

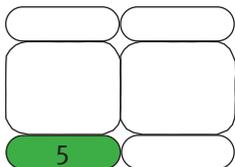


IL VALORE AGGIUNTO DELLA CERTIFICAZIONE ECDL

INDAGINE SUI DIPLOMATI ECDL

Fulvia Sala

Si presentano i risultati di una ricerca condotta da AICA sui diplomati ECDL inseriti nel mondo del lavoro. L'indagine riguarda, in particolare, le motivazioni delle persone che hanno deciso di investire nell'acquisizione di una certificazione informatica e i vantaggi conseguiti. Tra le principali indicazioni fornite dall'analisi, alcune sottolineano il valore aggiunto che l'acquisizione della certificazione comporta per gli individui, sia nell'accezione di lavoratori che come soggetti inseriti in un contesto sociale allargato, in relazione con molteplici realtà economiche e sociali.



1. INTRODUZIONE

L'offerta di tecnologie innovative e gli investimenti in nuovi servizi e prodotti digitali, possono essere in gran parte disattesi qualora non siano accompagnati da un adeguato sviluppo delle competenze informatiche, ossia da una valorizzazione delle capacità di coloro che queste tecnologie devono utilizzare.

L'adeguamento delle competenze riguarda, in primo luogo, **l'individuo come cittadino**. Le nuove tecnologie possono infatti influenzare il contesto sociale, modificando profondamente le abitudini e le consuetudini di vita dei singoli individui e della collettività. Basti pensare a come Internet abbia amplificato, in termini fino ad ora sconosciuti, la possibilità di comunicazione, abbattendo distanze di spazio e temporali, o come abbia esteso l'accesso a fonti di informazione; a tale proposito va ricordato, in primo luogo, l'impegno delle Pubbliche Amministrazioni nel definire e sviluppare, attraverso progetti di e-government, nuove forme di comunicazione, gestione e fornitura di servizi a cittadini ed imprese. È inoltre molto ampia, ed in continua evo-

luzione, la gamma dell'offerta di transazioni commerciali – di beni e di servizi – tra imprese private e consumatori finali; o, ancora, non va tralasciato l'avvio di investimenti in reti di nuova generazione, come le fibre ottiche, che consentiranno alle abitazioni di disporre di potenti sistemi di comunicazioni multimediali. L'intensificarsi dei consumi digitali comporta un rischio di divario nell'utilizzo di tali tecnologie; esiste quindi una marginalità indotta dalla diffusione di Internet e rappresentata prevalentemente da persone non inserite nel mondo del lavoro, come casalinghe e pensionati, o da persone a basso livello di istruzione e basso reddito.

Lo sviluppo delle abilità informatiche deve riguardare anche gli **individui nella accezione di lavoratori**. Oggi, nei Paesi industrializzati, fra questi l'Italia, una persona su due usa un computer nell'ambito della propria attività. Eppure, secondo indicazioni provenienti da più fonti, le aziende pongono mediamente scarsa attenzione alla preparazione informatica dei propri dipendenti. Una prima indicazione, per il mercato

italiano, deriva dall'esame dei rapporti Assinform che mostrano, negli ultimi anni, una progressiva diminuzione della spesa in formazione digitale (Figura 1); formazione che, peraltro, riguarda prevalentemente le figure specialistiche in campo informatico.

Sono ancora pochi gli "utenti" di tecnologia ICT che abbiano avuto la possibilità di acquisire competenze nell'ambito di percorsi formativi strutturati. A questo proposito valgono alcuni dati forniti dall'Istituto Nazionale di Statistica [1]: in Italia il 58% degli utenti non ha ricevuto alcuna formazione informatica; fra gli utenti che dichiarano di possedere abilità informatiche, la percentuale di chi è stato formato per iniziativa del datore di lavoro varia da un 6 ad un 36% in relazione alle diverse fasce di età (Figura 2 - 3). Sono dati in qualche modo correlati alle segnalazioni negative, per l'Italia, fornite da quegli indici che misurano la capacità di innovazione dei diversi Paesi; ad esempio, secondo l'European Innovation Scoreboard, un indicatore messo a punto dalla Unione Europea, l'Italia, nell'Europa dei 25, si trova al 21°mo posto come formazione continua della forza lavoro.

Anche la comunità dei professionisti ICT sembra non aver ancora pienamente compreso come l'ignoranza dell'utente finale, nell'utilizzo di tali tecnologie, possa rappresentare un serio ostacolo all'implementazione e al successo di sistemi e soluzioni innovative, sia in ambito pubblico che privato. L'alfabetizzazione informatica della forza lavoro rappresenta una premessa indispensabile per valorizzare le opportunità offerte dalle tecnologie informatiche e, quindi, per assicurare che l'ICT possa fornire un contributo e un supporto di rilievo al cambiamento, creando un importante vantaggio competitivo. Inoltre la mancanza di una formazione di base adeguata genera dei costi nascosti, che derivano da una minore produttività delle persone. Dati significativi al riguardo sono forniti dagli studi che AICA – in collaborazione con SDA Bocconi – conduce periodicamente sul "Costo dell'ignoranza informatica"; ricerche che quantificano, per il mondo del lavoro in generale, e per specifici settori di mercato, l'impatto economico che deriva da un ritardo nella "alfabetizzazione" della forza lavoro [2].

