



Выявление требований (часть 2)

План

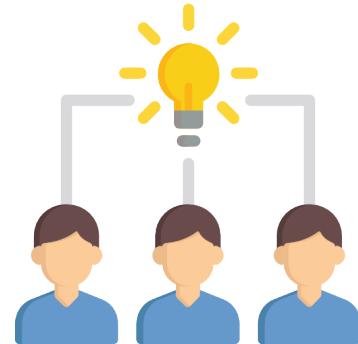
1. Мозговой штурм;
2. Интервью;
3. Наблюдение;
4. Requirements workshop;
5. Сводная таблица;
6. Домой;
7. Вопросы?

Мозговой штурм

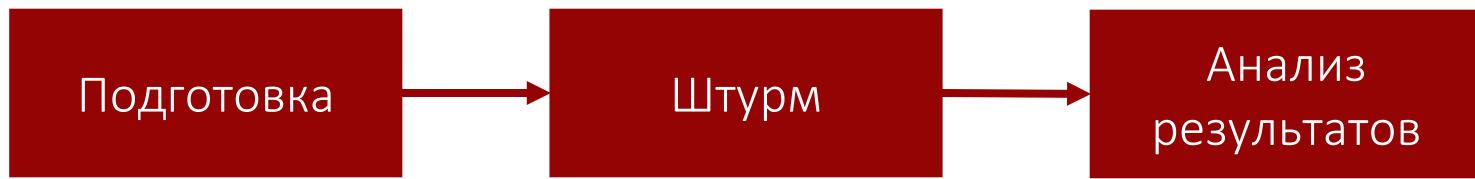


Мозговой штурм | Определение

Мозговой штурм – активность, направленная на генерирование большого количества креативных идей и дальнейшего их анализа. Конечная цель – выработать решение задачи.



Мозговой штурм | Процесс



Мозговой штурм | Элементы

Подготовка

- Цели;
- Определяем участников;
- Временные рамки;
- Метрики.

Штурм

- Делимся идеями;
- Записываем все;
- Подхватываем идеи;

Анализ результатов

- Создаем список;
- Обсуждаем;
- Оцениваем по метрикам;
- Принимаем решение.

Мозговой штурм | Преимущества и риски

Преимущества

- + Креативность идей;
- + Многогранность идей;
- + Большое количество идей в короткое время;
- + Не требует вложений;
- + Может стать отправной точкой для других идей.

Риски

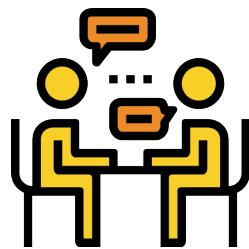
- Требует хорошей фасилитации: штурм может уйти не в ту степь;
- Может оказаться абсолютно бесполезным;
- Узкий взгляд на проблематику участниками.

Интервью



Интервью | Определение

Техника интервьюирования – это активность, направленная на сбор требований непосредственно от участников процесса, их руководителей либо любых других конечных пользователей вашего программного продукта. Также используется для налаживания доверительных отношений со стейкхолдерами и вовлечения их в процесс разработки требований.



Интервью | Почему так важна эта техника?



Интервью | Почему так важна эта техника?



Интервью | Почему так важна эта техника?



Интервьюирование | Типы интервью

Структурированное

В данном интервью список вопросов заранее известен и новые вопросы в ходе активности не появляются.

