

## SYLLABUS DEL CORSO

### Sistemi Informativi per la Gestione della Conoscenza

2425-2-F5701R010

---

#### Titolo

Sistemi informativi per la gestione della conoscenza

#### Argomenti e articolazione del corso

Le ICT per la comunicazione, la collaborazione e lo sviluppo organizzativo. Dopo aver analizzato i principali strumenti, e le relative funzioni, a supporto gestione della conoscenza, il corso si propone di delineare l'impatto organizzativo delle tecniche e delle metodologie di comunicazione, collaborazione e sviluppo organizzativo che utilizzano le tecnologie digitali (ICT ) all'interno delle aziende e delle istituzioni.

#### Obiettivi

Con questo insegnamento, si intendono promuovere i seguenti apprendimenti, in termini di:

- conoscenze e comprensione critica del ruolo e dell'importanza dei sistemi informativi e della gestione della conoscenza nelle organizzazioni complesse;
- capacità di mettere in relazione differenti conoscenze e modelli;
- capacità di applicare conoscenze e modelli per analizzare le sfide e le opportunità proposte dalle tecnologie digitali nel contesto delle organizzazioni complesse.

L'insegnamento contribuisce a sviluppare le seguenti competenze chiave:

- i modelli teorici, gli strumenti e i metodi di analisi organizzativa;
- le politiche, le pratiche e i sistemi di gestione delle risorse umane;

- i modelli teorici, gli strumenti e i metodi di gestione del cambiamento organizzativo;
- i modelli teorici, gli strumenti e i metodi per l'analisi e l'interpretazione dei mutamenti a livello sociale, culturale in ottica nazionale, internazionale e globale;
- le competenze linguistiche specialistiche, con particolare riferimento alla Lingua Inglese.

L'insegnamento contribuisce alla formazione del profilo di Specialista dell'organizzazione del lavoro

## **Metodologie utilizzate**

- Didattica erogativa: 48 ore
  - Lezione frontale (per la parte teorica);
- Didattica interattiva: 8 ore
  - Esercizi pratici (per affinare la capacità di mettere in relazione differenti conoscenze e modelli);
  - Analisi di casi di studio (per affinare la capacità di applicare conoscenze e modelli per analizzare le sfide e le opportunità proposte dalle tecnologie digitali nel contesto delle organizzazioni complesse).

Non si prevede l'erogazione di attività da remoto, salvo contingenze particolari.

## **Materiali didattici (online, offline)**

- Presentazioni;
- Lecture notes;
- Casi di studio;
- Video.

## **Programma e bibliografia**

Sistemi informativi e informatici

- Risorse e processi aziendali
- Componenti e principali tipi di sistema informativo
- Individuare il sistema informativo e il sistema informatico
- Principali problematiche legate alla gestione dei sistemi informativi
- Le reti e Internet
- Outsourcing
- ERP
- Soluzioni informatiche
- Office automation
- Supporto alle decisioni
- Basi di dati aziendali
- Supply chain
- CRM
- Dematerializzazione dei documenti
- Esempi di contesti gestionali aziendali

Dai dati alla conoscenza

- Dati e informazioni
- Ciclo di vita del software
- Knowledge worker
- Classificazione e caratteristiche dei sistemi informativi

Modelli organizzativi e soluzioni informatiche

IL MODELLO SECI

I MODELLI DI INTERAZIONE SOCIALE

IL CICLO DI VITA DELLA CONOSCENZA

SOLUZIONI ICT PER LA GESTIONE DEL CAPITALE INTELLETTUALE

IL TRATTAMENTO DELLA CONOSCENZA TACITA E IMPLICITA

- Knowledge acquisition applications
  - Communication, collaboration systems and groupware
  - Sistemi adattativi ed interfacce multimodali e multicanale
- IL TRATTAMENTO DELLA CONOSCENZA IN FORMATO SEMI O NON-STRUTTURATO
- Natural language processing
  - Information retrieval
  - Knowledge discovery in text
  - Document and content management
  - Case based reasoning
- IL TRATTAMENTO DELLA CONOSCENZA IN FORMATO STRUTTURATO
- Database, data warehouse e OLAP
  - Knowledge discovery in data: data, web, log, usage, mining
- L' INFRASTRUTTURA DI BASE
- Internet e intranet
  - Enterprise knowledge portal
- TECNOLOGIE PER L' ESTRAZIONE E L' INTEGRAZIONE
- Integrazione di sorgenti informative eterogenee
  - Wrapping crawling
  - Information extraction
- TECNOLOGIE PER LA RAPPRESENTAZIONE DELLA CONOSCENZA
- Ontologie e knowledge representation and reasoning
  - Workflow
  - Web services e service oriented architecture
  - Agenti
- APPLICAZIONI COMPLESSE
- Help-desk applications e customer relationship management
  - Business process re-engineering
  - Decision support systems
  - E-learning

Dispense fornite dal docente.

## Modalità d'esame

Questionario a risposta multipla e a risposta aperta.

Prova a tempo da svolgersi con il computer.

## **Orario di ricevimento**

Contatto via mail all'indirizzo di posta elettronica sergio.moriani@unimib.it.  
Se necessario videoconferenza.

## **Durata dei programmi**

Due anni accademici

## **Cultori della materia e Tutor**

Nessuno.

## **Sustainable Development Goals**

ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

---