

ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS
KENDALL & KENDALL
PARTE II: capítulos 4 y 5



► Contenido

1

Recopilación de información:
métodos interactivos

2

Recopilación de información:
Métodos discretos



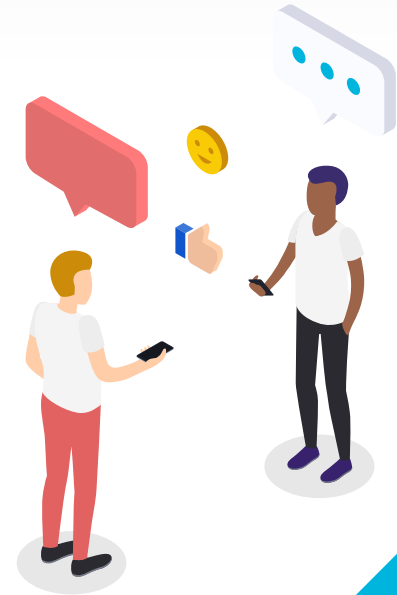
1

Recopilación de información: métodos interactivos



Los **métodos interactivos** se basan en hablar con las personas y escucharlas para comprender sus interacciones con la tecnología a través de una serie de preguntas cuidadosamente elaboradas para obtener los requerimientos humanos de información de los miembros de la organización:

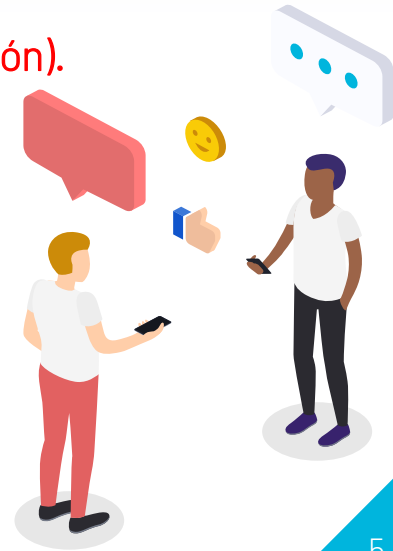
- **Entrevistas.**
- **Encuestas aplicadas mediante cuestionarios.**



Entrevistas

Una entrevista es una conversación dirigida con un propósito específico, en la cual se usa un formato de preguntas y respuestas. Se usan para:

- **Obtener opiniones del entrevistado**
- **Capturar los sentimientos del entrevistado (entender la cultura de la organización).**
- **Conocer objetivos de la organización: proyectan el futuro.**
- **Generar confianza y comprensión**



Pasos para la preparación de una entrevista:

1. Entérese de los antecedentes

- Revisión información corporativa y del proceso que desea conocer (informes, boletines, etc.)

2. Establezca objetivos de la entrevista

- Procesamiento de la información
- Comportamiento de los encargados de la toma de decisiones
- Fuentes y/o formatos de información
- Frecuencia de toma de decisiones
- Capacidad y uso del sistema.

3. Decida a quien va a entrevistar

- Incluir personas claves de todos los niveles. Área operativa, directiva

Pasos para la preparación de una entrevista:

4. Prepare al entrevistado

- Acuerde una cita previa
- Enviar cuestionario previamente si es muy detallado.
- Tiempo entre 45 min. a 1 hora máximo.

5. Defina la estructura de la entrevista

- Decida sobre los tipos de preguntas y su estructura
- Preguntas abiertas o cerradas
- Estructura de la entrevista: pirámide, embudo o diamante.

Tipos de preguntas

Preguntas abiertas

- Proveen muchos detalles (a veces irrelevantes)
- Mayor espontaneidad
- Se puede perder el control de la entrevista
- Se puede percibir falta de preparación del entrevistado.

Preguntas abiertas en las entrevistas

- ¿Qué opina sobre el estado actual del comercio electrónico de negocio a negocio en su empresa?
- ¿Cuáles son los objetivos críticos de su departamento?
- Una vez que se envían los datos a través del sitio Web, ¿cómo se procesan?
- Describa el proceso de monitoreo disponible en línea.
- ¿Cuáles son algunos de los errores comunes al introducir datos que se cometen en este departamento?
- ¿Cuáles son las mayores frustraciones que ha experimentado durante la transición al comercio electrónico?

Preguntas cerradas

- Ahorran tiempo. Son directas.
- Mantiene el control de la entrevista y obtiene datos relevantes.
- No proporcionan detalles adicionales.
- No generan una buena comunicación entre el entrevistador y el entrevistado.

Preguntas cerradas en entrevistas

- ¿Cuántas veces por semana se actualiza el repositorio del proyecto?
- En promedio, ¿cuántas llamadas recibe el centro de atención al mes?
- ¿Cuál de las siguientes fuentes de información es más valiosa para usted?
Formularios completos de quejas de los clientes
Quejas por correo electrónico de los consumidores que visitan el sitio Web
Interacción cara a cara con los clientes
Mercancía devuelta
- Enliste sus dos principales prioridades para mejorar la infraestructura de tecnología.
- ¿Quién recibe esta entrada?

