

Stakeholders

Stakeholders

Son los individuos u organismos que ganan o pierden con algún cambio, son impactados positiva o negativamente independientemente o no de su voluntad. Tienen interés en el resultado del cambio.

Stakeholders

Clasificación según su interés (Macaulay, L., 1996)

- Interesados en su construcción
- Interés financiero
- Interesados en su introducción y operación
- Interesados en su uso

El universo de los stakeholders

1. Interesados en su construcción

- Responsabilidad por el diseño y desarrollo
- Incluye: project managers, diseñadores de software, expertos en comunicaciones

2. Interés financiero

- Responsabilidad por la compra o la venta
- Incluye: analista de negocios, gerente de ventas, comprador

El universo de los stakeholders

3. Interesados en su introducción y operación

- Responsabilidad por la implementación y el mantenimiento
- Incluye: equipo de entrenamiento y soporte del usuario, ingenieros de instalación y mantenimiento, gerentes usuarios

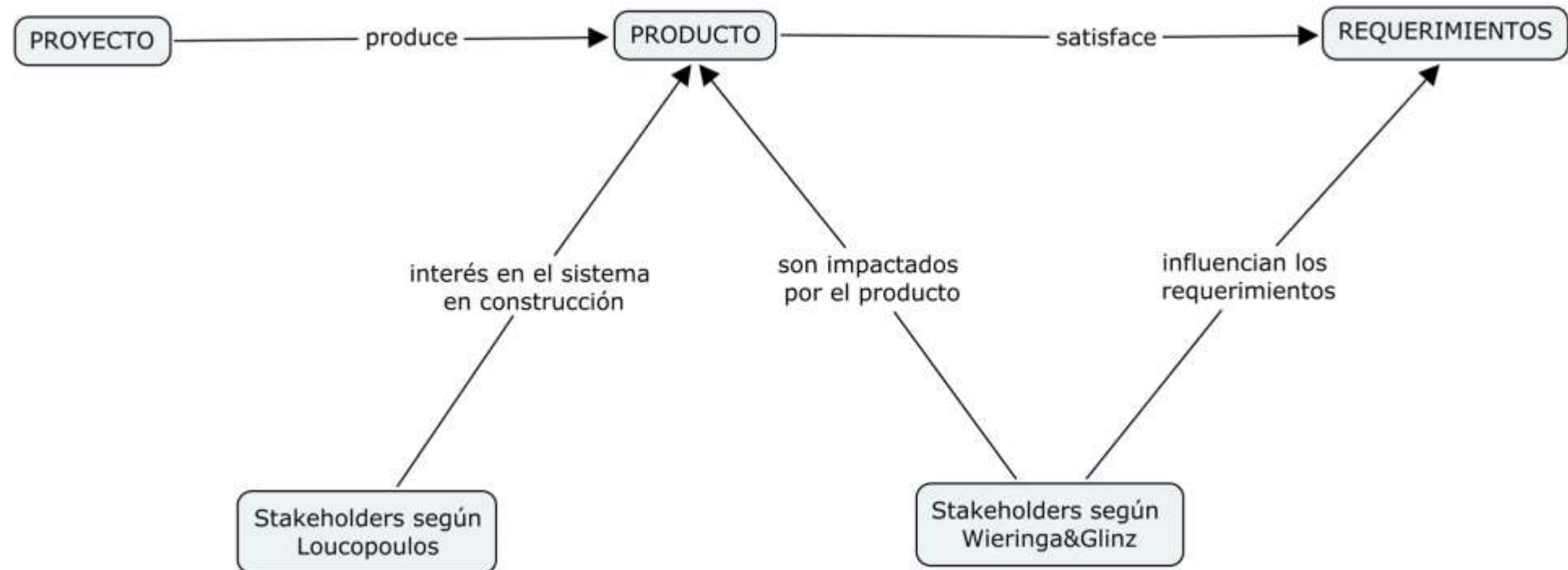
4. Interesados en su uso

- Interés en su uso
- Incluye: gerentes usuarios, toda clase de usuarios (directos e indirectos)

El universo de los stakeholders

¿Cuáles son los objetivos de cada uno de estos grupos?

