

# SISTEMI INFORMATIVI CONTABILI E DI CONTROLLO

Università degli Studi di  
Napoli «Parthenope»

*Prof.ssa Francesca  
Francioli*

# INTRODUZIONE AI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI

## Agenda

- ✓ Informazioni e azienda
- ✓ Definizione di sistema informativo aziendale
- ✓ Componenti, processo informativo, requisiti, finalità
- ✓ Destinazione delle informazioni

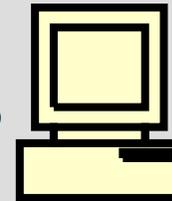
# L'INFORMAZIONE E L'AZIENDA

**ambiente  
esterno**

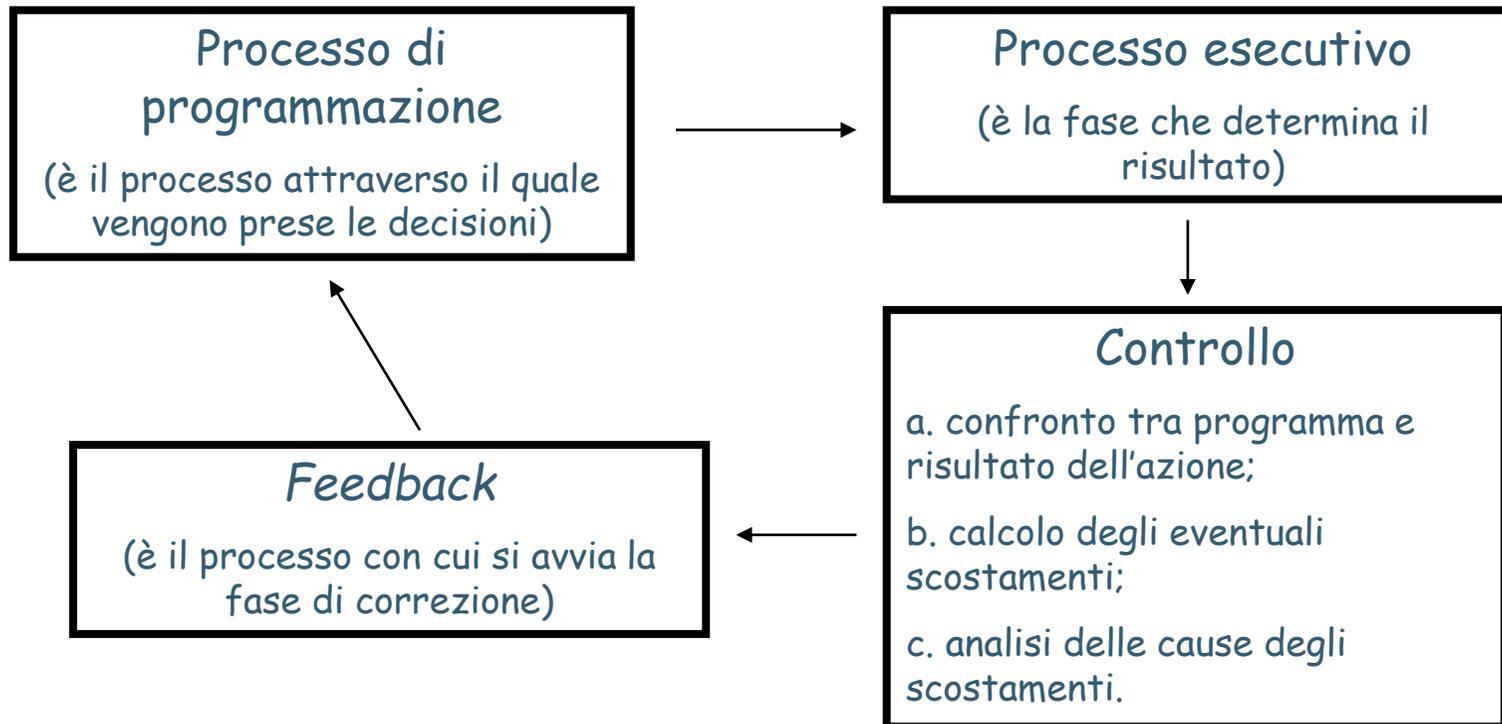
**sistema  
aziendale**

**sistema  
informativo**

**sistema  
informatico**



# MODELLO TIPICO DI COMPORTAMENTO AZIENDALE



# PROCESSO DI DECISIONE

- Le decisioni aziendali sono alimentate dalle informazioni contabili ed extracontabili che riguardano:
  - l'ambiente esterno all'azienda (mercati, enti pubblici e istituzionali);
  - l'ambiente interno (sistema di persone che operano nell'azienda, sistema tecnico-operativo e cultura aziendale).
- Si articola nelle fasi di:
  - individuazione del problema;
  - definizione del problema;
  - sviluppo di soluzioni alternative;
  - individuazione delle conseguenze associate a ciascuna alternativa;
  - scelta dell'alternativa più conveniente.

## PROCESSO DI ESECUZIONE

- Una volta che le decisioni sono formulate, segue il processo esecutivo.

## PROCESSO DI CONTROLLO

- La decisione e l'azione necessitano del processo di controllo per rendere l'attività razionale.
- Confronto tra decisione e azione; calcolo di eventuali scostamenti.
- Se lo scostamento va oltre certi limiti di tolleranza, si interviene con un'analisi sistematica delle cause degli scostamenti.
- Il controllo predispone i conti di periodo e i conti annuali che costituiscono la base essenziale per l'informativa esterna d'impresa e per migliorare il livello di efficacia ed efficienza del sistema aziendale.

# CORREZIONE (PROCESSO DI RETROAZIONE)

- Una volta individuate le cause, scatta il *feed-back*=azione di correzione.
- Nelle aziende più evolute si tende a sviluppare il *feed-forward control system*= meccanismo che consente alla direzione di acquisire le informazioni per porre in essere gli interventi correttivi in anticipo rispetto all'azione, prima che i risultati vengano conseguiti.

# ECONOMIA AZIENDALE E SISTEMA INFORMATIVO

- L'economia aziendale è un ramo della scienza economica che studia il comportamento delle aziende, ovvero i processi di decisione, di esecuzione, di controllo, il sistema informativo e il feedback, secondo il modello della razionalità limitata.
- Studia, in particolare:
  - il sistema informativo che rappresenta la linfa vitale, la materia prima che alimenta i processi di decisione, esecuzione e controllo;
  - i problemi di struttura e di funzionamento e i modelli di direzione che influenzano il tipo e la qualità dei citati processi.

# DEFINIZIONE DI AZIENDA

- Definizione di Zappa (1956): “L'azienda è un istituto economico destinato a perdurare che, per il soddisfacimento dei bisogni umani, ordina e svolge in continua coordinazione la produzione”.
- Azienda:
  - ✓ Sistema di persone;
  - ✓ Sistema di beni;
  - ✓ Sistema di operazioni.

# AZIENDA: SISTEMA DI PERSONE

- Il sistema di persone occupate in un'azienda è detto organizzazione. L'organizzazione è costituita da un sistema coordinato di persone che sono specializzate a svolgere determinati compiti.
- La specializzazione e il coordinamento sono ottenuti mediante il processo organizzativo che prevede le seguenti fasi:

