

Informativa senza ritorno

La fase nella quale l'informatizzazione garantiva salti quantici nella produttività aziendale è terminata. Oggi bisogna fare molta attenzione ai costi reali di ogni pc e di ogni applicazione, senza farsi trascinare dalle mode e senza risparmiare sulla formazione e sul supporto.

Negli anni Settanta e Ottanta i risultati ottenuti dall'informatizzazione 'gerarchica' e 'centralizzata' sono stati notevoli. Le elaborazioni di massa (procedure batch) a determinate scadenze, che possono essere giornaliere, settimanali, ecc..., come, ad esempio, l'elaborazione degli ordini di borsa e la stampa dei relativi conteggi in una banca, l'elaborazione degli ordini e la relativa fatturazione in un'industria oppure il calcolo dell'imposta e la spedizione delle decisioni di tassazione in un'amministrazione pubblica, hanno permesso di gestire un numero crescente di casi con un numero contenuto di persone. Il risultato di questa informatica basata sulle economie di scala ha consentito un'elaborazione dei dati a costi unitari vantaggiosi nonostante i costi elevati dell'elaboratore centrale.

Ora, a dieci anni abbondanti dall'introduzione dei personal computer, diversi alti dirigenti aziendali nutrono dei dubbi circa il rapporto costo-benefici ottenuto negli anni '90 dagli investimenti informatici. Negli ultimi anni, anche in Ticino gli investimenti nelle tecnologie dell'informazione sono stati notevoli e, per vederci un po' più chiaro, l'Istituto di Ricerche Economiche collabora a un progetto, tuttora in corso, per verificare, tra le altre cose, l'influsso che questi investimenti hanno sull'aumento della produttività aziendale.

Mentre negli Stati Uniti e in Inghilterra alcuni studi portano a ritenere che gli investimenti in informatica non abbiano contribuito a migliorare la produttività aziendale, i primi risultati delle ricerche condotte dall'Ire in Ticino sembrerebbero indicare un'evoluzione diversa. Gli imprenditori ticinesi, infatti, ritengono che gli investimenti informatici effettuati

abbiano contribuito ad aumentare la produttività delle loro aziende e abbiano diminuito i costi di produzione.

Dall'inchiesta dell'Ire emerge anche chiaramente che gli investimenti nelle nuove tecnologie non sono pienamente sfruttati. Questo potrebbe significare che i progetti sono stati mal concepiti, investendo magari più del necessario, oppure che non si riescono a conseguire totalmente i benefici ipotizzati. Emerge pure che spesso gli imprenditori si trovano in difficoltà nel decidere la priorità, la natura e la dimensione degli investimenti, e ancora più in difficoltà quando si dovrebbe decidere per una reimpostazione globale dei propri processi aziendali, dalla produzione alla vendita.

Tornando ai personal computer, la relazione costi-benefici non è sempre chiara. Si tratta di macchine apparentemente a buon mercato (3-4 mila franchi), ma le spese aggiuntive (configurazioni particolari, installazione programmi, collegamento a reti locali, contratto di manutenzione, costo licenze, aggiornamenti software, amministrazione, assistenza ufficiale e 'sommersa') possono moltiplicare notevolmente i costi. Si stima che i costi annui complessivi di un personal computer inserito in una realtà aziendale siano pari a 3-4 volte il costo del pc.

Il sottoutilizzo della tecnologia, anche se naturalmente occorre un tempo fisiologico per assimilare una qualsiasi innovazione, è pure stato confermato dall'inchiesta dell'Ire. In particolare, per quanto riguarda le nuove tecnologie di comunicazione (posta elettronica, internet, intranet, ecc...), esiste un divario tra la dotazione di sistemi d'informazione e il loro effettivo utilizzo e beneficio. Gli esempi sono svariati: la carta, per ora, continua ad aumentare anche se

Siti da segnalare

www.obviously.com

- Recycling obscure material. Curiosa lista di consigli su come riciclare materiali strani e imbarazzanti, dai computers agli occhiali da sole. Dagli smoke detector alle carte di Auguri natalizie. Molti indirizzi sono negli Usa, ma i consigli sono utili anche in Europa. Ci sono consigli, le etichette dei vari materiali, e parecchi link a siti che trattano approfonditamente il tema.

www.bestfares.com

Il sito è dedicato alla caccia delle tariffe aeree più vantaggiose e altre informazioni utili a organizzarsi le vacanze nel modo più vantaggioso possibile.

la posta elettronica potrebbe, presto, sostituire il fax. Si potrebbe concludere che si investe più del dovuto per ottenere un determinato risultato oppure che la resa dell'investimento informatico, per mille motivi, è inferiore alle aspettative.

Per cercare una soluzione a questi problemi si potrebbe concentrare gli investimenti nella formazione degli utenti e nell'assistenza agli utenti, il cosiddetto supporto informatico.

In generale, possiamo affermare che i grandi ritorni dall'informatica sono storia del passato e, in futuro, possiamo realisticamente attenderci solo benefici marginali o qualitativi. Diventa pertanto essenziale assicurarsi che i benefici ipotizzati da un investimento informatico siano, come minimo, accettabili e, una volta concluso il relativo progetto, almeno sostanzialmente realizzati.