



AICA
Associazione Italiana per l'Informatica
ed il Calcolo Automatico

Il Costo dell'Ignoranza Informatica



Nell'attuale contesto economico e sociale le nuove tecnologie informatiche e di telecomunicazione vengono ad assumere un ruolo pervasivo, in grado di modificare non solo le attività economiche delle imprese ma anche il comportamento dei singoli individui.

Nel nuovo modello di sviluppo assume quindi grande rilievo l'alfabetizzazione generalizzata alle tecnologie dell'informazione.

A tale riguardo, AICA in collaborazione con SDA Bocconi, ha avviato, nel 2003, un progetto periodico ad ampio respiro con l'obiettivo di valutare, il più possibile in termini quantitativi, il costo che il "non sapere" informatico comporta per la collettività.

I risultati delle ricerche vengono tradotti in pubblicazioni e, soprattutto, in stimoli per i decisori che, nei più diversi ambiti, hanno a cuore l'efficienza del nostro sistema-paese e la qualità del lavoro.

Il Costo dell'Ignoranza Informatica nella società dell'Informazione

(Rapporto AICA – SDA Bocconi 2003)

Nel 2003, la ricerca si era rivolta al **mondo del lavoro in generale**. Lo studio ha dimostrato che in Italia, dove circa il 50% della popolazione attiva usa il computer per motivi di lavoro, il tempo improduttivo perso per scarsa conoscenza degli strumenti informatici comporta **un costo annuo, per il sistema economico italiano, pari a 18,9 miliardi di €.**

Questa cifra è talmente rilevante che, pur considerandola un indicatore di larga massima, si pone il problema di come riuscire a ridimensionarla. Gli investimenti formativi sono una delle strade che l'Italia deve percorrere con maggiore convinzione. La ricerca si è quindi posta di valutare il ROI della formazione informatica degli utenti, in particolare nell'ottica della certificazione ECDL Base (Core Level).

Lo studio ha dimostrato come, a fronte di un costo relativamente modesto per la formazione di base, si possano ottenere aumenti di efficienza e, in termini correlati, risparmi economici estremamente significativi (pari a oltre 18 miliardi di €) che compensano abbondantemente i costi sostenuti, specie nell'ottica di un arco temporale di media-lunga durata.



L'ignoranza informatica: il costo nella Sanità

(Rapporto AICA – SDA Bocconi 2004)

Nel 2004 l'indagine si è focalizzata su un'area di grande rilevanza sociale, quale è la Sanità, avendo ben chiaro che gli obiettivi di efficienza e produttività assumono, in questo settore, connotazioni assai particolari che lo distinguono dagli altri comparti economici. Il "non sapere" informatico comporta il rischio di un mancato adeguamento delle specifiche professionalità ad un ambiente che necessariamente diverrà più complesso, e comporta anche dei costi di improduttività, per il settore, stimati attorno a 850 milioni di Euro l'anno; una cifra che è dello stesso ordine di grandezza della spesa informatica dell'intero comparto sanitario e rappresenta lo 0,84% della spesa sanitaria dell'intero Paese. Le analisi condotte hanno inoltre portato a stimare un ritorno annuale per una formazione di base, tipo ECDL, superiore ai 2 miliardi di Euro. E risulta, in particolare, come il personale medico sanitario sia quello che più potrebbe contribuire all'aumento di produttività dell'intero sistema.



Competenze digitali e produttività nel sistema bancario italiano

(Rapporto ABI Lab – AICA – SDA Bocconi)

L'indagine 2005, svolta anche con la collaborazione di **ABI Lab**, (il Centro di Ricerca e Sviluppo delle Tecnologie per la Banca promosso dall'Associazione Bancaria Italiana), ha riguardato un settore di punta nell'uso delle tecnologie informatiche, quale il settore bancario.

Nello svolgimento delle attività bancarie si è rilevato un livello generalmente molto elevato di conoscenza degli strumenti informatici da parte degli utilizzatori. Ma, **anche in questo settore, la ricerca dimostra come vi siano dei margini di recupero di produttività.**

La formazione informatica è risultata essere un'attività sufficientemente presente all'interno del sistema bancario ma le decisioni di investimento in formazione vengono prese prevalentemente per affrontare le novità: nuove tecnologie o nuovi utilizzi delle tecnologie decisi a livello direzionale. Formazione che può non essere sufficiente nel contesto lavorativo quotidiano, dove le novità vedono la loro applicazione pratica e dove sembra prevalere, per l'ottimizzazione nell'uso degli strumenti informatici, un orientamento al "training on the job" e al supporto all'utente su richiesta. Di qui la rilevanza del tempo perso ogni giorno nel comprendere il funzionamento dei software utilizzati o nell'aiutare i colleghi che necessitano di suggerimenti e di aiuto.

L'indagine ha pertanto dimostrato come, anche in questo settore, si possa stimare un costo totale dell'improduttività informatica pari a 350 milioni di euro all'anno.

Evidentemente anche le banche non sono sufficientemente convinte dei potenziali ritorni della formazione informatica; o, meglio, manca l'introduzione e l'utilizzo in azienda di strumenti di misurazione degli impatti della formazione, che possano quindi fornire le motivazioni ad iniziative di questo tipo.

Il test ECDL, sviluppato nella ricerca, **costituisce un importante strumento che va in questa direzione**, e cioè misurare l'impatto della conoscenza informatica sulle prestazioni complessive aziendali.

