

## Esercizio recupero informazioni e dati biblioteca "LetturaOk"

Parte1:

### **Analisi dati e raccolta requisiti.**

La prima fase di raccolta dati per la biblioteca passerebbe per una serie di interviste non strutturate con uno schema top-bottom, partendo dal "dirigente". Le interviste a scalare andrebbero a contenere domande differenti e più accurate in base alle informazioni recuperate precedentemente.

L'idea di iniziare dall'apice dipende dalle intenzioni del nostro cliente, in una biblioteca (quindi microimpresa o PMI) ci troviamo a valutare un pool di lavoratori limitato, quindi è molto probabile che il nostro diretto cliente sia il direttore.

Intervista direttore domande:

- 1) In che modo vuole migliorare l'efficienza aziendale attraverso la consulenza di un analista dati? (una volta inquadrato l'obiettivo)
- 2) Quali sono le tempistiche di consegna?
- 3) Quali sono le criticità attuali nella biblioteca?
- 4) Avrei bisogno di una lista dei dipendenti in ordine di responsabilità
- 5) Ammontare di clienti dell'azienda?
- 6) In che modo al momento catalogate i libri?
- 7) In che modo tenete conto delle restituzioni dei libri da parte dei clienti?

Ottenute le risposte a queste domande mi dedicherei ad intervistare singolarmente ciascun lavoratore dell'azienda, a partire dal "quadro/dirigente" e poi tutti i dipendenti.

Intervista agli altri lavoratori:

- 1) Come pensi che si potrebbe migliorare il sistema di catalogazione?
- 2) Avete rimanenze in magazzino che non riuscite ad esporre?
- 3) Quali sono i generi più richiesti dai vostri clienti?
- 4) Senti che le tue competenze sono messe a frutto in maniera adeguata?
- 5) dettagli e specifiche di tutte le aree della biblioteca attualmente in utilizzo (esistono aree dove i clienti si raggruppano oppure aree poco visitate)

Ottenute le informazioni parziali date dalle interviste organizzerei un focus group (con solo i dipendenti).

All'interno del focus group metterei in discussione gli argomenti nell'ordine di importanza di cui sono venuto a conoscenza attraverso la prima intervista, integrando con i punti di vista dei dipendenti per avere un quadro sempre più chiaro. Sarò io a porre gli argomenti e a tenere il limite di tempo per ciascuna risposta per evitare di creare conflitti.

#### FOCUS GROUP:

- 1) Mettete in ordine di priorità i generi più ricercati all'interno della biblioteca
- 2) Quali sono gli orari di maggior affluenza?
- 3) Quali sono le vostre proposte di miglioramento?

Concluso il focus group consegnerei un questionario anonimo a ciascun dipendente da farmi recapitare. Ciascuno con le domande già esposte, ma anche con alcune domande più complicate, l'anonimato del questionario porterebbe i lavoratori ad esprimersi in maniera più diretta così da poter effettuare un double check sulle informazioni già ottenute.

#### Questionario anonimo:

Quali ritieni siano i punti di debolezza della biblioteca?

Quali ritieni siano i generi letterari più ricercati?

Dove ritieni che avvenga la maggiore dispersione di efficienza all'interno della biblioteca?

Credi sia possibile ottenere i risultati di ordinare tutto in maniera categorizzata?

Completato il questionario anonimo mi dedicherei alla creazione del glossario:

*esempio*

Genere	Autore	Libro	Cliente	Data ritiro	Disponibilità
Fantasy	Tolkien	Il signore degli Anelli	Franco Ciccio	11/03/2022	4/5

utilizzando una tabella simile si potrebbe tenere traccia delle rimanenze in magazzino, e le specifiche su ciascun libro in uscita e ciascun cliente.

**Genere:** L'ambito letterario di riferimento, fondamentale come dato per organizzare la libreria in modo da impostare la scaffalatura in maniera più organica, ottenuto questo dato collegandolo con gli altri (dati di consumo, numero ritiri) potremmo anche determinare e gestire il tempo di presenza all'interno della biblioteca.

**Autore:** Una separazione per autori all'interno del database della biblioteca è fondamentale, una lista di tutti gli autori presenti come sottocategoria dei generi ci permette di gestire i libri meno e più richiesti.

**Libro:** Il titolo del libro ci permette di tenere sotto controllo il numero di copie rimaste disponibili.

**Cliente:** Bisogna creare un elenco dei clienti che ritirano e consegnano, a ciascun cliente dovrebbe essere associato un identificativo.

**Data ritiro:** Un calendario di ritiri è il punto centrale per la risoluzione di uno dei problemi fondamentali della biblioteca.

**Disponibilità:** Le rimanenze sugli scaffali o in magazzino ci permettono di tenere sempre un occhio vigile sul prodotto che possiamo offrire, e sulle tempistiche di ritiro.

### **SOLUZIONI:**

Ora passiamo alla parte operativa, come migliorare l'efficienza della biblioteca e come risolvere i problemi attuali:

Una volta raccolti i dati sui ritiri principali, le disponibilità in magazzino e l'organizzazione generale il primo passaggio sarebbe una riorganizzazione fisica secondo lo schema sopracitato. Quindi una modifica profonda della scaffalatura seguendo un ordine di Genere - Autore - Libro.

Creato il database con tutte le disponibilità e integrato con i dati raccolti determinerei ciascun libro con un codice a nomenclatura:

(seguito l'esempio del signore degli anelli)

AA (identificativo del genere: fantasy) 01 (Tolkien) X3 (Il signore degli anelli)

AA-01-X3 sarebbe quindi il codice univoco che indica il libro, con tutti i dettagli di cui ho bisogno.

Successivamente organizzerei un sistema di tesseramento con mail, ciascuna tessera dovrebbe contenere un codice specifico per ciascun cliente, la data di creazione e la mail personale.

Grazie a questo sistema di tesseramento potrei sempre avere un ordine specifico di quale tessera abbia ritirato il determinato libro, in questo modo potrei iniziare ad accumulare dati specifici più strutturati sul numero di copie ritirate dai clienti, quali generi e in quale giorno (o fascia oraria).

L'ottenimento della mail e di questo sistema mi permette anche di:

- a) Raggiungere i clienti con questionari sui loro interessi e sulle modifiche che vorrebbero all'interno della biblioteca (es: vorrei un offerta di thriller più ampia)
- b) Avrei modo di contattare il cliente per l'eventuale ritardo del ritiro

- c) Posso fare una valutazione sul livello di frequentazione di ciascun cliente e le abitudini di consumo.

Dopo aver raccolto questi dati e avere quindi generato una tabella excel con tutte le specifiche potrei tornare dal mio cliente e mostrare come una nomenclatura dettagliata e il sistema di tesseramento risolve il problema della confusione nella percezione dei dati del proprio store.

**Esterno:**

Dopo aver efficiente il servizio all'interno dell'azienda inizierei a fare una raccolta dati demografica sui miei clienti e la popolazione di zona, mettendo un focus accentuata sulla parte di popolazione che frequenta meno la mia biblioteca, andrei a ricercare i trend più intensi nei generi letterari della fascia che voglio aggredire a livello commerciale.