

Wykład 8 (11.05.2005)

info { obecnych = 17

EGZAMIN: środa 08.06.2005, 9:30-11:00 – pani sprawdzi salę; egzamin pisemny

zastanowić się kiedy II termin – Baśka?

zazwyczaj 3-5 tematów, w miarę precyzyjne – pytanie, objaśnienie, 5 min na zastanowienie, potem piszemy – 20/30 minut, goto begin;

kartek nie trzeba, “innych materiałów” też nie :->

przynieść legitymację i indeks;

dzisiejszy wykład sponsorowało słówko “rozczać” };

Tradycyjne metody określania wymagań

Podstawowym zadaniem analityka systemowego jest zbieranie informacji:

- o sposobie funkcjonowania systemu informacyjnego,
- aktualnym systemie informatycznym
- jakie zmiany pragną wprowadzić użytkownicy do istniejącego systemu.

Prowadzenie wywiadów

Jedna z najbardziej podstawowych metod pobierania informacji podczas projektowania systemu informatycznego.

Tradycyjne metody zbierania wymagań systemowych

1. Wywiady indywidualne z ludźmi posiadającymi informacje na temat działania systemu.
2. Zbieranie informacji poprzez formularze (kwestionariusze)
3. Wywiady z grupą ludzi o różnych potrzebach w stosunku do systemu
4. Obserwacja pracowników podczas wykonywania czynności w celu ustalenia jak dane są obsługiwane i która informacja jest potrzebna w celu wykonania zadań.
5. Przeglądanie dokumentacji biznesowej w celu określenia reguł, kierunków i polityki informacyjnej organizacji.

Typowy przewodnik do prowadzenia wywiadu

<i>Opis wywiadu</i>	
Nazwisko osoby, z którą przeprowadza się wywiad	Nazwisko osoby prowadzącej wywiad:
Lokalizacja: Biuro (pokój nr, nr telefonu, sala konferencyjna)	Czas: początek, koniec
Cele: - Jakie dane są gromadzone? - Co do czego należy uzyskać zgodę? - Jakie obszary przebadać dokładniej?	Dodatkowo: - Doświadczenie osoby, z którą przeprowadzamy wywiad - Opinie tej osoby
Harmonogram: - wprowadzenie - “tło projektu” - szczegółowy plan wywiadu * zagadnienia, które mają zostać poruszone * pozwolenie na nagrywanie <i>Temat 1 pytania ...</i> <i>Temat 2 pytania ...</i> - podsumowanie najważniejszych punktów - pytania ze strony osób, z którymi przeprowadzamy wywiad - zakończenie	Przewidywany czas, np: 1 min. 2 min. 2 min. 1 min. 7 min. 4 min. 5 min. 1 min.
Tematy, które nie zostały poruszone, nierozwiązane problemy (“nierozczajone”): - <i>Należy ponownie sprawdzić sposób tworzenia statystyk sprzedaży w ostatnich latach</i> - <i>Pani Ala¹ zasygnalizowała problem obsługi zwrotów, ale nie było czasu na szczegółową dyskusję</i>	

1 “Osoba, z którą przeprowadzano wywiad”

Typowy przewodnik do prowadzenia wywiadu cd.

Nazwisko osoby, z którą prowadzi się wywiad	Data
Pytania: Numerować pytania (w szczególności warunkowe)	Uwagi:
Pytanie nr 1: Czy używa się systemu śledzenia bieżących sprzedaży? Jeśli tak to jak często? Jeśli tak – przejdź do pytania 2	Odpowiedź: <i>Tak, sprawdza się tygodniowe raporty.</i> Obserwacje: <i>Wydaje się podejrzanę, być może zbyt duża częstotliwość.</i>
Pytanie nr 2: Czego najbardziej nie lubisz przy pracy z istniejącym systemem?	Odpowiedź: <i>Wartości sprzedaży są pokazywane w jednostkach, a nie w walucie.</i> Obserwacje: <i>System umożliwia pokazywanie wartości sprzedaży w walucie, lecz użytkownik o tym nie wie.</i>

