

CAPITOLO 1

Il sistema informativo: basi concettuali

Obiettivi di apprendimento

- Comprendere l'importanza del concetto di informazione
- Approfondire il significato di gestione dell'informazione e delle relative modalità di svolgimento
- Comprendere il significato di sistema informativo, evidenziando la distinzione con i concetti di sistema informativo automatizzato e sistema informatico
- Discutere la relazione tra la modalità di rappresentazione dell'organizzazione e le caratteristiche del sistema informativo



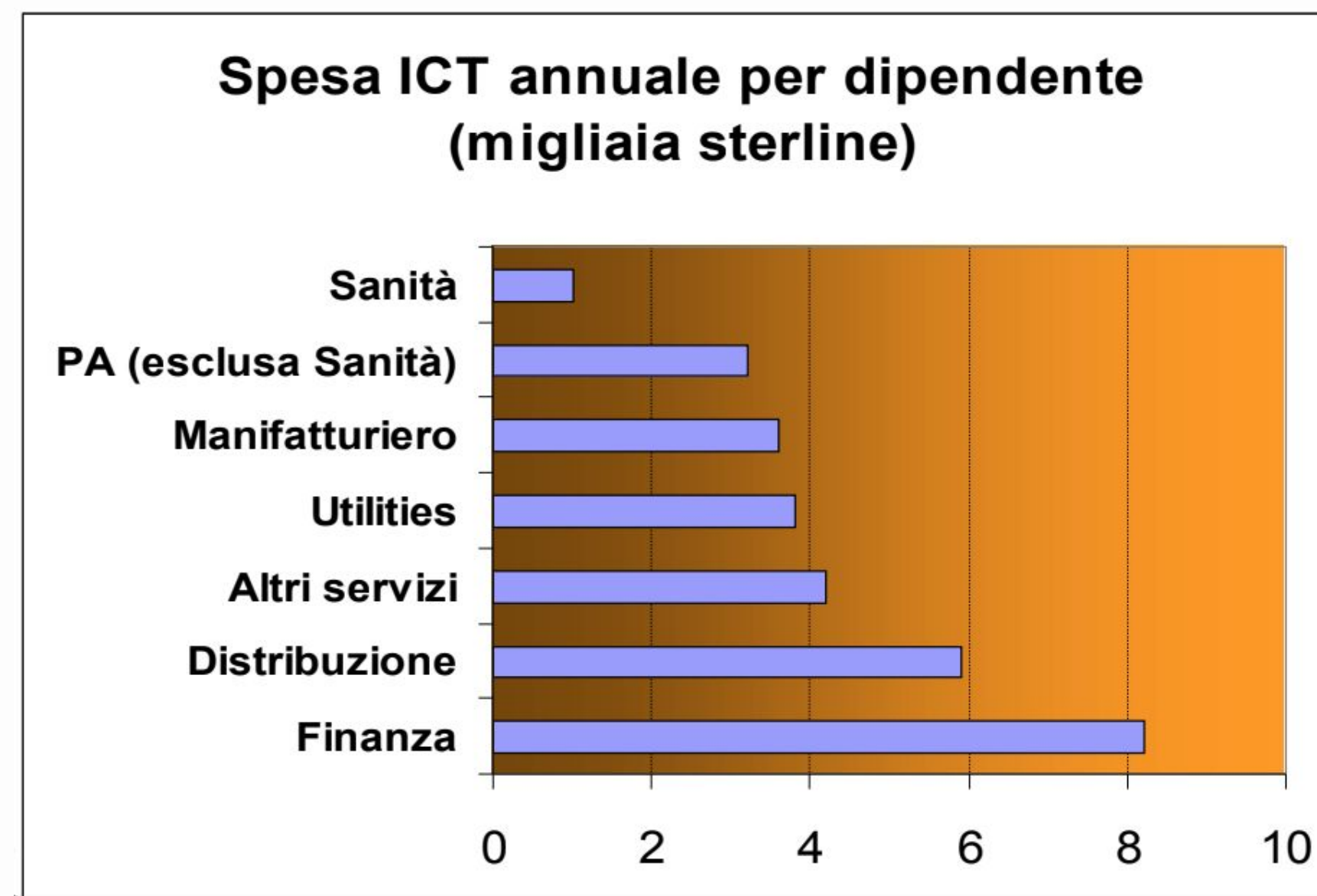
ICT e organizzazioni: alcune domande

-
- **Cosa sta succedendo** nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)? Perché se ne parla tanto?
 - **A cosa servono** le ICT in un'organizzazione?
 - È sufficiente **acquistare** ICT oppure è necessario **gestire** le ICT?
 - Che **conseguenze** porta l'utilizzo delle ICT in un'organizzazione?
-

L'informazione nelle organizzazioni

L'informazione è una componente fondamentale in qualsiasi settore,

e le tecnologie che ne supportano la gestione da strumento accessorio sono diventate un bene strategico.



The Economist, ottobre 2002

Perché le ICT sono così importanti?

Permettono lo sviluppo e la confluenza di due settori:

INFORMATICA, tecnologia dei sistemi di **elaborazione** di informazione

TELECOMUNICAZIONI, tecnologia dei sistemi di **trasmissione** di informazione

La crescente importanza dell'informazione

✓ **Venditore**

Un venditore vuole sapere quali clienti non ha visitato nell'ultimo mese e quali prodotti questi clienti hanno già acquistato per programmare le visite della prossima settimana e per sapere quali prodotti può promuovere e quali no.

✓ **Ufficio marketing**

Il responsabile dell'ufficio marketing vuole sapere quali clienti hanno già acquistato il prodotto "X" perché vuole proporre loro l'acquisto di un accessorio di tale prodotto.

La crescente importanza dell'informazione

✓ **Ufficio del personale**

Il responsabile dell'ufficio del personale vuole sapere se c'è qualcuno nella filiale di Milano con le competenze richieste per coprire una funzione nella nuova filiale di Roma e se gli eventuali candidati hanno espresso la disponibilità a trasferirsi.

