

## Vorschau AFI-Barometer

# Digital ist nicht automatisch bürgernah

**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%) der Südtiroler Arbeitnehmer hält sich für kompetent im Umgang mit Computern (25% „sehr“, 50% „eher“). Die restlichen 25% halten sich im Umgang mit Computern hingegen für „wenig“ (21%) oder „überhaupt nicht“ kompetent (4%). Wie zu erwarten, findet sich der höchste Anteil der Arbeitnehmer ohne Computerkenntnisse in der Altersgruppe zwischen 50 und 65 Jahren (33%) und bei Arbeitnehmern im ländlichen Raum (32%).

## **Vielseitige Nutzung der Dienste und ausgeprägte Neigung zum eGovernment**

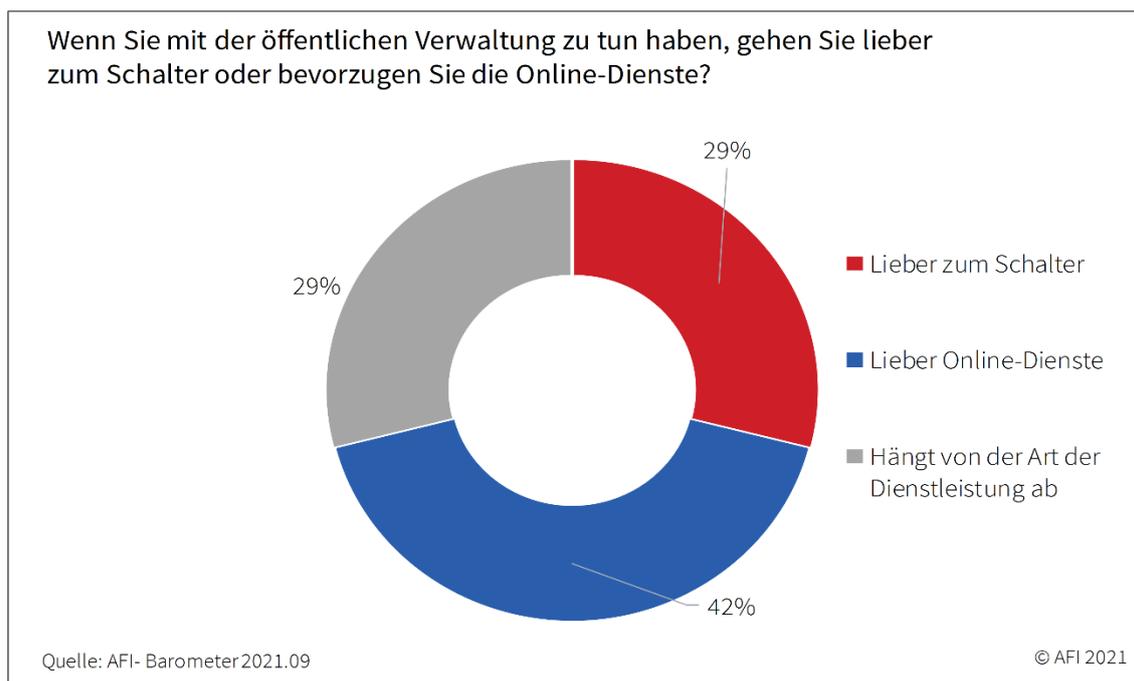
Die technische Kompetenz der Südtiroler Arbeitnehmer wird von den Umfrageergebnissen zur Nutzung der telematischen Dienste im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung untermauert. 4 von 5 Südtiroler Arbeitnehmern haben in den vergangenen 12 Monaten das Internet genutzt, um mit der öffentlichen Verwaltung in Kontakt zu treten. Öffentliche Angestellte neigen eher zur Inanspruchnahme solcher Dienste als Angestellte im Privatbereich (88% gegenüber 78%). Dass sich 25% der Befragten für nicht IT-kompetent halten, verdeutlicht auf signifikante Weise, dass auch jene Arbeitnehmer ohne entsprechende Kenntnisse eGovernment-Dienste nutzen.