## 1) INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI:

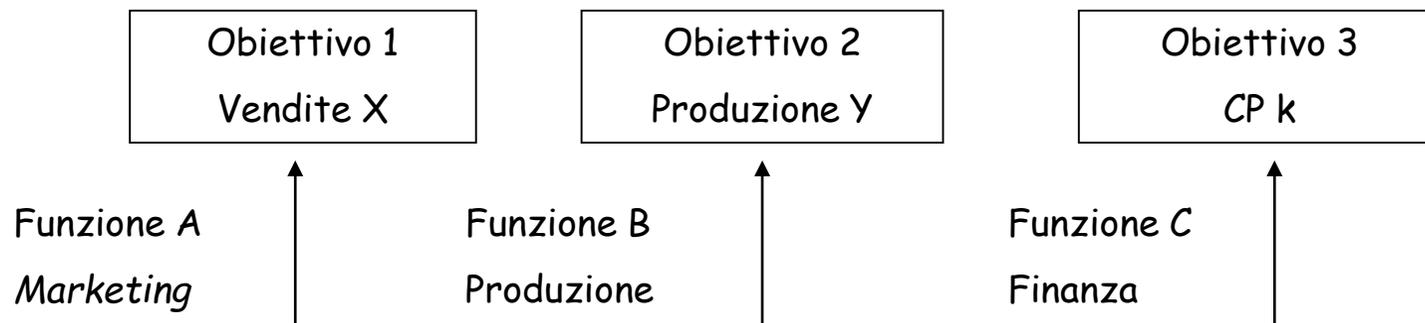
Obiettivo 1

Obiettivo 2

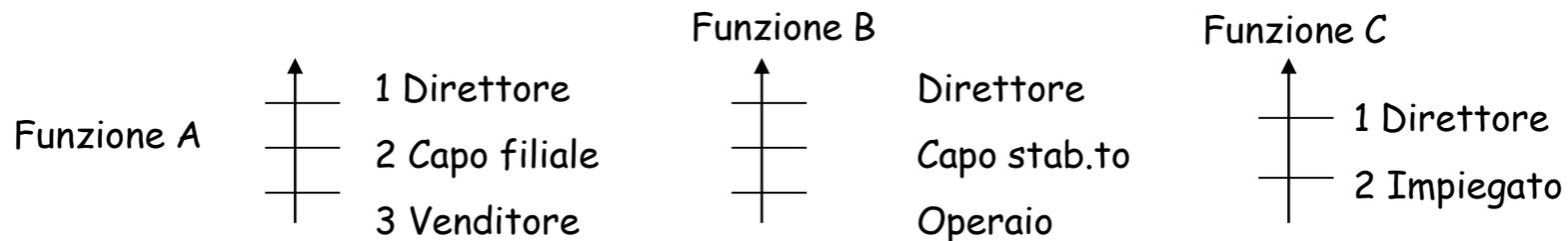
Obiettivo 3

# IL PROCESSO ORGANIZZATIVO (1)

2) DETERMINAZIONE DELLE FUNZIONI DA SVOLGERE PER CONSEGUIRE GLI OBIETTIVI:

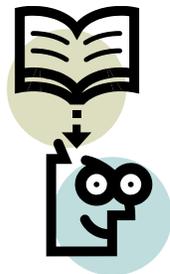


3) SCOMPOSIZIONE E RICOMPOSIZIONE DELLE FUNZIONI PER CREARE I RUOLI:



# IL PROCESSO ORGANIZZATIVO (2)

4) SPECIFICAZIONE PER OGNI RUOLO DEI COMPITI, DELLE RESPONSABILITA' E DEI POTERI DA ASSEGNARE ALLE PERSONE:



Mansionario

5) DEFINIZIONE DELLE LINEE D'INFLUENZA (possono essere autoritarie e non autoritarie)

6) DEFINIZIONE DELLE PROCEDURE OPERATIVE

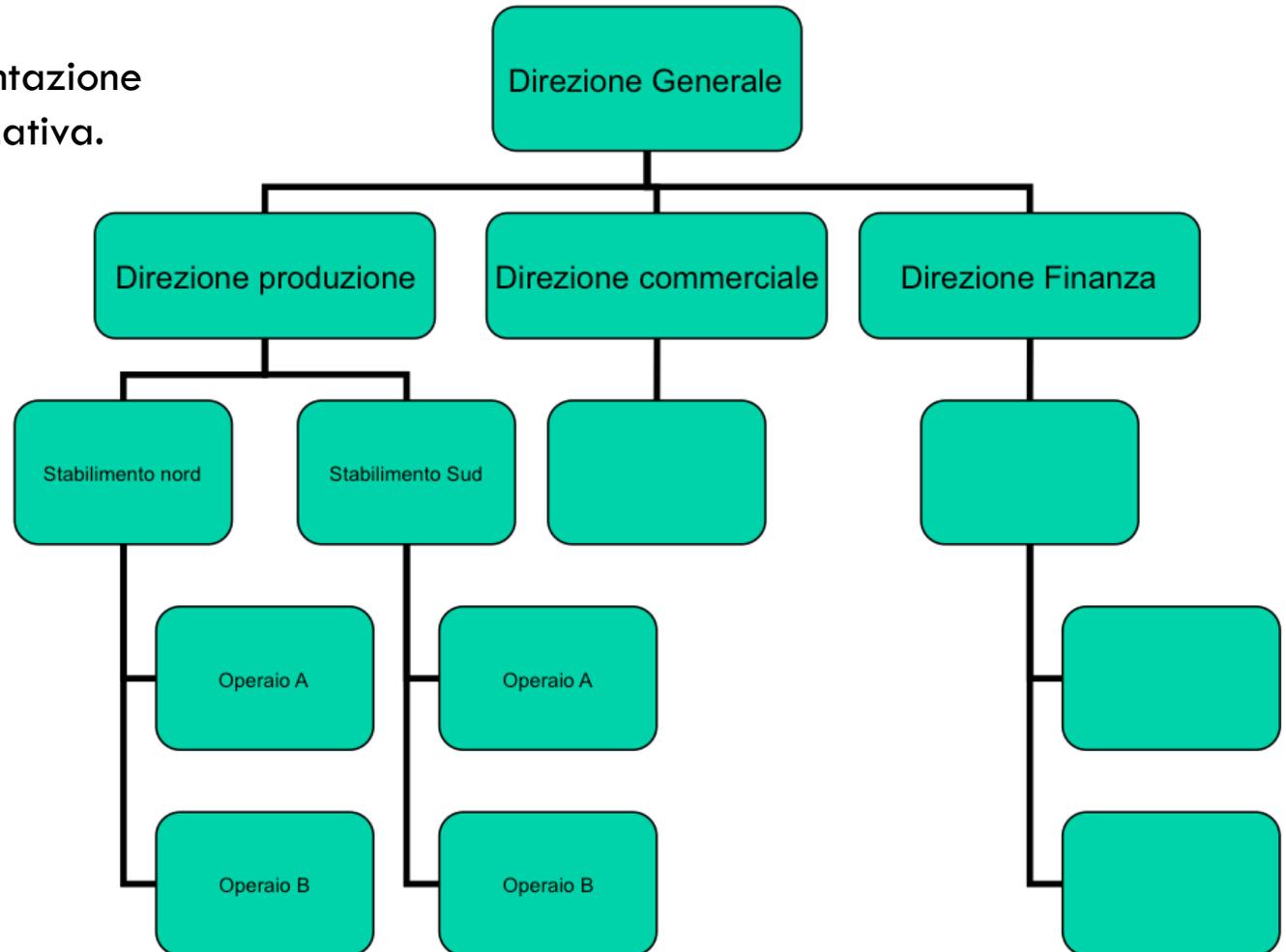
7) CREAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO: definizione delle linee verticali, orizzontali e trasversali attraverso cui passano le informazioni che alimentano i processi di decisione, esecuzione e controllo.

Struttura organizzativa: è il complesso dei ruoli, delle linee d'influenza e del sistema informativo.

Span of control: è il numero di persone controllate da un dirigente.

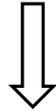
# IL PROCESSO ORGANIZZATIVO (3)

L'organigramma è la rappresentazione grafica della struttura organizzativa.



# AZIENDA: SISTEMA DI OPERAZIONI

L'insieme delle operazioni compiute nel corso della vita dell'azienda è definito **GESTIONE**.



Complesso di attività svolte dall'impresa per raggiungere le finalità dei soggetti coinvolti nell'operatività aziendale.

Distinzione tra:

- gestione strategica
- gestione operativa.



Gestione di tipo imprenditoriale  
impostata su scelte di fondo  
riguardanti gli obiettivi e l'impiego  
delle risorse aziendali



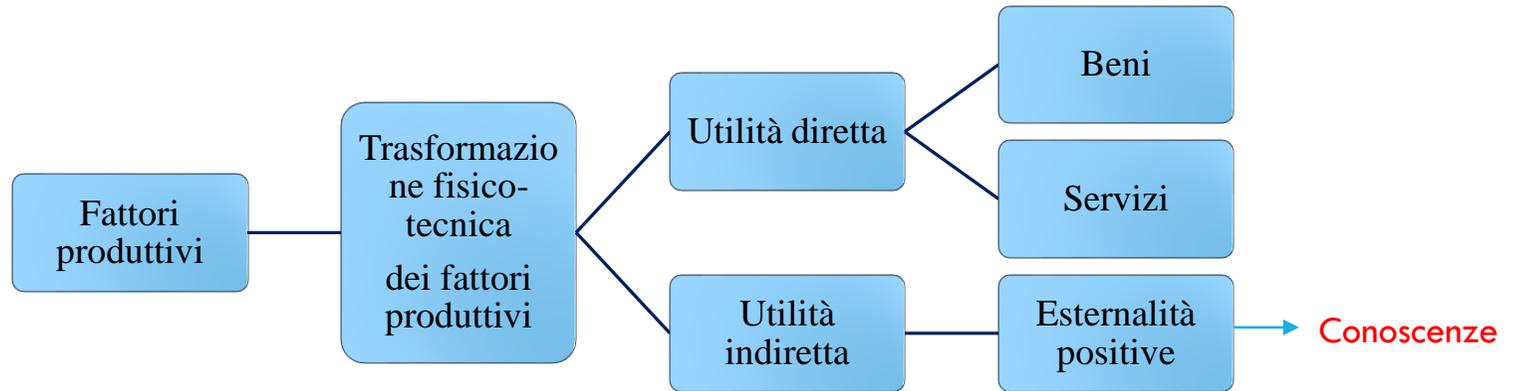
Gestione delle aree o funzioni aziendali  
secondo il principio della specializzazione  
operativa

