

LIFELONG LEARNING PROGRAMME

GRUNDTVIG Learning Partnerships

EMPLOYEE TO EMPLOYER: Approaches to Adult Enterprise Education for Seniors

SEZIONE IV



Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione Europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in esso contenute.

L'importanza del sistema informativo per la creazione e gestione d'impresa



Best Practice Toolkit

“Approcci alla formazione sull'imprenditoria per gli Adulti”

LIFELONG LEARNING PROGRAMME

GRUNDTVIG Learning Partnerships

EMPLOYEE TO EMPLOYER: Approaches to Adult Enterprise Education for Seniors

Indice

1. Difficoltà nell'uso dell'ICT.....	3
1.1. Gli over 50 e la tecnologia.....	3
1.2. L'avvicinamento degli over 50 al PC.....	3
2. Comunicazione con soggetti esterni all'impresa: fornitori, clienti, Enti pubblici, consulenti, ecc.	5
3. ICT data communication.....	6
4. ICT data management.....	6
5. La formazione in materie tecnologiche per gli imprenditori.....	7



LIFELONG LEARNING PROGRAMME

GRUNDTVIG Learning Partnerships

EMPLOYEE TO EMPLOYER: Approaches to Adult Enterprise Education for Seniors

In un mondo sempre più digitalizzato, delle adeguate competenze informatiche possono fare la differenza nel successo o meno dell'iniziativa imprenditoriale.

Bisogna aver ben presenti alcuni ostacoli cui gli imprenditori senior possono andare incontro.

Per testare la conoscenza degli strumenti informatici di base di coloro che hanno intenzione di avviare un'impresa è stato messo a disposizione un "case study" sui miglioramenti che alcuni software possono apportare all'azienda in termini di competitività.

1. Difficoltà nell'uso dell'ICT.

1.1. Gli over 50 e la tecnologia

Numerose possono essere le motivazioni dello scarso avvicinamento e utilizzo del PC da parte delle persone adulte. Tra le variabili che maggiormente discriminano l'uso del PC rientrano:

- l'età;
- il livello di istruzione;
- il numero di componenti del nucleo familiare, in quanto sembra che la presenza di più persone all'interno della famiglia aumenti le probabilità di utilizzo del computer;
- la posizione lavorativa che induce la conoscenza di competenze informatiche;
- le conoscenze informatiche di cui si è in possesso.



In particolar modo, occorre osservare che l'avanzamento dell'età, per quanto processo ineludibile, è forse la causa che più degli altri influenza negativamente l'attitudine verso gli strumenti informatici dal momento che la probabilità dell'insorgenza di malattie invalidanti e problematiche di tipo uditivo, visivo e motorio crescono esponenzialmente.

A ciò, vanno aggiunti:

- i costi delle apparecchiature che mettono in evidenza un ulteriore disagio economico per la fascia d'età;
- la scarsa conoscenza dei mezzi informatici e degli strumenti di comunicazione ed informazione dovuta ad una mancanza di alfabetizzazione informatica;
- i problemi psicologici e attitudinali;
- le preferenze personali, ossia non interesse verso le nuove tecnologie da parte di tali soggetti.

1.2. L'avvicinamento degli over 50 al PC.

I fattori principali che orientano le scelte tecnologiche effettuate dagli over 50 sono la comodità, la tranquillità e la libertà: l'adulto, quindi, deve considerare confortante l'oggetto che usa e non rapportarsi ad esso come se fosse un'attrezzatura schiavizzante. Per quanto riguarda quindi il loro avvicinamento al PC si può affermare che questo avviene principalmente in due modi:

LIFELONG LEARNING PROGRAMME

GRUNDTVIG Learning Partnerships

EMPLOYEE TO EMPLOYER: Approaches to Adult Enterprise Education for Seniors

- seguendo corsi gratuiti;
- attraverso ausili vari.

Nonostante le difficoltà nell'uso dell'ICT precedentemente analizzate, recenti ricerche mostrano dei dati molto interessanti.

Nel 2007, 40 milioni di persone nell'Unione Europea si sono unite alla “rivoluzione di internet” portando il numero totale dei fruitori regolari della rete vicino ai 250 milioni. Comunque nello stesso anno, l'analfabetizzazione informatica nell'area era stimata intorno al 40%.