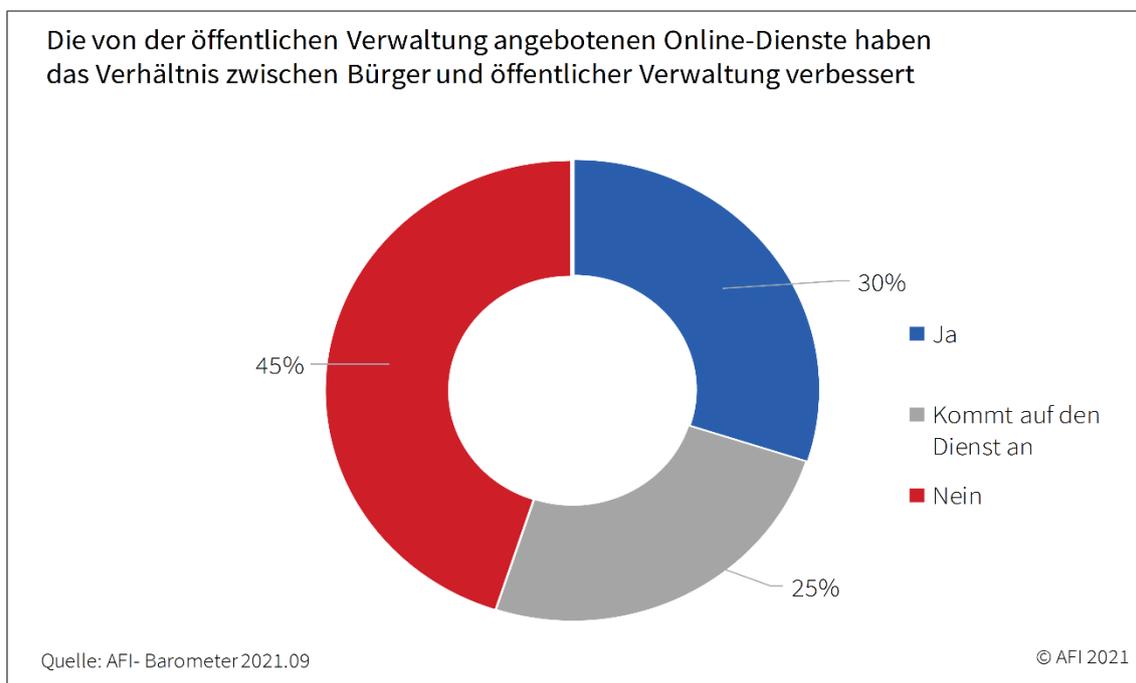
Weiter noch: Im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung – etwa um eine Rechnung zu bezahlen oder einen Antrag zu stellen – bevorzugen 42% Online-Dienste, während 29% den Schaltergang bevorzugen und weitere 29% je nach benötigtem Dienst für beide Möglichkeiten offen sind.

## Wunsch nach Vereinfachung der eGovernment-Dienste

Wenngleich ein wesentlicher Teil der Arbeitnehmer den telematischen Zugang dem Schaltergang vorzieht, ist ein Großteil (45%) 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%) macht dies von der Art der Dienstleistung abhängig, nur 30% sehen das Ziel von mehr Bürgernähe erreicht.

22% der Befragten sagen, die eGovernment-Dienste seien allgemein schwierig zu nutzen. 41% geben an, dass diese Schwierigkeit von der Art der benötigten Dienstleistung abhängt. Nur 37% 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.





Das AFI-Barometer erscheint viermal im Jahr (Winter, Frühjahr, Sommer, Herbst) und gibt das Stimmungsbild der Südtiroler Arbeitnehmerschaft wieder. Die telefonisch geführte Umfrage betrifft 500 Arbeitnehmer/Innen und ist für Südtirol repräsentativ. Die Interviews für die Herbstausgabe des AFI-Barometers wurden im Zeitraum vom 1. bis zum 20. September 2021 geführt.

Das aktuelle Stimmungsbild wird am 20. Oktober 2021 um 10:00 Uhr im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt. Zeitgleich wird per E-Mail die entsprechende Pressemitteilung versandt.

Nähere Informationen zu den Forschungsergebnissen erteilen AFI-Direktor Stefan Perini (T. 349 833 40 65, [stefan.perini@afi-ipl.org](mailto:stefan.perini@afi-ipl.org)) sowie AFI-Forscher Matteo Antulov (T. 0471 41 88 38, [matteo.antulov@afi-ipl.org](mailto:matteo.antulov@afi-ipl.org)).