

## MODULO 1 – ESERCITAZIONE 4

### “RACCOLTA E ANALISI REQUISITI”

*di Gabriele Pellegrino*

#### BIBLIOTECA “LETTURAOK”

La biblioteca “LetturaOK”, a seguito di un cambio al personale di direzione, ritiene di dover indagare se migliorare alcuni aspetti riguardanti l’organizzazione e la gestione del proprio database seguendo le osservazioni dei dipendenti e le eventuali criticità riscontrate dagli stessi con i clienti in tema di consultazioni bibliotecarie ed eventuali prestiti.

Si procederà quindi con un’indagine per capire quali siano le problematiche da risolvere, attraverso una fase esplorativa basata sulla “raccolta e l’analisi dei requisiti” mediante l’uso di diverse tecniche, strutturate in quest’ordine:

- Breve briefing con il nuovo Direttore
- Utilizzo della tecnica dell’ “Osservazione sul Campo” di 3 giorni in Biblioteca
- Somministrazione di “Questionari” agli Operatori della Biblioteca
- “Focus Group” finale con il Direttore e gli Operatori della Biblioteca

#### 1. BREVE INTERVISTA INDIVIDUALE CON IL NUOVO DIRETTORE

Il nuovo direttore della Biblioteca “LetturaOK”, ad un primo contatto diretto, ci delinea un po' la struttura della stessa, che è dislocata su 2 piani con i libri posizionati su 3 scaffalature per piano. In biblioteca vi sono 10 dipendenti che lavorano su turni e 3 terminali (2 posizionati al 1° piano e 1 al 2° piano) dai quali gli stessi possono gestire la ricerca e l’evasione degli eventuali prestiti. Solo i soci della Biblioteca, con la relativa tessera con codice personale, possono prelevare in prestito i libri dalla biblioteca per un massimo di 10gg dalla data di inizio, pena una sanzione pecuniaria di 5€ per ogni settimana di ritardo rientro. Uno dei primi focus di miglioramento comunicati dal nuovo Direttore è quello di apportare delle migliorie al sistema di gestione del database, soprattutto riguardo un meccanismo di registrazione più puntuale dei prestiti, e proporrebbe una possibile registrazione nominativa del prestito anche da parte dell’Operatore che lo ha effettuato tramite un suo ID di riferimento e un apposito meccanismo di compilazione.

#### 2. OSSERVAZIONE SUL CAMPO

Per valutare le criticità in maniera diretta, distaccata e approfondita e sondare le possibili soluzioni, si procede quindi con la tecnica dell’ “Osservazione sul Campo”, lavorando a stretto contatto con gli Operatori della Biblioteca per un totale di 3 giorni e prendendo parte al lavoro quotidiano di ricerca all’interno del Database e la gestione dei prestiti. Una delle prime criticità tecniche riscontrate, oltre quella già proposta dal Direttore riguardo alla registrazione nominativa del prestito da parte degli Operatori, è quella della mancanza di “record” nella lista dei titoli della suddivisione per “piano” e “scaffale”, che andrà sicuramente aggiunta per una migliore e più veloce ricerca e sistemazione dei titoli consultati dai clienti e/o al rientro dai prestiti, per poi essere ricollocati nella loro postazione originaria. Inoltre, sarà applicata una migliore interazione tra i Database esistenti, aggiungendo un collegamento più proficuo tra la “Dashboard principale”, l’ “Anagrafica clienti” e il miglioramento dell’ “Anagrafica Operatori”, con l’inserimento del campo “Stato” nell’interfaccia principale, al fine di rilevare con immediatezza se il titolo richiesto è “Disponibile” o “In prestito”. In concerto con l’osservazione, vi è anche un iniziale scambio di opinioni con gli Operatori Bibliotecari a cui viene somministrato un “Questionario” in 5 punti per valutare e far venir fuori un importante feedback da chi lavora quotidianamente sul posto per poter trovare possibili soluzioni.

### 3. SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI

Il questionario, su base anonima, viene rilasciato all'Operatore Bibliotecario alla fine dell'orario di lavoro e dovrà essere riconsegnato al Direttore al primo giorno utile successivo alla consegna. Il questionario è suddiviso in 5 punti: 4 domande strutturate e basate sulla tecnica della "Scala di Likert" e una domanda finale a risposta aperta per far presenti possibili accorgimenti particolari da parte dell'Operatore.

