



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**.



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 15,6 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 15 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.





AICA
Associazione Italiana per l'Informatica
ed il Calcolo Automatico



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; novità rappresentate da nuove tecnologie, o da 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.

Condotto con modalità analoghe a quelle già utilizzate nelle due ricerche precedenti, il test consiste in un esperimento di formazione sul personale di una banca.

Lo studio ha poi voluto valutare quali effetti si produrrebbero se i risultati ottenuti nel campione di riferimento - in termini di aumento della produttività del lavoro e miglioramento delle competenze - si potessero estrapolare alla realtà lavorativa di tutti gli addetti bancari.

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.



I volumi con i risultati delle ricerche sono acquistabili in libreria

AICA - Piazzale Rodolfo Morandi, 2 - 20121 Milano - tel. 02.7645501 - fax 02.76015717 - aica@aicanet.it

www.aicanet.it

marzo 2006