La biblioteca LETTURAOK ha aperto da 5 mesi in un paesino situato nel comune di San Giorgio in Bosco in provincia di Padova e nonostante sia l’unica azienda a fornire quello specifico servizio nel raggio di 10 km non è riuscita a raggiungere gli obbiettivi economici prefissati inizialmente. Il direttore ha quindi contattato l’azienda ANALISI S.R.L. per cercare di capire quali sono le problematiche che hanno influito sul mancato raggiungimento dello scopo e ANALISI S.R.L. ha incaricato un suo dipendente (Brugnaro Mattia) per portare a termine il compito. Brugnaro si è recato nel posto e ha iniziato l’analisi e la raccolta dei requisiti basandosi sul metodo dell’interrogazione individuale, dal momento che l’azienda dispone di un numero esiguo di dipendenti e di conseguenza non si sarebbe poi impiegato molto tempo. Inoltre, trattandosi di una nuova realtà, gli attori di LETTURAOK potevano contare su un forte entusiasmo e sull’ambizione a migliorare quindi era alquanto improbabile riportassero inesattezze.

Da un primo incontro conoscitivo è emerso che:

-i dipendenti sono in totale 10 e lavorano a turni, e possono utilizzare 3 terminali

-il primo turno è dalle 08:30 alle 12:30; dalle 12:30 alle 16:30 il secondo; e dalle 16:30 alle 20:30 il terzo

- i clienti acquisiti fino a quel momento sono 10 e ognuno possiede una carta associata ai loro dati con un codice e possono prendere in prestito solo un libro alla volta

-i libri sono 10, unici e suddivisi in scaffali sul piano terra e sul primo piano della libreria

Proseguendo poi con l’indagine ad ogni dipendente sono state poste le seguenti domande:

1. Quali difficoltà hai riscontrato nell’ambiente di lavoro?
2. Esiste un buon rapporto con i tuoi colleghi?
3. Per quale motivi secondo te il cliente non rimane soddisfatto dai servizi di LETTURAOK?
4. I libri sono ben organizzati ed è facile per te individuarli velocemente?
5. Quanto tempo deve durare il prestito di un libro ad un cliente?

Al direttore invece è stato chiesto:

1. In base a cosa vengono assegnati i turni?
2. Se un libro risulta in prestito, è possibile individuare il cliente che lo sta usando?
3. Esiste la possibilità di sapere da quanto tempo un libro non è in sede?
4. Come agire per assicurarsi che il cliente si ricordi di restituire un libro?

Una volta concluso il ciclo di interviste, si è arrivati alle seguenti conclusioni:

I dipendenti non si trovano bene con gli orari di lavoro, soprattutto chi abita lontano ed è costretto ad aprire alla mattina e a volte coprire più turni lo stesso giorno. Certi dipendenti poi non si capiscono e non riescono a collaborare bene tra di loro. I clienti non sono soddisfatti dal servizio di LETTURA OK perché spesso non trovano il libro che cercano o una valida alternativa. I clienti già fidelizzati non rispettano le scadenze e riportano il libro troppo tardi (il periodo massimo di noleggio dovrebbe essere a detta di tutti di 8 giorni). Inoltre, è evidente che non è stato elaborato un archivio preciso dal quale poter capire dov’ è posizionato un determinato libro e ciò comporta una perdita di tempo eccessiva per individuare il romanzo richiesto dal cliente. Dal confronto con il direttore, infine, si è stabilito che non c’ è una logica sull’assegnazione dei turni in quanto non si ha a disposizione un anagrafica dipendenti che si possa consultare rapidamente, non è possibile poi individuare con facilità a chi è stato noleggiato un libro e chi ha gestito l’operazione, non c’è modo di sapere se un libro è in sede oppure no e si dovrebbe assolutamente escogitare una strategia per far sì che il cliente si ricordi di restituire il libro entro la scadenza.

Quindi i problemi possono essere così riassunti:

1. Malcontento dei dipendenti sull’assegnazione turni
2. Assenza di un’organizzazione dei turni completa
3. Tensione nei rapporti tra i dipendenti
4. Impossibilità di soddisfare le richieste di nuovi clienti
5. Superamento del limite del tempo di noleggio da parte dei clienti
6. Difficoltà nel reperire facilmente un libro
7. Mancanza di un’anagrafica dei dipendenti precisa
8. Mancanza di un modo per rintracciare i libri dati in prestito
9. Mancanza di controllo sulle transazioni eseguite dai dipendenti

Per risolvere tali problematiche si è dedotto che fosse necessario creare 5 sistemi.