QUESTIONARIO SOTTOPOSTO AGLI OPERATORI DELLA BIBLIOTECA "LETTURAOK"					
DOMANDE	SCALA DI GRADIMENTO				
	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	ACCETTABILE	ABBASTANZA SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1) Come valuti la ricerca dei libri dal terminale?					
2) Come valuti la gestione dei prestiti bibliotecari dal terminale?					
3) Come valuti la tempistica dei prestiti?					
4) Come valuti la gestione delle tessere bibliotecarie?					
5) Esprimere proprie eventuali criticità e miglioramenti:					

I risultati verranno rilevati prima dell'ultimo step, quello del "Focus group finale con gli Operatori e il Direttore" e discussi durante lo stesso, per poter trovare le migliori soluzioni di gestione.

### 4. FOCUS GROUP FINALE INSIEME AL NUOVO DIRETTORE E GLI OPERATORI

Viene organizzato un "Focus Group" finale per discutere i risultati dei questionari ed eventualmente discutere delle problematiche venute fuori da essi. Dalle risposte ottenute, ad una prima visione, i risultati sono:

- Alla Domanda 1, "Come valuti la ricerca dal terminale?", 5 Operatori hanno risposto con "Accettabile", 4 con "Poco soddisfatto" e 1 con "Per niente soddisfatto";
- Alla Domanda 2, "Come valuti la gestione dei prestiti bibliotecari dal terminale?", 4 Operatori hanno risposto con "Accettabile", 4 con "Abbastanza soddisfatto", 1 con "Poco soddisfatto" e 1 con "Molto soddisfatto";
- Alla Domanda 3, "Come valuti la tempistica dei prestiti?", 4 Operatori hanno risposto con "Molto soddisfatto", 3 con "Abbastanza soddisfatto", 2 con "Accettabile" e 1 con "Poco soddisfatto";
- Alla Domanda 4, "Come valuti la gestione delle tessere bibliotecarie?", 3 Operatori hanno risposto con "Molto soddisfatto", 4 con "Abbastanza soddisfatto", 2 con "Accettabile" e 1 con "Poco soddisfatto";
- Alla Domanda 5, a risposta aperta, sono sorte varie problematiche\criticità suggerite dagli Operatori, che vengono quindi discusse man mano durante il "Focus Group".

Oltre alla richiesta da parte del nuovo Direttore di migliorare la Dashboard generale del Database arricchendola di nuovi campi di riferimento, si inserirà nel Database operatori anche quello "Prestiti attivi" per incrociare i dati del cliente che ha preso in prestito il libro con quelli dell'Operatore che lo ha effettuato.

Dalla discussione sulla **Domanda 1**, è sorta la problematica riguardante la ricerca dei libri all'interno del Database secondo l'incrocio tra "Genere" e "Numero pagine", poiché un Operatore, tramite la domanda a risposta aperta, ha fatto presente di aver avuto richiesta da parte di alcuni Utenti di libri di uno specifico genere sotto la soglia delle 300 pagine. Un'altra criticità è quella riguardante la ricerca per "Piano" e "Scaffale" di riferimento del libro, posta anche da alcuni degli Operatori. La soluzione finale sarà quindi quella di aggiungere i seguenti campi nella Dashboard principale al fine di fornire un servizio migliore agli Utenti.

Dalla discussione sulla **Domanda 2**, gran parte degli Operatori si sono detti abbastanza soddisfatti della gestione dei prestiti bibliotecari tramite il terminale. Si procederà quindi con l'inserimento, per volere del nuovo direttore, di un meccanismo di registrazione più puntuale dei prestiti, tramite nominativo del prestito anche da parte dell'Operatore che lo ha effettuato e l'aggiunta del campo "Stato". Inoltre, tramite la domanda a risposta aperta, un Operatore ha fatto notare un dettaglio importante: dal campo "Terminale" si evince che molti dei prestiti sono stati registrati più dal Terminale 3 posto al Piano 2 della Biblioteca rispetto ai Terminali 1 e 2 posti al Piano 1. Si valuterà quindi il possibile inserimento di un ulteriore Terminale al Piano 2. Infine, si proverà a migliorare l'interazione tra i diversi Database tramite l'uso di "chiavi primarie" comuni al loro interno.

Dalla discussione sulla **Domanda 3**, quasi tutti gli Operatori si sono mostrati soddisfatti rispetto alla tempistica dei prestiti fissata a 10 giorni. Nonostante questo, un Operatore, tramite la domanda a risposta aperta, ha fatto notare che possa essere molto importante a livello visivo la presenza delle date di “Inizio prestito” e “Fine prestito” anche nella Dashboard principale, per migliorarne l’immediatezza di consultazione della presenza del libro in Biblioteca.

Infine, dalla discussione sulla **Domanda 4**, anche qui gran parte degli Operatori si è detto soddisfatto della gestione delle Tessere Bibliotecarie. Un solo Operatore, tramite la domanda a risposta aperta, ha fatto notare come sarebbe opportuno aggiungere un miglior incrocio dei campi “ID Operatore” e “ID Cliente” anche nel Database “Anagrafica Clienti” del terminale.

