

Assignment – Elicitation (Part 1)

Group Name: Group 32

Group Members:

Francesco Saponara 886465

Mattia Chittoni 886462

Maricela Cristina Stanculea 945221

PLAN

Project	<p>Sistema Attuale (As Is): I pagamenti sono registrati su un file Excel. I progressi dei clienti (allenamenti, misure, pesi) sono annotati su blocchi notes personali e non condivisi dei personal trainer. I piani nutrizionali, se offerti, sono documenti PDF statici inviati via email. Le comunicazioni generali (promozioni, cambi orario, annullamenti lezioni) avvengono tramite Instagram, WhatsApp o volantini cartacei, portando a un'elevata dispersione delle informazioni.</p> <p>Sistema Futuro (To Be): Sviluppare un ecosistema digitale integrato con gamification e social sharing. Un'app per i clienti per tracciare schede di allenamento, progressi (pesi, misure, foto), prenotare sessioni con il personal trainer, gestire l'abbonamento e visualizzare piani alimentari personalizzati. Sistema di gamification con badge, sfide settimanali, leaderboard e punti reward convertibili in sconti *(porta ad un aumento del 30-50% di retention). Integrazione social per condividere progressi, foto before/after e achievement su Instagram, TikTok e Facebook con watermark personalizzato. Un portale web per i Professionisti (Personal Trainer e Nutrizionisti) per gestire i propri clienti, aggiornare schede e piani alimentari, monitorare i progressi, comunicare strutturatamente e visualizzare engagement dei clienti. Un backend per il Proprietario per la gestione centralizzata di clienti, finanze, comunicazioni, reportistica e analytics della community.</p> <p>*Fonte Gamification Statistics Statistics: Market Data Report 2025</p>
Stakeholders	<p>1. Proprietario/Gestore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livello di Potere: Alto • Livello di Interesse: Alto • Descrizione e Rilevanza: Il Proprietario è il committente e il finanziatore del progetto. Ha il potere decisionale finale su budget, funzionalità e priorità. Il suo interesse è massimo in quanto il sistema è visto come un investimento strategico per migliorare l'efficienza operativa, aumentare la fidelizzazione dei clienti, ottimizzare le entrate (abbonamenti, sessioni PT) e acquisire dati di business chiari. È il principale beneficiario della reportistica avanzata e della gamification che incrementa il retention dei clienti. <p>2. Clienti/Atleti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livello di Potere: Medio • Livello di Interesse: Alto • Descrizione e Rilevanza: Gli Atleti sono gli utenti finali primari dell'app mobile. Il loro interesse è alto perché lo strumento impatterà direttamente sulla loro esperienza quotidiana di allenamento e sul loro percorso fitness. La gamification con badge, sfide e leaderboard aumenta la motivazione intrinseca e l'engagement. Il loro potere è medio perché, sebbene non decidano le funzionalità tecniche, la loro soddisfazione e adozione dell'app sono cruciali per il successo commerciale del sistema. Un'esperienza utente negativa potrebbe portare all'abbandono del servizio. <p>3. Personal Trainer (PT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livello di Potere: Medio • Livello di Interesse: Alto • Descrizione e Rilevanza: I PT sono utenti specializzati del portale professionale. Il loro interesse è alto perché il sistema diventerà il loro strumento principale per erogare il servizio ai clienti: creare e aggiornare schede, monitorare i progressi e comunicare. Il loro potere è medio in quanto il loro feedback operativo è fondamentale per progettare un sistema utile ed efficiente. La loro resistenza al cambiamento potrebbe ostacolare l'adozione, mentre il loro endorsement la faciliterebbe notevolmente.