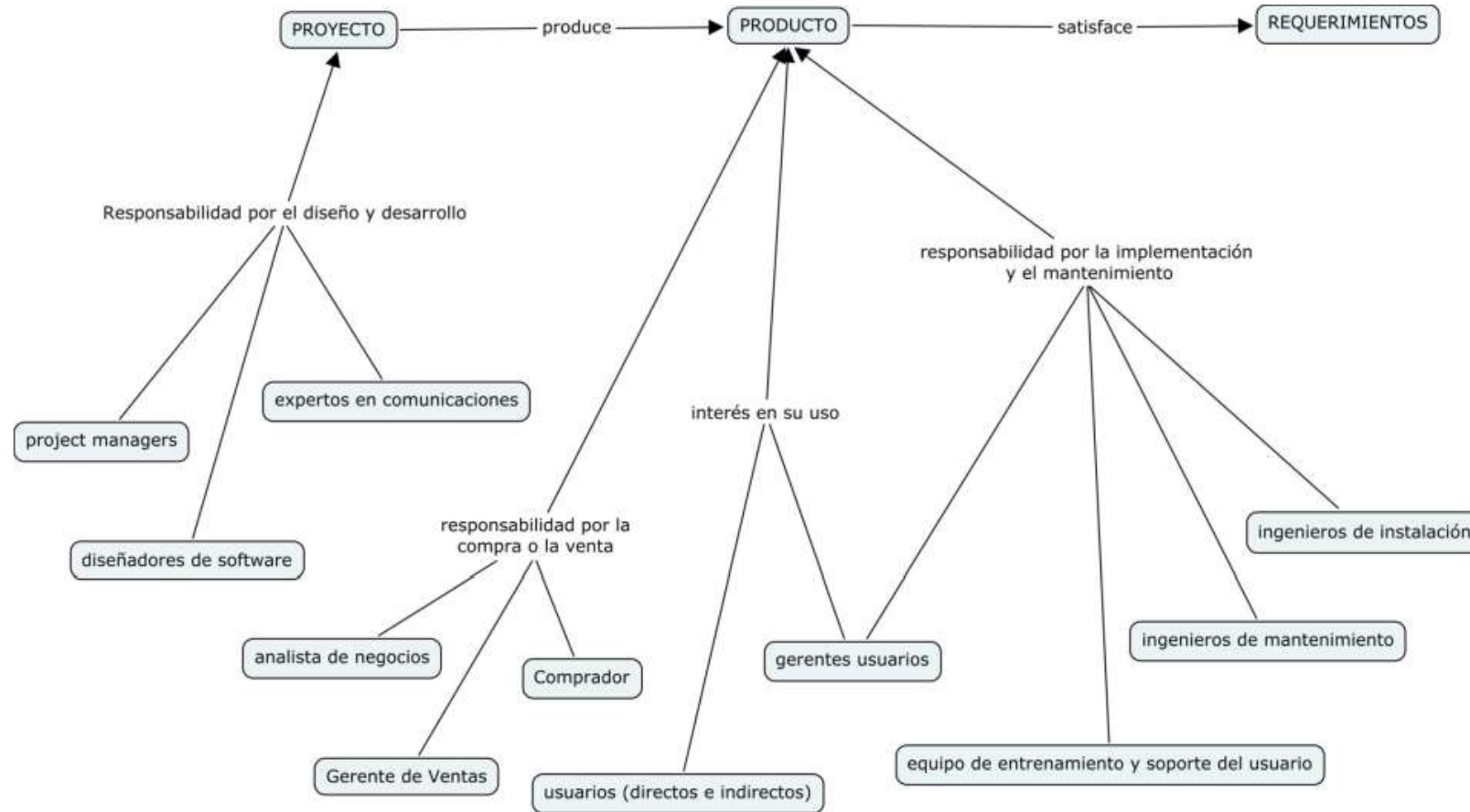
Relaciones de los stakeholders



Loucopoulos: "the parties who have interest in the software system under development"

Wieringa&Glinz: "a person or organization who influences a system's requirements or who is impacted by that system"

Relaciones de los stakeholders



Tipos de stakeholders (Robertson & Robertson)

Cliente

Dueño

Usuario

Otros

Consultores

Management

Expertos en la materia

Equipo principal (core)

