

Guía de Actividades: Elicitación de Requerimientos de Usuario

Competencia general

Analizar, seleccionar y aplicar técnicas de elicitación de requerimientos de usuario, considerando el contexto organizacional y los actores clave, para contribuir a la definición de soluciones informáticas alineadas al negocio.

Bibliografía base: Vazquez, C. E., & Simões, G. S. (2016). Ingeniería de Requisitos: software orientado al negocio. Brasport. Cap 7

Act 1. Reconocer el propósito y los desafíos de la elicitación

Torbellino de ideas (brainstorming)

1. “¿Por qué fallan los proyectos de software?”
2. Introducir conceptos del capítulo 7 (fallas en la elicitación, ambigüedades, interpretación del usuario vs analista).
3. Sistematizar las respuestas en un mapa conceptual.

Act 2. Identificar y describir actores y sus roles en la elicitación

Análisis de stakeholders

1. En base al caso dado, identificar los posibles actores, clasificarlos (interno/externo, usuario final, patrocinador, etc.) y justificar su inclusión.
2. Realizar una Matriz de actores y roles.

Caso: SitCursos

La institución SitCursos se encuentra situada en la ciudad de Córdoba, y ofrece la capacitación en habilidades y conocimientos adecuados para conducirse a través de todas las actividades que se llevan a cabo en el desarrollo de software. Esta capacitación se ofrece a través de diversos cursos de perfeccionamiento dirigidos al personal de distintas empresas.

En forma cuatrimestral el Encargado de Capacitaciones realiza una diagramación de los cursos a dictar. Esta diagramación tendrá una fecha de inicio y una fecha de fin del semestre correspondiente, y el detalle de todos los cursos a dictar en dicho período. En este momento también se determina el instructor que dictará cada curso en función de los conocimientos del mismo (de quien se conoce el nombre, apellido, dirección, teléfono, dirección de correo electrónico, conocimientos y capacitaciones), la cantidad de días de duración del curso (en general se dictan en jornadas de tres horas), la fecha de inicio y la fecha de finalización, el costo del curso por persona y la cantidad máxima de asistentes. Es política de la empresa no dictar más de un curso por día. Además, los días que se asignan por curso son consecutivos y hábiles.

Las empresas interesadas podrán comunicarse o presentarse en la institución solicitando información de los cursos, ante lo cual el Encargado de atención al cliente (E.A.C.) atenderá la consulta correspondiente. Aquellas empresas que lo desean, pueden solicitar la inscripción para un grupo de empleados de la misma en los cursos que son de su interés. Para ello el E.A.C. consulta en primera instancia el curso para el cual se realizará la inscripción para determinar la existencia de cupo para el mismo. En caso de contar con cupos, el E.A.C. verifica los datos de la empresa, y en caso de ser necesario los ingresa, luego procede a inscribir a los empleados de la empresa que asistirán en condición de alumnos al curso, para lo cual procede a verificar si ya existen sus datos o sino ingresa los datos personales de cada uno, finalmente procede a realizar la inscripción definitiva. Al momento de realizarse la inscripción, se efectúa el cobro, se procede a realizar la facturación del mismo y entregar la misma al interesado. El pago del curso puede realizarse al contado o con cheque. Suele ocurrir que el proceso de inscripción no es realizado correctamente, en ocasiones se omiten datos, y en otras no se validan correctamente las empresas registradas o los empleados, registrando en forma duplicada dicha información. En cuanto a las cobranzas, cuando la forma de pago es con cheque, no se registran en forma completa los datos de los mismos, y es deficiente el control y seguimiento de los mismos hasta que se efectivizan.

El primer día de dictado del curso el E.A.C. genera un listado de asistencia con los nombres de todos los asistentes al curso. Debido a las falencias en el proceso de inscripción estos listados acarrear errores en el detalle de los alumnos inscriptos.

Cada día el instructor antes de comenzar la clase correspondiente, toma asistencia a los alumnos del curso; esta asistencia luego es registrada por el mismo.

Cuando finaliza el curso, se emite un certificado para cada uno de los alumnos como constancia de su participación, se emitirá a aquellas personas que cumplan con la condición de haber participado del 80% de las clases. Es necesario que el certificado se emita con un recuadro de color azul, y el logo de la empresa en la esquina superior izquierda.

El Director de la empresa necesita un informe con la cantidad de asistentes por curso para efectuar los análisis al respecto.

Además desea que se optimicen los procesos que actualmente se realizan en la institución, anteriormente planteados y puntualmente quiere que el E.A.C. y el Encargado de Capacitaciones tengan una PC cada uno, y que todos los usuarios del sistema tengan un nombre de usuario y clave que le permita el acceso al mismo, y solo se le habiliten las opciones que puede ejecutar.

Act 3. Aplicar técnicas de elicitación según el contexto

1. Realiza una elicitación en base al trabajo de una persona de tu elección: “Un día en la vida laboral de...”
2. Indica las técnicas de elicitación aplicadas para conocer cómo es su trabajo.
3. Entrega un informe indicando:
 - Persona analizada.
 - Rol, puesto u ocupación.
 - Técnicas de elicitación utilizadas: breve descripción de cómo se aplicó.
 - Redacción comentando cómo es “Un día en la vida laboral de...”

- Entregable formal con la Lista de requerimientos funcionales detectados (para un software que le serviría para poder realizar sus tareas - mínimo 10 RF).

Act 4. Reflexionar sobre las dificultades de la comunicación con el usuario

1. Lectura breve del apartado sobre “Ruido de comunicación” del capítulo.
2. ¿Qué hace que la comunicación sea difícil entre usuario y analista?
3. Escribe un Ensayo breve individual (400-500 palabras).