

Аналіз вимог до програмного забезпечення

Визначення проблематики і підготовка до інтерв'ю з респондентом

Спринт 5

Мета: підготуватися до збору вимог замовника до ПЗ під час інтерв'ю.

Задачі

1. Відповідно до рекомендацій визначити респондента для проведення інтерв'ю.
2. Визначити день і час проведення інтерв'ю.
3. Визначити і описати 15 проблем (на основі Спринту 4), які залишились незрозумілими після виконання попередніх спринтів.
4. Визначити і записати 15 питань для респондента, які відображають сутність кожної окремої проблеми.
5. Для кожного питання записати уточнення щодо проблеми, які допомогли б висвітлити питання.
6. Підготувати текст завершення інтерв'ю, де вказати дату передачі звіту з інтерв'ю та запропонувати день і час можливої наступної зустрічі.
7. Оформити звіт зі спринту з викладенням наведених вище завдань.

Теоретичні основи для виконання спринту

Ключовою стратегією виявлення вимог було і залишається інтерв'ю з експертами. У класичній монографії Тома Демарка (Том Демарк - американський інженер-програміст, письменник і консультант з програмної інженерії) в процесі проведення інтерв'ю пропонується виділити три складові процесу: підготовку, проведення інтерв'ю і завершення.

Підготовка

Підготовка дозволяє спланувати процес опитування і виробити стратегію управління цим процесом. Важливість підготовчого етапу зростає, якщо респондент є «дефіцитним» корисним ресурсом, наприклад – президентом великої компанії. Під час підготовки Демарк рекомендує виконувати такі кроки:

- обрати потрібного співбесідника;
- домовитися про зустріч;
- встановити попередню програму зустрічі;
- вивчити супутню інформацію;

- погодити свої дії з групою проектувальників.

Підчас вибору співбесідника для цілей збору вимог визначальними є два фактори:

- він дійсно є експертом з даного питання;
- його думка дійсно є цінною для формування цільового набору вимог.

На практиці можливі ситуації, коли вимога, яка була сформульована одним з представників Замовника, не підтверджується іншим представником, що має великі владні повноваження. Треба чітко розуміти, що кожна вимога зрештою транслюється, з одного боку, в компоненту інформаційної системи, а з іншого – може бути виражена в певній кількості грошових знаків, які Замовник повинен буде виплатити Виконавцеві після приймання роботи. Тому право формулювати вимоги і область компетенції того або іншого експерта повинні бути формально обумовлені внутрішнім документом Замовника, з яким слід ознайомитися до початку проведення інтерв'ю.

Важливо заздалегідь обговорити мету зустрічі і обмежити бесіду в межах години або менше. Практика показує, що активне спілкування в процесі інтерв'ю, як правило, обмежується годиною. Якщо цього часу недостатньо, можна спланувати декілька зустрічей.

Корисними прийомами є формування програми бесіди і ознайомлення з нею респондента, докладне планування бесіди аж до запису підготовлених питань. Підготовлене таким чином інтерв'ю називають структурованим [3]. На додаток до побудованого таким чином інтерв'ю пропонується проводити неструктуроване інтерв'ю, що «є неформальною зустріччю, якій не властиві заготовлені про запас питання або заздалегідь поставлені цілі». Мета такого інтерв'ю – спонукати співрозмовника до творчості в області, в якій опитувач недостатньо добре орієнтується.

Проведення інтерв'ю

Для проведення опитування найважливіше – правильно організувати і підтримувати потік інформації від експерта до вас. Рекомендується витратити час на обдумування вірного початку інтерв'ю, під час збору

інформації, за можливості, використовувати записи, закінчувати розмову плавно. Слід докладніше зупинитися на кожному з цих пунктів.

На початку розмови необхідно представитися і сформулювати мету зустрічі. Це допоможе уникнути непорозумінь і дасть бесіді вірний напрям. Крім того, слід запитати дозволу на ведення записів. Під час збору інформації слід робити записи про все (про спеціальні терміни, взаємозв'язки між частинами системи і т.і.) і обмежити час бесіди. Запишіть 15 проблем і дані, які їх стосуються, спробуйте «накидати» сценарій інтерв'ю. Треба ставити запитання, які уточнюють і підтверджують відповіді. Перш за все, не слід заперечувати. Ніколи не слід ставити питань-підказок, або питань з короткими відповідями "та чи ні". Слід записувати те, що вам говорять, і просити підвести підсумок або надати пояснення. Ви отримаєте від інтерв'ю більше, якщо ви надаєте експертові можливість говорити те, що він хоче сказати, а не те що ви хочете почути.

Закінчення інтерв'ю

Слід стежити за появою таких ситуацій:

- ви вже отримали достатньо інформації;
- ви отримуєте великий об'єм непотрібної інформації;
- велика кількість інформації вас пригнічує;
- експерт починає втомлюватися;
- у вас з експертом часто виникають конфлікти.

Будь-яка з цих ситуацій – є достатньою підставою для завершення бесіди. Коли ви вважаєте потрібними закінчити опитування, закінчуйте бесіду плавно. Коротко підсумуйте основні пункти і зробіть огляд отриманих відомостей, бо що-небудь може бути пропущеним або невірно тлумачитись. Домовтеся про час наступної зустрічі, якщо вона потрібна, і отримайте рекомендації для найближчих опитувань. Поінформуйте експерта, коли і як ви збираєтеся використовувати отриману інформацію і коли ви зможете надіслати йому матеріал на рецензування.

Що потрібно пам'ятати під час опитування

Наведені нижче рекомендації допомагають підтримувати безперервність потоку і достовірність інформації, яка надходить від експерта:

- Робіть паузи, поки експерт думає. Дайте експертові можливість вирішувати, що сказати далі. Ніколи не перебивайте, підказуючи відповідь або ставлячи інше питання.
- Прагніть не ставити навідних питань, питань-підказок, питань, що містять відповідь, тому що це не дозволяє експертові ділитися своїми знаннями. Прагніть не ставити контрольних питань, оскільки це перериває потік інформації.
- Робіть записи, щоб зосередитися на предметі розмови і щоб підготуватися до наступного питання, але не ставайте стенографом, інакше ви можете втратити контроль над інтерв'ю.

Завжди слід оформляти матеріали опитування відразу ж після зустрічі з експертом. В цьому випадку негайно виникає зворотній зв'язок, і ви мінімізуєте можливість втрати важливої інформації.

Звітування зі спринту

Структура звіту зі спринту має такий вигляд:

Відповідно до рекомендацій пояснити вибір респондента для проведення інтерв'ю.

Визначити день і час проведення інтерв'ю (пояснити чому).

Опис 15 проблем (на основі Спринту 4), які залишились незрозумілими після виконання попередніх спринтів.

Перелік з 15 питань для респондента, які відображають сутність кожної окремої проблеми.

Запис уточнень для кожного питання щодо кожної проблеми (вони мають допомогти висвітлити питання).

Текст завершення інтерв'ю (відповідно до теоретичної частини), додатково вказати дату передачі звіту з інтерв'ю та запропонувати день і час можливої наступної зустрічі.

Висновок щодо виконання спринту.