	<div><div>4. Nutrizionista</div><ul style="list-style-type: none">• Livello di Potere: Medio• Livello di Interesse: Alto• Descrizione e Rilevanza: Il Nutrizionista (interno o in collaborazione con la palestra) è un nuovo stakeholder specializzato. Il suo interesse è alto in quanto il sistema gli permetterà di gestire i propri clienti in modo integrato con l'allenamento, prescrivendo piani alimentari, monitorando l'aderenza alla dieta e scambiando feedback con il PT. Il suo potere è medio perché le sue esigenze specifiche (es. database alimentari, tracciamento dei pasti, note cliniche) introdurranno requisiti specialistici che, se non soddisfatti, limiterebbero il valore dell'offerta integrata "allenamento + nutrizione" della palestra.<div>5. Receptionist / Addetto alla Segreteria</div><ul style="list-style-type: none">• Livello di Potere: Basso• Livello di Interesse: Medio• Descrizione e Rilevanza: Il Receptionist è un utente secondario del backend. Il suo interesse è medio perché il sistema semplificherà alcune sue attività (es. check-in, gestione prenotazioni) ma potrebbe richiedere una formazione. Il suo potere è basso, ma la sua vicinanza quotidiana ai clienti e ai processi lo rende una fonte inestimabile di informazioni su piccole inefficienze e su come i clienti interagiscono con i servizi della palestra. La sua esperienza è cruciale per ottimizzare i flussi d'uso comuni.</div>
Workflow	<div><div>Workflow di Elicitation: Sequenza Strutturata</div><p>Il piano di elicitation è stato progettato per seguire una progressione logica dall'inquadramento strategico alla definizione dettagliata dei requisiti operativi e di integrazione. Il flusso garantisce che le informazioni raccolte in una attività alimentino e perfezionino le successive, massimizzando l'efficacia e la copertura dei requisiti.</p><div>Sequenza delle Attività:</div><ol style="list-style-type: none">1. Kick-off e Obiettivi Strategici: Intervista con il Proprietario.2. Immersione Operativa: Osservazione Contestuale in Palestra.3. Analisi del Mercato e delle Aspettative: Sondaggi per i Clienti.4. Progettazione Collaborativa: Sessioni di Prototipazione con i Professionisti (PT e Nutrizionista).5. Validazione dell'Esperienza Integrata: Studio di Caso - "Il Percorso del Nuovo Cliente".<div>Descrizione della Sequenza e della Logica</div><div>Attività 1: Intervista con il Proprietario</div><ul style="list-style-type: none">• Descrizione: Si inizia con un'intervista semi-strutturata one-to-one con il Proprietario. L'obiettivo è allineare il progetto alla visione strategica.• Sequenza e Logica: Questa è l'attività fondante. Definisce il "perché" del progetto, i suoi confini (scope) e i vincoli. Tutte le attività successive saranno condotte all'interno del quadro definito qui. Fornisce il contesto necessario per interpretare correttamente le osservazioni e i feedback raccolti in seguito.<div>Attività 2: Osservazione Contestuale in Palestra</div><ul style="list-style-type: none">• Descrizione: Successivamente, si svolge una sessione di osservazione sul campo per documentare i processi operativi attuali.• Sequenza e Logica: Posta dopo l'intervista al proprietario, questa attività confronta la visione "ufficiale" con la realtà operativa "as is". Identifica le inefficienze concrete e i bisogni non vocalizzati che diventeranno il target principale per il nuovo sistema. I suoi output arricchiscono la comprensione del dominio problemico.</div>

Attività 3: Sondaggi per i Clienti

- **Descrizione:** In parallelo all'osservazione, vengono distribuiti sondaggi online anonimi alla base clienti.
- **Sequenza e Logica:** Questo passo fornisce dati quantitativi e qualitativi sulle aspettative e motivazioni degli utenti finali. È posizionato qui per non influenzare le risposte dei clienti con le informazioni strategiche raccolte in precedenza. I risultati sui desiderata dei clienti saranno cruciali per progettare un'app che sia non solo funzionale, ma anche coinvolgente.