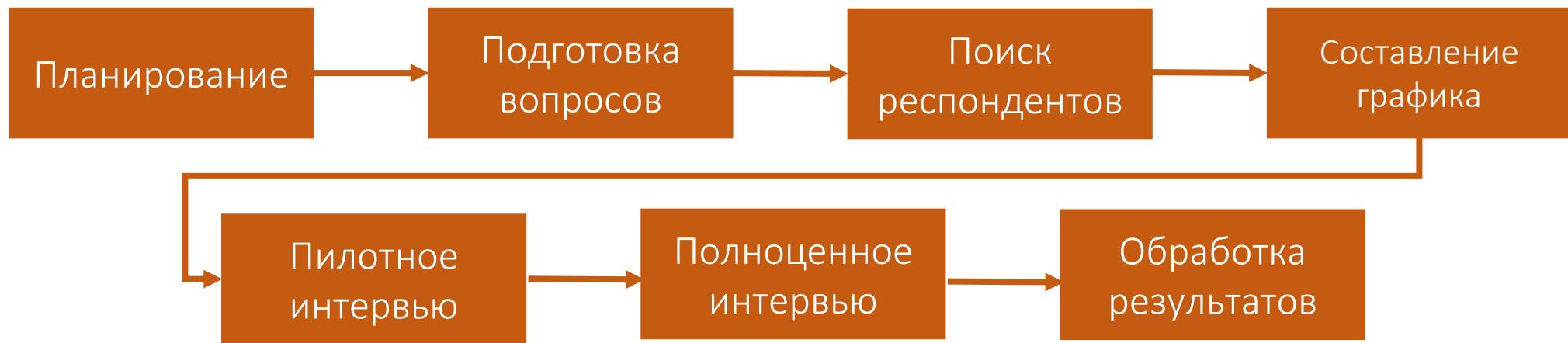
Не структур-е

Иными словами – импровизация. Список вопросов отсутствует и интервьюер генерирует и задает вопросы «по ходу дела».

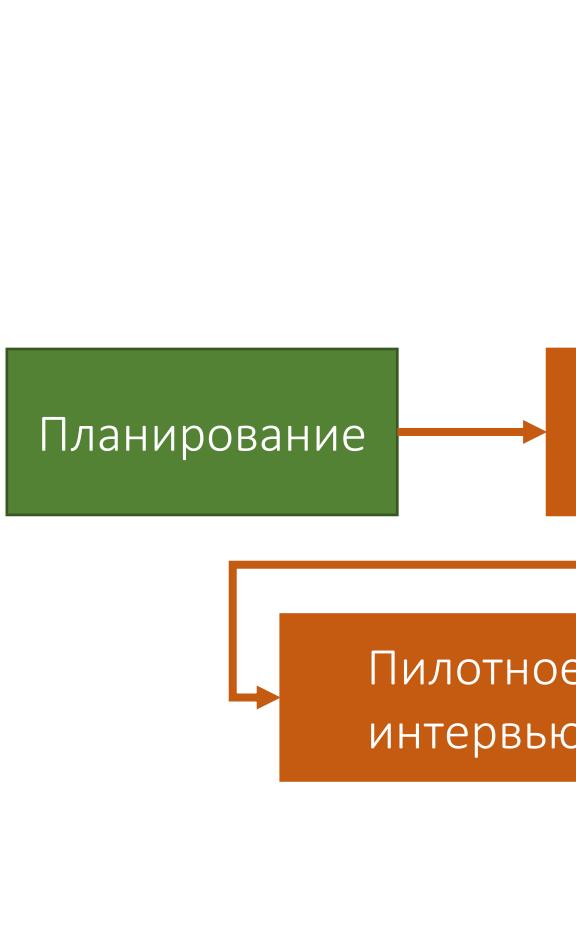
Смешанное

Есть некий список общих вопросов или тем (milestones), которые интервьюер не должен упустить во время интервью, однако сами вопросы могут создаваться в ходе процесса.

Интервью | Процесс

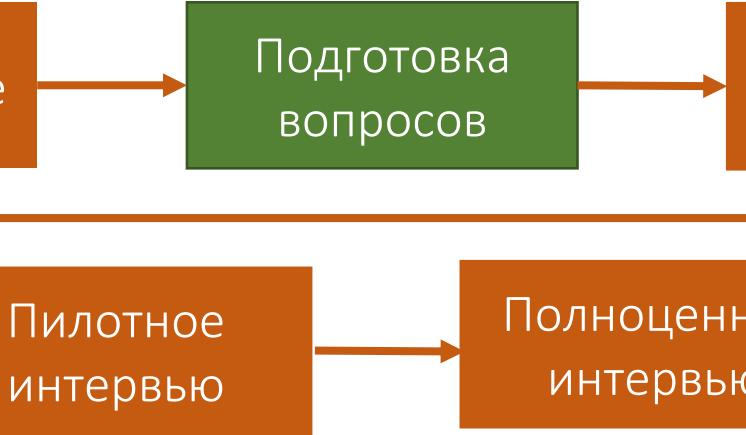


Интервью | Процесс. Планирование



Планирование интервью заключается в определении целей и сроков интервью. На данном этапе, БА должен определиться с тем, что он хочет получить, в каком объеме, сколько у него есть времени, какие есть ограничения, а также проверить исходные данные.

