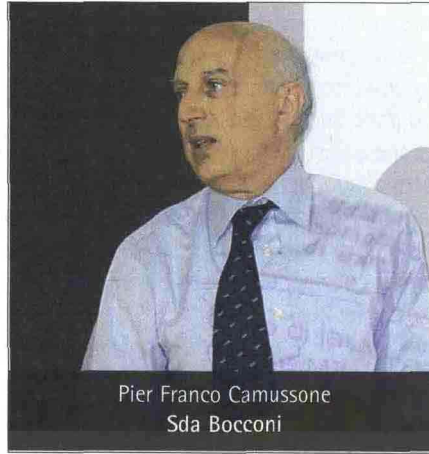


In occasione della presentazione della Ricerca di Aica

Ignoranza informatica, quanto mi costi!

Intervista a Pier Franco Camussone, di Sda Bocconi

Serve più scrupolo nell'esprimere giudizi e generalizzare serve a poco. È questo uno dei temi di fondo dell'analisi del Professor Pier Franco Camussone della Sda Bocconi, curatore della ricerca sul costo dell'ignoranza informatica nella Pubblica Amministrazione Centrale. La mancanza di questo scrupolo si sconta quando si stilano classifiche internazionali e la sconta, in particolar modo, la nostra PA. In altre parole, il professor Camussone non apprezza i giudizi generali espressi sulla base di classifiche che valutano il livello di innovatività o produttività di Paesi differenti senza esprimere le diversità esi-



Pier Franco Camussone
Sda Bocconi

stenti. Si tratta di un atteggiamento che, prima di tutto, allontana dalla focalizzazione e dalla soluzione dei problemi concreti. È quanto emerge dall'intervista rilasciata ad Innov@zione.PA, in concomitanza con la presentazione dello studio. Partiamo dallo stato reale dell'innovazione in Italia?

"L'Italia sconta l'accusa generale di avere un sistema economico che ha perso produttività negli anni: mentre i nostri competitor mondiali sarebbero cresciuti, noi avremmo perso in capacità.

> segue a pag.22

I risultati di studi e ricerche disponibili

Letteratura scientifica e manageriale

Ricerche AICA SDA-Bocconi



Nella società della informazione l'ignoranza informatica determina perdite di efficienza e cattiva qualità nei risultati del lavoro

In occasione della presentazione della Ricerca di Aica

Ignoranza informatica, quanto mi costi!

Intervista a Pier Franco Camussone di Sda Bocconi

► continua da pag. 1

In realtà, si tratta di analisi discutibili, di cui dovrebbero essere presi accuratamente in considerazione i criteri. Semplifico con un esempio: se si afferma che la Fiat è meno produttiva, perché negli anni novanta per realizzare una Punto occorrevano cento ore mentre adesso ne servono 120, si compie una analisi scorretta, che non tiene conto del fatto che la vettura di oggi è una macchina completamente diversa da quella di allora. Allo stesso modo bisogna fare attenzione a quelle classifiche che comparano i costi e gli investimenti in tecnologie, che non tengono conto delle necessità di partenza degli Stati comparati o del mutamento nel tempo dei costi. Anche dalla nostra ricerca emerge che la Pubblica Amministrazione italiana spende meno di quella

di altri Paesi in informatica: circa l'1,5 del Pil rispetto ad altri, che oscillano tra il 2 ed il 2,5% circa. Da questo dato, normalmente, si parte per sostenere che la nostra PA sia arretrata. Senza voler dire che la PA non abbia delle difficoltà, non bisogna confondere cause ed effetti o assumerli come dato sufficiente per certe conclusioni".

Vuol dire che quello che conta è come si spendono i soldi?
"Mi consenta un esempio semplice. In un ristorante di Londra spendo per un pasto completo sessanta euro. In Italia per lo stesso pasto quaranta. È possibile inferire da questi elementi che gli inglesi sono gourmet? Credo sia vero il contrario.

