

Gestire i dati e l'informazione tecnica

Oggi non è più sufficiente produrre una buona documentazione o informazione tecnica!

Cosa significa gestire l'informazione tecnica?

Nella maggioranza delle aziende si è ormai provveduto ad ottemperare agli obblighi normativi, avvalendosi delle guide di riferimento fornite dalle varie associazioni, ma non tutti hanno calcolato il rischio di produrre documentazione non flessibile, ovvero fine a se stessa e non integrata con il processo produttivo aziendale. Risultato: le macchine hanno un'evoluzione e la documentazione non segue tale processo. Questa mancata considerazione nella scelta dei mezzi e delle risorse da dedicare alla produzione dell'informazione tecnica crea un dispendio di energie e la crescita di costi. L'errore più comune è quello di non considerare l'ARCHIVIO STORICO come patrimonio aziendale; si tende a difendere (con antifurti e lucchetti) i locali dove si svolgono le attività e i beni materiali in esso contenuti, trascurando il fatto che il vero patrimonio aziendale è l'ARCHIVIO STORICO. Sotto questa voce vanno tutte quelle informazioni tecniche e commerciali che giustificano l'esistenza di una azienda; non sono certo gli immobili, le scrivanie, i telefoni, ecc... che fanno l'azienda, ma esclusivamente l'ARCHIVIO STORICO e le risorse umane. Considerando inoltre quest'ultime molto variabili non resta che definire come unico valore di riferimento l'ARCHIVIO STORICO, logico contenitore dell'informazione tecnica.

Di che cosa si compone l'archivio storico?

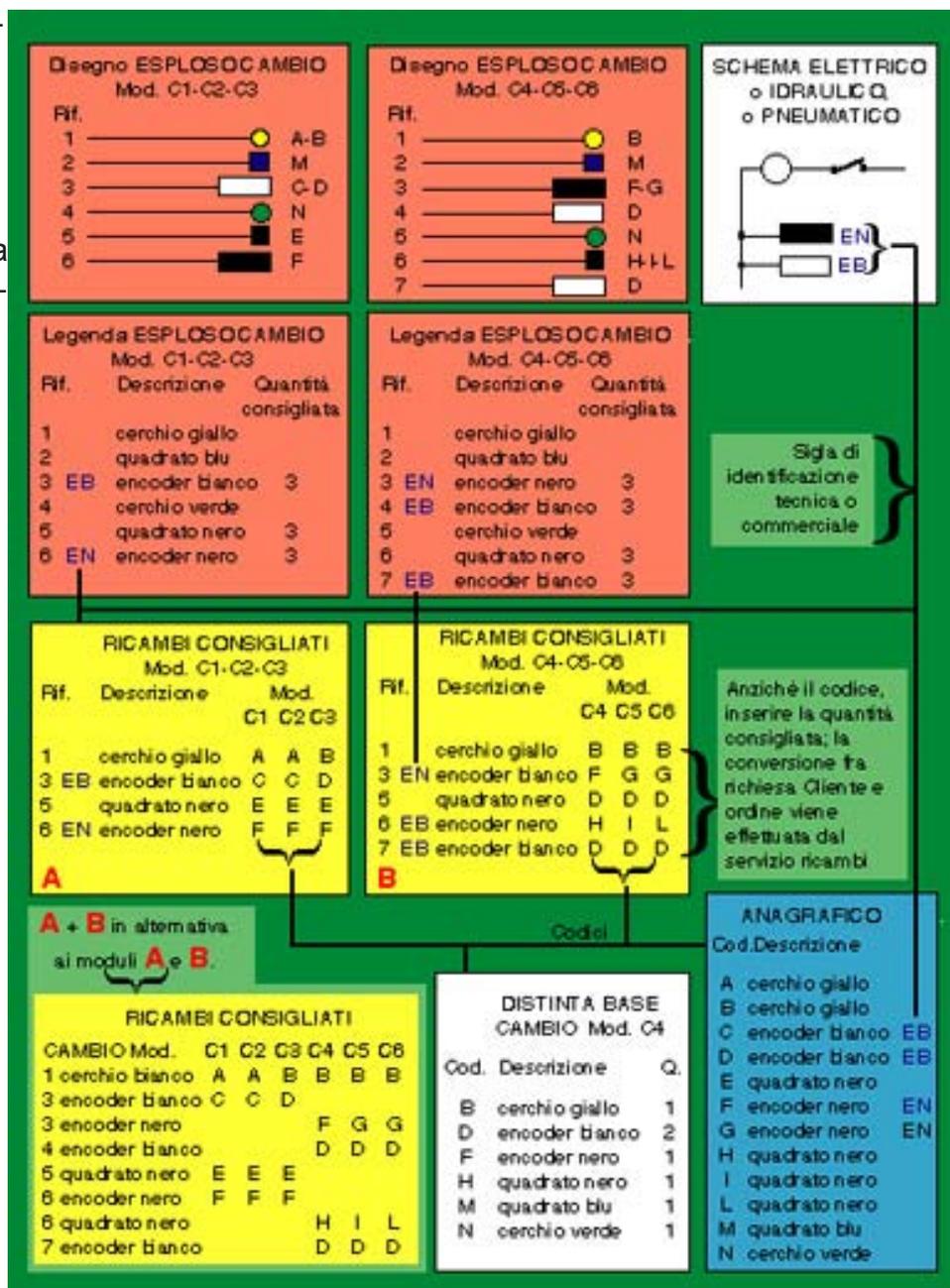
Di tutto quanto resta documentato dell'attività aziendale. Per avere un punto di riferimento di un PEZZO di archivio storico efficiente e obbligatoriamente instaurato da tutti, possiamo prendere ad esempio l'amministrazione. Le altre informazioni, tecniche o tecnico commerciali, hanno purtroppo vita più eterea e lasciata all'improvvisazione. In questo contesto vorrei far comprendere esattamente che cosa si intende per ARCHIVIO STORICO ed utilizzando come esempio l'amministrazione voglio dire che anche il resto delle informazioni aziendali deve essere trattato alla stessa stregua; in particolare mi addentro nel trattamento dell'informazione tecnica. Utilizzando il paragone suddetto, si può dire che: non faremo fatture ma calcoli strutturali per tutelare l'azienda e giustificarne le scelte; non faremo bolle di consegna ma schede tecniche per relazionare il prodotto; non compileremo il 740 ma con le schede tecniche faremo le offerte e i manuali; non effettueremo revisione dei conti ma analizzeremo i rischi. Nell'archivio storico finiscono innumerevoli documenti: offerte, manuali, fascicolo tecnico, certificazioni, ecc...; L'operazione più difficile è quella di correlarli fra loro e reperirli con immediatezza. Infine possiamo dire che l'archivio storico cresce con l'azienda ma che, al contrario dell'amministrazione, non cade in prescrizione è quindi ancor più difficile da governare e manutendere.

