

## Rapporto breve sullo studio nazionale sul Governo elettronico 2017



Adligenswil | Lucerna, novembre 2017

# Sommario

<b>Premessa</b>	<b>2</b>
<b>1. Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>2. Risultati del sondaggio</b>	<b>5</b>
2.1 Gruppo target: popolazione	5
2.2 Gruppo target: aziende	6
2.3 Gruppo target: amministrazione	8
2.4 Confronto tra domanda e offerta	11
<b>3. Conclusione</b>	<b>14</b>
<b>Colophon</b>	<b>15</b>

## Premessa

Le autorità e gli enti federali, cantonali e comunali offrono oggi tante informazioni e tanti servizi anche in forma elettronica. Il mondo infatti si evolve costantemente verso la digitalizzazione come standard per i servizi da parte di autorità ed enti pubblici. La Svizzera ha ancora del potenziale per ampliare la propria offerta di E-Government.

Un'importante funzione svolge in tal senso e-government Svizzera, l'organizzazione della Confederazione, dei Cantoni e dei Comuni che, tra l'altro, promuove la diffusione dei servizi in formato elettronico forniti da autorità ed enti pubblici. In questo modo e-government Svizzera promuove sia l'attrattività della piazza economica sia la Svizzera come spazio vitale. Grazie all'E-Government autorità ed enti pubblici hanno la possibilità di fornire le proprie prestazioni alla popolazione e alle aziende risparmiando tempo e con semplicità. Anche le autorità possono migliorare la propria efficienza gestendo i rapporti reciproci per via elettronica.

La prima Strategia di e-government Svizzera è stata approvata dal Consiglio federale nel 2007, mentre all'inizio del 2008 è entrato in vigore il primo accordo quadro di diritto pubblico tra la Confederazione e i Cantoni. Nel 2016, la Confederazione, i Cantoni e i Comuni hanno avviato su nuove basi la collaborazione reciproca concernente l'E-Government. Da allora perseguono una nuova strategia e utilizzano le Linee guida come strumento di attuazione.

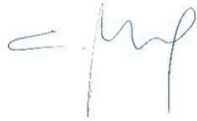
Sia la popolazione che le aziende condividono l'esigenza di servizi elettronici da parte delle autorità. Lo Studio nazionale sul Governo elettronico mostra che occorre recuperare terreno anche in questo ambito. Grazie alla diffusione della banda larga, a un sistema politico e normativo stabile e alla elevata capacità innovativa, la Svizzera dispone di eccezionali presupposti per portare avanti i servizi E-Government. Questo potenziale deve essere sfruttato. La digitalizzazione dell'amministrazione e dell'economia è la base per l'innovazione, per processi più semplici e nuovi modelli di collaborazione integrati.

Resta una sfida la creazione di infrastrutture di base nazionali e di tecnologie chiave fondamentali. Su questo devono concentrare i propri sforzi e le proprie risorse congiunte la Confederazione, i Cantoni e i Comuni, ma anche le aziende private. Nel quadro della Strategia di e-government, sono stati creati i presupposti per un'identità elettronica (E-ID) valida a livello nazionale e internazionale. La E-ID garantisce l'autenticazione per l'accesso ai servizi digitali forniti da autorità ed enti pubblici, ottimizzando i processi. Per diffondere l'E-Government, occorrono ulteriori tecnologie chiave e infrastrutture di base, come per esempio un registro sicuro dei dati, che ne promuova lo scambio e l'interoperabilità, nonché condizioni giuridiche quadro per la tutela e la sicurezza dei dati e dei diritti della persona.

I servizi elettronici da parte di autorità ed enti pubblici devono essere offerti in modo più generale, rapido e conveniente. L'obiettivo è sgravare le autorità e gli enti pubblici dai compiti amministrativi a tutti i livelli statali e rendere i processi più efficienti. A tale scopo deve funzionare costantemente la cooperazione tra tutti i livelli statali, con il coinvolgimento delle aziende e di altre parti interessate. Inoltre, autorità ed enti pubblici devono garantire che i dati e le infrastrutture registrati una volta vengano riutilizzati più volte, come per EasyGov.swiss, lo sportello online per le aziende lanciato nel novembre 2017.

La progressiva digitalizzazione offre a e-government Svizzera l'opportunità di svolgere la propria attività per la popolazione svizzera e le aziende locali, in modo sempre moderno e orientato ai servizi. Le autorità svizzere hanno riconosciuto la rilevanza della digitalizzazione e intendono ampliare la propria offerta di E-Government.

Segreteria di e-government Svizzera



Cédric Roy  
Responsabile della segreteria

Segreteria di Stato dell'economia SECO



Martin Godel  
Responsabile del settore Politica a favore  
delle PMI

# 1. Introduzione

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

Nel biennio 2016/2017, la segreteria di e-government Svizzera e la Segreteria di Stato dell'economia SECO hanno avviato il primo studio nazionale sull'E-Government. Lo studio dovrebbe essere ripetuto ogni anno e mezzo, per poter mostrare l'andamento su un periodo più lungo. È basato su sondaggi rivolti a tre gruppi target, eseguiti contemporaneamente.

