Per organizzare la fase di raccolta e analisi delle informazioni per lo sviluppo del sistema di gestione delle problematiche, possiamo seguire i seguenti passaggi:

1. Identificazione delle parti interessate: come il personale della biblioteca, i dipendenti amministrativi e gli utenti

2. Definizione degli obiettivi: Stabilisci gli obiettivi chiari e specifici del sistema di gestione in base alle problematiche riscontrate

3. Raccolta delle informazioni: Utilizzare una combinazione di tecniche per raccogliere le informazioni necessarie:

- Interviste: individuali con il personale della biblioteca e con gli utenti per ottenere un'analisi approfondita delle problematiche e delle esigenze degli utenti.

- Questionari: online o cartacei tra il personale e gli utenti per raccogliere informazioni quantitative e qualitative sulla soddisfazione attuale, i punti di forza e di debolezza del sistema attuale e le aspettative per il nuovo sistema

- Workshop o focus group: Organizza sessioni di lavoro con gruppi di persone rappresentative delle varie parti interessate per facilitare la discussione e lo scambio di idee sulle problematiche interne e le possibili soluzioni.

4. Analisi dei dati: Per identificare i requisiti del sistema di gestione

5. Analisi della concorrenza

6. Realizzazione del sistema di gestione

Alcuni esempi di domande che potrebbero essere incluse in un questionario o nelle interviste per raccogliere informazioni sulla gestione delle problematiche interne nella biblioteca:

1. Quanto spesso trovi problematiche nella tua quotidianità presso la biblioteca?

2. Quali sono le principali problematiche che incontri durante le tue attività interne?

3. Come vengono attualmente gestite le problematiche interne nella biblioteca?

4. Quali difficoltà riscontri nel processo di segnalazione delle problematiche interne?

6. Quali aspetti o informazioni dovrebbero essere inclusi in una segnalazione di problematiche interna per facilitarne la risoluzione?

7. Esiste un sistema di tracciabilità delle problematiche interne attualmente utilizzato nella biblioteca?

9. Quanto sei soddisfatto delle attuali modalità di gestione delle problematiche interne nella biblioteca?

10. Hai suggerimenti o idee per migliorare il processo di gestione delle problematiche interne nella biblioteca?

Potenziali problematiche:

Tracciabilità dei libri (posizionamento e stato di restituzione)

Autenticazione degli utenti (per evitare che vengano forniti dati falsi)

Autenticazione del personale per l’assegnazione dei libri (per la responsabilità di eventuali errori)

Valutazione sull’affidabilità degli utenti (black list su coloro che sono inaffidabili su restituzione o tempistiche)