

Studio nazionale sul Governo elettronico 2022

Uso e implementazione dei servizi elettronici
di autorità ed enti dal punto di vista della popolazione,
delle aziende e dell'amministrazione



e-government Svizzera e la Segreteria di Stato dell'economia (SECO) hanno condotto insieme lo Studio nazionale sul Governo elettronico 2021. Dal 1° gennaio 2022 e-government Svizzera è stato integrato nella nuova organizzazione di cooperazione «Amministrazione Digitale Svizzera (ADS)» della Confederazione e dei Cantoni. Il presente Studio nazionale sul Governo elettronico 2022 è pubblicato congiuntamente dall'ADS e dalla SECO.

La terza edizione dello studio nazionale sul Governo elettronico 2022 descrive l'offerta e l'uso dei servizi elettronici di autorità ed enti in Svizzera. A tal proposito è stato condotto un sondaggio tra la popolazione, le aziende e le amministrazioni locali. Per la prima volta, lo studio tratta anche i «temi dell'accesso ai dati personali» e delle «basi giuridiche».

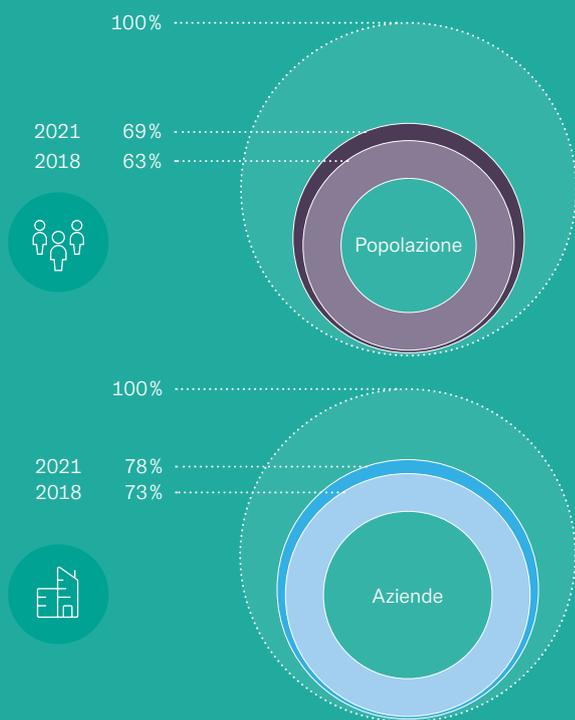
Principali risultati	02
Premessa	04
Profilo dello studio	06
Risultati del sondaggio	08
Gruppo target: popolazione	08
Gruppo target: aziende	14
Gruppo target: amministrazione	17
Confronto tra domanda e offerta	21
Conclusione	26
Colophon	29

Principali risultati

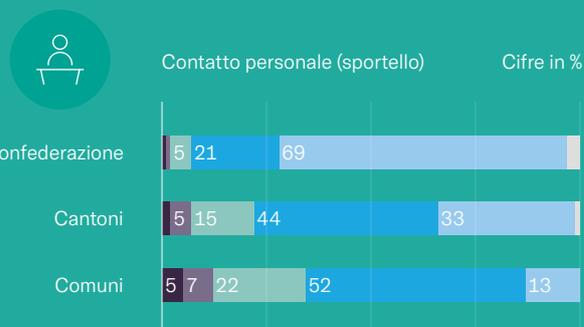
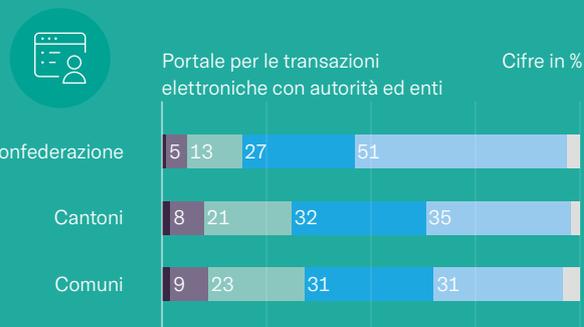
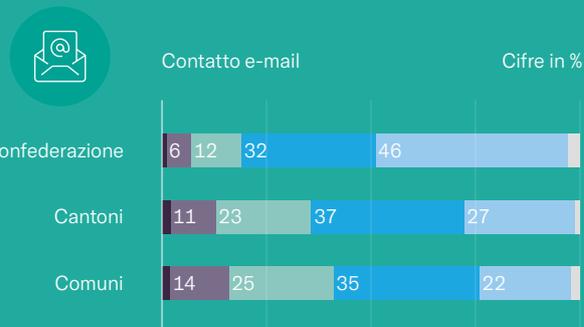
L'importanza del supporto online nella gestione dei servizi delle autorità e degli enti è in aumento a tutti i livelli amministrativi. Le istruzioni scritte sono meno richieste.



La gestione digitale è sempre più diffusa: quasi il 70% della popolazione gestisce almeno la metà dei servizi di cui fruisce per via elettronica e ciò riguarda soprattutto la fascia dei 25-54enni. Tra le aziende questa percentuale sale addirittura quasi all'80%.



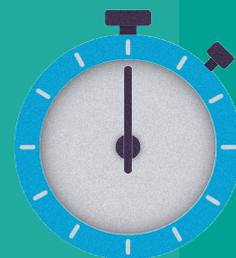
La popolazione contattata sempre più spesso le autorità e gli enti per via elettronica (e-mail o portali). Ciò è dovuto probabilmente alla pandemia. Il contatto personale e cartaceo sta perdendo importanza.



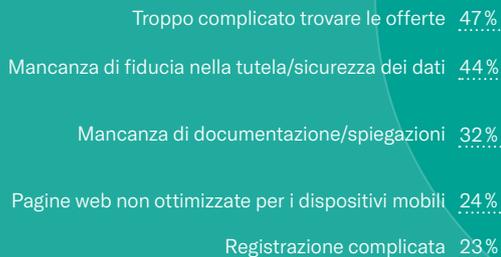
■ Sempre ■ Spesso ■ A volte
■ Raramente ■ Mai ■ Non so/nessuna risposta

La modalità digitale è preferita principalmente per la flessibilità temporale e il risparmio di tempo associato.

Il servizio elettronico più usato dalla popolazione è la compilazione della dichiarazione d'imposta (il 75% usa questo servizio online).



In particolare, una delle critiche più frequentemente rivolte dalla popolazione alle autorità e agli enti è la difficoltà nel trovare le giuste proposte.



2021

La popolazione preferisce i siti che possono essere utilizzati dai dispositivi mobili.



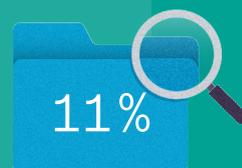
La necessità di servizi digitali delle autorità e degli enti è ancora forte. La domanda di servizi elettronici è maggiore dell'offerta, quindi occorre ampliare la proposta online a tutti i livelli amministrativi. In particolare questo riguarda i servizi senza soluzione di continuità nei media, anche se questi sono già stati ampliati rispetto al 2018.

La partecipazione elettronica è ancora poco diffusa tra la popolazione. I canali di partecipazione digitale sono ancora rari nei Comuni e nei Cantoni, ma sono in fase di sviluppo.

Le autorità e gli enti stanno promuovendo i servizi digitali sia per ottimizzare i processi sia per soddisfare le esigenze della popolazione. Tuttavia, la mancanza di basi giuridiche e di risorse di personale rende difficile l'implementazione dei loro servizi digitali.

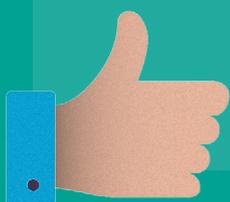


Scarso interesse per il accesso ai dati personali: solo una persona su dieci l'ha già richiesto.



79% non ha ancora mai utilizzato l'accesso ai dati.

Il livello di soddisfazione e fiducia nell'amministrazione si mantiene alto tra la maggior parte degli intervistati.



Circa il 29% delle aziende intervistate conosce lo sportello online [EasyGov.swiss](https://www.easygov.swiss), mentre sono addirittura il 38% quelle che conoscono [kmu.admin.ch](https://www.kmu.admin.ch), il portale PMI per piccole e medie imprese.



Le aziende usano più frequentemente il canale online per la partecipazione a sondaggi statistici o per la compilazione e presentazione delle dichiarazioni d'imposta. Gli usi più frequenti riguardano le iscrizioni o le modifiche al registro delle imprese.



Premessa

Assiduo utilizzo dei servizi digitali delle autorità

Quando la maggior parte della popolazione svizzera ha dovuto lavorare da casa durante la pandemia di coronavirus e negozi, ristoranti e sportelli pubblici sono stati chiusi durante la fase acuta della crisi, sono stati usati assiduamente non soltanto i negozi online dei grandi supermercati o dei negozi di abbigliamento. Anche i servizi elettronici delle autorità pubbliche erano in piena attività, soprattutto quando non era possibile rinviare le scadenze.

«La modalità digitale è preferita principalmente per la flessibilità temporale e il risparmio di tempo associato» P. Giarritta

Per esempio, il servizio elettronico di notifica di trasloco «eTraslocoCH» ha registrato picchi record di attività con 400 notifiche al giorno. Le imprese hanno utilizzato soprattutto i moduli elettronici per le domande per i casi di rigore e il

programma dei crediti Covid-19 della Confederazione. Grazie a EasyGov.swiss, lo sportello online per le imprese, è stato possibile erogare in tempi rapidissimi crediti transitori alle imprese colpite dalla pandemia di Covid-19. Anche le app di tracciamento dei contatti e per l'utilizzo dei certificati di vaccinazione (certificato Covid) hanno contribuito in maniera determinante al superamento della crisi.

Lo studio mostra quali altri servizi elettronici sono particolarmente sfruttati e quali sarebbe utile avere. La dichiarazione d'imposta elettronica continua ad essere il servizio elettronico più utilizzato delle autorità svizzere. Attualmente circa tre quarti dei contribuenti preferiscono compilare la propria dichiarazione d'imposta online. Il canale elettronico fa risparmiare tempo ed è pratico.

I risultati dello Studio nazionale sul Governo elettronico 2022 (e-government) dimostrano chiaramente che l'uso dei servizi digitali delle autorità è in costante aumento e, anzi, è sempre più richiesto. Ancor più della popolazione sono le im-



Peppino Giarritta, Incaricato della Confederazione e dei Cantoni per l'amministrazione digitale Svizzera



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

prese a sfruttare maggiormente e più spesso i servizi di e-government. Quattro aziende su cinque svolgono almeno la metà delle loro pratiche amministrative online. Molte di queste operazioni sono effettuate tramite EasyGov. Grazie a un'offerta in continua espansione e al maggiore grado di conoscenza, ogni anno sempre più aziende gestiscono le loro procedure di autorizzazione, domanda e notifica attraverso il portale dedicato alle imprese.