Интервью | Процесс. Подготовка вопросов. Виды



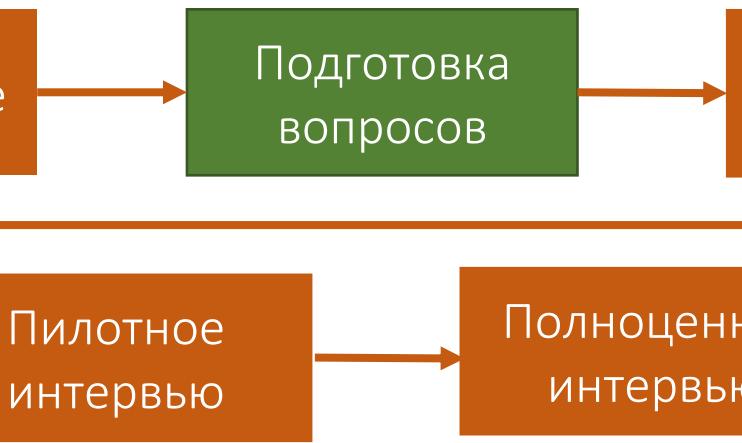
Открытые – вопросы, предполагающие развернутый ответ, описание, рассказ.

Пример: «*Как Вы обрабатываете поступившее обращение?*».

Закрытые – вопросы, предполагающие однозначный и короткий ответ. Чаще всего данные вопросы могут предполагать выбор из альтернатив, подтверждение/опровержение каких-либо тезисов (да-нет) и т.д.

Пример: «*Когда поступает обращение, вы сначала ставите себя ответственным, а потом его читаете или наоборот?*».

Интервью | Процесс. Подготовка вопросов. Как составлять вопросы?



1. Используйте короткие формулировки. 1 вопрос ~ 20 слов.

2. 1 вопрос = 1 тема. Не стоит спрашивать в одном вопросе «и за здоровье и за упокой».

3. Осторожнее со словами «обычно», «часто», «иногда».

👎 «Вы часто пользуетесь шаблонами ответов?».

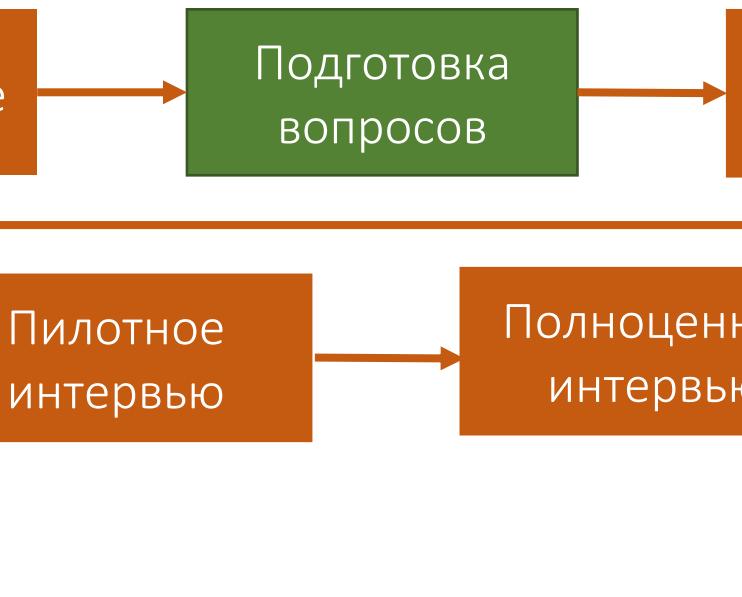
👍 «Как часто вы пользуетесь шаблонами ответов?».