Per i sondaggi è stato utilizzato un approccio a modalità mista; le persone intervistate potevano quindi scegliere se partecipare al sondaggio online o per telefono. Durante la finestra temporale di appena otto settimane nell'estate 2017, è stato possibile realizzare complessivamente 5122 interviste valide. La ripartizione delle interviste tra i gruppi target può essere raffigurata come segue.

## Universi di base e quote di sfruttamento

Gruppo target	Universo di base	Interviste valide	Quota di sfruttamento
<b>Popolazione</b>			
Popolazione residente in Svizzera assimilata per lingua <sup>1</sup> , di età compresa tra i 18 e i 70 anni	5079	2454	48,9%
<b>Aziende</b>			
Aziende con sede in Svizzera e in attività, appartenenti al 2° e 3° settore come da RIS	4000	1479	38,3%
<b>Amministrazione</b>			
Tutti i dipartimenti e gli uffici dell'amministrazione federale	78	28	35,9%
Tutti i cantoni della Svizzera	26	20	76,9%
Tutti i comuni della Svizzera	1600	1141	71,3%

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

Il presente rapporto breve è una sintesi del rapporto sullo studio nazionale sul Governo elettronico 2017<sup>2</sup>. Contiene un riepilogo dei principali risultati correlati ai sondaggi effettuati in merito alla domanda e all'offerta di E-Government in Svizzera. Nella conclusione si affronta anche la questione di dove sussista necessità di intervento e come si possa procedere.

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

<sup>2</sup> Buess, M.; Iselin, M.; Bieri, O. (2017): studio nazionale sul Governo elettronico 2017. 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.

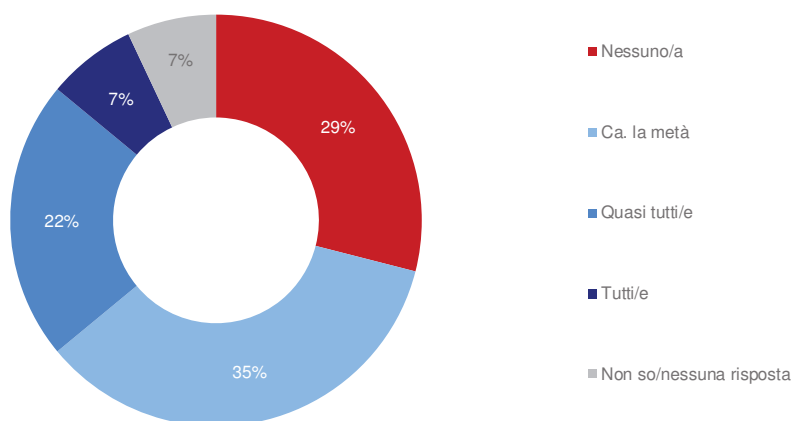
## 2. Risultati del sondaggio

Nel capitolo 2 vengono riepilogati i principali risultati del sondaggio per i tre gruppi target. Le rappresentazioni grafiche illustrano una selezione dei risultati fondamentali.

### 2.1 Gruppo target: popolazione

La popolazione contatta le autorità cantonali e comunali prevalentemente di persona o per telefono, quelle federali prevalentemente per via elettronica. Raramente la popolazione utilizza attivamente<sup>3</sup> i servizi delle autorità. Il 50% utilizza da uno a due servizi all'anno, il 20% addirittura non si avvale di nessun servizio. Se vengono utilizzati i servizi, nel 30% circa dei casi la modalità è esclusivamente digitale<sup>4</sup>. Una percentuale simile di persone utilizza almeno la metà dei servizi online.

#### 1. Quanti dei servizi di autorità e enti pubblici che utilizza online vengono forniti/gestiti per via digitale?



Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppo target Popolazione, Demo SCOPE AG.

Legenda: la base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano servizi delle autorità (n. = 1'965).

Gli argomenti principali a favore dell'utilizzo della via elettronica sono il *risparmio di tempo*<sup>5</sup> e una maggiore *flessibilità temporale*. Le attività sbrigate con maggiore frequenza online sono la *compilazione della dichiarazione dei redditi* e la richiesta delle relative proroghe. Si ricercano *informazioni relative a cartine geografiche e dati statistici*, si ricevono *fatture elettroniche* e si effettuano *pagamenti elettronici*. Gli intervistati vorrebbero poter usufruire per via elettronica di tanti servizi che finora non hanno potuto utilizzare online. Questo interesse sussiste in particolare modo per la *votazione tramite web (partecipazione a elezioni/referendum online)*, ma anche per la *ricerca di oggetti smarriti/la denuncia di oggetti ritrovati*, la *richiesta di una targa* e la *prenotazione di una patente sostitutiva*.

