

## **Лекция №3 Технологии сбора информации.**

**Сбор информации** — это процесс получения информации из внешнего мира и приведение ее к виду, стандартному для прикладной информационной системы.

**Технология сбора** - использование определенных методов сбора информации и технических средств, выбираемых в зависимости от вида информации и применяемых методов ее сбора.

### **Методы сбора информации:**

**1. Анкетирование** - метод получения первичной информации, заключающийся в составлении анкет и проведении опроса.

**Анкетёр** – лицо, проводящее сбор материала анкетированием (разработчик).

**Респондент** - лицо, принимающее участие в анкетировании (заказчик).

### **Виды анкетирования.**

#### **1. По числу респондентов:**

- **Индивидуальное анкетирование** (один респондент);
- **Групповое анкетирование** (несколько респондентов);
- **Массовое анкетирование** (от сотни до тысяч респондентов).

#### **2. По полноте охвата:**

- **Сплошное** (опрос всех респондентов);
- **Выборочное** (опрос части респондентов).

#### **3. По типу контактов с респондентом:**

- **Очное** (в присутствии анкетёра);
- **Заочное** (анкетёр отсутствует):
  - Рассылка анкет по почте;
  - Публикация анкет в прессе;
  - Публикация анкет в Интернете;
  - Вручение и сбор анкет по месту жительства, работы и т. д.;

### **Преимущества метода анкетирования:**

- **Экономичность;**
- **Оперативность;**
- **Простая систематизация и анализ;**
- **Высокий уровень массовости исследования;**
- **Простота в проведении;**
- **Самостоятельность респондента;**

### **Этапы проведения анкетирования.**

1. **Выявление цели анкетирования;**
2. **Выбор способа анкетирования;**
3. **Подбор респондентов;**
4. **Составление анкеты:**
  - **анализ вопросов;**
  - **формулирование вопросов и вариантов ответов;**
5. **Проведение анкетирования;**

## Структура анкеты.

1. вводная часть: содержит обращение к респонденту, разъясняющее цели опроса, указание о правилах заполнения;
2. сведения о респонденте (о заказчике);
3. основные вопросы: не более 20-25;
4. заключение анкеты: благодарность респонденту;

## Типы вопросов:

### 1. По форме:

- *Открытые* - предполагают произвольный ответ.;
- *Закрытые* - предусматривают готовые варианты ответов ("да" или "нет").;
- *Полузакрытые* - содержат наряду с готовыми вариантами ответов возможность изложения своего варианта ответа.

### 2. По функции:

- основные;
- наводящие;
- контрольные;
- уточняющие и др;

## Требования к формулировке вопросов:

- должны быть понятны для респондента;
- лаконичны;
- должны исключать двусмысленность в понимании;

## Схема разработки опросного листа

### ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ:

1. Какая требуется информация?
2. Кто является целевым респондентом?
3. Какой метод сбора информации будет использован при опросе респондентов?

### РАЗРАБОТКА ВОПРОСНИКА:

1. Определить структуру опросного листа.
2. Сократить вероятность ошибок при заполнении анкет.

### ТЕХНОЛОГИЯ ФОРМУЛИРОВАНИЯ ВОПРОСОВ:

1. Определить вид вопросов: «открытые», «полузакрытые» или «закрытые»;
2. Предлагать четкие форматы ответов на вопрос;
3. Определить, какую цель преследует каждый вопрос;
4. Добиться предельной точности формулировки вопроса;
5. Предлагаемый набор ответов не должен даже частично пересекаться;
6. Использовать действующий язык среды исследования;
7. Избегайте вопросов с двойным смыслом;
8. Предлагайте однозначно-понятные варианты ответов;
9. Вопросы должны быть реальными и имеющими ответ;

**Анкета** - методическое средство для получения  
первичной информации, включающее в себя  
формулировки вопросов и возможные варианты ответов,  
из которых респондент должен выбрать наиболее  
подходящие или по образцу которых предложить  
собственные.

**2.Интервью** – это метод исследования по заранее  
намеченному плану, при котором интервьюер проводит  
дополнительный опрос, уточняя первичную информацию,  
полученную анкетированием.

Интервью предполагает прямой контакт между  
разработчиком и заказчиком.

### Виды интервью:

- **Стандартизированное:** формулировка вопросов и их последовательность определены заранее и неизменны;
- **Нестандартизированное:** есть лишь общий план интервью;
- **Полустандартизированное:** используется путеводитель с перечнем необходимых и возможных вопросов.;

### Виды потребностей клиентов:

1. **Базовые:** эти потребности относят к продуктам, которые планирует получить заказчик.;
2. **Непредвиденные:** эти потребности несут удовлетворение помимо того, которое ожидалось от покупки продукта;

### Методы для определения потребностей клиента:

- **- Открытые вопросы.** Такой вопрос начинается с вопросительного слова и предполагает развернутый ответ клиента, т.е. дает ему возможность высказаться максимально понятно и так долго, как он того хочет;
- **- Единый язык.** Важно не только правильно говорить с клиентом, но и подавать информацию на доступном ему языке;
- **- Характеристика и выгода.** Следует использовать выгоду для описания товара и избегать характеристик. На характеристику клиент может никак не отреагировать или даже отреагировать отрицательно. Выгода всегда представляет продукт с положительной стороны;

### Процесс изучения потребностей клиента:

1. Определить, используется или не используется продукт;

2. Определить, удовлетворяет ли продукт потребности;
3. Определить причины неудовлетворенности, если таковая есть;

**Техническая документация** - совокупность документов, используемых при проектировании, создании и внедрении программного продукта.

При её создании часто требуется наличие шаблона или структуры технического документа.

### **Шаблон документа:**

- незаполненная форма документа с комментариями о том, как следует заполнять каждое поле (раздел);
- форма документа с частично заполненными полями (разделами), который можно использовать как образец.

**Структура документа** - информация о его логическом разделении, порядок расположения показателей в документе.

### **Шаблон анкеты состоит из:**

- **вводная часть:** цель анкетирования, дальнейшее использование результатов и правила заполнения;
- сведения о заказчике и программном продукте;
- краткие сведения о **программно-аппаратном обеспечении** разрабатываемого программного продукта;
- **заключительная часть анкеты:** примечания, дата заполнения и благодарность заказчику;

3. *Наличие периферийных устройств (звуковые колонки, проектор и др.):* \_\_\_\_\_;



## Структура интервью:

- **вводная часть:** цель, дата, время и состав участников со стороны заказчика и разработчика;
- **основная часть (опросник):** сформулированы уточняющие вопросы по наполнению и основным этапам разработки программного продукта;
- **заключительная часть:** Статус протокола, Утверждено (ФИО заказчика, должность), Согласовано (ФИО разработчика, должность).

Интервью не входит в число технических документов,  
структура которых описана в стандартах (ГОСТах). !!!!