Inspectores

Fuerzas del mercado

Legal

Stks negativos

Generadores de estándares de
industria

Opinión pública

Gobierno

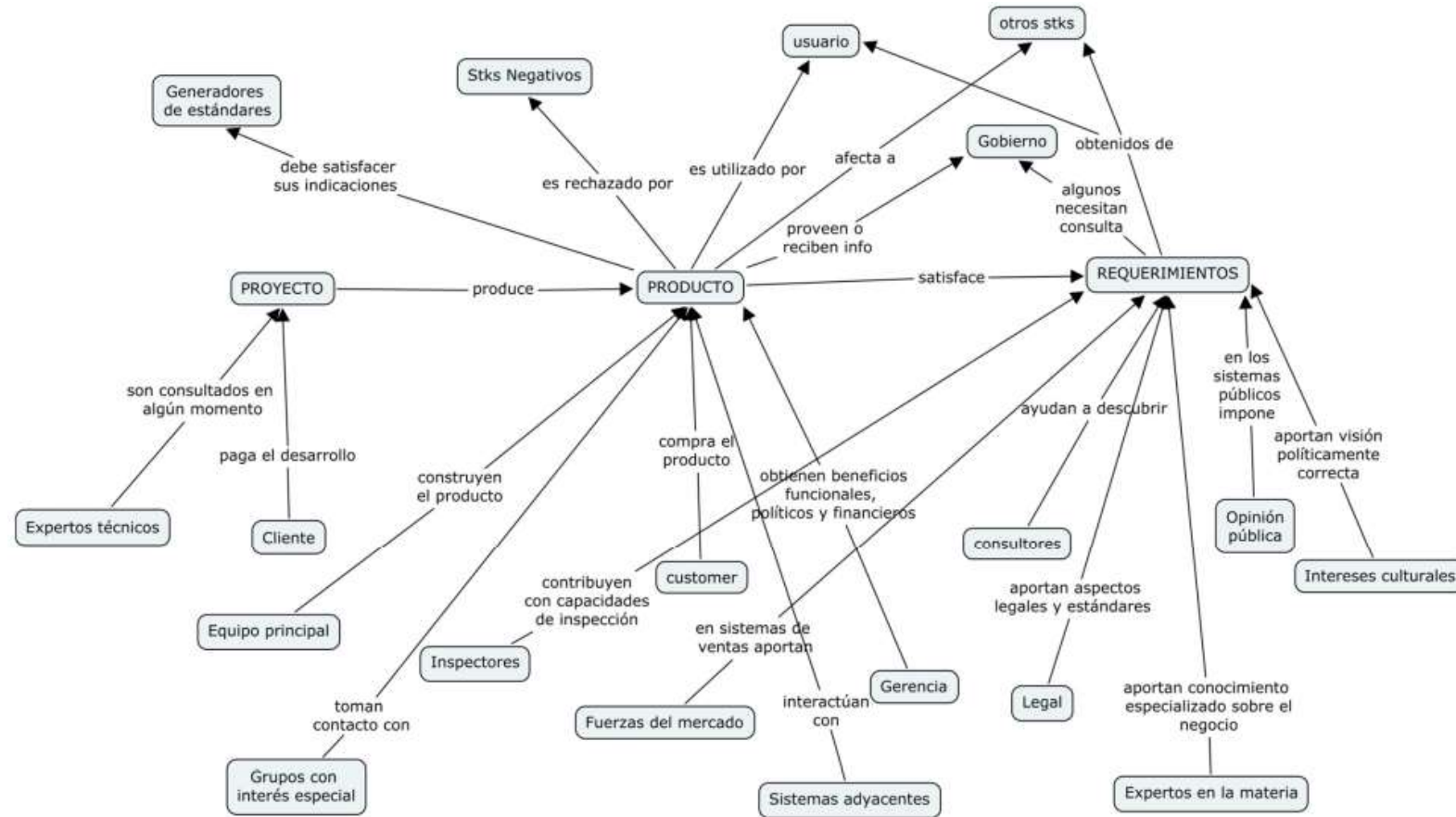
Grupos con interés especial

Expertos técnicos

Intereses culturales

Sistemas vinculados

Tipos de stakeholders



Ejercicio en grupo

Considerar un sistema de biblioteca de una Facultad de Informática.

La biblioteca tiene tres diferentes tipos de materiales: libros de texto, libros de consulta y publicaciones periódicas. Además cuenta con acceso a sistemas de bases de datos de material bibliográfico.

Todo el material bibliográfico se encuentra en la biblioteca, por lo que todos los usuarios de la Facultad deben recurrir a ella.

Las áreas organizacionales de la Facultad son: Decano, Vicedecano, Secretaria Académica, Secretario de Ciencia, Técnica y Postgrado, Secretaria de Extensión, Dirección de Ingreso, Dirección de Servicios a Graduados

Funcionalmente la biblioteca depende de la Secretaría Académica.