Tuttavia, non tutti i servizi online sono così appetibili come le offerte di EasyGov e la dichiarazione d'imposta elettronica. Come si evince dallo studio, molti servizi elettronici delle autorità sono ancora troppo poco conosciuti o difficili da trovare. Tra i motivi per cui gli intervistati preferiscono in alcuni casi l'elaborazione analogica ai servizi online rientrano anche le preoccupazioni per la protezione e la sicurezza dei dati.

Tuttavia, i risultati attuali confermano ancora una volta la tendenza degli ultimi anni: la domanda di servizi amministrativi elettronici di facile utilizzo è maggiore dell'offerta da parte delle autorità.

smartphone durante il tragitto in treno o eseguire transazioni bancarie in un attimo dal tablet, questo qualcuno penserà di poter accedere a servizi altrettanto semplici, accessibili e compatibili con i dispositivi mobili nell'ambito del settore pubblico.

Invece rimangono ancora lacune nell'offerta online della pubblica amministrazione. I servizi di base come l'identificazione elettronica e la presenza in rete delle autorità a tutti i livelli federali sono requisiti essenziali per un e-government funzionante. Con l'Amministrazione digitale svizzera (ADS), dal 1° gennaio 2022 la Confederazione e i Cantoni hanno creato una nuova organiz-

Il **18**%

ha usato più servizi online durante la crisi dovuta al coronavirus rispetto a prima.¹

«Circa 1/3 delle aziende intervistate conosce lo sportello online di [EasyGov.swiss](#)» M. Godel

Inoltre, le esigenze degli utenti sono aumentate. Le offerte delle autorità vengono confrontate con quelle del settore privato. Se per qualcuno è normale e pressoché scontato fare shopping dallo

zazione di cooperazione. L'unione delle forze intende portare avanti in modo più efficace la trasformazione digitale sui tre livelli statali. L'intento è rendere in futuro il canale elettronico la prima scelta della popolazione e dell'economia per i contatti con la pubblica amministrazione. Il presente studio fornisce importanti spunti per la realizzazione di questo obiettivo nell'interesse della popolazione svizzera, delle imprese e del personale amministrativo.

Ci auguriamo che possa essere costruttivo e d'ispirazione anche per voi.

Cordiali saluti

Segreteria Amministrazione digitale Svizzera (ADS)

Peppino Giarritta

Incaricato della Confederazione e dei Cantoni per l'amministrazione digitale Svizzera

Segreteria di Stato dell'economia (SECO)

Martin Godel

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

¹ Fonte: E-Gov Monitor 2021 [initiaved21.de/egovernment-monitor](https://www.initiaved21.de/egovernment-monitor)

Profilo dello studio

Il presente rapporto breve è una sintesi del rapporto sullo studio nazionale sul Governo elettronico 2022. Esso contiene un riepilogo dei principali risultati. Il rapporto generale, oltre a informazioni dettagliate sull'offerta e sulla domanda di servizi elettronici delle autorità e degli enti, include anche altri argomenti come la conoscenza delle pagine web di autorità ed enti o l'analisi delle basi giuridiche esistenti per le loro transazioni elettroniche.





La Confederazione, i Cantoni e i Comuni collaborano in modo istituzionalizzato per far sì che il contatto con la pubblica amministrazione avvenga in modo prevalentemente digitale. A tal fine perseguono una strategia comune. Lo studio nazionale sul Governo elettronico costituisce una base importante per la verifica e l'aggiornamento dell'attuale **strategia**.

È previsto che tale studio venga ripetuto ogni tre anni, per poter mostrare l'andamento su un periodo più lungo. Questo terzo studio è stato lanciato nuovamente dalla segreteria del Governo elettronico in Svizzera, e-government Svizzera (ora Segreteria Amministrazione digitale Svizzera

ADS) e dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO). In tale ambito è stato effettuato un sondaggio sull'uso e sull'implementazione dei servizi elettronici delle autorità e degli enti tra la popolazione svizzera, le aziende locali e l'amministrazione. Le **persone intervistate** hanno potuto scegliere se partecipare al sondaggio online o per telefono. Durante una finestra temporale di ben otto settimane nell'autunno 2021, è stato possibile realizzare complessivamente 5000 interviste. Inoltre, sono stati intervistati telefonicamente 18 cittadini sull'uso e sull'importanza del diritto di accesso ai dati (diritto d'accesso ai dati personali in possesso delle autorità e degli enti).



Gruppo target	Universo di base	Interviste valide	Quota di sfruttamento ²
Popolazione			
Popolazione residente in Svizzera assimilata per lingua ¹ , in età compresa tra i 18 e i 70 anni	5069	2619	52,7%
Aziende			
Aziende con sede in Svizzera e in attività, appartenenti al 2° e 3° settore come da RIS	4000	1407	37,1%
Amministrazione			
Tutti i dipartimenti e gli uffici dell'amministrazione federale	83	15	18,1%
Tutti i Cantoni della Svizzera	26	25	96,2%
Tutti i Comuni della Svizzera	1600	1007	62,9%
Totale	10 778	5073	47,1%

Legenda RIS= Registro delle imprese e degli stabilimenti dell'Ufficio federale di statistica (UFS);
2° settore = industria ed edilizia; 3° settore = servizi.

¹ Tutte le persone che hanno partecipato al sondaggio in italiano, francese o tedesco.

² La quota di sfruttamento si basa sull'universo di base 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.

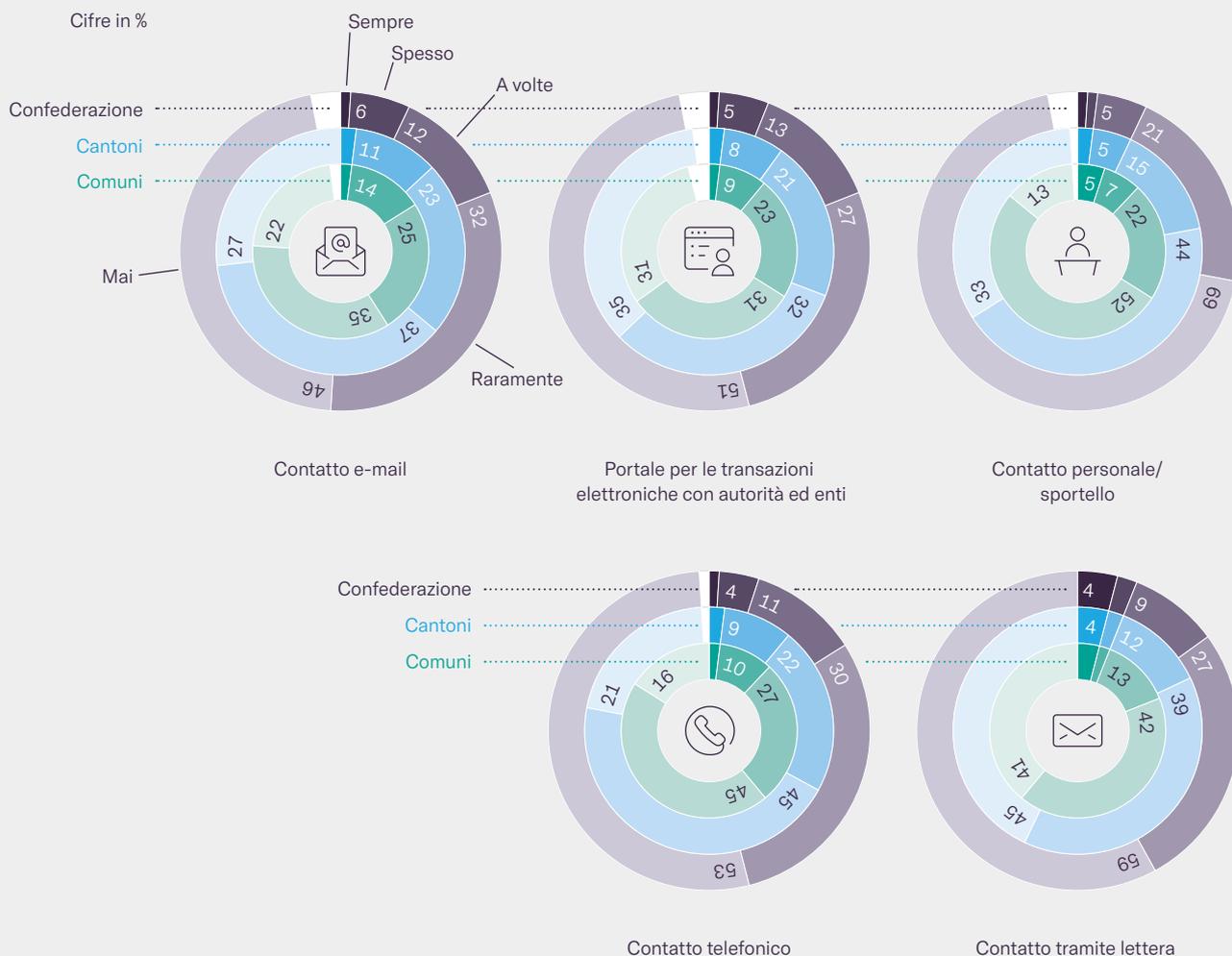
Risultati del sondaggio

→ Gruppo target: popolazione

Contatto con l'amministrazione sempre più spesso per via elettronica

La popolazione contatta le autorità e gli enti prevalentemente per e-mail, attraverso portali o telefonicamente. Invece, il contatto personale con queste realtà è diminuito significativamente rispetto al 2018 (-4 punti percentuali tra coloro che hanno avuto sempre/spesso/qualche volta un contatto personale). Probabilmente ciò è dovuto alle chiusure imposte dall'epidemia di Covid-19 e all'obbligo di lavorare da casa.

1. Quanto spesso usa le seguenti opzioni di contatto con autorità ed enti?



Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano Internet (n = 2592).

