



Studio sul connubio tra e-government e imprese

L'essenziale in breve: rassegna di studi sulle relazioni tra e-government e imprese in Svizzera, sondaggio 2015

Giugno 2015



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,
della formazione e della ricerca DEFR
Segreteria di Stato dell'economia SECO
Direzione promozione della piazza economica

Impressum

A cura di

gfs.bern su richiesta di:

Segreteria di Stato dell'economia SECO, Direzione per la Promozione della piazza economica,
settore Politica a favore delle PMI

Team di progetto gfs.bern

Lukas Golder, esperto di scienze politiche e mass media
Cloé Jans, esperta di scienze politiche
Stephan Tschöpe, esperto di scienze politiche
Meike Müller, esperta di scienze sociologo e mass media
Johanna Schwab, amministrazione

Indirizzo

gfs.bern
Hirschengraben 5
Casella postale 6323
CH-3001 Berna
Tel. +41 31 311 08 06
Fax +41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

© 2015 by gfs.bern

Il copyright è riservato a gfs.bern e ai committenti.
È vietata la trasmissione integrale o parziale del rapporto a terzi.

L'utilizzo e la trasmissione di informazioni contenute in questo rapporto sono ammessi con la seguente dicitura: «Fonte: gfs.bern»

 **gfs.bern**
Menschen. Meinungen. Märkte.

Netto aumento dello svolgimento online delle principali procedure amministrative

L'essenziale in breve: studio sul connubio tra e-government e imprese nel 2015

Giugno 2015

Indice

L'essenziale in breve	3
Mandato e obiettivi	3
Base di dati	3
Quadro generale e bisogni principali.....	4
Importanza e utilizzazione di prestazioni e offerte di servizi di utilità pratica.....	8
SuisseID	11
Conclusioni.....	13
Allegato	17
Membri del team gfs.bern	17

L'essenziale in breve

Mandato e obiettivi

La SECO, rappresentata da Markus Pfister, responsabile del settore Comunicazione e-government per PMI, ha incaricato l'istituto di ricerca gfs.bern di proseguire la serie di studi sul tema e-government e imprese in Svizzera con una settima indagine. Il rilevamento del 2015 relativo a imprese e e-government verteva sulle domande seguenti:

- Qual è la richiesta di informazioni e di servizi online relativi all'amministrazione pubblica da parte delle aziende in Svizzera? In quali ambiti occorre ancora intervenire?
- Qual è il grado di notorietà dei singoli portali dell'amministrazione pubblica? Quali sono i temi rilevanti in relazione all'e-government?
- Qual è il grado di notorietà e di utilizzazione di SuisseID? Quali sono le sue potenzialità a questo riguardo?

Oltre a dare una risposta a queste domande su un piano generale, nell'ottica dell'intero panorama imprenditoriale svizzero, si volevano rilevare anche eventuali differenze strutturali, basate sul settore di attività, sulla dimensione dell'impresa o sulla regione.

Base di dati

Per lo studio sono stati consultati rappresentanti di imprese (in seguito: «intervistati») che per ragioni professionali intrattengono contatti regolari con l'amministrazione pubblica. Si tratta di un campione trasversale e rappresentativo – cioè composto da un numero adeguato di imprese di dimensioni diverse –, scelto casualmente facendo riferimento al censimento ufficiale delle aziende dell'Ufficio federale di statistica. Complessivamente sono state effettuate 1023 interviste, nel periodo compreso tra l'8 e il 27 aprile 2015. L'errore di campionamento è del 3,1 per cento. L'indagine è stata pianificata tenendo conto di quelle precedenti, svolte negli ultimi anni: alla luce di ciò, e visto che le domande sono rimaste in gran parte identiche, un confronto tra rilevamenti effettuati in periodi diversi è senz'altro possibile, pur se nei limiti dell'indeterminazione statistica dello studio.

Tabella 1**Scheda tecnica riassuntiva dello studio sul connubio tra e-government e imprese nel 2015**

Committente	SECO, Direzione Promozione della piazza economica, settore Politica a favore delle PMI
Istituto incaricato	Istituto di ricerca gfs.bern
Popolazione	Imprese del censimento ufficiale delle aziende dell'Ufficio federale di statistica
Grandezza del campione	Totale intervistati N = 1023
Tipo di rilevamento	CATI
Tipo di selezione	Scelta casuale (numeri telefonici)
Periodo di rilevamento	Dall'08.04.2015 al 27.04.2015
Durata media dell'intervista	14 minuti
Deviazione standard	3,9 minuti
Giorno mediano del periodo di rilevamento	16.4. 2015
Errore teorico di campionamento	± 3.1 per cento con 50/50 e 95 per cento di probabilità

© gfs.bern, studio sul connubio tra e-government e imprese nel 2015, aprile 2015

Quadro generale e bisogni principali

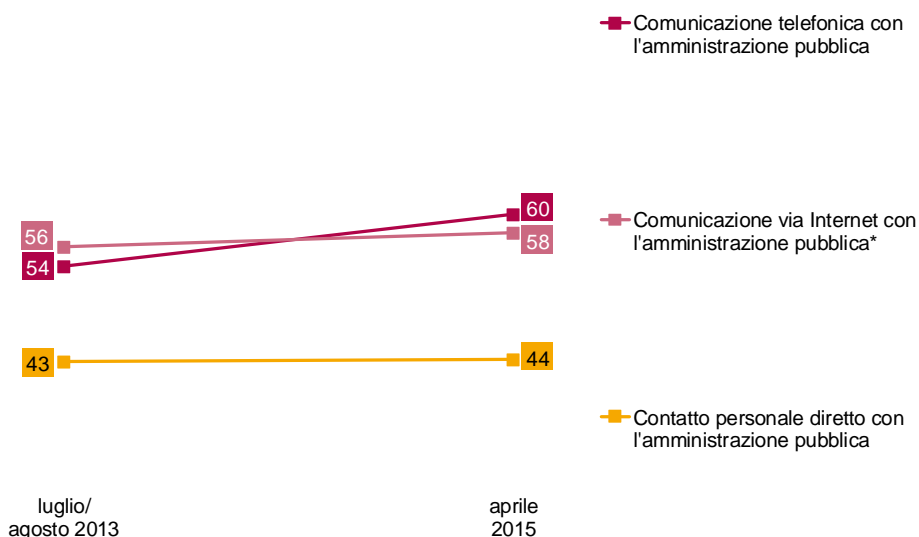
Negli ultimi anni in Svizzera e nel mondo intero Internet ha cambiato radicalmente il modo di lavorare. Una larga maggioranza di chi lavora in Svizzera ne fa uso quotidianamente e in misura sempre maggiore. Circa dieci anni fa, il 5 per cento degli intervistati affermava di non ricorrere mai a Internet. Oggi questa percentuale si è quasi azzerata: per l'84 per cento degli intervistati è normale essere quotidianamente online. Si utilizza Internet non soltanto in ambito professionale, bensì anche per scopi privati. Nel frattempo la rete è diventata indispensabile in ufficio soprattutto per i lavori di routine, e il 97 per cento degli intervistati ritiene che sia utile poter disporre di Internet sul posto di lavoro.