Come si può gestire l'archivio storico?

La gestione dell'informazione tecnica è un argomento che va vagliato da tutti gli enti che poi ne fruiscono i vantaggi: ufficio tecnico, assistenza, ricambi, commerciale, ecc.... La gestione è uno dei pochi servizi che difficilmente possono essere demandati all'esterno (salvo condizioni particolari), contrariamente a quanto si può fare invece con progettazione, traduzione, redazione e illustrazione.

E' quindi molto importante che l'ARCHIVIO STORICO esista e sia mantenuto efficiente, poiché è una parte di valore aggiunto all'azienda; esso può essere concepito integralmente in forma cartacea o informatica ma in entrambe i casi deve essere aggiornato e protetto. Nel

caso si opti per l'archiviazione informatica, ovviamente si ha la strada spianata per ottimizzare al meglio sia la produzione che la gestione. L'informatica mette oggi a disposizione innumerevoli programmi per agevolare il compito e snellire archivi e ricerche. Sebbene ogni azienda abbia le proprie problematiche specifiche, che vanno quindi affrontate caso per caso, ho cercato di schematizzare alcuni legami fra la documentazione e la realtà produttiva nella Fig. 1, prendendo in esame un prodotto fittizio (cambio) esistente in 6 modelli, 3 con un tipo di azionamento (o comunque con una variabile identificata graficamente in modo diverso) e 3 con un altro tipo, ogni modello poi può avere un componente specifico (es. H-I-L) identificato graficamente in modo uguale ma con codici diversi (quadrato nero = elettrovalvola a 1, 2 o 3 vie). Fig 1



Da dove iniziare?

La domanda è semplicissima ma la risposta è molto complessa!

Sulla base di esperienze personali posso dire che, come per installare un buon sistema di qualità, è necessario convincersi che un archivio storico efficiente è un patrimonio di inestimabile valore per la vita di un'azienda e quindi non può nascere e crescere senza impegno e risorse.

Quanto più alto è l'investimento in studio e ricerca, tanto più efficiente sarà l'archivio e quindi meno costoso il suo continuo aggiornamento.

Per fare un esempio possiamo citare l'installazione dei primi sistemi CAD nelle aziende; anche questo passo ha richiesto il rifacimento della documentazione cartacea ma chi più aspetta più paga e più tardi inizia ad accelerare i tempi di aggiornamento e reperimento dell'informazione.

Oggi anche l'informazione tecnica ha la necessità di essere trattata ed archiviata correttamente; non solo perché obblighi normativi ci impongono il manuale quale parte integrante della macchina, ma perché l'informazione tecnica è il vero e unico patrimonio che distingue un'azienda.

L'inizio stà certamente nel scegliere modi, mezzi e sistemi di archiviazione; essi possono essere a diversi livelli ed ovviamente consentire risultati differenti, per questo è necessario chiedersi dove si vuole arrivare.

Dove si vuole arrivare?

Escludendo a priori che oggi si scelga un sistema di archiviazione cartaceo non resta che appoggiarsi all'informatica.

Sempre più spesso ci viene proposto di fornire su floppy disk la documentazione o l'informazione tecnica. Questo comunque ci consente di renderla interattiva e di poterla poi aggiornare e fornire agli utenti con maggior semplicità, magari con posta elettronica. L'argomento è di enorme interesse ma crea sicuramente dubbi e perplessità sui sistemi informatici che lo possono supportare e sulle modalità pratiche della gestione dei files, sia nel rapporto fornitore-costruttore che in quello costruttore-utente.

Oggi sono disponibili sul mercato una miriade di pacchetti software che permettono di collegare e compilare in modo interattivo dati tecnici o commerciali, il problema è scegliere correttamente per evitare di disperdere le risorse e ottimizzare la compilazione e la gestione dei documenti.

Questa è una scelta molto impegnativa che presuppone un rapporto di fattiva collaborazione fra chi redige la documentazione, chi la gestisce e chi la utilizza.

Per fare un esempio collegare il CAD ad un database consente di selezionare i pezzi direttamente a video (es. sull'esploso) e compilare fatture, bolle, ecc.. in modo automatico; questo vale anche per le distinte che oltre ad essere di facile aggiornamento si traducono da sole, essendo terminologie sintetiche ed avendo compilato appositi vocabolari suddivisi secondo il settore merceologico.

Un passo più evoluto è quello di pensare che la nostra informazione tecnica (dati, testi e immagini) possa essere utilizzata per presentazioni multimediali, corsi di addestramento del personale, pagine pubblicitarie, CD-ROM, videoanimazioni o quant'altro più efficace per far conoscere ed apprezzare il nostro prodotto.