

Anteprima Barometro IPL

Digitale non significa a misura del cittadino

Una popolazione di lavoratori dipendenti tecnologicamente competente con una propensione per l'eGovernment ma insoddisfatta con una pubblica amministrazione i cui servizi digitali sono considerati troppo complicati: ecco i risultati principali emersi dalle domande di attualità inserite nel Barometro IPL autunnale. “A sorprenderci è stata soprattutto la larga inclinazione all'utilizzo dei servizi telematici che tuttavia non sembra aver influito positivamente nei rapporti tra pubblica amministrazione e cittadini”, dichiara il Direttore IPL Stefan Perini a commento dei risultati.

L'edizione autunnale 2021 del Barometro IPL pone il focus sul grado di affinità tecnologica della popolazione altoatesina rispetto all'utilizzo dei servizi offerti online da parte della pubblica amministrazione, in un'ottica orientata verso un eGovernment sempre più qualitativo ed efficiente.

Alto grado di affinità tecnologica tra i lavoratori dipendenti altoatesini

La maggior parte dei lavoratori dipendenti altoatesini (il 75%) si considera competente all'uso del computer (il 25% “molto”, il 50% “abbastanza”). Il rimanente 25%, invece, si giudica “poco” (21%), o addirittura “per niente” (4%) abile nell'usare il computer. Come facilmente intuibile le percentuali più alte di incompetenti all'uso del computer si riscontrano tra chi ha un'età compresa tra i 50 e i 65 anni (33%) e tra chi lavora in zone rurali (32%).

Uso promiscuo dei servizi e marcata propensione per l'eGovernment

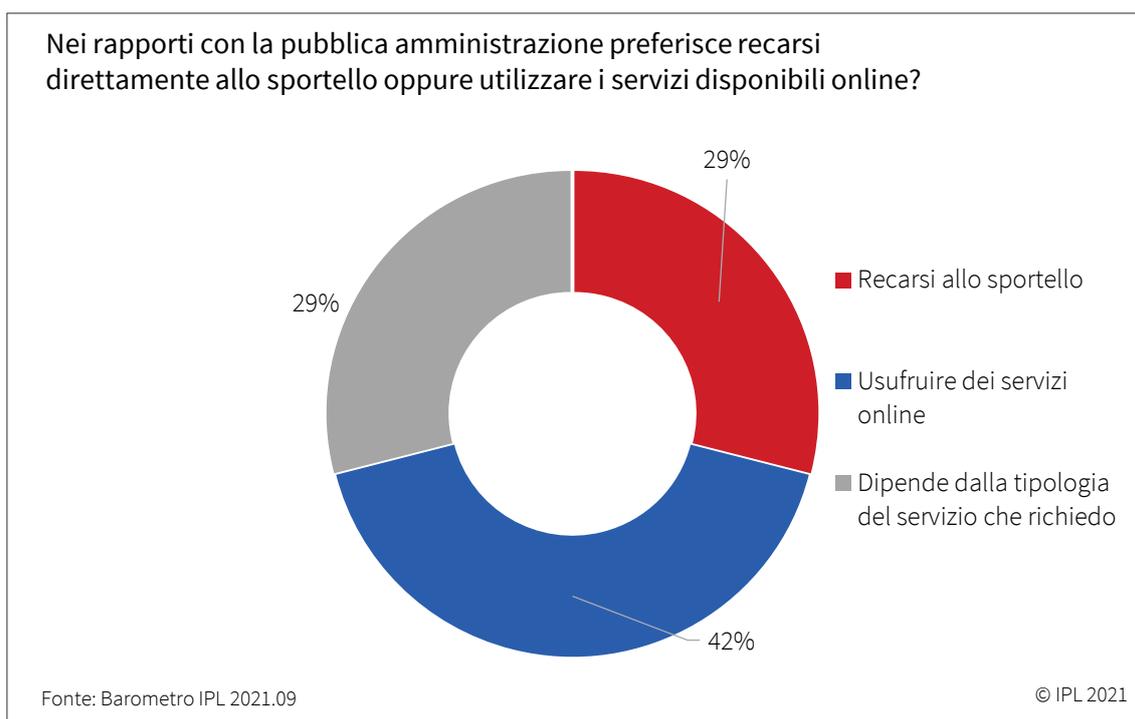
A dimostrazione del fatto che i lavoratori dipendenti altoatesini siano tecnologicamente avvezzi è il riscontro dell'indagine relativo all'uso dei servizi telematici per rapportarsi con la pubblica amministrazione. 4 lavoratori dipendenti altoatesini su 5 hanno utilizzato internet per interagire con la pubblica amministrazione negli ultimi 12 mesi. Emerge che rispetto ai lavoratori del settore privato, i lavoratori pubblici si rivelano essere più propensi ad utilizzare tali servizi (88% contro il 78%). Il fatto che il 25% degli intervistati si ritenga incompetente all'uso delle tecnologie risulta significativo in quanto dimostra che anche persone con bassa competenza si impegnano a ricorrere ai servizi di eGovernment.

