

# Prefazione

In questo testo si parla di sistemi informativi. Il concetto di *sistema informativo* non si riferisce esclusivamente agli strumenti hardware e software necessari ad automatizzare alcune attività, ma in senso più ampio all'insieme di tutti gli *elementi* (dati, persone, procedure, infrastruttura tecnologica, principi) che in qualche modo interagiscono con le informazioni gestite in una data organizzazione. Pertanto, questi temi non sono affatto di stretta pertinenza del responsabile delle tecnologie informatiche: sono aspetti che *qualunque ruolo*, specialmente il management, dovrebbe affrontare per conseguire miglioramenti delle proprie prestazioni e di conseguenza dell'organizzazione per cui lavora.

Nonostante ciò:

- spesso il concetto di sistema informativo è associato esclusivamente agli strumenti hardware e alle applicazioni software (cioè al sistema *informatico*);
- in molte aziende il responsabile del sistema informativo è colui che dirige il centro elaborazione dati, con compiti limitati all'acquisto, manutenzione e aggiornamento dell'infrastruttura hardware e software.

Uno degli obiettivi di questo testo è enfatizzare la crescente importanza della *gestione dell'informazione*, indipendentemente dalle modalità con cui questa attività viene svolta: in modo implicito o esplicito, formale o informale, automatizzato o manuale. Nessuna organizzazione, infatti, può sopravvivere e prosperare se si impedisce agli individui che la compongono di conservare la memoria del passato e di comunicare.

Secondo questa accezione, ottimizzare il processo di gestione dell'informazione è un problema che ha implicazioni *tecnologiche* ma anche *organizzative*: che richiede la conoscenza delle opportunità e dei vincoli che caratterizzano le soluzioni informatiche, ma anche la definizione di ruoli, mansioni e

responsabilità, di chi deve produrre quali informazioni e quando, di chi può accedere a quali informazioni e come, delle attività di formazione e aggiornamento del personale.

Da sempre l'uomo, in modo più o meno consapevole, gestisce informazione: perché dedicare esplicitamente tempo e risorse per ottimizzare il processo di gestione dell'informazione? La risposta è legata a due fenomeni caratteristici del nostro tempo:

- per svolgere molte attività in modo più efficiente ed efficace è necessario aumentare la quantità e la qualità di informazione da gestire; per esempio, numerose organizzazioni interagiscono molto più spesso che in passato con l'ambiente esterno (fornitori, clienti, partner) scambiando beni fisici e informazioni;
- le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) disponibili sul mercato sono sempre più sofisticate (in termini di efficacia) e accessibili (in termini di usabilità e costi).

In che modo valutare l'adeguatezza del proprio sistema informativo rispetto agli obiettivi che si intendono perseguire? In prima istanza, gli obiettivi da perseguire possono essere riassunti con i seguenti quesiti.

- Di quali informazioni ha bisogno la mia organizzazione per operare al meglio?
- Quali ruoli, interni ed esterni alla mia organizzazione, sono sorgenti o destinatari delle informazioni che devo gestire?
- In che modo posso migliorare le modalità di gestione dell'informazione del mio reparto o ufficio per ottimizzarne le prestazioni?

Se dunque il processo di gestione dell'informazione non riguarda esclusivamente le tecnologie, è innegabile che oggi le ICT sono una componente fondamentale del sistema informativo di gran parte delle organizzazioni di ogni tipo e dimensione: l'elevatissimo tasso di innovazione che le caratterizza complica sia l'identificazione delle opportunità disponibili, sia la scelta della soluzione più adeguata alle esigenze specifiche del proprio sistema informativo. È dunque necessario che ogni organizzazione affronti, almeno nel medio termine, il tema dello sviluppo del proprio sistema informativo: la complessità del sistema e le dinamiche che lo interessano impongono che tale problema sia affrontato con competenze adeguate.

Per identificare le competenze necessarie a conseguire questo obiettivo è utile fare riferimento alle *attività* che devono essere svolte. Concettualmente, per sviluppare il proprio sistema informativo (o crearlo ex-novo) un'organizzazione deve:

1. *capire*: interpretare il contesto organizzativo o, più precisamente, i suoi requisiti informativi e informatici. A tale scopo è essenziale la conoscenza di alcuni principi di base e modelli di riferimento che forniscano chiavi di lettura delle strutture organizzative e delle tecnologie informatiche disponibili;

2. *descrivere*: esplicitare il ruolo dell'informazione nell'organizzazione e a supporto della relativa strategia, per identificare il possibile apporto delle ICT;
3. *realizzare*: scegliere l'apporto delle ICT più adatto alle esigenze specifiche dell'organizzazione e realizzare il relativo sistema informatico. A tal fine è opportuno impiegare tecniche e strumenti operativi specifici a supporto dello sviluppo del sistema informativo.