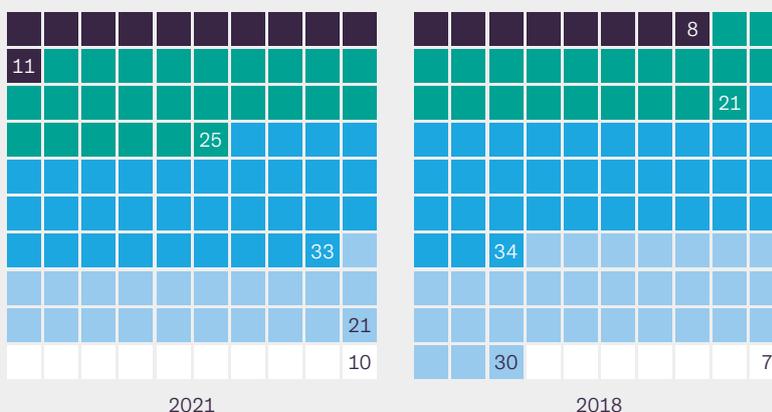
La gestione digitale è in aumento soprattutto tra i più giovani

In generale, raramente la popolazione utilizza attivamente i servizi di autorità ed enti. Quasi la metà della popolazione utilizza da uno a due servizi all'anno, il 16% addirittura nessuno. Quando fruiscono dei servizi, oltre due terzi della popolazione lo fanno in modo digitale in almeno la metà dei casi. Un terzo gestisce addirittura quasi tutti i servizi in modo digitale. Un quinto rinun-

cia al canale elettronico per la gestione dei servizi di autorità ed enti. In generale, rispetto al 2018, i servizi di autorità ed enti vengono gestiti più frequentemente in modo digitale e ciò riguarda soprattutto i più giovani (25-54 anni).

2. Tra i servizi di autorità ed enti di cui lei usufruisce, quanti ne utilizza online?

1% = 1 casella / 100% = tutte le caselle



- Tutti
- Quasi tutti
- Circa la metà
- Nessuno
- Non so/nessuna risposta

Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano servizi di autorità ed enti (2018: n = 2080, 2021: n = 2180).

Aumento significativo dell'uso dell'offerta online – Fattore tempo come motivazione principale

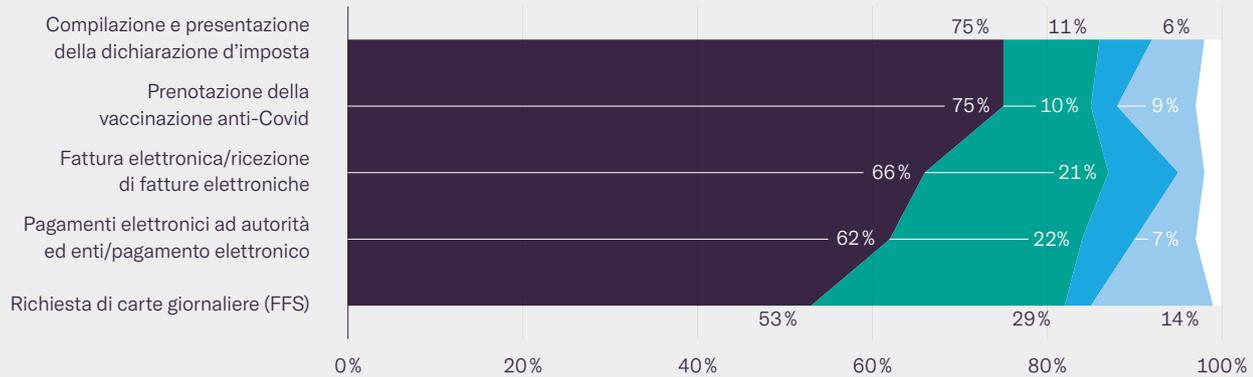
Le argomentazioni primarie a favore dell'utilizzo dei mezzi elettronici sono, come in precedenza, la flessibilità (spazio e tempo) e il risparmio in termini di tempo ad esso correlato. L'attività di gran lunga svolta più frequentemente online è, ancora una volta, la compilazione della dichiarazione d'imposta. Un'altra attività online molto praticata è stata la prenotazione della vaccinazione anti-Covid. Frequenti sono anche la ricezione di fatture elettroniche da parte delle autorità e degli enti o l'esecuzione di pagamenti elettronici (con carta di credito a un'autorità).

La necessità di servizi digitali delle autorità e degli enti è ancora forte

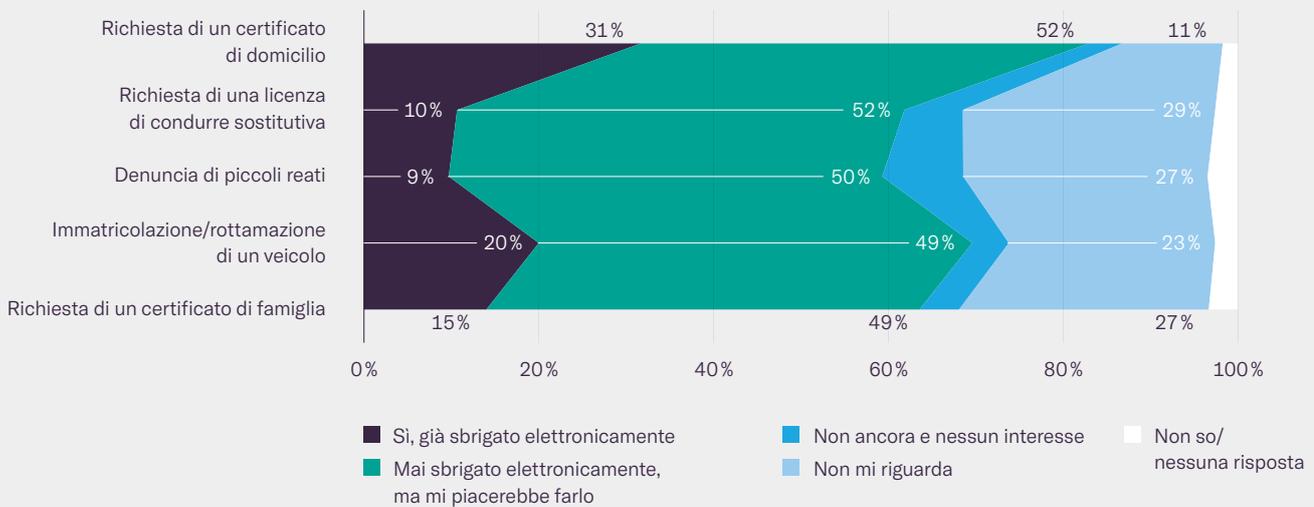
Gli intervistati vorrebbero poter usufruire per via elettronica di tanti servizi che finora non hanno potuto utilizzare online. Tale interesse sussiste in

particolar modo per la richiesta di un certificato di domicilio, l'immatricolazione/rottamazione di un veicolo, la richiesta di un certificato di famiglia, la richiesta di una licenza di condurre sostitutiva e la denuncia di piccoli reati.

3. Quali dei seguenti servizi vengono utilizzati più frequentemente?



Quali dei seguenti servizi vengono richiesti più frequentemente?



Legenda Questa domanda è stata posta soltanto a coloro che hanno dichiarato di aver usufruito almeno una volta di un servizio online di un'autorità o di un ente o che vorrebbero farlo in futuro. I servizi su cui sono state poste le domande sono stati suddivisi (n = 826).

Meno ostacoli all'uso dei servizi digitali di autorità ed enti

Il 19% degli intervistati – un po' meno rispetto al 2018 – cita criticità o fattori che ostacolano l'uso dei servizi online. L'ostacolo principale è rappresentato dalla difficoltà nel trovare le giuste offerte delle autorità e degli enti. Al secondo posto c'è la mancanza di fiducia nella tutela e nella sicu-

rezza dei dati. Fattori aggravanti come l'età, le barriere linguistiche ecc. che riguardano gli utenti stessi, sono molto meno significativi. Inoltre, i servizi online vengono sempre più spesso utilizzati con **dispositivi mobili**, motivo per cui i siti web che non sono ottimizzati per tali dispositivi vengono più frequentemente percepiti come un ostacolo rispetto al 2018.



4. Qual è il maggiore ostacolo che le impedisce di usufruire delle offerte di e government fornite da autorità ed enti?



Legenda Questa domanda è stata posta soltanto alle persone che hanno individuato problemi nell'utilizzo delle offerte online (2018: n= 560, 2021: n= 480).

Per l'utilizzo dei servizi digitali, gli intervistati auspicano un'assistenza (rapida) online o telefonica; inoltre, rispetto al 2018, meno intervistati desiderano istruzioni scritte. Per quanto riguarda l'assistenza telefonica e online, gli intervistati vedono un potenziale di miglioramento soprattutto presso le autorità comunali, dato che queste offrono meno frequentemente tale supporto rispetto agli altri due livelli amministrativi.



Partecipazione elettronica ancora poco diffusa
 Per la prima volta nel 2021, è stato chiesto agli intervistati se usino i canali elettronici per partecipare alla politica e all'amministrazione del loro Comune o Cantone di domicilio. Soltanto il 6% ha risposto in modo affermativo. D'altra parte,

condo il sondaggio delle Nazioni Unite sul Governo elettronico **UN E-Government Survey 2020**, nello stesso anno la Svizzera ha guadagnato 23 posizioni rispetto al 2018, attestandosi al 18° posto su un totale di 193 Paesi.

maintenance.un.org

La popolazione mostra interesse per la partecipazione elettronica.

quasi il 60 non ha mai utilizzato un canale elettronico per la partecipazione politica e non ne avverte la necessità. Un buon quarto non ha mai usato un canale elettronico, ma vorrebbe o prevede di farlo per la partecipazione politica. Questo dimostra che la popolazione è interessata alla partecipazione elettronica. Al riguardo sono in corso iniziative anche da parte delle autorità e degli enti (cfr. sezione sull'amministrazione). Se-

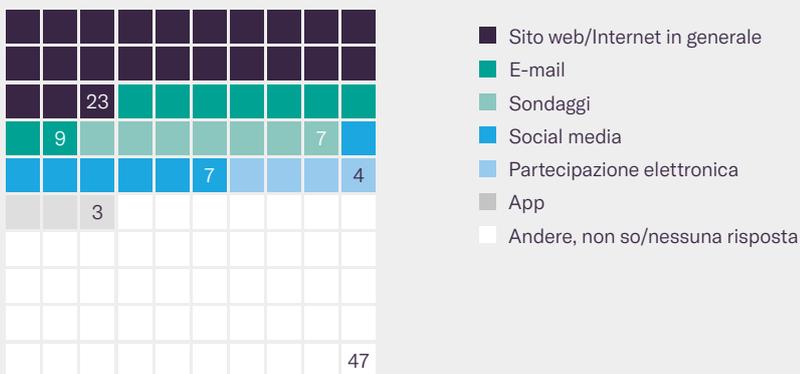
Coloro che hanno già utilizzato un canale elettronico per la partecipazione lo hanno fatto principalmente attraverso un sito web (23%). Le e-mail rappresentano il secondo canale di partecipazione elettronica più utilizzato, seguito dai sondaggi online e dai social media.

La Svizzera è al 18° posto su 193 ¹

+23 posizioni nell'indice di e-participation

5. Quale/i canale/i elettronico/i ha già utilizzato per partecipare alla politica e all'amministrazione nel suo Comune/Cantone di domicilio?

1% = 1 casella / 100% = tutte le caselle



Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano Internet e che hanno confermato di aver già usato un canale elettronico per la partecipazione (n = 2409).

