UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

SYLLABUS DEL CORSO

Sistemi Informativi per la Gestione della Conoscenza

2526-2-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

1. Conoscenza e capacità di comprensione
   Al termine del corso, lo studente avrà acquisito:
   • Una conoscenza approfondita dei principali modelli teorici che descrivono la natura, il ruolo e il funzionamento dei sistemi informativi e della gestione della conoscenza nelle organizzazioni complesse.
   • La capacità di comprendere criticamente la relazione tra sistemi informativi, processi organizzativi e gestione delle risorse umane, anche in contesti di trasformazione digitale.
2. Capacità di applicare conoscenza e comprensione
   Lo studente sarà in grado di:
   • Applicare modelli e strumenti per analizzare e valutare sistemi informativi, processi di dematerializzazione, CRM, ERP e altre soluzioni digitali in relazione alle esigenze organizzative.
   • Scegliere e utilizzare appropriati metodi e strumenti ICT per supportare processi decisionali, gestione del capitale intellettuale e cambiamento organizzativo.

3. Autonomia di giudizio
   Al termine del corso lo studente sarà capace di:
   • Esprimere valutazioni autonome e fondate sui sistemi informativi adottati in un’organizzazione, tenendo conto degli aspetti tecnologici, sociali ed economici.
   • Identificare criticità e opportunità associate all’introduzione di tecnologie digitali nella gestione della conoscenza e delle risorse umane.
4. Abilità comunicative
   Durante e al termine del corso lo studente saprà:
   • Esporre in forma scritta, con linguaggio tecnico appropriato, concetti, problemi e soluzioni relativi ai sistemi informativi e ai processi di knowledge management.
   • Interagire in modo efficace con specialisti del settore e con figure organizzative diverse, utilizzando strumenti di comunicazione e collaborazione digitale.
5. Capacità di apprendimento
   Il corso favorisce:
   • Lo sviluppo di capacità autonome di apprendimento tramite esercitazioni, casi studio e l’uso di materiali digitali.
   • La capacità di aggiornarsi sulle continue innovazioni tecnologiche nel campo dei sistemi informativi e della gestione della conoscenza, anche in lingua inglese.
   • L’attitudine al ragionamento critico e alla rielaborazione autonoma delle conoscenze acquisite, anche in ottica interdisciplinare.

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
- Knowlwdge worker
- Classificazione e caratterisitiche 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
- Il 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.

Ulteriori riferimenti bibliografici:
Boccardelli, P., Ricciardi, F. (2020). Sistemi informativi aziendali. McGraw-Hill Education.
Morabito, V. (2019). Business Technology: Tecnologie e strategie digitali per l’impresa del futuro. Springer.
Di Carlo, E., & Frigenti, S. (2022). Gestione della conoscenza e innovazione organizzativa. FrancoAngeli.
Grandori, A. (2018). Organizzazione e conoscenza. Strutture, reti e sistemi cognitivi. Il Mulino.
Di Carlo, E., & Frigenti, S. (2022). Gestione della conoscenza e innovazione organizzativa. FrancoAngeli.

Modalità d'esame

REGOLE DI AMMISSIONE:
Non si prevedono differenze tra allievi frequentanti e non. non ci sono attività preventive o altri compiti per l'accesso alla prova d'esame .

TIPOLOGIA DELLE PROVE:
La prova è scritta, intende indagare le conoscenze acquisite sugli argomenti svolti durante il corso, e viene erogata attraverso piattaforma web.

MODALITA’ DI SVOLGIMENTO:
L'aula è tipicamente tradizionale (non informatizzata). E’ necessario essere muniti di dispositivi (computer o tablet), dotato di connessione ad internet, per l'effettuazione dell'esame. Lo studente può utilizzare soltanto il sito web della prova.

CRITERI DI VALUTAZIONE:
L'esame è valutato in trentesimi.
Con apposita piattaforma viene implementato un questionario a risposta multipla e a risposta aperta.
Trattasi di prova a tempo della durata di 90 minuti.
Lo studente riceve conferma scritta, via mail dal docente, della partecipazione alla prova, con indicazioni specifiche in merito alla stessa.
Il questionario, accessibile a mezzo link, lo stesso per tutti, inviato nella mail, e password, di accesso, fornita in sede di prova, con domande a risposta multipla e 4 domande a risposta aperta.
Per un totale di 29 domande.
1 punto per ogni risposta corretta.
Le domande a risposta aperta vengono valutate in un secondo momento.
Essendo risposte aperte è meglio articolare una dissertazione ricca di contenuti.
La valutazione delle risposte alle domande aperte è a discrezione del docente.
Le domande (e le risposte) sono distribuite dal sistema.
Il docente non conosce i quesiti proposti.
Si è in un sito web e come tale ci si muove.
In fondo alla pagina il tasto invia per il trasferimento dei dati.
Sarà subito disponibile il risultato delle domande a risposta multipla.
Se il tempo non bastasse la prova è comunque incamerata dal sistema e valutata.
Il docente può verificare in tempo reale la consegna ma non le risposte.
Solo a sistema sbloccato accede e scarica i dati per le valutazioni del caso.
In tal caso è anche possibile inviare un report con gli esiti delle domande, per altro già note.
A risultati visionati si può chiudere il sito e abbandonare la seduta.
Si ritiene che la modalità del questionario, nella forma e nei tempi convenuti, sia idonea alla valutazione degli obiettivi di questo corso. Le domande a risposta multipla misurano una conoscenza di tipo puntuale, mentre le domande a risposta aperta sono quanto di più vicino alla riproduzione di una prova orale. Nella fattispecie si misura

una conoscenza più generale dell'argomento oggetto di indagine, consentendo all'esaminato di costruire e articolare come meglio crede le proprie riflessioni. Ciò dimostra la sensibilità di individuare gli elementi più caratterizzanti.

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