Esercizio Epicode Modulo 1: D5 – D6

# **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, …).

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.

BIBLIOTECA – PARTE 3

Individuare i dati e le operazioni necessarie per gestire il problema e utilizzando Excel/Google Sheets descrivere:

* Le singole entità/tabelle
* Per ogni entità scegliere gli attributi/campi
* Dire, dove presenti, quali sono i campi chiave primaria ed esterna
* Riempire ogni tabella con almeno 10 record/righe/tupla
* Verificare che non ci possano essere due righe identiche
* Verificare che non ci siano dati ridondanti
* Scrivere in un foglio a parte quali OPERAZIONI poter eseguire per risolvere i problemi (es: cercare un titolo, cercare un dipendente, ecc.)

## **Parte 1**

La fase di analisi e raccolta dei requisiti dovrebbe comprendere attività volte a raccogliere tutte le informazioni del caso utili al fine di evidenziare quali sono le principali criticità legate all’attività del cliente, e a definire quali potrebbero essere le principali azioni da svolgere per far sì che il servizio possa essere più efficiente per gli utenti e il lavoro più fluido e gestibile da parte del personale della biblioteca; di conseguenza, le principali attività da organizzare sarebbero le seguenti:

1. Interviste non strutturate (porre domande aperte ai principali stakeholder per far sì che questi possano descrivere quali sono le principali criticità del business e le richieste di miglioramento)

2. Focus Group (organizzare un confronto su un determinato argomento per far emergere i principali punti di vista; necessaria esperienza per moderare opportunamente); in questa fase è importante che ogni parte indichi le principali problematiche che si presentano nella propria area di competenza

3. Definizione di un glossario

4. Creazione di un certo numero di questionari strutturati per raccogliere informazioni sui principali problemi, e sulle funzionalità che potrebbero rappresentare un ottimo *nice to have* nel sistema bibliotecario per gestire al meglio il flusso di lavoro; principale vantaggio del questionario: permette di raggiungere diverse persone con uno sforzo relativamente basso, ma devono essere progettati con cura affinché si rivelino efficaci per inquadrare il problema nel modo giusto e capire come risolverlo

5. Interviste individuali agli utenti della biblioteca, e in generale agli utilizzatori di LETTURAOK

6. Business intelligence: identificare i principali concorrenti per operare un confronto tra i servizi che questi mettono a disposizione dei propri utenti, e i servizi offerti da LetturaOK, al fine di identificare punti di forza e debolezza e operare decisioni mirate per migliorare la qualità dell’offerta al pubblico.

Extra: reperimento di dati ISTAT (o simili) per identificare le buyer persona con cui il cliente potrebbe doversi interfacciare, per analizzare le loro esigenze e valutare la qualità del servizio offerto.

L’organizzazione del lavoro e delle fasi riportate ha lo scopo di identificare le principali esigenze e priorità del cliente, nonché le tempistiche entro le quali il lavoro dovrebbe essere svolto. Dopo aver raccolto informazioni sul cliente, sugli utenti e sul sistema di catalogazione utilizzato mediante interviste non strutturate e focus group, sarà opportuno realizzare un glossario al fine di definire univocamente i principali elementi in termini di libri, personale, utenti e così via.

Successivamente, si potrà procedere ad un’ulteriore raccolta di info mediante delle interviste non strutturate, mediante questionari a crocette o riportanti scale di Likert, al fine di rilevare nel dettaglio la portata dei principali problemi e delle richieste del cliente.

Esempi di domande per interviste non strutturate utili nel caso in esame:

Per il gestore della biblioteca:

1. Descriva brevemente il problema o i principali problemi dell’attività di LetturaOK.
2. Come o in che modo vuole migliorare le operazioni svolte?
3. Quanti dipendenti ci sono nella biblioteca?
4. La biblioteca dispone di un sistema ERP collaudato e funzionante?
5. Se sì, il software è un sistema open-source?

