

Tratto da:

Roberto Albano - Ylenia Curzi - Tommaso Fabbri

ORGANIZZAZIONE - parole chiave per l'analisi e la ricerca

Giappichelli Editore, Torino, 2014

Tecnologia

Nel linguaggio ordinario il termine *tecnologia* denota perlopiù la componente materiale delle organizzazioni, quella parte che nelle teorie di matrice oggettivista è definito sistema tecnico: impianti, macchinari, attrezzature, strumenti, nonché le procedure e i compiti necessari a utilizzare tale componente per la trasformazione di oggetti o simboli. Anche le teorie dell'organizzazione di matrice soggettivista condividono questa concezione materiale di tecnologia, e parimente la considerano separata dal sistema sociale, e cioè dagli individui e dalle relazioni che li legano. Altre teorie, di matrice processuale, adottano invece una definizione diversa, più vicina all'etimologia del termine (*techné*, che significa perizia, saper fare). Di conseguenza, anche il rapporto tra tecnologia e organizzazione varia a seconda delle concezioni di quest'ultima.

Nella logica *system centered*, il progresso tecnico è una componente esogena che si impone sull'organizzazione e a cui questa deve adattarsi, pena l'inefficienza. Nella variante meccanicista, l'adattamento del sistema sociale alla miglior tecnologia disponibile ad ogni stadio del progresso tecnico è unico, invariabile e ottimale (*one best way*). Nella variante organicista, quell'adattamento è flessibile (equi-finalità, *best fit*). La tecnologia richiede flessibilità in presenza di incertezza, ossia quando nel procedimento di trasformazione si verificano scostamenti imprevedibili da uno standard, cioè da uno stato considerato normale, atteso o medio. Si tratta di scostamenti indesiderati, perché possono pregiudicare l'efficienza. Un ruolo fondamentale per il governo di tali *varianze* è giocato dagli individui, che devono esibire disponibilità e capacità di apportare, di propria iniziativa, qualsiasi intervento correttivo si renda necessario per ricondurre il flusso di trasformazione alla normalità.

Secondo la concezione *actor-centered*, la realtà è una costruzione sociale definita dai significati soggettivi e la tecnologia è una parte di questa costruzione culturale. La tecnologia è quindi un artefatto culturale il cui senso si costruisce socialmente e si specifica in relazione alle preferenze, gli interessi, i valori, le identità, le motivazioni, i *frame* cognitivi (aspettative, credenze, conoscenze, assunzioni) dei gruppi di attori rilevanti in un contesto d'azione collettiva. Il senso e le funzionalità di un apparato tecnico non sono quelle inscritte in esso dal progettista, ma quelle attribuitegli dai soggetti che le scelgono e le utilizzano, ovvero quelle emergenti, perlopiù accidentalmente, dal confronto nel tempo di più razionalità soggettive. Inoltre, la tecnologia così intesa non è agente di cambiamento in quanto ciascun oggetto tecnico, oggettivandosi, diventa un dispositivo di fissazione temporanea dell'assetto dei rapporti di dominazione e subordinazione prodottosi nel contesto d'azione considerato e finisce per incorporare, materialmente e simbolicamente, delle relazioni sociali cristallizzate. Riflettendo il punto di vista del gruppo di attori che è riuscito a prevalere, esso rappresenta per gli altri, specularmente, un vincolo e un impedimento alla loro libertà d'azione e decisione.

La concezione *process-centered* parte da una critica esplicita del riduttivismo tecnologico, intendendo con tale espressione la considerazione della tecnologia come oggetto concreto,

separato dall'organizzazione e quindi la circoscrizione dell'attributo di tecnologico solo a ciò che concerne apparati e strumenti. La tecnologia viene invece definita, in linea con l'etimologia, come *conoscenza tecnica* implicata da un'azione finalizzata. La pratica di un professionista, ad esempio il colloquio tra terapeuta e paziente nevrotico, non è meno tecnologica se nella relazione non interviene la somministrazione di un farmaco o l'esecuzione di una TAC. Come tale, la tecnologia non si impone all'organizzazione dall'esterno, bensì è essa stessa oggetto di analisi e di scelta organizzativa: il piano tecnico di un'azione collettiva va esaminato, valutato ed è argomento di scelta organizzativa al pari del piano degli obiettivi e del piano della strutturazione delle attività e delle relazioni sociali. La *congruenza* e il *co-allineamento* di tali piani definisce la possibilità di riuscita per un'azione finalizzata; scelte alternative sono sempre possibili e perfettibili per ciascuno di questi piani e per il governo delle loro interdipendenze. La conoscenza tecnica è sempre parziale, provvisoria, non del tutto separabile dall'azione concreta, non necessariamente oggetto di un processo di sviluppo lineare, cumulativo e irreversibile. Così concepita, la tecnologia è condizione e conseguenza dello sviluppo del processo: in altri termini, la logica *process-centered* postula l'esistenza di una relazione *duale* tra tecnologia e struttura organizzativa, in contrapposizione all'idea di un rapporto *dualistico*, tipica delle logiche *system-centered* e *actor-centered*. Per quanto riguarda gli apparati tecnici, questi sono intesi come strumenti usati dai soggetti agenti per svolgere azioni orientate a risultati attesi. Le modalità effettive con cui sono utilizzati sono il frutto di azioni e decisioni di strutturazione, e dipendono cioè dal modo (conflittuale e/o cooperativo) in cui si combinano le azioni e decisioni di progettazione, adozione e uso riguardanti gli strumenti tecnici. Poiché tali azioni/decisioni sono una componente della strutturazione del processo, esse la condizionano dall'"interno" e, per quanto detto sopra, il loro prodursi e svilupparsi presuppone e produce conoscenza tecnica.

Lecture consigliate per "Tecnologia"

Davis L.E.,

1971 "Job Satisfaction Research: The Post-Industrial View", *Industrial Relations*, 10, 2: 176-193.

Gras A.,

1993 *Grandeur et dépendance*, PUF, Paris (trad. it. *Nella rete tecnologica. La società dei macrosistemi*, Utet, Torino 1997).

Masino G.,

2011 *La technologie comme rationalité technique*, in Maggi B., s/d, *Interpréter l'agir: un défi théorique*, Presses Universitaires de France, Paris (trad. it. *La tecnologia come razionalità tecnica*, in Maggi B., a cura di, *Interpretare l'agire: una sfida teorica*, Carocci, Roma 2011).

Suchman L., Blomberg J., Orr J.E., Trigg R.,

1999 "Reconstructing Technologies as Social Practice", *American Behavioral Scientist*, 43, 3: 392-408.

Woodward J.,

1965 *Industrial Organization: Theory and Practice*, Oxford Univ. Press, London (trad. it. *Organizzazione industriale. Teoria e pratica*, Rosenberg & Sellier, Torino 1975).