✓ **Filiale di banca**

Il direttore di una filiale di banca vuole sapere quali clienti sono frequentemente in ritardo nei pagamenti per ottimizzare la procedura di gestione dei prestiti.

Archiviare informazione ...

... per renderla reperibile:

- **Efficacemente**

(= trovare quello che si cerca e non altro)

- **Efficientemente**

(= a costi contenuti)

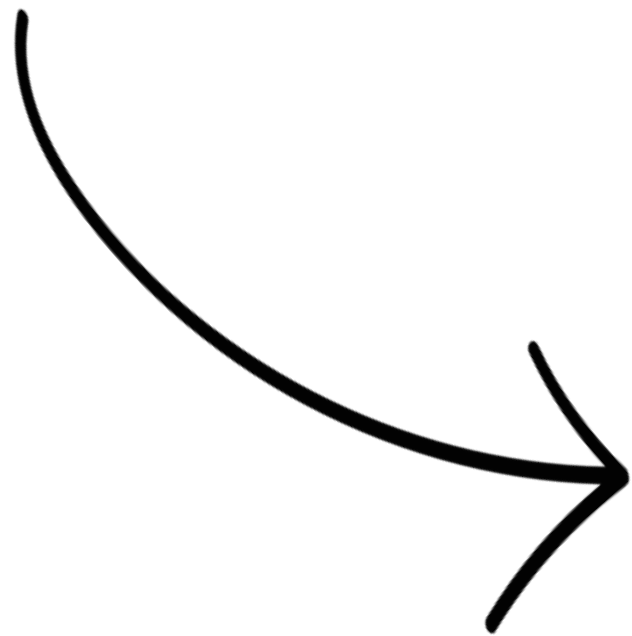
- **Anche da altri**

(mediante criteri condivisi)



Come si fa?

... introducendo meta-informazione



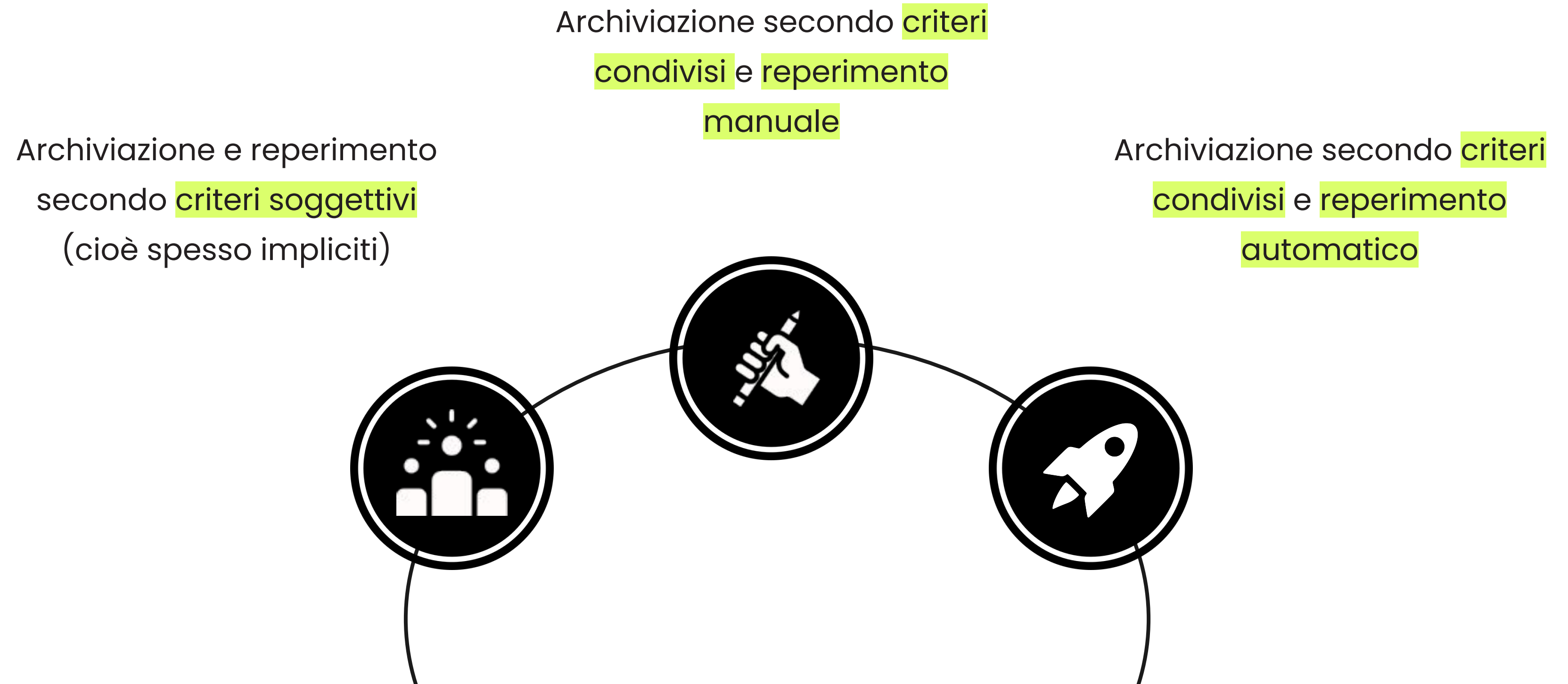
Cos'è la meta- informazione?

Un'informazione sull'informazione.

