

Prefazione

In questo testo si parla di *sistemi informativi*. Con questa espressione ci si riferisce a un ampio insieme di elementi (dati, persone, procedure, infrastruttura tecnologica, principi) che supportano l'impiego di informazioni all'interno di una data organizzazione. L'oggetto di un sistema informativo non sono le tecnologie informatiche in sé, ma le loro applicazioni in un determinato contesto. Questo tema, pertanto, non è affatto di stretta pertinenza del responsabile delle tecnologie informatiche: *qualunque ruolo organizzativo*, e specialmente i manager, può sfruttare una migliore conoscenza del sistema informativo 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.

Una delle motivazioni alla base di questo testo è 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 può sopravvivere e prosperare se si impedisce agli individui che la compongono di conservare la memoria del passato e di comunicare.

Secondo questa accezione, migliorare il processo di gestione dell'informazione è un obiettivo 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 e delle attività di formazione e aggiornamento del personale.

Da sempre, tuttavia, l'uomo archivia, elabora e comunica; in una parola, gestisce informazione: perché dedicare dunque tempo e risorse per migliorare 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 informatiche (IT, *Information Technology*) 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 l'IT è 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 dell'IT;

3. *realizzare*: scegliere l'apporto dell'IT 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 due capitoli successivi, che illustrano le modalità con cui l'IT può supportare in modo efficiente ed efficace i processi di un'organizzazione (Capitolo 3) e descrivono il legame fra IT e strategia, per determinare se e come l'adozione di determinate soluzioni IT può influenzare positivamente il raggiungimento degli obiettivi strategici (Capitolo 4).

La terza attività (*realizzare*) è trattata nel Capitolo 5: 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 soluzioni IT 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 IT 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 dall'IT, 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. Nel testo, inoltre, si fa frequente riferimento alla specifica realtà delle *piccole e medie imprese* (PMI), e alle particolarità organizzative e gestionali che le contraddistinguono.

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 Carlo Cattaneo di Castellanza e in altre facoltà a carattere umanistico, ingegneristico e aziendalistico in sedi italiane e internazionali, a supporto della tesi dell'interdisciplinarietà della materia. 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 la formazione di base di carattere informatico debba essere integrata con l'acquisizione delle competenze necessarie a comprendere le opportunità offerte dall'utilizzo dell'IT.

Supporto web

Al libro è abbinato un sito web all'indirizzo www.apogeonline.com/libri/9788850328628/scheda. Il sito presenta alcuni casi aziendali che consentono di mettere in pratica le metodologie illustrate nel testo; contiene inoltre riferimenti a ulteriori risorse in Rete e, in un'area dedicata ai docenti, una serie di *slide* in formato PowerPoint.

Ringraziamenti

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 aravarini@liuc.it.

Gli autori ringraziano tutti i colleghi – in particolare dell'Università Carlo Cattaneo – e gli studenti che a vario titolo hanno contribuito a realizzare questo testo. Un ringraziamento speciale va a Marco Tagliavini, che insieme ad Aurelio Ravarini e Donatella Sciuto ha gettato le basi del testo e – insieme a loro – è stato co-autore della prima edizione.

*Federico Pigni
Aurelio Ravarini
Donatella Sciuto*