Le statistiche europee mostrano che soltanto il 10% delle persone con più di 64 anni usa abitualmente Internet (paragonate al 73% dei ragazzi di età compresa tra i 16 ed i 24 anni)¹.

In Italia i **dati Istat** indicano che l'81% degli over 50 è stato su Internet almeno una volta. Ma non solo: dal 2005 ad oggi i soggetti tra i 60 e i 67 anni che utilizzano Internet sono passati dal 10,8 al 22,8%, e quelli della fascia fra i 65 e i 74 anni sono balzati dal 5,5 al 9,9%.

L'avvicinamento al PC avviene, per la stragrande maggioranza delle persone anziane, generalmente attraverso corsi organizzati da enti pubblici: nel 2009 oltre il 43% dei 60-64enni e quasi il 33% dei 65/74enni ha partecipato a questo genere di iniziative.

In una società, come quella irlandese, in cui l'educazione pubblica investe in formazione tecnologica per gli studenti cifre considerevoli² – anche in rapporto al PIL nazionale – distanziando tutti i Paesi del G8 ed arrivando a competere con le economie dell'estremo Oriente (Cina e Corea del Sud su tutti), colpisce la scarsa dimestichezza da parte delle persone adulte con i media elettronici: secondo l'ufficio nazionale di statistica (CSO), solo un irlandese su tre, tra i 50 ed i 64 anni, usa il computer ed internet regolarmente. Colpisce però una cifra.

Se fino al 2008 la percentuale degli over 65 che utilizzava le nuove tecnologie era la più bassa tra la popolazione, si sta riscontrando una netta crescita che sta portando tale categoria ai livelli della fascia d'età immediatamente precedente.

Una ricerca inglese del 2008, invece, ha coinvolto 353 partecipanti dai 50 anni in su, fino a comprendere persone con più di 85 anni. L'esito ha dimostrato che sebbene il 67% avesse usato un computer almeno una volta, soltanto il 57% ne aveva uno di proprietà (spesso comprato di seconda mano o regalato da un familiare). I programmi di videoscrittura, internet e le email sono risultate le applicazioni maggiormente utilizzate.

I dati hanno inoltre evidenziato come con l'aumento dell'età, la frequenza con cui si usa il pc e le relative applicazioni (soprattutto la videoscrittura) diminuisce drasticamente e questo in particolar modo dovuto a problemi di salute dei soggetti coinvolti.

1 Uno degli ostacoli che le organizzazioni internazionali stanno provando a rimuovere è proprio ciò che internazionalmente conosciuto con la definizione di “*digital divide*”, definito dall'OCSE nel 2001 come: “*il divario esistente tra individui, famiglie, imprese e aree geografiche a diversi livelli socio-economici sia per quanto riguarda le loro opportunità di accesso all'ICT che il loro uso di internet per una vasta gamma di attività*”.

2 Il primo programma per migliorare le conoscenze in ambito ICT fu varato nel 1998. Nel primo triennio, solo per fare un esempio, l'investimento governativo fu pari a 50milioni di euro. Nel solo 2010, i fondi statali sono arrivati a coprire cifre vicino i 75milioni di euro.

LIFELONG LEARNING PROGRAMME

GRUNDTVIG Learning Partnerships

EMPLOYEE TO EMPLOYER: Approaches to Adult Enterprise Education for Seniors

Gli abitanti della Repubblica Ceca hanno sofferto, almeno fino all'inizio del nuovo millennio, di una carenza strutturale delle reti informatiche nazionali.

L'Unione Europea ha tuttavia messo in risalto le buone performances che lo Stato ha fatto riscontrare negli ultimi anni arrivando, nel 2010, ad essere il Paese dell'Europa centrale in cui la maggioranza dei cittadini ha a disposizione una connessione internet ad alta velocità.

Tuttavia, la scolarizzazione informatica dell'intera popolazione è ancora lungi dall'aver raggiunto livelli accettabili: l'OCSE posiziona la Repubblica Ceca al 40esimo posto nella particolare classifica del NRI (Networked Readiness Index, ovvero il grado di preparazione di una nazione o comunità a partecipare ed a sfruttare i benefici derivanti dalle tecnologie).

