

## User Requirements: individuazione dei bisogni reali

### Da un IT semplicemente “in ascolto” a un IT stimolante e creativo

Una buona parte di Client Leader, di Client Manager o di Client Focus, ovvero delle funzioni di trait-d'union tra IT e Business, si trova spesso in posizioni passive di intervista e di ascolto dei bisogni del cliente, con il risultato che si trova a dover mediare sulla fattibilità tecnologica di richieste aggressive, a volte fuori dal comune da parte dei propri utenti o clienti interni.

Vogliamo fornire gli strumenti concreti e le attitudini affinché il colloquio o la riunione di analisi dei bisogni diventi uno strumento attivamente “condotto” dalla funzione IT a vantaggio del risultato di Business aziendale.

Con nuovi tools di comunicazione e di organizzazione del lavoro, gli IT Client Manager sono parte creativa e attiva, in grado di stimolare, guidare e condurre i loro colleghi del Business verso risultati ottenuti con l'utilizzo della migliore tecnologia possibile e aperti alle più probabili evoluzioni.

Crediamo nel valore della funzione IT come “lettura” delle esigenze di Business alla luce dei vincoli tecnologici e di sistema.

Crediamo in un IT che non si nasconde e non si protegge con l'utilizzo di linguaggi e sigle incomprensibili, ma che costruisce un terreno di comunicazione aperta e assertiva per realizzare soluzioni di profitto per l'azienda intera.

Gli obiettivi del corso sono:

- fornire **principi di comunicazione** e approfondire le **tecniche di intervista**
- illustrare i **metodi di raccolta** dei requisiti degli utenti
- fornire strumenti per l'analisi e la **categorizzazione** dei requisiti raccolti.

**Destinatari:** tutte le persone che costituiscono il front end dell'IT verso il resto dell'organizzazione e coloro che sono incaricati della raccolta dei requisiti utente all'interno di un progetto.

**Durata:** 2 gg

### Argomenti

#### Interviews (per la raccolta dei requisiti)

- Preparazione all'intervista
- Tecniche di intervista
- Raccolta dei feedback
- Fase di follow-up
- Esercitazione

#### Gathering

- One-on-one interviews
- Group interviews
- Facilitated sessions
- Joint application development (JAD)
- Questionnaires and checklists
- Use cases
- Following people around
- Brainstorming
- Esercitazione

#### Assessment (categorizzazione e prioritizzazione dei requisiti)

- Prototyping
- SWOT
- Lateral Thinking
- Six Thinking Hats
- Esercitazione