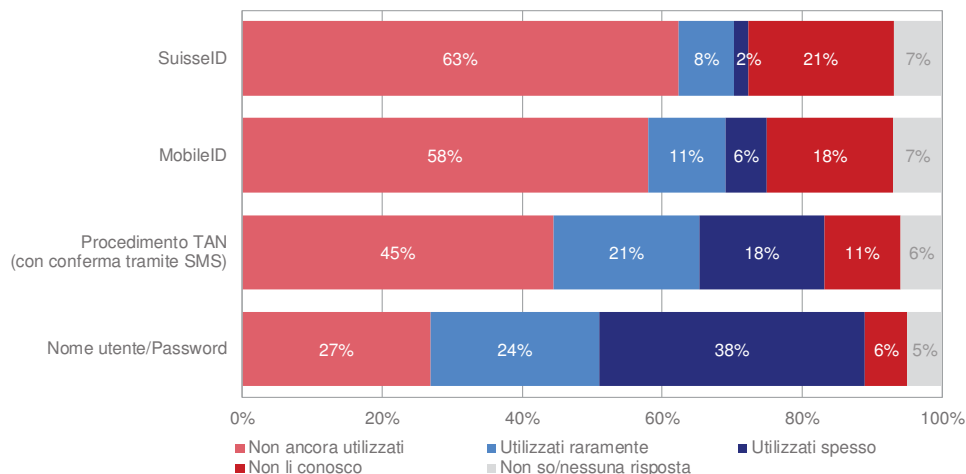
<sup>3</sup> Si distingue tra servizi che vengono utilizzati attivamente o passivamente. Si considera utilizzo attivo, per esempio, un servizio di trasloco elettronico. Si considera invece utilizzo passivo il servizio rifiuti.

<sup>4</sup> In questo rapporto breve i termini digitale, online ed elettronico vengono utilizzati come sinonimi.

<sup>5</sup> In questo rapporto breve, le possibili risposte indicate nel sondaggio sono in carattere corsivo.

Sono particolarmente diffusi i procedimenti di iscrizione e autenticazione tramite *Nome utente/Password*. *SuisseID* e *MobileID* praticamente non vengono usati e vi è poca fiducia in questi sistemi. Gli intervistati sono soddisfattissimi del *procedimento TAN*.

## 2. Quali dei seguenti procedimenti/servizi sottoriportati utilizza?



Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppo target Popolazione, Demo SCOPE AG.

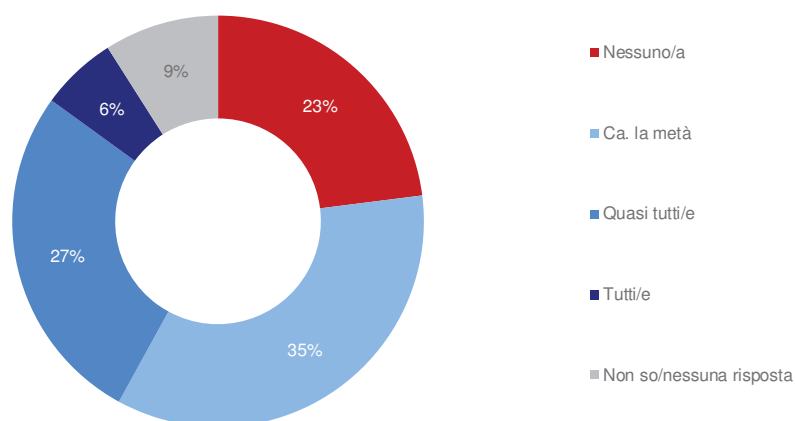
Legenda: la base è costituita da tutti gli intervistati che utilizzano Internet, n. = 2409.

Il 20% degli intervistati vede degli impedimenti nell'utilizzo dei servizi online. I principali sono la *mancanza di fiducia nella tutela e nella sicurezza dei dati*, seguita da *difficoltà a trovare le giuste offerte degli enti*.

## 2.2 Gruppo target: aziende

Le aziende contattano in via prioritaria le autorità e gli enti cantonali e comunali per e-mail o per telefono. Il contatto con le autorità e gli enti federali avviene per lo più in modalità elettronica. Rispetto alla popolazione, le aziende utilizzano più spesso attivamente i servizi degli enti pubblici. Quasi la metà lo fa almeno tre volte l'anno. Una gran parte delle aziende sbriga per lo meno la metà dei servizi in modo digitale.

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



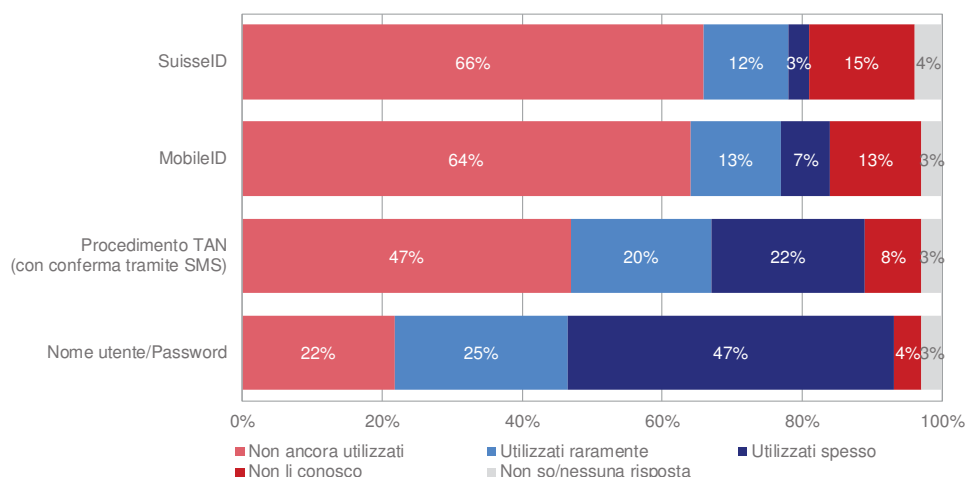
Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppo target Aziende, Demo SCOPE AG.  
Legenda: la base è costituita da tutte le aziende che utilizzano servizi degli enti pubblici (n. = 1354).