- atti di decisione, esecuzione  
e controllo

# CONOSCENZE E CICLO OPERATIVO DELLE AZIENDE

**Definizione evoluta:** L'azienda può essere definita come un sistema di beni, persone, operazioni, conoscenze con la mission di creare utilità

- Beni
- Persone
- Operazioni
- **Conoscenze**

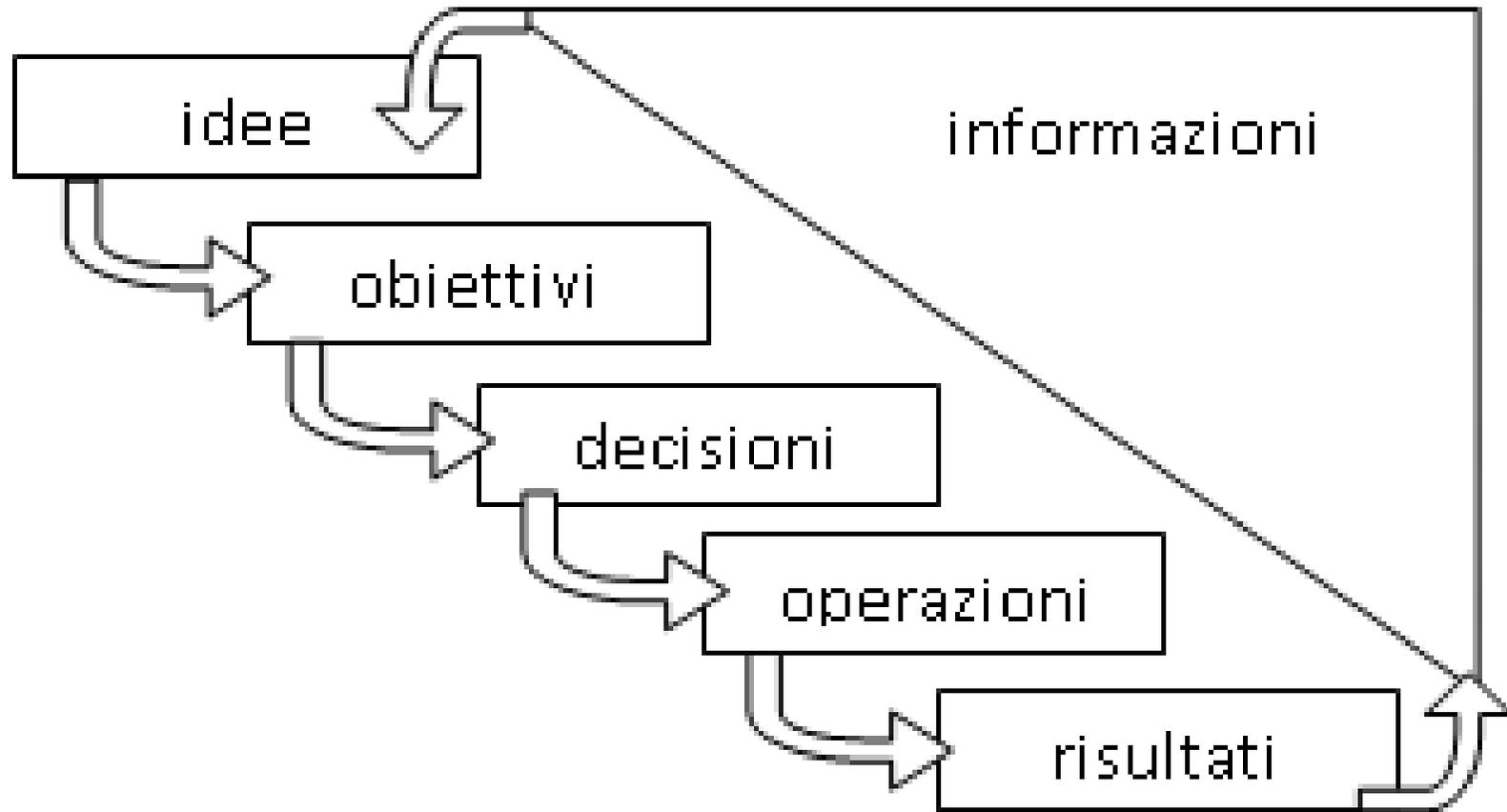


# COS'È LA GESTIONE?

Tipo di gestione	Oggetto
Strategica	Strategie complessive
	Strategie competitive
	Strategie funzionali
Operativa	Ciclo di produzione
	Ciclo di vendita
	Ciclo finanziario
	Ciclo logistico
	Ciclo di ricerca e sviluppo

- La gestione comprende varie aree o settori d'operazioni:
- **gestione caratteristica:** operazioni relative all'acquisizione, trasformazione e vendita dei prodotti; **gestione finanziaria:** operazioni di negoziazione, remunerazione e rimborso dei finanziamenti ottenuti; **gestione patrimoniale:** operazioni di disinvestimento, d'amministrazione e d'investimento dei beni; **gestione straordinaria:** comprende i componenti di reddito che sono estranei all'esercizio in corso; **gestione fiscale:** operazioni relative alle imposte sul reddito.

# INFORMAZIONI E DECISIONI



# SISTEMA INFORMATIVO

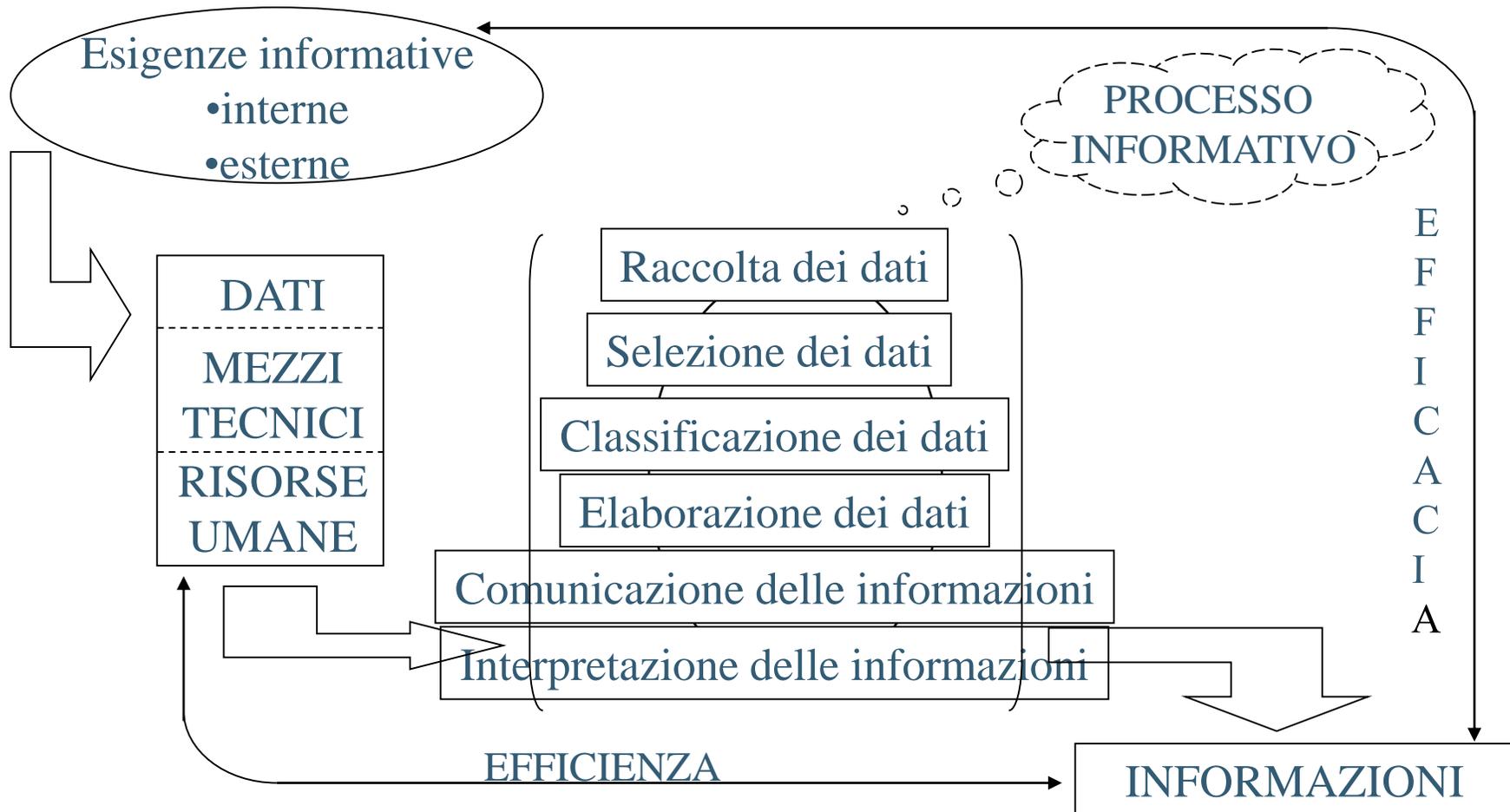
Per sistema informativo si può intendere:

