

Tipos de Usuario en Ingeniería de Requisitos.





Requerimientos.

Interesados relevantes en el levantamiento de requisitos.



Tipo de requisito	Interesados relevantes
Requisitos de negocio	Gerentes, líderes y directivas.
Requisitos de usuario	Analistas de negocio, usuarios y gerentes de producto.
Requisitos funcionales	Analistas de negocio y gerentes de producto.



Identificación de clases de usuario.

Proceso
compuesto por
tres pasos



- 1

Identificar las diferentes clases de usuario del *software* que será desarrollado.
- 2


Para clases de usuarios compuestas por múltiples integrantes; seleccionar y trabajar con un grupo que represente cada clase de usuario.
- 3

Acordar de antemano quien o quienes serán las personas a cargo de las decisiones en las fases de desarrollo y gestión de los requerimientos.



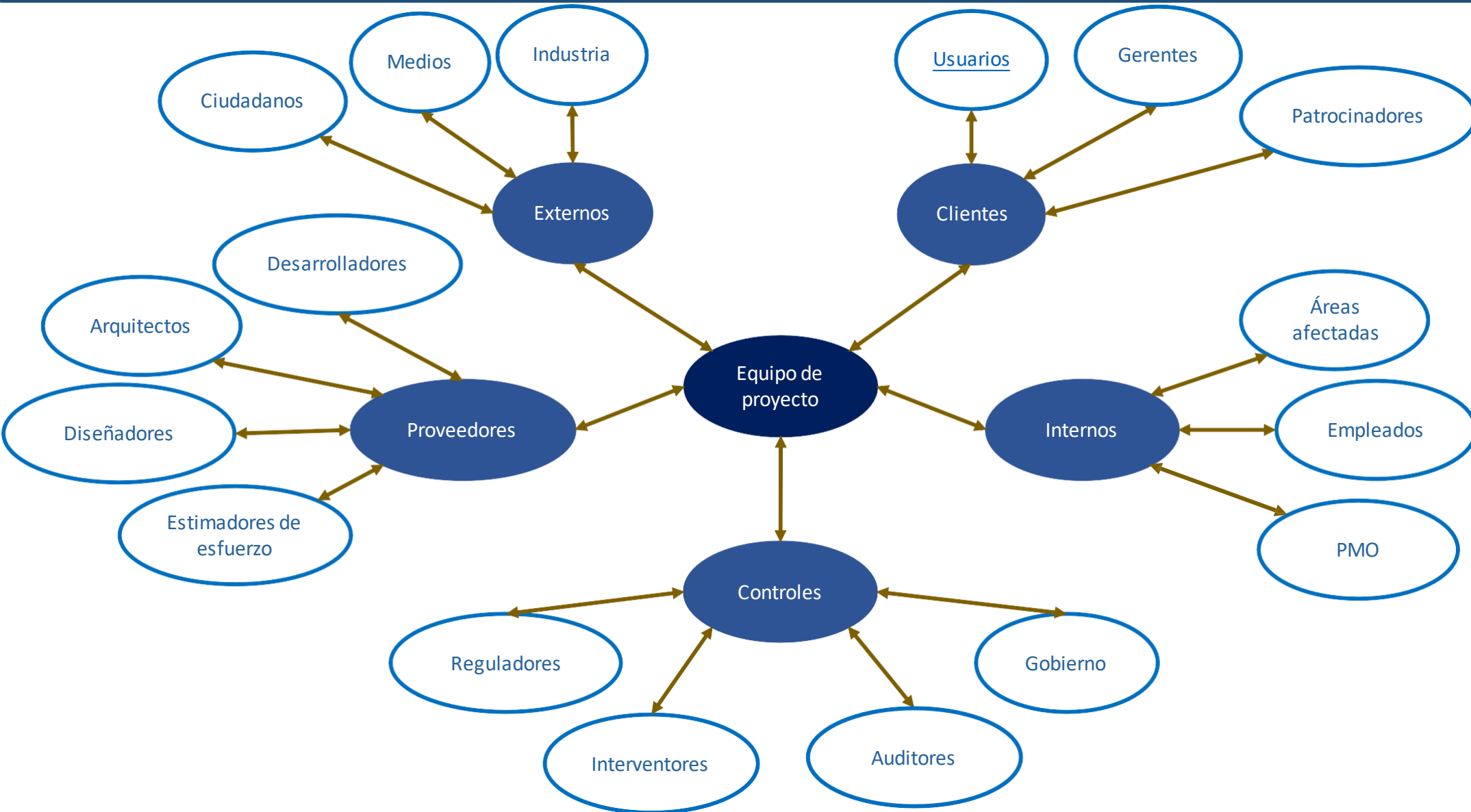
Documentación
sugerida



Nombre de la clase de usuario	Número de usuarios	Descripción	Representantes de la clase de usuarios	Poder	Interés
<ul style="list-style-type: none">Aplicación de criterios de clasificación de los usuarios. 		<ul style="list-style-type: none">Descripción demográfica del usuario.Comportamientos.Preferencias.Molestias.	<ul style="list-style-type: none">Nombres.Datos de contacto.	<ul style="list-style-type: none">Bajo.Alto.	<ul style="list-style-type: none">Bajo.Alto.