Attività 4: Sessioni di Prototipazione con i Professionisti

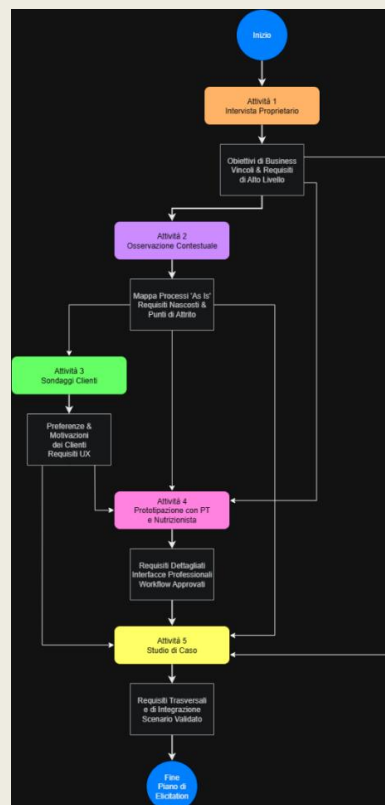
- **Descrizione:** A questo punto, con una solida comprensione degli obiettivi di business, dei processi attuali e delle aspettative dei clienti, si organizzano sessioni di co-design con Personal Trainer e Nutrizionista.
- **Sequenza e Logica:** Questa attività è il culmine della fase di analisi operativa. Gli output delle prime tre attività (Obiettivi, Punti di attrito, Desiderata clienti) vengono utilizzati come linea guida per le sessioni. Coinvolgere i professionisti dopo aver compreso il contesto generale permette di focalizzare la discussione su soluzioni pratiche e fattibili, trasformando i problemi e le idee in requisiti dettagliati e interfacce utente concretamente progettabili.

Attività 5: Studio di Caso - "Il Percorso del Nuovo Cliente"

- **Descrizione:** Infine, si utilizza uno scenario narrativo dettagliato in un workshop con gli stakeholder chiave (Proprietario, PT, Nutrizionista, Receptionist) per simulare l'esperienza completa di un nuovo cliente.
- **Sequenza e Logica:** Questa è l'attività di sintesi e validazione. Viene eseguita per ultima perché richiede una conoscenza quasi completa di tutte le funzionalità del sistema. Il suo scopo è scoprire requisiti trasversali, di integrazione e di comunicazione tra i moduli che non emergono quando si analizzano le singole parti in isolamento. Assicura che l'esperienza utente finale sia coerente e seamless, dall'iscrizione all'allenamento e all'alimentazione.

Visualizzazione Grafica: Activity Diagram

Il seguente diagramma di attività illustra il flusso sequenziale e i principali output di ogni fase del piano di elicitation.



Attività 1: Intervista con il Proprietario	
Requirements	<ul style="list-style-type: none">• Requisiti di Business e Vincoli di Alto Livello: Requisiti relativi agli obiettivi strategici del sistema (es. aumento della fidelizzazione dei clienti, ottimizzazione delle entrate, riduzione del carico amministrativo).• Requisiti di Reporting e Analytics: Requisiti per la generazione di report specifici (es. tasso di utilizzo, rendimento per personal trainer, analisi delle entrate).• Vincoli di Sistema e Progetto: Requisiti non funzionali come budget massimo, tempistiche di implementazione, e qualsiasi integrazione necessaria con software contabili esistenti.
Description	Un'intervista semi-strutturata one-to-one della durata di 45-60 minuti con il Proprietario/Gestore della palestra. L'obiettivo è comprendere la visione strategica, i problemi aziendali critici che il sistema deve risolvere, le metriche di successo e i vincoli primari.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none">• Proprietario/Gestore
Reason	Questa attività è fondamentale come primo passo per ancorare il progetto alla sua finalità aziendale. Il Proprietario possiede la visione d'insieme, il potere decisionale e la comprensione degli obiettivi di business. Scegliere un'intervista one-to-one all'inizio del workflow permette di definire lo scope, le priorità e i vincoli che guideranno tutte le attività successive, garantendo che il progetto rimanga allineato alle esigenze del committente.

