

La formazione paga!

L'ignoranza informatica determina perdite di efficienza e cattiva qualità nei risultati del lavoro. Per quantificarla e porre gli opportuni rimedi, l'Aica ha realizzato una ricerca, in collaborazione con SDA Bocconi, che evidenzia l'impatto della formazione sulla produttività.

L'impreparazione informatica degli impiegati della sola Pa centrale costa al Paese circa 280 milioni di Euro. Un valore che potrebbe essere ridotto con interventi di formazione di base a basso costo, che aumenterebbero la produttività sul lavoro, generando vantaggi complessivi pari a circa 835 milioni per l'intero settore.

E' quanto è emerso nel convegno organizzato a Roma da Aica (Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico) in collaborazione con SDA-Bocconi dal titolo "L'ignoranza informatica: il costo nella Pubblica Amministrazione Centrale".

"La ricerca - racconta Pier Franco Camussone, direttore Area Sistemi Informativi di SDA Bocconi - evidenzia, da un lato, una Pa centrale meno arretrata di quanto si creda (ogni dipendente ha a disposizione un Pc, il 75% delle amministrazioni ha sistemi per la gestione dei fornitori, il 53% per la gestione di gare e concorsi, l'82% per la gestione dei pagamenti, un quarto dispone di sistemi integrati ERP o di servizi ASP, il 57% è dotato di accesso a Internet, di cui il 40% in banda larga, vi sono 4,6 specia-

listi informativi ogni 100 dipendenti informatizzabili) e, in alcuni settori, tra le più avanzate (ad esempio in quelle dei servizi di e-government alle imprese); dall'altro, però, evidenzia come essa subisca il freno di una preparazione ancora insufficiente all'uso degli strumenti informatici e di Internet."

I costi dell'impreparazione

In particolare, secondo lo studio, i dipendenti informatizzati o informatizzabili sono circa il 60% dell'organico (pari ad almeno 550 mila), ma solo il 4,6% è ben addestrato all'uso del computer, il 22% dichiara di aver seguito corsi di formazione e addirittura il 75% dei soggetti informatizzabili non dichiara né certificati, né equivalenti, per un totale di oltre 400mila utilizzatori informatici sprovvisti di preparazione. "Secondo la ricerca - rivela Camussone - chi lavora nella Pa centrale dichiara di spendere mediamente il 61% del proprio tempo lavorativo sul Pc, perdendo una media di 69 minuti, a settimana, per cause tecniche o scarsa conoscenza degli strumenti (pari al 3,2% del tempo lavorativo settimanale): calcolando il costo annuale medio di un dipendente della Pa centrale, se ne deduce che gli effetti dell'impreparazione informatica genera costi annui pari a 1.439 euro per addetto che si traducono, per l'intera Pa centrale, in 280 milioni di Euro."

Formazione e produttività

I ricercatori hanno anche misurato con un test gli effetti della formazione sulla produttività, ottenendo risultati sorprendenti. "Il dato più importante - spiega il ricerca-

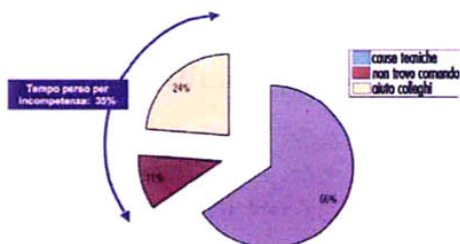
Valore del tempo perso al computer

Costo medio aziendale (euro)	Tempo di lavoro settimanale (ore)	% del tempo di lavoro passato al computer	Tempo di lavoro settimanale al computer (ore)	Tempo perso settimanalmente al computer (minuti)	% del tempo lavorativo perso settimanalmente al computer	Valore del tempo perso annualmente per addetto (€)
45.035	36.0	61%	21.96%	69	3.2%	1.439

PA e informatica: i miti da sfatare

- Le dimensioni del settore pubblico in Italia sono del tutto comparabili con quanto si riscontra mediamente in Europa
- I dipendenti della PA in senso stretto (escludendo l'istruzione, la sanità e le forze armate) sono al di sotto della media europea
- Per i costi del personale, la PA italiana si pone al di sotto della media europea, dimostrando un'attenzione alla spesa pubblica superiore a quella di molti altri Paesi.
- Il livello della spesa informatica nel settore pubblico risulta più basso rispetto a quanto si riscontra nei Paesi europei più evoluti
- I risultati dell'informatizzazione della PA italiana, sono molto avanzati per quanto concerne i servizi alle imprese, anch'esse molto attive nella fruizione di tali servizi.
- Secondo il Rapporto Assinform 2007, la PA italiana appare in linea con la media europea nei servizi online, mentre ha investito poco nel back office, finendo per compromettere la qualità e l'efficienza anche dei propri servizi in rete.

