

SDA BOCCONI per DOCFLOW

Dematerializzare e Innovare i Processi Amministrativi

abstract review della letteratura

Titolo: Performance impact of information technology, is actual usage the missing link

Anno: 2003

Rivista: Management Science

Autore: Sarv Devaraj, Rajiv Kohli

Punti Chiave:

Numerosi studi hanno cercato di valutare l'impatto dell'IT sulla *performance* aziendale, ottenendo però risultati contrastanti. Il lavoro riportato ritiene che una causa rilevante di tale discordanza di risultati risieda nel non considerare adeguatamente l'*usage* della tecnologia nell'impresa, infatti invece del più comune *self-reported usage*, dovrebbe essere rilevato ed utilizzato l'*actual usage*. La ricerca si basa quindi sull'analisi di 8 ospedali americani circa l'impatto dell'IT sulla *performance*, utilizzando appunto l'*actual usage*.

Ciò che risulta è che, come previsto, l'uso dell'*actual usage* permette di determinare, senza risultati contrastanti, come l'IT abbia un effetto positivo sui risultati aziendali. Questo effetto può essere determinato in termini monetari, anche se la ricerca in esame non procede alla sua determinazione, e richiede un certo tempo per manifestarsi. I *pay-offs* della tecnologia non si mostrano immediatamente, ma richiedono un certo arco temporale.

Il limite principale di questa ricerca è dato dalla difficoltà a generalizzare i risultati anche ad altri settori economici, tuttavia, anche se i risultati non sono generalizzabili, l'approccio di analisi che lo caratterizza è invece generalizzabile anche in altri contesti.