Il primo sistema riguarda i dipendenti, identificati dal codice dipendenti e per i quali si hanno a disposizione il nome, il cognome, data di nascita, il luogo di residenza (suddiviso in paese e via) e il numero di telefono.

Il secondo sistema invece spiega quali turni sono stati associati ai dipendenti.

Il terzo sistema riguarda i libri, che vengono identificati da un codice e per i quali si hanno a disposizione il titolo, l’autore, la casa editrice, il totale di pagine dalle quali sono composti, il genere, la posizione all’interno della biblioteca (numero scaffale e numero posto), periodo massimo di noleggio e la disponibilità.

Il quarto sistema riguarda i clienti identificati dal codice cliente della tessera associativa rilasciata al momento del noleggio/acquisto del primo libro e per i quali si hanno a disposizione il nome, il cognome, il numero di telefono, la data di fidelizzazione (Data nella quale un cliente ha effettuato il suo primo acquisto/prestito), il luogo di residenza e i giorni di ritardo accumulati nella consegna del libro.

Il quinto sistema riguarda i libri che non si trovano in sede ma risultano noleggiati e per i quali si hanno a disposizione il codice identificativo, il codice identificativo della tessera del cliente che l’ha noleggiato, la data nella quale è stato effettuato il noleggio, la data di invio sms di ricordo e il codice dipendente che si è occupato dell’operazione.

GLOSSARIO TERMINI

Data di fidelizzazione : data precisa nella quale un cliente ha effettuato il suo primo acquisto/noleggio

Giorni di ritardo: numero di giorni trascorsi dalla scadenza della consegna del libro noleggiato

Data invio sms promemoria : data precisa nella quale verrà inviato un sms di promemoria al cliente per ricordargli di consegnare il libro noleggiato( 7 giorni dopo il noleggio)

Codice transazione: è il codice che identifica il dipendente che ha noleggiato un determinato libro a un determinato cliente



Grazie alla creazione di questi database strutturati si è stati in grado di porre rimedio alle difficoltà della biblioteca LETTURAOK.

Per quanto riguarda il malcontento e le tensioni tra i dipendenti, dapprima si è formata un’anagrafica dipendente, nella quale si può verificare il luogo di residenza, il numero di telefono e il codice identificativo di ogni dipendente e poi è stata realizzata l’entità ORARIO LAVORATIVO DIPENDENTI, ovvero un sistema di turni secondo il quale ad occuparsi dell’apertura saranno solo i dipendenti che abitano vicino al posto di lavoro. I dipendenti che non riescono a collaborare sono stati poi inseriti in turni diversi, in modo tale che ogni fascia oraria sia coperta da lavoratori che operano in armonia.

Come si evince dal DATABASE LIBRI sono stati poi inseriti due libri per genere, in modo tale sia sempre disponibile nel minor tempo possibile una soluzione valida ad un libro che momentaneamente non risulta noleggiabile. I libri sono stati identificati con un codice derivante dalla loro precisa posizione; quindi, attraverso l’uso del terminale si è in grado di individuarlo subito senza perdite di tempo. Attraverso poi il campo DISPONIBILE situato sempre nella medesima tabella si può facilmente capire quale libro può essere noleggiato. Tali provvedimenti hanno permesso di risolvere il problema cliente non soddisfatto.

Per sistemare invece le difficoltà relative al recupero libri noleggiati, si è pensato innanzitutto di creare un’anagrafica cliente con i dati di tutti i clienti e soprattutto un campo contenente la data di fidelizzazione e un campo contenente il conteggio storico dei giorni di ritardo accumulati dalla scadenza del termine per restituire il libro noleggiato. In questo modo è risultato davvero semplice contattare i clienti ed informarli riguardo la mora che avrebbero dovuto pagare. Poi si è deciso di costruire un sistema (NOLEGGIO LIBRI) che sia in grado di ragguagliare chiunque lo consulti su chi è in possesso del libro, da quanto tempo e quale dipendente ha seguito l’operazione. In questo modo il cliente che ha usufruito del noleggio può essere informato un giorno prima sull’imminente obbligo di restituzione del libro, evitando disagi e non correndo il rischio di prolungare l’attesa di un nuovo cliente interessato a quello stesso romanzo. Ad occuparsi di questo compito sarà il dipendente che ha registrato il noleggio, identificato da un codice che sarà affiancato dal codice del libro noleggiato. In questo modo se ci saranno errori o problemi vari il direttore potrà capire subito chi ha gestito la transizione e prendere i giusti provvedimenti.