

# 软件需求分析——第一章第二节

严晏来 2021240205班 学号：2021902228

## (1) 为什么软件项目首先需要识别利益相关者？

因为利益相关者会对系统开发产生影响。软件产品必须为利益相关者提供切实好处——否则它将会失败。利益相关者主要有客户和开发者。在典型的情况下，软件失败的主要原因可以追溯到利益相关者。在客户端，项目失败是因为：

- 客户的需求被误解了，或者没有被完全捕获。
- 客户的需求改变得过于频繁。
- 客户没有准备为项目提供足够的资源。
- 客户不想与开发者合作。
- 客户怀有不切实际的期望
- 系统不再对客户有利。

项目也会因为开发者的不胜任而失败。随着软件复杂性的增加，人们越来越认识到，开发者的技能和知识是至关重要的。良好的开发者能够交付一个可接受的解决方案；卓越的开发者能够更快、更廉价地交付一个更优越的方案。

## (2) 客户有错误的需求，软件开发应如何应对？

客户并不总是正确的，开发者也不能随意改变或拒绝客户的需求——对于任何冲突的、不可行的或非法的需求，都必须与客户再次协商。

## (3) 客户口中说的内容就是全部需求吗？

不是。照着客户的要求做，结果是不满意。得先做一个demo给客户看，引导客户说出需求。

## (4) 软件成功的首要因素是技术因素吗？

不是。信息系统是社会系统，它们是由人(开发者)为人(客户)开发的。软件项目的成功由社会因素所决定——技术则是次要的。技术低劣的系统在为客户工作并使客户获益，这样的例子有很多，反之则不然。对客户没有好处(被认为的或实际上的)的系统将会被抛弃，无论它具有多么辉煌的技术。

## (5) 需求难以捕获的因素有哪些？

需求方（客户方）：

- 描述不完整：描述的时候只考虑到正常情况下的需求，对一些自认为是常识的需求忽略不提  
解决办法：需求获取方能够适当的引导和挖掘
- 用语不准确，可能内心清楚但是表达能力欠缺  
解决办法：尽量理解用户用于表述他们需求的思维过程。充分研究用户执行任务时做出的决策过程，并提取出潜在的逻辑关系。流程图和决策树是描述这些逻辑决策途径的好方法。
- 知识能力有限：隔行如隔山，知识局限，导致提出的需求不完整、不统一  
解决办法：尝试多问客户一些问题，更好的获取需求。
- 用户参与不足：实际用户太多，无法有效选择客户；用户不配合需求获取；没有明确用户  
解决办法：需求获取方应对用户进行有效的选择，展开需求获取，或者尝试多种获取方法获取需求。

#### 需求获取方：

- 专业能力强弱：需求获取方要了解需求获取的多种方法（如面谈、问卷调查、原型法、模拟情境观察、文档审查等）

解决办法：配备专业能力强的人组成需求获取方，或团队中至少有一名比较有经验的软件需求工程师

- 理解客户方需求困难

解决办法：尽量把客户所持有的假设等解释清楚，特别是那些发生冲突的部分

- 总是站在技术角度，无法理解客户的业务需求

解决办法：需求获取方了解软件实现技术，但软件的前提是满足客户需要，而不是复兴局限于技术。技术服从需求，应尽力解决客户提出来的需求

- 需求获取时的有效需求提炼

解决办法：在需求获取过程中分析模型，屏幕图形和原型可以使概念表达更加清晰，然后提供一个寻找错误和遗漏的办法

- 对用户的有效选择

解决办法：需求获取时，讨论会的团队人数控制5到7人最好

- 需求获取时工具携带、人员安排不足，不能及时获取和处理需求

- 对项目范围的定义过小或过大

- 需求收集不可能全面

#### 业务本身：

- 实际的业务比想象中的要复杂