ESERCITAZIONE W3D1

PARTE 1

Biblioteca “LETTURA OK” – Raccolta dei requisiti

Fase 1: Interviste Individuali

Eseguirei una serie di interviste/call con le varie figure amministrative e operative della società, vaghe in principio non essendo a conoscenza del problema:

* Quale tipo di problematica avete riscontrato?
* È eventualmente un problema derivato dal personale o dai clienti?
* Avete già tentato soluzioni poi fallite per risolvere il problema?
* Se sì, quali e perché hanno fallito?
* Qual è il vostro limite di budget e quanto tempo a disposizione avete prima di raggiungere livelli ancora peggiori?

Nel caso il problema coinvolga anche i dipendenti, allora affronterei colloqui pure con i capi reparto/supervisori/capi turno/project manager, ecc... questa volta con domande un po’ più specifiche o tecniche

* Quale tipo di problematica avete riscontrato? (Riproporrei la domanda perché potrebbe trovare, eventualmente, risposte diverse, più tecniche, più approfondite, in generale con un occhio diverso rispetto all’amministrazione, per dire)
* Come sono strutturati i turni?
* Quali tipi di sistemi utilizzate e con quale frequenza?
* Quanti dipendenti ci sono per turno?
* In quali momenti c’è più affluenza di clientela?
* Come credi possa essere possibile risolvere il problema nel caso avessi un’idea?
* Cosa implementeresti nel tuo lavoro per facilitare mansioni ripetitive?

Fase 2: Focus Group

Nell’eventualità che emergano discordanze o visioni differenti su alcuni punti chiave proporrei altri meeting, in modo da esporre il problema e creare un dibattito così da trovare una soluzione comune

Fase 3: Osservazioni sul campo

Una fase a volte facoltativa(?) ma spesso necessaria ove possibile, così da tastare con mano l’attività aziendale in tutte le sue sfaccettature. Si ha così modo di cogliere dettagli che nelle interviste potrebbero passare come ovvietà per gli interrogati, detti requisiti impliciti, i quali spesso sono causa di misunderstanding analista-cliente.

Fase 4: Suggerimenti spontanei degli utenti / Questionari

Le due figure che ancora non abbiamo interpellato sono quella dei dipendenti e dei clienti.  
Possiamo creare questionari obbligatori per i dipendenti e sondaggi facoltativi per i clienti, con domande inerenti alle problematiche riscontrate nelle fasi precedenti in modo da reperire ancora più informazioni ed eventualmente anche nuovi requisiti.

Domande prettamente chiuse, con risposte multiple e magari un singolo campo “Altro” dove inserire del testo con caratteri limitati, un esempio potrebbe essere:

Questionario ai dipendenti:

D: “Come dipendente della biblioteca, cosa pensi che possa facilitare il tuo lavoro giornaliero?”  
R: 1) “Strumentazione nuova e aggiornata, più veloce”  
 2) ”Personale maggiorato”  
 3) ”Turni più flessibili”  
 4) “Altro: “

Sondaggio ai clienti:

D: “Cosa pensi possa migliorare la biblioteca Letturaok?  
R: 1) “Catalogo più ampio”  
 2) “Orari di apertura più lunghi”  
 3) “Possibilità di noleggiare più libri”  
 4) “Altro: “

Fase 5: Analisi della concorrenza e Best Practice

Infine analizzerei il settore, cercando le media delle altre biblioteche nella zona/provincia/regione/stato. È una fase che richiede tempo e denaro, potrebbe a volte risultare controproducente e bisogna comunque rispettare i limiti di tempo e budget imposti dal cliente.

PARTE 2:

Sinceramente, la parte 2 è letteralmente senza traccia, può assumere troppe interpretazioni e una di queste, molto interessante, è stata svolta insieme a Luca nella lezione serale di martedì W3D2.