

PRACTICI INTERNAȚIONALE CU PRIVIRE LA UTILIZAREA SISTEMELOR INFORMAȚIONALE DE MANAGEMENT

Autor: Rodica POSTICA

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstract: *Ultimii ani au adus schimbări radicale în modul în care organizațiile utilizează tehnologiile informaționale pentru a rezolva probleme complexe caracteristice concurenței crescânde și mediului de afaceri internațional. Obținerea unui avantaj competitiv, echilibrarea forțelor pieții, mărirea cotelor de piață, obținerea finanțărilor naționale și internaționale cât mai atractive, introducerea noilor produse și/sau servicii, satisfacerea cerințelor a cât mai mulți clienți fiind la curent cu preferințele acestora într-o perioadă cât mai scurtă, etc., toate au devenit posibile prin introducerea în activitatea întreprinderilor a sistemelor informaționale. Într-o economie bazată pe informație și cunoștințe, acestea reprezintă ingredientele cheie în obținerea avantajului competitiv.*

Cuvinte cheie: *Sistem informațional, avantaj competitiv, informație, creștere economică, tehnologii informaționale.*

Foarte mulți autori menționează importanța sistemelor informaționale pentru creșterea economică a întreprinderilor [1], în primul rând prin accesul liber la informație și piețe [2], accesarea resurselor necesare pentru continuitatea activității economice [3], îmbunătățirea eficienței și facilitarea lucrului prin utilizarea rețelelor de comunicare din cadrul întreprinderilor și din afara acestora [4]. Sistemele informaționale de asemenea au un impact strategic asupra întreprinderilor prin utilizarea lor în scopul dezvoltării produselor, serviciilor și abilităților care le permit să obțină avantaje competitive asupra concurenților atât pe piețele naționale cât și pe cele internaționale. Conform rezultatelor unor studii a reieșit că trei din cel mai des utilizate aplicații a sistemelor informaționale în cadrul întreprinderilor internaționale sunt cele de „procesare textuală, management financiar și evidență contabilă, și evidență în producere”. Din cele menționate mai sus și dacă e să analizăm mediul actual de business care e caracterizat de presiuni competitive fără precedent și clienți sofisticăți care cer soluții inovative și rapide, rezultă că una din componentele cheie în conducerea acestor întreprinderi sunt tehnologiile informaționale performante. În ultimele decenii, dezvoltarea tehnologiilor informaționale a schimbat rapid condițiile mediului de afaceri. Deoarece au capacitatea de a furniza informația necesară calitativă și în timp util, Tehnologiile Informaționale au condus la îmbunătățirea performanțelor atât în cadrul întreprinderii cât și a partenerilor din cadrul lanțului valoric. Sistemele informaționale, ca infrastructură care susțin atât organizația din interior cât și din punctul de vedere a fluxului de informație, au fost recunoscute ca factori critici pentru îmbunătățirea eficienței și profitabilității întreprinderilor. Ca răspuns cerințelor pieței, companiile internaționale de succes din sectorul de încălțăminte acordă o atenție crescândă problemelor strategice ca: monitorizarea costurilor fixe; optimizarea proceselor de producție; sistemelor informaționale capabile să integreze întregul lanț valoric, începând cu punctele de vânzare și terminând cu managementul de aprovizionare și logistică; revederea strategiilor de producere și distribuție; inovarea continuă și creșterea investițiilor în cercetare și dezvoltarea produsului, [7]. După cum a fost menționat mai sus, sistemele informaționale furnizează puterea analitică și comunicațională de care au nevoie întreprinderile pentru a face afaceri la scală globală. Bocij Paul afirmă că „în business-ul modern, dezvoltarea și implementarea sistemelor informaționale de management sunt elemente centrale în succesul sau insuccesul organizației”, [5]. Tot mai multe întreprinderi din domeniu investesc în tehnologiile informaționale și totodată se fac tot mai multe cercetări care investighează impactul implementării sistemelor informaționale asupra performanței întreprinderilor. McLeod susține că sistemele informaționale sunt ingredientele cheie în organizarea sau reorganizarea activităților de management prin introducerea unor schimbări radicale în procesele de business care îmbunătățesc la maxim eficiența și eficacitatea acestora, [1].