Dal “Focus Group” quindi, il risultato dell’indagine appare molto evidente. Il Database del terminale va reso più funzionale e versatile, aggiungendo quindi sia ulteriori campi nella Dashboard principale come “Scaffale”, “Piano” e “Numero pagine del libro” e migliorando l’interazione tra il Database Operatori e quello Clienti, con l’aggiunta di campi intersezionali in entrambi. Inoltre, come si è già detto in precedenza, per volere del nuovo Direttore sarà aggiunto anche il meccanismo nominale di prestiti anche da parte dell’Operatore e si è deciso, infine, di optare per l’aggiunta di un nuovo terminale al Piano 2 della Biblioteca.

Si potrà scaricare al link seguente, una “Demo” in formato Excel dell’interfaccia aggiornata dei Database.

<https://tinyurl.com/ynm9v3hk>

ANTEPRIME

DATABASE LIBRI LIBRERIA LETTURAOK												
ID Libro	Titolo	Autore	Casa editrice	Genere	Pagine	Piano	Scaffale	Stato	Inizio prestito	Fine prestito	ID Cliente	ID Operatore
A-0001	La Coscienza di Zeno	Italo Svevo	Garzanti	Romanzo	357	2	3	In prestito	mercoledì 15 febbraio 2023	sabato 25 febbraio 2023	U-0001	O-0010
A-0002	L'Arte di Amare	Erich Fromm	Adelphi	Filosofia	135	1	2	In prestito	sabato 11 febbraio 2023	martedì 21 febbraio 2023	U-0002	O-0009
A-0003	I Promessi Sposi	Alessandro Manzoni	UTET	Romanzo	571	2	3	Disponibile				
A-0004	La Divina Commedia	Dante Alighieri	Zanichelli	Poema	670	1	1	In prestito	giovedì 9 febbraio 2023	domenica 19 febbraio 2023	U-0003	O-0008
A-0005	Il Piccolo Principe	Antoine de Saint-Exupéry	Bompiani	Racconto	96	1	2	Disponibile				
A-0006	Sulla strada	Jack Kerouac	Mondadori	Romanzo	350	2	3	Disponibile				
A-0007	Train spotting	Irvine Welsh	Piemme	Racconto	368	2	1	In prestito	venerdì 10 febbraio 2023	lunedì 20 febbraio 2023	U-0004	O-0007
A-0008	Le Otto Montagne	Paolo Cognetti	Rizzoli	Romanzo	208	1	2	Disponibile				
A-0009	Novecento	Alessandro Baricco	Giappichelli	Monologo	62	2	2	In prestito	domenica 12 febbraio 2023	mercoledì 22 febbraio 2023	U-0005	O-0006
A-0010	I fiori del male	Charles Baudelaire	Einaudi	Poesia	451	1	3	Disponibile				
A-0011	Kafka sulla spiaggia	Haruki Murakami	Mondadori	Romanzo	522	2	1	In prestito	martedì 14 febbraio 2023	venerdì 24 febbraio 2023	U-0006	O-0005
A-0012	Le Braci	Sandor Marai	Bompiani	Romanzo	181	2	2	Disponibile				
A-0013	Venuto al mondo	Margaret Mazzantini	Rizzoli	Romanzo	532	1	3	In prestito	giovedì 16 febbraio 2023	domenica 26 febbraio 2023	U-0007	O-0004
A-0014	Il mestiere di vivere	Cesare Pavese	UTET	Diario	992	1	2	In prestito	sabato 18 febbraio 2023	martedì 28 febbraio 2023	U-0008	O-0003
A-0015	1984	George Orwell	Adelphi	Romanzo	368	2	1	In prestito	venerdì 17 febbraio 2023	lunedì 27 febbraio 2023	U-0009	O-0002
A-0016	Lettere a Milena	Franz Kafka	Garzanti	Narrativa	300	1	1	Disponibile				
A-0017	Storie di ordinaria follia	Charles Bukowski	Mondadori	Racconto	400	2	2	In prestito	domenica 19 febbraio 2023	mercoledì 1 marzo 2023	U-0010	O-0001

DASHBOARD LIBRERIA

- Inserito nella dashboard il campo "Pagine" per una migliore ricerca incrociata dei titoli rispetto al genere e i campi "Piano" e "Scaffale" per una più accurata ricerca e sistemazione della loro posizione;
- Inserito il campo "Stato" per un'immediata consultazione dei titoli presenti e attualmente in prestito, insieme alle date di inizio e fine e i riferimenti all'"ID cliente" e l'"ID Operatore".