Proprio come per la popolazione, la modalità digitale è preferita per la *flessibilità temporale* e il *risparmio di tempo*. Le aziende intervistate hanno con massima frequenza *partecipato a sondaggi statistici degli enti pubblici* online. Quasi la metà delle aziende ha *compilato e presentato online la dichiarazione dei redditi* oppure ha presentato online la *richiesta di proroga per la dichiarazione dei redditi*. Più di un terzo delle aziende ha *registrato cambi di residenza, iscritto online l'azienda presso l'ente di previdenza sociale o calcolato elettronicamente i costi della previdenza sociale*. La maggioranza degli intervistati che non ha ancora sbrigato elettronicamente un servizio si augura che tale modalità possa essere estesa a quasi tutti i servizi. Tale desiderio è marcatissimo per quanto riguarda la *segnalazione di modifiche al registro delle imprese* nonché per la *prenotazione di informazioni sulle esecuzioni* e la *presentazione di una domanda di esecuzione*.

L'utilizzo di procedimenti di iscrizione e autenticazione è simile a quanto riscontrato per la popolazione: particolarmente diffusi sono i procedimenti basati su *Nome utente/Password*. *SuisseID* e *MobileID* vengono usati raramente; inoltre *SuisseID* registra i valori minimi di soddisfazione. Le aziende sono estremamente soddisfatte del *procedimento TAN*.



#### 4. Quali dei seguenti procedimenti/servizi sottoriportati utilizza lei o la sua azienda?



Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppo target Aziende, Demo SCOPE AG.  
 Legenda: la base è costituita da tutte le aziende intervistate (N. = 1479).

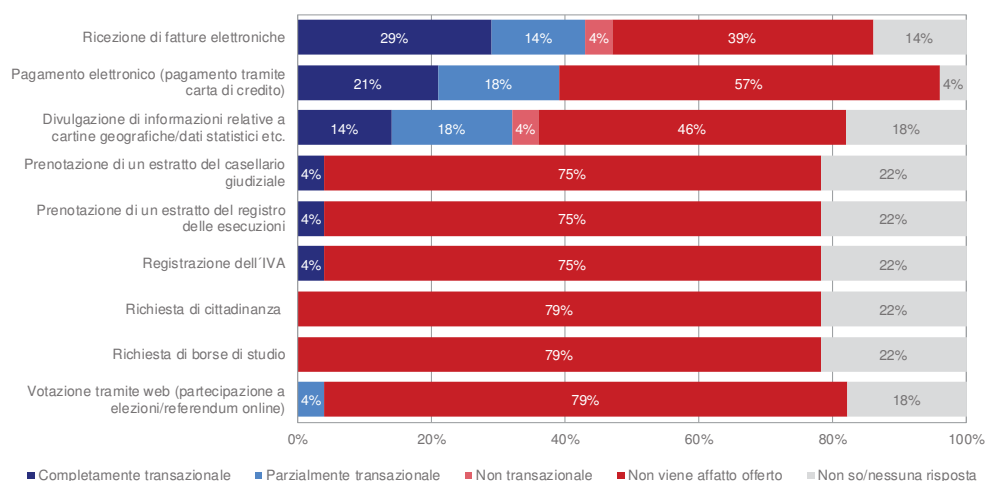
Soltanto l'8% degli intervistati vede degli impedimenti nell'utilizzo delle offerte online. L'impedimento principale consiste nella *difficoltà a trovare le giuste offerte degli enti pubblici*.

### 2.3 Gruppo target: amministrazione

Quasi tutti gli enti pubblici offrono una possibilità di contatto tramite e-mail, telefono o lettera. Gli enti cantonali si mostrano attivi più che altro nelle possibilità di contatto tramite i social media o portali online.

Per le offerte online degli enti pubblici si deve distinguere tra i tre livelli amministrativi. Per gli enti federali, le offerte di *ricezione di fatture elettroniche, pagamento elettronico e divulgazione di informazioni relative a cartine geografiche/dati statistici etc.* sono i tre servizi proposti più spesso in modo totalmente o parzialmente transazionale. Gli altri servizi vengono offerti da un numero esiguo di enti. Tuttavia questo non significa che manchino offerte E-Government, poiché tanti servizi non devono essere offerti da ogni ente (p.es. la *votazione tramite web*).