Assenza di interesse e conoscenza come principale motivo del mancato accesso ai dati
 Nel sondaggio 2021 è stato incluso il tema della tracciabilità dell'uso dei dati personali. L'obiettivo era capire se la popolazione si avvale del diritto legale di accesso ai dati e, se sì, per quali motivi. Quasi l'80% degli intervistati ha dichiara-

to di non aver mai richiesto l'accesso ai dati né alla pubblica amministrazione né a un'azienda. Solo un intervistato su dieci aveva già esercitato questo diritto. Dalle interviste qualitative sono emersi tre motivi per la richiesta di accesso ai dati: interesse a conoscere quali dati sulle persone vengono memorizzati dall'amministrazione

¹ Fonte: UN eGovernment Survey 2020 [maintenance.un.org](https://www.maintenance.un.org)

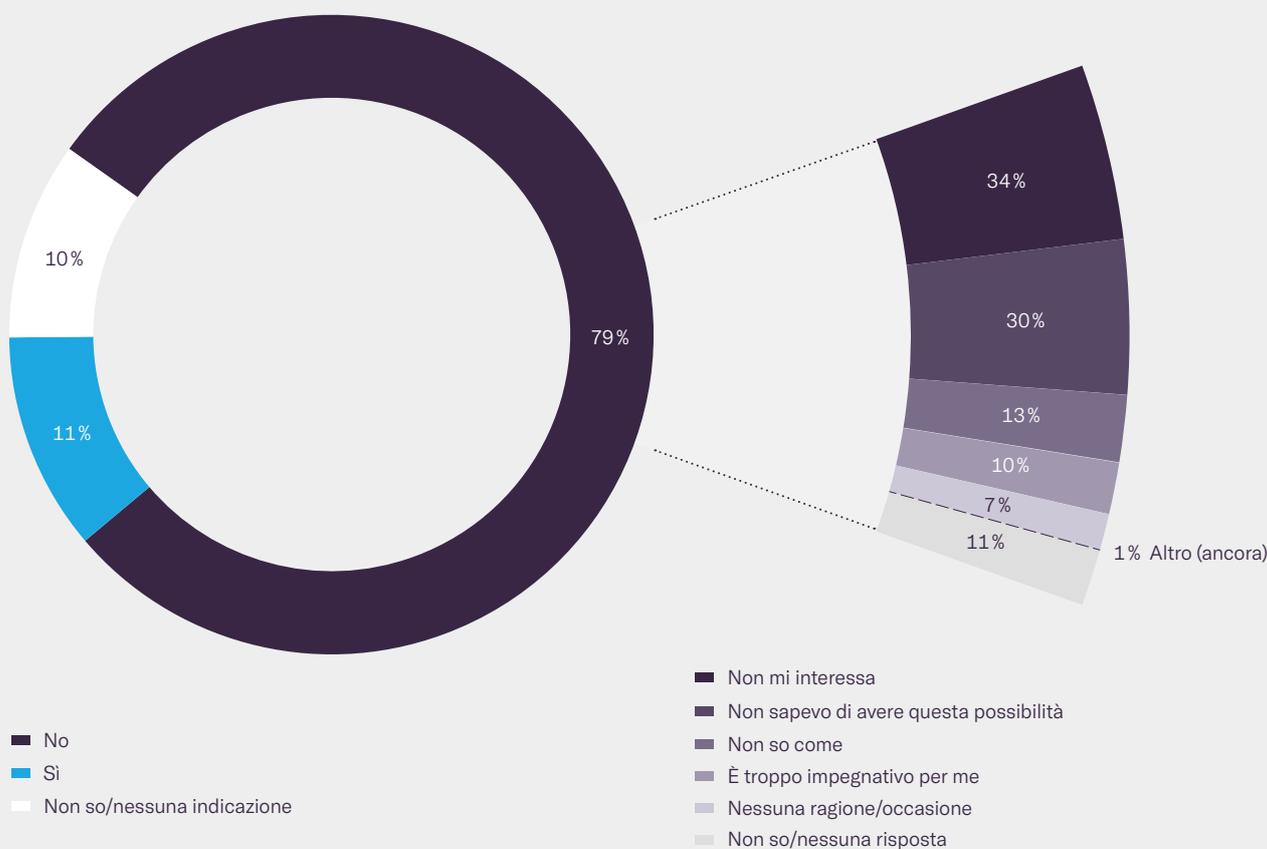
pubblica e dalle aziende, preoccupazione per la sicurezza nel trattamento dei dati da parte di aziende private e/o autorità ed enti o conflitti con autorità ed enti e altre istituzioni/aziende private. Altre ragioni del mancato accesso ai dati sono

La scarsa domanda si riflette anche nel sondaggio dell'amministrazione: metà dei rappresentanti delle autorità e degli enti intervistati non ha mai ricevuto alcuna richiesta di accesso ai dati personali da parte di persone fisiche conformemente alla legge sulla protezione dei dati. Un buon terzo ha ricevuto da una a nove richieste all'anno mentre circa il 6% ha ricevuto dieci o più richieste. Le autorità e gli enti cantonali e, in particolare, quelli federali hanno ricevuto molte più richieste di accesso ai dati rispetto alle istituzioni comunali.

Scarsa domanda di accesso ai dati da parte di persone fisiche.

l'assenza di interesse (34%) o di conoscenza di questa possibilità (30%). Le interviste qualitative mostrano inoltre che il significato di accesso ai dati viene spesso frainteso (es. richiesta di un estratto del registro delle esecuzioni).

6. Ha mai esercitato il suo diritto legale di accesso ai dati presso l'amministrazione pubblica o un'azienda? Se no, perché?



Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano Internet (n = 2592).

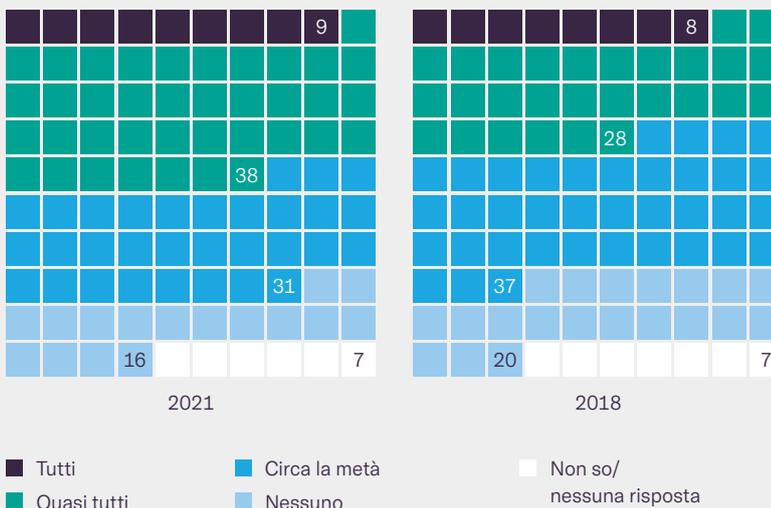
→ Gruppo target: aziende

Opzioni di contatto digitale con l'amministrazione sempre più importanti per il fattore tempo

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. Le aziende utilizzano più attivamente i servizi delle autorità e degli enti rispetto alla popolazione: quasi la metà di esse li utilizza attivamente almeno tre volte all'anno. Nel complesso, quattro aziende su cinque gestiscono almeno la metà dei servizi di autorità ed enti per via elettronica. Poco meno della metà li gestisce addirittura quasi tutti in modo digitale. Proprio come per la popolazione, la modalità digitale è preferita per la flessibilità temporale e il risparmio di tempo.

7. Tra i servizi di autorità ed enti di cui la sua azienda usufruisce, quanti vengono utilizzati online?

1% = 1 casella / 100% = tutte le caselle



Legenda La base è costituita da tutte le aziende che, secondo gli intervistati, utilizzano servizi delle autorità e degli enti (2018: n = 1226, 2021: n = 1317).

Sempre più popolari le offerte online dell'ente di previdenza sociale

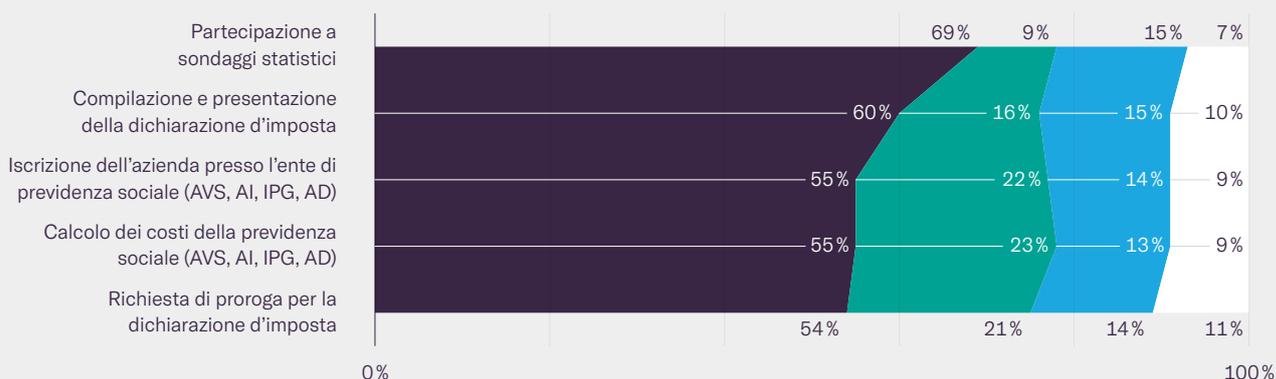
Secondo gli intervistati, le aziende hanno partecipato più frequentemente a sondaggi statistici (rappresentazioni 8). Quasi il 70% lo ha già fatto elettronicamente. Il 60% ha presentato la propria dichiarazione d'imposta online. Inoltre, una buona metà ha iscritto le aziende presso l'ente di previdenza sociale online, ha calcolato elettronicamente i costi della previdenza sociale, ha chiesto una proroga del termine per la dichiarazione d'imposta o ha calcolato i costi dell'IVA online. Nel complesso, sono stati utilizzati molti più servizi online rispetto al 2018. In particolare, sono aumentate le aziende iscritte online presso l'ente di previdenza sociale (+ 13 punti percentuali)

e quelle che hanno calcolato elettronicamente i costi della previdenza sociale (+ 18 punti percentuali).

