

Le iniziative concernenti i progetti informatici devono coinvolgere un'ampia fascia della popolazione

L'essenziale in breve



L'essenziale in breve in merito allo studio
Governo elettronico e popolazione 2011

Su mandato dell'OSIC, ottobre 2011

Gruppo di progetto

Lukas Golder, politologo e specialista dei media

Martina Imfeld, politologa

Stephan Tschöpe, politologo

Jonas Ph. Kocher, politologo

Silvia Ratelband-Pally, amministratrice

gfs.bern
Menschen. Meinungen. Märkte.

L'essenziale in breve

Il mandato

Tra il 2005 e il 2009 gfs.bern ha realizzato, su mandato della Confederazione, inchieste annuali volte ad analizzare il grado di notorietà del Governo elettronico in base ai contenuti del sito www.ch.ch. Nel 2009 il sistema di indagine è stato notevolmente ampliato e sono stati altresì inseriti indicatori per una valutazione sommaria del Governo elettronico a tutti i livelli dell'amministrazione. Il committente del progetto relativo a Governo elettronico e popolazione è ora l'Organo strategia informatica della Confederazione (OSIC), attraverso la Segreteria del Governo elettronico in Svizzera. Gli indicatori principali concernenti le esigenze e il grado di soddisfazione rispetto all'offerta Internet delle autorità a livello di Confederazione, Cantoni e Comuni sono rilevati in maniera comparabile allo studio del 2008. Si sono inoltre prese in considerazione domande specifiche riguardanti le informazioni sulla sanità e su SuisselD, elaborate in collaborazione rispettivamente con l'Ufficio federale della sanità pubblica e la SECO. Questi indicatori sono stati rilevati per la prima volta nel 2011.

Nell'ambito di uno studio di accompagnamento condotto esclusivamente per la Confederazione sono stati intervistati 1002 abitanti della Svizzera, scelti in modo da ottenere un campione rappresentativo. Essi sono di età superiore ai 18 anni, conoscono perfettamente almeno una delle tre lingue ufficiali e hanno un collegamento telefonico. L'inchiesta si è svolta tra l'8 e il 27 luglio 2011.

Un uso più diffuso di Internet e maggiori possibilità di accesso alla rete avvantaggiano in genere solo limitatamente il Governo elettronico

L'85 per cento della popolazione residente dispone di un accesso a Internet. Il numero di utenti che accede a Internet dalla propria abitazione è nuovamente aumentato in misura significativa. Si constata una crescente diffusione di Internet tra le persone anziane. Inoltre, anche l'accesso via iPhone o smartphone è sempre più frequente. Il 22 per cento della popolazione residente ne possiede uno e il 12 per cento lo utilizza per cercare informazioni in Internet. Nel 2009 solo il 5 per cento della popolazione residente si connetteva ad Internet esclusivamente mediante dispositivi mobili.

Questa diffusione non promuove in genere l'utilizzazione del Governo elettronico. Le persone con un accesso a Internet che desiderano unicamente un'informazione dalle autorità ricorrono in misura sensibilmente minore rispetto agli anni precedenti agli ausili elettronici e in particolare a Internet. Ciò vale ad esempio in caso di richiesta di una prestazione pubblica di servizi. Anche in questo campo Internet ha perso per la prima volta un po' della sua attrattiva.

