



L'ignoranza informatica: il costo nella Pubblica Amministrazione Centrale

I principali risultati del Rapporto AICA – SDA Bocconi 2008

Le ricerche AICA sul costo dell'ignoranza informatica si stanno indirizzando alla più grande **struttura produttiva del nostro Paese, la Pubblica Amministrazione**. In particolare, il rapporto pubblicato a fine 2008 riguarda la Pubblica Amministrazione Centrale, cui seguirà un'indagine relativa agli Enti dell'Amministrazione Locale. L'obiettivo è quello di fornire elementi significativi per la definizione delle strategie necessarie ad un'appropriata valorizzazione del capitale umano attraverso le conoscenze informatiche, conducendo una valutazione dello stato effettivo delle competenze informatiche rispetto a quelle necessarie alle esigenze delle Amministrazioni, nonché del ritorno delle attività formative.



L'analisi condotta nella Pubblica Amministrazione Centrale ha mostrato luci ed ombre sullo stato della formazione informatica nel settore: da un lato la Pubblica Amministrazione si configura oggi come **elemento di traino per quanto riguarda la formazione informatica dei dipendenti** e sono molte anche le aree di eccellenza in termini di **formazione specialistica**.

Ma **gli investimenti complessivi** in termini di formazione dei dipendenti pubblici sono **ancora molto contenuti**; ad esempio, secondo la relazione annuale CNIPA, solo il 25% degli utenti è in possesso di una certificazione ECDI e/o di un livello di formazione equivalente. La criticità della situazione deriva soprattutto dal ruolo che riveste la **Pubblica Amministrazione** rappresentando questa un **modello di riferimento** per l'intera società.

Lo studio ha evidenziato anche un uso diffuso dello strumento informatico, che riguarda circa il 60% dell'organico, con un livello d'impegno pari a circa i due terzi del tempo lavorativo.

L'**improduttività** dichiarata ai ricercatori, derivante da problemi nell'uso di tali strumenti, è mediamente pari a circa un'ora e dieci minuti alla settimana, e si traduce in un **costo annuo, per addetto, attorno ai 1500 euro**.

Un terzo di questa inefficienza (35%) deriva da una conoscenza insufficiente del computer e delle diverse applicazioni e può essere ridotto con interventi di formazione sulla competenza d'uso degli utenti. Per il restante 65% del tempo improduttivo, attribuito a problemi tecnici, occorre provvedere sia migliorando la prestazione del PC con la rimozione/riduzione delle cause di malfunzionamento tecnico, ma anche con la formazione e la certificazione di profili specialistici specificamente coinvolti, per un maggiore orientamento al servizio verso l'utilizzatore finale.

I ricercatori hanno altresì misurato, con un test specifico, gli effetti della formazione sulla produttività. Un corso di formazione di base ha portato a registrare, nei partecipanti, non solo un incremento delle conoscenze pratiche al 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 **circa 1400 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 stimabile in oltre 755 milioni di euro l'anno, che, aggiunto all'abbattimento di una percentuale prudenziale dei costi vivi dell'impreparazione, porta il **totale del vantaggio conseguibile a 835 milioni di Euro**.

La ricerca ha anche richiamato l'esperienza nella Pubblica Amministrazione di **EUCIP**, il modello Europeo per la certificazione delle competenze dei professionisti informatici, richiamando come il successo dei progetti di e-government dipenda non solo dagli utenti ma anche dalle competenze degli specialisti che progettano, realizzano e gestiscono tali servizi. Lo studio include inoltre i risultati di una recente indagine condotta da AICA su un campione dei 1100 diplomati EUCIP nel settore pubblico, che ha rilevato come gli specialisti operanti nel settore pubblico abbiano assunto il modello EUCIP come elemento d'orientamento per un continuo aggiornamento delle competenze, e come esso concorra a motivare la crescita professionale.