# Шаблон обобщенного контекстно-свободного интервью

## Часть I. Определение профиля заказчика или пользователя

Имя:

Компания:

Отрасль:

Должность:

(Вышеприведенная информация, как правило, может быть внесена заранее.)

Каковы ваши основные обязанности?

Что вы в основном производите?

Для кого?

Как измеряется успех вашей деятельности?

Какие проблемы влияют на успешность вашей деятельности?

Какие тенденции, если такие существуют, делают вашу работу проще или сложнее?

## Часть II. Оценка проблемы

Для каких проблем (прикладного типа) вы ощущаете нехватку хороших решений?

Назовите их. (Замечание. Не забывайте спрашивать: “А еще?.)

Для каждой проблемы выясняйте следующее.

* Почему существует эта проблема?
* Как она решается в настоящее время?
* Как заказчик (пользователь) хотел бы ее решать?

## Часть III. Понимание пользовательской среды

Кто такие пользователи?

Какое у них образование?

Каковы их навыки в компьютерной области?

Имеют ли пользователи опыт работы с данным типом приложений?

Какая платформа используется?

Каковы ваши планы относительно будущих платформ?

Используются ли дополнительные приложения, которые имеют отношение к данному приложению? Если да, то пусть о них немного расскажут.

Каковы ожидания заказчика относительно практичности одукта пр ?

Сколько времени необходимо для обучения?

В каком виде должна быть представлена справочная информация для пользователя (в интерактивном или в виде печатной копии)?

## Часть IV. Резюме (перечисляются основные пункты, чтобы проверить, все ли правильно вы поняли)

Итак, вы сказали мне (перечислите описанные заказчиком проблемы своими словами)

Адекватно ли этот список представляет проблемы, которые имеются при существующем решении?

Какие еще проблемы (если такие существуют) вы испытываете?

## Часть V. Предположения аналитика относительно проблемы заказчика

(проверенные или непроверенные предположения)

(те проблемы, которые не были упомянуты) Какие проблемы, если они есть, связаны с (перечислите все потребности или дополнительные проблемы, которые, по-вашему, может испытывать заказчик или пользователь)

Для каждой из указанных проблем выясните следующее.

* Является ли она реальной?
* Каковы ее причины?
* Как она решается в настоящее время?
* Как бы заказчик (пользователь) хотел ее решать?
* Насколько важно для заказчика (пользователя) решение этой проблемы в сравнении с другими, упомянутыми им?

## Часть VI. Оценка предлагаемого вами решения (если это уместно)

(Охарактеризуйте основные возможности предлагаемого вами решения. А потом задайте пользователю следующие вопросы.)

Что, если вы сможете

Как вы расцениваете важность этого?

## Часть VII. Оценка возможности

Кто в организации нуждается в данном приложении?

Сколько пользователей указанных типов будет использовать его?

Насколько значимо для вас успешное решение?

## Часть VIII. Оценка необходимого уровня надежности и производительности, а также потребности в сопровождении

Каковы ваши ожидания относительно надежности?

Какой, по-вашему, должна быть производительность?

Будете ли вы заниматься поддержкой продукта или этим будут заниматься другие?

Испытываете ли вы потребности в поддержке?

Что вы думаете о доступе для сопровождения и обслуживания?

Каковы требования относительно безопасности?

Какие требования относительно установки и конфигурации?

Существуют ли специальные требования по лицензированию?

Как будет распределено программное обеспечение?

Есть ли требования на маркировку и упаковку?

## Часть IX. Другие требования

Существуют ли законодательные требования, требования информационной среды, инструкции или другие стандарты, которых необходимо придерживаться?

Нет ли других требований, о которых нам следовало бы знать?

## Часть X. Окончание

Существуют ли другие вопросы, которые мне следовало бы вам задать?

Если мне еще понадобится задать вам несколько вопросов, могу ли я вам позвонить?

Будете ли вы принимать участие в обсуждении требований?

## Часть XI. Заключение аналитика

После интервью, пока его данные еще свежи в вашей памяти, зафиксируйте три потребности или проблемы с наивысшими приоритетами, выявленные вами в беседе с данным заказчиком (пользователем).