

案例：错误的需求工程

摘自《软件需求》，Karl E. Wiegers

"喂，是 Phil 吗？我是人力资源部的 Maria，我们在使用你编写的职员系统时遇到一个问题，一个职员想把她的名字改成 Sparkle Starlight，而系统不允许，你能帮帮忙吗？"

"她嫁给了一个姓 Starlight 的人吗？" Phil 问道。

"不，她没有结婚，而仅仅是要更改她的名字，"Maria 回答。"就是这问题，好像我们只能在婚姻状况改变时才能更改姓名。"

"当然是这样，我从没想过谁会莫名其妙地更改自己的姓名。我不记得你曾告诉我系统需要处理这样的事情，这就是为什么你们只能在改变婚姻状况对话框中才能进入更改姓名的对话框。"Phil 说。

Maria 说："我想你当然知道每个人只要愿意都可以随时合法更改他（她）们的姓名。但不管怎样，我们希望在下周五之前解决这个问题，否则，Sparkle 将不能支付她的账单。你能在此前修改好这个错误吗？"

"这并不是我的错！我从来不知道你需要处理这种情况。我现在正忙着做一个新的性能检测系统，并且还要处理职员系统的一些需求变更请求"（传来翻阅稿纸的声音）。"我还有别的事。我只可能在月底前修改好，一周内不行，很抱歉。下次若有类似情况，请早一些告诉我并把它们写下来。"

"那我怎么跟 Sparkle 说呢？" Maria 追问道，"如果她不能支付账单，那她只能挂帐了。"

"Maria，你要明白，这不是我的过错。"Phil 坚持道，"如果你一开始就告诉我，你要能随时改变某个人的名字，那这些都不会发生。因此你不能因我未猜出你的想法（需求）就责备我。"

Maria 不得不愤怒地屈从："好吧，好吧，这种烦人的事使我恨死计算机系统了。等你修改好了，马上打电话告诉我，行吧？"

讨论：错在哪儿？