

FASE 1.1 IDENTIFICACIÓ DE LES NECESSITATS DE L'USUARI

Objectius

L'objectiu d'aquesta primera fase ha estat identificar les necessitats del socis dels Bancs del Temps de Barcelona, per assegurar que el projecte del *Banc del Temps OnLine* hi estigui focalitzat.

Passos

Durant el mes de juliol 2003 s'ha entrevistat a 17 socis dels Bancs del Temps de Barcelona. A través de discussions de l'ús típic que fan del servei, de les coses que els agrada i que no els agrada del servei, i millores que farien al servei actual, s'han identificat diferents necessitats dels socis.

El grup de treball es va reunir el 15 de juliol per a discutir els resultats d'aquestes entrevistes, i agrupar les necessitats en temes.

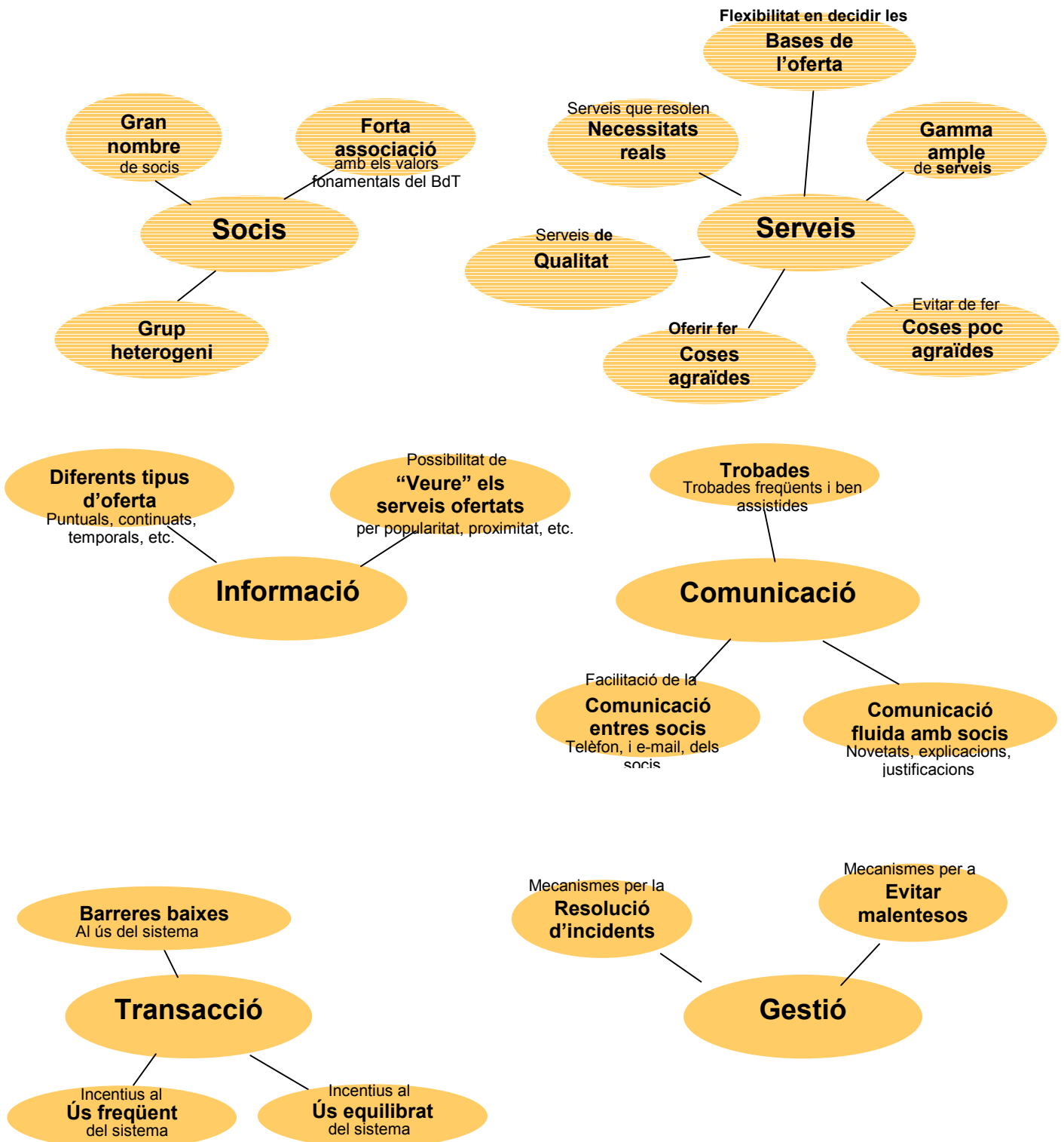
Resultats

La creativitat i flexibilitat caracteritzen les necessitats identificats. Els socis esperen la proactivitat de les administracions dels Bancs del temps.

L'annex 1 representa gràficament totes les necessitats identificades, i l'annex 2 les desglossa detalladament.

Mitjançant una enquesta de tots els socis durant el mes d'octubre 2003, s'establirà un ordre de prioritats entre les necessitats.

Annex 1 – Representació gràfica de les necessitats identificades



Annex 2 – Llista detallada de necessitats, agrupades per temes

1 Usuaris

1.1 El Banc del temps atrau tipus complementaris

El BdT té o atrau:

- socis dones
- socis homes
- immigrants
- gent gran
- gent sense mitjans econòmics
- gent famosa

1.2 El BdT atrau un gran numero de socis

El BdT és per tots els veïns i veïnes de Barcelona

El BdT és accessible des de qualsevol lloc

El BdT funciona per a tots, siguin quines signes les seves necessitats

El BdT acull tot tipus de persones

El BdT atrau conceptualment

