

**Universidad Autónoma de Chihuahua
Facultad de Filosofía y Letras**

Ciencias de la Información

Análisis y Diseño de Sistemas de Información

6. USO DE CUESTIONARIOS.

Mediante el uso de cuestionarios los analistas de sistemas pueden recolectar datos sobre actitudes, creencias, comportamientos y características de gentes importantes en la organización. Los cuestionarios son útiles sí: las personas de la organización están ampliamente dispersas, muchas gentes están involucradas con el proyecto de sistema, se necesita un trabajo exploratorio antes de recomendar alternativas o hay una necesidad para la sensibilización del problema antes de que se realicen entrevistas.

Una vez que han sido articulados los objetivos del cuestionario, el analista puede comenzar a escribir preguntas abiertas o cerradas. La selección de la redacción es extremadamente importante y debe reflejar el lenguaje de los miembros de la organización. Idealmente, las preguntas deben ser simples, específicas, sin ascendencia, sin menosprecio, técnicamente precisas y dirigidas a aquellos que tienen el conocimiento.

La asignación de escalas es el proceso de asignar números u otros símbolos a un atributo o característica. Tal vez quiera el analista de sistemas usar escalas para medir las actitudes o las características de los interlocutores o para hacer que los interlocutores actúen como jueces sobre el tema del cuestionario.

Las cuatro formas de medición son escalas nominales, ordinales, de intervalo y de relación. La forma de medición es frecuentemente indicada por los datos, y el análisis de los datos es a su vez indicado en alguna medida por la forma de medición.

Los analistas de sistemas necesitan tomar en consideración la validez y la confiabilidad. La validez significa que el cuestionario mide lo que el analista de sistemas pretendió medir. La confiabilidad significa que los resultados son consistentes.

Los analistas deben ser cuidadosos para evitar problemas como lenidad, tendencia central y el efecto de halo cuando construyen escalas.

El control consistente del formato y estilo del cuestionario puede dar como resultado una mejor tasa de respuesta. Adicionalmente, el ordenamiento y agrupamiento significativo de las preguntas es importante para ayudar a que los interlocutores comprendan el cuestionario.

