L’azienda ABC è stata assunta dalla biblioteca LETTURAOK di Milano per elaborare un sistema di controllo e organizzazione dei dati del proprio inventario libri, clienti e dipendenti. Per ottenere i dati e i suggerimenti da parte della biblioteca sono state effettuate le operazioni riportate sotto.

**ANALISI E RACCOLTA REQUISITI**

Per la raccolta dei requisiti sono state effettuate:

1. un’intervista al direttore e ad un responsabile dei dipendenti che hanno le seguenti esigenze:
   1. database anagrafiche dipendenti, ottenute dalla compilazione di moduli da parte di quest’ultimi (nome, cognome, data nascita, residenza, quale turno di lavoro assegnato)
   2. database anagrafiche clienti, ottenute al momento della registrazione alla biblioteca (nome, cognome, data nascita, residenza, data iscrizione, cod. cliente abbinato alla tessera associativa)
   3. database transazioni, contenente l’insieme di tutte le transazioni effettuate dai clienti, con il dettaglio di quale dipendente l’ha gestite
   4. necessita di avere un sistema di ricerca veloce ed intuitivo
2. un questionario online da compilare per i clienti, inviato via mail o compilato al momento della restituzione del libro con l’aiuto di un dipendente. In aggiunta, i suggerimenti forniti dai clienti rapportandosi con i commessi. Esigenze:
   1. informazioni sui libri (quali libri sono attualmente disponibili? Quale è la prossima disponibilità del libro? Che genere di libri sono presenti? Quante pagine ha il libro? Chi è l’autore? In che reparto e scaffale si trova il libro? Quale libro è recensito meglio?)
   2. Informazioni su durata e scadenza del noleggio

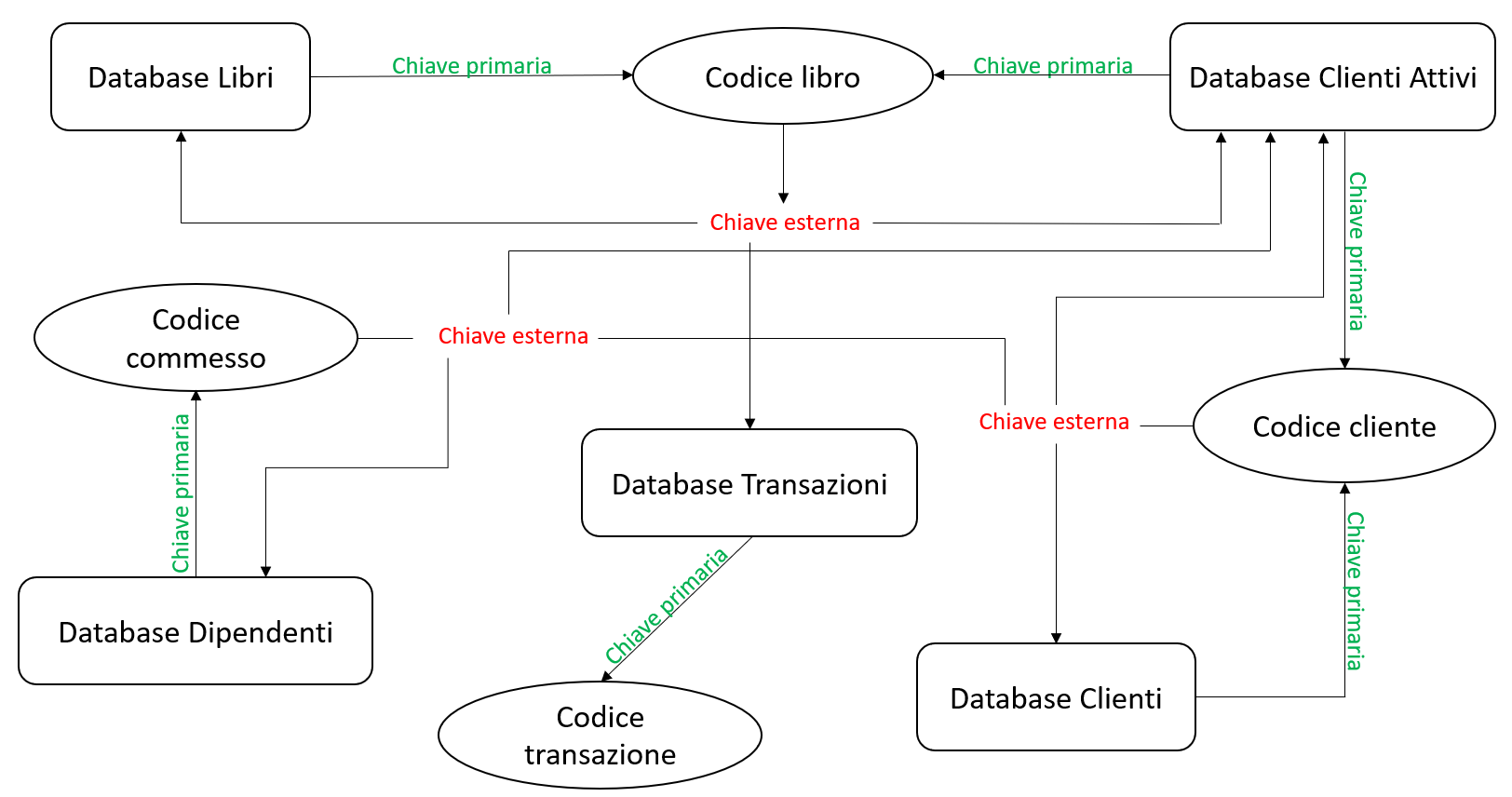
**OPERAZIONI DI MIGLIORAMENTO E RISOLUZIONE PROBLEMI**

A seguito dell’intervista con il direttore si è pensato di inserire all’interno del modulo di noleggio del libro, una valutazione, da parte del cliente, del dipendente che ha eseguito la transazione. Sempre per analizzare l’operato dei dipendenti è stato inserito il campo di transazioni gestite/eseguite, per valutare i dipendenti più efficienti e il turno più profittevole della giornata.

Si è deciso di effettuare quest’ultima operazione descritta anche per i clienti e per ogni articolo (transazioni/richieste) così da osservare quali sono i più attivi.

Per fronteggiare i ritardi sulle restituzioni è stato creato un database contenente i dati dei clienti con attualmente un libro in possesso e specificata la data del noleggio, scadenza e i giorni di ritardo (se presenti). Infine è stata creata una sezione per determinare l’importo della penale da pagare per i giorni di ritardo.

**CHIAVE PRIMARIA ED ESTERNA**

****