

Entrevista 1

Proyecto: Cáritas

Identificación: 0000.36



Preparada por: CwC - Coding with Cacho Solutions

Fecha de preparación: 01/03/24

Fase en la que se encuentra el proyecto: Elicitación de requerimientos.

Documentos a los que se hace referencia: - - -

Lugar de la entrevista: Aula 2. Facultad de Informática, Universidad Nacional de La Plata.

Fecha/Hora/Duración de la entrevista: 07/03/24 - 11:30 hs. - 40 minutos.

Entrevistado: Mario Delpalomar.

Rol: Ayudante de Cáritas.

Objetivo a lograr con esta entrevista: Conocer los requerimientos y expectativas del cliente sobre el sistema a desarrollar.

Cuerpo de la entrevista:

Pregunta 1: ¿Cómo es el funcionamiento de Cáritas en la actualidad? ¿Qué actividades realizan?

Respuesta: Cáritas provee elementos (ropa, útiles escolares, comida, productos de limpieza, entre otros) a personas. Actualmente, se manejan con un Excel para llevar un registro de los productos que traen los clientes, categorizarlos y manejar su stock, y quieren automatizar el contacto entre los clientes.

Pregunta 2: En su correo nos comentó que tiene una nueva idea que quiere llevar adelante ¿Podría contarnos más al respecto?

Respuesta: Queremos implementar un sistema de trueques que permita conectar a distintos usuarios. Solo se podrán hacer trueques entre elementos con la misma categoría y con un valor no monetario similar.

Pregunta 3: ¿Qué roles en la organización van a utilizar el sistema?

Respuesta: En el sistema existen tres roles:

- **Usuarios** que intercambian cosas. Deben registrarse por DNI, mail, teléfono de contacto, nombre y apellido, y género. Por una restricción de la organización, el registro es solo para personas mayores de 18 años.
- **Ayudantes:** personal de Cáritas que se encarga de validar publicaciones de trueques.
- **Administrador general** que se encarga de la gestión general del sistema.

Pregunta 4: ¿Cómo asigna el valor del producto?

Respuesta: El usuario asigna un valor de 1 a 5 al momento de publicar el producto.

Seguimiento: ¿Le gustaría que se le muestre guías y sugerencias al usuario para valorar su producto?

Respuesta: Sí, estaría bueno que se le muestre al usuario una viñeta de ayuda con criterios que pueden seguir para valorar su producto.

Pregunta 5: ¿Cuál es el rol de los ayudantes con los trueques?

Respuesta: Los ayudantes deben revisar las publicaciones antes de que se muestren en la página. Cuando un usuario realiza una publicación, esta no será visible por el resto de los usuarios hasta que un ayudante la acepte. La idea de esto es que los ayudantes puedan realizar una moderación básica de las publicaciones para evitar que se publiquen cosas inapropiadas. Deberían poder dar de baja publicaciones que no cumplan con las reglas del sitio. Una vez sucede esto se le debe informar el motivo al usuario. Esto debe ser fácil de hacer para el ayudante, por lo que me gustaría que tengan que seleccionar el motivo de una lista predefinida.

Seguimiento: Sobre las publicaciones que ve un ayudante ¿Están filtradas por la filial a la que pertenece?

Respuesta: No, los ayudantes pueden revisar todas las publicaciones, sin importar a qué filial pertenezcan.

Seguimiento: ¿El administrador general también puede revisar las publicaciones de trueques?

Respuesta: Sí.

Seguimiento: ¿Se lleva un registro de todas las veces que a un usuario se le da de baja una publicación?

Respuesta: Sí. Si al usuario se le dan de baja 5 publicaciones, su cuenta queda en revisión para que el administrador decida si suspender la cuenta o no. Mientras la cuenta está en revisión, el usuario no puede realizar publicaciones.

Pregunta 6: ¿Cómo se gestionan los turnos?

Respuesta: Los turnos son los sábados y domingos de 12 a 20 hs, con un máximo de 50 turnos por día. Cáritas provee el espacio para el encuentro en algunas de sus filiales. El día del turno es asignado por el sistema en el fin de semana más próximo, y los usuarios deben definir por su cuenta el horario del encuentro.

Seguimiento: ¿Existe un tiempo límite para que se confirme la asistencia?

Respuesta: Ambos usuarios tienen hasta 72 hs. para confirmar la asistencia, y queremos enviar un correo al usuario cada 24 hs. recordando que tiene una confirmación pendiente.

