

ECONOMIA E GESTIONE DELLE IMPRESE

Capitolo 12:

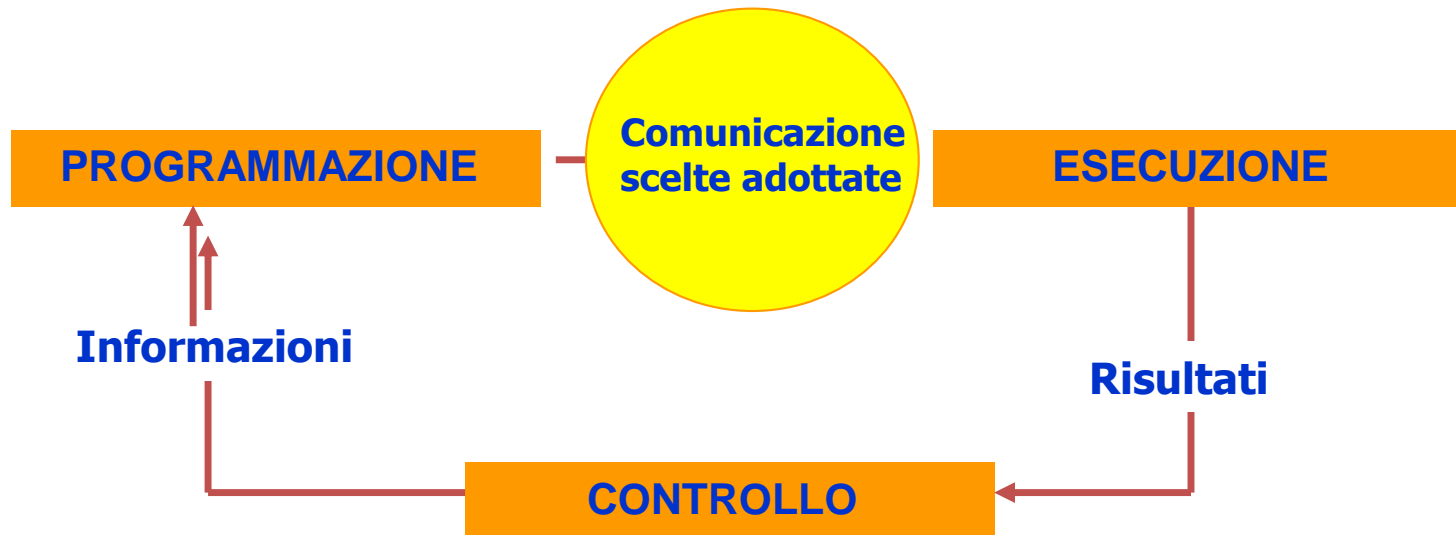
Il sistema informativo e i processi di gestione della conoscenza

Roberto Micera
roberto.micera@unibas.it

Il sistema informativo nell'organizzazione aziendale

La vita dell'impresa è scandita dal fluire di flussi di informazioni

Il flusso informativo assume un carattere circolare e aperto



Solo grazie al fluire sistematico di dati e informazioni sull'evoluzione dell'ambiente, sull'operatività e sull'efficacia delle scelte adottate si può migliorare il coordinamento dei processi, consentendo all'impresa di funzionare come un "sistema".

Sistema informativo direzionale ed operativo

Qual è la **finalità** del sistema informativo aziendale?

Rendere disponibili, a tutti gli interessati, le informazioni che raffigurano in modo ufficiale lo stato e il divenire dell'impresa, producendo solo ed esclusivamente le informazioni di cui necessita ciascuna tipologia di destinatario, nei modi e nei tempi utili (rischio da scongiurare: information overload).

