BIBLIOTECA “LETTURAOK”

PARTE 1

La biblioteca LETTURAOK chiede di sviluppare un sistema in grado di gestire le problematiche interne:

come organizzereste la fase di analisi e raccolta requisiti? (interviste?, questionari? Focus Group? Idee vostre?)

Su un documento Word o Excel, descrivere il lavoro in maniera dettagliata (domande/risposte dei questionari, domande delle interviste individuali o di gruppo, analisi della concorrenza, …).

Il processo di raccolta dati seguirebbe i seguenti punti:

1. Intervista esplorativa con lo stakeholder/committente, per capire le reali necessità della richiesta.

Il committente richiede lo sviluppo di un sistema in grado di gestire le problematiche interne.

Indagherei col committente sul concetto di problematica interna

che cosa si intende per problematica interna? Qualunque anomalia che possa presentarsi durante l'orario di apertura della biblioteca

Si tratterebbe di anomalie sia legate all'attività lavorativa che alla fruizione per l'utente? Si, per entrambi i tipi di anomalia

Com'è strutturata l'organizzazione del personale? E' presente un Direttore a cui fanno riferimento 10 dipendenti, che si alternano nelle 3 postazioni su turni

Chi gestirebbe le segnalazioni di anomalia? E' presente un dipendente che svolge funzioni di help desk

Com'è strutturata l'operatività della biblioteca? E' presente un'unica sede fisica strutturata su due livelli e aperta al pubblico in orario continuato

Raccolti i feedback iniziali del committente, comunico che la proposta di soluzione prevede la creazione di un applicazione, utilizzabile sia in formato desktop che in formato mobile, che consenta sia ai dipendenti che agli utenti di poter segnalare ogni tipo di anomalia e/o richiesta attraverso la compilazione di un form

2. Intervista individuale con il Direttore

Di cosa si occupano i dipendenti? Registrare e censire i libri in entrata e in uscita, registrare i nuovi clienti e associare loro il numero di tessera personale, segnalare al direttore anomalie di funzionamento della struttura biblioteca e richieste di gestione del personale (cambi turno, segnalazioni comportamentali, etc)

Chi si occupa della gestione del personale? Io

Chi si occupa della logistica e dell'acquisizione di nuovi libri? Io

3. Osservazione sul campo in giornate di affiancamento con i dipendenti

Durante l'affiancamento emergono le problematiche e le esigenze segnalate dai dipendenti durante il turno lavorativo:

- anomalie legate al sistema (prenotazioni non andate a buon fine, errata localizzazione dei libri, impossibilità nell'emissione di nuove tessere e nella consultazione delle tessere cliente, doppia registrazione sia di libro che di utente, omonimia utente);

- anomalie legate ai terminali (malfunzionamento PC, mancanza collegamento rete, problemi di connessione con la stampante, problemi di connessione col server);

- cambi turno, richieste di ferie e permessi, giustificativi assenze, malattia;

- segnalazioni comportamenti inappropriati (sia da parte di colleghi che da parte di utenti);

- anomalie non funzionali (es: non funziona l'aria condizionata, bagno allagato, scaffale danneggiato, etc)

4. Questionari dati agli utenti della biblioteca per capire:

frequenza di accesso, tipologia di fruizione (consultazione in loco o prestito), titolo di studio, genere, età

5. Realizzare un focus group tra gli utenti con maggior frequenza di accesso in un campione rappresentativo:

Dal focus group emerge la mancanza di un sistema lato utente che permetta la gestione dell'iscrizione e dei prestiti/consultazioni e la possibilità di ricercare nel catalogo libri della biblioteca o la possibilità di proporre volumi non presenti nel catalogo.

6. Analisi della concorrenza e best practice: ricontatto gli utenti che hanno compilato il questionario indicando di non essere utenti abituali della biblioteca, informandomi sui motivi per cui non si recano abitualmente presso la biblioteca. Dalle risposte estraggo quelle degli utenti che preferiscono recarsi presso biblioteche concorrenziali, chiedendo loro cosa preferiscono rispetto a LetturaOK

tra le discriminanti emergono maggior fruibilità dei volumi, più tempo per consultazioni e prestiti, vicinanza geografica.

Dopo aver raccolto tutti i requisiti necessari, propongo un MockUp al commitente:

Applicazione responsive, ottimizzata per più piattaforme e dispositivi, che dia la possibilità di poter raccogliere le segnalazioni anche in modalità offline, con un'interfaccia utente di facile utilizzo e sviluppata in cloud.

Accesso effettuabile con user name e password e profili differenziati per utenti e utilizzatori interni (direttore, dipendenti, help desk)

A seconda della tipologia del profilo si potranno effettuare segnalazioni diverse:

Per il profilo utilizzatore interno ci sono possibilità di segnalazione di anomalie di sistema, anomalie legate al terminale, anomalie legate alla sede e richieste personali; Per il profilo utente vi è la possibilità di gestione del proprio profilo (visualizzare numero di tessera, informazioni e costi del rinnovo, alert per la scadenza della tessera, storico prestiti e consultazioni) e di gestione delle prenotazioni e consultazioni (verifica disponibilità e ubicazione dei volumi, pre-ordine e prenotazione della consultazione, tempistiche prestiti ed eventuali penali per ritardi e smarrimenti) oltre alla segnalazioni di anomalie legate alla sede.

Il profilo del help desk si occuperà della gestione legata alle anomalie di sistema e di terminale, mentre il Direttore potrà consultare le anomalie legate alla sede e le richieste personali dei dipendenti.