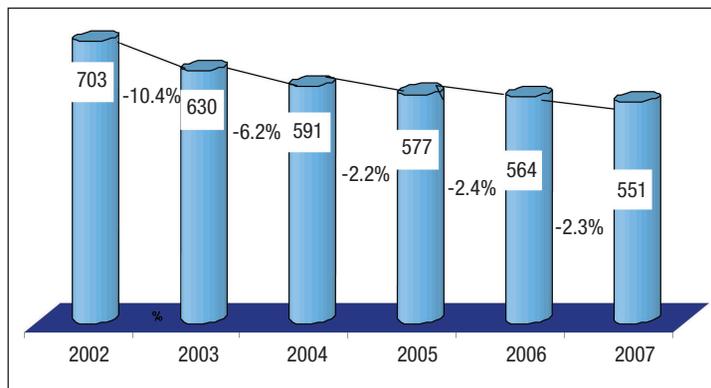


FIGURA 1
Spesa in formazione informatica in ml. € (dati Assinform mercato Italia 2002-2007)

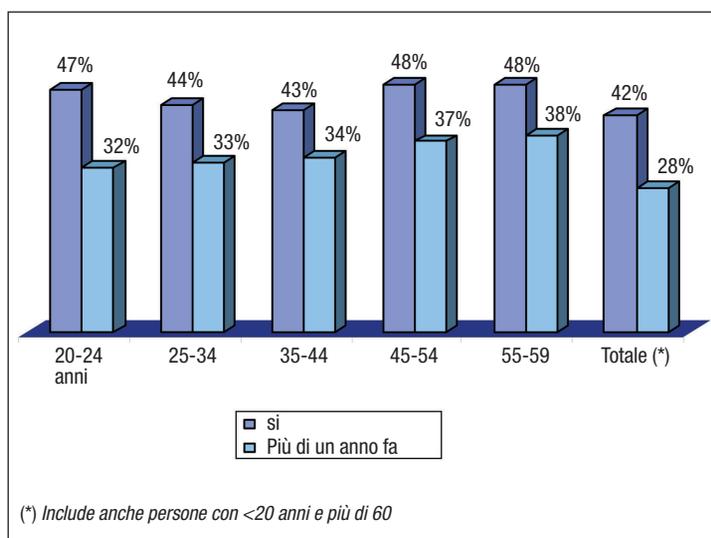


FIGURA 2
Utenti di personal computer in Italia: frequenza di partecipazione a corsi di formazione informatica (Fonte: ISTAT 2007)

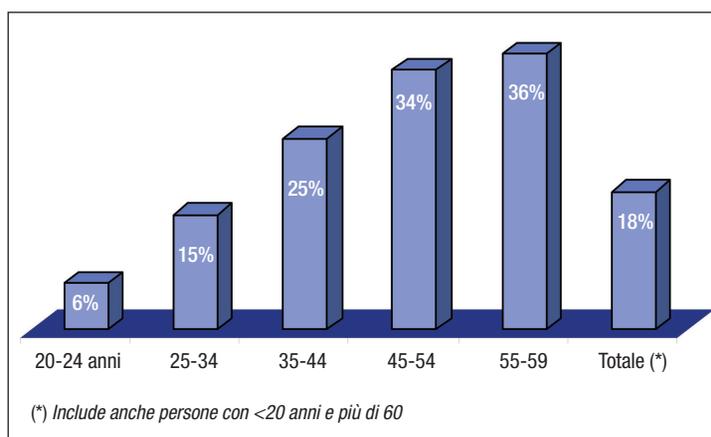


FIGURA 3
Frequenza di partecipazione a corsi per iniziativa del datore di lavoro (Fonte: ISTAT 2007)

2. ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA IN ITALIA

Alfabetizzazione alle tecnologie informatiche è un termine molto generico, che sottende curricula formativi diversi, con il rischio di acquisizione di competenze che possono risultare non adeguate alle effettive necessità.

