

hitrost, zanesljivost, natančnost, fleksibilnost, potem vidimo, da predstavlja ta nova tehnologija velik izziv (ali bolje: imperativ) pri posodabljanju pisarniškega dela. Z relativno nizkimi zagonskimi in operativnimi stroški si lahko pisarna zagotovi potrebne pogoje za uvajanje novih metod v pisarniško delo, kar naj bi povečalo učinke in premaknilo pisarniško delo na nov kvaliteten nivo. Z vključevanjem računalniške procesne moči v različne funkcije pisarne in povezovanjem teh funkcij v informacijsko mrežo, bi pisarna postala osnovna produkcijska enota v informacijski industriji in vozlišče v informacijski mreži. V neki študiji ugotavlja Booz Allen & Hamilton, da bi z avtomatizacijo pisarniškega dela v naslednjih petih letih ZDA lahko pridobile 125 milijard dolarjev na račun povečane produktivnosti pisarniškega dela.

Seveda pa pisarniško delo ni homogena skupina opravil, temveč je njegova sestava izredno raznolika. Temu primerno se kažejo tudi različne možnosti in pristopi k avtomatizaciji posameznih opravil ali funkcij, kakor tudi možnosti za izboljšanje performans pisarniškega dela. Na splošno ločimo dve vrsti pisarniškega dela in dva tipa delavcev:

- rutinsko delo (izvajajo ga "proizvodni" pisarniški delavci)
- ustvarjalno delo (ki ga opravljajo "kreativni" delavci).

Za proizvodne delavce je značilno, da izvajajo dobro opredeljena rutinska dela. Procedure za izvajanje teh opravil so praviloma natančno določena. Delo je repetitivno in nudi malo možnosti za samostojno neproceduralno odločanje.

Ta tip delavcev delimo na dve skupini. V prvi so delavci, ki obdelujejo transakcije kot so: obdelava prometa na bančnih računih, obdelava naročil v prodaji ali prometa v skladišču, rezervacija letalskih vozovnic ipd. Delavci druge skupine pa s svojim delom pripomorejo, da se izboljša kvaliteta dela drugih delavcev. Tipičen primer takega delavca je tajnica. Njenega dela ne moremo opredeliti niti kot samostojno delo, niti kot obdelavo transakcij. S svojim delom ustvarja tajnica pogoje za boljše delo kreativnih delavcev.