Tipos de preguntas

Sondeos

- Su propósito es ir más allá de la respuesta inicial para obtener más detalles significativos, aclarar información y ampliar el punto del entrevistado.
- Puede contener preguntas abiertas o cerradas.

Sondeos

- ¿Por qué?
- Mencione un ejemplo de cómo se ha integrado el comercio electrónico en sus procesos de negocios.
- Ilustre el tipo de problemas de seguridad que experimenta con su sistema de pagos de facturas en línea.
- Mencionó una solución tanto de intranet como de extranet. Por favor muestre un ejemplo de la forma en que piensa que difiere cada una de estas soluciones.
- ¿Qué lo hace sentir así?
- Dígame paso a paso qué ocurre después de que un cliente hace clic en el botón "Enviar" en el formulario de registro Web.

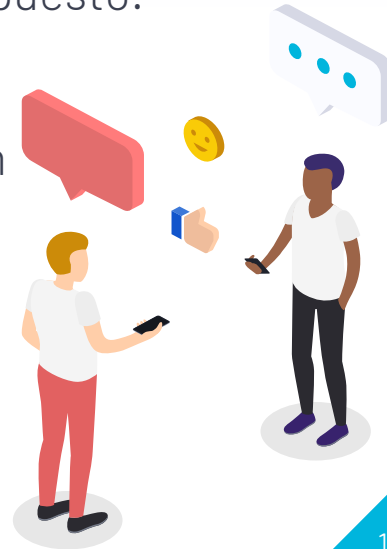
Escribir el informe de la entrevista

- ▶ Permite capturar la esencia de la entrevista
- ▶ Se debe escribir tan pronto como sea posible después de la entrevista para asegurar la calidad de los datos obtenidos. Entre más tiempo pase, más borrosa se volverá la calidad de los datos.
- ▶ Se debe incluir los puntos principales de la entrevista y las opiniones del entrevistador.
- ▶ Planear una reunión de seguimiento con el entrevistado para aclarar significados y mostrar interés.

Questionarios (encuestas)

Permite estudiar las posturas (lo que dicen desear), creencias (lo que dan por cierto), comportamiento (cómo ejecutan las tareas) y características de personas clave en la organización que se pueden ver afectadas por los sistemas actual y propuesto.

Se pueden utilizar para encuestar a una muestra grande de usuarios con el objetivo de detectar problemas o exponer temas de discusión antes de programar entrevistas.



2

Recopilación de
información:

métodos discretos



► Métodos discretos

Son métodos menos “perturbadores” que utiliza el analista de sistemas para averiguar los requerimientos humanos de información. Estos se consideran insuficientes para recopilar información cuando se utilizan por sí solos, por lo que deben utilizarse junto con uno o varios de los métodos interactivos. A esto se le conoce como metodología mixta.

Utilizar métodos interactivos y discretos para acercarse a la organización es una práctica inteligente mediante la cual podrá formarse un panorama más completo de los requerimientos:

- Investigación
- Observación

Investigación

A medida que el analista de sistemas trabaja para entender a los usuarios, su organización y sus requerimientos de información, debe examinar los distintos tipos de datos que ofrecen información no disponible por cualquier otro medio de recopilación. Estos datos revelan dónde ha estado la organización y hacia dónde creen sus miembros que se dirige. Para formarse una imagen precisa, el analista necesita examinar datos tanto **cuantitativos** como **cualitativos**.



Investigación

Análisis de documentos cuantitativos

Hay muchos documentos cuantitativos disponibles para su interpretación en cualquier empresa: informes empleados para la toma de decisiones, informes de rendimiento, registros y variados tipos de formularios. Todos estos documentos tienen un propósito y una audiencia específicos:

- informes para la toma de decisiones
- informes de rendimiento
- registros (transacciones)
- formularios de captura de datos

Investigación

Análisis de documentos cualitativos

Hay algunos documentos que contienen gran cantidad de detalles que revelan las expectativas de los autores con respecto al comportamiento de los demás, junto con las formas en que los usuarios esperan interactuar con las tecnologías de información. En este tipo de análisis se encuentran:

- memorandos
- anuncios o pancartas en tableros de anuncios o en áreas de trabajo
- sitios web corporativos
- manuales
- manuales de políticas

Observación

- ▶ Observar a los encargados de tomar decisiones, su entorno físico y su interacción con el entorno físico y ergonómico es un importante método discreto para el analista de sistemas.
- ▶ Mediante la observación de las actividades de los encargados de tomar decisiones, se busca obtener una comprensión de lo que se lleva a cabo en realidad, no sólo de lo que está documentado o explicado.
- ▶ Por medio de la observación, se trata de ver de primera mano las relaciones que existen entre los encargados de tomar decisiones y los demás miembros de la organización.