4. Избегайте сленга и жаргонов. Только, если вы уверены, что опрашиваемый «в теме», иначе респондент может вас не правильно понять.

👎 «Как часто вам нужно фиксить темплейты респондов?».

👍 «Как часто вам нужно исправлять ошибки в шаблонах ответов?».

Интервью | Процесс. Подготовка вопросов. Как составлять вопросы?



4. Не задавайте наводящих вопросов. Дабы больше вам понравится, респондент может ответить то, что он предполагает вы хотите услышать.

👎 «Недавно редактор шаблонов изменился в лучшую сторону, что Вы об этом думаете?».

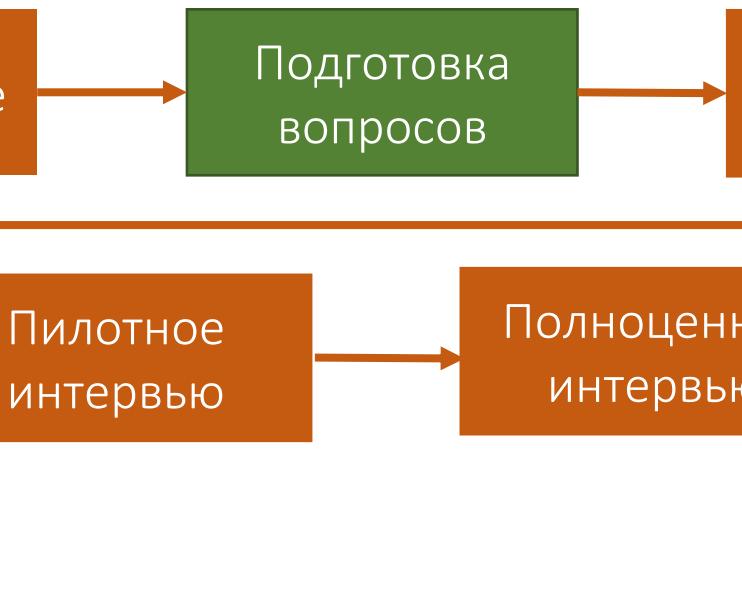
👍 «Что вы думаете о последних изменениях в редакторе шаблонов?».

5. Не давите авторитетом. Это приведет к тому, что респондент ответит так, чтобы не казаться хуже.

👎 «Я узнавал у ваших коллег, они в среднем обрабатывают 100 обращений в день, а Вы?».

👍 «Сколько обращений в день Вы обрабатываете?»

Интервью | Процесс. Подготовка вопросов. Как составлять вопросы?