- a) l'insieme delle informazioni predisposte per soddisfare le esigenze conoscitive interne ed esterne;
- b) il complesso delle procedure (metodologie e procedimenti) per la realizzazione e trasmissione di tali flussi informativi;
- c) l'insieme dei mezzi tecnici e delle risorse umane alla base del processo;
- d) l'insieme dei dati raccolti, organizzati e strutturati nei "data-base".

**INPUT**= Dati grezzi (descrizione originaria, non orientata, dei fenomeni interni ed esterni);  
Risorse tecniche e umane;  
Procedure.

**OUTPUT** = Informazioni (insieme di dati organizzati al fine di generare un determinato significato e soddisfare le esigenze conoscitive)

# COMPONENTI, PROCESSO INFORMATIVO, REQUISITI, FINALITÀ



## DEFINIZIONE

L'insieme degli **elementi** e delle loro **relazioni** che determinano i procedimenti di **produzione dell'informazione**, partendo dai **dati** che descrivono, in origine, i fenomeni aziendali e ambientali: procedimenti finalizzati a soddisfare con **efficacia** ed **efficienza**, le **esigenze conoscitive interne** ed **esterne** d'azienda

# DESTINAZIONE DELLE INFORMAZIONI: CARATTERISTICHE

## PER L'INTERNO



- collegate ai livelli decisionali (strategico, direzionale, operativo)
- collegate al tipo di decisioni (non strutturate, semi-strutturate, strutturate)
- struttura variabile
- frequenza di richiesta incerta
- benefici non quantificabili

**Elemento di elasticità  
del sistema**

## PER L'ESTERNO



- collegate a disposizioni di legge e rapporti di natura contrattuale
- contenuti informativi predefiniti
- forma documentale
- frequenza di richiesta prestabilita
- elaborazioni semplici e ripetitive
- fonte interna dei dati
- rilevazione di fenomeni passati
- elevata accuratezza
- bassa tempestività
- intervallo fenomeni/informazioni ampio

**Vincolo al sistema**

# L'EVOLUZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI

## Agenda

- ✓ Sistema informativo aziendale: informazioni strutturate per il sistema delle decisioni e del controllo interno
- ✓ La piramide di Anthony – livelli decisionali
- ✓ Il modello di Simon – strutturazione delle decisioni
- ✓ Lo schema di Gorry e Scott-Morton

# CARATTERISTICHE SISTEMA INFORMATIVO

Le informazioni costituiscono supporto per:

- indagare l'ambiente di riferimento;
- definire gli obiettivi aziendali;
- determinare le linee strategiche e le risorse necessarie allo scopo;
- utilizzare le risorse.

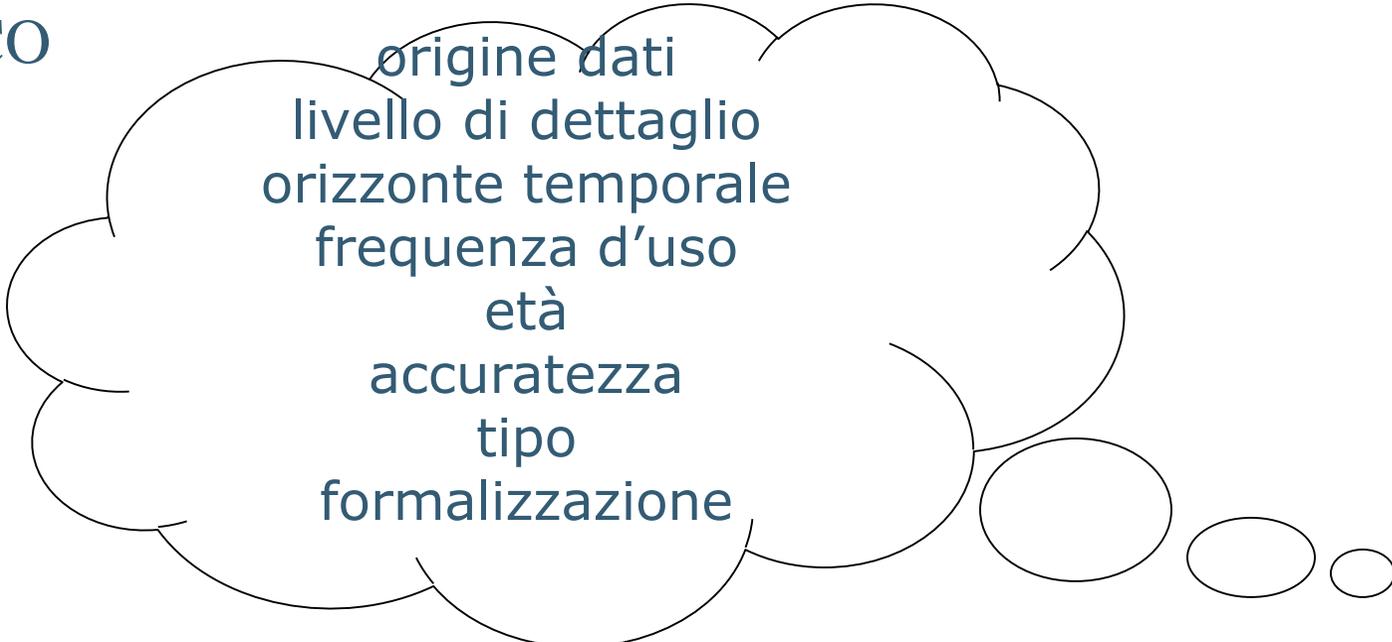
All'interno del sistema informativo si distinguono le informazioni in strutturate per l'esterno e per l'interno.

In particolare, le informazioni destinate all'interno hanno caratteristiche notevolmente differenziate in relazione al:

- a. livello decisionale a cui sono dirette;
- b. al grado di strutturazione delle decisioni.

# CARATTERISTICHE INFORMAZIONI PER L'INTERNO

PIANIFICAZIONE E  
CONTROLLO  
STRATEGICO



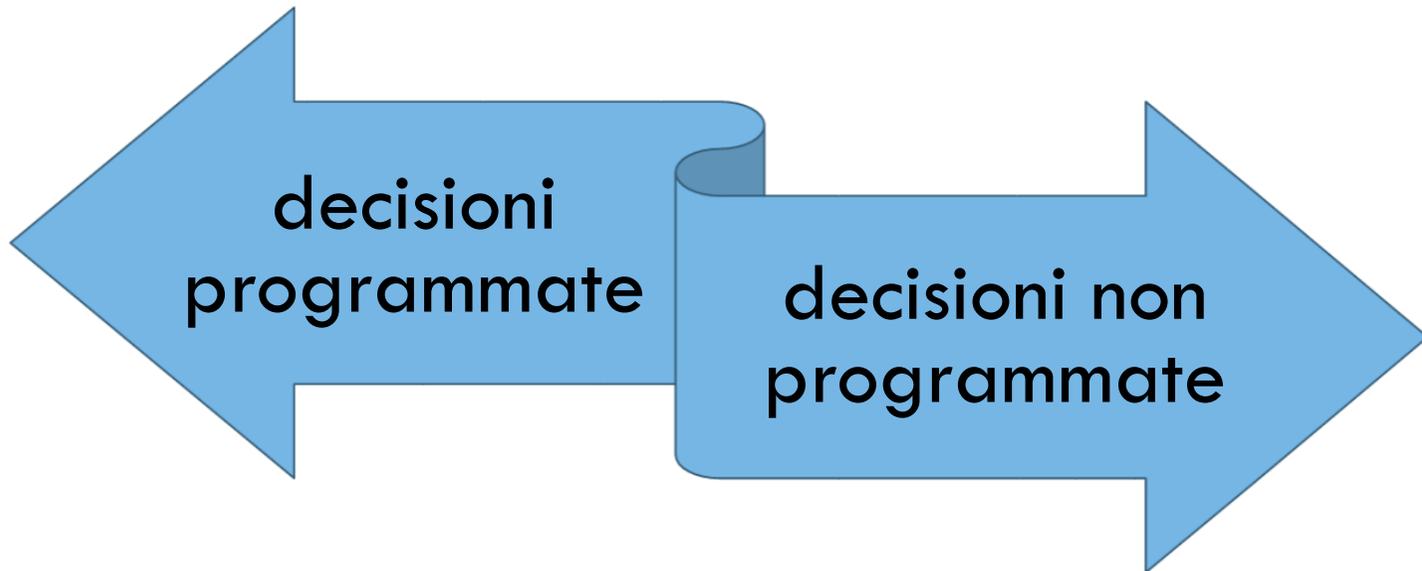
origine dati  
livello di dettaglio  
orizzonte temporale  
frequenza d'uso  
età  
accuratezza  
tipo  
formalizzazione