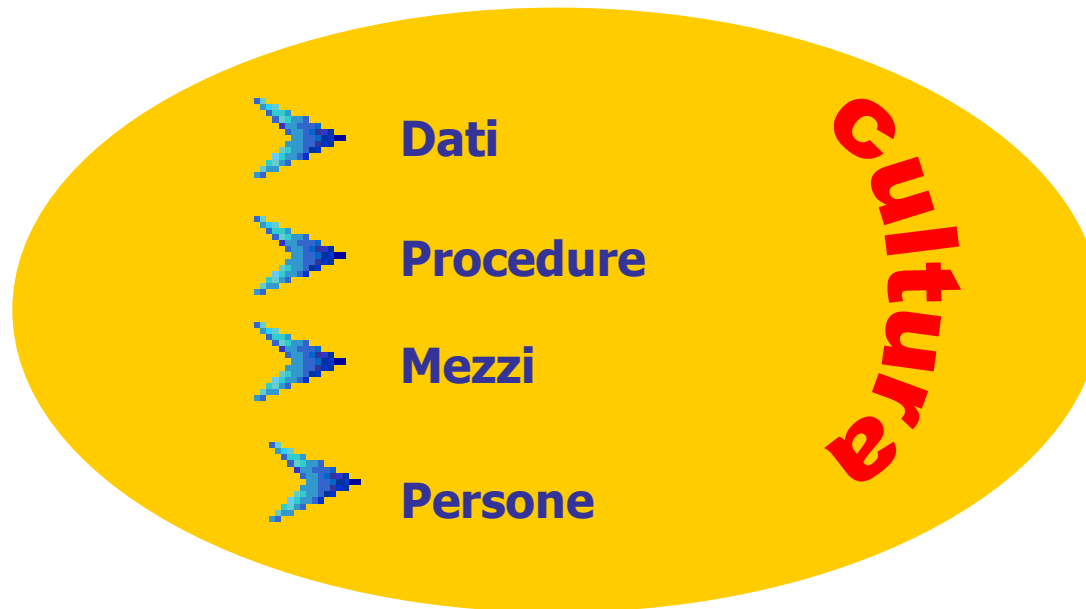


Processi	Dati	Volumi	Frequenza	Fonte
Pianificazione strategica	Sintetici	Bassi	Non prefissata	Esterna e interna
Controllo direzionale	Sintetici	Da bassi a medi	Periodica e prefissata	In prevalenza interna
Controllo operativo	Analitici	Da medi ad alti	Periodica e continua	Interna

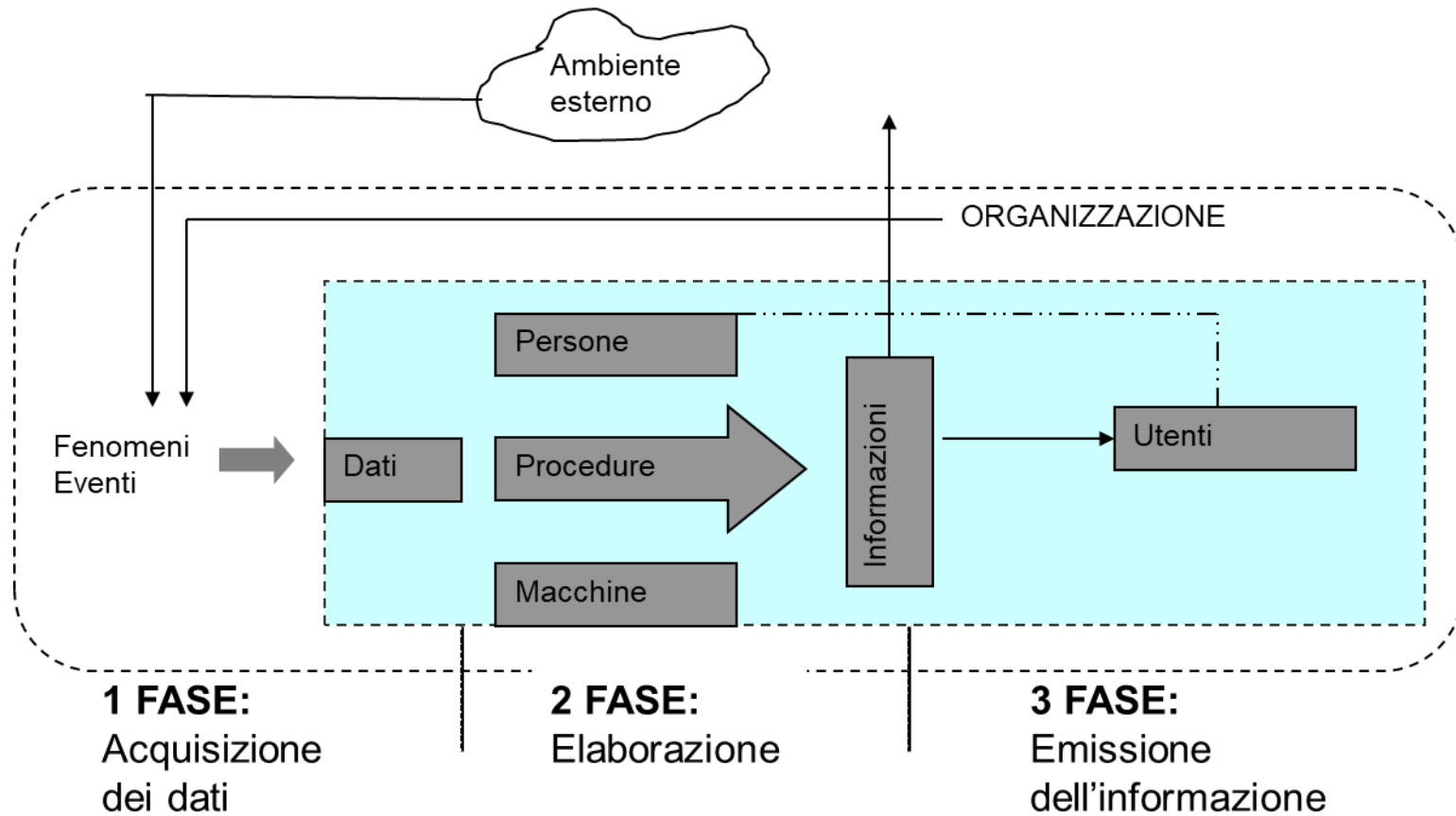
Il vertice necessita di informazioni aggregate, di sintesi e, pur tuttavia, di ampio spettro sulla gestione, con una cadenza non prefissata; alla base, al contrario, servono informazioni periodiche, maggiormente dettagliate ed analitiche