ANAGRAFICA CLIENTI												
ID Cliente	Nome	Cognome	Data nascita	Luogo di nascita	Indirizzo Residenza	Telefono	Prestiti attivi	Inizio prestito	Fine prestito	ID Libro	ID Operatore	
U-0001	Giovanni	Sensi	27/04/1980	Roma	Via Mazzini 4	3772215984	1	mercoledì 15 febbraio 2023	sabato 25 febbraio 2023	A-0001		U-0010
U-0002	Matteo	Asmone	08/07/1988	Salerno	Via Rossi 27	3298612476	1	sabato 11 febbraio 2023	martedì 21 febbraio 2023	A-0002		U-0009
U-0003	Francesca	Simeoni	05/09/1975	Milano	Via Sini 22	3510367851	1	giovedì 9 febbraio 2023	domenica 19 febbraio 2023	A-0004		U-0008
U-0004	Mattia	Tosi	22/02/1991	Verona	Via Indipendenza 2	3448547630	1	venerdì 10 febbraio 2023	lunedì 20 febbraio 2023	A-0007		U-0007
U-0005	Simona	Gerardi	17/05/1995	Padova	Via Garibaldi 75	3958642317	1	domenica 12 febbraio 2023	mercoledì 22 febbraio 2023	A-0009		U-0006
U-0006	Ottavio	Salvemini	15/01/1970	Palermo	Via Italia 24	3328979645	1	martedì 14 febbraio 2023	venerdì 24 febbraio 2023	A-0011		U-0005
U-0007	Marco	Corrao	29/08/1966	Napoli	Via Solferino 55	3930894751	1	giovedì 16 febbraio 2023	domenica 26 febbraio 2023	A-0013		U-0004
U-0008	Carla	Rossini	03/12/1992	Venezia	Via Salini 87	3578093461	1	sabato 18 febbraio 2023	martedì 28 febbraio 2023	A-0014		U-0003
U-0009	Samuela	Belloni	30/06/1968	Bergamo	Via Verdi 56	3640024862	1	venerdì 17 febbraio 2023	lunedì 27 febbraio 2023	A-0015		U-0002
U-0010	Carlo	Paci	01/04/1989	Reggio Emilia	Via Fiadelli 8	3778463447	1	domenica 19 febbraio 2023	mercoledì 1 marzo 2023	A-0017		U-0001
U-0011	Maria	Santi	21/01/1994	Parma	Via Emilia 56	3586417895	0					
U-0012	Serena	Tarquini	10/08/1955	Firenze	Via Santo Stefano 4	3218567452	0					
U-0013	Franco	Verri	23/06/1992	Monza	Via Nazionale 48	3551479653	0					
U-0014	Santina	Murri	04/07/1993	Bologna	Via Murri 33	3984587935	0					
U-0015	Giuseppe	Cosmi	31/03/1989	Perugia	Via Riviera 57	3694542847	0					

ANAGRAFICA CLIENTI

- Inserito il campo "ID Operatore" per mettere trasversalmente in correlazione l'operatore che ha effettuato il prestito con la chiave primaria "ID Cliente". Aggiunto inoltre il campo "Prestiti attivi" e quelli di "Inizio" e

ANAGRAFICA OPERATORI							
ID Operatore	Nome	Cognome	Data di nascita	Prestiti attivi	ID Libro	Terminale	ID Cliente
O-0001	Maria	Rossi	20 gennaio 1987	1	A-0001	1	U-0010
O-0002	Alfredo	Vella	15 ottobre 1985	1	A-0002	3	U-0009
O-0003	Giovanna	Sesti	1 dicembre 1994	1	A-0004	3	U-0008
O-0004	Antonio	Bianchi	22 giugno 1991	1	A-0007	3	U-0007
O-0005	Giuseppe	Manni	7 aprile 1993	1	A-0009	1	U-0006
O-0006	Mario	Secondo	30 marzo 1989	1	A-0011	2	U-0005
O-0007	Giovanni	Verdi	5 aprile 1992	1	A-0013	3	U-0004
O-0008	Valeria	Terenzi	27 novembre 1988	1	A-0014	1	U-0003
O-0009	Martina	Neri	29 maggio 1995	1	A-0015	3	U-0002
O-0010	Giulia	Marini	12 agosto 1986	1	A-0017	2	U-0001

ANAGRAFICA OPERATORI

- Inserito il campo "ID Operatore" in chiave primaria per una più puntuale ed accurata gestione nominale dei prestiti, mettendoli trasversalmente in correlazione all'"ID Libro" e l'"ID Cliente" e i relativi "Prestiti attivi";