

Wykład 2

CZ I. WYWIAD

1

2

WYWIAD pozyskujący informacje jest ukierunkowaną rozmową ze ściśle określonym celem, prowadzoną w formie pytań i odpowiedzi.

Przedmiotem wywiadu są: opinie rozmówcy, cele organizacji i osobiste, odczucia co do aktualnego stanu systemu (organizacji, jej systemu informacyjnego), procedury nieformalne.

3

TEMATYKA WYWIADÓW

PRZEDMIOTEM WYWIADU SĄ:

- opinie rozmówcy,
- odczucia co do aktualnego stanu systemu,
- cele organizacyjne i osobiste,
- nieformalne procedury.

PRZEDMIOTEM WYWIADU ZAZWYCZAJ NIE SĄ FAKTY, KTÓRE MOŻNA ZWERYFIKOWAĆ NA PODSTAWIE INNYCH ŹRÓDEŁ (SZCZEGÓLNIE PISANYCH).

4

ETAPY PRZYGOTOWYWANIA WYWIADÓW

PRZYGOTOWYWANIE WYWIADÓW POLEGA NA:

- Czytaniu materiałów w tle.
- Ustaleniu celów wywiadu.
- Wyborze rozmówców.
- Przygotowaniu rozmówcy.
- Decyzji co do typów i struktury pytań.

5

TYPY PYTAŃ W WYWIADACH

- **Pytania otwarte** - długość odpowiedzi nie jest określona.
- **Pytania zamknięte** - odpowiedź musi pochodzić z określonego zbioru wariantów.
- **Próbniki** - pytania uściślające, poszerzające zakres odpowiedzi na poprzednie pytanie.

6

PLANOWANIE WYWIADÓW

- Cel i zakres przedsięwzięcia analitycznego obejmującego serie wywiadów
- Badania wstępne
- Wybór właściwej grupy rozmówców
- Opracowanie harmonogramu działań analityków

7

PRZYKŁADOWE KATEGORIE CELÓW WYWIADÓW

- Walidacja modeli.
- Uzgodnienie celów działu.
- Określenie bieżących problemów.
- Przedyskutowanie rozwiązań problemów.
- Określenie informacji potrzebnych kierownictwu oraz ustalenie ich istotności.
- Określenie i nadanie priorytetów potrzebom adresowanym ku przyszłemu systemowi.
- Zasady sporządzania raportu.

8

STRUKTURALIZACJA WYWIADU

MOŻLIWE STRUKTURY WYWIADU:

- Struktura piramidy (podejście indukcyjne),
- Struktura lejka (podejście dedukcyjne),
- Struktura diamentu.

ORAZ

Podejście nieustrukturalizowane.

9

PYTANIA OTWARTE

Korzyści wynikające z zadawania pytań otwartych w wywiadzie:

- łatwe dla rozmówcy, dopuszczają większą spontaniczność wypowiedzi,
- odpowiedzi na nie dają możliwość poznania słownictwa rozmówcy, dostarczają wielu informacji szczegółowych, są podstawą weryfikacji i wzbogacenia informacji uzyskanych wcześniej,
- łatwiejsze dla sformułowania przez prowadzącego wywiad, mogą być stosowane również wtedy, gdy wywiad nie został właściwie przygotowany.

10

PYTANIA OTWARTE c.d.

Wady wynikające z zadawania pytań otwartych w wywiadzie:

- odpowiedzi mogą zawierać wiele nieistotnych szczegółów,
- odpowiedzi zbyt długie w stosunku do rangi pytania, trudniejsze w analizie od odpowiedzi na pytania zamknięte,
- można utracić kontrolę nad przebiegiem wywiadu,
- wrażenie, że prowadzący nie jest przygotowany do wywiadu lub wywiad nie ma jasno określonego celu.

11

PYTANIA ZAMKNIĘTE

Korzyści wynikające z zadawania pytań zamkniętych w wywiadzie:

- oszczędność czasu,
- wyniki kilku wywiadów wykonanych według tego samego schematu są łatwo porównywalne,
- możliwość osiągnięcia wytyczonego celu,
- szybkie „wysondowanie” wielu problemów,
- utrzymanie kontroli nad przebiegiem wywiadu,
- otrzymanie pożądaných danych.