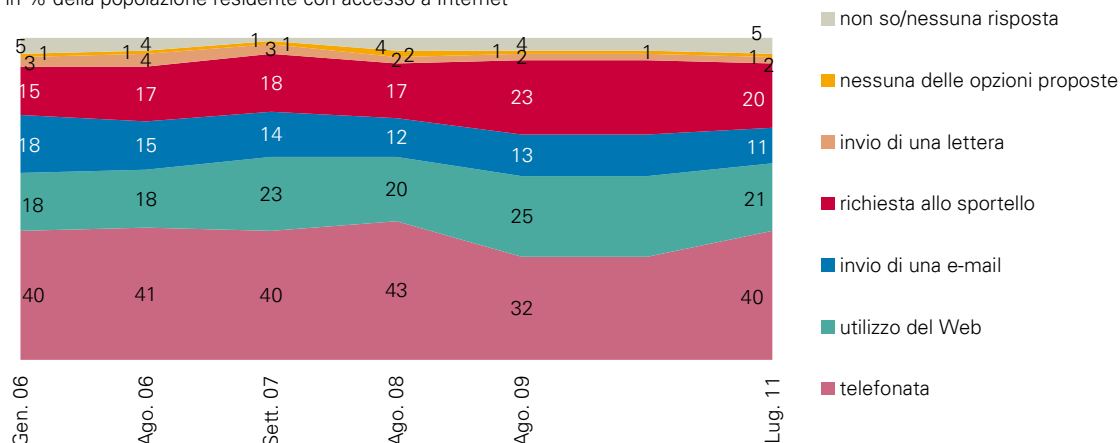
Dans le cadre de cette étude, 1'002 habitants représentatifs de plus de 18 ans et maîtrisant au moins une des trois langues nationales principales et possédant une ligne téléphonique, ont été sélectionnés et interrogés. L'enquête a eu lieu entre le 8 et le 27 juillet 2011.

Grafico 1:

Tendenza: modo di procedere in caso di prestazioni pubbliche di servizi, con accesso a Internet

" Pensate in genere alle prestazioni pubbliche di servizi come la dichiarazione delle imposte o l'immatricolazione di veicoli a motore: come procedereste se aveste bisogno di qualcosa di preciso dalle autorità o se voleste comunicare con queste ultime? Passereste personalmente allo sportello, scrivereste una lettera, inviereste una e-mail, utilizzereste il Web o telefonereste?

in % della popolazione residente con accesso a Internet



© gfs.bern, Studio Governo elettronico e popolazione, luglio 2011 (n = di volta in volta circa 750)

Esigenze supplementari in calo, stabili i giudizi sull'adempimento delle esigenze basilari da parte del Governo elettronico

La notorietà dei siti Internet costituiva in passato una base essenziale per la loro utilizzazione. Attualmente sono rilevanti le esperienze proprie di utilizzazione, i motori di ricerca e anche le app. La notorietà dei siti dei diversi livelli dello Stato è chiaramente in crescita, specialmente quella delle pagine Web dei Comuni, che rimangono i siti delle autorità maggiormente utilizzati. La soddisfazione degli utenti dei portali dei Cantoni e dei Comuni resta decisamente elevata. Sono invece in calo le quote di utenti estremamente soddisfatti. Non si tratta comunque di una constatazione allarmante, quanto piuttosto di una delusione nei confronti del Governo elettronico visto che i siti dei Cantoni offrono in genere prestazioni di servizi online particolarmente importanti.

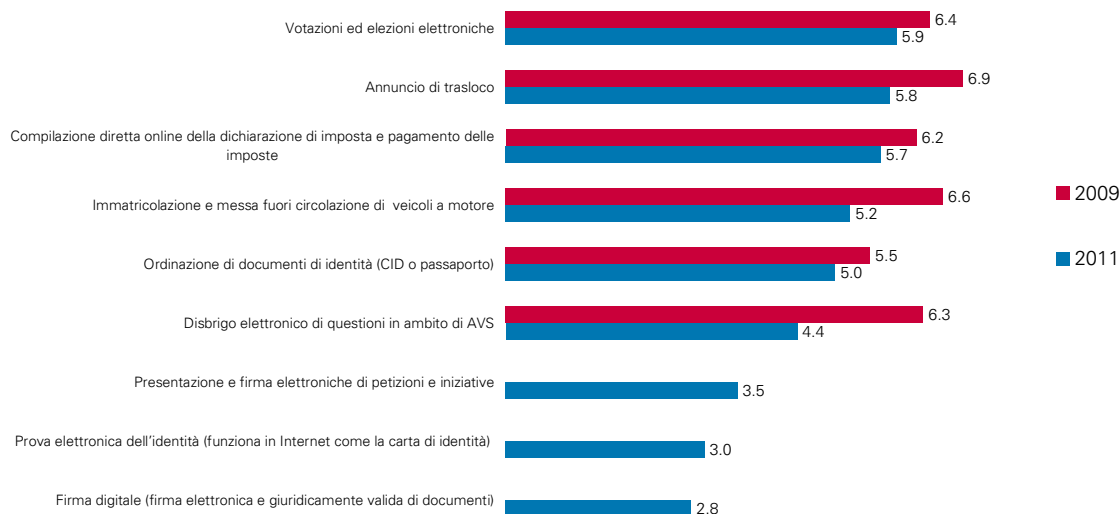
Nel 2011 abbiamo effettuato per la seconda volta un'inchiesta sull'accettazione di una selezione di offerte importanti e tendenzialmente complesse. Molte di queste offerte erano ancora particolarmente auspiccate nel 2009. Tutti i valori paragonabili sono però scesi. Una crescente quota di utenti di Internet non desidera affatto prestazioni di servizi. Questo dato è congruente con il calo generale dell'uso di Internet nell'ambito delle prestazioni di servizi.

