

# LO SVILUPPO DI METODOLOGIE UNIFICANTI PER L'ORGANIZZAZIONE ED I SISTEMI INFORMATIVI

Stefano Berti\*

**Un insieme di risultati ottenuti nelle analisi svolte negli ultimi 5 anni dall'Elea sulle metodologie per l'automazione d'ufficio.**

## Introduzione

Nel congresso Aica 1981 Santoni e Zecchini [1] presentarono una relazione su una estensione della metodologia Maps alle attività di analisi del lavoro di ufficio.

L'automazione d'ufficio era affrontata come tematica in cui coesistono sia attività di taglio organizzativo che tecnico, sviluppabili però su una linea ragionevolmente monolitica.

Tale approccio era integrato successivamente [2], da una visione più articolata, che classificava diversi criteri metodologici secondo lo stadio di sviluppo dell'automazione dell'azienda (fig. 1).

Sempre nell'ambito delle ricerche svolte dall'Elea sull'automazione d'ufficio, venivano analizzati gli impatti delle nuove tecnologie sulla professionalità del personale, approfondendone le implicazioni organizzative [3].

Tali ricerche erano coerenti con la realtà allora in atto. Oggi si può peraltro affermare il confine di queste iniziative era rappresentato da una localizzazione degli interventi di automazione d'ufficio su una parte, non necessariamente strategica, del sistema azienda.

L'analisi dello stato dell'arte dell'automazione dell'ufficio in Italia [17] ed una valutazione delle implicazioni a medio termine che questo comporta [4,18] rende possibile una reimpostazione di tutta la problematica finalizzata allo sviluppo di una nuova generazione di metodologie.

## Considerazioni preliminari: l'automazione d'ufficio oggi

Oggi, data anche la pressione tecnologica, il problema d'effettuare corrette e tempestive scelte strategiche nel campo dell'automazione, si è spostato,

per le aziende, dalla sfera delle «opportunità» a quelle delle «necessità».

Il tema dell'automazione si pone, oggi alle aziende, con una complessità di un ordine di grandezza superiore a quella presente fino a pochi anni fa.

Il problema centrale, infatti, è ormai quello dell'utilizzo degli interventi di automazione per un rilancio complessivo della produttività del sistema azienda, nel quadro di una strategia dinamica [4].

Si tratta quindi di un fatto di primaria importanza strategica: coinvolge l'intera realtà aziendale, determinandone le capacità di muoversi coerentemente con il proprio livello ottimale di dinamicità nel mercato.

Come tale coinvolge un insieme di enti aziendali, quali l'Organizzazione, il personale e l'Edp spesso privi:

- di un riferimento aziendale unitario
- di un «linguaggio comune» capace di modificare la realtà di una direzione coerente con l'evoluzione desiderata.

In conseguenza di ciò sono sorti in molte aziende, in questi ultimi anni, ampi conflitti di competenze in tema di automazione d'ufficio, in alcuni casi gestiti a livello di fisiologica, e quindi positiva, dialettica aziendale, in altri no.

In questi ultimi casi la mancanza di una visione aziendale del problema e di un «linguaggio comune» per affrontarlo, ha portato ad una perdita di controllo del fenomeno. Questo fatto è particolarmente grave nel caso dell'automazione d'ufficio, che gestisce o si subisce.

## L'evoluzione delle metodologie per l'automazione dell'ufficio

Nell'ambito del quadro precedentemente tratteggiato si sono svolte ricerche per la definizione di una metodologia che permettesse di gestire in modo sistemico e integrato il coacervo di problemi presenti nelle tematiche legate all'automazione ed alla produttività dell'ufficio.

Il percorso di lavoro ha attraversato più stadi evolutivi, ciascuno dei quali è stato affrontato con una interazione continua fra la ricerca ed il lavoro sul campo, svolto presso alcune delle maggiori aziende italiane. Tale percorso ha portato a due risultati, di cui il primo costituisce l'oggetto principale di questo lavoro:

\* Centro metodologie sviluppo sistemi informativi Elea.

