

approccio evolutivo ha comportato già alcune modifiche rilevanti come nel caso che segue.

Il sistema prestiti per una Cassa di Risparmio

La banca considerata appartiene ad una delle maggiori Casse di Risparmio, che ha otto agenzie principali e 42 agenzie satellite. Dei 350 dipendenti, il 97% è organizzato sindacalmente dalla NBF. Dal 1975 gli obiettivi strategici della Cassa sono stati "ampliare i servizi offerti ai clienti e dare ai dipendenti dei compiti più interessanti, nonché maggiori possibilità di sviluppo professionale".

Per raggiungere questi obiettivi la Cassa ha attuato due ristrutturazioni verso la fine degli anni Settanta.

La prima (nel periodo 1978-'81) è consistita nell'integrazione dei servizi per i clienti in modo tale che ogni impiegato è in grado di fornire tutti i tipi di servizio ad un cliente. Non esistono più sportelli specializzati, né specializzazione delle mansioni agli sportelli: ciò ha comportato un allargamento ed arricchimento delle mansioni stesse (**job enlargement** e **job enrichment**). L'idea che stava dietro questa ristrutturazione era che un'organizzazione meno frammentata, più piatta e con persone che sapessero svolgere molte funzioni (e con un lavoro più interessante) potesse offrire un servizio migliore e più rapido.

Oggi questo approccio "polifunzionale" è in fase di revisione sulla base della sperimentazione durata cinque anni. La Cassa si accinge a suddividere il servizio clienti in due uffici