**[Esercizio](javascript:void(0))**

**BIBLIOTECA LETTURAOK**

**PARTE 1**

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

[Scaletta] come organizzereste la fase di analisi e raccolta requisiti?  (interviste?, questionari? Focus Group? Idee vostre? Osservazioni sul campo.)

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. Focus Group
3. Definizione del glossario
4. Creazione di tanti questionari quanti sono i problemi/funzionalità da risolvere implementare
5. Intervista individuale ad un utente della biblioteca e ad altri utilizzatori di LETTURAOK

Come organizzare:

Capire quali sono le priorità del cliente e le tempistiche.

Definizione del glossario (dopo l’intervista non strutturata e dopo il focus group definisco il glossario).

Interviste anche non strutturate. Cercare di capire problematiche generiche.

Questionari -> interviste strutturate. Specificare i vari problemi/richieste del cliente in maniera dettagliata per ogni macro categoria.

Soluzione:

* Intervistatore: che tipo di problematiche avete o volete che risolviamo?
* Cliente: catalogazione dei libri già fatta errata (definizione della disposizione fisica sugli scaffali dei libri: alfabetico/genere letterario/ altri? ) + libri non restituiti + gestione dei clienti + gestione delle notifiche di ritardi o disponibilità.
  + Solo catalogazione o anche statistiche + dati per marketing
  + Necessità di acquisire email e/o numero di cellulare per contattare in maniera automatizzata il cliente ritardatario (trigger) -> Form di registrazione -> Form di prenotazioni ->
* Intervistatore: tempistiche.

Intervista per raccolta problematiche.

Risposte multiple per singole problematiche.

Focus.

Soluzione:

* Fasi:
  + Raccolta dati dal database della biblioteca (informazioni già collezionate)
  + Aggiunta delle informazioni relative alla struttura dei locali fisici della biblioteca
  + Differenza con realtà oggettiva della biblioteca
  + Questionari
    - Dipendenti
      * Problemi in ambito lavorativo (cattiva gestione, qualifiche e mansioni differenti)
      * Domanda aperta suggerimenti per miglioramenti
    - Clienti
      * Domande sì no (servizio e qualità dei libri in merito a quanto offerto dalla biblioteca)
      * Domande aperte per suggerimenti
* Al di fuori della biblioteca:
  + Trovare concorrenti della zona per capire dimensione e servizi e disposizione
  + Dati ISTAT per capire che tipologia di utenza potrei avere attorno (Business Intelligence).

Cercare di capire quali erano i problemi (già presenti) / stile cucine da incubo -> capire cosa non funziona e quindi migliorarla.

**PARTE 2**

Tra le informazioni raccolte tramite l’analisi dei requisiti avete:

nella biblioteca lavorano 10 dipendenti che lavorano su turni e un direttore. All’interno ci sono 3 terminali per rispondere alle esigenze dei clienti (utilizzati dai dipendenti).

La biblioteca è divisa su due piani e i volumi sono all’interno di scaffali.

Di ogni libro esiste una sola copia.

I libri possono essere consultati all’interno o all’esterno della biblioteca.

Ad ogni cliente viene rilasciata una tessera associativa che riporta i dati del cliente e il codice cliente.

Un cliente può prendere in prestito un solo libro alla volta.

esigenze dei clienti:

1. Avete il libro…..  ?
2. Quanto tempo lo posso tenere il libro….?
3. Chi è l’autore di questo titolo….?
4. Quali libri avete di questo autore….?
5. Vorrei un libro di genere GIALLO che abbia meno di tot pagine …..?
6. In quale posizione si trova il libro…..

esigenze dei dipendenti/direttore:

1. Registrare il nome del commesso che ha gestito transizione
2. Sapere le informazioni anagrafiche di un commesso
3. In quale posizione si trova il libro…..
4. Codice del cliente che ha il libro

# Glossario

## Clienti

* Cliente: utilizzatore del servizio letturaok. Esterno all’azienda e interagisce con un dipendente dell’azienda. Ha un account e una tessera associativa con un codice identificativo. Associato ad ogni cliente ci sono i suoi dati personali (anagrafica e storico delle prestiti).
* Prestito a lungo termine: registrato che il libro ora è assegnato ad un cliente.
* Prestito a breve termine: consultazione di uno o più libri con la cessione del tesserino al dipendente sia all’interno che all’esterno della biblioteca. Solo ed esclusivamente durante l’orario di apertura della biblioteca.
* [Accesso digitale/consultazione digitale]
* Libro: oggetto fisico all’interno della biblioteca che può essere dato in prestito al cliente e che occupa una posizione sulla base di piani e scaffali all’interno dei locali della biblioteca.

## Dipendenti

## Direttore

# Frasi formali pre-creazione delle tabelle

## Clienti

* Numero indefinito (max 1000?). Nome. Cognome. Data di nascita. (Domicilio?). Genere (Uomo/Donna/Non Specificato/)

Categorie preferite/gusti sui libri. Codice identificativo (Codice fiscale? Codice cliente?) segnato sulla tessera associativa. Quanti libri ha preso in prestito fino ad oggi. Genere dei libri che ha preso. Recapito Telefonico. Ha un libro al momento. Storico cliente. Percentuale di volte che ha restituito in ritardo. Mail per il sollecito. Penalità che scatta quando supera scadenza oltre i 60 giorni dalla scadenza per chiedere risarcimento, se oltre il quarto mese, rimborso completo del costo del libro. Penalità vincola il prestito di un altro libro.

Quali dati sono fondamentali per far funzionare il servizio e quali sono necessarie per altre necessità (marketing, miglioramento del servizio)? Statistiche genere e numero di libri.

App per cliente: associare tessera e dati anagrafica. Funzionalità di consultazione sia dei libri che statistiche.

# Libro

* Titolo. Autore. Numero Pagine. Codice di identificazione che permette di catalogarlo sulla base di genere. Prezzo di copertina. Data di pubblicazione. ISBN/codice a barre. (potrebbe essere usato per identificare il libro visto che ne abbiamo solo uno). Genere. Data dell’edizione. Numero della ristampa. Quante volte è stato preso in prestito. Lingua. Casa editrice. Quante volte è stato ricomprato.

## Dipendenti

## Direttore

# Domande e chiarimenti non risolti con le interviste precedenti.

Si possono consultare più libri contemporaneamente? Se sì dobbiamo aggiungere l’informazione associata al cliente di quanti e quali libri sta al momento consultando.