

# CORSO DI “GESTIONE DELL’INFORMAZIONE AZIENDALE” AA. 07-08

## Laurea specialistica in Ingegneria Gestionale

### PROGRAMMA DETTAGLIATO

Per ulteriori informazioni e per il materiale online si rinvia alla pagina Web ufficiale del corso:

<http://www2.gest.unipd.it/labtesi/eb-didattica/GIA/GIA.htm>

<b>Argomento</b>	<b>materiale di riferimento</b>
Richiami tecnici sulle ICT (solo cenni generali: terminologie e descrizioni come riferimento concettuale per il resto del corso)	<i>lucidi (vedi SITO n. 1) LL pag. 220-250 pag. 302-321 e. 333-355 (NB: solo consultazione)</i>
La relazione tra organizzazione, informazione e ICT. Richiami di organizzazione aziendale: struttura, meccanismi operativi, processi. Organizzazione come "processore" di informazione. Flussi informativi: tipologie ed esempi. Flussi informativi, fisici e monetari. Informazione come risorsa critica in azienda. Il problema del valore dell'informazione. ICT per gestire i flussi informativi in azienda. Funzioni delle ICT e principali obiettivi.	<i>lucidi (vedi SITO n. 2)</i>
Evoluzione delle ICT. Evoluzione dell'informatica aziendale. Il rapporto tra sviluppo tecnologico, economico, e manageriale (SOLO CONCETTI GENERALI)	<i>Lucidi (vedi SITO n. 3 – solo come riferimento)</i>
Sistemi informativi: definizioni, concetti chiave. Classificazione dei sistemi informativi: classificazione secondo il modello di Anthony – Simon; classificazione sulla base dell'area funzionale aziendale; classificazione e approccio per processi. Sistemi informativi integrati: l'approccio ERP	<i>Lucidi (vedi SITO n. 4) C pag. 13-19; C pag. 23-34 C pag. 44-54; C pag. 203-214 T pag. 64-71 L pag 61-63</i>
Sistemi informativi direzionali: differenza dai sistemi di supporto alle attività operative. Dai fabbisogni informativi direzionali ai sistemi informativi direzionali: problemi di identificazione e implementazione nei sistemi. Schema generale di sistema informativo direzionale. Il database direzionale (data warehouse). Connessione e flussi di dati tra sistemi informativi direzionali e sistemi informativi per le attività operative. Tipi di sistemi informativi direzionali: reporting; cruscotti gestionali; sistemi di supporto alle decisioni. Tipologie di DSS: DSS data oriented e DSS model oriented. Cenni ai sistemi esperti	<i>Lucidi (vedi SITO n. 5) C 257-259; 267-274; BM: (paragrafi 2.2. e 2.3) Bma: 300-302 B: 207-209 C: 297-303 C: 286-294</i>
La pianificazione del sistema informativo: una descrizione delle fasi fondamentali di progetto. La pianificazione per prototipi successivi. La fase iniziale dell'analisi dei fabbisogni dell'utente: approcci alla raccolta dei dati; problematiche e difficoltà; la redazione di un documento dei requisiti. Schemi utili per l'analisi e la rappresentazione di un progetto di sistema informativo: l'approccio BSP (Business System Planning) e la costruzione di matrici. UML e casi d'uso come approccio alla rappresentazione di sistemi informativi. Casi d'uso: rappresentazione testuale e grafica. Come rappresentare un sistema tramite casi d'uso. Casi d'uso come ponte tra analisi dei fabbisogni e progettazione tecnica.	<i>Lucidi (vedi SITO n. 6 e n. 7) C: pag. 355-367 T: 215-219 P: 249-256</i>
Analisi e rappresentazione formale delle procedure organizzative ai fini della loro informatizzazione. Differenza concettuale tra procedura organizzativa e procedura informatica. Il problema della formalizzazione di una procedura organizzativa. Approcci e schemi di rappresentazione. Scomposizione gerarchica di una procedura. analisi delle procedure e relativa rappresentazione: flow chart, IPO, DFD, tavole e alberi delle decisioni. Patrimonio dei dati: catalogo dei dati come inventario dei dati; proprietà/attributi dei dati. Il valore dei dati. Catalogo dei dati e data dictionary. Strutture per la memorizzazione dei dati: approccio centralizzato e approccio decentralizzato e relativi pro e contro. Il DBMS. La scelta delle architetture e piattaforme. Distinzione tra sistemi standard e sistemi non standard; tra sistemi proprietari e sistemi open source. Architetture centralizzate oppure distribuite. Dimensionamento dei sistemi: il capacity planning.	<i>Lucidi (vedi SITO n. 8) C: 111; 105-108; 419-421;424-426;431-432; Lucidi (vedi SITO n. 9) C: 133-140; 446-448 T: 26-31 Lucidi (vedi SITO n. 10) C: 451-454</i>
Analisi degli impatti organizzativi: “as is”, “to be”, “gap”, interventi. Schemi di analisi: analisi dell'organigramma; tabelle qualitative; tabelle quantitative; diagrammi dei flussi di attività (operational analysis). Valutazioni economiche di un progetto in sistemi informativi: criticità ed elementi chiave. Il problema della misurazione economica: costi e benefici - categorie e problemi. Costi tangibili, intangibili, indiretti. Benefici tangibili e non. Valutazioni qualitative: significato ed esempio. L'analisi di portafoglio.	<i>Lucidi (vedi SITO n. 11 e n. 12) Bma: 51 C: 110 C: 370-371 B: 346-350</i>
La progettazione di sistemi informativi direzionali. Il progetto del database direzionale; dati elementari e organizzazione ad ipercubo; dimensioni dell'ipercubo, cardinalità. Costruire indicatori e rapporti direzionali basandosi sugli ipercubi. Lavorare per aggregazioni successive: le gerarchie di aggregazione. Scelta e definizione degli indicatori per i rapporti direzionali: dati contabili e approccio "management accounting"; approcci "pragmatici"; critical success factor; key performance indicator	<i>Lucidi (vedi SITO n. 13 e n. 14) C: 277-281 T: 206-211 B: 161-172</i>