Se quiere desarrollar un sistema automatizado de gestión de la biblioteca con el fin de reducir el trabajo manual a su mínima expresión, por lo que se tiene como objetivo automatizar la mayor parte de las funciones. Para ello se contratará una empresa de desarrollo de sistemas que tendrá la responsabilidad de construir el sistema requerido

Ejercicio

Identificar los potenciales stakeholders que tendrá el proyecto

Para cada uno de ellos establecer sus motivaciones y características que se estime útiles resaltar.

Si se considera que falta alguna definición se la debe formular

Diferencias de los stakeholders

	Stakeholder	Motivación	Area de expertise
Desarrollo	Equipo de entrenamiento y soporte	Soportar los clientes actuales y generar ventas futuras	Conocimiento de los problemas del usuario
	Diseñador de software	Producir un producto de alta calidad y usar las últimas técnicas	Técnicas de diseño, habilidades creativas
		Reutilizar software existente	Conocimiento de sistemas existentes
	Analista de sistemas	Producir la especificación de requerimientos en tiempo	Análisis de problemas
	Gerente de proyecto	Completar el proyecto en costo y tiempo	Conocimiento de planeamiento y ejecución
Negocio	Representante del usuario	Introducir el cambio con la mínima discontinuidad y máximo beneficio	Conocimiento de la organización, usuarios y tareas
	Analista de negocio/mercado	Superar la competencia	Conocimiento del mercado y del negocio

Dos visiones del
propósito:

¿Cómo definir qué
debe hacer el sistema?

Analistas	Usuarios
Definición funcional	Definición cualitativa
Formulación precisa	Requiere interpretación
Congelada	Todos los requerimientos deben alcanzarse
Definición producida en el tiempo asignado para la fase	Definición sobre la marcha
Sistema implementado en tiempo y costo	Impacto favorable del sistema en los presupuestos del área
Buen sistema	Sistema que trabaje

¿Cómo nos vemos el uno al otro?: Como vemos al usuario

Ellos...

No sabe qué quiere

No puede expresar qué quiere

Muchas “necesidades” motivadas
políticamente

Quiere todo ahora

No puede priorizar necesidades

Quiere “primero yo” no “primero la
empresa”

Rechaza responsabilidad por el sistema

No está disponible para proveer una
definición de un sistema que funcione

No se compromete con los proyectos de
desarrollo

No desea el compromiso

No puede mantenerse en el cronograma

¿Cómo nos vemos el uno al otro?: Como nos ve usuario

Nosotros...

No entienden “el negocio”

Manejan la política de la empresa torpemente

Tratan de explicarles cómo hacer su trabajo

No pueden traducir una definición de un sistema

en un sistema exitoso

Dicen “no” todo el tiempo

Ponen mucho énfasis en los tecnicismos

Siempre están por encima del presupuesto

Siempre están demorados

Reclaman de los usuarios por tiempo y esfuerzo

en detrimento de sus objetivos primarios

Establecen estándares no realistas para la

definición de requerimientos

No están disponibles para responder a cambios

legítimos de necesidades

¿Cómo nos vemos el uno al otro?

L Scharer, *Datamation*, 1981

La comunicación

El mensaje es completo: verbal y no verbal

“Problemas” en el emisor, receptor y del medio:

– Emisor:

- no emite lo que debe (omisión)
- emite incorrectamente (error)