Vista la centralità che Internet riveste in diversi ambiti lavorativi, non stupisce che venga scelto con sempre maggiore frequenza anche per intrattenere i rapporti con l'amministrazione pubblica. Attualmente in quest'ambito Internet è importante almeno quanto la comunicazione telefonica, e molto più del contatto personale diretto. Tuttavia la comunicazione telefonica conserva la sua importanza, come risulta dai dati in crescita rispetto al 2013.

Tendenza relativa all'importanza di prestazioni e offerte di servizi (2013-2015)

«Quale importanza rivestono su una scala da 0 a 10 i servizi o le offerte seguenti per la Sua impresa (0 = per nulla importante, 10 = estremamente importante)? I valori intermedi esprimono gradi di valutazione diversi. Se un servizio non è conosciuto o non viene utilizzato nella Sua impresa, non esiti a dirlo.»

% di intervistati che rispondono «estremamente importante» o «importante» (10-8)

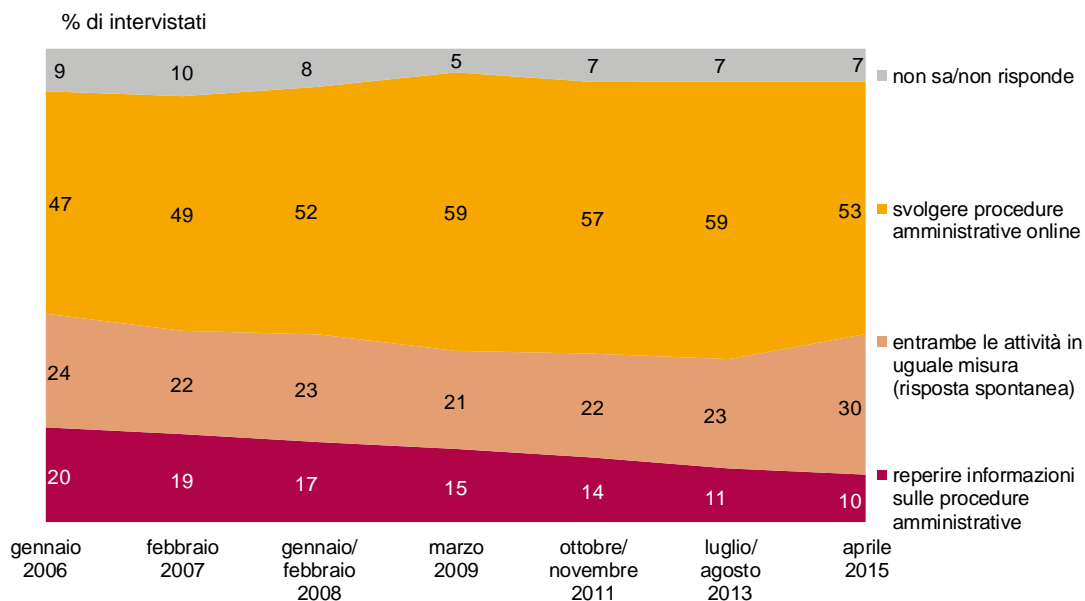


© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Si osserva una netta e costante diminuzione della quota di utenti che ricorrono a Internet soltanto per reperire informazioni sulle procedure amministrative: dall'inizio della serie di rilevamenti – circa dieci anni fa – la percentuale si è dimezzata. La categoria degli intervistati particolarmente interessati a svolgere direttamente online le pratiche amministrative continua ad essere la più numerosa e, soprattutto dal 2008, a crescere in misura evidente. Già nel 2013 il 59 per cento degli intervistati chiedeva in primo luogo di poter espletare le pratiche amministrative online. Anche nel 2015 questo gruppo di intervistati rimane il più numeroso (53 per cento). Tuttavia oggi si osserva anche il possibile inizio di una nuova tendenza: la richiesta di servizi amministrativi online integrati. Per una parte crescente di intervistati (+7 %) Internet deve poter essere utilizzato sia per svolgere le pratiche amministrative, sia per reperire le necessarie informazioni. Una possibile risposta a questi bisogni potrebbe senz'altro consistere nella creazione di portali organizzati secondo il modello dello «sportello unico».

Tendenza relativa al reperimento di informazioni sulle procedure amministrative/allo svolgimento di pratiche amministrative online

«Riguardo alle procedure amministrative, preferisce reperire informazioni o svolgere procedure online?»

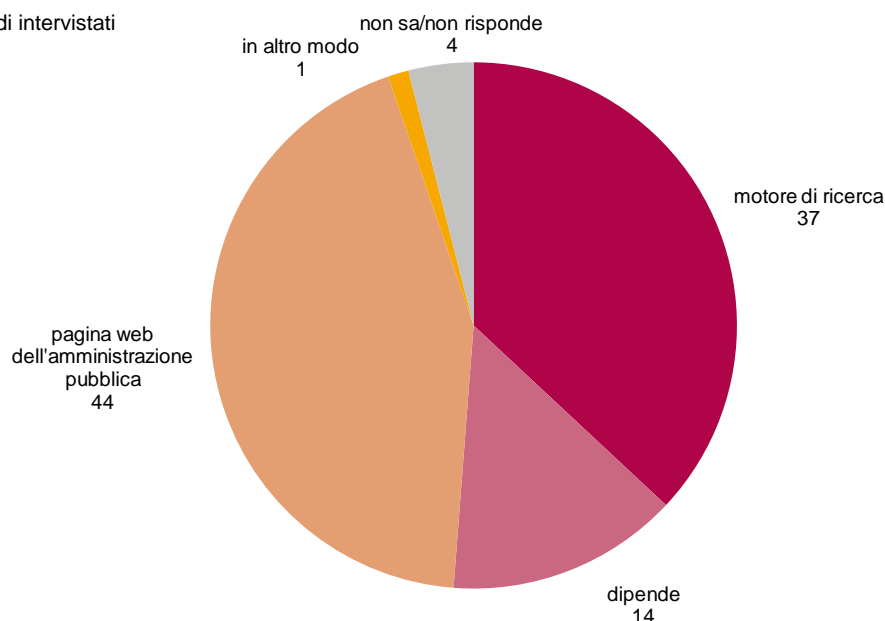


© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

La maggior parte degli intervistati accede direttamente ai servizi e alle informazioni relativi all'amministrazione pubblica, tramite la pagina web dell'unità amministrativa interessata. Occorre rilevare che nel 37 per cento dei casi si ricorre ad un motore di ricerca: perciò è molto importante che i siti delle amministrazioni pubbliche siano accessibili e reperibili anche utilizzando questi sistemi automatici (Google, ad es.). All'incirca nel 14 per cento dei casi le modalità di accesso variano a seconda della prestazione di servizi richieste.