CONTROLLO  
OPERATIVO

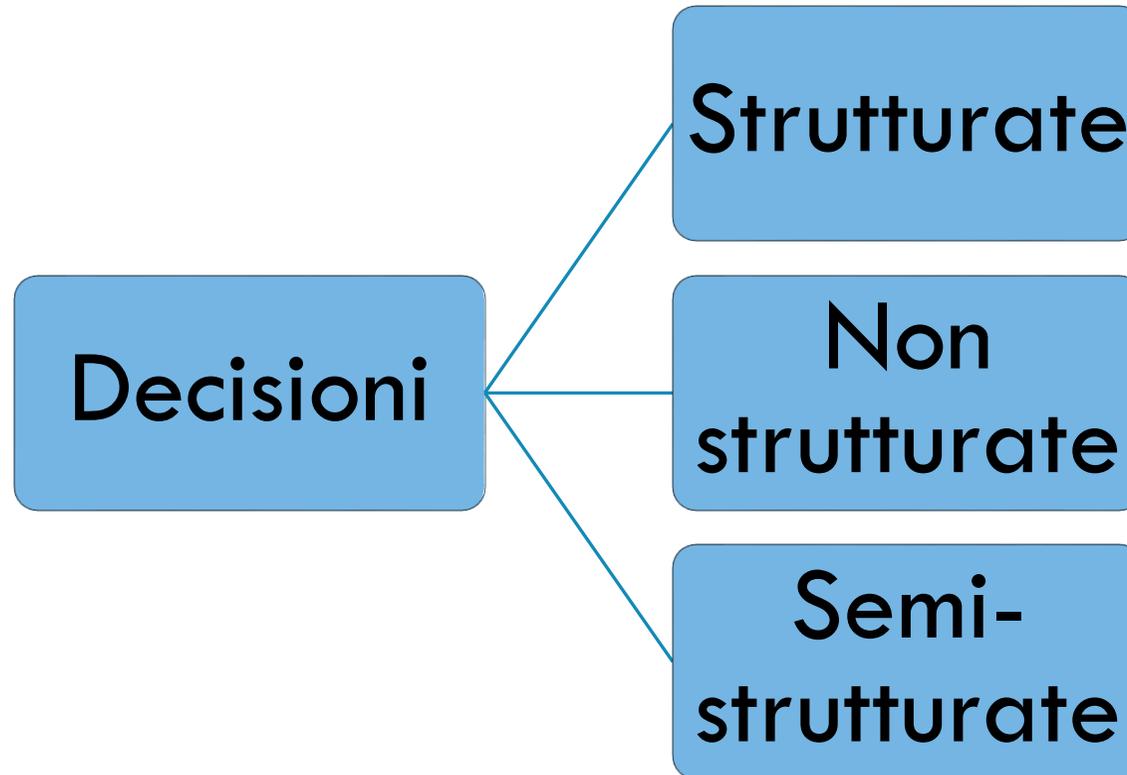
# PIRAMIDE DI ANTHONY



# IL MODELLO DI SIMON



## LO SCHEMA DI GORRY E SCOTT-MORTON



Il grado di strutturazione definisce le procedure di analisi del problema, trattamento dei dati correlati, definizione delle alternative e scelta di quella preferibile.

# DAL LIVELLO OPERATIVO AL LIVELLO STRATEGICO

Passando dal livello operativo a quello strategico:

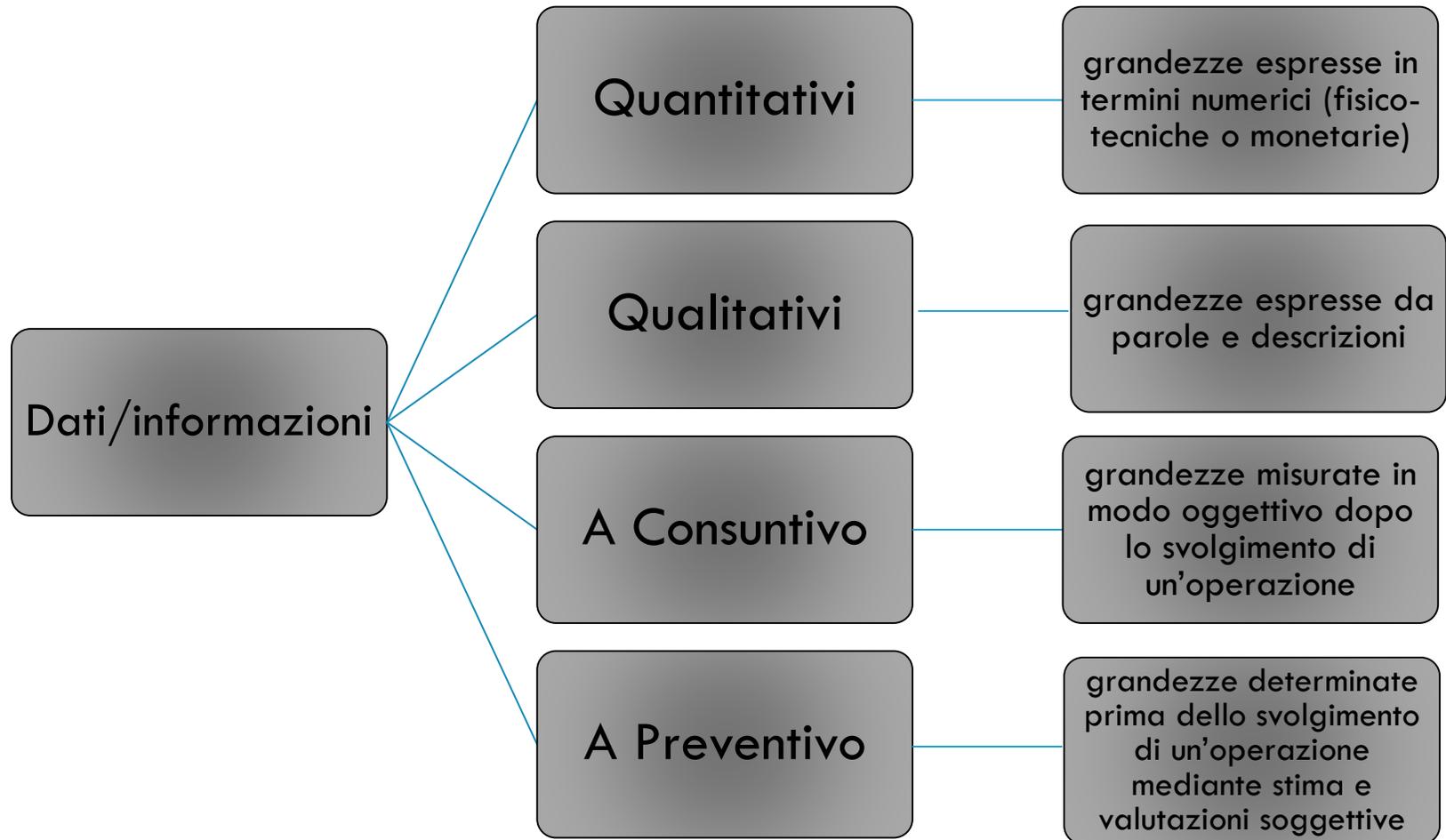
- diminuisce il livello di precisione delle informazioni richieste;
- diminuisce il livello di dettaglio;
- l'orizzonte temporale si espande nel futuro: da informazioni a carattere essenzialmente storico si passa ad informazioni a carattere essenzialmente prospettico;
- aumenta l'incertezza circa la frequenza di richiesta delle informazioni;
- l'origine dei dati da essenzialmente interna diventa essenzialmente esterna;
- diminuisce la frequenza di uso delle informazioni;
- diminuisce, di conseguenza, l'importanza di un rapido aggiornamento degli archivi;
- da informazioni largamente formalizzate si passa ad informazioni a carattere essenzialmente informale;
- aumenta la gamma dei dati da considerare nel processo decisionale;
- da informazioni a carattere essenzialmente quantitativo si passa ad informazioni aventi carattere prevalentemente qualitativo.

