

Studio nazionale sul Governo elettronico 2019

L'E-Government in Svizzera dal punto
di vista della popolazione, delle aziende
e dell'amministrazione



Sommario

	Premessa	4
	Introduzione	6
	Risultati del sondaggio	8
	Gruppo target: popolazione	9
	Gruppo target: aziende	12
	Gruppo target: amministrazione	14
	Confronto tra domanda e offerta	18
	Conclusione	22
	Colophon	26

Premessa

La digitalizzazione fa sempre più parte della nostra vita. Grazie al suo sistema politico stabile e alla comprovata grande capacità innovativa, la Svizzera dispone di un'ottima situazione di partenza per trasportare nel futuro digitale il modello di successo di una Svizzera aperta e moderna, in cui vale la pena vivere. Per questo motivo, il Consiglio federale si è posto l'obiettivo di sfruttare in modo ottimale in Svizzera le opportunità offerte dalla digitalizzazione. I punti fondamentali della Strategia di e-government 2020-2023 per la Svizzera, approvati dal Consiglio federale nel novembre 2018, mirano a far sì che la Confederazione, i Cantoni e i Comuni debbano offrire alla popolazione e all'economia servizi digitali il più possibile di facile uso, adatti ai gruppi di destinatari, standardizzati e che consentano di risparmiare risorse. L'ampliamento delle infrastrutture nazionali per un consolidamento a lungo termine dell'utilizzo di processi digitali da parte di autorità ed enti pubblici deve diventare prioritario e prevedere l'introduzione di interfacce aperte nonché di servizi utilizzabili dalla comunità. Il Governo elettronico in Svizzera svolge in tal senso un'importante funzione di crocevia. L'organizzazione della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni è inoltre responsabile della diffusione dei servizi in formato elettronico forniti da autorità ed enti pubblici. Anche se queste ultime hanno riconosciuto l'importanza della digitalizzazione, il potenziale di ampliamento è ancora molto vasto.

Il presente studio dimostra che la domanda attuale da parte della popolazione, e in particolare delle aziende, nei confronti dei servizi elettronici forniti da autorità ed enti pubblici viene solo parzialmente soddisfatta dall'offerta disponibile. Se si considerano i singoli servizi, la domanda da parte degli utenti è elevata, ma non tutti i Comuni e Cantoni offrono questi servizi online. Particolarmente marcata è l'esigenza di un ampliamento a livello comunale: quasi la metà degli intervistati ritiene che l'offerta online delle amministrazioni comunali debba essere estesa. In linea di principio, la soddisfazione delle aziende locali e della popolazione nei confronti dell'offerta online è alta. Si tratta di un risultato sorprendente, che dimostra la possibilità di aumentare ancora il livello di digitalizzazione complessiva, in costante evoluzione, di aziende e popolazione.

In tema di Governo elettronico la Svizzera può anche prendere esempio dai modelli di altri Paesi. La Danimarca e la Norvegia, per esempio, dispongono di ottimi servizi di base, e-service semplici per la popolazione e portali aziendali fortemente orientati ai servizi. Le autorità e gli enti pubblici di questi Paesi offrono servizi da un unico fornitore e consentono lo scambio elettronico dei dati con le aziende. In Danimarca, per esempio, si utilizzano algoritmi che elaborano senza intervento umano la parte preponderante dei processi standard. Dopo aver inoltrato una richiesta, in pochi secondi è disponibile una decisione legalmente vincolante. Finora in Svizzera non è ancora stato raggiunto uno standard così elevato di ampliamento del governo elettronico, che diventa così un fattore determinante per la piazza economica in grado di influenzare sempre più le decisioni d'investimento e la competitività delle aziende.

Il presente studio mostra la crescente affinità della popolazione e delle imprese nei confronti della digitalizzazione. Sempre più aziende prendono sul serio la digitalizzazione e hanno nel frattempo ancorato saldamente questo tema nella propria strategia commerciale. Perché? Perché nel frattempo si è cristallizzata una correlazione tra grado di maturità digitale e successo commerciale. Le aziende si aspettano quindi un valore aggiunto derivante dalla trasformazione digitale. Anche la popolazione accetta e usa sempre di più i servizi digitali. La popolazione svizzera mostra in tanti ambiti già buoni valori

di utilizzo. La domanda di servizi online da parte degli enti è tuttavia di norma superiore all'offerta di Confederazione, Cantoni e Comuni. Ciò è dimostrato soprattutto dall'esempio del voto elettronico: soltanto il 2% degli aventi diritto al voto può utilizzare l'E-Voting. Tale situazione si rispecchia nella bassa percentuale di coloro che affermano di votare con questo modalità. Infatti, appena l'1% delle persone intervistate partecipa già a elezioni e referendum per via elettronica. Quasi la metà degli intervistati parteciperebbe più spesso a elezioni e referendum se venissero effettuati online.

La popolazione e le aziende hanno un approccio positivo verso la digitalizzazione dell'amministrazione, che nasconde un grande potenziale soprattutto per le autorità stesse. Cogliamo questa occasione! Così anche la Svizzera resterà in futuro un polo attrattivo in cui vivere e lavorare.



Cédric Roy
Responsabile segreteria di e-government Svizzera



Martin Godel
Vice-responsabile direzione per la
promozione della piazza economica
Responsabile del settore Politica a favore
delle PMI

Introduzione



All'inizio del 2016, la Confederazione, i Cantoni e i Comuni hanno avviato su nuove basi la reciproca collaborazione relativa al Governo elettronico. Da allora perseguono una strategia E Government attuale e utilizzano le Linee guida come strumento di attuazione. Nell'ottica di questa rielaborazione è stato deciso di svolgere uno studio nazionale sul Governo elettronico. In tale ambito, viene effettuato un sondaggio sull'E Government contemporaneamente tra la popolazione svizzera, le aziende locali e l'amministrazione. La popolazione e le aziende rappresentano il lato degli utenti, l'amministrazione invece quello di chi offre servizi E Government. Lo studio ha lo scopo di costituire una base per la verifica e l'aggiornamento della strategia.

È previsto che lo studio nazionale sul Governo elettronico venga ripetuto a cadenza regolare, per poter mostrare l'andamento su un periodo più lungo. Il secondo studio, lanciato dalla segreteria di e government Svizzera e dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO), si basa in primo luogo sui sondaggi quantitativi effettuati contemporaneamente su popolazione, aziende e amministrazione e, in secondo luogo, sulle interviste qualitative a 19 cittadini.

Per i sondaggi quantitativi è stato utilizzato un approccio a modalità mista; le persone intervistate potevano quindi scegliere se partecipare al sondaggio online o per telefono. Durante la finestra temporale di otto settimane nell'autunno 2018, è stato possibile realizzare complessivamente 5000 interviste valide. La ripartizione delle interviste tra i gruppi target può essere raffigurata come segue.