Esempi:

- *un codice di classificazione*
- *l'ordine alfabetico*
- *la memoria*

Strategie di archiviazione

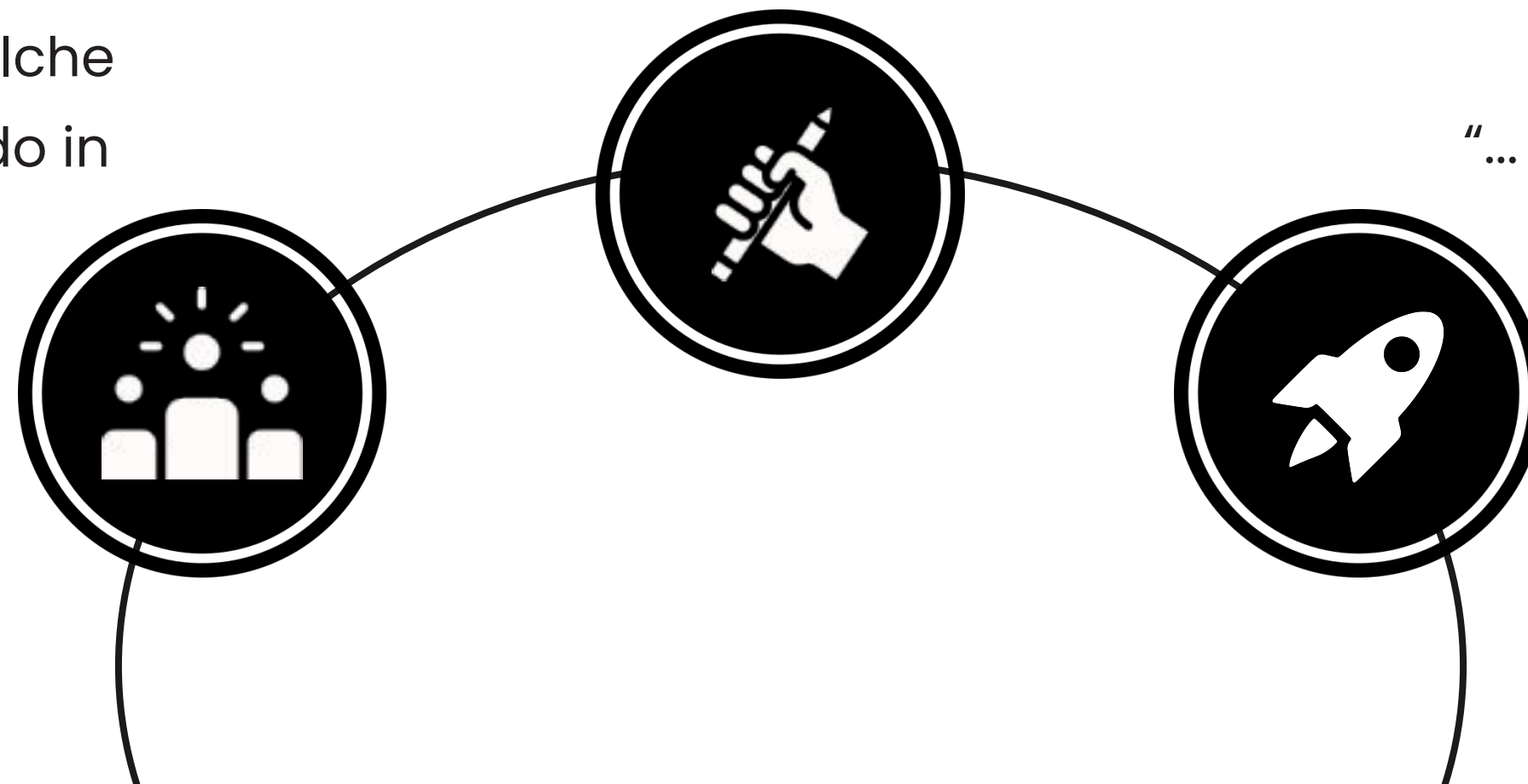


Un esempio “dal punto di vista dell’utente”

“Mostrami l’elenco dei dipendenti della nostra azienda che hanno frequentato un corso di formazione sul nostro programma gestionale e che abbiano accumulato almeno tre anni di esperienza nell’uso di quel sistema”

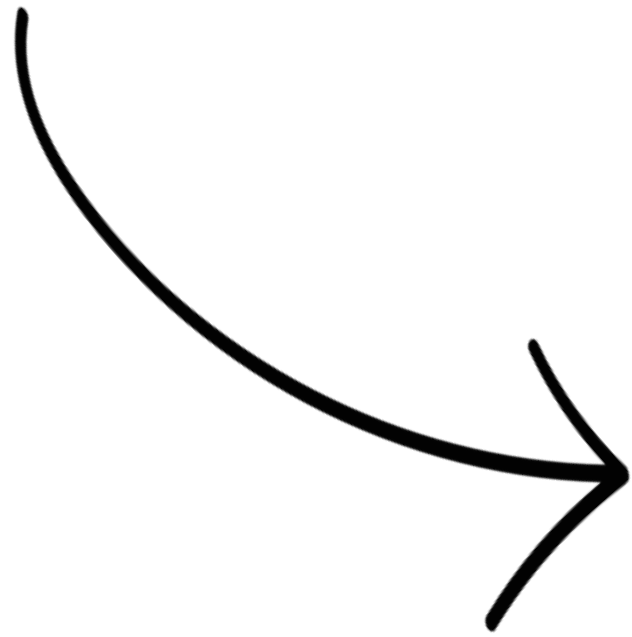
“dovrei trovarli tra le schede
del personale sotto la
categoria «corsi »”

“dovrebbe esserci qualche
informazione a riguardo in
quello scaffale...”



“... eccoli ...”

La crescente importanza dell'informazione



- Non riguarda solo le aziende di **servizi**
- Una corretta **gestione dell'informazione** può rivelarsi determinante per la competitività dell'azienda