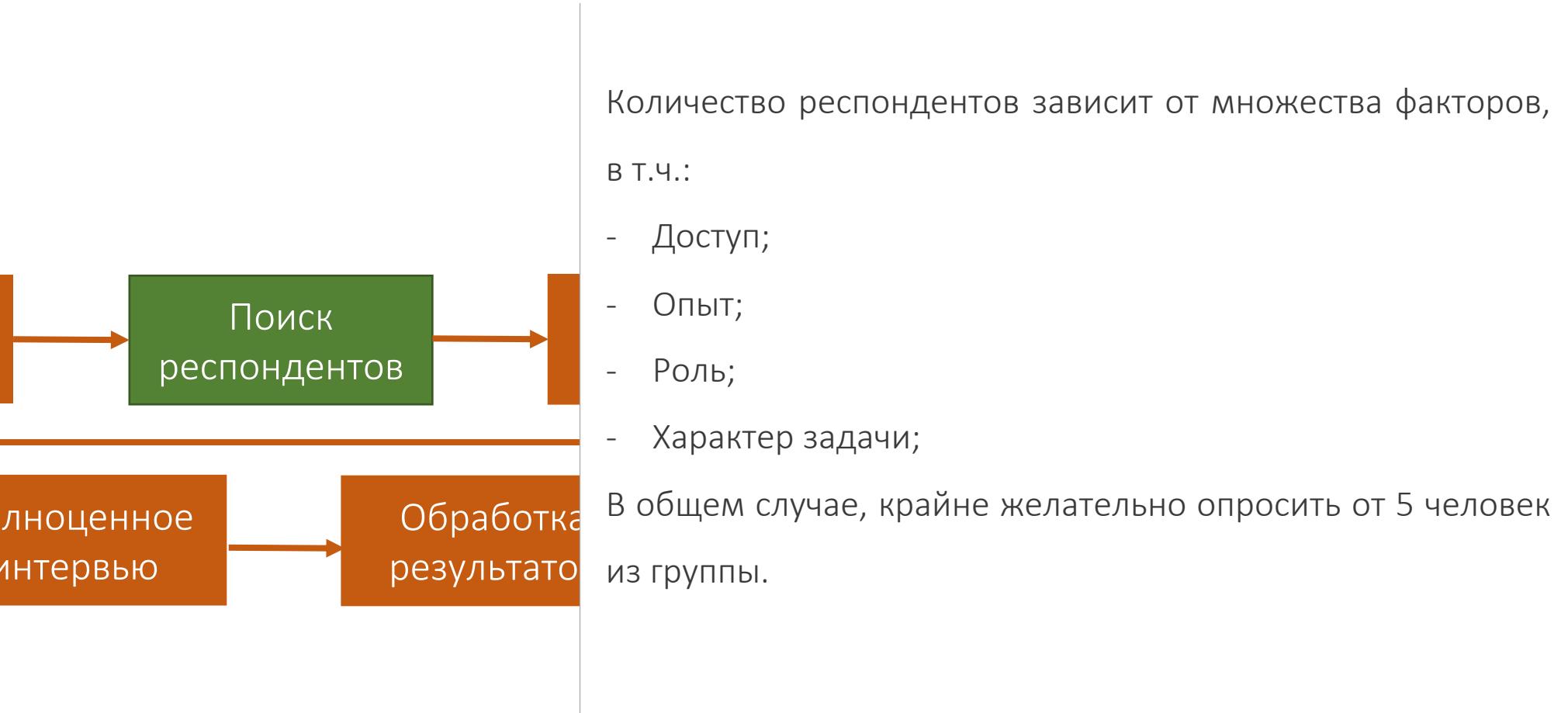


7. Обращайтесь к опыту, а не к прогнозам поведения.

фантазии респондентов вам ни к чему, нужны факты.

- 👎 «Что вы думаете о новом редакторе шаблонов?».
- 👍 «- Вам необходимо иметь возможность редактировать шаблоны ответов?
- <Ответ>
- [Если «Да»] Какие функции такого редактора вам были бы нужны?».