1.3 Els usuaris es converteixen en una comunitat de coneguts i amics

El BdT permet conèixer gent nova

El BdT permet conèixer gent jove

El BdT permet conèixer gent maca

2 Els valors o filosofia del BdT

2.1 El BdT tracta a tots els socis per igual

El BdT ofereix nous avantatges a tots els socis (el BdT és força innovador)

El BdT reflecteix les necessitats canviants dels socis

2.2 El BdT es basa en la reciprocitat

El BdT inspira als socis a donar el seu temps als altres

2.3 Cada BdT manté la pròpia identitat

2.4 La filosofia del BdT encaixa amb la filosofia ecologista

2.5 Els usuaris comparteixen els valors o filosofia del BdT

El BdT té seguidors incondicionals

2.6 El BdT fomenta la integració

El BdT fomenta la integració d'immigrants
El BdT et fa integrar en grups de gent
El BdT afavoreix la relació entre els socis
El BdT fomenta la confiança en els veïns i veïnes

2.7 El BdT pot ser utilitzat per qui no té o prefereix no parlar de diners

El BdT no implica costos addicionals pels socis
El BdT permet obtenir coses quan no tens el calés per fer-ho
En el BdT s'evita de parlar dels calés

3 Beneficis

3.1 El BdT pot ser utilitzat per qui no té temps

3.2 El BdT ofereix serveis que no es poden obtenir comercialment

Amb el BdT el soci o be resol el seu problema o be aprèn com resoldre el seu problema
Amb el BdT, els socis adquireixen noves habilitats
El BdT ajuda al soci quan està al límit de la legalitat

3.3 El BdT permet fer coses agraïdes

3.4 El BdT permet delegar coses que no pots fer / el BdT permet delegar coses poc agraïdes

3.5 El BdT soluciona problemes reals

El BdT resol problemes concrets i seriosos dels socis
El BdT conte en qualsevol moment un expert que et pot resoldre un problema
El BdT identifica clarament la persona que ofereix un servei

