

58-59-60 сабақтар.

Талдау және синтез



Бүгінгі таңда біз ақпараттың жетіспеуінен ғана емес, тығырықтан шығуда еш көмегі болмайтын, артық әрі қажетсіз ақпараттың көптігінен зардап шегіп отырмыз. Пайдасыз дүниені маңызды нәрселерден айыра біліңіз. Сонда сіздің қолыңыздан бәрі келетінін түсінесіз.

Джефф О'Лири

Сабақ мақсаттары:

- Мәселені дұрыс айқындап және сипаттауды үйрену;
- Сұхбаттан алынған ең маңызды тұжырымдарды анықтау, ақпараттың маңызды сәттерін бөлу және оларды әрі қарай тиімді қолдануды үйрену;
- Алынған ақпаратты топтауды үйрену.



Талдау және синтез дегеніміз не?

Талдау — нысанды сипаттау үшін оларды анықтап, әр бөлігін жеке қарастыратын зерттеу әдісі.

Жинақтау (синтез) — шашыраған элементтерді біріктіру үдерісі.

Интерпретация — түсіндіру, мағынаны не мәнді нақтылау.



Біз нені талдауымыз керек?

- Тұтынушының тап болатын проблемалары
- Осы проблемаларды шешу кезінде пайда болатын кедергілер мен қайшылықтар
- Проблемаларды шешу арқылы реттелетін қажеттіліктер
- Кез келген мінез-құлық үлгілеріне немесе тұтынушы әдеттеріне тән жалпы тақырыптар мен мінез-құлық үлгілері



Талдау жасау үшін қолданылатын құралдар

1. ***Кеңістікті толтыру*** (клиенттердің мінез-құлқының ерекшелігін қайта құру);
2. ***Топтау*** (біз топтарды анық тап, үлгілерді ашамыз);
3. ***Екі өлшемді матрица*** (топтарды анықтап, үлгілерді анықтаймыз);
4. ***Венн диаграммасы*** (топтарды анықтап, үлгілерді анықтаңыз);
5. ***Қажеттілік баспалдағы*** (тұтынушы уәждемесінің суреті);

Талдау жасау үшін қолданылатын құралдар

6. **Ондықтың күші** (мәселеге басқа қырынан қарау);
7. **Ұқсастықтар** (мәселеге басқа қырынан қарау);
8. **Жүйелік диаграммасы** (нақты «ортаға» арналған шешімдер іздеу);
9. **Қолданушы бағыты** (кеңістік пен уақыт шеңберіндегі проблемаларды анықтау)



«*Кеңістікті толтыру*»

Бұл идеяның мәні бүкіл фотосуреттерімізді, бейнематериал, жазбаларды жаңа ойға жетелеп, шабыт беретін атмосфераға айналдырып, өзімізді, топты қоршауымыз керек.

Біз не істеуіміз керек? Бұрын дайындалған кластерлер (тақырыптар) туралы барлық ақпаратты таратамыз



«Топтау»

Енді бір флипчартта немесе жазбалардан тұратын стикердегі түрлі парақтарда бірнеше әңгімеміз бар. Біз ақпараттың барлық түрін қарап, оны «қауіпсіздік», «сапа», «уақыт» т.с.с. тақырыптық топтарға бөлуге тиіспіз.



«Екі өлшемді матрица»

Әртүрлі ақпараттық топты таңдап, әр осының соңына қойып, осының мағынасын анық таймыз (бір ақпараттық топты екіншісінен қандай принцип бойынша бөлеміз). Бұл құрал проблемалы бағыттар мен стейкхолдерлер арасындағы қарым-қатынасты анықтауға көмектеседі.



«Венн диаграммасы»

«Венн диаграммасы» дегеніміз — не? Бұл — әр шеңбердің қарастырылып отырған бір ғимаратты бейнелейтін өзара қиылысқан үш шеңберін ойша елестету. Егер төрт шеңберден асып кетсек, диаграмманы қарау өте қиын болады, сондықтан біз осы санды таңдауды ұсынамыз.