Universi di base e quote di sfruttamento			
Gruppo target	Universo di base	Interviste valide	Quota di sfruttamento
Popolazione			
Popolazione residente in Svizzera assimilata per lingua ¹ , in età compresa tra i 18 e i 70 anni	5125	2606	Lordo ² : 50,9 % Netto ³ : 51,4 %
Aziende			
Aziende con sede in Svizzera e in attività, appartenenti al 2° e 3° settore come da RIS	4000	1331	Lordo: 33,3 % Netto: 34,8 %
Amministrazione			
Tutti i dipartimenti e gli uffici dell'amministrazione federale	80 ⁴	27	33,8 %
Tutti i cantoni della Svizzera	26	26	100 %
Tutti i comuni della Svizzera	1600	1010	63,1 %
<i>Legenda</i> raffigurazione propria Interface, sulla base di un rilevamento DemoSCOPE. Nota: RIS = Registro delle imprese e degli stabilimenti dell'Ufficio federale di statistica (UFS); 2° settore = industria ed edilizia; 3° settore = servizi.			

Il presente rapporto breve è una sintesi del rapporto sullo studio nazionale sul Governo elettronico 2019⁵. Contiene un riepilogo dei principali risultati correlati ai sondaggi effettuati in merito alla domanda e all'offerta E Government in Svizzera. Nella conclusione si affronta anche la questione di dove sussista necessità di intervento e come si possa procedere.

¹ Tutte le persone che erano in grado di partecipare al sondaggio in italiano, francese o tedesco.

² La quota di sfruttamento lorda riflette la quota in interviste realizzate rispetto al campione lordo.

³ La quota di sfruttamento netta si basa sul campione lordo da cui sono stati dedotti il numero di tutti i destinatari non raggiunti (impossibile consegnare le lettere) e il campione netto ottenuto in ogni gruppo target.

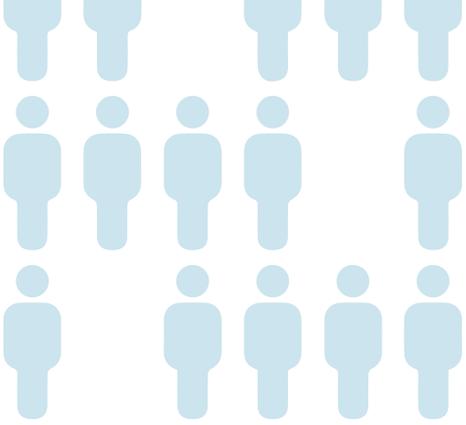
⁴ In totale 78 dipartimenti/uffici. In alcuni casi ci si è rivolti a più referenti. Per questo per il campione lordo erano disponibili complessivamente 80 indirizzi.

⁵ Buess, M.; Ramsden, A.; Bieri, O. (2019): Studio nazionale sul Governo elettronico 2019. L'E-Government in Svizzera dal punto di vista della popolazione, delle aziende e dell'amministrazione. Demo SCOPE AG/Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Lucerna.

Risultati del sondaggio



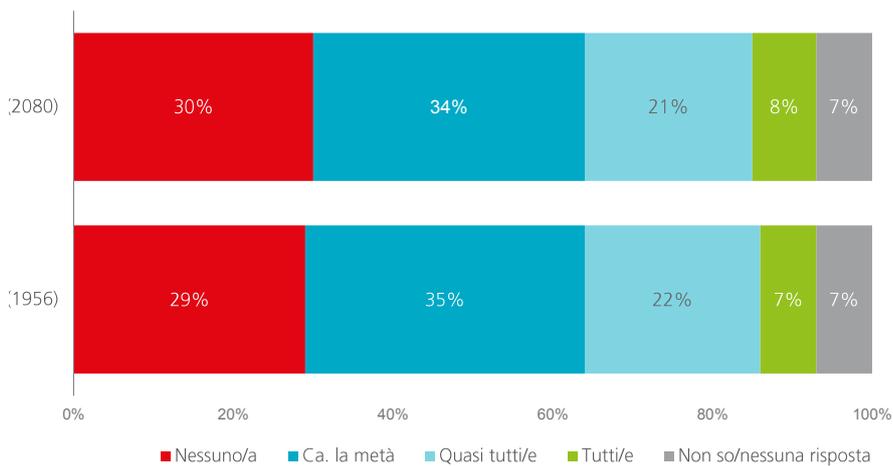
In questo capitolo vengono riepilogati i principali risultati del sondaggio per i tre gruppi target. Le rappresentazioni grafiche illustrano una selezione dei risultati fondamentali.



Gruppo target: popolazione

La popolazione contatta autorità ed enti cantonali e comunali prevalentemente di persona o per telefono, quelli federali prevalentemente per via elettronica. Raramente la popolazione utilizza attivamente⁶ i servizi di autorità ed enti pubblici. Quasi la metà della popolazione utilizza da uno a due servizi all'anno, il 18% addirittura nessuno. Se vengono utilizzati i servizi, nel 30% scarso dei casi la modalità è digitale⁷. D'altro canto, un altro 30% non usufruisce di alcun servizio per via elettronica. Una quota lievemente superiore (34%) dichiara di utilizzare per via digitale circa la metà dei servizi. La differenza rispetto al 2017 è minima.

Quanti/e di questi/e servizi/pratiche ha concluso/sbrigato online con gli enti?⁸



Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppo target Popolazione, DemoSCOPE.

Legenda la base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano servizi degli enti (n = 2080).

⁶ Si distingue tra servizi che vengono utilizzati attivamente o passivamente. Un utilizzo attivo è ad esempio la notifica elettronica del trasloco. Si considera invece utilizzo passivo il servizio rifiuti.

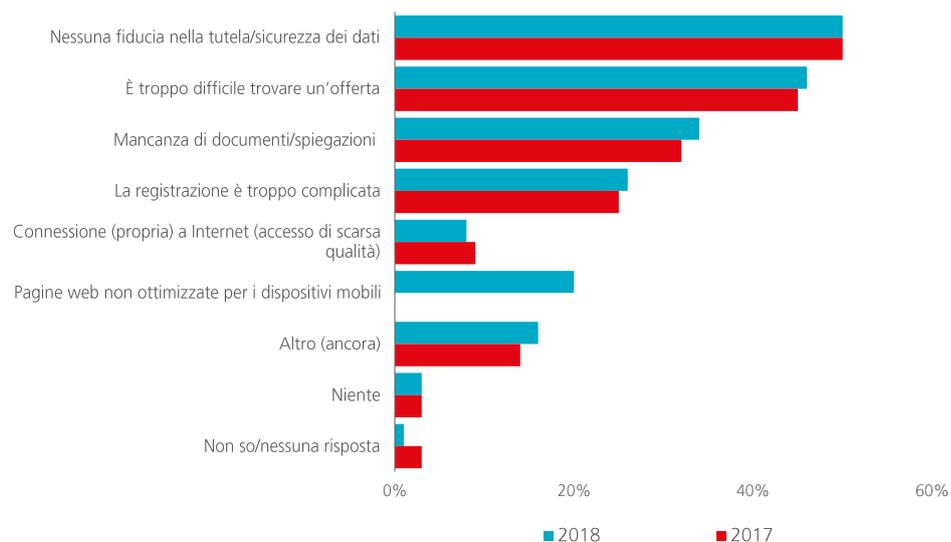
⁷ In questo rapporto i termini digitale, online ed elettronico vengono utilizzati come sinonimi.