**5. Per tutte le prestazioni sottoriportate la preghiamo di indicare se queste vengono offerte nel suo ente completamente/parzialmente o affatto sotto forma di transazione oppure non vengono affatto offerte dal suo ente**

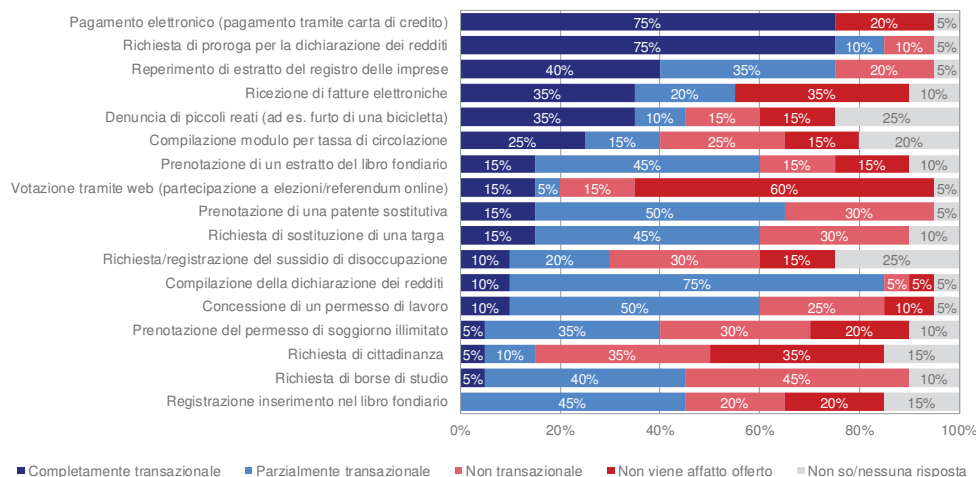


Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppo target Amministrazione, Demo SCOPE AG.

Legenda: la base è costituita da tutte le aziende intervistate (N. = 28).

I servizi completamente transazionali offerti con massima frequenza dai cantoni sono il *pagamento elettronico* e la *richiesta di proroga per la dichiarazione dei redditi*. Più di due terzi degli enti intervistati offrono questi servizi senza soluzioni di continuità nei media. Diversi servizi vengono offerti da una larga quota di enti cantonali in via parzialmente transazionale, per esempio la *compilazione della dichiarazione dei redditi*, la *prenotazione di una patente sostitutiva* oppure la *concessione di un permesso di lavoro*.

**6. Per tutte le prestazioni sottoriportate la preghiamo di indicare se queste vengono offerte nel suo ente completamente/parzialmente o affatto sotto forma di transazione oppure non vengono affatto offerte dal suo ente**



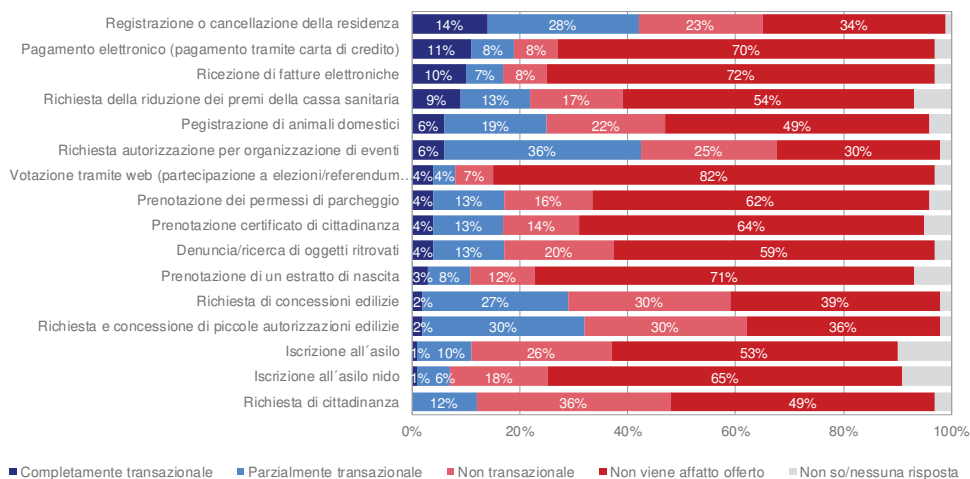
Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppo target Amministrazione, Demo SCOPE AG.

Legenda: la base è costituita da tutti gli enti cantonali intervistati (N. = 20).

Diversamente dagli enti federali e cantonali, i comuni offrono soltanto pochi servizi in forma completamente transazionale. Con maggiore frequenza (il 14% di tutti i comuni intervistati) è

possibile effettuare in modo completamente transazionale la *registrazione o cancellazione della residenza presso il comune di residenza*.

**7. Per tutte le prestazioni sottoriportate la preghiamo di indicare se queste vengono offerte nel suo ente completamente/parzialmente o affatto sotto forma di transazione oppure non vengono affatto offerte dal suo ente**



Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppo target Amministrazione, Demo SCOPE AG.

Legenda: la base è costituita da tutti gli enti comunali intervistati (N. = 1141).

Gli enti cantonali e comunali sono motivati a lanciare offerte online soprattutto dalle esigenze degli utenti e dalla possibilità di *migliorare la qualità dei servizi*. Per gli enti federali è prioritaria *l'ottimizzazione dei processi*.

