



## Nuove tecnologie nei rapporti con la pubblica amministrazione

### Il Barometro Ipl.

I lavoratori altoatesini: ma i servizi digitali sono troppo complicati

**BOLZANO.** 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", sottolinea il direttore dell'Istituto promozione lavoratori, 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. 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%).

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



• Stefan Perini, direttore Ipl

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 al-

tro 29% propende per l'una o l'altra opzione a seconda del tipo di servizio richiesto. 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.