

涉众分析过程

更新历史

日期	作者	更新信息
2016/10/4	汤大业	建立文档架构
2016/10/12	朱俊文	完成1.2，2.1，2.2部分
2016/10/13	万云天	完成剩余部分

索引

[涉众分析过程](#)

[更新历史](#)

[索引](#)

[引言](#)

[涉众分析](#)

[1. 涉众识别](#)

[1.1 检查列表](#)

[1.2 收缩结果](#)

[2. 涉众描述](#)

[2.1 涉众列表描述](#)

[2.2 涉众扩展特性描述](#)

[3. 涉众评估](#)

[3.1 优先级评估](#)

[3.2 风险评估](#)

[4. 涉众代表选择](#)

[参考资料](#)

引言

本文档综合分析了驾校助手涉及的群众以及他们可能对系统带来的影响。

涉众分析

1. 涉众识别

采用检查列表的方法，再逐一采用先膨胀后收缩的方法

1.1检查列表

用户：已经报名成功的学员，教练员，数据管理员

客户：驾校领导人

开发者：开发人员（需求工程师等算作一类）

管理者：无

领域专家：无

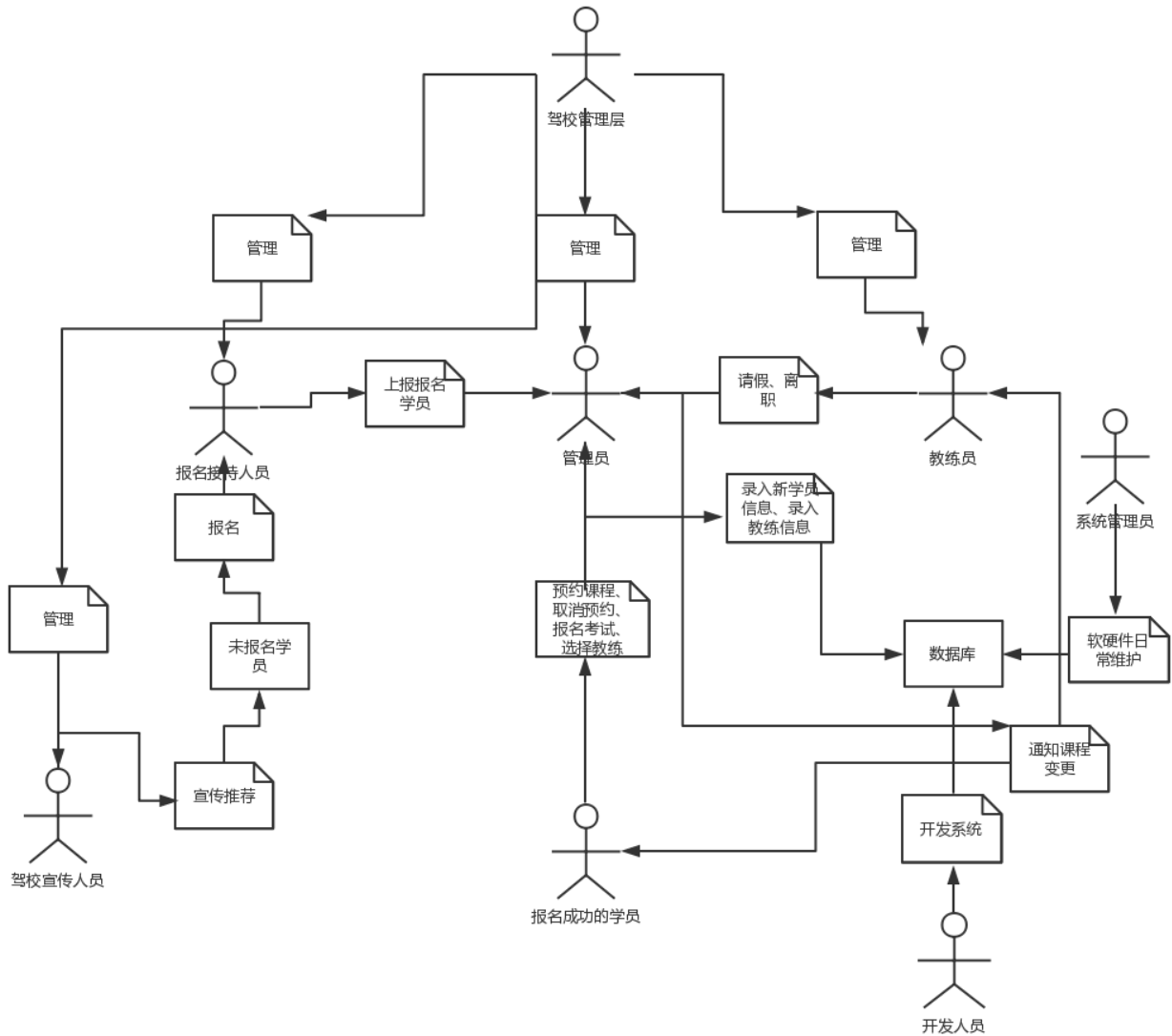
政府力量：相关政府部门（南京市车辆管理所）（目前不清楚相关法规政策，暂不算入涉众）

