

Sito	www.pubblicamministrazione.net
Data	24/02/2010
Lettori	



Improduttività per ignoranza informatica nella PA

Nella nuova società dell'informazione in cui oggi stiamo vivendo è essenziale il ruolo svolto dal capitale umano assai più che la disponibilità delle infrastrutture

Già nel 1996 la Commissione Europea, in ["Living and Working in the Information Society - People First"](#), aveva sottolineato che nella nuova società dell'informazione in cui oggi stiamo vivendo è essenziale il ruolo svolto dal capitale umano assai più che la disponibilità delle infrastrutture. Il **Ministro Brunetta**, a pag.97 di ["Rivoluzione in Corso"](#), concorda pienamente con questa visione: «Innovare non significa procedere all'acquisto di macchinari, prevalentemente informatici, da mettere al servizio delle cose che già si fanno per continuare a farle sempre nello stesso modo. L'innovazione non è solo il servizio che la tecnologia rende a quanti sono addetti alla produzione, anzi, nel campo dei servizi e quindi della PA il soggetto principale dell'innovazione è il servizio stesso. E la testa di chi lo fornisce». Ne consegue che l'attenzione va alla formazione sia per chi è in cerca di occupazione, ma anche per chi è occupato e rischia di diventare "obsoleto" nonostante le qualifiche possedute. Danzinger, Jenning e Park (in "ICT Training: Center for research on ICT and Organizations" del 1999) sostengono che l'aumento della produttività è in funzione dell'uso che le persone fanno degli strumenti informatici. A questo punto abbiamo gli elementi logici necessari per approfondire la catena: INNOVAZIONE --- FORMAZIONE --- PRODUTTIVITA' - - SVILUPPO ECONOMICO. AICA ed SDA Bocconi hanno preso in considerazione la PA centrale per verificare i costi che l'ignoranza informatica dei dipendenti determina in termini di produttività mancata. Uno [studio](#) decisamente interessante e fondamentale per conoscere le cifre sul campo. Il punto iniziale da cui dobbiamo partire è sempre l'INNOVAZIONE che si qualifica tale se la spesa che la genera non determina ulteriore spesa, ma ris parmi e aumento della produttività. Ma affinché questo sia possibile è che chi decide di spendere conosca il processo lavorativo della PA e abbia una strategia di cambiamento adeguata. Nella PA il rapporto tra computer installati e dipendenti informatizzabili è di 1,3. Dall'indagine di AICA-SDA emerge che il 51% degli impiegati pubblici passa più del 60% del proprio tempo lavorativo **a contatto con un computer**. Inoltre, il 14% della forza lavoro trascorre più dell'80% del proprio tempo lavorativo sul computer. La media generale si attesta al 61% del tempo trascorso al PC. Per tradurre in valore il costo della improduttività durante il lavoro con il computer occorre conoscere che, secondo i dati della **Ragioneria Generale dello Stato**, il costo annuale medio di un dipendente della PA centrale ammonta a **45.000 € l'anno**. Poiché i dipendenti pubblici risultano perdere circa 1 ora e 10 minuti alla settimana, corrispondente al 3,2% del tempo lavorativo settimanale di 36 h, il valore annuale di perdita ammonta a 1.439 € annui per dipendente. Più nello specifico, il costo dell'ignoranza corrisponde ad una parte del tempo perso al PC (35%). Si tratta infatti della non conoscenza degli strumenti e dell'help dato ai colleghi in difficoltà che in valore ammontano a 504 € annui per dipendente. Ovviamente, in termini globali le cifre sono da capogiro: accettando la definizione di PA centrale fornita dal CNIPA (vedi la ["Relazione annuale sullo stato dell'ICT nella Pubblica Amministrazione Centrale 2008"](#)) il costo si avvicina a **280 milioni di € annui**. Come il CNIPA dichiara nel Rapporto 2008 (p.56): «Le postazioni di lavoro disponibili (desktop in uso ai dipendenti, desktop in uso all'esterno e portatili) sono complessivamente circa 600mila, con un lieve incremento (+25.000) rispetto al 2007. In particolare, cresce dell'5,3% il numero di personal computer desktop in uso ai dipendenti con una crescita del 7,5% per le amministrazioni centrali, mentre il dato è in calo del 5,8% per gli enti». La **conclusione** non può che essere la seguente: occorre investire in formazione piuttosto che in infrastruttura (ovviamente senza dimenticare il problema dell'obsolescenza). Nelle indagini condotte da **AICA-SDA** su imprese industriali, nel settore sanitario e in quello bancario, emerge una relazione di causa-effetto tra formazione informatica ed aumento di produttività da una parte e riduzione dei costi dovuti all'ignoranza informatica. Per quanto attiene al settore pubblico, AICA-SDA individuano nell'indagine una riduzione media del tempo di lavoro in seguito alla frequenza di Corsi di formazione ECDL del 5%. Di converso, si tratta di un aumento di produttività del 5% che, sulla base del costo medio di un dipendente pubblico, può essere valorizzata in 1374 € l'anno per addetto. Estrapolando al sistema PA la cifra diventa decisamente importante: 715 milioni di euro sulla base della definizione di PA del CNIPA. A fronte di questo incremento di produttività occorre considerazione la riduzione del livello di ignoranza che, come abbiamo suindicato, era valorizzabile in 504 € in termini di costo. Dopo la frequenza ai Corsi di formazione è possibile riscontrare una riduzione pari a 146 € Il totale beneficio ammonta pertanto a 1374 + 146 = 1500 € annui per dipendente. Per il calcolo del ROI (Return on investment) dobbiamo riportare la cifra di 1500 (che possiamo estendere in un triennio) al costo una tantum per dipendente del corso di formazione: $(1500 \times 3) / 300 = 15$. In sostanza il 1500%! Il ritorno economico dell'investimento in formazione è evidente ed indica una priorità nell'azione di chi deve stabilire la strategia della "Rivoluzione in corso".