12

PYTANIA ZAMKNIĘTE c.d.

• Wady wynikające z zadawania pytań zamkniętych w wywiadzie:

- nudne dla rozmówcy,
- nie pozwalają na uzyskanie wielu informacji szczegółowych, dodatkowych,
- możliwość pominięcia istotnych problemów,
- utrata możliwości nawiązania dobrego kontaktu z rozmówcą.

13

STRUKTURY WYWIADÓW

Struktura piramidy – używana, gdy uważamy, że rozmówca potrzebuje „rozkreślić się” nim dojdzie do kluczowej tematyki lub gdy ma opory przed poruszeniem danej tematyki.

1. Na czym polegają problemy ze stosowaniem przez pana modelem prognozowania?
2. Czy rozważał Pan możliwość uzyskiwania bardziej aktualnych danych?
3. Co uczyniłoby prognozowanie w firmie bardziej efektywnym?
4. Ogólnie – jakie są Pana odczucia odnośnie prognozowania?

14

STRUKTURY WYWIADÓW c.d.

Struktura lejka – stosowana, gdy rozmówca jest emocjonalnie związany z tematem i potrzebuje swobody do wyrażenia swoich uczuć. Zapewnia łatwe rozpoczęcie wywiadu – rozmówcy nie obawiają się udzielić „błędnej” odpowiedzi (na początek są pytania otwarte).

1. Jakie są Pana reakcje na nowy system informatyczny stosowany w dziale?
2. Jaki jest koszt nowego systemu?
3. Czy system ten wart jest swojej ceny?

15

STRUKTURY WYWIADÓW c.d.

Struktura diamentu – rozpoczynamy od pytań konkretnych, przechodzimy do ogólnych problemów i kończymy specyficzną konkluzją.

1. Jak podejmuje Pan decyzje dotyczące sposobu dystrybucji poszczególnych produktów?
2. Czy sądzi pan, że mógłby nauczyć kogoś innego sposobu podejmowania tych decyzji?
3. Ile czasu zajęłoby sformułowanie reguł decyzyjnych w taki sposób, by inni mogli z nich korzystać?
4. Czy sądzi Pan, że komputery mogą być pomocne w podejmowaniu decyzji?
5. Czy komputer mógłby wspomagać podejmowanie decyzji dystrybucyjnych?

16

PROWADZENIE WYWIADÓW

1. Rozpoczęcie

2. Problemy:

- poczucie zagrożenia rozmówcy,
- reakcje emocjonalne rozmówcy,
- omyłkowe uporządkowanie zdarzeń w czasie,
- zastępowanie obserwacji wnioskami,
- pomijanie kluczowych faktów,
- kłamstwa,
- dotrzymanie wymogów czasowych.

3. Rejestracja

- zapis magnetofonowy,
- notatki.

4. Analiza wyników:

- opracowanie raportu z przebiegu wywiadu,
- uporządkowanie problemów i informacji otrzymanych drogą wywiadu.

17

PRZYKŁADOWE PYTANIA DO WYWIADÓW

1. Jaki jest realizowany przez Pana zakres kompetencji i odpowiedzialności? W czym różni się on od założonego w schemacie organizacyjnym instytucji?
2. Jakie są podstawowe cele Pana obszaru działalności?
3. Jakie są 3 największe problemy, które napotyka Pan w trakcie realizacji tych celów?
4. Co uniemożliwiło Panu rozwiązanie tych problemów?
5. Co jest potrzebne, aby rozwiązać istniejące problemy?

18

PRZYKŁADOWE PYTANIA DO WYWIADÓW cd.

1. Jakie znaczenie z punktu widzenia rozwiązania problemów miałyby poprawa jakości posiadanych przez Pana informacji?
2. W jakich innych dziedzinach usprawnienie obsługi informacyjnej mogłoby przynieść największe korzyści?
3. Jakie korzyści może Pana zdaniem przynieść usprawnienie obsługi informacyjnej ?
4. Jakie koszty ponosi się z powodu niedokładnej lub nieterminowej informacji?
5. Które spośród otrzymywanych przez Pana informacji uznałby Pan za najważniejsze?