⁸ Nota: in considerazione degli arrotondamenti, le cifre nelle figure non danno sempre un totale del 100%.

Le difficoltà tecniche nell'utilizzo di servizi online sono piuttosto rare, il 90% degli intervistati ha dichiarato di aver potuto avvalersi dei servizi richiesti online. Le argomentazioni primarie a favore dell'utilizzo di mezzi elettronici sono la *flessibilità* (spazio e tempo) e il *risparmio in termini di tempo*⁹ ad esso correlato. L'attività di gran lunga svolta più frequentemente online è ancora una volta la *compilazione della dichiarazione dei redditi*. Anche la *richiesta di proroga per la dichiarazione dei redditi* viene spesso effettuata digitalmente, così come i *pagamenti elettronici*. Anche le *informazioni relative a cartine geografiche* o a *dati statistici* vengono richieste online e si ricevono *fatture elettroniche* da parte di autorità ed enti pubblici. Gli intervistati vorrebbero poter usufruire per via elettronica di tanti servizi che finora non hanno potuto utilizzare online. Tale interesse sussiste in particolare modo per la *registrazione o cancellazione della residenza presso il comune di residenza*, la *richiesta di una targa*, di un *certificato di cittadinanza*, di *documenti di nascita*, di una *patente sostitutiva* e di *permessi di parcheggio* nonché per la *denuncia di piccoli reati* e la *notifica di oggetti smarriti*.

Il 23% degli intervistati ha citato dei fattori che ostacolano l'uso dei servizi online. La maggior parte degli intervistati ritiene che sia di ostacolo all'utilizzo la *manca di fiducia nella tutela e nella sicurezza dei dati*, seguita da *difficoltà a trovare le giuste offerte di autorità ed enti pubblici*. In questo studio sono state spesso citate come fattore negativo le *pagine web non ottimizzate per i dispositivi mobili*; nel 2017 questa opzione di risposta non era ancora stata indicata.

Qual è il maggiore ostacolo che le impedisce di usufruire di offerte E Government fornite dagli enti?



Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppo target Popolazione, DemoSCOPE.

Legenda questa domanda è stata posta soltanto alle persone che hanno individuato problemi nell'utilizzo delle offerte online (n = 560).

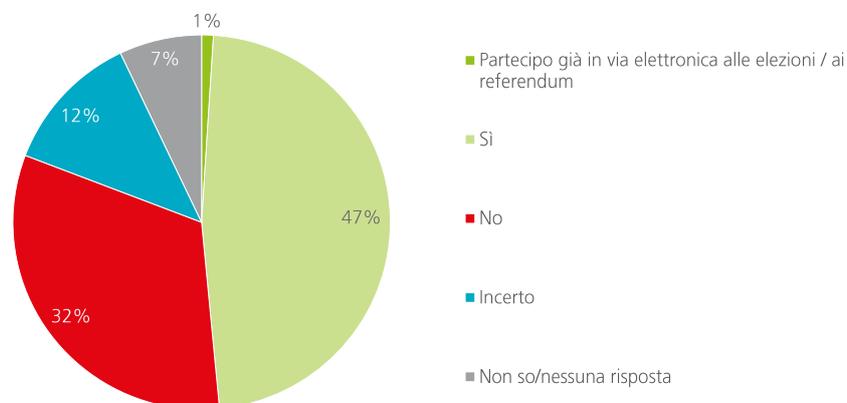
⁹ In questo rapporto, le possibili risposte indicate nel sondaggio sono in carattere corsivo.

Come supporto da parte degli enti per l'utilizzo dei servizi, gli intervistati auspicano per lo più un'assistenza *telefonica* cui rivolgersi in caso di problemi. Inoltre si augurano un supporto rapido e indipendente da orari per l'utilizzo dei servizi online. I cittadini intervistati a livello personale vedono del potenziale di miglioramento nel supporto da parte di autorità ed enti pubblici, nella (ulteriore) semplificazione dei servizi online, nella trasparenza durante l'utilizzo dei servizi online e nella gamma di offerte di servizi online.

Le pagine web di autorità ed enti pubblici sono per lo più note alla popolazione.

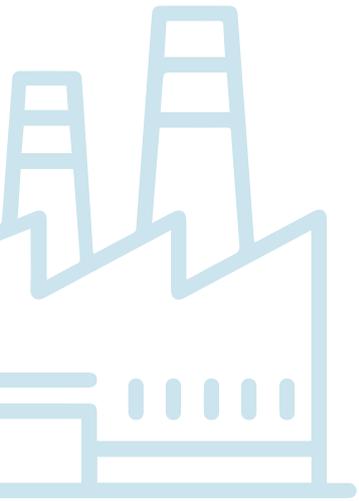
In questo studio, come novità, sono state poste domande sul comportamento della popolazione rispetto alla votazione tramite web. Oltre due terzi degli intervistati ritengono che la votazione online dovrebbe essere resa disponibile per chiunque abbia diritto di voto. Soltanto una minoranza ritiene che si dovrebbero vietare le votazioni tramite web. Quasi la metà degli intervistati aggiunge inoltre che parteciperebbe più spesso a elezioni e referendum se venissero effettuati per via elettronica.

Parteciperebbe più spesso a elezioni e referendum se potessero essere effettuati online (parola chiave: votazione tramite web)?



Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppo target Popolazione, DemoSCOPE.

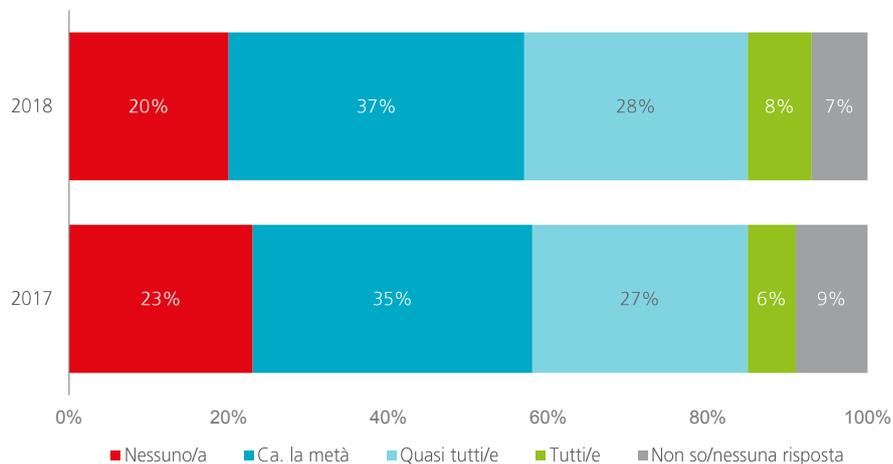
Legenda la base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano Internet (n. = 2549).



