

# BIBLIOTECA “LETTURAOK”

*Maddalena Maggiore*

## 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?*

*Su un documento Word o Excel, descrivere il lavoro in maniera dettagliata (domande/risposte dei questionari, domande delle interviste individuali o di gruppo, analisi della concorrenza, ...).*

### ***Raccolta dei requisiti***

**Step 1:** raccolta di informazioni e indagini relative ad applicazioni e sistemi competitor con funzione/gestione analoga a quanto richiesto: l'obiettivo è quello di acquisire uno sguardo generale sul mercato attuale, nel medesimo settore, per poter efficientare al massimo budget/progetto ed avere già alcuni punti chiave chiari al fine di guidare il committente nelle sue richieste.

**Step 2:** raccolta delle necessità specifiche del cliente, sottoponendo un questionario a tutto il personale dipendente per individuare priorità specifiche (quesito 1), desiderata (quesito 2) e, tramite domande a risposta chiuse, l'attuabilità di adattamento di sistemi/esigenze ricorrenti trovati durante l'analisi dei competitor. Di seguito i primi due quesiti a domanda aperta:

- *Se dovessi programmare un sistema in grado di gestire le problematiche interne, quali sarebbero le tue priorità? Descrivile in cinque principali bullet point.*
- *Ad esclusione di quanto sopra richiesto, cosa ti piacerebbe invece visualizzare all'interno dell'applicazione?*

**Step 3:** raccolte le informazioni dai precedenti step, organizzare priorità e modalità secondo quanto concluso, suddividendo il progetto anche in ordine di budget (es. Preventivo 1: funzioni base; Preventivo 2: Preventivo 1 + parziale customizzazione; Preventivo 3: Preventivo 2 + completa customizzazione del prodotto con dashboard personalizzata per una lettura semplificata delle principali funzionalità; Preventivo 4: Preventivo 3 + sviluppo app; Preventivo 5: Preventivo 4 con scontistica + abbonamento per la lettura dei dati raccolti e previsioni relative).

Sottoporlo al committente, mediare eventuali modifiche guidando la trattativa, individuare una, al massimo due figure di riferimento per il progetto, un glossario di definizioni per rendere univoco il linguaggio e la comunicazione tra i partecipanti e si parte!

## PARTE 2/3

*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

TERMINE	DESCRIZIONE	SINONIMI	COLLEGAMENTI
Direttore	Responsabile del personale e della biblioteca.	Dirigente	Dipendenti, Clienti, Libri, Collocazione Archivistica
Dipendenti	Personale di interfaccia con il pubblico e responsabili della cura e dell'archiviazione dei libri.	Colleghi	Clienti, Libri, Collocazione Archivistica
Clienti	Coloro che prendono in prestito o consultano i libri disponibili.	Lettori	Libri, Collocazione Archivistica
Libri	Materiale informativo, oggetto del business.		Dipendenti, Clienti, Libri, Collocazione Archivistica
Collocazione Archivistica	Collocazione del libro in termini di luoghi.	Scaffalatura	Dipendenti, Clienti, Libri

## REQUISITI FUNZIONALI BASE – PREVENTIVO 1

DIRETTORE	DIPENDENTI	CLIENTI
Monitorare operato dei dipendenti.	Comunicare agilmente e in maniera efficace tramite format necessità di ferie/ permessi.	Sistema di prenotazione dei libri e gestione a scaffale.
Monitorare eventuali problematiche.	Sistema di Ticketing strutturato per segnalare e/o prendere in carico un problema.	Sistema di preordine.
Sistema di approvazione per questioni inerenti al personale e al business.	Monitorare sistema di prenotazione dei libri e gestione a scaffale.	Segnalazione di anomalie al personale di biblioteca tramite un sistema di ticketing e customer care.
Monitorare l'andamento del business (visualizzazione transazioni) e la sua organizzazione.	Sistema di notifiche per nuove problematiche inserite a sistema.	Visualizzazione di una breve descrizione del libro di interesse.
Sistema di notifiche a nuovi inserimenti a carico del dipendente.	Sistema di notifiche per ritardi di consegna.	Sistema di notifiche quando vi sono variazioni sulla disponibilità del libro.
Sistema di notifiche per nuove problematiche.	Sistema di notifiche per ritardi nei pagamenti e more.	Sistema di notifiche per la gestione di abbonamenti e/o pagamenti.
Visualizzazione di anagrafiche dipendenti.	Gestione degli abbonamenti e visualizzazione di anagrafiche e indirizzi dei Clienti.	Visualizzazione della scadenza di riconsegna con relativo sistema di notifica integrato.
	Visualizzazione di libri in giacenza di altre biblioteche.	Visualizzazione degli storici di prenotazione/abbonamenti/pagamenti.
	Visualizzazione delle tendenze per genere/libri più letti per la gestione e l'acquisizione di nuovi libri di argomento simile.	Sistema di raccomandazione di libri simili ai loro interessi.
	Sistema di comunicazioni/ news lettere per eventi interni alla biblioteca	Sistema di notifica per comunicazioni/ news lettere per eventi interni alla biblioteca

## REQUISITI NON FUNZIONALI

- ✚ Manutentabile: massima modularità, anche in previsione dei preventivi proposti.
- ✚ Scalabile: per l'aggiunta di customizzazioni senza intaccare le funzioni base.
- ✚ Usabilità: gestionale comunicante con sito web tramite un'interfaccia semplificata per l'utente; aggiunta di dashboard riassuntiva e App su richiesta (Preventivo 3 e 4).
- ✚ Portabilità: sistema per software Microsoft e Apple; App per Android e Apple.

