociados a las escalas mal construidas:

- Clemencia.
- Tendencia central.
- Efecto del halo.

Clemencia

- Causado por “promedios” fáciles.
- La solución es mover la categoría "media" a la izquierda o derecha del centro.

Tendencia Central

La tendencia central ocurre cuando los que responden clasifican todo como promedio.

- Mejore diferenciando valores más pequeños en los dos extremos.
- Ajuste la fuerza de los descriptores.
- Cree una escala con más puntos.

Efecto Del Halo

- Cuando la respuesta formada en una pregunta está en la solución de la siguiente pregunta.

Diseñar el cuestionario

Las buenas tasas de respuesta se pueden alcanzar con el control constante del cuestionario.

- Permita espacio en blanco amplios.
- Permita que en el espacio en blanco se escriba o mecanografíe.
- Haga que sea fácil para los que responden marquen claramente sus respuestas.
- Sea constante en estilo.

Orden de preguntas

- Ponga primero la mayoría de las preguntas importantes.
- Junte los artículos con contenido similar.
- Introduzca las preguntas menos polémicas primero.

Cuestionarios de tipo Web

Los controles (campos) usados en la Web forman:

- Una sola línea en los “edits” o “caja de texto”.
- La barra de sentido vertical en las cajas de texto usadas para unos o más párrafos del texto.
- Casilla de verificación para las respuestas sí-no o verdadero-falsas.
- Botón de radio para respuestas mutuamente excluyentes: las respuestas sí-no o verdadero-falsas.
- Menú drop-down para la selección de una lista.

Métodos para administrar el cuestionario

Los métodos de administración del cuestionario incluyen:

- Convocar a todos los que responderán en forma simultánea.
- Personalmente administrar el cuestionario.
- Permitir que los que responderán administren su propio cuestionario.

Cuestionarios electrónicos

Administrar un cuestionario electrónico tiene las ventajas siguientes:

- Costos reducidos.
- Se recogen y almacenan los resultados electrónicamente.

OBSERVACIONES

- ¡Ver es creer! Observar las operaciones le proporciona al analista hechos que no podría obtener de otra forma.
- Leer en relación con una actividad del negocio le proporciona al analista una dimensión de las actividades del sistema. Entrevistar personal, ya sea directamente o a través de cuestionarios, también le ayuda y le dice algo más.
- La observación proporciona información de primera mano en relación con la forma en que se llevan a cabo las actividades. Las preguntas sobre el uso de documentos, la manera en la que se realizan las tareas y si ocurren los pasos específicos como se pre-establecieron, pueden contestarse rápidamente si se observan las operaciones.

-

¿Cuándo Observar?

- La observación es muy útil cuando el analista necesita ver de primera mano como se manejan los documentos, como se llevan a cabo los procesos y si ocurren los pasos especificados.
- Saber que buscar y como guiar su significado, también requiere de experiencia. Los observadores con experiencia captan quien utiliza los documentos y si encuentran dificultades; también están alertas para detectar documentos o registros que no se utilizan.

MUESTREO. I.

- En general, la información ya se encuentra disponible para que el analista conozca las actividades u operaciones con las cuales no está familiarizado.
- Muchos tipos de registros e informes son accesibles si el analista sabe donde buscar. En la revisión de registros, los analistas examinan datos y descripciones que ya están escritos o registrados y en relación con el sistema y los departamentos de usuarios.
- Esta forma de encontrar datos puede servir como presentación del analista, si se realiza al iniciar el estudio, o como un término de comparación de lo que sucede en el departamento con lo que los registros presentan como lo que debería suceder.
- Inspección de registros: el término “registro” se refiere a los manuales escritos sobre políticas, regulaciones y procedimientos de operaciones estándar que la mayoría de las empresas mantienen como guía para gerentes y empleados. Los manuales que documentan o describen las operaciones para los procesos de datos existente, o sistemas de información que entran dentro del área de investigación, también proporcionan una visión sobre la forma en la que el negocio debería conducirse. Normalmente muestran los requerimientos y restricciones del sistema (como cantidad de transacciones o capacidad de almacenamiento de datos) y características de diseño (controles y verificación del procesamiento).

MUESTREO. II.

- Los registros permiten que los analistas se familiaricen con algunas operaciones, oficinas de la compañía y relaciones formales a las que debe darse apoyo.
- No obstante, no muestran como producen de hecho las actividades, donde se ubica el poder verdadero para las decisiones, o como se realizan las tareas en la actualidad.

MUESTREO. III.

Selección de Registros

- En la mayor parte de las empresas los manuales de estándares sobre procedimientos de operación usualmente son obsoletos; a menudo no se mantienen al corriente lo suficiente para señalar los procedimientos existentes.
- Los diagramas de organización muestran como las diferentes unidades deberían relacionarse con otras; pero muchas no reflejan las operaciones actuales.

Elementos STROBE

OBSERVACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TOMADORES DE DECISIÓN Y EL AMBIENTE DE OFICINA

Existen siete elementos STROBE los cuales son:

- Ubicación de la Oficina.
- Ubicación del escritorio del tomador de decisiones.
- Equipo de oficina fijo.
- Propiedades
- Revistas y periódicos del negocio
- Iluminación y color de la oficina
- Vestimenta usada por los tomadores de decisiones