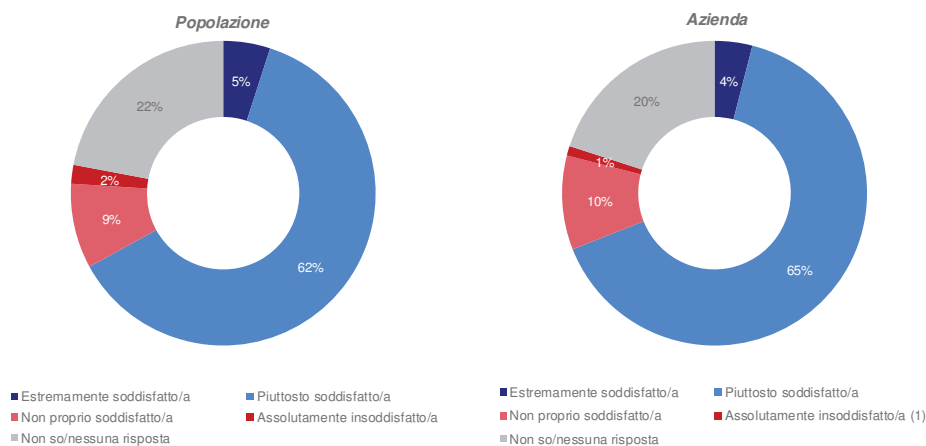
Gli enti federali e cantonali sono nettamente dell'idea di dover ampliare l'offerta online. I comuni sono più soddisfatti dello status quo, ma anche qui la netta maggioranza auspica un ampliamento.

Secondo gli enti intervistati, l'implementazione di offerte online è fortemente limitata dalla mancanza di risorse finanziarie, personali e temporali. Effettivamente gli enti hanno a disposizione poco personale per le questioni E-Government, in particolare nei comuni. La disponibilità nei cantoni è invece superiore, senza tuttavia ripercussioni sulla maggiore soddisfazione da parte degli enti cantonali relativamente alle risorse disponibili.

## 2.4 Confronto tra domanda e offerta

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

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



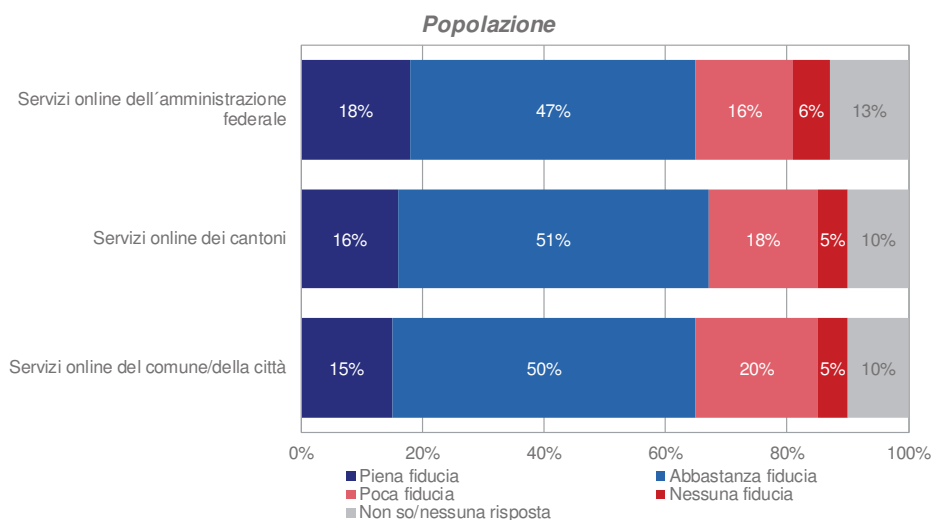
Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppi target Popolazione e Aziende Demo SCOPE AG.

Legenda: la base è costituita da tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n. = 2409) e da tutte le aziende (N. = 1479).

La maggioranza degli utenti considera sufficiente l'attuale offerta online degli enti federali e cantonali. Per gli enti comunali si rileva una necessità di ampliamento del 40% circa; una percentuale quasi uguale è a favore del mantenimento dell'offerta attuale.

Gli utenti mostrano un'ampia fiducia nei servizi online degli enti pubblici, anche con riferimento alla tutela della persona e dei dati personali. La fiducia delle aziende è lievemente maggiore per tutti i livelli amministrativi rispetto a quanto espresso dalla popolazione.

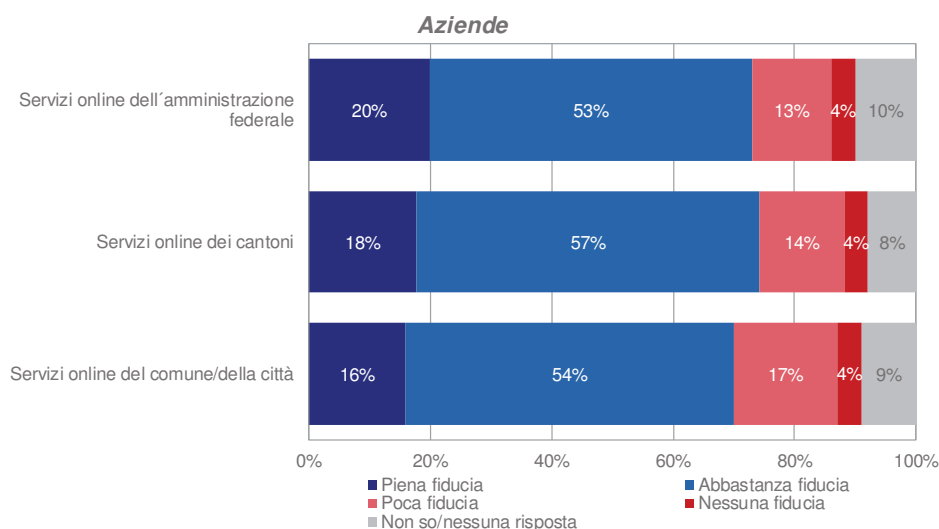
### 9. Quanta fiducia ripone nei servizi online degli enti a livello locale, cantonale e nazionale in merito alla tutela della sua persona e relativi dati personali?



Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppo target Popolazione, Demo SCOPE AG.

Legenda: la base è costituita da tutte le persone intervistate che utilizzano Internet (n. = 2409).

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

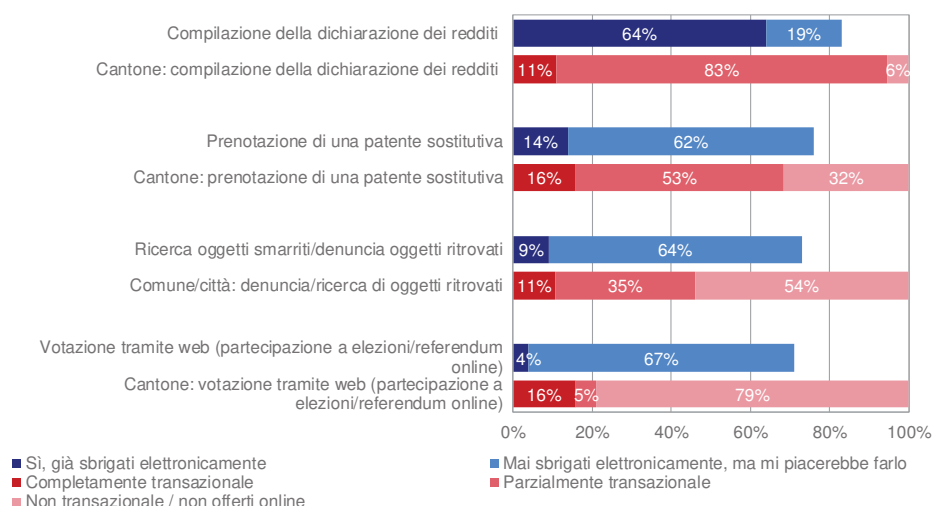


Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppo target Aziende, Demo SCOPE AG.  
 Legenda: la base è costituita da tutte le aziende (N. = 1479).

L'utilizzo attuale delle offerte online da parte della popolazione corrisponde all'offerta degli enti cantonali e comunali<sup>6</sup>. La *compilazione della dichiarazione dei redditi* dovrebbe essere maggiormente integrata. Per i comuni si evidenzia una necessità di recuperare terreno nell'ambito del *pagamento elettronico* e delle *fatture elettroniche*. In considerazione dei servizi online aggiuntivi desiderati, si evidenzia che l'esigenza della popolazione non è attualmente soddisfatta in relazione alla *votazione tramite web* (cantoni) e all'offerta online per la *ricerca di oggetti smarriti/la denuncia di oggetti ritrovati* (comuni). Per circa il 70% degli enti cantonali intervistati che offrono tale servizio, la *prenotazione di una patente sostitutiva* è possibile in modo totalmente o parzialmente transazionale. Sembra che quest'offerta sia poco nota e raramente utilizzata da parte della popolazione.

<sup>6</sup> In questa sede non ha senso confrontare domanda e offerta a livello federale (p.es. la prenotazione di un estratto del registro delle esecuzioni), innanzitutto perché non tutti gli uffici federali hanno risposto e in secondo luogo perché per tante offerte soltanto pochi uffici o addirittura uno soltanto dispongono di tale servizio. Per questo motivo il confronto è stato limitato agli enti cantonali e comunali.

## 11. Offerta e domanda di servizi online da parte della popolazione

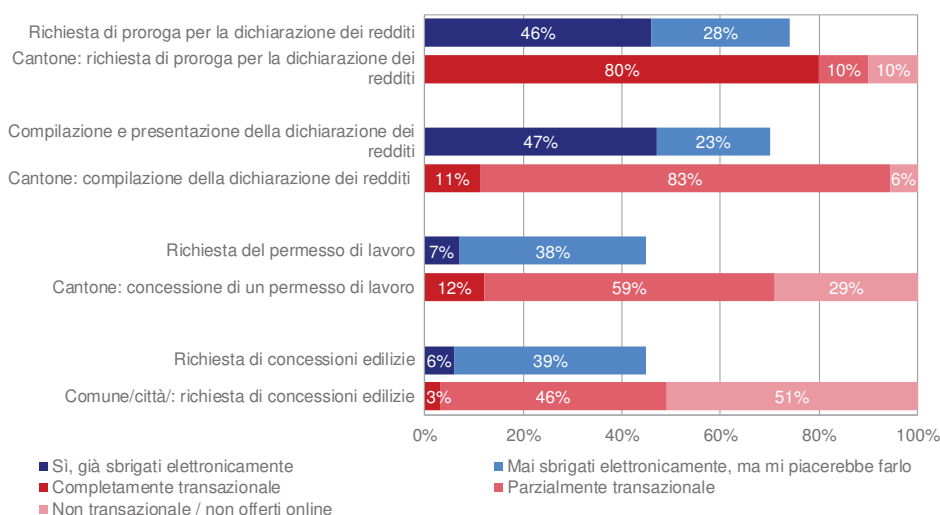


Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppi target Popolazione e Amministrazione Demo SCOPE AG.

