**9.Analisi di Utenti, Interviste, Questionari**

-**Documento dei requisiti**

-La struttura del documento dei requisiti dovrebbe contenere un’approfondita analisi dell’utente e delle sue necessità:

-**Analisi degli utenti**:

-A quali categorie di utenti è destinato il prodotto?

-Quali sono le loro caratteristiche?

-Quali categorie vanno considerate prioritariamente?

-**Analisi dei bisogni**:

-Quali sono le necessità di ciascuna categoria di utenti?

-Quali sono prioritari?

-**Analisi del contesto d’uso**:

-Quali saranno i diversi contesti d’uso del prodotto da parte delle diverse categorie di utenti? -Quali sono prioritari?

**-Analisi del compito** (Task Analysis):

**-**Quali compiti dovrà svolgere con il prodotto?

**-Analisi della concorrenza**:

-Perché gli altri prodotti sono inadeguati?

**-Quale utente?**

-Rispondere a questa domanda e quindi determinare le caratteristiche degli utenti, vuol dire:

-Specificare a quali categorie di utenti è destinato il prodotto.

-Descrivere il profilo diciascuna categoria:

-Competenze, abilità, esperienze, corsi di addestramento seguiti, caratteristiche psico-fisiche,

abitudini, preferenze.

-Specifica gli obiettivi di ciascuna categoria di utenti in rapporto al prodotto e i diversi ruoli

rivestiti nei suoi confronti.

**-Quale contesto d’uso?**

-Rispondere a questa domanda permette di descrivere i diversi contesti e ambienti d’uso per le diverse categorie di utenti:

-Questi possono includere eventuali standard adottati.

-Il contesto normativo (per esempio, leggi e regolamenti).

-Le caratteristiche dell’ambiente tecnologico.

-L’ambiente organizzativo (per esempio, struttura organizzativa, procedure di lavoro, consuetudini consolidate).

-Le caratteristiche dell’ambiente fisico, se rilevanti.

**-Quali compiti?**

-Quali sono i compiti che le diverse categorie di utenti dovranno svolgere nei diversi contesti? Perché? Come?

-Quali sono quelli principali e quali quelli accessori?

-COMPITI: A | B | C

UTENTI: Categoria A \*\*\* | \* | \*

Categoria B \*\*\* | \*\* |

Categoria C \*\*\* | |

-Quali metriche di efficacia e di efficienza possiamo introdurre in rapporto a questi compiti?

Per esempio, per quanto riguarda l’efficienza, potremmo

quantificare i tempi medi di esecuzione dei vari compiti in entrambi i casi, valorizzando il tempo sulla base del costo

medio del personale utilizzato.

**Analisi dei compiti (task)**

 Non confondere i compiti con gli obiettivi

 L’utente raggiungerà i suoi obiettivi svolgendo vari compiti

 Ogni compito sarà composto da diverse azioni elementari

**Obiettivi**  **compiti**  **azioni**

 Attenzione: stiamo parlando di compiti / obiettivi / azioni dell’utente, non del sistema che stiano progettando !