Pregunta 7: ¿Cómo se asigna la filial donde se realizará el encuentro?

Respuesta: Cuando un usuario acepta una solicitud de trueque, acepta también la filial que eligió el usuario que ofrece el producto. Luego se envían correos a ambos usuarios con sus contactos, en qué filial se van a encontrar y un código único para cada usuario que usarán al momento de realizar el trueque en la filial. Los horarios del encuentro deben decidirlo ellos por fuera del sistema.

Seguimiento: ¿La filial podría cambiar en algún momento luego de aceptar la solicitud?

Respuesta: No.

Pregunta 8: ¿Cuántas ofertas puede aceptar un usuario?

Respuesta: Un usuario solo puede aceptar una oferta y, para evitar spam, solo puede solicitar hasta 5 trueques a la vez como máximo.

Seguimiento: ¿Solo se pueden realizar ofertas de objetos publicados?

Respuesta: Sí.

Pregunta 9: ¿Es posible dar de baja un trueque?

Respuesta: Sí.

Pregunta 10: ¿Cuáles son los datos a ingresar para publicar un producto?

Respuesta: La publicación debe contener un título, categoría, descripción, estado (nuevo, como nuevo, usado, etc.), filial, y entre 1 y 5 fotos del producto.

Pregunta 11: ¿Qué categorías existen?

Respuesta: De momento contamos con categorías para alimentos, ropa, útiles escolares y elementos de limpieza.

Seguimiento: ¿Quién define estas categorías?

Respuesta: Nos gustaría que el administrador general pueda agregar o quitar categorías.

Pregunta 12: ¿Cómo es el proceso del trueque dentro de una filial?

Respuesta: Una vez que los usuarios llegan a una de nuestras filiales los separamos en 2 filas, una para los que solicitan el trueque y otra para los que lo ofrecen. Una vez que los atendemos, les pedimos el código del trueque asignado previamente a cada uno, lo ingresamos al sistema y válida que estos sean correctos. Este ayudante solo debería ver los trueques que pertenezcan a

la filial en la que trabaja. Una vez finalizado el trueque, el ayudante que los atendió señala el fin del proceso.

Seguimiento: ¿Qué pasa si alguno de los 2 usuarios no se presenta?

Respuesta: Si uno de los usuarios no se presenta, cargamos el código del usuario que sí se presentó y se penaliza al usuario que faltó. Todavía no tenemos definida la penalización, pero pensamos en bajarle media estrella el puntaje.

Seguimiento: ¿Se puede tener calificación negativa?

Respuesta: No.

Seguimiento: ¿Qué pasa si ninguno de los usuarios se presentan?

Respuesta: Si ambos usuarios faltan reciben una penalización menor.

Seguimiento: ¿Un usuario puede cancelar un turno?

Respuesta: Sí, si un usuario sabe que no va a poder asistir, puede cancelar sin recibir ninguna penalización.

Pregunta 13: ¿Qué información puede ver un usuario sobre otro?

Respuesta: Los usuarios pueden ver nombre, apellido y calificación de hasta 5 estrellas del otro usuario.

Seguimiento: ¿Deberían poder ver otras publicaciones?

Respuesta: Sí, nos gustaría que los usuarios puedan ver otras publicaciones, aunque no puedan realizar solicitudes a esos artículos en particular.

Seguimiento: ¿Los usuarios deben tener un avatar, un rostro o algo para identificarlos?

Respuesta: No, es anónimo, sin imagen de los usuarios.

Seguimiento: ¿Y el historial de trueques también?

Respuesta: No, queremos que el historial solo pueda ser visible para el administrador.

Pregunta 14: ¿Cómo se califica a un usuario?

Respuesta: Cuando se completa un trueque se envía un correo solicitando una calificación a la otra persona, la cual incluye una puntuación de 1 a 5 estrellas y un comentario. Una vez calificado, el sistema calcula el promedio y luego se le restan las penalizaciones. Además, una persona con menos de 3 estrellas no puede solicitar trueques, solo puede recibir ofertas.

Pregunta 15: ¿Quiénes serían los usuarios principales del sistema?

Respuesta: Con nuestra organización ayudamos a muchas personas diferentes, especialmente gente mayor de edad, por esta razón nos gustaría que el sistema sea intuitivo y amigable para el

usuario.

