

Digital ist nicht automatisch bürgernah

 [suedtirolnews.it/wirtschaft/digital-ist-nicht-automatisch-buergernah](https://www.suedtirolnews.it/wirtschaft/digital-ist-nicht-automatisch-buergernah)



Ipa - Symbolbild

Schriftgröße

Bozen – Eine technisch versierte Arbeitnehmerschaft mit einem Hang zum eGovernment, die aber unzufrieden ist mit dem als zu kompliziert erachteten Online-Angebot der öffentlichen Verwaltung – dies sind im Kern die Schlüsse aus dem Sonderteil der Herbstausgabe des AFI-Barometers. „Besonders überrascht hat uns die ausgeprägte Neigung zur Nutzung telematischer Dienste, die sich aber anscheinend nicht positiv auf die Beziehung zwischen der öffentlichen Verwaltung und den Bürgern ausgewirkt hat“, kommentiert AFI-Direktor Stefan Perini die Ergebnisse.

Die Herbstausgabe 2021 des AFI-Barometers richtet ihr Augenmerk auf die technische Affinität der Südtiroler bei der Nutzung der Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung, im Hinblick auf ein qualitativ noch hochwertigeres und effizienteres eGovernment-Angebot.

Südtirols Arbeitnehmer verfügen über ein hohes Maß an Computerkompetenz

Die große Mehrheit (75 Prozent) der Südtiroler Arbeitnehmer hält sich für kompetent im Umgang mit Computern (25 Prozent „sehr“, 50 Prozent „eher“). Die restlichen 25 Prozent halten sich im Umgang mit Computern hingegen für „wenig“ (21 Prozent) oder „überhaupt

nicht“ kompetent (vier Prozent). Wie zu erwarten, findet sich der höchste Anteil der Arbeitnehmer ohne Computerkenntnisse in der Altersgruppe zwischen 50 und 65 Jahren (33 Prozent) und bei Arbeitnehmern im ländlichen Raum (32 Prozent).

Vielseitige Nutzung der Dienste und ausgeprägte Neigung zum eGovernment

Die technische Kompetenz der Südtiroler Arbeitnehmer wird von den Umfrageergebnissen zur Nutzung der telematischen Dienste im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung untermauert. 4 von 5 Südtiroler Arbeitnehmern haben in den vergangenen zwölf Monaten das Internet genutzt, um mit der öffentlichen Verwaltung in Kontakt zu treten. Öffentliche Angestellte neigen eher zur Inanspruchnahme solcher Dienste als Angestellte im Privatbereich (88 Prozent gegenüber 78 Prozent). Dass sich 25 Prozent der Befragten für nicht IT-kompetent halten, verdeutlicht auf signifikante Weise, dass auch jene Arbeitnehmer ohne entsprechende Kenntnisse eGovernment-Dienste nutzen.

Weiter noch: Im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung – etwa um eine Rechnung zu bezahlen oder einen Antrag zu stellen – bevorzugen 42 Prozent Online-Dienste, während 29 Prozent den Schaltergang bevorzugen und weitere 29 Prozent je nach benötigtem Dienst für beide Möglichkeiten offen sind.

Wunsch nach Vereinfachung der eGovernment-Dienste

Wenngleich ein wesentlicher Teil der Arbeitnehmer den telematischen Zugang dem Schaltergang vor-zieht, ist ein Großteil (45 Prozent) der Befragten überzeugt, dass die angebotenen Online-Dienste nicht zur Verbesserung der Beziehung zwischen den Bürgern und der öffentlichen Verwaltung geführt haben; ein Viertel (25 Prozent) macht dies von der Art der Dienstleistung abhängig, nur 30 Prozent sehen das Ziel von mehr Bürgernähe erreicht.

22 Prozent der Befragten sagen, die eGovernment-Dienste seien allgemein schwierig zu nutzen. 41 Prozent geben an, dass diese Schwierigkeit von der Art der benötigten Dienstleistung abhängt. Nur 37 Prozent der Arbeitnehmer bewerten die neuen Online-Dienste als leicht nutzbar. „Die Probleme bei der Inanspruchnahme der Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung scheinen daher nicht an der mangelnden technischen Aufgeschlossenheit der Anwender zu liegen, sondern in der Komplexität der angebotenen Dienste selbst“, sagt AFI-Forscher Matteo Antulov.

Hier geht es zur [Grafik!](#)

Hier geht es zur [Grafik!](#)

Von: mk

Ipa - Symbolbild