

# Paydaş Görüşmeleri

Gereksinim mühendisinin bu süreçte müşteriler ve diğer paydaşlarla müzakere etmesi kaçınılmazdır. Genellikle müzakereler, müşteriyi istenen bazı işlevlerin imkansız veya çok maliyetli olduğuna ikna etmekle ilgilenir. Ve herhangi bir sistem projesinin yaşam döngüsü boyunca beklenti belirleme ve yönetimi, bir müzakere alıştırmasıdır. Bu kitaba müzakere teorisinde hızlandırılmış bir kurs yerleştirmek üzere olmasak da, hatırlanması gereken birkaç basit ilkedden bahsetmek istedik.

Temel kuralları önceden belirleyin. Müzakere yakınsa, müzakerelerin kapsamının ve süresinin kararlaştırıldığından emin olun. Üçüncü şahıslar varsa, bunun anlaşıldığından emin olun. Belirli kurallara uyulması gerekiyorsa, her iki tarafı da bilgilendirin. Müzakerede her iki taraf için de istenmeyen sürprizleri ortadan kaldırmaya çalışmak başarıya götürecektir.

İnsanların beklentilerini anlayın. Sizin için önemli olanın diğer taraf için önemli olmayabileceğini anladığınızdan emin olun. Bazı insanlar parayı önemser; diğerleri imajlarına, itibarlarına veya hislerine daha fazla önem verir. Sistem işlevselliğini çevreleyen pazarlıklarla uğraşırken, müşteri için neyin en önemli olduğunu anlayın. Sıralama gereksinimleri bu konuda en çok yardımcı olacaktır.

Erken başarıları arayın. Küçük bir şeyde bile anlaşmaya varılabilirse, her zaman olumlu bir ivme oluşturmaya yardımcı olur. En tartışmalı meseleler hakkında erkenden kavga etmek, her türlü kötü duyguyu artıracak ve daha sonra bu küçük meseleler üzerinde anlaşmayı daha da zorlaştıracaktır.

Biraz verdiğinizden ve biraz geri ittiğinizden emin olun. Müzakerede biraz verirseniz, her zaman iyi niyet gösterir. Ancak bir müzakerede geri adım atmanın değeri biraz mantığa aykırıdır. Geri itmeyerek, karşı tarafı aldatılmış ve boş hissetmesine neden oluyorsunuz.

Örneğin, birinin kullanılmış bir arabanın 10.000\$'dan satılık reklamını yaptığını varsayalım. Satıcıyı ziyaret zediyorsun. Satıcı hemen kabul eder. Nasıl hissediyorsun? Muhtemelen satıcının çok kolay kabul ettiğini ve saklayacak bir şeyi olduğunu hissediyorsunuzdur. Veya 10.000 dolarlık fiyatın aşırı derecede şişirildiğini hissediyorsunuz - neden 10.000 dolar teklif etmiş olsaydınız, satıcı bunu kabul ederdi - ne kadar açgözlü! Satıcı 8.000\$'lık teklifinizi reddedip yerine 9.000\$ ile karşılık verse, kendinizi daha iyi hissederdiniz. Bu yüzden biraz geri itin.

Müzakereyi yalnızca tüm taraflar tatmin olduğunda sonlandırın. Müzakereyi asla açık sorularla veya kötü duygularla sonlandırmayın. Müzakerenin sonunda herkesin kendini tatmin ve bütün hissetmesi gerekir. Karşılıklı memnuniyeti sağlamazsanız, büyük olasılıkla tekrar birlikte iş yapmayacaksınız ve genel olarak itibarınız zarar görebilir (müşteriler birbirleriyle konuşurlar).

Etkili müzakere üzerine pek çok iyi metin vardır (örneğin, Cohen 2000) ve tüm gereksinim mühendislerinin müzakere becerilerini sürekli olarak uygulamaları ve geliştirmeleri tavsiye edilir.

## Paydaş Hedeflerini Ortaya Çıkarmak

Bir müşteriyle karşılaşmadan itibaren, müşteri hedeflerini anlamanın, gereksinim mühendisliği sürecinin başarısı için kritik olduğu açık olmalıdır. Hedefler, ürün misyon beyanında özetlenen sistemin amaçlarını daha da detaylandırır.