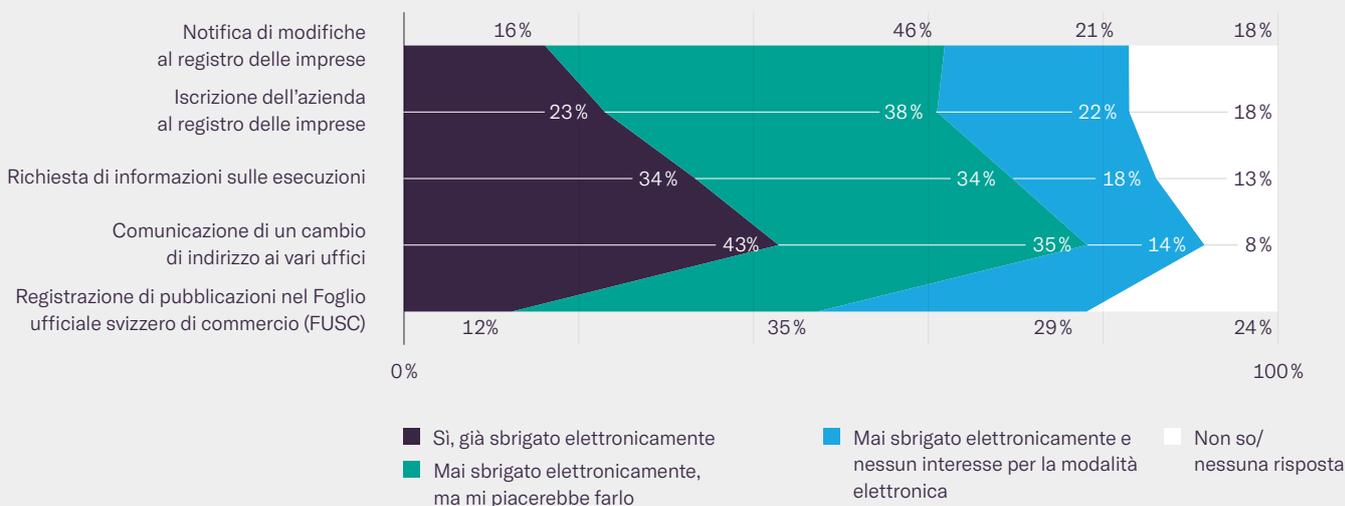
La maggior parte degli intervistati che non ha ancora utilizzato un servizio elettronico vorrebbe avere tale possibilità per quasi tutti i servizi. Come nel 2018, questo desiderio è più marcato per la notifica di modifiche al registro delle imprese, seguita dall'iscrizione al registro delle imprese e dalla presentazione di una domanda d'esecuzione. Tuttavia, queste aziende sembrano non conoscere (ancora) l'offerta esistente di [EasyGov.swiss](https://www.easygov.swiss).



8. Quali dei seguenti servizi online/elettronici di un'autorità o di un ente ha già utilizzato per conto della sua azienda?



Quali dei seguenti servizi online/elettronici di un'autorità o di un ente vorrebbe utilizzare?



Legenda La base è costituita da tutti gli intervistati delle aziende (n = 1407).

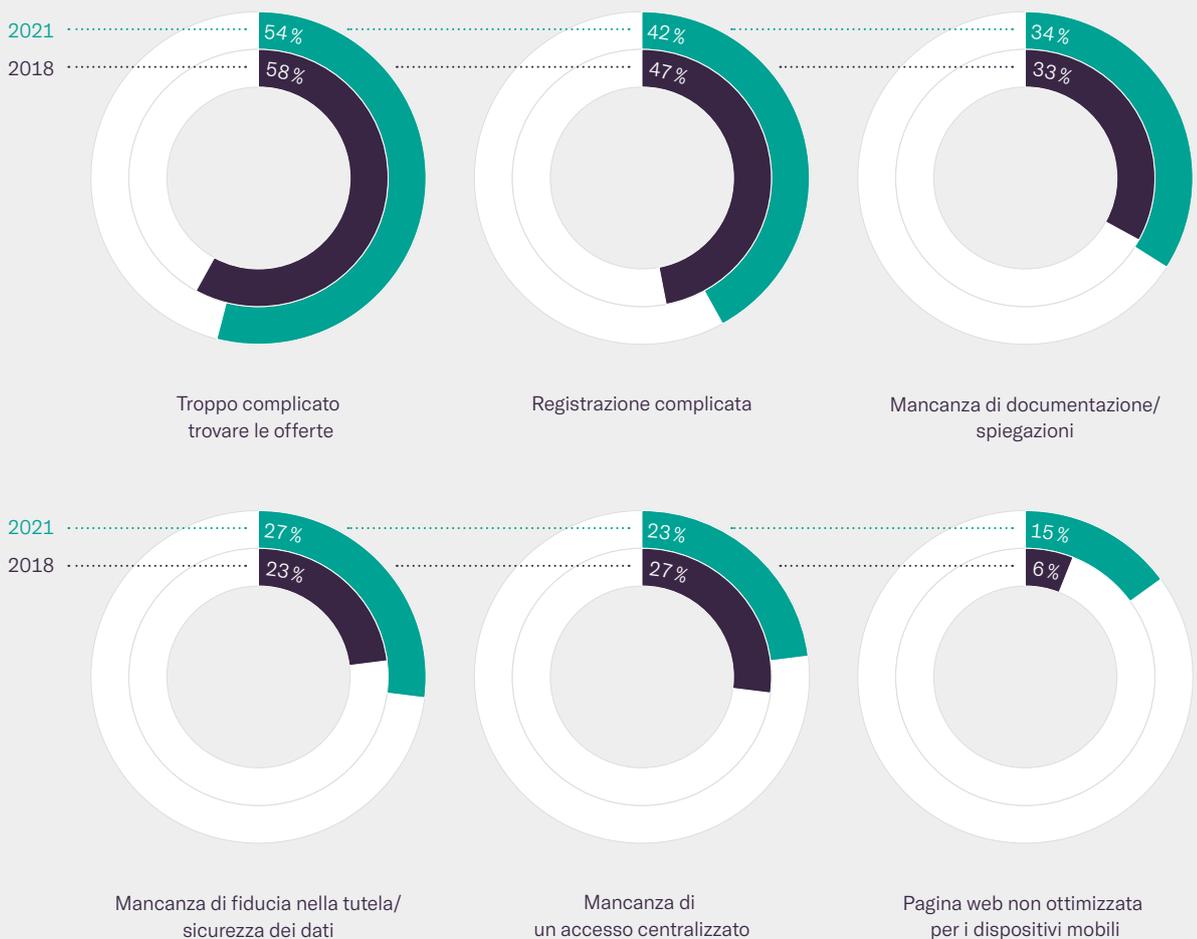
Poche critiche alla facilità d'uso dei servizi digitali di autorità ed enti

Solo il 9% degli intervistati ha individuato punti critici o fattori che ostacolano l'uso dei servizi digitali di autorità ed enti: una percentuale nettamente inferiore rispetto a quella relativa alla popolazione (19%). Quale ostacolo principale è

stato citato che è troppo complicato trovare le giuste offerte di autorità ed enti e che la registrazione è troppo complicata. Nel complesso, tuttavia, si evince un miglioramento dei punti critici rilevati più frequentemente nei sondaggi precedenti.

Il **54%** delle aziende non trova l'offerta.

9. Qual è il maggiore ostacolo che impedisce a lei o alla sua azienda di usufruire di offerte e-government fornite da autorità ed enti?



Legenda Questa domanda è stata posta soltanto a coloro che hanno individuato problemi nell'utilizzo delle offerte online (2018: n = 121, 2021: n = 142).

→ Gruppo target: amministrazione

Varie possibilità di contatto da parte delle autorità e degli enti

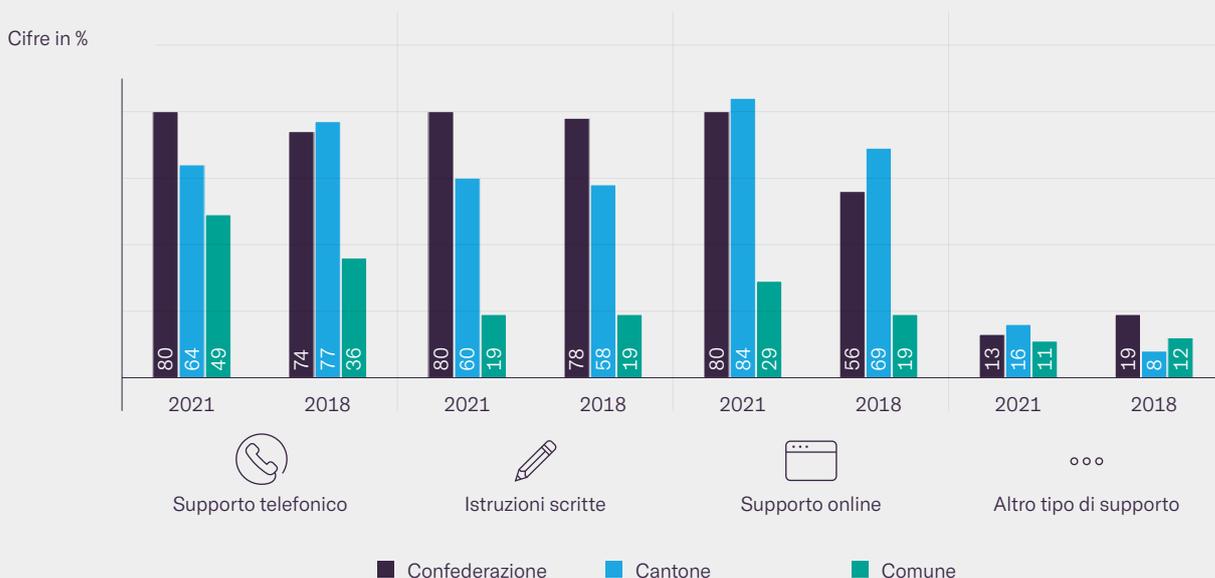
Autorità ed enti offrono la possibilità di essere contattati per e-mail, telefono e lettera. Anche i contatti personali sono (quasi) sempre possibili. Le autorità e gli enti cantonali e federali si mostrano inoltre attivi nella presa di contatto attraverso i social media (Cantoni: 76%; Confederazione: 67%) o tramite portali online (Cantoni: 76%, Confederazione: 53%). Rispetto alla Confederazione (13%) e ai Comuni (15%), l'uso delle app è più diffuso tra le autorità e gli enti cantonali (28%).

Supporto online in aumento a tutti i livelli amministrativi

I servizi di assistenza da parte di autorità ed enti appartenenti ai tre livelli amministrativi sono simili per quanto riguarda la sequenza. Le autorità e gli enti comunali forniscono più spesso assistenza telefonica, seguita dal supporto online e dalle istruzioni scritte. Invece, i Cantoni offrono

più frequentemente supporto online, seguito dall'assistenza telefonica e dalle istruzioni scritte. Il supporto online è aumentato significativamente a tutti i livelli amministrativi: nel 2018, soltanto il 19% dei Comuni, il 69% dei Cantoni e il 56% delle autorità e degli enti federali lo offrivano. Oggi, questi dati sono aumentati dai 10 ai 24 punti percentuali.

