

son los objetivos de la actividad de servicios de administración en una compañía?" representa el tipo de pregunta muy difícil de contestar en forma satisfactoria. En el capítulo 4 se describe un proyecto que explora este problema en particular. En general, las preguntas acerca de los objetivos, propósito, rol, etc., constituyen un elemento importante en una situación problema y necesitan debatirse. Un lenguaje en que tal debate puede emprenderse, es el descrito en el capítulo 2, con base en el concepto de sistema de actividad humana. La definición raíz proporciona el mecanismo para describir cualquier cantidad de objetivos visualizados desde muchas percepciones (por ejemplo, con muchas Ws). Así, lo que se necesita es una metodología en la que se pueda acomodar una exploración de la importancia o de las implicaciones de adoptar una postura particular en relación con la situación problema. Ninguna de las metodologías de la ingeniería de sistemas contiene esta facilidad, y fue el reconocimiento de esta necesidad lo que proporcionó el descubrimiento más importante en la metodología de Jenkins.

Refiriéndonos de nuevo a la figura 22 y, en particular, a la actividad "reunir el conjunto apropiado de conceptos", la respuesta más general a la pregunta "¿Qué es esta reunión?" se proporciona por lo que se conoce ahora como la metodología de Checkland, o metodología de sistemas suaves.

La metodología de Checkland

La metodología de Checkland (Checkland, 1979) se infirió en forma experimental y representa la destilación del aprendizaje alcanzado en un gran número de proyectos de "investigación de acción". Significa un descubrimiento importante en la historia del departamento, ya que, en retrospectiva, puede verse como representando un cambio de paradigma. Las metodologías de investigación de sistemas se basan en el paradigma de "optimización" mientras que la metodología de Checkland pretende que el paradigma sea el de "aprendizaje". Este cambio ha sido necesario dado el aumento de la preocupación por los problemas mal estructurados (suaves), para los que no existen respuestas optimizadas o "correctas".

En esencia, la metodología puede describirse como un proceso de siete etapas de análisis que emplean el concepto de un sistema de actividad humana como un medio de conseguir tanto "investigar" la situación como "efectuar acciones" para mejorarla. La figura 29, ilustra este proceso.

La secuencia lógica ilustrada mediante esta figura es una manera útil de describir la metodología pero no necesariamente representa la secuencia en que se usa. En realidad representa un patrón de actividades. El analista puede empezar con una actividad, progresar en alguna dirección y usar iteración significativa en cualquier etapa. La línea punteada representa el límite entre la actividad que está en el mundo real y la actividad relacionada con el uso de los conceptos de sistemas para estructurar la consideración acerca del mundo real. Por encima de la línea, la descripción de la situación particular estará en lenguaje cotidiano, mientras que abajo de la línea estará en el lenguaje de sistemas descrito en el capítulo 2.