Gruppo target: aziende

Le aziende contattano in via prioritaria gli enti cantonali e comunali per *e-mail* o per *telefono*. Il contatto con gli enti federali avviene per lo più per *e-mail* o tramite *portali elettronici*. Rispetto alla popolazione, le aziende utilizzano attivamente i servizi un po' più spesso. Quasi la metà delle aziende utilizza attivamente almeno tre volte all'anno i servizi di autorità ed enti pubblici. Le aziende che si avvalgono dei servizi di autorità ed enti pubblici ne utilizzano la metà o addirittura quasi tutti per via digitale.

Quanti/e di questi/e servizi/pratiche ha concluso/sbrigato online con gli enti?



Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppo target Popolazione, DemoSCOPE.

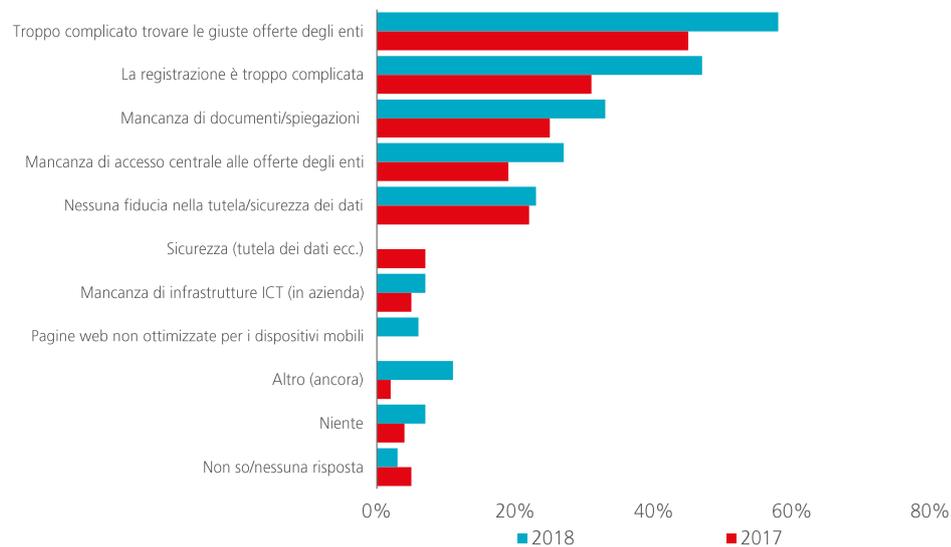
Legenda la base è costituita da tutte le aziende che utilizzano servizi degli enti (n. = 1226).

Proprio come per la popolazione, la modalità digitale è preferita per la *flessibilità temporale* e il *risparmio di tempo*.

Le aziende intervistate hanno con massima frequenza *partecipato a sondaggi statistici online* di autorità ed enti pubblici. Quasi la metà delle aziende ha *compilato e presentato online la dichiarazione dei redditi*, ha registrato *cambi di residenza* oppure ha presentato online la *richiesta di proroga per la dichiarazione dei redditi*. Oltre il 40% degli intervistati ha *iscritto online l'azienda presso l'ente di previdenza sociale* e quasi il 40% ha *calcolato elettronicamente i costi della previdenza sociale*. La maggior parte delle aziende intervistate, che finora non ha usufruito elettronicamente dei servizi, vorrebbe avere a disposizione la modalità elettronica per quasi tutti i servizi. Maggiormente marcato è il desiderio di effettuare online *l'iscrizione al registro delle imprese e la segnalazione di modifiche al registro delle imprese*.

Soltanto l'8% degli intervistati citano relativamente all'utilizzo delle offerte online criticità che ostacolano l'utilizzo delle offerte E-Government, una quota ben inferiore rispetto a quella della popolazione (23%). Quale ostacolo principale è stato citato che è *troppo complicato trovare le giuste offerte degli enti* e che la *registrazione è troppo complicata*.

Qual è il maggiore ostacolo che impedisce a lei o alla sua azienda di usufruire di offerte E-Government fornite dagli enti?



Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppo target Popolazione, DemoSCOPE.

Legenda questa domanda è stata posta soltanto alle aziende che hanno individuato problemi nell'utilizzo delle offerte online (n = 121).

Le pagine web di autorità ed enti pubblici sono per lo più note alle aziende e vengono utilizzate da loro con intensità variabile.

Gruppo target: amministrazione

Comuni e Cantoni offrono la possibilità di essere contattati per *e-mail*, *telefono* e *lettera*. Le autorità e gli enti cantonali dimostrano di essere i più attivi nelle possibilità di contatto tramite i *social media* o *portali online*, seguiti dagli enti federali.

La maggior parte dei servizi oggetto del sondaggio vengono offerti in una qualsiasi forma elettronica (completamente transazionale, parzialmente transazionale o non transazionale) da oltre la metà degli enti cantonali. I servizi più frequentemente offerti dai Cantoni in modo completamente transazionale sono *la richiesta di proroga per la dichiarazione dei redditi e i pagamenti elettronici*. *La compilazione della dichiarazione dei redditi* viene offerta con pari frequenza in modalità completamente o parzialmente transazionale. Il servizio più frequentemente offerto in forma parzialmente transazionale è il *reperimento di estratto del registro delle imprese*. Anche la *prenotazione del permesso di soggiorno illimitato* e la *ricezione di fatture elettroniche* vengono spesso offerte in modalità parzialmente transazionale.

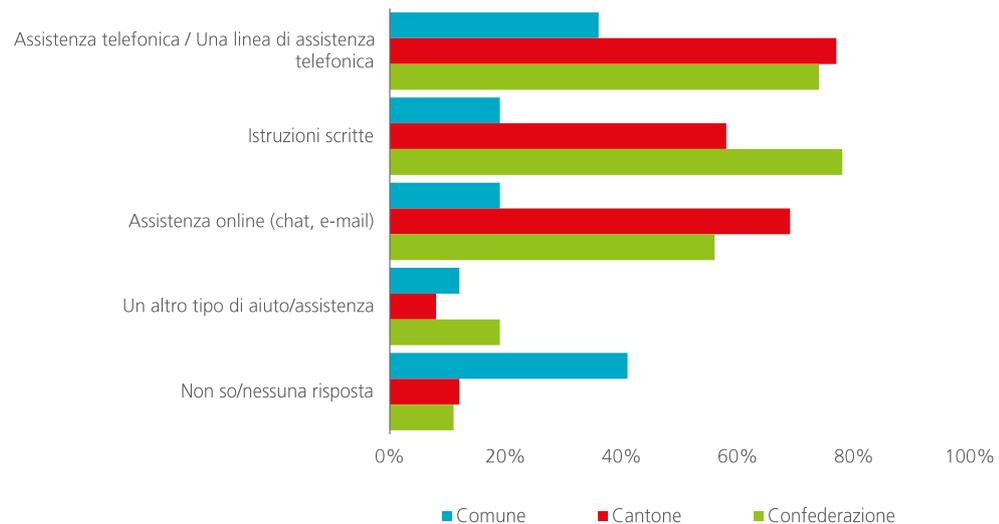
Si nota che, contrariamente ad autorità ed enti cantonali, i Comuni offrono meno prestazioni in forma completamente transazionale. I servizi disponibili in modo completamente transazionale sono più di frequente la *registrazione o cancellazione della residenza presso il comune di residenza*, seguita dai *pagamenti elettronici* e dalla *ricezione di fatture elettroniche*. Alcuni servizi vengono offerti in modalità parzialmente transazionale, per esempio la *richiesta di autorizzazione per organizzazione di eventi* e la *registrazione o cancellazione della residenza presso il comune di residenza*. Una buona parte dei servizi non viene offerta dai Comuni per via digitale. La *-votazione tramite web* è pochissimo diffusa, ma in una buona parte dei Comuni non esiste la modalità elettronica neanche per i *-pagamenti elettronici*, la *-ricezione di fatture elettroniche* e la *richiesta di cittadinanza*¹⁰.

