

Organizzerei la fase di analisi e raccolta requisiti nel seguente modo:

Facendo interviste individuali con i commessi e il direttore della biblioteca, in modo tale da avere informazioni dettagliate sulle loro esperienze.

Le domande che farei sono:

- Quali sono le difficoltà del lavoro di tutti i giorni?

"La gestione del grande afflusso di clienti durante determinati orari e la gestione prestiti."

- Cosa migliorereste nel vostro sistema?

"Sistema prestiti. Vorrei che il sistema attuale fornisse informazioni in tempo reale sulla disponibilità dei libri e semplificasse il prestito, evitando situazioni in cui un libro non sia rintracciabile o sia già stato prestato ad un altro cliente."

- Avete problemi con l'individuazione dei libri?

"Sì, a volte è difficile individuare un libro nella biblioteca. Inoltre, il prestito potrebbe richiedere troppo tempo, soprattutto quando c'è molta affluenza."

- Avete problemi con il prestito dei libri?

"Sì, il sistema attuale è piuttosto inefficiente. Si verificano ritardi nella registrazione dei prestiti ma soprattutto nella restituzione."

Si potrebbero preparare anche dei questionari da lasciare a dipendenti e clienti.

Le domande che farei sono:

- Quale è la frequenza con cui utilizzi la biblioteca?

- 1) Ogni giorno
- 2) 2-3 volte a settimana
- 3) Una volta a settimana
- 4) 1-2 volte al mese
- 5) Non utilizzo la biblioteca

Risp: 2)

- Come valuti il sistema di prestito dei libri?

- 1) Efficiente e semplice da utilizzare
- 2) Abbastanza efficiente, ma potrebbe essere migliorato
- 3) Non sono soddisfatto, ci sono frequenti ritardi e errori
- 4) Non ho mai utilizzato il sistema di prestito dei libri
- 5) Non ho un'opinione a riguardo

Risp: 3)

- Hai difficoltà nel trovare i libri in biblioteca?

- 1) Mai, trovo sempre facilmente i libri
- 2) A volte, dipende dalla classificazione o dall'organizzazione degli scaffali
- 3) Spesso, ci sono problemi di rintracciabilità dei libri
- 4) Non ho mai avuto difficoltà perché non ho mai cercato un libro in biblioteca
- 5) Non ho un'opinione a riguardo

Risp: 2)

- Quali miglioramenti suggerisci?

- 1) Migliorare il sistema di ricerca dei libri
- 2) Implementare un sistema di prenotazione online per i libri

- 3) Migliorare l'organizzazione degli scaffali
- 4) Aumentare il numero di copie disponibili per i titoli più richiesti
- 5) Non ho suggerimenti da proporre

Risp: 2)

Potremmo anche affidarci al Focus Group, con clienti e dipendenti. Così facendo si facilita la discussione tra loro e si ottengono feedback più approfonditi.

Le domande che farei sono:

- In che modo semplificherei la ricerca di un libro al interno della biblioteca?
"Introdurrei un sistema di ricerca online dove i clienti possono digitare il titolo, l'autore o il genere del libro e ottenere l'indicazione dello scaffale in cui si trova."

- Cosa ne pensi sul sistema attuale del prestito di libri?

"Ritengo che l'attuale sistema del prestito andrebbe migliorato. Si potrebbe installare un bot automatico che al termine del prestito manda un avviso al cliente per restituire il libro."

- Che suggerimento daresti per migliorare l'esperienza dei clienti?

"Suggerirei di creare un sistema di prenotazione online, in modo tale da verificare in tempi rapidi la disponibilità del libro e poterlo prenotare, così i tempi di attesa si diminuiscono drasticamente al interno della biblioteca."

Infine potremmo effettuare un'analisi di concorrenza per capire come le altre biblioteche affrontano gli stessi ostacoli.

Le possibili soluzioni alle problematiche potrebbero essere le seguenti:

- Ottimizzazione del sistema dei prestiti: sulla base delle informazioni raccolte dalle interviste e dai questionari, si consiglia di implementare un sistema più efficiente e automatizzato che fornisca informazioni in tempo reale sulla disponibilità dei libri, semplifichi il processo di prestito e invii avvisi ai clienti per la restituzione dei libri

- Miglioramento dell'individuazione dei libri: i dipendenti hanno evidenziato difficoltà nel individuare i libri al interno della biblioteca. Si consiglia di migliorare l'organizzazione degli scaffali e implementare un sistema di ricerca online che consenta ai clienti di trovare facilmente i libri desiderati, digitando il titolo, l'autore o il genere

- Implementazione di un sistema di prenotazione online: molte delle risposte dei questionari suggeriscono l'implementazione di un sistema di prenotazione online per i libri. Questo permetterebbe ai clienti di verificare la disponibilità dei libri e prenotarli in anticipo, riducendo i tempi di attesa all'interno della biblioteca

- Monitoraggio continuo della concorrenza: è importante continuare a monitorare le iniziative delle biblioteche concorrenti per rimanere al passo con le ultime tendenze. Ciò ci assicura che la biblioteca rimanga competitiva e all'avanguardia nel fornire servizi di qualità ai propri clienti.

GLOSSARIO:

TERMINE: Commessi

DESCRIZIONE: dipendenti della biblioteca che lavorano su turni per assistere i clienti

SINONIMI: Bibliotecari

Collegamenti: Biblioteca, Clienti, Direttore

TERMINE: Direttore

DESCRIZIONE: responsabile della biblioteca

SINONIMI: Direttore bibliotecario

COLLEGAMENTI: Biblioteca, Commessi

TERMINE: Tessera associativa

DESCRIZIONE: tessera che viene rilasciata ai clienti della biblioteca

SINONIMI: tessera di appartenenza

Collegamenti: Clienti, Biblioteca

TERMINE: Libro

DESCRIZIONE: Un'opera scritta, rivestita da una copertina

SINONIMI: Testo, Volume

COLLEGAMENTI: Clienti

TERMINE: Codice cliente

DESCRIZIONE: identificatore univoco assegnato a ogni cliente per essere
identificato nel sistema

SINONIMI: numero cliente

COLLEGAMENTI: Clienti

TERMINE: Prestito

DESCRIZIONE: Azione che consente a un cliente di prendere un libro dalla biblioteca
per un certo periodo di tempo, con l'obbligo di restituirlo al termine prestabilito

SINONIMI: Prestito di libri (?)

COLLEGAMENTI: Clienti