



IL VALORE STRATEGICO DEI SISTEMI INFORMATIVI

I risultati della ricerca e i casi di successo

Cecilia Rossignoli
Francesca Ricciardi
Alessandro Zardini

Altavilla Vicentina, 24 settembre 2013

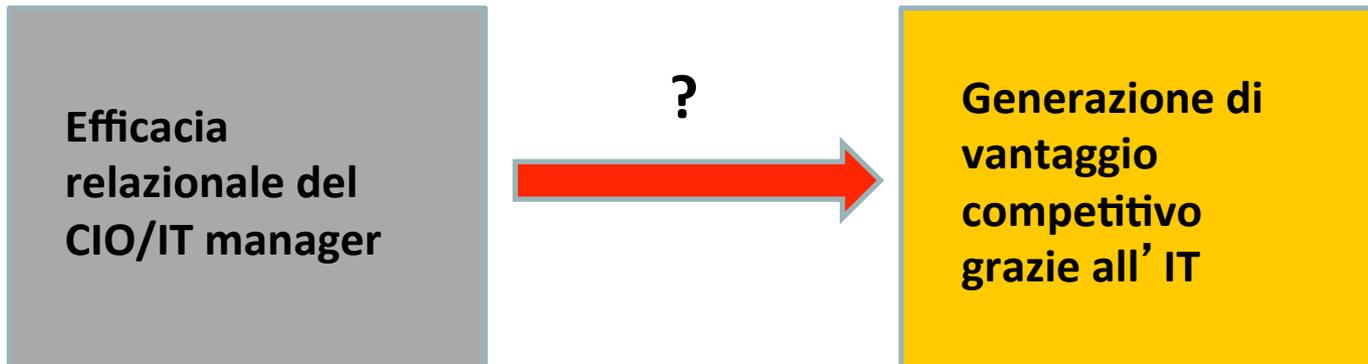


Indice

1. Obiettivi della ricerca
2. Presentazione del questionario
3. Presentazione dei risultati e discussione
4. Conclusioni

A quali condizioni si possono sfruttare al meglio le potenzialità dell' IT per favorire la generazione di valore strategico e di vantaggio competitivo nelle organizzazioni?

Ipotesi: le capacità del CIO/IT manager di relazionarsi efficacemente all' esterno del reparto IT sono molto importanti per sfruttare al meglio le potenzialità strategiche dell' IT.



I dati su:

1. Efficacia relazionale dell' IT manager

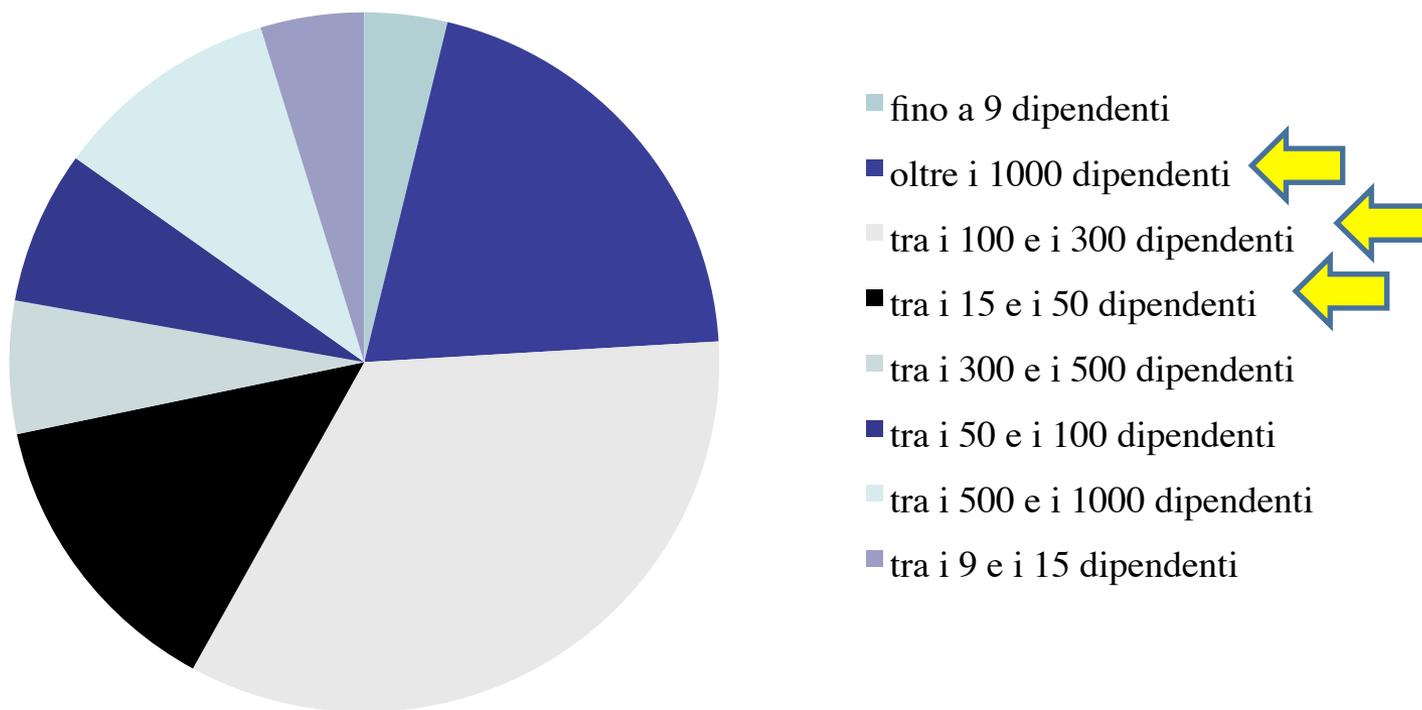
2. Contributo dell' IT a dinamismo, competitività e clima organizzativo

