**PARTE 1**

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?)

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

**Soluzione ipotetica**

La biblioteca Lettura ok al momento sta avendo una problematica di follow up su libri che sono stati prestati, inoltro la biblioteca non è abbastanza fornito di libri di qui hanno bisogno i clienti, la biblioteca non è ancora dotato di sistemi automatici nel prestito e restituizione dei libri, difficoltà a riperire i libri in quanto non sono organizzatti un maniera efficiente per soddidfare i clienti

La raccolta di informazione vienne fatto tramite intervista non strutturata con il direttore della biblioteca con domande aperte, e un questionnario per i clienti .

Scaletta delle cose da fare:

1. Intervista non strutturata
2. Questionaario per i clienti della biblioteca
3. Focus group per i dipendenti della biblioteca
4. Definizione del glossario
5. Creazione di tanti questionari quanti sono i problemi/funzionalità da risolvere implementare
6. Intervista individuale ad un utente della biblioteca e ad altri utilizzatori di LETTURAOK

* Domande di intervista al direttore della biblioteca:
* In questo momento quali sono le principali problematiche che incontratte?
* Come sono orgagnizzate al momento i vostri scaffali ?
* Chi sono i clienti principali della vostra struttura?
* Come avvienne i processo di iscrizione e di prestito di un libro?
* Questionario/sondaggio on line per i clienti
* Domande di confrontatione per focus group
* Quali sono le principali difficoltà che avete riscontratto quando bisognerebbe registrare un cliente?
* Secondo voi chi sono i clienti principali della vostra biblioteca?
* Quali tipi di libri bisogno disporrere di più?
* In che modo si può facilitare e rendere rapido l’interrazione tra voi e il cliente?
* Quanto è neccessario la creazione di app per la biblioteca secondo voi?

Dopo aver intervistato il direttore La biblioteca letturaOk, si evince che cìè un bisogno urgente di ottimizzare la propria struttura per servire meglio i clienti che non sono piu del tutto soddisfatti, abbiamo 3 mesi di tempi per trovare una soluzione efficiente alla problematica.

Priorità : soddisfazione della clientela

Tempi: In 3 mesi

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.

**PARTE 2**

[Risposte alla prima] -> strutturazione dei requisiti, vedi slide teoria.

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 contemporanemente? Se sì dobbiamo aggiungere l’informazione associata al cliente di quanti e quali libri sta al momento consultando.