10. Quale tipo di assistenza offre agli utenti dei suoi processi online/offerte e government? – Confronto tra il 2018 e il 2021.



Legenda La base è costituita da tutte le autorità e da tutti gli enti intervistati a livello federale, cantonale e comunale (2018: Comune n= 1010, Cantone n= 26, Confederazione n= 27; 2021: Comune n= 1007, Cantone n= 25, Confederazione n= 15).

Servizi completamente transazionali in aumento ma ancora ampliabili

I servizi completamente transazionali offerti più frequentemente dai Cantoni sono la gestione/modifica degli appuntamenti per l'esame ufficiale dei veicoli (84%) e la richiesta di proroga per la dichiarazione d'imposta (80%). Sempre su base completamente transazionale, molti Cantoni offrono anche la compilazione della dichiarazione d'imposta (56%), il pagamento elettronico (40%) e il reperimento di un estratto del registro delle

imprese (36%). Diversi servizi sono parzialmente transazionali presso buona parte delle autorità e degli enti cantonali, come l'immatricolazione/rottamazione di un veicolo (48%) o le fatture elettroniche (56%). Contrariamente alle autorità e agli enti cantonali, i Comuni offrono solo pochi servizi su base completamente transazionale. Il più diffuso è la registrazione del domicilio presso il comune di domicilio (39%), seguito dalla richiesta di un certificato di domicilio (24%) e dalle carte giornalieri (FFS) (20%).

Servizi transazionali

Una soluzione **completamente transazionale** delle autorità e degli enti è costituita da una gestione elettronica e senza soluzione di continuità nei media di tutte le fasi, dall'input fino all'elaborazione e all'output. Esempi di servizi completamente transazionali sono le offerte di fatture e pagamenti elettronici o la pubblicazione di dati statistici resi accessibili online.

I servizi **parzialmente transazionali** sono rappresentati, ad esempio, da moduli scaricabili online. Un esempio calzante di un servizio parzialmente transazionale offerto da alcuni Cantoni è la dichiarazione d'imposta, che viene compilata elettronicamente grazie a una soluzione software, ma che poi viene stampata e presentata per posta (insieme a eventuali allegati cartacei).

Dichiarazione dei redditi online



Ottimizzazione di processi ed esigenze della popolazione come principali motivi del lancio dei servizi digitali

Autorità ed enti cantonali e comunali sono motivati a lanciare offerte digitali soprattutto in base alle esigenze della popolazione e per la possibilità di migliorare la qualità dei servizi, per esempio attraverso uno sportello di ente privo di vincoli orari. Per le autorità e gli enti federali, oltre al desiderio di soddisfare le crescenti esigenze della popolazione di gestione online, è fondamentale anche l'ottimizzazione dei propri processi, aspetto sempre più condiviso anche da Comuni e Cantoni.

Rispetto agli obiettivi prioritari correlati alle offerte e-government, per Confederazione e Cantoni troviamo la fornitura di servizi nazionali di base per le transazioni elettroniche con autorità ed enti. Per i Comuni, l'obiettivo di promuovere la conoscenza della digitalizzazione dell'amministrazione e rafforzare la fiducia ha la massima priorità.

Esigenza di ampliamento delle offerte online a tutti i livelli amministrativi

Gli amministratori federali intervistati sono nettamente dell'idea di dover ampliare l'offerta online. Quasi la metà vede addirittura la necessità di un forte ampliamento. Tra gli intervistati di autorità ed 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 di autorità ed enti comunali** si sono dimostrati più soddisfatti della situazione, benché la maggior parte degli intervistati auspichi un ampliamento.

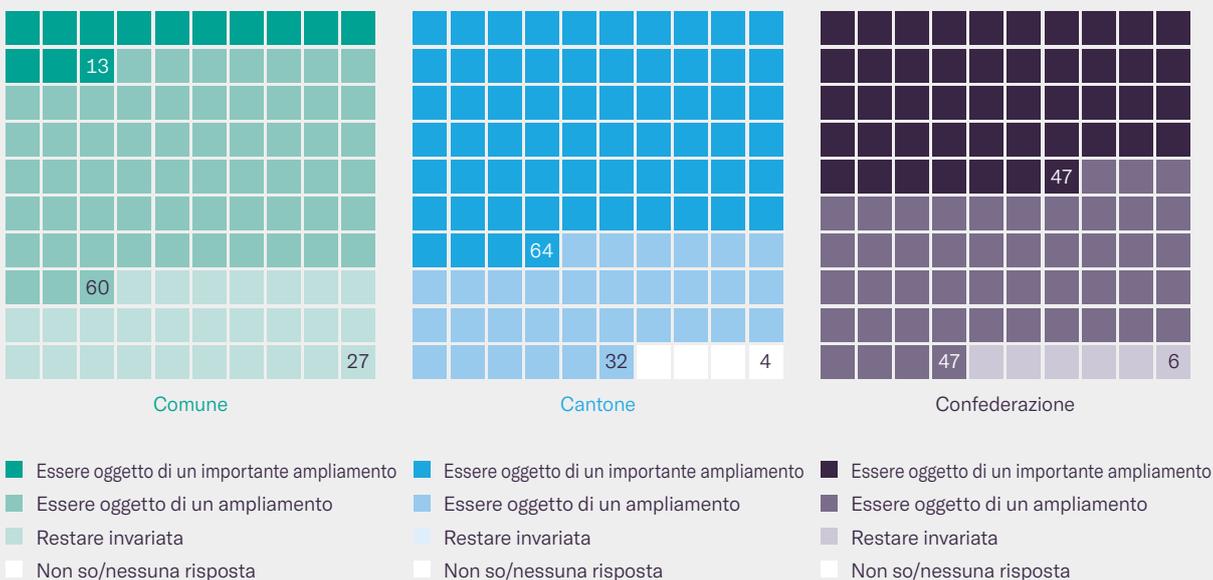


Il 96% dei dipendenti cantonali vuole più servizi digitali.

Con l'ampliamento dei servizi online, gli intervistati di autorità ed enti – analogamente alla popolazione e alle aziende – sperano forse in un risparmio di tempo e in una maggiore flessibilità. Specialmente durante la pandemia, sono state necessarie forme di lavoro flessibili a causa delle quarantene o delle assenze del personale.

11. In riferimento alle esigenze attuali degli abitanti della Svizzera/del suo Comune/Cantone, secondo lei l'offerta online dell'amministrazione dovrebbe...

1% = 1 casella / 100% = tutte le caselle



Legenda La base è costituita da tutte le autorità e da tutti gli enti intervistati (Comuni: n=1007, Cantoni: n=25, Confederazione: n=15).

La mancanza di basi giuridiche e di risorse di personale rende difficile l'implementazione dei servizi digitali di autorità ed enti

Secondo le autorità e gli enti intervistati, l'implementazione di offerte digitali è fortemente limitata dalla mancanza di basi giuridiche e risorse umane. Fattori già in primo piano nel 2018, che vengono percepiti più spesso come ostacoli. Ad

l'infrastruttura ICT, le restrizioni del budget o il livello di conoscenza dei collaboratori vengono spesso citati come fattori che ostacolano l'implementazione dei servizi digitali.

Canali di partecipazione digitale ancora rari nei Comuni e nei Cantoni

Tra i rappresentanti delle autorità e degli enti comunali e cantonali intervistati, il 12% ha dichiarato di consentire la partecipazione alla politica e all'amministrazione attraverso un canale elettronico. Questo valore è il doppio della percentuale di utenti nella popolazione. Un buon terzo degli intervistati non offre alcun canale elettronico per la partecipazione e non ne vede la necessità. Per metà di loro, il canale elettronico è in fase di realizzazione o, quantomeno, c'è interesse. Inoltre, i rappresentanti dei Comuni hanno dichiarato più frequentemente di quelli dei Cantoni di non aver **bisogno di un canale di partecipazione elettronica**. Tuttavia, la partecipazione elettronica è sempre più importante: Secondo il sondaggio delle Nazioni Unite sul Governo elettronico UN E-Government Survey 2020, nello stesso anno la Svizzera ha guadagnato 23 posizioni rispetto al 2018, attestandosi al 18° posto su un totale di 193 Paesi. Nel frattempo, alcuni Cantoni e Comuni hanno già messo in campo varie possibilità di partecipazione digitale, come la città di Lucerna (dialogluzern.ch), Losanna (participer.lausanne.ch), il Comune di Wipkingen (quartieridee.ch) e il Cantone di Ginevra (participer.ge.ch). Inoltre, e-government Svizzera sostiene progetti di partecipazione elettronica nell'ambito dell'attuazione della strategia.



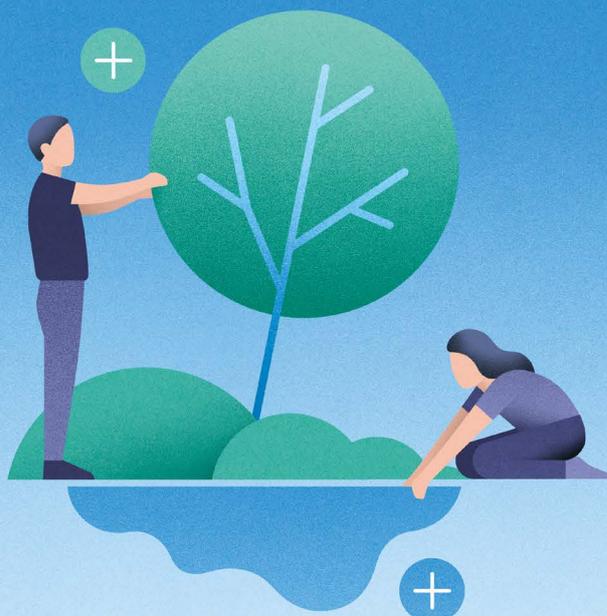
La partecipazione elettronica alla politica e all'amministrazione è ancora raramente possibile.

