**Esercizio 5**

**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?)

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

**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

**BIBLIOTECA – PARTE 3**

Individuare i dati e le operazioni necessarie per gestire il problema e utilizzando Excel/Google Sheets descrivere:

* Le singole entità/tabelle
* Per ogni entità scegliere gli attributi/campi
* Dire, dove presenti, quali sono i campi chiave primaria ed esterna
* Riempire ogni tabella con almeno 10 record/righe/tupla
* Verificare che non ci possano essere due righe identiche
* Verificare che non ci siano dati ridondanti
* Scrivere in un foglio a parte quali OPERAZIONI poter eseguire per risolvere i problemi (es: cercare un titolo, cercare un dipendente, ecc.)

**SVOLGIMENTO**

PARTE 1

Per gestire le problematiche interne della biblioteca innanzitutto dovrò capire quali sono (fase di esplorazione), sia da parte dei dipendenti e sia dei clienti.

Innanzitutto farei un colloquio conoscitivo, quindi un’intervista non strutturata, con ogni dipendente della biblioteca per capire anche la loro personalità, chiedendo:

* 1. Come ti chiami?
  2. Quanti anni hai?
  3. Dove vivi?
  4. Come ti trovi in questo ambiente di lavoro? Ecc…

Dopodiché proporrei un questionario ad ogni dipendente.

1. Quale mansione svolgi?
2. Da quanto tempo lavori?
3. Quali problemi riscontri nello svolgimento delle tue mansioni?
4. Hai lavorato in altre biblioteche? Se si, anche lì avevi gli stessi problemi? Come sono stati risolti?
5. Quali sono le lamentele più frequenti dei clienti?
6. Come risolveresti questi problemi?
7. Gli altri colleghi anche si lamentano dei tuoi stessi problemi? Di cos’altro si lamentano?

A questo punto farei un’analisi sul campo stando un primo periodo in biblioteca come cliente e un secondo periodo affiancato ad un dipendente per seguire i tanti passaggi delle loro mansioni.

Una volta capiti i problemi principali passerei ad un focus group, per capire le opinioni di tutti su ogni problema.

Per quanto riguarda i clienti proporrei ad ogni ritiro di un libro un piccolo questionario:

* Quanto hai atteso per chiedere informazioni?
* Da 1 a 10 quanto valuteresti la qualità delle informazioni che ti sono state fornite?
* Il libro era nel posto giusto?
* Quanto tempo ci hai messo per trovare il libro?
* Da 1 a 10 quanto è risultato difficile trovare il libro?
* Lo leggerai fuori o dentro la biblioteca?
* Il libro cercato era disponibile?
* Da 1 a 10 quanto è chiassosa la biblioteca?
* Hai riscontrato un problema che vorresti esporre?

Infine, capiti tutti i problemi, passerei un certo periodo in una biblioteca concorrente per riuscire a capire come risolvono loro quei problemi.

**PARTE 2**

Glossario:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TERMINE** | **DESCRIZIONE** | **SINONIMI** | **COLLEGAMENTI** |
| DIPENDENTE/DIRIGENTE | FIGURA CHE LAVORA NELLA BIBLIOTECA | PERSONALE, LAVORATORE | CLIENTE, LIBRO |
| CLIENTE | PERSONA CHE CHIEDE LIBRI IN PRESTITO | CONSUMATORE | LIBRO |
| LIBRO | OGGETTO PRESTATO | MANUALE | AUTORE, CLIENTE, DIPENDENTE |
| AUTORE | PERSONA CHE HA SCRITTO LIBRI | SCRITTORE | LIBRO |
| BIBLIOTECA | LUOGO | EDIFICIO | DIPENDENTI/DIRETTORE, CLIENTE, LIBRO |

FRASI RELATIVE AI DIPENDENTI/DIRIGENTE:

Per i dipendenti (10) e il direttore (1) si hanno a disposizione il nome, il cognome, la data di nascita e il luogo di nascita, genere uomo/donna, recapito telefonico, una email, residenza, turni di lavoro, codice identificativo dell’operatore sul terminale che identifica chi ha servito il cliente.

FRASI RELATIVE AI CLIENTI:

Per i clienti che sono un numero indefinito, si conosce il codice cliente della tessera che, inserito sul portale, ci fa conoscere il nome, il cognome, genere uomo/donna, il codice fiscale, l’indirizzo di residenza, un recapito telefonico, una email, lo storico dei prestiti, eventuali ritardi di consegna, genere preferito in base ai prestiti, autore preferito in base ai prestiti, se ha già un prestito attivo (un prestito alla volta), percentuale di ritardi di consegna rispetto ai libri richiesti.

FRASI RELATIVE AI LIBRO:

Per i libri (numero definito) si hanno a disposizione le seguenti informazioni: titolo, autore, numero pagine, codice identificativo per il portale, genere, data dell’edizione, lingua, casa editrice, posizione piano 1 o 2, posizione scaffale da A a Z, se è disponibile o già preso, tra quanti giorni dovrebbe essere restituito in caso di essere già stato prestato, se è stato prestato per essere letto all’interno o all’esterno della biblioteca.

**PARTE 3**

Quando un cliente richiede un libro è possibile cercare il suo codice identificativo nel foglio “VOLUMI” dopodichè grazie al codice si può verificare sul gestionale se è disponibile o meno e quando tornerà disponibile, si può ricercare il cliente per avvertire di un eventuale ritardo sempre grazie al codice che si va a immettere nel foglio “CLIENTI” per sapere recapito telefonico e email.