

Методы сбора требований

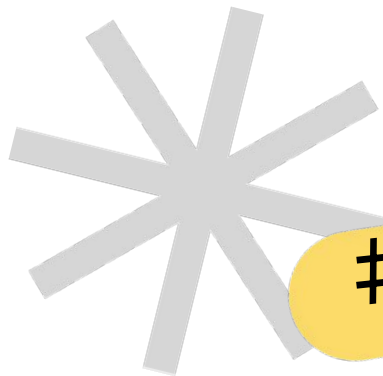
Люба Вайгель

Ментор ASAP Education

#system

#analyst

Занятие 5



Какие виды требований есть?

Сопоставьте уровни и виды требований



Уровни

Бизнес

Пользовательский

Системный

Системное

Бизнес требование

Атрибут качества

Бизнес-правило

Функциональное

Внешние интерфейсы

Пользовательское

Ограничения

Виды

Уровни и виды требований



Уровни

Бизнес

Бизнес требование

Бизнес-правило

Пользовательский

Пользовательское

Атрибут качества

Системный

Функциональное

Ограничения

Внешние интерфейсы

Системное

Виды

Что значит “хорошие” требования?

Что было самым сложным
при сборе требований?

План занятия

→ Сбор требований

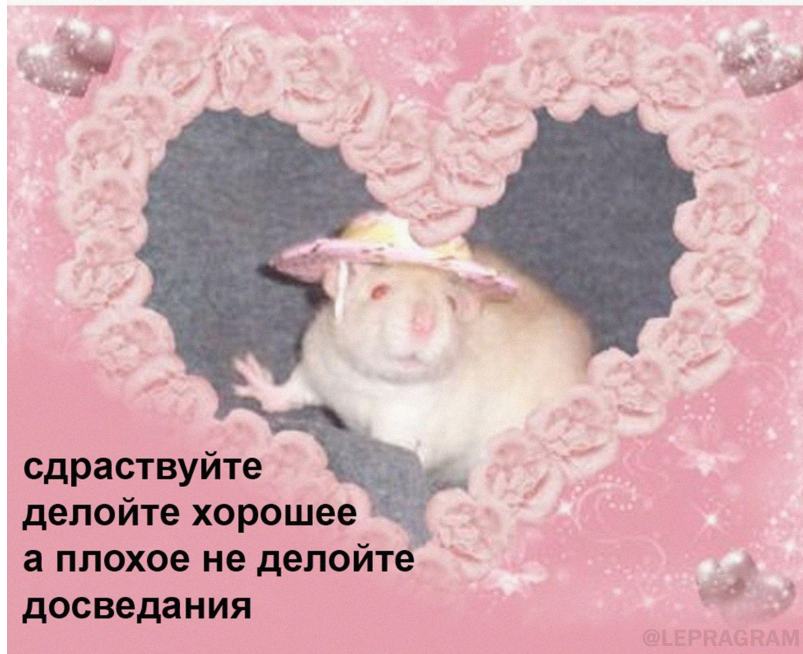
Где, зачем и с кого собирать

→ Методы сбора требований

Виды, советы, побольше про интервью

→ Окончание сбора требований

Я: прошу у клиента ТЗ
ТЗ клиента:



Сбор требований



Сбор требований

→ Комплекс мероприятий, направленный на получение и анализ информации, выводы из которой будут основой для ТЗ будущей системы

→ **Источники требований**

- пользователи системы
- эксперты в предметной области
- конкурирующие программные продукты и их документация
- маркетинговые исследования/опросы/статистические выборки
- отчеты об ошибках, жалобы, запросы на усовершенствование
- системы, с которыми необходимо обеспечить интеграцию



Ключевые лица

→ Заинтересованные лица (Стейкхолдеры)

Отдельные лица, группы или организации, которые активно вовлечены в проект, на которых влияет результат проекта и которые сами могут влиять на этот результат (*Вигерс*)

