**Bài tập 2.1. Các phương pháp thu thập thông tin thường dùng?**

Việc thu thập các thông tin của hệ thống hiện tại được bắt đầu bằng việc tiến hành khảo sát hệ thống.

Về nguyên tắc, việc khảo sát được chia thành hai giai đoạn:

-Khảo sát sơ bộ: nhằm hình thành dự án phát triển hệ thống thông tin

-Khảo sát chi tiết: nhằm thu thập các thông tin chi tiết của hệ thống phục vụ phân tích yêu cầu thông tin làm cơ sở cho các bước thiết kế sau này.

**Bài tập 2.2. Nêu các bước trong lập kế hoạch phỏng vấn?**

Có 5 bước lập kế hoạch phỏng vấn

-Đọc tài liệu cơ sở

-Thiết lập mục tiêu phỏng vấn

-Quyết định được người phỏng vấn

-Chuẩn bị được cho người phỏng vấn

-Quyết định kiểu và cấu trúc câu hỏi

**Bài tập 2.3. Nêu khái niệm và cách sử dụng các loại câu hỏi phỏng vấn?**

Có hai kiểu câu hỏi cơ bản là câu hỏi mở và câu hỏi đóng.

• Các câu hỏi mở:

• Là câu hỏi có nhiều khả năng trả lời và câu trả lời tùy thuộc vào điều kiện và sự hiểu biết của người được hỏi.

• Câu hỏi này thích hợp khi không biết chính xác điều định hỏi và muốn khuyến khích người được hỏi nói chuyện.

• VD: Anh có thể nói gì về hệ thống anh đang dùng cho công việc của mình?

• Các câu hỏi đóng

• Giới hạn các phương án trả lời có thể.

• Câu hỏi này thích hợp cho việc thu thập dữ liệu chắc chắn, rõ ràng và dễ cho việc phân tích.

• VD: Hệ thống có đáp ứng yêu cầu về thời gian không? Anh đánh giá dịch vụ của hệ thống là tốt, trung bình hay tồi?

• Câu hỏi “vì sao

• Mục đích của câu hỏi này là đi sâu hơn vào câu trả lời ban đầu để hiểu rõ hơn về ý nghĩa câu trả lời, hoặc mở rộng quan điểm của người được phỏng vấn.

**Bài tập 2.4. Nêu khái niệm và cách sử dụng các cấu trúc phỏng vấn?**

Có ba cấu trúc tổ chức các câu hỏi phỏng vấn :

• Cấu trúc hình chóp: Bắt đầu với các câu hỏi đóng và dẫn dần hướng tới các câu hỏi mở. Có lợi nếu người được phỏng vấn cần được làm quen với chủ đề hay dường như miễn cưỡng phải trả lời các câu hỏi trong chủ đề được đưa ra.

• Cấu trúc hình phễu: Bắt đầu với các câu hỏi mở và dẫn dần hướng tới các câu hỏi đóng. Có lợi khi người được phỏng vấn cảm thấy bức xúc về chủ đề và cần tự do diễn đạt những cảm xúc đó.

• Cấu trúc hình thoi: Bắt đầu với các câu hỏi đóng, chuyển dần sang các câu hỏi mở, và kết thúc với các câu hỏi đóng. Mất thời gian nhưng giữ được sự chú ý của người được phỏng vấn.

**Bài tập 2.5. Nội dung của một phiếu điều tra gồm những phần nào?**

Phiếu điều tra thường gồm 3 phần:

-phần tiêu đề (tên tiêu đề ghi rõ mục đích của phiếu và các thông tin chung về đối tượng được hỏi).

-Phần câu hỏi gồm các câu hỏi khác nhau được sắp xếp và bố trí theo một trình tự nhất định theo yêu cầu và mục tiêu dự kiến. Trong các câu hỏi nên có các thông tin phân loại đối tượng được hỏi theo nhóm (theo nghề nghiệp, theo chức danh: nhà quản lý, người sử dụng, lứa tuổi…).