È stato chiesto ad autorità ed enti federali di quali servizi sia possibile avvalersi per via elettronica. Come risposta sono state citate singole voci, per cui non è possibile dire quali servizi vengano offerti con maggiore frequenza.

I servizi di assistenza da parte di autorità ed enti dei tre livelli amministrativi sono simili per quanto riguarda al sequenza. Il supporto più frequentemente messo a disposizione da Cantoni e Comuni è *l'assistenza telefonica*. Al secondo posto per i Comuni troviamo le *istruzioni scritte* o un *supporto online*, mentre all'ultimo *altri servizi di supporto*. Il secondo tipo di supporto più offerto dai Cantoni è il *supporto online*, seguito dalle *istruzioni scritte*.

¹⁰ Si intendono i processi amministrativi interni tra Confederazione, Cantoni e Comuni.

Quale tipo di assistenza offre agli utenti dei suoi processi online/offerte E-Government?



Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppo target Amministrazione, DemoSCOPE.

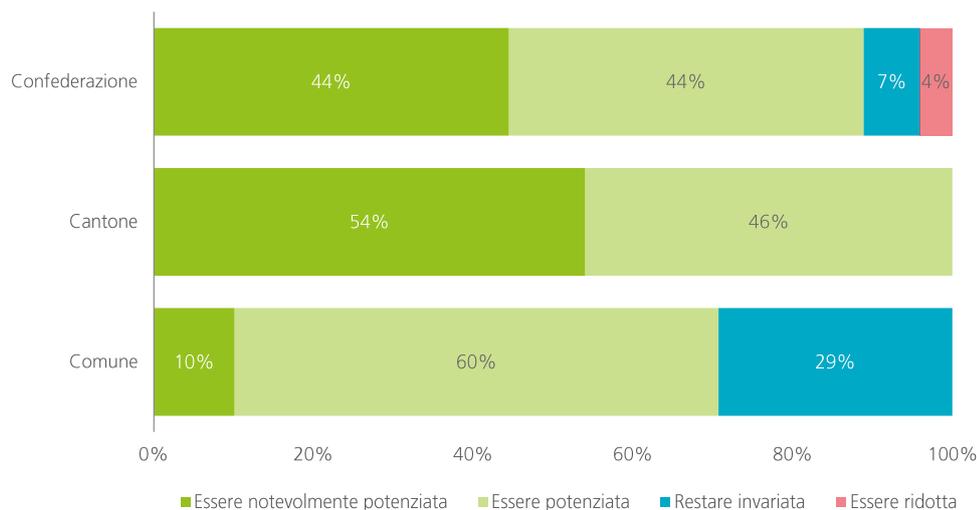
Legenda la base è costituita da tutti gli enti intervistati a livello federale (n = 27), cantonale (n = 26) e comunale (n = 1010).

Autorità ed enti cantonali e comunali sono motivati a lanciare offerte online soprattutto dalle esigenze della popolazione e dalla possibilità di migliorare la qualità dei servizi, per esempio uno sportello di ente privo di vincoli orari. Per le autorità e gli enti federali, accanto al miglioramento della qualità dei servizi è prioritaria anche la propria ottimizzazione dei processi.

Rispetto agli obiettivi prioritari correlati alle offerte E-Government, per Confederazione e Cantoni troviamo la realizzazione di un'identità elettronica valida a livello nazionale e internazionale entro il 2019. Per i Comuni è risultata quale massima priorità, con oltre il 50% dei voti, la registrazione elettronica dello spostamento di residenza possibile in tutta la Svizzera entro il 2019 senza soluzione di continuità nei media.

Gli amministratori federali intervistati sono nettamente dell'idea di dover ampliare l'offerta online. Oltre la metà vede addirittura la necessità di un forte ampliamento. Tra gli intervistati degli enti cantonali emerge una preferenza ancora più netta per l'ampliamento dell'offerta online. Tutte le persone che si sono espresse su questa domanda pensano che l'offerta debba essere ampliata. I rappresentanti degli enti comunali si sono dimostrati più soddisfatti della situazione, benché la maggior parte degli intervistati auspichi un ampliamento.

Con riferimento alle esigenze attuali degli abitanti della Svizzera / del vostro Comune / Cantone, secondo voi l'offerta online dell'amministrazione dovrebbe...

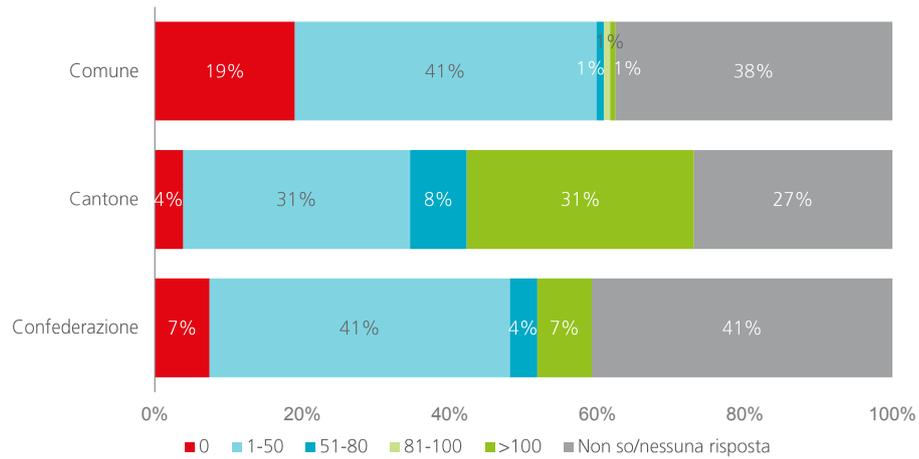


Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppo target Amministrazione, DemoSCOPE.

Legenda la base è costituita da tutti gli enti intervistati a livello federale (n = 27), cantonale (n = 26) e comunale (n = 1010).