- Отвечают за бюджет и финансирование
- Контролируют качество
- Контролируют риски

Три типа стейкхолдеров:

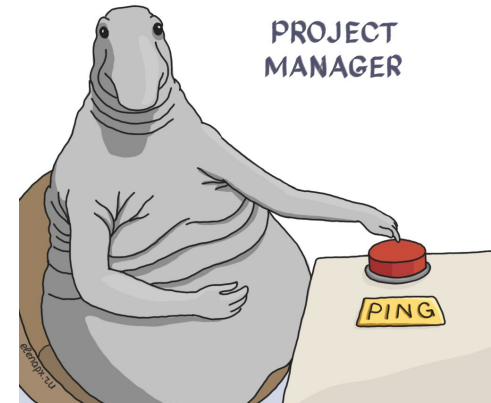
1. Те, с кем бизнес находится в финансовой или юридической связке
2. Те, на кого влияют рабочие процессы
3. Те, кто сам влияет на работу бизнеса

Ключевые лица

→ Лица принимающие решения (ЛПР)





Один или несколько человек, на которых лежит ответственность за принятое решение

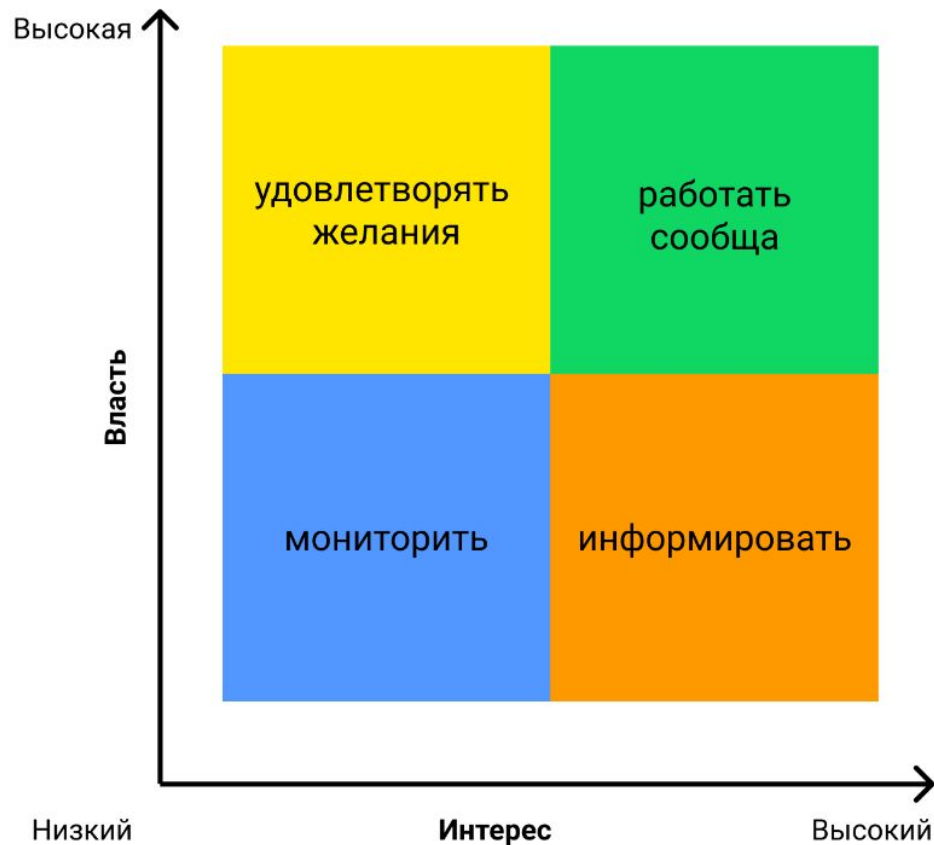
- Принимают решения (анализируют события и риски)
- Управляют командой (мотивируют, ставят цели, следят за сроками)
- Общаются со стейкхолдерами (участвуют в переговорах, формируют отношения)