12 %

esempio, una buona metà dei rappresentanti delle autorità e degli enti intervistati ritiene che i posti a tempo pieno siano troppo pochi. Quasi un terzo pensa che i posti a tempo pieno disponibili per le questioni di e-government siano giusti. I

La popolazione e le autorità vogliono di più, ma mancano risorse e basi legali.

rappresentanti delle autorità e degli enti cantonali intervistati sono meno soddisfatti del personale per l'e government (80%) rispetto ai loro colleghi federali (47%) e comunali (50%). Anche



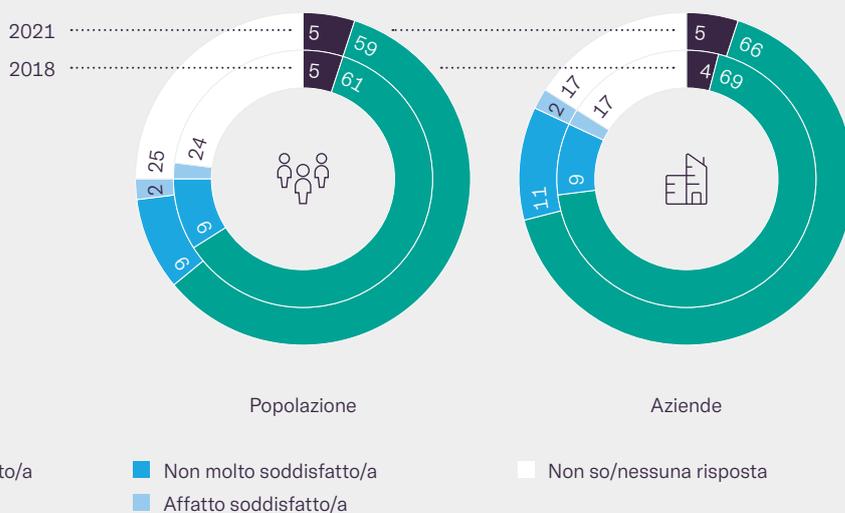
→ Confronto tra domanda e offerta

Il livello di soddisfazione e fiducia nell'amministrazione si mantiene alto

La maggioranza degli utenti è soddisfatta dell'offerta e government di autorità ed enti. 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.

12. Quanto, in generale, si ritiene soddisfatto/a dell'offerta online (denominata anche offerta e government) delle autorità e degli enti in Svizzera? Lei è ...

Cifre in %



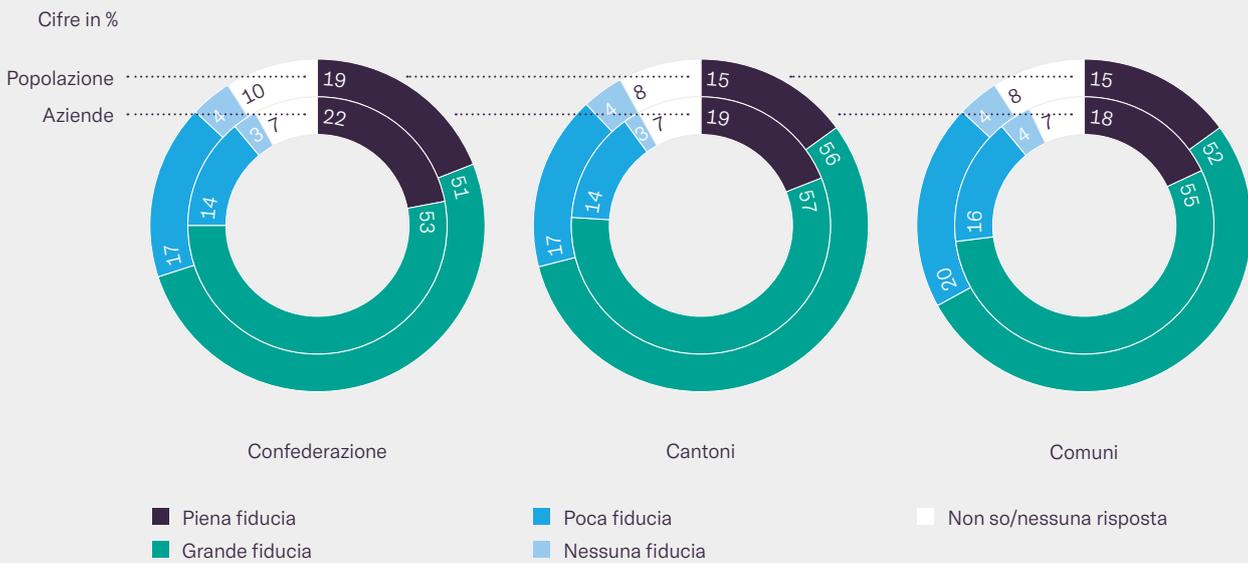
Legenda La base è costituita da tutte le persone intervistate che usano Internet (2018: n = 2549, 2021: n = 2592) e da tutti gli intervistati delle aziende (2018: n = 1331, 2021: n = 1407).

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 delle amministrazioni comunali e federali. La valutazione degli intervistati dalle autorità cantonali è più positiva, ma ancora più critica che nel 2018. 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: circa il 70% della popolazione intervistata ripone particolare o grande fiducia nelle autorità e negli enti; tra le aziende intervistate la quota sale a al

75%. Tra la popolazione, la fiducia è leggermente aumentata rispetto al 2018, mentre non c'è stato alcun cambiamento tra le aziende. Tuttavia sono emerse anche critiche rispetto alla tutela e alla

sicurezza dei dati, soprattutto da parte della popolazione, come dimostra la domanda sui fattori che ostacolano l'uso dei servizi digitali di autorità ed enti.

13. 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?



Legenda La base è costituita da tutte le persone intervistate che usano Internet (2021: n = 2592) e da tutti gli intervistati delle aziende (2021: n = 1407).

La domanda di servizi elettronici è maggiore dell'offerta

La maggioranza degli utenti considera sufficiente l'attuale offerta online di autorità ed enti federali e cantonali. L'esigenza di ampliamento dei servizi digitali 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 in riferimento alla votazione tramite web. Tra le autorità

e gli enti federali risulta più urgente la chiarezza/facilità d'uso del sito web, seguita dall'ampliamento della votazione tramite web e dall'offerta generale di servizi online. Le aziende indicano la dichiarazione d'imposta digitale come il servizio

La popolazione desidera il voto elettronico per le elezioni e i referendum.

che necessita del più rapido ampliamento a livello federale. Tuttavia, molte di esse pensano anche che l'amministrazione federale dovrebbe offrire tutti i servizi online. A livello cantonale, le autorità e gli enti cantonali, le aziende e la popolazione vedono invece la massima necessità di ampliamento della dichiarazione d'imposta digitale. A livello comunale, la popolazione vede il maggior

bisogno di ampliamento nell'offerta generale online, nel trasloco elettronico¹, nella chiarezza dei siti web, nelle informazioni generali e nella dichiarazione d'imposta digitale. Le aziende sono per lo più del parere che la digitalizzazione delle concessioni edilizie e della dichiarazione d'imposta dovrebbe essere ampliata dalle amministrazioni comunali.

L'attuale domanda di servizi digitali di autorità ed enti da parte della popolazione corrisponde all'offerta dell'attività oggi svolta online con maggiore frequenza:

la compilazione della dichiarazione d'imposta.² Questo servizio viene offerto per lo meno in modalità parzialmente transazionale da quasi tutte le autorità ed enti cantonali intervistati. Se si considerano i singoli servizi, come la **fattura elettronica** o il **pagamento elettronico**, si evince che la domanda da parte degli utenti è alta, ma non tutti i Comuni e i Cantoni offrono



Sì alla dichiarazione d'imposta elettronica: la dichiarazione d'imposta cartacea sta diventando obsoleta.

questi servizi online; quindi, in questo ambito, sussiste ancora un potenziale di sviluppo. Per quanto riguarda la richiesta di un certificato di domicilio digitale, la domanda è leggermente superiore all'offerta.

¹ Registrazione elettronica e pratica relativa al trasloco.

² Per rilevare la domanda, sono state sommate le categorie di risposta Sì, già sbrigato elettronicamente e Mai sbrigato elettronicamente, ma mi piacerebbe farlo: si è ottenuto così un totale di domanda per ogni servizio.

Per i servizi relativi alla richiesta di proroga per la dichiarazione d'imposta e alla compilazione e presentazione della dichiarazione d'imposta, la domanda attuale delle aziende viene ben soddisfatta dall'offerta di autorità ed enti, per lo meno se per la compilazione della dichiarazione d'imposta viene considerata anche la modalità parzialmente transazionale per il disbrigo della pratica. L'offerta copre anche la richiesta di concessioni edilizie. Nel caso della richiesta del permesso di lavoro, invece, la domanda di servizi online supera l'offerta, anche se si tiene conto dei servizi parzialmente transazionali. Anche nel calcolo o nell'iscrizione presso l'ente di previden-

za sociale sussiste un potenziale di sviluppo. Va notato, tuttavia, che l'offerta di notifica/registrazione della disoccupazione non corrisponde esattamente alla domanda di calcolo o iscrizione presso l'ente di previdenza sociale.

I comuni vedono la necessità di una forte espansione dei loro servizi online.

13 %

14. Offerta vs domanda di servizi online di autorità ed enti

15. Offerta vs domanda di servizi online di autorità ed enti

Richiesta ■ Sì, già sbrigato elettronicamente

■ Mai sbrigato elettronicamente, ma mi piacerebbe farlo

Offerta ■ Completamente transnazionale (Gemeinde)
■ Completamente transnazionale (Kanton)

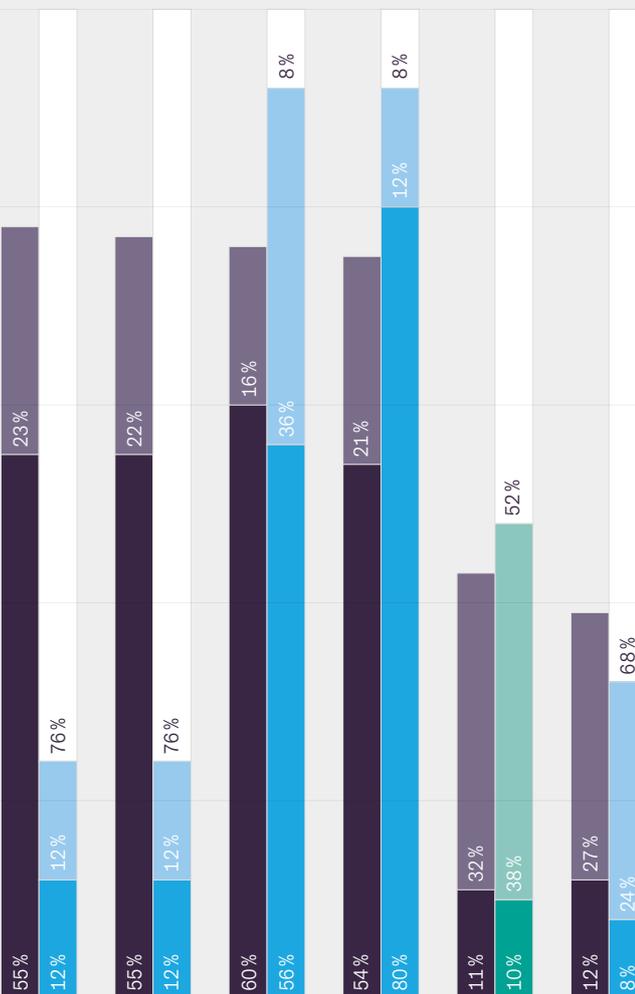
■ Parzialmente transnazionale ■ Non transnazionale/non online
■ Parzialmente transnazionale



Popolazione



Aziende



Legenda 14 la base è costituita da tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n = 2592) e da tutti gli intervistati di autorità ed enti cantonali (n = 25) e comunali (n = 1007).