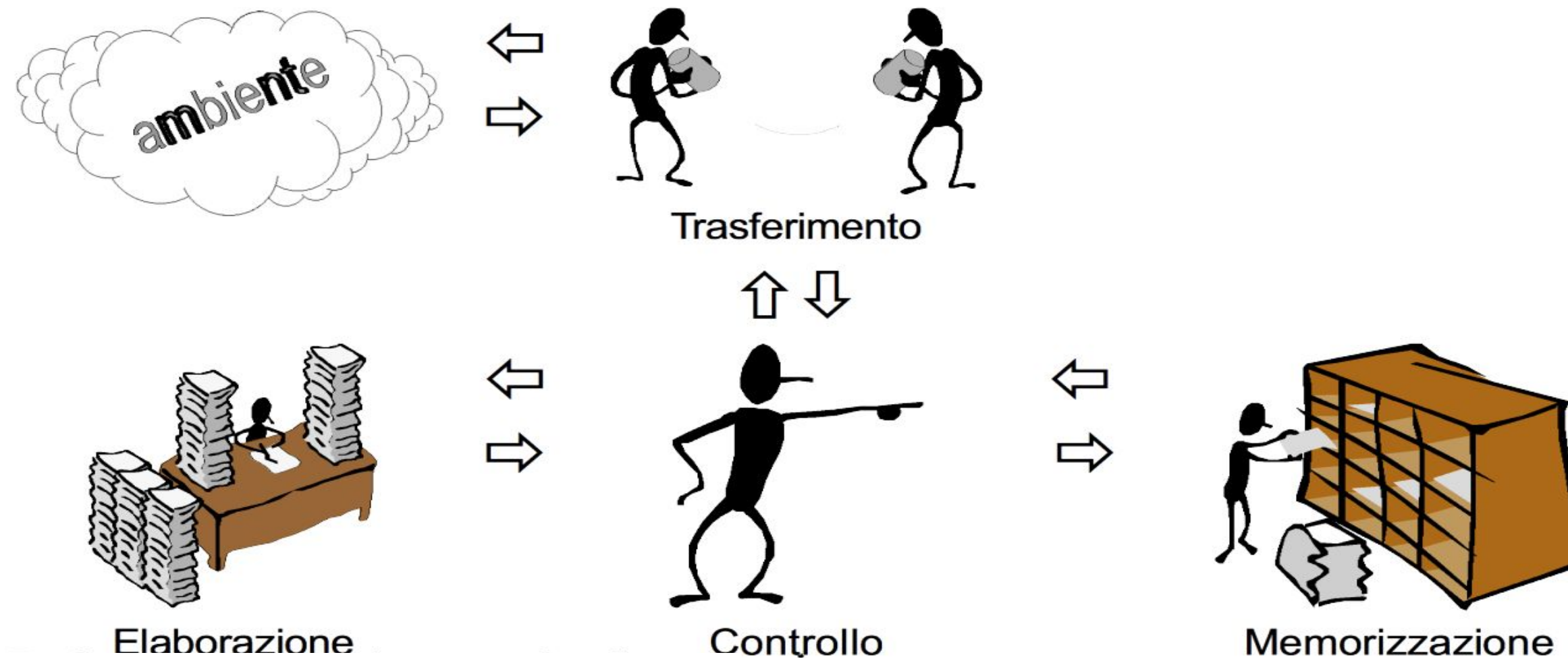
creare, acquisire, elaborare, archiviare, trasmettere, presentare

Il Sistema Informativo



Gestire l'informazione

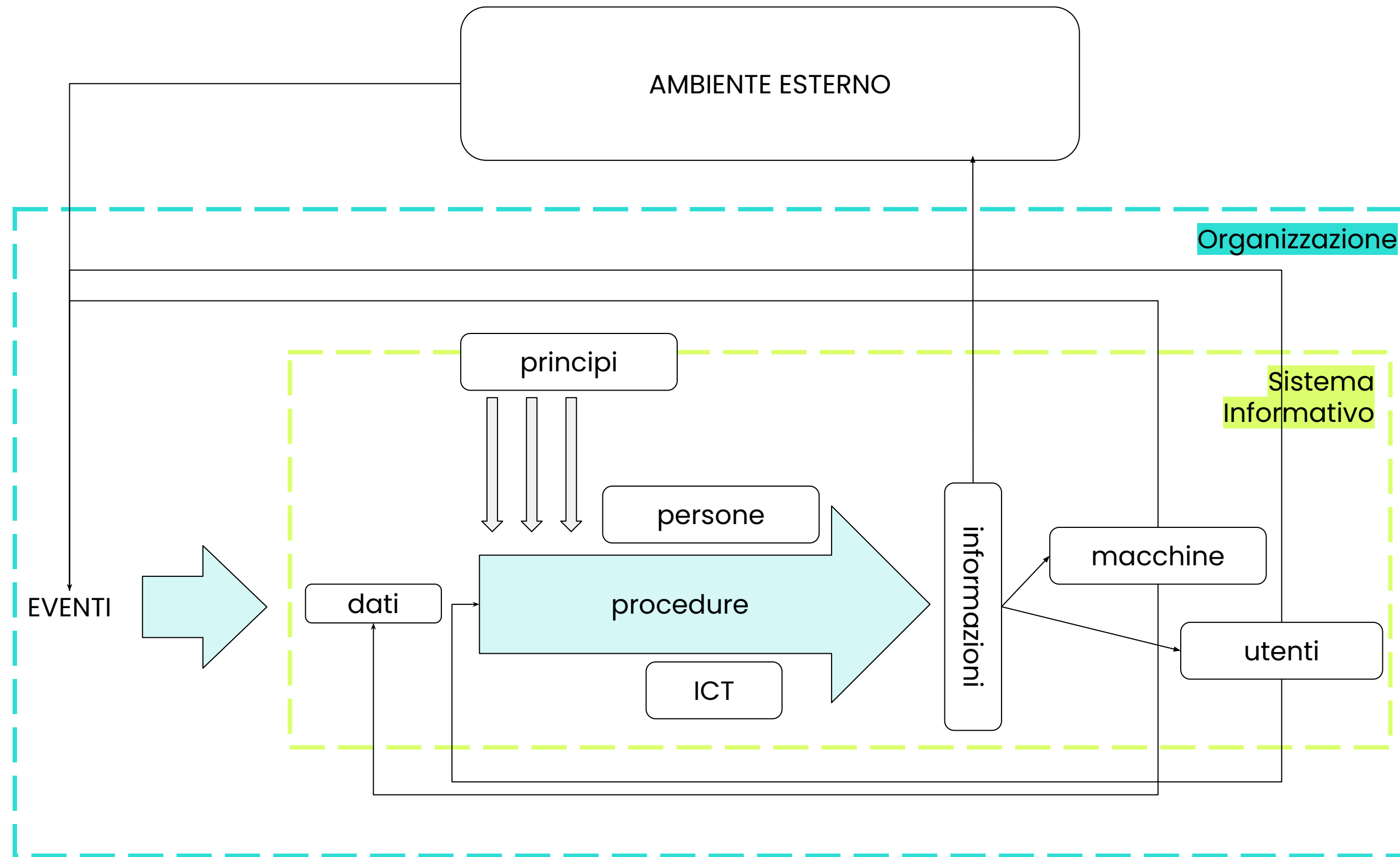
Le attività di **gestione dell'informazione**:
il parallelo con la vista funzionale di un calcolatore.



