**ESERCIZIO W3D1**

Nome cliente: LETTURAOK (BIBLIOTECA)

Il cliente chiede di sviluppare un sistema in grado di gestire le problematiche interne.

**Fase di analisi e raccolta requisiti**

Per capire le richieste del cliente e le effettive problematiche farei:

1. **OSSERVAZIONE SUL CAMPO**: mi reco sul posto per conoscere in modo pratico i processi lavorativi che regolano l’azienda del cliente. Qui unirei anche la fase di **INTERVISTA INDIVIDUALE NON STRUTTURATA**: alla persona incaricata di farmi conoscere il processo formativo pongo domande del tipo “Quali sono l’insieme di processi in ordine che regolano la vostra attività lavorativa?” e faccio particolare attenzione a far venire fuori anche i singoli dettagli che potrebbero sembrare sottointesi o superflui da chi mi sta parlando. Una volta visti questi processi passerei a chiedere “Quali sono le principali problematiche riscontrate?”, sia al titolare dell’azienda e sia ai dipendenti, in modo da conoscere entrambi i punti di vista.
2. **SUGGERIMENTI SPONTANEI UTENTI**: per conoscere anche la prospettiva di chi usufruisce del servizio, procedo ad analizzare ad esempio le recensioni presenti in rete relative alla struttura. Da qui potrebbero emergere ad esempio una problematica principale e invece anche un punto di forza della struttura che quindi successivamente potrebbe essere un punto di partenza per la creazione di un nuovo modello.
3. **FOCUS GROUP**: raccolti i riscontri sulle principali problematiche sia da parte del titolare sia da parte dei dipendenti e degli utenti, valuto le possibili soluzioni proposte da entrambe le parti facendo attenzione a prestare la parola in modo equo a tutti i partecipanti. Prendo in considerazione anche eventuali nuove problematiche riscontrate.
4. **ANALISI DELLA CONCORENZA E BEST PRACTICE**: prima di procedere a creare un nuovo processo da zero, valuto se è possibile ricavare un modello già funzionante analizzando la concorrenza e i suoi processi attualmente in uso.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **GLOSSARIO** |  |  |  |
| **TERMINE** | **DESCRIZIONE** | **SINONIMI** | **COLLEGAMENTI** |
| DIPENDENTE | Sono 10, lavorano su turni | COMMESSO | Biblioteca; terminali |
| DIRETTORE | Un solo direttore |  | biblioteca |
| TERMINALI | Sono 3, rispondono alle esigenze dei clienti, sono utilizzati dai dipendenti |  | Dipendenti, biblioteca, clienti |
| BIBLIOTECA | È divisa su 2 piani, ha un lato interno ed esterno |  | Dipendente, direttore, terminali, libri |
| LIBRO | Esiste di ognuno una sola copia, sono contenuti in scaffali | VOLUME | Biblioteca, cliente |
| CLIENTE | Ha una tessera associativa con dati cliente e suo codice, può prendere in prestito un solo libro alla volta |  | Libro, terminale, biblioteca |

**FRASI RELATIVE ALLE ANALISI DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE**

Si vuole sapere se la biblioteca ha il libro, quanto tempo lo si può tenere, chi è l’autore del libro e quali libri si hanno dello stesso autore; si vuole avere la possibilità di cercare un libro di un genere in particolare specificando anche il numero di pagine; si vuole sapere in quale posizione si trova il libro.

**FRASI RELATIVE ALLE ANALISI DELLE ESIGENZE DEI DIPENDENTI/DIRETTORE**

Si vuole poter registrare il nome del dipendente che ha gestito la transizione; conoscere i dati anagrafici di un dipendente; conoscere in che posizione si trova il libro; conoscere il codice del cliente che ha il libro.