Матрица стейкхолдеров

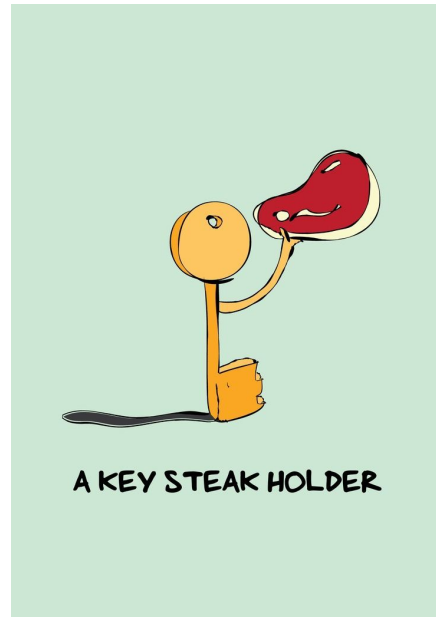
помогает определить тактику взаимодействия с разными группами стейкхолдеров

-  от них сильно зависит позитивное развитие проекта
-  горят идеей и хорошо работают
-  конкуренты
-  хейтеры, плохие работники



Стейкхолдер или ЛПР?

- Генеральный директор (CEO)
- Акционер компании
- Продакт менеджер
- Руководитель проекта
- Журналист на федеральном канале
- Маркетолог
- Пользователь мобильного приложения



Стейкхолдер или ЛПР?

- Генеральный директор (CEO) - **Стейкхолдер, ЛПР**
- Акционер компании - **Стейкхолдер**
- Продакт менеджер - **ЛПР**
- Руководитель проекта - **ЛПР**
- Журналист на федеральном канале - **Стейкхолдер**
- Маркетолог - **Стейкхолдер, ЛПР**
- Пользователь мобильного приложения - **Стейкхолдер**

Методы сбора требований



Совещания



→ Плюсы

- + быстрое получение информации
- + одновременное участие нескольких экспертов

→ Минусы

- занятость экспертов
- шум, флуд, слабая вовлеченность
- нет гарантии консенсуса

Определение

Отобранная группа заинтересованных лиц и экспертов работает совместно над определением, созданием, уточнением и достижением согласия относительно ожидаемых артефактов, представляющих пользовательские требования

Совещания: советы

- Проводите совещания после подготовки и первичной аналитики
- Формируйте и озвучивайте повестку совещания
- Модерируйте ход совещания сами или найдите помощника
- Уточняйте по ходу все вещи, которые не понимаете
- Фиксируйте итоги и протокол

Фокус-группа



→ Плюсы

- + спонтанное взаимодействие участников
- + групповая динамика - больше информации и вопросов

→ Минусы

- субъективное мнение
- конфликты из-за различий взглядов
- группа != все пользователи

Определение

Представительная группа пользователей, которые собираются в рамках управляемого мероприятия по выявлению требований для предоставления информации и идей на счет функциональных требований

Фокус-группа: советы

- Собирать в одну фокус-группу пользователей одного класса
- Модерировать обсуждение, чтобы не уходило за рамки нужной темы
- Поддерживать независимость суждений участников друг от друга
- Вести запись обсуждений
- Понимать, что участники просто предоставляют мнение, но они не должны влиять напрямую на решение

Наблюдение

Плюсы

- + наглядное наблюдение проблем
- + возможность спросить почему именно так
- + изучение реальных сценариев поведения

Минусы

- показательная работа
- могут быть не проработаны альтернативные сценарии

Определение

Открытое или удаленное наблюдение за пользователем с целью понять как и почему именно так он использует систему или ведет себя в текущем процессе



Наблюдение: советы

- Договариваться заранее о таком формате
- Договариваться и с пользователем, и с его руководителем
- Сохранять позитивный настрой, терпение и интерес к работе пользователя
- Поблагодарить за участие
- Объяснить «зачем» и «какая польза для пользователя» от этого процесса

Перерыв

Я смотрю, как мои коллеги абсолютно не справляются с работой, но у меня ещё 5 минут перерыва



Изучение документов

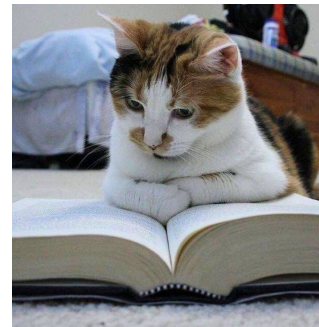
asap.

