



В.В. Графкин

## АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(ФГБОУ ВПО «Самарский государственный аэрокосмический университет им. академика С.П. Королева (национальный исследовательский университет)»)

Каждая организация одной из главных целей в своей работе ставит удовлетворенность потребителей: как внешних, так и внутренних. Наиболее распространенным способом оценки удовлетворенности потребителей является проведение среди них анкетирования и последующего анализа результатов с целью определения выполнения требований потребителей, а также выявления возможностей к улучшению или замечаний по отношению к определенным процессам, функционирующим в организации. В настоящее время на ранке программных продуктов существует множество автоматизированных систем, позволяющих использовать их в качестве инструмента при проведении анкетирования. Однако, существует ряд недостатков, начиная от функционала и заканчивая стоимостью некоторых систем. Данные обстоятельства послужили основанием для создания автоматизированной системы, обладающей следующими возможностями:

- администрирование пользователей (администратор, руководитель организации, анкетлируемые и другие);
- создание шаблонов анкет для определенных типов анкетлируемых с учетом следующих особенностей:
  - одно- или многовариантные ответы;
  - возможность ввода анкетлируемым своего варианта ответа;
  - определение типа вопроса: ответ отражает положительные моменты, отрицательные или нейтрален;
  - возможность добавления вопросов из текстового файла определенного формата;
- проведение анкетирования на основе имеющихся шаблонов анкет;
- анализ результатов анкетирования с учетом следующих возможностей:
  - выбор типа анкетлируемого или типов анкетлируемых в случае существования для них идентичных анкет;
  - выбор анкеты или анкет, определенных для выбранного(-ных) типа(-ов) пользователя(-ей);
  - графическое представление результатов анкетирования по конкретным вопросам из выбранных анкет с возможностью установления пороговых значений в процентах числа анкетлируемых, одинаково ответивших на выбранный вопрос или вопросы (в случае многовариантного типа ответа);
  - графическое представление результатов анализа выбранных анкет: самые положительные, отрицательные моменты и т.д.