

impatto del sistema:

- condizioni fisiche di lavoro
- organizzazione
- qualità del nuovo sistema
- formazione e sviluppo professionale
- partecipazione dei lavoratori dell'ufficio allo sviluppo del sistema.

Nel rapporto di studio del Gruppo si richiedeva un sistema flessibile dal punto di vista operativo. Si consigliava la rinuncia, per ragioni di spazio nello sportello, all'uso di terminali VDT ed il ricorso a visori che consentissero la lettura di due righe di testo alla volta. L'organizzazione del lavoro, dal canto suo, doveva essere impostata secondo criteri di flessibilità (maggiori rotazioni, plurifunzionalità individuale; maggiore discrezionalità del singolo). Il sistema doveva poi avere un'elevata flessibilità, e un bagaglio di programmi sufficienti per la manutenzione, l'addestramento, etc. Il sistema doveva prevedere, nella sua descrizione, oltre alle normali attività di routine anche le procedure da seguire per le situazioni eccezionali. La registrazione di dati personali doveva essere evitata o, in ogni caso, essere oggetto di negoziazione secondo quanto specificato dall'accordo. Infine, la formazione e lo sviluppo professionale dovevano essere curati per dare la possibilità ai dipendenti di riqualificarsi. La richiesta di partecipazione allo sviluppo dei sistemi riguardava tutti gli aspetti citati e si doveva concretizzare nella creazione di uffici sperimentali in cui provare il nuovo sportello automatizzato.

Le reazioni al rapporto del Gruppo di