<p>La funzione sistemi informativi in azienda. Strutturazione tipo e mansioni/competenze tipiche. Sottofunzioni tipiche e relative professionalità. Articolazione divisionale, per progetti, per ruoli di staff - pro e contro delle varie soluzioni. Collocazione nella struttura aziendale e relative implicazioni.</p> <p>Scelte di outsourcing (make or buy) relative ai sistemi informativi e alle ICT. Perché ricorrere all'outsourcing: motivazioni tipiche; svantaggi e criticità. Relazioni di outsourcing tra committente e fornitore: in base al tipo di relazione e al tipo di definizione dei risultati dell'outsourcing. Problematiche e modalità di definizione del prezzo dei servizi (pricing e tariffazione). Il concetto di service level agreement.</p>	<p><i>Lucidi (vedi SITO n. 15 e n. 16)</i>  <i>C: 161-185</i>  <i>T: 189-195</i></p>
<p>Sistemi informativi interorganizzativi (IOS): definizione; livello di analisi di un IOS e relative problematiche. Tipi di IOS: alcuni esempi. Elementi e variabili per comprendere le caratteristiche dei diversi tipi di IOS. Due criteri di classificazione in base al tipo di relazione che si instaura tra le imprese: sulla base del rapporto commerciale e sulla base del tipo di flusso/attività supportata.</p>	<p><i>Lucidi e appunti integrativi (vedi SITO n. 17)</i></p>
<p>Electronic Data Interchange (EDI). Definizione. Caratteristiche tecniche. Caratteristiche a livello informativo: il messaggio EDI. Caratteristiche in termini di relazioni interorganizzative: quali processi interconnette l'EDI e per quali tipi di scambio di informazione. Caratteristiche economiche: per quali usi l'EDI è utile, in quali contesti/settori, per quali imprese. Motivazioni e vantaggi economici derivanti dall'uso dell'EDI. Configurazione tipo dell'EDI: la rete hub-spoke e relative caratteristiche delle relazioni delle imprese che ne fanno parte. Reti aperte e reti chiuse: EDI come rete chiusa. Problema dell'apertura delle reti EDI e relativo problema degli standard. Tipi di standard EDI: definizione e contesti d'uso.</p>	<p><i>Lucidi e appunti integrativi (vedi SITO n. 18)</i></p>
<p>Internet: origine, storia, evoluzione. Le "radici" di Internet attuale: da Arpanet al Web 2.0. La rete oggi: tra utilizzi commerciali e "social network". Problemi e questioni aperte nello sviluppo di Internet.</p>	<p><i>Lucidi e appunti integrativi (vedi SITO n. 19)</i></p>
<p>Internet come risorsa informativa: uno schema di riferimento. Fonti, contenuti, infrastruttura, utenti. Cercare informazioni in Internet: dal modello dell'information retrieval al funzionamento dei motori di ricerca. Pregi e limiti dei motori di ricerca, e spiegazioni di tali limiti. La questione del "deep web". Il problema della capacità degli utenti. Intermediari informativi come servizi business. Tipi di intermediari. I processi di ricerca in rete da parte dell'utente.</p>	<p><i>Lucidi e appunti integrativi (vedi SITO n. 20)</i></p>