Per il commesso:

1. L'inventario dei libri è memorizzato in un sistema?
2. La biblioteca dispone di un database degli utenti?
3. Per quanto tempo un utente può prendere in prestito un libro?
4. Nell'ambito dei processi o delle politiche di prestito della biblioteca, come vengono gestiti i dati degli utenti?
5. Qual è il processo di registrazione di un utente in biblioteca?
6. Gli utenti restituiscono i libri in tempo?
7. Il sistema prevede delle modalità di gestione dei ritardi mediante notifiche, comunicazioni o altre modalità (ad esempio, acquisendo l’e-mail o numero di telefono di un’utente mediante form di registrazione, si potrebbe far sì che il sistema recapiti automaticamente notifiche quali friendly reminder di scadenza prestito, o di ritardo nella riconsegna)

Per archivisti / bibliotecari

1. Come viene stilato l'inventario dei libri, e come vengono ordinati questi ultimi sugli scaffali (e/o nel sistema)?
   * 1. Per nome?
     2. Per autore?
     3. Per casa editrice?
     4. Per genere letterario?
     5. In base ad altri parametri?
2. Se esiste un database contenente i dati utili per realizzare un inventario dei libri di cui la biblioteca dispone, sono presenti anche dei metadati?

Per gli utenti / clienti

1. Come descriverebbe il processo di acquisizione dei libri presso LetturaOk?
2. In base alla sua esperienza, ritiene che la disposizione dei libri sugli scaffali potrebbe essere migliorabile? Se sì, in che modo?
3. Solitamente riesce a riconsegnare i libri in tempo?
4. Se non riesce a riconsegnare in tempo, quali sono le principali motivazioni?
5. Cosa consiglierebbe alla biblioteca al fine di migliorare il processo di ritiro e restituzione dei libri?

Ulteriori considerazioni:

Sarà altresì fondamentale raccogliere i dati contenuti nel database della biblioteca e analizzarli, per poi confrontarli con tutte le altre informazioni rilevate; in caso di mancanza di informazioni in merito, sarò opportuno reperire e salvare tutte le informazioni relative alla struttura dei locali fisici della biblioteca, al fine di valutare come migliorare il servizio ad esempio sfruttando al meglio gli spazi disponibili, riorganizzando gli scaffali e la disposizione dei terminali, della casa, ecc.

Per indirizzare al meglio eventuali problemi in ambito lavorativo tra il personale, come cattiva gestione, scarse competenze, attitudini sbagliate e così via, il focus group potrebbe non essere sufficiente in quanto difficilmente si tende ad esporsi direttamente in caso di problematiche interpersonali anche gravi, mentre l’anonimato solitamente garantito da un questionario strutturato potrebbe far sì che gli intervistati si aprano maggiormente e rispondano alle domande con maggiore precisione; le domande aperte (non strutturate potrebbero essere molto utili soprattutto per reperire informazioni relative a suggerimenti su come migliorare il lavoro ecc.

Proposte

* Costruire un database relazionale per gestire i dati raccolti dai diversi dipartimenti della biblioteca, l'inventario dei libri disponibili o in prestito e le informazioni degli utenti; per utenti nuovi o storici, sviluppare un sistema di database che contenga informazioni di base come: nome, indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzo ecc.
* Sviluppare, se non già implementato, un sistema di notifica per la gestione dei reminder sui prestiti, e comunicare all'utente durata del prestito, imminente data di scadenza del prestito, ritardo nel prestito ecc.
* Analizzare i dati dei prestiti per proporre la realizzazione un programma di prestito e riconsegna che sia efficiente per entrambe le parti, per la biblioteca e per l'utente.
* Realizzare un manuale di best practices per il personale, al fine di favorire l'amministrazione dei database, dei sistemi e dei dati rilevati, nonché per garantire l'anonimizzazione dei dati degli utenti.