Accesso alle pagine web dell'amministrazione pubblica: mediante motore di ricerca o in modo diretto

«Lei accede alle pagine web dell'amministrazione pubblica utilizzando un motore di ricerca oppure in modo diretto?»



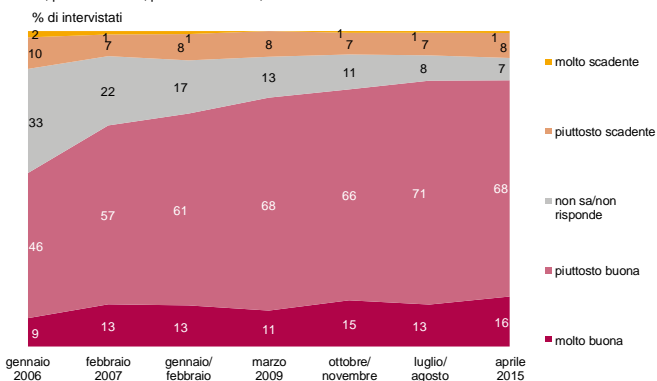
© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (N = 1023)

All'inizio della serie di rilevamenti, nel 2006, gli intervistati percepivano un miglioramento piuttosto evidente dell'offerta pubblica di servizi amministrativi online. Questa valutazione trova conferma anche nel rilevamento del 2015: più dell'80 per cento (l'84 %) degli intervistati si dichiara globalmente soddisfatto o molto soddisfatto dell'offerta di servizi amministrativi su Internet.

Grafico 4

Tendenza relativa alla valutazione dell'offerta di servizi online da parte dell'amministrazione pubblica in generale

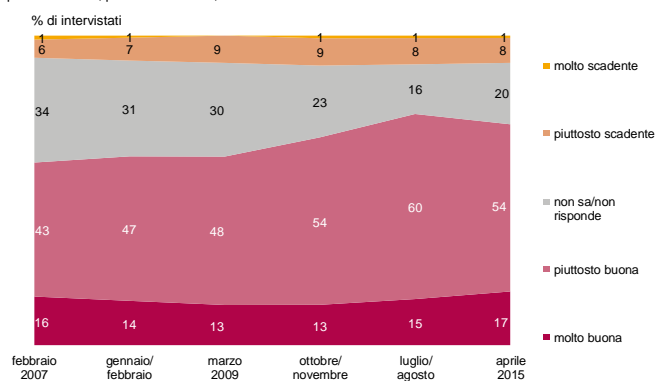
«Secondo Lei in generale l'offerta di servizi online dell'amministrazione pubblica destinati alle imprese è molto buona, piuttosto buona, piuttosto scadente, molto scadente?»



© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Tendenza relativa alla valutazione dell'offerta di servizi online da parte dell'amministrazione federale

«Secondo Lei l'offerta di servizi online dell'amministrazione federale destinati alle imprese è molto buona, piuttosto buona, piuttosto scadente, molto scadente?»



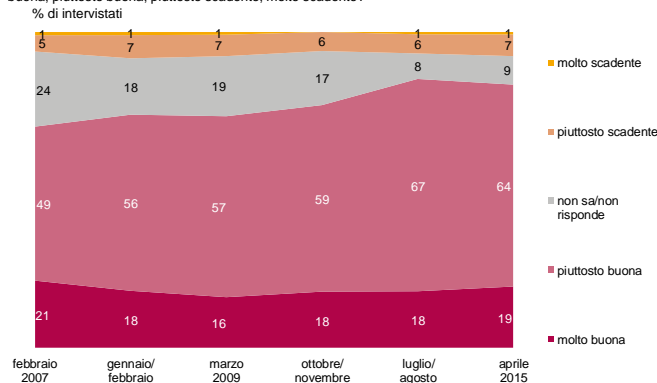
© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Dalla serie di rilevamenti effettuati in anni diversi emerge un quadro simile per quanto attiene al grado di soddisfazione relativo alle diverse offerte di servizi online, siano esse federali, cantonali comunali o delle Città: se prima del 2010 si osservava una crescita evidente, successivamente i margini di miglioramento si sono ridotti. Attualmente le amministrazioni cantonali sono al primo posto: i loro servizi online sono ritenuti buoni/molto buoni dall'83 per cento degli intervistati; la Confederazione e rispettivamente i Comuni e le Città ottengono il 71 per cento di valutazioni positive.

Grafico 5

Tendenza relativa alla valutazione dell'offerta di servizi online da parte dell'amministrazione cantonale

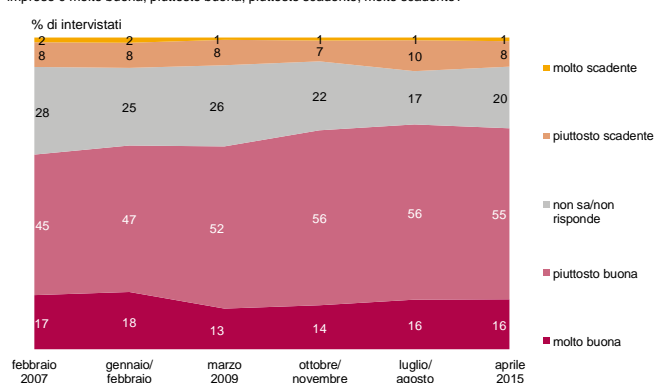
«Secondo Lei l'offerta di servizi online dell'amministrazione del Suo Cantone destinati alle imprese è molto buona, piuttosto buona, piuttosto scadente, molto scadente?»



© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Tendenza relativa alla valutazione dell'offerta di servizi online da parte dell'amministrazione comunale/cittadina

«Secondo Lei l'offerta di servizi online dell'amministrazione del Suo Comune/della Sua Città destinati alle imprese è molto buona, piuttosto buona, piuttosto scadente, molto scadente?»