Интервью | Процесс. Поиск респондентов



Интервью | Процесс. Составление графика



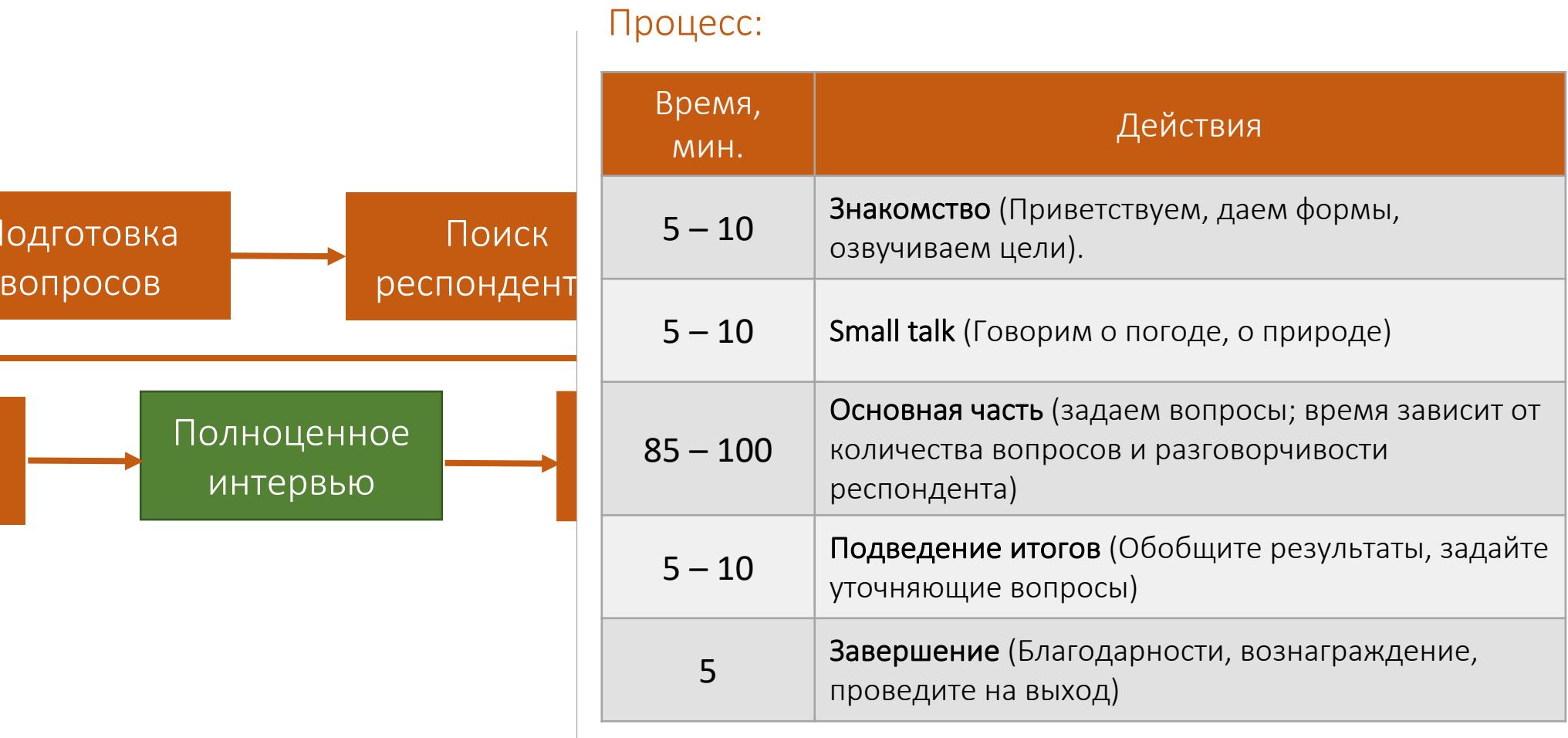
Договариваетесь о:

- Месте (переговорка в Вашем офисе, в офисе заказчика, нейтральная территория);
- Времени;

