



INFORMAZIONI

Che importanza hanno le informazioni ?

In una struttura organizzata, dati ed informazioni costituiscono una risorsa fondamentale ai fini dello sviluppo continuo.

In sintesi, **le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e informazioni**, ovvero: le informazioni sono essenziali per poter **prendere decisioni basate su dati di fatto**.

Strettamente correlato con il concetto di "informazione" e la sua rilevanza, c'è la "**comunicazione**", classificabile in: interna ed esterna.

La **comunicazione esterna**, può essere considerata come strumento di immagine ed identificazione professionale, innanzitutto nei confronti dei clienti (alimentando il rapporto di fiducia con loro), ma non solo.

L'immagine è un risultato complesso, dato dalla combinazione delle qualità di un'organizzazione e dal modo di proporle, di comunicarle.

Con riferimento all'**organizzazione ed al controllo**, è fondamentale la **comunicazione interna** - peraltro da considerarsi "passaggio precedente e propedeutico" a quella esterna, che pure va ad influenzare.

La comunicazione costituisce uno degli elementi per migliorare la qualità delle prestazioni e, all'interno di un'organizzazione/Studio, essa costituisce uno strumento di efficienza con le finalità principali di: informazione, coinvolgimento, formazione, decisione.

Posta la rilevanza delle informazioni, in qualunque organizzazione non ne esiste un unico depositario; le stesse sono molteplici, e continuamente prodotte e gestite da parte di tutte le risorse impiegate, a tutti i livelli, per i diversi ruoli e responsabilità.

Questo fatto, seppure da un certo punto di vista positivo - comunque fisiologico, comporta dei rischi: principalmente, un inadeguato **recepimento di "segnali" rilevanti** o, addirittura, la **perdita di informazioni preziose**.

- *Le persone che producono, o comunque vengono a contatto con le informazioni sono sempre a conoscenza della relativa rilevanza ?*
- *Sono in grado di comunicarle alle altre funzioni per le quali sarebbero preziose ? e di farlo in maniera efficace ?*
- *Inoltre:*
- *I responsabili sono a conoscenza di tutte le informazioni prodotte dai dipendenti/collaboratori ?*
- *Ricevono in maniera sistematica quelle necessarie/essenziali ? O piuttosto perdono tempo a filtrare quelle necessarie tra le tante altre di rilevanza minore ?*

E' molto importante una comunicazione efficace "di tutto (pur adeguatamente filtrato) tra tutti i livelli".

Le informazioni devono essere diffuse all'interno dell'organizzazione, per essere portate a conoscenza delle varie funzioni, ai vari livelli; a partire dai responsabili in merito agli obiettivi individuati ed alle informazioni sul loro raggiungimento.



*Come è dunque possibile **gestire al meglio le informazioni** ?*

In sintesi, questi si ritengono essere i punti essenziali:

- a) individuando le esigenze di informazione / le informazioni essenziali per ogni passaggio di un processo,
- b) identificando ed accedendo alle fonti delle informazioni, interne ed esterne,
- c) effettuando misurazioni e raccogliendo dati ed informazioni relative all'oggetto,
- d) raccogliendo le informazioni in modo sistematico, al fine di monitorarle efficacemente,
- e) convertendo le informazioni in conoscenze utili per l'organizzazione,
- f) garantendo che i dati e le informazioni siano sufficientemente accurate, affidabili ed accessibili,
- g) analizzando i dati e le informazioni mediante metodi validi,
- h) utilizzando i dati, le informazioni e le conoscenze per stabilire e conseguire le proprie strategie e i propri obiettivi,
- i) assicurando adeguate salvaguardie per la segretezza e di riservatezza,
- j) prendendo decisioni ed intraprendendo azioni basate sui risultati di analisi logiche, pur mediate da esperienza ed intuito.

In conclusione, **le informazioni sono sempre presenti e a disposizione** di chi dedica tempo a ricercarle.

Considerando un'organizzazione come un insieme di processi diversi, il punto critico su cui è importante concentrare gli sforzi è lo **scambio delle informazioni**, che deve essere il più possibile efficace ed efficiente - da considerarsi come "processo a se stante".