

ESERCITAZIONE BIBLIOTECA LETTURAOK

Fase Esplorativa

Per individuare le problematiche e sviluppare un sistema per la biblioteca “LetturaOk” chiederai, inizialmente, di consultare sia i report disponibili inerenti quanto emerso nelle passate riunioni aziendali, sia il sistema precedentemente usato per gestire personale, pagamenti e prestiti dei libri. Completerai poi la fase esplorativa con una ispezione dei diversi reparti dell’azienda. Non essendo disponibile alcun record delle riunioni pregresse penserei di rompere il ghiaccio con un focus group seguito da un questionario strutturato con possibilità di risposta secondo le 5 opzioni previste dalla scala Likert. Il questionario sarà incentrato sugli aspetti più rilevanti emersi dall’intervista non strutturata e mirerà a capire l’entità delle criticità emerse.

Esempio Questionario Dipendenti

	Eccellente	Buona	Media	Scarsa	Terribile
A) Come giudichi l'atmosfera generale della biblioteca?	X				
B) Come giudichi la gestione dell'erogazione dello stipendio?				X	
C) Come giudichi la gestione dell'assegnazione delle ferie/giorni di permesso?				X	
D) Come giudichi il sistema di tracciamento dei prestiti?					X
E) Come giudichi l'approccio al lavoro dei tuoi colleghi?			X		
F) Come giudichi la tua realtà lavorativa rispetto alla concorrenza?		X			
G) Come giudichi la gestione delle problematiche inerenti la restituzione degli articoli?					X
H) Come giudichi la varietà dei libri disponibili rispetto alle tendenze della clientela?				X	

Nell'esempio soprastante è possibile consultare la media delle risposte dei dipendenti. Da queste si evince che:

- Tutti i punti presentano margine di miglioramento escludendo la positività di A e F.
- La criticità maggiore è associata ai sistemi gestionali delle risorse umane e dei prestiti, e alla tracciabilità dei clienti per restituzione/avvisi di scadenza.

Fase Esecutiva

Decido di affrontare in primis il punto E stilando una semplice checklist di operazioni che ogni dipendente deve effettuare quando inizia il turno di lavoro. Questo ha lo scopo di creare omogeneità nelle routine di ogni dipendente (appianando eventuali lamentele di diversa ripartizione delle mansioni) e risolvere delle problematiche di gestione libri. Il punto fondamentale è il controllo dello spazio dedicato alla restituzione dei libri accessibile anche con la struttura chiusa, in quanto eventuali negligenze possono creare diversi disagi (si rischia di non soddisfare richieste di prenotazione, di disturbare indebitamente clienti che risulterebbero fuori scadenza ecc.)

Checklist Inizio Turno:

- Timbratura badge
- Log-In dipendente nel sistema gestionale
- Controllo botola libri restituiti
- Controllo e-mail per eventuali aggiornamenti su restituzioni e/o richieste di disponibilità da parte dei clienti
- Invio avvisi per prestiti scaduti o in scadenza

Per il punto H suggerisco di aggiungere al sistema gestionale un contatore annuale di noleggi per ogni libro presente in archivio volto a monitorare eventuali tendenze della clientela. Questo potrebbe consentire alla biblioteca di poter investire consapevolmente nell’acquisto di nuovi libri appartenenti a determinati generi letterari o case editrici (ultima colonna della tabella “Database Libri”).

Creo la tabella che costituirà il database dei libri presenti nella struttura assegnando a ogni articolo un codice identificativo e riportando gli attributi quali: titolo, autore, genere, casa editrice, numero di pagine, informazioni utili alla localizzazione (stanza, scaffale), stato di prestito e contatore annuale dei noleggi.