Pregunta 16: ¿Con qué presupuesto cuentan para realizar el sistema?

Respuesta: Cuentan con 10 millones de pesos para realizar el sistema.

Pregunta 17: ¿Para qué fecha necesitan el sistema?

Respuesta: El sistema debe estar terminado para el mes de julio.

Conclusión de la entrevista:

Informe final: En esta primera entrevista se discutieron diversos aspectos cruciales que nos permitieron sentar las bases para el desarrollo de un sistema de trueques. Se delinearon los roles de los usuarios, que incluyen a los usuarios que realizan los trueques, ayudantes y administrador general, junto con sus respectivas responsabilidades, mencionadas en forma general. Se estableció el proceso de registro de usuarios. Además, se detallaron los mecanismos de moderación de publicaciones por parte de los ayudantes, así como la gestión de turnos y la asignación de filiales para los encuentros de trueques. Se discutieron los procedimientos de trueque dentro de las filiales, incluyendo la validación de códigos y las penalizaciones por falta de asistencia. Se abordaron también los datos visibles para los usuarios, las calificaciones luego de realizar un trueque y las penalizaciones asociadas.

Información obtenida en detalle:

- Los datos que debe ingresar una persona al registrarse son: nombre, apellido, DNI, correo electrónico, teléfono de contacto y género. Además, se estableció que el registro está limitado solo a personas mayores de 18 años.
- Se definieron tres roles de usuarios: los usuarios que intercambian cosas, los ayudantes y el administrador general. Cada uno tiene responsabilidades específicas dentro del sistema.
- Para valorar un producto, los usuarios deben asignar un valor de 1 a 5 al momento de publicarlo. Además, se acordó mostrar guías y sugerencias para ayudar a los usuarios en este proceso de valoración.
- Los ayudantes tienen la tarea de revisar las publicaciones antes de que se muestren en la página. Pueden dar de baja publicaciones que no cumplan con las reglas del sitio y se lleva un registro de las veces que un usuario tiene publicaciones dadas de baja.
- Los turnos para los trueques se realizan los sábados y domingos de 12 a 20 hs, con un máximo de 50 turnos por día. Los usuarios tienen 72 horas para confirmar la asistencia, y se enviará un correo recordatorio cada 24 horas.
- Los usuarios eligen la filial donde se realizará el trueque al aceptar una solicitud. Esta filial no puede cambiarse una vez aceptada la solicitud.

- Cada usuario puede aceptar una oferta de trueque y solicitar hasta 5 trueques como máximo por cada producto publicado.
- Se permite dar de baja un trueque y cancelar un turno sin penalización.
- Los usuarios pueden ver nombres, apellidos y puntajes de hasta 5 estrellas de otros usuarios, así como otras publicaciones, aunque no pueden realizar solicitudes a esos artículos en particular. Sin embargo, el historial completo solo es visible para el administrador.
- La calificación de los usuarios se realiza mediante un sistema de estrellas del 1 al 5, con la posibilidad de incluir un comentario. Aquellos con menos de 3 estrellas no pueden solicitar trueques, solo recibir ofertas.

Información pendiente:

- Conocer más detalles sobre la importancia del valor de los productos dentro del sistema.
- Conocer más detalles sobre cómo debe reaccionar el sistema ante la baja de una publicación de trueque.
- Averiguar cómo debe gestionar el sistema la creación y eliminación de categorías.
- Detallar las tareas que debe desempeñar el administrador general dentro del sistema.
- Averiguar cómo gestionar la falta de confirmación al turno de los usuarios.
- Indagar en detalle sobre el sistema de calificaciones a usuarios post trueque.
- Profundizar sobre las publicaciones y la dinámica de trueques dentro del sistema.
- Consultar sobre la posibilidad de incorporar donaciones e integrar sistemas de pago.
- Averiguar cómo deben gestionarse los ayudantes dentro del sistema.
- Indagar sobre la gestión de stock que actualmente realizan en Excel, particularmente si es necesario administrar el stock en el nuevo sistema.
- Conocer más sobre el rol de los usuarios no registrados.
- Consultar sobre la posibilidad de dar beneficios a los usuarios que realizan trueques.
- Conocer cuestiones relacionadas con el diseño de la página.

Documentos que se deben entregar: - - -

Documentos que debe entregar el entrevistado: Copia de las preguntas de la entrevista.

Próxima entrevista: 14/03/24