Componenti del sistema informativo

Un Sistema Informativo è composto da un insieme complesso di **quattro elementi**, deputati alla raccolta, elaborazione, diffusione e archiviazione dei dati, con lo scopo di produrre e distribuire le informazioni di cui l'azienda ha bisogno.



Il funzionamento del sistema informativo



Sistema informativo direzionale e operativo

Il sistema informativo può essere idealmente scomposto
in **due sistemi** interagenti

**Sistema informativo
direzionale (S.I.D.)**

elabora le informazioni
che aiutano i dirigenti
nell'assunzione di
decisioni complesse e
nel controllo della
relativa attuazione.

Sistema operativo

identifica una serie di sotto-
sistemi eterogenei che
forniscono il supporto
informativo per programmare
lo svolgimento delle attività
esecutive e per il loro controllo
operativo (es. sot-tosistema
informativo di produ-zione, di
marketing, ammini-strativo,
del personale, ecc.).

Sistema Informativo Direzionale (SID)

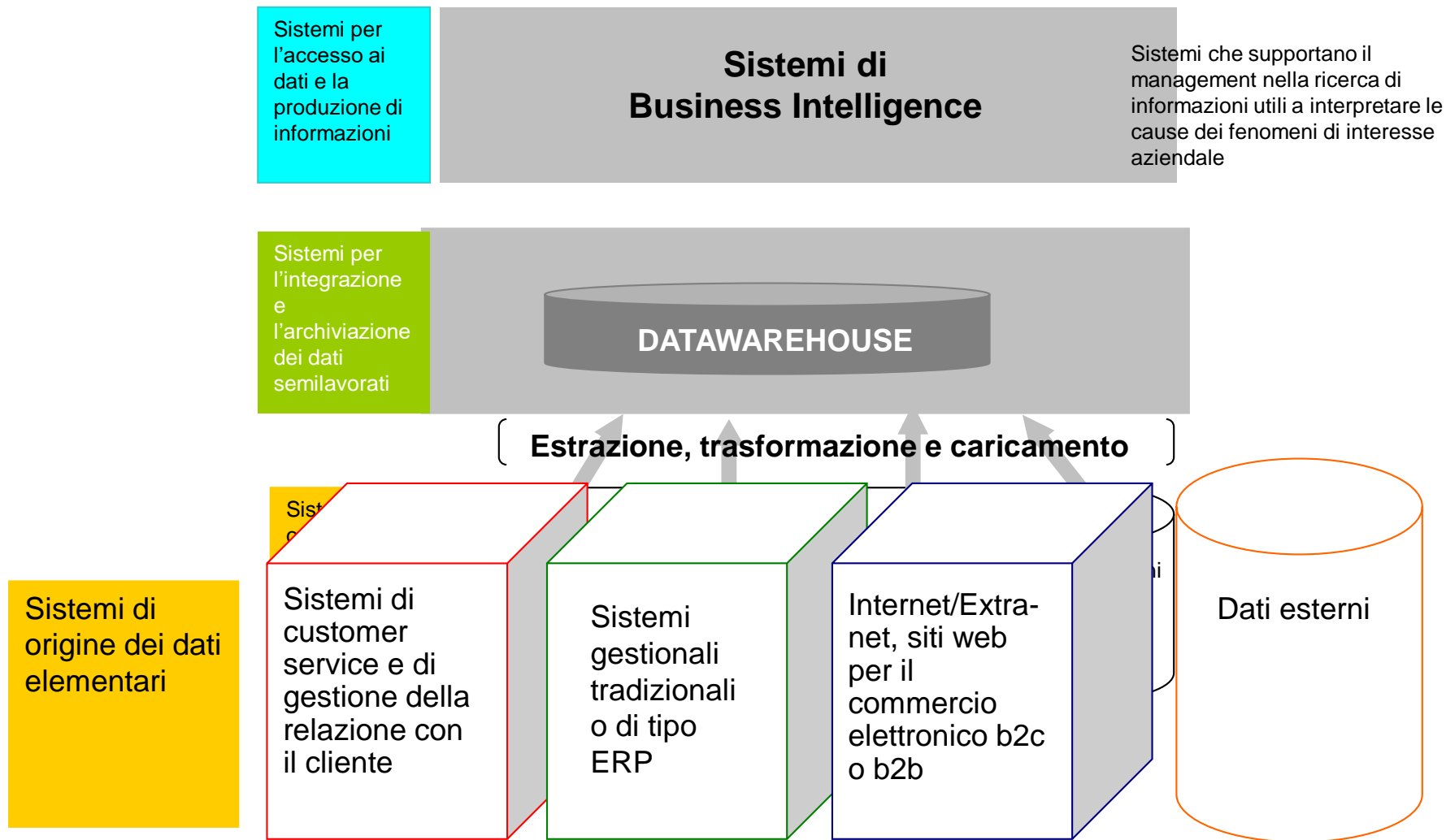
Il Sistema Informativo Direzionale (SID)