Attività 2: Osservazione Contestuale in Palestra	
Requirements	<ul style="list-style-type: none">• Requisiti del Flusso di Lavoro Operativo "As Is": Requisiti che descrivono i processi reali e le inefficienze da risolvere (es. gestione degli orari di picco, comunicazione tra PT e clienti, gestione delle prenotazioni).• Requisiti di Ambiente e Contesto d'Uso: Requisiti legati all'ambiente fisico in cui il sistema sarà utilizzato (es. necessità di un'interfaccia visibile in condizioni di luce intensa, utilizzo con le mani sporche di gesso).• Requisiti di Gamification in Context: Requisiti su dove e quando i clienti potrebbero essere esposti a elementi gamificati (es. leaderboard visibile in palestra, notifiche di achievement).• Requisiti di Social Sharing in Context: Requisiti su come i clienti attualmente condividono progressi (selfie, foto) e come il sistema dovrebbe facilitarlo.• Requisiti di Integrazione con i Processi Esistenti: Requisiti su come il nuovo sistema deve interagire con le abitudini e gli strumenti correnti degli utenti.
Description	Sessioni di osservazione sul campo di 2-3 ore durante diversi momenti della giornata (mattina, pomeriggio, sera). L'osservatore seguirà il personale (PT, receptionist) e prenderà nota delle interazioni, degli strumenti utilizzati, dei punti di attrito e dei workflow informali.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none">• Personal Trainer (osservati)• Receptionist (osservato)• Nutrizionista (osservato, se presente)• Clienti (osservati)
Reason	Questa attività è scelta per scoprire i requisiti pratici, impliciti e "nascosti" che non emergono dalle interviste formal. Osservare gli stakeholder nel loro contesto naturale (osservazione contestuale) subito dopo l'intervista strategica permette di confrontare la visione "ufficiale" con la realtà operativa, identificando le vere fonti di inefficienza che il sistema "To Be" deve affrontare.

Attività 3: Sondaggi per i Clienti	
Requirements	<ul style="list-style-type: none"> • Requisiti di Esperienza Utente (UX) e Coinvolgimento: Requisiti relativi a funzionalità che aumentano la motivazione e la soddisfazione (es. tracciamento progressi, gamification, notifiche personalizzate). • Requisiti di Gamification e Motivazione: Requisiti su quali leve motivazionali (badge, sfide, leaderboard, punti reward) interessano i clienti e come convertirli in engagement sostenibile. • Requisiti di Social Sharing: Requisiti su preferenze di condivisione, piattaforme preferite (Instagram, TikTok, Facebook), contenuti da condividere (foto, video, statistiche) e privacy. • Requisiti di Comunicazione e Preferenze: Requisiti su come e quando i clienti desiderano essere contattati (es. promemoria per le sessioni, notifiche su nuove schede, comunicazioni promozionali). • Requisiti Funzionali dall'Prospettiva del Cliente: Requisiti per funzionalità desiderate direttamente dagli utenti finali (es. prenotazione semplice, visualizzazione della storia degli allenamenti, condivisione social dei progressi).
Description	Un questionario online anonimo distribuito a tutti i clienti della palestra via email o codice QR. Il sondaggio include domande a scelta multipla e aperte sulle loro abitudini, frustrazioni con l'attuale sistema e funzionalità che li motiverebbero in un'app.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti/Atleti
Reason	Questa attività è posizionata qui per raccogliere dati quantitativi e qualitativi da un ampio gruppo di utenti finali senza l'influenza delle opinioni interne. Dopo aver compreso la strategia e i processi operativi, i sondaggi aiutano a validare le ipotesi e a scoprire ciò che veramente valorizza l'esperienza del cliente. Fornisce un'ampia base di evidenze per definire le priorità per l'app, garantendo che sia non solo funzionale ma anche desiderabile.