- Phần giải thích: Một số giải thích về những vấn đề cần làm rõ trong câu hỏi hoặc chú thích khác.

**Bài tập 2.6. Các loại thang đo trong câu hỏi của phiếu điều tra?**

Có bốn dạng khác nhau của thang đo phân loại.

• Thang đo theo tên: được dùng để phân loại các sự vật. Là dạng yếu nhất của phép đo. Chỉ có một kết quả cho mỗi sự phân loại.

• Thang đo theo thứ tự: Giống như thang đo theo tên cho phép phân loại. Thang đo theo thứ tự bao gồm dãy có thứ tự. Hữu ích khi một lớp lớn hơn hoặc nhỏ hơn lớp khác.

• Thang đo theo khoảng: được dùng khi các khoảng bằng nhau. Phép toán tính giá trị trung bình có thể thực hiện được trên dữ liệu

• Thang đo theo tỷ lệ: Khoảng cách giữa các số bằng nhau, có một giá trị 0 tuyệt đối. Thang đo này ít được sử dụng nhất.

**Bài tập 2.7. Nêu các hình thức phát phiếu điều tra?**

một số các phương pháp phân phát phiều điều tra phổ biến:

• Tập hợp tất cả mọi người vào cùng một thời điểm để trả lời phiếu điều tra

• Phát trực tiếp phiếu điều tra tới từng cá nhân và thu trực tiếp từ họ

• Phát phiếu và cho phép mọi người tự bỏ phiếu đã điền vào hòm phiếu đặt ở trung tâm

• Gửi phiếu điều tra qua thư

• Thực thi qua Web hoặc qua thư điện tử

**Bài tập 2.8. Có những phương pháp quan sát nào? Khái niệm và cách sử dụng mỗi phương pháp?**

Có 2 cách quan sát : trực tiếp (quan sát bằng mắt, tại chỗ tỉ mỉ từng chi tiết công việc của hệ thống cũ, của các nhân viên thừa hành), gián tiếp (quan sát từ xa, hay qua phương tiện tổng thể của hệ thống để có được bức tranh khái quát về tổ chức và cách thức hoạt động trong tổ chức đó). Phương pháp này giúp người quan sát thấy được cách thức quản lý các hoạt động của tổ chức cần tìm hiểu. Nhằm bổ sung thêm thông tin, chính xác hoá lại những thông tin đã thu thập được khi phỏng vấn.

**Bài tập 2.9. Nêu các tiêu chí đánh giá tính khả thi của một hệ thống?**

Tính khả thi được đánh giá theo các tiêu chí:

• Về hoạt động – Tài nguyên con người có sẵn cho dự án hay không. Hệ thống có được vận hành khi được cài đặt không. Hệ thống có được sử dụng hay không.

• Về kỹ thuật – Hệ thống hiện tại có được cải tiến không, công nghệ có sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của người dùng không.

• Về kinh tế- thời gian của người phân tích hệ thống, chi phí nghiên cứu hệ thống, chi phí về thời gian của nhân viên dành cho nghiên cứu, chi phí ước lượng về phần cứng, chi phí đóng gói hoặc phát triển phần mềm.

• Về thời gian – tính hợp lý của thời gian tiến hành dự án.

**Bài tập 2.10. Nội dung của một báo cáo khả thi gồm những mục nào?**

Nội dung chính của báo cáo khả thi bao gồm:

1. Tổng quan các đề xuất

2. Phác thảo về hệ thống hệ thống hiện tại và các tài liệu tương ứng

3. Các kết quả chi tiết nghiên cứu hệ thống hiện tại

4. Các hệ thống là giải pháp (3 đến 4 lựa chọn)

5. Phân tích các lựa chọn

6. Đề xuất giải pháp được chọn

7. Phụ lục (so sánh chi phí và lợi ích của các lựa chọn, bảng trọng số ưu nhược điểm,…)