

Aula 6

Professor:

Geraldo Xexéo

Conteúdo:

**Usuários e
Stakeholders**

Stakeholders

- ➡ São todos aqueles com algum interesse no sistema, afetando ou sendo afetados por seus resultados.
- ➡ Esse grupo é bem maior que o grupo de usuários
 - envolve também desenvolvedores, financiadores, e outros.

Stakeholders?

➡ *Stake* = Aposta

➡ *Holder* = Possuidor

➡ Aquele que possui uma aposta no sistema

— Um investimento para o qual quer retorno

Usuários

- ➡ Usuários são todos aqueles que usam o sistema com algum objetivo.
- ➡ O nome pode ser entendido
 - = de forma restrita, indicando apenas aqueles usuários finais, isto é, que realmente usam o sistema dentro do escopo do seu objetivo, ou
 - = de forma ampla indicando todos aqueles que usam o sistema de alguma forma, o que inclui também os desenvolvedores.

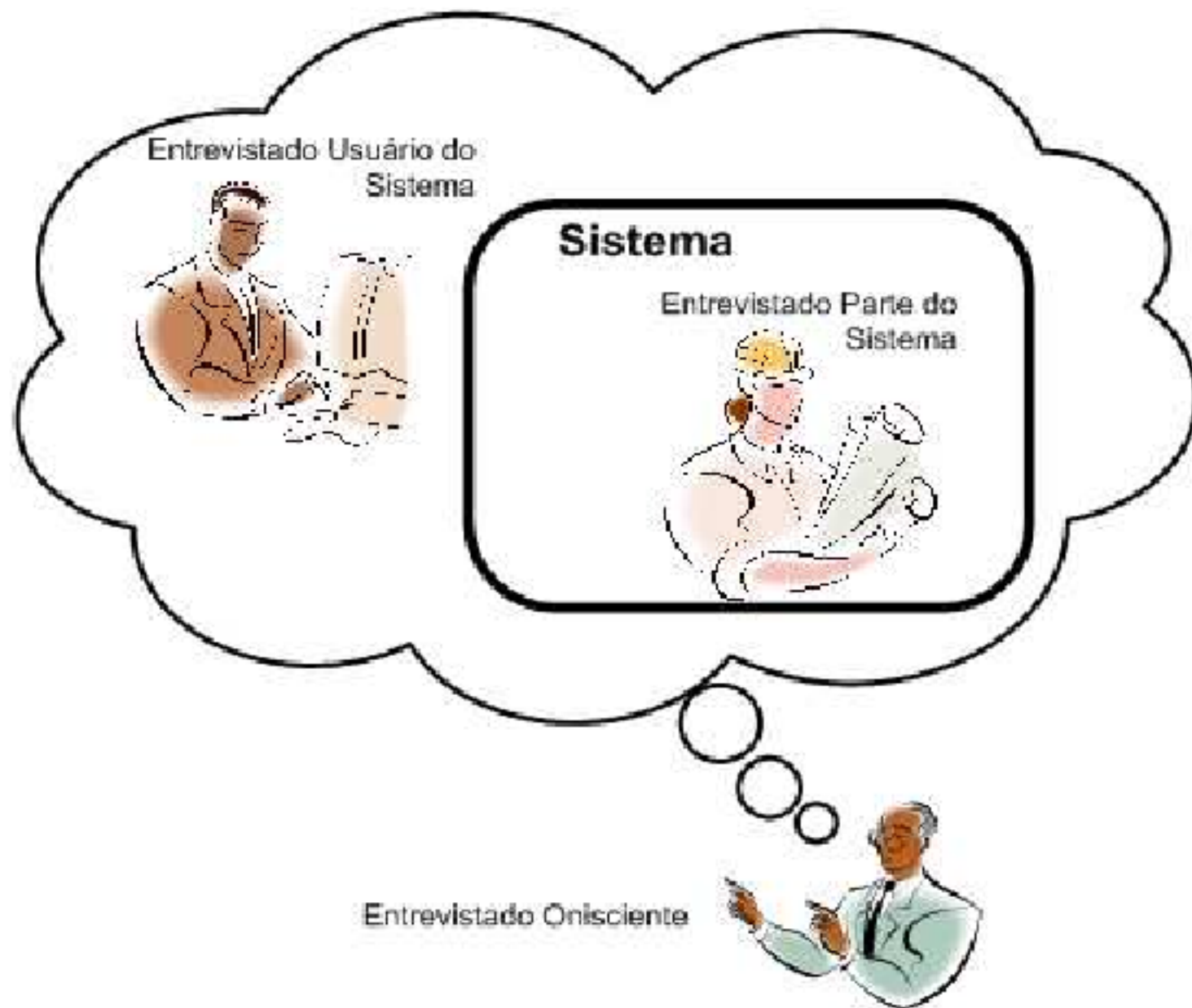
Objetivos e Interesses

- ➡ Usuários possuem um ou mais **objetivos** ao usar um sistema, i.e., ele usa o sistema para obter uma resposta planejada.
- ➡ Usuários e *stakeholders* tem **interesses** no sistema, isto é, eles esperam que o sistema afete o negócio de alguma forma