sono stati raccolti tramite una survey:

- Questionari di 61 domande, somministrati sia online tramite il sito CUOA sia in cartaceo, tra ottobre 2012 e aprile 2013.
- 212 questionari validi per l' elaborazione, compilati da CIO, CEO, CMO e altri manager di aziende del nord Italia.
- Elaborazioni statistiche supportate dal software SPSS .
- Eseguiti test di significatività statistica.
- Il questionario includeva anche richieste di dati su variabili di controllo (es. dimensione dell' azienda, settore, ecc.) per controllo statistico e per valutazione di rappresentatività.
- Il questionario includeva anche varie domande sulla qualità dell' infrastruttura IT dell' organizzazione del rispondente.

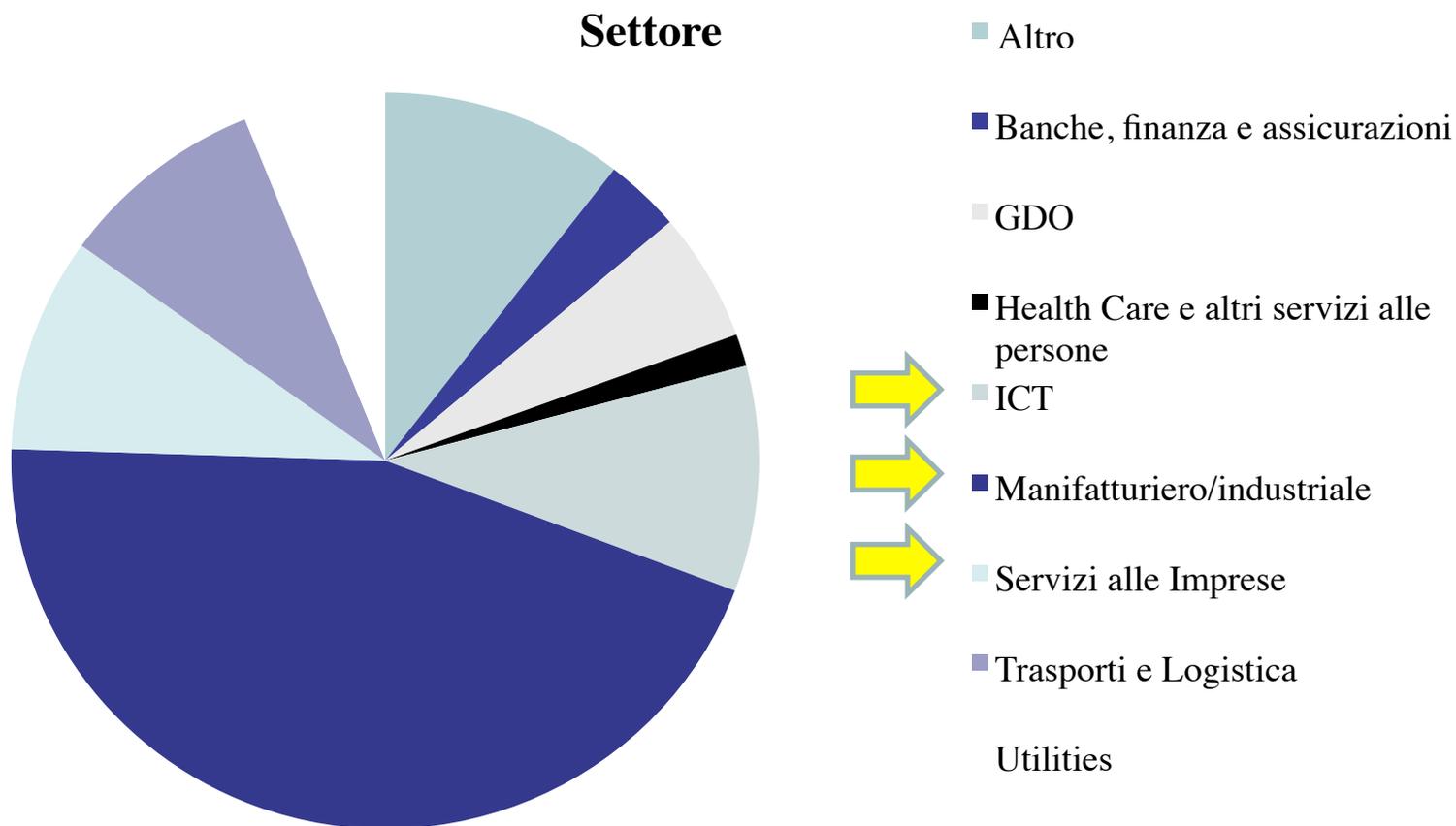
Numero di dipendenti delle aziende incluse nel campione:

