**PARTE 1**

Il cliente “Biblioteca LETTURAOK” richiede lo sviluppo di un sistema in grado di gestire le problematiche interne che si sono riscontrate nel tempo sia da parte del personale, sia da parte dell’cliente finale.

Per far sì che l’indagine abbia una visione totale sulla problematica e quindi una maggiore efficacia, è necessario definire chi siano i soggetti coinvolti, ovvero:

1. **Direttore di “Biblioteca LETTURAOK”**, visto che si ritiene abbia una panoramica sulle risorse a disposizione, nonché sulla gestione delle decisioni poste in essere nel tempo riguardanti la struttura interna della biblioteca;
2. **Personale di “Biblioteca LETTURAOK”**, dal momento che hanno una conoscenza diretta con i problemi che si vogliono risolvere e quindi fondamentale capire come vengono affrontati quotidianamente senza implementazione di nuovi sistemi di gestione;
3. **Utenti di “Biblioteca LETTURAOK”**, in quanto è necessario capirne le esigenze e definirne i comportamenti così da customizzare l’esperienza al meglio possibile tramite il nuovo sistema.

tramite i quali ci si aspetta di riuscire ad identificare in modo puntuale le problematiche legate al nostro intervento, quali, ad esempio, la gestione degli utenti, la catalogazione dei libri, la restituzione dei libri presi in prestito. In aggiunta è necessario comprendere le tempistiche entro le quali operare e le priorità.

Iniziando dal direttore, rivolgerei queste domande:

1. Potrebbe espormi il problema nella sua interezza?
2. Quindi, quali sono i principali problemi o sfide che vengono affrontati giornalmente e che vorresti migliorare?
3. Quale sistema viene utilizzato attualmente?
4. Quanti utenti vengono gestiti mediamente da questo sistema?
5. Qual è il metodo utilizzato nella catalogazione, prestito e restituzione del materiale?
6. In che modo vorrebbe migliorare la funzionalità dell’attuale sistema o come vorrebbe che venisse strutturato il nuovo sistema?
7. Quanti sono gli impiegati e il personale nella sua interezza ha libero accesso al sistema?
8. Quali sono le tempistiche di consegna?

Al personale porrei le stesse domande, eccezion fatta dalla domanda n.6 alla domanda n.8, in modo tale da avere un confronto uguale o diverso sulla visione del problema e aggiungerei:

1. Ci sono processi preimpostati che presentano o aggiungono difficoltà nella gestione quotidiana delle aree identificate come “da migliorare/strutturare di nuovo”?
2. Esiste un database con tutti gli utenti che nel tempo hanno fruito del servizio? Se sì, quali dati vengono richiesti per la loro registrazione?
3. Esiste un database con tutto il materiale presente in biblioteca? Se sì, su quale base è impostata la sua catalogazione? È facilmente fruibile da parte vostra quando un cliente vi richiede se è presente o meno uno specifico libro?
4. Alla luce di quanto detto sopra, il database è consultabile soltanto dal personale o anche dall’cliente?
5. Se tale database è consultabile anche dall’cliente, esistono due database differenti?
6. Mediamente, quanto materiale viene preso in prestito e riconsegnato in tempo?
7. Secondo la tua esperienza, ci sono funzionalità che ritieni potrebbero essere incluse nel nuovo sistema di gestione?
8. Hai altri suggerimenti concernenti la gestione interna e/o l’implementazione del nuovo sistema?

Ad un campione random di utenti che si trovano nella biblioteca chiederei:

1. Ogni quanto fruisci del servizio?
2. Chiedi aiuto al personale della biblioteca nella ricerca del materiale di cui necessiti oppure operi autonomamente tramite il sistema di ricerca presente all’interno della struttura?
3. Ritieni che sia facilmente consultabile?
4. Pensi che il sistema di prestito del materiale della biblioteca venga eseguito in modo chiaro, ad esempio sui tempi di riconsegna?
5. Da un punto di vista strettamente personale, sei in grado di rispettare le tempistiche sulla riconsegna di tali materiali?
6. Se no, cosa vorresti suggerire alla biblioteca da implementare nel suo sistema di prestito?