... identifica quella porzione del Sistema Informativo Aziendale che realizza la produzione di informazioni e conoscenze necessarie per supportare l'ampia varietà delle attività di management di qualsiasi livello aziendale, costituite soprattutto dai processi di controllo e di decisione manageriale, indipendentemente dal loro grado di predeterminazione, strutturazione e ripetitività.

Il sistema supporta non solo l'Alta Direzione ma tutte le posizioni organizzative che partecipano al ciclo di direzione e sono chiamate ad assumere decisioni.

Il sistema funziona in modalità push (senza essere "sollecitato" dall'utente, invia informazioni standard con frequenza predeterminata) o in modalità pull, ossia su richiesta del singolo utente, per soddisfare un fabbisogno informativo "emergente".

Architettura del sistema informativo direzionale



Il S.I.D. è costruito sopra i sistemi informativi operativi ed importa periodicamente da questi i dati elementari.

Architettura del sistema informativo direzionale

La progettazione del Sistema Informativo Direzionale parte dall'analisi del sistema decisionale e del modello organizzativo per poi considerare:

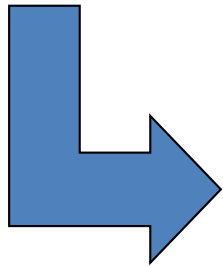
- **I macro obiettivi che il SID deve conseguire.**
- **I vincoli interni ed esterni da rispettare (costi, tempi, personale, risorse tecnologiche necessarie e già disponibili, ecc.).**
- **le possibili soluzioni organizzative in relazione a:**
 - * **Professionalità richieste.**
 - * **Attrezzature da utilizzare.**
 - * **Procedure adottabili.**
 - * **Architettura del SID.**

Sistema Informativo e Knowledge Management

In un'economia in cui la conoscenza è la risorsa-chiave per eccellenza, una sfida cui ~~l'impresa~~, con il supporto del Sistema Informativo, è chiamata è **riuscire a capitalizzare la conoscenza presente al suo interno per migliorare la gestione dei processi aziendali**, facendo emergere e circolare le conoscenze presenti nella mente di chi lavora nell'organizzazione.

Sistema Informativo e Knowledge Management

Il *Knowledge Management* può essere definito come un approccio strategico che identifica nel capitale intellettuale la risorsa da gestire al fine di accrescere/migliorare le capacità di azione di una persona e dell'intera organizzazione aziendale.



OSTACOLO:

La conoscenza è una forma di potere.

Per supportare i processi di *knowledge management* è la cultura aziendale che deve essere modificata e orientata a premiare la partecipazione e il *knowledge sharing*.