## Struttura

Questa suddivisione è anche la linea lungo la quale si articola la struttura di questo testo. La prima delle attività citate (*capire*) è trattata nei primi due capitoli, che descrivono il tema della gestione dell'informazione e della relazione fra rappresentazione dell'organizzazione e caratteristiche del relativo sistema informativo (Capitolo 1) e forniscono le basi concettuali per interpretare le potenzialità delle soluzioni tecnologiche disponibili (Capitolo 2).

La seconda attività (*descrivere*) è trattata nei tre capitoli successivi, che illustrano le modalità con cui le ICT possono supportare in modo efficiente ed efficace i processi di un'organizzazione (Capitolo 3), descrivono il legame fra ICT e strategia, per determinare se e come l'adozione di determinate soluzioni ICT può influenzare positivamente il raggiungimento degli obiettivi strategici (Capitolo 4) e forniscono una chiave di lettura delle opportunità legate alle soluzioni ICT oggi disponibili sul mercato, in termini di supporto ai singoli processi e alla strategia complessiva dell'organizzazione (Capitolo 5).

La terza attività (*realizzare*) è trattata nel Capitolo 6: basandosi sulle conoscenze acquisite nei capitoli precedenti, il capitolo fornisce i concetti di base e alcuni modelli operativi che possono essere impiegati per progettare (o riprogettare) un sistema informativo in modo coerente con i processi e le strategie dell'organizzazione, sfruttando in modo efficace ed efficiente le ICT disponibili sul mercato.

## Obiettivo e destinatari

Scopo di questo testo è dunque fornire le competenze necessarie a valutare l'adeguatezza del sistema informativo in funzione degli obiettivi che si desiderano raggiungere, determinando se e come le soluzioni ICT disponibili possono fornire un vantaggio competitivo significativo.

Uno degli aspetti che gli autori ritengono particolarmente importante evidenziare è la pervasività degli argomenti trattati: lo studio dei *sistemi per la gestione dell'informazione* non può prescindere dalle ICT, ma al tempo stesso non si può limitare alla conoscenza delle tecnologie informatiche. Per

questa ragione il testo si rivolge a tutti coloro che riconoscono nella gestione dell'informazione una componente fondamentale della loro attività. In particolare quindi i manager, che, indipendentemente dalla funzione cui appartengono, possono contribuire consapevolmente a migliorare il sistema che alimenta il loro processo decisionale.

Nell'ambito della didattica per l'università il testo si rivolge alle facoltà nelle quali sia previsto lo sviluppo di competenze per la gestione dell'informazione. Su questi temi gli autori hanno maturato una pluriennale esperienza di insegnamento nei corsi di Sistemi informativi, Gestione dell'informazione aziendale e Informatica nelle Facoltà di Ingegneria, Economia e Giurisprudenza dell'Università Cattaneo di Castellanza e nella Facoltà di Lingue e Tecniche dell'Informazione e della Comunicazione dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Sulla base di questa esperienza, i contenuti del testo sono stati progettati affinché siano adeguati al piano formativo delle facoltà di Economia, delle facoltà tecniche come pure di quelle umanistiche: è convinzione degli autori che anche in quei piani di studi che prevedono un unico insegnamento di area informatica (come avviene nella Facoltà di Lingue e Tecniche dell'Informazione e della Comunicazione) la formazione di base di carattere informatico debba essere integrata con l'acquisizione delle competenze necessarie a comprendere le opportunità offerte dall'utilizzo delle ICT.

## Apparati didattici

---

Per concludere, una parola sugli apparati didattici utilizzati nel testo.

All'inizio di ciascun capitolo sono indicati, in forma sintetica ma sufficientemente articolata, gli *obiettivi di apprendimento* che verranno perseguiti nel corso del capitolo.



Le parti di testo evidenziate con questa icona, presenti con una certa frequenza in tutto il libro, sono *esemplificazioni* dei concetti teorici illustrati con riferimento a una specifica realtà aziendale o a un particolare settore.



Le sezioni contrassegnate da questa icona sono degli *approfondimenti*, ossia sono dedicate ad argomenti che, pur collocandosi al margine rispetto alla struttura logica della trattazione, meritano a nostro avviso qualcosa di più di un rapido cenno.



Infine, questa icona al margine del testo segnala un riferimento alla specifica realtà delle *piccole e medie imprese* (PMI), e alle particolarità organizzative e gestionali che le contraddistinguono.

Al libro è abbinato un sito web (booksite), all'indirizzo

[www.apogeeonline.com/libri/02008/allegati/](http://www.apogeeonline.com/libri/02008/allegati/)

Il booksite presenta alcuni casi aziendali che consentono di mettere in pratica le metodologie illustrate nel testo; contiene inoltre riferimenti a ulte-

riori risorse in rete e, in un'area dedicata ai docenti, una serie di slide in formato PowerPoint.

Come tutte le opere umane questo testo è perfettibile: commenti, suggerimenti o segnalazioni di errore saranno benvenuti e potranno essere inviati per posta elettronica all'indirizzo [mtagliavini@liuc.it](mailto:mtagliavini@liuc.it).

*Marco Tagliavini  
Aurelio Ravarini  
Donatella Sciuto*