# INTRODUZIONE AI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI

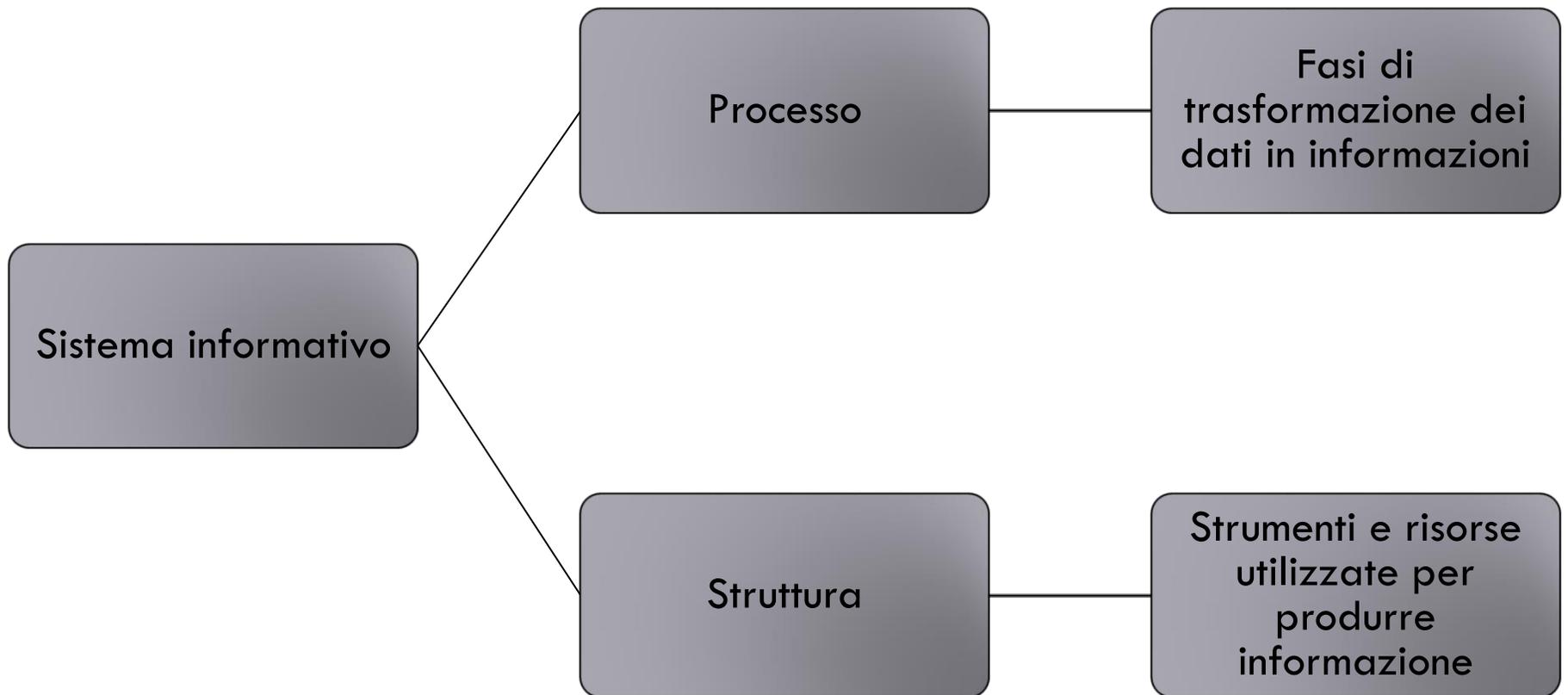
## Agenda

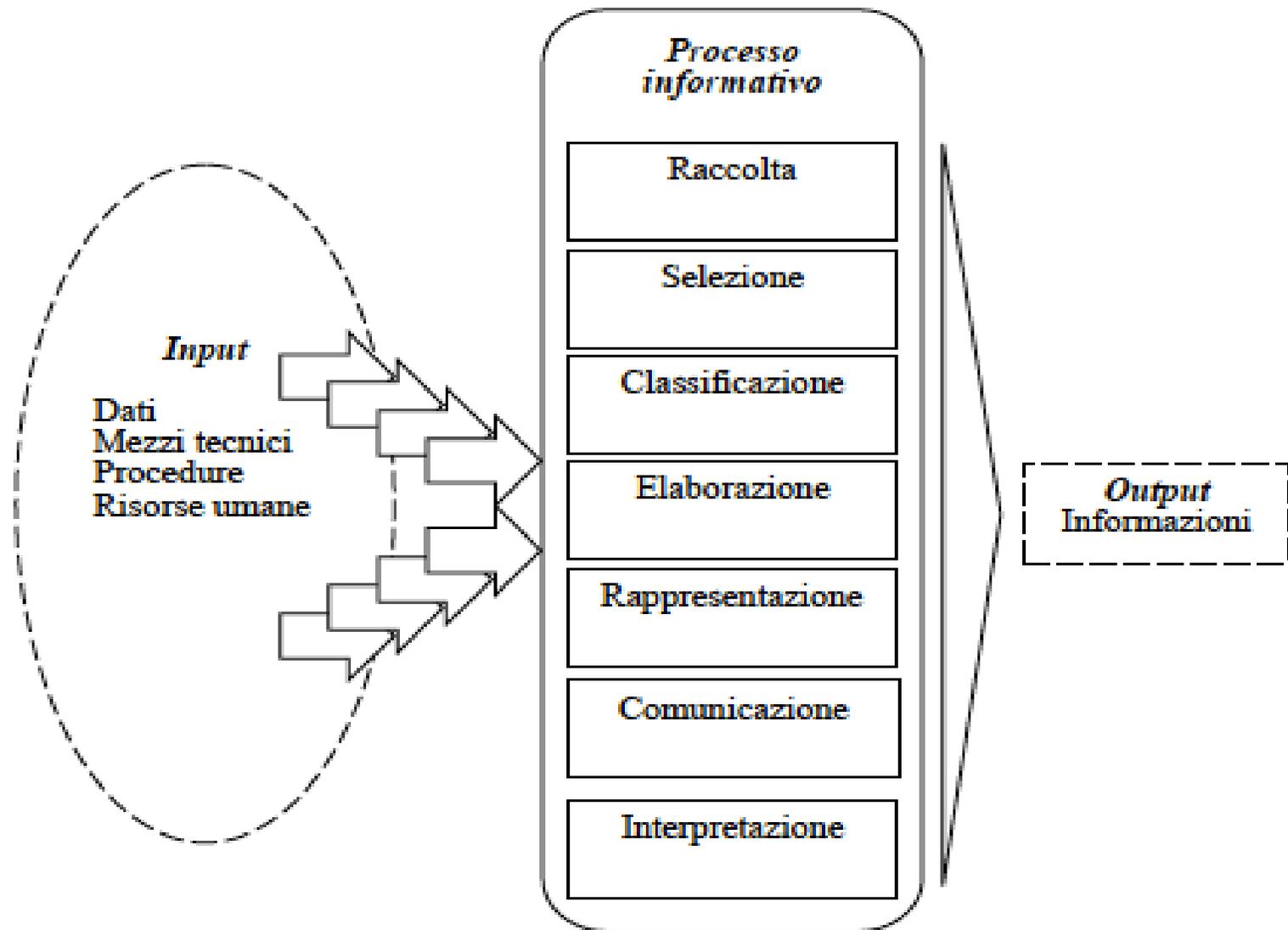
- ✓ L'evoluzione dei sistemi informativi aziendali
- ✓ I requisiti di efficacia del sistema

# TIPOLOGIE DI DATI



# IL SISTEMA INFORMATIVO





# LO SVILUPPO DEI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI

L'evoluzione della tecnologia, a livello hardware, software, sistemi di comunicazione e data-base, ha determinato cambiamenti negli aspetti tecnici di raccolta, trattamento e comunicazione delle informazioni aziendali, tra cui:

- ✓ immissione diretta di dati sempre più numerosi ad un livello di dettaglio sempre maggiore;
- ✓ tempestività di aggiornamento e reperimento dei dati;
- ✓ integrazione dei sistemi e distribuzione delle risorse informatiche per poter operare immediatamente e interattivamente sulle basi di dati.