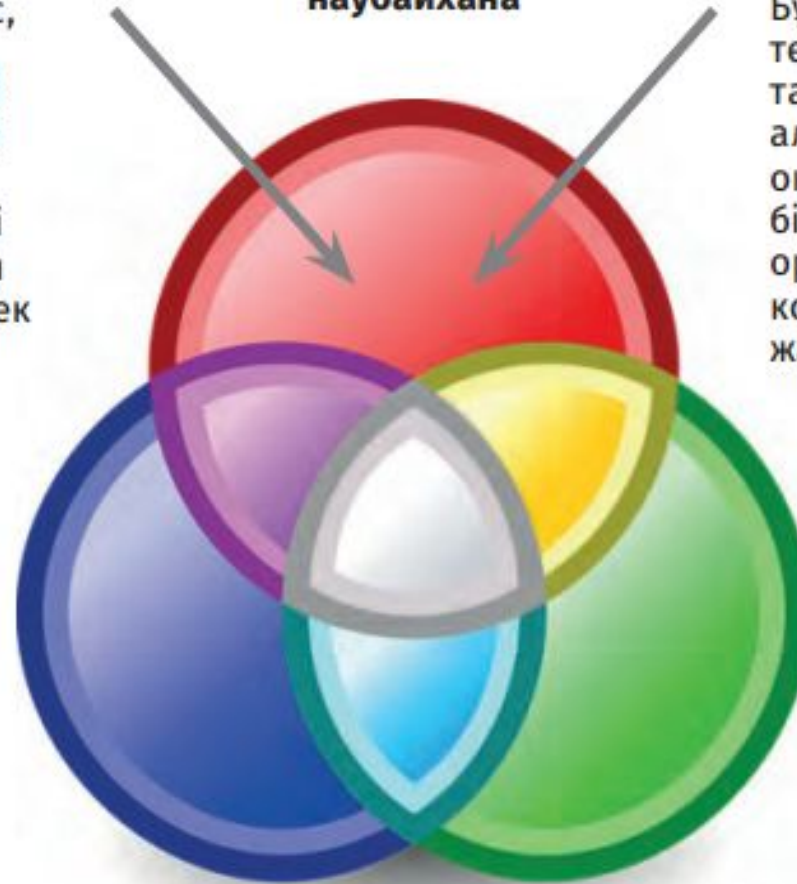
Бұл әдіс сипаттамалары бойынша өте жақын немесе басқа белгілері бойынша ұқсас өнімдерді (қызметтерді) салыстыру үшін жақсы қолданылады.

«Венн диаграммасы»

Бұл жерде бәліш қана емес, басқа да шайға арналған тәттілер сату қызметіндегі минимаркет бар. Біз ондай қызметті іске асырған жоқпыз. Ассортиментімізді кеңейтіп, «шайға арналған барлық тауарды» сату керек шығар.

минимаркет

наубайхана



Бұл жерде тұтынушы тек сатып алып қоймай, тамақтануға да мүмкіндік алатын асхана бар. Біз де ондай қызмет түрі жоқ. Бұл біз үшін тұтынушылар залын орындықтармен, шай және кофемен қамтамасыз етуге жаңа мүмкіндік.

асхана

«Ондық күш» және «Қажеттілік баспалдағы»

«**Ондық күш**» - бұл әдіс дүниедегі барлық нәрселердің салыстырмалы екенін және әр мәселені түрлі қырларынан қарастыруға болатындығын көрсетеді. Тұтынушының кассамен (саудамен) өзара жұмысын жобалау барысын елестетіңіз. Бұл жерде сіз тұтынушының мақсатын түсініп, болып жатқан жағдайға оның көзқарасымен қарауыңыз керек. Сіз тұтынушының сауда барысында шешім қабылдауын ойлайсыз.