19

PRZYKŁADOWE PYTANIA DO WYWIADÓW cd.

1. Jakie informacje chciałby Pan otrzymywać najbardziej?
2. Jak oceniłby Pan aktualne wspomaganie informacyjne z punktu widzenia następujących cech:
 - typy informacji,
 - terminowość,
 - dokładność,
 - odpowiedniość,
 - koszt,
 - zgodność,
 - łatwość użycia lub łatwość prezentacji.
3. Co jest brane pod uwagę przy Pana ocenie przez przełożonych?
4. Co bierze Pan pod uwagę przy ocenie swoich podwładnych?

20

PRZYKŁADOWE PYTANIA DO WYWIADÓW cd.

1. Jakie inne kryteria powinien Pan zdaniem przełożonych brać pod uwagę przy ocenie podwładnych?
2. Jakie decyzje podejmuje Pan na swoim stanowisku? Czy komputer mógłby pomóc w podejmowaniu tych decyzji?
3. Jakie główne zmiany są przewidywane w Pańskim obszarze działalności w przyszłym roku? A w następnych 2, 4 lub 6 latach?
4. Co spodziewałby się Pan i co chciałby Pan otrzymać w wyniku tej analizy?
5. Czy ma Pan jakieś dodatkowe opinie lub uwagi?

21

22

23

24

CZ II. System Informacyjny

CO TO JEST SYSTEM

- System** jest układem składającym się z części, gdzie:
- części lub składniki są połączone razem w zorganizowany sposób, a pomiędzy nimi występują określone relacje,
 - na części bądź składniki systemu mają wpływ różne oddziaływania spowodowane ich występowaniem w systemie. Te oddziaływania zmieniają się po opuszczeniu systemu przez niektóre ze składników/części,
 - układ coś robi – jest celowo zorientowany,
 - układ zostaje zidentyfikowany jako obiekt zainteresowania określonego środowiska (otoczenia).

25

26

PODEJŚCIE SYSTEMOWE

METODA lub sposób, które pomagają analizować i badać działanie systemów oraz występujących w nich interakcji skutecznie systematyzując i ukierunkowując działania analityków.

27

PODEJŚCIE SYSTEMOWE

PRZEDMIOT BADAŃ w podejściu systemowym:

- rozpatruje się **w otoczeniu** istotnie nań wpływającym,
- jego **strukturalizacja** odbywa się na podstawie kryteriów o charakterze podstawowym,
- analizie poddaje się nie tylko **poszczególne elementy** strukturalne, lecz także istotne **powiązania między nim**,
- rozpatruje się zarówno jego **statyczną**, jak i **dynamiczną charakterystykę**.

28

SYSTEM INFORMACYJNY

DEFINICJA KLASYCZNA
(wg. TEORII SYSTEMÓW)

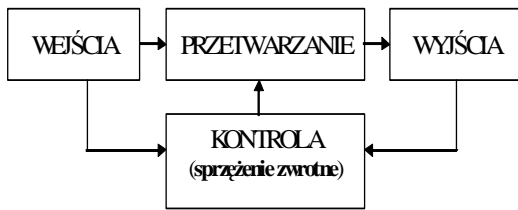
SYSTEM INFORMACYJNY to uporządkowany układ odpowiednich elementów, charakteryzujących się pewnymi właściwościami i połączonych wzajemnie określonymi relacjami.

29

ELEMENTY SYSTEMU INFORMACYJNEGO

- a) **wejście systemu** – informacje o zasileniach otrzymywanych z otoczenia systemu lub opisujące badane zdarzenia i zjawiska występujące w danym przedsiębiorstwie;
- b) **procesy przetwarzania** – przekształcają dane wejściowe w informacje wyjściowe;
- c) **wyjście systemu** – jest rezultatem zachowania się wejścia i przebiegu zachodzących procesów przetwarzania;
- d) **informacyjne sprzężenie zwrotne** – zapewnia osiągnięcie tzw. pożądanego stanu systemu.