## **Parte 2**

Realizzazione del glossario LetturaOK

Glossario “Clienti”

* Cliente: utilizzatore del servizio LetturaOK; individuo esterno allo staff aziendale, con il quale interagisce per fruire del servizio di prestito. Titolare di un account e di una tessera associativa, la quale riporta un codice identificativo univoco associato ad ogni cliente;
* Prestito a lungo termine: servizio offerto dalla biblioteca che consente ai clienti di prendere in prestito un materiale per un periodo prolungato, solitamente superiore a due settimane. La durata del prestito a lungo termine può variare in base alle politiche della biblioteca;
* Prestito a breve termine: servizio offerto dalla biblioteca che consente ai clienti di prendere in prestito un materiale per un breve periodo, solitamente inferiore a due settimane. Questo tipo di prestito è utile per materiali ad alta richiesta o per un utilizzo più immediato;
* Account personale: identità unica associata a ciascun cliente della biblioteca. Attraverso l'account personale, i clienti possono accedere a servizi online, gestire i propri prestiti, verificare la data di restituzione dei materiali e visualizzare le informazioni personali;
* Tessera associativa personale: documento emesso dalla biblioteca che identifica un cliente come utente autorizzato. La tessera personale viene solitamente fornita al momento della registrazione e deve essere presentata per accedere ai servizi della biblioteca, come il prestito dei materiali;
* Data di restituzione: data entro cui un cliente deve restituire il materiale preso in prestito alla biblioteca. È il termine ultimo per la restituzione e può essere verificato tramite l'account personale o la tessera personale - importante rispettare la data di restituzione per evitare penalità o sanzioni;
* Durata del prestito: periodo di tempo durante il quale un cliente può tenere in prestito un materiale dalla biblioteca. La durata può variare in base al tipo di prestito (lungo termine o breve termine) e alle politiche della biblioteca - importante rispettare la durata del prestito per consentire ad altri clienti di accedere al materiale;
* Tipo di prestito: categoria o la modalità specifica di prestito offerta dalla biblioteca. Ogni tipo di prestito può avere requisiti o limitazioni specifiche.

Glossario “Dipendenti”