Numero Dipendenti



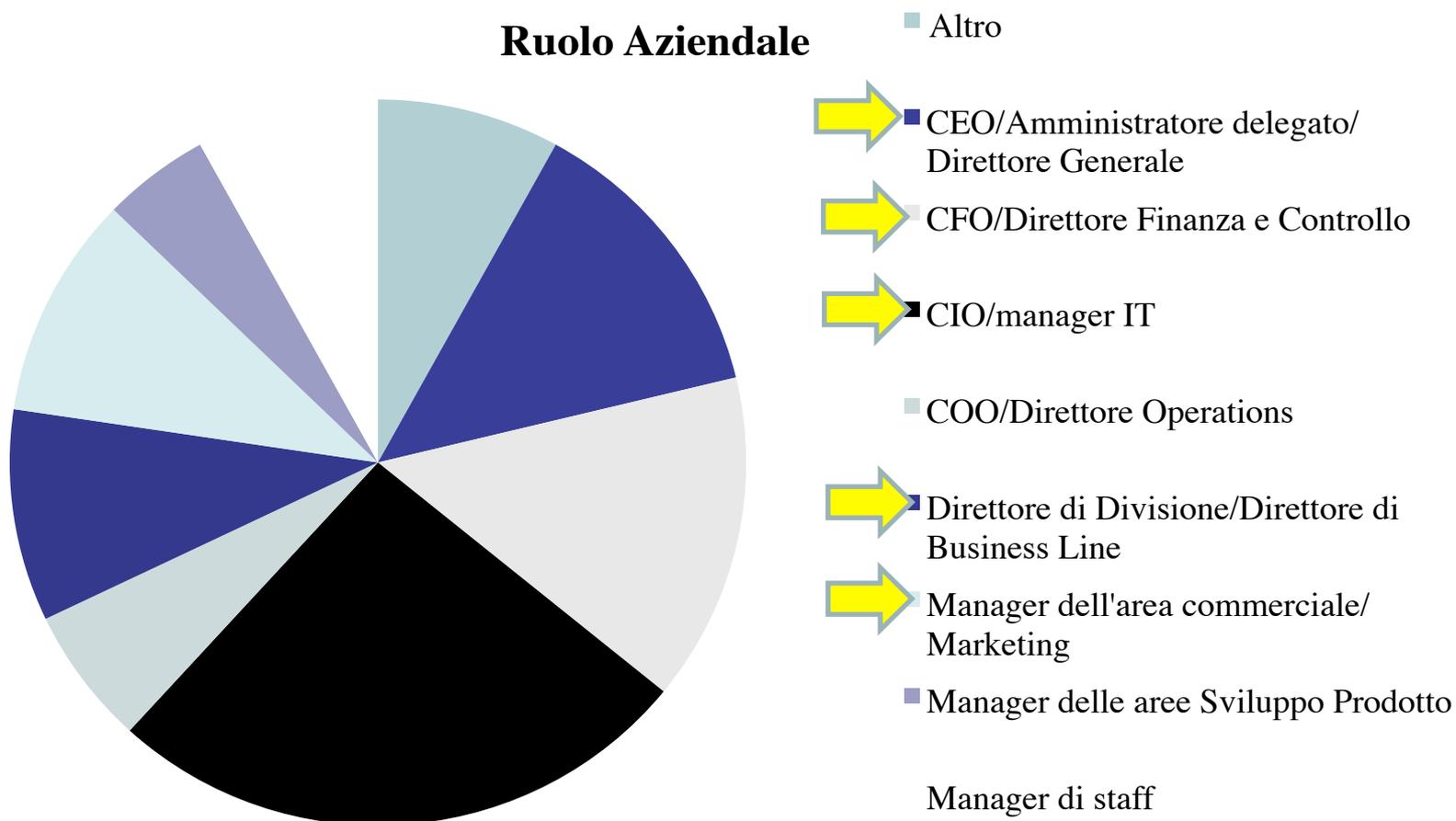
Le frecce gialle indicano i gruppi statisticamente più numerosi nel campione.