<p>Il commercio elettronico (CE): definizione. Le fasi di una transazione e la possibilità di eseguirle attraverso Internet e ICT. Tipologie di applicazioni di CE. Criteri di classificazione: sulla base dei soggetti in gioco, del numero di soggetti connessi, del punto di vista nella progettazione e gestione, dell'origine del soggetto promotore. Sistemi di CE aperti e chiusi: le dimensioni di analisi. Tipi di prodotti trattabili in rete e relative problematiche. Fattori che rendono un bene commerciabile on-line</p>	<p><i>Lucidi e appunti integrativi (vedi SITO n. 21)</i>  <i>(SITO n. 22: solo come riferimento concettuale)</i></p>
<p>E-procurement: definizione e rilevanza in azienda. Esempi di sistemi di e-procurement: EDI (hub azienda cliente), Desktop Purchasing System, Bidding System, Mercati elettronici della componentistica.</p>	<p><i>Lucidi e appunti integrativi (vedi SITO n. 23)</i></p>
<p>Siti aziendali rivolti verso il cliente ("web commerce"): siti di presenza, di vetrina/catalogo, di vendita. Caratteristiche e problematiche di ciascun tipo. Fasi della transazione coinvolte. Il commercio elettronico al consumatore (business-to-consumer): opportunità e problemi dal punto di vista dell'azienda e del consumatore.</p>	<p><i>Lucidi e appunti integrativi (vedi SITO n. 24 e n. 25)</i></p>
<p>Valutare la qualità dei siti Web. Criteri di qualità. Approcci di valutazione ex ante ed ex post: pregi e limiti. Usabilità di un sito: definizione. L'approccio di Jakob Nielsen. Linee guida per una verifica dell'usabilità secondo Jacob Nielsen. Progettazione di siti Web: una road map di progetto. Strumenti operativi per lo sviluppo di un sito; prototipi e schemi di progetto.</p>	<p><i>Lucidi e appunti integrativi (vedi SITO n. 26 e n. 27)</i></p>

## RIFERIMENTI

- LL: Laudon K., Laudon J., *Management dei sistemi informativi*, edizione italiana, Pearson-Prentice Hall, 2004  
C: Camussone P.F., *Il sistema informativo aziendale*, ETASLIBRI, Milano, 1998  
T: Tagliavini M. et al., *Sistemi per la gestione dell'informazione*, Apogeo, Milano, 2003  
B: Bracchi G. et al., *Sistemi informativi e aziende in rete*, McGraw-Hill, Milano, 2001  
BM: Bracchi G e Motta G., *Processi aziendali e sistemi informativi*, Etaslibri, Milano, 1997  
BMA: Bracchi G e Motta G., *Progetto di sistemi informativi aziendali*, Etaslibri, Milano, 1993  
DM: De Marco M., *I sistemi informativi aziendali*, FrancoAngeli, Milano, 2000  
P: Polillo R., *Plasmare il Web. Road Map per siti di qualità*, Apogeo, Milano, 2006  
SITO: pagina ufficiale del corso <http://www2.gest.unipd.it/labtesi/eb-didattica/GIA/GIA.htm>