

Esercizio D5 – D6

Per sviluppare un piano d'azione efficace per migliorare le operazioni interne della libreria "LETTURAOK" sarà necessario raccogliere delle informazioni complete e pertinenti tramite appunto la raccolta dei requisiti.

Possiamo definirlo come un vero e proprio processo che ci permette di identificare e definire sia le caratteristiche e le esigenze del cliente, sia le specifiche tecniche e funzionali del progetto.

Per il cliente in oggetto le attività che si andranno a svolgere saranno le seguenti:

- Intervista al direttore
- Focus group composto sia da persone interne che da alcuni volontari esterni clienti

Intervista al direttore: elenco domande

1. Quali sono gli obiettivi della libreria e quali le principali sfide che deve affrontare?
2. Quali sono le esigenze e i desideri dei clienti?
3. Quali sono i libri più richiesti e quali meno richiesti?
4. Come viene gestito il magazzino e quali sono i problemi con gli inventari?
5. Come vengono gestiti i prestiti? Esiste un gestionale?
6. Quali sono i dati che la libreria raccoglie e come vengono utilizzati?
7. Quali sono i principali concorrenti e come vi differenziate?

Dall'intervista emergono diversi aspetti interessanti, di seguito le risposte del direttore:

1. Gli obiettivi della biblioteca sono fornire un servizio di alta qualità alla comunità locale e promuovere la cultura cercando di mantenere un budget di gestione relativamente basso.
2. I clienti della biblioteca sono principalmente membri della comunità locale, tra cui studenti insegnanti e appassionati di lettura. Sono interessati a diversi generi letterari e spesso fanno delle richieste specifiche.
3. Non siamo in grado di definirlo
4. Attualmente la biblioteca gestisce il magazzino e l'inventario tramite un sistema di catalogazione cartaceo.
5. Non abbiamo un gestionale, anche i prestiti vengono gestiti in forma cartacea, questo rallenta il lavoro e crea spesso inconvenienti con i clienti in quanto non sempre si riesce ad individuare il libro o a sapere se già in prestito.
6. Gli unici dati raccolti sono come detto sopra a livello cartaceo.
7. I concorrenti principali sono altre biblioteche della zona che utilizzano una gestione digitale e permette loro di essere più competitivi.

Focus Group

Per il focus si decide di selezionare un gruppo di 8 persone composto da 4 dipendenti e 4 clienti della biblioteca. Durante il focus group vengono fatte delle domande simili all'intervista con il direttore per capire meglio il punto di vista degli altri stakeholder.

Emergono diverse problematiche importanti come per esempio:

- la mancanza di tecnologia a supporto dei clienti e dei dipendenti nonostante siano presenti 3 terminali
- Problemi di organizzazione del magazzino che influiscono sulla disponibilità dei libri e del servizio agli utenti
- Difficoltà nel raccogliere e utilizzare i dati per prendere decisioni

(Dalla consegna) Tra le informazioni raccolte tramite l'analisi dei requisiti emerge inoltre che: 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.

Gestione problematiche

Per risolvere queste problematiche viene proposto di strutturare un sistema di gestione su Excel. Questo sistema dovrà consentire ai dipendenti di accedere e gestire le informazioni sui libri e sui prestiti in modo facile e veloce e da tutti e tre i terminali.

Verranno costruiti 4 fogli di lavoro:

1. **Libri.** In questo foglio verranno raccolti e catalogati tutti i libri della biblioteca. Per evitare che ci siano dei campi doppi andremo ad inserire l'attributo "ID LIBRO" che fungerà anche da chiave primaria. Gli altri attributi saranno:
 - a. TITOLO
 - b. AUTORE
 - c. EDITORE
 - d. GENERE
 - e. ANNO PUBBLICAZIONE
 - f. PIANO
 - g. SCAFFALE
 - h. DISPONIBILITÀ
2. **Clienti.** In questo foglio verranno raccolti i dati relativi ai clienti della biblioteca. Questo permetterà di concedere i libri solo alle persone iscritte e aiuterà i dipendenti nell'identificare un cliente in caso di mancata restituzione dei libri. La chiave primaria sarà "ID CLIENTE" che corrisponde all'ID della tessera associativa. Gli altri attributi saranno:
 - a. Nome
 - b. Cognome
 - c. Data di nascita
 - d. Indirizzo
 - e. Email
 - f. Telefono
 - g. Data iscrizione
3. **Commessi.** In questo foglio verranno inseriti i dati relativi ai dipendenti. Sarà un foglio molto semplice in quanto necessario a monitorare chi esegue le operazioni. La chiave primaria è "ID COMMESSO". Gli altri attributi saranno semplicemente "NOME" e "COGNOME".
4. **Prestiti.** Infine, l'ultimo foglio sarà quello relativo ai prestiti dei libri. In questo foglio andremo a combinare i dati degli altri fogli prendendo i vari ID. La chiave primaria sarà "ID PRESTITO" mentre possiamo considerare come chiavi secondarie "ID LIBRO", "ID CLIENTE" e "ID COMMESSO".

