AICA
Associazione Italiana per l'Informatica
ed il Calcolo Automatico

AICA: l'ignoranza informatica nella Pubblica Amministrazione Locale costa oltre 205 milioni di euro

Il dato emerge dalla ricerca "Il costo dell'ignoranza informatica nella Pubblica Amministrazione Locale" realizzata da AICA e SDA Bocconi. Si è dimostrato che una formazione adeguata migliorerebbe la produttività del 12%.

Studiato anche l'effetto dell'attività formativa degli enti locali nei confronti dei cittadini: il 78% di chi ha frequentato un corso naviga in rete, contro una media nazionale del 48%.

Milano, 17 maggio 2011 – AICA (Associazione italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico) ha presentato oggi i risultati della ricerca "**Il costo dell'ignoranza informatica nella Pubblica Amministrazione Locale**", condotta in collaborazione con la Scuola di Direzione Aziendale della Bocconi. La ricerca riguarda la PAL in senso stretto: regioni, provincie, comuni, comunità montane e unioni di comuni, IACP – un mondo in cui lavorano circa **600.000 dipendenti.** dipendenti (dati della Ragioneria Generale dello Stato).

L'indagine completa la ricerca sugli effetti dell'ignoranza informatica e sul ritorno della formazione nel settore della Pubblica Amministrazione. Allo studio, pubblicato a fine 2008, relativo alla Pubblica Amministrazione Centrale, si affiancano oggi i risultati che riguardano l'impiego delle tecnologie informatiche nella Pubblica Amministrazione locale che è, per numero di dipendenti, il terzo comparto del settore pubblico italiano dopo l'istruzione e la sanità.

Dalla ricerca è emerso che, in media, chi lavora nella PAL adopera il computer per il **69%** del proprio tempo lavorativo, ma denuncia anche una **perdita di tempo lavorativo di 47 minuti alla settimana, dovuto a problemi nell'utilizzo dello strumento informatico**. Questa improduttività si traduce in un costo annuo, per addetto, attorno ai 1000 euro. In base a quanto dichiarato dagli utenti intervistati**, un terzo di questa perdita di tempo va direttamente attribuita ad una scarsa conoscenza informatica**, mentre il restante tempo deriva da problemi nei sistemi ICT.

Confrontando questo valore con il costo medio di un dipedente della PAL, la perdita di tempo per ignoranza informatica equivale a un costo di tempo improduttivo pari a **346 euro all'anno per dipendente**. Moltiplicando tale dato per il numero dei dipendenti, si scopre che **l'ignoranza informatica di coloro che nella Pubblica Amministrazione Locale utilizzano l'informatica per lavorare costa al nostro paese ogni anno oltre 205 milioni di euro**.

"Da sempre AICA mette l'accento sull'importanza di tenere al centro dell'attenzione la questione delle competenze informatiche e della riduzione del gap digitale" ha dichiarato **Rodolfo Zich,** Presidente di AICA. *"Quando finalmente si decide di investire in ICT spesso si pensa che mettere a disposizione strumenti basti a migliorare le performance e la produttività del lavoro, spesso senza porsi il problema della formazione di chi li dovrè utilizzare, sicchè nel tempo le scarse competenze impediscono di sfruttare appieno i vantaggi della tecnologia, se non addirittura creano ostacoli. Sapere quali sono le reali capacità informatiche, fare formazione per colmare le lacune è essenziale, così come affidarsi per questo a modelli certificati e standardizzati in grado di*

assicurare in modo uniforme la conoscenza. Questo può dare alti ritorni anche con piccoli investimenti, come dimostrato dalla ricerca".

Il ritorno della formazione: 2,2 miliardi di euro di potenziale aumento di produttività nella PAL

Anche in questo settore, come nelle indagini precedenti, si è voluto misurare, con un test empirico, l'effetto della formazione informatica sulla produttività dell'utente. Sono stati sottoposti ad un corso di formazione di base (propedeutico a ECDL) oltre un centinaio di dipendenti pubblici di varie amministrazioni locali. **Dopo il corso si è misurato un aumento del livello delle conoscenze del 23% in termini assoluti, e un aumento di produttività (riduzione del tempo impiegato per svolgere il proprio compito) del 12%**.
In termini economici si è stimato come il valore dell'aumento di produttività sia di circa 3.900 € l'anno per ogni soggetto. Estrapolando i risultati all'intero comparto si può calcolare che **un piano di formazione su tutti gli utenti informatici potrebbe generare un aumento di produttività di ben 2,2 miliardi di euro l'anno nella Pubblica Amministrazione locale**; un ritorno decisamente significativo specie se confrontati con l'investimento modesto richiesto per un corso di formazione.

