

НАВЫКИ АНАЛИТИКА ТРЕБОВАНИЙ

Епишина Екатерина Викторовна

*Аналитик;
ООО «Нордавинд-Дубна»;
141980, Московская обл., г. Дубна, ул. Программистов, 4;
e-mail: rosa9@yandex.ru.*

Данная статья рассматривает личные качества, необходимые для работы аналитиком требований. За основу статьи взята книга Карла И. Вигерс «Разработка требований к программному обеспечению», а также личный опыт автора.

Ключевые слова: аналитик требований, профессиональные и личные качества аналитика.

SKILLS REQUIREMENTS ANALYST

Epishina Ekaterina

*Analyst;
Nordavind-Dubna, LLC;
141980, Dubna, Moscow reg., Programmistov str., 4;
e-mail: rosa9@yandex.ru.*

This article examines the personal skills necessary to work analyst requirements. The basis of this article is excerpted book of Karl E. Wiegers «Software Requirements», as well as personal experience of the author.

Keywords: requiremets analyst, the personal skills.

Введение

Анализировать ту или иную деятельность человечество стремилось всегда. В 20-м веке А.Эспинас, Н. А. Белов, А. А. Богданов, Т.Котарбиньский, М.Петрович, Л. фон Берталанфи разработали основные принципы системного анализа. Тогда же стала зарождаться и профессия – «системного аналитика» или аналитика требований, но лишь относительно недавно накопленный в этой области опыт был систематизирован. Впервые это произошло после образования Международного института бизнес-анализа (International Institute of Business Analysis, ИВА) и публикации в 2003 году «Руководства к своду знаний по бизнес-анализу» («A Guide to the Business Analysis Body of Knowledge, BABOK Guide»). В 2007 г. в России силами организации АП КИТ был создан отраслевой профессиональный стандарт «Системный аналитик» [1]. Но данные стандарты не получили широкого признания и распространения. Это не удивительно, так как достаточно сложно провести четкую грань между различными уровнями профессионализма аналитика.

В книге «Путь аналитика. Практическое руководство IT-специалиста» [2] авторы вводят понятие профиль аналитика. Основные характеристики (см. рис.1), составляющие данный профиль, разделяются на группы:

- профессиональные;
- управленческие и организационные;
- специальные;
- лидерские;
- личностные.



Рис. 1. Навыки, необходимые аналитику

Профессиональные навыки вырабатываются у человека в процессе обучения профессии – в нашем случае это профессия, связанная с ИТ, и самообразованием. Управленческие и организационные навыки приобретаются или на специальных курсах (МВА или что-то попроще), или во время практической деятельности. Специальные навыки – крайне важные навыки для успешного аналитика. Под ними подразумевается тот опыт, который специалист приобрел в ходе выполнения реальных проектов, практических работ, часто путем проб и ошибок.

Однако самыми важными для аналитика являются личностные и лидерские навыки. Выбрав путь аналитика, необходимо овладеть определенным стилем мышления, общения и уровнем развития в целом. Без наличия и развития некоторых личностных навыков лучше вообще уйти из этой профессии. Ниже мы подробно расскажем, какие именно личностные качества необходимы аналитику.

В аналитики часто приходят из разных профессий. На практике успешные тестировщики и, иногда, технические писатели нередко вырастают в аналитиков. Так же регулярно аналитиками становятся разработчики: кто-то из-за того, что понял, что разработка – это не его, кто-то действительно хочет быть аналитиком, для кого-то это лишь более короткий путь в руководители проекта. Но не любой, даже самый талантливый и опытный, разработчик или тестировщик автоматически станет профессиональным аналитиком требований. Все эти роли требуют разных навыков, знаний и личных качеств.

В упомянутой выше книге «Путь аналитика. Практическое руководство ИТ-специалиста» [2] описан идеальный аналитик, к которому можно стремиться, но нет ни одного человека, полностью соответствующего продвигаемому в книге образу (со всем описанным набором знаний и навыков). В стандарте «Системный аналитик» [1] описаны навыки и знания, необходимые для решения задач аналитика, но не рассматриваются личные качества специалиста.

Важность личных характеристик и небольшое количество статей-книг-знаний по этому вопросу определили тематику этой статьи: выявить приоритетные личностные качества, которыми должен обладать системный аналитик требований в сфере разработки ПО. В основу статьи была взята книга известного лектора, автора и консультанта в области построения требований и совершенствования процесса разработки ПО Карла Вигерса [3], который попытался описать навыки, необходимые аналитику. В приведенной статье список его навыков был проанализирован и дополнен, исходя из личного опыта работы автора аналитиком требований.

1. Какая основная задача стоит перед аналитиком требований?

Среди участников любого проекта по разработке программного обеспечения обязательно есть человек, явно или неявно выполняющий роль аналитика требований. Являясь, по сути, разработчиком ПО, он осваивает обязанности аналитика и работает с пользователями, собирая, анализируя и документируя требования. Однако не все разработчики умеют правильно формулировать требования к ПО и общаться с клиентом. Обучение позволяет повысить профессиональные навыки сотрудников, выполняющих роли аналитика, но не может компенсировать нехватку навыков межличностного общения и заинтересованности в деле.