3.6 El BdT ofereix una gamma ample de serveis

Al BdT trobaràs algú per a resoldre qualsevol problema
El BdT oferta serveis útils
El BdT publica serveis ofertades i demandades molt concretes
El BdT permet als socis oferir i demanar un numero il·limitat de serveis (→ augmenten els serveis amb el mateix número de socis)

3.7 Els socis dels BdT poden determinar les bases sobre les quals ofereixen els seus serveis

El BdT ofereix serveis amb una periodicitat regular / el BdT ofereix intercanvis repetits
El BdT permet ofertes puntuals / el BdT ofereix serveis puntuals
El BdT ofereix serveis d'un a varis

3.8 Els socis dels BdT ofereixen un servei de qualitat

El BdT ofereix un servei de valor als usuaris
El BdT vetlla per la serietat dels socis
El BdT pren cura de socis decepcionats
El BdT no para durant les vacances
El BdT és accessible les 24h

4 Informació

4.1 El BdT ofereix informació sobre els serveis ofertats i demanats per altres socis

El BdT explica molt bé cada servei ofertat
El BdT amplia la informació dels serveis ofertats
És fàcil buscar serveis per especialització
El BdT actualitza ràpidament els serveis demanats
A les trobades, els socis mostren els seus serveis a la practica
El BdT em permet al soci avisar als altres quan no és disponible (ex. quan està de vacances)
El BdT permet que el soci pugui dir les hores que està disposada a oferir

4.2 El BdT ofereix informació sobre els seu funcionament

El BdT dóna informació sobre el seu funcionament
El BdT ofereix informació sobre el seu grau d'ús.

5 Comunicació

5.1 El BdT facilita les comunicacions entre socis

Els socis poden comunicar per telèfon, e-mail, Internet, xat
El BdT ofereix notícies dels altres socis freqüentment
Hi ha mecanismes per a evitar malentesos / el BdT minimitza els malentesos
El BdT aclareix malentesos que sorgeixen

5.2 El BdT aconsegueix una comunicació periòdica i fluida amb els socis

La secretaria del BdT està pròxima als socis
És fàcil actualitzar el saldo d'hores / el BdT ofereix la possibilitat de portar molts talons de cop (a les trobades) / el BdT ofereix la possibilitat d'enviar els talons per correu
El BdT facilita conèixer el saldo d'hores
La llista de socis i serveis ofertats és fàcil d'usar
És fàcil obtenir una nova llista de socis i serveis
El BdT explica perquè cap soci ha contractat a un soci

5.3 El BdT fomenta trobades regulars entre socis

El BdT organitza trobades 1 cop al trimestre
El BdT atrau els socis a les trobades

6 Foment d'intercanvis

6.1 El BdT té barreres molt baixes al seu ús

El BdT requereix molt poc esforç
El BdT prescindeix d'accions innecessàries

6.2 El BdT incentiva un ús freqüent del servei

El BdT aconsegueix "clients" per els serveis que es ofereixen / el BdT genera demanda per totes les ofertes

6.3 El BdT incentiva un ús equilibrat del servei

El BdT incentiva rebre serveis, a mes a mes de donar serveis / el BdT manté en equilibri les hores ofertes i les hores rebudes per cada soci

6.4 El BdT proactivament segueix als socis

El BdT "guia" els serveis entre usuaris
El BdT fa un seguiment de cada soci
El BdT truca als socis si tenen problemes amb el funcionament del sistema

6.5 El BdT fomenta intercanvis innovadors

El BdT ofereix la possibilitat d'intercanvis grupals
El BdT permet l'intercanvi d'idees entre socis
El BdT permet al soci compartir la seva hora amb altres socis

6.6 El BdT ajuda determinar el lloc d'intercanvi

El BdT ofereix un mètode/lloc còmode d'intercanviar serveis
Els serveis es poden intercanviar on més convingui als dos socis que volen fer un intercanvi
El BdT ajuda a superar el debat: "a casa teva o a casa meva?"