**Il caso Biblioteca Comunale**

Nella Biblioteca Comunale di un piccolo centro del Friuli è stato da poco introdotto un software gestionale con l’idea di sperimentarlo e di portarlo eventualmente in altre biblioteche più grandi. Nella cartella vengono inseriti a mano a mano dal personale i seguenti dati: le nuove acquisizioni (libri, enciclopedie, riviste, e-book), i dati inerenti queste ultime (codice catalogazione, descrizione contenuto, numero pagine) e i prodotti dati in prestito/rientrati. Il software, inoltre, automatizza la segnalazione dei ritardi mettendo il prodotto non restituito in una lista apposita, mandando un messaggio automatico all’utente e mettendo quest’ultimo in una *black list* (ossia una lista di utenti con prestito bloccato e con una multa da pagare e con l’operatore responsabile del prestito). Il software può essere utilizzato sia da PC che da tablet, utile soprattutto agli operatori che lavorano nell’archivio segnando le nuove acquisizioni.

Il nuovo software, da una parte, promette una maggiore usabilità per gli operatori della biblioteca (6 in totale), dall’altra automatizza la gestione dei ritardi contattando direttamente gli utenti “ritardatari”, bloccandoli e, quindi, consentendo agli operatori di essere impiegati in altri compiti (es. catalogazione e riordino scaffali).

Durante la sperimentazione, durata circa tre mesi, si sono osservati alcuni cambiamenti imprevisti legati alla nuova tecnologia:

* Gli utenti sembrano essere meno intimiditi e responsabilizzati dal messaggio automatico (rispetto a quando avveniva con una chiamata diretta dalla biblioteca), perciò il tasso delle restituzioni sembra essere diminuito;
* D’altra parte, la soddisfazione degli operatori sembra essere aumentata. Chiamare gli utenti era un lavoro frustrante e spiacevole (date le dimensioni del paese spesso c’era un rapporto di amicizia/conoscenza tra operatori e utente).
* La catalogazione, in particolare, sembra essere un lavoro particolarmente vario e motivante. Imparare rudimenti di archivistica è apparso divertente a diversi operatori che hanno iniziato a frequentare dei corsi appositi nella città più vicina, questa formazione inoltre sembra utile per accedere a posti a tempo indeterminato (alcuni operatori allo stato attuale sono precari). Anche sintetizzare il contenuto dei libri è ritenuto più stimolante rispetto ad altri compiti.
* Nelle riunioni periodiche gli operatori globalmente sembrano essere più partecipi e meno scontenti di prendere turni (giorni/orari) un tempo ritenuti “sfortunati”.
* I responsabili della biblioteca (2 in totale) hanno iniziato a chiamare telefonicamente gli utenti più ritardatari (ossia coloro che dopo 2 settimane dall’invio del messaggio non hanno restituito il libro), caricandosi di un lavoro che prima facevano gli operatori.

I responsabili, quindi, sono combattuti sul da farsi. Da una parte la lista dei ritardi nelle restituzioni sembra allungarsi e, quindi, la funzionalità più innovativa della app è al momento deludente; di conseguenze loro sono sempre più impegnati in un compito di “manovalanza”. Dall’altra la soddisfazione e la attitudine a formarsi da parte degli operatori sembra essere aumentata, creando un buon clima organizzativo.

**Dopo i tre mesi di sperimentazione un team di consulenti organizzativi è chiamato a dare indicazioni su:**

* **Le modifiche da apportare al software, inserendo o togliendo alcune funzionalità;**
* **Fornire una lista di regole su come gestire il ritardo prestiti e, in caso, se c’è bisogno di una nuova figura organizzativa.**

**SVOLGIMENTO ESERCIZIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Modifiche  Software | Regole Organizzative | Figure Organizzative |
| Gruppo A | Automatizzare il lavoro di catalogazione (effetti collaterali sul benessere organizzativo).  Lasciare invariato il software (effetti collaterali sulla produttività). | Messaggio automatico + seconda segnalazione a voce da parte dei dipendenti. | Operatori a metà tra catalogazione e controllo restituzioni. |
| Gruppo B | Togliere il messaggio automatizzato agli utenti e sostituirlo con un messaggio scritto dai dipendenti (difficile da applicare nei grandi contesti cittadini). | 2 Messaggi automatici (avviso scadenza vicina e avviso scadenza avvenuta) + eventuale proroga + minaccia sanzioni. |  |