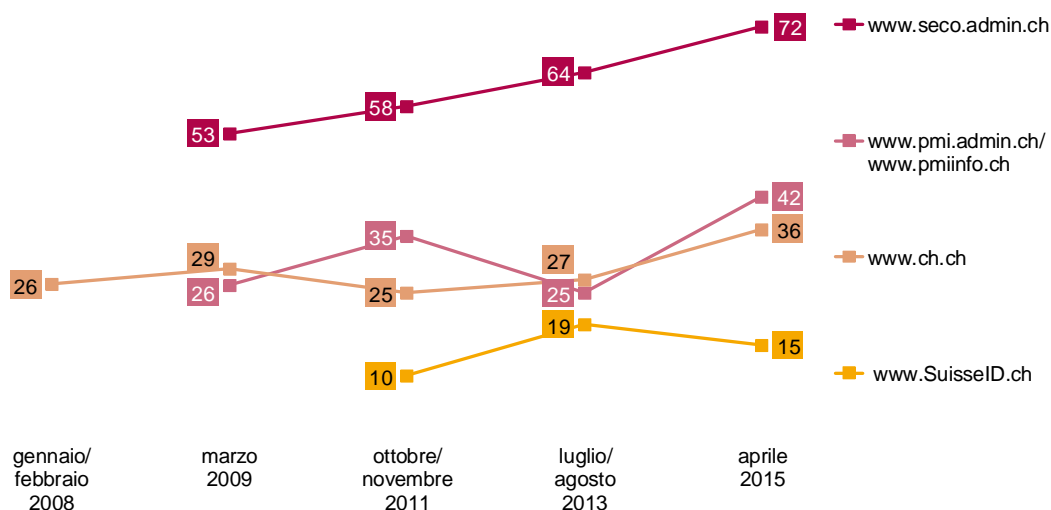
© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Negli ultimi anni la crescita del grado di notorietà della pagina web della SECO è stata forte e costante: oggi il 72 per cento degli intervistati afferma di conoscere il sito Internet della SECO. È in aumento anche la notorietà di www.pmi.admin.ch e di www.ch.ch: tuttavia, soltanto una minoranza di intervistati dichiara di conoscere bene entrambe le pagine web. Rispetto all'anno precedente, il grado di notorietà di www.SuisseID.ch è in leggero calo: tuttavia per questa pagina web si tratta soltanto del terzo rilevamento consecutivo, e perciò risulta piuttosto difficile rilevare un'eventuale tendenza.

Tendenza relativa al grado di notorietà delle pagine web

«Conosce la/le seguente/i pagina/e web?»

% di intervistati che conoscono la/le pagina/e web



© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Inoltre quando agli intervistati è stato chiesto di nominare spontaneamente alcuni siti Internet dell'amministrazione pubblica conosciuti, sono stati spesso citati quelli dei Cantoni (40 %), dei Comuni (18%) o il sito generale della Confederazione www.admin.ch (26 %). Anche le pagine web della SECO, "pmi.admin.ch", "ch.ch" o "SuisseID.ch" sono state menzionate, ma in misura molto minore e spesso da meno del 10 per cento degli intervistati.

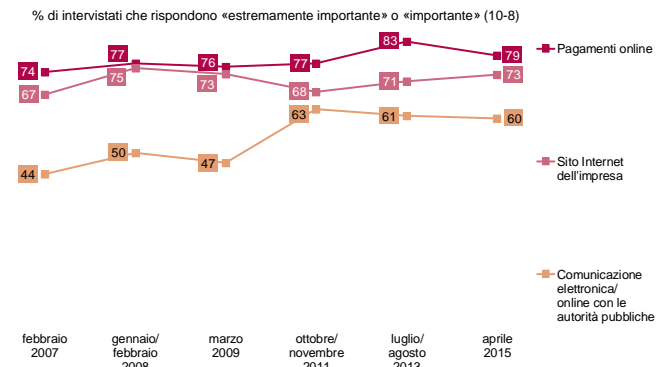
Importanza e utilizzazione di prestazioni e offerte di servizi di utilità pratica

Se si confrontano le diverse offerte, emerge che quelle più importanti riguardano servizi relativamente semplici, come la possibilità per le aziende di svolgere le pratiche di pagamento online. Il 79 per cento degli intervistati ritiene che questo tipo di offerta sia importante o estremamente importante; la sua rilevanza risulta maggiore anche rispetto alla presenza su Internet dell'azienda stessa (73 %). La comunicazione online con l'amministrazione pubblica è ritenuta di importanza fondamentale da circa il 60 per cento degli intervistati. Dopo un'impennata, tra il 2009 e il 2011, dell'importanza attribuita alla comunicazione online, i valori relativi a questa valutazione sono rimasti sempre elevati e ad un livello praticamente costante.

Grafico 7

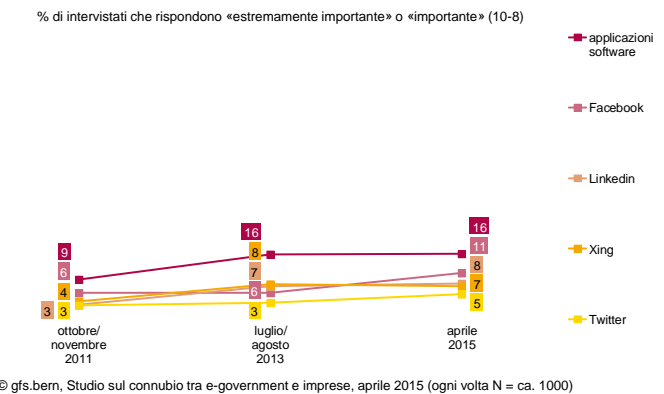
Tendenza relativa all'importanza di prestazioni e offerte di servizi specifici (1/2)

«Quale importanza rivestono su una scala da 0 a 10 i servizi o le offerte seguenti per la Sua impresa (0 = per nulla importante, 10 = estremamente importante)? I valori intermedi esprimono gradi di valutazione diversi. Se un servizio non è conosciuto o non viene utilizzato nella Sua impresa, non esiti a dirlo.»



Tendenza relativa all'importanza di prestazioni e offerte di servizi specifici (2/2)

«Quale importanza rivestono su una scala da 0 a 10 i servizi o le offerte seguenti per la Sua impresa (0 = per nulla importante, 10 = estremamente importante)? I valori intermedi esprimono gradi di valutazione diversi. Se un servizio non è conosciuto o non viene utilizzato nella Sua impresa, non esiti a dirlo.»



© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Nonostante la maggiore visibilità consentita dai servizi online a carattere prettamente sociale (come ad esempio Facebook o Twitter), questi ultimi sono ritenuti importanti o estremamente importanti soltanto da una minoranza di intervistati. Ciò vale anche per i servizi meno mirati, come l'offerta generica di applicazioni software.