DATABASE LIBRI									
ID	Titolo	Autore	Genere	Casa editrice	Pagine	Stanza	Scaffale	Stato	Contatore Annuale
AV746D	La Caccia al Tesoro	David Jones	Avventura	A	350	1	3	In	11
ST364R	La Sorgente del Re	Sarah Miller	Storico	B	300	2	7	Out	6
CU124T	La Cucina delle Fate	Lisa Smith	Cucina	C	250	1	5	Out	12
SA936G	Meraviglie Celate	Mark Roberts	Saggio	D	400	3	5	In	5
RO537L	La Storia della Rana	Andrew Johnson	Romanzo	A	320	3	2	In	1
PS443K	Il Segreto dei Sogni	Christine Davis	Psicologia	D	250	2	6	In	7
NA512H	Il Libro della Natura	Robert Smith	Naturalistico	D	300	2	5	Out	3
SC223Y	Pianeti Blu	John Anderson	Scienza	B	400	3	9	Out	1
MI398B	Segreti Assordanti	Jennifer Parker	Mistero	B	650	2	3	In	3
AS313C	Leggenda delle Stelle	William Thompson	Astronomia	C	850	1	8	In	2

Con questo sistema gli operatori possono rapidamente monitorare la disponibilità di eventuali articoli, sapere se sono o meno registrati in biblioteca, fare ricerche rapide sfruttando gli attributi come filtri rispondendo a tutte le eventuali richieste dei clienti.

Per rimanere al passo coi tempi creo per la biblioteca un database dei clienti registrati. Questo porta molteplici vantaggi:

- Avere varie tipologie di contatti per ogni cliente consente di avere più possibilità di comunicazione per eventuali scenari di irregolarità, notifica di disponibilità libri, comunicazioni di servizio ecc.
- Il contatore richiami consente di monitorare la tendenza della clientela per eventuali riformulazioni delle tempistiche di prestito e di esercitare la sospensione del servizio ogni 3 irregolarità.
- In tempo reale è possibile sapere se un utente ha un prestito attivo (per rispettare il numero massimo di 1 libro noleggiabile), ed è consultabile l'identificativo dell'operazione (per vederne i dettagli sullo storico).
- Al tesseramento i clienti firmano una liberatoria inerente la privacy che consente a tutti gli operatori di poter consultare le proprie informazioni di contatto liberamente.

DATABASE CLIENTI TESSERATI								
ID Cliente	Nome	Cognome	Indirizzo	Cellulare	Email	Prestito	ID operazione attiva	Richiami
6690KS	Marco	Rossi	Via Gramsci, 22	3334578990	marco.rossi@email.it	Sì	20/04/2021 - 0020DA	0
9393UY	Mario	Bianchi	Via Cavour, 44	3331234567	mario.bianchi@email.it	No	/	2
4463XH	Anna	Verdi	Via Dante, 12	3331467894	anna.verdi@email.it	Sì	05/04/2021 - 0405UF	0
0249NO	Giuseppe	Marrone	Via Manzoni, 1	3331789456	giuseppe.marrone@email.it	Sì	31/03/2021 - 3103KD	0
4332QV	Lucia	Grigio	Via Cattaneo, 5	3331112233	luca.grigio@email.it	No	/	1
6498CR	Gianna	Azzurro	Via Libertà, 6	3331908765	gianna.azzurro@email.it	Sì	28/03/2021 - 2803XA	0
7481RA	Alfredo	Nero	Via Calvi, 4	3332246876	alfredo.nero@email.it	Sì	23/03/2021 - 2303WJ	0
2475YR	Riccardo	Rosso	Via Giolitti, 33	3331457868	riccardo.rosso@email.it	No	/	0
3298VN	Giulia	Viola	Via Vivaldi, 22	3331167890	giulia.viola@email.it	No	/	1
5471AF	Davide	Arancione	Via Marin, 21	3331345678	davide.arancione@email.it	Sì	13/03/2021 - 1303LS	0

Per migliorare la gestione dei pagamenti degli impiegati creo una tabella in cui sono presenti i dati anagrafici unitamente ai dati necessari per l'erogazione degli stipendi. Visti i disagi emersi dal focus group e dai questionari, ho aggiunto al sistema anche la data dell'ultimo versamento. L'ID riportato nella prima colonna sarà presente anche nella tabella adibita a registro dei prestiti.