Al termine delle interviste condotte, avendo ottenuto un primo inquadramento della situazione, è necessario capire quali tra i dati raccolti siano effettivamente essenziali per lo svolgimento ottimale del lavoro e quali invece siano opzionali.

Dopodiché, organizzerei un focus group dove poter parlare liberamente dei dati raccolti e possibilmente ampliare con nuovi dati lo scenario, operando una sorta di brainstorming dove ognuno può delineare le proprie difficoltà o descrivere come affronta una situazione altresì problematica, e chiedendo:

1. Quali aree sono maggiormente interessate al miglioramento/rifacimento del sistema?
2. Quali potrebbero essere le soluzioni da attuare?

Il tutto condotto con consenso alla parola e facendo sì che nessun soggetto riesca a monopolizzare e/o influenzare il giudizio di un altro.

Per far in modo che vengano raccolte la maggior parte di informazioni utili e da più utenti, somministrerei anche un questionario in forma anonima, per garantire la libertà di espressione, con domande del tipo:

1. In una scala da 1 (=poco) a 5 (=tanto) è facilmente consultabile il catalogo online del materiale disponibile all’interno della biblioteca?
2. In una scala da 1 (=ogni giorno) a 5 (=una volta al mese) ogni quanto viene aggiornato il database interno?
3. In una scala da 1 (=ogni giorno) a 5 (=una volta al mese) ogni quanto viene aggiornato il catalogo online fruibile dall’cliente autonomamente?
4. In una scala da 1 (=poco) a 5 (=tanto) quanto è difficoltoso recuperare i libri dati in prestito e non restituiti entro i tempi stabiliti?
5. Vi sono multe per coloro che restituisco il materiale in ritardo? Sì – No
6. Come vengono gestite le scadenze dei prestiti per il ritardo nella restituzione?
   1. non vengono gestite, si attende che l’cliente lo riconsegni spontaneamente
   2. chiamando l’cliente dal giorno dopo la data di scadenza del prestito, sollecitando la restituzione
   3. mandano una mail/messaggio prima della data di scadenza del prestito
7. Secondo la tua esperienza, cosa rende poco efficiente il sistema in essere attuale della biblioteca?
8. Quali funzionalità vorresti fossero implementate nel nuovo sistema di gestione della biblioteca per affrontare le problematiche riscontrate?

Una volta ottenuto un numero sufficiente di risposte, mi dedicherei alla stesura del glossario.

Prendendo in considerazione il modulo utilizzato dagli operatori della biblioteca per i prestiti:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CODICE IDENTIFICATIVO** | **AUTORE** | **TITOLO** | **CLIENTE** | **N. TESSERA** | **DATA RITIRO** | **DISPONIBILITA’** |
| ISBN24568902635272 | Platone | Repubblica | Andrea Rossi | 723 | 21/06/2021 | 2/6 |

**Codice identificativo:** valore univoco assegnato ad un libro specifico per identificarlo dall'interno di un sistema o di una biblioteca. ISBN è il codice utilizzato per identificare un libro a livello internazionale.

**Autore:** l’utilizzo di questo campo permette di organizzare e/o cercare libri di un autore specifico, facilitandone la fruizione da parte dell’cliente. Necessario per la corretta individuazione e associazione dei libri agli autori presenti all’interno del database.

**Titolo:** Permette di essere più specifici nella ricerca e avere sotto controllo la disponibilità reale

**Cliente:** Nome, registrato nel database, a cui far riferimento per le comunicazioni e ci permette di sapere quanto e quando è attivo all’interno della biblioteca.

**N. Tessera:** codice tramite il quale è possibile identificare il possessore e le operazioni che vengono compiute.

**Data ritiro:** indica quando tale libro è stato preso in prestito. Concorre nello scadenzario del calendario per capire quando tale materiale tornerà disponibile.