Rispetto ai valori relativi all'importanza dei social media e del software sociale per le imprese – che si mantengono ad un livello piuttosto basso – quelli inerenti ai servizi amministrativi online più complessi crescono nettamente, come risulta dal grafico 8. Se si considerano globalmente le transazioni oggetto di rilevamento a partire da luglio 2013 in alcuni casi si nota un aumento marcato di quelle effettuate online.

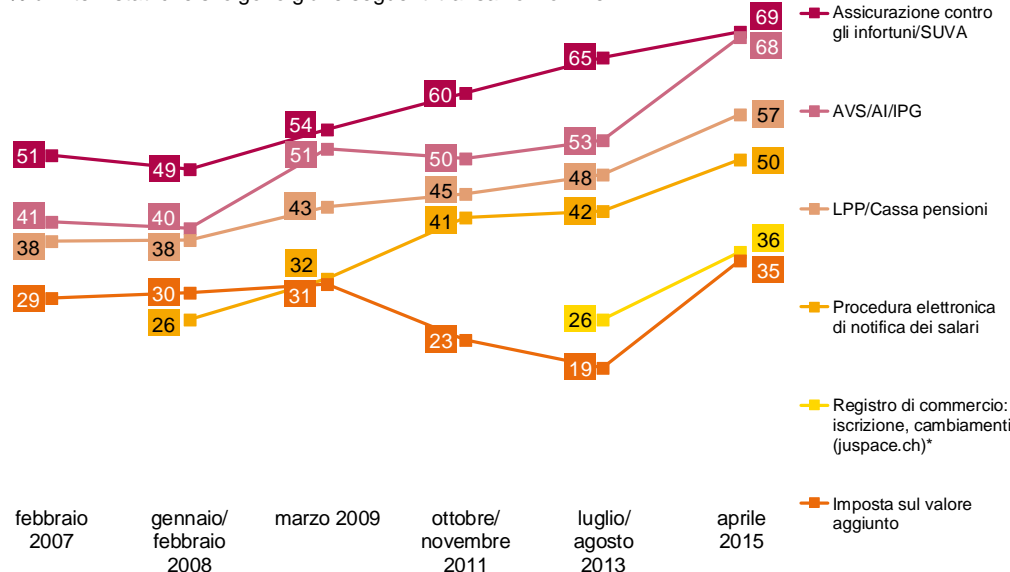
La maggior parte degli intervistati svolgono già oggi online le loro transazioni con la SUVA (69 %), l'AVS/AI (68 %) e quelle inerenti alla LPP e alle casse pensione (57 %). Oltre all'AVS/AI, un aumento evidente riguarda l'imposta sul valore aggiunto e la notifica di cambiamenti relativi al registro di commercio.

Grafico 8

Tendenza relativa allo svolgimento di transazioni online (1/2)

Potrebbe dirmi se nella Sua impresa effettua già oggi le seguenti transazioni online, se desidererebbe farlo oppure se non è interessato ai servizi in questione?»

% di intervistati che svolgono già le seguenti transazioni online



© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

*2013: Cambiamenti nel registro di commercio (juspace.ch)

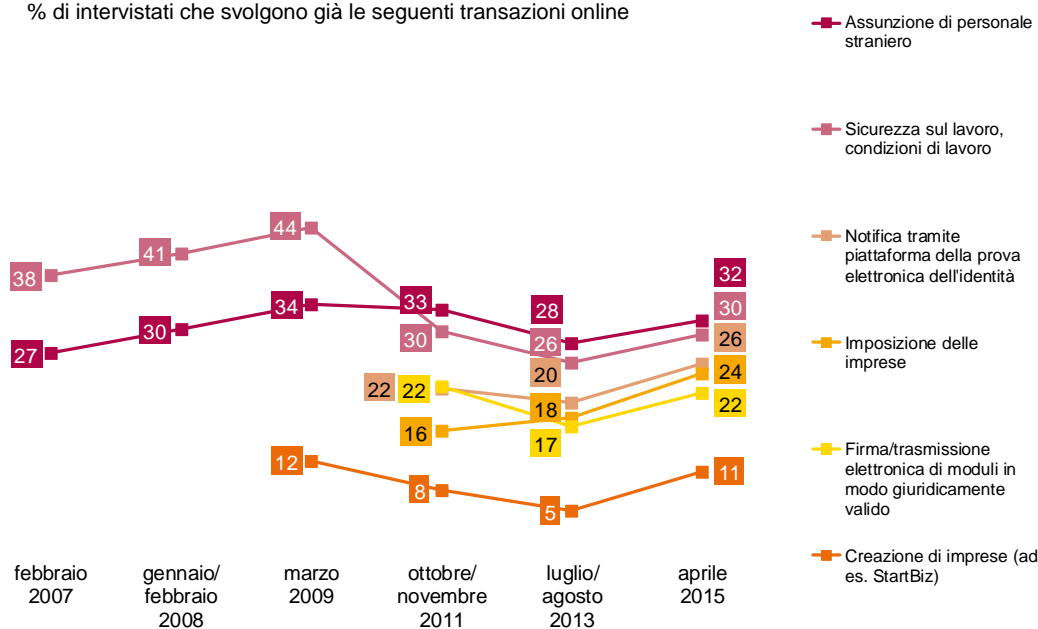
Anche negli ambiti in cui, come già in precedenza, soltanto una minoranza di utenti effettua le procedure online, si osserva una tendenza all'aumento dello svolgimento elettronico delle pratiche.

Grafico 9

Tendenza relativa allo svolgimento di transazioni online (2/2)

«Potrebbe dirmi se nella Sua impresa effettua già oggi le seguenti transazioni online, se desidererebbe farlo oppure se non è interessato ai servizi in questione?»