Le valutazioni effettuate hanno portato a stimare, in termini indicativi, un ritorno economico della formazione informatica, per l'intero settore, che si colloca **fra i tre e i quattro miliardi di euro all'anno.**

Si conferma, anche per un settore tecnologicamente avanzato come quello bancario, quanto già emerso dalle indagini precedenti: la formazione rappresenta un investimento con ritorni, in termini monetari, decisamente significativi. Infatti, anche se molti aspetti della quantificazione svolta potrebbero essere messi in discussione, è indubbio che, a fronte di costi da sostenere una tantum, per corsi di formazione, che sono nell'ordine di centinaia di euro, si prospettano risparmi di costo e aumenti di produttività nell'ordine di migliaia di euro.



Una sintesi aggiornata dei principali risultati delle prime tre indagini è stata pubblicata nel volume "Le Conoscenze Informatiche in Italia" – Ed. Egea.



L'ignoranza informatica: il costo nella Pubblica Amministrazione Centrale (Rapporto AICA – SDA Bocconi 2008)

Le ricerche AICA sul costo dell'ignoranza informatica si stanno indirizzando alla più grande **struttura produttiva del nostro Paese, la Pubblica Amministrazione**. In particolare, il rapporto pubblicato a fine 2008 riguarda la Pubblica Amministrazione Centrale, cui seguirà un'indagine relativa agli Enti dell'Amministrazione Locale.

L'obiettivo è quello di fornire elementi significativi per la definizione delle strategie necessarie ad un'appropriata valorizzazione del capitale umano attraverso le conoscenze informatiche, conducendo una valutazione dello stato effettivo delle competenze informatiche rispetto a quelle necessarie alle esigenze delle Amministrazioni, nonché del ritorno delle attività formative.



L'analisi condotta nella Pubblica Amministrazione Centrale ha mostrato luci ed ombre sullo stato della formazione informatica nel settore: da un lato la Pubblica Amministrazione si configura oggi come **elemento di traino per quanto riguarda la formazione informatica dei dipendenti** e sono molte anche **le aree di eccellenza in termini di formazione specialistica**.

Ma **gli investimenti complessivi** in termini di formazione dei dipendenti pubblici sono **ancora molto contenuti**: ad esempio, secondo la relazione annuale CNIPA, solo il 25% degli utenti è in possesso di una certificazione ECDI e/o di un livello di formazione equivalente. La criticità della situazione deriva soprattutto dal ruolo che riveste la **Pubblica Amministrazione** rappresentando questa un **modello di riferimento** per l'intera società.

Lo studio ha evidenziato anche un uso diffuso dello strumento informatico, che riguarda circa il 60% dell'organico, con un livello d'impegno pari a circa i due terzi del tempo lavorativo.

L'**improduttività** dichiarata ai ricercatori, derivante da problemi nell'uso di tali strumenti, è mediamente pari a circa un'ora e dieci minuti alla settimana, e si traduce in un **costo annuo, per addetto, attorno ai 1500 euro**.

Un terzo di questa inefficienza (35%) deriva da una conoscenza insufficiente del computer e delle diverse applicazioni e può essere ridotto con interventi di formazione sulla competenza d'uso degli utenti. Per il restante 65% del tempo improduttivo, attribuito a problemi tecnici, occorre provvedere sia migliorando la prestazione del PC con la rimozione/riduzione delle cause di malfunzionamento tecnico, ma anche con la formazione e la certificazione di profili specialistici specificamente coinvolti, per un maggiore orientamento al servizio verso l'utilizzatore finale.

I ricercatori hanno altresì misurato, con un test specifico, gli effetti della formazione sulla produttività. Un corso di formazione di base ha portato a registrare, nei partecipanti, non solo un incremento delle conoscenze pratiche al PC del 29%, ma anche, e soprattutto, una riduzione media del 5% del tempo necessario per svolgere le rispettive mansioni, pari a ben 6 giorni all'anno.

Tutto questo ha permesso di stimare in **circa 1400 euro l'anno**, per addetto, il **valore dell'aumento di produttività conseguente a un intervento di formazione informatica di base come l'ECDL**. Un dato che proiettato sull'intera popolazione degli impiegati informatizzabili della PA Centrale si traduce in un incremento di produttività stimabile in oltre 755 milioni di euro l'anno, che, aggiunto all'abbattimento di una percentuale prudenziale dei costi vivi dell'impreparazione, porta il **totale del vantaggio conseguibile a 835 milioni di Euro**.

La ricerca ha anche richiamato l'esperienza nella Pubblica Amministrazione di **EUCIP**, il modello Europeo per la certificazione delle competenze dei professionisti informatici, richiamando come il successo dei progetti di e-government dipenda non solo dagli utenti ma anche dalle competenze degli specialisti che progettano, realizzano e gestiscono tali servizi. Lo studio include inoltre i risultati di una recente indagine condotta da AICA su un campione dei 1100 diplomati EUCIP nel settore pubblico, che ha rilevato come gli specialisti operanti nel settore pubblico abbiano assunto il modello EUCIP come elemento d'orientamento per un continuo aggiornamento delle competenze, e come esso concorra a motivare la crescita professionale.

Il volume "L'ignoranza informatica: il Costo nella Pubblica Amministrazione Centrale" autori Pier Franco Camussone, Fulvia Sala, Paola Bielli - Editore Egea - è in vendita nelle librerie