Grafico 2:

Tendenza: offerte online auspicate, valori medi

"Consideriamo l'offerta in modo ancora più dettagliato. Quali delle seguenti offerte online auspicare e quali no? Dieci significa che auspicare fortemente l'offerta online mentre zero significa che non la auspicare affatto. Potete graduare la vostra opinione utilizzando i valori intermedi."

in valori medi della popolazione residente con accesso a Internet



© gfs.bern, Studio Governo elettronico e popolazione, luglio 2011 (n = di volta in volta circa 800)

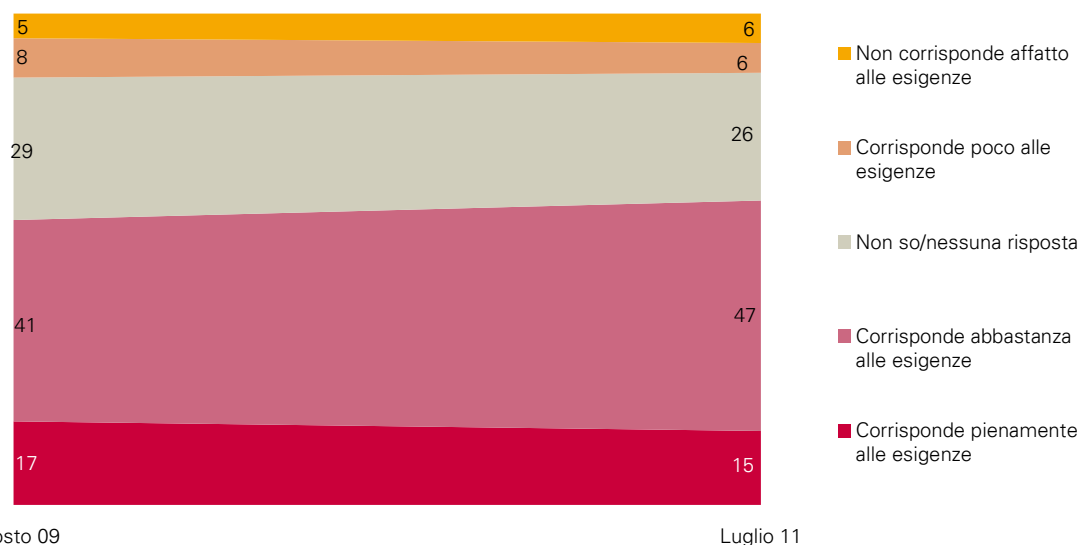
Rispetto al 2009 nel 2011 rimangono invece stabili i giudizi sul grado di corrispondenza complessiva tra offerta delle autorità ed esigenze. Una maggioranza del 62 per cento (2009: 58 %) indica che l'offerta corrisponde più o meno alle esigenze, mentre solo il 12 per cento (2009: 13 %) la ritiene poco o per nulla adeguata alle esigenze. Quanto più sono aperte alle innovazioni, tanto più le persone interpellate sono soddisfatte dell'offerta. Le persone meno soddisfatte sono quelle che non hanno e/o non vogliono un accesso a Internet o non utilizzano pressoché Internet