Settore delle aziende incluse nel campione:



Le frecce gialle indicano i gruppi statisticamente più numerosi nel campione.

Ruolo aziendale delle persone che hanno risposto al questionario:



Le frecce gialle indicano i gruppi statisticamente più numerosi nel campione.

Come misurare il supporto dell' IT alla generazione di valore strategico e vantaggio competitivo nelle organizzazioni?



COMPETITIVITÀ

Fidelizzazione Clienti
Innalzamento Vendite / Quote di Mercato
Abbassamento Prezzi / Innalzamento Margini
Customer Satisfaction
Efficace Cooperazione con Business Partners
Reputazione dell'Organizzazione

DINAMISMO

Ampliamento Canali di Vendita
Flessibilità / Reattività dell'Organizzazione
Nuove Strategie Competitive
Innovazione Prodotti / Servizi

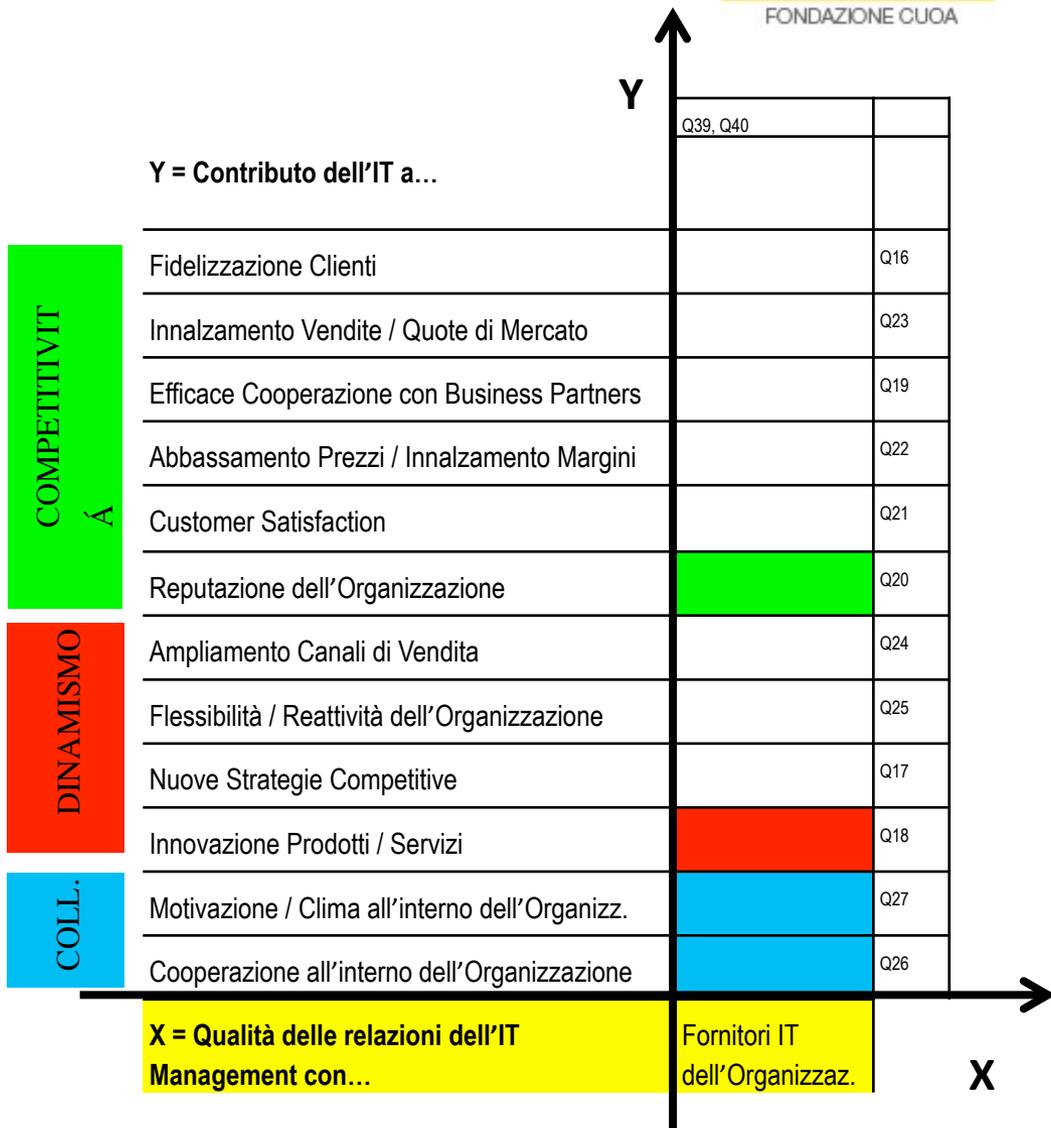