Per le persone mature il processo formativo consiste, prevalentemente, in autoformazione, con l'eventuale supporto di colleghi, amici, familiari. Una conferma deriva dall'esame dei dati ISTAT [1]: la percentuale di utenti adulti che hanno imparato da soli (*learning by doing*) varia da un 70 ad un 81 per cento,

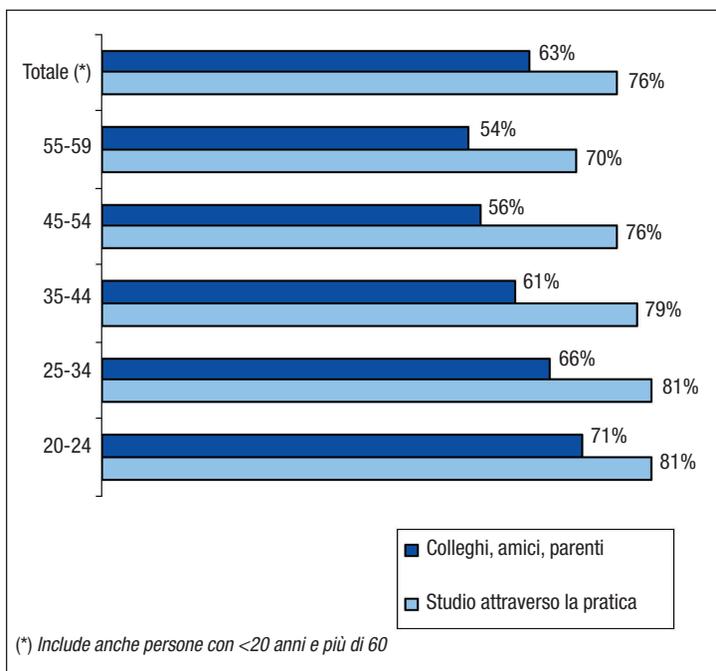


FIGURA 4
Alcune modalità di acquisizione delle abilità nell'uso del PC (Fonte: ISTAT 2007)

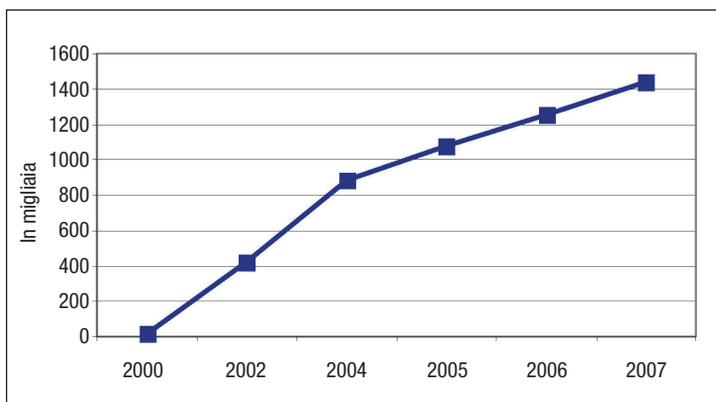


FIGURA 5
Numero di iscritti al programma ECDL

in relazione alle diverse fasce di età; inoltre più del 60% di questi utilizzatori hanno ricevuto un'assistenza "informale" sul posto di lavoro o a casa (Figura 4).

Le persone più giovani oggi si configurano come dei "nativi digitali", abituati ad una familiarità quotidiana con gli strumenti informatici e, per questo, spesso convinti di avere sufficienti competenze informatiche. La conoscenza e l'utilizzo di questi strumenti rischiano, però, di essere superficiali, con una valenza sostanzialmente ludica. Il fenomeno non è solo italiano; negli Stati Uniti, ad esempio, un recente rapporto pubblicato su Communications of the ACM [3], mostra come anche in quel Paese sussista un marcato divario fra i curricula educativi sull'ICT, le abilità acquisite dagli studenti che entrano nell'Università o si avviano al lavoro, nonché la percezione che gli stessi studenti hanno delle loro capacità. In Italia il fenomeno si inserisce in un contesto che è in ritardo, anche rispetto al resto dell'Europa, sulla digital literacy: infatti, nel nostro Paese, secondo Eurostat, il 33% dei giovani fra i 16 e i 24 anni non ha competenze informatiche, o le possiedono in modo superficiale, contro una percentuale pari al 23% nell'Europa e un'incidenza, per i Paesi Scandinavi, inferiore al 5% (<http://europa.eu.int/comm/eurostat>). Il sistema educativo italiano sembra, inoltre, essere ancora inadeguato nel coinvolgimento delle nuove generazioni su temi di carattere tecnico scientifico e, sebbene oggi stia realizzando un potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e stia avviando la sperimentazione di nuovi modelli didattici, ha sicuramente risposto con ritardo alle trasformazioni indotte dall'ICT.

A fronte di una situazione che presenta elementi di confusione e rischi di scarsa qualificazione, è cruciale l'importanza che oggi vengono ad assumere i **programmi di certificazione** delle competenze, che si basano sulla identificazione precisa degli argomenti da possedere e su esami che tale possesso possano verificare.

L'esigenza di dotarsi, in termini qualificati, di competenze informatiche di base sembra essere sempre più avvertita dalla popolazione italiana. Un'indicazione significativa a tale proposito deriva dall'incremento, registrato negli ultimi anni, della partecipazione al programma ECDL: il numero degli iscritti al programma (Figura 5) è infatti passato dalle 73.000 unità cir-

ca a fine 2000, a oltre un milione e quattrocentomila iscrizioni a fine 2007. Un incremento decisamente rilevante che, in termini indiretti, conferma l'attenzione verso un'acquisizione qualificata di conoscenze informatiche.