**Disponibilità:** Indica le rimanenze presenti in loco e permettono al personale di essere aggiornato sullo stato della situazione e poter, al contempo, monitorare il catalogo online

Proposte come possibili soluzioni:

* Costruire un database permetta una corretta riorganizzazione della biblioteca, nello specifico un riordino più efficiente della scaffalatura
* Costruire un database relazionale per migliorare l’efficienza degli operatori/semplificare l’inventario dei libri all’interno della biblioteca e migliorarne così l’experience dell’cliente
* Costruire un database puntuale con tutti i nominativi degli utenti e le loro informazioni, nonché la data di sottoscrizione della tessera della biblioteca
* Costruire un sistema che sia in grado di notificare all’cliente che ha preso in prestito un libro entro quando deve restituirlo, nonché mandare dei messaggi/mail a partire dai 5 giorni rimanenti.
* Grazie alle informazioni fornite da parte degli utenti al momento della sottoscrizione della tessera, costruire un sistema in grado di connettere sempre di più la biblioteca con gli interessi dell’cliente, creando mail personalizzate. In questo modo si cercherebbe di far diventare la biblioteca un ambiente più vissuto e in diretta concorrenza con le biblioteca di zona.

**PARTE 2**

Glossario specifico:

* **Cliente:** colui che utilizza il servizio LETTURAOK, esterno all’azienda ed interagisce con il personale della biblioteca. Ha una tessera e, quindi, un proprio codice identificativo. Tramite questi ultimi è possibile risalire ai dati personali che ha fornito.
* **Prestito** **a lungo termine:** consultazione di un libro, portandolo fuori dai locali della biblioteca. Quindi registrato nel database che attualmente è assegnato ad una persona e per quanto.
* **Prestito a breve termine:** consultazione di uno o più libri con la cessione del tesserino al dipendente sia all’interno che all’esterno della biblioteca durante l’orario osservato dalla biblioteca.
* **Libro:** oggetto fisico presente all’interno della biblioteca che può esser preso in prestito dai clienti. Esso occupa una posizione sulla base di piani e scaffali all’interno dei locali della biblioteca.
* **Scaffali**: struttura fisica su cui sono disposti i libri all’interno della biblioteca.
* **Tesserino identificativo**: carta fisica registrata all’interno del sistema della biblioteca. Tramite essa è e quindi al suo codice è possibile risalire al suo possessore, nonché ai suoi dati (nome/cognome/accessi/prestiti ecc).
* **Dipendenti/Direttore:** coloro che lavorano all’interno della biblioteca e ne permettono il corretto svolgimento delle sue funzioni, nonché offrono un servizio fruibile a tutti coloro che richiedono la consultazione (che sia a breve o lungo termine) di libri.
* **Biblioteca:** struttura fisica che accoglie centinaia di libri e dove lavorano n.10 dipendenti e n.1 direttore. Struttura dove, inoltre, convergono coloro che vogliono consultare/prendere in prestito i libri posti al suo interno.

Frasi formali pre-creazione tabelle

**Cliente**

* Numero non preciso di utenti (inserire numero molto alto così da non avere limitazioni)
* Nome-Cognome-Data di nascita 🡪 tramite il quale generale il codice identificativo per la tessera
* Conteggio libri presi in prestito da quando è associato
* Genere maggiormente preso in prestito🡪 così da delinearne gli interessi
* Creare mail di sollecito per la restituzione in tempo
* Calcolare penalità e comunicarlo nella mail in base al ritardo fatto nella restituzione\_vincolo stretto su possibili altri prestiti

**Libro**

* Titolo
* Autore
* Genere: fantasy, giallo, fantascienza, classico ecc.
* Numero di pagine
* Codice di identificazione doppio: ISBN / codice interno per scaffale
* Data di pubblicazione
* Numero di edizione
* Casa editrice
* Lingua

**Dipendenti**

* Nome- Cognome
* Codice tesserino identificativo
* Da quanto tempo è impiegato nella biblioteca
* Turni osservati
* Quantità di richieste elaborate da ciascuno
* Precisione/rigore nella catalogazione e quindi reperimento dei libri richiesti/riportati
* Identificare i clienti e quindi eseguire i prestiti correttamente
* Aggiornamento database con nuovi titoli / disponibilità / prestiti

**Direttore**

* Nome- Cognome
* Codice tesserino identificativo
* Controllo sul database generale
* Gestione dell’amministrazione interna concernente i dipendenti
* Controllare la corretta gestione dei prestiti, identificando ogni singolo cliente tramite codice

**Biblioteca**

* Struttura su due livelli
* Impiega n.10 dipendenti e n.1 direttore
* Contiene libri suddivisi per piani e successivamente per scaffali, genere, lettera (in base all’autore)