市场力量：驾校宣传人员，报名接待人员

维护人员：系统管理员

1.2 收缩结果

经过与用户的讨论和交涉，最终确定的本系统的涉众模型如下



2. 涉众描述

2.1 涉众列表描述

[管理员]

类别	描述
个人特征	年龄：各年龄段都有，约35岁左右。 学历：平均为大专教育水平。 对新技术的态度：只要对简化工作流程有利，对新技术没有排斥。 限制：管理员不具备数据库等技术，需要直观的图形界面以及系统能自动更新数据库。
工作特征	任务：管理员需要使用系统录入学员信息、教练信息，处理教练的请假和离职，通知课程变更及考试，处理考试失败等异常情况。 技能：大部分有优秀的计算机和移动设备操作技能。 使用频率：管理员平均每天使用系统10次。
地理和社会特征	地理：南京驾校。 文化背景：大都是驾校招聘的正式员工。 社会关系：受管理层的监督管理

[教练员]

类别	描述
个人特征	年龄：各年龄段都有，约40岁左右。 学历：平均为大专教育水平。 对新技术的态度：只要对简化工作流程有利，对新技术没有排斥。 限制：教练员请假需提前一周。
工作特征	任务：教练员需要使用系统查看每周的课程安排及学员的学习进度，向管理员请假，及时了解课程变动等。 技能：大部分有优秀的计算机和移动设备操作技能。 使用频率：教练员平均每天使用系统4次。
地理和社会特征	地理：南京驾校。 文化背景：大都是驾校招聘的正式员工。 社会关系：受管理层的监督管理

[学员]

类别	描述
个人特征	年龄：各年龄段都有，平均年龄较为年轻，约25岁左右。 学历：教育水平普遍较高。 对新技术的态度：通常欢迎新技术。 限制：学员请假需提前一天。
工作特征	任务：学业。学员需要使用系统查看学习进度，预约课程，查看课程时间安排，查看考试安排及结果，取消课程预约等 技能：大部分有优秀的计算机和移动设备操作技能。 使用频率：学员平均每周使用系统3次。
地理和社会特征	地理：主要在各校园周边环境。 文化背景：以学生居多。 社会关系：有较广泛的人际关系。

[驾校管理层]

类别	描述
个人特征	年龄：大部分年龄较大，平均约45岁左右。 学历：教育水平不等，但经验丰富。 对新技术的态度：通常对新技术接受程度有限。 限制：操作需要直观，不能过于复杂。
工作特征	任务：周一到周五时间为通常的工作时间。 技能：计算机和移动设备操作水平有限。
地理和社会特征	地理：南京驾校。 文化背景：大部分是驾校的元老，经验和资历都比较丰富。 社会关系：具有解雇职员的权利。

[报名接待人员]