Wskazówki dla przeprowadzania efektywnych wywiadów:

- Zaplanuj wywiad:
 - przygotuj osobę, z którą prowadzisz wywiad
 - ustal miejsce, czas, pytania wstępne
 - przygotuj plan i pytania
- Słuchaj uważnie, rób notatki (jeśli zezwolenie, to nagrywaj)
- Zweryfikuj notatki **w ciągu 48 godzin** od wywiadu
- Bądź neutralny
- Szukaj przeciwstawnych opinii

Wybór pytań podczas wywiadu

- Pytania otwarte
 - zwykle zadawane w sytuacji, gdy nie umiemy przewidzieć wszystkich możliwych odpowiedzi, lub gdy nie umiemy zadać precyzyjnego pytania
 - należy reagować szybko na odpowiedzi i decydować, czy zadawać pytania dodatkowe
 - należy bacznie obserwować przesłuchiwanego (“body language”)

Charakterystyka:

Pytania otwarte używane są często przez analityków systemowych w celu:

- umożliwienia odpowiedzi własnymi słowami (np. na początku rozmowy)
- dają poczucie zaangażowania w problemy i kontrolowania wywiadu

Wady:

- długi czas
- duży nakład pracy przy opracowywaniu

Przykład:

“Co jest najlepszą rzeczą w systemie, którego używasz w celu wykonywania/wspomagania swoich zadań?”

lub

“Wymień trzy najczęściej używane opcje w menu.”

- Pytania zamknięte
 - dostarczają zestaw odpowiedzi, możliwość wyboru
 - rodzaje pytań zamkniętych:
 - prawda lub fałsz (tak/nie)
 - wybór wielokrotny (z jedną możliwością wyboru lub wyborem wszystkich relevantnych odpowiedzi)

- ocena według pewnej skali (punkty)
- ranking według ważności

Charakterystyka:

- pytania zamknięte mają sens, gdy większość odpowiedzi może być udzielona w sposób precyzyjny
- nie wymagają długiego czasu
- można stosować kwestionariusze (formularze)

Przykład:

Co jest, z Pani/Pana punktu widzenia, największą zaletą systemu którego używasz przy wykonywaniu swoich zadań? (wybierz tylko jedną możliwość)

- a) łatwy dostęp do wszystkich danych, których potrzebujesz*
- b) czas odpowiedzi systemu*
- c) możliwość uruchamiania systemu równoległe z innymi aplikacjami*

Kwestionariusze (formularze)

1. Wybór respondentów
2. Projektowanie kwestionariuszy
 - zwykle zawierają pytania zamknięte
 - rzadko pytania otwarte
 - używane w przypadku istnienia możliwości precyzyjnego sformułowania pytań/odpowiedzi
 - uboższe informacyjnie niż zawartość notatek z wywiadów
 - zdolność tworzenia dobrych kwestionariuszy wymaga doświadczenia
 - jednoznaczne sformułowania

Przykład (*negatywny*/**pozytywny**)

Jak często kopiujesz swoje pliki?

- a) *często* / **co najmniej raz w tygodniu**
- b) *czasem* / **jeden do trzech razy w miesiącu**
- c) *rzadko* / **raz na miesiąc lub rzadziej**
- d) *nigdy* / **nigdy** :->

Kwestionariusze są najczęściej używane w procesie określenia wymagań, wówczas gdy określa się raczej specyficzne/szczegółowe cele, niż w przypadku zdobywania ogólnych informacji!

Wybór pomiędzy wywiadami a kwestionariuszami – kryteria:

- czas
- koszt
- tajność
- zakres informacji

Inne zagadnienia:

- prowadzenie wywiadów z grupą (7)²
- bezpośrednia obserwacja użytkowników przy pracy
- analizowanie różnych dokumentów i dokumentacji

2 7 – liczba magiczna; zazwyczaj używana przez analityków systemowych; badania psychologów wskazują, że człowiek zazwyczaj postrzega naraz do 7 obiektów – nie należy przekraczać liczebności grupy przesłuchiowanych ponad 7 osób