

## **Problematiche qualitative nelle interfacce di funzione**

**Sergio Sabetta**

*“Non possiamo vedere direttamente queste forme, ma ne vediamo gli effetti”*

(L. Lisi - J.O. Weatherall , Una teoria geometrica del tutto, 52, Le Scienze, 310/2011)

Uno dei punti più delicati che tra l'altro raccolgono i maggiori problemi sulla qualità, flessibilità ed efficienza derivano dalle intersezioni tra interfacce di funzioni o sulle aree con responsabilità condivise, ove vengono meno obiettivi comuni e criteri di misura, fondamentale risulta essere una “cultura comune” che si manifesta in un'area di esperienza condivisa su cui incidono, i rapporti interni dei singoli gruppi, l'esistenza o meno di codici comunicativi condivisi, la percentuale di coincidenza dei fini individuali con quelli istituzionali dei gruppi, infine il senso di appartenenza, infatti l'istituzione, come una qualsiasi organizzazione, non è costituita da un gruppo primario ma da un sistema di sottogruppi in cui vengono a stabilirsi complessi sistemi di comunicazione e relazioni che forniscono un “significato” al lavoro.

Se dal punto di vista organizzativo il comportamento è costituito dalla motivazione, dalla percezione e dalla decisione, l'informazione ne articola stimoli e risposte e viene condizionata dall'ambiente socio-culturale che ne influenza la selezione, l'interpretazione e la struttura della sua percezione, sia nel processo decisionale individuale che in quello organizzativo, in questo quadro nel quale vengono definite le modalità di espressione e soddisfazione dei vari bisogni l'informatica cresce esponenzialmente le possibilità di attingere ed elaborare informazioni, ma si perdono di vista i bisogni dell'utente, in quanto si crea l'illusione dell'individualità vedendolo solo apparentemente quale individuo ma in realtà quale codice, ricadendo pertanto in una visione distaccata massificata.

Nell'organizzazione si configura nel tempo un complesso di interazioni tra soggetti governati da reciproche aspettative, queste si riflettono sui vari comportamenti di gruppo influenzandone tanto l'efficienza operativa che l'efficacia dell'azione, si ha un rinforzo relazionale positivo determinato dalla soddisfazione che si ottiene dal gruppo nelle sue dimensioni di coesione, consenso e senso di leggerezza, la qualità non può quindi prescindere innanzitutto dai rapporti interni che diventano espressione di un rapporto etico di efficienza che nei confronti della domanda dell'utenza diventa efficacia, la responsabilità che ne consegue è quindi innanzitutto morale e viene graduata solo nel momento in cui è calata nella quotidianità.

Nelle interfacce di funzione si riflettono pertanto le variabili organizzative dei sub-sistemi che vengono ad interagire, ossia le strutture organizzative, i meccanismi operativi e, infine gli stili di direzione, dove lo stile partecipativo è più efficace nelle

organizzazioni ad alto livello di specializzazione o nelle attività di terziario avanzato, in cui la motivazione non è legata esclusivamente al livello gerarchico né all'aspetto economico, bensì ad una crescita professionale e ad un forte senso di appartenenza che favorisce la circolarità delle informazioni, elemento rilevante sia nella crescita e diversificazione organizzativa interna che nel suo agire esterno dove viene trasmessa la "filosofia" organizzativa, ossia non solo la missione ma anche la visione che questa possiede del contesto in cui opera.

Nell'interfaccia prevale una comunicazione formale senza che tuttavia si possa e si debba eliminare il rafforzativo informale, vi è un'inversione rispetto all'interno dell'organizzazione nel prevalere dell'informale, il controllo interviene in funzione non solo della trasmissione delle informazioni ma innanzitutto di una possibile paralisi decisionale nel relazionare in un eventuale sovraccarico, si istituiscono pertanto dei filtri e si formalizzano i sistemi di comunicazione che possono trasformarsi in elementi di difficoltà nel rapporto di interfaccia con l'utenza, di cui un sintomo è la crescita della conflittualità, le reti informali devono quindi costituire un supporto al sistema formalizzato, facilitando una comunicazione prevalentemente a due vie, ancor più opportuna in presenza di rapporti complessi dove è necessario preliminarmente verificare il reciproco grado di comprensione del messaggio e la possibilità di mediazione, se la formalizzazione del messaggio garantisce l'esattezza dei contenuti e la certezza della ricezione questo non può assorbire la necessità del rapporto informale.

L'interfaccia evidenzia inoltre i limiti qualitativi di qualsiasi sistema nel preciso momento in cui la tecnologia nell'aumentare i costi crea al contempo ostacoli alla comunicazione per i motivi più vari, che possono andare dalla incoerenza culturale del personale alla incoerenza progettuale sia dei programmi che del sistema che ne rende difficile o poco sicuro l'accesso e la navigazione, né alla lunga il problema è risolvibile delegando parte del funzionamento d'interfaccia ad apposite organizzazioni o soggetti abilitati esterni.

Vi è un complesso rapporto tra coscienza nella ricezione e consapevolezza di ciò che si percepisce (*finestra di Johari*), questo comporta a sua volta un problema di "esposizione" non solo nelle organizzazioni ma anche tra organizzazioni nel sistema complessivo, questa apertura porta alla necessità di decidere il livello di trasparenza e al contempo l'instaurazione di un processo di feed-back, si viene a creare un problema culturale di una propria visione dell'organizzazione che acquista forma espressiva di una consapevolezza del gruppo (*Schein – Smircich*), pertanto anche di una attività di progettazione a cui dare nuovo significato simbolico alle informazioni (*Feldman – March*), secondo alcune teorie (Teoria Spin – Teoria E 8) l'inizio dell'Universo avviene dalla rottura di una perfetta simmetria in cui lo spazio-tempo si staccò dalla gravità, selezionando una direzione specifica entro il gruppo simmetrico unificante di Lie, vi è quindi nell'umanità una tensione estetica tra armonia e disarmonia, perfezione platonica e necessità evolutiva che si riflette nel suo agire quotidiano e nelle strutture da essa create (*A.G.Lisi – J.O. Weatherall*).