3. L'INDAGINE AICA SUI DIPLOMATI ECDL

Anche quest'anno, aggiornando ricerche analoghe condotte negli ultimi due anni, AICA ha voluto raccogliere alcune informazioni, sui diplomati ECDL inseriti nel mondo del lavoro, che consentissero un approfondimento o un'interpretazione del semplice dato numerico. L'analisi ha visto l'integrazione delle informazioni contenute nella banca dati AICA con un'indagine campionaria estesa a 632 soggetti. Il campione, casuale, è stato stratificato fra Nord, Centro e Sud Italia in base alla numerosità della popolazione occupata (52% nord, 20% centro, 28% sud e isole). Le interviste, telefoniche e via e-mail, sono state effettuate nel periodo giugno-ottobre 2007.

Fra le principali indicazioni fornite dall'analisi vorremmo, in questa sede, soffermarci su alcune che sottolineano il valore aggiunto che l'acquisizione di competenze di base (in particolare ECDL) comporta per gli individui; sia nell'accezione di lavoratori che come soggetti inseriti in un contesto sociale allargato, in relazione con molteplici realtà economiche e sociali.

3.1. Il valore aggiunto per i lavoratori

A conferma della diffusione ormai pervasiva di tecnologie digitali va osservato come circa l'80% delle persone in esame utilizzasse un PC

sul posto di lavoro già prima dell'acquisizione di ECDL. Ed è significativo di un utilizzo ancora inadeguato degli strumenti informatici, il fatto che una persona su due indichi, fra le ragioni che hanno portato ad investire nella certificazione (con un impegno spesso personale in termini di tempo ed economici) il "desiderio di poter svolgere meglio, in termini più produttivi, il proprio lavoro". Il dato sembra sottolineare un'esigenza, ampiamente avvertita, di adeguarsi meglio ai nuovi modelli lavorativi; una risposta ad una probabile sensazione di disagio che si traduce nella volontà di acquisire delle competenze ritenute necessarie ad una partecipazione attiva nel contesto lavorativo. Si accennava, in precedenza, alla formazione informatica come elemento di produttività. Una conferma indiretta deriva da quanto dichiarato dagli intervistati: più del 60% afferma di avere avuto dei vantaggi professionali dalla certificazione, identificabili, in primo luogo e per quasi tutti gli intervistati, in una maggiore autonomia e in una maggiore padronanza nell'uso dello strumento informatico, nella possibilità di poter svolgere in modo più efficace ed efficiente il proprio lavoro (Figura 6). Un recupero, dunque, di produttività che, ovviamente, non vale solo a livello del singolo individuo ma si riflette sull'organizzazione nel suo complesso.

A questo proposito va osservato come, nella struttura imprenditoriale italiana, il 57% della forza lavoro sia occupata in imprese con meno di dieci dipendenti. Le microimprese italiane sono ancora caratterizzate, in prevalenza, da un basso utilizzo di strumenti informatici [Rapporto Assinform 2007], da una

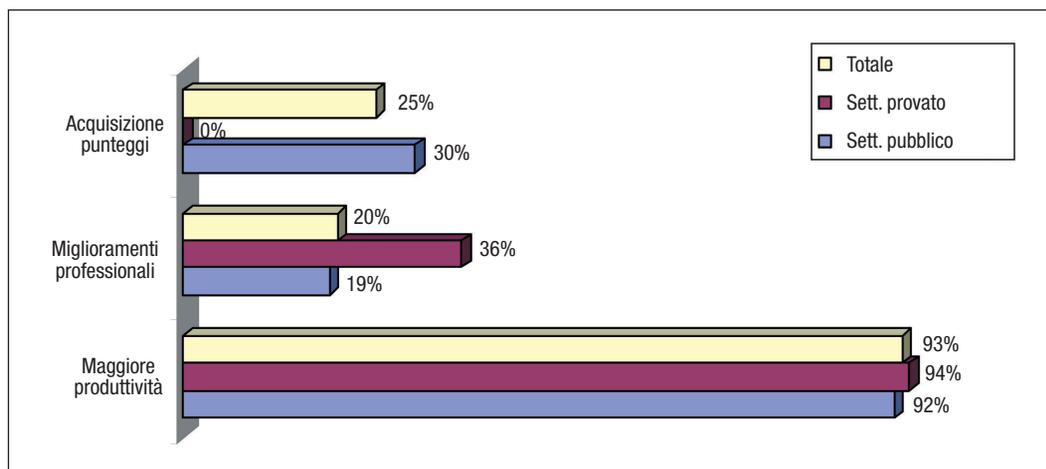


FIGURA 6
Diplomati ECDL nel mondo del lavoro: i principali vantaggi della certificazione (risposte multiple)

