

Esercizio

BIBLIOTECA LETTURAOK

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? 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, ...).

Risposta:

Lavoro a fare:

1. Intervista non strutturata con i patroni e manager della biblioteca
2. Raccolta dati dal database della biblioteca.
3. Intervista strutturata con gli utenti (questionari)
4. Focus Group con degli utenti della biblioteca
5. Analisi concorrenza. Verificare in altre biblioteche in comuni/quartieri che problemi hanno/hanno avuto e il piano per risolverli.
6. Osservazioni sul campo. Registrarsi come utente attivo della biblioteca per vedere e comprovare i problemi esistenti .

1. Intervista non strutturata con i patroni e manager della biblioteca:

Chiedere direttamente a loro i problemi che hanno e che vogliono vengono risolti.

Possibili risposte:

- Libri non restituiti o restituiti in ritardo perché i clienti dicono di essersi dimenticati la data di restituzione.
- Difficoltà in trovare i libri (libri non distribuiti sugli scaffali correttamente)
- Mancanza di un alert per gestire i ritardi
- Disponibilità errata dei libri sul sistema

2. Raccolta dati dal database della biblioteca: Controllare il database della biblioteca per identificare dei problemi (libri disponibili, ritardi nella restituzioni, localizzazione dei libri).

3. Intervista strutturata con agli utenti (questionari)

Consegnare ad ogni utente un questionario ogni volta che ritirano un libro, che dovranno consegnare quando restituiscono il libro e l'invio di una newsletter con il questionario ad utenti attivi:

Domande:

- Quanto è facile trovare sugli scaffali il libro che cerchi? 1-10 1 molto facile, 10 molto difficile
- I libri che cerchi sono normalmente disponibili sul nostro sistema? 1 sempre, 10 mai
- Il nostro staff riesce ad identificare facilmente il libro che cerchi? 1 sempre, 10 mai
- Credi che il nostro staff abbia la conoscenza giusta per identificare e suggerirti dei titoli? 1 assolutamente sì, 10 assolutamente no.
- Restituisci sempre in tempo i libri in prestito? 1 sempre, 10 mai. Se la tua risposta è superiore a 5: Perché? Domanda aperta

4. Focus Group:

Invitare ad un gruppo di clienti della nostra biblioteca a partecipare di un focus group per chiedere le loro opinioni sui problemi segnalati sopra o chiedere direttamente se ci sono altri problemi non segnalati prima. Dovremmo scegliere un gruppo non omogeneo, con diverse fascia età, generi, frequenza in cui visita la biblioteca, ecc.

5. Analisi della concorrenza:

Una volta identificati i nostri problemi, possiamo contattare con delle biblioteche di comuni/quartieri simili ai nostri per verificare se anche loro hanno gli stessi problemi e se hanno trovato delle soluzioni e chiedere che altri problemi hanno per verificare se anche noi li abbiamo (il fatto che noi non abbiamo ancora identificato tutti i problemi, non significa che non ci siano).

6. Osservazione di campo:

Durante la fase di analisi, noi diventeremo utenti registrati e attivi della biblioteca per poter identificare in prima persona i problemi che ci sono.

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: L'utente registrato correttamente nel sistema della biblioteca.

Codice cliente: Codice identificativo dell'utente

Utente attivo: Utente che ha ritirato/consultato un libro nell'ultimo anno.

Ritiro: Prestito del libro

Scadenza ritiro: 60 giorni dalla data del ritiro

Prestito in ritardo: libro non restituito dentro dei 60 giorni.

Libro:

Libro: Oggetto ritirato/consultato dalla biblioteca.

Autore: Persona che ha scritto il libro

Titolo: Nome del libro

Lunghezza: numero di pagine del libro

ISBN: Codice identificativo del libro

Lingua: Lingue in cui si trova disponibile il libro

Dipendenti:

Dipendente: Persona che lavora nella biblioteca

Codice dipendete: Codice identificativo di ogni dipendete

Numero di cassa: Codice identificativo del computer utilizzato per registrare il prestito/restituzione di un libro

Biblioteca:

Piano: Numero di ogni piano nella biblioteca

Scafale: Numero identificativo di ogni scaffale nella biblioteca

Genere: Nome identificativo di ogni gruppo di scaffali (Gli scaffali vengono separati per genere)

Web: Sito web della biblioteca

Database:

Utente: Nome del cliente

Email: indirizzo email del cliente

Phone: numero di telefono del utente

Data di prestito: Data in cui il libro è stato ritirato

Data di restituzione: Data in cui il libro è stato restituito

Data MAX: Ultimo giorno disponibile per la restituzione del libro

Titolo: Nome del libro ritirato

ISBN: Codice identificativo del libro

Availability (Y/N): Indica se il libro si trova disponibile o no nella biblioteca