Attività 4: Sessioni di Prototipazione con i Professionisti	
Requirements	<ul style="list-style-type: none"> • Requisiti Dettagliati dell'Interfaccia Utente (UI): Requisiti specifici sul layout, i campi dati, i pulsanti e il flusso di navigazione per le interfacce dei PT e del Nutrizionista. • Requisiti di Workflow Specializzato: Requisiti operativi dettagliati per attività complesse (es. creazione di una scheda di allenamento periodizzata, modifica di un piano alimentare per intolleranze, monitoraggio dei progressi di un cliente). • Requisiti di Dati e Logica di Business: Requisiti che definiscono quali dati devono essere raccolti, visualizzati e correlati (es. associazione di un esercizio a un gruppo muscolare, calcolo automatico del fabbisogno calorico).
Description	Sessioni di co-design pratiche della durata di 60-90 minuti con Personal Trainer e Nutrizionista. Utilizzando wireframe cartacei o tool digitali semplici (es. Balsamiq, Figma), si simuleranno task critici per progettare insieme le loro interfacce dedicate.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Trainer • Nutrizionista
Reason	Questa attività è pianificata dopo aver raccolto le esigenze di business, operative e dei clienti. A questo punto, il team ha un quadro chiaro del contesto e può guidare una progettazione efficace. Coinvolgere gli utenti professionali in modo attivo (co-design) è fondamentale per catturare i loro requisiti specialistici e tecnici. Questo approccio garantisce che il sistema si adatti perfettamente al loro workflow, aumentando l'adozione e riducendo gli errori, che sarebbero probabili con un'interfaccia progettata in modo astratto.

Attività 5:
Studio di Caso -
"Il Percorso del
Nuovo Cliente"

Requirements	<ul style="list-style-type: none">• Requisiti Trasversali e di Integrazione: Requisiti che emergono dall'interazione tra diversi moduli del sistema e tra diversi ruoli (es. come i dati della valutazione iniziale con il PT vengono condivisi con il Nutrizionista).• Requisiti di Gamification Journey: Requisiti per il flusso di gamification del cliente (assegnazione badge iniziali, sfide settimanali, posizionamento in leaderboard, sblocco reward e sconti).• Requisiti di Social Sharing Journey: Requisiti per il flusso di condivisione social (momento ideale per invitare a condividere, contenuti suggeriti, watermark palestra, tracking di viral moments).• Requisiti di Comunicazione e Notifica: Requisiti per flussi di comunicazione automatizzati tra sistema, clienti e staff (es. notifica al PT quando un cliente completa un allenamento, promemoria per il pagamento dell'abbonamento).• Requisiti di Coerenza dell'Esperienza Utente: Requisiti per garantire un'esperienza fluida e coerente per il cliente attraverso tutte le touchpoint (iscrizione, app, sessioni PT, consulenze nutrizionali).
Description	Sviluppo e discussione di uno scenario narrativo dettagliato in un workshop di 90 minuti. Lo scenario descrive il percorso completo di un nuovo cliente, dall'iscrizione ai primi tre mesi. Il workshop coinvolge multiple figure per analizzare ogni step e identificare le necessità di integrazione e comunicazione.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none">• Proprietario/Gestore (per la visione d'insieme sul business)• Personal Trainer (per il flusso di allenamento)• Nutrizionista (per il flusso nutrizionale)• Receptionist (per il flusso di accoglienza e supporto)
Reason	Questa attività di sintesi è posizionata alla fine del workflow perché richiede una comprensione completa di tutte le parti del sistema, emerse nelle attività precedenti. Riunendo tutti gli stakeholder chiave, si scoprono requisiti critici che non emergono quando si analizzano i singoli componenti in isolamento. È il metodo più efficace per garantire che il sistema funzioni come un ecosistema integrato, fornendo un'esperienza seamless al cliente e non solo una collezione di funzionalità disgiunte.