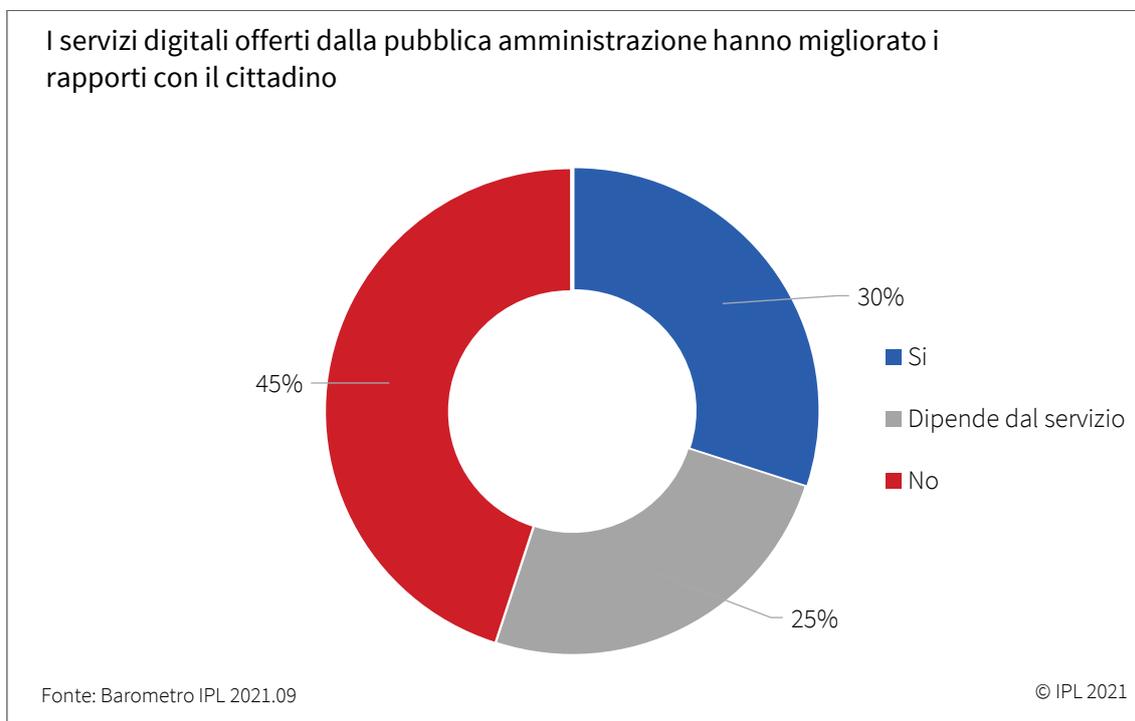
Detto questo, nelle interazioni con la pubblica amministrazione, ad esempio per pagare un servizio o inoltrare una domanda, il 42% predilige i servizi online, il 29% dichiara di preferire lo sportello e un altro 29% propende per l'una o l'altra opzione a seconda del tipo di servizio richiesto.

La richiesta di semplificazione dei servizi di eGovernment

Nonostante una parte non indifferente dei lavoratori dipendenti prediliga l'ausilio delle tecnologie telematiche al servizio di sportello, una buona parte (45%) è dell'avviso che i servizi digitali non abbiano contribuito a migliorare i rapporti del cittadino con la pubblica amministrazione; un quarto (25%) ritiene che l'eventuale miglioramento del rapporto sia da ricercarsi nella tipologia del servizio offerto. Solo un 30% ritiene che i servizi di eGovernment abbiano migliorato i rapporti tra pubblica amministrazione e cittadino.

Il 22% degli intervistati afferma che i servizi di eGovernment sono complicati da utilizzare. Un non indifferente 41% dichiara che le difficoltà nell'utilizzo dei servizi offerti dipendano dal tipo di prestazione richiesta. Solo il 37% dei lavoratori ritiene che i nuovi servizi online siano semplici da utilizzare. "Il problema nell'uso dei servizi dell'amministrazione pubblica usufruibili online sembra risiedere non tanto nella poca propensione degli utenti all'uso della tecnologia ma nella complessità degli stessi servizi offerti", conclude il ricercatore IPL Matteo Antulov.





Il Barometro IPL è un'indagine condotta quattro volte all'anno (primavera, estate, autunno e inverno) e riproduce il clima di fiducia dei lavoratori dipendenti altoatesini. Il sondaggio telefonico interessa 500 lavoratori e lavoratrici altoatesini ed è rappresentativo per l'Alto Adige. Le interviste dell'edizione autunnale del Barometro IPL sono state condotte nel periodo dal 1° al 20 settembre 2021.

La presentazione dell'attuale clima di fiducia si terrà il 20 ottobre alle ore 10:00 nell'ambito di una conferenza stampa. In contemporanea verrà inviato via e-mail il rispettivo comunicato stampa.

Per ulteriori informazioni sui risultati dell'attuale indagine ci si può rivolgere al Direttore IPL Stefan Perini (T. 349 833 40 65, stefan.perini@afi-ipl.org) e al ricercatore IPL Matteo Antulov (T. 0471 41 88 38, matteo.antulov@afi-ipl.org).