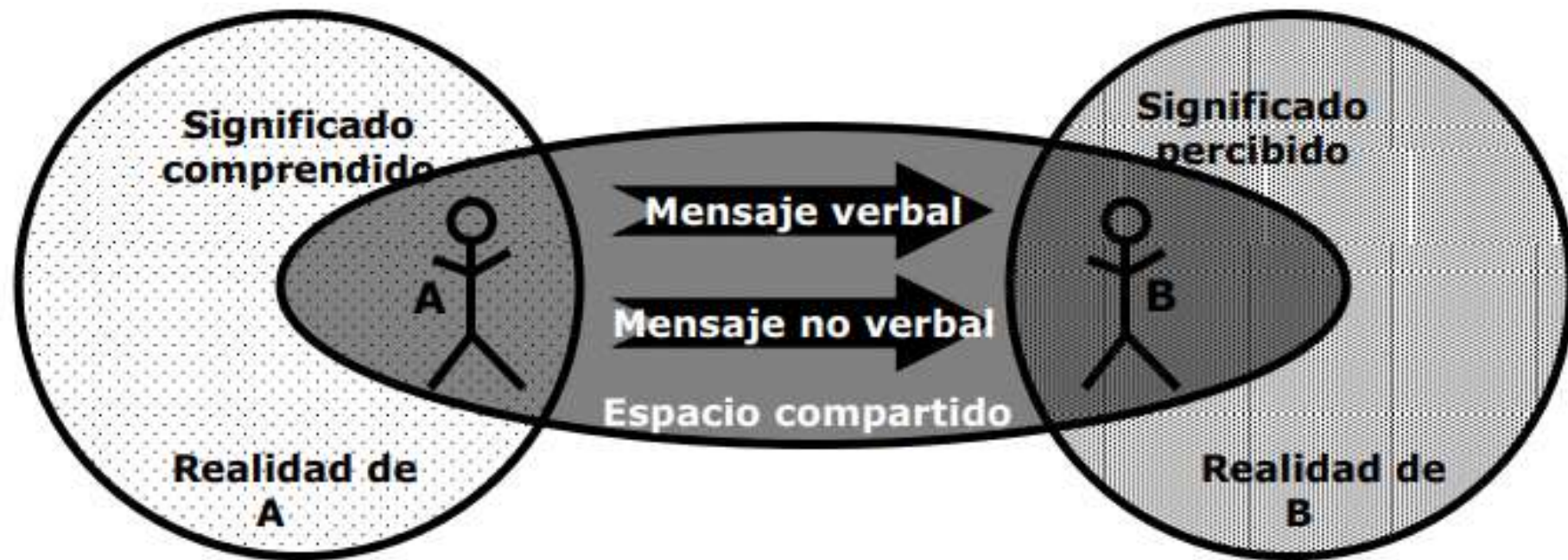
– Receptor:

- no recibe todo lo que debe (no completitud)
- recibe incorrectamente (error)

– Medio

- perturba (elimina, incorpora, deforma)

La comunicación



La comunicación

Los stakeholders se comunican entre sí.

La necesidad de comunicación entre los stakeholders es fuente de problemas de comunicación.

El esfuerzo de desarrollo requiere comunicaciones con otras fuentes/receptores.

Se amplifica el impacto de los problemas comunicacionales.

La comunicación: respuesta al problema

Se necesita disponer de técnicas que:

- Provean guías para las entrevistas a usuarios
- Provean guías el diseño y uso de cuestionarios
- Provean guías en la conducción de observaciones de usuarios
- Soporten la identificación y reconciliación de puntos de vista
- Soporten la revisión por el usuario de los modelos desarrollados
- Apoyen al usuario en el análisis de sus propios problemas y en la identificación de la necesidad de cambios
- Soporten la identificación de los stakeholders
- Soporten la comunicación entre gente con diferentes formaciones
- Soporten al desarrollo de reuniones planeadas y organizadas
- Ayuden el desarrollo de habilidades para escuchar entre los participantes

El contrato social de los requerimientos: Derechos del usuario

1. Esperar del analista que hable su lenguaje
2. Que el analista aprenda sobre su negocio y sus objetivos
3. Que el analista escriba una Especificación de Requerimientos de Software
4. Recibir explicaciones de los productos creados en el proceso de requerimientos
5. Esperar de los desarrolladores un trato respetuoso
6. Obtener de los analistas y desarrolladores ideas y alternativas para los requerimientos y su implementación
7. Describir características del producto que lo hagan simple y agradable de usar
8. Manejar opciones de ajustar sus requerimientos para permitir la reutilización de componentes de software preexistentes
9. Recibir estimaciones de buena fe de costos de los cambios
10. Recibir un sistema que satisfaga sus necesidades funcionales y de calidad

El contrato social de los requerimientos:

Deberes del usuario

1. Educar a los analistas y desarrolladores en su negocio
2. Destinar tiempo a proveer y clarificar los negocios
3. Ser específico y preciso acerca de los requerimientos
4. Tomar decisiones a tiempo
5. Respetar las evaluaciones de los desarrolladores de costo y factibilidad
6. Establecer prioridades a los requerimientos
7. Revisar los documentos de requerimientos y evaluar prototipos
8. Comunicar los cambios a los requerimientos
9. Seguir el proceso de cambios de la organización de desarrollo
10. Respetar el proceso de Ingeniería de Requerimientos que el analista utiliza

MUCHAS GRACIAS