scarsa innovazione e focalizzate su una logica di contenimento costi; la formazione viene, in genere, considerata un costo non necessario ed è la prima voce a risentire di un eventuale contenimento del budget. Si viene dunque ad innescare un circolo virtuoso: poca formazione, ridotta competenza e capacità innovativa, minore competizione; per interrompere tale circolo una strada che va probabilmente percorsa – con il supporto di associazioni di categoria, ordini professionali, opinion leader – è quella di rendere consapevoli queste piccole imprese dell'incremento di produttività derivante da un adeguato percorso formativo e di come la formazione possa alla fine tradursi in una componente di vantaggio competitivo.

A conferma della scarsa attenzione posta dalle imprese al processo formativo, l'indagine mostra come la decisione di acquisire una certificazione sia stata, per il 93% dei diplomati in ambito privato, un'iniziativa individuale, subordinata alla volontà di aggiornamento dei singoli soggetti, con un impegno personale in termini di tempo ed economici. Nel settore pubblico, il 31% degli intervistati ha dichiarato di essere stato "sollecitato" dalle diverse Amministrazioni ad acquisire ECDL, con il coinvolgimento in progetti formativi. Ma, nel pubblico, un invito indiretto all'acquisizione di certificazioni informatiche deriva anche dall'attribuzione di punteggi utili per le graduatorie. Per esempio, il riconoscimento di punteggi alla certificazione, per il personale ATA delle scuole, ha comportato un aumento significativo dei diplomati ECDL in questo ambito: dal 20% dei diplomati del settore pubblico, nel 2002, al 31% nel 2005.

3.2. Il valore aggiunto per i cittadini

Si è già accennato a come le nuove tecnologie stiano generando delle enormi opportunità di trasformazione nelle modalità di vita, di lavoro e di relazione.

Da molti anni, per esempio, la Pubblica Amministrazione sta implementando sistemi di e-government, processi, cioè, di informatizzazione delle Amministrazioni che garantiscano ai singoli cittadini il diritto a ricevere, da enti locali e centrali, servizi e informazioni in forma digitale. E là dove è riuscita a presidiare la rete con servizi funzionali e di interesse per i cittadini, ha

svolto un forte ruolo di stimolo per la domanda. Nel settore privato, il mercato italiano dell'e-commerce, cioè l'insieme delle vendite di prodotti e servizi effettuate via Internet verso i consumatori finali, inizia ad avere dimensioni significative; il valore, a fine 2007, superava i 5 miliardi di euro grazie ad un tasso di crescita che, negli ultimi anni, non è mai stato inferiore al 30% [4]. Ma, nonostante l'aumento dei ricavi da vendite di beni e servizi on line, la diffusione del commercio elettronico, in Italia, non è ancora allineata a quella degli altri Paesi industrializzati; le vendite on-line rappresentano infatti, da noi, solo lo 0,5-1% delle vendite al dettaglio, contro un 5-6% a livello europeo e un 9% degli Stati Uniti. Permangono dunque ancora dei fattori di freno allo sviluppo dell'e-commerce che si potrebbe, invece, configurare come un acceleratore a livello economico; inoltre la possibilità di consultare un numero elevato di siti e di raccogliere senza fatica elevate quantità di informazioni circa l'offerta, fanno sì che il cliente assuma un maggior potere di mercato, a fronte di una capacità di scelta e di mobilità notevoli.

Anche il mondo bancario ha effettuato forti investimenti in nuove modalità di interazione con l'utenza. Sul fronte distributivo si stanno infatti affermando anche in Italia i canali telematici, sia in affiancamento a sistemi distributivi tradizionali, sia come modalità d'accesso quasi esclusiva da parte della clientela. Si tratta di un'evoluzione del concetto di offerta bancaria che comporta vantaggi significativi sia per le banche che per l'utenza. Per questa, una maggiore opportunità di selezione dell'offerta e benefici di natura non monetaria, di comodità: ad es. risparmio di tempo, opportunità di avere informazioni in tempi rapidi e senza limiti di orario e, anche in questo caso, possibilità allargate di scelta fra le offerte disponibili.

Infine vi sono prospettive di sviluppo significative anche per l'e-learning, cioè per il nuovo paradigma di formazione mediante strumenti telematici. Il tasso di sviluppo di questo mercato [5], oggi attestato attorno ad un 17%, ha dimostrato una crescita costante negli ultimi anni, a conferma di un interesse significativo nei confronti di questa nuova modalità formativa, da parte di imprese, pubbliche amministrazioni, università e scuole.