Lo stesso discorso vale per i ragionamenti sulla tenuta competitiva del Paese o la qualità dell'informatizzazione della PA. Abbiamo assistito alla pubblicazione di classifiche che ci paragonano ad alcuni Stati africani. Sarebbe divertente chiedere ad un imprenditore di provare a mandare avanti un'impresa in quei luoghi e chiedergli se è più semplice e funzionale che in Italia. In realtà i dati della Comunità Europea fanno emergere che, su alcuni punti, i servizi informatici della nostra PA sono all'avanguardia. Ad esempio, per quanto riguarda i servizi di dematerializzazione rivolti alle imprese".
Possiamo approfondire questo aspetto?

Vanno considerate in questo ambito tutte le procedure che Enti come il Ministero delle Finanze o l'Inps gestiscono attraverso strumenti informatici e telematici di scambio con le imprese. La produzione e lo spostamento di carta in questo ambito è stata praticamente azzerata.

Per essere precisi, l'Europa considera l'esperienza italiana un modello di riferimento. Detto questo, è vero che su altri aspetti, come i servizi di e-Government rivolti al cittadino, l'attenzione della PA non è altrettanto avanzata. L'impressione è che certi analisti siano portati a fare la media e metterci quindi in coda alle classifiche".

Tuttavia la vostra ricerca è fortemente basata su classifiche e calcoli statistici.

Come orientarsi in questo tipo di scelte?

"Per la nostra ricerca abbiamo fatto ricorso alle stime ufficiali dell'Oecd. È vero che per la spesa informatica siamo al livello più basso rispetto alla media europea. Tuttavia, se si considera la disponibilità dei servizi di e-Government per i cittadini ed il loro impiego, l'Italia si colloca nella media, certo dietro i Paesi di punta, ma il problema è anche

che i cittadini non fanno grande uso di questi servizi. Se, invece, osserviamo i dati relativi alle imprese, il quadro è diverso.

L'Italia è in linea con i Paesi più avanzati e, come sappiamo, tutte le imprese oggi devono usare strumenti informatizzati, come nel caso dei bilanci trasmessi all'Agenzia delle Entrate. Che la Pubblica Amministrazione sia la cenerentola del nostro mercato dell'informatica rimane una questione controversa. Certamente, investe poco, ma i risultati non denunciano una situazione drammatica sotto tutti gli aspetti".

Siamo quindi destinati a rimanere il Paese delle macchie di leopardo, dei cento fiori ecc?

"Sicuramente quello dell'informatizzazione della PA è un quadro che presenta luci ed ombre.

Ma esistono dati certi, che ci aiutano ad individuare quali siano i punti di eccellenza e quelli su cui intervenire. Nella ricerca abbiamo evidenziato, ad esempio, quali siano i servizi on line della PA a disposizione ed in quali aree tematiche si collochino. La maggior parte sono offerti dal Ministero delle ri-

...orse economiche e finanziarie e dai Servizi di sicurezza sociale, come Inps, Inpdap, Inail ecc. Questi due settori raccolgono da soli il cinquanta per cento circa dei servizi offerti. Seguono ad una certa distanza ambiti come la Sanità, mentre altri sono quasi ignorati".

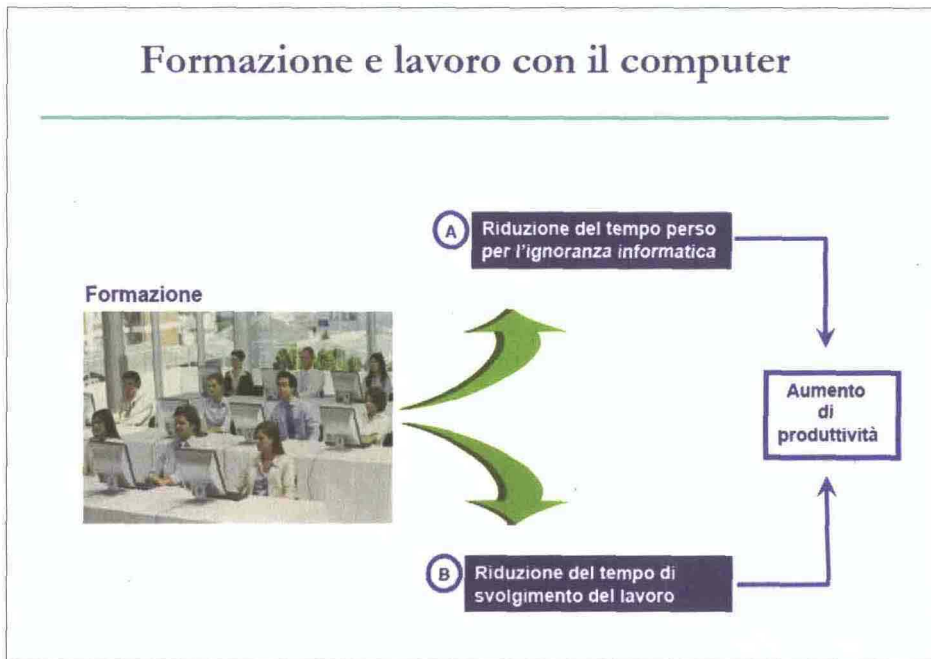
Quali ad esempio?