Плюсы

- + быстрое получение информации
- + информация, о которой забыли или не говорят
- + структура, возможность поиска

Минусы

- документация неполная или устарела
- документации нет
- документация излишняя



Определение

Изучение законов, пользовательской, технической, нормативной или другой документации для понимания продукта и работы текущих процессов компании/системы

Изучение документов: советы

- Найдите эксперта в документации и спросите об ее актуальности
- При изменении функциональности актуализируйте документацию
- Подтверждайте информацию из документации альтернативными источниками
- Структурируйте полученную информацию, облегчайте ее поиск
- Будьте готовы изучать SQL, языки программирования, базы данных

Прототип

Плюсы

- + сокращает затраты на разработку
- + меньше ущерба при ошибке

Минусы

- может создать ощущение, что продукт “почти готов”
- трудозатратный
- забирает время с приоритетных задач

Определение

Макет/эскиз системы, разработанный для выявления требований с пользователей или проверки гипотез

asap.



Прототип: советы

- Ограничивайте срок на создание прототипа
- Не уходите сильно в дизайн, цель – проверить функциональность
- Чем проще и понятнее будет прототип тем лучше
- Доска с маркерами – один из лучших инструментов для прототипов
- Предупреждайте, что это только прототип

Анкетирование

Плюсы

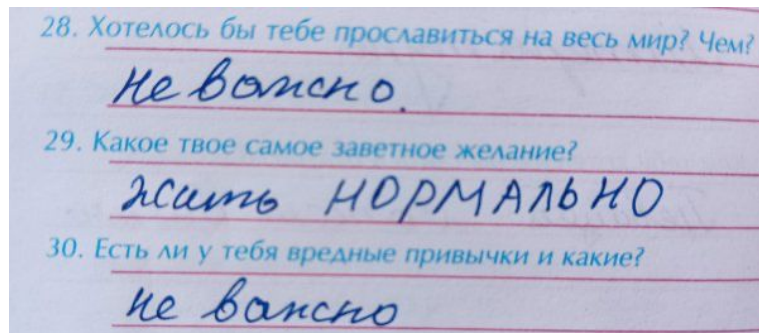
- + высокая скорость получения результатов
- + небольшие затраты
- + большой охват

Минусы

- не выявляет скрытые требования
- не учесть все вопросы
- разный контекст респондентов

Определение

Опросник на большое число респондентов для подтверждения и детализации требований



28. Хотелось бы тебе прославиться на весь мир? Чем?
не важно.

29. Какое твое самое заветное желание?
жить НОРМАЛЬНО

30. Есть ли у тебя вредные привычки и какие?
не важно

Анкетирование: советы

- Держать в голове, что результат - не максимум информации
- Правильно формулировать вопросы, чтобы формулировки были однозначны
- При наличии открытых вопросов закладывать больше времени на обработку результатов
- Не закладывайте в вопросы «правильные» ответы
- Тестируйте опросник на коллегах
- Используйте единую шкалу величин на весь опросник

Интервью

Плюсы

- + произвольный набор вопросов
- + импровизация
- + учитываем поведение и реакцию на вопрос

Минусы

- неоднородность ответов
- постобработка

Определение

Беседа тет-а-тет или на небольшую группу заинтересованных лиц, в ходе которых обсуждается заданная тема и/или уточняются требования



Интервью: советы

- К интервью нужно готовиться
- Стоит составить список вопросов заранее
- Лучше задавать открытые вопросы, а не «да-нет»
- Закрытые вопросы использовать для однозначного подтверждения
- Смещать акцент на «что делаете», а не «что хотите»
- Вести запись (заметки/диктофон)
- Сохранять позитивный настрой и интерес к собеседнику

Давайте потренируемся

→ Заказчик хочет разработать аналог Твиттера

Какие вопросы вы бы ему
задали?