3.2.1. UTILIZZO DEI SERVIZI ON LINE

Complessivamente, comunque, l'Italia sembra essere ancora indietro nell'adozione di nuove tecnologie. Una conferma deriva dall'e-readiness index, una classifica relativa a sessanta Paesi, redatta dall'Economist Intelligence Unit, che sintetizza la capacità dei diversi sistemi economici, dei consumatori, delle istituzioni governative, di utilizzare le potenzialità dei sistemi ICT per lo sviluppo economico e sociale. Secondo tale classifica, l'Italia si colloca al 25esimo posto, al di sotto dei principali Paesi dell'Europa occidentale. Fra le azioni suggerite dallo studio per migliorare l'e-readiness, una politica di investimenti strategici, non solo in tecnologie ma anche nel capitale umano. La formazione ICT viene dunque, ancora una volta, indicata come fattore di competitività.

Ritornando ai risultati della ricerca AICA, l'86% dei diplomati ECDL ricorre ad almeno uno dei servizi on line sopra indicati; un 7%, che potremmo definire "gli entusiasti" usa Internet per tutte le opportunità esaminate, mentre un 14% (i conservatori) non sfrutta alcuna di queste funzionalità. Il ricorso a servizi on line è diffuso sia al Centro Nord (dove si trova la percentuale maggiore di "entusiasti": 10%) che al Sud e nelle Isole, senza differenze significative, ed è strettamente correlata al livello d'istruzione: l'88% dei laureati utilizza infatti almeno un servizio on line mentre questa percentuale è pari al 73% per chi è in possesso di un diploma di scuola media inferiore (Figura 7 - 8).

L'adozione dei nuovi modelli d'offerta richiede, ai singoli individui, il superamento di forti resistenze "culturali"; quanto può una formazione di base, tipo quella fornita da ECDL, fornire quella sicurezza, nell'uso di strumenti informatici, che rappresenta sicuramente una condizione vincolante per vincere tali resistenze?

Secondo l'indagine condotta da Istat sulla popolazione italiana [1], il 41% circa della popolazione fra i 25 e i 64 anni usa Internet per ottenere informazioni dalla P.A. mentre più di un terzo consulta i siti per scaricare moduli.

L'indagine AICA sui diplomati ECDL dimostra come l'acquisizione di competenze di base comporti un aumento molto significativo nell'accesso a servizi di e-government: il 71%

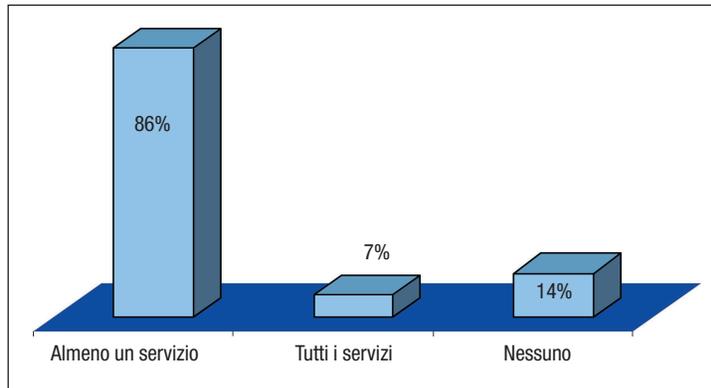


FIGURA 7

Diplomati ECDL nel mondo del lavoro: utilizzo dei servizi on line

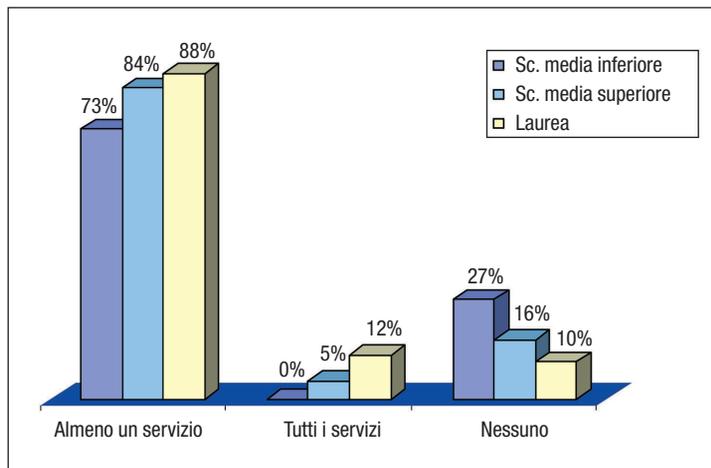


FIGURA 8

Diplomati ECDL nel mondo del lavoro: utilizzo dei servizi on line in base al titolo di studio

degli intervistati dichiara infatti di usare Internet per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione; in particolare il 70% per ottenere informazioni, il 58% per un download della modulistica. Dal punto di vista generazionale sono soprattutto le persone con più di 40 anni ad utilizzare Internet per tali servizi: l'81% cerca informazioni, il 75% scarica moduli. Relativamente bassa, anche fra i diplomati ECDL, la percentuale di chi effettua pagamenti alla P.A. tramite Internet (22%); da un lato l'esigenza è probabilmente sporadica, dall'altro continua a permanere una certa diffidenza ad affidare alla rete dati di carte di credito (Figura 9 - 10).