## MODELLO DATI

### ES. ANAGRAFICA DIPENDENTI

DIPENDENTE	MATRICOLA	DATA DI ASUNZIONE	REPARTO	ABBONAMENTI INSERITI	TICKET RISOLTI	TICKET SOSPESI	RICHIESTE EFFETTUATE
A	1	01/01/2023	1 PIANO	40	1	0	2
B	2	02/02/2019	2 PIANO	250	30	0	30
C	3	03/03/2010	IT	565	100	2	120
D	4	04/04/2022	1 PIANO	110	5	0	10
E	5	05/05/2023	AMMINISTRATIVO	30	0	1	1
F	6	06/06/2003	1 PIANO	1250	250	0	150
G	7	07/07/2022	CUSTOMER CARE	95	2	1	3
H	8	08/08/2021	2 PIANO	230	10	0	2
I	9	09/09/2023	2 PIANO	1	0	0	0
L	10	10/10/2019	MARKETING	275	5	1	45

### ES. ANAGRAFICA CLIENTI

CLIENTE	CODICE CLIENTE	DATA 1^ ABBONAMENTO	SCADENZA ABBONAMENTO	CODICE LIBRO PRENOTATO	SCADENZA LIBRO	MORE	RICHIESTE EFFETTUATE	LIBRI TOTALI PRENOTATI
M	11	01/01/2004	31/12/2023	0001	13/11/2023	0	2	300
N	12	01/01/2005	31/12/2023	0002	15/11/2023	0	3	250
O	13	01/01/2006	31/12/2023	0003	30/11/2023	0	4	350
P	14	01/01/2008	31/12/2023	0004	09/10/2023	EURO 10,00	6	70
Q	15	01/01/2009	31/12/2023	0005	12/12/2023	0	5	100
R	16	01/01/2010	31/12/2023	0006	31/12/2023	0	15	80
S	17	01/01/2011	31/12/2023	0007	01/11/2023	EURO 2,00	4	5
T	18	01/01/2012	31/12/2023	0008	05/01/2024	0	3	90
U	19	01/01/2013	31/12/2023	0009	13/11/2023	0	2	5
V	20	01/01/2014	31/12/2023	0010	12/11/2023	EURO 2,00	1	

### ES. SISTEMA TICKETING

NUMERO TICKET	CODICE CLIENTE (RICHIESTA ESTERNA)	CODICE DIPENDENTE (RICHIESTA INTERNA)	DATA INSERIMENTO	URGENZA	DESCRIZIONE	DATA DI PRESA IN CARICO	DATA DI RISOLUZIONE	PRESA IN CARICO DA DIPENDENTE
408	11		13/11/2023	ALTA	RIMBORSO ABBONAMENTO	13/11/2023	IN CORSO	5
407		3	10/11/2023	ALTA	BUG ORDINI	10/11/2023	IN CORSO	3
406	17		10/11/2023	ALTA	BUG ORDINI	10/11/2023	IN CORSO	3
405	14		08/11/2023	BASSA	PREORDINE ERRATO	10/11/2023	IN CORSO	7
404		6	05/11/2023	BASSA	DESCRIZIONE LIBRO ERRATA	08/11/2023	IN CORSO	10
403	16		05/11/2023	ALTA	BUG ORDINI	05/11/2023	06/11/2023	3
402	16		31/10/2023	ALTA	RINNOVO ABBONAMENTO	31/10/2023	31/10/2023	5

401		3	27/09/2023	MEDIA	BUG SOLLECITO MORE	29/09/2023	30/09/2023	2
400		10	20/09/2023	ALTA	PERDITA ACQUA PARETE	20/09/2023	01/10/2023	DIRETT ORE
399		2	21/07/2023	BASSA	CODICE LIBRO ERRATO	25/07/2023	25/07/2023	10

*ES. ARCHIVIO LIBRI*

<b>CODICE LIBRO</b>	<b>TITOL O</b>	<b>PIANO</b>	<b>SEZIONE</b>	<b>SCAF FALE</b>	<b>ORDINE</b>	<b>FINE PRESTITO</b>	<b>CODICE CLIENTE</b>	<b>PREORDINE - CODICE CLIENTE</b>	<b>IN ALTRE BIBLIOT ECHE</b>
0001	XXA	1 PIANO	STORIA	1C	13/10/2023	13/11/2023	11		LINK X
0002	XXB	2 PIANO	GIALLI	15T	15/10/2023	15/11/2023	12		
0003	XXC	1 PIANO	FILOSOFIA	4B	30/10/2023	30/11/2023	13		LINK Y
0004	XXD	1 PIANO	STORIA	2C	09/09/2023	09/10/2023	14	11	
0005	XXE	2 PIANO	BAMBINI	17B	12/11/2023	12/12/2023	15		
0006	XXF	2 PIANO	HORROR	12D	01/11/2023	31/12/2023	16		LINK Z
0007	XXG	1 PIANO	MEDICINA	6E	01/10/2023	01/11/2023	17		LINK X
0008	XXH	2 PIANO	FANTASY	18C	05/11/2023	05/01/2024	18	19	
0009	XXI	2 PIANO	FANTASY	18C	13/10/2023	13/11/2023	19		
0010	XXL	1 PIANO	BIOLOGIA	20	12/10/2023	12/11/2023	20	17	