DATABASE IMPIEGATI									
ID	Cognome	Nome	Data di nascita	Codice fiscale	Indirizzo	Cellulare	Email	IBAN	Ultimo Accredito
ROSMAR	Rossi	Marco	05/07/1987	RSSMRC87L05A001A	Via Verdi 2, 00100 Roma	3331122334	marco.rossi@example.com	IT271X867709359382580812306	05/02/2022
NERCHI	Neri	Chiara	21/02/1992	NRECHR92B21F205F	Via Dante 3, 20100 Milano	3391122334	chiara.neri@example.com	IT841N464234708749143268732	05/02/2022
BIANLU	Bianchi	Luca	17/09/1985	BNCLCU85P17D612H	Viale dei Mille 10, 50100 Firenze	3471122334	luca.bianchi@example.com	IT691S367244155196944269391	05/02/2022
VERMAR	Verdi	Martina	12/04/1990	VRDMTN90D12G702A	Via Garibaldi 1, 00100 Roma	3491122334	martina.verdi@example.com	IT311C787393383362527107311	05/02/2022
RUSSIM	Russo	Simona	28/11/1995	RSSSMN95S68A001F	Corso Umberto I 12, 80100 Napoli	3332233445	simona.russo@example.com	IT151G550308705521638954712	05/02/2022
FERRMAR	Ferrari	Marco	07/01/1982	FRRMRC82A07H501C	Piazza del Popolo 5, 00187 Roma	3392233445	marco.ferrari@example.com	IT971M335109482149515475917	05/02/2022
BIAAND	Bianco	Andrea	15/03/1988	BNCNDR88C15F839S	Via Roma 9, 10100 Torino	3472233445	andrea.bianco@example.com	IT641Y693159789788011325309	05/02/2022
ESPPIGI	Espósito	Giulia	18/06/1993	SPSGLI93H18I138S	Via Garibaldi 7, 80100 Napoli	3492233445	giulia.esposito@example.com	IT161N430442076121850603932	05/02/2022
SANTAV	Santoro	Davide	03/12/1986	SNTRDV86T03A794N	Via Nazionale 50, 00100 Roma	3333344556	davide.santoro@example.com	IT201S410627235529248328956	05/02/2022

Nella seguente tabella abbiamo lo storico delle operazioni che fornisce un rilevante aiuto nella tracciabilità di scadenze e libri. Dal focus group è emerso che sarebbe più facile far gestire eventuali irregolarità con clienti specifici dagli stessi operatori che hanno inserito il prestito nel sistema. Per questo motivo ritroviamo la colonna con l'ID operatore. Per lo scopo, inoltre, è possibile filtrare rapidamente la tabella tramite l'attributo "irregolarità" per accelerare l'efficienza del recupero dei libri oltre scadenza. Le informazioni temporali, inoltre, possono essere usate per analizzare l'andamento stagionale dei prestiti e gli orari con i picchi di affluenza/attività.

REGISTRO PRESTITI							
Data	Ora	ID Operatore	ID Operazione	ID Cliente	ID Libro	Scadenza	Irregolarità
17/01/2022	10:15	BIAAND	A1B2C3	C00001	L00001	16/02/2022	No
14/02/2022	15:30	FERMAR	D4E5F6	C00002	L00002	16/03/2022	No
28/01/2022	12:45	RUSSIM	G7H8I9	C00003	L00003	27/02/2022	No
08/01/2022	11:20	SANTAV	J1K2L3	C00004	L00004	07/02/2022	No
09/02/2022	16:55	VERMAR	M4N5O6	C00005	L00005	21/03/2022	Sì
01/02/2022	10:00	NERCHI	P7Q8R9	C00006	L00006	03/03/2022	No
15/01/2022	14:10	BIANLU	S1T2U3	C00007	L00007	14/02/2022	No
19/01/2022	17:30	ESPPGI	V4W5X6	C00008	L00008	18/02/2022	No
06/02/2022	13:25	ROSMAR	Y7Z8A1	C00009	L00009	23/03/2022	Sì
21/02/2022	11:50	BIANLU	B2C3D4	C00010	L00010	23/03/2022	No