A tale riguardo i dati Istat indicano pari al 27% la quota degli utenti Internet (con più di 14 anni) che hanno utilizzato la rete per effettuare acquisti on line; la frequenza maggiore

si ha nella fascia 25-34 anni, dove l'incidenza è pari al 35%. L'utilizzo di servizi bancari via Internet, per gli individui nelle diverse classi di età fra i 18 e i 65 anni, varia da un 9 ad un 39%; la percentuale di chi segue corsi on line non supera il 6%.

Anche per queste attività l'acquisizione di

competenze di base, assicurate dalla certificazione ECDL, sembra giocare un ruolo significativo nel garantire quella fiducia che porta ad un utilizzo più allargato della rete. La percentuale di diplomati ECDL che effettua acquisti on line è, infatti, pari al 45%, decisamente superiore, quindi, all'incidenza rilevata presso la popolazione italiana; i diplomati ECDL che usano applicazioni di home banking variano da un 28 ad un 44% del totale relativo alle diverse classi di età, con un'incidenza, in analogia a quanto avviene a livello Italia, maggiore per la popolazione fra i 25 e i 45 anni di età (Figura 11 - 12).

In particolare: gli utenti del sud e delle Isole sono chiaramente più diffidenti, rispetto alle altre regioni italiane, verso quei servizi che possono implicare transazioni in rete di carattere monetario. Gli acquisti on line, ad esempio, riguardano il 52% dei diplomati del nord Italia e solo il 34% di quelli del sud e delle isole; i servizi home banking sono adottati, nel nord, dal 45% dei diplomati ECDL mentre, nell'Italia meridionale e insulare, interessano solo il 28% dell'utenza.

Infine, molto superiore alla media nazionale è l'utilizzo di corsi di formazione on line, che riguarda il 36% dei soggetti intervistati da AICA; il dato è spiegabile con utilizzo molto elevato di servizi di e-learning da parte del corpo insegnante (53%), che rappresenta una percentuale decisamente significativa dei diplomati ECDL.

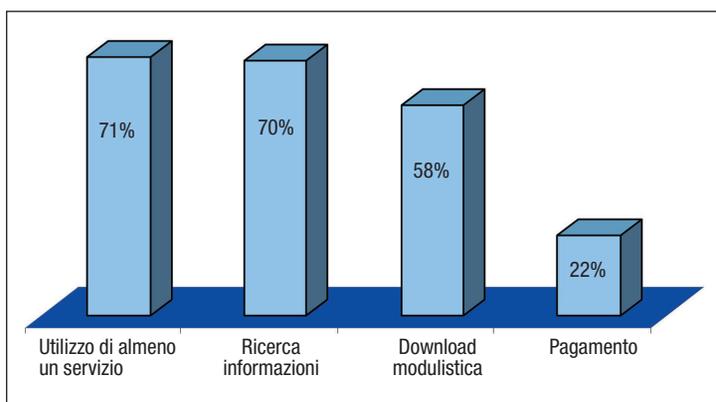


FIGURA 9

Diplomati ECDL: frequenza di utilizzo dei servizi e-government

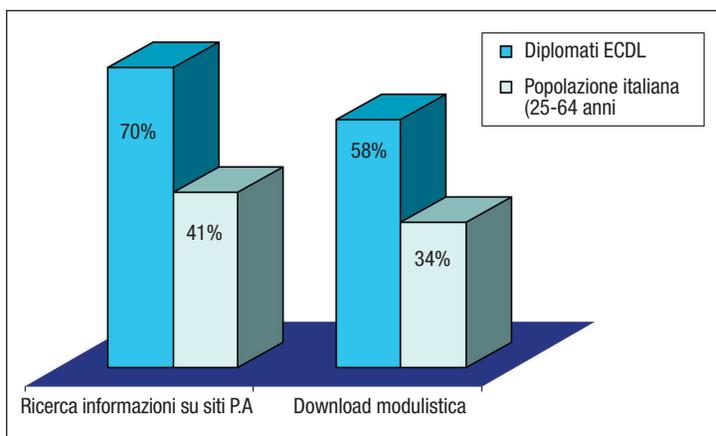


FIGURA 10

Servizi e-government: confronto frequenze d'utilizzo fra diplomati ECDL e popolazione italiana

4. PER CONCLUDERE

I dati, forniti dalla ricerca effettuata, dimostrano che l'acquisizione di competenze informatiche di base in termini qualificati, co-