"*Queste stime devono fare riflettere*" ha commentato il prof.**Camussone,** di SDA Bocconi." *La PA, nel suo insieme, dà lavoro al 14,6% dei lavoratori italiani, e con questo studio si dimostra l'impatto enorme che può avere un incremento della produttività. La PA locale, in particolare, è il soggetto più vicino a tutti noi, le sue efficienze o inefficienze influenzano la vita quotidiana e le attività delle aziende: pertanto la sua capacità di innovarsi con le tecnologie rappresenta una opportunità per i cittadini e un volano per le imprese*".

Un secondo problema: errori di progettazione e aggiornamento dei sistemi informatici

Analizzando le **chiamate all'help desk** in alcuni grandi enti pubblici locali, si è scoperto che circa un 40% delle chiamate deriva da ignoranza dell'utenza, ma solo 17% delle chiamate ha come origine guasti nelle infrastrutture. **Un 26% dei problemi segnalati sono invece imputabili a comportamenti degli specialisti, che non hanno correttamente progettato l'infrastruttura o hanno trascurato il suo aggiornamento.** Ne consegue che non esiste solo il problema della ignoranza informatica degli utenti, ma bisogna anche fare fronte alla impreparazione degli specialisti, prevedendo un'adeguata formazione. Se si considera che i problemi nei sistemi ICT si riflettono non solo sull'operatività individuale ma anche sull'organizzazione nel suo complesso, è evidente che la connessione fra sviluppo delle competenze degli utenti e sviluppo delle competenze degli specialisti può produrre un circolo virtuoso in grado di moltiplicare ulteriormente la produttività.

"Le amministrazioni devono sapere quali competenze hanno già al proprio interno e saper definire i propri bisogni rispetto alla gestione dei sistemi, così da poter individuare correttamente i fornitori esterni o le risorse interne necessarie" ha **commentato il Presidente di AICA**. *"Anche in questo caso, la certificazione delle competenze secondo modelli riconosciuti e standardizzati è una scelta corretta: in Europa esiste lo standard EUCIP, che definisce 22 profili professionali del mondo dell'IT, dall'amministratore di sistemi al responsabile della sicurezza, fino ai profili di alta managerialità necessari negli enti di maggiori dimensioni".*

Pubblica Amministrazione Locale: un ruolo centrale per l'inclusione digitale del cittadino

Per la prima volta quest'anno alla ricerca sull'ignoranza informatica è stato affiancato uno studio, curato da AICA, sugli effetti dei progetti per l'inclusione digitale dei cittadini portati avanti dagli enti locali. L'indagine ha riguardato oltre 2000 cittadini di quattro regioni, che hanno sviluppato in vario modo un percorso formativo di alfabetizzazione basato sul programma eCitizen: Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Lazio, Valle d'Aosta. La ricerca dimostra come siano stati pienamente raggiunti gli obiettivi regionali di un utilizzo più allargato della rete. Il 78% dei cittadini che hanno partecipato ai corsi di alfabetizzazione (cittadini a rischio di esclusione digitale) usa Internet, contro un 48% relativo a tutta la popolazione italiana sopra i 20 anni e, soprattutto, contro un 31% riferito ai cittadini italiani appartenenti a categorie socio- economiche simili a quelle dei cittadini " alfabetizzati". Gli scostamenti più significativi si hanno per le casalinghe (82% contro un 13% a livello nazionale) e per i pensionati (67% contro un 13%).

"*Il fatto che sia la PAL a promuovere le iniziative di e-inclusion è un valore aggiunto importante, in quanto gli enti locali hanno quella vicinanza e conoscenza del territorio che permette di creare offerte formative aderenti alla realtà e ai bisogni dei propri cittadini. Anche in questo caso, sulla base di una proposta comune – il percorso delineato dal programma riconosciuto a livello europeo e-Citizen, che fornisce le competenze essenziali per vivere la società dell'informazione – sono nate iniziative pensate ad hoc per le fasce a maggior rischio di esclusione"* ha commentato **Fulvia Sala,** di AICA, che ha curato direttamente la ricerca. *"Per il futuro possiamo solo augurarci che questi interventi si estendano e vengano sostenuti dalle Amministrazioni"*.

La ricerca presentata oggi è l'ultimo capitolo di una serie che a partire dal 2003 ha valutato l'impatto della carenza di competenze informatiche nelle imprese italiane in generale e in specifici settori – bancario, sanitario, PA centrale. Per ulteriori informazioni visitare il sito: http://www.aicanet.it

#

AICA – Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico, è un ente non profit indipendente e la più importante associazione professionale del settore, che ha come finalità lo sviluppo delle conoscenze informatiche in tutti i suoi aspetti scientifici, economici, sociali ed educativi. Per maggiori informazioni: www.aicanet.it

###

Contatti

AICA

Daniela Rovina, Linda Borsani
Tel. 02 76 45 50 39
comunicazioni@aicanet.it

Ufficio Stampa AICA
Prima Pagina Comunicazione
Vilma Bosticco, Caterina Ferrara
Tel. 02 76 11 83 01
vilma@primapagina.it
caterina@primapagina.it