

Paydaşlar

Paydaşlar, bir sistemin başarısı (veya başarısızlığı) üzerine bir takım çıkarları (hisseleri) olan bireyler grubunu temsil eder. Herhangi bir sistem için birçok paydaş tipi vardır, bazıları ve belli olan. En bariz paydaş türü sistemin kullanıcılarıdır.

Biz kullanıcıları (bir veya daha fazla kullanıcı) sistemin bir sınıfı olarak tanımlarız. Müşteri (bir veya daha fazla), sistemin yapımı için ödeme sağlayan bir sınıftır. Bazen müşteri, client olarak (genellikle yazılım yapımında) veya sponsor (sistem dışı kapalı kullanım için yapıldığında) olarak da adlandırılabilir. Fakat çoğu zaman, müşteri, client ve sponsor bağlam kapsamında değişkenlik gösterebilir. Sponsor ve müşteri aynı kişi de olabileceği unutulmamalıdır. Ve genellikle kimin client ve kimin sponsor olduğunun tespiti bazen karmaşaya ve birçok probleme sebep olabilir.

Herhangi bir durumda, client, müşteri, sponsorlar —nasıl tanımlarsanız tanımlayın— tümü birer paydaştır çünkü sisteme karşı çıkar durumu olan bir ilgileri vardır. Fakat bunlardan başka paydaş türleri de vardır. “Müşteri her zaman haklı olsa da, sistem ilgisi olan daha birçok kişiyi/yapıyı kapsar.” Aslında, yeni bir sistemde birçok paydaş vardır. Örneğin, herhangi bir sistemin tipik bir paydaşı bunları içerebilir:

- Müşteriler (client, kullanıcı)
- Müşterinin müşterisi (örneğin yazılım üçüncü partiler tarafından kullanılacak ise)
- Sponsorlar
- Mühendislikten sorumlu herkes veya tüm teknik çalışanlar
- Kurumlar (hukuki süreci izleyen hükümet ajansları, örneğin KVKK)
- Üçüncü parti organizasyonlar (tipik kullanıcılar veya kurumlar)
- Toplum
- Çevre

Ve tabii ki, bu listenin tümü değildir. Örneğin, sistemin teslim yapısına sahip olduğu üçüncü parti bir yapıda, bir müşterinin müşterisinin müşterisi... şeklinde bir zincire girebiliriz. Bu gözetim zincirinin de önemli yasal sonuçları vardır. Başarısız olursa, başarısızlıktan kim sorumlu veya sorumlu? Her durumda, “paydaş” terimini kullandığımızda sadece müşterinin değil, başkalarının da dahil olduğunu hatırlamamız gerekir.

Negatif Paydaşlar

Negatif paydaşlar ise sistemden olumsuz etkilenebilecek olanlardır. Bunlar rakipleri, yatırımcıları ve işleri olumsuz yönde değiştirecek kişileri içerir. Sistemden etkilenir veya yer değiştirir. Ayrıca dahili olumsuz paydaşlar da vardır—daha fazla iş yükü alacak diğer departmanlar, kıskanç rakipler, şüpheli yöneticiler ve daha fazlası. Bu dahili olumsuz paydaşlar, pasif-agresif direniş ve ilgili herkes için siyasi kabuslar yaratır. Tüm olumsuz paydaşlar mümkün olduğunca tanınmalı ve hesaba katılmalıdır.

Bu sistemlerden doğrudan etkilenmeyen bireyler vardır. İlgili veya sisteme karşı olabilir; elinde belirli bir güç veya etki tutmaları göz önünde bulundurulmalıdır. Bunlar belirli kitlelere

hitab eden çevreciler, hayvan aktivistleri, fanatikler, vb. topluluklar olabilir. Bazı insanlar bu birey veya liderleri “gadflies” olarak adlandırır ve bunlar sistemde görmezden gelinmemelidir.