"La formazione a distanza è uno di questi. Il nostro Paese non ci crede. In Paesi come l'Inghilterra l'e-learning è un punto di riferimento, mentre da noi, e non solo nella PA, il modello non decolla. Questo, forse, per motivi di tradizione. Gli studenti italiani sono abituati alla presenza del "Maestro". Forse, allora, insistere su questo settore significa sprecare energie e risorse?"

In un quadro che, quindi, non ci vede univocamente in ritardo su tutti i fronti, perché la PA si porta dietro il peso dell'ignoranza informatica?

"Il fatto è che in Italia non si riceve una preparazione informatica sistematica. La maggior parte delle persone impiegate nella PA non ha mai fatto corsi sull'impiego delle do-

...azioni informatiche e, spesso, neanche degli applicativi in uso. Ha appreso le procedure da eseguire per tradizione o imitazione del collega. Nella nostra Pubblica Amministrazione sono dotati di certificazione Ecdl il 20% degli addetti. Per darle un esempio, nella Sanità inglese, un settore con circa 1.800.000 impiegati, intendono portare a certificazione delle competenze informatiche circa l'80% delle risorse. Alla nostra Sanità questo dato non è neanche avvicinabile. L'atteggiamento dominante in Italia è che, una volta acquisite le competenze indispensabili, la questione sia risolta. In realtà, la certificazione occorre come elemento di testimonianza della qualità delle competenze acquisite. Non è detto che senza formazione specifica o certificazione non si riesca a lavorare ma, alla lunga, gli investimenti in questo ambito offrono garanzie sulla professionalità nelle organizzazioni. In Italia, invece, non si investe in formazione informatica e tanto meno si cura la preparazione degli utenti che, per la maggior parte, navigano in Internet senza conoscerne a pieno potenzialità o implicazioni".



Formazione e incremento della produttività

Contesto	(A)	(B)	Benefici complessivi
	Riduzione del costo della ignoranza informatica	Aumento di produttività per effetto della formazione	
Sistema economico italiano	2.198.400.000	14.832.000.000	17.030.400.000
Settore sanitario	251.000.000	1.905.000.000	2.156.000.000
Settore bancario	30.800.000	3.900.000.000	3.930.800.000
Pubblica amministrazione			

Valori in Euro riferiti al periodo di un anno

Il costo della ignoranza per chi lavora al computer

Contesto	% del tempo di lavoro passata al computer	% del tempo di lavoro perso al computer	Costo annuo per addetto del tempo perso	Costo annuo per addetto del tempo perso per ignoranza informatica	Fonte
Aziende USA			3.400 \$	2.600 \$	Kierwin, Mieritz 2002
Aziende Scandinave	60%	7,13%	3.209 €	2.567 €	Nielsen 2002
Imprese italiane			2.564 €	885 €	Camussone, Occhini 2003
Settore Sanità italiana (impiegati)	67%	7,90%	2.842 €	865 €	Borgonovi, Camussone, Occhini 2004
Settore bancario italiano	80%	2%	1.124 €	237 €	Camussone, Occhini, Santececca 2008