30



31

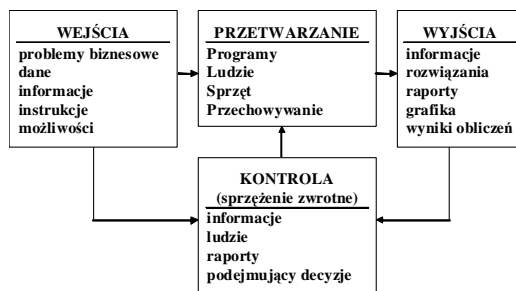
DEFINICJA PRAGMATYCZNA (SYST. INFORMACYJNY W ORGANIZACJI):

SYSTEM INFORMACYJNY ZARZĄDZANIA jest zbiorem elementów, które w celu osiągnięcia wydajnego zarządzania^[1]:

- zbierają,
- przetwarzają,
- przechowują oraz
- przekazują informacje

[1] Systemy informatyczne w zarządzaniu, A. Kijewska, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2005

32



33

ZASOBY SYST. INFORMACYJNEGO

Zasoby zapewniające funkcjonowanie systemu:

- **ludzkie** - potencjał wiedzy ukierunkowany na rozwiązywanie problemów systemu; użytkownicy pełniący role nadawców i odbiorców oraz adresaci technologii informacyjnych;
- **informacyjne** - zbiory danych przeznaczone do przetwarzania (bazy danych, metod, modeli, wiedzy);
- **proceduralne** - algorytmy, procedury, oprogramowanie;
- **techniczne** - sprzęt komputerowy, sieci telekomunikacyjne, nośniki danych.

34

ELEMENTY SYST. INFORMACYJNEGO (w organizacji)

- nadawcy i odbiorcy informacji,
- zbiory informacji,
- kanały informacyjne,
- metody i techniki przetwarzania informacji.

35

ELEMENTY SYST. INFORMACYJNEGO

- Nadawcy i odbiorcy informacji** - fizyczne (ludzie i systemy komputerowe), organizacyjne (komórki obiektu gospodarczego) i prawne (obiekty jako jednostki formalne, traktowane jako wyodrębnione całości) podmioty informacyjne uczestniczące w przekazie i wymianie informacji;

36

ELEMENTY SYST. INFORMACYJNEGO

II. Zbiory informacji - zestawy wiadomości o charakterze ekonomicznym (w różnej postaci) generowane przez nadawców w określonym porządku przestrzennym i czasowym.

37

ELEMENTY SYST. INFORMACYJNEGO cd

Zbiory informacji dzielimy ze względu na:

- **miejsce w procesie przetworzenia** na: *wejściowe, wewnętrzne, wyjściowe;*
- **stopień przetworzenia** na: *źródłowe, pośrednie, wynikowe;*
- **typ (formę)** na: *liczbowe, tekstowe, multimedialne;*
- **opis zjawiska** na: *identyfikujące, kwantyfikujące;*
- **poziom zmienności** na: *stałe, względnie stałe, zmienne.*

38

ELEMENTY SYST. INFORMACYJNEGO cd.

III. Kanały informacyjne - sformalizowane i niesformalizowane drogi (trasy) przepływów informacyjnych, stanowiących ewidencyjne lub informacyjne odwzorowanie przepływów zasileniowych (rzeczowych i finansowych) w obrębie obiektu gospodarczego; określają nadawców i odbiorców informacji, miejsca przetwarzania oraz ramy czasowe.

39

ELEMENTY SYST. INFORMACYJNEGO cd.

IV. Metody i techniki przetwarzania informacji - zalgorytmizowane procedury automatycznej (systemy informatyczne) i nieautomatycznej (systemy tradycyjne) obróbki zbiorów informacji.

40

SYSTEM INFORMACYJNY

to system przeznaczony do:

- przetwarzania danych (pochodzących z zewnętrznych i wewnętrznych źródeł) w informację,
- przekazywania tej informacji menadżerom na wszystkich szczeblach zarządzania, wszystkich obszarów funkcjonalnych, tak aby możliwe było podejmowanie przez nich w odpowiednim czasie efektywnych decyzji dotyczących planowania, kierowania i kontrolowania odpowiednio do zakresów ich odpowiedzialności.