Paydaşların Tespiti

Bir sistem için (pozitif veya negatif) paydaşların titiz bir şekilde tespit edilmesi çok önemlidir. Boehm, 2003 yılında paydaşların tespiti için CRACK kısaltmasını ortaya çıkarmıştır. Anlamı, bir paydaş, kendisini projeye atamış (committed), bir grup paydaşı temsil eden (represents), yetkili kararlar alan (authorized), takım ile beraber çalışan (collaborative) ve bilgili (knowledgeable) kişidir.

Paydaş belirleme, bir gereksinim mühendisinin misyon beyanının ve sistem kısıtlarının yazılmasının ardından uygulaması gereken bir adımdır. Paydaş belirlemek niçin bu kadar önemlidir? Önemli bir paydaşı hariç bıraktığınızı—ve daha sonra keşfettiğinizi hayal edin. Veya daha kötüsü, bu paydaş(lar), ilgilendikleri bir sistemin çoktan yapıldığını, fakat gözardı edildiklerini fark ediyorlar. Bunlar gecikmiş paydaşlar her türlü kısıtlamayı ve gereksinim değişikliğini uygulamaya çalışabilirler ve bu çok maliyetli olabilir.

Paydaş Soruları

Bir paydaşı tespit etmede bu sorular kullanılabilir:

- Sistemin ödemesini kim yapıyor?
- Sistemi kim kullanacak?
- Sistemin uygunluğunu kim eleştirecek?
- Sistemin hangi yönleri devlet birimleri veya özel birimler sistemin düzeni ile eşleşiyor?
- Hangi kanunlar sistemin yapımı, dağıtımı ve bakımı ile uygun?
- Sistemin spesifikasyonu, tasarımı, yapımı, testi, bakımı ve kullanımdan kaldırılmasıyla ilgili herhangi bir konuda kimler yer alıyor?
- Sistem kurulursa kimler olumsuz etkilenecek?
- Bu sistemin var olup olmaması kimin umurunda?
- Kimi dışarıda bıraktık?

Havayolu bagaj taşıma sistemiyle ilgili bu soru setini deneyelim. Bunların cevapları mutlaka eksiksiz değildir—zaman içinde yeni paydaşlar ortaya çıkabilir. Ancak bu soruları şimdi elimizden geldiğince eksiksiz yanıtlayarak, süreçte çok önemli bir paydaşı gözden kaçırma şansını en aza indirgeyelim.

- Sistemi kim ödüyor?—havayolu, hibeler, yolcular, vergiler.
- Sistemi kim kullanacak?—havayolu personeli, bakım personeli, yolcular.
- Sistemin kullanıma uygunluğuna kim karar verecek?—havayolu, müşteriler, sendikalar, FAA, OSHA, basın, bağımsız derecelendirme kuruluşları
- Hangi kurumlar (hükümet) ve kuruluşlar (hükümet dışı) herhangi bir sistemin yönünü düzenler?—FAA, OSHA, sendika sözleşmeleri, yerel yasalar.
- Sistemin yapısını, dağıtımını ve işleyişini hangi yasalar yönetir?—çeşitli eyalet ve yerel yapı yönetmelikleri, bagaj için federal düzenlemeler, taşıma sistemleri, OSHA yasaları.

- Sistemin spesifikasyonu, tasarımı, yapımı, testi, bakımı ve kullanımdan kaldırılmasıyla ilgili herhangi bir konuda kimler yer alır?—çeşitli mühendisler, teknisyenler, bagaj taşıma görevlileri vb.
- Sistem kurulursa kimler olumsuz etkilenecek?—yolcular, sendika, personel.
- Bu sistemin var olup olmaması kimin umurunda?—limuzin sürücüleri.
- Kimi dışarıda bıraktık?

Ve bu soruları petshop POS sisteminde deneyelim.