2. Comunicazione con soggetti esterni all'impresa: fornitori, clienti, Enti pubblici, consulenti, ecc.

In un ambiente sempre più dinamico come quello attuale, dove la comunicazione in tempo reale con colleghi, istituzioni, associazioni di categoria, oltre ad essere utile per lo scambio di informazioni è fondamentale per mantenersi sempre aggiornati sugli orientamenti del mercato e le novità normative, le imprese si trovano in una situazione di grande complessità gestionale e nell'esigenza di dover curare quantità sempre maggiori di dati in modo sempre più efficace, efficiente e tempestivo.

Ciò premesso, occorre distinguere tra due livelli di interazione: il primo tutto interno all'azienda che porta alla creazione di un cosiddetto "sistema informativo" ed il secondo che invece favorisce la comunicazione e la visibilità dell'imprenditore all'esterno.

Quanto al primo punto, con la locuzione "*sistema informativo*" si intende la capacità di rendere disponibili le informazioni in tempo reale.

Esso si configura come un insieme di elementi che elaborano, scambiano ed archiviano dati con lo scopo di produrre e distribuire informazioni alle persone che lavorano nei vari livelli della struttura aziendale. È costituito da:

- un patrimonio di dati;
- un insieme di procedure (automatizzate e non) per l'acquisizione e il trattamento dei dati e la produzione di informazioni;
- un insieme di persone che sovrintende a tali procedure;
- un insieme di mezzi e strumenti necessari al trattamento, trasferimento e archiviazione di dati e informazioni;
- un insieme di principi generali, di valori e di idee di fondo che caratterizzano il sistema e ne determinano il comportamento.

Negli ultimi anni la comunicazione dei dati verso i soggetti esterni all'azienda è stata resa più agevole grazie ai sistemi di *Enterprise Resource Planning (ERP)*, che oggi rappresentano uno standard all'interno dei sistemi informativi aziendali. Con l'aumento della popolarità dell'ERP si sono sviluppate applicazioni che aiutano i business manager ad implementare questa metodologia nelle attività di business come: controllo di inventari, tracciamento degli ordini, servizi per i clienti.

LIFELONG LEARNING PROGRAMME

GRUNDTVIG Learning Partnerships

EMPLOYEE TO EMPLOYER: Approaches to Adult Enterprise Education for Seniors

Per quel che concerne i rapporti con il mondo esterno, secondo gli ultimi dati Istat disponibili in Italia, elaborati su un campione di riferimento Eurostat, la media europea di aziende che hanno fatto uso della banda larga è attestato attorno al 75%, di poco superiore alle media italiana (70%).

Ma è interessante notare come solo il 57% delle stesse imprese italiane abbiano creato un proprio sito internet (a fronte di un 67% di media UE, guidata da finlandesi, svedesi ed irlandesi).

Ciò comporta un divario in termini di competitività delle aziende. Infatti, il commercio attuale non si basa più soltanto sul rapporto di fiducia con il negoziante vicino casa ma è sempre più orientato verso il cosiddetto e-commerce, ovvero l'acquisto, di beni e servizi, tramite internet.

Si tratta di un settore la cui crescita è vertiginosa come dimostrano le cifre illustrate da diversi studi. A gennaio 2011 nei 27 Stati membri dell'Unione Europea oltre 270 milioni di persone hanno visitato almeno un sito di e-commerce, pari al 74,5% di tutti gli utenti on line.

Il mercato più attivo è senza dubbio quello del Regno Unito dove circa il 90% dei navigatori si è recato su un sito di commercio virtuale. In Italia, il traffico di riferimento è aumentato del 43% rispetto all'anno precedente, superando oramai il considerevole fatturato di 14 miliardi di euro, concentrato soprattutto nel turismo e tempo libero.

3. ICT data communication.

Il **Data Communication**, detto anche *Computer Networking*, è un insieme di computer e dispositivi collegati tra loro da canali di comunicazione che facilitano le comunicazioni e consente la condivisione di risorse e di informazioni tra dispositivi interconnessi.