41

SYSTEM INFORMATYCZNY

to system informacyjny, który wykorzystuje technologię informatyczną (komputerową) do wykonywania niektórych lub wszystkich zamierzonych działań.^[1]

[1] Systemy informatyczne w zarządzaniu, A. Kijewska, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2005

42

SYSTEM INFORMACYJNY

SYSTEM INFORMACYJNY to JEDNOŚĆ pięciu PODSTAWOWYCH STRUKTUR:

- *funkcjonalnej* ,
- *informacyjnej* ,
- *technicznej* ,
- *przestrzennej* ,
- *konstrukcyjno-technologicznej* .

43

STRUKTURA FUNKCJONALNA SI

Struktura funkcjonalna - zbiór zadań i celów systemu oraz ich wzajemnych współzależności;

- wiąże ona bezpośrednio SI z wytwórczymi i zarządczymi funkcjami obiektu gospodarczego;
- jest nadrzędna w stosunku do pozostałych struktur, można ją rozpatrywać w przekroju struktury organizacyjnej lub przekroju struktury procesów gospodarczych;
- wieloprzekrojowe ujęcie struktury funkcjonalnej pozwala zaprezentować system kompleksowo i obiektywnie z punktu widzenia celów systemów wytwarzania i zarządzania;

44

STRUKTURA INFORMACYJNA SI

Struktura informacyjna - składa się z zasobów informacyjnych (zbiory danych wraz z algorytmami ich przetwarzania) i zbioru metainformacji (zbiór informacji o zasobach systemu - katalog systemu). Struktura ta jest ściśle powiązana z strukturą funkcjonalną (realizacja każdej funkcji i zadania angażuje określone elementy struktury informacyjnej).

45

STRUKTURA TECHNICZNA SI

Struktura techniczna - utworzona z zastosowanych w przetwarzaniu środków technicznych. Powinna być zgodna ze strukturą funkcjonalną i informacyjną systemu (tzn. ma zapewniać swobodną realizację funkcji i obsługiwać zbiory danych).

46

STRUKTURA PRZESTRZENNA SI

Struktura przestrzenna - rozmieszczenie obiektów systemu określonego w trzech poprzednich strukturach.

47

STRUKTURA KONSTRUKCYJNO-TECHNOLOGICZNA SI

Struktura konstrukcyjno-technologiczna - istota konstrukcji systemu i stosowanej w nim technologii przetwarzania danych.

48

PODZIAŁ NA PODSYSTEMY

wg Teorii Systemów podział ten jest możliwy gdyż:

system jest to pewna całość wchodząca w skład całości większych, utworzona z części (całości mniejszych) powiązanych w sposób nadający jej pewną strukturę, a wyodrębnianej ze względu na pewne **funkcje** przydzielane tym całościom.

49

POZIOMY SYSTEMU INFORMACYJNEGO

W typowej organizacji na system informacyjny badany przez analityka składają się trzy poziomy:

- **nieformalny system informacyjny**,
- **formalny system informacyjny**,
- **techniczny system informacyjny**.

50

POZIOMY SYSTEMU INFORMACYJNEGO cd.

Nieformalny system informacyjny – zbiór wzorców i zachowań, które w procesie socjalizacji poznają wszyscy pracownicy (tzw. kultura nieformalna).

Formalny system informacyjny – jawne nakazy dotyczące zachowania: zasady, regulaminy, oficjalna struktura władzy.

51

POZIOMY SYSTEMU INFORMACYJNEGO cd.

Techniczny system informacyjny – opisujący organizację w kategoriach przepływu komunikatów (np. o wykonanych planach, zrealizowanych transakcjach) oraz w kategoriach działań związanych z przetwarzaniem danych niezbędnych do realizacji zadań organizacji.

Techniczny SI jest budowany zwykle jako wsparcie formalnego SI. Dawniej był to obieg dokumentów, obecnie jest to system informatyczny.

52