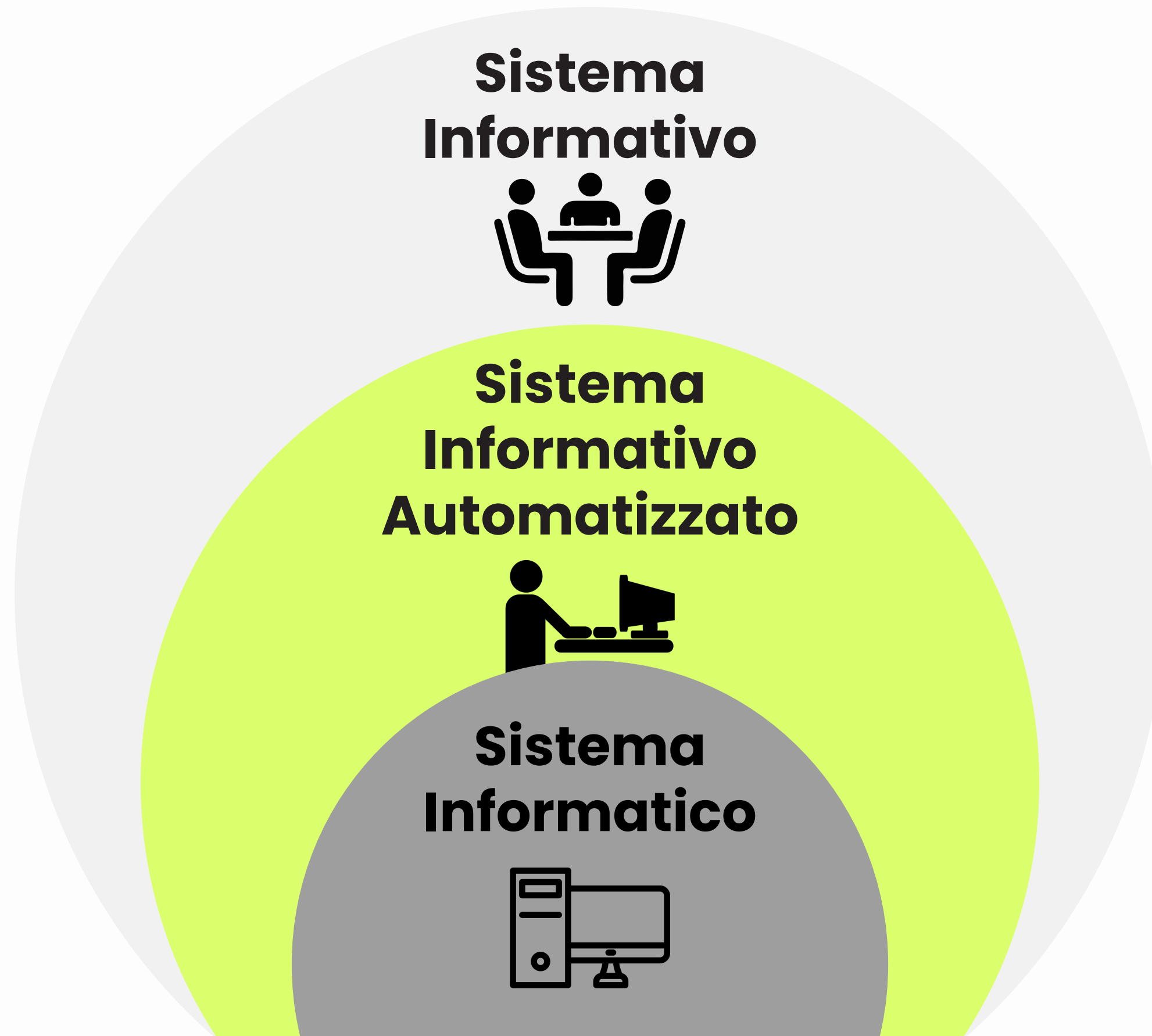
Il Sistema Informativo come “sistema”



Il Sistema Informativo: elementi



Rapporti tra sistema informativo e ICT



Lavoro di gruppo

Ciascun gruppo (max 3 studenti) sceglie una tipologia di organizzazione:

- Assicurazione
- Ospedale
- Alimentare
- Editoria
- Telefonia
- Compagnia aerea
- Carrier
- Acciaio
- Tessile
- Chimico
- Software house
- Banca
- Società di consulenza