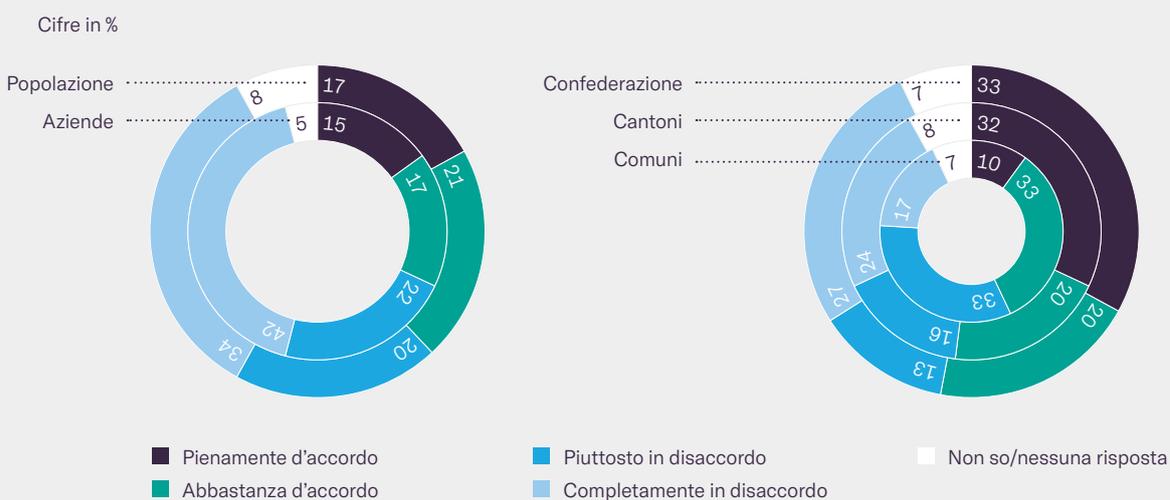
Legenda 15 La base è costituita da tutti gli intervistati di aziende (n = 1407), autorità ed enti cantonali (n = 25) e comunali (n = 1007).

Gli utenti rifiutano tariffe ridotte per i servizi digitali

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. Poco meno di un terzo sarebbe d'accordo con una riduzione delle tariffe. Le autorità e gli enti sono più propensi a questa soluzione, ma anche molti fornitori non sono d'accordo con una riduzione delle tariffe per i servizi online. Il rifiuto è più pronunciato tra i Comuni. 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 o che si voglia mantenere la libertà di scelta tra l'uso dei servizi in forma analogica o digitale. 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 dei loro servizi digitali.



16. Sarebbe d'accordo se lo Stato facesse pagare tariffe ridotte a privati e aziende per l'utilizzo di servizi online di autorità ed enti?



Legenda La base è costituita da tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n=2592), da tutti gli intervistati di aziende (n=1407) e autorità ed enti (Confederazione: n=15, Cantoni: n=25, Comuni: n=1007).

Conclusione

La tendenza alla digitalizzazione è evidente anche nel settore dell'e-government. Nel 2021, i servizi digitali di autorità ed enti sono stati usati molto più spesso che nel 2018.

grazie alla presa di contatto via e-mail o tramite portali online da parte degli utenti. Al contrario, i contatti telefonici, tramite lettera e soprattutto quelli personali sono diminuiti, nonostante il fatto che la mancanza di contatto personale con le autorità e gli enti dovuta al disbrigo delle pratiche

porto immediato sia per telefono che online. Autorità ed enti esprimono il desiderio di migliorare la qualità del servizio e di poter offrire uno sportello senza vincoli di orario. D'altra parte, i **canali elettronici** vengono ancora poco utilizzati per la partecipazione alla politica e all'amministrazione del Comune o del Cantone di domicilio, anche se la partecipazione elettronica è sempre più importante e alcuni Cantoni e Comuni offrono già possibilità di partecipazione digitale. Nei prossimi anni c'è quindi da aspettarsi un ulteriore aumento sia dell'offerta sia dell'uso dei servizi elettronici così come delle possibilità di partecipazione digitale.



Il **69** %

della popolazione svolge almeno la metà dei doveri amministrativi online.

online abbia ricevuto dure critiche nel 2018. Questo è probabilmente dovuto, oltre all'aumento generale della digitalizzazione, anche agli effetti della pandemia. Come in passato, la flessibilità temporale e il risparmio di tempo associato sono in primo piano quando si usano i servizi online. Tuttavia, gli utenti criticano che è troppo complicato trovare le offerte giuste di autorità ed enti e vedono questo come il più grande ostacolo all'uso dei servizi elettronici. Inoltre, l'uso dei dispositivi mobili sta guadagnando terreno, per questo i siti web non ottimizzati a tale scopo vengono maggiormente percepiti come un ostacolo rispetto al 2018.

Per l'utilizzo dei servizi digitali, gli utenti auspicano quindi un'assistenza (rapida) online oltre al supporto telefonico. Invece, rispetto al 2018, sono meno gli intervistati che desiderano istruzioni scritte. Le autorità federali e cantonali offrono più frequentemente assistenza online rispetto al supporto telefonico. Per quanto riguarda le autorità e gli enti comunali c'è ancora margine di miglioramento per garantire un sup-

Il livello di fiducia nelle autorità, negli enti e nei loro servizi online in generale si mantiene alto, anche se è un po' meno marcato rispetto a quanto supposto dalle autorità. In particolare, la mancanza di fiducia è poco citata come un ostacolo all'uso dei loro servizi digitali. Un alto livello di fiducia è un buon presupposto per l'uso dei servizi online e, in questo senso, la Svizzera è sulla giusta strada. La fiducia si riflette anche nell'esercizio limitato del diritto di accesso ai dati. Tra le persone intervistate, soltanto una su dieci lo

**Quattro aziende su cinque
assolvono ai doveri amministrativi
per via elettronica.**

ha già richiesto. Oltre alla fiducia nelle autorità e negli enti, è fondamentale anche la mancanza di interesse o di conoscenza di questa possibilità, motivo per cui l'accesso ai dati non è mai stato chiesto.

In entrambi i gruppi di utenti, la maggioranza è soddisfatta dell'offerta e-government di autorità

ed enti. Quando si chiede agli utenti quali servizi online di autorità ed enti debbano essere ampliati, quasi la metà degli intervistati afferma che l'offerta attuale è sufficiente a livello federale e cantonale. A questo riguardo si può anche supporre che gli utenti non conoscano (ancora) certi servizi e quindi auspicano un ampliamento nonostante l'offerta esistente. Tra le autorità e gli enti comunali, circa il 40% ritiene necessario un ampliamento, mentre una percentuale simile è favorevole al mantenimento dell'offerta esistente. L'offerta di servizi online delle autorità e degli enti svizzeri è stata ulteriormente ampliata dal 2018, anche se le istituzioni comunali continuano a offrire meno servizi completamente transazionali rispetto a quelle cantonali. Alcuni servizi possono essere ampliati nel senso di un'offerta completamente transazionale e questo è ciò che auspicano in particolare le aziende intervistate. Affinché ciò abbia luogo, le autorità e gli enti ritengono che occorranza le giuste basi giuridiche nonché adeguate risorse e competenze. A livello comunale, andrebbe inoltre promossa la conoscenza della digitalizzazione da parte dei collaboratori.

La popolazione desidera più servizi online di quelli offerti dalle autorità.

La domanda attuale da parte della popolazione e 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 da autorità ed 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. A livello federale, la popolazione vede maggiore urgenza nell'ampliamento della votazione tramite web, mentre a livello cantonale nella dichiarazione d'imposta digitale.

In generale, le imprese hanno più familiarità con l'uso dei servizi digitali di autorità ed enti rispetto agli utenti privati: oltre due terzi della popolazione sbrigano le loro pratiche per via elettronica. Tra le aziende questa percentuale sale addirittura a quasi l'80%. Solo un terzo della popolazione preferirebbe effettuare le pratiche non online anche in futuro, contrariamente alle aziende che auspicano una maggiore frequenza della 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 o che si vuole mantenere la li-



Circa il **70**%

degli intervistati si fida dei servizi amministrativi online.

bertà di scelta tra l'uso dei servizi in forma analogica o digitale. 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

Le aziende sono più inclini a usare i canali online dei privati.

enti. In generale, tuttavia, la percentuale di persone che considerano l'elaborazione online in futuro è aumentata soprattutto tra i più giovani. Si può quindi supporre che la necessità di servizi elettronici di autorità ed enti continuerà ad aumentare.

Autori

Dott. Michael Buess, Demo SCOPE
Helen Amberg, MA, Interface
Chiara Büchler, BA, Interface

Demo SCOPE AG
Klusenstrasse 17
CH-6043 Adligenswil

+41 (0)41 375 40 00
demoscope@demoscope.ch

demoscope.ch

Interface Politikstudien Forschung
Beratung GmbH
Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Lucerna
+41 (0)41 226 04 26
luzern@interface-pol.ch

Rue de Bourg 27
CH-1003 Losanna
+41 (0)21 310 17 90
lausanne@interface-pol.ch

interface-pol.ch

Editore

Amministrazione digitale Svizzera
Casa dei Cantoni
Speichergasse 6
CH-3003 Berna

+41 (0)58 464 79 21
info@digitale-verwaltung-schweiz.ch

digitale-verwaltung-schweiz.ch

Committente

Segreteria del Governo elettronico in Svizzera/e-government Svizzera (fino 31.12.2021)
Casa dei Cantoni
Speichergasse 6
CH-3003 Berna

Segreteria di Stato dell'economia
(SECO), Direzione per la promozione
della piazza economica, Settore
Politica a favore delle PMI
Holzikofenweg 36
CH-3003 Berna

+41 (0)58 462 56 56
communication@kmu.admin.ch

seco.admin.ch

Design

Noord GmbH
Laupenstrasse 2
CH-3008 Berna

+41 (0)31 954 27 20
agentur@noord.ch

noord.ch

Accessibilità

MyPAR GmbH
Auweg 40
CH-3627 Heimberg

+41 (0)33 534 97 00
support@mypar.ch

mypar.ch

Proposta per la citazione

Buess, M.; Amberg, H.; Büchler, C. (2022): Studio nazionale sul Governo elettronico 2021. 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.

Avviso

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

