

Roteiro para Entrevistas com Usuário

Parte 1: Estabelecendo o perfil do usuário e do cliente

Nome:

Cargo:

Quais são as suas principais responsabilidades?

Que saídas você produz? Para quem?

Como é medido o sucesso das suas atividades?

Quais problemas interferem no seu sucesso?

Qual, se existir, tendência faz com que seu trabalho fique mais fácil ou mais difícil?

Parte 2: Avaliando o Problema

Para quais problemas você não tem boas soluções?

Quais são eles?

Por que este problema existe?

Como você o resolve atualmente?

Como você gostaria que ele fosse resolvido?

Parte 3: Avaliando o Negócio

Como é o funcionamento do seu setor?

Quais são os principais processos no funcionamento do teu setor?

Quem são as pessoas envolvidas neste processo?

Para cada processo principal, solicitar maiores detalhes do seu funcionamento.

Quais são as principais atividades para atendimento aos clientes da sua organização?

Qual seria o escopo do que deveria ser automatizado pelo sistema e o que não deveria ser.

Quais integrações com outros sistemas existem para o funcionamento do setor?

Parte 4: Entendendo o Ambiente do Usuário Final

Quem são os usuários finais?

Os usuários finais estão habituados com este tipo de sistema?

Que tipo de ajuda (por exemplo cópia impressa e documentação online) eles precisarão?

Parte 5: Recapitulação do Entendimento

Você me disse que: (liste os problemas descritos pelo usuário em suas próprias palavras)

o Isto representa adequadamente os problemas que você anda tendo com a solução atual?

Quais, se existem, outros problemas que você anda tendo?

Parte 6: As contribuições do analista aos problemas do cliente

Liste quaisquer necessidades ou problemas adicionais que você acha que podem se aplicar ao usuário

Para cada problema sugerido, faça as seguintes perguntas:

Isto é um problema real?

Quais são as razões para este problema?

Como você soluciona este problema atualmente?

Como você gostaria de solucioná-lo?

Como você classificaria a solução destes problemas em comparação com os outros que você mencionou?

Parte 7: Breves notícias

Existem outras questões que eu deveria estar te perguntando?

Se eu precisar fazer perguntas de acompanhamento posso te ligar?

Você estaria disposto a participar de uma revisão de requisitos?

Parte 8: O sumário do Analista

Depois da entrevista, e enquanto os dados ainda estão frescos na sua mente, resuma o conteúdo da entrevista e liste os problemas ou necessidades de maior prioridade identificados por este usuário ou cliente. Elabore uma ata de reunião e envie para todos os participantes.