Oggi le reti informatiche sono il cuore della comunicazione moderna, soprattutto a livello aziendale. Se l'ambito della comunicazione è aumentato in modo così significativo negli ultimi dieci anni, questo è stato possibile grazie all'avanzamento progressivo del data communication.

Nella gestione dell'impresa il Data Communication riveste un ruolo fondamentale per le sue caratteristiche intrinseche:

- **agevola la comunicazione:** utilizzando una rete, le persone possono comunicare in modo efficiente e facilmente tramite e-mail, instant messaging, chat, telefono, video-telefonate e video-conferenza;
- **consente la condivisione di file, dati e altri tipi di informazioni:** gli utenti autorizzati possono accedere a dati e informazioni memorizzate su altri computer della rete;
- **permette la condivisione di rete e di risorse informatiche:** in un ambiente di rete, ogni computer in rete può accedere e utilizzare le risorse fornite da dispositivi in rete, come la stampa di un documento su una stampante di rete condivisa.

4. ICT data management.

Il **Database Management System** (abbreviato in DBMS) è un sistema software progettato per consentire la creazione e manipolazione efficiente di database da parte di più utenti.

I DBMS svolgono un ruolo fondamentale in numerose applicazioni informatiche: dalla contabilità, alla gestione delle risorse umane e alla finanza.

LIFELONG LEARNING PROGRAMME

GRUNDTVIG Learning Partnerships

EMPLOYEE TO EMPLOYER: Approaches to Adult Enterprise Education for Seniors

Il DBMS, in concreto, si occupa di:

- gestire gli accessi;
- effettuare elaborazioni;
- organizzare la struttura fisica dei dati.

Il sistema informativo aziendale è costituito da soggetti differenti (clienti, impiegati, venditori) e attività diversificate (ordini, pagamenti, acquisti, ecc.). La progettazione del database fa sì che si organizzino tutti i dati, si relazionino tra loro e si rendano accessibili.

Il DBMS, quindi, rispecchia la struttura dei dati dell'organizzazione e gestisce in maniera efficiente le varie transazioni.

Quando si usa un DBMS i sistemi informativi possono essere adeguati molto facilmente al cambiamento delle richieste informative dell'organizzazione. Possono essere aggiunte al database nuove categorie di dati senza dover stravolgere il sistema esistente.

I moderni DBMS hanno caratteristiche comuni tra loro:

- **scalabilità**: i DBMS devono essere in grado di gestire grandi basi di dati;
- **condivisione dei dati**: diversi utenti devono poter accedere contemporaneamente ai dati;
- **affidabilità**: la sicurezza dei dati deve essere garantita (anche in caso di guasto o malfunzionamento);
- **efficienza**: uso ottimale dei dispositivi di archiviazione e velocità di esecuzione delle operazioni sui dati.

5. La formazione in materie tecnologiche per gli imprenditori.

Gli over 50 rappresentano oggi una delle categorie più a rischio e perdere l'impiego a questa età rende estremamente complesso riuscire a rientrare nel mercato del lavoro. Le ragioni sono diverse e complesse. Certamente stereotipi quali le scarse conoscenze informatiche o linguistiche, la poca mobilità o predisposizione ad imparare, sono spesso fattori collegati alle difficoltà di inserimento lavorativo che incontrano le persone più anziane: la maggior parte di loro ha soltanto un diploma delle scuole primarie o secondarie, non conoscono le lingue straniere e la loro esperienza li rende più competitivi solo se le nuove tecnologie non sono adoperate.

Ci si è resi conto, attraverso rilevazioni statistiche e sondaggi, che nella maggioranza dei casi non è necessaria una conoscenza approfondita del pc o di particolari linguaggi di programmazione: quasi tutte le aziende, di lungo corso o appena nate, adoperano strumenti informatici uguali, spesso forniti dalle case produttrici degli stessi pc o facilmente acquistabili presso i rivenditori ed on-line.

Nonostante tutto, come messo in luce nei paragrafi precedenti, il digital divide continua a rappresentare un freno alla competitività degli over 50 nell'attuale mercato del lavoro.

Tra gli obiettivi del Fondo Sociale Europeo³ (FSE/ESF) rientrano quelli relativi alla riqualificazione degli imprenditori over 50.