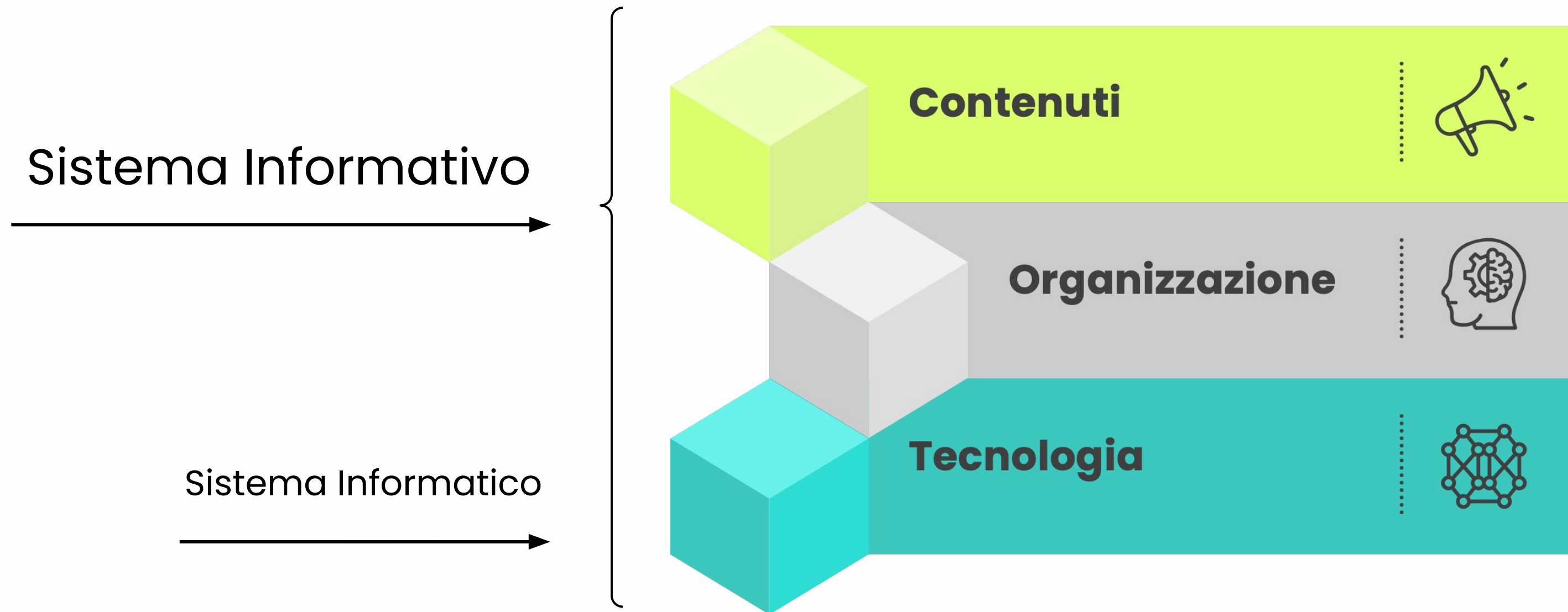
Lavoro di gruppo

All'interno della propria organizzazione, si identifichi un esempio pratico per ciascuno degli elementi che fanno parte del proprio sistema informativo:

- dati
- procedure
- ICT
- persone
- principi



Non solo tecnologia ...



Tre ingredienti ...



BRAINWARE

esperienza, competenze dei singoli non codificate

- di difficile replicabilità



PAPERWARE

Informazione codificata su carta

- di accesso universale e facile consultazione
- di difficile organizzazione e reperimento
- di inefficiente riutilizzo



SOFTWARE

Informazione gestita (e condivisa) con strumenti automatici

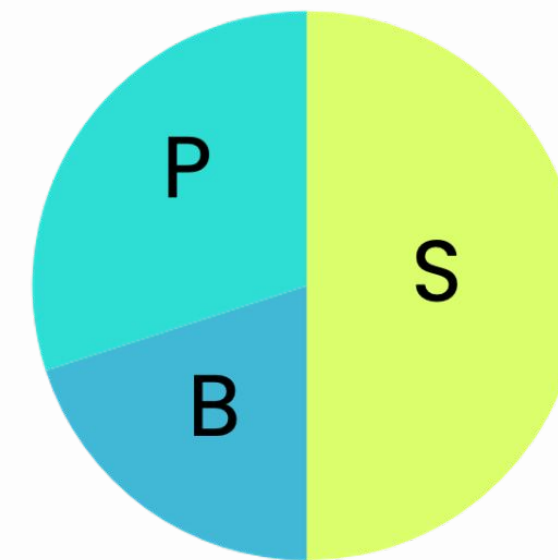
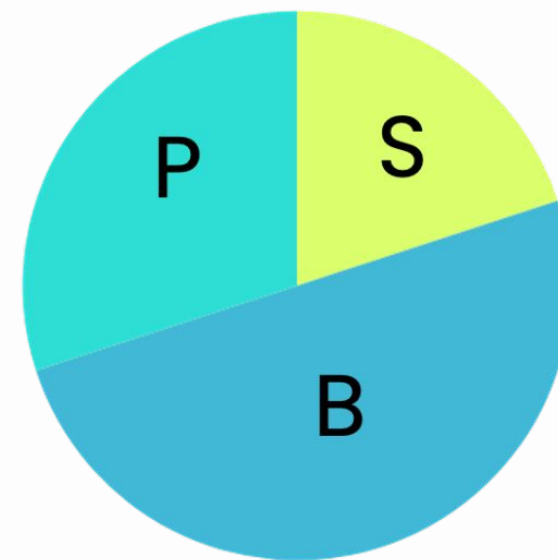
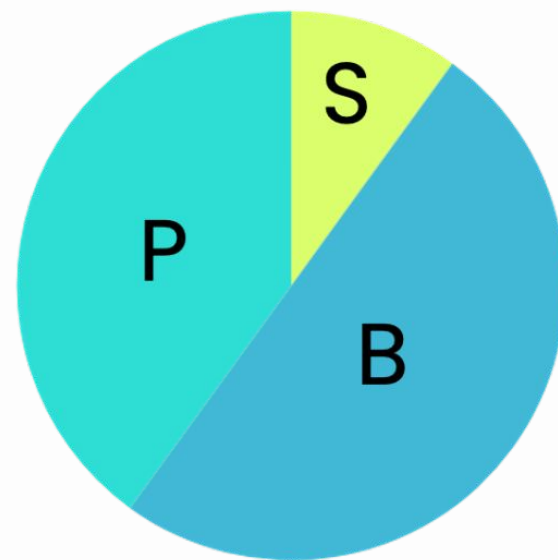
- di accesso e consultazione potenzialmente ideali
- di organizzazione e reperimento potenzialmente ideali
- di riutilizzo molto efficiente

... con quale mix ?

Organizzare il sistema informativo?

Sì, ma con quanto:

- brainware?
- paperware?
- software (e ICT in generale)?