Gli altri attributi saranno:

- a. Terminale
- b. Data inizio prestito
- c. Data fine prestito
- d. Data restituzione

Per approfondimenti consultare il file excel.

Grazie all'introduzione di questo semplice file si potranno migliorare le prestazioni dei dipendenti in quanto sarà più semplice per loro soddisfare le esigenze dei clienti. Potranno verificare istantaneamente se un libro è disponibile, filtrare i libri per autore, casa editrice o genere. Migliorerà anche l'organizzazione del magazzino perché ogni libro avrà un codice e relativo posizionamento all'interno della biblioteca e dello scaffale. Questo permetterà di ritrovare dei libri riposti in maniera errata.

Inoltre grazie a questo file si potranno misurare le prestazioni della biblioteca e dei commessi in quanto potremo vedere chi ha compiuto una determinata operazione e da quale terminale. Questo aspetto potrebbe essere impattante anche a livello economico in quanto potrebbero essere non più necessari 10 dipendenti per gestire i prestiti. Si potrebbe per esempio utilizzare un terminale per far compiere in autonomia la richiesta di prestito al cliente, oppure utilizzare dei dipendenti per gestire e migliorare questo piccolo gestionale in modo da essere più competitivi rispetto alla concorrenza.

Questa struttura potrebbe essere l'inizio di una digitalizzazione della biblioteca che permetterà in futuro di avere un sistema dei dati organizzato e capace di fornire informazioni che guideranno le scelte del direttore.

ID LIBRO	TITOLO	AUTORE	EDITORE	GENERE
A001	1984	G.ORWELL	MONDADORI	FANTASCIENZA
A002	IL NOME DELLA ROSA	UMBERTO ECO	BOMPIANI	ROMANZO
A003	IL GIOVANE HOLDEN	J.D.SALINGER	FELTRINELLI	ROMANZO
A004	LE OTTO MONTAGNE	PAOLO COGNETTI	EINAUDI	NARRATIVA
A005	L'OMBRA DEL VENTO	C.R.ZAFON	FELTRINELLI	DRAMMATICO
A006	SAPIENS:DA ANIMALI A DEI	Y. NOAH HARARI	FELTRINELLI	SAGGIO
A007	LA SOLITUDINE DEI NUMERI PRIMI	PAOLO GIORDANO	MONDADORI	NARRATIVA
A008	IL BARONE RAMPANTE	ITALO CALVINO	EINAUDI	ROMANZO
A009	GOMORRA	ROBERTO SAVIANO	MONDADORI	ROMANZO
A010	L'ARTE DI CORRERE	HARUKI MURAKAMI	EINAUDI	BIOGRAFIA

ANNO PUBBLICAZIONE	PIANO	SCAFFALE	DISPONIBILITÀ
1949	1°	A	SI
1980	1°	B	NO
1951	2°	C	SI
2016	1°	B	SI
2001	2°	D	SI
2011	2°	E	NO
2008	2°	C	NO
1957	1°	A	SI
2006	1°	A	SI
2007	2°	D	NO

ID CLIENTE	NOME	COGNOME	DATA DI NASCITA	INDIRIZZO	E.MAIL
C001	MARIO	ROSSI		VIA ROMA	#NAME?
C002	MARCO	VERDI		VIA MILANO	#NAME?
C003	LUCA	BIANCHI		VIA BARCELLONA	#NAME?
C004	PAOLO	RIZZO		VIA TRIESTE	#NAME?
C005	MATTIA	IORE		VIA GENOVA	#NAME?
C006	SARA	MARINO		VIA CAGLIARI	#NAME?
C007	PAOLA	MORO		VIA NAPOLI	#NAME?
C008	MARA	GRECO		VIA BOLOGNA	#NAME?
C009	CARLA	ESPOSITO		VIA TORINO	#NAME?
C010	ANNA	SANTI		VIA PALERMO	#NAME?

TELEFONO	DATA ISCRIZIONE
123456789	2/26/2021
234567890	3/3/2021
345678901	7/5/2021
456789012	11/28/2021
567890123	1/18/2022
678901234	4/7/2022
789012345	6/9/2022
890123456	12/27/2022
901234567	2/8/2023
012345678	2/20/2023

ID COMMESSO	NOME	COGNOME
D001	A	M
D002	B	N
D003	C	O
D004	D	P
D005	E	Q
D006	F	R
D007	G	S
D008	H	T
D009	I	U
D010	L	V

ID PRESTITO	ID LIBRO	ID CLIENTE	ID COMMESO	TERMINALE	DATA INIZIO PRESTITO
P001	A002	C003	D002	1	2/17/2023
P002	A006	C007	D007	1	2/13/2023
P003	A007	C008	D009	2	2/2/2023
P004	A010	C001	D002	3	1/28/2023

DATA FINE PRESTITO	DATA RESTITUZIONE
2/27/2023	
2/23/2023	
2/20/2023	
2/16/2023	