类别	描述
个人特征	年龄：各年龄段都有，平均年龄较为年轻，平均约30岁左右。 学历：平均为大专教育水平。 对新技术的态度：对新技术没有排斥。 限制：基本无。
工作特征	任务：周一到周五时间为通常的工作时间。 技能：大部分有优秀的计算机和移动设备操作技能。
地理和社会特征	地理：主要在各校园周边环境。 文化背景：大都是驾校招聘的正式员工。 社会关系：受管理层的监督管理。

[驾校宣传人员]

类别	描述
个人特征	年龄：各年龄段都有，平均年龄较为年轻，平均约25岁左右。 学历：平均为本科教育水平。 对新技术的态度：通常欢迎新技术。 限制：基本无。
工作特征	任务：工作时间不定，大多为开学时或节假日前。 技能：大部分有优秀的计算机和移动设备操作技能。
地理和社会特征	地理：主要在各校园周边环境。 文化背景：大都是驾校招聘的正式员工或临时员工。 社会关系：受管理层的监督管理。

[开发人员]

类别	描述
个人特征	年龄：年龄大多较为年轻，平均约25岁左右。 学历：本科教育水平以上。 对新技术的态度：非常欢迎新技术。 限制：需要有专业的需求分析或编程技能等，需要掌握较高的计算机软硬件技术等。
工作特征	任务：开发系统。 技能：有较优秀的编程技能或需求分析、测试集成技能。
地理和社会特征	地理：南京。 文化背景：大都是成熟的需求工程师，设计人员，程序员，测试人员和集成人员。 社会关系：被管理层雇佣。

[系统管理员]

类别	描述
个人特征	年龄：各年龄段都有，平均年龄较为年轻，平均约28岁左右。 学历：平均为本科教育水平。 对新技术的态度：通常欢迎新技术。 限制：需要懂一些计算机软硬件知识。
工作特征	任务：周一到周五时间为通常的工作时间，周六周日可能加班。 技能：大部分有优秀的计算机和移动设备操作技能。
地理和社会特征	地理：南京驾校。 文化背景：大都是驾校招聘的正式员工。 社会关系：受管理层的监督管理。

2.2 涉众扩展特性描述

涉众	主要目标	态度	主要关注点	约束条件
驾校管理层	提高员工工作效率，提高客户满意度，增加盈利。	有望实现目标，支持。	使用该系统所节约的费用和带来的效益必须超过开发和使用此系统的费用。	无
管理员	更高效的完成工作，减轻工作负担。	担心可能裁员，否则很愿意支持。	保证工作。	可能面对多个学员同时预约同一时间段的问题。
教练员	可以查看每周的课程安排及学员的学习进度，向管理员请假更方便，及时了解课程变动。	可以实现目标，强烈支持。	使用要简单，讯息传达要及时，能节约时间。	无
学员	可以方便有效而且快捷的预约课程，取消预约。及时了解课程变动和考试信息。	可以实现目标，强烈支持。	使用要简单，讯息传达要及时，能节约时间。	可能多人同时使用系统。
报名接待人员	记录已成功报名的学员	有望实现目标，支持。	报名资料保存方便，不易丢失。	无
驾校宣传人员	吸引更多的学员报名驾校	有望实现目标，支持。	学员满意度提升。	无
开发人员	开发出技术上可行，成本收益衡量的需求	可以实现目标，强烈支持。	达到客户的目标	技术和成本收益
系统管理员	进行运营系统的软硬件日常维护	有望实现目标，支持。	系统易于维护	维护人员的技术