- Sistemi kim ödüyor?—evcil hayvan mağazası, tüketiciler.
- Sistemi kim kullanacak?—kasiyerler, yöneticiler, müşteriler (belki self servis sağlanır).
- Sistemin kullanıma uygunluğuna kim karar verecek?—şirket yöneticileri, yöneticiler, kasiyerler, müşteriler.
- Hangi kurumlar (hükümet) ve kuruluşlar (hükümet dışı) herhangi bir sistemin yönünü düzenler?—vergi makamları, yöneten ticari kuruluşlar, evcil hayvan mağazası kuruluşlar, daha iyi iş bürosu
- Sistemin yapısını, dağıtımını ve işleyişini hangi yasalar yönetir?—vergi yasaları, iş ve ticaret yasaları.
- Spesifikasyonun, tasarımın, yapımın, testin herhangi bir yönüne kimin dahil olduğu sistemin kurulması, bakımı ve kullanımdan kaldırılması?—çeşitli mühendisler, CFO, yöneticiler, kasiyerler. Hepsini bilmek gerekir.
- Sistem kurulursa kimler olumsuz etkilenecek?—manuel yazarkasa yapımcıları, envanter memurları.
- Bu sistemin var olup olmaması kimin umurunda?—rakipler, evcil hayvan ürünleri tedarikçileri
- Kimi dışarıda bıraktık?

Zengin Resimler

Bazı sistemlerde, paydaşların tamamı belirleyici paydaş sorularıyla bile kolayca belirlenemez. Bu durum bazen yeni bir sistemin geçmişinin olmadığı veya paydaşları bilgilendirici bir analizin yapılamadığı durumlar olabilir. Bu durumlarda daha bütünsel sistem tabanlı bir yaklaşım uygun olabilir. Bu yaklaşımlardan birisi SSM (Checkland and Scholes 1999).

SSM, "zengin resim" olarak adlandırılan ve kullanıcılar, amaçları, istekleri ve ihtiyaçları gibi çeşitli şeyleri gösteren karikatür benzeri bir çizime sahiptir. Zengin resimler use-case diyagramları veya konsept haritalarını açıklar, fakat bunlar daha gayri resmidir. Zengin resimler paydaşların tespitinde kullanışlıdır.

Evcil hayvan mağazası POS sistemi için ilk deneme zengin resmi Şekil 2.1'de gösterilmektedir. Şekil, evcil hayvan mağazası için çeşitli paydaşları ve birincil endişeyi göstermektedir. Belirgin paydaşlar arasında müşteriler, kasiyerler, yöneticiler, bilgisayar bakımı yer alır. İnsanları finanse etmek ve desteklemek (sistemi yükseltmek ve düzeltmek için), depo personeli (envanter verilerini girmek için), muhasebeciler (vergi bilgilerini girmek ve kullanmak için) ve satış sorumluları (fiyat ve indirim bilgilerini girmek için) vardır. Daha fazla farklı ve daha az farkedilir paydaşlar da vardır.

Son olarak, hayvanlar kendiler için konuşamayacak olsa da zengin resme dahil edilmişlerdir. Onların ihtiyaçları ve istekleri pet shopun doğru ürünleri sakladığından ve gerekliliklerin karşıladığından emin olmak için çok önemlidir. Örneğin, evcil yılanlar ve balık ve kuş gibi hayvanların yemi için canlı gıdaların saklanması ile ilgili belirli kurallar ve yasalar vardır. Bu düzenleyici gereklilikler konserve, kuru gıda, tımar malzemeleri, köpek ve kedi için oyuncakların satışından çok farklıdır. Bu nedenle, evcil hayvan setinin belirlenmesi pet shop POS sisteminde hizmet verilmesi önemli bir husus olacaktır. Genel olarak, herhangi bir sistemi tasarlarken sessiz paydaşları göz önünde bulundurmanız gerektiğinde ve bu paydaşların ihtiyaçlarını belirlemek için bir mekanizmaya sahip olmak isteyeceksiniz.

Örneğin, POS sistemindeki evcil hayvanların durumunda, evcil hayvan sahipleri veya hayvan hakları savunucuları, gereksinimlerin ortaya çıkarılması amacıyla danışman olabilirler.

