

# **L'organizzazione: traghettare e costruire servizi e identità**

**Lucilla Conigliello**

## **Abstract**

Progettare i servizi in contesto mutato, a seguito di un'operazione di accentramento di realtà diverse, significa riflettere sul ruolo della biblioteca e sui bisogni che essa andrà a soddisfare.

Organizzazione è la biblioteca, che si articola e si definisce in funzione dell'adempimento della propria missione istituzionale, e che rilegge e reinterpreta tale missione dandosi nuove strategie e nuovi assetti.

Tutto questo ha a che fare con un'identità che si mantiene e che cambia, che si interroga su se stessa e sui propri modi d'essere per offrire le risposte necessarie ai tempi e alla comunità in termini di servizio.

L'ateneo fiorentino, il Sistema bibliotecario, la Biblioteca di scienze sociali hanno una storia e una cultura organizzativa che ha segnato il lavoro dei bibliotecari.

Per garantire il progetto della nuova biblioteca abbiamo in primo luogo ridisegnato gli organigrammi, definendo un'organizzazione parallela integrata con quella di funzionamento ordinario, basata sui gruppi di studio/di lavoro, sui livelli di coordinamento, su di uno stretto raccordo interfunzionale, con una precisa attribuzione di compiti e responsabilità.

La riflessione sui servizi, interni ed esterni, è avvenuta all'interno dei gruppi di studio, cui hanno partecipato bibliotecari provenienti da sette contesti e realtà di servizio diverse.

I gruppi hanno immaginato i servizi, definito i modelli organizzativi, i flussi di lavoro (percorsi degli utenti e del personale e iter dei processi) e stimato il fabbisogno dei servizi negli spazi di riferimento. Gli assetti delineati sono stati discussi con tutti i bibliotecari.

Il riscontro tra i fabbisogni espressi e le risorse disponibili ha portato alla definizione delle priorità di sviluppo dei servizi. Si è a quel punto lavorato per ottimizzare la riassegnazione del personale alle varie aree, cercando di trarre il meglio dall'accentramento e verificando le posizioni organizzative, per arrivare alla stesura del piano di sviluppo 2004.

Ma quali sono questi servizi?

La biblioteca è stata inaugurata il 9 febbraio 2004; ci osserviamo a ritroso, per verificare cosa è accaduto...