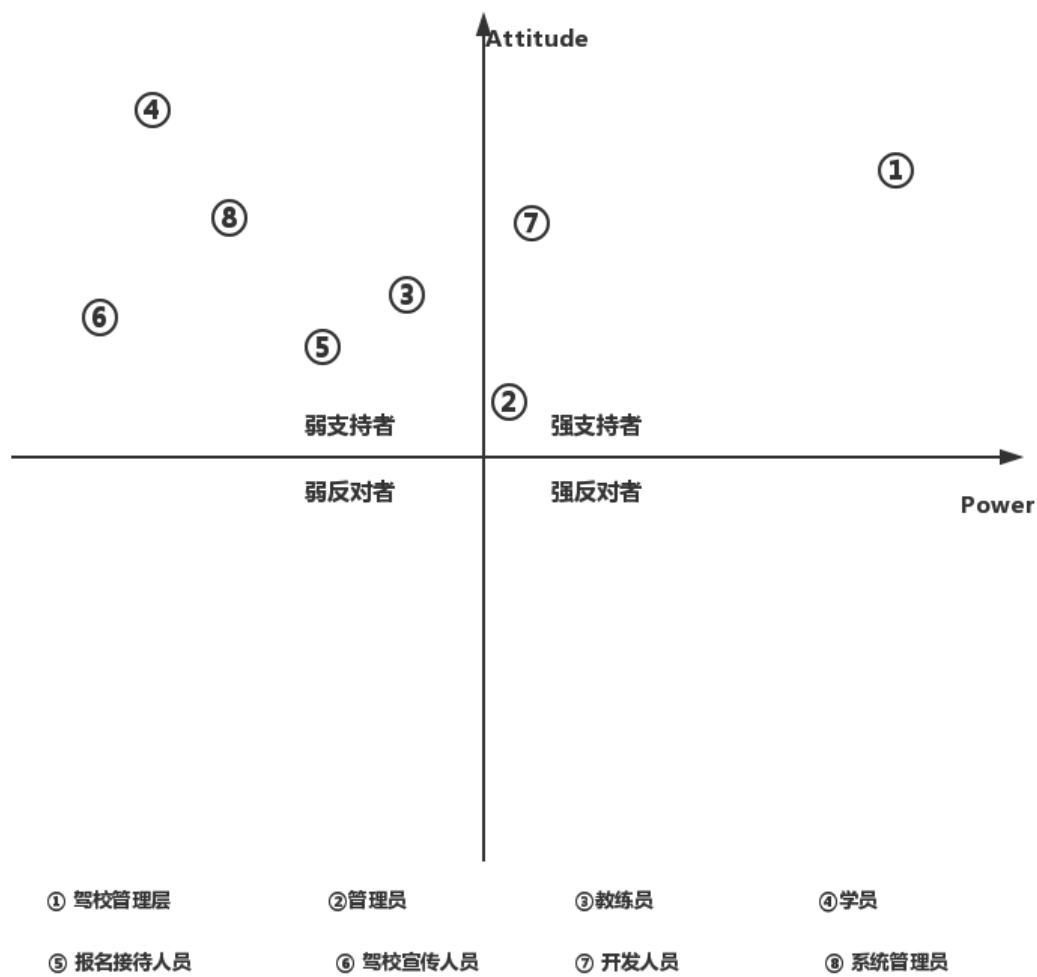
3. 涉众评估

3.1 优先级评估

驾校助手系统中涉众并不是完全平等的，有些涉众比其他涉众更为重要，其优先级USER/TASK矩阵表示如下(优先级越高表示越重要):

用户群体	任务	群体数量	优先级
驾校管理层	驾校工作人员管理	5	5
管理员	录入和注销教练员和学员信息，处理教练员请假申请	10	7
教练员	查看课程表和学员信息，向管理员请假	50	6
学员	预约课程和考试	500	8
报名接待人员	接待前来报名的学员	5	3
驾校宣传人员	进行驾校的宣传工作	5	2
开发人员	系统的开发	3	1
系统管理员	系统的软硬件日常维护	1	4

3.2 风险评估



4. 涉众代表选择

采样原则

- 1. 每种涉众类别都有自己的代表
- 2. 态度积极: 愿意提供帮助
- 3. 数量适中，太少会导致个人看法倾轧群体共同看法；太多会造成达成一致意见较为困难，代表数量的准确数字要视项目的上下文环境来确定, 这里为5
- 4. 保持一个恰当的比例分布，分布的基准是代表们的个人特征，尤其是计算机能力和业务能力方

参考资料

《需求工程-软件建模与分析》（骆斌主编，丁二玉编著）第6章涉众分析与硬数据采样