% di intervistati che svolgono già le seguenti transazioni online



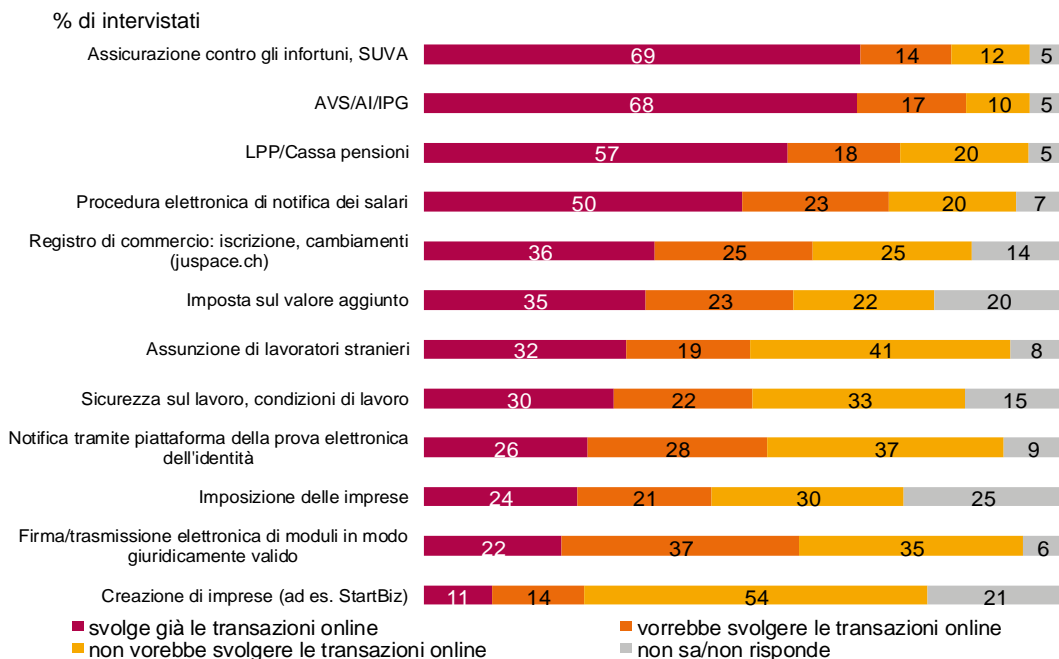
© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Alla domanda relativa all'esigenza urgente di offerte online aggiuntive da parte delle imprese, la maggior parte (5 %) degli intervistati ha menzionato le prestazioni di servizi concernenti l'imposta sul valore aggiunto. Il 2 per cento degli intervistati ha rilevato il bisogno di offerte supplementari nei settori delle imposte, dell'AVS/AI/IPG, dell'assicurazione infortuni o in quello relativo all'impiego di forza lavoro estera.

Il grafico seguente mostra l'attuale copertura dei bisogni delle aziende riguardo allo svolgimento online delle diverse transazioni amministrative. Una parte rilevante concerne il settore della prova dell'identità elettronica e la firma digitale giuridicamente valida. Tuttavia anche in tutti gli altri ambiti sussistono margini e necessità di intervento per una maggiore offerta di servizi amministrativi in Internet.

Svolgimento di transazioni online

«Potrebbe dirmi se nella Sua impresa effettua già oggi le seguenti transazioni online, se desidererebbe farlo oppure se non è interessato ai servizi in questione?»



© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (N = 1023)

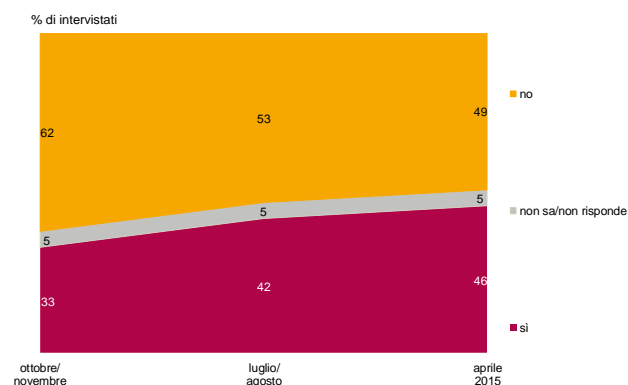
SuisseID

La quota di intervistati che afferma di conoscere SuisseID è in costante aumento; dall'ultimo rilevamento (2013) è cresciuta di 4 punti percentuali. Una leggera maggioranza (54 per cento) di intervistati continua invece a dichiarare di non sapere che cosa sia SuisseID (risposte negative e «non so»).

Grafico 11

Tendenza relativa alla notorietà di SuisseID

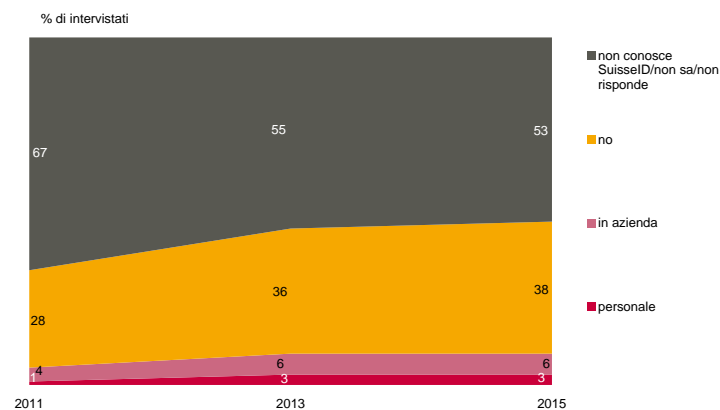
«Conosce SuisseID?»



© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Tendenza relativa al possesso di SuisseID

«Lei dispone di uno SuisseID personale, dispone di uno SuisseID in azienda o non dispone di SuisseID?»



© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta N = ca. 1000)

Tuttavia solo una quota piccola (si tratta complessivamente del 9 per cento) di tutti gli intervistati utilizza SuisseID: nel 6 per cento dei casi per ragioni di lavoro, e nel 3 per cento dei casi per motivi privati. Il 38 per cento degli intervistati non utilizza SuisseID e all'incirca il 53 per cento non è in grado di valutare la relativa offerta di servizi.

Tuttavia, il grado di soddisfazione di chi afferma di utilizzare SuisseID è elevato: la quota di intervistati molto o piuttosto soddisfatti di SuisseID è dell'82 per cento.