Bir veya daha fazla zengin resim oluşturmak, gereksinimlerin ortaya çıkarılmasından önce yapılması gereken tekrarlayıcı bir süreçtir. Her yinelemede, eksik paydaşlar veya hatalar belirlenebilir. Bu gözden geçirme ve revizyon süreci, bütün paydaşların doğru bir şekilde tespit edildiği onaylanana kadar sürmelidir.

Paydaş/Kullanıcı Sınıfı

Paydaş grupları (kullanıcı dahil) tespit edildiğinde, bu grupların ihtiyaç ve isteklerinin doğru bir şekilde sınıflara aktarılması gereksinim haline gelebilir. Örneğin, POS sisteminde “hayvanlar” sistemi etkileyecek çeşitli türleri ve çeşitli ürün ihtiyaçlarını gerektirebilir.

Bir paydaş/kullanıcı sınıfı parçalanması, genellikle sınıfların büyük ve/veya saf olduğunda gereklidir. Çoğu zaman, sınıf parçalaması sistem kullanıcıları topluluğunda ihtiyaç duyulur. Örneğin, bagaj taşıma sistemini düşünün, kullanıcılar aşağıdakileri içerir:

- Sistem bakım personeli (yükseltme ve düzeltme yapacak)
- Bagaj görevlileri (sistemi açıp kapatarak etkileşime giren, hızı artırma/azaltma vb.)
- Havayolu planlayıcıları/göndericileri (bagaj teslim alanlarına uçuşlar atayan)
- Havalimanı personeli (uçuşları farklı bagaj teslim alanlarına atayan)
- Havaalanı yöneticileri ve hukukçular

Evcil hayvan mağazası POS sistemi için kullanıcı sınıfları şunları içerir:

- Kasiyerler
- Yöneticiler
- Sistem bakım personeli (yükseltme ve düzeltme yapmak için)
- Mağaza müşterileri
- Envanter/depo personeli (envanter verilerini girmek için)
- Muhasebeciler (vergi bilgilerini girmek için)
- Satış departmanı (fiyat ve indirim bilgilerini girmek için)

Bu sınıfların ve alt sınıfların her biri için, gereksinimlerin ortaya çıkarılması sırasında etkileşimde bulunmak üzere grubun bir şampiyonu veya temsili bir örneğini seçmemiz

gerekir. Bir yaklaşımda, grup için tek bir temsilci seçmek olabilir. Bu tür bir yaklaşımda, sınıf nispeten küçük ve kompozisyon açısından tek tip olduğunda iyi sonuç verir. Örneğin, evcil hayvan mağazası POS sistemi için bir muhasebeci, evcil hayvan mağazası zinciri için çalışan üç kişilik grubu temsil edebilir.

Başka bir strateji, sınıfın küçük bir alt kümesini seçmek olacaktır. Bir tür yaklaşım sınıf kalabalık olduğunda uygulanır, ancak sınıfı temsil edecek tek bir kişiye güvenmek istemeyiz. Örneğin, evcil hayvan mağazası POS sisteminde, 5.000'den fazla müşterinin koleksiyonunu temsil edecek 10 müşteriden oluşan bir örnek isteyebiliriz.

Son olarak, şu durumlarda pratik olabilecek tüm üyeliği ele alabiliriz. Paydaş sınıfı küçük ama çeşitlidir. Evcil hayvan mağazası POS örneği ile devam edersek, böyle bir yaklaşım, evcil hayvan mağazası varsa gereksinimlerin ortaya çıkarılmasında anlamlı olabilir- muhtemelen her sahipten gereksinimleri ortaya çıkarmak isteriz.

Her bir paydaş grubundan nasıl girdi isteyeceğimizi seçtikten sonra, kullanmak için uygun ortaya çıkarma tekniğini/tekniklerini seçilir. Gereksinimlerin ortaya çıkarılması teknikleri Bölüm 3'te anlatılacaktır.