**《软件需求工程》**

**第3次作业**

|  |  |
| --- | --- |
| 学 院： | 软件学院 |
| 学　　号： | 2020302878 |
| 姓　　名： | 楚逸飞 |
| 专 业： | 软件工程 |
| 实验时间： | 2023.3.29 |
| 实验地点： | 教西A202 |
| 指导教师： | 武君胜 |

西北工业大学

**2023年3月**

一、回答下列问题

**1.说明涉众（干系人）、客户、用户的概念，并分析其异同（举例说明），不得少于500字**

涉众（干系人）：涉众是指与该软件相关的所有人，包括但不限于开发人员、测试人员、维护人员、管理人员、业务人员、利益相关者等。他们对软件有着直接或间接的影响，他们参与了软件的规划、设计、开发、测试、交付和维护等各个环节，因此在软件需求定义中需要考虑到他们的需求、期望和利益。例如，在开发一款电商平台的过程中，设计师、程序员、测试人员、营销人员、产品经理、业务人员等都是该软件项目的涉众。每个干系人都有其自身的职能和角色，需要全面考虑每个干系人的需求，使软件功能实现更加完善。[1][2][3][5]

客户：客户是指与该软件直接接触并使用软件的人或组织。客户通常会通过支付费用来获得该软件的使用权，并期望软件能够满足其需求并提供足够的价值。例如，在一款企业级应用软件中，企业就是直接的客户。他们通过购买软件来帮助其协调和管理企业的业务流程，提高工作效率等。在开发该软件时，需要满足客户对于软件功能、易用性的需求，以及考虑到后续的软件升级和维护。

用户：用户是指直接使用软件的人。他们是软件的最终受益者，主要关注的是软件的易用性、用户体验等。用户通常不付费，但是他们使用软件的目的是为了完成某些特定的任务或达成某些具体的目标，因此他们对软件的需求也非常重要。例如，在一款社交应用软件中，用户是直接使用软件的人，主要关注的是软件的交互体验、社交功能、内容推荐等。在这种情况下，需要重点考虑用户的需求，在开发过程中增加相应的社交功能和人性化的用户界面设计。[1][2][3][5]

三者的不同点如下：①不同点1：角色不同。涉众是与软件相关的所有人，包括但不限于开发人员、测试人员、维护人员、管理人员、业务人员、利益相关者等，可视为软件发展过程中的参与者；客户是直接购买软件使用权的人或组织，主要关注软件的实际价值和商业效益；用户是软件的最终受益者，直接使用软件完成特定任务或达成目标，主要关注的是软件的易用性、交互体验等。②不同点2：需求类型不同。因为不同的角色会有不同的需求，在软件需求领域中，针对不同角色的需求，也会有不同的分类方式。一般来说，涉众的需求更多地关注于软件的整体目标和规划，包括但不限于功能性、非功能性、技术和风险等方面；客户的需求主要关注商业价值和业务流程优化等方面；而用户的需求则围绕着使用场景、用户体验和产品功能等方面。③不同点3：影响程度不同。涉众因为参与软件的开发和运营过程，对于软件的质量和可靠性有着很大的影响；而对于客户来说，软件是否实现商业价值、提高业务效率更为重要；而对于用户来说，则最需要的是软件能够快速满足自己的需求，让自己的体验更加友好。④不同点4：关注点不同。涉众通常会关注到整个软件开发周期内的各种需求，包括场景分析、功能设计、框架搭建和测试等方面；而客户则更关注软件的成本和收益，在软件使用过程中需要考虑到软件的稳定性和可维护性；而用户最关心的是如何通过软件完成自己的目标，同时要求软件具备良好的交互体验。[1][2][3][4][5]

例如在一个在线教育平台项目中：

涉众（干系人）：涉众包括平台开发和运维团队、教师、家长、学生和投资者等。平台开发和运维团队需要保证平台的技术稳定性和安全性，并在用户反馈和市场需求的基础上进行产品规划和设计。教师需要有更好的授课环境和体验，能够方便地上传教学资源和管理学生；家长需要跟踪孩子的学习进度和成绩，需要平台提供实时反馈和监督机制；学生需要易于操作、高效且有趣的学习体验，并且期待在平台上获得高质量的课程和服务。投资者则关注平台的盈利情况和发展前景。

客户：在线教育平台的客户通常是家庭和学校，他们购买并使用平台的目的是为了提高孩子的学习质量和效率。因此，客户的需求主要体现在课程质量、价格、教师教学能力、学习效果跟踪等方面。例如，客户希望平台能够提供适合不同年龄段和学科领域的课程，教学效果能够得到科学评估。

用户：在线教育平台的用户主要是学生和家长，他们需要使用平台来管理自己的学习过程和观察孩子的学习进度，从而提高学习效率和成绩。因此，用户的需求主要体现在平台的易用性、互动性、信息反馈和学习体验等方面。例如，用户希望平台能够随时随地进行学习，在线互动方便快捷。

三者的相同点如下：①相同点1：目的相同。三者的共同目的都是确保软件能够顺利开发、交付、使用，并且能够满足相关人士的需求。②相同点2：需求反馈。三者都会对软件提出各种不同的需求和反馈，希望软件能够满足自己的功能要求，同时以更好地完成任务。③相同点3：相互关联。三者之间相互关联，有时候也会具有交叉性。例如，涉众可能也是客户或用户，客户可能也是涉众或用户，而用户也可能是涉众或客户。[1][2][3][4][5]

例如在一个电商平台项目中：

涉众（干系人）：涉众包括平台开发和运维团队、客服、仓储物流、商家等。平台开发和运维团队需要保证平台的技术稳定性和安全性，并在用户反馈和市场需求的基础上进行产品规划和设计。客服需要及时解决用户遇到的问题，提高用户满意度；仓储物流需要及时安排商品出库和发货，并保证商品质量不受损害；商家需要通过平台销售商品，因此关注平台的营销效果和用户体验等。

客户：电商平台的客户是购买或使用平台服务的个人或企业，他们需要在平台上获得高质量、便捷和快速的购物体验。因此，客户的需求主要体现在平台的商品品质、价格、交付速度、退换货政策等方面。例如，客户希望平台能够提供多样化的商品选择、效率高且可靠的送货服务、灵活的支付方式以及完善的售后服务支持。

用户：电商平台的用户是在平台上进行购物或使用其他服务的个人或企业，他们需要使用平台来搜索、下单、支付和评价商品或服务，因此用户的需求主要体现在平台的易用性、交互体验、搜索和推荐功能等方面。例如，用户希望平台能够提供智能搜索和推荐服务、简单、直观的操作界面以及高效、安全的支付与退款机制。

二、参考文献

1. Nuseibeh B, Easterbrook S. Requirements engineering: a roadmap[C]//Proceedings of the Conference on the Future of Software Engineering. 2000: 35-46.
2. 田忠, 钱乐秋. 需求工程综述[J]. 计算机应用与软件, 1996, 13(5): 16-22.
3. 王继成, 高珍. 软件需求分析的研究[J]. 计算机工程与设计, 2002, 23(8): 18-21.
4. 李超, 谢坤武. 软件需求分析方法研究进展[J]. 湖北民族学院学报: 自然科学版, 2013, 31(2): 204-211.
5. 卢梅, 李明树. 软件需求工程——方法及工具评述[J]. 计算机研究与发展, 1999, 36(11): 1289-1300.