Давайте потренируемся

→ Заказчик хочет разработать аналог Твиттера

→ **Корректные вопросы**

Зачем вам нужна эта фича?

- Для решения какой задачи?
- Как вы будете это использовать?

Вы утверждаете, что будете используете это, в таком случае:

- Были ли случаи когда это не так?
- Возможны ли случаи когда это не так?
- В каких случаях должно работать не так?

Кто еще будет работать в этой системе?



Давайте потренируемся

→ Аналитику требуется фото товара для публикации на сайте

**Что бы вы написали
в письме заказчику?**

Давайте потренируемся

→ Аналитику требуется фото товара для публикации на сайте

→ Корректный запрос

Здравствуйте, [ИО заказчика], я [ИО или И аналитика], аналитик проекта из ASAP education. Для подготовки дизайна сайта (*задача аналитика*) мне нужно получить от вас фото (*задача заказчика*).

Так как основной потребительский сегмент сайта - это слушатели Ваших выступлений на конференциях, то на главной странице Вашего сайта должно быть ваше фото для сохранения контекста по правилам юзабилити (*модель решения задачи с использованием информации от заказчика*).

Не могли бы вы прислать мне ваше фото, мы его откорректируем и добавим в дизайн (*информация/задача заказчика в рамках модели*)? Формат фото — 4000 на 3000, желательно исходник в формате RAW (*критерий качества = критерий готовности*).

Материалы желательно получить до числа XX.XX.XXXX, чтобы мы могли успеть к числу XX.XX.XXXX сделать дизайн (*сроки*).

Что сообщить заказчику

- Кто я, какая у меня роль, в рамках какого проекта
- Почему я обращаюсь, какую решаю задачу
- Модель решения задачи с использованием информации от заказчика
- Какая информация от заказчика уже есть/нужна в рамках модели
- Критерий качества получаемой информации (что будет считаться критерием получения информации)
- **Организационные моменты** (сроки, почему эти сроки важны, ограничения по бюджету на получение информации)
- “Если это вопрос не к вам, то подскажите к кому лучше обратиться”

Как понять, что требования собраны?



Можно остановиться, когда

- Пользователи не могут придумать каких-либо еще вариантов использования или пользовательских историй
- Пользователи предлагают новые варианты использования, однако они не приводят к появлению новых функциональных требований
- Пользователи повторно описывают уже обсуждавшиеся проблемы
- Предлагаемые новые функции, пользовательские или функциональные требования выходят за рамки проекта
- Новые требования имеют совсем низкий приоритет
- Разработчики и тестировщики, проверяющие требования, задают очень мало вопросов

Какие методы сбора
требований мы обсудили
сегодня?

Методы сбора требований

- Совещания
- Фокус-группы
- Наблюдение
- Изучение документов
- Прототип
- Анкетирование
- Интервью

Ключевые лица

- **Стейкхолдеры (ЗЛ):** заинтересованы в развитии проекта / продукта, могут влиять на результат
- **ЛПР:** принимают решения, управляют командой

Можно закончить сбор требований, если

- Закончились US
- Проблемы повторяются
- У новых US низкий приоритет



ДЗ

1. Повторно заполнить информацию о проекте
2. Описать возможных стейкхолдеров
3. Описать какие способы вы будете использовать для сбора требований по проекту доставки еды и почему

Основная задача: заполнить документ Карточка проекта

ДЕДЛАЙН

13 августа 22:00 мск

[шаблон](#)

[задание](#)