Grafico 3:

Tendenza: corrispondenza tra offerta Internet ed esigenze

"L'offerta Internet (relativa al Governo elettronico) delle autorità corrisponde in genere alle vostre esigenze?"

in % della popolazione residente



Agosto 09

Luglio 11

© gfs.bern, Studio Governo elettronico e popolazione, luglio 2011 (n = di volta in volta circa 800)

Informazioni sulla sanità: i motori di ricerca decidono della qualità dell'informazione – il portale sulla sanità promette vantaggi

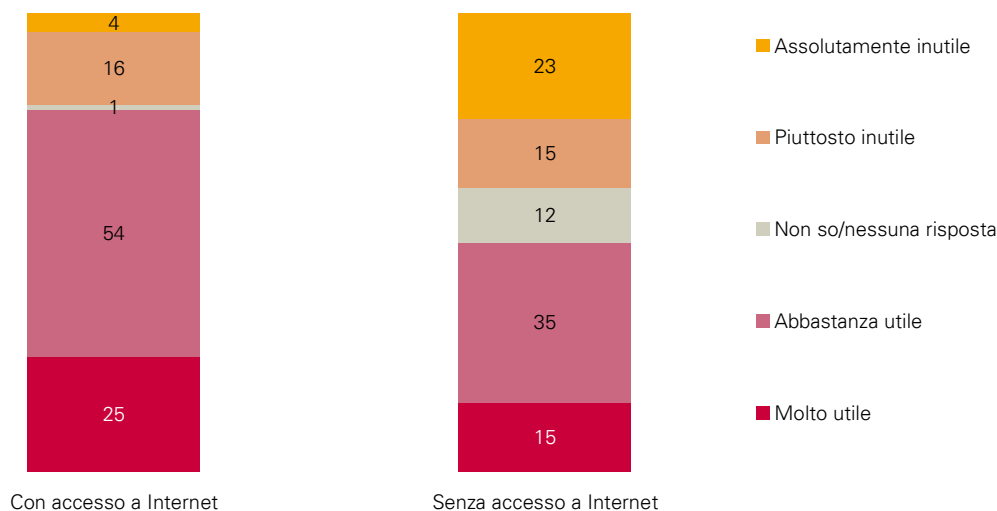
L'emancipazione dei pazienti non passa soltanto attraverso le informazioni divulgate in Internet. Il 44 per cento delle persone intervistate afferma di utilizzare Internet per accedere a informazioni sulla salute. È una percentuale inferiore rispetto a quella registrata per altre fonti stampate o elettroniche. Solo una piccola minoranza (16 %) delle persone interrogate che cercano in genere simili informazioni su Internet si procura le informazioni di carattere sanitario tramite il Web 2.0. Tra i siti affidabili conosciuti figurano anche numerose pagine di media classici.

Grafico 4:

Portal'accesso a Internet

" La Confederazione e i Cantoni progettano un portale Internet sulla sanità per facilitare alla popolazione l'accesso a informazioni e offerte nel settore sanitario. Ritenete un portale simile molto utile, abbastanza utile, piuttosto inutile, assolutamente inutile?"

in % della popolazione residente



© gfs.bern, Studio Governo elettronico e popolazione, luglio 2011 (N = 1002)

Il 44 per cento delle persone usa Internet per cercare informazioni di carattere sanitario, un valore che rimane comparativamente elevato. Il motore di ricerca determina con grandissima probabilità il processo di ricerca; le pagine più consultate sono quelle che riguardano le malattie. Due terzi delle persone che cercano informazioni su Internet non si fidano dei risultati. In questo contesto di incertezza un portale di Confederazione e Cantoni potrebbe essere in qualche modo di aiuto. Sarebbe una prestazione di servizi considerata molto o piuttosto utile non soltanto dagli innovatori, ma anche da una chiara maggioranza di persone che hanno accesso a Internet.