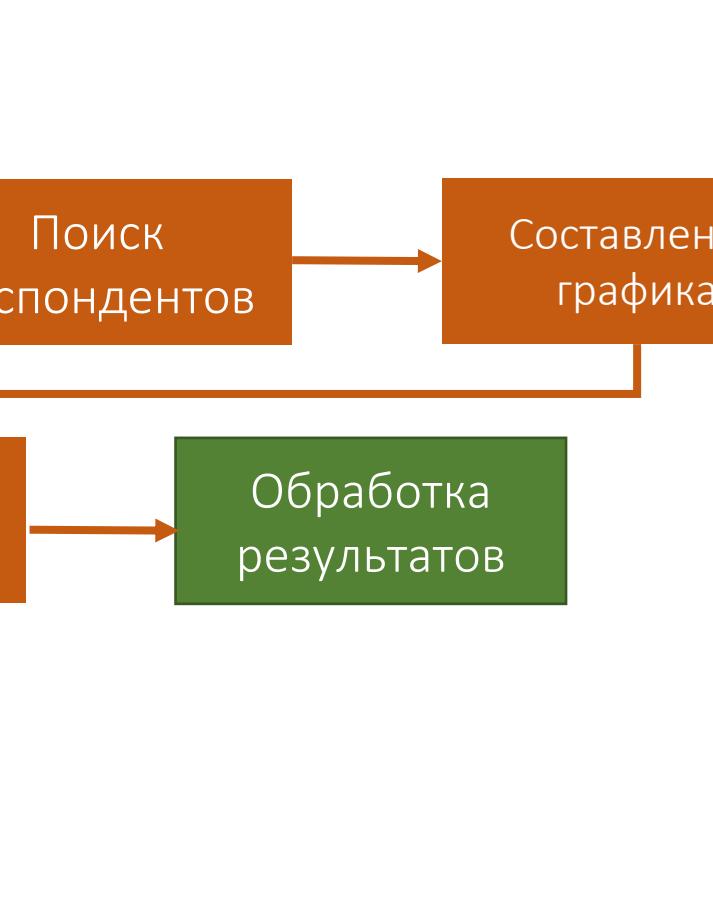
Интервью | Процесс. Пилотное интервью



Интервью | Процесс. Основное интервью

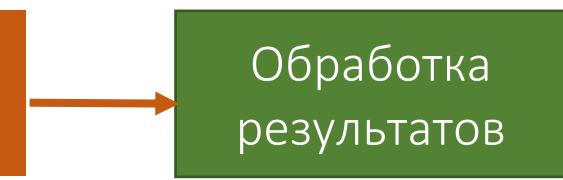
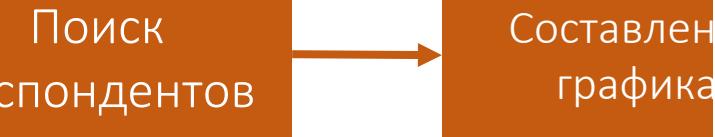


Интервью | Процесс. Обработка результатов



По завершению каждого интервью у вас будет накапливаться база фактов. Факт = утверждение либо Ваше наблюдение замеченное интервьюером, например: «Обрабатывает 100 обращений в день», «Не мог точно сказать, сколько обращений обрабатываются с первого раза», «Чаще всего не требует каких-либо расследований, решение проблемы известно сразу» и т.п. Запишите их на стикеры, Excel-таблицу, JIRA и группируйте их.

Интервью | Процесс. Обработка результатов



Диаграммы близости



Интервью | Когда использовать?

Использовать!

1. Выявить и осознать причины поведения, действий.
2. Выявить предпочтения;
3. Получить детальную информацию;

Не стоит

1. Получить быстрый результат;
2. Охватить большую аудиторию;
3. Обсуждать неудобные темы.

Интервью | Преимущества

1. Вовлечение пользователей и стейкхолдеров в процесс разработки;
2. Можно получить ответы на вопросы, которые сложно было понять в ходе других активностей;
3. Позволяет определить не только требования, но и сразу оценить их, наблюдая за невербальной речью респондента;
4. Позволяет получить эмоциональную информацию и оценку;
5. Можно использовать в широком спектре задач.

Интервью | Опасности и риски

Интервьюер

- Неактивное слушание;
- Попытки разрабатывать решения;
- Слабая фасилитация;
- Фокус на отдельной теме и потеря других;
- Нечеткие вопросы;

Респондент

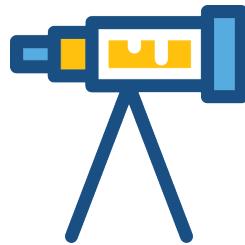
- Неполнота знаний и опыта;
- Желание казаться лучше, чем есть;
- Мысль о том, что БА знает больше, чем опрашиваемый;
- Размытые ответы;
- Высказывание предложений вместо опыта.

Наблюдение



IM WATCHING U

Наблюдение – активность по выявлению требований, нацеленная на сбор объективной детальной информации о деятельности (время выполнения, последовательность, зависимости и пр.) в естественном для наблюдаемого контексте.



Наблюдение | Виды

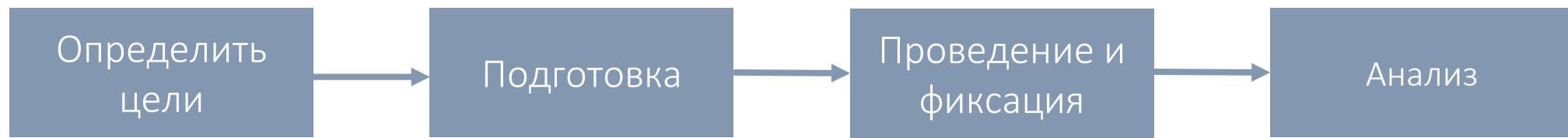
Активное

Наблюдаемый в курсе о том, что за ним смотрят 😊 В свою очередь, наблюдатель может задавать сопутствующие вопросы или даже сам выполнить какие-либо действия.