Secondo le autorità e gli enti intervistati, l'implementazione di offerte online è fortemente limitata dalla mancanza di *basi giuridiche, risorse umane e restrizioni del budget*. Vengono citate spesso anche le *infrastrutture ICT, le strategie (mancanti/errate), l'atteggiamento delle unità politiche e il dispendio a livello temporale*. Effettivamente autorità ed enti hanno a disposizione poco personale per le questioni concernenti l'E-Government, in particolare nei Comuni. In un quinto dei Comuni addirittura non ci sono risorse disponibili. La disponibilità nei Cantoni è invece superiore, senza tuttavia che a ciò corrisponda una maggiore soddisfazione da parte degli enti cantonali relativamente alle risorse disponibili.

Quante persone in percentuale lavorano nel [suo Comune, Cantone, ente] per il disbrigo di pratiche E Government? ¹¹



Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppo target Amministrazione, DemoSCOPE.

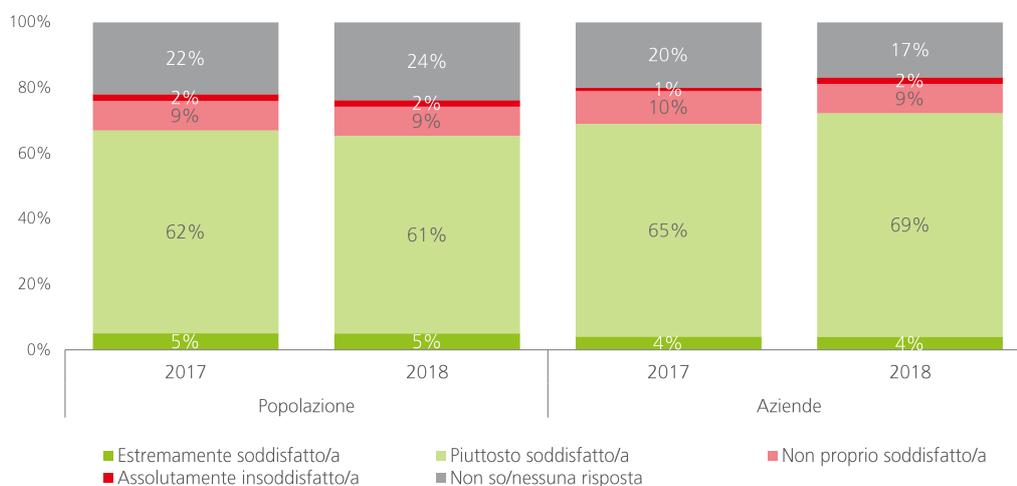
Legenda la base è costituita da tutti gli enti intervistati a livello federale (n = 27), cantonale (n = 26) e comunale (n = 1010).

¹¹ I progetti correlati al Governo elettronico non rientrano nelle pratiche E-Government: questo potrebbe tra l'altro spiegare perché le percentuali sono così basse.

Confronto tra domanda e offerta

La maggioranza degli utenti è soddisfatta dell'offerta E Government degli enti.

Quanto si ritiene in generale soddisfatto/a nei confronti dell'offerta online (denominata anche offerta E-Government) degli enti in Svizzera? Lei è ...



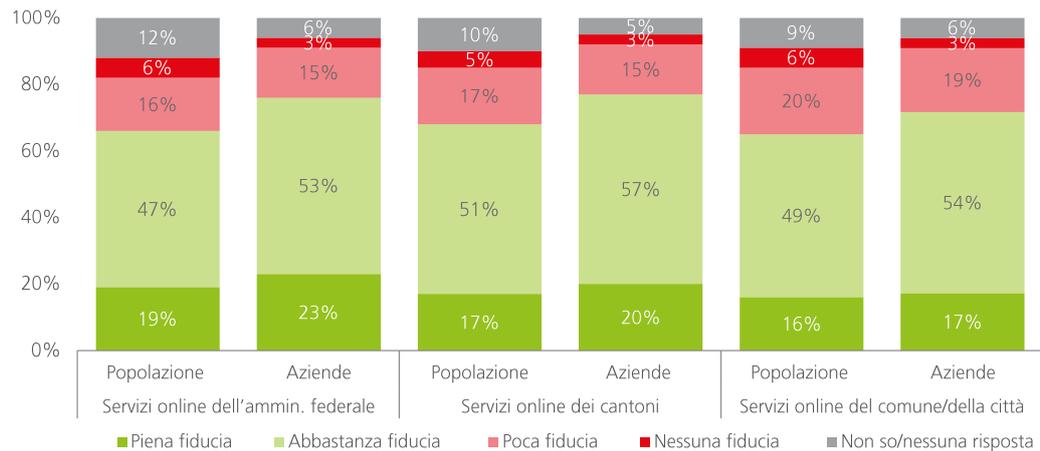
Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppi target Popolazione e Aziende, DemoSCOPE.

Legenda la base è costituita da tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n = 2549) e da tutte le aziende (n = 1331).

Autorità ed enti valutano positivamente la soddisfazione degli utenti e la loro valutazione è pertanto corretta. Tuttavia i collaboratori di autorità ed enti federali sono nettamente più critici rispetto a quelli negli uffici degli altri livelli amministrativi. Autorità ed enti comunali esprimono la valutazione più positiva riguardo alla soddisfazione.

Inoltre i rappresentanti di autorità ed enti valutano positivamente anche la fiducia da parte della popolazione nei loro servizi online. Maggiori autocritiche arrivano dai rappresentanti di autorità ed enti comunali, mentre gli intervistati di quelli cantonali mostrano una valutazione particolarmente positiva. Le risposte della popolazione e delle aziende intervistate alla domanda sulla fiducia nei confronti dei servizi online di autorità ed enti in riferimento alla tutela della personalità e dei dati confermano le stime degli enti stessi: oltre il 50% della popolazione intervistata ripone particolare fiducia nelle autorità e negli enti; tra le aziende intervistate la quota sale a oltre il 70%. Tuttavia vi sono anche voci critiche nei confronti della sicurezza, soprattutto da parte della popolazione, per esempio in riferimento alla domanda sui fattori che rendono difficile utilizzare le offerte online e come mostrano le interviste qualitative con singoli cittadini.

Quanta fiducia ripone nei servizi online degli enti a livello locale, cantonale e nazionale in merito alla tutela della sua persona e relativi dati personali?



Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppi target Popolazione e Aziende, DemoSCOPE.
 Legenda la base è costituita da tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n = 2549) e da tutte le aziende (n = 1331).

La maggioranza degli utenti considera sufficiente l'attuale offerta online degli enti federali e cantonali. L'esigenza di ampliamento dell'offerta online è maggiore a livello comunale, con una quota di circa il 40% degli utenti che auspica un ampliamento. La popolazione rileva la massima urgenza di ampliamento a livello federale e cantonale in riferimento alla *votazione tramite web*. L'affermazione: *l'amministrazione federale dovrebbe offrire tutti i servizi online* è condivisa soprattutto da enti federali e aziende. Gli enti cantonali e le aziende vedono invece la massima necessità di ampliamento a livello cantonale per quel che riguarda la *dichiarazione dei redditi digitale*. D'altro canto la popolazione vede, a livello comunale, la massima necessità di ampliamento in relazione al *trasloco elettronico*¹², alla *votazione tramite web* e alle *informazioni generali*. Sono le aziende a ritenere più spesso che *le amministrazioni comunali dovrebbero offrire tutti i servizi online*.