Legenda: la base è costituita da tutte le persone intervistate che usano Internet (i servizi su cui sono state poste le domande sono stati suddivisi, n. = 768 ovvero n. = 741) nonché da tutti gli enti a livello cantonale (N. = 20) e comunale (N. = 1141).

Sia per l'uso effettivo che per quello desiderato di offerte online da parte delle aziende sembra che l'offerta corrisponda alla domanda. Sussiste un potenziale di ulteriore evoluzione per l'organizzazione generale dei servizi. Questo vale soprattutto per la *compilazione della dichiarazione dei redditi*, nonché per la possibilità di *richiedere online permessi di lavoro e concessioni edilizie*.

## 12. Offerta e domanda di servizi online da parte delle aziende



Fonte: rilevamento studio nazionale sul Governo elettronico 2017, gruppi target Aziende e Amministrazione Demo SCOPE AG.

Legenda: la base è costituita da tutte le aziende intervistate (N. = 1479) e da tutti gli enti a livello cantonale (N. = 20) e comunale (N. = 1141).

In entrambi i gruppi di utenti, più della metà non sarebbe d'accordo a ridurre le commissioni per l'uso online rispetto a quello non digitale. Oltre un terzo mostra addirittura un forte rifiuto. Autorità e enti pubblici sono più propensi a questa soluzione. Il risultato evidenzia che gli utenti sono

in linea di massima soddisfatti dello status quo e non hanno generalmente l'intenzione di sfruttare più offerte digitali. Per contro, gli enti come fornitori sono piuttosto interessati a compiere un passo verso una maggiore diffusione e un maggiore consolidamento delle offerte online.

### **3. Conclusione**

Complessivamente si può affermare che l'offerta degli enti per i servizi online generali in Svizzera sia ancora poco sviluppata. In particolare a livello comunale i servizi completamente transazionali rappresentano un'eccezione.

Dall'ottica degli enti, questo è da ricondurre principalmente alla mancanza di risorse in termini di personale, tempo e finanze. Sussiste tuttavia una convergenza tra gli enti verso un migliore consolidamento del tema dell'E-Government nonché nella predisposizione di risorse sufficienti per la relativa elaborazione.

La domanda attuale da parte della popolazione e in particolare delle aziende nei confronti dei servizi online viene a prima vista ben soddisfatta dall'offerta disponibile. 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 soltanto in modo esiguo dagli enti. L'osservazione relativizza in parte i primi risultati citati sulla necessità generale di ulteriori servizi online. Questo dipende anche dal fatto che gli utenti possono valutare soltanto le offerte che conoscono ovvero che possono immaginare.

Le offerte online esistenti spesso sono troppo poco note agli utenti. Inoltre le preoccupazioni sulla tutela dei dati e della persona impediscono un utilizzo più ampio. Questo risultato conferma il desiderio di attività rafforzate da parte degli enti pubblici per eliminare le preoccupazioni concernenti la tutela dei dati e della persona nei servizi online. Per le aziende, vi è inoltre la difficoltà a trovare le offerte adatte da parte degli enti pubblici. Le aziende auspicano una presentazione più chiara e informazioni mirate in merito alle offerte (esistenti).

Da parte degli utenti sussiste la necessità di poter utilizzare i servizi degli enti pubblici senza vincoli di sede e orari, potendone usufruire in modo rapido e semplice e con alti livelli di sicurezza sempre garantiti.

# Colophon

## **Autori**

Dott. Michael Buess, DemoSCOPE  
Sociologa dipl. Milena Iselin, Interface  
Dott. Oliver Bieri, Interface

Demo SCOPE AG  
Klusenstrasse 17/18  
CH-6043 Adligenswil  
Tel. +41 (0)41 375 40 00  
demoscope@demoscope.ch  
www.demoscope.ch

INTERFACE Politikstudien Forschung Beratung GmbH  
Seidenhofstrasse 12  
CH-6003 Lucerna  
Tel. +41 (0)41 226 04 26  
interface@interface-politikstudien.ch  
www.interface-politikstudien.ch

## **Committente**

Segreteria del Governo elettronico in Svizzera  
Schwarztorstrasse 59  
CH-3003 Berna  
Tel. +41 (0)58 464 79 21

Segreteria di Stato dell'economia SECO  
Direzione per la promozione della piazza economica  
Settore «Politica a favore delle PMI»  
Holzikofenweg 36  
CH-3003 Berna  
Tel. +41 (0)58 462 56 56

## **Proposta per la citazione**

Buess, M.; Iselin, M.; Bieri, O. (2017): rapporto breve sullo studio nazionale sul Governo elettronico 2017. Demo SCOPE AG/INTERFACE Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Lucerna.

## **Avviso**

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



Segreteria del Governo elettronico in Svizzera  
Schwarztorstrasse 59  
CH-3003 Berna  
Tel. +41 (0)58 464 79 21

Segreteria di Stato dell'economia SECO  
Direzione per la promozione della piazza economica  
Settore «Politica a favore delle PMI»  
Holzikofenweg 36  
CH-3003 Berna  
Tel. +41 (0)58 462 56 56