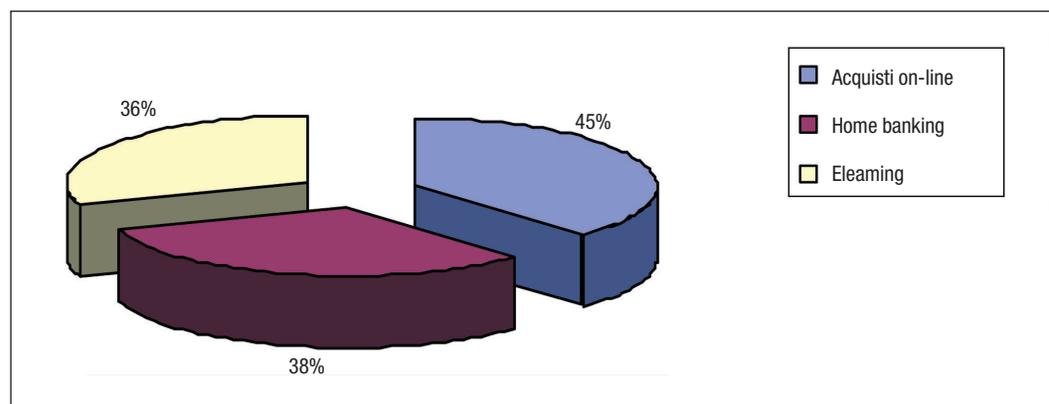


FIGURA 11

Diplomati ECDL: frequenza di utilizzo dei servizi on line

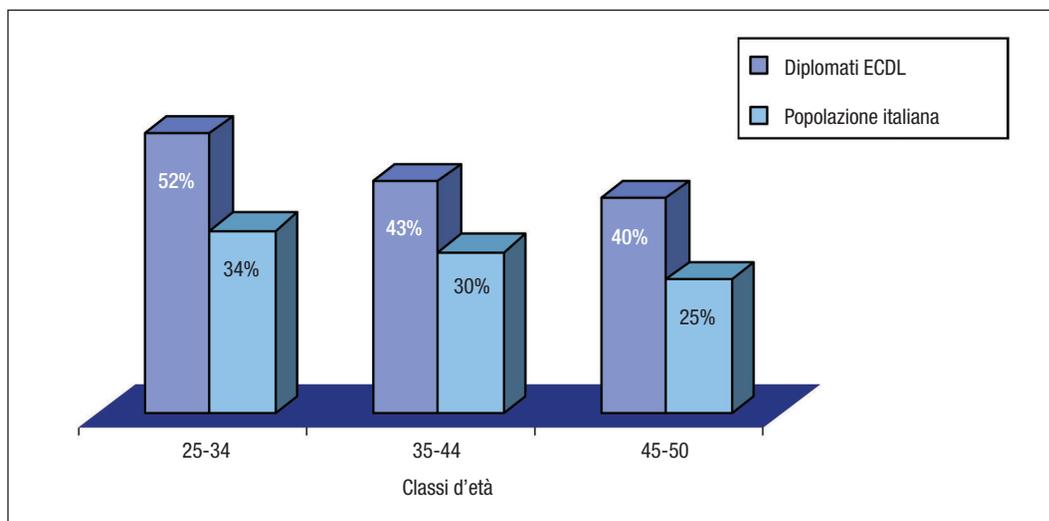


FIGURA 12

Acquisti on line: confronto, per classe d'età, della frequenza d'utilizzo fra diplomati ECDL e popolazione italiana

si come viene garantito da un programma di certificazione quale ECDL, rappresenta sicuramente un valore aggiunto per gli individui e per la collettività. Assicura, infatti, una maggiore autonomia in ambito lavorativo, contribuendo ad una riduzione dei tempi improduttivi legati ad una conoscenza insufficiente dello strumento informatico; fornisce, nell'utilizzo dei servizi in rete, quella fiducia e quella consapevolezza che consentono, anche al cittadino italiano, di usufruire dei vantaggi dell'interattività e di porsi ad un livello confrontabile a quello dei cittadini dei principali Paesi industrializzati.

Bibliografia

- [1] ISTAT: *L'ICT nelle famiglie e utilizzo degli individui*. Statistiche in breve, gennaio 2008.
- [2] *Il costo dell'ignoranza nella Società dell'Informazione*. Milano: Etas-Kompass; *L'ignoranza informatica: il costo nella Sanità*. Milano: McGraw-Hill; *Competenze digitali e produttività nel settore bancario italiano*, Milano: McGraw-Hill.
- [3] Communications of the ACM: *Inconsistencies and disconnects*. Aprile 2007, Vol. 50. n. 4.
- [4] *L'e-commerce B2c in Italia*. Netcomm, School of Management, Politecnico di Milano. *Rapporto e-commerce 2008*, Casaleggio Associati
- [5] *Osservatorio elearning 2006*. AlTech Assinform.

FULVIA SALA, dopo aver conseguito un Master in Statistica presso l'Università di Berkeley, ha ricoperto ruoli direttivi nell'area del marketing e della pianificazione nel settore informatico. Collabora con AICA svolgendo attività di consulenza nelle stesse aree.
E-mail: fulvia.sala@aicanet.it