Örneğin, evcil hayvan mağazası POS'u için bazı hedefler:

- Tüm müşteriler için "sorunsuz" alışveriş sağlayın
- Tüm kupon ve indirim işlemlerini destekleyin
- Tüm müşteri sadakat programlarını destekleyin
- Envanter girişini ve bakımını tamamen otomatikleştirin
- Tüm yerel, eyalet ve federal vergi işlemlerini destekleyin

Hedeflerin, ürün misyon beyanında yer alan amacı nasıl daha fazla dile getirdiğine dikkat edin. Bu hedefler, ölçümlerle doğrulanması gereken gereksinimler aracılığıyla operasyonel olarak tanımlanır ve detaylandırılır.

Hedefe yönelik gereksinim mühendisliği, bu hedeflere ulaşmak için yeni işlevsel gereksinimler elde etmek için paydaş hedeflerinin analizini içerir. Mevcut hedef odaklı gereksinim mühendisliği teknikleri, KAOS, i\* ve Tropos resmi yöntemlerini içerir (bkz. Bölüm 6). Bu yaklaşımlar, gereksinimlerin “kim, ne, neden, nerede, ne zaman ve nasıl” modellenmesini amaçlar. (Asnar ve ark. 2011)

Her paydaş, herhangi bir sistem için farklı bir hedef grubuna sahip olabileceğinden, hedef kümelerindeki farklılıkları uzlaştırabilmemiz için paydaş belirleme ve önceliklendirmeden sonra hedef anlayışını üstlenmeliyiz. Hedef-soru-metrik paradigmasını kullanan amaca dayalı anlayış için basit bir teknik Bölüm 3'te tartışılacaktır.

## VIGNETTE 2.1 Zengin Resimleri Kullanma Sağlık Hizmeti IoT'sinde Paydaşları Belirleme

Nesnelerin İnterneti (IoT), interneti kullanan sistemleri ifade eder.

Kontrol, veri depolama ve analitik için İnternet. Tipik bir IoT

sistem sensörleri, aktüatörleri ve dağıtılmış işlem gücünü içerir. Sağlık hizmetleri, hastane ortamlarında, uzun süreli bakım tesislerinde ve evde IoT için önemli bir uygulama alanıdır. Bu sistemler, bu ortamlardaki insanları, ekipmanı, cihazları ve malzemeleri izlemek için kullanılabilir (Laplante ve diğerleri 2016). IoT sağlık sistemleri, optimum sağlık sonuçları, artan güvenlik, mahremiyet ve verimlilik elde etme genel hedeflerine sahiptir.

Takip etmek için bir hastanede kullanılacak bir IoT sistemi düşünün.

insan, ekipman ve sarf malzemelerinin hareketlerini ve çeşitli hasta kayıt sistemleri. Paydaşlarını belirlemeye başlıyoruz zengin bir resim kullanarak birincil istek ve ihtiyaçlar. Şekil 2.5, ön seçme faaliyetleri için kullanılacak bir ilk yinelemeyi göstermektedir.

Hastane yöneticilerinin sponsor paydaş olduğunu ve öncelikli kaygılarının yüksek kaliteli, uygun maliyetli bakım sağlamak olduğunu belirterek başlıyoruz. Hastanenin güvenlik direktörü, hastaların, doktorların, hemşirelerin, personelin ve fiziksel tesisin mahremiyetini ve güvenliğini korumakla ilgilenir. IoT teknolojileri, sistem gereksinimlerinde hesaba katılması gereken yeni güvenlik açıkları oluşturabilir.

Hasta önemli bir paydaştır. Onun birincil endişesi açıkça iyileşip iyileşmeyeceğidir. Bu nedenle, IoT gereksinimleri hastaya önemli bilgiler ve güvence sağlamaya çalışacaktır. Aile üyeleri sevdiklerine neler olduğunu bilmek isteyeceklerdir, bu nedenle gereksinimler durum raporlamasına odaklanabilir. Doktorlar ve hemşireler hastaya yardım ve bakım vermekle ilgilenirler.

Sigorta şirketi yöneticileri, sistem için risk ve maliyetleri azaltmakla ilgilenmektedir. Mevzuata uygunluk konularının yanı sıra en iyi uygulamaların oldukça farkında olacaklar ve gereksinimlerin bu doğrultuda oluşturulmasını sağlamaya çalışacaklardır.

Zengin tabloyu iyileştirip iyileştirirken diğer paydaşlar da belirlenecektir. Paydaşlar için belirlenen birincil ihtiyaçlar, ileriye dönük gereksinimlerin ortaya çıkarılması faaliyetlerinin seçimi ve kapsamı hakkında bilgi verecektir.