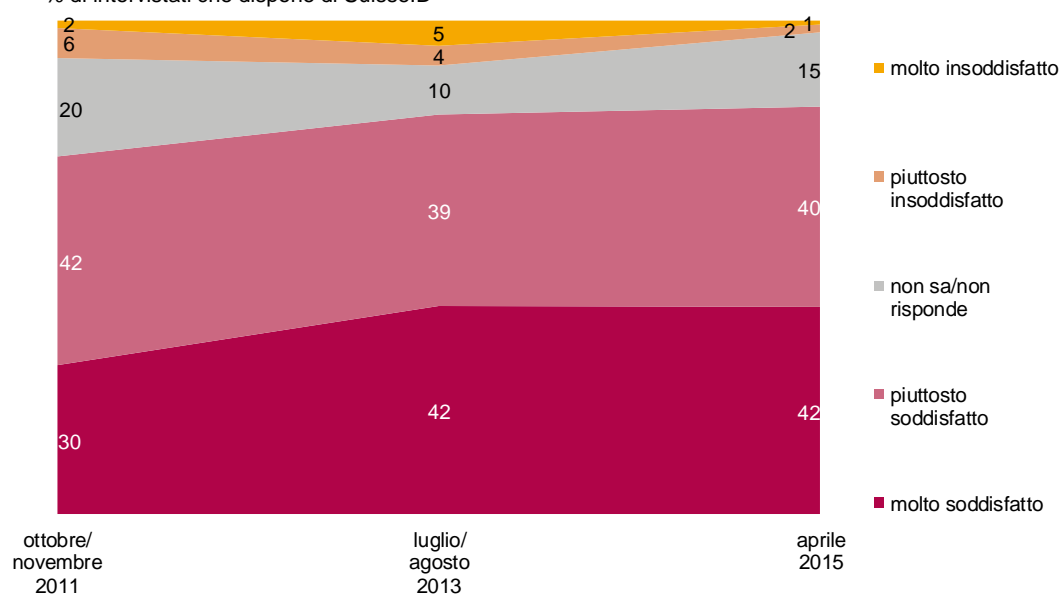
Tra i motivi all'origine di questa valutazione positiva vi sarebbero, oltre ad aspetti di carattere generale, la semplicità, la sicurezza e la multifunzionalità dei servizi offerti. Riguardo al 3 per cento di intervistati che dichiarano di essere molto o piuttosto insoddisfatti di SuisseID, soltanto in due casi sono state indicate le cause precise di tale valutazione: si tratterebbe delle scarse possibilità di impiego, e del termine di dieci giorni previsto per la proroga della registrazione, ritenuto troppo breve.

Grafico 12

Tendenza relativa al grado di soddisfazione concernente SuisseID

«Lei è molto soddisfatta/o, piuttosto soddisfatta/o, piuttosto insoddisfatta/o, o molto insoddisfatta/o di SuisseID?»

% di intervistati che dispone di SuisseID



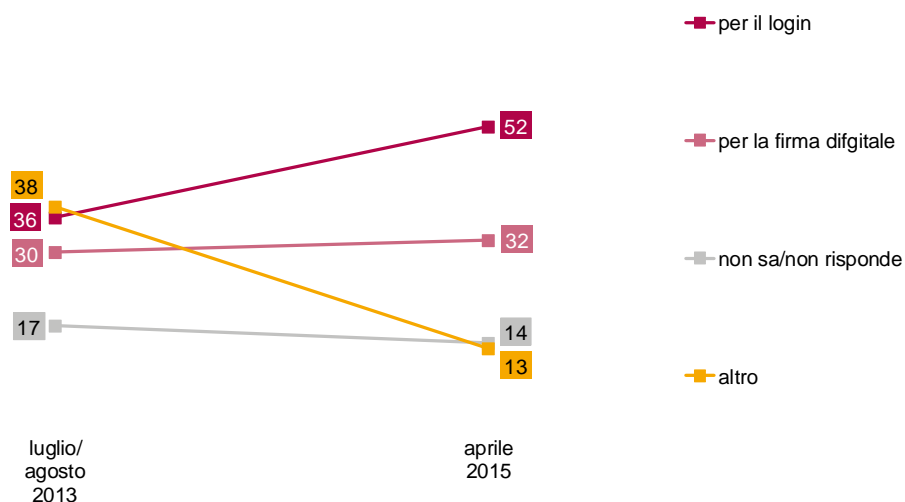
© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (n compreso tra 65 e 95)

Circa la metà degli intervistati utilizza SuisseID nell'ambito di una procedura di accesso (login) e circa un terzo in quello della firma digitale. Dal 2013 i dati concernenti l'impiego di SuisseID in relazione ad un login sono in netta crescita, quelli concernenti la firma digitale rimangono al medesimo livello.

Tendenza relativa all'uso di SuisselD

«Se dispone di SuisselD, a che scopo lo utilizza?»

% di intervistati che dispone di SuisselD (risposte multipl)



© gfs.bern, Studio sul connubio tra e-government e imprese, aprile 2015 (ogni volta n = ca. 100)

Il 48 per cento degli intervistati che non utilizzano ancora SuisselD ritiene che potrebbe farlo in futuro; nel 38 per cento dei casi anche questa possibilità viene esclusa. Rimane una quota relativamente esigua ma persistente di indecisi (circa il 5 per cento).

Conclusioni

Per le aziende svizzere Internet è diventato uno strumento indispensabile, da utilizzare nelle attività di routine; quando è possibile, un numero crescente di procedure amministrative viene svolto online. Il grado di soddisfazione generale e, in particolare, quello relativo all'offerta di servizi degli organi amministrativi federali, cantonali, comunali e delle Città sono molto elevati; sotto questo profilo negli ultimi anni i miglioramenti sono stati però contenuti e si registrano delle differenze su scala regionale.

Gli intervistati rilevano l'importanza di Internet nella loro quotidianità lavorativa, ad esempio in relazione alle procedure di pagamento. Stando alle interviste, basate sulle esigenze lavorative dell'utenza, le offerte che privilegiano aspetti sociali – come Xing o Twitter – rivestono un ruolo piuttosto secondario.

In merito a numerose transazioni aziendali di importanza pratica, rispetto al rilevamento del 2013 si constata una netta propensione all'uso dei servizi online. Stando a questi dati, l'offerta sembrerebbe corrispondere alle esigenze dell'utenza.

I servizi offerti attualmente sono molto utilizzati, e soddisfano ampiamente la domanda. Tuttavia, nei casi in cui le esperienze dell'utenza sono positive, la domanda di ulteriori servizi di transazione, utilizzabili mediante un unico canale di comunicazione, potrebbe crescere ulteriormente.

Ai fini di un'ampia utilizzazione dei servizi amministrativi online, andrebbero considerati anche gli aspetti inerenti alla facilità di ricerca e di accesso mediante

i motori di ricerca, che continuano ad essere utilizzati da molti intervistati per reperire le pagine web dell'amministrazione pubblica.

Da ultimo, la notorietà di SuisseID è in lenta ma costante crescita. La quota di intervistati che dispongono di SuisseID permane tuttavia limitata: ciò lascia supporre che in quest'ambito si possano intensificare con profitto le attività di informazione, considerato che una (relativa) maggioranza degli intervistati che non utilizza ancora SuisseID ritiene che potrebbe farlo in futuro, e che il grado di soddisfazione degli attuali utenti di SuisseID è elevato.