Comprendere i fabbisogni
informativi
dell'organizzazione



Identificare il mix

Bisogna identificare i destinatari dell'informazione e capire quali sono i loro fabbisogni informativi.

Quali sono le caratteristiche delle informazioni “necessarie”?

- quali informazioni mi servono
- quando mi servono
- chi deve produrle
- con quale frequenza
- con quale livello di dettaglio

Descrivere i fabbisogni informativi

Un primo approccio:

classificazione degli elementi del sistema informativo

S.I. FORMALE vs S.I. INFORMALE

S.I. UFFICIALE vs S.I. PRIVATO



S.I. formale e informale

Formale

Modalità e criteri di produzione delle informazioni ben strutturati e predefiniti (es. rilevazione andamento vendite)

Informale

Modalità e criteri di produzione delle informazioni non strutturati e non definiti a priori (es. riunioni con i venditori, visite ai clienti...)

S.I. ufficiale e privato

Ufficiale

Sviluppato su iniziativa della direzione aziendale.

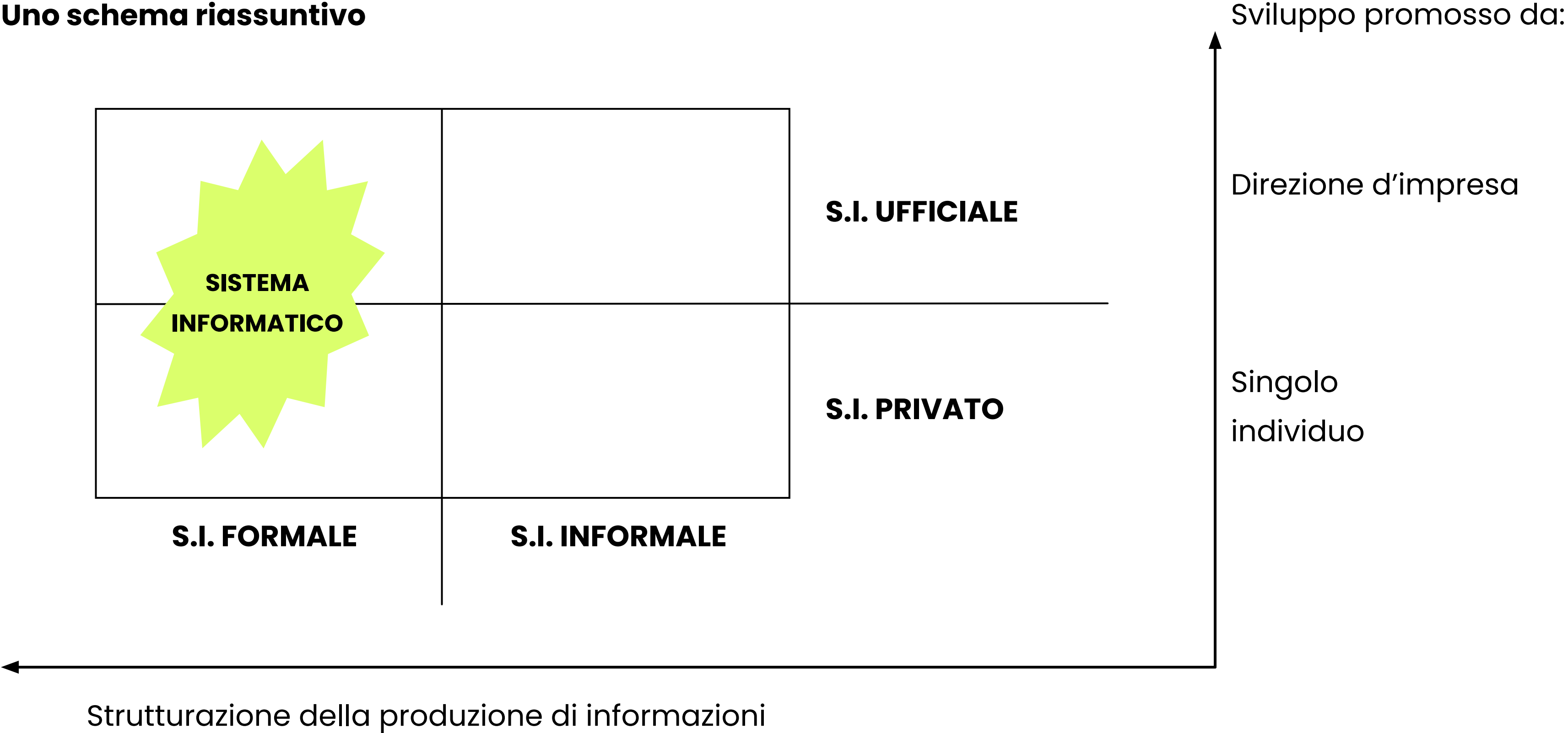
Costituito da procedure standard di rilevazione e misurazione delle prestazioni aziendali.

Privato

Sviluppato su iniziativa del singolo individuo.

Non è da considerarsi un problema da risolvere (complementare al SI ufficiale).

Uno schema riassuntivo



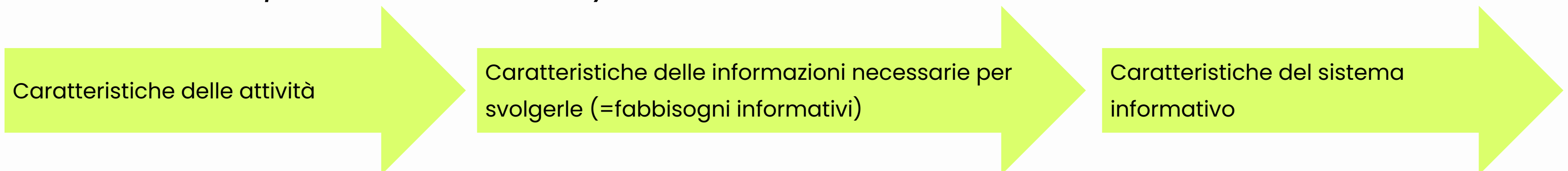
Descrivere i fabbisogni informativi

Un secondo approccio: **la piramide di Anthony**

Il principio: un'organizzazione si può rappresentare come un insieme di attività che possono essere suddivise in tre sottoinsiemi (o livelli):

STRATEGICO TATTICO OPERATIVO

Come usare la piramide di Anthony?



