

A partire dall'autunno 1983, il Direttorato comincia a riorganizzare l'intero progetto. In particolare, si è deciso di portare il Comitato Esecutivo alle dirette dipendenze del Direttore Generale. Il nuovo Gruppo di Progetto è stato dotato di una maggiore indipendenza (è stata abolita la doppia dipendenza dei membri del Progetto, che ora fanno riferimento solo al capo progetto).

Tutte le decisioni importanti vengono prese dal Comitato Esecutivo o dai Gruppi di Progetto. Infine, il Postgiro ed il Bancoposta svolgeranno un ruolo molto più importante. Mentre la sperimentazione con prototipi sta proseguendo in alcuni uffici, è stata bandita un'altra gara di offerta per trovare un nuovo fornitore.

Analisi del caso

La partecipazione degli utenti e dei delegati sindacali nel progetto di automazione degli sportelli ha avuto impatti significativi sullo sviluppo dei sistemi, sulle specifiche del sistema e sulle modalità e contenuti della formazione. Il processo partecipativo si è svolto sotto l'azione di fattori extratecnologici (cfr. **Schneider, Ciborra, 1983**), alcuni dei quali lo hanno favorito, altri lo hanno ostacolato. Inoltre esso ha contribuito in pratica alla rescissione del contratto con la casa costruttrice.

Al fine di comprendere meglio sia lo svolgimento di tale processo che il suo risultato, è utile distinguere due livelli lungo i quali i processi partecipativi e contrattuali si sono