Qui di seguito vengono sintetizzati i risultati dello studio ed espresse alcune considerazioni al riguardo:

Lo svolgimento online delle procedure amministrative è un'esigenza primaria

In poco meno di dieci anni la percentuale di intervistati che desidera soltanto ricevere online informazioni relative all'amministrazione pubblica si è costantemente ridotta, e oggi risulta dimezzata. Attualmente l'esigenza principale riguarda lo svolgimento diretto delle pratiche amministrative in Internet. Dall'ultimo rilevamento emerge inoltre la necessità, da parte degli utenti, di poter usufruire di un'offerta integrata di servizi amministrativi online: un numero sempre maggiore di intervistati non si accontenta più di scegliere tra lo svolgimento delle pratiche e l'ottenimento di informazioni, bensì vuole poter beneficiare di entrambi i servizi nel medesimo tempo.

È importante agevolare l'accesso alle informazioni tramite diversi canali

Oggi la comunicazione online con l'amministrazione pubblica è importante quanto quella telefonica. Cresce il numero di utenti che, oltre a svolgere le pratiche amministrative in Internet, usa la rete per reperire le informazioni specifiche di cui necessita e a questo scopo spesso utilizza un motore di ricerca.

Il grado di soddisfazione dell'utenza è elevato ma non aumenta

La valutazione dell'offerta di servizi amministrativi online in generale, e in particolare di quelli forniti da Confederazione, Cantoni, Comuni e Città, è ampiamente positiva. Tuttavia, dopo il netto miglioramento rilevato nel 2010, non si osserva una crescita sostanziale del grado di soddisfazione degli intervistati.

Servono soprattutto i servizi di utilità pratica, i social media sono ritenuti meno importanti

Le aziende continuano a richiedere soprattutto servizi e applicazioni di utilità pratica, che consentano ad esempio di effettuare i pagamenti o svolgere le procedure amministrative online. L'offerta di servizi inerenti ad aspetti prevalentemente sociali finora rimane di importanza marginale.

Netto aumento delle procedure svolte online, ulteriori margini di incremento

Dall'ultimo rilevamento è nettamente cresciuta la quota di procedure amministrative svolte online, e la domanda delle aziende relativa a questo tipo di servizi amministrativi è stata soddisfatta in misura adeguata. Tuttavia in tutti i settori l'offerta potrebbe essere ampliata ulteriormente per sviluppare l'uso di Internet in ambito amministrativo.

SuisseID: soddisfazione dell'utenza e diffusione in leggera crescita

SuisseID è sempre più conosciuto: tuttavia ciò non si traduce in un aumento cospicuo di utenti del settore imprenditoriale. Sussistono ampi margini di miglioramento, anche considerato che una percentuale rilevante di intervistati riconosce l'utilità di SuisseID.

Alla luce delle considerazioni di cui sopra formuliamo le seguenti ipotesi di intervento:

Dalle esperienze positive dell'utenza e da un elevato grado di soddisfazione possono nascere nuovi bisogni

Si osserva una netta crescita nell'utilizzazione dell'attuale offerta di servizi, e ciò potrebbe portare in un prossimo futuro alla nascita di nuovi bisogni in relazione allo svolgimento online delle pratiche amministrative. Però ciò presuppone fin d'ora che le esigenze dell'utenza siano soddisfatte e che l'offerta sia accessibile. Una soluzione potrebbe essere la creazione di uno «sportello unico».

SuisseID: maggiori possibilità di impiego dell'identificazione e della firma elettroniche per incentivare lo sviluppo dell'e-government

L'identificazione e la firma elettroniche (due possibili applicazioni di SuisseID) permettono di svolgere procedure amministrative complesse utilizzando un solo canale di comunicazione. Per allargare la cerchia di utenti occorre rendere attrattive e ampliare le possibilità applicative in questo settore, se possibile sia in ambito professionale sia nel privato. Si tratta di un compito che pubblica amministrazione e settore privato dovrebbero assumere.

Allegato

Membri del team gfs.bern



LUKAS GOLDER

Responsabile di progetto senior, membro della direzione, politologo e massmediologo, MAS FH in Communication Management

Ambiti di attività principali:

Analisi integrata della comunicazione e delle campagne, analisi d'immagine e reputazione, analisi dei mezzi di comunicazione e del loro impatto, ricerca sulle realtà giovanili e sui mutamenti sociali, elezioni e votazioni, ammodernamento dello Stato, riforme di politica sanitaria.

Pubblicazioni in raccolte, su riviste specializzate, quotidiani e Internet.



CLOÉ JANS

Responsabile di progetto, politologa

Ambiti di attività principali:

Elezioni e votazioni, ricerca sociale, campagne, analisi di tematiche e programmi politici, analisi dei contenuti dei mezzi di comunicazione, insegnamento.



STEPHAN TSCHÖPE

Responsabile di analisi e servizi, politologo

Ambiti di attività principali:

Coordinamento servizi, analisi statistica complessa, programmazione EED e programmazione dei rilevamenti, stime e proiezioni, analisi di dati aggregati relativi a partiti e strutture, analisi integrata della comunicazione, visualizzazione.



MEIKE MÜLLER

Collaboratrice scientifica, sociologa e massmediologa

Ambiti di attività principali:

Analisi e analisi qualitativa dei dati, programmazione, analisi integrata della comunicazione, coordinamento servizi, analisi dei mezzi di comunicazione, ricerca, visualizzazione.



JOHANNA LEA SCHWAB

Segreteria e amministrazione, impiegata di commercio AFC

Ambiti di attività principali:

desktop-publishing, visualizzazione, amministrazione di progetti e presentazioni.



AARON VENETZ

Stagista, politologo

Ambiti di attività principali:

modelli di dati, metodi qualitativi, ricerca, analisi dei dati, programmazione, analisi dei mezzi di comunicazione, visualizzazione.

gfs.bern ag
Hirschengraben 5
Casella postale
CH – 3001 Berna
Telefono +41 31 311 08 06
Fax +41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

Das Forschungsinstitut gfs.bern ist Mitglied des Verbands Schweizer Markt- und Sozialforschung und garantiert, dass keine Interviews mit offenen oder verdeckten Werbe-, Verkaufs- oder Bestellabsichten durchgeführt werden.

Mehr Infos unter www.schweizermarktforschung.ch



**SCHWEIZER
MARKTFORSCHUNG**

Kein Verkauf - Wissenschaftlich - Anonym

gfs.bern
Menschen. Meinungen. Märkte.

Segreteria di Stato dell'economia SECO

Direzione per la Promozione della piazza economica

Politica a favore delle PMI

Holzikofenweg 36, 3003 Berna

Tel. +41 58 462 28 71, Fax +41 58 463 12 11

www.seco.admin.ch, www.pmi.admin.ch