L'attuale domanda di offerte online da parte della popolazione corrisponde all'offerta dell'attività oggi svolta online con maggiore frequenza: *la compilazione della dichiarazione dei redditi*.¹³ Questo servizio viene offerto per lo meno in modalità parzialmente transazionale da quasi tutti gli enti cantonali intervistati. Se si considerano i singoli servizi, come *la prenotazione del certificato di cittadinanza*, *la prenotazione di una patente sostitutiva* e *la notifica di oggetti smarriti*, si evince che la domanda da parte degli utenti è alta, ma non tutti i Comuni e i Cantoni offrono questi servizi online; sussiste quindi in questo ambito ancora un potenziale di sviluppo.¹⁴

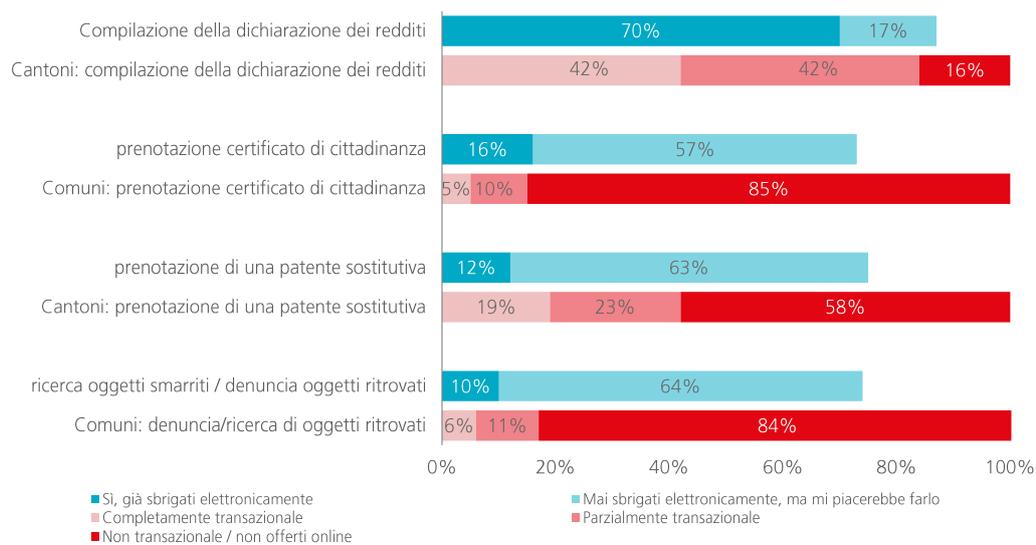
¹² Registrazione elettronica e pratica relativa al trasloco.

¹³ Per rilevare la domanda, sono state sommate le categorie di risposta Sì, già sbrigati elettronicamente e Mai sbrigati elettronicamente, ma mi piacerebbe farlo: si è ottenuto così un totale di domanda per ogni servizio.

¹⁴ In questa rilevazione la votazione tramite web non è più stata inclusa in questa domanda poiché ne era presente una separata a riguardo (vedi sezione sul gruppo target Popolazione).

Offerta e domanda di servizi online da parte della popolazione

(Domanda = azzurro , offerta = rosso)



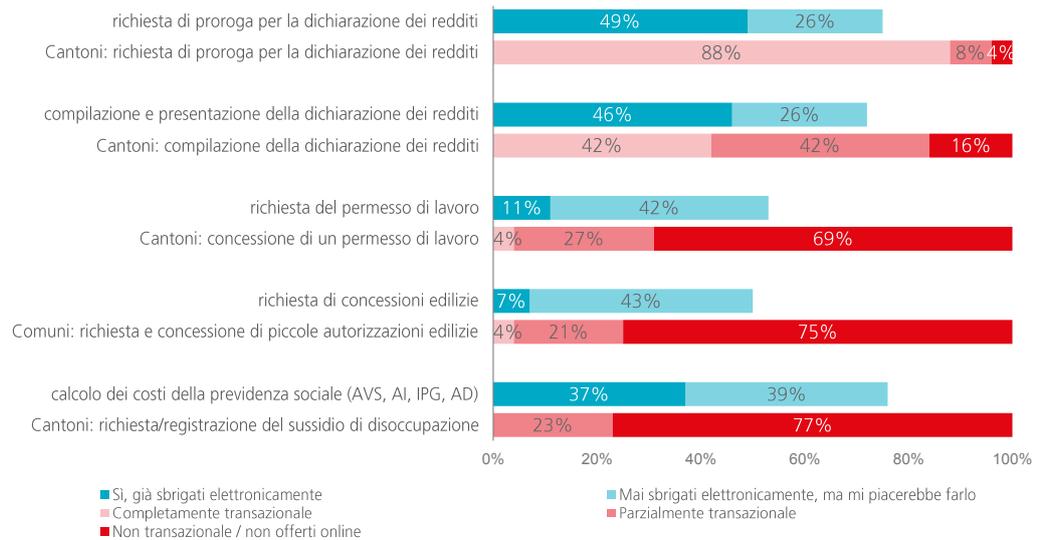
Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppi target Popolazione e Amministrazione, DemoSCOPE.

Legenda la base è costituita da tutte le persone intervistate che usano Internet (i servizi su cui sono state poste le domande sono stati suddivisi, n = 792 ovvero n = 826) nonché da tutti gli enti a livello cantonale (n = 26) e comunale (n = 1010).

Per i servizi relativi alla *richiesta di proroga per la dichiarazione dei redditi* e alla *compilazione e presentazione della dichiarazione dei redditi*, la domanda attuale delle aziende viene ben soddisfatta dall'offerta degli enti, per lo meno se per la *compilazione della dichiarazione dei redditi* viene considerata la modalità parzialmente transazionale per il disbrigo della pratica. Per la *richiesta del permesso di lavoro*, la *richiesta di concessioni edilizie* e il *calcolo delle assicurazioni sociali*, invece, la domanda di servizi online supera la relativa offerta anche quando viene considerata la modalità parzialmente transazionale.

Offerta e domanda di servizi online da parte delle aziende

(Domanda = azzurro , offerta = rosso)



Fonte rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2019, gruppi target Aziende e Amministrazione, DemoSCOPE.

Legenda la base è costituita da tutte le aziende intervistate (1331) e da tutti gli enti a livello cantonale (n = 26) e comunale (n = 1010).

In entrambi i gruppi di utenti, più della metà degli intervistati non sarebbe d'accordo a ridurre le commissioni per l'uso online rispetto a quello analogico. Oltre un terzo mostra addirittura un forte rifiuto. Gli enti sono più propensi a questa soluzione. Il fatto che gli intervistati non approvino pienamente la riduzione delle tariffe fa supporre che non vi sia l'intenzione di sfruttare un maggior numero di offerte digitali. Per contro, come fornitori autorità ed enti (in particolare a livello federale) sono piuttosto interessati a compiere un passo verso una maggiore diffusione e un maggiore consolidamento delle offerte online.