SuisselD: una certa notorietà, ma tuttora pochi utenti

Secondo lo studio «Amministrazione e Governo elettronico 2010» SuisselD è ritenuta dagli stessi responsabili del Governo elettronico ai diversi livelli dello Stato la chiave per utilizzare altre offerte. Commisurate all'auspicabilità delle prestazioni di servizi oggetto dell'inchiesta, le offerte della firma digitale e della prova digitale dell'identità si rivolgono perlopiù ai soli innovatori. I primi giudizi

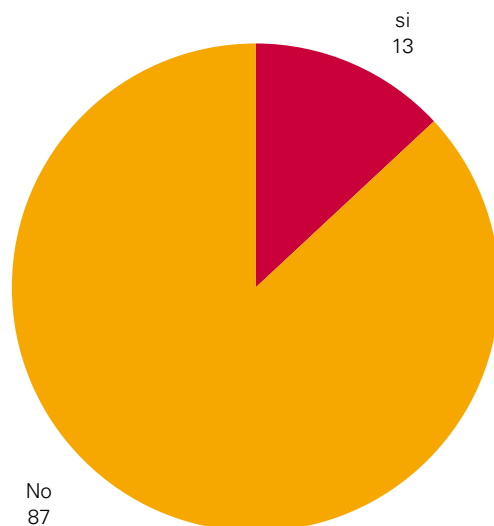
della popolazione residente interpellata indicano peraltro un inizio riuscito. SuisseID è nota al 13 per cento degli intervistati, mentre è conosciuta dalla maggioranza degli innovatori. Tuttavia soltanto poche persone la utilizzano a titolo professionale o privato; gli utenti attuali rappresentano solo l'1 per cento circa della popolazione residente.

Grafico 5:

Notarietà di SuisseID

"Conoscete SuisseID, lo standard che consente la prova elettronica dell'identità e la firma digitale?"

in % della popolazione residente



© gfs.bern, Studio Governo elettronico e popolazione, luglio 2011 (N = 1002)

Le esperienze di questi pochi utenti sono comunque prevalentemente positive: il 36 per cento è molto soddisfatto, il 55 per cento è piuttosto soddisfatto, mentre il 9 per cento indica di essere piuttosto insoddisfatto. Nessuna delle persone interrogate con un'esperienza propria di utilizzazione si è detta non soddisfatta. La metà delle rimanenti persone che conosce SuisseID ritiene ipotizzabile una sua utilizzazione.

Conclusione 2011

Sintetizziamo qui di seguito le nostre constatazioni.

Constatazione 1: le esperienze proprie di utilizzazione creano poche esigenze supplementari

Internet ha registrato, al di fuori dell'ambito del Governo elettronico, un'ulteriore diffusione e utilizzazione soprattutto grazie ai collegamenti a domicilio e agli smartphone, mentre finora le prestazioni delle autorità non ne hanno tratto quasi alcun vantaggio. La crescente notorietà dei siti non compensa questo stato di cose. Commisurate agli auspici, le prestazioni informative stampate sembrano avere attualmente maggiore attrattiva di quelle disponibili in rete e le prestazioni di transazione sono in calo. Nel complesso il Governo elettronico continua a soddisfare i bisogni semplici. La situazione è tuttavia troppo poco soddisfacente per promuovere, sulla base di esperienze positive di utilizzazione, la diffusione su vasta scala del Governo elettronico. Questi non tiene quindi il passo con la crescente importanza di Internet nello stile di vita.

Constatazione 2: le informazioni sulla sanità dipendono dal motore di ricerca

Internet non ha ancora un ruolo centrale nelle informazioni riguardanti la sanità, ma il suo grado di utilizzo da parte delle persone che hanno un accesso a Internet è praticamente identico a quello di altre fonti centrali di informazione; è comunque il motore di ricerca a costituire il filtro per accedere alle informazioni. Sebbene si auspichino informazioni approfondite, rimane ancora scarsa la fiducia. Per una grande parte della popolazione un portale della Confederazione e dei Cantoni potrebbe porre rimedio a questa situazione; l'offerta dovrebbe però ottenere un ranking elevato anche nei motori di ricerca.