* Direttore di Biblioteca: responsabile generale della biblioteca. Ha l'autorità decisionale e si occupa della gestione complessiva, dell'amministrazione, del coordinamento delle attività e della pianificazione delle risorse della biblioteca. Svolge un ruolo chiave nel definire la visione strategica della biblioteca e nel garantire l'accesso a risorse informative di qualità per la comunità;
* Coordinatore di Sistema bibliotecario: responsabile del coordinamento e della gestione delle attività di un sistema bibliotecario composto da più biblioteche. Il suo ruolo principale è quello di facilitare la collaborazione tra le diverse biblioteche del sistema, promuovendo lo scambio di risorse e informazioni, coordinando programmi condivisi e favorendo lo sviluppo di servizi bibliotecari integrati per la comunità;
* Archivista: professionista specializzato nella gestione e nella preservazione di documenti archivistici. Il suo lavoro consiste nell'organizzare, classificare, catalogare e conservare i documenti storici o amministrativi di una biblioteca o di un archivio. Si occupa anche di facilitare l'accesso ai documenti da parte degli utenti e di fornire supporto nella ricerca e nell'utilizzo delle risorse archivistiche;
* Bibliotecario catalogatore: responsabile della descrizione e dell'organizzazione dei materiali bibliotecari all'interno del catalogo della biblioteca. Questo include l'assegnazione di codici di classificazione, l'aggiunta di parole chiave, l'attribuzione di soggetti e l'elaborazione di metadati per consentire agli utenti di trovare e accedere facilmente alle risorse bibliotecarie. Svolge un ruolo fondamentale nel garantire l'accessibilità e l'efficienza nella ricerca dei materiali all'interno della biblioteca;
* Bibliotecario conservatore: figura incaricata della conservazione, della protezione e della cura dei materiali bibliotecari, inclusi libri, documenti, manoscritti e altri oggetti preziosi. Utilizza metodi e tecniche specializzate per preservare e riparare i materiali danneggiati o invecchiati, garantendo così la loro conservazione a lungo termine per le generazioni future;
* Bibliotecario dei servizi di Reference: esperto nella ricerca e nell'individuazione di risorse informative per gli utenti della biblioteca. Questo professionista fornisce assistenza personalizzata agli utenti nel trovare informazioni rilevanti e affidabili, utilizzando fonti quali libri di riferimento, banche dati online, riviste accademiche e altro ancora. Offre anche supporto nell'utilizzo degli strumenti di ricerca e nella valutazione critica delle informazioni;
* Bibliotecario dei servizi multimediali: responsabile della gestione e della promozione dei materiali multimediali all'interno della biblioteca. Questo professionista acquisisce, cataloga e organizza una vasta gamma di risorse multimediali ed offre anche supporto agli utenti nell'utilizzo di tali risorse, fornendo indicazioni, consigli e assistenza tecnica;
* Bibliotecario della sezione ragazzi: figura specializzata nell'offrire servizi e risorse bibliotecarie per bambini e giovani. Questo professionista sviluppa e gestisce collezioni di libri e materiali adatti all'età e agli interessi dei giovani lettori, organizza programmi e attività educative, e fornisce assistenza personalizzata nella ricerca di libri e nella promozione della lettura tra i giovani;
* Commesso: figura che svolge un ruolo di supporto nelle operazioni quotidiane della biblioteca. Questo ruolo può coinvolgere l'assistenza agli utenti nell'utilizzo delle attrezzature bibliotecarie, l'organizzazione e la gestione dei materiali nelle scaffalature, l'aiuto nella registrazione dei prestiti e dei resi, nonché la partecipazione ad attività di manutenzione e pulizia. Tale figura svolge un ruolo importante nel garantire un'esperienza positiva per gli utenti all'interno della biblioteca.

Glossario “Libri”

* Libro: oggetto fisico all’interno della biblioteca che può essere dato in prestito al cliente per un determinato periodo di tempo, e che occupa una posizione determinata sugli scaffali allestiti all’interno dei locali della biblioteca;
* ISBN (International Standard Book Number): codice numerico univoco assegnato a ciascuna edizione di un libro. Serve ad identificare in modo univoco il libro a livello internazionale, facilitando la sua individuazione e catalogazione;
* Autore: persona che ha creato o scritto il contenuto di un libro. È colui o colei che ha concepito e realizzato l'opera;
* Titolo: nome dell’opera o riferimento che identifica un libro specifico, assegnato dall’autore;
* Casa editrice: azienda che ha curato la pubblicazione del libro;
* Prezzo di copertina: costo stabilito dal produttore o dalla casa editrice per l'acquisto di un libro nuovo, indicato sul retro della copertina del libro stesso;
* Data di pubblicazione: giorno, il mese e l'anno in cui un libro è stato ufficialmente pubblicato e reso disponibile al pubblico;
* Genere: categoria o classificazione a cui appartiene un libro in base al suo contenuto o stile. Ad esempio, narrativa, saggistica, fantascienza, giallo, biografia, ecc.;
* Edizione del libro: etichetta che identifica la specifica versione o tiratura di un libro. Può differire da altre edizioni per vari motivi, come correzioni, aggiunte di contenuti o modifiche di formato;
* Ristampa: successiva pubblicazione di un libro dopo la sua prima edizione. Può essere effettuata per soddisfare una domanda continua o per aggiornare l'opera con nuove informazioni;
* Lingua: linguaggio naturale utilizzato dall’autore per scrivere o stampare un libro, oppure la lingua in cui il testo del libro è stato tradotto.

## **Parte 3**

Gestione dei dati raccolti mediante uno spreadsheet Excel / Google Sheets.

*Si veda il relativo file .xlsx nella cartella Discord*.