## LO SVILUPPO DEI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI (2)

Nuovo scenario “informatico” dove ogni operatore aziendale può disporre di un personal computer legato a rete ad altri computer, utilizzare strumenti software orientati all’utente, accedere selettivamente alle basi di dati e comunicare con altri operatori dotati di risorse informatiche.

L'evoluzione delle tecnologie di trattamento dell'informazione e gli altri cambiamenti profondi nei sistemi organizzativi e gestionali determinano grosse opportunità di miglioramento dei procedimenti di rilevazione ed informazione aziendale.

Al riguardo, possono essere individuati **quattro livelli principali di automazione** corrispondenti ad altrettanti stadi di sviluppo dei sistemi informativi aziendali:

# LIVELLI DI AUTOMAZIONE

- 1) elaborazione automatica dei dati limitata all'area amministrativo-contabile:** emissione automatica di fatture ed altri documenti, contabilità generale, contabilità IVA, contabilità clienti/fornitori ed altre rilevazioni elementari;
- 2) elaborazione automatica dei dati in sviluppo, con finalità di controllo operativo, verso le funzioni commerciale e di produzione:** gestione degli ordini da clienti, gestione del magazzino, distinta-base di produzione, contabilità industriale e così via;
- 3) elaborazione automatica dei dati diffusa e integrata nelle diverse aree di gestione corrente, anche ai fini di controllo direzionale;**
- 4) elaborazione automatica dei dati sia interni che esterni a supporto dei processi decisionali e di controllo strategico.**

## IL PRIMO LIVELLO

- Nel passaggio da una gestione amministrativo-contabile di tipo manuale ad una gestione automatica di primo livello (per applicazioni quali: contabilità generale fiscale, contabilità IVA e fatturazione), si ha in genere una riduzione dei costi ed un aumento dell'accuratezza con la quale i dati amministrativo-contabili possono essere resi disponibili.
- I problemi di tale passaggio sono limitati in quanto l'elaborazione automatica dei dati ristretta all'area amministrativo-contabile non determina in genere modifiche sostanziali nelle procedure di rilevazione e controllo. Infatti, a tale livello di automazione, le nuove procedure non sostituiscono quelle manuali ma si affiancano ad esse.

## IL SECONDO LIVELLO

Il secondo livello di automazione coinvolge le **procedure operative**.

L'elaborazione automatica dei dati influenza significativamente il soddisfacimento delle finalità di **controllo operativo** aziendale, in funzione della precisione e della immediatezza con cui possono essere rese disponibili le informazioni sui processi distributivi (gestione degli ordini) e produttivi (distinta-base di produzione e gestione del magazzino).

Lo sviluppo della elaborazione dei dati nelle aree commerciale e produttive non determina necessariamente vantaggi in termini di efficacia (utilità delle informazioni nei processi decisionali) ed efficienza (rapporto costi/prestazioni) del sistema informativo:

- l'efficienza rimane bassa se i dati devono essere immessi diverse volte nel sistema, ad un livello di analisi eccessiva, in corrispondenza di ciascuna procedura;
- l'efficacia rimane bassa se l'elevato volume dei dati immessi manualmente nel sistema determina "ritardi" eccessivi nella disponibilità delle informazioni e controlli inadeguati sull'accuratezza dei dati immessi e del software utilizzato per l'elaborazione automatica degli stessi.

## IL TERZO LIVELLO

Una riduzione dei costi ed un aumento dell'efficacia del processo informativo si può realizzare solo attraverso una completa integrazione delle procedure ad un appropriato livello di selettività/analiticità delle informazioni, nel passaggio dal secondo al terzo livello di automazione.

Coinvolgimento completo degli utenti e una nuova filosofia di gestione aziendale basata sulla delega, con un'ampia formalizzazione delle procedure ed un forte orientamento al **controllo direzionale**.

Il terzo livello di automazione, pertanto, difficilmente si riscontra nella realtà delle imprese, per la necessità di modificare la filosofia di gestione aziendale, prima ancora di realizzare la necessaria razionalizzazione dei flussi informativi ed integrazione del sistema dei dati negli archivi informatici.

I vantaggi evidenziati nelle aziende che si trovano a tale livello di automazione sono quelli di avere a disposizione tempestivamente una quantità notevole di dati sui processi gestionali interni, la cui precisione è garantita da idonei sistemi di integrazione e controllo delle procedure.

## IL QUARTO LIVELLO

Il quarto livello di automazione determina una completa razionalizzazione dei processi di elaborazione e “diffusione selettiva” delle informazioni a supporto dei **processi decisionali e di controllo**, anche a livello **strategico**, mediante l'integrazione dei dati interni con quelli esterni.

# I LIMITI ALLO SVILUPPO

- 1) Un'eccessiva delega decisionale ai tecnici informatici, determinata dall'errata convinzione che i problemi della elaborazione automatica dei dati richiedano conoscenze tecniche specifiche.
- 2) Un'eccessiva trasparenza del sistema, essendo i dati aziendali, anche quelli più riservati, leggibili e verificabili grazie alla loro chiara organizzazione e rappresentazione. Tali aspetti di trasparenza acquistano particolare rilevanza nei rapporti con i concorrenti e, più ancora, con riferimento agli accertamenti fiscali operati dagli organi dell'Amministrazione Finanziaria dello Stato.
- 3) Un eventuale irrigidimento del sistema, data la necessità di prevedere e codificare i vari aspetti della gestione da sottoporre ad elaborazione automatica e la difficoltà di individuare preliminarmente tutte le possibili eccezioni.

# L'ANALISI DEI BISOGNI INFORMATIVI-DECISIONALI

Le attività di base per lo sviluppo dei sistemi informativi aziendali sono quelle legate all'analisi del contesto gestionale di riferimento ed al superamento di alcune difficoltà connesse a tale analisi.

Una volta definito il fabbisogno, è poi necessario specificare le caratteristiche delle informazioni che lo soddisfano, e da queste risalire ai dati elementari da immettere originariamente nel sistema ed agli altri dati da memorizzare negli archivi.

Più in generale, è necessario effettuare una valutazione attendibile dei costi e dei benefici per decidere quali informazioni convenga concretamente predisporre.

- Verso l'esterno, l'attività informativa dell'azienda è in gran parte collegata a disposizioni legislative ed a rapporti di natura contrattuale.
- Verso l'interno, invece, le esigenze informative da soddisfare sono strettamente collegate alle mutevoli ed incerte caratteristiche dei processi decisionali ed operativi.

## L'ANALISI DEI BISOGNI INFORMATIVI-DECISIONALI (2)

Dalle decisioni assunte o da assumere si risale alle esigenze informative; risulta più agevole, così, verificare i requisiti qualitativi e quantitativi delle informazioni prodotte o da produrre per i vari centri decisionali.

Il passo successivo consiste nella verifica dell'integrazione esistente tra le varie classi di informazioni e, in particolare, di quelle strutturate per l'interno con quelle orientate per la comunicazione all'esterno dell'azienda.

La necessaria integrazione dei dati determina sia gli aspetti di efficienza del sistema in termini di razionalizzazione del processo di raccolta e trattamento dei dati grezzi, sia gli aspetti di efficacia, in termini di utilizzo molteplice dei dati opportunamente collegati.

Il massimo livello di integrazione è rappresentato dalla possibilità che ciascun dato elementare sia immesso una sola volta nel sistema con operazioni specificamente organizzate in funzione della provenienza e con l'articolazione richiesta dalle diverse destinazioni del dato stesso nell'ambito del processo informativo.

# I SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI: CARATTERISTICHE E REQUISITI

## Agenda

- ✓ La pianificazione e gestione del processo di sviluppo di un sistema informativo aziendale (SIA)
- ✓ L'articolazione del processo
- ✓ Strumenti metodologici
- ✓ Caratteristiche sistema informativo: introduzione

# LA PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEL PROCESSO DI SVILUPPO DI UN SIA

- Come tradurre in forma concreta le percezioni sulle situazioni (i processi decisionali ed operativi) a cui i nuovi sistemi informativi devono far fronte?
- Come fare scelte, dal lato delle risorse tecniche, in un campo, qual è quello dei sistemi di elaborazione automatica dei dati, nuovo ed in rapido sviluppo?
- Come coordinare le richieste degli «utenti» (che spesso non conoscono gli aspetti tecnici del trattamento dei dati sulla base dei nuovi strumenti) e dei tecnici informatici (che spesso hanno una scarsa conoscenza della realtà aziendale, per quanto riguarda i processi decisionali interni e le esigenze informative per l'esterno)?