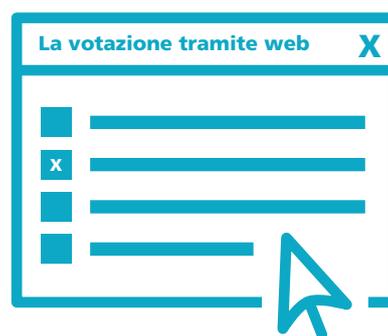
Conclusione



L'offerta da parte degli enti in Svizzera di servizi generalmente accessibili online è complessivamente poco sviluppata. Gli enti comunali offrono, rispetto al livello cantonale, meno servizi completamente transazionali.

Dal punto di vista degli enti, ciò è riconducibile principalmente alla mancanza di risorse di personale e di basi giuridiche. Il potenziale di sviluppo a livello degli enti consiste quindi nella predisposizione delle necessarie basi giuridiche per l'offerta di servizi online, nonché di sufficienti risorse per la loro elaborazione.

La domanda attuale da parte della popolazione e in particolare delle aziende nei confronti dei servizi online viene soddisfatta solo parzialmente dall'offerta disponibile. Se si considerano i singoli servizi, la richiesta da parte degli utenti è alta, ma non tutti i Comuni e Cantoni offrono questi servizi online. La valutazione dell'offerta online dipende in generale da come viene posta la relativa domanda. Se la domanda sulla necessità della modalità elettronica è posta concretamente rispetto a un singolo servizio, l'esigenza è maggiore rispetto alla domanda generica di un ampliamento dei servizi online. Corrispondentemente vi è il desiderio di servizi aggiuntivi completamente transazionali, offerti finora soltanto in modo esiguo dagli enti. Questa osservazione relativizza i risultati concernenti un profondo desiderio di ampliamento rispetto ai servizi online. Ciò dipende anche dal fatto che gli utenti possono valutare soltanto le offerte che conoscono ovvero che possono immaginare. La popolazione vede come massima necessità di ampliamento la votazione tramite web.



I cittadini intervistati personalmente riferiscono l'esistenza di un bisogno di servizi da parte degli enti che possano essere reperiti senza vincoli spaziali e temporali, al fine di risparmiare tempo. La sicurezza su Internet è particolarmente importante per gli intervistati, ma viene valutata come aspetto critico.

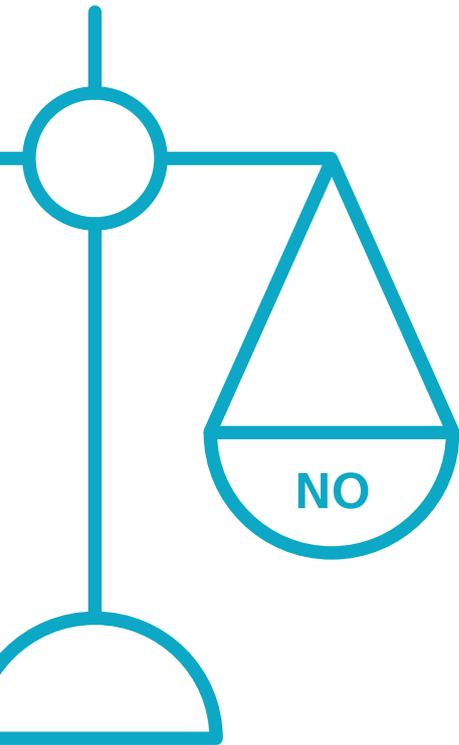
In generale non vi sono difficoltà a utilizzare i servizi online: il 90% della popolazione intervistata ha svolto correttamente le pratiche. Ciò è sinonimo di velocità, semplicità e facilità d'uso dei servizi online, valutati positivamente anche dalle persone intervistate individualmente. Le interviste personali mostrano che gli eventuali problemi che si verificano nel disbrigo della pratica sono da ricondurre in prima linea a motivazioni contenutistiche e in secondo luogo tecniche. Gli utenti auspicano un

sostegno (ancora) migliore quando si verificano problemi, come emerge chiaramente dalle interviste personali. In particolare viene auspicato un supporto immediato. Tuttavia gli enti offrono assistenza telefonica per lo più in orario d'ufficio, pertanto da parte degli enti sussiste un ulteriore potenziale di ampliamento per garantire un supporto immediato. Gli stessi enti esprimono il desiderio di migliorare la qualità del servizio e di poter offrire uno sportello senza vincoli di orario.

Dalle interviste qualitative emerge che la popolazione valuta piuttosto criticamente la mancanza di contatto personale con gli enti durante il disbrigo delle pratiche. Si evidenzia una differenza rispetto alle aziende, che preferiscono possibilità di contatto diverse. Gli enti sopravvalutano l'importanza dei social media quale forma di contatto, solo una piccola parte degli utenti infatti li sceglie per dialogare con gli enti.

Un quinto della popolazione preferirebbe anche in futuro effettuare le pratiche non online, al contrario delle aziende che auspicano invece una maggiore frequenza per la modalità elettronica. Anche il fatto che gli utenti non siano pienamente d'accordo con una riduzione delle tariffe per i servizi online indica che non vi è necessariamente l'intenzione di utilizzarli più spesso in futuro. Tuttavia la conclusione del primo rapporto, secondo la quale gli utenti non intendevano in generale utilizzare maggiormente le offerte digitali, non sembra più del tutto accurata per il secondo studio. Tra la popolazione sussiste un equilibrio tra risposte affermative e negative alla domanda sull'interesse a usufruire in futuro online di determinati servizi da parte di autorità ed enti. Tuttavia si può affermare in generale che le differenze rispetto al primo studio siano minime.





Colophon

Autori

Dott. Michael Buess, DemoSCOPE

Dott.ssa Alma Ramsden, Interface

Dott. Oliver Bieri, Interface

Demo SCOPE AG

Klusenstrasse 17/18

CH-6043 Adligenswil

Tel. +41 (0)41 375 40 00

demoscope@demoscope.ch

www.demoscope.ch

Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Lucerna

Tel. +41 (0)41 226 04 26

luzern@interface-pol.ch

www.interface-pol.ch

Committente

Segreteria del Governo elettronico in Svizzera

Schwarztorstrasse 59

CH-3003 Berna

Tel. +41 (0)58 464 79 21

info@egovernment.ch

www.egovernment.ch

Segreteria di Stato dell'economia (SECO)

Direzione per la promozione della piazza economica

Settore «Politica a favore delle PMI»

Holzikofenweg 36

CH-3003 Berna

Tel. +41 (0)58 462 56 56

communication@kmu.admin.ch

www.seco.admin.ch

Proposta per la citazione

Buess, M.; Ramsden, A.; Bieri, O. (2019): Rapporto breve sullo studio nazionale sul Governo elettronico 2019 Demo SCOPE AG/Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Lucerna.

Avviso

Il presente rapporto è stato redatto su incarico della Segreteria del Governo elettronico in Svizzera e della SECO. La responsabilità del contenuto è di chi lo ha redatto.