Scopul de bază a acestei lucrări este de a observa și a analiza întreprinderile Vest Europene din punctul de vedere a utilizării sistemelor informaționale și a modului în care acestea influențează performanța acestora. Impactul tehnologiilor informaționale asupra performanței organizaționale a devenit una din

preocupările majore atât a managerilor cât și a cercetătorilor. Utilizarea sistemelor informaționale computerizate și investițiile în aceste sisteme presupune îmbunătățirea eficienței și eficacității întreprinderii. Informația necesară pentru atingerea obiectivelor propuse a fost obținută prin intermediul unui chestionar care a fost trimis companiilor Vest Europene, (până acum 110 întreprinderi), și care joacă un rol important în industria de încălțăminte mondială. Astfel în septembrie 2010, acest chestionar a fost trimis companiilor prin poșta electronică, fiind însoțit de o scrisoare în care erau explicate scopul cercetării și respectiv beneficiile pe care le vor avea aceste întreprinderi în cazul în care participă. Adresele acestor întreprinderi au fost obținute din baza de date a Federației Europene a Industriei Încălțăminte. Cu toate acestea, din totalul întreprinderilor contactate doar 7 au fost cointerestate de acest studiu, printre care ADIDAS GROUP, CLARKS, NIKE, etc., constituind 6,36%. Această rata a răspunsurilor este considerată foarte joasă, iar cauzele posibile sunt următoarele: Întrebările detaliate cer respondenților să memoreze informații despre întreprindere pe o perioadă destul de lungă; Deși informația cerută în chestionar este de natură generală, unii respondenți au refuzat să participe considerând-o privată; Erorile în baza de date.

Conform raportului Comisiei Europene, întreprinderile mici și mijlocii producătoare de încălțăminte sunt destul de dinamice în adoptarea unor forme simple de sisteme informaționale atunci când aceste sisteme corespund nevoilor specifice, mărimii și capacității financiare. Conform rezultatelor chestionării, utilizarea sistemelor informaționale de către întreprinderile Vest Europene nu este atât de avansată cauzele fiind: Întreprinderile mici și mijlocii producătoare de încălțăminte sunt foarte inovative, în ceea ce privește produsele - unde rolul sistemelor informaționale încă nu este foarte pronunțat; Mărimea întreprinderii și costurile de implementare reprezintă principalele bariere în implementarea sistemelor. Deși rezultatele nu sunt complete, respondenții acceptă ideea că utilizarea sistemelor informaționale are un impact pozitiv asupra performanței întreprinderilor, și că sistemele informaționale devin o necesitate pentru activitatea acestora în următorii ani. Rezultatele studiului deschid unele paranteze pentru elaborarea unor strategii efective pentru implementarea/optimizarea sistemelor informaționale cu scopul de a obține performanțe, [7]. După cum menționează G. Li, implementarea sau optimizarea sistemelor informaționale are un influență indirectă asupra indicatorilor de performanță a lanțului de aprovizionare. Întreprinderile care promovează adoptarea, implementarea, și utilizarea sistemelor informaționale ca cele pentru: planificare resurselor întreprinderii (ERP), managementul relațiilor cu clienții (CRM), managementul riscului și oportunităților (ROMS), susținerea procesului decizional (cazul companiei ADIDAS), etc., și respectiv alinierea filosofiilor IT, politicilor și procedurilor de-a lungul lanțului valoric, obțin rezultate mai bune și respectiv performanțe mai înalte, [4]. Dacă e să analizăm cazul companiei ADIDAS se poate de menționat că pentru întreprinderile producătoare de încălțăminte este recomandabil să investească în strategii care să promoveze colaborarea și integrarea participanților din lanțul valoric, [6]. La fel, analizând cazul acestei companii rezultă că sistemele informaționale nu sunt o sursă actuală de competitivitate ci o necesitate în obținerea performanței și competitivității iar beneficiile pe termen lung a tuturor participanților din lanț obținute prin cooperare și schimb de informații sunt evidențiate de adoptarea sistemelor informaționale de management respective. ADIDAS investește continuu în sistemele informaționale și cere acest lucru și de la furnizorii și clienții ei, bazându-se pe conceptul că „comunicarea eficientă a unei organizații cu partenerii de afaceri este o necesitate, mai mult decât o sursă care poate influența avantajul competitiv a acesteia”, [4].

Deoarece sistemele informaționale au demonstrat că au potențial de a îmbunătăți performanța întreprinderilor, tot mai mulți manageri investesc sau planifică să investească în tehnologiile informaționale.

Bibliografie

1. McLeod Raymond, Jr., Shell George P., *Management information systems* (8th edition) (Pearson Prentice Hall / New Jersey), 2001, P. 95-98
2. Oz, Effy. *Management information systems* (6th edition) (Thomson/ London), 2009, P. 15-26
3. Li Gang, Yang Hongjiao, Sun Linyan, Sohal Amrik S., (2009), “*The impact of IT implementation on supply chain integration and performance*”, International Journal of Production Economics, vol. 120, pp. 125–138
4. Bocij Paul, Chaffey Dave, Andrew Greasley & Hickie Simon, *Business information systems: Technology, development & management for the e-business* (3rd edition) (Financial Times- Prentice Hall/London), 2006
5. http://www.cecshoe.be/cecshoe_unclass/
6. http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/footwear/index_en.htm
7. <http://www.ebusiness-watch.org/statistics/data.htm>