ESERCIZIO D5:

**PARTE 1**

**TRACCIA:** 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, …).

**SVOLGIMENTO**

Si può ipotizzare uno scenario in cui la biblioteca LETTURAOK chieda ad uno specialista di raccogliere dati ed informazioni sugli elementi negative che emergono sia dall’utenza sia dal personale. Siamo quindi in fase di raccolta ed analisi dei requisiti. Per accedere a questo tipo di informazioni, il data analyst ha degli strumenti a disposizione. Per esempio, si può procedere attraverso una serie di interviste non strutturate (quindi un dialogo tra intervistatore ed intervistato) per cercare di evidenziare delle **macro-criticità** inerenti alle attività della biblioteca. Ipotizziamo dunque che emerga l’assenza o il cattivo funzionamento del sistema di monitoraggio della collocazione e dei prestiti dei libri. Ciò causa problemi specifici all’utenza e al personale. Per capire più dettagliatamente quali siano le problematiche dei dui gruppi, il data analyst ha varie opzioni. Per l’utenza, ad esempio, il data analyst potrebbe pensare di ideare e somministrare un questionario circa il grado di soddisfazione sui servizi offerti dalla biblioteca, rispettando i criteri di praticità, chiarezza ed immediatezza dei quesiti e perseguimento dell’obiettivo generale di comprendere le problematiche interne a LETTURAOK. Per quanto riguarda il personale, ad esempio, il data analyst potrebbe istituire un focus group convocando vari elementi dello staff, possibilmente da diverse aree. Se condotto in maniera equilibrata e se moderato bene, il focus group è un buon strumento per far emergere idee, criticità e punti di interesse.

Per il questionario, si chiede agli utenti di valutare la qualità e la quantità dei libri proposti, la facilità di reperimento dei materiali, l’efficienza della procedura di prestito e del successivo ritorno del libro, la reperibilità del personale per chiarimenti e reclami, la qualità in fase di accoglienza e di aiuto alla consultazione e la comodità o meno degli orari di apertura dell’esercizio. Viene poi preposto uno spazio in cui gli utenti possono condividere le loro idee e considerazioni su cosa funziona o meno e su cosa potrebbe essere modificato/aggiunto per migliorare l’esperienza complessiva.

Per il focus group, dall’interazione tra intervistatore e personale (addetti alla sala, costumer service, addetti allo stoccaggio e collocazione e personale amministrativo) emergono una serie di criticità e spunti che aiutano il data analyst ad isolare alcune possibili aree di intervento. In aggiunta, il data analyst si sofferma del tempo all’interno della biblioteca per vedere il funzionamento complessivo dell’ambiente, capendo così più nel concreto cosa si potrebbe modificare.

Ad ogni modo, dalle analisi condotte, si capisce che la mancanza di un buon sistema di tracciamento sia il vero punto debole di LETTURAOK. Gli utenti hanno difficoltà a rintracciare i libri e a richiederli in prestito, spesso i libri risultano dispersi. Similmente, il personale non riesce a tener traccia degli spostamenti e non può contattare coloro i quali non hanno provveduto a rendere i libri prestatogli. Questa disorganizzazione impatta negativamente sull’immagine di LETTURAOK, e quindi sul suo modello di business.

**PARTE 2**

**TRACCIA**

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

**SVOLGIMENTO**

Prima di partire con la formulazione di tabelle/software di tracciamento ecc. è bene elaborare un GLOSSARIO che contenga le definizioni sugli elementi che saranno oggetto di analisi. In questo caso si potrebbero inserire, ad esempio, le definizioni di libro, cliente, genere letterario, codice dipendente, codice cliente, autore, prestito. Si crea quindi un database in forma tabellare che contenga tutti i dati inerenti a questi campi d’interesse. Per esempio, per i libri andranno inseriti data di pubblicazione, genere, autore, lunghezza, collocazione, codice identificato, stato, possibilità di consultazione libera, possibilità di prestito. Si dovranno raccogliere poi dati sul personale. Quindi identificativo, anni di esperienza, mansione specifica, collocazione, orari di lavoro. Per i clienti codice identificato, numero di prestiti, numero di accesso, storico eventuali mancati resi o ritardi, preferenze di genere…

Per le esigenze dei dipendenti/direttore: si potrebbe ideare un sistema che tenga conto del nome del commesso che ha gestito la transizione, in modo tale avere riscontro sugli orari di maggior flusso di presiti e sul tasso di operazioni correttamente eseguite da ciascun commesso. Chiaramente il direttore avrà bisogno di un database dettagliato sui dati anagrafici dei suoi dipendenti, in modo tale da poter correttamente interloquire con ciascuno ed eventualmente correggere alcune imperfezioni nello svolgimento delle proprie mansioni. Ogni transazione, quindi, dovrebbe avere un identificativo, indicando inoltre identificato del commesso che sta operando la transazione e del codice univoco del cliente che richieste il prestito (o che lo sta rendendo). In questo modo, sarà possibili risalire immediatamente all’utente, scoraggiando di fatto ritardi nella riconsegna dei materiali (istituendo, per esempio, un sistema sanzionatorio di tipo pecuniario proporzionale alla durata del ritardo, o applicando ban momentaneo e, successivamente, permanente per gli utenti recidivi).

Per le esigenze dei clienti: una volta elaborato il database, bisognerà trovare il modo di rendere fruibili le informazioni agli utenti. Si potrebbe quindi creare un sito con una sezione ad hoc, un’app, o una piantina di LETTURAOK in formato digitale/cartaceo che mostri rapidamente la collocazione dei libri sui vari piani della biblioteca, magari dividendoli per genere. Qualsiasi sia lo strumento scelto, esso dovrà informare in maniera chiara ed intuitiva sulla procedura di prestito, inserendo le condizioni di accesso, il personale a cui rivolgersi e le sanzioni previste per ritardi o mancati resi. Con questi strumenti, sarà per gli utenti molto facile navigare tra i materiali di LETTURAOK, essendo disponibili tutti i dati relativi a genere, autore, lunghezza, anno di pubblicazione, editore, collocazione e così via. Inoltre, grazie ai dati raccolti sugli utenti, il personale potrebbe indicare a ciascun utente dei libri da acquistare o prendere in prestito in base alle preferenze raccolte nel tempo.

In sintesi, si dovranno raccogliere i seguenti dati:

**Clienti:** numero identificativo cliente (tessera cliente), nome, cognome, data e luogo di nascita, preferenze genere e storico prestiti.

**Volumi:** Codice ISBN, collocazione (piano, sezione, scaffale, posizione), autore/i, disponibilità prestito, genere, numero pagine.

**Personale**: identificativo personale, nome, cognome, orari di lavoro.

Una volta raccolta i dati, essi saranno utilizzati per procedere alla creazione di un sistema di tracciamento prestiti che metta in relazione il richiedente, l’operatore, e il volume oggetto del prestito.