La piramide di Anthony: una classificazione delle attività aziendali



La Piramide di Anthony: caratteristiche delle attività

- **orizzonte temporale** di riferimento
- **orientamento all'esterno**
- **discrezionalità**
- **ripetitività**
- **prevedibilità**
- **ruoli organizzativi** coinvolti



Requisiti informativi



Prevalenza di:

- informazioni esterne
- dati prospettici stimati e approssimati
- informazioni anche non omogenee tra loro
- esigenze informative su dati interni non prevedibili né ripetitive

Prevalenza di:

- informazioni interne
- dati omogenei e congruenti tra loro
- dati sintetici o arrotondati
- dati consuntivi
- elaborazioni ripetitive e coerenti nel tempo

Esigenza di:

- segnalare in tempo utile le eccezioni
- accedere su richiesta a informazioni non preventivate

Prevalenza di:

- dati esatti
- dati analitici
- esigenze informative in tempo reale

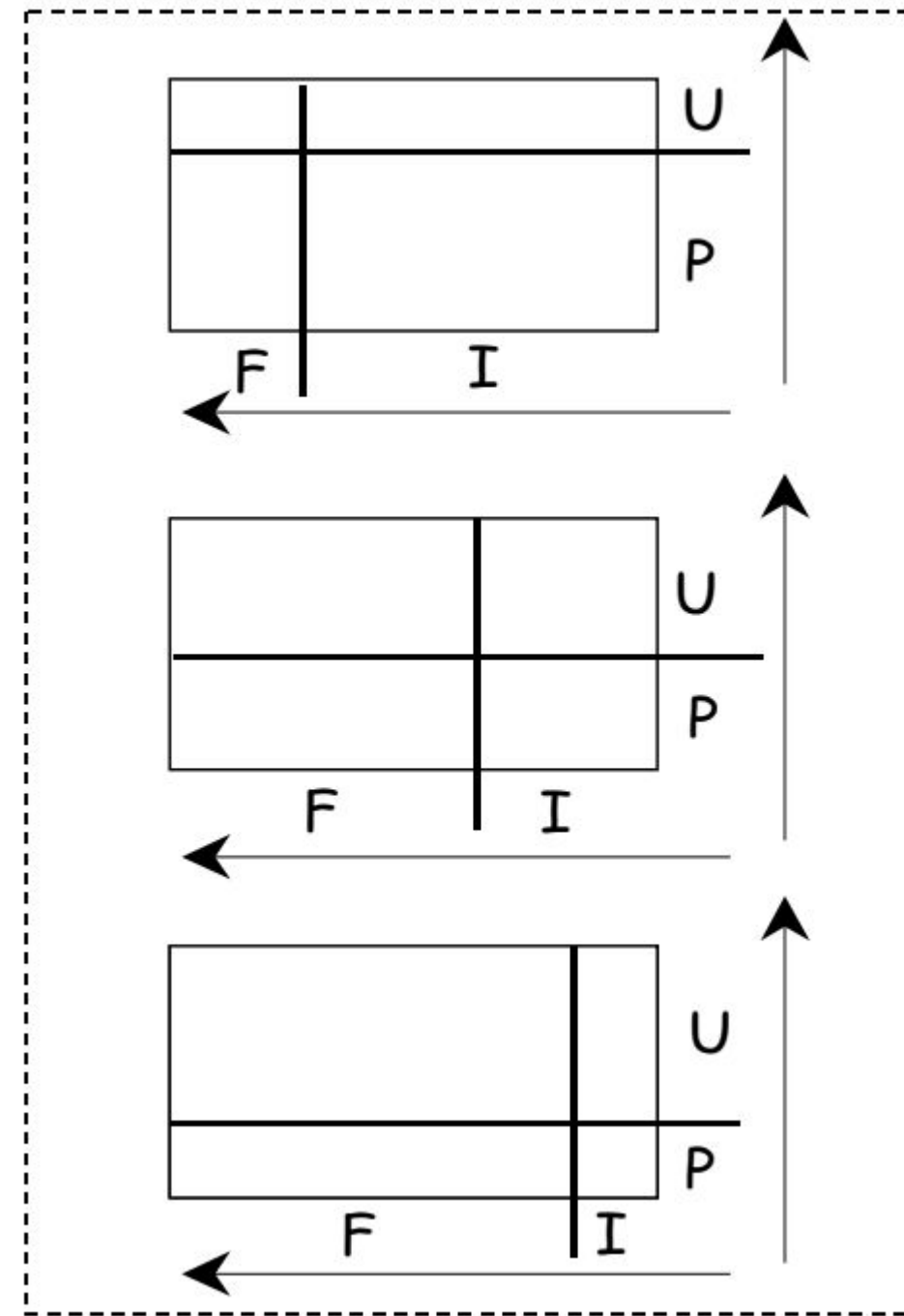
Caratteristiche delle attività aziendali

Attività aziendali	Orizzonte temporale	Proprietà di base	Ruoli coinvolti
Strategiche	Lungo termine	Orientamento all'esterno Scarsa regolarità e strutturabilità	Alta direzione e staff
Tattiche	Medio termine	Ripetitività Completezza Sistematicità	Direzioni funzionali o di divisione
Operative	Breve termine	Bassa discrezionalità Facilità di definizione delle procedure	Personale esecutivo

Una chiave di lettura



Sistema informativo dell'impresa



U = Sistema Informativo Ufficiale

P = Sistema Informativo Privato

F = Sistema Informativo Formale

I = Sistema Informativo Informale

Lavoro di gruppo

All'interno della propria organizzazione, si identifichi:

- un **esempio pratico** di attività strategica, uno di attività tattica e uno di attività operativa
- per ciascuno degli esempi identificati, specificare i corrispondenti requisiti informativi (di quali informazioni ho bisogno per poter svolgere quella attività?)

