

## ESERCIZIO D5

### PARTE 1

Autore: Vita Mara Andriani

Data: 14/06/2023 ore 11:00 AM

**TRACCIA:** La biblioteca LETTURAOK chiede di sviluppare un sistema in grado di gestire le problematiche interne:

come organizzereste la fase di analisi e raccolta requisiti? (interviste? - questionari? Focus Group? Idee vostre?)

**OBIETTIVO:** Su un documento testo, descrivere il lavoro in maniera dettagliata (domande/risposte dei questionari, domande delle interviste individuali o di gruppo, analisi della concorrenza).

#### Scaletta delle cose da fare:

1. Intervista non strutturata
2. Questionario
3. Definizione del glossario
4. Focus Group
5. Intervista individuale ad un utente della biblioteca e ad altri utilizzatori di LETTURAOK

#### Come organizzare?

- Quali sono le priorità e le tempistiche di un cliente.
- Dopo l'intervista effettuata; definizione del glossario (terminologia dettagliata)
- Interviste: Formulare delle domande non strutturate per capire in generale le problematiche.
- Questionario: Domande strutturate per cercare di capire nel dettaglio tutte le problematiche.
- Focus group: cercare di capire da chi magari è più esperto cosa sia potuto succedere e perché sono nate queste problematiche.

## Soluzione 1: Intervista non strutturate

- + **Intervistatore**: Quali sono le problematiche riscontrate all'interno della vostra biblioteca?
- + **Cliente**: Abbiamo riscontrato problemi con la catalogazione dei libri; libri che non vengono riportati indietro; scorretta organizzazione della registrazione utenti.
  
- + **Intervistatore**: Perfetto, risolviamo subito le problematiche.  
Che tipo di programma utilizzate per catalogare-agendere dati-report clienti-etc?
- + **Cliente**: Un software chiamato BIBLIOWin5.0Web Education, utilizzato da tutti i dipendenti.
  
- + **Intervistatore**: Come vi trovate con questo software?
- + **Cliente**: Ci siamo resi conto che ci troviamo male e vorremmo cambiarlo. Cosa ci proponete?
  
- + **Intervistatore**: Potremmo proporgli come nuovo software <Axes>. Con nuove funzionalità aggiuntive se vuole, in modo da tenere più la situazione a portata di mano.
- + **Cliente**: Magari, sarebbe un'ottima idea. Che tipo di funzionalità aggiuntive ci sarebbero?
  
- + **Intervistatore**: Avrete la possibilità di acquisire e-mail e/o numero di cellulare per contattare in maniera automatizzata il cliente ritardatario (trigger) -> Form di registrazione -> Form di prenotazioni ->
- + **Cliente**: Fantastico. La ringrazio. Mi servirebbe quanto prima sistemare questa situazione.
- + **Intervistatore**: Non si preoccupi, provvederemo quanto prima.

## Soluzione 2: Questionario (domande strutturate)

+ Intervistatore: Quanti dipendenti lavorano nella biblioteca?

+ Cliente: 10

+ Intervistatore: Quanti esperti di computer ci sono?

+ Cliente: 3

+ Intervistatore: Da quanti giorni ci sono queste problematiche?

+ Cliente: 2 giorni

+ Intervistatore: Le dispiace farci parlare con gli esperti del computer?

+ Clienti: Sì

## Soluzione 3: Glossario

### (Terminologia dettagliata)

#### Cliente

- Cliente: colui che utilizza il servizio della Biblioteca LetturaOk

#### Intervistatore

- Intervistatore: colui che deve capire le problematiche all'interno della biblioteca, facendo delle interviste a tutto il team che lavora.

#### Dipendente

- Dipendenti: coloro che lavorano all'interno della biblioteca LetturaOk

#### Direttore:

- Direttore: Colui che dirige tutta la biblioteca e ne assume il comando

## Soluzione 4: Focus group (intervista a persone più esperte)

+ Intervistatore: Come mai sono nate queste problematiche? Cosa è successo?

- + **Cliente esperto 1**: Il software all'improvviso dopo aver fatto un aggiornamento, ha smesso di funzionare.
- + **Intervistatore**: Ma avete eseguito bene l'aggiornamento? O ha dato alcuni errori e non vi siete accorti?
- + **Cliente esperto 2**: Io ho notato che il software non andava bene, si bloccava di continuo. Quindi ho pensato che andavano fatti gli aggiornamenti.
- + **Cliente esperto 3**: Ho seguito io gli aggiornamenti ieri, non ho riscontrato subito problemi, ma dopo aver riavviato il programma mi sono accorta dell'anomalia dei dati che si erano danneggiati.
- + **Intervistatore**: Quindi a parte questo non avete notato nient'altro?
- + **Cliente esperto 3**: Pensandoci bene adesso forse sì; mi è venuto in mente un episodio che è successo ieri durante il download. È saltata la corrente, forse sarà stata questa la motivazione del guasto del software?
- + **Intervistatore**: Molto probabile. Cercheremo di rimediare con un altro nuovo Software.

#### Soluzione 5: Intervista singola ad un utente della LETTURAOK

- + **Intervistatore**: Salve, da quanto tempo è cliente in questa biblioteca?
- + **Utente**: Salve, dire da diversi anni.
- + **Intervistatore**: Come si trova qui? Le piace come ambiente?
- + **Utente**: Sì, certo, mi trovo molto bene, è un ambiente molto familiare e tranquillo.
- + **Intervistatore**: Bene. Volevo farle una domanda. Ho saputo che in questa biblioteca lei non riporta spesso i libri indietro nelle giuste tempistiche. Come me lo spiega?
- + **Utente**: Ha ragione, ma dato che non mi arriva nessuna notifica diciamo come "promemoria", purtroppo me ne dimentico.

+ Intervistatore: D'accordo, la biblioteca provvederà a risolvere questa problematica. Lei comunque cerchi di consegnare i libri nelle tempistiche giuste. Arrivederla.

+ Utente: Certo, a lei.