Қажеттілік баспалдағы - Бұл әдіс тұтынушы қажеттіліктерінің тұтас бейнесін жасауға мүмкіндік береді, кейде клиент өзі туралы білетінінен гөрі көп нәрсені білеміз.



«Ұқсастықтар» (аналогия)

«Талдау және синтез» кезеңінің *аналогия әдістемесі*. Бұл әдіс ұйымдардың басқа түрлері мен ұқсастығын және олардың проблемаларын шешуге әсер ететін үдерістерді немесе жағдайларды модельдеуді қамтиды.



«Жүйелік диаграммасы»

«Жүйелік диаграммасы» әдісі үдерістердің қайталануын немесе қайшы келуін анықтауға мүмкіндік береді.

Әдісте 4 ұғым пайдаланылады:

Компоненттер — физикалық элементтер (орын, адам, объект) ретінде және абстрактылы (тапсырмалар, мақсаттар, мәселелер, принциптер) ретінде көрініс таба алатын және «кім?» немесе «не?» сұрағына жауап беретін зат есім болатын жүйе бөлігі).

Қарым-қатынас — етістік. Ол — компоненттердің бір-бірімен өзара әрекеттесуін көрсететін әрекеттер.

Сипаттамалары –компоненттердің немесе қарым-қатынастардың ерекшеліктерін немесе түстерін сипаттайтын сын есімдер.Олар сапалы және сандық деректер түрінде көрінуі мүмкін

Байланыстар — уақыт пен кеңістіктегі компоненттер арасындағы қарым-қатынасты сипаттайтын көмекші сөздер.

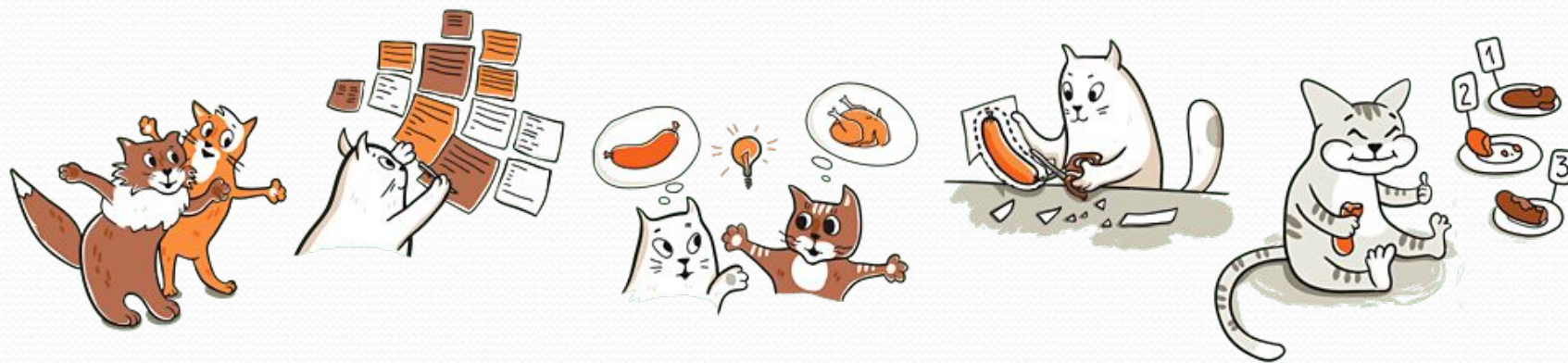


Тұтынушы маршруты

Алдыңғы әдістен айырмашылығы, бұл жерде тапсырма жай ғана қандай да бір тұтынушы тәжірибесін бағалаусыз орындау еді, ал бұл әдісте біз барлығын үдеріс түрінде жазып алуымыз керек. Барлығын бүге-шүгесіне дейін жазып алып, заңдылықтарды, шындық пен үміт арасындағы «айырымды» және проблемалық аудандарды анықтау керек.

Қалыпты жағдайда барлық үдеріс:

«барудан», «пайдалану кезінде» және «кейінгіден...» сияқты үш сатыға бөлінеді.