# ARTICOLAZIONE DEL PROCESSO

- Per guidare il cambiamento dei sistemi informativi è necessario mettere in atto meccanismi complessi di:
  - definizione preliminare di obiettivi e risorse del processo di sviluppo;
  - verifica continua degli obiettivi e delle risorse mediante l'analisi critica delle situazioni di partenza e di quelle successive.
- Il processo deve essere necessariamente iterativo e gli interventi riguardano:
  - l'area informativa;
  - i procedimenti decisionali;
  - i procedimenti operativi.
- L'aspetto realmente critico è che il valore delle informazioni dipende direttamente dalla loro effettiva utilizzazione nei processi decisionali ed operativi = Solo chi utilizza le informazioni può valutarne l'utilità.

## ARTICOLAZIONE DEL PROCESSO (2)

1. la valutazione di un sistema informativo è collegata sia all'efficacia con cui sono soddisfatti gli obiettivi (i requisiti del sistema) sia all'efficienza con cui è realizzato il processo di conversione dei dati in informazioni;
2. mentre la responsabilità nel valutare l'efficacia del sistema è riconducibile agli utenti, l'efficienza coinvolge direttamente chi fornisce le informazioni, cioè che raccoglie i dati originari e li sottopone a trattamento;
3. nei sistemi basati sulla elaborazione automatica dei dati, esiste in genere una netta separazione tra gli utenti, da un lato; gli specialisti e gli operatori «informatici», dall'altro.

**Definizione dei bisogni informativi da soddisfare (requisiti), in rapporto alle risorse tecniche, umane e metodologiche disponibili**

**Si verificano i livelli successivi di efficacia e di efficienza che comportano modifiche dal lato strutturale**

# STRUMENTI METODOLOGICI

Nei casi in cui le scelte di sviluppo dei sistemi informativi comportino modifiche significative, è necessario inserire il progetto di sviluppo in un quadro organico di pianificazione e controllo.

È anche necessario utilizzare idonei strumenti metodologici di progettazione del nuovo sistema informativo:

- 1) un insieme di strumenti grafici e linguistici per descrivere i flussi informativi e documentali;
- 2) un insieme di strumenti software di supporto al lavoro di progetto (programmi analizzatori, programmi di simulazione, sistemi per lo sviluppo automatico di programmi applicativi, ecc.);
- 3) un sistema di documentazione del lavoro per facilitare la comunicazione tra utenti operativi, dirigenti e specialisti informatici (moduli standard e regole per la loro compilazione);
- 4) un sistema di procedure e di ruoli, con l'attribuzione di precise responsabilità per ciascun gestore del cambiamento, per migliorare la comunicazione, mediare gli interessi divergenti e permettere il controllo del processo.

# LE CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il punto di partenza è rappresentato dall'analisi critica del sistema informativo esistente, al fine di:

- evidenziare le disfunzioni ed i problemi: errori, ritardi, duplicazioni, incompletezze;
- ricercare le cause ed i riflessi molteplici dei problemi;
- definire la natura e la direzione degli interventi correttivi, e la loro fattibilità.

Mediante l'analisi critica del sistema esistente risulta agevole verificare gli aspetti qualitativi e quantitativi delle informazioni e, di conseguenza, le caratteristiche del sistema informativo che le produce.

Le principali possono essere individuate in: **selettività, flessibilità, affidabilità, tempestività ed accettabilità.**

# I SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI: CARATTERISTICHE E REQUISITI

## Agenda

- ✓ I requisiti di efficacia di un Sistema Informativo Aziendale

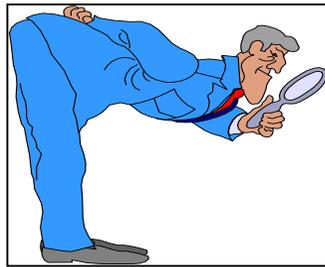
# I REQUISITI DI EFFICACIA

Mediante l'analisi critica del sistema esistente risulta agevole verificare gli aspetti qualitativi e quantitativi delle informazioni e, di conseguenza, le caratteristiche del sistema informativo che le produce.

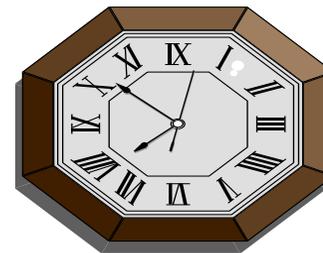
Le principali possono essere individuate in:

- **selettività,**
- **flessibilità,**
- **affidabilità,**
- **tempestività**
- **accettabilità.**

# REQUISITI DI EFFICACIA



SELETTIVITÀ



TEMPESTIVITÀ

**OK**

ACCETTABILITÀ

**I REQUISITI DI  
EFFICACIA DEL  
SISTEMA INFORMATIVO**

**1 + 1 = 2**

AFFIDABILITÀ  
ACCURATEZZA  
VERIFICABILITÀ

**1 + 1 = 3**

FLESSIBILITÀ

# LA SELETTIVITÀ

Un sistema informativo deve essere, prima di tutto, selettivo deve cioè fornire non masse enormi di dati concretamente inutilizzabili, ma dati selezionati e realmente utili, cioè rilevanti, per i vari centri decisionali e operativi.

La selettività riguarda dunque il rapporto tra i dati qualitativamente rilevanti per ogni centro decisionale e la massa totale dei dati forniti. Un sistema è tanto più selettivo quanto più i dati sono significativi, si adattano all'utente e sono da lui effettivamente utilizzabili ed utilizzati, cioè quanto più aumentano le informazioni a parità di dati trattati

# LA TEMPESTIVITÀ

Il problema della tempestività è legato ai limiti di tempo entro i quali le informazioni devono essere fornite al fine di permettere una efficace pianificazione, organizzazione e controllo dei fenomeni aziendali.

La tempestività, più precisamente, ha tre componenti:

- 1) la periodicità, cioè il periodo di tempo che intercorre tra due informazioni successive dello stesso tipo. Una situazione contabile, ad esempio, può essere stampata ogni giorno oppure ogni settimana oppure ogni mese;
- 2) l'intervallo temporale coperto dall'informazione. Una situazione contabile, riprendendo l'esempio precedente, può riportare i movimenti iscritti nei conti per l'intero esercizio o per periodi più brevi od anche per periodi più lunghi nel riferimento agli esercizi precedenti;
- 3) il tempo di elaborazione (o ritardo) del sistema, cioè l'intervallo di tempo necessario per eseguire le operazioni di acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati.

# LA FLESSIBILITÀ

L'adeguatezza alla dinamica delle richieste informative implica che il sistema informativo deve avere la massima flessibilità, al fine di adattarsi rapidamente al mutare delle esigenze informative e delle tecniche di produzione e distribuzione delle informazioni.

In concreto, la flessibilità del sistema informativo dipende:

- dal peso delle parti informali, rispetto a quelle formali,
- dai vincoli di struttura organizzativa per la parte formalizzata,
- dalle caratteristiche di adattabilità delle procedure di raccolta, trattamento e comunicazione dei dati,
- dalla qualità del software che svolge automaticamente tali funzioni,
- dalla configurazione e modularità dei sistemi hardware.

# L'AFFIDABILITÀ

Un'altra caratteristica estremamente importante di un sistema informativo è la sua affidabilità, cioè la corrispondenza tra le informazioni sui fenomeni ed i fenomeni reali, dunque **l'accuratezza** dei dati forniti.

# LA VERIFICABILITÀ

La verificabilità del sistema dipende essenzialmente dalla traccia revisionale rappresentata dalla documentazione che accompagna le operazioni aziendali e dall'esistenza di procedure scritte, comunicate ed osservate nella compilazione dei documenti e nello svolgimento delle rilevazioni, quali, ad esempio: moduli pre-numerati, firme di autorizzazione e di supervisione, totali di controllo.

# L'ACCETTABILITÀ

Nel contesto aziendale deve essere garantita l'accettabilità del sistema, nelle sue procedure e nei suoi flussi informativi, parte da parte degli utenti di tutte le altre persone coinvolte nel trattamento e nella comunicazione dei dati.

Diviene necessario prevedere tutte le possibili reazioni, rimuovere gli ostruzionismi ed i meccanismi di resistenza passiva.

# MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'INFORMAZIONE

Poiché l'informazione è destinata agli utenti, devono essere precisate le modalità di presentazione dell'informazione: modi, tempo e luoghi di presentazione.

- I modi descrivono le modalità di presentazione dell'informazione: il supporto su cui essa viene fornita, l'evento attivatore della sua diffusione (sistematico o per eccezioni), il formato (tabella, relazione, grafico).
- I luoghi dove l'informazione deve essere fornita rappresentano, assieme alle sorgenti dei dati, l'elemento determinante per la definizione del processo di produzione dell'informazione: sui luoghi si riflette l'influenza dell'assetto organizzativo e geografico dell'impresa.
- I tempi di fornitura dell'informazione stabiliscono la tempificazione della produzione dell'informazione stessa.