CAPACITÀ DI COLLABORAZIONE

Motivazione / Clima positivo all'interno dell'Organizzazione
Cooperazione all'interno dell'Organizzazione

Come misurare l'efficacia relazionale del CIO/IT manager?

Qualità delle relazioni dell' IT Management con:

- 1.Top Management Team**
- 2.Linee di Business & Utenti Interni**
- 3.Clienti/Distributori dell' Organizzazione**
- 4.Fornitori non IT dell' Organizzazione**
- 5.Fornitori IT dell' Organizzazione**



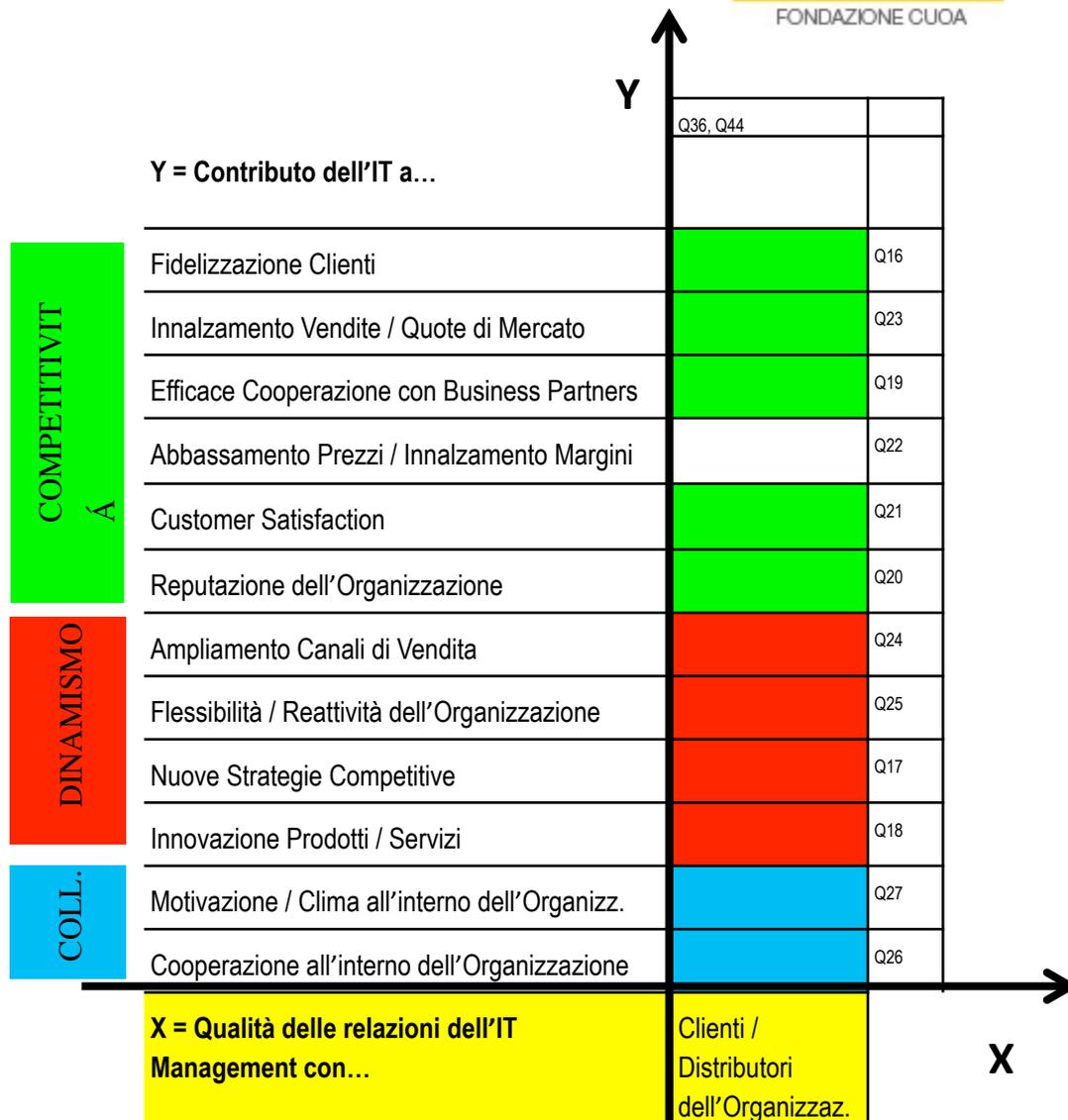
I dati indicano che la qualità delle relazioni dell' IT manager con i **fornitori IT dell' organizzazione** ha un forte impatto sulla capacità di collaborazione interna, mentre ha un impatto solo su un aspetto del dinamismo (capacità di innovare prodotti/ servizi) e della competitività (reputazione dell' organizzazione).

