BIBLIOTECA LETTURAOK

Nella fase della raccolta dei requisiti, quindi nella fase di esplorazione, andrò ad affrontare e ad analizzare il problema da risolvere in ogni suo minimo aspetto per individuare tutti i bisogni e definirne le priorità. Avvierò una comunicazione interattiva con i dipendenti ed il loro responsabile e con i clienti della biblioteca per confrontare le diverse problematiche e aspettative di ciascuno.

Per raccogliere i requisiti inizierò con la prima fase di osservazione sul campo in cui vado ad analizzare il lavoro dei dipendenti e l’organizzazione della biblioteca. In questa fase si riscontrano problematiche di diverso tipo:

* Ai nuovi clienti non viene richiesta la registrazione, quindi, non vengono rilasciati recapiti telefonici;
* Richieste di libri che non erano presenti in biblioteca in quanto in prestito ma nessun database in cui controllare lo stato dei libri;
* Lamentele da parte dei clienti per quanto riguarda lo stato fisico dei libri, sul sito online non viene specificato se sono danneggiati o mancanti di copertina;

Una volta finita la fase di osservazione sul campo e rilevati i problemi tangibili vado a porre delle interviste individuali ai dipendenti e dei questionari ai clienti per strutturare una soluzione ai vari problemi da proporre in ultima analisi al responsabile.

* INTERVISTA NON STRUTTURATA AL DIPENDENTE:

1. Quali problematiche riscontra giornalmente a lavoro?

Ho difficoltà a trovare subito i libri negli scaffali in quanto non abbiamo un criterio specifico su come catalogarli.

1. Quindi se un cliente chiede in prestito un libro, voi non potete vedere sul terminale in quale scaffale e su quale ripiano si trova?

Fino a qualche mese fa si, poi il sistema non è stato più aggiornato in quanto si doveva riorganizzare la catalogazione dei libri ma non è stato più fatto.

1. Ok. Ho notato anche che sono venuti dei clienti a chiedere in prestito dei libri ma non era presente in biblioteca e non c’era nessun modo di vedere in che stato si trovasse. Riscontra anche lei questa problematica?

Certamente, per di più non abbiamo nemmeno modo di contattare i clienti in quanto non vengono rilasciati recapiti telefonici.

Molti clienti si lamentano inoltre dello stato fisico dei libri.

1. Non disponete delle tessere identificative per i clienti in cui controllare lo storico dei prestiti di ognuno?

No, sarebbe un’ottima soluzione. Un altro problema che ho riscontrato è che non ci sono abbastanza libri per ragazzi rispetto alla domanda.

1. Questa è una zona in cui ci sono molte scuole nelle vicinanze?

Si, ci sono scuole medie e superiori e qui intorno si ritrovano spesso i ragazzi nel pomeriggio dopo scuola, non riusciamo a soddisfare tutte le richieste che ci sono.

Questa intervista ha fatto emergere delle problematiche che sono:

* Catalogazione dei libri;
* Libri non restituiti;
* Impossibilità di controllare lo stato fisico dei libri sul loro sito online;
* Offerta non in linea con la domanda;
* Nessuna identificazione del cliente.

A questo punto propongo una intervista non strutturata anche al responsabile della biblioteca.

* INTERVISTA NON STRUTTURATA AL RESPONSABILE

1. Intervistando un dipendente della biblioteca sono emerse varie problematiche sia per quanto riguarda l’organizzazione sia nel marketing. Quale delle due vuole risolvere per prima?

Quale problema c’è con il marketing?

1. Abbiamo riscontrato una elevata domanda di libri per ragazzi che l’offerta non riesce a soddisfare.

Si, questo quartiere è frequentato per lo più da ragazzi in effetti ma non ho dati certi su questo.

1. Possiamo fare delle statistiche per sapere quali generi sono più richiesti per poterli implementare. È d’accordo?

Certo.

1. In quanto tempo vuole che sia fatto?

Magari entro l’inizio del nuovo anno scolastico.

1. Ok, quindi quattro mesi. Perfetto. Per quanto riguarda l’organizzazione della biblioteca il punto principale è la catalogazione dei libri. Ogni libro deve avere un codice identificativo con cui si può sapere dove si trova, se è presente in biblioteca o è in prestito e in che stato fisico si trova. Quanti scaffali ci sono?

Al primo piano abbiamo 50 scaffali mentre al secondo 100.

1. Quanti ripiani ha uno scaffale?

Sono tutti da sei ripiani.

1. Con quale criterio vuole che siano disposti sugli scaffali? Ordine alfabetico, per genere, per autore? Secondo una ricerca se vengono disposti per genere i clienti si trattengono di più per ogni scaffale.

Va bene per genere allora.

1. Dobbiamo anche identificare ogni cliente magari con una tessera della biblioteca in cui poter controllare i dati anagrafici così da poterli contattare in caso di ritardo alla restituzione e lo storico dei prestiti.

Perfetto. Adesso che ci penso, se fosse possibile vorrei prima risolvere le problematiche riguardo l’organizzazione della biblioteca.

1. Certo, ottimo!

Completata l’intervista con il responsabile andrei a formulare dei questionari per ogni singola problematica a ciascuno dei dipendenti da farmi recapitare via e-mail. Ciascuno con le domande già esposte ma anche con uno spazio alla fine dove poter scrivere secondo loro quali miglioramenti poter applicare.

A questo punto creerei un glossario:

Clienti

* Cliente: utilizzatore del servizio LETTURAOK. Collegato ad una tessera biblioteca con un codice identificativo, dati anagrafici e storico dei prestiti;
* Prestito: libro assegnato ad un cliente, da riconsegnare entro 30 giorni. Si trova all’esterno della biblioteca.
* Consultazione: libro preso da un cliente e riconsegnato in giornata. Si può trovare sia all’interno che all’esterno della biblioteca.
* Libro: oggetto fisico all’interno della biblioteca in uno specifico scaffale e ripiano che può essere preso in prestito.

FRASI FORMALI PRE-CREAZIONE DELLE TABELLE

CLIENTI

* Nome. Cognome. Data di nascita. Codice fiscale. Genere. Recapito telefonico. Indirizzo e-mail. Domicilio. Codice identificativo della tessera biblioteca. Genere di libri presi in prestito per questioni di statistiche. Ha un libro al momento. Storico cliente. Penalità oltre i 60 giorni dalla scadenza per risarcimento o vincoli per prestiti futuri.

LIBRO

* Titolo. Autore. Genere. Codice identificativo. Casa editrice. Numero pagine. Prezzo. Data di pubblicazione. Quante volte è stato preso in prestito per eventuali statistiche.