Identificación de interesados – mapa de interesados.



Mejores prácticas sobre el proceso de identificación y clasificación de usuarios.



Usuarios indirectos

Se sugiere no ignorar las necesidades de los usuarios indirectos ya que en la mayoría de casos este grupo de usuarios tienen perfiles menos operativos y por lo tanto mayor poder dentro de la Entidad.

Sistemas como usuarios

Se sugiere tener en cuenta que es posible que se identifiquen usuarios que no son humanos sino sistemas que dependen del producto desarrollado. Los requerimientos de estos usuarios son igualmente importantes y por lo tanto este tipo de usuarios deben ser identificados y clasificados.

Usuarios no deseados

Por otro lado, es posible que bajo esta clasificación se detecten usuarios no deseados y para estos es muy importante establecer los requerimientos que el desarrollo no debe atender..



Criterios de identificación de usuarios.

Criterios sugeridos para la identificación y clasificación de clases de usuario.



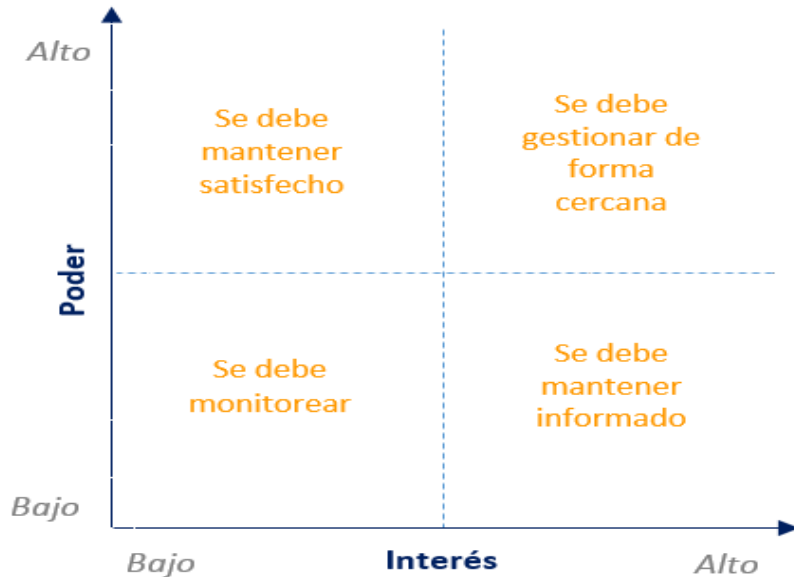
Criterio 1	Los privilegios de acceso o permisos de seguridad requeridos u otorgados.
Criterio 2	Las tareas que desempeñan los usuarios.
Criterio 3	Las características que usan o van a usar.
Criterio 4	La frecuencia con la que van a usar el producto.
Criterio 5	La experiencia del usuario en el uso de tecnología.
Criterio 6	Plataformas a ser utilizadas.
Criterio 7	El tipo de relación con el sistema: usuario directo o indirecto.
Criterio 8	Ubicación geográfica del usuario.
Criterio 9	El área de la Entidad a la que pertenecen los usuarios.
Criterio 10	Usuarios no humanos que interactúan con el producto.
Criterio 11	Usuarios no deseados en el sistema.



Gestión de interesados de acuerdo a su poder - interés.



Según el nivel de interés y poder estimado para cada interesado se sugiere implementar las estrategia de gestión descrita en cada cuadrante.



Nivel de involucramiento de los interesados



Desinformado sobre el cambio	No sabe del proyecto y no conoce sus potenciales efectos.
Resistente al cambio	Sabe del proyecto pero resiste el cambio.
Neutral al cambio	Sabe del proyecto pero no le interesa. No ofrece resistencia pero tampoco apoya al proyecto.
Apoya el cambio	Conoce el proyecto y lo apoya.
Lidera el cambio	Conoce el proyecto y se involucra para que otros lo apoyen.



Estilos de toma de decisiones



El líder de la Entidad, el área o el proyecto toma la decisión sin consultarla.
El líder de la Entidad, el área o el proyecto toma la decisión y la consulta con algún asesor o grupo de trabajo.
El área responsable toma la decisión votando y la mayoría gana.
El área responsable toma la decisión votando y el resultado debe ser unánime.
El área responsable discute y negocia hasta tomar una decisión.
El líder de la Entidad delega la responsabilidad de tomar la decisión a una persona o grupo de personas.
El área responsable llega a una decisión pero existen otros actores que pueden vetar esa decisión.