		Y	
		Q28, Q29	
Y = Contributo dell'IT a...			
COMPETITIVITÀ	Fidelizzazione Clienti		Q16
	Innalzamento Vendite / Quote di Mercato		Q23
	Efficace Cooperazione con Business Partners		Q19
	Abbassamento Prezzi / Innalzamento Margini		Q22
	Customer Satisfaction		Q21
	Reputazione dell'Organizzazione		Q20
DINAMISMO	Ampliamento Canali di Vendita		Q24
	Flessibilità / Reattività dell'Organizzazione		Q25
	Nuove Strategie Competitive		Q17
	Innovazione Prodotti / Servizi		Q18
COLL.	Motivazione / Clima all'interno dell'Organizz.		Q27
	Cooperazione all'interno dell'Organizzazione		Q26
X = Qualità delle relazioni dell'IT Management con...		Top Management Team	X

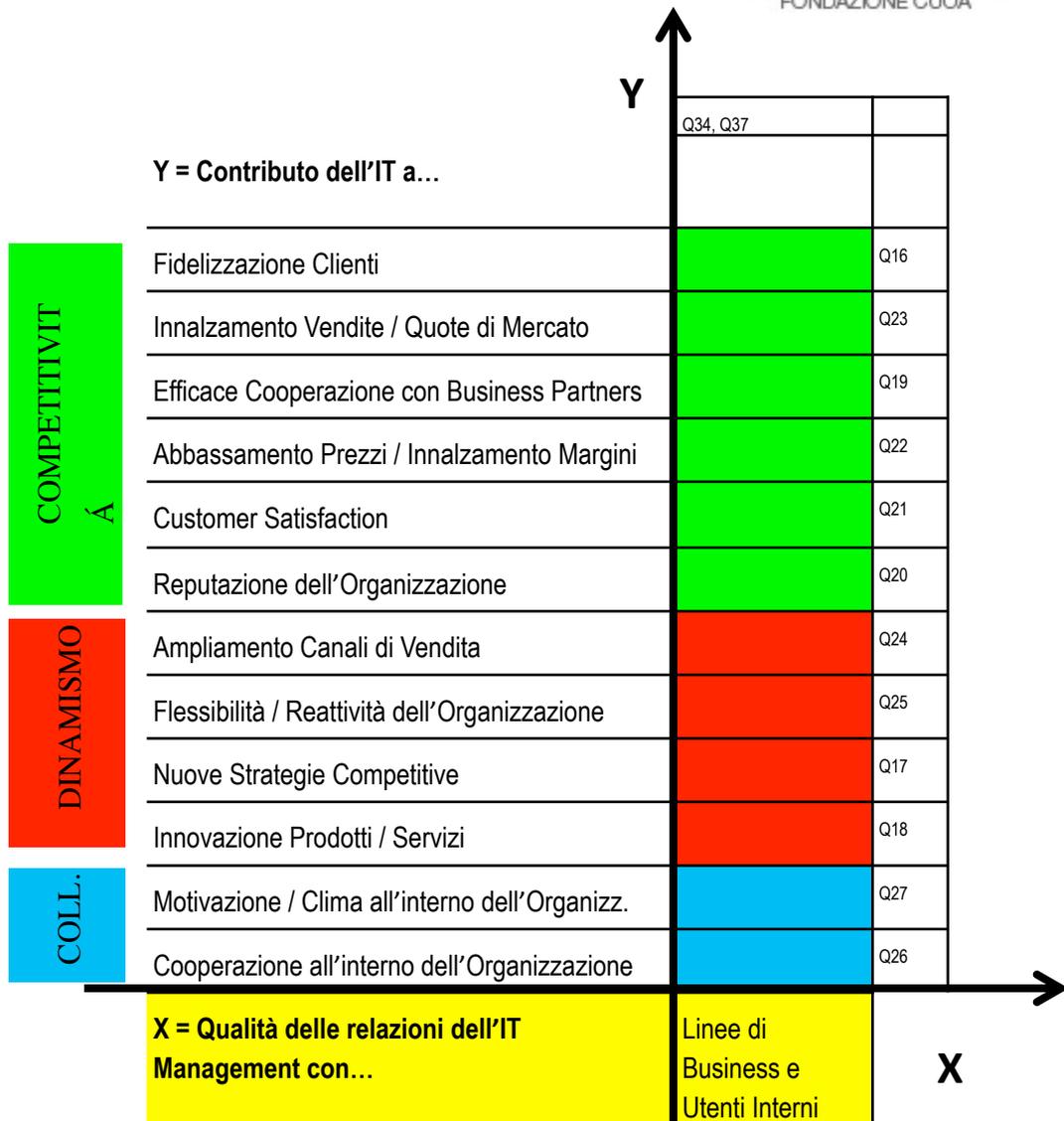
I dati indicano che la qualità delle relazioni dell' IT manager con il **Top Management Team** ha un forte impatto sulla capacità di collaborazione interna e sul dinamismo e un impatto parziale sulla competitività, essendo associato all' abbassamento prezzi/innalzamento margini e alla customer satisfaction.

Y = Contributo dell'IT a...			
		Q45, Q48	
COMPETITIVITÀ	Fidelizzazione Clienti		Q16
	Innalzamento Vendite / Quote di Mercato		Q23
	Efficace Cooperazione con Business Partners		Q19
	Abbassamento Prezzi / Innalzamento Margini		Q22
	Customer Satisfaction		Q21
	Reputazione dell'Organizzazione		Q20
DINAMISMO	Ampliamento Canali di Vendita		Q24
	Flessibilità / Reattività dell'Organizzazione		Q25
	Nuove Strategie Competitive		Q17
	Innovazione Prodotti / Servizi		Q18
COLL.	Motivazione / Clima all'interno dell'Organizz.		Q27
	Cooperazione all'interno dell'Organizzazione		Q26
X = Qualità delle relazioni dell'IT Management con...		Fornitori non di IT dell'Organizzaz.	X