Tale aggiornamento riguarda in particolar modo l'avvicinamento e/o il perfezionamento del sapere informatico, una branca in continua evoluzione e mutamento.

3 Nato nel 1957, è uno dei Fondi Strutturali dell'Unione Europea creati con l'intento di incrementare la coesione sociale ed economica dei cittadini dei Paesi membri. Lo scopo principale del FSE è quello di combattere la disoccupazione, sviluppare le risorse umane e favorire l'integrazione nel mercato del lavoro.

LIFELONG LEARNING PROGRAMME

GRUNDTVIG Learning Partnerships

EMPLOYEE TO EMPLOYER: Approaches to Adult Enterprise Education for Seniors

In tale ambito, le pubbliche amministrazioni dei Paesi comunitari hanno avviato numerosi programmi d'apprendimento rivolti specificatamente ai seniors già attivi in ambito lavorativo.

Nel Regno Unito, l'alfabetizzazione informatica sembra essere una delle priorità nazionali.

Il Governo ha messo in atto una politica, con l'aiuto dei fondi strutturali europei, focalizzata sul recupero del deficit di conoscenze tecnologiche ed uso dei computer per tutte le classi sociali.

Sono stati avviati numerosi corsi in tutto il Paese, un migliaio circa relativi alla *business information*, che vedono impegnate le migliori università. Anche l'emittente televisiva governativa, la BBC, ha aderito all'iniziativa: un sito web internamente gestito dalla redazione offre corsi on-line sia per imparare ad interfacciarsi con gli strumenti base dell'informatica che per creare un proprio sito internet apprendendo linguaggi di programmazione internet⁴.

L'ente irlandese per il perfezionamento delle competenze sia degli imprenditori che dei dipendenti, il FAS, è presente sull'intero territorio nazionale tramite uffici locali che provvedono alla somministrazione di corsi specializzati per coloro interessati ad implementare le proprie conoscenze in materia informatica. L'organizzazione dei corsi permette a tutti di prendervi parte: sono stati previsti corsi full-time, part-time, a distanza e nei centri locali dello stesso FAS.

In Italia, un esempio di best practice, è costituito dalla Provincia Autonoma di Trento che ha provveduto all'avvio di quattro corsi gratuiti dedicati all'alfabetizzazione informatica, in cui i temi affrontati, divisi in percorsi formativi tra le 40 e le 160 ore, hanno spaziato dall'uso dei programmi base sui personal computers alle metodologie da seguire per effettuare ricerche in internet, dalla gestione dei file alla tutela della salute.

Ma in quasi tutte le Province è possibile trovare insegnamenti simili.

Nel 2003, la Repubblica Ceca ha introdotto un nuovo programma operativo dal nome "*National Programme of Computer Literacy*" (NPPG, in ceco): aperto a tutti i cittadini cechi, indipendentemente dalla loro professione e conoscenza degli strumenti informatici, finanziato interamente con sussidi statali ed europei, è stato portato avanti con l'ausilio di istituzioni private – in gran numero università.

I risultati sono più che incoraggianti dal momento che tra gli aderenti all'iniziativa la maggior parte ha tra i 51 ed i 60 anni. Tra questi, oltre il 60% è donna.

Accanto a quest'iniziativa, è stato lanciato, sul portale della pubblica amministrazione un altro piano completamente gratuito per ottenere la patente europea del computer.

Sette corsi, incentrati sulla terminologia di base, l'amministrazione di file, l'utilizzo di internet, la posta elettronica e la firma digitale.

Una menzione a parte meritano i fondi erogati dall'Enterprise Platform Programme irlandese: per coloro già in possesso di adeguate conoscenze tecnologiche e con l'idea di aprire un'attività in tale settore, è stata approntata la terza edizione di un programma specifico chiamato iGAP (Internet Growth Acceleration Programme).

Si tratta di un programma di sviluppo finalizzato esclusivamente per aziende dedicate ad internet o ai videogiochi che possono dimostrare di avere un alto potenziale di crescita futura.

Il costo di 10mila euro per azienda è finanziato al 70% dal governo di Dublino.

A ciascuna impresa è permessa l'iscrizione di due membri dello staff.

4 sito web è disponibile all'indirizzo: http://www.bbc.co.uk/learning/subjects/information_technology.shtml