

Лабораторная работа №6

Этап анализа проблемы

Цель: выявить заинтересованных лиц проекта.

Теоретические вопросы

Помимо команды разработчиков проекта и заказчика, существует также множество людей, которые прямо или косвенно получают от решения проблемы прибыль. Их называют заинтересованными лицами проекта (stakeholder). Таким образом, можно выделить:

- инвестора проекта, который оплачивает проект;
- заказчика проекта, который заказывает проект и отвечает за его приемку;
- пользователей проекта, которые будут в конечном счете работать с программой;
- других заинтересованных лиц проекта, которые напрямую или косвенно получают прибыль от решения проекта.

Не всегда инвестор и заказчик являются одним лицом, и не всегда заказчик будет конечным пользователем программы. Следовательно, важно знать всех заинтересованных лиц проекта, их вклад в проект и самое главное – их требования.

В качестве заинтересованных лиц также можно рассматривать [5]:

- любого, участвующего в разработке системы (системные аналитики, дизайнеры интерфейса, программисты, тестеры ПО, менеджеры проекта и др.);
- любого, приносящего свои знания в систему (эксперты предметной области, авторы документов, используемых для сбора требований и др.);
- руководство (руководитель компании-заказчика, руководитель отдела, проектирующего систему);
- лица, непосредственно вовлеченные в управление, настройку и сопровождение системы (например, для сайта это хостинговая компания);
- поставщики регламентов, стандартов.

Помимо интервью рассмотрим еще один метод – анкетирование.

Анкеты наиболее полезны, когда есть возможность задать одни и те же вопросы многим заинтересованным лицам и не надо задавать дополнительные вопросы в процессе беседы. По сравнению с интервью анкетирование обычно влечет за собой меньше расходов. С одной стороны, анкеты структурированы и не интерактивны, с другой – они обеспечивают меньший контроль над результатами.

При составлении вопросов для анкеты следует придерживаться правила: вопросы должны быть понятными и прямолинейными, потому что отсутствует возможность прояснить непонятные моменты или спорные ситуации.

Основная работа состоит не только в разработке анкеты и в проведении анкетирования, но и в обработке результата. Эти процессы можно автоматизировать специальными средствами. Например:

- онлайн-формы Google;
- бесплатный онлайн-сервис <http://webanketa.com/ru/>;
- бесплатный онлайн-сервис <http://www.createsurvey.ru/>;
- и др.

Ход работы

Задание 1. После того, как выявлены все заинтересованные лица проекта, а также пользователи, ответьте на следующие вопросы:

1. Кто пользователь будущей автоматизированной системы?
2. Кто заказчик (экономический покупатель программного продукта)?
3. На кого еще окажут влияние результаты работы АИС?
4. Кто будет оценивать и принимать систему после ее установки?
5. Существуют ли другие пользователи, чьи потребности надо учесть (это могут быть как внутренние, так и внешние пользователи)?
6. Кто будет заниматься сопровождением системы?
7. Не забыли ли мы кого-нибудь?

Задание 2. После ответов на вопросы при появлении новых пользователей или заинтересованных лиц проекта, которые ранее не были нами учтены, заполните для них таблицу, представляющую их характеристику (таблица 8).

Задание 3. Разработайте анкету (с помощью одного из предложенных сервисов) для выбранной вами роли пользователя в проекте АИС «Университет», позволяющую выявить потребности, проблемы, характеристики этого пользователя.

Контрольные вопросы

1. Всех ли пользователей и заинтересованных лиц можно выявить изначально?
2. Какими методами можно выявить неучтенных пользователей и/или заинтересованных лиц проекта?
3. Для чего необходимо знать и иметь характеристику всех пользователей проекта?
4. Каковы особенности метода анкетирования при работе с пользователями проекта? В чем его преимущества, недостатки?

По завершении занятия студент должен:

1. Осуществлять выявление пользователей и заинтересованных лиц проекта, неучтенных на ранних этапах проектирования.
2. Знать основные особенности метода анкетирования пользователей проекта.
3. Уметь составлять анкеты для выявления потребностей пользователя, его характеристик.