Самая важная задача аналитика – отразить мнения заинтересованных сторон и лиц в спецификации требований и передать информацию другим лицам, участвующих в проекте. Аналитик помогает участникам проекта прояснить, действительно ли пожелания, которые они высказывают вслух – это то, что им на самом деле нужно. Аналитик обучает, задает вопросы, слушает, организует и учится.

Рассмотрим необходимые качества аналитика более детально.

2. Какими качествами должен обладать аналитик требований?

Умение слушать

Активное слушание подразумевает устранение помех, сохранение вежливой позы и зрительный контакт, а также повторение основных моментов для закрепления их понимания. Вам нужно моментально схватывать, что говорят люди, и уметь читать между строк, что бы обнаружить вещи, о которых они стесняются говорить. Важно не только то, что вам говорят, но и то, как вам это говорят.

Умение опрашивать и задавать вопросы

Большая часть информации о требованиях извлекается из беседы с людьми, и поэтому аналитик должен уметь общаться с разными людьми и группами. Встречаются разные собеседники: кто-то желает рассказать все, что знает и даже не по теме, кто-то отвечает только на конкретные вопросы, кто-то выдает желаемое за действительное. И только с помощью правильных вопросов из огромного потока информации можно выявить существенные требования.

Навыки создания комфортных условий общения

Умение организовать дружескую атмосферу – один из необходимых навыков аналитика. Конечно, данный навык не так важен, как первые два. Но в комфортных условиях всегда лучше работается.

Умение наблюдать

Наблюдая за тем, как пользователь выполняет свои обязанности или работает с имеющимся приложением, опытный аналитик выявит моменты, о которых пользователь даже не упомянул. Наблюдательность помогает направить дискуссию в новое русло, чтобы выявить дополнительные требования, о которых никто ничего не сказал.

Стрессоустойчивость

В процессе работы появляется огромное количество информации (часто противоречивой) и данных, которые могут в один момент коренным образом изменить понимание и направление анализа и проектирования. Аналитик должен быть к этому готов, уметь сориентироваться в новых условиях, не поддаваться панике.

Умение анализировать и обрабатывать информацию

Аналитик имеет дело с большим объемом беспорядочной информации, собранной на первом этапе. Способность обрабатывать большой объем информации и анализировать его позволит структурировать данные и выстроить ясную и четкую картинку.

Умение решать проблемы и разрешать конфликты

В проекте может работать большое количество заинтересованных лиц и участников проекта, каждый из которых имеет свой взгляд и видение. Аналитик должен обладать умением выслушать все стороны, обобщить информацию, принять оптимальное решение и убедить стороны в его правильности.

Умение вести переговоры

Аналитик должен уметь организовать людей с разными интересами для совместной работы, и уверенно чувствовать себя в разговорах с сотрудниками, занимающими разные должности в организации. Подумайте, как сложно иметь дело с сотрудниками из виртуальных групп, различающихся по географическому, временному, культурному или языковому признаку.

Умение работать в команде

Результат работы Аналитика используют многие участники проекта. Он должен уметь работать в команде, доверять своим коллегам и осознавать ответственность перед ними, выполняя свою часть работы.

Творческий подход

Аналитик – не просто стенографист, записывающий все высказывания клиентов. Аналитики изобретают требования. Они предлагают инновационные функции продуктов, новые рыночные возможности и возможности для бизнеса и думают, как удивить и удовлетворить своих клиентов. Отличный аналитик творчески подходит к делу: рассказывая о системе, ему удастся удивить клиента – тот даже не всегда подозревает, что такая функциональность возможна

Знание предметной области

Аналитику, разбирающемуся в бизнесе, легче общаться с клиентами и понимать их, ему удастся выявить невысказанные предположения и неявные требования. Он может предложить варианты совершенствования бизнес-процессов, а также ценную функциональность, о которой пользователи даже не думали.

Заключение

Навыки, описанные выше, условно можно разделить на три группы:

1. Навыки общения (умение общаться, слушать, говорить, воспринимать).
2. Аналитические навыки (анализ, детализация и обобщение).
3. Навыки представления информации (умение применять разные средства сбора информации и представление информации различными способами на нормальном и понятном языке).

Коммуникабельность – самая основная черта, которая отличает аналитика от других ИТ-специалистов. Т.к. какой бы ни был замечательный аналитический ум, если вы не умеете нравиться людям, то есть не являетесь природными коммуникаторами, вы никогда не сможете успешно работать в этой сфере и – главное – продвигаться в ней. Здесь говорилось про природные способности просто потому, что приобрести их крайне сложно, да еще так, чтобы не казаться искусственным при общении. Чувствовать, что хочет сказать заказчик той или иной фразой, воспринимать его настроение, правильно попадать в него – это искусство коммуникации. Ну, а уж уметь убедить программистов и тестировщиков в правильности и адекватности того, чего от них ждут – не меньшее искусство.

Основные факторы успеха – терпение и искреннее желание работать с людьми.

Список литературы

1. Профессиональный стандарт «Системный аналитик» – АП КИТ, 2007.
2. Перерва А. Д., Иванова В. А. «Путь аналитика. Практическое руководство IT-специалиста» – Спб.: Питер, 2012. – С. 304.
3. Карл И. Вигерс Разработка требований к программному обеспечению /Пер, с англ. – М.: Издательско-торговый дом «Русская Редакция», 2004. – С. 576.