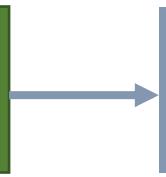
Пассивное

Наблюдатель не находится рядом с наблюдаемым, соответственно не может задать каких-либо вопросов. Иногда наблюдаемый может быть не в курсе, что за ним смотрят.

Наблюдение | Процесс

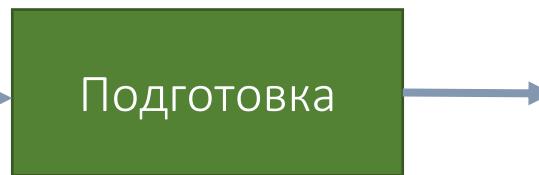


Определить
цели



Как правило, целями наблюдения могут быть связаны с:

1. Понимание причин поведения и сопутствующих элементов: инструменты, задачи, события, взаимодействия.
2. Выявление узких мест;
3. Определение метрик;
4. Проверка решений.



Важно не забыть о следующем:

1. Запись процесса.
 - Блокнот;
 - Распечатки артефактов;
 - Аудио-, видеозапись.
2. Выбор времени наблюдения:
 - Привязка к определенным событиям (вспоминаем «анализ бп»);
 - По необходимости, разное время дня, недели, месяца.

Проведение и фиксация

За чем наблюдаем? Что фиксируем?

1. Паттерны навигации;
2. Частота использования каких-либо функций/задач;
3. Последовательность действий;
4. Использование функций не по назначению;
5. Трудности;
6. Пропущенные шаги, альтернативные действия;
7. Заметки;
8. Вспомогательный материал: вопросы коллегам, советы, сторонний материал, озвучивание «мыслей вслух»;
9. Терминология;
10. События.

Наблюдение | Преимущества

1. Наблюдаем работу человека в привычном ему окружении (контекст);
2. Задачи возникают и решаются в привычном режиме;
3. Можно поменять/оценить (время, количество действий и т.д.);
4. Пользователь может не знать, что за ним наблюдают;
5. Комбинируется с интервью.

1. Упущеные детали;
2. Эффект «Открытого урока»;
3. Эффект «Надзирателя»;
4. Много времени;
5. Не позволяет оценить уровень знаний;

Requirements workshops



Requirements workshops | Определение

Requirements workshop (JAD, JAM) – активность по выявлению требований, при которой в одном месте собираются представители заказчика (SME, End-users, PO) и вы, с целью обменяться информацией относительно предстоящей задачи и сгенерировать требования к функциональности. Процесс проведения подобен наблюдению.

1. Наличие цели;
2. Хорошая подготовка БА;
3. Собраны все нужные стейкхолдеры;
4. Активное взаимодействие;
5. Фасилитация;
6. Фиксация договоренностей, визуализация результатов.

Requirements workshops | Преимущества и риски

Преимущества

- + Вовлечение заказчика в процесс разработки;
- + Быстрое получение результатов;
- + Можно систематизировать информацию, полученную в ходе других активностей.

Риски

- При слабой фасилитации может оказаться безрезультативным;
- Доступность стейкхолдеров;
- Требует тщательной подготовки;
- Желание казаться лучше, чем есть.

Сравнительная таблица техник

| Техника | Время | Сложность | Результативность | Ресурсы |
|---------------------|-------|-----------|------------------|---------|
| Анализ документации | M | M | L | S |
| Анализ рынка | M-L | M-L | M | S-M |
| Мозговой штурм | S | S | S | M |
| Интервьюирование | M-L | M-L | L | L-XL |
| Наблюдение | M | XL | L | L-XL |
| Анкетирование | S-M | S | M | S-M |
| Фокус-группы | S-M | L-XL | L | XL |
| Воркшопы | S-M | M-L | XL | M-L |

Домой

- Читать: Вигерс «Разработка требований к ПО» главы 7, 8, 9;
- Читать: ВАВОК главы 4, 10(по техникам);
- **Упражнение:** Интервью.

Подготовьтесь к интервью на 6 занятии.

