

ВВЕДЕНИЕ В КАЧЕСТВО ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ



Или что такое НЕ Функциональные Требования

ЗАЧЕМ ?



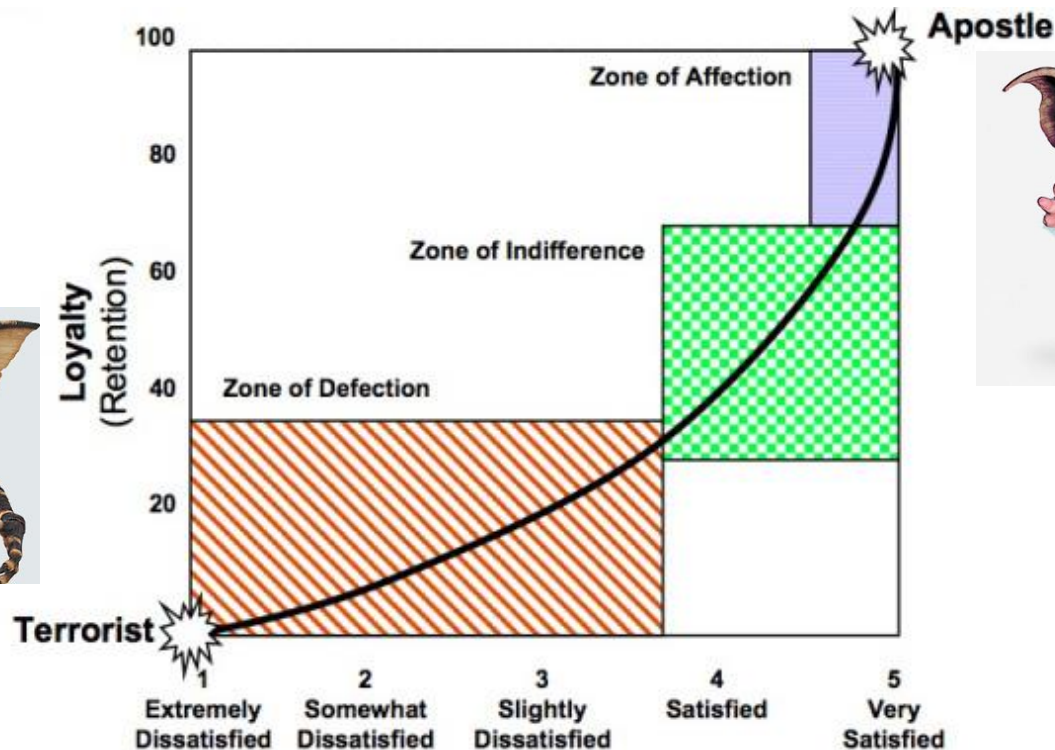
Хорошая машина ?



Вопросы для размышления

- Удовлетворяет ли машина в вышеприведенном примере функциональным спецификациям ?
- Удовлетворены ли заинтересованные стороны (Пользователи, Производители) этим продуктом ?
- Каковы последствия неудовлетворенности пользователей ?

Удовлетворенность потребителей



Факторы удовлетворенности пользователей



Удовлетворенность потребителей



Качество. Первые определения

Пригодность к использованию/**fitness for use**

- Joseph Juran

Соответствие требованиям/**conformance to requirements**

- Philip Crosby

Оправдание ожиданий потребителя /**meeting the expectations of the customer**

- Armand Feigenbaum

Субъективность качества

Качество X — это отношение степени соответствия воспринимаемого свойства X , **ожиданиям** оценивающей стороны.

$$S_{atisfaction} = \frac{O_{pinion}}{E_{xpectaion}}$$

Относительность качества



Средство передвижения

Относительность качества



Средство передвижения

Относительность качества



Относительность качества



“

Как работать с качеством, Если оно
Субъективно и Относительно ?

Уровень качества



- 3 — Исключительный (excellent)
- 2 — Высокий (good)
- 1 — Средний (reasonable)
- 0 — Низкий (weak)

Качество продукта



Переход от удовлетворенности к необходимым характеристикам(показателям) качества

$$S_{atisfaction} = \frac{O_{pinion}}{E_{хрестаion}}$$

$$X_{арактеристика} = \frac{P_{езультат}}{C_{равнение}}$$

Краткие итоги

Достижение необходимого качество – обязательное условие удовлетворения заинтересованных сторон

- Проблема №1 работы с качеством – **субъективность** его оценки.
- Проблема №2 Качество **относительно**.
Изменения и конкуренты могут **снизить** воспринимаемое качество вашего продукта
- Принцип №3 Работа над качеством должна быть объективной и значит **измеримой**.