Constatazione 3: SuisseID è agli inizi, ma va oltre l'evoluzione delle esigenze

SuisseID consentirebbe di incrementare effettivamente l'utilizzazione di Internet nelle relazioni commerciali e persino da parte delle persone private. Le prime esperienze di chi ha affinità con le innovazioni tecniche sono positive. I dati attuali indicano tuttavia un calo delle esigenze della popolazione in questo contesto di soluzioni complesse, mentre le offerte appaiono poco attrattive per un'ampia fascia della popolazione. In questo senso SuisseID colma indubbiamente una lacuna dal punto di vista dell'amministrazione e raccoglie il sostegno degli innovatori, ma va oltre le esigenze della gente comune.

Nelle nostre tesi supponiamo una certa delusione degli utenti intervistati e tentiamo di indicare un possibile modo di procedere per porvi rimedio.

Tesi 1: affrontare la delusione degli utenti con la comunicazione esterna

A fronte dell'offensiva condotta dalle autorità a favore del Governo elettronico si sono rilevate poche esperienze positive da parte di un'ampia fascia della popolazione. Una comunicazione supplementare sembra opportuna per indurre a un cambiamento chi ha poca dimestichezza con Internet. È altresì possibile che le offerte a livello comunale particolarmente vicine alle esigenze di un'ampia fascia della popolazione forniscano in maniera troppo poco affidabile le prestazioni statali effettivamente auspiccate.

Tesi 2: uniformare e non trascurare le offerte semplici

Gli utenti alle prime armi con Internet sono tuttora numerosi e hanno un atteggiamento piuttosto critico nei confronti del Governo elettronico. I loro bisogni possono essere soddisfatti unicamente con informazioni chiare, semplici e reperibili in base a modelli paragonabili. Ciò rimane una priorità del Governo elettronico in Svizzera. Le prestazioni complesse di transazione e le offerte Web 2.0 non sono alla portata di questo gruppo di utenti.

Tesi 3: l'offensiva è tardiva, ma giusta

Per le persone aperte alle innovazioni le nuove offensive come quelle a favore di SuisseID e di un portale della Confederazione e dei Cantoni sulla sanità sono auspicabili e corrispondono a una necessità. Nuove offerte e opzioni consentono di fare esperienze positive con il Governo elettronico dal momento che queste sono ancora troppo poche. Il motivo può essere anche un certo ritardo nello sviluppo del Governo elettronico rispetto alle offerte del settore privato.

Allegato

Gruppo dell'istituto gfs.bern



LUKAS GOLDER

Capoprogetto senior, membro della direzione, politologo e specialista dei media.

Principali ambiti di attività:

comunicazione integrata e analisi di campagne, analisi dell'impatto dei media, votazioni, elezioni, riforme dello Stato, pubblicazioni in raccolte, periodici specializzati, stampa quotidiana e su Internet.



MARTINA IMFELD

Politologa, capoprogetto

Principali ambiti di attività:

analisi di questioni e temi politici, votazioni ed elezioni nazionali, barometro elettorale, analisi VOX, controlling della comunicazione, analisi del contenuto dei media, studi ad hoc, metodi qualitativi.



STEPHAN TSCHÖPE

Politologo, collaboratore scientifico

Principali ambiti di attività:

analisi complesse di dati, programmazione EED e di inchieste, proiezioni, barometro dei partiti, visualizzazioni



JONAS PHILIPPE KOCHER

Politologo, collaboratore scientifico

Principali ambiti di attività:

analisi di dati statistici, programmazione EED e di inchieste, proiezioni, analisi dei media, visualizzazioni.



SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY

Amministrative

Principali ambiti di attività:

desktop publishing, visualizzazioni, gestione di progetti, gestione delle relazioni.

gfs.bern
Hirschengraben 5
Postfach 6323
CH – 3001 Bern
Telefon +41 31 311 08 06
Telefax + 41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch