



Il futuro dell'e-government
Efficienza e vicinanza al cittadino
grazie alla digitalizzazione

Situazione attuale dell'e-government in Svizzera

La digitalizzazione procede a vele spiegate e la Confederazione, Cantoni e Comuni offrono sempre più servizi online, com'è giusto, e importante, che sia. La maggioranza¹ della popolazione, infatti, ha già confidenza con le offerte digitali e si aspetta che anche le autorità mettano a disposizione servizi online.

Dal 2008 la Svizzera dispone di una strategia di e-government con cui coordina lo sviluppo dell'offerta online delle autorità a tutti i livelli: dalla compilazione della dichiarazione fiscale all'ordinazione di documenti ufficiali, alla comunicazione del cambio di domicilio fino al lancio di progetti per la cittadinanza tramite le piattaforme di dialogo.

L'indagine nazionale sull'e-government svolta dall'Amministrazione digitale Svizzera evidenzia che tali offerte corrispondono alle abitudini e aspettative di sempre più persone. Dall'acquisto di abbigliamento all'ordinazione

di cibo a domicilio, oggi praticamente ogni attività è digitalizzata e può essere svolta in qualsiasi momento e luogo. Tuttavia, occorre estendere la stessa semplicità e flessibilità anche alle questioni amministrative.

Oggi quasi tutti i Cantoni hanno una strategia digitale. Molti stanno già lavorando a stretto contatto con i Comuni per attuarla. Questo coordinamento è importante per offrire servizi senza interruzioni mediali anche per le operazioni tra varie autorità competenti.

Si può dire, insomma, che la Svizzera sia sulla strada giusta, ma ha ancora un potenziale di recupero. Questo white paper riassume tutte le misure da intraprendere per una digitalizzazione ancora più sistematica da parte delle autorità, nell'interesse delle cittadine e dei cittadini, ma anche allo scopo di rendere più efficienti e sicuri i processi.

¹ UST, rilevazione sulle competenze digitali (2021)

L'essenziale in breve

- Le autorità devono portare avanti la digitalizzazione: questo è ciò che si aspetta la popolazione, in base all'indagine nazionale sull'e-government.
- I servizi digitali sono a misura di cittadino, alleggeriscono il lavoro del personale amministrativo e consentono di risparmiare tempo grazie all'automazione di processi semplici.
- Perché possa instaurarsi una fiducia digitale, vanno maggiormente considerati aspetti quali trasparenza, protezione dei dati, cibersecurity e promozione delle competenze digitali.



Le aspettative della cittadinanza

La popolazione è soddisfatta dei servizi online messi a disposizione dalla pubblica amministrazione e ne auspica di ulteriori. Gli ingredienti per il successo delle offerte digitali sono semplicità, uniformità e sicurezza.

Secondo i sondaggi, circa il 60% delle svizzere e degli svizzeri fa regolarmente uso dei servizi digitali delle autorità ed è inoltre molto soddisfatto di offerte quali la dichiarazione fiscale, l'ordinazione di atti o la notifica elettronica di trasloco. È quanto emerge dallo studio eGovernment MONITOR per la Germania, l'Austria e la Svizzera.

Secondo un sondaggio della società di consulenza Deloitte, la maggioranza auspica anche un ampliamento dell'offerta di e-government, dando priorità alla possibilità di ordinare online passaporti e documenti d'identità, acquistare vignette autostradali, ottenere certificati di domicilio, pagare multe per divieto di sosta e votare online.

Ma lo studio nazionale sull'e-government mostra che la popolazione ha anche qualche riserva: i servizi non vengono trovati, i processi di registrazione sono onerosi, manca l'assistenza e ci sono preoccupazioni per la protezione dei dati. Sono questi i motivi più frequenti per cui le cittadine e i cittadini non utilizzano le offerte di e-government o lo fanno malvolentieri.

Dalle autorità la popolazione si aspetta perciò servizi digitali semplici e sicuri. Nel sondaggio condotto da Deloitte, circa tre quarti della popolazione si dichiarano a favore di soluzioni digitali uniformi a livello nazionale, anche se queste sono molto più difficili da attuare in Svizzera rispetto all'estero a causa della struttura federalista del nostro Paese.

² Studio nazionale sull'e-government 2022

³ Deloitte Digital Government Survey 2020



Top 5 dei servizi online delle autorità più usati in Svizzera (2021)²

- Compilazione e presentazione della dichiarazione fiscale
- Prenotazione della vaccinazione contro il coronavirus
- Ricezione di fatture elettroniche / e-fatture
- Pagamenti online / e-payment
- Ordinazione di carte giornaliera comunali FFS

Nuovi servizi auspicati dalla popolazione (2020)³

- Acquisto elettronico della vignetta autostradale
- Pagamento senza contatto delle multe per divieto di sosta (ad es. con TWINT)
- Scambio di dati e informazioni interamente in modalità elettronica
- Voto elettronico
- Ordinazione completamente online di passaporti o documenti d'identità

Perché la Svizzera deve recuperare terreno?

In altri Paesi europei l'offerta di e-government è notevolmente più matura che in Svizzera. Ciò dipende, tra le altre cose, dalla struttura federale del nostro Paese.

Il Paese europeo con l'offerta di e-government più completa è Malta: lo stato insulare mette infatti a disposizione online il 99% dei servizi offerti dalle autorità, considerati intuitivi, trasparenti e sicuri secondo il report UE «eGovernment Benchmark 2022»⁴.

In base allo stesso report, in Svizzera c'è ancora un margine di progresso digitale: il nostro Paese si colloca al 28° posto su 35 stati esaminati. In Svizzera, infatti, sui portali online delle autorità la popolazione può trovare informazioni utili su quasi tutti i servizi ma in più di un terzo dei casi le procedure richiedono di recarsi allo sportello.

Uno dei motivi è la struttura federale della Svizzera, per cui molti Cantoni perseguono progetti di e-government propri. Il progresso digitale diventa così più lungo e costoso rispetto a una digitalizzazione centralizzata «dall'alto». Inoltre, in Svizzera non esiste un'identità elettronica (Ie), il che limita le possibilità di servizi digitali.

A rendere le cose più difficili c'è il fatto che l'elaborazione di una pratica amministrativa richiede spesso il coinvolgimento di più uffici, ognuno con un grado di maturità digitale diverso. Così la cittadinanza può avviare una pratica online presso l'autorità A, ma può dover comparire di persona presso l'autorità B per portarla a termine.

⁴ eGovernment Benchmark 2022

Grado di maturità dell'e-government in Europa

Il podio

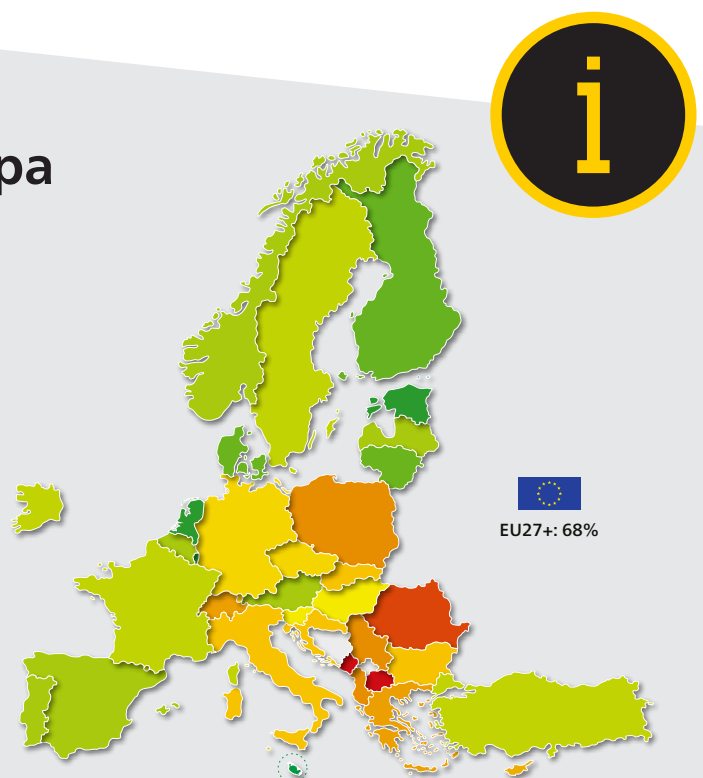
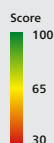
Malta	96%	(1° posto)
Estonia	90%	(2° posto)
Lussemburgo	87%	(3° posto)

I nostri vicini

Austria	76%	(13° posto)
Francia	70%	(18° posto)
Germania	63%	(21° posto)
Italia	61%	(24° posto)

Noi

Svizzera	55%	(28° posto)
----------	-----	-------------



i

L'e-government del futuro

Le aspettative della cittadinanza svizzera sono chiare: secondo vari studi e indagini, desidera un e-government semplice, uniforme e sicuro.

Come potrebbe essere l'e-government in futuro nella Svizzera federalista? E cosa hanno già implementato gli altri paesi?

Come oggi guardano serie TV, fanno acquisti e scrivono ad amiche e amici online, così cittadine e cittadini in futuro dovrebbero avere la possibilità di evadere pratiche amministrative in modo virtuale: con processi semplici, snelli e interamente digitali.

Perché ciò sia possibile in uno Stato federale come la Svizzera, oltre a una strategia «Digital First» coerente a tutti i livelli statali occorrebbero soprattutto soluzioni digitali uniformi e interconnesse, come l'le uguale per tutti adottata in Danimarca.

1

Good practice in Danimarca: una soluzione per tutto

Dal 2012 tutte le persone fisiche e giuridiche hanno un'le statale, che viene utilizzata per accedere a tutti i circa 300 servizi digitali delle autorità, ma anche per usufruire di circa 700 servizi privati, ad esempio presso banche e assicurazioni.⁵

Nell'e-government svizzero del futuro i servizi non sarebbero soltanto disponibili 24 ore su 24, ma innanzitutto accessibili anche attraverso canali moderni, ad esempio con un'app tanto facile da usare quanto Instagram o Spotify. Ci sarebbe inoltre una casella postale digitale che raccolga le comunicazioni con le autorità in un unico posto. Per capire meglio, guardiamo l'esempio dell'Islanda.

2

Good practice in Islanda: l'esperienza utente al centro

Tramite l'app per smartphone Island.is le islandesi e gli islandesi possono consultare la propria casella di posta elettronica istituzionale; qui trovano i documenti più importanti e consultano lo stato di elaborazione delle loro pratiche amministrative. Così lo smartphone rimpiazza lo sportello, per un'interazione pratica e a misura di utente.

⁵ Fonte delle good practice: eGovernment Benchmark 2022



Nell'e-government svizzero del futuro la cittadinanza potrebbe salvare e modificare i propri dati a livello centrale senza che persone non autorizzate possano accedervi. Sarebbe possibile in ogni momento ricostruire in modo trasparente quali organizzazioni o enti statali ricorrono ai dati personali di cittadine e cittadini. In Belgio hanno già trovato una soluzione.

3

Good practice in Belgio: trasparenza dei dati

In Belgio esiste un sito web per la trasparenza dei dati: sul portale MyData la cittadinanza può vedere quali autorità utilizzano i suoi dati personali.

La sicurezza è una priorità assoluta anche nella comunicazione: grazie all'utilizzo capillare di e-mail crittografate, firma elettronica e le verificata, in futuro mittenti e destinatari potrebbero identificarsi a livello digitale e

comunicare in maniera confidenziale in Svizzera anche per esigenze amministrative.

Sicuramente anche la partecipazione politica sarebbe digitale in futuro: votazioni ed elezioni sarebbero effettuate tramite un sistema sicuro di voto elettronico; coerentemente, anche le consultazioni per lo sviluppo urbanistico e di quartiere si terrebbero online. Così dovrebbero essere le cose in una democrazia diretta digitale. In questa direzione vanno gli sforzi già compiuti in Portogallo.

4

Good practice in Portogallo: partecipazione politica

La piattaforma Participa.gov consente a cittadine e cittadini di impegnarsi nelle iniziative pubbliche, proporre idee e votare al riguardo. Perché tutto ciò avvenga in modo sicuro, anonimo e trasparente, viene impiegata la tecnologia blockchain.

I vantaggi per la popolazione e le autorità

La digitalizzazione crea valore aggiunto per tutti: cittadine e cittadini ci guadagnano in tempo e flessibilità, mentre le autorità beneficiano di processi efficienti e di una collaborazione semplificata.

Un'autorità digitalizzata è un'autorità a misura di cittadino: più servizi vengono offerti online, maggiore è la flessibilità con cui la cittadinanza può utilizzarli, ovunque e in qualsiasi momento.

Le tecnologie digitali, infatti, richiedono una particolare attenzione agli aspetti di sicurezza, ma aumentano anche la trasparenza, permettendo di controllare e ricostruire meglio chi, quando e a quale scopo ha utilizzato quali dati.

Alle autorità l'e-government offre un potenziale per abbassare i costi in maniera continuativa, soprattutto puntando sul «Digital First». I processi semplici possono essere automatizzati, alleggerendo il carico del personale e contrastando la carenza di forza lavoro specializzata. La collaborazione trasversale ai confini delle organizzazioni e dei dipartimenti diventa più semplice, il che a sua volta migliora l'efficienza e la qualità dei servizi.

Non da ultimo, ampliando i servizi digitali le autorità soddisfaranno le aspettative della cittadinanza, che nella vita privata svolge online già una vasta gamma di attività. Se lo faranno in modo sicuro, semplice e a misura di utente, saranno percepite positivamente e considerate al passo con i tempi. Ciò aumenterà l'attrattiva di Comuni e Cantoni così come della Svizzera quale moderno Stato digitale.



5 vantaggi per la popolazione

- Servizi 24/7 senza vincoli di luogo
- Risparmio di tempo
- Trasparenza dei dati
- Qualità e sicurezza dei dati
- Migliore qualità delle prestazioni

5 vantaggi per le autorità

- Processi più efficienti
- Personale alleggerito, minore carenza di forza lavoro specializzata
- Collaborazione semplificata
- Qualità e sicurezza dei dati
- Immagine più positiva

Attuare con successo l'e-government



Due aspetti devono avere la massima priorità sul percorso verso l'e-government del futuro: primo, la sicurezza; secondo, le esigenze e le richieste della popolazione.

Le cittadine e i cittadini auspicano un maggior numero di servizi digitali. Secondo uno studio di Deloitte⁶, tuttavia, due terzi della popolazione sono preoccupati in merito alla protezione dei dati e alla sicurezza cibernetica di questi nuovi servizi, in particolare per tematiche quali la firma digitale e il voto elettronico.

Occorre stemperare tali preoccupazioni ed eliminare gli ostacoli all'utilizzo dei servizi e-government. Ciò sarà possibile solo se le autorità metteranno in primo piano la sicurezza e le esigenze dell'utenza.



La Posta come partner

La fiducia è un fattore di successo chiave nell'ambito dei progetti di e-government. Grazie alla sua rete, la Posta è un partner affidabile. Che si tratti della gestione digitale di singoli processi, della protezione dell'intera infrastruttura digitale o dello scambio di dati sensibili, disponiamo di soluzioni semplici, sicure e pragmatiche. Promuoviamo con convinzione una digitalizzazione che coinvolga tutti, creando un ponte tra il mondo analogico e quello digitale, grazie a servizi online intuitivi e al nostro personale in prima linea.

Per saperne di più:

[E-government](#) | [La Posta](#)

Essere sempre aggiornati:

[La Posta](#) | [E-Government](#):

[Chi siamo](#) | [LinkedIn](#)

Di seguito alcuni esempi.

Sovranità dei dati: cittadine e cittadini hanno una visione d'insieme su quali dati vengono rilevati e memorizzati, chi li utilizza e chi ne esegue il trattamento successivo.

Sicurezza dei dati: grazie all'autenticazione sicura solo le persone autorizzate possono accedere ai dati personali. La popolazione e le autorità hanno a disposizione canali sicuri per lo scambio di dati.

Cybersicurezza: gli impianti e i sistemi delle autorità sono costantemente protetti da attacchi dalle conseguenze gravi.

Promozione delle competenze digitali:

i servizi sono configurati in modo così intuitivo da consentire a chiunque di utilizzarli o di acquisire facilmente le competenze necessarie.

Conclusione: soddisfacendo queste condizioni si instillerà nell'utenza anche la fiducia digitale. Questa è assolutamente fondamentale affinché i servizi digitali godano di largo consenso tra la popolazione e l'e-government funzioni in modo sostenibile.

⁶ www2.deloitte.com/ch/de/pages/public-sector/articles/schweizer-misstrauen-e-government-services-wegen-datenschutz-und-datensicherheit.html