Le cause del tempo perso settimanalmente



l'anno e che, aggiunto all'abbattimento di una percentuale prudenziale dei costi vivi dell'impreparazione, porta il totale del vantaggio conseguibile a 835 milioni di Euro."

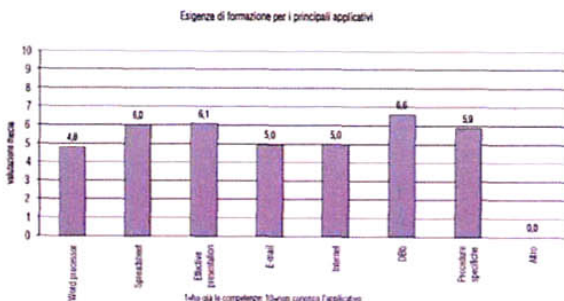
Lo studio ha anche stimato il tasso di ritorno dell'investimento, su base triennale, per interventi formativi come quelli della già citata patente del computer ECDL. "Il valore ottenuto –spiega Camussone- risultante dal rapporto tra benefici in termini di produttività nei tre anni (stimati in circa 4500 Euro pro-capite) e i costi della formazione per conseguire la patente ECDL (200-300 euro pro-capite), è impressionante: pari al 1500%. Il dato è una stima indicativa, ma dà la misura di come po-

tore- è quello dei vantaggi della formazione in termini di incremento della produttività: gli impiegati, sottoposti al test prima e dopo la formazione (un corso ECDL-Patente Europea del Computer), hanno fatto registrare, non solo un incremento delle conoscenze del 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 1.374 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 enorme, stimabile in oltre 755 milioni di euro

Il costo complessivo della ignoranza informatica nella PAC

Definizione	N° addetti	Valore del tempo perso annualmente al computer per addetto	Costo per il settore dei problemi con il computer (€)	Tempo perso settimanalmente al computer (minuti)	Costo dell'ignoranza informatica per addetto (€)	Costo dell'ignoranza informatica per il settore (€)
PA intesa in senso restrittivo	300.000	1.439	431.585.417	35%	504	151.054.869
PA intesa in senso lato	550.000	1.439	791.239.931	35%	504	278.933.976

Le esigenze di formazione informatica "avvertite" (utenti)



che centinaia di euro per un corso di formazione di base possano avere un rendimento di gran lunga più elevato di altri investimenti.”

La PA come traino per l'alfabetizzazione informatica

Infine, lo studio rileva come il settore pubblico italiano sia oggi molto sensibile alla formazione qualificata e certificata, più del settore privato. “La Pa –spiega Fulvia Sala di AICA- rappresenta un elemento di traino per quanto riguarda l'alfabetizzazione informatica (sono circa 600mila i dipendenti pubblici con certificazione ECDL) e sono molte le aree di eccellenza anche in termini di formazione specialistica.”

A quest'ultimo riguardo, la ricerca ha anche richiamato l'esperienza nella Pa di EUCIP, il modello Europeo per la certificazione delle competenze dei professionisti informatici, evidenziando come per gli specialisti che progettano, realizzano e gestiscono i servizi di egovernment continuo in misura sempre più rilevante le abilità professionali. “Secondo i risultati di una recente indagine condotta da AICA, su un campione dei 1.100 diplomati EUCIP nel settore pubblico, gli specialisti operanti nel set-

tore pubblico hanno assunto il modello EUCIP come elemento d'orientamento per un continuo aggiornamento delle competenze, concorrendo a motivare la crescita professionale.

Investimenti contenuti

Tuttavia, lo studio rileva come gli investimenti totali in formazione informatica dei dipendenti pubblici siano ancora molto contenuti, e questo in rapporto sia al ruolo che la Pa ha in termini di sviluppo digitale, sia al fatto che la Pa dovrebbe essere un modello di riferimento per l'intera società. Obiettivo della ricerca –conclude- è di fornire un contributo affinché la Pa possa continuare ad investire in quel capitale umano che oggi, nella società della conoscenza, viene indicato come il principale fattore di produttività e di sviluppo.”

Laura Servidio

PublicA
febbraio 2009
pag. 3