Tabela de Objetivos e Interesses

Objetivos e Interesses de Stakeholders			
Agente ou Interessado	Objetivo	Interesse	Prioridade
Cliente	Fazer pedido	Receber o produto pedido	1
Cliente	Obter status do pedido	Prever o prazo de chegada do pedido	2
Gerente	Obter lista de pedidos diária	Saber a produção diária	1

Perspectivas do Usuário



Entrevistado onisciente (1/2)

- ➡ Descreve o sistema como "o sistema", indicando coisas que ele "deve fazer".
- ➡ Vê tanto o sistema como os seus usuários de uma perspectiva externa
 - Conhece os mecanismos tanto por dentro quanto por fora
 - Normalmente é a posição da alta gerência e de quem contratou o sistema.

Entrevistado onisciente (2/2)

- ➡ É comum que não conheça os procedimentos internos do sistema como acontecem realmente, mas apenas de forma geral ou como aconteciam no passado.
 - ▬ Desconhece detalhes atuais
- ➡ Exige funcionalidade do sistema, principalmente para atender o nível gerencial.

Usuário Externo (1/2)

➡ Entrevistado usuário

- Descreve o sistema como se o estivesse usando diretamente
- Muitas vezes já usando o sistema atual.

➡ Exige funções do sistema, principalmente para atender o seu nível de atuação (gerencial ou operacional).

Usuário Externo (2/2)

- ➡ Pode apresentar alguma desconfiança, pois o novo sistema pode exigir novos conhecimentos.
- ➡ Conhece a entrada e a saída do sistema
 - ▢ mas não necessariamente os procedimentos internos.

Usuário Interno

- ➡ Entrevistado parte do sistema
 - ▬ descreve o sistema visto por dentro.
- ➡ Muitas vezes é quem vai ter o trabalho substituído, em todo ou em parte, pelo sistema
 - ▬ pode causar desconfiança e até mesmo franca hostilidade.
- ➡ Conhece os procedimentos na forma como são realizados e as exceções que podem acontecer

Visão Recíproca

➡ Usuários

- Não sabem o que querem
- Querem tudo para ontem
- Não sabem priorizar

➡ Desenvolvedores

- Não entendem as necessidades do negócio
- Não tem compromisso com prazo
- Só dizem não

O Usuário Não Sabe Tudo

- ➡ Um problema comum é o usuário pedir algo como requisito porque ele pensa que esta é a forma de implementar um funcionalidade desejada.
 - Esse erro, além de comum, é provavelmente prejudicial ao sistema se não for detectado.
- ➡ A verdade é que apesar do analista ter que atender aos stakeholders, ele não tem que atender exatamente ao que eles dizem, mas sim ao que eles realmente precisam.
- ➡ O trabalho de análise é um trabalho investigativo,

O que o usuário sabe?

- ➡ Os efeitos dos problemas
- ➡ A área de aplicação
- ➡ A cultura, o ambiente de trabalho
- ➡ As pessoas
- ➡ As tentativas anteriores
 - Bem ou mal sucedidas
- ➡ Seu descontentamento

O que o usuário pode desconhecer (1/2)

- ➡ As causas reais do problema
- ➡ A estrutura interna da solução
- ➡ A complexidade da solução
- ➡ Os comportamentos possíveis do software

O que o usuário pode desconhecer(2/2)

- ➡ O que é inútil tecnicamente
- ➡ O que é realmente útil tecnicamente
- ➡ Engenharia de Software
- ➡ Você e sua equipe

Postura do Analista

- ➡ Muitos profissionais da área desenvolvem uma postura agressiva em relação ao usuário
- ➡ Isso é o maior erro que podemos cometer
- ➡ Em última instância, o usuário é o nosso patrão

Como fazer?

- ➡ Compreenda o usuário
- ➡ Assuma o papel do usuário
- ➡ Vivencie as experiências do usuário
- ➡ Pergunte, pergunte, pergunte
- ➡ Escute, escute, escute

Professor:

Geraldo Xexéo

Conteúdo:

**Usuários e
Stakeholders
FIM**