**W3D1 – Consegna**

Daniele Manes

* Scenario:

“LETTURAOK”, una biblioteca fisica, necessita di un applicativo per gestire operazioni/problematiche interne

* Glossario:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Termine** | **Descrizione** | **Sinonimi** | **Collegamenti** |
| Dipendente | Persona assunta dalla biblioteca in front-end | Collaboratore, commesso | Prestito, terminale, |
| Direttore | Persona responsabile della biblioteca | Store leader, manager | Biblioteca, dipendente |
| Libro | Articolo costudito nella biblioteca Identificato univocamente dal codice ISBN | Titolo, volume, copia | Cliente, prestito, scaffale, codice cliente, archivio, biblioteca |
| Cliente | Fruitore del servizio di prestito | Utente | Prestito, libro, codice cliente, anagrafica |
| Prestito | Servizio erogato dalla biblioteca | Noleggio, transizione | Dipendente, libro, cliente, codice cliente, scaffale, terminale, anagrafica, biblioteca |
| Codice cliente | Codice numerico assegnato al cliente in fase di sottoscrizione della tessera | Numero di tessera, numero cliente, ID cliente | Anagrafica, cliente, prestito |
| Scaffale | Struttura espositiva e organizzativa per i libri | Posizione, posto | Libro, archivio, biblioteca |
| Anagrafica | Informazioni sensibili della persona (cliente/dipendente) | Generalità, dati personali | Cliente, dipendente, terminale, codice cliente |
| Terminale | Hardware utilizzato dal dipendente per la gestione dell’archivio E del prestito | PC, computer, postazione | Dipendente, archivio, biblioteca |
| Archivio | Elenco completo dei libri posseduti dalla biblioteca | Database, catalogo, elenco dei libri | Libro, biblioteca terminale, scaffale |
| Biblioteca | Struttura fisica che ospita i clienti e che contiene tutti i libri di proprietà di “LetturaOK“ | Negozio, struttura |  |

* Raccolta:

Interna (dipendente/direttore):

* Osservazione sul campo
* Sondaggio interno:
  + Velocità inserimento dati, modalità inserimento dati (scelta multipla), numero di postazioni disponibili, velocità presa in carico cliente, velocità creazione tessera cliente, richieste frequenti del cliente, modalità archiviazione libri, efficienza da 1 a 5 del sistema, modalità assegnazione a scaffale (scelta multipla), ecc.
  + Riconducibilità transizione, controllo applicazione procedure, statistiche
  + Focus Group

Esterna (cliente/potenziale cliente):

* Sondaggio gradimento del servizio inviato ai clienti registrati, conoscendo la loro mail => idee sul miglioramento del servizio
* Survey su pagine social con rewards per il completamento (es. possibilità di prendere in prestito due libri)

Requisiti “Cliente” (Come cliente ho bisogno di …)

* Se un libro è disponibile nel catalogo per decidere se noleggiarlo
* Quanto dura il prestito per sapere quanto tempo ho a disposizione per leggerlo
* Quanti libri posso prendere in prestito per sapere se posso attingere a più fonti
* Se ci sono più libri dello stesso autore per preparare un saggio
* Se ci sono libri di un genere specifico e conoscerne la lunghezza per decidere quando noleggiarlo
* dove si trova il libro all’interno della biblioteca per poterlo consultare sul posto
* Se ci sono penali per il ritardo nella restituzione del libro e con che criterio vengono calcolate
* Se posso richiedere un libro non presente nel catalogo per scegliere se aspettare che arrivi oppure comprarlo

Requisiti “Dipendente/Direttore”

* Come direttore ho bisogno di poter registrare il nome del commesso che ha gestito la transizione per poter effettuare un controllo qualità sui gesti mestiere richiesti dall’azienda
* Come direttore ho bisogno di sapere le informazioni anagrafiche del commesso per poter, per esempio, capire come strutturare i turni in base ai domicili degli stessi
* Come dipendente ho bisogno di sapere velocemente in che scaffale si trova il libro per poterlo recuperare in tempi accettabili per il cliente
* Come dipendente ho bisogno di sapere quale cliente ha attualmente in prestito un libro e sapere quando finirà il noleggio per poter comunicare ad un altro eventuale cliente quando tornerà disponibile
* Come dipendente ho bisogno di sapere in maniera intuitiva in quale scaffale di un determinato genere posso riporre un libro (spazio libero)
* Come direttore ho bisogno di sapere quali dipendenti registrano più clienti per indagare sulle best practice e migliorare il rendimento della biblioteca
* Come dipendente ho bisogno di conoscere in maniera raggruppata quanti sono i clienti “in ritardo” nella consegna del libro per poter organizzare operazioni di recall
* Esempi di strutture dati che rispondono a esigenze specifiche

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ISBN** | **Titolo** | **Autore** | **Genere** | **Pagine** | **Spessore** | **Posizione** | **Stato** |
| 1234567890 | Titolo 1 | Autore 1 | horror | 245 | 23 | A | 1 |
| 2345678901 | Titolo 2 | Autore 2 | fantasy | 670 | 50 | B | 0 |
| 3456789912 | Titolo 3 | Autore 3 | saggio | 367 | 26 | C | 1 |
| 4567900923 | Titolo 4 | Autore 4 | biografia | 411 | 30 | D | 0 |
| 5679011934 | Titolo 5 | Autore 5 | filosofia | 323 | 20 | E | 0 |

*Tab.1 –* Catalogazione dei libri, della loro posizione e dello stato: 0 presente – 1 non presente/noleggiato

Supponendo che esista solo uno scaffale per genere, potremmo creare una tabella relazionale per individuare una chiave esterna che ci permetterà di snellire la lettura dei dati.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CatGenere** | **CatPosizione** | **CatKey** |
| horror | A | 1 |
| fantasy | B | 2 |
| saggio | C | 3 |
| biografia | D | 4 |
| filosofia | E | 5 |

*Tab.2 –* Tabella chiave esterna

Aggiornando la Tab.1 avremo quindi:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ISBN** | **Titolo** | **Autore** | **CodiceLocation** | **Pagine** | **Spessore** | **Stato** |
| 1234567890 | Titolo 1 | Autore 1 | 1 | 245 | 23 | 1 |
| 2345678901 | Titolo 2 | Autore 2 | 2 | 670 | 50 | 0 |
| 3456789912 | Titolo 3 | Autore 3 | 3 | 367 | 26 | 1 |
| 4567900923 | Titolo 4 | Autore 4 | 4 | 411 | 30 | 0 |
| 5679011934 | Titolo 5 | Autore 5 | 5 | 323 | 20 | 0 |

*Tab.3 –* Tabella 1 con campo “CodiceLocation” che definisce univocamente “Genere” e “Posizione” chiave esterna.