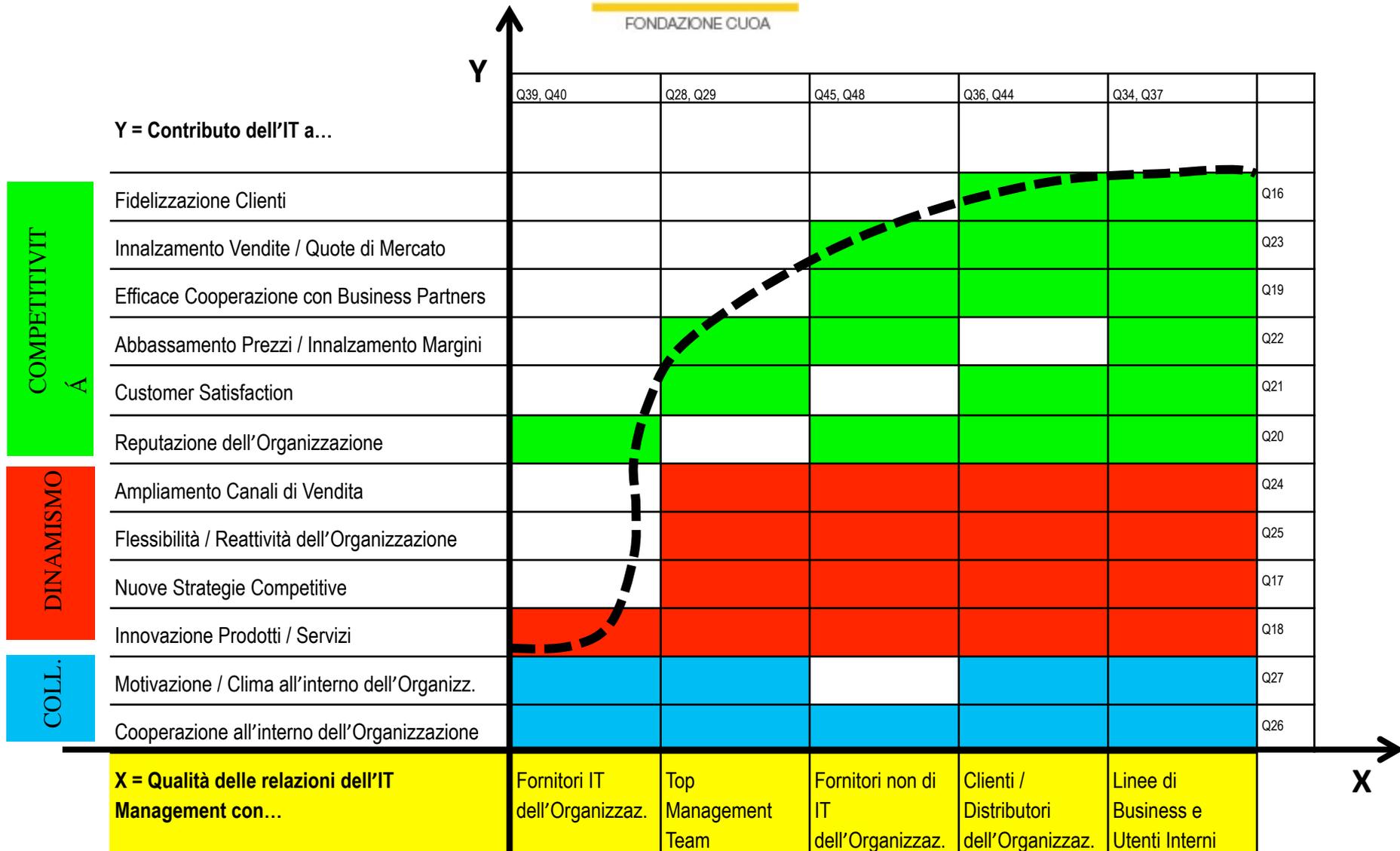
I dati indicano che la qualità delle relazioni dell' IT manager con i **Fornitori non IT dell' Organizzazione** ha un impatto parziale sulla capacità di collaborazione interna (influenzando la cooperazione intra-organizzativa) mentre ha un forte impatto sul dinamismo; per quanto riguarda la competitività, tutti gli aspetti risultano influenzati, tranne la customer satisfaction.



I dati indicano che la qualità delle relazioni dell' IT manager con i **Clienti/Distributori dell' Organizzazione** ha un impatto forte sulla capacità di collaborazione interna e sul dinamismo; per quanto riguarda la competitività, tutti gli aspetti risultano influenzati, tranne l' abbassamento prezzi/ margini.



I dati indicano che la qualità delle relazioni dell' IT manager con le **Linee di Business/ Utenti Interni dell' Organizzazione** ha un impatto forte su tutti gli ambiti della capacità dell' IT di creare valore strategico: infatti influenza fortemente sia il contributo alla competitività, che al dinamismo, che alla collaborazione interna.



Conclusioni

Il manager IT, con le sue capacità e i suoi comportamenti, può essere decisivo per la creazione di vantaggio competitivo.

L'analisi statistica condotta, infatti, rivela che se il CIO/manager IT è in grado di gestire in modo efficace le relazioni, questo aumenta in modo rilevante le chance di migliori prestazioni strategiche dell'azienda quanto a competitività, dinamismo, e capacità di collaborare e innovare.

Specularmente, se le capacità relazionali del CIO sono scarse, le potenzialità dell'IT per la creazione di vantaggio competitivo resteranno poco sfruttate, e questo tenderà a produrre un effetto negativo sulle prestazioni strategiche dell'azienda nel suo complesso.