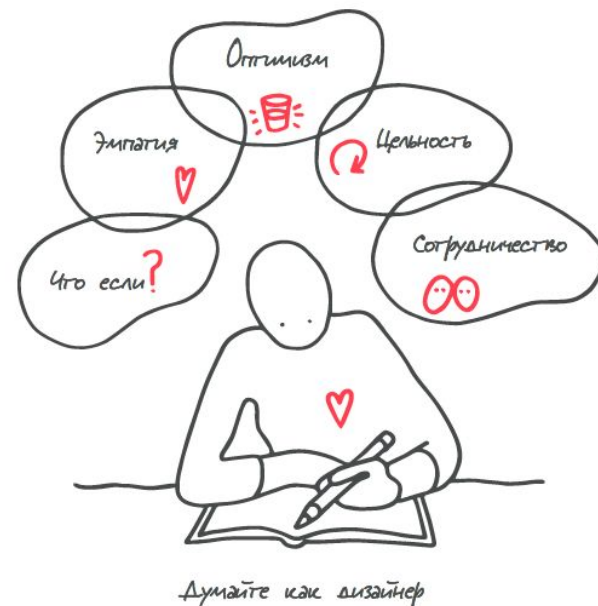


«Мәселе қойылымының формуласы»

«Мәселе қойылымының формуласы» дегеніміз не?

Бұл мәселенің болашақ шешімі болуы мүмкін құрылымның көрінісі немесе өнімнің көрінісі және келесі принциптерге жауап беретін аяқталған толық ашық сөйлем.

- Мәселені нақты сипаттау;
- Жаңа шешімдердің пайда болуына ықпал ету;
- Лайықты немесе лайық емес идеяларды бағалау критерийі болуы керек
- Тұрақты мақсатты көрсетеді және барлық қажетсіздерді қысқарту;



«Дизайн-қағидаттар»

Екінші құжат «дизайн-қағидаттар». Бұл тұтынушылардың қажеттіліктері мен түсініктері туралы жиналған ақпараттар негізінде болашақ өнімге (қызметке) қойылатын шектеулер мен талаптарды көрсететін қосымша 3-5 қосымша. Бұл талаптар идеяларды шығаратын шекаралар болады.



Тапсырма

1. Жобадағы кемшіліктер туралы ойланыңыз. Сіздің шешіміңізге не қосқыңыз келеді?
2. Қандай ұйымдарда немесе қандай жағдайларда сіз өзіңіз іздеген элементтер байқалатынын еске түсіріңіз?
3. Аналогия жасаңыз және аналогияңызбен шешіміңізді қайта қарастыруға тырысыңыз.
4. Нәтижелерін жазыңыз.



Тест сұрақтары

1. *Талдау жасау үшін қолданылатын құралдар саны?*

- А) 8
- Б) 9
- В) 7
- Г) 6

2. *Бұл әдіс дүниедегі барлық нәрселердің салыстырмалы екенін және әр мәселені түрлі қырларынан қарастыруға болатындығын көрсетеді:*

- А) Ұқсастықтар;
- Б) Жүйелік диаграмма;
- В) Венн диаграммасы;
- Г) Ондық күші.

3. *«Жүйелік диаграмма» әдісінде неше негізгі ұғым қолданылады ?*

- А) 2
- Б) 3
- В) 4
- Г) 5

4. *Қандай құралдың көмегімен біз бұрын дайындалған кластерлер (тақырыптар) туралы барлық ақпаратты таратамыз ?*

- А) Жүйелік диаграммасы
- Б) Кеңістікті толтыру
- В) Қолданушы бағыты
- Г) Венн Диаграммасы

5. *Синтез дегеніміз не?*

- А) шашыраған элементтерді біріктіру үдерісі;
- Б) түсіндіру, мағынаны не мәнді нақтылау;
- В) Қолданушы бағыты;
- Г) саналы түрде басқа адаммен бірге күйзелу (сезіне білу) қабілеті